

## 與持份者緊密聯繫

我們採用多種不同溝通渠道，與持份者保持緊密聯繫，包括乘客、製造商、供應商、承辦商、政治組織、社會團體、政府及公眾人士。



### 傳媒及網上溝通

於2016年，我們邀請傳媒出席活動以加強溝通。九巴在網上社交媒體亦更趨活躍及主動，積極透過網絡社交平台Facebook及Instagram，向公眾發放九巴的第一手資訊及消息，並緊貼社會脈搏，與網民進行互動溝通，更多次舉辦跨媒體活動，於網上獲得熱烈回響，Facebook專頁的粉絲數字由2015年7月的14,000人，持續上升至2016年12月衝破40,000人。

而九巴亦緊貼新一代社交平台趨勢，九巴Instagram專頁，藉著時下年青人的自拍熱潮，透過九巴

Instagram專頁，以相片加強與新一代乘客的互動，由專頁成立至2016年年底，粉絲人數已逾2,900人。

九巴深信社交平台將會成為我們與大眾溝通的重要橋樑，並必繼續善用網絡通訊平台加強與公眾建立更密切聯繫。

網絡社交平台活動包括：

- 適逢九巴2016年83周年生日，為了與公眾一同慶祝，在2016年3月至4月，九巴於現有網絡社交平台專頁Facebook及

Instagram，舉辦了九巴「尋找同月同日生有緣人」活動，邀請與九巴同為4月13日出生之香港永久性居民，可免費登記獲贈個人化巴士模型乙份作生日禮物，最後共逾2,800人登記成為有緣人。

- 2016年4月，亦即九巴生日月份，九巴於網絡社交平台推出「九巴生日祝賀@巴士站」，公眾登入Facebook專頁，輸入祝賀語句，便可向4月份生日的親友發出祝福，免費於所有九巴巴士站到站時間預報螢幕播放，分享喜悅。



- 2016年6月，九巴與科技並進，積極採用網絡社交平台，運用 Facebook 新增直播功能帶領公眾即時實地參觀龍運新一代巴士。



- 2016年9月，九巴網絡社交平台 Facebook 專頁邀請了過百名市民參加於九龍灣廠舉行的「九巴光影@中秋」的光影拍攝活動。

### 善用社交媒體宣傳九巴

2016年，九巴加強使用 Facebook 和 Instagram 等社交媒體，發放有關九巴的資訊。

另外，屢獲殊榮的九巴網站 ([www.kmb.hk](http://www.kmb.hk)) 以多種形式滿足乘客的不同需要，例如香港首個為巴士公司推出的地圖版「點對點」巴士路線搜尋功能，及透過360度的街





載通國際一家附屬公司在 2016 年至 17 年香港超級聯賽球季贊助「九巴元朗足球會」

景圖像協助乘客了解所選巴士站附近實際街景的「街景服務」功能。此外，新增「熱點好去處」活動指南，推廣巴士網絡沿線的休閒景點，又更新巴士轉乘查詢頁面，提供更多轉乘交通網絡的詳細資料。2016年4月，九巴的網站在政府資訊科技總監辦公室及平等機會委員會舉辦的「無障礙網頁嘉許計劃」中，榮獲「三年卓越表現獎」、「最喜愛網站獎」及「至易用網站獎」。

### 與公眾連繫

九巴自1933年成立以來，與香港市民一起共同見證了許多重要的里程碑，包括龐大移民潮、經濟起落、新市鎮的發展。從許多方面來說，九巴的故事就是香港人的故事。

於2016年，我們舉辦了多項活動，與公眾互動。

- 2016年3月5日，九巴於尖沙咀文化中心露天廣場，舉辦「九巴與你穿越今昔」活動，與公眾一同回顧九巴八十多年來的服務，並幫助他們瞭解巴士服務的最近發展。
- 2016年4月9日，九巴於九龍灣車廠舉辦「九巴生日@83」活動。除了為九巴慶祝生日，亦展出了經典巴士，並為參加者提供攤位遊戲及活動。同場並舉辦「九巴時光旅行」繪畫比賽頒獎禮，活動吸引逾二萬人次入場。
- 2016年6月，九巴善用社交平台與公眾進行直接溝通，率先採用Facebook直播功能，直接向大眾解說公眾關心的巴士議題。
- 九巴將關愛帶給長者，於2016年6月發起「關愛長者贈月餅大行動」，在港九新界多個巴士站，向65歲或以上長者免費派發超過兩萬個九巴月餅，為他們送上祝福。
- 2016年8月19日，載通國際的一間附屬公司冠名贊助港超聯元朗足球隊，成為「九巴元朗」足球隊，透過推動本地足球運動，與社會大眾聯繫。
- 2016年11月12日，九巴於九龍灣車廠舉辦「九巴遊學園」活動。除了向大眾介紹集團的最新發展及展出最新型號巴士外，並為逾二萬二千參加者提供攤位遊戲及活動。

## 乘客聯絡小組會議

於2016年，九巴及龍運在不同地區的巴士總站，各自舉辦了六次乘客聯絡小組會議，收集顧客多方面的意見，包括轉乘計劃、環保巴士、乘客設施及巴士網絡接駁等。

## 顧客服務中心

九巴的八個顧客服務中心為乘客提供包括九巴紀念品、八達通卡增值服務及巴士路線資訊等一站式服務。而大欖轉車站的九巴客務站亦同樣提供多元化的服務。客務站設有現金提款、免費Wi-Fi，並供應多種便利商品，為在轉車站轉乘的乘客提供方便的一站式服務。為切合過境旅客的需要，九巴在落馬洲設有票務處，提供八達通服務。

## 九巴顧客服務熱線

屢獲獎項的九巴顧客服務熱線(2745-4466)於2016年內處理了約185萬個來電，即平均每月15萬4千個來電。我們的熱線服務員每日早上7時至晚上11時服務公眾，並設有24小時運作的熱線系統。

## 招待訪客

我們在2016年內，接待了來自62間機構的訪客，當中包括27間社會服務機構，以及7個海外代表團，以增加我們持份者對巴士廠日常運作包括巴士保養及清洗過程的認識。

## 參與的聯會及倡議組織

在報告期內，九巴透過參與以下組織，進一步加強與各界連繫。

- 商界環保協會
- 香港運輸物流學會
- 香港總商會
- 香港工業總會

## 九巴之友

九巴的義工組織「九巴之友」自1995年成立以來，一直致力推動環境保護、公民教育及社會服務活動。九巴之友的5,000名義工於2016年內共投入超過24,000小時的社區服務。九巴之友在報告期內，與東華三院、威爾斯親王醫院、生命熱線、保良局、香港小童群益會、香港耆康老人福利會及樂善堂合作，到長沙灣、黃大仙、坪石、葵涌、沙田、筲箕灣及藍田探望長者及有需要人士，盡顯關懷。

## 體現關懷

九巴及龍運於2016年11月13日響應「國際復康日」，為殘疾人士及一位隨行的護理者在旗下所有巴士路線提供免費乘車優惠。另外，九巴及龍運亦於2016年11月20日響應「長者日」，為65歲或以上的長者提供免費乘車優惠。兩項活動均由香港社會服務聯會主辦。

## 贊助社區活動

九巴熱心贊助並積極參與多項本地社區活動，包括香港公益金舉辦的新界區百萬行、公益金便服日、公益慈善半馬拉松，及由香港社會服務聯會「商界展關懷贊助人會」舉辦的活動。在2016年內，我們贊助了16間非政府機構免費在20部巴士上張貼車身廣告，以及向11間非政府機構提供巴士流動多媒體廣播時段。

## 與供應商合作 供應鏈管理

我們重視上游綜合供應鏈管理，專注品質及物流控制。因此，我們一直與業務夥伴緊密合作，共同研發適合本港氣候及營運環境的新型巴士和服務。我們鼓勵公平及公開競爭，並與供應商及承辦商建立長久的互信關係。我們的供應鏈活動遵從公司既定的政策及程式，確保物資和服務的採購符合道德規範，保障產品的品質以令顧客安心。

## 供應鏈的環境及社會風險管理 政策

我們深信供應商應該秉持與我們相同的可持續發展目標，我們要





九巴義工組織「九巴之友」的會員在 2016 年 11 月舉辦的九巴遊學園活動上獲得嘉許，表揚他們熱心服務社群

求所有新的供應商，必須承諾遵守我們的「供應商／承辦商的環境保護、健康及安全」守則。我們亦在購置新巴士和其他主要採購項目的標書評審中，加入「企業責任考慮」一項。

### 有關聯繫供應商及承辦商的營運實務

集團要求供應商及承辦商以對社會及環境負責任的方式營運業務，並遵守所有法例及監管規定。

### 公司紀律守則

#### 供應商／承辦商的環境保護、健康及安全

我們要求所有供應商及其承辦商採取下列措施，以承諾愛護

環境，並提供健康、安全的工作環境：

- 持續改善環境表現：
  - 提升僱員的環保意識；
  - 鼓勵節能；
  - 適當處理廢物及發掘另類的廢物用途，以推廣減廢；及
  - 遵守所有相關法例。
- 通過以下措施貫徹執行適當的健康及安全程序：
  - 在工作中採納優良的系統及設備，以提供並維持安全及無風險的營運環境；
  - 對物料採取適當的使用、處理、存放及運送程序；及
  - 遵守所有相關法例。

#### 強迫勞工及童工

供應商及其承辦商承諾不會使用任何形式的強迫勞工或童工（即年齡低於當地最低年齡限制或不足16歲的人士）。

為確保供應商在業務營運中全面考慮環境和社會因素，我們要求投標者提供下列營運方面的詳細資料，並在批約時小心考慮他們在這些方面的表現：

- 投標者的環境保護、健康和安全管理意識，以及防止使用強迫勞工及童工的政策。
- 投標者採取措施，以查察其主要供應商／承辦商是否符合在環境保護、健康、安全、強迫勞工及童工方面所須達到的標準；及



- 與投標者的供應商／承辦商的業務活動有關的重大社會爭議、罰款或和解。

### 遵守法例及監管規定

我們要求供應商以恰當而合法的方式履行雙方所有合約，並且在任何情況下均不得違反香港特區政府的法例。

### 於採購過程中防止賄賂及舞弊行為

我們鼓勵公平及公開競爭，並旨在與供應商及承辦商建立及維繫本於互信的長久關係。我們努力確保在採購物品及服務時秉持最高的道德標準，以保障最終產品的品質，以及持續維持顧客、供應商及公眾對集團的信心。我們亦確保本地及海外的所有供應商、承辦商及顧問公司得到一視

同仁的公平對待，而涉及甄選供應商和承辦商及採購過程的員工不會濫用職權，並要求他們避免牽涉某些情況而可能影響他們就採購事宜作出自由及獨立決定的能力。

### 採購及投標程序

就服務或貨品進行採購及招標的考量準則，完全取決於價格、品質、需要及其他相關因素，包括環境及社會責任的標準。我們的採購及招標措施乃按下列原則進行：

- 不偏不倚地挑選有能力及負責任的供應商和承辦商；
- 公平競爭；
- 按需要選擇合適的合約種類；
- 遵守法律、相關規例及合約責任；及
- 採用有效的監察機制及管理監控，以在採購及招標過程中查察及防止賄賂、詐騙及其他舞弊行為。落實此政策的採購及招標協定，將特別加入為查察及防止欺詐活動而設計的程序及措施。

我們要求供應商申報與集團董事、員工或代理人任何密切的個人或業務關係，並在發現任何僱員觸犯防止賄賂條例（香港法例

第201章）下的任何貪污罪行時，向香港廉政公署舉報。若發現任何供應商或承辦商有違反上述條例的任何舞弊行為，集團有權即時終止所有未完成的合約，有關的供應商或承辦商不可追討任何賠償或提出損失索償。