

## 關懷顧客

安全、有效率、物超所值及舒適，是我們的客戶服務宗旨。





九巴透過最高水平的維修服務，保持車隊的最佳狀態

## 安全第一

九巴及龍運的《安全政策》體現了我們履行承諾，為所有使用我們的服務或可能受九巴業務運作影響的人士提供一個安全和健康的環境。我們採用了符合職業健康與安全評估系列（「OHSAS」）18001國際標準的安全管理體系，不斷提升安全表現。該管理體系涵蓋我們所有的業務範疇，包括巴士維修及設計提升等。

## 推廣公眾安全意識

我們的巴士安裝了多種科技設備，以加強巴士的安全性能及記錄操作數據，包括限制最高車速不超過每小時70公里的車速限制

裝置，以及巴士訊息系統。除了香港特別行政區政府運輸署的抽查外，所有巴士經由ISO認證的計劃保養，包括日檢、月驗、每半年的小型維修，以及每年在車廠內進行的巴士性能檢查。

九巴及龍運利用不同渠道推廣公眾安全意識，透過車廂內的電子報站系統（「BSAS」），分別以廣東話、英語及普通話，廣播一系列安全訊息，提醒乘客在車廂內要時刻緊握扶手。此外，我們亦透過智能手機應用程式及九巴Facebook專頁，向公眾推廣這些安全訊息。

## 卓越營運

九巴及龍運已獲取ISO9001「品質管理體系」認證，而九巴更獲得ISO14001「環境管理體系」認證。九巴亦是香港首間獲香港工業總會轄下香港優質標誌局頒發的「香港Q嘜環保管理計劃」證書的公共運輸機構。九巴四間主要車廠和龍運車廠每季進行審核，確保符合嚴格的環境管理標準。

## 培訓及質素保證

為確保提供卓越服務，九巴及龍運持續監察旗下所有運作及服務。在2017年，培訓及服務質素管理部負責加強及促進員工發展計劃，並確保提供優質服務。



全新巴士備有USB充電插座

### 資料保護

集團非常重視保障乘客的個人資料，並已制訂相關的工作指引防止不當披露個人資料。為優化服務和保障乘客安全，九巴及龍運車隊共有2,414部巴士裝設閉路電視系統，車上亦貼上告示通知乘客及車長。認可人士會因應保安及意外調查工作，查看閉路電視系統的攝錄影片。所有攝錄資料均由管理層負責管控，如需存取、複製或觀看，必須依照相關的管治程序申請批准。

### 全新巴士車隊及設施

九巴車隊於2017年推出全新的紅色巴士，象徵香港的活力。巴士車頂以線條勾劃香港高廈林立的市景，配以「城市脈搏」標語，動感盎然。龍運亦起用新標誌，沿用公司一貫的鮮橙色調，設計概

念與姊妹公司九巴的標誌互相呼應。

九巴及龍運最新的雙層巴士提升了多項乘客設施，包括提供免費Wi-Fi上網服務、於上下層車廂設置USB充電插座、配備方便上落上層車廂的直樓梯、更寬闊的2+2座位、為有需要人士而設的關愛座、車門附近的輪椅人士專用空間、顏色鮮明的扶手及方便的停車電鐘掣等。此外，巴士下層亦設有連續式扶手及扶手柱，以確保乘客出入暢順。在龍運機場巴士上層，所有座椅均設有手柄，為乘客提供更舒適的旅程。在2017年年底，九巴車隊擁有2,390部歐盟五型或以上的巴士獲發牌照。而龍運車隊擁有196部歐盟五型或以上的巴士獲發牌照。上述

巴士主要安排行駛低排放區的路線，以改善繁忙地區的空气質素。

### 優化車廂環境

我們繼續改善車廂內的環境，包括引入最新且配合經典色調的人體工學座椅，並安裝精密的自動化空調系統。所有自2002年起購置的空調巴士型號，均安裝了靜電空氣淨化器，可去除高達80%的微細粒子，令車廂的空氣質素得以改善。截止2017年年底，九巴和龍運分別為3,224部及241部巴士安裝了空氣淨化器。此外，所有於2008年後購置的九巴及龍運巴士均配備節能可變式空調壓縮機。在不同的天氣情況下，都可以最節能的方式，提供合適和細緻的溫度調控。

自2017年8月起，所有九巴及龍運巴士已全面採用超低地台設計，方便乘客上落，並設有寬敞車門令出入更方便，讓長者和輪椅使用者都可方便地乘坐任何九巴及龍運巴士。此外，九巴更於2017年3月開始改裝部份巴士車廂，提供雙輪椅位給使用者。

### 票價優惠計劃

九巴及龍運致力提供高效的巴士服務，於報告期內推出了多項票價優惠計劃，包括：

## 九巴

- ◎ 全日制學生長途路線即日回程半價車費折扣優惠；
- ◎ 調低77條跨區及穿梭巴士路線的短途分段收費；
- ◎ 新增13組共81條路線的轉乘優惠；
- ◎ 與香港電車有限公司聯合推出轉乘優惠計劃；及
- ◎ 與進智公交合作提供轉乘優惠計劃，乘客乘搭九巴指定獨營過海路線來往港島轉乘指定的專線小巴路線，即可享有折扣優惠。

## 龍運

- ◎ 「A」線巴士同行團體票優惠計劃，可享有七五折至八五折的車價優惠；

- ◎ 「E」線轉乘「A」線即日回程八折車資優惠；及
- ◎ 新增2組共11條路線的巴士轉乘優惠。

## 八達通巴士轉乘計劃

九巴及龍運的「八達通巴士轉乘計劃」，為乘客提供第二程接駁巴士的車資折扣優惠，同時，亦擴大了巴士路線網絡的覆蓋範圍。此計劃能提高巴士使用效率，及減少繁忙路段的擠塞情況，從而促進環境的改善。截止2017年年底，九巴共營辦144項「八達通巴士轉乘計劃」，覆蓋約380條巴士路線，而龍運則經營25項「八達通巴士轉乘計劃」，覆蓋24條巴士路線。九巴及龍運網站上的「八達通巴士轉乘計劃」頁面已全面更新，為乘客提供更詳細和全面的轉乘路線資料。

## 車廠、巴士總站及巴士站設備提升

九巴位於荔枝角、九龍灣、沙田及屯門的四個主要車廠以及龍

運位於小濠灣的車廠，為九巴及龍運巴士車隊提供保養及維修服務。位於屯門的九巴總修中心提供全面的巴士維修服務，另外十個較小型的車廠則提供停泊及小規模的保養服務。

九巴及龍運致力不斷提升巴士總站及巴士站的設施，包括：

- ◎ 於2017年11月開展計劃在巴士候車亭、總站及轉車站安裝座位，方便長者、殘疾人士及攜同幼兒的家長使用；
- ◎ 逐步替換巴士站候車處混凝土平台以方便輪椅人士；
- ◎ 在100個巴士總站安裝滅蚊器；
- ◎ 推行「綠色巴士站計劃」，在各站裝設太陽能裝置為照明系統、滅蚊裝置及風扇提供電力；
- ◎ 於450個九巴及龍運巴士總站及候車亭設「綜合巴士服務資訊顯示系統」；
- ◎ 加建21個巴士候車亭，目前候車亭增至2,550個；及
- ◎ 於九巴營運地區內安裝了280個配有LED照明的水晶巴士站柱。



九巴備有可供兩位輪椅使用者乘搭的巴士