

## 業務回顧

### 香港專營公共巴士業務

九龍巴士（一九三三）有限公司及龍運巴士有限公司是本港主要的專營公共巴士營運商，致力提供安全、可靠、優質、環保、物有所值的巴士服務，服務範圍涵蓋九龍、新界、港島及大嶼山。



#### 九龍巴士（一九三三）有限公司（「九巴」）

九巴是載通國際全資擁有的附屬公司。九巴的車隊包括超過4,100部巴士，行走約409條路線，每天為超過280萬人次的乘客服務，是全港最大的專營巴士服務營運商。九巴的工作團隊約有11,500名員工，包括約8,500名車長，確保顧客享受到優質的運輸服務。

#### 卓越服務

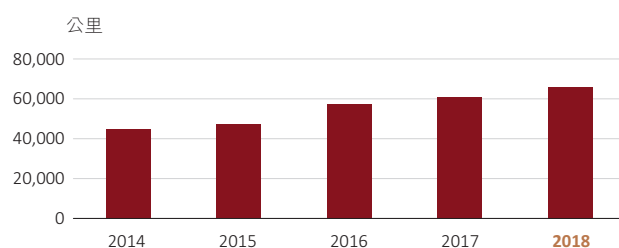
過去85年，九巴一直在香港提供可靠的專營巴士服務，以最高的營運及服務標準，保持在業界的領導地位。自1999年首次取得品質管理系統ISO認證(ISO9001)後，九巴每年均於其所有ISO認證中取得佳績，反映公司在營運及服務標準方面的努力。自1999年起，九巴獲得品質管理系統認證(ISO9001)；自2003年起，九巴旗下最大的兩間車廠獲得環境管理系統認證(ISO14001)；自2012年起，九巴旗下所有車廠獲得職業健康及安全認證(OHSAS) 18001:2007。2018年8月，九巴已更新採用ISO9001的最新版本。



九巴推出備有多項先進科技設備的新巴士，進一步提升行車安全

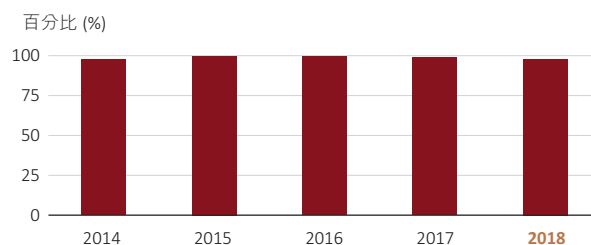
為提供安全可靠的公共巴士服務，九巴採用「機械可靠性」及「車隊運作能力」作為衡量公共巴士服務標準的重要指標。機械可靠性指標是指每部巴士平均行走多少公里後才會在載客途中發生機械故障。於2018年，九巴車隊的機械可靠性為65,928公里：1。車隊運作能力指標則指早上7時至9時的繁忙時間在整個巴士服務網絡內，向繁忙方向開出之實際班次，與時間表預訂開行班次的比例。於2018年，九巴的車隊運作能力高達97.96%。

### 機械可靠性－九巴



每一部巴士平均行走多少公里後才會在載客途中發生機械故障

### 車隊運作能力－九巴



早上繁忙時間（7時至9時）整個巴士網絡內，向繁忙方向開出之實際巴士班次與時間表預定的班次之百分比

### 巴士車隊及提升車隊質素

九巴銳意創新，引進先進科技及環保設計的巴士車隊，為乘客提供理想的搭乘體驗。

繼2017年推出令人耳目一新的「城市脈搏」紅色巴士後，九巴在2018年提升紅巴的設備，再度推出配備多項新設備的巴士。早前四部「紅巴2.0」已付運抵港，通過政府部門的批核後，於2019年投入服務。

## 業務回顧

### 香港專營公共巴士業務

創新思維及保護環境一直是九巴的服務理念。繼2017年九巴自行研發首部太陽能發電裝置雙層巴士，2018年更開發第二代太陽能發電裝置雙層巴士。相比第一代太陽能發電裝置，新的太陽能發電裝置可快一倍調節車廂溫度，令車廂溫度可降低八至十度。裝置除了讓車長在更理想的環境下工作，乘客亦可享受更舒適的旅程，耗油量更可節省約百分之三。由2019年下半年起，九巴所有新購置的巴士將會配備太陽能裝置。

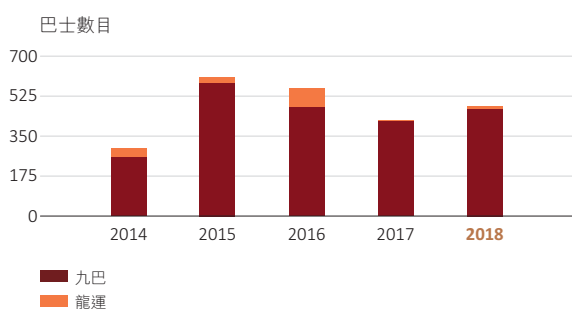
更新車隊方面，九巴繼續投資在環保巴士上。2009年，九巴已率先引進歐盟五型雙層巴士，為亞洲首間引進的公共巴士公司。於2017年，我們再次領先業

界，引進香港首部符合歐盟六型排放標準的柴油雙層巴士。隨著最後一輛歐盟五型巴士於2019年內獲發牌，九巴車隊將邁向歐盟六型巴士時代。而車隊內歐盟三型或更早期型號的巴士將於五年內全數退役。

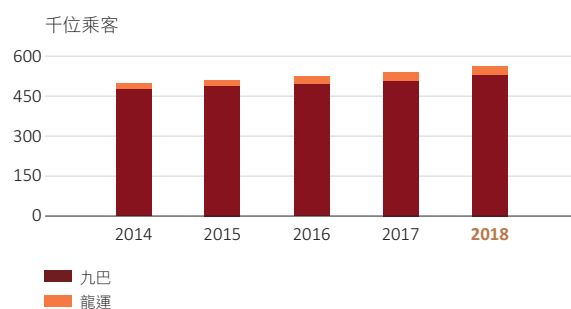
2018年內，九巴共添置465部歐盟五型及2部歐盟六型超低地台雙層空調巴士。截至2018年12月31日，九巴共營運4,112部已獲發牌之空調巴士（包括3,964部雙層巴士及148部單層巴士）。其中包括3部混合動力雙層巴士、10部電動單層巴士及7部超級電容單層巴士。另外，九巴已訂購了340部歐盟六型空調雙層巴士，將於2019年付運。

九巴車隊	空調雙層巴士	空調單層巴士	巴士總數
於2018年1月1日	3,827	145	<b>3,972</b>
年內添置	467	3	<b>470</b>
年內廢置	(330)	-	<b>(330)</b>
於2018年12月31日	3,964	148	<b>4,112</b>

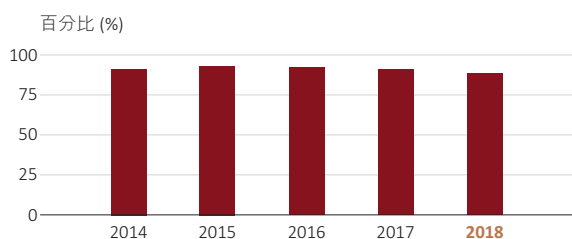
## 車隊引入新巴士數目



## 於12月31日之車隊總載客量



## 實際路面行車數目與已獲發牌的車輛數目之百分比



## 巴士服務網絡

於2018年年底，九巴共營辦409條巴士路線。九巴因應營運環境的變化，包括新鐵路開通、人口轉變和再分佈以及新道路落成等，不斷檢討各條巴士路線。九巴根據不斷變化的需求靈活調配資源，提升巴士網絡的效率及競爭力，確保長遠的可持續發展，開拓具增長潛力的新市場。



我們於2018年落實了76項重組路線方案，提高了整個路線網絡的協同效應，為廣大乘客提供了以下效益：

- 消除因線路重疊而造成的浪費；
- 騰出資源投放在具需求的地區；
- 重整過於迂迴的線路；
- 利用新公路基建來開闢全新的特快路線；及
- 透過巴士轉乘計劃提供更強的路線接駁。

九巴關顧乘客到醫院求診或探病，已分別於2018年3月及4月推出兩條全新醫院線14H及32H，每日提供服務，接載乘客前往聯合醫院、葵涌醫院、瑪嘉烈醫院、及仁濟醫院等。

為配合廣深港高速鐵路於2018年9月23日通車，九巴開辦全新路線W2及W3，方便市民來往香港西九龍站及九龍東和新界東。另外，10條路線的總站遷至西九龍站巴士總站，連接高鐵站與九龍及新界各地。

## 九巴月票

九巴一向積極優化服務，期望為市民提供既優惠又便捷的公共巴士服務。自2018年3月推出「九巴月票」，只須港幣780元乘客便可每日任搭十程九巴（另加兩程來往落馬洲的B1口岸線），路線覆蓋全港逾400條九巴路線，包括日間路線、賽馬日馬場專線及通宵線等，亦適用於聯營過海線中九巴營運的班次。

九巴月票自推出以來深受乘客歡迎，反應非常理想。為更緊貼乘客需要，九巴於2018年9月推出了月票優化版，有效期由按月計算改為連續30天，讓乘客有更靈活的選擇。

## 加強紅館巴士服務

九巴自2004年起提供4條特別巴士路線，當香港體育館舉行大型活動或演唱會，散場時於入口附近的停車場接載乘客。九巴於2018年擴展紅館特別線網絡，引入更多新路線，共提供11條路線前往九龍及新界各區。



因應香港體育館舉辦大型活動，九巴加強服務

## 業務回顧

香港專營公共巴士業務

### 跨公共交通轉乘優惠

九巴於2017年中分別與香港電車及進智公交推出嶄新的轉乘優惠計劃以來廣受乘客歡迎，九巴決定延長計劃一年，由2018年7月1日起至2019年6月30日止。乘客只要使用八達通轉乘電車和指定的九巴獨營過海路線，即可獲扣減相當於一程電車車資。另外，以八達通乘搭指定的九巴獨營過海路線，於港島轉乘進智公交營運的指定專線小巴路線，第二程可享港幣1元成人車資折扣優惠。

### 車廠

九巴位於九龍灣、沙田、荔枝角及屯門的四個主要車廠，為巴士車隊提供日常保養及維修服務，另外十個較小型的車廠提供停泊及小規模的保養服務，而位於屯門的九巴總修中心則提供全面的巴士維修服務。九巴不斷提升車廠設施，確保維持高水平的服務質素及生產力。

### 服務九巴及龍運巴士的主要車廠

車廠	服務地區／ 車廠主要用途	樓面面積 (平方呎)	於2018年 12月31日 服務的巴士 數目	開始運作 年份	備註
<b>九巴車廠：</b>					
九龍灣車廠	九龍東	768,038	1,124	1990	該車廠用地於1986年按市價向政府以私人協約批地方式購入
沙田車廠	新界東、北	720,005	1,167	1988	該車廠用地於1984年在公開拍賣會上投得
荔枝角車廠	九龍西、南	648,946	892	2002	該車廠用地乃以短期租約形式向政府租用 <sup>#</sup>
屯門車廠	新界西	148,961	929	1979	該車廠用地於1974年在公開拍賣會上投得
九巴總修中心	巴士總修	380,915	不適用	1983	該車廠用地於1979年按市價向政府以私人協約批地方式購入
<b>龍運車廠：</b>					
小濠灣車廠	大嶼山	82,422	262	1998	該車廠用地乃以短期租約形式向政府租用 <sup>#</sup>
<b>總數</b>		<b>2,749,287</b>	<b>4,374</b>		

<sup>#</sup> 根據短期租約，租金按市場價格向香港特區政府支付。

## 智能手機應用程式全面升級

九巴自2016年9月推出全新版本的九巴及龍運智能手機應用程式「App1933」，讓乘客可以掌握更全面和個人化的巴士路線資訊及預計到站時間，使行程更有預算，深受市民歡迎。

2018年，應用程式進一步提升。九巴正進行巴士客量實時監測系統測試，App1933用戶能夠即時得知即將抵達的巴士上之載客量。

九巴服務本港逾八十年，不少巴士站和街道都有歷史故事。九巴在App1933內，巴士線的個別巴士站旁邊新增「昔日此站」標示，乘客只要按入標示，便可看到關於該巴士站極為珍貴的舊照，讓乘客回味昔日香港情懷。

## 資訊科技的運用

九巴運用資訊科技，除了讓乘客透過巴士總站及巴士站的顯示屏、App1933，以及九巴和龍運網頁獲取巴士到站資訊，亦以資訊科技管理及監察每天繁重又複雜的車務運作，其他系統包括：綜合巴士服務資訊顯示系統、電子報站系統、站務管理系統、交通運作管理系統、巴士車內監察系統及車務資訊管理系統。



乘客可在巴士上享受免費無線上網服務



我們引入多項乘客設施，包括USB充電插座





## 業務回顧

### 香港專營公共巴士業務



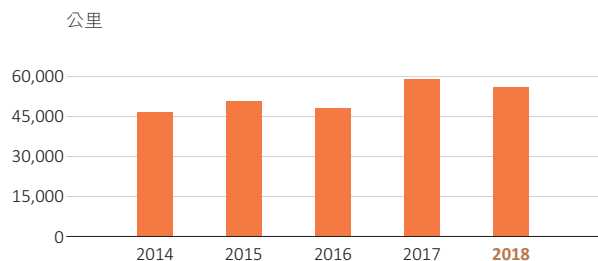
#### 龍運巴士有限公司（「龍運」）

龍運自1997年6月1日起營辦往返新界、香港國際機場及北大嶼山的專營公共巴士服務。服務範圍目前包括機場、東涌、港珠澳大橋香港口岸、香港迪士尼樂園、昂坪360纜車、亞洲國際博覽館等地區。

#### 卓越服務

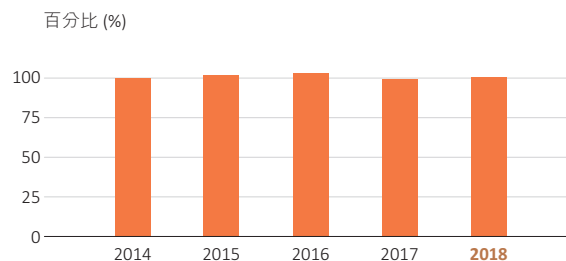
龍運不斷檢討其巴士服務和維修保養計劃，確保巴士車隊維持最高水平的安全和效率。龍運採用兩項重要表現指標，即機械可靠性和車隊運作能力來檢視營運表現。機械可靠性指標是指每部巴士平均行走多少公里後才會在載客途中發生機械故障。車隊運作能力指標是指早上7時至9時的繁忙時間在整個巴士服務網絡內，向繁忙方向開出之實際班次，與時間表預定開行班次的比例。於2018年，龍運巴士的機械可靠性達到56,164公里：1；而車隊運作能力則達到100%。龍運於2012年11月取得ISO 9001:2008品質管理系統證書。2018年8月，龍運已更新採用ISO9001的最新版本。

## 機械可靠性－龍運



每一部巴士平均行走多少公里後才會在載客途中發生機械故障

## 車隊運作能力－龍運



早上繁忙時間（7時至9時）整個巴士網絡內，向繁忙方向開出之實際巴士班次與時間表預定的班次之百分比

## 巴士車隊及提升車隊質素

龍運於2018年引進了15部全新歐盟五型超低地台空調雙層巴士。於2018年12月31日，龍運共營運258部超低地台空調雙層巴士及4部單層空調電動巴士，全部

可供輪椅上落，並設有電子報站系統。為配合客運需求的增長，其中有44部為12.8米長的巴士，提升載客能力。

龍運巴士車隊	空調雙層巴士	空調單層電動巴士	巴士總數
於2018年1月1日	241	4	245
年內添置	17*	—	17
年內廢置	—	—	—
於2018年12月31日	258	4	262

\* 包括兩部於2017年12月31日維修中，並於2018年內重新投入服務的巴士



龍運為於亞洲國際博覽館舉行的大型活動，提供特別巴士服務



## 業務回顧

香港專營公共巴士業務



龍運提供服務連繫香港口岸及新界各區

此外，龍運已訂購10部採用優質設計的歐盟六型超低地台空調雙層巴士，將於2019年投入服務，計劃行走機場路線。

### 巴士服務網絡

2018年年底，龍運營運33條路線。「港珠澳大橋」於2018年10月24日通車，緊密連接香港、澳門及珠海三地。為配合大橋通車，龍運安排多條「A」線A31、A33X/A33P、A36及A41，以及深宵「NA」線直達港珠澳大橋香港口岸（「香港口岸」）。其他乘坐龍運「A」線的乘客，亦可在二號客運大樓及青馬收費廣場免費轉乘以上「A」線到達香港口岸。

### 車廠

龍運位於小濠灣的車廠提供日常巴士保養、入油、巴士清洗及停泊服務。該車廠安裝了污水處理系統，確保排放至公眾污水排放系統的污水質素符合環保要求。

### 安全及顧客服務

龍運的巴士均定期接受徹底檢查，確保維持最高的運作標準。車長訓練導師細心監察車長的駕駛表現及顧客服務態度，並定期舉行安全簡介會和向所有車長派發安全備忘。此外，龍運舉行優質服務推廣活動，以肯定及獎勵員工的優秀表現。



龍運擁有一支專業團隊，為市民提供服務

龍運在2017年11月8日至2018年5月15日（售完即止）第二次推出「A」線的團體票優惠，車資可享七五折至八五折優惠，讓乘客以超值、舒適和便捷的方法往返機場。

### 環境保護

龍運深明環保的重要性，並繼續投資於符合歐盟環境部長理事會嚴格廢氣排放標準的環保巴士。於2018

年，龍運為車隊引進15部全新歐盟五型巴士，令其所佔車隊巴士數目比例提高至80%。此外，龍運的歐盟三型巴士已全部加裝柴油微粒過濾器，以減少粒狀物排放。

龍運巴士車廂空調系統的靜電空氣過濾功能，大大改善了車廂的空氣質素，而全環保驅動系統則有效地減少燃油耗用量和廢氣排放量。



龍運提供車資優惠計劃，深受乘客歡迎



龍運為車長提供全面訓練