

## 關懷顧客

提供安全、有效率、物超所值及舒適的服務，是我們的宗旨。



### 全新巴士車隊及設施

九巴繼推出全新紅色巴士車隊後，4部配備LCD路線顯示屏及「動態乘客資訊系統」等創新巴士設施的「紅巴2.0」於2019年投入服務。

九巴及龍運的雙層巴士備有多項乘客設施，包括免費無線上網服務、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、顏色鮮明的扶手和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。截至2018年年底，九巴車隊擁有2,860部歐盟五型或以上的巴士獲發牌照；而龍運車隊擁有212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。

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，讓長者和輪椅使用者都可以乘坐任何九巴及龍運巴士。此外，九巴改裝超過180部巴士車廂，提供雙輪椅位給使用者，並編配相關巴士主要行走途經醫院的路線。

## 優化車廂環境

所有自2002年起購置的空調巴士型號均裝有靜電空氣淨化器，可去除高達80%的微細粒子，令車廂的空氣更清新。截止2018年年底，九巴和龍運分別為3,790部及262部巴士安裝靜電空氣淨化器。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。

## 票價優惠計劃

九巴及龍運致力提供高效的巴士服務，於期內推出了多項票價優惠計劃，包括：

## 九巴

- 「九巴月票」設有連續30日有效期，覆蓋接近400條九巴營運的路線，於各區的九巴月票銷售站發售；
- 乘客透過「九巴大專優惠站」，可享每程港幣2元車費回贈；
- 與花旗銀行合作，為指定信用卡客戶提供全年15%的車費回贈；
- 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；
- 與花旗銀行合作，為指定信用卡客戶提供全年15%的車費回贈；及
- 新增2組共12條路線的巴士轉乘優惠。

## 乘客訪問



### 梁同學

香港浸會大學學生

我從小就是九巴的顧客，喜歡乘坐巴士往來港九各區。現在最常乘搭機場線和往來北區與港島的路線，這些巴士路線不但縮短了交通時間，也便利了北區居民來往市區。九巴的手機應用程式App1933可預報巴士到站時間，我認為很實用，因可以查看班次時間表，避免在巴士站久候。九巴也提供多種車費優惠，部分大學校園內更設有九巴大專優惠站，而九巴推出的全日制學生長途路線即日回程半價車費折扣優惠，幫我節省不少交通費。我希望九巴日後可考慮在客運流量高的巴士總站增設洗手間，以及推出更多電子支付模式，方便乘客。

## 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，促進改善環境。截至2018年年底，九巴共營辦153項八達通巴士轉乘計劃，覆蓋409條巴士路線，而龍運則營辦27項八達通巴士轉乘計劃，覆蓋26條巴士路線。九巴及龍運網站上的八達通巴士轉乘計劃網頁，為乘客提供更詳細和全面的轉乘路線資料。

## 特別路線安排

每逢農曆新年、聖誕節、元旦、清明節等節慶假日，及配合本港的大型活動，例如香港馬拉松、在香港體育館舉行的演唱會、在香港迪士尼樂園舉行的演唱會及聯合國兒童基金會慈善跑等，九巴及龍運會提供特別的巴士服務，方便市民出行。於2018年，九巴及龍運分別開辦75條和12條特別巴士路線。

## 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和龍運位於小濠灣的車廠，分別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。

九巴及龍運不斷致力提升巴士總站及巴士站的設施，包括：

- 透過在太陽能巴士站柱上的自動感應燈泡，不分晝夜為乘客提供巴士路線資料；
- 在巴士候車亭、總站和轉車站安裝座椅，方便長者、殘疾人士及攜同幼兒的人士使用。截至2018年年底已安裝769張座椅；
- 推行「太陽能巴士站計劃」，在巴士站裝設太陽能裝置，為照明系統、滅蚊裝置及風扇提供電力，迄今已有100個巴士站裝設太陽能裝置；
- 在港珠澳大橋香港口岸巴士總站設立新的乘客候車室；
- 逐步替換巴士站候車處混凝土欄杆以方便輪椅人士；
- 共有711個九巴及龍運的巴士總站和候車亭設立「綜合巴士服務資訊顯示系統」；及
- 於2018年加建22個巴士候車亭，目前候車亭增至2,572個。



安裝太陽能巴士站柱，為乘客不分晝夜提供巴士路線資料



已為100個巴士站裝設太陽能裝置



九巴改裝超過180部巴士車廂，提供雙輪椅位



App1933協助年青人創業

## 智能手機應用程式

九巴及龍運的智能手機應用程式App1933每日有超過800,000次點擊，超過4,500,000個用戶，供乘客方便快捷地查閱巴士路線及巴士到站時間預報資料。App1933不但備有即時對話功能，由顧客服務代表解答乘客的查詢，還提供巴士預計抵達目的地的時間。



九巴及龍運為香港的大型活動提供特別巴士服務