



可持續發展報告

關懷顧客



關懷顧客

提供安全、有效率、物超所值及舒適的顧客服務，
是我們的宗旨。



可持續發展報告
關懷顧客



全新巴士車隊及設施

繼2017年推出全新紅色巴士車隊後，九巴引進新型號雙層巴士，在樓梯旁邊的部分車身加入玻璃元素，將陽光引入至梯間，提升安全和乘客體驗。

九巴及龍運的雙層巴士配備多項優化乘客設施，包括免費無線上網服務、於上下層車廂設置USB充電插座、方便上落上層車廂的直樓梯、更寬闊的2+2座椅、為有需要人士而設的關愛座、上落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體驗。截至2019年年底，九巴車隊擁有

3,073部歐盟五型或以上的巴士獲發牌照，而龍運車隊擁有229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。

所有九巴和龍運巴士均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和龍運巴士。此外，九巴已改裝約200部巴士車廂，提供雙輪椅位給使用者，並主要編配相關巴士行走途經醫院的路線。

現時已有3,323部九巴及龍運巴士裝設了「巴士資訊系統」，配合電子報站系統及在巴士上層及下層顯示屏，資訊一目了然，為乘客帶來輕鬆方便的乘車體驗。

優化車廂環境

九巴及龍運巴士裝設靜電空氣淨化器，可去除高達80%的微細粒子，令車廂的空氣更清新。截止2019年年底，九巴和龍運分別為3,885部及272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。

九巴翻新巴士以新形象示人，藉此提升乘客體驗。九巴推出「翻新巴士計劃」，陸續為車齡達8年的巴士進行翻新，工程集中在車廂內提升乘客舒適度及安全，長遠亦有助於巴士的保養維修。工程包括更換座椅的椅套和淺色的地

透過提升多項車廂設施，包括USB充電插座，讓乘客尤其年青人體驗貼心的巴士服務



可持續發展報告

關懷顧客



- 九巴積極與銀行合作，用心為乘客提供物有所值的車費回贈優惠計劃

板，令車廂顯得亮麗舒適。巴士車廂會翻焗漆油，令車廂煥然一新，整潔美觀，舒適度媲美現行新一代「紅巴」。另外亦重新貼上樓梯安全膠邊，以及更換扶手吊環，提高乘客的乘車安全。

票價優惠計劃

九巴及龍運致力提供高效的巴士服務，2019年先後推出多項票價優惠計劃，包括：

九巴

- 「ICBC • KMB銀聯雙幣卡」持卡人可享有九巴及龍運巴士車費回贈高達20%；
- 「九巴大專優惠站」計劃擴展至涵蓋10間大專院校，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；
- 與進智公交合作提供轉乘優惠計劃，乘客乘搭九巴指定來往港島的獨營過海和指定的專線小巴路線，即可享有折扣優惠；及
- 推出4個全新轉乘優惠計劃，涵蓋超過90條路線。

龍運

- 「ICBC • KMB銀聯雙幣卡」持卡人可享有九巴及龍運巴士車費回贈高達20%；及
- 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。

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2019年年底，九巴共營辦157項八達通巴士轉乘計劃，覆蓋所有巴士路線，而龍運則營辦27項八達通巴士轉乘計劃，覆蓋27條巴士路線。乘客可在九巴及龍運網站查閱更詳細和全面的轉乘路線資料。



- 九巴在大專院校設置「九巴大專優惠站」，為師生提供港幣2元車費優惠，以鼓勵使用公共交通工具

特別服務安排

每逢農曆新年、聖誕節、元旦、清明節等節慶假日，以及本港各類大型活動如香港馬拉松、在香港體育館和香港迪士尼樂園舉行的演唱會等，九巴及龍運均會提供特別巴士服務，方便市民出行。於2019年，九巴及龍運分別開辦66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4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10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和巴士站的設施，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2019年年底已安裝984張座椅；
- 推行「太陽能巴士站計劃」，在巴士站裝設太陽能發電裝置推廣綠色能源，為照明系統、滅蚊裝置及風扇提供電力，迄今已有117個巴士站裝設太陽能裝置；



○ App1933不斷提升功能，讓乘客能隨時隨地獲取重要巴士資訊

- 在機場、港珠澳大橋香港口岸、落馬洲站巴士總站、多個轉車站及巴士總站，設有酒精消毒搓手液機供乘客和前線員工使用；
- 逐步替換巴士站候車處混凝土欄杆以方便輪椅人士；
- 共有756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」；
- 在美孚巴士總站安裝地面LED閃燈及聲響提示器，提醒過路行人留意路面情況；
- 10,000張新設計的路線資料表已裝設在巴士站柱，乘客只需掃描二維碼便可獲取詳細的巴士路線資料，包括巴士班次；及
- 於2019年加建25個巴士候車亭，目前候車亭增至2,597個。

智能手機應用程式

九巴及龍運的智能手機應用程式App1933，已有超過500萬次下載及有100萬個每日活躍用戶，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。年內，App1933推出多項新功能，乘客可透過App1933購買九巴月票，更備有利用即時對話功能，由顧客服務代表回覆乘客的查詢。為方便乘客全面掌握巴士路線資訊，App1933利用藍牙定位技術，在全港1,500個巴士站提供所在位置的資訊，包括所在地的途經巴士路線資料、重要通告提示，以及巴士總站地圖。

