



## 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(「九巴」)

九巴是載通國際全資擁有的附屬公司。九巴的車隊包括約4,100部巴士，行走411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。九巴的工作團隊有超過12,600名員工，包括約8,900名車長，確保顧客享受到優質的運輸服務。





業務回顧  
香港專營公共巴士業務

九巴一直敢於創新，率先推動科技應用，專業的團隊加上現代化的車隊，為乘客提供安全、有效率及舒適的巴士服務



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。

九巴在2019年引入140部富豪B8L歐盟六型及73部亞歷山大丹尼士 Enviro 500 MMC 12.8米雙層巴士，連接上層的樓梯旁邊由以往的密封設計改為使用透光玻璃，令車廂更明亮，乘客在上落樓梯時得到更充足的光線照明，有助提升安全。除了車身設計，新型號巴士亦裝設了多項安全設施，包括駕駛輔助系統、電子穩定系統、車長倦意提示系統及全車座椅安全帶及扶手等，以保障車長及乘客安全。

卓越服務

過去八十多年，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體系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。在2018年，九巴已採用了ISO9001的最新版本；自2003年起，九巴旗下最大的兩間車廠獲得環境管理體系認證(ISO14001)。自2012年起，九巴旗下所有車廠獲得職業健康安全管理體系認證(OHSAS18001:2007)，為進一

步提升職業健康和安全的，九巴於2019年6月起採用職業健康安全管理体系認證(ISO45001)，旗下所有車廠亦獲得相關認證。

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2019年，九巴車隊的機械可靠性為74,278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2019年，九巴的車隊運作能力高達96.67%。

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

備註：車隊運作能力受2019年下半年社會事件而有所影響。



## 業務回顧

## 香港專營公共巴士業務

## 車隊引入新巴士數目



## 實際路面行車數目與已獲發牌的車輛數目之百分比 - 九巴



## 於12月31日之車隊總載客量



創新思維及環境保護一直是九巴的服務理念。第一批配備太陽能發電裝置的雙層巴士，於引擎關掉時調節車廂溫度，令車廂溫度可降低8至10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3，並已於2019年10月投入服務。



九巴重視乘客的乘車體驗，致力提供優惠及便捷的巴士旅程，包括推出「九巴月票」及將App1933功能升級

更新車隊方面，九巴一直不斷投資於環保巴士。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。於2019年起，九巴車隊所有獲發牌的新購置巴士均符合歐盟六型排放標準，而車隊內歐盟三型或以前的巴士將於五年內全數退役。

2019年內，九巴車隊新增215部歐盟六型超低地台雙層空調巴士。截至2019年12月31日，九巴共營運4,081部已獲發牌之空調巴士(包括3,938部雙層巴士及143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8部

超級電容單層巴士。另外，九巴已訂購了315部歐盟六型空調雙層巴士，將於2020年付運。

## 巴士服務網絡

於2019年年底，九巴共營辦411條巴士路線。九巴因應營運環境的變化，包括新鐵路啟用、人口結構和再分布轉變以及新道路落成等，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，提升巴士網絡的效益及競爭力，確保長遠的可持續發展，開拓具增長潛力的新市場。

業務回顧

香港專營公共巴士業務



○ 透過巴士轉乘計劃提供更強的路線接駁。

為關顧乘客的需要，九巴已於接近200輛巴士車廂，提供雙輪椅位，讓有需要人士出行更方便，而在巴士擋風玻璃，亦會張貼雙輪椅泊位的標記，以便乘客識別。由2020年起，有需要的乘客可根據相關法例，攜帶自用醫療壓縮氧氣瓶乘搭巴士，作其個人醫療之用。

九巴會因應人口變化、城市發展及乘客需求，積極開辦新巴士路線，吸引客群。為配合荃灣西一帶住宅區落成，及九龍東商貿區的發展，九巴開辦全新路線33，並提供全日服務，方便乘客。九巴開辦全新路線213A、213B及N213，於上午繁忙時間及深夜時分，以方便市民來往市區及安達或安泰。九巴繼續改善服務，開辦晨早特別路線，包括74F、98B、261S、277A及288C，為工作和上學的市民提供更便捷的選擇。

九巴特別於往屯門方向的屯門公路轉車站加設客務站，為乘客提供多項顧客服務。包括休息設

施、充電插座、免費無線上網(Wi-Fi)、班次顯示屏等設備，供乘客候車時使用。九巴亦會繼續擴展有關客務站服務，盡快在往九龍方向的屯門公路轉車站加設客務站。

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。乘客只須以港幣780元購買「九巴月票」，便可每日任搭十程九巴(另加兩程來往落馬洲的B1口岸線)，路線覆蓋全港逾四百條九巴路線，包括日間路線、通宵線、賽馬日馬場專線等，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，自2019年7月起，乘客可透過智能手機應用程式「App1933」，直接購買九巴月票，完成交易後九巴月票會自動加入八達通內，乘客可即時使用，隨時隨地享用九巴月票所帶來的優惠。此外，年內九巴月票的銷售點已由63個逐步增加至111個，購買月票更方便。

我們於2019年落實了54項重組路線方案，提高了整個服務網絡的協同效應，為廣大乘客提供了以下效益：

- 消除因路線重疊而造成的浪費；
- 騰出資源重新投入具需求的地區；
- 重整過於迂迴的路線；
- 利用新公路基建來開闢全新的特快路線；及

○

九巴車隊	空調雙層巴士	空調單層巴士	巴士總數
於2019年1月1日	3,964	148	4,112
年內添置	217	-	217
年內廢置	(243)	(5)	(248)
於2019年12月31日	3,938	143	4,081

## 業務回顧

## 香港專營公共巴士業務

## 假日特快線

九巴於2019年擴展西貢區特快線網絡，開辦更多新路線，包括92R（西貢往尖沙咀碼頭）及289R線（黃石碼頭往沙田市中心），為市民於假日下午提供由西貢區往市區的特快服務。

## 行動調配中心

2019年下半年，香港社會充滿挑戰，九巴會因應實際情況啟動「行

動調配中心」，以便處理突發事件，確保車務運作順暢，協調及支援前線同事及公布路線資訊，為廣大乘客提供安全及優質的巴士服務。同時，在其他公共交通服務營辦商的服務受阻時，九巴亦與政府緊密溝通，積極調動資源，為市民提供臨時路線，配合市民出行需要。例如，於2019年年末，因應港鐵大學站臨時關閉，九巴與運輸署協商後，開辦82D及274S兩條臨時路線，接載

科學園及香港中文大學一帶的乘客來往各區。

## 車廠

九巴位於九龍灣、沙田、荔枝角及屯門的4個主要車廠，為巴士車隊提供日常保養及維修服務，另外10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2019年		備註
			12月31日服務 的巴士數目	開始運作 年份	
<b>九巴車廠：</b>					
九龍灣車廠	九龍東	768,038	1,099	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	1,168	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	881	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	933	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>					
小濠總車廠	大嶼山	82,422	279	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>4,360</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。

業務回顧  
香港專營公共巴士業務



「行動調配中心」因應實際路面狀況而24小時不停運作，以協調車務調配及公布資訊

### 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。

2019年，App1933提供所有聯營路線的預計到站時間，包括其他營辦商的班次，讓乘客候車更有預算。另外，App1933亦新增「定位資訊」功能，用戶只需開啟手機的定位和藍牙功能，在巴士站牌十米範圍內，便可接收九巴巴士站的藍牙訊號，獲取路線資訊提示、重要通告提示及巴士總站地圖。

### 資訊科技的應用

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，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。

### 其他推廣

九巴於8月推出「九巴月票」大抽獎，反應踴躍，接近五萬名市民登記參加。乘客只要在推廣期內，透過App1933登記有效的八達通卡，即可在乘搭九巴時儲積分，參加大抽獎。

九巴一直致力創新，用心為乘客提供物有所值的巴士服務。九巴與中國工商銀行（亞洲）有限公司聯合推出首張聯名交通信用卡「ICBC • KMB銀聯雙幣卡」，持卡人可享受九巴及龍運巴士高達20%車費回贈，九巴網上商店及「期間限定店」85折等多項優惠。九巴與花旗銀行合作，為Citi八達通白金卡客戶提供全年15%車費回贈。



## 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。



業務回顧  
香港專營公共巴士業務

卓越服務

龍運不斷檢討本身的巴士服務和巴士維修保養計劃，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2019年，龍運巴士的機械可靠性達到80,068公里：1；而車隊運作能力則達到100.61%。

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。

巴士車隊及提升車隊質素

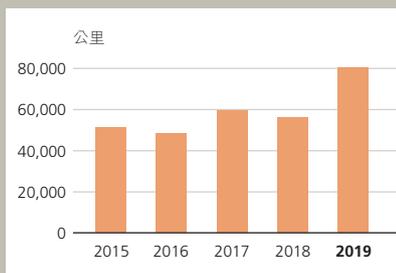
龍運於2019年引進了17部全新歐盟五型超低地台空調雙層巴士。於2019年12月31日，龍運共營運275部超低地台空調雙層巴士及4部電動單層巴士，全部可供輪椅上落，並設有電子報站系統。為配合客運需求的增長，其中有61部為12.8米長的巴士，提升載客能力。

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2019年1月1日	258	4	262
年內添置	17	0	17
年內廢置	0	0	0
於2019年12月31日	275	4	279

龍運持續提升車隊，並為員工提供全面培訓，以保持優質的服務水平

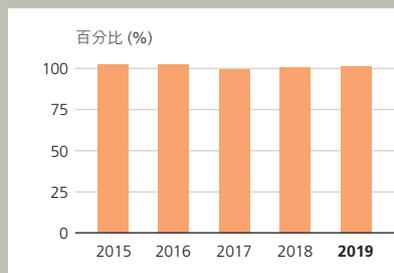


機械可靠性 — 龍運



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



## 業務回顧

### 香港專營公共巴士業務



龍運不斷擴展其巴士服務網絡，不分晝夜提供優質巴士服務

### 巴士服務網絡

2019年年底，龍運營運36條路線。為方便市民往返東涌市中心、東涌西及東涌北一帶，龍運改善原有服務，提升E32A線至全日雙向服務。此外，提升服務的還有E31線繞經滿東邨，而A31P線改為A38線，來往荃威花園及機場（地面運輸中心），同時伸延服務範圍至荃景圍及全日繞經青龍頭，及加強早上繁忙時間往機場方向的服務，以滿足市民出行需要。

本港多個大型活動在香港迪士尼樂園及亞洲博覽館舉行，龍運安排多條特別巴士路線，方便市民往返市區，包括X33、X34、X40、X43、X47、R33P、R34、R40、R41及R42D。

深宵服務方面，NA43線及N31線擴展服務範圍。當中NA43擴展服務至落馬洲（新田）公共運輸交匯處，加強口岸接駁的深宵服務。而N31亦擴展服務至迎東邨及滿東邨，提升該區往市區的路線服務。

### 車廠

龍運位於小濠灣的車廠提供日常巴士保養、加油、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。駕駛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。為提升行車安全，龍運車隊配備「車長倦意提示系統」和「駕駛輔助系統」，作出適時提醒，以輔助車長的駕駛工作。龍運在香港國際機場地面運輸中心及港珠澳大橋香港口岸的顧客服務及售票處，提供電子支付購票方案，為乘客及訪港旅客帶來更多付款選擇。

業務回顧  
香港專營公共巴士業務



○ 龍運A系列機場巴士設有寬闊的車廂空間、行李架、座椅備有手柄及安全帶，為乘客提供一個舒適和安全的旅程

### 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2019年，龍運為車隊引進17部全新歐盟五型巴士，令其所佔車隊巴士數目比例超過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。



○ 專業的巴士維修保養服務有助減少廢氣排放及廢棄物