企業社會責任

概覽及策略

現今生活瞬息萬變，在競爭劇烈的環球社區，人們日益關注企業經營對社會和經濟方面的影響。載通國際繼續領導同業，除了由於它具有卓越的服務水準外，更有賴它對持續發展業務的一份堅持。為此，載通國際全體員工與其所服務的廣大社群攜手並肩，改善整體的生活質素。我們亦高度重視顧客反映的寶貴意見，並以此作為公司規劃未來的藍本。

能夠成功在香港和中國內地業務達致持續的卓越表現，關鍵在於我們力求在經營過程中，無論是經濟、社會以及環境各方面均得到充分的考慮。

我們必須繼續重視環保，以保育有如位於新界鹿頸的美景(前頁)

顧客服務文化

集團的顧客服務方針均體現集團力爭卓績的動力。透過了解所服務顧客及社區的需要，我們致力提供最高質素的服務。

「八達通」聰明卡

自1997年引入以來，八達通卡電子繳費系統獲得香港公共交通乘客廣泛採用。該系統是現今世界上領先的無接觸式聰明卡收費系統，擁有最高滲透率及交易量，用途也最廣泛。以八達通卡繳費金額和使用次數計算，集團現為香港最大的八達通卡企業用戶之一。於2008年，集團的專營巴士車費收入中有大約88%是透過八達通卡繳付，受惠於其使用便利，繼續深受乘客歡迎，同時集團亦藉此節省了現金收集及處理的成本。

八達通巴士轉乘計劃（「轉乘計劃」）

於2008年年底，九巴共營辦74個八達通巴士轉乘計劃，覆蓋262條路線，而龍運則營辦六個八達通巴士轉乘計劃，適用於12條路線，其中包括前往香港迪士尼樂園和亞洲國際博覽館的路線。轉乘計劃為乘客提供第二程接駁巴士的車資折扣優惠，而且改善了公共交通網絡的覆蓋範圍，因而深受乘客歡迎。計劃亦帶來其他好處，包括節省資源及紓緩繁忙道路上的擠塞情況。集團將繼續尋求擴充轉乘計劃覆蓋範圍的可能性，包括九巴和龍運的網絡及與其他公共運輸機構合辦的八達通巴士轉乘計劃。

我們支持政府為改善空氣質素而推出的「藍天行動」。透過重組路

線或取消使用率低的路線，減少路上的巴士數目，同時推出不同的八達通巴士轉乘計劃，務求對乘客構成的不便減至最低。這些措施可締造保護環境和滿足顧客需要的雙贏局面。

巴士車資折扣計劃

作為一家竭盡社會責任的公共運輸營運商，我們致力為顧客提供安全、可靠和物超所值的服務。

九巴及龍運為使用八達通繳付車資的乘客提供多項折扣和優惠。九巴和龍運在2006年首次推出的下列車資優惠計劃於本年報日期仍然生效。

	折扣優惠	不適用	生效日期
(1) 65歲或以上的乘客 [i]	於星期日及公眾假期每程票價一律為港幣2元或半價，以較低者為準	機場「A」線及馬場路線	2006年1月28日至2010年1月31日（首尾兩天包括在內）
(2) 車費為港幣15元或以上的聯營過海隧道路線 [ii]	即日回程乘搭同一條路線或同一組路線，回程車費可享有20%折扣	馬場路線及消閒路線	2006年7月1日至2009年6月30日（首尾兩天包括在內）
(3) 車費為港幣10元至14.9元的聯營過海隧道路線 [ii]	即日回程乘搭同一條路線或同一組路線，回程車費可享有10%折扣	馬場路線及消閒路線	2006年7月1日至2009年6月30日（首尾兩天包括在內）

(i) 適用於九巴及龍運
(ii) 適用於九巴

巴士候車亭

集團的巴士候車亭改善計劃，目的是為乘客帶來更舒適的候車環境。2008年，九巴加建了20個新候車亭，令其候車亭總數增至2,388個，而龍運的候車亭數目則維持在30個，並在亭內安裝共2,720個廣告版位。這些候車亭不但惠及乘客，同時亦為集團的專營巴士業務帶來廣告收入。

數碼互動巴士站

於2008年年底，九巴在尖沙咀天星碼頭、廣東道及彌敦道沿路等旅遊及購物熱點設置了八個數碼互動巴士站。數碼互動巴士站裝設有發光二極管和液晶體顯示屏，以顯示巴士路線資料、本地和國際新聞，以及天氣報告。巴士站的廣播系統能以廣東話、英語及普通話廣播巴士路線資料，並讓乘客瀏覽九巴網站，搜尋巴士路線和查閱巴士服務資料。

顧客服務中心

九巴的八個顧客服務中心，分別位於尖沙咀、紅磡、藍田、美孚、荃灣、沙田、屯門及天水圍的公共交通交匯處，為顧客提供一站式的服務。九巴親切友善的顧客服務大使提供路線和班次

24小時熱線

時間表等資料、收集顧客對九巴服務的意見，並協助顧客購買九巴紀念品及獲取八達通卡服務。中心內的多媒體設備設有「數碼地圖乘客諮詢系統」，方便顧客搜尋路線，及瀏覽所選路線的立體圖像地標。顧客亦可利用多媒體設備瀏覽九巴網站。

龍運在香港國際機場的顧客服務中心和票務處，提供顧客查詢、票務和失物認領的一站式服務。

顧客服務熱線

屢獲殊榮的九巴顧客服務熱線(2745 4466)一向公認是九巴與顧客常用的有效溝通渠道。於2008年，熱線共處理了大約390萬個來電，即平均每月處理約32.5萬個來電。熱線每天24小時不停運作，以廣東話、英語及普通話為市民提供快捷的巴士路線資料、最新服務資訊、交通消息、留言信箱服務，以及巴士路線資料的短訊服務(SMS)。此外，熱線由每天早上7時至晚上11時還提供專人接聽服務。龍運的顧客服務專線(2261 2791)於2008年內共處理15,966個來電，即平均每月處理大約1,330個來電，並收集和處理顧客的意見及協助提供有關失物的查詢。

多年來，九巴顧客服務熱線引領業界潮流，備受國際推崇。於2008年，該熱線的「數碼地圖乘客諮詢系統」榮獲「地理資訊系統特別成就獎2008」，表揚熱線善用地理資訊科技，奠定新的全球性服務標準。在香港優質顧客服務協會主辦的「優質顧客服務大獎2007」中，九巴顧客服務熱線勇奪「熱線中心服務」金獎，而其中一名熱線員更榮獲「熱線中心服務傑出個人獎」銀獎。

企業網站

載通國際的網站(www.tih.hk)提供有關集團及其各項業務的重要資料，而九巴網站(www.kmb.hk)則提供出色的點對點路線搜尋功能，並提供無障礙的網頁介面，以配合如視障人士和互聯網初學者的需要。

九巴網站於2008年榮獲兩個獎項，包括香港互聯網專業人員協會旨在推動信息共融概念的「無障礙優異網站」項目金獎，以及影視及娛樂事務管理處的「優秀網站」獎。

顧客溝通

對每天服務共280萬人次載客量的九巴和龍運來說，雙向溝通極為重要。我們明白要提供更高質素的服務，必須聽取顧客的意見，旨在了解及滿足他們的需要和期望。2008年，九巴在運輸署觀察員在場的情況下，舉辦了六次乘客聯絡小組會議，收集乘客的意見和了解他們的期望。我們參考所得的各種建議，作出了適當的改善及調整，並將有關活動過程製成《2008年九巴乘客聯絡小組報告》，發佈及上載九巴網站。龍運於2008年亦舉辦了六次乘客聯絡小組會議，並已採納顧客提出的多項建議。

九巴致力於加強顧客溝通的熱忱，於2008年再次獲得表揚。九巴「乘客之道」電視宣傳短片，榮獲「TVB最受歡迎廣告大獎2008」中的最受歡迎資訊系列電視廣告大獎，並奪得國際視覺藝術學院(International Academy of The Visual Arts)中The Communicator Awards優異獎。《2007年九巴乘客聯絡小組報告》和《九巴載你玩盡全香港》小冊子榮獲Communication Concepts舉辦的「Apex Awards for Publication Excellence」中榮獲優異獎。九巴亦於中華(海外)企業信譽協會聯同集思策劃有限公司舉辦的「全國消費者最喜愛香港品牌」中，獲得金獎。

位於尖沙咀天星碼頭的九巴顧客服務中心

九巴的優質顧客服務亦獲得國際表揚，於愛爾蘭都柏林舉行的「Stevie Awards Presentation Gala」頒獎晚宴上榮獲「2008 International Stevie Business Awards」的最佳顧客服務獎，表揚九巴卓越的業務表現。2008年1月，九巴亦贏得由香港運輸物流學會舉辦的「運輸物流卓越大獎2007」：優質客運服務獎，表揚九巴在顧客服務方面的出色表現。

資料刊物

2008年，我們出版《九巴環保屢創先河》小冊子，重點介紹九巴在巴士、車廠及企業層面所推行的環保措施，同時介紹我們如何為香港的經濟和社區發展作出貢獻。

為進一步加強公司與顧客的關係，我們出版了《九巴企業社會責任約章》小冊子，約章的內容包括企業管治、服務約章、關懷顧客、親近員工、溝通無間及致力環保等。在北京奧運年，我們還出版《運動全城》旅遊指南，鼓勵乘客使用九巴廣泛的巴士路線網來參與香港的康體活動。

年內，龍運派發了超過13,980份不同資訊的宣傳單張，其中包括提供龍運的機場巴士路線和時間表的通天巴士卡，以及龍運在北大嶼山及機場巴士服務資料的宣傳單張。

市場推廣及公民教育

九巴獲獎的「乘客之道公民教育計劃」，包括一系列六輯的10秒鐘公民教育電視宣傳短片（三輯以環保為主題和三輯著眼於乘客安全），於2008年1月至2月播出。此外，為加強推廣在巴士上注重安全及律己守禮的重要性，我們在50多部巴士及約1,000個巴士候車亭展示一系列10款有關的宣傳海報。

九巴克盡企業公民責任的角色，獲得社區的認同，榮獲「2007-2008大埔區傑出企業公民獎」。

我們透過每月的記者會及簡報會，推廣各項嶄新的環保措施，進一步提升市民對集團環保工作的認識。發佈會內容包括為全線空調巴士安裝室外溫度感應器、引入首部配備歐盟四型環保引擎的緊急維修工程車、採用「歐盟第五代」柴油、使用電子路線牌，以及介紹環保採購程序。

九巴亦舉行記者會，重點介紹團隊精神及全公司提供優質服務的承諾。與會員工包括集團得獎學徒、獲得安全駕駛獎的司機、嶄新巴士維修輔助工具的研發者，以及九巴首位榮休的女車長。

培訓及嘉許

我們秉持的「以人為本」宗旨，不單是對顧客的服務精神，亦是與13,000名員工的相處之道。載通國際的員工，有賴出色的團隊精神及領先業界的創新意念，提供優質服務。憑藉集團對員工的密集培訓和嘉許的重視，我們成功締造一個著重工作表現、團隊合作和關注社會責任的工作環境，成為卓越服務的基石。

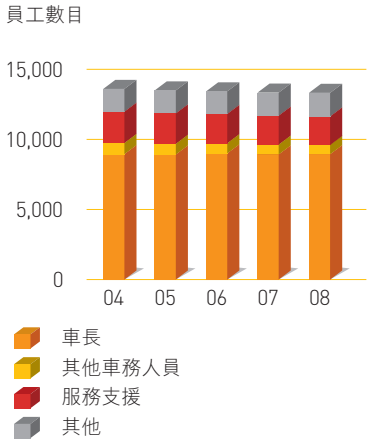
集團繼續投放大量資源，多管齊下改進巴士及渡輪的運作安全，包括為車長及船員提供全面的培訓、加強員工表現監控程序、改善巴士設計，以及維持車隊及渡輪達致最佳運作標準。這種重視人才培訓和嘉許出色表現的文化，除有助員工保持安全意識外，更激勵他們致力維持最高的服務質素。

下表提供集團各業務分部於2008年和2007年年底的員工數目：

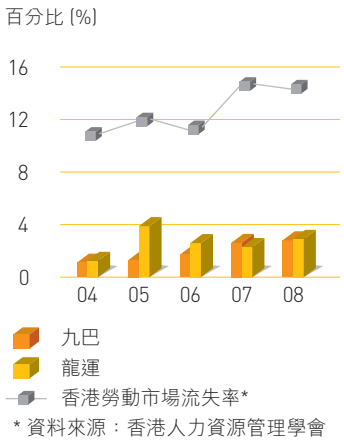
業務分部	2008年	2007年
專營公共巴士業務		
• 九巴	11,947	12,000
• 龍運	451	443
非專營運輸業務	838	817
媒體銷售業務#	78	71
國內運輸業務*	7	7
總數	**13,321**	13,338

包括集團在國內的附屬公司之員工
* 不包括集團在國內的合營企業之員工

集團於12月31日之員工數目



員工流失率
（自願離職）



* 資料來源：香港人力資源管理學會

員工溝通

集團為九巴及龍運設立六個勞資協商委員會，為管理層和員工代表提供一個雙向溝通渠道，商討影響巴士日常運作的事宜。九巴及龍運的勞資代表分別按月及每兩個月舉行一次會議，討論安全及營運程序、工作環境及員工福利等事宜。

九巴和龍運的同事可登入員工網站，獲取與員工有關的資訊，例如管理層通告、年假尚餘日數、天氣報告，以及過往員工活動報告及預定活動的詳情。

集團出版《今日九巴》月刊及自製的光碟皆為有效的溝通途徑，讓我們13,000名前線及後勤員工了解公司的發展動態。我們亦在九巴總部設立圖書館，為員工提供自學及休閒讀物。

約有

8,900位

訓練有素的巴士車長

我們的人力資源部推出僱員關懷計劃，舉辦各種康體活動及提供專業輔導服務。2008年10月，我們在九巴的沙田車廠舉辦同樂日，讓員工的家人加深了解我們工作的地方。

出色的員工溝通，對緊密的團隊合作精神至為重要。2008年，九巴推出《感恩雙週》的活動，鼓勵各級員工抽空撰寫訊息，感謝同事所給予的協助及關懷。

一般僱員培訓

集團認為，培訓員工是集團對目前和未來人力資源的一項重大投資。2008年，集團專注舉辦多個培訓課程，提升督導及危機管理技巧。為加強車務督察的督導技巧，我們外聘專業顧問來舉辦一系列培訓工作坊，內容涵蓋培訓、輔導、人際溝通及顧客服務。年內，343名員工報讀由職業安全健康局與勞工處合辦的有關課程。九巴同時在危機管理委員會轄下設立特別援助小組，以提升處理交通意外的能力，並向小組成員提供輔導技巧的培訓。

年內，我們繼續為九巴及龍運的管理層員工舉辦Myers-Briggs Type Indicator(「MBTI」)團隊合作工作坊，藉以培養團隊精神和提升部門表現。此外，我們連續第三年邀請以擅長商業策略的著名哈佛商學院教授舉辦研討會，讓我們的管理人員緊貼商業世界最新發展的步伐。

九巴的巴士模擬駕駛室，是全港首項同類設施

先進的駕駛模擬器，可模擬現實世界的環境以進行車長培訓

表揚卓越服務

作為推動卓越服務的其中一股動力，九巴於2008年繼續舉辦「傑出服務獎」獎勵計劃，共有72名表現傑出的員工獲頒發獎項。集團亦向全情投入工作，為集團作出重大貢獻的九巴及龍運員工頒發以下獎項：

安全駕駛獎勵計劃，表揚在年內表現優秀的司機。

為表揚員工超卓的忠誠服務，公司向服務了20年、30年及40年的員工頒發長期服務獎。截至2008年年底，在九巴和龍運的12,398名員工中，共有3,236名員工獲得

2008年為車長而設的良好服務年獎和安全駕駛年獎

車長數目	九巴	龍運	**總數**
良好服務年獎	6,126	273	**6,399**
安全駕駛年獎	3,828	179	**4,007**

2008年為站長、助理站長和顧客服務助理而設的良好服務年獎和勤工年獎

僱員數目	九巴	龍運	**總數**
良好服務年獎	374	17	**391**
勤工年獎	195	7	**202**

集團旗下營運非專營運輸業務的公司，於2008年亦以良好服務和長期服務獎。除了員工的豐富工作經驗外，集團的另一主要優勢是員工流失率保持在較低水平，因此有助持續卓越服務。九巴員工於2008年的自願性流失率僅為2.8%，遠低於市場水平。

車長培訓

作為專注為乘客提供安全、舒適和可靠服務的一環，我們於沙田車廠自行營辦九巴車長訓練學校，分別為新入職和現職的車長提供全面的培訓及駕駛技術改進課程。2008年，訓練學校聘有超過30名駕駛導師及擁用30多輛訓練巴士。

新入職的車長需要修讀訓練課程，當中包括強調安全駕駛和顧客服務的理論課程，以及路面駕駛技術訓練的實用課程。車長除了參加政府舉辦的駕駛考試外，更須通過集團嚴格的內部評估，以確保他們能履行其職責。另一方面，經驗豐富的車長亦需要修讀課程，藉以加強他們的安全意識，更提醒車長為乘客提供更舒適的旅程。所有車長均須修讀「環保駕駛」培訓課程，培養停車熄匙等的良好習慣。

車長訓練學校設有最先進的巴士模擬駕駛室，能模擬現實世界的路面環境及車輛活動，有助改善車長在不同情況下的駕駛表現和反應。該模擬駕駛系統還可自動評核學員在乘客舒適度、行車速度和旅程時間的表現及編製報告。四台模擬駕駛器均裝設三部42吋等離子顯示屏，能播放仿真

度極高的三維立體景觀，再配備仿真的巴士駕駛艙，內置司機座椅、駕駛盤、加速裝置、制動裝置及儀錶板等。於模擬駕駛期間，學員甚至能感受到仿似真巴士駛過不同路面時所產生的震盪，並能聽到模擬駕駛艙內外發出的聲音。訓練期間導師會從旁指導，更會在每次模擬駕駛結束後與參加者分享意見。

車長表現

集團透過有系統的評估機制定期監察車長表現，以確保車長保持高水平的駕駛表現。若車長的表現未能符合這些高標準，我們會提供再培訓以作改進，由表現管理小組協助車長認識自己的長處和短處。公司會向表現欠佳的車長採取紀律行動，而表現突出的車長則獲集團頒授各項獎狀及獎金以作表揚。集團的非專營巴士和渡輪服務也採取相若的措施，以監察車長和船員的表現。

行車安全和乘客舒適度是集團車隊設計及維修的指標

集團自1990年起設立安全駕駛獎，以推廣道路安全。2008年，集團向安全表現優秀的九巴和龍運車長頒發以下獎項：

2008年為車長而設的安全駕駛獎

車長數目	九巴	龍運	總數
35年內從未發生意外	1	–	**1**
30年內從未發生意外	3	–	**3**
25年內從未發生意外	8	–	**8**
20年內從未發生意外	46	1	**47**
15年內從未發生意外	75	1	**76**
10年內從未發生意外	180	4	**184**
5年內從未發生意外	471	11	**482**
總數	**784**	**17**	**801**

巴士設計及維修

行車安全和乘客舒適度是集團車隊設計及維修的指標。九巴的工程師與大型巴士製造商合作，確保新巴士的設計能適合香港獨特的運作環境。九巴的新巴士均配備潛望鏡三合一綜合巴士監察系統。這套監察系統有助車長監察巴士上層的情況、在倒車時查察車後的物件，以及留意乘客下車的情況。此外，我們還採用車速限制儀和電子速度記錄器來詳細記錄巴士行車時的表現，以加強行車安全。

九巴和龍運的巴士均依據ISO認證標準的維修計劃，包括每日、每月及每年在其車廠內接受專業的檢查。我們的專營巴士亦不時接受運輸署工程師的隨機突擊抽查。

船員訓練

珀麗灣客運有限公司(「珀麗灣客運」)業務以確保船上安全為首要重任。珀麗灣客運的船員均具備海事資格和航海經驗，更參與公司持續進修和專業訓練課程。

新入職的渡輪員工參加入門的操作培訓，以掌握雙體船在駕駛和航行各方面的操作，深造課程的內容則包括船上安全及顧客服務。此外，公司還提供專業進修課程以提升船員的專業技能，例如有效地操作雷達和甚高頻(VHF)無線電通訊系統等，並鼓勵船員參加由職業訓練局舉辦的乘客安全、急救、消防及求生技能訓練課程。

我們所有的巴士維修工作，均須依照經嚴格ISO認證的計劃進行

我們進行緊急演習訓練，確保船員能夠快捷地及有效地應付突發事故。我們還定期舉辦應付碰撞、火警及設備故障的演習。集團不斷透過各種途徑提升表現標準，藉此保持珀麗灣客運的安全運作和顧客服務。

技術及學徒培訓

自1973年起，九巴技術訓練學校培訓維修員工最新的巴士運輸技術知識。於2008年，我們為1,217名技術人員舉辦共172個內部訓練課程，並與巴士製造商合辦七項課程，供87名工程師、督導員及科文參加。

九巴技術訓練學校亦為中學畢業生舉辦為期四年的學徒培訓計劃，以栽培足夠的熟練維修員工。在2008年，九巴技術訓練學校共有18位學徒畢業，令學校自成立以來畢業生的總數達至2,131名。於2008年年底，共有192名學徒入讀技術訓練學校。

一如過去數年，九巴學徒培訓計劃的質素於2008年同樣獲得肯定，其中一位學徒在職業訓練局舉辦的傑出汽車學徒獎比賽中，奪得傑出學徒獎，並獲邀前往新加坡進行考察。另一名學徒則榮獲尤德爵士紀念基金理事會舉辦的2007-2008「尤德爵士紀念基金」傑出學徒獎。

深入社群

集團秉持熱心服務社群，照顧青少年、長者、傷健及貧困人士的需要，贊助政府和慈善機構的活動，並鼓勵員工參與各種義工，這份熱心正是我們引以為傲的優良傳統。於2008年，集團再度榮獲香港社會服務聯會頒授「商界展關懷」標誌，並再獲香港公益金頒發公益優異獎。

九巴之友

於1995年成立的義工組織 — 「九巴之友」，積極參與社區服務、環境保護及公民教育活動。2008年，「九巴之友」的3,000位會員總共投入了超過13,000小時，義務參與社區服務。會員亦探訪兒童之家、老人中心及庇護工場，以及參與慈善步行籌款、義賣慈善獎券、嘉年華會及環保活動等。自13年前成立以來，「九巴之友」總共投放超過75,000小時的義務工作，獲得社會福利署頒發「2007年最高服務時數(私人團體 — 最積極動員客戶參與獎)」亞軍。

社區贊助

集團熱心贊助社區活動，包括香港公益金舉辦的公益慈善馬拉松(半馬拉松賽)、公益服飾日及新界區百萬行，以及政府、慈善團體和專業組織舉辦的其他公益活動。

除了贊助促進行業發展和提升社區關注意識的計劃外，集團於2008年再次贊助體育及文化活動，受惠項目包括香港傑出運動員選舉、香港管理專業協會優質管理獎、香港品牌周、衝勁樂，以及社會福利署的義工運動。

集團的附屬公司路訊通控股有限公司(「路訊通」)獲香港社會服務聯會頒發商界展關懷「5年以上標誌」，表揚其一直致力履行良好企業公民責任的承諾。路訊通持續透過其「流動多媒體」系統，為不少慈善團體發放社區服務訊息和捐獻呼籲。

協助有特別需要的乘客

集團於2008年再次提供免費乘搭其專營巴士路線的優惠予有特別需要的乘客。九巴及龍運於2008年11月16日的「長者日」讓65歲或以上的乘客免費乘搭巴士，並於2008年11月23日的「國際復康日」提供相同的優惠予傷健人士及其護理人員。兩間公司繼續與傷健人士團體交流意見，商討方法進一步協助有特別需要的人士使用巴士服務。

集團參與社區外展活動，透過贊助政府和慈善機構的活動，照顧青少年、長者、傷健及貧困人士的需要

擁有

3,000名

「九巴之友」會員

愛護環境

作為國際商業社群的一員，集團一向深明必須對其業務運作當地的環境履行責任。我們不斷尋求改進流程的方法，引入切合本地需要的創新方案，同時與製造商和供應商合作，發展可把業務運作對環境的影響減至最低的產品。香港優質標誌局對九巴的認證，展示九巴對持續未來的承諾。

九巴的卓越環境管理獲香港優質標誌局表揚

九巴獲香港工業總會轄下優質標誌局頒發「Q嘜環保管理計劃」認證，是全港首家獲此認證的公共運輸機構。此證書表揚九巴專營巴士服務以及其九龍灣車廠、荔枝角車廠、沙田車廠及屯門車廠四間車廠所提供的巴士保養及維修服務均符合香港Q嘜環保管理計劃規定的環保管理標準。該計劃協助公司釐訂、控制及監察業務營運對環境的影響。九巴繼續每季接受一次監督審核，以確保在認證期內(2007年5月4日至2010年4月30日)嚴格的環境管理標準得以維持。

環保巴士

九巴和龍運不斷提升車隊質素，以確保其巴士符合甚至超越相關的環保標準。我們很樂意擔當業界領導角色，引入可提升環保表現的新元素。

歐盟第四代引擎

九巴一向被公認為率先採用最新環保引擎的先驅者。2006年至2008年間，公司引進目前市場上兩款歐盟第四代引擎，藉以評估及比較它們的環保效益和引擎表現。與歐盟第三代引擎比較，歐盟第四代引擎的氮氧化物和微粒排放量分別可減少30%和80%。

這兩款歐盟第四代巴士分別採用還原催化技術及廢氣再循環技術，而該兩種技術亦成為九巴新購置巴士的基本規格。

環保車隊

九巴陸續為旗下1,675部配備歐盟第二代及歐盟第三代引擎的巴士安裝微粒過濾器，將其微粒排放水平提升至歐盟第四/五代的標準。整個項目預期於2010年完成，屆時九巴車隊整體的平均微粒排放水平將較1992年大幅下降91%。

截至2008年年底，九巴共有3,933部巴士，全部符合歐洲環保部長委員會嚴格的廢氣排放標準。總數756部配備歐盟第二代、歐盟第三代及歐盟第四代引擎的巴士已安裝了催化過濾器和廢氣再循環裝置，使其排放水平提升至十分接近歐盟第四代引擎的有關標準。達到歐盟第三代排放水平的巴士則有445部。此外，939部配備歐盟第一代引擎和401部更早期的巴士均已加裝柴油催化轉換器，使這些巴士的微粒排放標準分別提升至歐盟第二代及歐盟第一代引擎的水平。

截至2008年12月31日，九巴及龍運達致相關廢氣排放水平的巴士數目如下：

廢氣排放水平（按微粒排放量計算）	達致此水平的巴士數目		
	九巴	龍運	**總數**
歐盟第一代	401	3	**404**
歐盟第二代	2,331	124	**2,455**
歐盟第三代	445	8	**453**
歐盟第四代	756	22	**778**
總數	**3,933**	**157**	**4,090**

集團非專營運輸業務部的車隊亦配備了環保引擎。

超低含硫柴油

自2001年起，九巴和龍運的巴士車隊已採用超低含硫柴油，其含硫量僅為0.005%，大幅降低氧化硫、氧化氮和微粒的排放量。2008年，九巴車隊開始採用歐盟第五代柴油，其柴油含硫量僅為0.001%。

環保非專營巴士

陽光巴士集團及新香港巴士有限公司的車隊均安裝環保引擎，其中超過64%的巴士裝有歐盟第三代或歐盟第四代引擎。

革命性的柴油電動混合式巴士

珀麗灣客運擁有三部柴油電動混合式空調超低地台單層巴士。這些環保巴士均由充電式電池推動，電池在煞車及下坡時充電。只有當巴士的電池儲電量下跌至預設的水平，方會使用車上的柴油驅動小型引擎，因而大大減低廢氣的排放。

超過

4,000部

環保巴士

合成變速箱機油

集團於2001年引入合成變速箱機油，而九巴及龍運所有雙層巴士的變速箱已於2005年全面使用合成機油。合成機油令每次換油期限由3萬公里延長至15萬公里，廢油量因而減少80%。

全環保驅動系統

由九巴工程師研發的全環保巴士驅動系統，除了為乘客提供更為舒適穩定的巴士旅程外，更有助降低耗油量及廢氣排放量達6%至10%。這些成效，憑藉全環保驅動系統結合高扭力引擎、六波段自動變速裝置、高比率尾軸裝置，以及先進的電子操控變速程式而得以實現。

海棉空氣過濾器

九巴和龍運陸續安裝高效能的海棉空氣過濾器，取代傳統的紙空氣過濾器，所帶來的好處是除保持引擎表現卓越之餘，過濾器的更換期更可延長六倍，大大減少固體廢物的棄置。

可變式空調壓縮器

由九巴空調系統供應商研發的可變式空調壓縮器，自2005年起便進行廣泛的行車測試。該系統提供更佳的調節監控，切合氣候多變的城市操作環境。可變式壓縮器已證實有助減低燃料消耗量，在較涼快的天氣下尤其湊效，於2008年訂購的巴士將配備這款節能壓縮機。

廢物處理

明智減廢計劃

為致力締造一個更美好的環境，集團對環境保育作出貢獻，繼續制訂及推行環保措施，以減低業務營運對環境帶來的影響。為表揚其對保護環境不遺餘力，九巴於2008年再度獲環境保護運動委員會頒發「卓越級別」減廢標誌。

為減少棄置到堆填區的固體廢物量，九巴已在全公司推行減廢計劃，包括回收傳真機和打印機用完的廢紙和塑膠碳粉盒、充電池和光管作循環再用，並使用壽命更長的光管以進一步節省資源。

輪胎翻新及循環使用

巴士輪胎經翻新後可以延長其使用壽命，從而減少工業廢物。九巴的輪胎翻新工場自1972年開始運作以來，共翻新了超過630,000條輪胎。2008年，工場翻新了約27,800條輪胎。此外，輪胎回收商每年收回本來需要傾倒於政府垃圾堆填區的18,000多條廢輪胎，以及超過170噸的輪胎碎料，製成遊樂場鋪地材料或其他橡膠產品。

光管回收

於2006年，九巴成為全港首間參與光管回收計劃的企業，進一步減少固體廢物對環境所造成的影響。2008年，約有89,000支光管被送到政府化學廢物處理中心循環再造，使舊光管循環再造的數目達至大約200,000支。

廢油及化學廢料

於2008年內，註冊廢油回收商在我們的巴士維修工場收集了大約847,700公升廢油，並按法定標準進行隨後的回收或棄置處理程序過程。集團並將大約351,600千克的固體化學廢料交予註冊化學廢料回收商，經化學廢物處理中心處理後運往法定的垃圾堆填區。

污水

九巴車廠裝設有11個自動污水處理系統，每日處理高達631立方米的污水。車廠日常運作所產生的污水經由這些系統處理，確保符合法定標準，然後才會排放至公用污水渠。

自行研發的過濾器壓縮機

九巴繼續使用於2005年自行研發的「過濾器壓縮機」，來處理棄置的燃料及機油過濾器。該壓縮機能使化學廢物的體積減少60%，有助節省堆填區的空間。於壓縮

我們使用冷凍劑回收機，以環保的方式維修巴士空調系統

過程中，由過濾器擠壓出來的廢油，可循環再用，有助進一步提升保護環境效益。該壓縮機贏得「2006香港環保企業獎」中的「環保實用創意」優異獎。

環保辦公室

車廠的設計、興建和運作各方面，均以配合節省能源和環境保護理念作為考慮因素。九巴和龍運所有車廠均配備專門環保設施，包括污水處理系統、循環用水設備和環保消防系統。車廠內的照明、空調及通風系統均採用節能設計。集團亦定期在車廠範圍內抽樣檢驗空氣樣本，確保工作環境空氣清新。

集團根據「環保辦公室」概念來設計及翻新總部，包括安置預設時間掣，在不需照明的時段內或者在天然光源充足時，自動關掉照明系統。為響應政府的「藍天行動」，我們利用恆溫器，將辦公室內的冷氣溫度維持在攝氏25.5度，藉以節約能源和減少空氣污染。