

集團簡介

九龍巴士控股有限公司（「公司」，與附屬公司統稱「集團」）是香港最大型的公共運輸機構，每日載客量逾三百萬人次。本集團業務分由六個部門經營：專營公共巴士業務、非專營運輸業務、中國大陸業務、媒體銷售業務、物業持有及內部財政服務。

集團的旗艦公司是六十八年前成立的九龍巴士（一九三三）有限公司（「九巴」），在香港提供專營公共巴士服務。九巴投入四千二百多部巴士，行走約四百條路線，覆蓋九龍、新界，及透過海底隧道服務香港島。集團另一附屬公司龍運巴士有限公司（「龍運」）成立於一九九六年，投入一百五十九部巴士，為香港國際機場及北大嶼山服務。集團僱用一萬三千名員工，包括八千四百名前線巴士車長。九巴是全港首家全面獲得ISO9001品質證書的公共巴士公司，亦是全港第四家獲此成就的企業。集團的企業文化是貫徹優質服務，務求令客戶稱心滿意。

此外，集團亦經營或投資於香港的非專營運輸服務，及中國大陸的公共巴士服務。

媒體銷售業務部於二零零零年成立，其目標是提供創新的多媒體產品，在戶外媒體市場奠定領導地位。

方針

我們的政策是盡己所能，為經營地區內的公共運輸顧客提供高效率、可靠和友善的巴士服務。

我們的目標是使我們的巴士為多數公共運輸顧客經常樂於選用；使顧客所得的物值和集團的盈利同時達致最高點；及為香港的經濟和社會發展作出貢獻。

我們將努力不懈，提升服務質素，以迎合經營範圍內的公共運輸顧客的需求和期望。

服務臻善美 顧客盡稱心

集團能為顧客提供稱心滿意的服務，端賴全體員工的努力不懈。集團上下秉持以客為尊的服務文化，在公共運輸行業獨樹一幟，更以優質服務滿足顧客的需求、不斷超越他們的期望，從而成功奠定在市場的領導地位。

目 錄

頁 數

財務及營運摘要	4
集團大事記	6
主席報告	8
董事長報告	17
業務回顧	24
財務回顧	52
董事及高級行政人員簡介	60
董事會報告書	68
財務報告	
核數師報告書	73
綜合損益計算表	74
綜合已確認損益計算表	75
綜合資產負債表	76
資產負債表	78
綜合現金流量表	79
賬項附註	80
公司資料	101