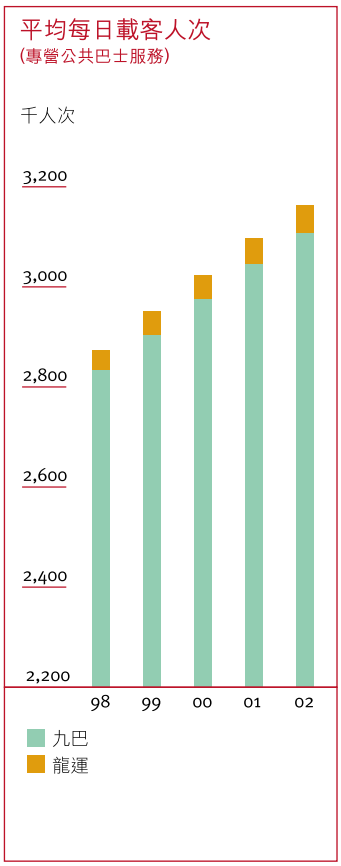
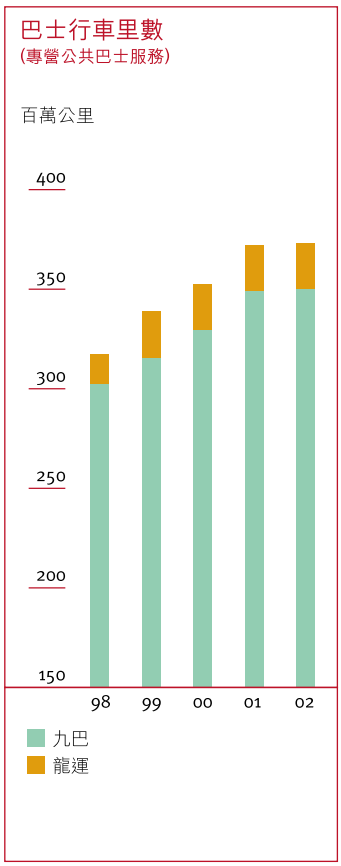
董事長報告

我們恪守最高的質量標準，竭誠服務市民，
因而贏得國際社會以及香港各界的表揚。





九龍巴士(一九三三)有限公司(「九巴」)

年內，九巴的車費收入增加了百分之一點一，由二零零一年的港幣六十一億六千九百五十萬元增至港幣六十二億三千四百萬元。九巴於二零零二年的巴士總載客量為十一億三千四百四十萬人次(每日平均載客量為三百一十一萬人次)，較二零零一年的十一億一千一百二十萬人次(每日平均載客量為三百零四萬人次)增加百分之二點一。載客量輕微上升的主要因素包括人口增長，以及九巴致力提供令顧客稱心滿意的服務的策略，成功維繫現有顧客和吸引新顧客。然而，載客量上升的幅度卻受制於不斷擴展的鐵路所導致的競爭，及市民在市道低迷時節省開支。

九巴車隊的實際行車里數由二零零一年的三億四千九百一十萬公里增至二零零二年的三億四千九百九十萬公里。行車里數輕微增加，主要是因部分由增闢新巴士路線，及由若干路線增加班次所帶來的增幅，被因路線重組而引致的減幅抵銷所致。

龍運巴士有限公司(「龍運」)

龍運於二零零二年十月獲得香港特區政府給予為期九年十一個月的新專營權。新專營權將於現有專營權到期(即二零零三年五月三十一日)後之翌日(即二零零三年六月一日)起生效。龍運獲得續發專營權，反映其提供的服務一直符合顧客和政府的期望。由於東涌新市鎮持續發展，尤其是逸東邨的人口不斷上升，因此北大嶼山及機場地區的巴士服務前景保持正面。

龍運年內的車費收入達港幣二億三千二百一十萬元，較二零零一年的港幣二億二千零三十萬元增加百分之五點四。龍運在二零零二年的總載客量達二千零三十萬人次(每日平均載客量達五萬五千六百一十六人次)，較二零零一年的一千九百萬人次(每日平均五萬二千零五十二人次)上升百分之六點九。二零零二年的總行車里數達二千三百一十萬公里，較二零零一年上升百分之一點三。

陽光巴士控股有限公司及其附屬公司(「陽光巴士集團」)

集團自一九九八年起提供非專營巴士服務。現時陽光巴士集團擁有六個業務單位，並以陽光巴士有限公司為旗艦，為大型住宅屋苑、購物中心、大型僱主及學校提供巴士服務。雖然面對更大競爭，陽光巴士集團已具備擴展業務的良好條件。而憑著我們優質的服務文化及對市場敏銳的反應，在市場具備競爭優勢，因而確保我們的顧客稱心滿意。

陽光巴士集團的營業額由二零零一年的港幣一億二千三百九十萬元增加百分之十點二，至二零零二年的港幣一億三千六百二十萬元。年內的總行車里數達一千四百四十萬公里，較二零零一年的一千三百二十萬公里上升百分之九點一。行車里數增加，主要由於為住宅和商業顧客提供的非專營巴士服務和承包租車業務均有所增長，而僱員、學生及旅客對巴士服務的需求則保持平穩。

珀麗灣客運有限公司(「珀麗灣客運」)

集團首次進軍客運渡輪業務。二零零二年十二月，集團佔有百分之六十五權益的附屬公司珀麗灣客運為馬灣高級住宅項目珀麗灣開辦穿梭巴士及渡輪服務。隨著珀麗灣的居民數目上升，珀麗灣客運的載客量將會有所增長。

新香港巴士有限公司(「新港巴」)

新港巴與一間深圳公司合作經營港深跨境穿梭巴士服務(一般被稱為「皇巴士」)。年內，新港巴增添五部單層巴士，令截至二零零二年底的車輛總數目增至二十部。此外，新港巴於年內翻新了兩個位於落馬洲和皇崗的巴士總站，並增聘總站員工，以提升顧客服務的水平。

國內業務

集團在國內的兩間合作合營公司於二零零二年再次取得滿意成績。在大連市的合營公司已踏入開業第六週年，而於二零零二年的每日平均載客量約為八萬八千人次。而於二零零一年一月開始營運的天津合營公司則繼續擴展顧客網。

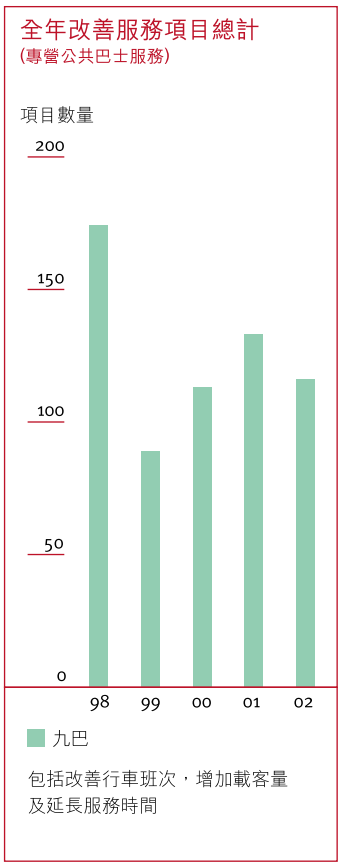
路訊通控股有限公司及其附屬公司(「路訊通」)

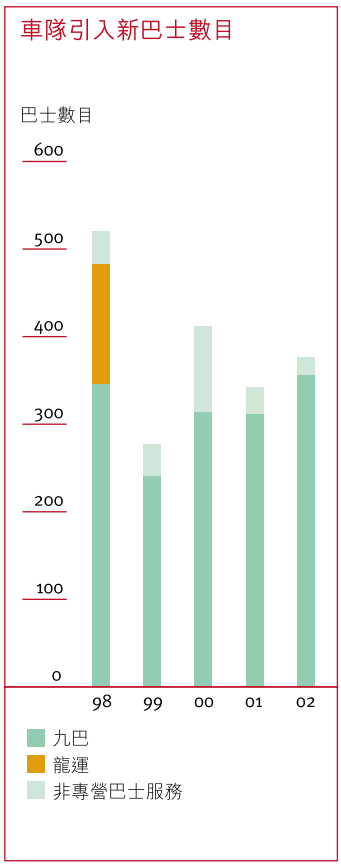
當「資訊娛樂共同睇」巴士和數碼互動巴士站安裝了「全球定位系統」後，我們計劃利用其提供的巴士追蹤技術，在「資訊娛樂共同睇」系統播放即時新聞，以進一步提升資訊娛樂節目的質素。

二零零二年內，路訊通成立多間合營公司，以拓展中國內地主要城市的媒體業務。這些新業務將有助路訊通進軍大中華地區增長迅速的廣告市場。

荔枝角地產投資有限公司(「荔枝角地產」)

位於九巴總部大樓毗鄰的前荔枝角車廠已於二零零二年十二月拆卸。地盤的打樁工程已經展開，預計可於二零零三年九月完成。我們現時的計劃是將前車廠重新發展為總樓面面積約一百萬平方呎的住宅及商業項目，預計於二零零五年底竣工。我們將密切留意物業市場的情況，以選擇適當時機推售此住宅項目。





ISO品質證書

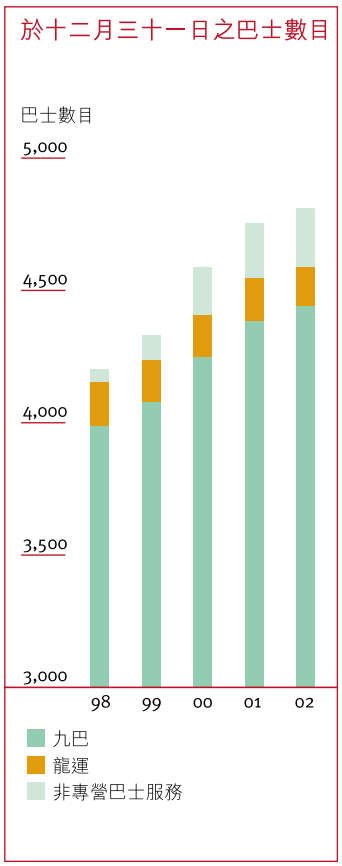
年內一項重要成績是九巴再次通過ISO品質認證，成功將所有ISO 9001 : 1994證書升級至ISO 9001 : 2000版本，而且較最後期限二零零三年提早整整一年達成目標。取得上述證書，反映我們的五個認證範疇已達到新的質量規定和標準。集團將繼續努力不懈，確保維持此優質評級。

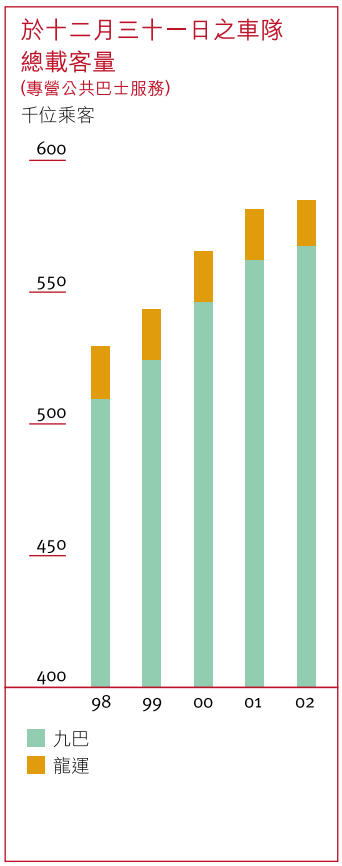
巴士轉乘計劃(「轉乘計劃」)

我們繼續擴充巴士轉乘計劃，截至年底所覆蓋的路線已超過二百條，佔九巴巴士網絡的一半以上。轉乘計劃是集團提升資源運用效益的一個重要措施，並可無須開闢新路線而吸引更多新顧客使用巴士服務。轉乘計劃為顧客和九巴帶來雙贏局面。乘客可享受高達百分之五十的車資折扣，在某些情況下更可免費轉乘第二段車程。我們將繼續尋求擴充轉乘計劃的機會，其中包括巴士鐵路轉乘計劃。

保護環境

集團致力以環保的方式經營業務。九巴榮獲公共交通國際聯會(UITP)頒發「改善環境創意」大獎，令我們感到萬分鼓舞。此獎項是表揚九巴以創新科技和管理標準來推動環保。





屢獲殊榮

九巴恪守最高的質量標準，致力提供優質公共巴士服務，其業務管理、顧客服務、培訓、市場推廣、廣告及其他多個範疇均於年內相繼獲得國際及香港各界的表揚。

顧客服務設施

為了讓乘客享用到更舒適方便的服務，集團於年內推出多項新設施，包括位於藍田巴士總站之全港首創的空調候車亭，及位於尖沙咀天星碼頭巴士總站，為乘客提供巴士路線和其他資訊的全港首個數碼互動巴士站。此外，九巴開設多個全新的顧客服務中心，並在尖沙咀設置首個戶外全天候顧客自助服務中心。巴士候車亭和總站的翻新計劃亦於年內持續進行。

聆聽顧客意見

為了提供最優質的服務，我們必須掌握顧客的需要和期望，因此我們設立了多個溝通渠道並不斷提升其服務水平。這些渠道包括全新設計的網頁、獲取多個獎項的顧客諮詢熱線服務、多媒體智能巴士總站，以及數碼互動巴士站等。此外，我們還會繼續舉辦有關公共運輸問題的論壇以及乘客聯絡小組會議。

為顧客以至全港市民提供資訊，見證九巴對保持開放和高透明度的堅定承諾。我們的傳媒資訊計劃在這方面發揮了重大的作用。

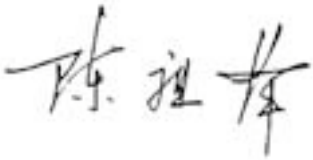
促進優質顧客服務

為表揚表現出色、積極投入的員工，九巴舉辦首屆「傑出服務獎」獎勵計劃，藉此鼓勵員工熱誠對待顧客及其他同事，以及熱心參與社區活動。

展望未來

全賴悉心盡力的專業員工和忠誠的管理層，我們得以成為一家實力雄厚、積極進取的服務機構，為提升營運水平而努力不懈。二零零三年九巴踏入開業七十週年，無論在環境順逆均能締造佳績，令我們感到自豪。多年來，集團在思維和行動各方面均務求與時並進，因此能經得起時間考驗。憑著這種積極心態，加上管理層和員工對優質服務的堅持，展望集團前景一片光明。

對全體員工在二零零二年內全情投入工作，為集團業績所作出的努力及貢獻，本人謹致衷心謝意。



董事長

陳祖澤

二零零三年三月二十日