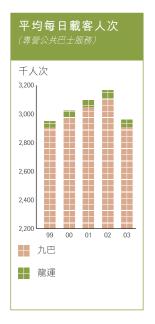


董事長報告



董事長 **陳祖澤**

我們的隊伍於 2003 年成功地應付 非典型肺炎疫症危機,並致力尋求 新的投資機會,推動集團發展



在過去備受非典型肺炎疫症打擊的一年,集團的管理層及員工均仍努力工作,發揮卓越效率。憑著堅定決心克服挑戰,我們得以繼續貫徹承諾,為顧客提供世界級的客運服務。同時,集團致力發展多元化業務,於2003年內增加在中國內地公共客運服務業的投資。

九龍巴士(一九三三)有限公司(「九巴|)

年內,九巴的車費收入下跌了5.7%,由2002年的港幣62.340億元下跌至港幣58.801億元。車費收入下跌,主要由於非典型肺炎疫症帶來衝擊、地鐵將軍澳支線全年營運的負面影響,以及自2003年10月1日起推出三項票價優惠計劃所致。九巴於2003年的巴士總載客量為10.605億人次(每日平均載客量為291萬人次),較2002年的11.344億人次(每日平均載客量為311萬人次)減少6.5%。我們致力以優質的服務質素來維繫現有顧客和吸引新顧客,以緩和非典型肺炎疫症和鐵路網擴展導致九巴乘客流失的影響。

龍運巴士有限公司(「龍運」)

年內,龍運的車費收入達港幣2.169億元,較2002年的港幣2.321億元減少6.5%。龍運在2003年的總載客量達1,930萬人次(每日平均載客量為52,766人次),較2002年的2,030萬人次(每日平均載客量為55,616人次)下跌5.1%。載客量下跌,主要是因為非典型肺炎肆虐,導致本地的假日旅客和外來遊客數目大減所致。

陽光巴士控股有限公司及其附屬公司(「陽光巴士集團」)

陽光巴士集團擁有六個非專營巴士業務單位,並以陽光巴士有限公司為旗艦。集團自1998年起投入運作,為大型住宅屋苑、購物中心、主要僱主及學校提供巴士服務。陽光巴士集團的營業額由2002年的港幣1.362億元下跌18.1%,至2003年的港幣1.116億元。營業額下跌,主要因為非典型肺炎對本地非專營運輸服務市場帶來的負面影響所致。

珀麗灣客運有限公司(「珀麗灣客運 |)

集團佔有65%權益的附屬公司珀麗灣客運,由2002年12月起為馬灣開辦穿梭巴士及渡輪服務。年內,隨著馬灣高級住宅項目珀麗灣的居民數目上升,珀麗灣客運的載客量亦穩步增長。2003年12月的每日平均載客量達13,200人次,較去年12月的4,900人次增加169%。

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往返落馬洲和皇崗的跨境穿梭巴士服務,為方便經常過境的乘客及假日旅客,新港巴由2003年1月27日起提供24小時穿梭巴士服務。加上中國內地的旅客數目在下半年度上升,新港巴的每月平均載客量由2002年的695,700人次激增至2003年的959,600人次。為應付新增的載客量,新港巴為車隊增添了三部全新的空調單層巴士,令截至2003年底的巴士總數增至24部。

田士行車里數(専營公共巴士服務) 百萬公里 350 360 350 300 350 300

國內運輸業務

年內,集團在拓展國內的公共客運業務方面取得良好的進展。我們於2003年落實了 北京、深圳和無錫三個合資合營項目。集團在北京和無錫的兩個合資合營項目, 已分別於2003年4月和2004年2月展開業務,而深圳的合資合營項目仍有待有關政府 機關作最後審批。

年內集團在大連和天津的兩個合作合營項目均取得穩定的業務進展。

路訊通控股有限公司及其附屬公司(「路訊通集團」)

路訊通集團的表現雖然在2003年上半年度受到非典型肺炎疫症爆發的影響,但隨著香港及中國內地的市場氣氛和消費信心逐步改善,路訊通集團的業績在下半年度亦逐步改善。此外,路訊通集團在中國內地的多間合營公司均達到收入目標,並為集團帶來盈利貢獻,預料這個趨勢將可持續。

荔枝角地產投資有限公司(「荔枝角地產」)

前荔枝角車廠重新發展為住宅及商用物業的項目於2003年順利進行。自地基工程完成後,基礎和上蓋工程已於2004年1月展開。預期此重建項目可於2006年中完成。隨著本港地產市道由2003年第四季起顯著上揚,我們在籌劃該項目的預售事宜時,將密切監察物業市場的走勢。

安全至上

集團一直恪守安全至上的方針,令機械可靠性及交通意外率在過去多年來穩定地改善。對於九巴於年內發生的兩宗嚴重事故,我們實在感到震驚和悲痛。然而,我們將繼續貫徹最高的安全標準,盡力避免同類悲劇重演。一直以來,九巴已投入大量資源提升營運設備,包括設立香港唯一一個用以培訓現職及新入職車長的巴士模擬系統。此外,根據集團獲得ISO認證的維修計劃,九巴和龍運的巴士需於每日、每月及每年在我們的車廠和香港特區政府驗車中心內,接受定期檢查和測試。

保護環境

集團致力以環保的方式經營業務,並屢獲殊榮。除了沙田和新荔枝角車廠均取得 ISO 14001:1996認證外,集團更奪得2003年香港工業獎:環保成就獎。另一方面, 珀麗灣客運亦引入三部香港首見的柴油電動混合式超低地台空調巴士,為馬灣提供穿梭巴士服務。

於12月31日之 巴士數目 5,000 4,500 4,500 3,500 99 00 01 02 03 九巴 龍運 非專營巴士服務

巴士轉乘計劃及巴士鐵路轉乘計劃

巴士轉乘計劃及巴士鐵路轉乘計劃的構思是為乘客及運輸經營商開創雙贏局面。 一方面,乘客可於第二程享有大幅車費折扣;另一方面,經營商則能更有效地運 用資源,在毋需開闢新線的情況下為新顧客提供服務。截至年底,九巴共營辦44個 巴士轉乘計劃,所覆蓋的路線達200條,其中包括若干與其他巴士經營商合辦的跨 公司轉乘計劃。繼西鐵通車後,九巴推出與九廣鐵路西鐵合辦的巴士鐵路轉乘計 劃,其中包括18條接駁巴士路線,覆蓋三個西鐵車站。

龍運與另一巴士公司聯合營辦在東涌市中心轉乘的跨公司八達通巴士轉乘計劃。 此外,龍運亦在青馬管制區推出兩個八達通巴士轉乘計劃,為轉乘龍運通天巴士 和其他龍運巴士路線的乘客提供票價優惠。

顧客服務設施

為進一步加強顧客服務,九巴分別在紅磡海底隧道巴士總站和天恆巴士總站興建 兩個全新的九巴顧客服務中心,令截至年底的顧客服務中心數目增加至七個。於 非典型肺炎疫症期間,顧客服務中心更免費向乘客派發面罩。

年內,九巴翻新了12個巴士總站,並興建了100個新候車亭。截至年底,九巴共安裝了大約2,200個廣告屏,以賺取廣告收益。而龍運位於香港國際機場的顧客服務中心亦繼續為遊客提供便利的票務及查詢服務。

聆聽顧客意見

我們承諾以開放及以客為先的態度與顧客溝通。透過我們的網站、屢獲殊榮的熱 線服務、乘客聯絡小組會議,以及傳媒資訊計劃等途徑,讓我們能更有效地搜集 顧客的意見,以規劃及推行服務改善項目。

展望未來

在過去一年,集團經歷了嚴峻的考驗。回顧歷史,無論環境順逆,我們均能為顧客以及整個社區提供最優質的服務。憑著這種對世界級服務水平的堅持,集團定可開創光明的前景。對於集團員工在2003年內努力工作,為集團作出的重大貢獻,本人謹致衷心謝意。

董事長

陳祖澤

2004年3月25日