

香港專營公共巴士業務

九龍巴士（一九三三）有限公司及龍運巴士有限公司是佔主導地位的專營公共巴士營運商，致力提供世界級水平、環保、物有所值的巴士服務，服務範圍涵蓋九龍、新界及港島。服務宗旨是為乘客提供安全可靠、舒適便利的運輸服務。



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。九巴的車隊包括超過3,900部巴士，行走397條路線，每天為超過二百七十萬人次的乘客服務，是全港最大的專營巴士服務營運商。九巴的工作團隊匯聚約11,700名員工，包括約8,600名車長，確保顧客享受到最優質的運輸服務。隨著新的十年專營權於2017年7月1日起生效，我們的業務踏入新里程。



九巴不分晝夜為廣大市民服務

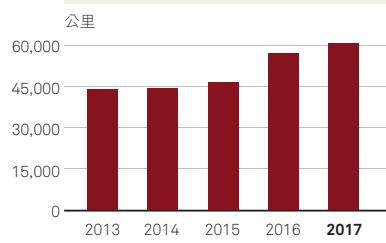
卓越服務

過去80載，九巴一直在香港提供可靠的專營巴士服務，貫徹最高的營運及服務標準，保持在業內的領導地位。自1999年首次取得品質管理系統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承諾：自1999年起，九巴獲得品質管理系統認證(ISO9001)；自2003年起，九巴旗下最大的兩間車廠獲得環境管理系統認證(ISO14001)；自2012年起，九巴旗下所有車廠獲得職業健康及安全認證（「OHSAS」）18001:2007。由於ISO9001最新的2015年版本將於2018年生效，九巴已開展工作，確保於來年平穩過渡至最新認證要求。

表現承諾／安全可靠

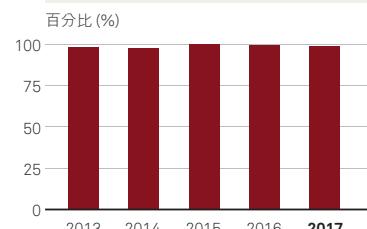
我們致力為乘客提供安全可靠的公共巴士服務，並採用機械可靠性及車隊運作能力作為衡量公共巴士服務標準的重要指標。機械可靠性指標是指每部巴士平均行走多少公里後才會在載客途中發生機械故障。於2017年，九巴車隊的機械可靠性為61,033公里：1。車隊運作能力指標是指早上7時至9時的繁忙時間在整個巴士服務網絡內，向繁忙方向開出之實際巴士班次與時間表預定的班次之百分比。

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

業務回顧

香港專營公共巴士業務



九巴推出全新人體工學設計配備先進設施的「紅巴」

巴士車隊及提升車隊質素

九巴銳意不斷創新，令車隊更現代化。所有非低地台巴士已於2017年7月前全數退役，讓有需要的乘客出行更方便。九巴一直為車隊引進採用先進技術及環保設計的巴士，為乘客提供各種創新功能，包括車上電子報站系統。

於2017年年中，九巴新一代巴士投入服務，巴士主題為「城市脈搏」(Heartbeat of the City)，寓意九巴為香港整個巴士網絡注入活力。車身以獨特的「City Red」為底色，配以銀色凸顯潮流風尚。車廂設計則著重為乘客營造溫馨氣氛。新一代巴士均配備多個USB充電插座及免費Wi-Fi無線上網服務。

我們致力締造更理想的環境，不斷投資於符合歐盟廢氣排放標準

的環保巴士。於2009年，儘管法例只要求新註冊柴油車符合歐盟四型排放標準，我們已率先引進歐盟五型雙層巴士，是亞洲第一間引進的公共巴士公司。於2017年，我們引進香港首部符合歐盟六型排放標準的柴油雙層巴士。歐盟六型巴士的污染物排放水平比五型大幅減少，氮氧化物的排放量減少高達80%；碳氫化合物和微粒的排放量亦分別減少72%和50%。歐盟六型巴士引擎效能高，可以改善耗油量，行車亦更寧靜。而最新、「睿智」的穩定程式，可以顯著減低巴士駕駛時翻車或打滑失控的風險。另一方

面，車隊內歐盟三型或以前的巴士將於四年內全數退役。

於2017年，九巴繼續大量投資於集最新安全、環保及設計特徵於一身的新型巴士，共添置400部歐盟五型及1部歐盟六型超低地台雙層空調巴士。九巴亦於車隊內引進10部電池驅動單層巴士及1部超級電容單層巴士。於2017年12月31日，九巴共營運3,972部已獲發牌之空調巴士（包括3,827部雙層巴士及145部單層巴士）。其中包括3部混合動力雙層巴士、10部電池驅動單層巴士及4部超級電容單層巴士。另外，九巴已訂購了464部歐盟五型空調雙層巴士，將於2018年付運，4部超級電容單層巴士，將於2018年投入服務。

九巴車隊

於2017年1月1日
年內添置
年內廢置
於2017年12月31日

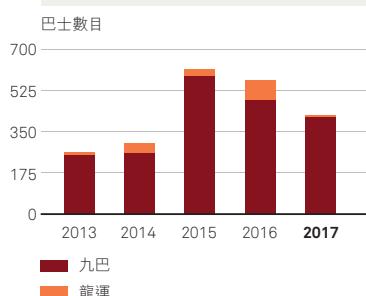
空調雙層巴士

空調單層巴士

巴士總數

	3,756	164	3,920
	401	11	412
	(330)	(30)	(360)
	3,827	145	3,972

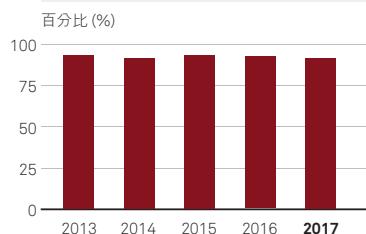
車隊引入新巴士數目



於12月31日之車隊 總載客量



實際路面行車數目與 已獲發牌的車輛 數目之百分比



於2017年，九巴試驗計劃引入首部配備自行研發太陽能發電系統的雙層巴士，以太陽能為通風系統及USB插座供電。

巴士服務網絡

於2017年年底，九巴共營辦397條巴士路線。九巴因應營運環境的變化，包括新鐵路落成、人口轉變和再分佈及新道路落成等，不斷檢討各條巴士路線。九巴根據新的需求重新分配資源，提升巴士網絡的效率及競爭力，不但可以確保長遠的可持續發展，更有利開拓具增長潛力的新市場。

繼港鐵觀塘綫延綫及南港島綫（東段）於2016年第四季通車，部分乘客往來紅磡、何文田及港島南區由乘搭路面交通工具改乘鐵路。面對乘客流失，九巴與其他持份者共同努力下，已開始陸續落實路線重組，把巴士資源調配到其他路線提高使用效益。這不但有助紓緩交通擠塞，還可透過減少路邊廢氣改善環境管理，更可確保巴士網絡的持續發展和財務穩健。

業務回顧

香港專營公共巴士業務



九巴與香港電車有限公司合作推出轉乘優惠計劃

我們於2017年落實了76項重組路線方案，提高了整個路線網絡的協同效應，為廣大乘客提供了以下效益：

- ◎ 消除因線路重疊而造成的浪費；
- ◎ 謄出資源重新投入具增長潛力的地區；
- ◎ 重整過於迂迴的線路；
- ◎ 利用新公路基建來開闢全新的特快路線；及
- ◎ 透過巴士轉乘計劃提供更強的路線接駁。

推廣

自2017年7月專營權更新以來，九巴聯同香港電車及進智公交交通控股有限公司部分專線小巴路線推出新的跨公司轉乘優惠計劃。這些計劃已延期至2018年年中，以推廣乘搭公共交通工具。另

外，學生使用同一張八達通卡乘搭指定九巴路線，即日回程可享有半價優惠。

為推廣使用公共交通，及按照與政府協議有關回饋乘客之安排，九巴於2017年推出兩項優惠。於2017年5月1日至2017年6月30日期間，成人及學生乘客享有九五折車資優惠。2017年12月，所有

乘客使用同一張八達通卡乘搭指定九巴路線，即日回程享有八折優惠（學生乘客可繼續享有回程半價優惠）。

智能手機應用程式全面升級

九巴在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



App1933 持續提升功能

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	於2017年		
		樓面面積 (平方呎)	12月31日服務 的巴士數目	開始運作 年份 備註
九巴車廠：				
九龍灣車廠	九龍東	768,038	1,086	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	1,124	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	882	2002 該車廠用地乃以短期租約形式向政府租用 [#]
屯門車廠	新界西	148,961	880	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	N/A	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
龍運車廠：				
小濠灣車廠	大嶼山	82,422	245	1998 該車廠用地乃以短期租約形式向政府租用 [#]
總數		2,749,287	4,217	

根據短期租約，租金按市場價格向香港特區政府支付。

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。2017年，應用程式介面再次升級。除了專人解答的即時訊息對話，乘客亦能使用App1933上的「上車」功能預計抵達目的地時間。另外，我們正於部份線路進行即時乘客計數測試，令App1933能夠通知用戶抵達的巴士上之客量。此功能將於2018年正式推出。App1933被選為2017年度香港iPhone最受歡迎免費下載手機應用程式第一位。

資訊科技的應用

本公司採用資訊科技以高速網絡連接辦公室、車廠、巴士總站及顧客服務中心。本公司應用的主要電腦系統包括巴士到站時間預報系統，乘客可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。其他系統包括：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。

2017年，九巴進行上層乘客人數計算試驗，系統預計於2018年推出。上層乘客人數將於下層顯示，幫助乘客決定是否到巴士上層。

車廠

九巴位於九龍灣、沙田、荔枝角及屯門的四個主要車廠，為巴士車隊提供日常保養及維修服務，另外十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。

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、香港迪士尼樂園、昂坪360纜車、亞洲國際博覽館等地區。





龍運提供巴士服務來往香港國際機場及北大嶼山至新界區

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

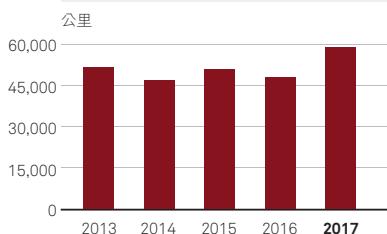
次，與時間表預定開行班次的比例。於2017年，龍運巴士的機械可靠性達到59,232公里：1；而車隊運作能力則達到99.10%。

龍運於2012年11月取得ISO9001:2008品質管理系統證書。龍運於2015年順利通過認證續期審核，其認證獲延長三年至2018年9月，彰顯其致力提供卓越的巴士服務。

巴士車隊及提升車隊質素

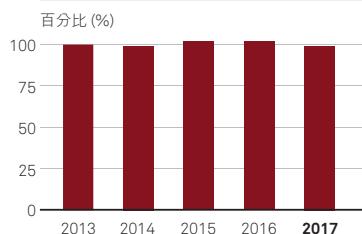
新一代的龍運巴士內外以暖灰色、卡其色搭配為主，視覺對比舒服，車內設計豪華，如座椅設計採用人體工學原理，讓乘客坐得更舒適。上層車廂則採用加強空間感的設計。車內更配備免費Wi-Fi無線上網、USB充電插座、座椅雜誌網袋、寬闊行李架、大型巴士到站時間顯示屏、透光度低的玻璃窗等，讓乘客能夠親身體驗媲美飛機航班的豪華享受。

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

新的龍運機場巴士由嚴格挑選的精英車長提供親切友善的服務，同時更換上全新橙配深灰為主色的制服，款式與九巴車長制服採取同一風格，與全新龍運車隊形象極配之餘，亦象徵兩間公司的緊密關係。

業務回顧

香港專營公共巴士業務

龍運巴士車隊

	空調雙層巴士	空調單層巴士	巴士總數
於2017年1月1日	242	-	242
年內添置	2	4	6
年內廢置	(3)	-	(3)
於2017年12月31日	241	4	245

龍運於2017年引進了兩部全新歐盟五型超低地台空調雙層巴士及四部電池驅動單層巴士。於2017年12月31日，龍運共營運241部超低地台空調雙層巴士及四部電池驅動單層巴士，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44部為12.8米長的巴士，提供更高的載客能力。

此外，龍運將於2018年為32部歐盟五型超低地台空調雙層巴士上

牌。其中24部採用優質設計，計劃投入機場路線。

巴士服務網絡

2017年年底，龍運營運30條路線。為滿足不斷增加的午夜抵港航空乘客及夜班或早班機場員工的交通需求，通宵機場巴士路線於2017年分階段延長。龍運增設三條路線NA31、NA32及NA47，分別服務荃灣、葵涌、青衣、大埔及機場的乘客。另外，現

有的通宵機場巴士路線NA33、NA34、NA40及NA43加開特別班次，讓新界西、新界東及新界北的乘客往返機場時更方便。

為使大埔及屯門居民享有更方便的機場巴士服務，龍運在1月延長A47X路線，覆蓋大埔中心及富亨邨。12月，A33及A33X路線重組令屯門居民受惠，可直接從屯門南及屯門北前往機場。

為更好服務東涌北的新住宅區，龍運在1月將S64P路線延長至迎東邨，並推出新的繁忙時間路線E32A，往來東涌北、荃灣及葵涌。

龍運機場巴士路線和S64/S64X線接駁巴士新增八達通巴士轉乘優惠計劃，7月起加強龍運巴士A43P線與九巴B1線之間的轉乘優惠，為北大嶼山／機場與市區／落馬洲站之間提供更佳連接。根據該計劃，S64/S64X線及B1線的接駁車程免車資。



龍運不斷擴展其巴士網絡



龍運推出多個車資優惠計劃

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法定要求。

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。此外，龍運舉行優質服務推廣活動，以肯定及獎勵員工的優秀表現。

為提供有助乘客規劃行程的實時班次資料，九巴／龍運為所有常規服務路線推出智能手機應用

程式App1933，提供預計到站時間資料和其他主要的巴士服務資訊。除了全新介面及更智能化的功能外，App1933 於主頁自動顯示用戶慣常乘搭的巴士路線，以及身處位置附近巴士站的巴士資訊。只要一按地點，便會根據現時身處位置而即時尋找到最快到達的巴士路線。為方便乘客搜尋路線資訊，龍運網站也會提供預計到站時間資料，就像指定車站的顯示屏一樣。

龍運在2016年9月10日至2017年4月30日期間推出「即日第二程優惠計劃」。於同一日內乘搭兩程「A」線或「E」線的乘客，第二程分別可享有八折或九折優惠。另外，為使乘客以更舒適和直接的方法回程，龍運為於2017年10月1日至2018年3月31日乘搭「E」線的乘客推出「A」線的「即日回程優惠計劃」。乘客以同一張八達通繳付

11條「E」線中任何一條的去程車資，並於同日內繳付13條「A」線中任何一條的回程車資，便可享回程八折優惠。上述優惠根據政府同意的回饋乘客安排而提供。

為使乘客以更便宜、舒適和直接的方法返往機場，龍運於暑假推出13條「A」線的團體票優惠，車資可享八五折至七五折優惠。由於計劃深受歡迎，故在2017年11月8日至2018年5月15日第二次推出（售完即止）。

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2017年，龍運為車隊引進兩部全新歐盟五型巴士及四部電池驅動單層巴士，令其所佔車隊巴士數目比例提高至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。為進一步改善空氣質素，龍運車隊自2010年起全面採用含硫量近乎零的柴油。

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。