可持續發展報告

與持份者緊密聯繫

與持份者緊密聯繫

我們致力支持各類公益活動，建構美好的社區，並透過有效的溝通渠道，與持份者緊密聯繫。

與公眾聯繫

於2019年，我們舉辦了多項活動，與公眾交流互動：

- 1月30日至2月5日期間，九巴分別在維多利亞公園、花墟公園、摩士公園、沙田及元朗設有6個年宵攤位；
- 1月至12月期間，九巴在全港多個商場設立限定店，包括屯門卓爾廣場（1月）、元朗YOHO MALL（4月）、屯門V city（5月）、新蒲崗Mikiki（6月）、大角咀奧海城（7-8月）、元朗廣場（10月）、荃灣荃新天地（11月）、將軍澳東港城（12月），以介紹九巴服務，展覽巴士模型及提供多個關於巴士服務的遊戲和活動；
- 在4月27日於尖沙咀舉辦「道路安全嘉年華」，向公眾宣揚道路安全訊息；
- 在6月14至16日及7月17至23日期間，九巴在灣仔香港會議展覽中心舉行的香港玩具節及香港書展設有攤位；及
- 九巴及龍運分別在不同地區的巴士總站舉行了12次乘客聯絡小組會議，收集顧客多方面的意見，包括轉乘計劃、環保巴士、乘客設施及巴士網絡接駁等。

傳媒及網上溝通

於2019年，我們邀請傳媒出席活動以加強溝通，並積極利用被廣泛應用的Facebook和Instagram等社交媒體平台，宣傳九巴及龍運相關的消息。我們透過舉辦多次跨媒體活動，與網民互動溝通，在網上獲得熱烈的迴響。當中九巴Facebook專頁的關注數字大幅上升，由1月逾81,000個帳戶增至在12月超過151,000個帳戶；Instagram專頁的追隨者人數於2019年底已超過200,000。

我們深信社交平台將會成為集團與大眾溝通的重要橋樑，我們未來會繼續善用網絡通訊平台加強與公眾建立更密切的聯繫。

九巴及龍運在年內安排了以下網絡社交平台活動：

- 九巴在Facebook專頁以圖片、GIF動畫和視頻推廣不同活動，包括安全訊息及招聘活動；
- 九巴於2-4月在Facebook專頁介紹「禮讓巴士」活動；
- 九巴於3月在Facebook專頁介紹最新富豪B8TL巴士型號；及
- 自6月起，透過Facebook專頁發放特別交通消息，作有效的公布途徑。

九巴在多個場地舉辦限定店與公眾交流互動

可持續發展報告
與持份者緊密聯繫

屯門公路轉車站加設客務站，提供多項貼心服務，供乘客候車時使用

App1933

我們一向積極回應社會需要，成功透過App1933協助社區尋找失蹤人士，尤其是患有認知障礙的長者，幫助了不少市民尋回失散家人。

網站

九巴及龍運的網站（www.kmb.hk及www.lwb.hk），作為公司發布資料的平台，提供公司資訊、推廣訊息和顧客查詢，亦會提供以地圖顯示並設有360度「街景」實景圖的點到點巴士路線搜尋、即時對話及「查詢八達通退款記錄」功能服務。

顧客服務中心

顧客服務中心為乘客提供包括九巴及龍運紀念品、八達通卡增值服務和巴士路線資訊等一站式服務，當中大欖轉車站的客務站亦同樣提供多元化的服務，客務站設有現金提款及免費無線上網服務，並供應多種便利商品，為在轉車站轉乘的乘客提供方便的服務。屯門公路轉車站的客務站則設有空調候車室，為乘客提供更舒適的候車環境。位於香港國際機場地面運輸中心的客務站為乘客提供查詢和巴士售票服務。

顧客服務熱線

九巴顧客服務熱線(2745 4466)及龍運顧客服務熱線(2261 2791)於2019年分別處理約159萬個來電及55,223個來電，即平均每月約132,266個來電及約4,602個來電。熱線服務員每日早上7時至晚上11時服務公眾，並設有24小時運作的熱線系統。

即時對話服務

為開拓更多渠道讓顧客查詢，九巴及龍運特別在網站和App1933增設即時對話功能，每日早上7時至晚上11時安排專人即時回應乘客的查詢。

顧客意見

九巴和龍運致力為乘客提供優質服務。我們重視顧客對巴士服務的意見，以用心的態度處理所有顧客的意見，藉以持續提升服務質素，有助業務發展。

團體參觀

我們在報告期內接待了來自44間機構的訪客，當中包括社會服務機構、政府機構、專業及學術團體和海外代表團，以增加持份者對巴士廠日常運作的認識。我們亦在2019年舉辦暑期參觀活動，接待近36個來自學校和非政府機構的團體參觀九巴車廠。

參與的機構和組織

在報告期內，我們透過參與以下組織，進一步加強與各界持份者連繫：

- 商界環保協會
- 香港僱主聯合會
- 香港工業總會
- 香港運輸物流學會
- 香港總商會

服務社區

我們主動了解社區需要和支持多項公益活動，透過集團的優勢和資源，以關懷長者及培育青年發展，為社會注入更多正能量。

九巴及龍運每年均參與由香港社會服務聯會主辦的「國際復康日」，殘疾人士及一名陪同者當天可免費乘搭九巴及龍運所有巴士路線。此外，九巴及龍運亦支持每年一度的「長者日」，65歲或以上長者當天可免費乘車，又與長者分享節日的喜悅，在傳統節日期間分別向長者派發利是封、臘腸、糉子和月餅。

我們熱心贊助並積極參與多項本地社區活動，包括公益金舉辦的便服日及慈善半馬拉松，以及香港社會服務聯會的「商界展關懷贊助人會」活動。我們於2019年合共贊助13間非政府機構免費在15部巴士上張貼車身廣告；又善用資源，借出九巴將軍澳車廠作慈善「為食跑」的主要場地，吸引約6,000名跑手參加，籌得一百萬卡路里，轉化為食物捐贈予有助要人士。

九巴及龍運關愛社區，經常舉辦長者活動

可持續發展報告
與持份者緊密聯繫

「舊巴士及退役巴士捐贈計劃」廣泛得到師生歡迎

舊巴士及退役巴士捐贈計劃

為培育下一代推動可持續發展和促進資源循環再用，九巴在2016年推出「舊巴士及退役巴士捐贈計劃」，將退役巴士捐贈予學校或非牟利機構。獲贈巴士的學校或非牟利機構可發揮其創意，因應學習需要活化改造巴士。截至2019年年底，我們共捐贈29部退役巴士。

於2019年受惠的學校／非牟利機構如下：

- 佛教榮茵學校
- 大埔舊墟公立學校（寶湖道）
- 金巴崙長老會耀道小學
- 天水圍循道衛理中學
- 香港中國婦女會丘佐榮學校
- 東華三院馬錦燦紀念小學
- 港澳信義會明道小學
- 上水金錢村何東學校
- 明愛馬鞍山中學
- 禮賢會恩慈學校
- 元朗公立中學校友會鄧英業小學
- 中華基督教青年會小學
- 東華三院李東海小學
- 圓玄學院妙法寺內明陳呂重德紀念中學
- 九龍灣聖若翰天主教小學

九巴之友

我們的義工組織「九巴之友」自1995年成立以來，一直致力推動環境保護、公民教育及社會服務活動。於報告期內，九巴之友共有5,700名會員，成員包括九巴及龍運員工與家屬和乘客。

九巴之友自2013年起與生命熱線合作，定期探訪患有情緒困擾的長者。報告期內，義工更探訪威爾斯親王醫院病童，並與香港中央圖書館和「綠腳丫親子讀書會」合作，安排了30個家庭在巴士上參與閱讀體驗。九巴之友服務社會被受肯定，榮獲社會福利署頒發「10,000小時義工服務時數獎」、「最高服務時數獎（私人團體－最積極動員客戶參與獎）」季軍及「最高服務時數獎（最積極動員員工參與）」優異獎。

關懷弱勢　創建共融

促成商校合作　Café1933為學生提供實習機會

九巴致力履行企業社會責任，積極推動共融社會，並善用資源回饋社會。透過員工咖啡室「Café1933」促成商校合作，為匡智會轄下四間特殊學校的學生，提供餐飲及零售工作的實習機會，讓他們一展所長。學生在老師協助下準備食材，親手沖咖啡、落單收銀，加強學生的説話溝通能力及工作技能，有助他們融入社會，為將來投入社會工作做好準備。除了為特殊教育需要學生及傷健人士提供實習機會，九巴亦都透過不同形式，善用資源惠及下一代，包括透過「舊巴士及退役巴士捐贈計劃」捐贈舊巴士作教學用途。

九巴透過員工咖啡室Café1933為匡智會轄下四間特殊學校的學生，提供餐飲及零售工作的實習機會

學生在老師協助下準備食材，親手沖咖啡，落單收銀

“學校很想為學生畢業後投身社會工作做準備，感謝九巴讓學生在一個舒適的環境實習，有助學校作共融訓練。有別於校內對學生的訓練，同學每次到Café1933可以接觸不同的顧客，能夠加強他們的信心，從而提升投身社會工作的動力。九巴對學校亦非常信任，以簡單的模式運作，減少學校行政工作，師生亦可聚焦於實習工作。九巴的同事亦非常支持學生，經常光顧並鼓勵學生，又主動向我們提供協助。希望有更多公司仿效九巴，為學生提供實習機會。”

源學森
匡智屯門晨輝學校校長