我謹代表公司感謝各位股東、乘客，以及香港市民一直以來的支持。

無懼逆境　砥礪前行

一場史無前例的新型冠狀病毒疫情，令全球經濟、社會、人文活動長時間停頓，疫症對整個世界包括香港都帶來深刻和深遠的改變。載通國際作為香港的城市脈搏，面對市民活動持續減少，而且無法預視出行需求何時回復，綜觀2020年對九巴和龍運的業務影響，客量分別減少24%及38%，外界普遍預料在出行活動減少的「新常態」下，乘客量會處於偏低水平，並持續一段時間，公司業務遇上重大挑戰。然而，公司管理層從不言棄，除了即時作出多項節省資源措施，同時努力在逆境下尋求發展空間，例如開拓郊遊路線，令期內營運得以穩定。未來公司會加強乘客及員工互動，了解市場所需，迎接「後疫情」時代。

我們觀察到疫情期間，乘客更加重視公共交通工具的清潔衛生，車廂的潔淨程度直接影響乘客選乘的信心，相信在「後疫情」社會，乘客對公交衛生水平的要求只會不斷提高。為此，九巴早於去年3月疫情初期，採取一系列加強車廂清潔措施，並於巴士增設通風口，這些措施在未來將繼續進行，並適時強化。公司亦已根據站立空間更寬裕的準則，額外採購34輛新巴士，預料在2021年下半年陸續付運，讓乘客有更舒適的乘車空間。

乘客的出行模式亦出現改變。全球疫情預計持續反覆，或會令市民外遊機會減低，但亦衍生留港消費、本地旅遊的新需求。一些行走郊區的路線，乘客量有不俗的表現。集團正密切注視本港乘客的新需求，與政府部門磋商開拓及調整路線，以迎合市民的需要。

我深信，即使屬於「舊經濟」的企業，善用新科技亦可以為業務帶來動力。九巴和龍運積極配合和推動政府「智慧城市藍圖」的各項措施，率先在全線龍運和部分九巴路線啟用電子付費系統，未來會進一步研究在餘下九巴路線採用多元化電子付費系統，為乘客提供更方便的支付選擇。

運用綠色科技是公司的發展方向，我們致力為車隊電力化，除了目前正在使用的各種電能驅動環保巴士，九巴已自資採購15輛單層電能驅動巴士，並獲政府資助採購雙層電巴，以配合政府的環保政策。我們注意到巴士—特別是電能驅動巴士—與鐵路確實有互補的角色。政府在啟德和洪水橋／廈村等新發展區的公交策略便是明顯例子，根據當局的公開資料，政府計劃建立全新的環保運輸系統，當中包括自動捷運系統、環保巴士系統及現代化電車，九巴作為本港電巴的先行者，將全力配合有關計劃，未來亦會在車廠配套、巴士站設施等方面進行相應支援。

此外，集團亦尋求新能源應用，九巴和龍運已於全港多個車廠設置太陽能發電板，未來會繼續探討在衛星車廠安裝同類裝置，連同早前已於部分巴士車隊及巴士分站裝設太陽能板，集團希望有關舉措可為本港邁向零排放的目標出一分力。

交通運輸與本港房屋政策息息相關，觀乎本港未來提供較具規模住宅供應的地段，例如新界東北、元朗南等，鐵路網絡似乎未能在中短期內應付該區的龐大交通需求。再者，不少新基建包括已啟用的屯門–赤鱲角隧道，以及興建中的中九龍幹線，已顯示陸路交通在相關地區起著積極的角色。九巴和龍運不會輕輕放這些機會，相信會成為公司未來發展的引擎。

過去兩年本港經歷社會運動和肺炎疫情打擊，經濟疲弱、失業嚴重，或許尚有一段不短的艱難處境，但是公司上下每天仍然努力不懈，服務廣大市民。我謹代表公司感謝各位股東、乘客，以及香港市民一直以來的支持。回想起疫情至為嚴重的日子，冷清的街道仍然能看到彤紅的巴士駛過，感覺踏實。我希望，九巴提供的不止是巴士服務，還可帶給大家動力、振奮和希望。黑夜盡處，總會有光，讓我們一同裝備自己，迎接復甦。

董事總經理
李澤昌
2021年3月18日