香港專營公共巴士業務

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。九巴的車隊包括約4,000部巴士，行走417條路線，每天為超過280萬人次的乘客服務[1]，是全港最大的專營巴士服務營運商。九巴的工作團隊有超過12,700名員工，當中約9,000名車長，確保顧客享受到優質的運輸服務。

九巴一直敢於創新，將科技應用於巴士車隊，為乘客提供安全、有效率及舒適的巴士服務

2019冠狀病毒病影響

2020年新型冠狀病毒肆虐，對香港社會來說是極具挑戰的一年。面對客量需求大幅下跌，我們採取適當措施確保資源用得其所。經運輸署批准，巴士服務水平亦有所調整，以配合實際客量需求。

卓越服務

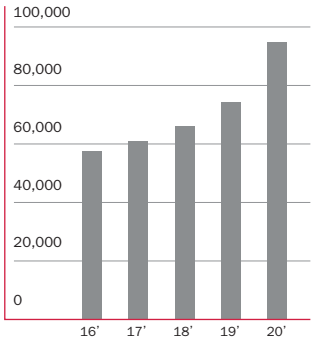
過去八十多年，九巴一直在香港提供可靠的專營巴士服務，以最高的營運及服務標準，保持在業界的領導地位。自1999年首次取得品質管理體系ISO認證(ISO9001)後，九巴每年均於其所有ISO認證中取得佳績，反映公司在營運及服務標準方面的努力。在2018年，九巴已採用了ISO9001的最新版本；自2003年起，九巴旗下最大的兩間車廠獲得環境管理體系認證(ISO14001)。自2012年起，九巴旗下所有車廠獲得職業健康安全管理體系認證(OHSAS18001:2007)。為進一步提升職業健康和安全，九巴於2019年起改為採用職業健康安全管理體系認證(ISO45001)，旗下車廠亦獲得相關認證。

為提供安全可靠的公共巴士服務，九巴採用「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2020年，九巴車隊的機械可靠性為94,551公里[1]。車隊運作能力指標則指早上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，與時間表預定班次的比例。於2020年，九巴的車隊運作能力高達93.96%。

[1] 2019冠狀病毒病大流行前

機械可靠性 – 九巴

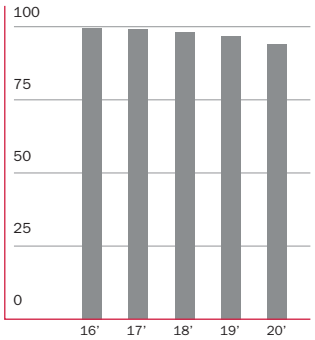
公里



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

百分比 (%)



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

備註： 車隊運作能力受2020年防疫措施而有所影響

九巴透過高水平的維修服務，保持車隊的最佳狀態

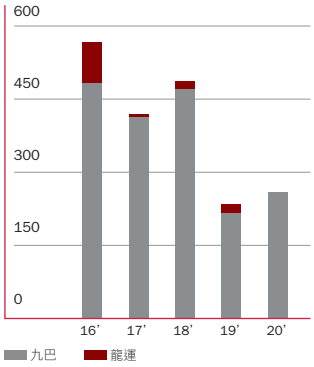
乘客可打開通風口，保持車廂空氣流通

巴士車隊及提升車隊質素

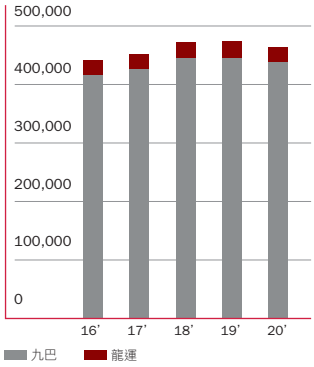
九巴銳意創新，引進先進科技及環保設計的巴士車隊，為乘客提供理想的搭乘體驗。

2020年，九巴邁進環保新時代，新車隊所有獲發牌的巴士均達到歐盟六型排放標準。年內，有221部雙層巴士獲發牌照，連接上層的樓梯旁邊由以往的密封設計改為使用透光玻璃，令車廂更明亮，乘客在上落樓梯時得到更充足的光線照明，有助提升安全。除了車身設計，新型號巴士亦裝設了多項安全設施，包括駕駛輔助系統、電子穩定系統、車長倦意提示系統及全車座椅安全帶及扶手等，以保障車長及乘客安全。新車之中，有192部巴士設有四個通風口，巴士上下層各設兩個，讓乘客可打開通風口讓車外的空氣進入車廂。

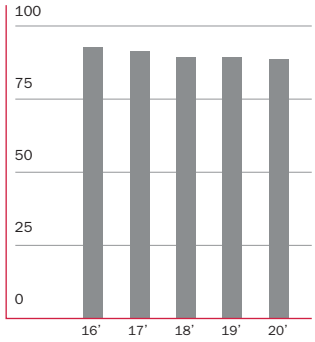
車隊引入新巴士數目



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－九巴



備註： 實際行車數目受2020年防疫措施而有所影響

九巴車隊	空調雙層巴士	空調單層巴士	巴士總數
於2020年1月1日	3,938	143	**4,081**
年內添置	259	0	**259**
年內廢置	(331)	0	**(331)**
於2020年12月31日	3,866	143	**4,009**

九巴一直不斷投資於最新的環保巴士。2009年，九巴已率先引進歐盟五型雙層巴士，為亞洲首間引進的公共巴士公司。於2017年，我們再次領先業界，引進香港首部符合歐盟六型排放標準的柴油雙層巴士。而車隊內歐盟三型或以前的巴士將於五年內全數退役。

所有新購置巴士，備有多項安全裝置，進一步提升行車安全

2020年內，九巴車隊新增221部歐盟六型超低地台雙層巴士。截至2020年12月31日，九巴共營運4,009部已獲發牌之巴士（包括3,866部雙層巴士及143部單層巴士），其中包括3部混合動力雙層巴士、10部電動單層巴士及8部超級電容單層巴士。另外，九巴已訂購了301部歐盟六型巴士及8部單層電動巴士，將於2021年付運。

巴士服務網絡

於2020年年底，九巴共營辦417條巴士路線。九巴因應營運環境的變化，包括新鐵路啟用、人口轉變和再分布以及新道路落成等，不斷檢討各條巴士路線。九巴根據不斷變化的需求靈活調配資源，提升巴士網絡的效益及競爭力，確保長遠的可持續發展，開拓具增長潛力的新市場。

我們於2020年落實了47項重組路線方案，提高了整個服務網絡的協同效應，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；
- 騰出資源重新投入具需求的地區；
- 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。

九巴加強白石角一帶的服務，開辦路線82D，經高速公路直達大圍站

九巴會因應人口變化、城市發展及乘客需求，積極開辦新巴士路線，吸引客群。為配合白石角一帶住宅區落成，九巴加強區內繁忙時段服務，開辦路線82D，經高速公路直達大圍站，方便乘客接駁至市區。同時，九巴亦在一些主要人口增加地區加強服務，包括白石角和掃管笏，以應付居民的交通需求。

九巴致力提供優惠及便捷的巴士旅程，包括推出九巴月票及本港首個「區域性雙向分段收費計劃」

為配合火炭駿洋邨入伙，九巴開辦路線285及285A，方便乘客來往沙田市中心及火炭站。另外，路線48P延長服務範圍至駿洋邨，為乘客提供早上及傍晚繁忙時間特快巴士服務。

九巴一直引入不同的特別服務，持續提升服務及加強路線網絡，開辦更多晨早特別線來往大埔至港島，包括路線907B及907C，為乘客提供更快的選擇。

新巴士轉車站

屯門公路轉車站及大欖隧道轉車站等多個巴士轉車站深受乘客歡迎，憑著此成績，將軍澳隧道轉車站（將軍澳方向）於2020年10月2日投入服務，共有9條路線途經此站。

有見及此，九巴特別開辦全新康城專線98，為康城居民及將軍澳工業邨的上班族，提供更方便的接駁服務。乘客搭乘路線98可於將軍澳隧道及觀塘道轉車站，轉乘其他九巴65條路線，並享有轉乘車費優惠。另外，在轉車站設有新標誌及路線資訊，有助乘客善用轉車網絡。

九巴在所有雙向分段收費計劃的拍卡機上，貼上綠色標示，讓乘客容易識別拍卡機位置

雙向分段收費

九巴於2020年8月8日推出本港首個「區域性雙向分段收費計劃」，涵蓋17條服務新界西北的巴士路線，乘客每程可享最多港幣14.10元的車費優惠。

較於以往只有個別路線容許乘客在下車前到車廂的八達通機拍卡，來實行雙向分段收費，今次九巴克服環境的限制，在有電力供應的巴士站裝設拍卡機，成功落實區域性雙向分段收費，既為乘客提供更多選擇，享受舒適的巴士服務，也紓緩乘客的交通費負擔。

九巴推出「九巴月票」深受歡迎，乘客更可透過App1933購買月票

九巴月票

九巴一向積極優化服務，期望為市民提供既優惠又便捷的公共巴士服務。乘客只須以港幣780元購買「九巴月票」，便可每日任搭10程九巴（以及額外兩程B1口岸線），路線覆蓋全港逾400條九巴路線，包括常規路線、通宵線、賽馬日馬場專線等，亦適用於聯營過海線中九巴營運的班次。

九巴月票自推出以來深受乘客歡迎，反應非常理想。為更緊貼乘客需要，乘客除了可在多個巴士總站的銷售點購買九巴月票外，更可以透過智能手機應用程式「App1933」，直接購買月票（在2020年1月已經支援iOS）。

回饋乘客

年內，九巴推出多項宣傳計劃。在夏季，我們推出四星期的「過海路線大抽獎」，一共送出4,000張九巴月票連八達通卡予得獎者。

由三月開始，我們向九巴月票乘客提供禮品獎賞計劃，以此回饋忠實客戶。禮品包括九巴限量版八達通紀念卡、九巴口罩，以及龍運A線機場巴士和九巴B1線車票。

九巴及龍運在2020年10月1日，推出全新獎賞計劃「九巴x龍運FUN分賞」。乘客只需於App1933登記參加，便可邊乘車邊賺取積分，並在九龍及新界12個指定地點換領禮品。

九巴推出過海路線大抽獎，送出4,000張「九巴月票」連八達通卡予得獎者

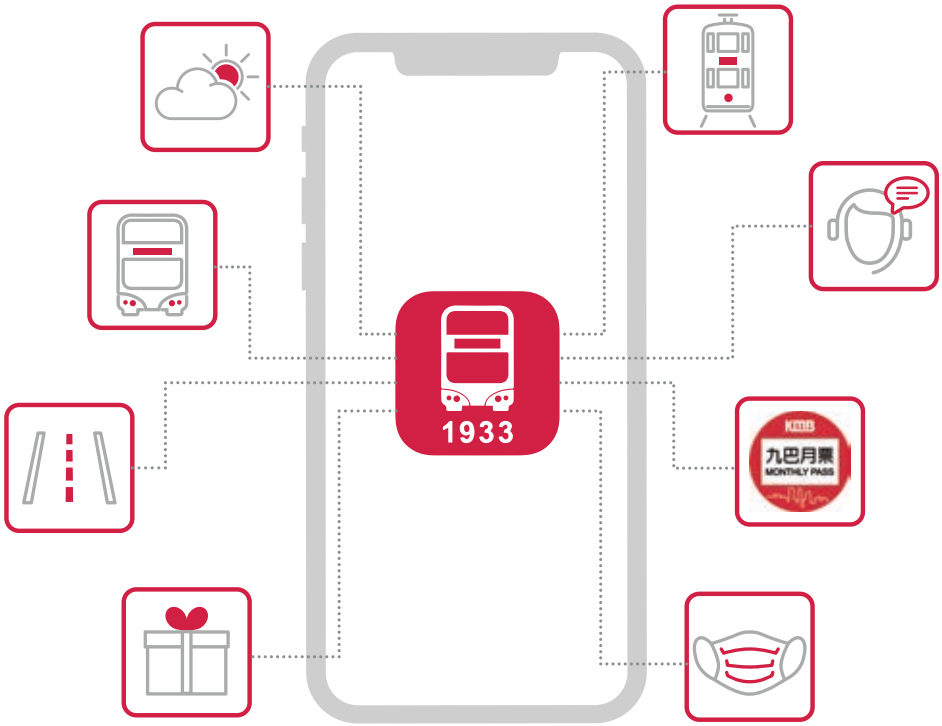
車廠

九巴位於九龍灣、沙田、荔枝角及屯門的4個主要車廠，為巴士車隊提供日常保養及維修服務，另外11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。

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	樓面面積（平方呎）	於2020年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	1,088	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	1,160	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	850	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	911	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	NA	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	241	1998	該車廠用地乃以短期租約形式向政府租用#
總數		2,749,287	4,250		

根據短期租約，租金按市場價格向香港特區政府支付。



App1933已升級，具備更多新功能，包括提供即時交通狀況、天氣資訊及路線建議

智能手機應用程式全面升級

九巴自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，讓乘客可以輕鬆簡單掌握巴士路線資訊及預計到站時間，深受市民歡迎。

2020年，App1933提升巴士到站時間預報服務，加入其他專營巴士公司的實時資訊，讓乘客可更容易和更全面計劃行程。除了透過藍牙「定位資訊」功能接收就近巴士站路線資訊外，App1933提升其定位功能，透過「myFavourite」向乘客提供所在位置相關的交通狀況、天氣資訊，以及路線建議。

資訊科技的應用

九巴運用資訊科技，除了讓乘客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，亦以資訊科技管理及監察每天繁重又複雜的車務運作，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。

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、港珠澳大橋香港口岸、香港迪士尼樂園、昂坪360纜車和亞洲國際博覽館等地區。

隨著屯門–赤鱲角隧道啟用，龍運擴展東涌及屯門區的服務範圍

2019冠狀病毒病影響

龍運的客量大部份來自遊客及旅遊相關行業，有別於其他營運市區路線的專營公共巴士公司，2019冠狀病毒病大流行對龍運的載客量造成顯著負面影響。因此，龍運與運輸署協商後，縮減部份服務，以應付實際客量需求。

巴士服務網絡

2020年年底，龍運營運38條路線。縱使在多項防疫措施影響下，年內乘客需求下跌，龍運仍然繼續拓展其巴士網絡，以配合北大嶼山落成的新基建及新住宅發展區。

隨著屯門–赤鱲角隧道啟用，龍運開辦新路線A34，以及重組5條現有路線，行經新隧道來往屯門至機場。路線重組後，龍運擴大在東涌及屯門的服務覆蓋範圍，屯門–赤鱲角隧道轉車站為乘客提供更全面的轉乘網絡。因車程縮短，車費亦相應下調，讓乘客受惠。

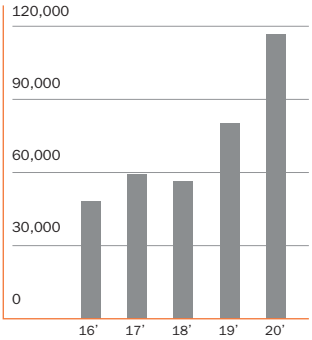
龍運開辦新循環線S65，來往滿東邨及機場客運大樓，進一步加強東涌與機場的交通連接，亦為居住在東涌西新住宅區的機場上班族，提供更快捷的交通選擇。

新的八達通巴士轉乘計劃涵蓋3條龍運路線及15條九巴路線，提供第二程最多港幣5元折扣優惠。乘客來往東涌及九龍和港島，可於荃灣及葵涌轉車，車資經濟實惠。

電子支付

龍運在3月引入「多元化電子支付系統」，並在5月擴展至全線車隊，讓乘客在支付車資上有更多選擇，尤其是剛到港而未有港幣或八達通的旅客。新電子支付系統支援多重非接觸支付方式，包括萬事達卡、銀聯和VISA；而二維碼支付方式，包括AlipayHK、支付寶、銀聯；流動支付，包括Apple Pay、Google Pay和Samsung Pay。除了收取單程車資，新系統亦適用於龍運巴士的轉乘優惠。龍運成為全港首間提供多元化電子支付服務的專營巴士公司，新車費支付方式亦廣受乘客歡迎。

機械可靠性 – 龍運
公里



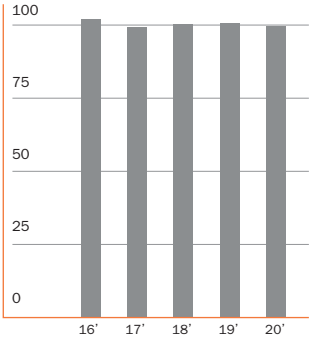
每一部巴士平均行走多少公里後才會在載客途中發生機械故障

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，與時間表預定班次的比例。於2020年，龍運巴士的機械可靠性達到116,421公里：1；而車隊運作能力則達到99.60%。

龍運於2012年11月取得ISO9001:2008品質管理系統證書，而在2018年8月，龍運已更新採用ISO9001的最新版本。

車隊運作能力 – 龍運
百分比 (%)



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

巴士車隊及提升車隊質素

基於客量需求下跌，龍運於2020年沒有引進新巴士，並將38部巴士轉讓予其他營運商。於2020年12月31日，龍運共營運237部雙層巴士及4部電動單層巴士，全部可供輪椅上落，並設有電子報站系統。為配合營運需要，其中有61部為12.8米長的巴士，提升載客能力。

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環保要求。

龍運巴士車隊	空調雙層巴士	空調單層電動巴士	巴士總數
於2020年1月1日	275	4	279
年內添置	0	0	0
年內廢置	(38)	0	(38)
於2020年12月31日	237	4	241

龍運致力為乘客提供方便和創新的服務，最近引入全港首個多元化電子支付系統

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。為提升行車安全，龍運車隊配備「車長倦意提示系統」和「駕駛輔助系統」，作出適時提醒，以輔助車長的駕駛工作。龍運在香港國際機場地面運輸中心及港珠澳大橋香港口岸的顧客服務及售票處，提供電子支付購票方案，為乘客及訪港旅客帶來更多付款選擇。

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2020年，龍運轉讓38部巴士後，歐盟五型或電動巴士所佔車隊巴士數目比例超過85%。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。

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，而環保驅動系統則有效地減少燃油耗用量和廢氣排放量。

專業的巴士維修保養服務有助減少廢氣排放及廢棄物