# 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。

九巴在多個商場舉辦限定店，又在曼坊設「Shop1933」，與公眾交流互動

## 與公眾聯繫

於2020年，我們舉辦了多項活動，與公眾交流互動：

- 九巴於1月分別在大埔超級城、將軍澳東港城及大埔林村設有3個年宵攤位；
- 10月至11月期間，九巴在深水埗V Walk及將軍澳東港城設立限定店，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；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2020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。隨著九巴Facebook專頁的關注數字大幅提升，由1月有逾151,000個帳戶增加至12月超過170,000個帳戶；自九巴Instagram專頁成立以來，其追隨者人次已超過230,000，足以證明有關活動非常受歡迎。

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，尤其是為應對新型冠狀病毒的安全措施及巴士服務；及
- 九巴於12月透過Facebook專頁及Instagram舉行聖誕贈送活動。

App1933設有「失蹤人士通知功能」，協助尋找失蹤長者

## App1933

九巴進一步在App1933啟用「失蹤人士通知功能」，乘客會透過App1933接收到相關提示，協助尋找長者。與此同時，當失蹤長者使用有關八達通卡乘搭巴士時，提示器既可識別亦會提示車長，向長者提供協助。

## 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。

新啟用的屯門公路轉車站顧客服務中心（九龍方向），為乘客提供舒適的候車環境

## 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2020年分別處理約98萬個來電及2萬個來電，即平均每月約81,250個來電及約1,600個來電。熱線員每日早上7時至晚上11時服務公眾，並設有24小時運作的熱線系統。顧客更可通過快捷鍵即時聯繫在線的顧客服務熱線員，報告影響巴士服務的違例泊車事件，以及有關走失長者的求助。

## 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。

顧客服務中心為乘客提供一站式服務

## 團體參觀

我們在報告期內接待了3間來自社會服務機構和海外代表團的訪客，以增加持份者對車廠日常運作的認識。另外，我們透過車廠參觀計劃與學校和非政府組織聯繫，向學生及長者推廣乘車的良好行為和安全意識。在2020年，我們接待了兩個代表團。

## 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；及
- 香港總商會。

年初，九巴員工及九巴之友參加了生命熱線「愛．喜．行」線上慈善步行活動

## 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。

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生命熱線「愛．喜．行線上慈善行2020」，以及香港社會服務聯會的「商界展關懷贊助人會」活動。年內，我們合共贊助13間非政府機構免費在23部巴士上張貼車身廣告；又向明愛利孝和護理安老院和明愛賽馬會長者日間綜合服務中心捐贈了兩個度身訂造的巴士站牌，防止患有認知障礙症長者走失，及協助他們進行治療。

在實施全日禁堂食限制期間，九巴於三個巴士總站設椅子及休息區，供有需要市民用膳

自2016年，「舊巴士及退役巴士捐贈計劃」已向學校捐贈34部退役巴士

## 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2020年年底，我們共捐贈34部退役巴士。

於2020年受惠的學校／非牟利機構如下：

- 寶血會思源學校；
- 路德會聖十架學校；
- 順利天主教中學；
- 浸信宣道會呂明才小學；及
- 天水圍循道衛理小學。

九巴之友參加「社區廚房」處理食物義工活動，為長者和低收入家庭提供熱食

## 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2,100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，定期探訪受情緒困擾的長者。報告期內，義工更每周為「社區廚房」處理食物，為長者和低收入家庭提供熱食。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」、「最高服務時數榮譽獎（私人團體－最積極動員客戶參與獎）」及「最高服務時數優異獎（私人團體）」。

# 善用資源 關懷長者

## 愛心站牌捐贈 預防長者走失

為支持建立長者友善社區，九巴向長者院舍捐贈「愛心巴士站」，讓患有認知障礙症長者欲離開院舍，逗留在巴士站，防止走失，有關捐贈項目為本港首次。首兩間受惠機構為明愛安老院和長者日間綜合服務中心，九巴度身訂造兩個以院舍命名的巴士站牌，除了預防長者遊走，亦有助醫護人員為長者進行認知障礙症治療。

此外，一旦長者走失，為協助他們盡快與家人團聚，九巴顧客服務熱線特設「長者尋人專線」，讓失蹤長者的家人可按「8」字，直接與專人聯絡提供資料。在收到求助後，九巴會透過所提供的長者八達通號碼在龐大的車隊網絡協助確定走失長者行蹤，同時透過「App1933」刊登尋人啟示，增加尋回長者的機會。

“曾經有長者試過擅自離開院舍後乘搭巴士，因此我們希望借鏡德國的經驗，於院舍內設立像真巴士站，預防長者走失。因巴士站承載不少長者的回憶，當他們看到熟悉事物能減低其不安情緒，長者亦會慣性去等巴士，減少走失機會。感謝九巴的捐贈及協助，期望更多企業在服務或設施上，為長者想多一步。”

**明愛安老服務高級督導主任關小玲**

# 表現數據

## 由2020年1月1日至12月31日

| | 單位 | 2020年 | 2019年 | 年度變化 |
|---|---|---|---|---|
| **環境** | | | | |
| 溫室氣體排放 | | | | |
| 巴士溫室氣體排放(範疇一) | 噸二氧化碳當量 | **506,886** | 566,360+ | -10.50% |
| 巴士溫室氣體排放(範疇一)密度 | 噸二氧化碳當量／每百萬公里 | **1,770** | 1,781+ | -0.62% |
| 電力溫室氣體排放(範疇二)[1] | 噸二氧化碳當量 | **12,852** | 14,281+ | -10.01% |
| 電力溫室氣體排放(範疇二)密度 | 噸二氧化碳當量／平方米 | **0.033** | 0.037+ | -10.81% |
| 氮氧化物[2] | 噸 | **1,635** | 1,862 | -12.19% |
| 二氧化硫[2] | 噸 | **3.09** | 3.46+ | -10.69% |
| 微粒[2] | 噸 | **118** | 134 | -11.94% |
| 用量 | | | | |
| 柴油用量 | 千兆焦耳 | **7,415,428** | 8,285,315 | -10.50% |
| 柴油用量密度 | 千兆焦耳／百萬公里 | **25,901** | 26,048 | -0.56% |
| 用水量[3] | 立方米 | **339,724** | 309,232+ | +9.86% |
| 用水密度[3] | 立方米／巴士 | **80** | 71+ | +12.68% |
| 用電量[3] | 千瓦時 | **25,703,619** | 28,001,154+ | -8.21% |
| 用電密度[3] | 千瓦時／平方米 | **66** | 72+ | -8.33% |
| 廢棄物 | | | | |
| 有害廢棄物 | | | | |
| 固體化學廢料 | 公斤 | **1,453,020** | 1,587,940+ | -8.50% |
| 固體化學廢料密度 | 公斤／百萬公里 | **5,075** | 4,992+ | +1.66% |
| 輪胎 | 公斤 | **1,063,800** | 1,197,000+ | -11.13% |
| 光管 | 公斤 | **900** | 2,200+ | -59.09% |
| 廢油 | 公斤 | **583,060** | 625,780+ | -6.83% |
| 電池[4] | 公斤 | **166,000** | 118,320 | +40.30% |
| 無害廢棄物 | | | | |
| 金屬[5] | 公斤 | **829,449** | 796,562+ | +4.13% |
| 金屬密度[5] | 公斤／百萬公里 | **2,897** | 2,504+ | +15.69% |

1 參考中電的可持續發展報告，因耗電量而產生的溫室氣體排放系數：2019年為每千瓦時0.51千克二氧化碳當量及2020年為每千瓦時0.50千克二氧化碳當量。
2 排放系數參考自港交所公布的「附錄二：環境關鍵績效指標匯報」。
3 九巴及龍運所有場所(不包括租戶)的用電量及用水量已計算在內。
4 因在巴士上加設安全裝置，以提升巴士安全表現，縮短了電池的壽命。
5 我們因整理車廠環境而棄置大量金屬。
+ 參照GRI標準102-48資訊重整。

| | 單位 | 2020年 | 2019年 | 年度變化 |
|---|---|---|---|---|
| **員工** | | | | |
| 總員工人數 | 人數 | 13,582 | 13,457 | +0.93% |
| 按性別劃分 | | | | |
| 女性 | 人數 | 1,172 | 1,177 | -0.42% |
| 男性 | 人數 | 12,410 | 12,280 | +1.06% |
| 以年齡劃分 | | | | |
| 40歲以下 | 人數 | 3,027 | 3,017 | +0.33% |
| 40-50歲 | 人數 | 4,011 | 4,054 | -1.06% |
| 50歲以上 | 人數 | 6,544 | 6,386 | +2.47% |
| 以職級分類 | | | | |
| 高層 | 人數 | 30 | 24 | +25.00% |
| 中層 | 人數 | 285 | 277 | +2.89% |
| 基層 | 人數 | 13,267 | 13,156 | +0.84% |
| 以僱傭類型及性別劃分 | | | | |
| 全職女性 | 人數 | 1,039 | 1,050 | -1.05% |
| 全職男性 | 人數 | 11,807 | 11,514 | +2.54% |
| 兼職女性 | 人數 | 133 | 127 | +4.72% |
| 兼職男性 | 人數 | 603 | 766 | -21.28% |
| 以僱傭合約及地區劃分 | | | | |
| 香港常任員工 | 人數 | 12,452 | 12,120 | +2.74% |
| 其他地區常任員工 | 人數 | 0 | 0 | 不適用 |
| 香港合約員工 | 人數 | 1,130 | 1,337 | -15.48% |
| 其他地區合約員工 | 人數 | 0 | 0 | 不適用 |
| 以僱傭合約及性別劃分 | | | | |
| 女性常任員工 | 人數 | 1,025 | 1,031 | -0.58% |
| 男性常任員工 | 人數 | 11,427 | 11,089 | +3.05% |
| 女性合約員工 | 人數 | 147 | 146 | +0.68% |
| 男性合約員工 | 人數 | 983 | 1,191 | -17.46% |
| 總培訓時數[6] | 小時 | 232,024 | 550,970 | -57.89% |
| 平均培訓時數 – 以性別劃分[6] | | | | |
| 女性 | 小時 | 11 | 18 | -38.89% |
| 男性 | 小時 | 18 | 43 | -58.14% |
| 平均培訓時數 – 以職級劃分[6] | | | | |
| 高層 | 小時 | 1 | 2 | -50.00% |
| 中層 | 小時 | 6 | 7 | -14.29% |
| 基層 | 小時 | 17 | 42 | -59.52% |

[6] 因應2019冠狀病毒病大流行而保持社交距離，大部分外部及內部培訓課程暫停。