關懷顧客

作為公共運輸營辦商，我們竭誠為乘客帶來優質的搭乘體驗。我們致力了解乘客需要及期望，確保提供安全、創新、有效率、舒適及物有所值的巴士服務。

9 產業、創新和基礎設施

產業、創新和基礎設施

11 可持續城市和社區

可持續城市和社區

創新及便捷

我們相信創新思維及先進科技能為業界及社會建造一個方便、多元、可持續的乘車環境。

電子支付系統「e度嘟」

龍運率先在全線車隊裝設多元化電子支付系統e度嘟，成為全港首間提供多元化電子支付系統的專營巴士公司。2022年起，所有九巴路線均可透過e度嘟繳付車資，同時適用於所有提供區域性短途分段收費計劃的路線。連同新加盟的BoC Pay「乘車碼」，九巴及龍運電子支付系統e度嘟支援的電子支付方式，於2022年增至11種，為所有交通工具之最。11種非接觸式的付款方式，包括信用咭、附設於手機及智能手錶的電子錢包及二維碼，為乘客提供簡單、快捷及方便的繳付車資選項。

App1933

九巴及龍運的智能手機應用程式App1933，已有超過600萬次下載及100萬個每日獨立用戶，讓乘客享受方便及個人化的服務，提升客戶體驗。

App1933供乘客方便快捷查閱巴士路線及預計巴士到站時間。重點的功能如下：

- 於2022年提升「提示設定」功能，用戶選擇巴士路線及上車時間後設定相關提示，為日常通勤提供細心的乘車方案；
- 巴士「實時預計車程」及「巴士預計到站時間」功能，讓用戶可輕鬆計劃行程外，更可查閱九巴、龍運及其他專營巴士公司的巴士預計到站時間；
- 定位功能讓用戶可在新推出的「九巴資訊站」取得實時交通狀況、天氣訊息、航班資訊及渡輪班次，實現跨界別交通模式帶來的暢順無阻、高效率的出行體驗；
- 乘客可不分晝夜透過人工智能聊天機械人「bot1933」提出查詢和意見；及
- 通過獨家會員計劃club1933與乘客進一步聯繫，乘客可以享受巴士旅程，同時賺取積分換領精美禮品。

- 藍芽定位資訊
- 實時預計車程
- 實時交通狀況及天氣訊息
- 巴士預計到站時間
- 人工智能「即時對話」

▲ 九巴照顧粉嶺皇后山居民的出行需要，年內多次提升巴士服務，並設立「九巴優惠站」，提供票價優惠

全新巴士服務

一直以來，九巴及龍運不斷提升巴士服務，為乘客提供更優質及舒適的巴士旅程。

- 配合屯門第54區住宅落成，九巴於2022年7月開辦該區目前唯一的市區全日線67A，方便區內的公共屋邨－和田邨及菁田邨居民出行；
- 隨著更多居民遷入皇后山邨，九巴全年多次加強皇后山邨的巴士服務，包括延長路線78A及278A至皇后山巴士總站、推出路線78A與港鐵港幣1元轉乘優惠、路線78A的頭班車提早開出及增加其繁忙時段班次、增設路線78A特快班次及延長其服務時間至深夜、延長路線278A服務時間，以及開辦全新路線78B，於早上繁忙時段提供來往皇后山及上水的特快服務；
- 自2022年8月起，九巴提升將軍澳服務，增設全新繁忙時間特別路線93P，為寶琳路居民提供一程直達九龍商貿區、佐敦及旺角的服務。路線90及97則於2022年10月投入服務，為將軍澳居民提供直達沙田及馬鞍山服務；
- 因應將藍公路於2022年12月開通，九巴於通車後首個工作日，開辦3條將藍公路快線，分別為路線96、290E及298X。路線96為往返將軍澳、科學園和大埔的乘客提供直接及方便的巴士服務，成為通勤的首選。路線290E及298X為康城、百勝角及坑口的居民，提供更快捷前往黃大仙、葵涌、荃灣及旺角、荔枝角商貿區的服務；
- 不論是傳統住宅區，抑或新落成住宅屋苑，九巴都會盡力投放資源讓居民享用到專營巴士服務。全新路線69於2022年12月投入服務，該路線全日運作，方便元朗東頭、同心村、映御及尚豪庭一帶的居民往返元朗市中心及天水圍北；
- 開辦全新郊遊路線33R及74R，提供直達巴士服務來往北潭涌及荃灣與大埔；及
- 2022年8月實施第三階段屯赤巴士服務調整，涉及由北區開出的龍運巴士路線E43，改道後縮短了來往北區與北大嶼山的車程，而連接屯門和香港迪士尼樂園的路線R33亦於2022年7月起改經屯門-赤鱲角隧道，同樣縮短行車時間。

設備提升

- 九巴於2022年成功設計巴士專用的環保風閘，有效減低空調流失，同時開始為車隊更換低瓦數的LED燈，提升乘客享受舒適車廂環境的體驗；
- 九巴在2022年正式啟動5G升級工程，陸續為全線車隊升級為5G巴士，為乘客提供免費5G Wi-Fi服務。乘客可享受高速度、穩定和流暢的5G網絡，而5G Wi-Fi服務每日無限使用，進一步提升乘客的乘車體驗；

- 截至2022年年底，九巴已為超過600部巴士改裝，巴士上設有橫趟式通風窗，加強空氣流通並為乘客帶來舒適的旅程；
- 「太陽能巴士站計劃」透過在巴士站裝設太陽能發電裝置推廣綠色能源，為照明系統提供電力，迄今已有2,000個巴士站裝設太陽能裝置；
- 新設計的路線資料表已裝設在巴士站柱，乘客只需掃瞄二維碼便可獲取巴士班次及其他路線資訊；
- 九巴及龍運為4,065部巴士安裝巴士資訊顯示屏，乘客可透過設於巴士上下層的顯示屏及App1933的落車提示功能，獲取實時巴士站資訊；
- 共有1,260個候車亭設有屏幕，顯示巴士預計到站時間；
- 九巴及龍運巴士裝設靜電子空氣淨化器，令車廂的空氣更潔淨；及
- 共有3,790部九巴及257部龍運巴士配備節能可變式空調壓縮機，在不同的天氣情況下，都可以最節能的方式，提供合適和細緻的溫度調控。空調系統具有抽新鮮空氣功能，可讓新鮮空氣經雙層過濾系統，潔淨後進入車廂。

暢達

暢達的公共交通服務對於市民日常生活至關重要。無障礙的交通系統是建設共融社會的基石。

無障礙車隊

九巴和龍運巴士全面採用超低地台設計，方便乘客上落，並設有寬敞車門，讓長者和輪椅使用者可以輕易出行。此外，九巴已改裝約260部巴士車廂，提供雙輪椅位給使用者，相關巴士主要編配行走途經醫院的路線。九巴亦於2022年引入兩款不同設計的活動式輪椅扶手，並安裝在超過90部巴士。新扶手不僅讓輪椅乘客在巴士有更舒適的乘車體驗，亦有助預防輪椅在車廂通道上翻倒或打滑。新設計已成為新購置巴士的標準設施。

車廠、巴士總站及巴士站設備

九巴及龍運不斷提升巴士總站及巴士站設施，包括：

- 九巴於2022年分階段翻新多個轉車站，提供更清晰的標示及候車月台編號，乘客能輕鬆找到轉乘路線的月台，並在站內和手機應用程式App1933加入路線資訊；及
- 在巴士候車亭、總站和轉車站安裝座椅，方便長者、殘疾人士及攜同幼兒的人士使用。截止2022年年底已安裝2,250張座椅。

實惠

票價優惠計劃

九巴及龍運致力提供高效的巴士服務，2022年先後推出多項票價優惠計劃，包括：

九巴

- 繼屯門、元朗、天水圍及將軍澳區推出「區域性短途分段收費計劃」，獲得正面迴響，九巴在2022年於北區推行第三個區域性短途分段收費計劃，涉及5條路線。乘客只需在北區下車後於12個設有一站式感應器的巴士站，拍八達通、非接觸式信用咭或流動裝置，或掃瞄二維碼，即可以港幣3.8元至5元的車費享受區內巴士服務。目前為止，區域性短途分段收費計劃涵蓋路線已增至55條，拍卡機亦加至92部；
- 「九巴優惠站」最高可享港幣4元車費優惠，並覆蓋多間大專院校、商場及屋苑。除了觀塘、美孚、粉嶺皇后山及將軍澳，九巴進一步將優惠站擴展至尖沙咀、元朗及天水圍。新增的九巴優惠站分別設於九龍清真寺、同心村及天水圍兩個私人屋苑；
- 設轉乘優惠計劃，乘客乘搭指定路線往來馬灣及荃灣，即享有車資優惠；
- 「ICBC•KMB銀聯雙幣卡」持卡人享有九巴及龍運巴士車費高達20%回贈，而花旗銀行指定信用咭客戶可享全年15%的車費回贈；

- 與香港電車有限公司及其他專線小巴營辦商合作，推出轉乘優惠計劃，涵蓋港島及新界區路線；
- 與港鐵合作提供轉乘優惠計劃，乘客乘搭指定的九巴路線及於指定的港鐵站出入閘，即可享有折扣優惠；及
- 因應開辦全新路線69、90、96及97，推出全新轉乘優惠計劃。

龍運

- 「ICBC·KMB銀聯雙幣卡」持卡人可享有九巴及龍運巴士車費高達20%回贈；
- 花旗銀行指定信用咭客戶可享全年15%的車費回贈；及
- 與大嶼山巴士合作，推出全新轉乘優惠，方便乘客遊覽梅窩、大澳及昂坪等休憩勝地。

巴士轉乘計劃

九巴及龍運的巴士轉乘計劃，為乘客提供第二程接駁巴士的車資折扣優惠，同時亦擴大了巴士路線網絡的覆蓋範圍。截至2022年年底，九巴設有23個轉車站，覆蓋大部份九巴營辦的路線，而龍運則設有兩個轉車站，覆蓋29條巴士路線。位於石門的全新馬鞍山轉乘網絡，涵蓋14條來往西貢、馬鞍山、大水坑的路線，提供最高港幣10元的轉乘優惠。此外，九巴於2022年起陸續翻新多個轉車站，提供更清晰的標示及候車月台編號，讓乘客更容易識別位置。乘客亦可分別於九巴及龍運網站，查閱更詳細和全面的轉乘路線資料。

九巴月票

九巴月票適用於超過400條九巴路線，包括常規線、深宵線、馬場線及聯營線之九巴班次。乘客只需以港幣780元購買月票，便可每日搭10程九巴及兩程路線B1。

持有九巴月票的乘客盡享多個專屬禮遇，包括：

- 登記成為九巴會員計劃club1933會員，可自動賺取780分，連同200迎新積分，首次登記可享980分，換領九巴口罩及其他精美禮品；
- 乘搭任何九巴路線，即自動享有巴士乘客微保險BUS RYDE保障；

▲「九巴月票」推出多項客戶尊享禮遇，並推出學生買二送一優惠，接觸年輕客群

- 專享九巴月票客戶專線3974 7888，將有專人接聽及處理查詢；
- 免費乘搭龍運巴士路線；
- 以升級體驗價享受舒適的P960及P968線服務；
- 九巴於2022年推出「買三送一」優惠，乘客連續四個月購買九巴月票，可享港幣780元八達通回贈（相等於九巴月票價格）。有關計劃廣受社會各界和乘客歡迎，並已延長至2022年下半年；及
- 繼「買三送一」優惠計劃，九巴推出學生專享「買二送一」優惠，持有學生身份個人八達通的乘客只需連續三個月購買九巴月票，即可享港幣780元八達通回贈。

乘客資料保障

作為每日為普羅大眾提供公共運輸的營辦商，我們以保護乘客資料為己任，竭力成為值得信賴的巴士公司。

本集團非常重視保障乘客的個人資料，並已制訂相關的工作指引防止不當披露個人資料。在所有裝設閉路電視系統的巴士，車廂會貼上告示通知乘客及車長。認可人士會因應保安及意外調查工作，查看閉路電視系統的攝錄影片。所有攝錄資料均由管理層負責管控，如需存取、複製或觀看，必須依照相關的管治程序申請批准。

自2015年起，用作監測路面及車廂情況的閉路電視，包括前視式監控攝錄機已列為所有新購置巴士的標準設備。所有九巴及龍運巴士已裝設閉路電視，以保障車長在警方調查或進行法律程序時的權益。

轉車站擴大巴士網絡 完善搭乘體驗

助你出行：更遠、更快、更易

九巴致力完善巴士網絡，連接社區，並透過增加巴士路線及班次，協助加快市郊地區的發展，但香港有限的道路空間成為發展的主要障礙，且情況不容忽視。九巴於2022年推出23個轉車站（「BBI」），提升巴士網絡的效益，並減少交通擠塞與路邊污染問題。

轉車站讓來自不同地區的乘客，可從短途巴士轉乘跨區巴士前往其他地區，並享有轉乘優惠，從而大幅減少主要道路的路線重疊及繁忙路段的交通流量。在巴士轉乘計劃下，巴士網絡得以簡化，路線規劃亦可以更直接。九巴龐大的巴士路線網絡提供超值和便捷的選擇，我們鼓勵乘客多加利用，令出行計劃更有彈性。

為提升乘客轉乘體驗，九巴分階段翻新多個大型轉車站，包括於巴士站提供更清晰的標示，乘客在轉車時能更容易識別月台的位置。此外，九巴手機應用程式App1933可作為行程規劃工具，乘客透過「附近巴士路線」功能，查詢轉乘路線的預計到站時間。

「以前一直認為，點對點的巴士服務會更便於出行。然而，在香港交通繁忙的情況下，單一路線並不代表有更快的行程，尤其是在上下班的繁忙時段。現在有了巴士轉乘計劃，不同的路線組合為我帶來更多的通勤選擇，這樣我能作出相應調整來減少行程時間，同時可以前往更多地區和享受車資優惠。」

乘客何小姐