

## 業務回顧

## 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**438**條路線，每天為超過**250**萬人次的乘客服務，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**11,000**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。



服務香港

90年



Ⓐ 九巴引入雙層電動巴士，於香港的繁忙路段行走，改善路邊空氣質素

## 社會復常

香港經歷三年2019冠狀病毒病影響後，終於在2023年第一季全面取消社交距離措施和撤銷強制佩戴口罩的要求，標誌著社會全面恢復正常，公共交通服務需求，尤其跨境的公共交通服務需求逐漸恢復。加上疫情後顧客出現新的出行模式，九巴已採取措施確保巴士服務水平能夠滿足大眾需求。

## 新票價調整

九巴和龍運於2023年6月18日起調整其票價。根據行政長官會同行政會議批准，九巴票價在專營巴士豁免隧道費基金1.6個百分點的紓緩作用後，整體實際加權平均加幅3.9%，即是九巴每程巴士票價平均增加港幣0.3元。

## 出行首選

九巴致力以物有所值的服務、覆蓋全面的巴士網絡和創新環保的科技，為大眾提供巴士服務，讓他們擁有最佳的出行體驗。

## 物有所值的服務

### 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，並創先河推出全港首張專營巴士月票—「九巴月票」。乘客購買九巴月票，便可每日任搭10程九巴（以及額外兩程B1口岸線）。為回饋乘客，龍運獲得新10年專營權後亦將九巴月票擴大覆蓋範圍至龍運路線。由2023年5月開始，九巴月票除覆蓋全港逾400條九巴路線，包括常規線、深宵線、馬場專線等外，月票持有人可乘搭由龍運營運的E線、N線、S線、R線及X線，而在乘坐龍運A線和NA線時更享有二七折優惠。由2023年9月起，即新票價生效後3個月，九巴月票價格增加至港幣800元。

九巴推出不同計劃，為九巴月票持有人提供專屬優惠：

- Ⓐ 以「升級體驗價」享受舒適的新型長途巴士路線P960及P968；
- Ⓐ 於九巴會員計劃club1933自動賺取等同九巴月票價格的積分，換取九巴精美禮品及eCoin；及
- Ⓐ 專享「九巴月票客戶專線」，由專人接聽及處理九巴月票持有人的查詢，提升出行體驗。

## 業務回顧

為減輕學生的經濟負擔，九巴分別在2023年3月至6月和8月至12月期間，推出兩輪「買二送一」優惠計劃。學生乘客只要連續三個月購買九巴月票，將獲得相當於一張九巴月票價格的八達通現金回贈，該計劃相當受學生歡迎。另外，九巴在2023年9月和10月於部分大學和社區學院設立資訊攤位，在新學年向學生提供更多交通資訊。

### 回饋乘客

九巴與多家企業合作，於指定的路線及日子推出免費乘車日，讓乘客免費無限次享用舒適的巴士服務。

為慶祝九巴成立90周年及鼓勵市民在2023年暑假前往香港不同地方遊玩，九巴及龍運舉辦「夏日賞童遊」活動，小童可連續13個星期日及公眾假期免費乘搭超過450條九巴及龍運巴士路線。

另外，在2023年7月中旬至8月初，九巴推出學生暑期優惠，學生搭乘30條指定過海路線可享半價優惠。

為響應「香港夜繽紛」活動，九巴和龍運精心挑選4條巴士路線，鼓勵乘客於晚間出行，欣賞香港著名夜景，並推動夜間經濟活動。同時，九巴亦於2023年9

月至11月期間，提供通宵巴士路線七五折優惠，以實際行動支持夜繽紛活動。

九巴及龍運於2021年推出會員計劃「club1933」。已登記乘客可邊乘車邊賺取積分，並在九龍及新界15個指定地點換領禮品。特選乘客更可於購買九巴月票時，享有尊屬優惠計劃。另外，九巴推出自家電子錢包「eCoin Wallet」，讓club1933會員可將積分轉換成eCoin以繳付車資。

### 網絡覆蓋全面

於2023年年底，九巴共營辦438條巴士路線。九巴因應營運環境的變化，包括新鐵路啟用、人口轉變和分布以及新道路落成等，不斷檢討各條巴士路線的需求，以靈活調配資源，提升巴士網絡的效益及競爭力，確保長遠的可持續發展，並開拓具增長潛力的新市場。

我們於2023年落實了83項路線重組方案，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服務。

- Ⓐ 雙層電巴服務區域覆蓋尖沙咀、觀塘及屯門等多個旺區，深受市民歡迎





Ⓐ 九巴90周年慶祝典禮獲超過300位嘉賓參與，包括政府官員、董事會成員、現職及退休員工，以及商業夥伴代表等，一同見證九巴服務香港90年的成果

九巴於2023年在全港各個主要地點設立31個轉車站，提升巴士網絡的效率，讓乘客有更多路線選擇及享有超值的轉乘優惠。現時九巴及龍運的轉乘網絡覆蓋全港十八區，為乘客提供更多優惠及便捷的出行選擇，令資源用得其所之餘，又能为環保出一分力。為方便乘客轉乘，九巴按地區為轉車站命名，並透過加強網站及應用程式上的資訊，確保乘客能輕易利用轉乘網絡，前往港九新界各區，體驗「轉乘就係咁簡單」。手機應用程式app1933亦推出全新轉車站頁面，除了新增顯示轉車站網絡範圍外，更為乘客提供清晰的巴士月台編號及位置、預計車程時間，及相關轉乘優惠等資料。

因應人口轉變、城市發展及不斷變化的乘客需求，尤其當取消社交距離措施及放寬旅行限制後所帶來的跨境需求增長，九巴推出新的口岸線及提升現有服務水平，以滿足需求。為配合青衣青富苑、粉嶺皇后山、元朗江夏圍及將軍澳日出康城等住宅項目落成，九巴開辦新路線和加密現有路線的班次，進一步加強當區服務。

### 青衣及西九文化區全新專營巴士路線

九巴致力投放資源，於新發展地區提供巴士服務，並很高興通過2022年的招標獲得路線49和49M的經營權。兩條路線分別連接青衣、九龍東，以及將軍澳，並已於2023年3月及9月分別投入服務。除青衣外，九巴亦開辦全新路線W4來往西九文化區及高鐵香港西九龍站，以滿足市民及旅客往返M+及香港故宮文化博物館的需求。

### 環保智能

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。公司會爭取將全線車隊提升為新能源巴士，配合政府達至碳中和目標的政策。

### 提升車隊設備

2023年，九巴有107部巴士，包括83部雙層巴士及24部比亞迪電動雙層巴士獲發牌照。新的雙層巴士在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

## 業務回顧

士亦加裝了多項安全設施，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，以保障乘客及車長安全。新車均設有四個通風窗，乘客可打開讓車外的空氣進入車廂，有關設計已成為新購巴士的基本裝置。

九巴陸續於2,400部巴士上安裝胎壓監測系統，讓車長可即時監測輪胎壓力和溫度，以提高巴士的安全性，而胎壓監測系統亦成為新購置巴士的基本裝置。

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。至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，而車隊內歐盟三型的巴士將於三年內全數退役。2023年，24部新一代純電動雙層巴士投入服務，電巴引入電池管理系統和水冷系統，以監察電池狀態及更有效管理電池溫度、延長電池壽命及提升效能。

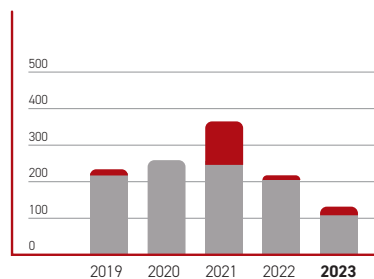
於2023年12月31日，九巴共營運4,055部已獲發牌之巴士（包括3,904部雙層巴士及151部單層巴士），其中包括24部電動雙層巴士及26部電動單層巴士。



Ⓐ 九巴陸續於巴士車隊安裝胎壓監測系統，讓車長即時監測輪胎壓力和溫度，以提高巴士安全性

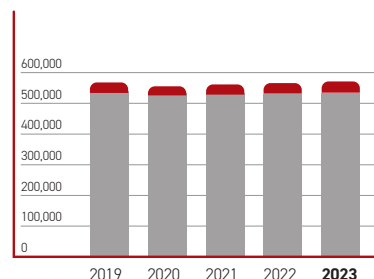
九巴車隊	雙層巴士	單層巴士	巴士總數
於2023年1月1日	3,885	151	<b>4,036</b>
年內添置	107	0	<b>107</b>
年內廢置	(88)	0	<b>(88)</b>
於2023年12月31日	3,904	151	<b>4,055</b>

車隊引入新巴士數量



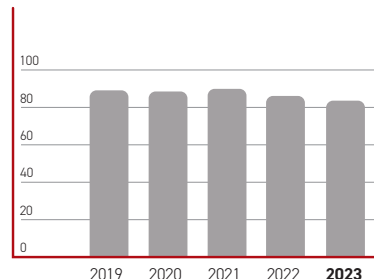
■ 九巴  
■ 龍運

於12月31日之車隊總載客量



■ 九巴  
■ 龍運

實際路面行車數目與已發牌的車輛數量之百分比－九巴



附註：

- 2020 年有 38 架巴士由龍運轉讓至九巴。
- 2021 年有 100 架巴士由龍運轉讓至九巴。
- 2022 年有 5 架巴士由龍運轉讓至九巴。

## 節約能源

為建設更環保的未來，九巴致力研發可再生能源的應用，包括在車廠、巴士總站、巴士候車亭、巴士站柱及雙層巴士車頂加裝太陽能發電板。九巴配備太陽能板的巴士發展至第三代，並由試驗階段推展至大規模生產，同時太陽能發電裝置已成為新購置巴士的基本裝置。於2023年，九巴共有92部配備太陽能系統的巴士獲發牌，九巴亦為現有巴士車隊加裝太陽能系統，直至2023年底，已有近2,000部巴士完成安裝。

此外，九巴繼續推展「太陽能巴士站計劃」，利用太陽能向巴士站內的照明系統供電。至2023年年底，已有1,907個巴士站配備太陽能裝置；現時九巴整體已裝設30,000塊太陽能光伏發電板，以實踐新能源發展藍圖。

## 5G科技

邁向智慧城市是香港發展其中一個重要方向，隨著5G移動網絡技術漸趨成熟，九巴著力研究應用5G科技於日常營運中。其中，九巴陸續於2,500部巴士升級為5G巴士，為乘客提供免費5G Wi-Fi服務。九巴亦在車廂加設「上層尚餘座位顯示屏」來顯示上層可用座位的數量，以及在手機應用程式app1933以圖示顯示接著到達的三班巴士班次的實時載客量。



## 電子支付系統

九巴於全線車隊引入多元化電子支付系統「e度嘟」，並新增接受美國運通卡、Discover/Diners Club、WeChat Pay HK，以及微信支付等支付方式。現時系統支援的電子支付方式達至16種，包括非接觸式支付、流動支付及二維碼支付，令九巴和龍運成為現時本港接受最多電子支付方式的公共交通營辦商。e度嘟亦支援區域性短途分段收費計劃及九巴和龍運現有的巴士轉乘優惠等車資優惠計劃。



⊕ 九巴應用5G及創新科技，於app1933以「圖示」方式為乘客提供即將抵達巴士的載客量

## 業務回顧



Ⓐ 九巴按國際性標準管理團隊，確保專業的維修人員維持高水平的服務

### app1933

九巴及龍運推出智能手機應用程式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。

app1933的巴士預計到站時間服務，亦擴展至其他專營巴士公司，讓乘客可更容易和更全面計劃行程。除了透過藍芽「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「九巴資訊站」向乘客提供所在位置相關的交通狀況、天氣資訊，以及路線建議等訊息。

### 卓越服務

過去90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。九巴採用機械可靠性<sup>1</sup>及車隊運作能力<sup>2</sup>作為衡量公共巴士服務標準的重要指標。於2023年，九巴車隊的機械可靠性為150,249公里：1，而車隊運作能力則高達96.78%。

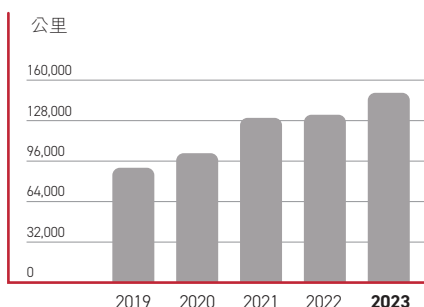
### 車廠

九巴位於九龍灣、荔枝角、沙田及屯門的4個主要車廠，為巴士車隊提供日常保養及維修服務，另外10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。

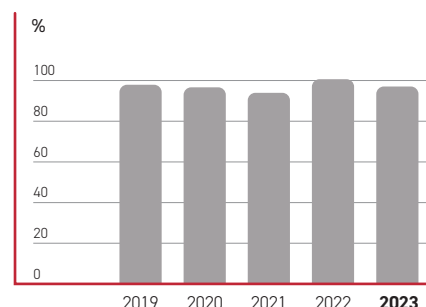
<sup>1</sup> 機械可靠性指標是指每部巴士平均行走多少公里後才會在載客途中發生機械故障。

<sup>2</sup> 車隊運作能力指標指整個巴士服務網絡在早上7時至9時的繁忙時段內，向繁忙方向開出之實際班次與預定班次的比例。

機械可靠性<sup>1</sup>— 九巴



車隊運作能力<sup>2</sup>— 九巴



附註：2020及2021年的車隊運作能力受社交距離措施影響。

### 管理體系標準



#### 品質管理體系 ISO9001

獲認證年份

1999

(於2018年採用最新版本)



#### 環境管理體系

ISO14001

獲認證年份

2003\*



#### 職業健康安全管理體系

ISO45001

獲認證年份

2019

(此前採用OHSAS18001:2007標準)

\* 九巴旗下最大的兩間車廠獲取此認證。

## 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2023年 12月31日 服務的巴士數目	開始 運作年份	備註
<b>九巴車廠：</b>					
九龍灣車廠	九龍東	768,038	1,086	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。
荔枝角車廠	九龍西、南	648,946	858	2002	該車廠用地乃以短期租約形式向政府租用#。
沙田車廠	新界東、北	720,005	1,138	1988	該車廠用地於1984年在公開拍賣會上投得。
屯門車廠	新界西	148,961	973	1979	於1974年在公開拍賣會上投得。
九巴總修中心	巴士總修	380,915	不適用	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。
<b>龍運車廠：</b>					
小蠔灣車廠	大嶼山	82,422	285	1998	該車廠用地乃以短期租約形式向政府租用#。
<b>總數</b>		<b>2,749,287</b>	<b>4,340</b>		

# 根據短期租約，租金按市場價格向香港特區政府支付。



## 業務回顧

## 香港專營公共巴士業務

龍運巴士有限公司（「龍運」）



獲批

10年

新專營權

龍運自1997年起營辦往返新界、香港國際機場及北大嶼山的專營公共巴士服務。龍運獲香港特區政府批出10年新專營權，並於2023年5月1日生效。龍運的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。





⌚ 因應社會復常，口岸巴士路線需求逐步回升，龍運多管齊下以滿足港珠澳大橋和機場旅客的出行需要

## 社會復常

龍運的客源主要來自旅客及與旅遊業相關活動，香港在2023年全面取消社交距離和出入境防疫限制，市民普遍再次外出旅遊，來港旅客亦逐步回升，令龍運的載客量有顯著改善。龍運及時採取措施提升在疫情時降低的服務水平，確保能夠滿足市民和旅客服務需求。

## 新票價調整

九巴和龍運於2023年6月18日起調整其票價。根據行政長官會同行政會議批准，龍運票價在專營巴士豁免隧道費基金0.3個百分點的紓緩作用後，整體實際加權平均加幅4.2%，即是龍運每程巴士票價平均增加港幣0.5元。

## 新10年專營權

龍運獲得香港特區政府批出新10年專營權，並於2023年5月1日起生效。為回饋乘客，在新的專營期內，龍運路線亦會被納入九巴月票計劃。換言之，龍運營運的E線、N線、S線、R線及X線巴士路線亦適用於九巴月票，月票持有人更可以二七折優惠乘客龍運A線及NA線，為月票持有人提供更多連接口岸的巴士路線選擇。

## 電子支付系統

龍運是全港首間專營巴士公司引入多元化電子支付系統「e度啱」，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。龍運於2023年繼續提升其電子支付系統，新增支援美國運通卡、Discover/Diners Club、WeChat Pay HK，以及微信支付等支付方式。系統目前接受16種支付方式，包括非接觸式支付、流動支付及二維碼支付，令九巴及龍運成為現時本港接受最多電子支付方式的公共交通營辦商。

## 巴士服務網絡

2023年年底，龍運營運42條路線。在取消社交距離措施和出入境防疫限制後，港珠澳大橋和機場交通需求迅速回復。有見及此，龍運加強和恢復相關服務以應付需求，特別是因應港珠澳大橋需求增加，龍運重新調整路線，並擴大巴士服務範圍至沙田、荃灣、葵青、元朗、大埔和北區等地區。

## 提升車隊設備

2023年，龍運引進了24部配備最新安全設施的雙層巴士。截止2023年12月31日，龍運共營運281部雙層巴士及4部電動單層巴士，其中有136部雙層巴士為12.8米長，全部可供輪椅上落，並設有電子報站系統。

## 業務回顧



ⓐ 龍運全線車隊設有電子支付系統「e度嘢」，提供16種電子支付方式為訪港旅客帶來方便

### 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2023年，龍運歐盟五型或以上及電動巴士所佔車隊巴士數目比例超過96.84%。

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。

龍運巴士車隊	雙層巴士	單層電動巴士	巴士總數
於2023年1月1日	261	4	<b>265</b>
年內添置	24	0	<b>24</b>
年內廢置	(4)	0	<b>(4)</b>
於2023年12月31日	281	4	<b>285</b>

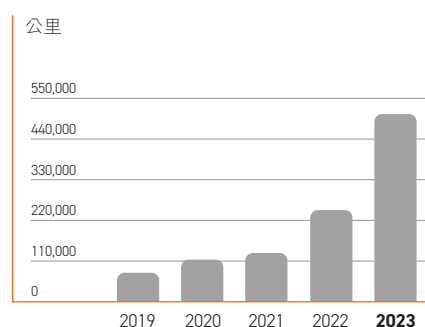
## 卓越服務

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的安全和效率水平。龍運採用兩項重要表現指標，即機械可靠性<sup>1</sup>和車隊運作能力<sup>2</sup>來檢視營運表現。於2023年，龍運巴士的機械可靠性達到508,657公里：1，而車隊運作能力則達到98.84%。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。

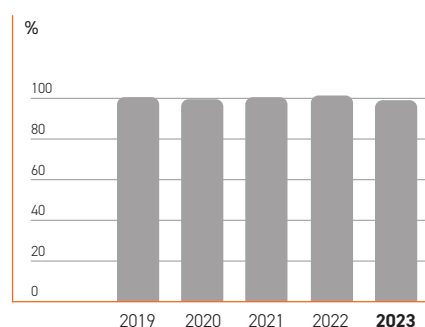
## 車廠

龍運位於小蠔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。小蠔灣車廠已安裝雨水收集及水循環系統，以節約用水。

## 機械可靠性<sup>1</sup>-龍運



## 車隊運作能力<sup>2</sup>-龍運



Ⓐ 龍運定期為車隊進行嚴格的維修、檢查和保養，確保行車安全

<sup>1</sup> 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。

<sup>2</sup> 車隊運作能力指標指整個巴士服務網絡在早上7時至9時的繁忙時段內，向繁忙方向開出之實際班次與預定班次的比例。