# 與董事總經理的一席話

*「儘管面對鐵路運輸的激烈競爭，市場仍然需要安全舒適、快捷可靠，以及能提供點對點的巴士服務，而我們正能滿足乘客這方面的需求。長遠而言，我們對於能運用新科技來提供創新服務，例如路邊零排放電動巴士，感到十分振奮。」*

何達文
董事總經理

**問** 你會如何形容載通國際控股有限公司(「載通國際」)在2011年的表現？

**答** 對載通國際集團來說，2011年是充滿挑戰的一年。集團的專營巴士業務繼續面對高油價、通脹升溫，以及鐵路網絡擴展帶來負面影響的挑戰。為應對這些挑戰，我們致力提升生產力及控制成本，同時設法開源。我們繼續尋求透過路線重組，提高巴士網絡的營運效率、同時為一些遊客正在增長的區域加強服務，以及測試和運用先進科技來吸引乘客。至於非專營運輸業務方面，我們專注提供度身設計及物有所值的服務，以切合顧客的特定需要。地產業務方面，我們透過擴展租賃物業組合來提高2011年的租金收入。我們亦秉持可持續業務增長、良好企業管治、關懷社群等核心信念，繼續為香港及中國內地的顧客提供優質服務。

**問** 你對香港專營巴士服務的未來發展有何看法？

**答** 儘管面對鐵路運輸的激烈競爭，市場仍然需要安全舒適、快捷可靠，以及能提供點對點的巴士服務，而我們正能滿足乘客這方面的需求。長遠而言，我們對於能運用新科技來提供創新服務，例如路邊零排放電動巴士，感到十分振奮。今年年報以「展創意 求卓越」為主題，反映我們在致力提升服務質素之餘，更不忘為香港締造一個更清新、更綠色的環境。

**問** 面對未來數年鐵路網絡不斷擴展的激烈競爭，你有何對策？

**答** 我們會繼續致力重組巴士網絡，以提升巴士的營運效率，同時亦會帶來社會、環保及財務效益。2011年內，九巴透過重組路線減少投入28部巴士，較往年的九部為多。此外，我們將透過提升巴士服務資訊，繼續為我們的顧客，尤其是不斷增加的外來遊客，提供一個更容易掌握和使用的巴士服務。有關的措施包括改良巴士站和巴士總站的站牌設計、裝設車上報站系統、改進在大型巴士總站的綜合巴士服務資訊顯示系統、革新九巴網站、以及推出智能手機應用程式等。

**問** 公司透過智能手機應用程式加強提供巴士服務資訊，為甚麼這項措施如此重要？

**答** 鑑於九巴和龍運的巴士網絡龐大，共有400多條巴士路線，不常乘搭巴士的本地市民和外來遊客可能會不知道要乘坐那一條路線。隨著智能手機日漸普及，九巴和龍運分別於2011年3月和11月推出iPhone版和Android版手機應用程式，為包括遊客在內的所有顧客提供更方便易用的服務。這些手機程式的功能，例如創新的「落車提示」功能，為乘客帶來更佳的乘車體驗。乘客只要輸入旅程起點和終點，手機的應用程式便會提供所有可行路線的詳細資料及上落車的巴士站位置，同時建議途經最少車站而票價最化算的路線。

# 與董事總經理的一席話

**問** 對於公司要維持成功發展，科技的重要性有多大？

**答** 科技領域不斷創新對集團各項業務的成功營運十分重要。我們將繼續與製造商、供應商以及香港特區政府緊密合作，以具吸引力及具競爭力的服務保持在行業上的領導地位。雖然如此，我們深明公司最寶貴的資產仍然是一群訓練有素的專業員工。因此，除了進一步引入先進技術和創新的服務與產品，我們亦會繼續為員工提供資源及培訓，讓前線員工可為顧客提供最優質的服務。

**問** 在當前的通脹環境下，九巴和龍運採取甚麼策略來應對2011年票價加幅低於預期所帶來的影響？

**答** 九巴和龍運於2010年7月分別向香港特區政府申請上調車費8.6%及7.4%，並獲准由2011年5月15日起分別將車費調高3.6%及3.2%。在當前的通脹環境下，有關加幅已證明遠遠無法抵銷經營成本(尤其是燃料成本)的增加。因此，我們採取各項措施來提升巴士網絡的營運及成本效益。最好的方法是加快路線重組，從而更有效地運用資源，並締造更綠色的環境。然而，如果嚴格的節流措施仍然無法遏抑成本的升勢，我們將考慮申請票價調整，以維持穩健的財務及服務標準。

**問** 載客量方面，你認為甚麼範疇具有增長潛力？

**答** 訪港內地旅客的增長，肯定可帶來重大的發展機遇。中國內地訪港旅客於2011年顯著增長，突破2,800萬人次，較2010年增加約24%，並勢必隨著中、港兩地的社會及經濟聯繫更趨緊密而進一步上升。2011年內，九巴多條為跨境乘客服務的路線的載客量大幅上升。我們將繼續利用創新技術和投入充足的資源，從而有效地服務這個不斷增長的市場。

**問** 集團在內地的表現如何？

**答** 於2011年，集團位於深圳及北京的合資企業均取得穩健的業務進展。在深圳，深圳巴士集團繼續引領創新潮流，不但引入環保電動巴士進行測試，同時推出電動計程車開創新業務。

**問** 可否告訴大家電動巴士的最新發展？

**答** 九巴引入全港首部零排放超級電容巴士gBus，並於2010年8月至2011年4月進行了實地測試。在這八個月的密集測試期間，gBus已證明能在最高載重量和全空調的情況下，維持安全可靠的運行。由於電動巴士技術發展一日千里，我們正考慮引入其他電動車輛進行測試。九巴已探訪多家電動車輛製造商，並正研究與部分製造商合作，研發適合香港使用的電動車輛。

**問** 你認為電動巴士的最大優點是甚麼？

**答** 基於多個原因，我們希望採用以超級電容或電池技術作為動力的路邊零排放電動巴士。電動巴士除了不會產生路邊排放，而且所需的基建資本性支出遠低於鐵路，故更符合經濟效益。若能成功大規模地採用電動巴士，我們除了可減低燃油成本，更可為香港締造更綠色的環境。電動巴士具有分階段投入的高度靈活性，尤其適合人口和交通需求需時建立的新發展區。縱使電動巴士的價格和營運成本較傳統以柴油發動的巴士為高，香港特區政府認同前者的潛在優點，並已撥出港幣1.8億元支持專營巴士公司購買共36部電動巴士來進行測試，以評估它們在香港運作環境下的表現。

**問** 載通國際集團是否亦有計劃投資於柴油及電力混能巴士？

**答** 在香港特區政府的財政支持下，我們正計劃引入柴油及電力混能雙層巴士，並於香港部分最繁忙的道路進行測試，以研究它們在本港運作環境下的表現。我們已為進行測試的混能巴士制訂了規格，目前正在進行招標。

**問** 你們採取了甚麼優化措施，確保為乘客提供安全舒適的旅程？

**答** 我們採用「計劃、執行、檢查、實踐」的方針來持續改善各營運層面的安全表現。於2011年1月，九巴根據職業安全健康管理系統(OHSAS)18001的規定，制訂了一套度身設計的安全管理系統。該系統已於2012年1月全面實施。

多年來，為鼓勵乘客注重安全並為他人設想，我們透過印刷及傳播媒體推行公民教育計劃，成效理想。於2011年，我們更推出「關愛座」試驗計劃，鼓勵乘客讓座給長者、傷健人士、孕婦及攜同嬰孩的乘客。為此，我們在每部巴士上裝設四個配上耀眼頭枕的「關愛座」，供有需要人士使用。我們的目標是將這項計劃擴展至九巴和龍運車隊的大部分路線。