



載通國際

Transport International



可持續發展報告 2019
載通國際控股有限公司



可持續發展報告



九巴及龍運擁有超過13,000名員工，為本港主要僱主之一，提供具吸引力的員工福利，有家庭兩代人一起在公司工作



關於本報告

報告重點

載通國際控股有限公司（「載通國際」）發表《載通國際可持續發展報告2019》（「本報告」），重點闡述本集團屬下兩間全資擁有的附屬公司：九龍巴士（一九三三）有限公司（「九巴」）及龍運巴士有限公司（「龍運」）於香港專營公共巴士業務中，主要環保及企業社會責任的表現，以及可持續發展的

成效。上述兩間公司乃載通國際在香港經營的主要業務。本報告涵蓋的期限為2019年1月1日至12月31日。

於報告期內，本集團並無租借設施，以及重要外判業務需要匯報。本報告所載的資料及統計數字均為絕對數值，並已在可行情況下統一為可比較數字。除非另行說明，本報告的資料及統計數字涵蓋九巴和龍運在整個年度報

告期內的表現。本報告載述的九巴及龍運巴士營運服務的範圍和邊界並無特定限制。

報告準則

《載通國際可持續發展報告2019》乃依據《全球報告倡議組織(GRI)可持續發展報告標準》（《GRI標準》）的「核心選項」和香港交易及結算所有限公司（「港交所」）發表的《環境、社會及管治報告指引》（《ESG指引》）編製。此外，我們



已透過從不同途徑收集持份者意見，包括每年舉辦的乘客聯絡小組會議及與不同團體代表會面，充分考慮持份者關注事項。有關九巴和龍運企業管治及財務表現的詳情，請參閱最新的《載通國際控股有限公司年報》。

如對本報告有任何意見，歡迎透過電郵 ccd@kmb.hk 與我們聯絡。

可持續發展重點概要

75%

巴士達歐盟五型
或以上標準



23,000小時

義工服務時數



40.9小時

員工人均培訓時數



14

星期有薪產假



○ — 可持續發展報告

主要獎項及殊榮

我們致力以可持續發展的方針提供優質的公共巴士服務。於2019年，我們獲得多個權威獎項，成績得到認同。

企業社會責任

- 環境運動委員會頒發的「香港環境卓越大獎2018」— 交通及物流業組別金獎
- 公民教育委員會頒發的「第十屆香港傑出企業公民獎」企業組別銀獎
- 環境運動委員會頒發的「香港綠色機構」證書
- 環境運動委員會頒發的「傑出香港環境卓越大獎推廣夥伴」獎項
- 香港社會服務聯會頒發的「商界展關懷15 Year+標誌」
- 社會福利署頒發的「10,000小時義工服務獎」
- 香港公益金頒發的「公益優異獎」
- 香港社會服務聯會頒發的「2018-2019長者友善措施致意行動」金星獎
- 勞工及福利局和社區投資共享基金頒發的「社會資本動力標誌獎」
- 香港中華基督教青年會頒發的「運動友善計劃」標誌
- 基督教家庭服務中心頒發的「企業伙伴獎」
- 香港賽馬會慈善信託基金頒發的「賽馬會齡活城市夥伴」2019
- 社會福利署頒發的「最高服務時數獎(私人團體 — 最積極動員客戶參與)」季軍
- 社會福利署頒發的「最高服務時數獎(私人團體 — 最積極動員員工參與)」優異

品牌

- 僱員再培訓局頒發的「人才企業」
- 香港品質保證局頒發的「香港品質保證局三十周年」— 傑出機構
- CMO Asia 頒發的「香港最佳品牌獎2019」
- 《壹周刊》頒發的「服務第壹大獎2019」— 公共交通服務組別
- 《讀者文摘》頒發的「信譽品牌」2019— 公共交通服務組別金獎
- 《載通國際控股有限公司2018年年報》奪得ARC國際年報大獎運輸及運輸租賃組別「財務報告」銅獎



持份者參與及重要性評估

在編製可持續發展報告過程中，持份者參與及重要性評估為報告提供重要的基礎，有助我們界定與本集團業務和與持份者共同利益最息息相關的可持續發展議題。

我們的主要持份者包括乘客、員工、供應商、承辦商、立法會議員、區議會議員、交通諮詢組織、關注團體及政府。我們設立了不同持份者參與項目，評估各方對本集團的營運和服務的意見。我們透過不同渠道與持份者

保持聯繫，包括九巴和龍運網站及手機應用程式「App1933」的即時對話平台、九巴Facebook專頁、九巴Instagram帳戶、九巴YouTube頻道、《今日九巴》等企業刊物、會面訪談和傳媒聯絡等。

我們於2019年再次聘請第三方顧問展開一連串持份者參與活動，從而界定本報告的範圍，並依據《GRI標準》和港交所《ESG指引》的準則及要求，將相關的經濟、環境及社會議題納入報告。我們邀請乘客、員工、「九巴之友」、供應商及非政府機構（例如社福組

織及環保團體）等持份者組別的代表，參與包括問卷調查、焦點小組會議和個人訪談在內的三項持份者參與活動。

根據過去數年問卷調查的結果及綜合其重要性評估的結果，本集團再三檢視及確認報告內的重要議題，以確保對集團其可持續發展表現及影響有一致及持平的表述。最終擬定了《載通國際可持續發展報告2019》首要披露的重要議題如下，並界定相應的報告範圍。

重要性議題	報告範圍	
	九巴及龍運的營運	九巴及龍運的供應商
 環境		
能源及排放措施	✓	
排放物	✓	✓
污水及廢棄物	✓	
環保採購	✓	✓
 員工		
僱傭	✓	✓
培訓及教育	✓	
員工溝通	✓	
職業健康及安全	✓	✓
 社區		
顧客健康與安全	✓	
社區連繫	✓	

○ 可持續發展報告

以上持份者參與活動有助我們收集持份者具建設性的意見。我們感謝所得的寶貴意見，並將竭盡所能持續改進，滿足他們的期望。

主要關注範疇	持份者意見	我們的回應及本報告的相關披露
安全	加強宣傳有助提高公眾在巴士上的安全意識。	安全是我們的首要關注，會致力推行安全措施和推廣安全意識。 (詳情請參閱「安全至上」一節)
乘客	超低地台巴士讓輪椅使用者上落更方便。	我們優化了巴士設施及車廂設計，為乘客提供更舒適的無障礙乘車體驗。 (詳情請參閱「關懷顧客」一節)
環境	新型號巴士車隊有助減少廢氣排放，而電動車等新技術在日常應用上仍有不少技術困難。	九巴會繼續與供應商合作，在新型號巴士上採用最新科技。 (詳情請參閱「愛護環境」一節)
員工	建議進一步向員工宣傳健康生活方式及工作與生活平衡的訊息。	我們新成立「職員關係及福利部」，有助向員工推廣健康生活。 (詳情請參閱「關愛員工」一節)
社區	載通國際可加強推廣，讓持份者更多了解集團對社區的貢獻。	我們積極投入各類社區活動，並把握機會與公眾溝通。 (詳情請參閱「與持份者緊密聯繫」一節)

企業管治

我們堅持以最佳的企業管治守則營運業務，考慮各方持份者的利益和確保全面符合法律及法規，全力推進業務可持續發展。本集團採取綜合管理方式，以誠信、公平和透明的原則督導集團的可持續發展工作。我們持續為員工提供培訓及與各方持份者保持密切溝通，務求進一步完善綜合管理方式。載通國際董事會(「董事會」)作為本集團最高管治架構，致力促進集團的長遠發展，為股

東創優增值。目前董事會共有9位非執行董事及5位獨立非執行董事。現任董事的個人簡介請參閱《載通國際控股有限公司2019年年報》第116頁至122頁。

董事會轄下的委員會專責統籌可持續發展的策略和工作，並且監察集團全面實施可持續發展策略的進展。我們的管理層在各委員會的督導下，擔當集團與各附屬公司之間的橋樑，促進在業務營運中採取可持續發展的措施，包括安全、環保、員工福利、社區連

繫和義工服務。與此同時，我們的主要行政人員亦致力提升環保表現，加強員工對社會企業責任意識，並會與業界分享知識和良好作業守則。

集團的企業風險管理系統採用劃一的風險評估準則，可及早識別和管理風險。管理層在作出決策及風險管理時可參考準確簡要的風險資訊，並採取具成本效益和有效率的風險治理措施。同時企業風險管理系統協助管理層不斷監察及評估風險水平，包括與氣

候變化相關的風險，以確保風險維持於可接受水平。管理層每六個月會向審核及風險管理委員會，提交一份風險關鍵績效指標報告，概述由管理層識別的集團主要風險，以及訂立的風險監察機制。

有關我們的企業管治詳情，請參閱《載通國際控股有限公司2019年年報》第94頁至111頁。

遵守法例及監管規定

載通國際嚴守香港特別行政區的法例，以正當合法的方式營運業務。本集團所有董事及員工須遵守的個人操守、與供應商和承辦商關係、對股東及社區承擔的責任、顧客關係、及僱傭守則等相關指引已清楚詳列於《紀律守則》，亦訂明監察合規和執行規定的程序。該守則全文已上載到員工網站。《紀律守則》強調商業道德的重要性，指定董事及員工在履行職務時須恪守有關規範。我們會定期檢討和更新《紀律守則》，確保符合最新的法例修訂。本集團會定期檢討僱傭守則，嚴格遵守香港《僱傭條例》，嚴禁僱用童工（即年齡低於本地最低年齡限制或未滿16歲的人士）或以任何形式的強迫勞工。

本集團設有舉報政策，鼓勵員工及與集團有業務往來的任何第三方挺身而出，舉報任何與集團相關的操守或行為失當、行賄、洗黑錢、任何形式的強迫、脅迫或抵債勞工以及其他違規行為。員工和／或相關第三方可以向公司秘書或董事會轄下的審核及風險管理委員會主席舉報。若個案屬實或部分涉及不當行為，集團會採取適當的跟進行動，包括紀律處分。如任何員工觸犯《防止賄賂條例》（香港法例第201章）訂明的貪污罪行，我們會向香港廉政公署舉報。本集團邀請了香港廉政公署為董事及員工提供相關培訓，藉以加強防貪意識。報告期內，本集團沒有任何涉及貪污的違法行為。

與供應商合作

我們重視上游綜合供應鏈的管理，專注品質及物流控制。一直以來，本集團與業務夥伴緊密合作，共同研發適合本港氣候及營運環境的巴士和服務，並且全力提高能源效益及符合最新排放標準。我們支持公平及公開競爭，致力與供應商建立長久的互信關係。我們的供應鏈活動遵從公司既定的政策及程序，確保物資和服務的採購符合道德規範，保障產品的品質令顧客安心。於2019年，九巴及龍運與384個本地供應商及46個非本地供應商合作，當中44個屬新供應商。

為確保供應商遵從我們有關社會責任和環保的要求，我們規定供應商登記時必須申報以下範疇的表現：

- 環境保護；
- 健康與安全；
- 禁止使用強迫勞工和童工；及
- 反貪污。

採購及投標程序

我們採購服務或貨品和招標時，一律以價格、品質、要求及其他相關因素作準則。我們的採購及招標措施按照下列原則進行：

- 不偏不倚地挑選有能力及負責任的供應商；
- 公平競爭；
- 按要求選擇合適的合約種類；
- 遵守法律、相關規例和合約責任；及
- 採用有效的監察機制和管理監控及措施
 - 以防止賄賂、詐騙及其他不當行為；及
 - 確保涉及甄選的員工申報相關之利益衝突。



可持續發展報告

安全至上



安全至上

安全是我們的首要考慮，我們將繼續投放大量資源以確保巴士營運安全。



可持續發展報告
安全至上

安全政策

九巴及龍運的《安全政策》體現了我們全體員工的承諾，為所有使用我們的服務或可能受業務運作影響的人士，提供一個安全和健康的環境，達致盡量減少傷病的風險。

安全是經營的先決條件，亦是集團業務策略不可或缺的一環。我們要求全體員工確保工作活動符合相關法例和其他要求。透過集團的安全管理系統，我們在安全議題上廣泛諮詢員工，並會繼續在合理及切實可行的範圍內繼續管控營運的安全風險，致力持續改善安全表現。

安全委員會

安全委員會的職責是確保各職級的員工均清晰了解與職業安全和健康有關的風險、趨勢及政策的資訊。安全工作小組舉行會議，

商討涉及公司整體的安全議題。此外，各部門的安全委員會、維修安全委員會及車務安全委員會亦會舉行會議，商議與部門及組別相關的安全事宜。各部門的安全委員會會按照相關涉及安全風險規模而調整會議的密度。

安全管理

九巴採用「職業健康及安全管理體系」(ISO45001)2018年標準，旨在全面優化所有業務範疇的安全表現，包括巴士維修和設計提升。

我們的車務表現，主要以機械可靠性及車隊運作能力作指標。機械可靠性是指每部巴士在載客途中發生機件故障之前可行駛的平均公里數。於2019年，九巴車隊的機械可靠性達74,278公里：1；龍運車隊的機械可靠性為80,068公里：1。至於車隊運作能力指標是指於早上7時至9時的繁忙時段內，整體車隊的實際開出班次

與預定班次的比例。2019年九巴及龍運的車隊運作能力分別達至96.67%及100.61%。

職業健康及安全管理系統涵蓋的員工及外判工人數及百分比：



卓越營運

九巴及龍運已獲取ISO9001「品質管理體系」認證，兩間公司均取得最新版本的ISO9001證書，足證我們不斷求進，以達到最新的營運及服務標準。

九巴及龍運致力培訓專業的車務及維修人才，提供安全和優質的巴士服務，亦會到訪學校及社區，以教育及推廣提高公眾的安全意識



○ — 可持續發展報告
安全至上

風險評估

管理人員會與相關的工人在工作開始前，嚴格進行風險評估。在安全檢查和審核時，會就工作環境及員工工作表現進行評估，以確保符合法例要求、內部安全指引和業界最佳範例，我們採用「策

劃、執行、檢查、行動」的管理模式，務求持續改進。

巴士安全設施及維修保養

我們的巴士安裝了多種科技設備，包括車速限制裝置和無線遠

程訊息系統，以加強安全性能及記錄操作數據。除了香港特別行政區政府運輸署抽查外，所有九巴及龍運的巴士均經由ISO認證的計劃保養，包括日檢、月驗、每半年的小型維修，以及每年進行的巴士性能檢查。

巴士上最新安全裝備

座椅安全帶



車長倦意提示系統



電子穩定系統



駕駛輔助系統

車長倦意提示系統

「車長倦意提示系統」已於約三分之一的龍運巴士上安裝，監察車長在駕駛期間的狀態。設於儀表板上的新系統採用影像處理技術和先進的人面識別技術，可偵察車長的警覺性。如發現車長疲勞或打瞌睡，系統便會即時發出響聲和震動，以作提醒。

駕駛輔助系統

「駕駛輔助系統」已在所有龍運巴士上安裝，可監察行駛中巴士前方路面情況。此系統安裝於巴士下層擋風玻璃，利用影像處理技術探測道路上不同的物件與巴士的距離，如出現潛在風險，會即時發出響聲和震動，及作提醒。

座椅安全帶

九巴及龍運已要求巴士製造商在2018年3月後訂購的新巴士，在每個座椅上安裝安全帶，並以此作為巴士的標準裝置。現時約有400部新巴士已在全車座椅設有安全帶。至於現役巴士，則會分階段在行駛長途或高速公路路線的巴士上層座椅加裝安全帶。

電子穩定系統

「電子穩定系統」是巴士的重要安全設備，可以顯著減低巴士轉彎或行經濕滑路面時翻車或打滑的

風險。為進一步保障行車安全，所有新購置的歐盟六型巴士均會配備電子穩定系統。首批巴士已於2019年投入服務。

車速限制器

現時所有巴士已備有車速限制裝置，當車速達到限制標準時，會切斷燃料供應，而「車速限制器」更配備自動剎車功能，其設於變速器的液壓剎車系統，有助防止落斜時超速。車速限制器所使用的液壓剎車系統設於變速器。所有2019年8月後購置的新巴士均會安裝車速限制器。

地理圍欄系統及駕駛提示器

「地理圍欄系統」及「駕駛提示器」利用全球定位系統技術(GPS)及由香港政府提供的道路限速數據，識別道路的限速標準。當巴士車速超過該路段所限制的最高時速時，駕駛提示器便會發出響聲及警告燈號，提醒車長減速。

智慧型指示燈系統 – 「請讓巴士」

九巴及龍運在1,478部巴士引入「智慧型指示燈系統」。當車長按動指揮燈時，巴士車尾的路線顯示屏幕便會出現「請讓巴士 Give Way to Bus」標語，提醒附近的駕駛人士保持禮讓，讓巴士優先駛出。

泊車感應器

九巴及龍運在巴士車尾加裝泊車感應器，現正進行測試。當巴士靠近障礙物，系統便會發出響聲提示，而車長在倒車時亦可在駕駛室的屏幕，作實時監察路面情況。

監控攝錄機及資料保障

自2015年起，監控攝錄機，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。截至2019年年底，4,069部九巴及279部龍運巴士已裝設監控攝錄機。攝錄機可在警方調查或進行法律程序時，保障車長的權益。

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。

可持續發展報告

安全至上



九巴及龍運向員工及公眾舉辦多個有關行車及道路安全的活動

車長安全培訓

車長訓練學校為每名新入職車長提供全面的培訓課程，培養他們的安全駕駛態度、巴士操控技巧及巴士路線知識，又為現職車長提供一系列訓練，包括路線訓練、輔助訓練、車型訓練及重溫培訓，藉以提升車長的駕駛技巧和安全意識。我們針對一些需要

改善的表現範疇，為車長提供防衛性駕駛訓練和目標為本的輔助訓練，包括提高防止超速駕駛的意識和正確使用車廠洗車設施。另外，會為入職少於六個月的新車長提供技術重溫訓練課程，進一步提升駕駛技巧和安全意識。

我們亦透過車長表現管理系統，維持車長高水平的安全駕駛及優

質顧客服務態度，以滿足顧客的需要和期望。我們致力透過教導及指引，持續優化車長的表現，從而超越公眾的期望。

為配合集團的業務增長及訓練需要，我們持續增聘駕駛導師，以提高車長的服務質素。



車長訓練學校為新入職及現職車長提供專業訓練

 安全至上 精益求精

前行多一步
推廣公眾安全意識

九巴及龍運一直重視行車安全，利用各種渠道推廣公眾道路安全意識。透過車廂內的電子報站系統，分別以廣東話、英語及普通話，廣播一系列安全訊息，提醒乘客在車廂內要時刻緊握扶手。智能手機應用程式App1933和社交平台KMB九巴專頁亦定期向公眾宣傳道路安全訊息。此外，九巴亦與警方合作，在多個小學學校區及社區，推廣道路安全的訊息。於報告期內，為1,590位學生和480名長者舉辦了17場安全講座。九巴舉辦了「九巴道路安全嘉年華」進一步向公眾推廣道路安全，配合九巴一直提倡「安全為先」的理念。



“加入九巴七年多，每日最重要的工作是安全接載市民到目的地。時刻自我提醒要小心駕駛，多觀察路面狀況，保持忍讓。參加了公司的安全講座，加深我對防衛性駕駛的了解。另外，亦樂見公司加強教育公眾對道路安全的認識。報站系統時常播放提醒乘客要緊握扶手的訊息，對提升行車安全大有幫助。”

宋奧希
車長

“自小是九巴的乘客，九巴一直陪伴自己成長，對此特別有感情。九巴行車穩定舒適，我留意到巴車長的服務亦進步不少，既有禮貌，又主動留意乘客需要。九巴近年加強推廣行車安全，對於車廂安全訊息廣播和溫馨提示標貼印象深刻，自己乘車時亦因此加倍留意。此外，我亦參加過九巴舉辦的道路安全嘉年華，透過攤位遊戲加深道路安全意識。”

蔡冠華
乘客





可持續發展報告

關懷顧客



關懷顧客

提供安全、有效率、物超所值及舒適的顧客服務，
是我們的宗旨。



可持續發展報告
關懷顧客



全新巴士車隊及設施

繼2017年推出全新紅色巴士車隊後，九巴引進新型號雙層巴士，在樓梯旁邊的部分車身加入玻璃元素，將陽光引入至梯間，提升安全和乘客體驗。

九巴及龍運的雙層巴士配備多項優化乘客設施，包括免費無線上網服務、於上下層車廂設置USB充電插座、方便上落上層車廂的直樓梯、更寬闊的2+2座椅、為有需要人士而設的關愛座、上落車門附近的輪椅人士專用空間、顏色鮮明的扶手和方便的停車電鐘掣等。此外，巴士下層亦設有連續式扶手及扶手柱，以確保乘客出入暢順。在龍運機場巴士上層所有座椅均設有手柄，為乘客提供更舒適的旅程體驗。截至2019年年底，九巴車隊擁有

3,073部歐盟五型或以上的巴士獲發牌照，而龍運車隊擁有229部歐盟五型或以上的巴士獲發牌照。上述巴士主要安排行駛低排放區的路線，以改善繁忙地區的空气質素。

所有九巴和龍運巴士均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都可以乘坐任何九巴和龍運巴士。此外，九巴已改裝約200部巴士車廂，提供雙輪椅位給使用者，並主要編配相關巴士行走途經醫院的路線。

現時已有3,323部九巴及龍運巴士裝設了「巴士資訊系統」，配合電子報站系統及在巴士上層及下層顯示屏，資訊一目了然，為乘客帶來輕鬆方便的乘車體驗。

優化車廂環境

九巴及龍運巴士裝設靜電空氣淨化器，可去除高達80%的微細粒子，令車廂的空氣更清新。截止2019年年底，九巴和龍運分別為3,885部及272部巴士安裝靜電空氣淨化器。此外，所有於2008年後購置的九巴及龍運巴士均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。

九巴翻新巴士以新形象示人，藉此提升乘客體驗。九巴推出「翻新巴士計劃」，陸續為車齡達8年的巴士進行翻新，工程集中在車廂內提升乘客舒適度及安全，長遠亦有助於巴士的保養維修。工程包括更換座椅的椅套和淺色的地

透過提升多項車廂設施，包括USB充電插座，讓乘客尤其年青人體驗貼心的巴士服務



可持續發展報告

關懷顧客



- 九巴積極與銀行合作，用心為乘客提供物有所值的車費回贈優惠計劃

板，令車廂顯得亮麗舒適。巴士車廂會翻焗漆油，令車廂煥然一新，整潔美觀，舒適度媲美現行新一代「紅巴」。另外亦重新貼上樓梯安全膠邊，以及更換扶手吊環，提高乘客的乘車安全。

票價優惠計劃

九巴及龍運致力提供高效的巴士服務，2019年先後推出多項票價優惠計劃，包括：

九巴

- 「ICBC • KMB銀聯雙幣卡」持卡人可享有九巴及龍運巴士車費回贈高達20%；
- 「九巴大專優惠站」計劃擴展至涵蓋10間大專院校，可享每程港幣2元車費回贈；

- 與花旗銀行合作，為指定信用卡客戶提供全年15%的車費回贈；
- 與香港電車有限公司聯合推出轉乘優惠計劃；
- 與進智公交合作提供轉乘優惠計劃，乘客乘搭九巴指定來往港島的獨營過海和指定的專線小巴路線，即可享有折扣優惠；及
- 推出4個全新轉乘優惠計劃，涵蓋超過90條路線。



- 九巴在大專院校設置「九巴大專優惠站」，為師生提供港幣2元車費優惠，以鼓勵使用公共交通工具

龍運

- 「ICBC • KMB銀聯雙幣卡」持卡人可享有九巴及龍運巴士車費回贈高達20%；及
- 與花旗銀行合作，為指定信用卡客戶提供全年15%的車費回贈。

八達通巴士轉乘計劃

九巴及龍運的「八達通巴士轉乘計劃」，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。此計劃能提高巴士使用效率及減少繁忙路段的擠塞情況，促進改善環境。截至2019年年底，九巴共營辦157項八達通巴士轉乘計劃，覆蓋所有巴士路線，而龍運則營辦27項八達通巴士轉乘計劃，覆蓋27條巴士路線。乘客可在九巴及龍運網站查閱更詳細和全面的轉乘路線資料。

特別服務安排

每逢農曆新年、聖誕節、元旦、清明節等節慶假日，以及本港各類大型活動如香港馬拉松、在香港體育館和香港迪士尼樂園舉行的演唱會等，九巴及龍運均會提供特別巴士服務，方便市民出行。於2019年，九巴及龍運分別開辦66條和12條特別巴士路線。

車廠、巴士總站及巴士站設備提升

九巴位於荔枝角、九龍灣、沙田及屯門的4個主要車廠和龍運位於小濠灣的車廠，分別為九巴及龍運巴士車隊提供保養及維修服務。位於屯門的九巴總修中心提供全面的巴士維修服務，另外10個較小型的車廠則提供停泊及小規模的保養服務。

九巴及龍運不斷致力提升巴士總站和巴士站的設施，包括：

- 透過在太陽能巴士站柱上的自動感應燈泡，不分晝夜為乘客提供巴士路線資料；
- 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。截至2019年年底已安裝984張座椅；
- 推行「太陽能巴士站計劃」，在巴士站裝設太陽能發電裝置推廣綠色能源，為照明系統、滅蚊裝置及風扇提供電力，迄今已有117個巴士站裝設太陽能裝置；



○ App1933不斷提升功能，讓乘客能隨時隨地獲取重要巴士資訊

- 在機場、港珠澳大橋香港口岸、落馬洲站巴士總站、多個轉車站及巴士總站，設有酒精消毒搓手液機供乘客和前線員工使用；
- 逐步替換巴士站候車處混凝土欄杆以方便輪椅人士；
- 共有756個九巴及龍運的巴士總站和候車亭設立「綜合巴士服務資訊顯示系統」；
- 在美孚巴士總站安裝地面LED閃燈及聲響提示器，提醒過路行人留意路面情況；
- 10,000張新設計的路線資料表已裝設在巴士站柱，乘客只需掃描二維碼便可獲取詳細的巴士路線資料，包括巴士班次；及
- 於2019年加建25個巴士候車亭，目前候車亭增至2,597個。

智能手機應用程式

九巴及龍運的智能手機應用程式App1933，已有超過500萬次下載及有100萬個每日活躍用戶，供乘客方便快捷地查閱巴士路線及巴士到站時間預報資料。年內，App1933推出多項新功能，乘客可透過App1933購買九巴月票，更備有利用即時對話功能，由顧客服務代表回覆乘客的查詢。為方便乘客全面掌握巴士路線資訊，App1933利用藍牙定位技術，在全港1,500個巴士站提供所在位置的資訊，包括所在地的途經巴士路線資料、重要通告提示，以及巴士總站地圖。





可持續發展報告

愛護環境



愛護環境

我們的環保巴士車隊推動集團邁向新時代。



可持續發展報告 — ○ —
愛護環境

環保政策

九巴及龍運深明巴士服務對環境的影響，因而採取以下措施，盡力將影響減至最低：

- 訂立及實現目標與指標，力求避免污染環境，並持續提升環保工作的表現；
- 透過源頭減廢、循環再造和再用，保護資源；
- 推行多種管制措施，提供專業的巴士維修保養工程服務，控制及減少巴士的廢氣排放；
- 透過培訓，提升員工的環保意識，讓員工了解我們的環保政策、目標和指標，以及巴士服務對環境造成的潛在影響；
- 與供應商就環保政策和相關要求進行交流，並供市民大眾查閱有關政策；

- 迅速回應持份者有關環保的查詢，確保公司內部能有效地就環保事項溝通；及
- 確保遵守本地所有環保法例及相關要求。

環保管理

九巴最大的兩間車廠獲得ISO14001「環境管理體系」認證；而九巴四間主要車廠和龍運車廠每季均會進行審核，確保符合嚴格的環境管理標準。各車廠的環保工作小組負責執行環保工作及確保符合ISO的標準。工程師團隊在管理層領導下，致力為巴士車隊和營運研發創新的環保技術。

環保巴士車隊

我們致力為香港的環境作出貢獻及減少對氣候相關的影響，購置符合歐盟環境部長理事會所訂嚴格廢氣排放標準的環保巴士。截至2019年年底，九巴車隊擁有221部歐盟六型巴士（包括3部歐盟六型柴油電力混合巴士）、2,830部歐盟五型巴士、10部電動巴士和8部超級電容巴士，而龍運車隊則擁有225部歐盟五型巴士及4部電動巴士。為進一步提升車隊環保表現，我們與生產商合作陸續更新車隊，引入最新及節能車型。九巴車隊平均車齡約7.2年，而龍運車隊的平均車齡約5.5年。



九巴及龍運積極採用最新技術，減少日常營運對環境的影響



可持續發展報告

愛護環境



九巴及龍運積極研究使用再生能源及零排放的巴士技術



研發可再生能源及零排放巴士技術

九巴及龍運致力提升環境保護表現，積極研究多種可再生能源及零排放技術，顯示九巴及龍運促進本港環保公共交通的決心。

- 九巴於2017年推出首部自行研發的太陽能發電裝置雙層巴士。配備新裝置的巴士與沒有此裝置的巴士相比，車廂溫度降低約攝氏8至10度。有關技術在2018年再次提升，冷卻車廂時間較之前縮短一半，可節省約3%燃油用量。第一批備有太陽能發電裝置巴士已於2019年10月投入服務；

- 九巴及龍運積極研究以324千瓦時磷酸鐵鋰電動巴士（「eBus」）行駛更多路線。這款巴士續航力達200公里，全程零廢氣排放；及
- 九巴推出以超級電容器驅動的12米單層空調巴士（「gBus」），gBus的超級電容器除了使用車頂充電器或插頭式充電接口進行快速充電外，更進行多個充電及放電週期，所以較適合行駛行車時間長和穿梭市區的巴士路線。

檢查二氧化碳含量

九巴及龍運每年分別抽選80部及15部行駛乘客密集路線的巴士，進行車廂內二氧化碳含量數據記錄測量，大部分巴士均符合標準。

溫室氣體排放

九巴及龍運積極採用最新的科技和相關技術，致力減少溫室氣體排放。

溫室氣體總排放量

九巴及龍運巴士的全年總直接溫室氣體排放（範疇一）及非直接溫室氣體排放（範疇二）¹，分別為約574,800及17,260噸二氧化碳當量。每部巴士的總碳排放強度為135.8噸二氧化碳當量。

減少廢氣排放

九巴及龍運積極採用先進技術減少路邊的廢氣排放，並保持車廂空氣質素良好。

為符合歐盟環境部長理事會制定的嚴格廢氣排放標準，我們採用含硫量近乎零的柴油，不斷添置

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係數：每千瓦時0.51千克二氧化碳當量。

可持續發展報告
愛護環境

最新的低排放巴士車型，並且透過加裝減排裝置為現役巴士進行升級，包括柴油催化器、柴油微粒過濾器及選擇性催化還原器等。

於2019年，九巴及龍運車隊排放約134噸微粒、1,862噸氮氧化物，及3.15噸二氧化硫²。



我們已完成最後一批於九巴及龍運巴士上安裝選擇性催化還原器的工程，利用氨素溶液所產生的氨轉化氮氧化物成為氮氣和水蒸氣，從而降低氮氧化物的排放量。

九巴及龍運貫徹愛護環境的信念，積極投資優化巴士車隊和巡邏車的環保表現。九巴及龍運引入了20部電動巡邏車作為後備支援，並於主要車廠設置充電設施。

能源耗用量及廢物

九巴及龍運採取所有可行措施減少耗用珍貴資源，與此同時亦精簡廢物處置程序。在處理及棄置廢料時，我們必須附合現有法例和法規，並以負責任的態度處理，不會對人體健康及環境造成任何風險。

能源消耗

於報告期內，九巴及龍運的巴士車隊和其他車輛的柴油消耗量約為8,285,000千兆焦耳。為節約燃油，我們在車隊及營運方面採取了一系列措施：

- 採用飛機使用的「Posilock」加油系統為巴士入油；
- 於空調巴士安裝溫差調節器，避免不必要的製冷，從而節省能源；
- 採用合成變速箱機油，使換油週期由30,000公里延長至150,000公里，減少80%的廢油；及

- 採用以行車里數為基準的機油更換計劃，減少40%的機油消耗量及廢油量。

電力消耗

九巴及龍運於2019年的耗電量約121,700千兆焦耳(33,820,000千瓦時)，較2018年上升2.5%。報告期內以總耗電量計算的能源強度為每平方英尺0.044千兆焦耳(每平方英尺為12.2千瓦時)。其中由於巴士站數量較2018年增加0.09%，導致用電量增加。我們會繼續尋求更多環保方案，並投資於最新技術以盡量減低能源用量和溫室氣體排放。我們在九巴四個主要車廠及龍運小蠔灣車廠更換了超過100支天花光管，改用發光二極管照明裝置。此舉措讓車廠的用電量減少約10%。此外，我們將22部位於沙田車廠的冷機風機盤管機組轉換成VRF中央冷氣系統，此舉措為該廠的總用電量減少約30%。



○ 九巴及龍運於主要車廠設置電動巡邏車充電系統

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」。

可持續發展報告

愛護環境

九巴及龍運的總用水量



九巴及龍運的總柴油消耗量



用水量及污水處理

九巴及龍運克盡企業公民責任，致力減少耗水量，妥善處理污水排放。於報告期內，九巴及龍運的用水量約291,600立方米，即每部巴士每天平均用水0.18立方米。各車廠裝設有11套自動污水處理系統，每天處理548立方米污水。九巴在兩個車廠提升水循環系統，將用作清洗巴士的水回收及再用，此舉可減少車廠的總耗水量約10%。

廢物管理

九巴及龍運致力執行良好的廢物管理計劃，確保妥善存放及處置所有廢料，並在可行的情況下循環再用資源。日常營運產生的主要廢棄物，包括：

輪胎

於2019年，九巴及龍運的承辦商共翻新了32,300條輪胎（相當於減少1,938噸運往堆填區棄置的固體廢物）。

光管

於2019年，九巴及龍運合共將約3,600支廢光管運往政府化學廢物處理中心循環再造。

廢油及化學廢料

於2019年，約27,280公斤固體化學廢料，經由車廠內指定區域處理和分類存放後，交予政府化學廢物處理中心註冊的化學廢料回收商。此外，約有102,000升廢油亦按照法規標準回收或處理。

我們透過符合環境保護署（環保署）要求的持牌承辦商，回收處理了約118,000公斤廢棄的鉛酸電池。其中部分運往獲環保署根據《巴塞爾公約》認可的境外設施處理。



○ 新一代環保冷氣系統備有電子隔塵網，有助改善車廂內空氣質素



○ 車廠的自動污水處理系統及加油系統，使用環保設計，妥善處理污水及防止燃油外溢

金屬

在2019年，九巴及龍運共有約707噸金屬交予回收公司處理。

廠天花板和總部大樓大堂等共用空間一律安裝低耗電量的發光二極管照明系統，以降低耗電量和對空調的需求。

綠色辦公室措施

我們將環保概念納入辦公室的設計和翻新。為響應政府的「藍天行動」節約能源和保護空氣質素，我們將空調的溫度設定在攝氏25.5度。此外所有翻新的辦公室、車

於2019年，九巴及龍運在所有電腦安裝預設設定，在電腦閒置一段指定時間後即轉為屏幕保護畫面，透過這項良好守則提醒員工節約用電和保護環境。



可持續發展報告

關愛員工



關愛員工

我們一直非常重視員工，視他們為最寶貴的資產。



可持續發展報告 — ○ —
關愛員工

人力資源政策

我們關顧員工，並為他們提供一個安全、受尊重及和諧的工作環境。我們實行全面的人力資源政策，包括推廣性別平等、防止性騷擾、防止賄賂和保障個人私隱。這些政策連同其他公司指引已登載於員工網站。我們恪守香港的勞工法例及反歧視法例，並確保所有供應商尊重有關僱傭及結社自由的勞工權益，同時尊重員工加入工會權利。

作為主張平等就業機會的僱主，我們致力保障求職者或僱員不會因種族、性別、婚姻狀況、家庭狀況、懷孕或殘疾而受到歧視。在收集求職者和現職員工的個人資料時，我們遵從《個人資料(私隱)條例》的規定，尊重個人資料的私隱，同時採取一切合理的措施確保每位求職者及員工的個人資料得到保護，而他們的資料僅會於我們個人資料收集聲明中所述的目的下使用。作為《防止賄賂

條例》附表內的公共事業機構，九巴及龍運提醒所有員工不應利用自己的職權索取或接受公眾利益。

我們經常提醒員工要遵守人力資源政策，此外設有完善的投訴處理機制，一旦接獲投訴，會對所有投訴作出全面調查，並採取適當的行動。視乎個案的嚴重程度，可能會成立特設委員會調查有關個案，如有違規會作出嚴肅的紀律處分，包括即時解僱。

員工福利

我們提供具競爭力的薪酬福利吸引和挽留人才，包括有薪年假、醫療福利、住院保險、意外保險，及讓員工和家屬免費乘搭巴士。於報告期內，九巴及龍運推出多項新措施為全職員工提供更佳福利：

○ 車務督察每年的雙補水日增加至12日；

- 增設高級站長一職，優化晉升階梯；
- 優化月薪車務人員的通宵更津貼；及
- 優化月薪維修人員的增薪點。

本集團對員工的家庭成員同樣關顧，我們為員工子女設立獎學金計劃，支援學業成績優異的員工子女接受高等教育。截至2019年12月31日，共有259名九巴及龍運員工子女獲頒發獎學金。每逢傳統佳節，我們也會為員工帶來節日的歡樂，例如在農曆新年向員工派發新春禮品，以及在端午節和中秋節向員工派發糉子及月餅，共慶佳節。於2019年2月，九巴及龍運除了安排活動慶祝新年，亦首次舉辦了18場春茗宴會，高級行政人員和管理人員一同參與，與約7,000名現職和退休員工，共賀新歲。

九巴和龍運銳意建立互相支持，彼此尊重的工作環境，致力成為首選的僱主



可持續發展報告

關愛員工



○ 九龍灣車廠設置首個員工休憩區「Club1933」，印證九巴及龍運致力優化員工工作環境的決心

員工溝通

為了加強雙向溝通及優化員工福利，我們成立了全新部門，專責員工關係和福利服務。5個九巴和1個龍運勞資協商委員會，代表約九成九巴及龍運員工，分別每月和每兩個月召開會議，會上管理層及員工代表共同商議各項議題，包括安全、車務、工作環境及員工福利。在這些會議中，員工代表一般佔總出席人員的90%，以充分反映員工的意見。

員工可以透過員工網站取得各項有用資訊，包括九巴及龍運的公司通告、安全駕駛技巧、活動花絮及即將舉行的活動通知。員工可以於網上查閱更表資料和安排

年假，同時亦可使用電子學習平台。雙月刊《今日九巴》為員工提供九巴及龍運的最新消息和行業發展。

管理層探訪

九巴及龍運高級管理層代表於年內到巴士總站、車廠及辦公室探訪。探訪活動為員工提供良好的機會，就營運事項及與工作環境相關的事宜向管理層表達意見。

職業安全與健康

九巴和龍運鼓勵員工提出可改善健康及安全環境的建議措施。我們經過審議，採納了員工在安全工作委員會例會提出的建議，落

實推行一系列安全管制措施。為提高前線人員的安全意識，我們於2019年在多個巴士總站舉行了22場安全交流會及17場安全講座，安排車長訓練導師與車長討論各類意外和事故，並就特定主題，與前線員工分享有助提升行車安全的建議。

九巴及龍運舉辦宣揚消防安全的滅火訓練課程，提升員工對使用滅火器及消防喉轆的認識，從而加深員工了解其消防職責和責任，並熟習各廠之間的應急準備方案。

在2019年10月，九巴及龍運舉辦一系列保健活動，包括健康講座、健康檢查、中醫師問診、伸

可持續發展報告
關愛員工

展運動訓練班和健康減肥計劃等，以提倡健康生活。

優化工作環境

九巴及龍運不斷為員工翻新和優化工作環境，更特別為前線員工改善員工休息室。另外，在九龍灣車廠啟用首個員工休憩區「Club1933」，內設有桌球檯、氣墊球機及桌上足球檯。九巴更改裝退役巴士作為員工休息室，放置坐椅、電視、雪櫃及微波爐等設施供員工使用。

技能發展及培訓

我們的多元化學習渠道，為員工提供自學增值的機會，包括內部課堂訓練及網上學習課程。員工亦可以透過職位轉換和借調機會，擴闊對行業的認識。我們會

定期舉辦課程和學習活動，讓所有員工與時並進，掌握行業的最新發展趨勢。例如，我們安排情緒管理，以及同理心溝通技巧的訓練課程，亦設有關意外調查訓練課程，加強員工對意外成因及相關的法例的認識。

技術人員與學徒培訓

自1973年以來，技術訓練學校一直以最先進的巴士技術培訓維修員工。於2019年，學校共為798名技術人員舉辦126次內部培訓，並與巴士製造商合辦了13個培訓班，為143名工程師、督導員及科文提供培訓。

技術訓練學校為有志投身巴士維修行業的年輕人設立為期四年的學徒培訓計劃，確保有穩定的技術團隊為九巴及龍運車隊提供維

修服務。自創校以來，已成功培育了2,473名畢業生。在2019年年底，技術訓練學校的課程共錄取了115名學徒。我們的學徒表現卓越，年內再創佳績，其中一名九巴學徒在職業訓練局的「最佳汽車學徒比賽」奪得亞軍殊榮，並獲邀到德國的車廠參觀。另一名學徒取得職業訓練局頒發的傑出學徒獎勵計劃優異獎。

九巴推出兩年制「技術訓練生課程」，強化專業團隊，以及培育有志投身巴士維修工程的年輕人。學員完成課程後，可獲巴士製造商發出的專業維修認可畢業證書。



九巴及龍運關注員工的健康及事業發展，多管齊下，吸引人才

○ — 可持續發展報告
關愛員工



○ 九巴及龍運關心員工、其家屬及退休員工的需要，增加員工的歸屬感

心理支援

九巴及龍運委聘基督教家庭服務中心設立輔導熱線，為車長和其他有需要的員工提供援助服務。於2019年，支援服務除了擴大至員工家屬外，熱線延長其服務時間至每天24小時、每周7日。

嘉獎卓越服務

在2019年，共有254位安全駕駛及服務態度表現卓越的星級車長獲得表揚。我們亦繼續舉辦長期服務獎頒獎典禮，嘉許長期服務的員工。

本年度共有70位九巴及龍運員工獲得35年服務獎及金牌；121位員工獲得30年服務獎、獎牌和襟針；182位員工獲得20年服務獎、獎牌和襟針；244位員工獲得10年服務感謝狀。

可持續發展報告
關愛員工

體育及康樂活動

為促進工作與生活之間的平衡，九巴及龍運鼓勵員工積極參與體育項目、康樂活動及投身義務工作。截至2019年年底，我們共有9個興趣小組，包括歌唱、攝影、籃球、乒乓球、羽毛球、足球、跑步、棋藝和龍舟競渡。各興趣小組組織不同的活動或比賽，又

鼓勵員工參加定期訓練、工商盃比賽及康樂活動，以建立健康的工作與生活平衡。

「九•龍@晴」退休員工會

「九•龍@晴」退休員工會希望透過各類活動，凝聚退休同事間的友情。於2019年，為慶祝農曆新年和中秋佳節，先後舉辦四次聚

會，共有約1,500名退休員工參與。此外，亦會每月舉辦午間茶聚以加強聯絡。為與退休員工分享佳節的喜悅，我們會派發利是封、臘腸、糉子及月餅等節慶食品。年內我們亦開設了退休員工專用網站，登載各項活動的資訊及相片，藉此加強與退休員工溝通聯繫。



○ 董事會成員出席周年頒獎典禮，表揚員工的忠誠服務和傑出表現



○ 九巴及龍運向員工派發節慶食品及消暑飲品，提高員工士氣



可持續發展報告
關愛員工

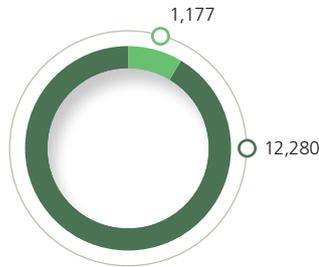
員工人數統計數據
(截至2019年12月31日)



九巴及龍運
總員工人數：

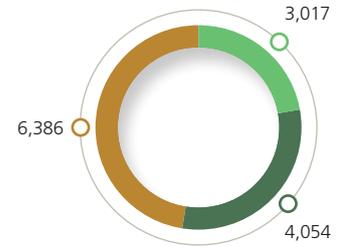
13,457

以性別劃分



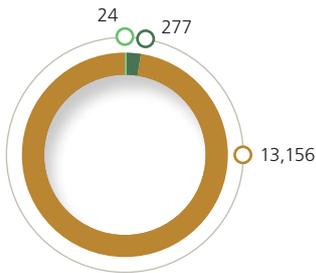
● 女性
● 男性

以年齡劃分



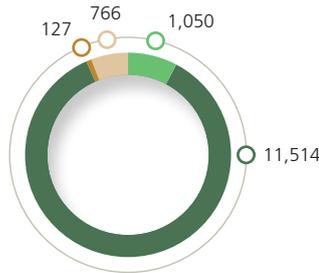
● 40歲以下
● 40-50歲
● 50歲以上

以職級劃分



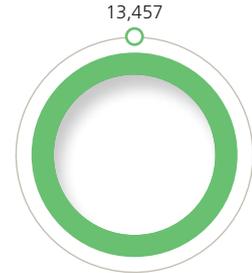
● 高層
● 中層
● 基層

以僱傭合約及性別劃分



● 全職女性
● 全職男性
● 非全職女性
● 非全職男性

以僱傭合約及區域劃分



● 香港全職員工
● 其他地區全職員工：不適用
● 香港非全職員工：不適用
● 其他地區非全職員工：不適用

員工培訓數據
(截至2019年12月31日)

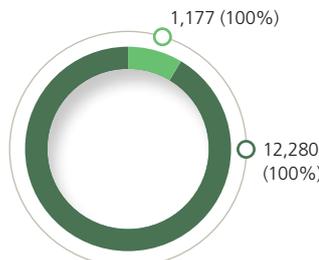


九巴及龍運
員工培訓總時數：

550,970小時

以性別劃分

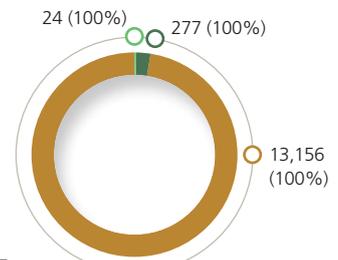
員工培訓數目



● 女性
● 男性

以職級劃分

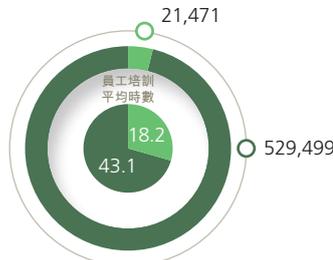
員工培訓數目



● 高層
● 中層
● 基層

以性別劃分

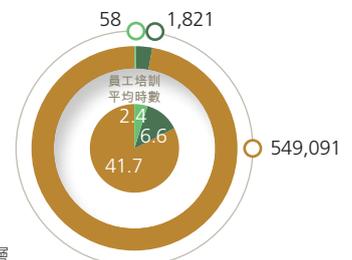
培訓時數



● 女性
● 男性

以職位類別劃分

培訓時數



● 高層
● 中層
● 基層

培育人才 共創未來

設備及晉升制度完善 吸引人才加入

九巴車長訓練學校是香港第一間最具規模的巴士車長訓練學校，為新入職及現職車長提供全面的培訓課程。九巴投放資源翻新位於沙田廠的車長訓練學校，提供更舒適的學習和工作環境，吸引人才加入九巴工作。此外，九巴一直重視教學資源，為讓新車長能盡快掌握實際的駕駛環境，改用現役巴士以作訓練。

車長訓練生在完成訓練課程、考獲運輸署發出的巴士駕駛執照及經九巴專業駕駛導師評估合格後，便會正式受聘為車長，服務九巴及龍運。九巴為員工提供完善晉升機制，駕駛經驗豐富、紀錄和表現良好的車長，有機會升為車長訓練導師，執教鞭傳授專業技術及安全駕駛知識。



“在九巴任職車長十七年，一直安全駕駛，保持零意外紀錄，現在轉換崗位成為車長訓練導師，將經驗傳授予新入職車長，提升他們的安全駕駛意識。公司提供很大發展空間，令自己有機會晉升，我會盡力教好每一位學員，能夠見到學員考試合格成為車長服務乘客，非常有滿足感。九巴車長是一份穩定的工作，同事間感情良好有如大家庭，多年來見到公司在車長待遇、福利及工作環境不斷改進，包括改善車長工時及增設巴士站休息室等。公司亦非常關照同事及其家庭的需要，提供免費乘車福利，過時過節亦會向同事派發傳統食品，甚有人情味。”

林曉暢

九巴車長訓練導師



○ 九巴及龍運不斷優化車長訓練學校的學習設施和環境，持續提升訓練水平，為行業培育更多專業優質車長



○ 九巴車長訓練學校為新入職及現職車長提供全面的培訓課程



可持續發展報告

與持份者緊密聯繫



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。



可持續發展報告
與持份者緊密聯繫

與公眾聯繫

於2019年，我們舉辦了多項活動，與公眾交流互動：

- 1月30日至2月5日期間，九巴分別在維多利亞公園、花墟公園、摩士公園、沙田及元朗設有6個年宵攤位；
- 1月至12月期間，九巴在全港多個商場設立限定店，包括屯門卓爾廣場(1月)、元朗YOHO MALL(4月)、屯門V city(5月)、新蒲崗Mikiki(6月)、大角咀奧海城(7-8月)、元朗廣場(10月)、荃灣荃新天地(11月)、將軍澳東港城(12月)，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；
- 在4月27日於尖沙咀舉辦「道路安全嘉年華」，向公眾宣揚道路安全訊息；

- 在6月14至16日及7月17至23日期間，九巴在灣仔香港會議展覽中心舉行的香港玩具節及香港書展設有攤位；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2019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。當中九巴Facebook專頁的關注數字大幅上升，由1月逾81,000個帳戶增

至在12月超過151,000個帳戶；Instagram專頁的追隨者人數於2019年底已超過200,000。

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，包括安全訊息及招聘活動；
- 九巴於2-4月在Facebook專頁介紹「禮讓巴士」活動；
- 九巴於3月在Facebook專頁介紹最新富豪B8TL巴士型號；及
- 自6月起，透過Facebook專頁發放特別交通消息，作有效的公布途徑。



九巴在多個場地舉辦限定店與公眾交流互動

○ 可持續發展報告 與持份者緊密聯繫



○ 屯門公路轉車站加設客務站，提供多項貼心服務，供乘客候車時使用

App1933

我們一向積極回應社會需要，成功透過App1933協助社區尋找失蹤人士，尤其是患有認知障礙的長者，幫助了不少市民尋回失散家人。

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並設有360度「街景」實景圖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。

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2019年分別處理約159萬個來電及55,223個來電，即平均每月約132,266個來電及約4,602個來電。熱線服務員每日早上7時至晚上11時服務公眾，並設有24小時運作的熱線系統。

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。

可持續發展報告
與持份者緊密聯繫

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。

團體參觀

我們在報告期內接待了來自44間機構的訪客，當中包括社會服務機構、政府機構、專業及學術團體和海外代表團，以增加持份者對巴士廠日常運作的認識。我們亦在2019年舉辦暑期參觀活動，接待近36個來自學校和非政府機構的團體參觀九巴車廠。

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
- 香港總商會

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，又與長者分享節日的喜悅，在傳統節日期間分別向長者派發利是封、臘腸、糉子和月餅。

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慈善半馬拉松，以及香港社會服務聯會的「商界展關懷贊助人會」活動。我們於2019年合共贊助13間非政府機構免費在15部巴士上張貼車身廣告；又善用資源，借出九巴將軍澳車廠作慈善「為食跑」的主要場地，吸引約6,000名跑手參加，籌得一百萬卡路里，轉化為食物捐贈予有助要人士。

○ 九巴及龍運關愛社區，經常舉辦長者活動



可持續發展報告 與持份者緊密聯繫



「舊巴士及退役巴士捐贈計劃」廣泛得到師生歡迎

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2019年年底，我們共捐贈29部退役巴士。

於2019年受惠的學校／非牟利機構如下：

- 佛教榮茵學校
- 大埔舊墟公立學校(寶湖道)
- 金巴崙長老會耀道小學
- 天水圍循道衛理中學
- 香港中國婦女會丘佐榮學校

- 東華三院馬錦燦紀念小學
- 港澳信義會明道小學
- 上水金錢村何東學校
- 明愛馬鞍山中學
- 禮賢會恩慈學校
- 元朗公立中學校友會鄧英業小學
- 中華基督教青年會小學
- 東華三院李東海小學
- 圓玄學院妙法寺內明陳呂重德紀念中學
- 九龍灣聖若翰天主教小學

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5,700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，定期探訪患有情緒困擾的長者。報告期內，義工更探訪威爾斯親王醫院病童，並與香港中央圖書館和「綠腳丫親子讀書會」合作，安排了30個家庭在巴士上參與閱讀體驗。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」、「最高服務時數獎(私人團體－最積極動員客戶參與獎)」季軍及「最高服務時數獎(最積極動員員工參與)」優異獎。

關懷弱勢 創建共融

促成商校合作 Café1933為學生提供實習機會

九巴致力履行企業社會責任，積極推動共融社會，並善用資源回饋社會。透過員工咖啡室「Café1933」促成商校合作，為匡智會轄下四間特殊學校的學生，提供餐飲及零售工作的實習機會，讓他們一展所長。學生在老師協助下準備食材，親手沖咖啡、落單收銀，加強學生的說話溝通能力及工作技能，有助他們融入社會，為將來投入社會工作做好準備。除了為特殊教育需要學生及傷健人士提供實習機會，九巴亦都透過不同形式，善用資源惠及下一代，包括透過「舊巴士及退役巴士捐贈計劃」捐贈舊巴士作教學用途。



九巴透過員工咖啡室Café1933為匡智會轄下四間特殊學校的學生，提供餐飲及零售工作的實習機會



學生在老師協助下準備食材，親手沖咖啡，落單收銀



“學校很想為學生畢業後投身社會工作做準備，感謝九巴讓學生在一個舒適的環境實習，有助學校作共融訓練。有別於校內對學生的訓練，同學每次到Café1933可以接觸不同的顧客，能夠加強他們的信心，從而提升投身社會工作的動力。九巴對學校亦非常信任，以簡單的模式運作，減少學校行政工作，師生亦可聚焦於實習工作。九巴的同事亦非常支持學生，經常光顧並鼓勵學生，又主動向我們提供協助。希望有更多公司仿效九巴，為學生提供實習機會。”

源學森

匡智屯門晨輝學校校長



可持續發展報告

報告內容索引表

報告內容索引表

本報告是依照《全球報告倡議組織 (GRI)可持續發展報告標準》的「核

心選項」及香港交易及結算所有有限公司(「港交所」)的《環境、社會及管治報告指引》(《ESG指引》)編製而成。下表就各披露要求提

供相關的章節連結及／或直接解釋。

港交所ESG 報告指引 (一般披露及 關鍵績效指標)	GRI標準	GRI一般披露	參照／*直接解釋／ +省略資料的原因	頁數 ^：請參閱 《載通國際 2019年 年報》
GRI 101: 基礎2016				
GRI 102: 一般披露2016				
機構概況				
	102 -1	機構名稱	集團簡介	002-003 [^]
	102-2	業務活動、品牌、產品與服務	集團簡介 業務一覽 香港之主要專營巴士網絡	002-003 [^] 004-005 [^] 006-007 [^]
	102-3	總部位置	物業持有及發展	036-037 [^]
	102-4	業務營運所在地	業務一覽	004-005 [^]
	102-5	擁有權及法律形式	業務一覽	004-005 [^]
	102-6	提供服務的市場	業務一覽	004-005 [^]
	102-7	機構規模	業務一覽 香港之主要專營巴士網絡 財務及營運摘要 關愛員工	004-005 [^] 006-007 [^] 008-009 [^] 060-067
B1.1	102-8	員工與其他工作人員的資料	關愛員工	060-067
B5一般披露， B5.1	102-9	供應鏈	與供應商合作	043
	102-10	機構與其供應鏈的重大改變	* 匯報期內沒有重大轉變。	-
	102-11	預警原則或方針	企業管治 企業管治報告	042-043 094-111 [^]
	102-12	外界倡議	集團簡介 管理層討論及分析 關於本報告 安全至上	002-003 [^] 018-019 [^] 038-040 044-049
	102-13	聯會的成員資格	與持份者緊密聯繫	071
策略				
	102-14	最高決策人的聲明	主席函件 董事總經理的話	012-015 [^] 016-017 [^]
	102-15	關鍵影響、風險和機遇	主席函件 董事總經理的話	012-015 [^] 016-017 [^]

可持續發展報告
報告內容索引表

港交所ESG 報告指引 (一般披露及 關鍵績效指標)				參照 / *直接解釋 / +省略資料的原因	頁數 ^ : 請參閱 《載通國際 2019年 年報》
道德與誠信					
B7一般披露	102-16	價值、原則、標準及行為規範	集團簡介 遵守法例及監管規定 與供應商合作 採購及投標程序 安全至上 關懷顧客 愛護環境 關愛員工 企業管治報告	002-003^ 043 043 043 044-049 050-053 054-059 060-067 094-111^	
B7.2	102-17	道德相關之建議與關切事項的 機制	遵守法例及監管規定	043	
管治					
	102-18	管治架構	企業管治 安全至上 企業管治報告	042-043 044-049 094-111^	
持份者參與					
	102-40	持份者群組清單	持份者參與及重要性評估	041	
	102-41	集體談判協議	關愛員工	060-067	
	102-42	界定及甄選持份者	持份者參與及重要性評估	041	
	102-43	與持份者溝通的方針	持份者參與及重要性評估 與持份者緊密聯繫	041 068-073	
	102-44	關鍵主題及關注事項	持份者參與及重要性評估	041	
報告方式					
	102-45	綜合財務報表包含的實體	財務及營運摘要 報告重點	008-009^ 038	
	102-46	界定報告內容與議題界限	報告準則 持份者參與及重要性評估	038 041	
	102-47	重大主題列表	持份者參與及重要性評估	041	
	102-48	資訊重整	* 沒有就去年報告內容作出重整	-	
	102-49	匯報上的改變	* 報告並無重大改變。	-	
	102-50	報告期	報告重點	038	
	102-51	上一份報告的日期	* 2019年4月	-	

○ 可持續發展報告
報告內容索引表

港交所ESG 報告指引 (一般披露及 關鍵績效指標)				參照 / *直接解釋 / +省略資料的原因	頁數 ^ : 請參閱 《載通國際 2019年 年報》
	102-52	報告週期		* 年度	—
	102-53	查詢報告的聯絡點		報告準則	038
	102-54	按照GRI標準提出的匯報申述		報告準則	038
	102-55	全球報告倡議組織內容索引		報告內容索引表	074-079
	102-56	外部認證		* 本報告未經外部認證。	—
重要議題					
GRI 205: 反貪腐2016					
	103-1 103-2 103-3 管理方針			+ 反貪腐不是重要議題。	—
B7一般披露， B7.1	205-3	已確認的貪污事件及採取的行動		遵守法例及監管規定	043
GRI 301: 物料2016					
	103-1 103-2 103-3 管理方針			+ 物料不是重要議題。	—
A2.5	301-1	所用物料的重量或體積		+ 包裝物料數據未能提供，皆因不適用於九巴及龍運的營運。	—
GRI 302: 能源2016					
A2一般披露， A3一般披露 A3.1	103-1 103-2 103-3 管理方針			關懷顧客 愛護環境	050-053 054-059
A2.1	302-1	組織內部的能源消耗量		愛護環境	054-059
A2.3	302-4	減少能源的消耗		關懷顧客 愛護環境	050-053 054-059
A2.3	302-5	產品和服務所需的能源減幅		愛護環境	054-059

港交所ESG 報告指引 (一般披露及 關鍵績效指標)				GRI標準	GRI一般披露	參照 / *直接解釋 / +省略資料的原因	頁數 ^ : 請參閱 《載通國際 2019年 年報》
GRI 303: 水及廢水2018							
A2一般披露， A3一般披露， A3.1	103-1 103-2 103-3 管理方針			愛護環境		054-059	
A2.4	303-1	水資源共享的處理		* 九巴及龍運辦公室及車廠使用的淡水由香港水務署提供。並沒有遇到採購水的重大問題。		-	
	303-2	排水管理及影響		愛護環境 * 我們確保污水在排入排水渠和水體前符合本地政府要求。		054-059	
A2.2	303-5	耗水量		愛護環境 * 香港沒有特定地區遭受缺水威脅。		054-059	
GRI 305: 排放2016							
A1一般披露， A3一般披露， A3.1	103-1 103-2 103-3 管理方針			愛護環境		054-059	
A1.2	305-1	直接溫室氣體排放(範疇一)		愛護環境		054-059	
A1.2	305-2	間接溫室氣體排放(範疇二)		愛護環境		054-059	
A1.2	305-4	溫室氣體排放密度		愛護環境		054-059	
A1.5	305-5	溫室氣體排放減幅		愛護環境		054-059	
A1.1	305-7	氮氧化物、硫氧化物和其他主要氣體的排放量		愛護環境		054-059	
GRI 306: 廢污水及廢棄物2016							
A1一般披露， A1.6， A3一般披露， A3.1	103-1 103-2 103-3 管理方針			愛護環境		054-059	
A1.3 A1.4	306-2	按類別及處置方法劃分的廢棄物		愛護環境 * 有害廢物： 1)輪胎 2)光管 3)油及化學品 * 無害廢物： 4)金屬		054-059	

○ 可持續發展報告
報告內容索引表

港交所ESG 報告指引 (一般披露及 關鍵績效指標)				GRI標準		GRI一般披露		參照/*直接解釋/ +省略資料的原因		頁數 ^：請參閱 《載通國際 2019年 年報》
GRI 307: 有關環境保護的法規遵循2016										
A1一般披露		103-1 103-2 103-3 管理方針					與供應商合作 愛護環境			043 054-059
A1一般披露		307-1	違反環保法規						*	於2019年，集團並無任何違反本地環保法例法規。
GRI 401: 僱傭2016										
B1一般披露， B1.1， B4一般披露		103-1 103-2 103-3 管理方針					遵守法例及監管規定 關愛員工			043 060-067
		401-2	提供給全職員工(不包括臨時或兼職員工)的福利				關愛員工			060-067
GRI 403: 職業健康及安全2018										
B2一般披露， B2.3		103-1 103-2 103-3 管理方針					安全至上 關愛員工			044-049 060-067
B2.3		403-1	職業健康與安全管理體系				安全至上			044-049
		403-2	危險辨識、風險管理及事故調查				安全至上			044-049
		403-3	職業健康服務				關愛員工			060-067
		403-4	員工參與、諮詢及溝通有關職業健康及安全的事宜				安全至上 關愛員工			044-049 060-067
		403-5	員工職業健康及安全培訓				安全至上 關愛員工			044-049 060-067
		403-6	促進員工健康				關愛員工			060-067
		403-7	預防和減輕與業務關係直接相關的職業健康和安全的影響				安全至上			044-049
		403-8	職業安全衛生管理系統所涵蓋之工作者				安全至上			044-049

港交所ESG 報告指引 (一般披露及 關鍵績效指標)		GRI標準	GRI一般披露	參照/*直接解釋/ +省略資料的原因	頁數 ^: 請參閱 《載通國際 2019年 年報》
GRI 404: 培訓及教育2016					
B3一般披露	103-1 103-2 103-3 管理方針			安全至上 關愛員工	044-049 060-067
B3.1 B3.2	404-1	每名員工每年接受培訓的平均 小時數		關愛員工	060-067
GRI 408: 童工2016					
B4一般披露, B4.1, B4.2	103-1 103-2 103-3 管理方針			遵守法例及監管規定 + 童工及強迫與強制勞動不是 重要議題。	043
	408-1	具有嚴重利用童工風險的營運 地點和供應商		-	-
GRI 413: 當地社區2016					
B8一般披露	103-1 103-2 103-3 管理方針			與持份者緊密聯繫	068-073
B8.1 B8.2	413-1	經當地社區溝通、衝擊評估和 發展計劃的營運活動		與持份者緊密聯繫	068-073
GRI 416: 顧客健康及安全2016					
B6一般披露, B6.1, B6.3, B6.4	103-1 103-2 103-3 管理方針			卓越營運 安全至上 與持份者緊密聯繫 * 基於九巴及龍運的業務性 質, 出售或運送的產品及知 識產權不是重要議題。	021 & 045 044-049 068-073
	416-1	各類產品及服務之健康及安全 影響評估		安全至上 愛護環境	044-049 054-059
GRI 418: 顧客私隱2016					
B6一般披露, B6.5	103-1 103-2 103-3 管理方針			安全至上 + 顧客私隱不是重要議題。	044-049
	418-1	經證實的侵犯客戶私隱權及遺 失客戶資料的投訴		安全至上 關愛員工 * 報告期內, 集團沒有接獲顧 客資料相關的投訴。	044-049 060-067



載通國際
Transport International

載通國際控股有限公司

香港九龍荔枝角寶輪街 9 號 15 樓

電話：(852) 2786 8888

傳真：(852) 2745 0300

www.tih.hk

公司股份編號：62