



載通國際

Transport International

載通國際控股有限公司



2020
可持續發展
報告

關於本報告



超過 **82%**
巴士達歐盟五型
或以上標準



超過
22,000
小時義工服務時數



17.1
小時員工人均
培訓時數



少數族裔、殘疾人士及退
休員工佔總員工人數超過

16%



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2020》(「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2020年1月1日至12月31日。

於報告期內，權責關係、規模、架構、擁有權及供應鏈均沒有重大改變。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2020》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》)，按報告原則的重要性、量化、平衡及一致性編製。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。





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2020年，我們獲得多個權威獎項，成績得到認同。

企業社會責任

- ▶ 香港社會服務聯會頒發的「商界展關懷15 Year+」標誌；
- ▶ 勞工處頒發的「好僱主約章2020」；
- ▶ 勞工處頒發的「『友』『家』好僱主」標誌；
- ▶ 強制性公積金計劃管理局頒發的「積金好僱主」獎項；
- ▶ 僱員再培訓局嘉許為「人才企業」；
- ▶ 衛生署頒發的「精神健康友善機構」；
- ▶ 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」；
- ▶ 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；
- ▶ 香港賽馬會慈善信託基金頒發的「賽馬會齡活城市夥伴」2020；
- ▶ 社會福利署頒發的「最高服務時數榮譽獎(私人團體 – 最積極動員客戶參與獎)」；及
- ▶ 社會福利署頒發的「最高服務時數優異獎(私人團體)」。

品牌

- › 《東周刊》頒發的「香港服務大獎2020－應用程式大獎」；
- › 《經濟通》頒發的「2020健康同行夥伴大獎」；
- › 《讀者文摘》頒發的「信譽品牌2020－公共交通服務組別金獎」；
- › 《壹周刊》頒發的「服務第壹大獎2020－公共交通服務組別」；
- › 《載通國際控股有限公司2019年年報》奪得ARC國際年報大獎「運輸及運輸租賃組別」：「傳統年報形式」及「文稿」榮譽獎；及
- › 美國通訊專業聯盟頒發的「2019 Vision Awards銀獎－運輸及物流組別」。

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、5位獨立非執行董事及1位執行董事。現任董事的個人簡介請參閱《載通國際控股有限公司2020年年報》第136頁至142頁。

董事會轄下的委員會專責統籌本集團可持續發展的整體策略和工作，並且監察集團全面實施可持續發展策略的進展。在委員會的督導下，我們成立環境、社會及管治工作小組（「工作小組」），促進在業務營運中執行董事會的可持續發展策略和措施，包括安全、環保、員工福利、社區連繫和義工服務。與此同時，工作小組的成員亦致力提升環保表現，加強員工對社會企業責任意識及與業界分享知識和良好作業守則，並與公司的企業風險管理工作小組合作，評估及整合與環境、社會及管治相關的風險。

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。管理層每年三次會向審核及風險管理委員會，提交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2020年年報》第110頁至131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行政人員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。

供應鏈管理

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**2020**年，九巴及龍運與**405**個本地供應商及**48**個非本地供應商合作，當中**55**個屬新供應商。在本地供應商上的支出比例為**62%**。

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。

持份者參與及重要性評估

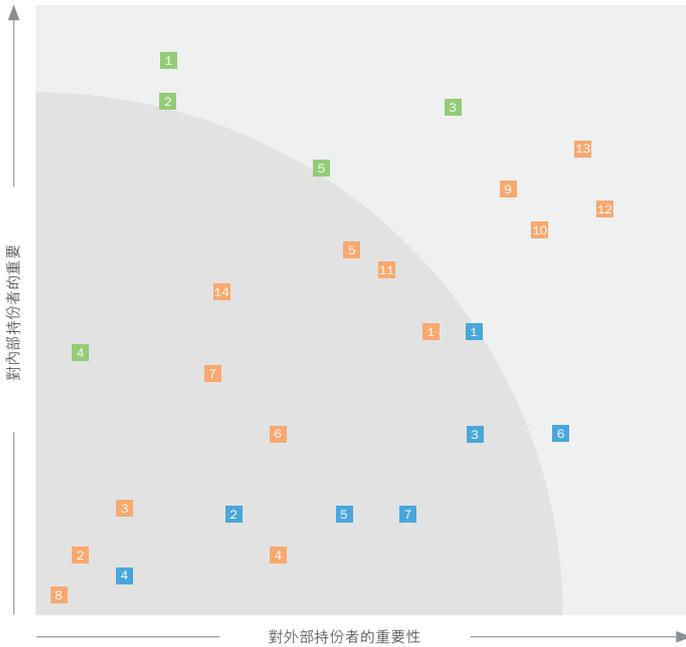
在編製可持續發展報告過程中，持份者參與及重要性評估為報告提供重要的基礎，有助我們界定與本集團業務和與持份者共同利益最息息相關的可持續發展議題。

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2020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及綜合重要性評估的結果，本集團識別了報告內十二個重要議題。最重要的議題列在矩陣圖的右上方，而次要議題則列在左下角。矩陣圖右上方顯示的議題是我們已經確定的重要議題。首十大議題已被載通國際優先考慮作為發表及報告的內容。為保持報告內容的一致性，本報告亦會包括在過去幾年一直有匯報的第十一及十二個議題，即能源及排放措施和連繫社區。環境、社會及管治工作小組會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2020》首要披露的重要議題，並界定相應的報告範圍，詳情如下：

重要性矩陣



| 環境 | 員工 |
|------------|-----------|
| 1 氣體排放 | 1 僱傭情況 |
| 2 廢棄物及廢水處理 | 2 員工溝通 |
| 3 能源及排放措施 | 3 培訓及教育 |
| 4 水資源使用 | 4 性別平等 |
| 5 遵守環境法規 | 5 職業健康及安全 |
| 6 環保採購 | |
| 7 材料使用 | |

| 社區 | |
|-------------|----------------|
| 1 連繫社區 | 8 禁止使用童工及強迫勞動 |
| 2 預防貪腐 | 9 財務表現 |
| 3 遵守法規 | 10 採購程序 |
| 4 企業責任採購 | 11 間接經濟影響 |
| 5 平等機會及包容性 | 12 顧客健康與安全 |
| 6 結社與集體協商自由 | 13 產品及資訊的行銷與標示 |
| 7 有關人權的員工培訓 | 14 顧客資料私隱保障 |

| 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 | > | > |
| 氣體排放 | > | > |
| 環保採購 | > | > |
| 員工 | | |
| 僱傭情況 | > | > |
| 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 | > | |
| 連繫社區 | > | > |
| 採購程序* | > | > |
| 財務表現* | > | |
| 產品及資訊的行銷與標示* | > | |

* 為本報告新識別議題

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 | <ul style="list-style-type: none"> 建議在學校或社區中心利用巴士加強安全教育。 | <p>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。</p> <p>(詳情請參閱「安全至上」一節)</p> |
| 乘客 | <ul style="list-style-type: none"> 建議在巴士站和巴士上安裝設施(例如巴士站上蓋、座位和行李架)。 | <p>我們完善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。</p> <p>(詳情請參閱「關懷顧客」一節)</p> |
| 環境 | <ul style="list-style-type: none"> 贊成引入有助減少廢氣排放的新型號巴士。 | <p>九巴會繼續與供應商合作，在新型號巴士上採用最新科技。</p> <p>(詳情請參閱「愛護環境」一節)</p> |
| 員工 | <ul style="list-style-type: none"> 認同為殘疾人士提供工作機會乃是良好做法。 | <p>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受到歧視。</p> <p>(詳情請參閱「關愛員工」一節)</p> |
| 社區 | <ul style="list-style-type: none"> 建議與慈善團體制定長期的義工活動計劃。 | <p>我們積極投入各類社區活動，並把握機會與公眾溝通。</p> <p>(詳情請參閱「與持份者緊密聯繫」一節)</p> |

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。





九巴及龍運致力提高安全表現

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

我們致力履行職業健康與安全，並遵守《職業安全與健康條例》和《工廠及工業經營條例》(香港法例第509及59章)。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2020年，九巴車隊的機械可靠性達94,551公里：1；龍運車隊的機械可靠性為116,421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。2020年九巴及龍運的車隊運作能力分別達至93.96%及99.60%。



九巴及龍運致力培訓專業的維修人才，提供安全和優質的巴士服務

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：

(截至2020年12月31日)



卓越營運

九巴及龍運已獲取「品質管理體系」認證(ISO9001)，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。

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。



GreenRoad車長駕駛反饋系統透過特設的網上平台，向車長提供即時反饋意見，提升安全駕駛表現





專業的維修團隊及卓越的安全措施，為乘客帶來安全舒適的旅程

巴士上最新安全裝備

GreenRoad車長駕駛反饋系統

九巴和龍運成為香港首間引入「GreenRoad」車長駕駛反饋系統的專營巴士公司。系統將實時檢測多達150種巴士駕駛動態，向車長提供建議和評分。當風險愈低時，數值愈低，代表該車長的駕駛行為愈安全。車長可在個人的網上平台，查閱駕駛安全表現及排名，以作參考。

電動倒後鏡

電動倒後鏡已在2,573部巴士上安裝，車長只需在駕駛室調校按鈕，便可輕鬆調校倒後鏡的角度，降低因巴士車身高度而造成的姿勢不正確或用力過大而受傷的風險。

樹擋

當樹木生長至馬路，或會對車輛及乘客構成危險，因此在巴士上層加裝樹擋可以防止車頭擋風玻璃及巴士車身被樹枝損毀。樹擋的設計由兩旁的垂直桿和橫桿組成，以加強保護。九巴率先為336部ADL Enviro 400巴士和Enviro 500巴士安裝樹擋，這些巴士主要行走鄉郊路線。九巴將會分階段繼續安裝樹擋。

車長倦意提示系統

「車長倦意提示系統」已在所有龍運巴士上安裝，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，作出提醒。



車隊內將有更多巴士加裝樹擋，以加強保護巴士車頭擋風玻璃及巴士車身，避免被樹枝損毀

座椅安全帶

九巴及龍運已要求巴士製造商在訂購的新巴士，每個座椅上安裝安全帶，並以此作為巴士的標準裝置。現時有超過600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。

泊車感應器

九巴及龍運在超過1,100部巴士加裝泊車感應器。當巴士在倒車時靠近障礙物，系統便會發出響聲提示，而車長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，用作監測路面及車廂情況的監控攝錄機，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2020年年底，所有九巴及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。



電子穩定系統有助減低巴士轉彎時翻車的風險

所有新購置巴士的座椅配備安全帶，並已成為標準裝置





我們為車長提供全面的培訓課程，確保車長達專業標準

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。此外，車廂亦設有告示，如緊握扶手及扣上安全帶，提醒乘客注意安全。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。

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。

在2020年，車長培訓課程的內容和教材進行了重組。為進一步增強和鞏固擁有0至4年經驗的車長其駕駛態度和安全意識，我們引入了年度技術重溫訓練課程。在基礎訓練和輔助訓練中增強了防止乘客「失去平衡」的單元，加強車長對乘客的照顧和安全駕駛的意識。我們重新設計所有培訓課程，並加入有關「巴士輪胎檢查」和「巴士輪胎冒煙／著火處理」的培訓，以提醒車長注意在駕駛時保持巴士輪胎狀況良好的重要性。此外，為預防撞到固定物體的事故，我們在多個巴士總站舉行安全講座。

攜手抗疫 同心同行

一月

- 加強車廂清潔及公共衛生宣傳
- 在車廠提供非接觸式紅外線體溫計
- 在巴士總站提供口罩及消毒搓手液
- 員工網設立「資訊站」提供實時資訊
- 成立通報機制並制定程序，跨部門合作靈活快速跟進個案



二月

- 採用「納米光觸媒」技術消毒車廂
- 車廂放置消毒地毯及加設消毒潔手啫喱
- 設車廂廣播「護己護人，請佩戴口罩」



三月

- 在本港設立無塵車間及口罩生產線
- 將部份巴士車廂加設通風口



四月

- 潔淨度達到ISO14644-1中ISO class 8的無塵車間，正式啟用
- 向前線同事派發飲品打氣

五月

- 向員工派發自家生產口罩
- 舉辦網上「防疫市集」方便員工購買防疫物資
- 推出一系列公共衛生宣傳



六月

- 推出口罩自動售賣機
- 口罩持續短缺，九巴承諾「九巴口罩」不會加價
- 開展第二輪技術消毒車廂工程
- 向九巴月票乘客贈送九巴口罩
- 為車長及外勤員工提供「深喉唾液樣本收集包」



2020年被疫情陰霾籠罩，面對前所未見的挑戰，保障員工及乘客的安全是我們首要的任務。集團上下一心，秉持專業精神，前線員工堅守工作崗位，後勤同事全力支援，配合一系列防疫措施，盡力提供潔淨的車廂環境，讓乘客有一個安心舒適的旅程，緊守抗疫最前線，與港人在「疫」境下同行。

七月

- 引入「長效智能塗層」技術為車隊作醫學級消毒
- 向其他本地企業贈送九巴口罩
- 於員工餐廳及茶水站、派更部設置問板，於各廠設立「臨時用餐區」



八月

- 向劏房住戶、無家者及殘疾人士捐贈口罩
- 向志願機構贈送抗疫包
- 九巴口罩取得美國材料與試驗協會第一級標準(ASTM Level 1)認證



九月

- 推出Junior版口罩
- 開學日向學生贈送口罩



十月

- 向前線同事派發健康食品打氣



十一月

- 推出Kids版口罩
- 九巴口罩升至美國材料與試驗協會第二級標準(ASTM Level 2)
- 約200個巴士總站及轉車站設「安心出行」二維碼



十二月

- 推出「一元一口罩」助乘客抗疫

口罩工場連日趕工 與社區抗疫連線



年初疫症突襲，抗疫物資供應緊張。集團在本地設置無塵車間及口罩生產線，成為首間為員工提供自家生產口罩的專營巴士公司。「九巴口罩」取得美國材料與試驗協會第二級標準認證，生產線每日不停運作，生產三種不同尺寸口罩。除了為員工提供保護，又透過不同推廣計劃免費送贈予乘客，我們亦在各區設售賣點和自動販賣機向市民提供口罩。此外，集團向多個志願機構捐贈口罩，協助劏房住戶、無家者及殘疾人士紓緩生活及經濟壓力。



“我是聽障人士，我不怕辛苦，能參與口罩製作很開心，這份工作對我來說很有意義，因為可以直接幫助香港市民，保護他們的健康。工場的同事會互相幫助，經常照顧我，又願意用文字及身體語言代替說話溝通，令我容易適應工場的工作環境。”

口罩廠員工陳麗冬

採用本地科研技術 消滅車廂內新冠病毒

為讓乘客安心出行，集團一直努力物色既適合在公共交通工具使用，又安全可靠的防疫科技產品，盡力提供潔淨的車廂環境。九巴及龍運成為首間採用本地科研技術為車隊進行醫療級消毒的專營巴士公司。與此同時，我們多管齊下保護員工及乘客的健康，包括在車廂內添置消毒潔手液，及在上車位放置消毒地毯並為部份巴士加設通風口，以加強空氣流通等。



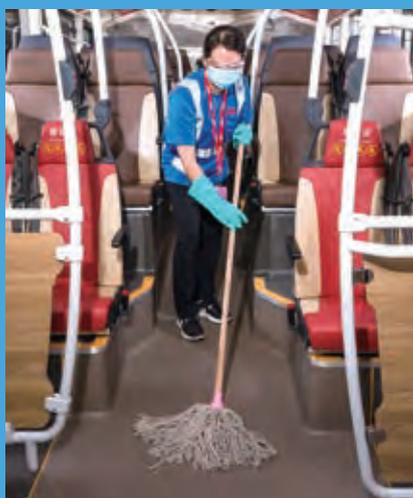
“03年沙士襲港，當時大家不停以稀釋漂白水清潔，其實當漂白水揮發後，會失去殺菌功能，即使每兩小時消毒一次，亦未能有效阻止病毒傳播。公共交通工具每日使用人次多，物件表面長期殺菌對感染控制非常重要，於是啟發我們研究出不易揮發的『長效智能殺菌塗層技術』，並獲九巴及龍運採用。原來實驗室的研究，對社會有很大幫助，令我深感欣慰。”

香港科技大學環境及可持續發展學部客座教授關繼祖博士

前線員工 默默守護乘客



所有前線及後勤員工在逆境中緊守工作崗位，將乘客安全放在首位。多個部門時刻留意疫情發展，並即時採取相應措施。車務方面，我們靈活調動班次以配合政府防控措施及乘客需求。對外方面，我們透過線上及線下多個渠道發布訊息，並舉行多次防疫措施簡介記者會，維持高透明度，與公眾保持雙向溝通，同時加強公眾衛生教育。



“我堅持用掃、抹、拖三個步驟清潔車廂每一個角落，由車窗、扶手、落車鐘，細緻至車椅間的罅隙，我都會清潔乾淨。今時今日有各式各樣的消毒產品，公司都與時並進亦為我們提供了足夠的裝備應付工作。雖然每天工作量大，要把握時間將巴士清潔妥當，但能夠給予乘客和同事一個清潔、安全、舒適的車廂環境，工作艱辛也不怕，大家安全我就安心。”

清潔工黃小蓮

加強保護員工 嚴格執行防疫措施

我們嚴格執行各項防疫措施及內部指引，包括所有員工每天上班前必須量度體溫，向員工提供自家生產口罩，並要求他們在執勤時必須戴上，以減低感染風險。另設有通報機制，要求員工匯報健康狀況，如有員工感染或須接受隔離，集團的跨部門應變小組會即時跟進個案，並且把相關場所及巴士進行消毒。我們在員工網增設「資訊站」增加疫情資訊透明度。



“平日工作時都會留意乘客是否需要幫忙，試過有乘客匆忙上車而忘記戴口罩，我經常會帶備多幾個公司派發的口罩在身邊，舉手之勞送她們一個口罩，可助她們繼續行程。大部份乘客都會自律戴口罩，即使遇到有不守規矩的乘客，我會溫馨提一提他們『護己護人』戴好口罩才上車，經勸喻後他們都會好合作。”

車長鄧順玲

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。



全新巴士車隊及設施

九巴致力引進創新及環保的巴士服務。最新的歐盟六型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2020年年底，九巴車隊擁有3,306部歐盟五型或以上的巴士獲發牌照，而龍運車隊擁有213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。

龍運巴士成為全港首間在其車隊安裝多元化電子支付系統的專營巴士公司，並通過使用信用卡、電子錢包或掃描二維碼來支援非接觸式支付方式，快速便捷地完成電子支付。通過為乘客帶來更多付款方式的選擇，加強乘車體驗及推動智慧城市發展，引證龍運巴士對乘客的服務承諾。在2021年，多元化電子支付系統將擴展到九巴車隊。

現時已有3,468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的顯示屏，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2020年年底，九巴和龍運分別為3,860部及237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。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。

九巴已為192部新獲發牌照的歐盟六型巴士改裝，巴士上設有四個通風口，每層兩個，加強空氣流通並為乘客帶來舒適的旅程。



龍運引入多元化電子支付系統，支援非接觸式付款方式



九巴在部份巴士加設通風口，增加車廂內空氣流通



我們與不同專線小巴營運商合作，推出轉乘優惠



路線98的乘客可於觀塘道轉車站，以優惠轉乘五十多條九巴路線前往九龍、新界其他目的地

票價優惠計劃

九巴及龍運致力提供高效的巴士服務，2020年先後推出多項票價優惠計劃，包括：

九巴

- ▶ 實施首個「區域性雙向分段收費計劃」，涉及屯門、元朗及天水圍共17條巴士路線，並將拍卡機的數目增加至35個；
- ▶ 「九巴優惠站」最高可享港幣4元車費優惠。為擴大覆蓋範圍，九巴優惠站於各大專院校及商場的數目分別增至19個及兩個；
- ▶ 舉辦為期四星期的過海路線抽獎活動；
- ▶ 由2020年3月起，九巴月票持有者可參與禮品換領計劃。禮品包括九巴限量版八達通卡、九巴口罩及龍運A線和九巴B1線的車票；
- ▶ 推出全新獎賞計劃「九巴x龍運FUN分賞」，乘客透過App1933登記八達通卡，便可在乘搭巴士時賺取積分，換取精美禮品；
- ▶ 「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%；
- ▶ 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及其他專線小巴營運商合作，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港鐵站出入閘，即可享有折扣優惠；及
- ▶ 推出6個全新轉乘優惠計劃，涵蓋超過124條路線。



九巴推出優惠站計劃及FUN分賞活動，以答謝乘客



屯門－赤鱗角隧道轉車站啟用後，乘客可採用更靈活的出行方案。

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%；
- ▶ 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；
- ▶ 推出全新獎賞計劃「九巴x龍運FUN分賞」，乘客透過App1933登記八達通卡，便可在乘搭巴士時賺取積分，換取精美禮品；及
- ▶ 推出新的轉乘優惠計劃，涵蓋5條路線。

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。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2020年年底，九巴共營辦164項巴士轉乘計劃，覆蓋所有巴士路線，而龍運則營辦28項巴士轉乘計劃，覆蓋29條巴士路線。新啓用位於將軍澳隧道（將軍澳方向）及屯門－赤鱗角隧道的轉車站，為乘客提供彈性的出行計劃。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。

車廠、巴士總站及巴士站設備提升

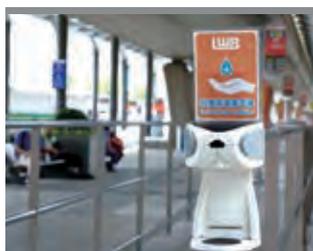
九巴位於荔枝角、九龍灣、沙田及屯門的4個主要車廠和龍運位於小蠔灣的車廠，分別為九巴及龍運巴士車隊提供保養及維修服務。位於屯門的九巴總修中心提供全面的巴士維修服務，另外12個較小型的車廠則提供停泊及小規模的保養服務。



九巴不斷致力提升巴士站設施，為乘客帶來更優質的出行體驗



九巴在觀塘道轉車站引入候車月台編號，方便乘客轉車



九巴和龍運在多個轉車站及巴士總站的排隊位置設有酒精消毒搓手液機

九巴及龍運不斷致力提升巴士總站和巴士站的設施，包括：

- › 九巴為觀塘道的候車月台增設編號，讓乘客更方便和有更多選擇，享受轉乘優惠；
- › 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2020年年底已安裝1,775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150個巴士站裝設太陽能裝置；
- › 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；
- › 共有869個九巴及龍運的巴士總站和候車亭設有屏幕，顯示巴士預計到站時間；
- › 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2020年加建20個巴士候車亭，目前候車亭數目增至2,609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，包括將「預計到站時間」升級，乘客現在可以查看九巴、龍運和其他專營公共巴士公司的巴士預計到站時間。除了通過藍牙定位技術接收在巴士站附近的路線訊息外，App1933更增強了其定位功能，根據乘客的當前位置提供相關的交通狀況、天氣訊息和巴士路線建議。此外，九巴及龍運推出全新獎賞計劃「九巴x龍運FUN分賞」，乘客可在乘搭巴士時賺取積分，換取精美禮品。App1933更備有即時對話功能，由專人解答乘客的查詢。

App1933新增「myFavourite」功能，乘客可了解所在位置的交通狀況、天氣訊息與及參加「九巴x龍運FUN分賞」獎賞計劃



提升乘車體驗 用心回饋乘客

敢於創新 全港首個區域性雙向分段收費計劃

九巴以創新思維、貼心服務為宗旨，推出多項優惠計劃回饋乘客，提升服務緊貼市民生活需要。觀察到新界西北缺乏區內線巴士服務，九巴善用現有路線網絡，在屯門、元朗、天水圍推出首個「區域性雙向分段收費計劃」。在35個巴士站裝設經特別設計的拍卡機，讓相關17條路線的乘客，下車後拍卡以獲得車費優惠。此舉既為乘客提供更多交通選擇，享受舒適的巴士服務，也舒緩他們的交通費負擔，推出以來深受乘客歡迎。另外，九巴進一步擴展優惠站網絡，在美孚曼坊及將軍澳PopWalk兩個商場設「九巴優惠站」，乘客上車前拍卡即可享港幣2元車費優惠。



“假日會約朋友到元朗聚會，由屯門出發到元朗，以往交通選擇單一，自從有區域性雙向分段收費計劃後，巴士成為我的首選。只需在家中以App1933掌握巴士預計到站時間，輕鬆步行到就近的巴士站，直接乘搭269D線往元朗，非常方便，上落車地點較彈性。”

乘客郭先生

愛護環境

我們的環保巴士車隊推動集團邁向新時代。





九巴引入超級電容巴士gBus，提升對環境的保護，致力邁向綠色運輸發展

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「環境管理體系」認證(ISO14001)；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。



九巴在雙層巴士安裝太陽能板後，有助降低車廂溫度

減少廢氣排放

微粒
118 噸

氮氧化物
1,635 噸

二氧化硫
3.09 噸

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2020年年底，九巴車隊擁有442部歐盟六型巴士（包括3部歐盟六型柴油電力混合巴士）、2,846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209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，提升車隊環保表現，邁向零排放。九巴車隊平均車齡約6.60年，而龍運車隊的平均車齡約6.04年。



為推動電動巴士的發展，九巴在主要車廠裝設充電設施

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。

- ▶ 九巴引入配備太陽能發電裝置雙層巴士。備有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；
- ▶ 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
- ▶ 九巴引入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。

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、柴油微粒過濾器和選擇性催化還原器等。

我們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勤支援，並於主要車廠設置充電設施。

能源耗用量及廢棄物

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，我們必須符合現有法例和法規，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。



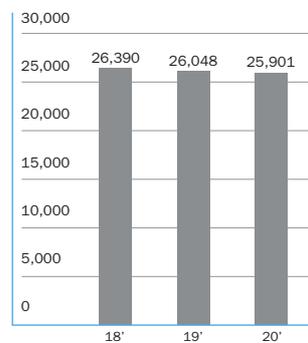
九巴及龍運引進二十輛零排放電動車，作後勤支援



九巴及龍運採用飛機使用的加油系統，防止燃油外溢

九巴及龍運的總柴油消耗量

千兆焦耳／百萬公里



九巴在屯門車廠的天台安裝逾三百塊太陽能板，以加強可再生能源的應用



車廠的自動污水處理系統使用環保設計，妥善處理污水

能源消耗

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

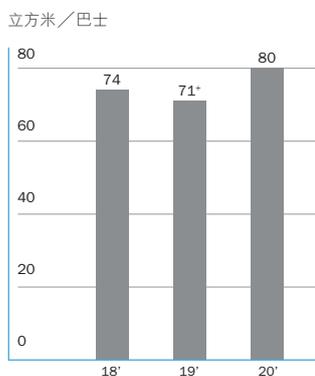
我們會繼續尋求更多環保方案，並投資於最新技術以盡量減低能源用量和溫室氣體排放。我們在主要車廠關掉了超過600支光管、天花光管和射燈。此等舉措讓車廠的用電量減少約6%。此外，我們重新設定位於各車廠的冷機風機盤管機組的運作時間，此舉措為車廠的總用電量減少約2%。

透過與電力公司的合作，由逾300塊太陽能發電板組成的太陽能光伏系統，經已安裝在屯門車廠的天台。九巴會逐步在主要及衛星車廠引入相同系統，加強應用可再生能源。

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。車廠裝設有10套自動污水處理系統，每天處理400立方米污水。車廠的水循環系統，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4%。但受2019冠狀病毒病疫情影響，總耗水量比2019年增加了9.86%。

九巴及龍運的總用水量*



九巴及龍運所有場所(不包括租戶)的用水量已計算在內

* 參照GRI標準102-48資訊重整

廢棄物管理

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

九巴及龍運交由指定承辦商將輪胎翻新。

光管

九巴及龍運將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

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，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，回收處理廢棄的電池。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。

金屬

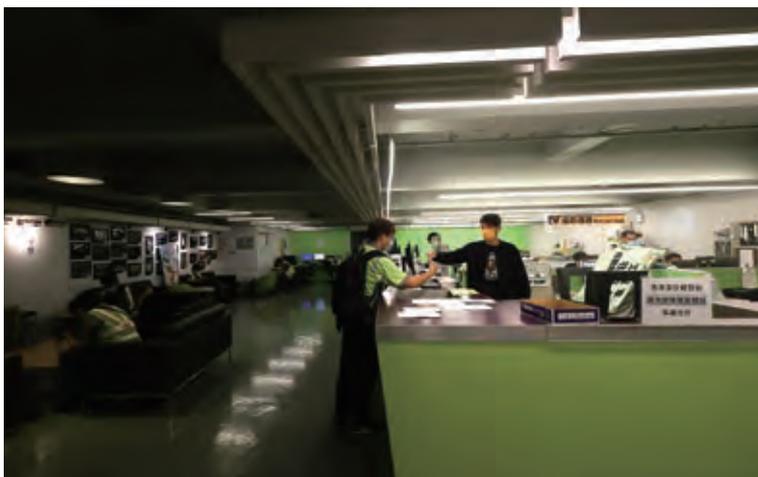
九巴及龍運將廢金屬交予回收公司處理。

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，又設定運作時間，以減少非辦公時間的能源浪費。此外所有已翻新的辦公室、車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。



九巴及龍運委託承辦商翻新輪胎



九巴及龍運一直在車廠及辦公室採用多項減電措施

關愛員工

我們一直非常重視員工，視他們為最寶貴的資產。





我們舉辦多項健康及節日活動，
加強與員工連繫

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。



為表達對員工的關心，九巴及
龍運向員工派發飲品



我們舉辦了父親節最「餅印」比賽

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：

- ▶ 增加前線和文職人員的有薪年假；及
- ▶ 優化員工的醫療福利，將醫療中心的數目從4間增加到23間，提供更多便利員工的地點，而員工家屬和退休員工亦可以特惠價使用服務。

本集團對員工的家庭成員同樣關顧。自2015年，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2020年12月31日，超過300名九巴及龍運員工子女獲頒發獎學金。年內，我們繼續為員工子女推出為期八星期的暑期實習計劃，讓學生了解自己的優勢和潛力，為將來的事業計劃打好基礎。

每逢傳統佳節，我們也會為員工帶來節日的歡樂，在農曆新年向員工派發新春禮品，以及在聖誕節舉行了網上直播大抽獎，高級行政人員和管理人員一同參與，與員工分享節日的喜悅。年內亦舉行了不同的活動，深受歡迎。在父親節時，舉辦最「餅印」比賽，讓員工透過與子女的溫馨合照分享家庭樂，而線上音樂會亦吸引多位熱愛演唱的員工參加。



九巴及龍運盡心關顧員工及其家庭成員，舉辦聖誕大抽獎及設立獎學金計劃

員工溝通

為了加強雙向溝通及優化員工福利，代表約90%九巴及龍運員工的5個九巴和1個龍運勞資協商委員會，一般分別會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。

為應對2019冠狀病毒病疫情和其他病毒感染，我們善用社交媒體與員工分享資訊。九巴員工的Facebook專頁於2020年4月進行了更新，嘗試舉辦網上活動，包括網上音樂會和聖誕大抽獎，以保持與員工的聯繫。年內，Facebook專頁帳戶數量急增了5倍。

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，鼓勵員工並聆聽他們的意見。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

九巴及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，年內我們舉辦了多項安全推廣活動，內容圍繞車務和維修範疇，包括維修工作程序的安全預防措施、消防疏散程序、手動處理程序和安全巴士駕駛技巧。此外，我們邀請了香港品質保證局為不同級別的員工提供訓練課程，以加強員工對ISO45001最新要求的認識。

在2020年，九巴及龍運舉辦一系列保健活動，包括健康講座、健康減肥計劃和烹飪比賽，以提倡健康生活。員工更可以優惠價接種季節性流感疫苗，讓員工得到適切保護。

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。繼九龍灣車廠之後，荔枝角車廠亦啟用了員工休憩區「Club1933」，內設有桌球檯、氣墊球機及桌上足球檯。



九巴及龍運管理層代表到巴士總站探訪，向前線員工表達欣賞及打氣



我們為員工提供接種季節性流感疫苗優惠



九巴及龍運安排心理及輔導訓練課程，以提高員工在處理事件的能力

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。我們舉辦了訓練課程，以心理學角度提高員工的溝通技巧，並減輕員工在處理意外事件時的負面情緒。

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2020年，學校共為819名技術人員舉辦148次內部培訓，並與巴士製造商合辦了3個培訓班，為29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2,513名畢業生。在2020年年底，技術訓練學校的課程共錄取了66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」奪得殿軍殊榮。

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。

九巴推出兩年制「技術訓練生課程」，培育巴士維修工程專才





「星級車長」表揚在安全駕駛及服務態度上表現卓越的車長。另外，我們在疫情下善用社交媒體，舉辦了線上音樂會



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2020年，支援服務除了擴大至員工家屬外，熱線服務時間亦延長至每天24小時、每星期7日。

嘉獎卓越服務

在2020年，共有271位安全駕駛及服務態度表現卓越的星級車長獲得表揚。我們亦繼續頒發長期服務獎，嘉許長期服務的員工。本年度共有49位九巴及龍運員工獲得35年服務獎及金牌；70位員工獲得30年服務獎、獎牌和襟針；227位員工獲得20年服務獎、獎牌和襟針；275位員工獲得10年服務感謝狀。連同退休員工在內，超過1,300位員工獲頒獎項，以表揚他們的長期服務和優秀的工作表現。

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2020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。受2019冠狀病毒病疫情影響，午間茶聚和節日派發禮物的恒常活動需要暫停。因此，我們利用社交媒體建立九巴退休員工專頁，分享活動照片，以加強與退休員工的溝通，促進退休員工之間的支持。



我們設立「九·龍@晴」退休員工會，讓公司與退休員工保持接觸

培育人才 共創未來

孕育管理領袖：見習管理生計劃



為培訓人才，九巴設立「見習管理生計劃」及「見習工程師計劃」。

「見習管理生計劃」為年輕員工提供一個完善的平台，讓他們在三年的培訓期裡，輪換到多個主要部門實習，深入了解專營巴士行業之餘，亦獲取人事管理、法律、企業傳訊等多方面的工作技能及知識，累積實際工作經驗，以發展為一專多才的管理人員。

計劃期內，上級管理人員的在職培訓和指導，讓見習管理生發揮個人潛能，為將來晉升為管理人員鋪路。



“在英國修畢社會學學士及管理學碩士，一直對公共交通事業深感興趣，因此在英國生活期間主動了解當地巴士公司的運作，期望日後可以為九巴帶來新思維。加入九巴後，有機會到不同部門了解其運作，明白到日常車務運作有賴各部門發揮合作精神，當中需要的技巧和專業知識令我眼界大開。”

見習管理生周霽臻

獲取專業資格：見習工程師計劃

「見習工程師計劃」旨在培育一班特定技術及經驗兼備的本地專業工程師，他們會輪流到不同車廠及相關部門實習，學習巴士機件及系統的知識，並有機會參與巴士設計研究項目。

計劃為期至少24個月，完成後相等於符合香港工程師學會「Scheme A」所列出對大學畢業生專業水準之要求。見習工程師將會按照循序漸進的專業發展，逐步晉升至助理工程師、工程師、高級工程師、管理層。



“加入九巴後，可以近距離接觸巴士的不同機件，學習巴士機械結構及運作，並在資深工程師帶領下完成項目研究，為日後的事業打好基本功。在每部巴士上，由波箱到引擎，以至座位及扶手，每一個細節都不容忽視。早前曾參與為電視屏幕加設防撞膠邊的設計，為乘客尤其使用關愛座的乘客，加添保護，能夠完成項目有很大滿足感。”

見習工程師黎鳴堅

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。

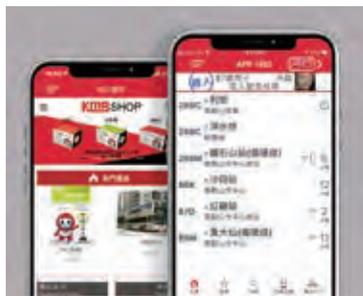
傳媒及網上溝通

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。

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。

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。



顧客服務中心為乘客提供一站式服務



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



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

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）」。



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

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

| 環境 | 單位 | 2020年 | 2019年 | 年度變化 |
|----------------------------|-------------------|-------------------|-------------------------|---------|
| 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係數：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 排放係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。

報告內容索引表

本載通國際報告是依照《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 2020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 | 2-3 [^] |
| | 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 | 2-3 [^] 4-5 [^] 6-7 [^] |
| | 102-3 | 總部位置 | 物業持有及發展 | 38-39 [^] |
| | 102-4 | 業務營運所在地 | 業務一覽 | 4-5 [^] |
| | 102-5 | 擁有權及法律形式 | 業務一覽 | 4-5 [^] |
| | 102-6 | 提供服務的市場 | 業務一覽 | 4-5 [^] |
| | 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 | 4-5 [^] 6-7 [^] 8-9 [^] 72-79 |
| B1.1 | 102-8 | 員工與其他工作人員的資料 | 關愛員工 表現數據 | 72-79 86-87 |
| B5一般披露， B5.1 | 102-9 | 供應鏈 | 供應鏈管理 | 44 |
| | 102-10 | 機構與其供應鏈的重大改變 | 關於本報告 | 40-47 |
| | 102-11 | 預警原則或方針 | 企業管治 企業管治報告 | 43 110-131 [^] |

港交所ESG
報告指引
(一般披露
及關鍵績效
指標)

頁數
^: 請參閱
《載通國際
2020年
年報》

| | GRI 標準 | GRI一般披露 | 參照/*直接解釋/ ®省略資料的原因 | |
|--------------|-----------|-----------------|---|--|
| | 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 | 2-3 [^] 18-19 [^] 40-47 48-59 |
| | 102-13 | 聯會的成員資格 | 與持份者緊密聯繫 | 80-85 |
| 策略 | | | | |
| | 102-14 | 最高決策人的聲明 | 主席函件 董事總經理的話 | 12-15 [^] 16-17 [^] |
| | 102-15 | 關鍵影響、風險和機遇 | 主席函件 董事總經理的話 | 12-15 [^] 16-17 [^] |
| 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 供應鏈管理 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 | 2-3 [^] 44 44 45 48-59 60-65 66-71 72-79 110-131 [^] |
| 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 | 44 |
| 管治 | | | | |
| | 102-18 | 管治架構 | 企業管治 安全至上 企業管治報告 | 43 48-59 110-131 [^] |
| 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 | 45 |
| | 102-41 | 集體談判協議 | 關愛員工 | 72-79 |
| | 102-42 | 界定及甄選持份者 | 持份者參與及重要性評估 | 45 |
| | 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 | 45 80-85 |
| | 102-44 | 關鍵主題及關注事項 | 持份者參與及重要性評估 | 45-47 |
| 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 | 8-9 [^] 41 |
| | 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 | 41 45-47 |

| 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 2020年 年報》 |
|---|---------------------------------|----------------|------------------------------|---------------------------------------|
| | 102-47 | 重大主題列表 | 持份者參與及重要性評估 | 45-47 |
| | 102-48 | 資訊重整 | 九巴及龍運的總用水量 表現數據 | 70 86-87 |
| | 102-49 | 匯報上的改變 | 持份者參與及重要性評估 | 45-47 |
| | 102-50 | 報告期 | 報告重點 | 41 |
| | 102-51 | 上一份報告的日期 | *2020年4月 | - |
| | 102-52 | 報告週期 | *年度 | - |
| | 102-53 | 查詢報告的聯絡點 | 報告準則 | 41 |
| | 102-54 | 按照GRI標準提出的匯報申述 | 報告準則 | 41 |
| | 102-55 | 全球報告倡議組織內容索引 | 報告內容索引表 | 88-93 |
| | 102-56 | 外部認證 | *本報告未經外部認證。 | - |
| 重要議題 | | | | |
| GRI 201: 財務表現2016 | | | | |
| | 103-1 103-2 103-3 管理方針 | | 財務回顧 | 94-109 [^] |
| | 201-1 | 直接產生和分配的經濟價值 | 財務回顧 | 94-109 [^] |
| GRI 204: 採購政策2016 | | | | |
| B5一般披露， B5.2, B5.3, B5.4 | 103-1 103-2 103-3 管理方針 | | 供應鏈管理 | 44 |
| | 204-1 | 向當地供應商採購支出的比例 | 供應鏈管理 | 44 |
| B5.1 | | 按地區劃分的供應商數目 | 供應鏈管理 | 44 |
| GRI 205: 反貪腐2016 | | | | |
| | 103-1 103-2 103-3 管理方針 | | 遵守法例及監管規定 * 反貪腐不是重要議題。 | 44 |
| 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 | 44 |
| 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。 | - |

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
2020年
年報》

| 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 關愛員工 | 60-65 66-71 |
| A2.1 | 302-1 | 組織內部的能源消耗量 | 表現數據 | 86-87 |
| A2.3 | 302-4 | 減少能源的消耗 | 表現數據 | 86-87 |
| A2.3 | 302-5 | 產品和服務所需的能源減幅 | 愛護環境 | 66-71 |
| 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 ® 水及廢水不是重要議題。 | 66-71 |
| 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。 | 66-71 |
| A2.2 | 303-5 | 耗水量 | 愛護環境 表現數據 * 香港沒有特定地區遭受缺水威脅。 | 66-71 86-87 |
| 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 | 66-71 |
| A1.2 | 305-1 | 直接溫室氣體排放(範疇一) | 表現數據 | 86-87 |
| A1.2 | 305-2 | 間接溫室氣體排放(範疇二) | 表現數據 | 86-87 |
| A1.2 | 305-4 | 溫室氣體排放密度 | 表現數據 | 86-87 |
| A1.5 | 305-5 | 溫室氣體排放減幅 | 表現數據 | 86-87 |
| A1.1 | 305-7 | 氮氧化物、硫氧化物和其他主要氣體的排放量 | 表現數據 | 86-87 |

| 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 2020年 年報》 |
|---|---------------------------------|---------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|
| GRI 306: 廢棄物2020 | | | | |
| 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 @ 廢棄物不是重要議題。 | 66-71 |
| A1.3 A1.4 | 306-3 | 廢棄物的產生 | 愛護環境 表現數據 | 66-71 86-87 |
| 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 | | 供應鏈管理 愛護環境 @ 有關環境保護的法規遵循不是重要議題。 | 44 66-71 |
| A1一般披露 | 307-1 | 違反環保法規 | * 於2020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 | 44 72-79 |
| | 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 | 72-79 |
| 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 | 48-59 72-79 |
| B2.3 | 403-1 | 職業健康與安全管理體系 | 安全至上 | 48-59 |
| | 403-2 | 危險辨識、風險管理及事故調查 | 安全至上 | 48-59 |
| | 403-3 | 職業健康服務 | 關愛員工 | 72-79 |
| | 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 | 48-59 72-79 |
| | 403-5 | 員工職業健康及安全培訓 | 安全至上 關愛員工 | 48-59 72-79 |
| | 403-6 | 促進員工健康 | 關愛員工 | 72-79 |
| | 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 | 48-59 |
| | 403-8 | 職業安全衛生管理系統所涵蓋之工作者 | 安全至上 | 48-59 |

| 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 | 48-59 72-79 |
| B3.1 B3.2 | 404-1 | 每名員工每年接受培訓的平均小時數 | 表現數據 | 86-87 |
| 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。 | 44 |
| 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 | 80-85 |
| 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 | 80-85 |
| 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 | | 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。 | 48-59 80-85 |
| | 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 | 48-59 66-71 |
| GRI 417: 產品及資訊的行銷及標示2016 | | | | |
| | 103-1 103-2 103-3 管理方針 | | 與持份者緊密聯繫 | 80-85 |
| | 417-3 | 涉及市場營銷的違規事件 | * 於2020年, 集團並無任何違反本地市場營銷法例法規。 | |
| 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。 | 48-59 |
| | 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 與持份者緊密聯繫 * 報告期內, 集團沒有接獲顧客資料相關的投訴。 | 48-59 72-79 80-85 |



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



設計及製作：凸版美林財經印刷有限公司
網址：www.toppanmerrill.com