



載通國際
Transport International

2022

可持續發展報告



載通國際控股有限公司

關於本報告

於2022年，載通國際控股有限公司（「載通國際」）繼續為持份者及整個社會創造可持續的價值。載通國際致力透過安全營運、創新服務、關懷社會及保護環境等範疇，實踐傳承永續。

2040願景

2040年，載通國際香港專營公共巴士業務，

爭取提升全線車隊為**新能源巴士**

以配合政府《香港氣候行動藍圖2050》中達至

碳中和的目標。

SUSTAINABLE DEVELOPMENT **GOALS**

12 負責任
消費與生產



負責任
消費和生產

16 和平、正義與
強大機構



和平、正義與
強大機構

報告重點

載通國際發表《載通國際可持續發展報告2022》(「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」)的環保及企業社會責任表現，以及可持續發展的績效。上述兩間香港專營公共巴士業務乃載通國際在香港經營的主要業務。本報告涵蓋的期限為2022年1月1日至12月31日。

於報告期內，載通國際的權責關係、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

本報告乃依據最新的《全球報告倡議組織(GRI)標準2021》(《GRI標準》)和香港聯合交易所有限公司(「聯交所」)發表的《環境、社會及管治報告指引》(《ESG指引》)。相關GRI標準的披露與及本報告關聯的章節已載於報告內容索引表。

集團嚴格遵守ESG指引所載的重要性、量化、平衡及一致性的報告原則。

報告原則	描述	應用
重要性	當董事會釐定有關環境、社會及管治事宜會對投資者及其他持份者產生重要影響時，便應作出匯報。	為釐定與ESG相關的重大議題，集團透過持分者參與，收集他們的意見及反饋，而重大的ESG議題已納入為集團的核心業務戰略。
量化	有關歷史數據的關鍵績效指標必須可予計量。發行人應訂下減少個別影響的目標(可以是實際數字或方向性、前瞻性的聲明)。這樣，環境、社會及管治政策及管理系統的效益可被評估及驗證。量化資料應附帶說明，闡述其目的及影響，並在適當的情況下提供比較數據。	集團以量化的方式披露其ESG表現，將數據及統計的絕對值呈現，以及盡可能標準化成為可比較項目。
平衡	環境、社會及管治報告應當不偏不倚地呈報發行人的表現，避免可能會不恰當地影響報告讀者決策或判斷的選擇、遺漏或呈報格式。	集團以透明、公正及公平的方式編製本報告，並披露其ESG表現及成果。
一致性	發行人應使用一致的披露統計方法，令環境、社會及管治數據日後可作有意義的比較。	本報告根據最新的《全球報告倡議組織(GRI)標準2021》和香港聯合交易所有限公司發表的《環境、社會及管治報告指引》編製。

為使我們的策略與國際可持續發展原則趨於一致，本報告亦參考聯合國可持續發展目標(「SDG」)及金融穩定委員會成立的「氣候相關財務披露工作小組」(「TCFD」)的披露建議。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，得悉他們關注的事項，並將其納入可持續發展策略中。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。

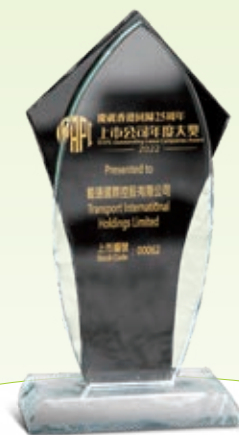
可持續發展報告

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2022年，我們獲得多個權威獎項，成績得到認同。

企業社會責任

- ✔ 香港管理專業協會頒發的「香港可持續發展獎2021/22—典範獎(大機構組別)」；
- ✔ 香港中華電力有限公司頒發的「創新節能企業大獎2022—低碳管理大獎」；
- ✔ 香港工業總會頒發的「中銀香港企業低碳環保領先大獎2021(服務業)—銀獎」；
- ✔ 環境運動委員會頒發的「香港綠色機構認證」減廢證書—卓越級別及節能證書—卓越級別；
- ✔ 香港社會服務聯會頒發的「商界展關懷20 Year+」標誌；
- ✔ 香港公益金頒發的「公益嘉許獎」；
- ✔ 社會投資共享基金頒發的「社會資本動力獎2022—標誌獎」；
- ✔ 環境及生態局推出的「戶外燈光約章」；
- ✔ 強制性公積金計劃管理局頒發的「2021-22積金好僱主」；
- ✔ 僱員再培訓局頒發的「人才企業嘉許計劃—人才企業」；
- ✔ 經濟通頒發的「健康同行夥伴計劃2022—傑出綠色交通服務」；
- ✔ 香港中華基督教青年會頒發的「運動友善計劃」標誌；及
- ✔ 凝動香港體育基金舉辦的「《企業「一」起動》嘉許計劃—優秀實踐案例」。





品牌

- ✔ 香港股票分析師協會頒發的「上市公司年度大獎 2022」；
- ✔ 《載通國際控股有限公司2021年年報》奪得由 MerComm, Inc. 頒發的ARC國際年報大獎「傳統年報形式」至尊大獎、「運輸及運輸租賃組別」－「傳統年報形式」及「封面照片／設計」金獎、「文稿」銀獎；
- ✔ 美國通訊專業聯盟頒發的「2021 Vision Awards運輸及物流組別－銀獎」；
- ✔ 香港優質顧客服務協會頒發的「智能服務獎」金獎、「傑出個人獎(熱線中心服務獎)」金獎、「2021年度客戶服務新星」及「同心抗疫客戶服務優質獎」銅獎；
- ✔ 《讀者文摘》頒發的「信譽品牌」2022公共交通服務組別金獎；
- ✔ 《東周刊》頒發的「環保品牌大獎2022」；及
- ✔ 《明報》網站頒發的「至醒生活品牌大獎2022」。

可持續發展管治

我們以最佳的企業管治守則營運業務，考慮各方持份者的利益時，亦會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2022年年報》第142頁至150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，集團的環境、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以系統性的方法，採用劃一的風險評估準則，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的風險資訊，避免影響成本效益和效率。同時，企業風險管理系統協助管理層不斷監察及評估集團面對的風險水平，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2022年年報》第116頁至137頁。

可持續發展報告

遵守法則及監管規定

載通國際致力確保其業務營運嚴守香港特別行政區的法例。本集團所有董事及員工在履行職務時均須恪守《紀律守則》。《紀律守則》全文已上載到員工網站，方便閱覽。守則列明了個人操守、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，亦訂明監察合規和執行規定的程序，強調商業道德的重要性。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。員工及／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會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。

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，並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賬戶、九巴YouTube頻道、《今日九巴》等企業刊物、會面訪談和傳媒聯絡等。

載通國際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》和聯交所《ESG指引》的準則及要求、SDG及TCFD的披露建議，將相關的經濟、環境及社會議題納入報告。我們邀請了乘客、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，即連繫社區和能源及節能措施。環境、社會及管治工作小組已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2022》首要披露的重要議題，並界定相應的報告範圍，詳情如下：

範疇	重要性議題	報告範圍				
		內部持分者	乘客	供應商	承辦商	非政府機構
環境	氣體排放	✓			✓	✓
	廢棄物及廢水處理		✓		✓	
	能源及節能措施		✓		✓	
	水資源使用				✓	
	遵守環境法規	✓	✓		✓	
	環保採購				✓	
	材料使用				✓	✓
	氣候變化				✓	✓
社會	顧客安全與健康	✓	✓	✓	✓	✓
	顧客私隱保護	✓	✓		✓	
	僱傭管理系統	✓	✓	✓	✓	✓
	勞資關係	✓	✓	✓	✓	
	培訓及教育	✓	✓	✓	✓	
	職業健康及安全	✓	✓	✓	✓	✓
	連繫社區			✓	✓	✓
	遵守社會經濟法規			✓	✓	✓
	平等機會及包容性	✓				
	禁止使用童工及強迫勞動	✓	✓	✓	✓	
	有關人權的員工培訓				✓	
	結社及集體協商自由	✓		✓	✓	
	無障礙服務	✓	✓	✓	✓	✓
	反歧視	✓			✓	✓
管治	預防貪污	✓	✓	✓	✓	✓
	採購程序		✓	✓	✓	✓
	財務表現		✓	✓		

可持續發展報告

重要性矩陣



附註：

「環境合規」和「強迫勞動和童工」是營運中的常規遵守慣例，這兩個議題不包括在重要性矩陣中。

持份者參與活動有助我們收集具建設性的意見。我們感謝所得的寶貴意見，並將竭盡所能持續改進，回應持份者的期望。

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"> 利用GreenRoad應用程式等創新科技，提升巴士安全； 加強公眾的安全教育；及 提升巴士安全設施，例如全車加裝座椅安全帶等。 	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	<ul style="list-style-type: none"> 提升為長者及傷健人士而設的無障礙設施； 設計覆蓋更多地區的巴士路線；及 進一步探討將巴士管理系統數碼化。 	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。（詳情請參閱「關懷顧客」一節）
環境	<ul style="list-style-type: none"> 循環再用日常營運產生的廢物；及 進一步探討綠色能源機會及潔淨能源的基礎建設。 	我們透過添置節能巴士，並探索綠色能源及零排放的巴士技術，致力減低業務營運對環境的影響。（詳情請參閱「愛護環境」一節）
員工	<ul style="list-style-type: none"> 加強與內部持份者溝通。 	我們為僱員建立了一系列內部溝通渠道和平台，以加強與員工之間的雙向溝通。（詳情請參閱「關愛員工」一節）
社區	<ul style="list-style-type: none"> 更積極地參與關鍵的環境及社會可持續發展議題（業務營運及與外面的持份者連繫），加強在進度和表現方面的透明度。 	我們積極投入各類社區活動，並利用不同平台，把握機會與公眾溝通。（詳情請參閱「持份者聯繫」一節）

供應鏈管理

我們相信，上游綜合供應鏈的管理是品質及物流控制的關鍵。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2022年，九巴及龍運與408個本地供應商及34個非本地供應商合作，當中92個屬新供應商。在本地供應商上的支出比例為88.00%。

我們的環保及可持續採購政策闡述了每個採購決定中應考慮的環境和社會風險因素。為確保供應商遵從我們有關社會責任和環保的要求，我們規定所有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、環保及可持續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：

- ✔ 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；
- ✔ 考慮環境及社會等因素；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。

表現摘要



安全

超過86.50%車長於GreenRoad安全及環保駕駛傑出表現獎中表現卓越



環境

柴油用量
↓ 6.17%



顧客

人工智能聊天機械人bot1933
不分晝夜回答乘客查詢



員工

非華裔、傷健及退休人士佔
總員工人數17.60%



社區

逾20,000小時義工服務時數



供應鏈

設立環保及可持續採購政策

報告管治

SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS

TCFD TASK FORCE ON CLIMATE-RELATED FINANCIAL DISCLOSURES

安全至上



我們所有業務都與安全息息相關。這是我們首要考慮，亦是集團業務策略不可或缺的一環。我們致力提升安全標準和表現，同時繼續投放大量資源以確保巴士營運安全。





良好 健康與福祉

安全政策

九巴及龍運的《安全政策》確保我們的員工和公眾享有一個安全和健康的環境，令傷亡風險減到最低。

我們要求全體員工確保工作活動符合相關法例要求，亦會定期諮詢員工，找出集團的安全管理系統中可作改善的地方。

安全委員會

安全委員會負責監督有關職業安全及健康資訊的內部溝通，包括相關風險、趨勢及政策等。各個委員會定期舉行會議，商討公司不同層面的安全議題。安全工作小組負責監督公司整體的安全議題，而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，負責相關部門及組別的安全事宜。各部門的安全委員會會按照相關安全風險規模而調整舉行會議的次數。

安全管理

我們致力加強職業健康與安全，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¹及車隊運作能力²作指標。於2022年，九巴車隊的機械可靠性達109,094公里：1；龍運車隊的機械可靠性為249,086公里：1。至於2022年九巴及龍運的車隊運作能力分別達至103.08%及101.70%。

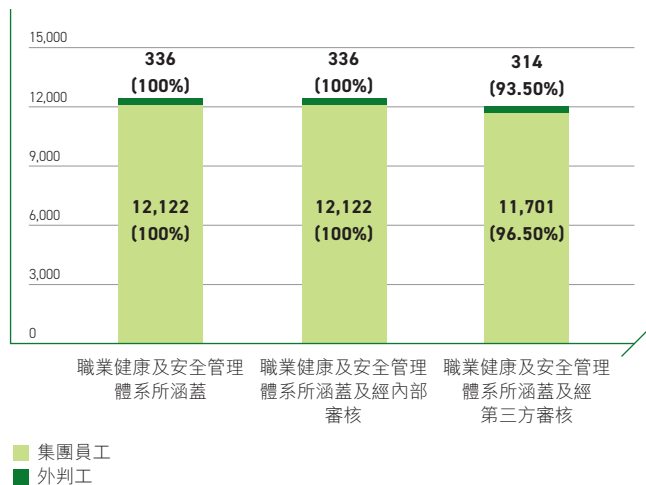
卓越營運

九巴及龍運已獲得「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。

安全數據

「職業健康及安全管理體系」涵蓋的員工和外判工人數及百份比詳列於下表：

於2022年12月31日



¹ 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件故障。

² 車隊運作能力指標是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。



▲► 九巴及龍運的維修團隊專業可靠，致力為乘客帶來安全舒適的出行首選

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，我們會確保工作環境及員工工作表現符合法例要求、內部安全指引和業界最佳範例，我們採用的「策劃、執行、檢查、行動」管理模式，亦協助我們持續改進。

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

GreenRoad車長駕駛反饋系統

九巴和龍運是香港首間引入GreenRoad車長駕駛反饋系統的專營巴士公司。於2022年，九巴將GreenRoad車長駕駛反饋系統安裝至巴士以外的公司車輛，進一步在公司廣泛推廣環保及安全駕駛理念。每位車長及駕駛公司車輛的司機都會有一枚具無線射頻辨識技術，簡稱RFID功能的電子鑰匙用以辨識正在駕駛巴士的車長或公司車輛司機，系統監測逾150種駕駛動

態，向車長及司機提供實時建議和評分，讓他們在駕駛時刻保持警惕。系統亦會紀錄巴士及車輛的閒置時間，提醒車長及司機關掉引擎，以宣揚環保意識及健康文化。

九巴會透過系統分析數據，識別車長及司機經常出現駕駛行為問題的類別及地點，製作相關的訓練教材，例如注意路線小貼士、教學短片、以至駕駛改進實習課程等，幫助車長及司機有效地改善及提升駕駛技術。車長及司機亦可透過網上平台及應用程式，獲得即時回饋，有助提升駕駛表現。

自引入GreenRoad後，車隊平均意外率減少約19.85%，逾86.50%車長取得安全滿意水平。為表揚駕駛表現出眾的員工，九巴除了向逾七成的車長進行每月獎勵外，亦會每年頒發GreenRoad安全及環保駕駛傑出表現獎，共有100名車長獲嘉許。

輪椅區活動式扶手

九巴於2022年引入兩款不同設計的活動式扶手，並已在超過90輛巴士上安裝，為輪椅乘客提供安全和舒適的無障礙設施。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。



駕駛監察系統

設於儀表板上的駕駛監察系統採用影像處理技術和先進的人面識別技術，偵察車長的警覺性。如發現車長出現駕駛疲勞等異常情況，系統便會即時發出響聲和震動駕駛座椅，以作提醒。



駕駛輔助系統

駕駛輔助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駕駛座椅，作出提醒。



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。



車速限制器

車速限制器提升了我們車隊中車速限制裝置的表現。現時當車速達到限制標準時，裝置會切斷燃料供應，而車速限制器更配備自動剎車功能，防止巴士落斜時超速。



安全帶

九巴及龍運已要求巴士製造商，於新訂購巴士的每個座椅上安裝安全帶，並以此作為巴士的標準裝置。



▲九巴學院成立典禮，由運輸及物流局局長林世雄（前左四）及載通國際主席梁乃鵬博士（前右四）主禮，是九巴發展歷程上的重要里程碑

九巴學院

九巴於2022年1月成立九巴學院，為巴士業界孕育人才。九巴學院為專營巴士維修人員及每名新入職車長提供專業及全面的培訓課程，其開辦的「巴士維修證書課程」及「專利公共巴士駕駛證書課程」，已通過香港學術及職業資歷評審局的評審，分別獲納入「資歷名冊」第二及第三級別。九巴學院合併及擴充了九巴車長訓練學校及九巴技術訓練學校，並升格為學院，以「安規為本 守紀而行」為宗旨，辦學理念強調遵循安全規範，恪守職責紀律，為提升巴士業的安全和守規精神起關鍵作用。

「巴士維修證書課程」為專營巴士維修人員提供機械操作和工業安全知識。學員須進行基本技術訓練，包括引擎、傳動、底盤、電器和空調，再於九巴及龍運車廠進行在職訓練。修畢課程的學員不僅取得資歷架構第二級別的認可資歷，更可獲得歐洲兩大巴士製造商亞歷山丹尼士（亞太）有限公司及富豪巴士香港有限公司的巴士專業維修認證。他們會獲受聘為具明確晉升階梯的半熟練技工及繼續接受相關培訓。至於「專利公共巴士駕駛證書課程」，內容圍繞培養安全駕駛態度、巴士操控技巧及巴士路線及車型知識。除了駕駛訓練，學員亦須接受乘客服務及情緒管理課程，以進一步提升服務水平。導師會在學員畢業前進行評核，以確保他們的表現符合九巴的標準。



◀▲ 九巴透過舉辦不同活動加深學生對巴士行業和乘車安全的認識，包括開辦STEM教育課程及安排安全巴士到校

九巴學院亦會為現職車長及巴士維修人員提供一系列訓練，包括路線訓練、輔助訓練、車型訓練、重溫培訓及巴士維修業的最新技術，藉以提升他們的駕駛／維修技巧和 safety 意識。

除了照顧巴士維修人員及車長的培訓需要，九巴學院為專上學生開辦短期課程及工作坊，內容及範疇廣泛，旨在加深學生對巴士行業、商業運作及公共交通服務機構的了解。九巴學院亦為中小學生提供多元化的STEM到校課程及活動，通過「動手」及「動腦」活動，讓學生運用跨學科知識及培養創新思維。

推廣公眾安全意識

乘客安全與巴士運作同樣至關重要，我們利用各種渠道提高公眾的道路及乘車安全意識，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。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。九巴亦有拍攝乘車安全短片於巴士車廂及巴士站的顯示屏播放，時刻提醒乘客注意安全。

九巴致力推廣道路及乘車安全，我們改裝了一部單層巴士作「安全巴士」，以「停、看、聽、讓」為主題，並駛入社區，透過車廂內的體感和虛擬實境遊戲，向參加者灌輸正確乘車及道路使用態度，包括乘搭巴士時要佩戴安全帶、緊握扶手和認識巴士盲點等，寓學習於娛樂，車上亦有九巴安全部員工與參加者進行問答遊戲和講解，提高參加者的道路和乘車安全意識。於2022年，共有180名小學生登上安全巴士參觀。

愛護環境



我們的環保巴士車隊及多項可持續的創新科技推動集團邁向新時代。2040年，我們銳意成為碳中和的巴士營運商，帶領業界達致新標準。





良好
健康與福祉



清潔飲水和
衛生設施



經濟適用的
清潔能源



產業、創新和
基礎設施



可持續
城市和社區



負責任
消費和生產



氣候行動

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；
- ✔ 減少營運上的環境足跡，以應對氣候變化；
- ✔ 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個季度均會進行審核，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。



▲ 九巴致力推動綠色運輸，物色合適的融資方案

TCFD

TASK FORCE ON
CLIMATE-RELATED
FINANCIAL
DISCLOSURES

TCFD匯報框架

氣候相關財務披露工作小組（「Task Force on Climate-related Financial Disclosures, TCFD」）由國際金融穩定委員會（「Financial Stability Board, FSB」）所成立，負責擬定一套具一致性的氣候相關議題及財務資訊披露建議，以便向投資者及其他持份者作出更好的匯報。

集團採納TCFD建議的框架，全面討論氣候變化風險及對我們業務的潛在影響，與及應對這些風險的相應措施。集團致力確保其方針及策略，通過TCFD的四個主要領域，包括管治、策略、風險管理，以及指標及目標。

管治

載通國際董事會為集團可持續發展的整體策略性規劃及問責性負責，並議決可持續發展策略及監督其進展。審核及風險管理委員會獲董事會委任，監督集團ESG有關議題，包括氣候相關策略、政策、行動及披露；亦會向董事會報告氣候變化的策略性風險及機遇，供董事會討論集團的短至長期計劃。

我們的ESG工作小組在委員會的監督下，落實執行董事會的ESG策略和政策，並在整個營運過程中推動可持續發展，包括安全、環境保護、員工福利、社區參與及義工服務。ESG工作小組亦會負責優化環境績效、提升員工對企業社會責任的認識、分享知識和行業最佳實踐表現，並與企業風險管理工作小組合作，評估新出現的ESG相關風險。



▲ 九巴積極利用可再生能源技術，銳意減排節能，建造更美好的環境

願景及目標

為配合國家「十四五規劃」及香港特區政府的減碳減排政策，集團制訂了發展藍圖，把長遠目標定為於2040年將全線車隊提升為新能源巴士，而短期目標則定為於2023年財政年度實踐六大環保關鍵績效指標。我們計劃以2019年財政年度作為基準年，減少包括巴士碳足跡、耗油量、耗電量及用水量的碳密度及能源密度。同時，集團正在進行ESG深度檢查，計劃長遠目標以實現2040願景。

風險管理

我們已將與氣候變化相關的風險納入為集團的風險管理。集團的風險管理系統採用系統化的方式，並使用一套具一致性的風險評估標準，以識別和管理風險。在不影響成本效益和效率的情況下，為管理層提供準確的風險信息，有助他們進行決策和風險控制。

管理層會每年三次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。

環境指標及目標

2023年財政年度前

(基準年：2019年財政年度)



巴士碳足跡

噸二氧化碳當量／百萬公里

2022年財政年度進程：-7.31% (按進度推進)



柴油用量

千兆焦耳／百萬公里

2022年財政年度進程：-7.51% (按進度推進)



用電量

千瓦時／平方米

2022年財政年度進程：-41.67% (按進度推進)



用水量

立方米／巴士

2022年財政年度進程：-35.21% (按進度推進)

* 自2020年起，本港受到2019冠狀病毒疫情影響，加上投資於減少用電量和用水量的環保舉措和電動巴士付運日期的改動，用電量及用水量的目標，分別由-10%及-5%，改為-20%及-25%。



▲ 巴士車廠的污水處理及水循環系統採用環保設計，能有效減低用水量



▲ 九巴採取多項環保措施，例如引入電動巴士及安裝環保風閘，致力減少碳排放

可持續發展報告

綠色金融

九巴與三菱UFJ銀行及創興銀行達成兩筆分別港幣8億元的可持續發展相關貸款安排，透過綠色金融，促進香港零碳運輸的發展。九巴訂下關鍵環保績效指標，包括減低巴士溫室氣體排放的水平，增加環保招標項目的數量及與環保有關的員工訓練時數等。九巴會繼續物色合適的融資方案，帶領香港交通運輸業邁向環保新時代。

減少溫室氣體排放

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。

環保巴士車隊

為建造更美好的環境及減少氣候相關的影響，我們致力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。

截止2022年年底，九巴車隊擁有776部歐盟六型巴士（包括3部歐盟六型柴油電力混合巴士）、2,936部歐盟五型巴士、26部純電動巴士，包括新一批16部已編入九巴車隊的電動巴士，而龍運車隊則有132部歐盟六

型巴士、116部歐盟五型巴士及4部電動巴士。最新的電動巴士屬零排放巴士，巴士設施則符合九巴的最新標準，包括設有免費5G Wi-Fi及通風窗。上述巴士主要行駛繁忙路段，以改善繁忙地區的空气質素。為進一步提升車隊環保表現，我們陸續更新車隊，引入最新及節能車型，邁向零排放。九巴車隊平均車齡約6.91年，而龍運車隊的平均車齡約3.97年。

研發可再生能源及零排放巴士技術

九巴及龍運積極研究可再生能源及零排放技術，顯示九巴及龍運促進本港綠色運輸的決心。為配合政府2050年前達致碳中和的政策，九巴及龍運計劃安裝大約30,000塊太陽能板，落實使用新能源及電動巴士的發展藍圖。

- 九巴計劃於未來三至五年內增購500輛電動巴士，佔現時巴士車隊的八分之一。長遠而言，九巴期望於2040年將全線車隊提升為新能源巴士，帶領香港邁向綠色城市。現時，九巴及龍運擁有30輛單層電動巴士，連同自資購置將於2023年付運抵港的52輛雙層電動巴士，兩間公司預計有逾80輛電動巴士於2023年投入服務；



▲九巴發起「減碳夥伴計劃」，與企業攜手合作，推動綠色運輸及邁向碳中和

- 九巴引入第三代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，系統亦會供電予車廂冷氣系統的風扇，從而減少油耗。第三代太陽能裝置能為每部巴士每日節省耗油量5-8%，相等於每年每部巴士減少約6噸碳排放。太陽能裝置已成為新車的標準配置；
- 九巴及龍運會在巴士車廠、巴士站及巴士車頂一共設置大約30,000塊太陽能光伏發電板，預料每年可產生超過1,300萬度的可再生能源，相等於近4,176個香港家庭一年的用電量，可以為香港減少大約12,587噸碳排放。九巴及龍運將成為全港擁有最大太陽能發電系統的專營巴士公司，帶領香港公共運輸業邁向綠色新時代，同時為推動香港實現碳中和作出貢獻；
- 九巴成功設計巴士專用的環保風閘，有效減少因空調流失而造成的能源浪費，並已獲知識產權署的專利。風閘安裝於巴士下車車門位置，當車門打開時，風閘同時啟動，透過由風閘吹出的氣流阻隔車外熱空氣與車廂內的冷空氣，在車外氣溫攝氏32度的環境下進行測試，結果顯示，加裝風閘後，下車門附近的溫度，較沒有安裝風閘的巴士低攝氏4度。九巴計劃在600部巴士安裝風閘，並會進一步探討系統能否運用發電機排放的熱力，以隱形系統方式為風閘供電，進一步節約能源；及
- 九巴已開展為車隊更換低瓦數LED燈工程，與現有LED燈比較，能為乘客創造更柔和舒適的出行環境。更換工程完成後，每年可以減少5,600噸碳排放，而舊LED燈會重用於巴士廠和巴士站等作照明之用。

減碳夥伴計劃

九巴發起「減碳夥伴計劃」，與企業夥伴攜手合作，為九巴現役車隊安裝太陽能板。首階段獲48間企業夥伴鼎力支持，涵蓋交通、銀行、餐飲、巴士製造、零件供應、法律支援等不同業界，於89輛現役巴士的車頂加裝太陽能板。九巴致力與企業夥伴合作，為香港邁向碳中和作出貢獻。

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。

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，我們多管齊下，包括使用含硫量近乎零的柴油，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，例如柴油催化器、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，積極投資提升巴士車隊和巡邏車的環保表現。九巴及龍運引入電動巡邏車作為後勤支援，並於主要車廠設置充電設施。

節約能源

九巴及龍運採取所有可行措施減少耗用資源，與此同時亦精簡廢物處置程序。我們在處理及棄置廢料時符合現行法例和法規，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。

燃油

為減少耗油，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」加油系統為巴士補充燃油；
- 於空調巴士安裝溫差調節器，避免不必要的製冷，節省能源；
- 採用合成變速箱機油，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。

可持續發展報告

用電量

我們會持續尋求更多環保方案，並投資於最新技術以盡量減低能源消耗和溫室氣體排放。

除了一次性更換二極管及各項內部監管舉措，我們根據最新的營運規模，調整公司的用電模式，包括調整停車場提供照明的時間，並優化各項設備來支援營運。

我們透過與電力公司合作，並在車廠、巴士總站及巴士站上蓋安裝逾8,500塊太陽能發電板組成的太陽能光伏系統，加強應用可再生能源，減少溫室氣體排放。

綠色辦公室措施

我們將綠色辦公室的環保概念納入設計項目和翻新工程。為響應政府的《藍天行動》及節約能源，我們將空調的溫度設定在攝氏25.5度，又設定運作時間，減少非辦公時間的能源浪費。此外，我們在翻新辦公室時安裝高能源效益的冷氣部件。在循環回收管理方面，我們安排回收碳粉、塑膠物品及紙張，並定期向全體員工推廣與節能有關的內務管理措施。

減少廢物

九巴及龍運致力執行良好的廢物管理，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：

污水

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%。此外，部份衛星車廠已引入雨水收集系統及水循環再用系統。未來，我們會繼續在各個車廠裝設收集雨水及水循環再用系統，進一步減少用水。

輪胎及金屬

九巴及龍運交由指定承辦商翻新輪胎，並將金屬交予回收公司處理。

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。報告期內，九巴及龍運已透過更換新機油並延長換油的密度，以改善機油更換周期，從而減少固體化學廢料。

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。

環境目標及指標

2023年財政年度前

(基準年：2019年財政年度)



-8%

固有化學廢料

公斤／百萬公里

2022年財政年度進程：-7.39% (按進度推進)



-4%

金屬

公斤／百萬公里

2022年財政年度進程：-2.36% (按進度推進)



發展電動巴士 支持綠色運輸轉型

為支持減少碳排放，九巴一直投放資源，進行新能源巴士測試工作。經過不懈的努力，九巴在綠色運輸轉型方面邁出重要一步，於2022年4月安排16輛新一代純電動巴士投入服務，而首部12米雙層電動巴士已於2022年12月付運。

新一代單層電巴引入電池管理系統和水冷系統，以監測電池效能和狀態及更有效管理電池溫度，延長電池壽命及提升效能。新款電巴較現役的單層電巴輕4%，載容量多出16%，達到81人，充電時間只需1小時40分鐘，比以往快兩小時，可行駛約200公里。



「九巴的目標是在2040年將全線車隊升級至零排放巴士，我們亦已制定了巴士電動化藍圖。隨著2023年引入雙層電動巴士，預計我們的車隊在未來三至五年有500輛電動巴士，並會在屯門及大埔興建兩座電動巴士多層車廠。」

黃健輝 九巴副車務總監
(巴士維修及工程)

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。





產業、創新和 基礎設施



可持續 城市 and 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度嘞」

龍運率先在全線車隊裝設多元化電子支付系統e度嘞，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度嘞繳付車資，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度嘞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，九巴於通車後首个工作日，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-赤鱗角隧道，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，乘客只需掃描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，或掃描二維碼，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；

可持續發展報告

- ✔ 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

關愛員工



我們致力建設一個讓員工茁壯成長、受到尊重和發揮潛能的大家庭，專注於提升員工福利和工作環境，推廣健康和積極的工作文化。

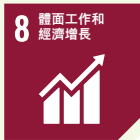




優質教育



性別平等



體面工作和
經濟增長



減少不平等

人力資源政策

我們關顧員工，並為其提供一個安全、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、職業健康和 safety、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。



◀ 於主要車廠設員工優惠站 Store1933，方便員工選購日常生活物品



◀▲ 九巴及龍運為員工子女設立獎學金計劃，又鼓勵家庭成員一同參與體育活動

員工福利及健康

我們提供具競爭力的薪酬福利，以吸引和挽留人才，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，九巴及龍運為全職員工提供更佳福利，包括增加前線和文職人員的有薪年假。

集團同樣關顧員工的家庭成員，自2015年，我們設立員工子女獎學金計劃，支援學業成績優異的員工子女接受高等教育。截至2022年12月31日，超過400名九巴及龍運員工子女受惠。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，分別在農曆新年及聖誕節向員工派發新春禮品及超市購物現金券。年內亦舉行了不同的活動，深受歡迎，其中「員工感謝月」營造團結、互相欣賞及支持的工作文化，一系列活動還包括向前線員工送上飲品，以及動員管理層與前線及後勤員工拍攝「感謝有您」短片，藉此答謝所有員工對公司的付出和支持，並為九巴及龍運每一位員工注入正能量。

九巴和龍運在2022年展開了一連串健康活動，包括舉辦健康講座、免費派發健康書籍、於員工餐廳提供健康餐單等。10月舉辦的「健康月」促進身心健康，管理層一同參與禪繞畫工作坊、流感針注射計劃、派發水果等活動，有助提升前線員工的士氣。

九巴及龍運亦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設施。九龍灣車廠及荔枝角車廠設有員工休憩區「Club1933」，內設有桌球檯、氣墊球機及桌上足球檯，供所有員工享用。

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2022年年底，我們共有10個興趣小組，包括歌唱、遠足、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，提高團隊士氣。

在2019冠狀病毒病疫情肆虐下，支援員工心理健康與其他各項措施同樣重要。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。熱線每天廿四小時、每星期七天運作，為員工及家屬提供服務。



▲九巴及龍運管理層代表到車廠探訪，表達對員工的關心

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。於2022年，我們於主要車站的客務站及車廠設置合共十部自動心臟除顫器（「AED」），讓公眾及員工在有需要時使用，爭分奪秒拯救生命。九巴已為相關員工安排AED及心肺復甦法訓練。

「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。

員工發展及培訓

九巴學院於2022年年初成立，將九巴車長訓練學校及九巴技術訓練學校合併，以展示我們致力持續提升服務和培訓員工的決心，並維持穩定的團隊為九巴及龍運車隊，甚至為業界提供專業服務。九巴學院以「安規為本 守紀而行」為宗旨，辦學理念強調遵循安全規範，恪守職責紀律。

九巴學院是本港首間獲資歷架構認可為專營巴士維修人員及車長提供專業訓練課程的機構，其開辦的「巴士維修證書課程」及「專利公共巴士駕駛證書課程」，已通過香港學術及職業資歷評審局（「評審局」）的評審，分別獲納入「資歷名冊」第二及第三級別，代表著課程內容、質素和教學模式，在評審局的質素保證下獲得國際認可。

於2022年，我們的學徒表現卓越，屢創佳績，其中三名九巴學徒在職業訓練局的「最佳汽車學徒比賽」，分別奪得亞軍、季軍和優異獎殊榮。

此外，九巴學院為現職維修人員及車長提供在職培訓，讓他們學習巴士維修行業的最新技術，以及重溫駕駛及顧客服務技巧。

持續進修

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，掌握行業最新發展趨勢。年內，我們為顧客聯繫組舉辦訓練課程，提升他們於交通事故中照顧乘客的知識和技巧。

可持續發展報告

嘉許卓越服務

在2022年，共有274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28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、獎牌和襟章；168位員工獲得20年服務獎、獎牌和襟章；407位員工獲得10年服務感謝狀。

此外，有共100名車長獲頒GreenRoad安全及環保駕駛傑出表現獎，其中10名獲頒金獎的車長，可獲現金港幣10,000元及嘉許獎狀。連同退休員工在內，超過390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。

員工溝通

為了加強雙向溝通及優化員工福利，代表九成員工的勞資協商委員會定期召開會議，會上管理層及員工代表商議安全、車務、工作環境及員工福利等議題。

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。員工可以於內部手機應用程式OPS1933及內聯網查閱更表資料和安排年假，同時亦可使用電子學習平台。公司刊物《今日九巴》為員工提供九巴及龍運的最新消息和行業發展。



▲ 九巴及龍運設有「長期服務獎」及「GreenRoad安全及環保駕駛傑出表現獎」等多個獎項，以答謝及嘉許傑出員工

我們善用媒體及社交平台，與員工分享各項防疫抗疫資訊，以應對2019冠狀病毒病疫情。九巴員工Facebook專頁、Teams及Zoom平台舉辦了不同網上活動，包括網上健康講座、興趣小組、財務管理分享會，以保持與員工的聯繫。

管理層探訪

九巴及龍運管理層於年內到巴士總站、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。



▲ 新春期間，九巴及龍運管理層到訪多個巴士總站，為員工送上節日祝福



致力實現就業多樣性、公平性和共融性

宣揚職場多元共融

九巴響應促進社會共融的承諾，目標建立共融的工作場所，在積極促進平等機會的同時，在組織架構中宣揚多元文化的作用。我們視乎人才和教育程度提供工作機會，不分背景和種族，歡迎不同族裔的香港居民加入和擔任各類職位。

對內方面，九巴為非華裔員工提供安全及正面的工作環境，「夥伴車長」計劃正好印證公司實踐共融文化，計劃會安排資深本地車長協助非華裔車長。透過計劃，資深車長向年資較淺的非華裔車長傳授工作經驗，並及時排解他們遇到工作上的困難。

此外，九巴實行彈性工作安排，適合不同背景和能力的的人士。例如為非華裔員工提供輪班制，方便他們參加宗教儀式。

對外方面，為進一步聯繫更多非華裔人士，九巴積極爭取非華裔社群的支持。九巴推出非華裔大使計劃，透過招聘非華裔人士成為大使，接觸非華裔社區及介紹巴士服務。我們亦於2022年8月在九龍清真寺舉辦開放日暨就業講座，提供即場面試機會，並向非華裔人士介紹九巴的服務。



「九巴給了我一個窩心的工作環境和一份穩定的工作。我的同事，尤其是『夥伴』徐車長幫了我很多。還記得上班首個星期，因為乘客的態度令我感到沮喪，一度萌生辭職的念頭。公司隨即安排徐車長跟進，教我如何面對逆境和處理負面情緒。我覺得『夥伴車長』計劃能幫助我逐漸適應新工作環境。」

伊山 九巴車長

持份者聯繫



我們支持各類公益活動，以建構美好的社區，並透過有效的溝通渠道，與持份者緊密聯繫。



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



17 促進目標實現的
伙伴關係

促進目標實現的
伙伴關係



與公眾聯繫

我們的服務與社會息息相關，因此我們積極與公眾建立聯繫，聆聽他們的意見，讓我們共同建設具活力的社區，為大眾創造價值。

籌辦活動

於2022年，我們舉辦了多項活動，與公眾交流互動：

- ✔ 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服務等；
- ✔ 九巴於7月參與在香港會議展覽中心舉行的香港書展；
- ✔ 九巴分別於8月及10月在觀塘裕民坊及深水埗V Walk設立期間限定店，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；
- ✔ 九巴分別於7月、11月及12月與商業夥伴及贊助商舉辦四次免費乘車日。

傳媒及網上溝通

於2022年，我們邀請傳媒出席活動以加強溝通，並積極利用Facebook和Instagram等被廣泛應用的社交媒體平台，宣傳九巴及龍運相關的消息。我們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。截至12月，九巴Facebook專頁的關注數字逾187,000個賬戶，而九巴Instagram專頁已接觸超過625,000賬戶次數，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。

年內，九巴在Facebook專頁以圖片、GIF動畫和視頻形式推廣不同活動，尤其著重於巴士乘車安全及禮儀。

App1933

九巴智能手機應用程式不斷更新，新增的上車及落車提示功能，能滿足乘客規劃行程的需要。當設置完成後，應用程序將發送推送通知，提醒用戶何時上落車，並會顯示所選路線的預計到站時間。App1933內的「九巴資訊站」功能亦已提升，界面更清晰，加強乘客資訊傳遞。

club1933

club1933會員尊享多項獨家優惠，例如九巴月票「買三送一」、主要巴士總站免費派發飲品，期望能以會員計劃，產生協同效應。



◀◀ 九巴在多個商場設限定店，又舉辦免費乘車日，與公眾聯繫

可持續發展報告

網站

經過重大改版後，九巴網站(www.kmb.hk)以嶄新的面貌與用戶見面。更新後的網站加強了資訊融合，用戶可以更容易獲取九巴服務詳情，得到更佳的使用體驗。

團體參觀

我們在報告期內接待了13間來自社會服務機構、政府部門和高等教育院校的訪客，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2022年，我們共接待了14個代表團。

優質顧客服務

九巴及龍運高度重視顧客服務質素，同時歡迎他們對巴士服務提供意見，而意見亦有助九巴及龍運持續提升服務及規劃未來發展。

人工智能查詢途徑

九巴及龍運提供人工智能聊天機械人「bot1933」，乘客可不分晝夜透過網站及App1933，向bot1933進行即時查詢，並提供有關巴士服務的意見。自bot1933投入服務以來，處理乘客查詢的能力不斷提升，用家反應正面。

顧客服務熱線

九巴及龍運均設有專人操作的顧客服務熱線(電話分別為2745 4466及2261 2791)，每日提供熱線員服務及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。

客務站

客務站為乘客提供包括售賣九巴及龍運紀念品、八達通卡增值服務和查詢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。

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；
- ✔ 香港優質顧客服務協會；
- ✔ 香港運輸物流學會；及
- ✔ 香港總商會。



◀▲九巴關懷社區，其「舊巴士及退役巴士捐贈計劃」及「愛心巴士站牌捐贈計劃」深受學校及安老院舍歡迎



▲九巴與匡智會促成商校合作，為學生提供餐飲及零售工作的實習機會

服務社區

我們持續了解社區需要和主動支持多項公益活動，透過集團的優勢和資源，透過關懷長者及培育青年發展，為社會注入更多正能量。

捐贈退役巴士及巴士站柱

為支持可持續發展和循環再用，同時幫助有需要人士，九巴向學校及安老院舍捐贈退役巴士及巴士站柱。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創意，因應學習需要活化改造巴士。至於「愛心巴士站牌捐贈計劃」，則會為安老院舍度身訂造巴士站牌作捐贈，防止患有認知障礙症長者走失，及協助他們進行治療。

於2022年受惠的學校／非牟利機構如下：

退役巴士捐贈

- ☑ 迦南幼稚園（九龍塘）；及
- ☑ 沙田公立學校。

巴士站牌捐贈

- ☑ 明愛馮黃鳳亭安老院；
- ☑ 澳洲安老之家；

- ☑ 匡智松嶺學校；
- ☑ 保良局西營盤護老院暨長者日間護理中心；
- ☑ 東華三院方樹泉護理安老院；
- ☑ 東華三院伍蔣惠芳護理安老院；及
- ☑ 和悅會（馬鞍山）。

商校合作

九巴與匡智會合作，帶領有特殊教育需要的學生走出課堂，提供多元平台和實習機會，讓他們一展所長。舉例指，員工咖啡室「Café1933」，為學生提供餐飲及零售工作的實習機會，又聘請有特殊教育需要的畢業生擔任巴士清潔工人、辦公室助理、客戶服務助理及園藝助理。

孕育人才

九巴致力為香港運輸業界培育年輕人才，年內，我們組織了以下活動：

- ☑ 九巴與香港都會大學（「都大」）於2022年5月簽訂合作備忘錄，為都大學生提供實習機會，以及短期職業導向課程和工作坊，協助學生為未來發展裝備自己；及
- ☑ 九巴為中學生舉辦職業導向課程，包括STEM工作坊及工作經驗分享會，讓學生發掘創新及科技潛能，並藉此了解九巴的組織架構，擴闊學生的視野和啟發他們規劃未來的升學及就業。



▲年輕人是社會未來棟樑，九巴開辦STEM教育課程，讓學生運用學科知識及培養創新思維



▲九巴及龍運於2022年參與公益金新界區百萬行

社區參與

- ✔ 九巴及龍運每年均參與「國際復康日」，供殘疾人士及同行照顧者，免費乘搭任何九巴及龍運路線；
- ✔ 九巴及龍運支持一年一度的「長者日」，向65歲或以上長者提供免費乘車優惠；
- ✔ 九巴推出「環保有禮」活動，鼓勵更多乘客體驗新一代電動巴士，包括換領造型精美的襟章及安排單層電動士走訪不同社區；
- ✔ 與香港回教信託基金總會合作，首次於九龍清真寺舉辦九巴開放日，促進社區共融；
- ✔ 九巴舉辦巴士車身設計比賽，連接粉嶺新發展區皇后山。得獎作品以車身廣告形式展出於行駛北區路線的巴士，透過巴士旅程將藝術帶到社區；及
- ✔ 九巴長期支持香港公益金活動，於2022年，九巴員工與義工隊參與公益金新界區百萬行。

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2,220名會員，成員包括九巴及龍運員工與家屬和乘客。

報告期內，九巴之友向籠屋及劏房住戶，以及受2019冠狀病毒病影響的家庭派發抗疫物資。九巴之友自2013年起與生命熱線合作，定期探訪及致電受情緒困擾的長者。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，亦協助民社服務中心的「糧友行動」，每周從街市及麵包店等收集食物予長者和低收入家庭。

於2022年12月，九巴舉辦「義彩星輝嘉許禮」，表揚義工服務時數達五十、一百、二百及五百小時以上的九巴之友。



▲九巴之友積極服務社會，定期探訪長者及有需要人士



陪伴長者

巴士系統助尋走失認知障礙症患者

九巴為長者提供多元的社會服務及支援，尤其是患有認知障礙症長者。考慮到患有認知障礙症的人士經常四處遊走，容易迷路或迷失方向，我們進一步研發巴士系統，以八達通卡號碼識別走失長者。九巴擁有龐大的車隊和覆蓋全面的服務網絡，相信能提高已報失長者被尋回的機會。

當走失長者登上巴士，並以已申報的八達通卡拍卡，系統會即時提示車長、後勤及車務人員，確保能迅速找到走失長者，並聯絡其家屬。

對外方面，我們致力向家中有認知障礙症長者的家庭，宣傳預先記下八達通卡號碼的重要性，因為一旦長者走失，可成為尋人的重要線索。我們亦一直聯繫不同的安老院舍，發出提醒和其他實用資訊，希望能增加及時找到走失長者的機會。對內方面，九巴已在車長訓練課程中，加入尋找走失長者的內容，並透過內聯網推廣有關訊息。

除了巴士系統，九巴亦支持賽馬會耆智園的「天使盒子」先導計劃，於巴士總站及轉車站安裝藍芽定位裝置「天使盒子」。患者可隨身攜帶天使盒子，一旦走失，系統可即時向家屬分享位置數據，協助他們盡早尋回走失的家人。

此外，九巴持續向安老院舍捐贈度身訂造的「愛心巴士站牌」，防止患有認知障礙症長者走失，及協助他們進行治療。



表現數據

	單位	2022年 財政年度	2021年 財政年度	年度變化
環境				
排放				
巴士溫室氣體排放（範疇一）	噸二氧化碳當量	458,518	516,326	-11.20%
巴士溫室氣體排放（範疇一）密度	噸二氧化碳當量／ 百萬公里	1,649	1,756	-6.09%
電力溫室氣體排放（範疇二） ¹	噸二氧化碳當量	6,518	6,920	-5.81%
電力溫室氣體排放（範疇二）密度 ¹	噸二氧化碳當量／ 平方米	0.015	0.017	-11.76%
氮氧化物 ²	噸	1,588	1,675	-5.19%
二氧化硫 ²	噸	2.81	3.16	-11.08%
微粒 ²	噸	114	121	-5.79%
廢棄物				
有害廢棄物				
固體化學廢料（回收）	公斤	1,285,460	1,411,945	-8.96%
固體化學廢料密度	公斤／百萬公里	4,623	4,803	-3.75%
輪胎（回收）	公斤	974,760	989,520	-1.49%
光管	公斤	0	400	-100%
廢油（回收）	公斤	456,600	535,080	-14.67%
電池（回收）	公斤	164,200	230,400	-28.73%
無害廢棄物				
金屬（回收）	公斤	679,852	811,556	-16.23%
金屬密度	公斤／百萬公里	2,445	2,472	-1.09%
廢物直接處理（廢紙）	噸	33.60	不適用	不適用
資源用量				
柴油用量	千兆焦耳	6,716,564	7,549,120	-11.03%
柴油用量密度	千兆焦耳／百萬公里	24,154	25,677	-5.93%
用水量 ³	立方米	197,855	241,882	-18.20%
用水量密度 ³	立方米／巴士	46	57	-19.30%
非再生電用量 ³	千瓦時	17,615,264	18,702,653	-5.81%
非再生電用量密度 ³	千瓦時／平方米	42	45	-6.67%

¹ 參考聯交所的《如何準備環境、社會及管治報告附錄二：環境關鍵績效指標匯報指引》，因耗電量而產生的溫室氣體排放係數為每千瓦時0.37千克二氧化碳當量。

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）的用水量及用電量已計算在內。

	單位	2022年 財政年度	2021年 財政年度	年度變化
社會				
僱傭				
總員工人數	人數	12,837	13,069	-1.78%
按性別劃分				
女性	人數	1,005	981	+2.45%
男性	人數	11,832	12,088	-2.12%
以年齡劃分				
40歲以下	人數	2,743	2,959	-7.30%
40-50歲	人數	3,665	3,886	-5.69%
50歲以上	人數	6,429	6,224	+3.29%
以職級分類				
高層	人數	23	23	0
中層	人數	248	260	-4.62%
基層	人數	12,566	12,786	-1.72%
以僱傭類別及性別劃分				
全職女性	人數	914	914	0
全職男性	人數	11,114	11,503	-3.38%
兼職女性	人數	91	67	+35.82%
兼職男性	人數	718	585	+22.74%
以僱傭合約及地區劃分				
香港常任員工	人數	11,749	12,145	-3.26%
其他地區常任員工	人數	0	0	0
香港合約員工	人數	1,088	924	+17.75%
其他地區合約員工	人數	0	0	0
以僱傭合約及性別劃分				
女性常任員工	人數	900	902	-0.22%
男性常任員工	人數	10,849	11,244	-3.51%
女性合約員工	人數	105	79	+32.91%
男性合約員工	人數	983	845	+16.33%
侍產假				
復工	比率	100	不適用	不適用
留職	比率	0	不適用	不適用

可持續發展報告

	單位	2022年 財政年度	2021年 財政年度	年度變化
社會				
流動率				
以性別劃分				
女性	人數	181	352	-48.58%
男性	人數	1,900	2,158	-11.96%
以年齡劃分				
40歲以下	人數	656	674	-2.67%
40-50歲	人數	405	478	-15.27%
50歲以上	人數	1,020	1,358	-24.89%
以地區劃分				
香港	人數	2,081	2,510	-17.09%
其他地區	人數	0	0	0
健康及安全				
殉職人數	人數	0	0	0
	比率(人數／ 總員工數目)	0	0	0
因工受傷而缺勤	日	18,525	22,428	-17.40%
與工作有關受傷	工傷宗數	242	不適用	不適用
與工作有關疾病	疾病宗數	0	不適用	不適用
培訓及發展				
以性別劃分				
女性	受訓員工百分比	55.52	49.24	+12.75%
男性	受訓員工百分比	72.51	65.07	+11.43%
以職級分類				
高層	受訓員工百分比	13.04	8.70	+49.89%
中層	受訓員工百分比	27.02	22.69	+19.08%
基層	受訓員工百分比	72.16	64.82	+11.32%
培訓時數				
總培訓時數	小時	315,824	324,511	-2.68%
平均培訓時數－以性別劃分				
女性	小時	23	23	0
男性	小時	25	25	0
平均培訓時數－以職級劃分				
高層	小時	2	4	-50.00%
中層	小時	11	7	+57.14%
基層	小時	25	25	0

	單位	2022年 財政年度	2021年 財政年度	年度變化
社會				
員工定期接受績效和職業發展評估				
以性別劃分				
女性	接受員工百分比	91.59	不適用	不適用
男性	接受員工百分比	88.65	不適用	不適用
以職級劃分				
高層	接受員工百分比	94.70	不適用	不適用
中層	接受員工百分比	100.00	不適用	不適用
基層	接受員工百分比	91.30	不適用	不適用
員工多元化及平等機會				
高層	男女基本工資和 報酬比率	0.91	不適用	不適用
中層	男女基本工資和 報酬比率	0.95	不適用	不適用
基層	男女基本工資和 報酬比率	1.11	不適用	不適用
供應鏈管理				
以地區劃分				
香港	供應商數目	408	400	+2.00%
其他地區	供應商數目	34	38	-10.53%
產品責任				
與服務有關的投訴	接收的投訴數目／ 百萬乘客人次	1.91	1.70	+12.35%
反貪污				
涉及貪污的違法行為	個案	0	0	0

報告內容索引表

載通國際控股有限公司「載通國際」已依照2022年1月1日至12月31日的《全球報告倡議組織(GRI)標準2021》及香港聯合交易所有限公司(「聯交所」)的《環境、社會及管治報告指引》(《ESG指引》)編製本報告。下表就各披露要求提供相關的章節連結及／或直接解釋。

與載通國際2021年年報「報告內容索引表」比較，新增了「GRI 207：稅務2019」，而「GRI 417：產品及資訊的行銷及標示2016」則被刪除，因參照持分者聯繫，它未能被確定為12個重要議題一。

聯交所 ESG指引	聯合國可持續 發展目標	GRI標準	重要議題	參照／*直接解釋／*省略資料的 原因	頁數 ^：請參閱 《載通國際 2022年 年報》
2：一般披露2021					
機構概況					
		2-1	機構資訊	關於本報告 報告重點	42-49 43
		2-2	機構在可持續發展報告 中所包括的團體	關於本報告 報告準則	42-49 43
		2-3	報告期、週期和聯絡人	關於本報告 報告準則	42-49 43
		2-4	資料重述	報告準則	43
		2-5	外部核實	報告準則 未由獨立第三方進行外部核實	43
營運活動及員工資訊					
KPI B5.1		2-6	活動、價值鏈，以及其 他業務關係	業務一覽	4-5 [^]
KPI B5.2				香港之主要專營巴士網絡	6-7 [^]
KPI B5.3				財務及營運摘要	8-9 [^]
KPI B5.4				供應鏈管理	49
KPI B1.1		2-7	員工	關愛員工	70-75
		2-8	非僱員的工作人員	安全至上	50-55

聯交所 ESG指引	聯合國可持續 發展目標	GRI標準	重要議題	參照/*直接解釋/*省略資料的 原因	頁數 ^：請參閱 《載通國際 2022年 年報》
管治					
		2-9	管治架構及其組成	可持續發展管治	45
		2-10	提名和遴選最高管治機 構	企業管治報告	116-137^
		2-11	最高管治機構的主席	企業管治報告	116-137^
		2-12	最高管治機構在監督影 響方面的角色	TCFD匯報框架：管治	58
		2-13	授予管理影響的職責	TCFD匯報框架：管治	58
		2-14	最高管治機構在可持續 發展報告的角色	持份者聯繫及重要性評估	46
		2-15	利益衝突	關愛員工	70-75
		2-16	就關切事項的溝通	財務回顧	98-115^
		2-17	最高管治機構的集體知 識	企業管治報告	116-137^
		2-18	最高管治機構的表現評 價	TCFD匯報框架：風險管理	58
		2-19	薪酬政策	薪酬報告	138-141^
		2-20	決定薪酬的流程	薪酬報告	138-141^
		2-21	年度總薪酬比例	董事袍金	196-197^
策略、政策及相關實務作為					
		2-22	有關可持續發展策略的 聲明	主席函件 董事總經理的話	14-17^ 18-19^
		2-23	對政策的承諾	愛護環境 關愛員工 持份者聯繫	56-63 70-75 76-81
		2-24	融入對政策的承諾	愛護環境 關愛員工	56-63 70-75

可持續發展報告

聯交所 ESG指引	聯合國可持續 發展目標	GRI標準	重要議題	參照/*直接解釋/*省略資料的 原因	頁數 ^：請參閱 《載通國際 2022年 年報》
		2-25	補救負面影響的流程	安全至上 愛護環境 關愛員工	50-55 56-63 70-75
KPI B7.2		2-26	尋求建議和提出疑慮的 機制	持份者聯繫	76-81
GD A1 GD B6	16：和平、正 義與強大機構	2-27	遵守法律和提出疑慮的 機制	遵守法則及監管規定	46
	17：促進目標 實現的夥伴關 係	2-28	協會的會員資格	持份者聯繫	76-81
持份者參與					
KPI B6.2		2-29	持份者參與方針	持份者聯繫及重要性評估 持份者聯繫	46 76-81
	8：體面工作 和經濟增長	2-30	集體談判協議	持份者聯繫及重要性評估 關愛員工	46 70-75
GRI 3：重要議題2021					
		3-1	決定重大議題的流程	持份者聯繫及重要性評估	46
		3-2	重大議題清單	持份者聯繫及重要性評估	46
GRI 3：重要議題2021					
GD A4 KPI A4.1		3-3	管理方針及其要素	管理層討論及分析 愛護環境 財務回顧	20-21^ 56-63 98-115^
GRI 201：經濟表現2016					
		201-1	直接產生和分配的經濟 價值	財務回顧	98-115^
	8：體面工作 和經濟增長 13：氣候行動	201-2	氣候變遷所產生的財務 影響及其他風險與機會	管理層討論及分析 愛護環境	20-21^ 56-63

聯交所 ESG指引	聯合國可持續 發展目標	GRI標準	重要議題	參照/*直接解釋/*省略資料的 原因	頁數 ^：請參閱 《載通國際 2022年 年報》
	8：體面工作 和經濟增長	201-3	確定給付制義務與其他 退休計劃	關愛員工 薪酬報告 董事會報告書	70-75 138-141^ 153-162^
		201-4	從政府獲得的財政援助	財務回顧	98-115^
GRI 3：重要議題2021					
GD B5 KPI B5.2 KPI B5.3 KPI B5.4		3-3	管理方針及其要素	供應鏈管理	49
GRI 204：採購政策2016					
KPI B5.1		204-1	向當地供應商採購支出 的比例	供應鏈管理	49
GRI 3：重要議題2021					
GD B7 KPI B7.2 KPI B7.3		3-3	管理方針及其要素	遵守法則及監管規定	46
GRI 205：反貪污2016					
	16：和平、正 義與強大機構	205-1	已進行貪腐風險評估的 營運據點	* 載通國際每年都會進行企業風 險評估，貪污並不是已識別的風 險。	-
KPI B7.3	16：和平、正 義與強大機構	205-2	反貪污政策和程序的傳 達及培訓	遵守法則及監管規定	46
KPI B7.1	16：和平、正 義與強大機構	205-3	已確認的貪污事件和採 取的行動	遵守法則及監管規定	46
GRI 3：重要議題2021					
		3-3	管理方針及其要素	財務回顧	98-115^
GRI 207：稅務2019					
		207-1	稅務處理方針	財務回顧	98-115^
		207-2	稅務治理、控制與風險 管理	財務回顧	98-115^

可持續發展報告

聯交所 ESG指引	聯合國可持續 發展目標	GRI標準	重要議題	參照/*直接解釋/*省略資料的 原因	頁數 ^：請參閱 《載通國際 2022年 年報》
		207-3	利害關係人溝通及管理 稅務相關事宜	財務回顧	98-115^
		207-4	各國報告	財務回顧	98-115^
GRI 3：重要議題2021					
GD A2 GD A3 KPI A2.3		3-3	管理方針及其要素	愛護環境 關懷乘客	56-63 64-69
GRI 302：能源2016					
KPI A2.1	7：經濟適用的 清潔能源 12：負責任消 費和生產 13：氣候行動	302-1	組織內部的能源消耗量	愛護環境 表現數據	56-63 82-85
	12：負責任消 費和生產 13：氣候行動	302-2	組織外部的能源消耗量	*資料不完整：載通國際尚未準 備好探索這些自願披露內容，但 一直在審視未來披露的可行性。	-
KPI A2.1	12：負責任消 費和生產 13：氣候行動	302-3	能源密集度	愛護環境 表現數據	56-63 82-85
KPI A2.3	12：負責任消 費和生產 13：氣候行動	302-4	減少能源消耗	愛護環境 表現數據	56-63 82-85
KPI A2.3	12：負責任消 費和生產 13：氣候行動	302-5	產品和服務所需的能源 減幅	愛護環境	53-63
GRI 3：重要議題2021					
GD A2 GD A3		3-3	管理方針及其要素	愛護環境	53-63

聯交所 ESG指引	聯合國可持續 發展目標	GRI標準	重要議題	參照/*直接解釋/*省略資料的 原因	頁數 ^：請參閱 《載通國際 2022年 年報》
GRI 303：水及廢水2018					
KPI A2.2 KPI A2.4 KPI B5.3	6：清潔飲水 和衛生設施	303-1	水資源共享的處理	愛護環境 * 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。	56-63
GD A3 KPI A3.1	6：清潔飲水 和衛生設施	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。	56-63
KPI A2.4	6：清潔飲水 和衛生設施	303-3	取水量	愛護環境	56-63
	6：清潔飲水 和衛生設施	303-4	排水量	愛護環境 * 污水排放排水渠，符合本地污水排放監督標準。	56-63
KPI A2.2	6：清潔飲水 和衛生設施	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。	56-63 82-85
GRI 3：重要議題2021					
GD A1 GD A3 KPI A3.1		3-3	管理方針及其要素	愛護環境	56-63
GRI 305：排放2016					
KPI A1.1 KPI A1.2	12：負責任消費和生產 13：氣候行動	305-1	直接溫室氣體排放（範疇一）	愛護環境 表現數據	56-63 82-85
KPI A1.1 KPI A1.2	12：負責任消費和生產 13：氣候行動	305-2	間接溫室氣體排放（範疇二）	愛護環境 表現數據	56-63 82-85
KPI A1.1		305-3	其他間接溫室氣體排放（範疇三）	* 資料不完整：載通國際尚未準備好探索這些自願披露內容，但一直在審視未來披露的可行性。	-

可持續發展報告

聯交所 ESG指引	聯合國可持續 發展目標	GRI標準	重要議題	參照/*直接解釋/*省略資料的 原因	頁數 ^：請參閱 《載通國際 2022年 年報》
KPI A1.2	12：負責任消費和生產 13：氣候行動	305-4	溫室氣體排放密度	愛護環境 表現數據	56-63 82-85
KPI A1.5	7：經濟適用的清潔能源 12：負責任消費和生產 13：氣候行動	305-5	溫室氣體排放減幅	愛護環境 表現數據	56-63 82-85
KPI A1.1		305-6	破壞臭氧層物質的排放	* 不適用：載通國際不生產、進口及出口破壞臭氧層物質	-
KPI A1.1	12：負責任消費和生產 13：氣候行動	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 表現數據	56-63 82-85
GRI 3：重要議題2021					
GD A1		3-3	管理方針及其要素	愛護環境	56-63
GRI 306：廢污水及廢棄物2016					
	6：清潔飲水和衛生設施	306-1	依水質及排放目的地所劃分的排放量	愛護環境	56-63
KPI A1.3 KPI A1.4	6：清潔飲水和衛生設施	306-2	按類別及處理方法劃分的廢棄物	愛護環境	56-63
	6：清潔飲水和衛生設施 13：氣候行動	306-3	嚴重洩漏	愛護環境	56-63
KPI A1.3	12：負責任消費和生產 13：氣候行動	306-4	廢棄物運輸	愛護環境	56-63
	6：清潔飲水和衛生設施	306-5	受放流水其他（地表）逕流排放而影響的水體	愛護環境	56-63

聯交所 ESG指引	聯合國可持續 發展目標	GRI標準	重要議題	參照/*直接解釋/*省略資料的 原因	頁數 ^：請參閱 《載通國際 2022年 年報》
GRI 3：重要議題2021					
GD A1 GD A3 KPI A1.6		3-3	管理方針及其要素	愛護環境	56-63
GRI 306：廢棄物2020					
KPI A3.1		306-1	廢棄物的產生與廢棄物 相關顯著衝擊	表現數據	82-85
KPI A3.1	12：負責任消 費和生產	306-2	廢棄物相關顯著衝擊之 管理	表現數據	82-85
KPI A1.3 KPI A1.4 * KPI A2.5	12：負責任消 費和生產	306-3	廢棄物的產生	愛護環境 表現數據 * 由於不適用於九巴及龍運的業 務，因此無法獲得包裝材料總量 的量化數據。	56-63 82-85
KPI A1.6	12：負責任消 費和生產	306-4	廢棄物的處置移轉	表現數據	82-85
KPI A1.6	12：負責任消 費和生產	306-5	進入處置的廢棄物	表現數據	82-85
僱傭					
GRI 3：重要議題2021					
GD B1		3-3	管理方針及其要素	關愛員工	70-75
GRI 401：僱傭2016					
KPI B1.2		401-1	新進員工和離職員工	關愛員工 表現數據	70-75 82-85
	8：體面工作 和經濟增長	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	70-75
	10：減少不平 等	401-3	侍產假	關愛員工 表現數據	70-75 82-85
GRI 3：重要議題2021					
GD B2 KPI B2.3		3-3	管理方針及其要素	安全至上 關愛員工	50-55 70-75

可持續發展報告

聯交所 ESG指引	聯合國可持續 發展目標	GRI標準	重要議題	參照/*直接解釋/*省略資料的 原因	頁數 ^：請參閱 《載通國際 2022年 年報》
GRI 403：職業健康及安全2018					
GD B2 KPI B2.3	3：良好健康 與福祉 8：體面工作 和經濟增長	403-1	職業健康與安全管理體系	安全至上 關愛員工	50-55 70-75
GD B2 KPI B2.3	3：良好健康 與福祉 8：體面工作 和經濟增長	403-2	危險辨識、風險管理及 事故調查	安全至上 關愛員工	50-55 70-75
GD B2 KPI B2.3	3：良好健康 與福祉 8：體面工作 和經濟增長	403-3	職業健康服務	關愛員工	70-75
GD B2	3：良好健康 與福祉 8：體面工作 和經濟增長	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	50-55 70-75
GD B2 KPI B2.3	3：良好健康 與福祉 8：體面工作 和經濟增長	403-5	員工職業健康及安全培 訓	安全至上 關愛員工	50-55 70-75
GD B2	3：良好健康 與福祉 8：體面工作 和經濟增長	403-6	促進員工健康	關愛員工	70-75
GD B2 KPI B2.3	3：良好健康 與福祉 8：體面工作 和經濟增長	403-7	預防和減輕與業務關係 有直接相關的職業健康 和安全的影響	安全至上	50-55
GD B2 KPI B2.3	3：良好健康 與福祉 8：體面工作 和經濟增長	403-8	職業安全衛生管理系統 所涵蓋之工作者	安全至上	50-55

聯交所 ESG指引	聯合國可持續 發展目標	GRI標準	重要議題	參照/*直接解釋/*省略資料的 原因	頁數 ^：請參閱 《載通國際 2022年 年報》
KPI B2.1	3：良好健康 與福祉	403-9	工業意外	關愛員工 表現數據	70-75
KPI B2.2					82-85
KPI B2.1	8：體面工作 和經濟增長	403-10	職業病	關愛員工 表現數據	70-75
	3：良好健康 與福祉				82-85
GRI 3：重要議題2021					
GD B3		3-3	管理方針及其要素	安全至上 關愛員工	50-55 70-75
GRI 404：培訓及教育2016					
KPI B3.1	4：優質教育	404-1	每名員工每年接受培訓 的平均時數	表現數據	82-85
KPI B3.2	4：優質教育	404-2	提升員工職能及過渡協 助方案	關愛員工	70-75
	4：優質教育	404-3	定期接受績效及職業發 展評估的員工百分比	關愛員工 表現數據	70-75 82-85
GRI 3：重要議題2021					
GD B1		3-3	管理方針及其要素	關愛員工	70-75
GRI 405：員工多元化與平等機會2016					
KPI B1.1	5：性別平等 10：減少不平 等	405-1	管治單位與員工的多元 化	關愛員工	70-75
	5：性別平等 10：減少不平 等	405-2	女性對男性基本薪資加 薪酬的比率	關愛員工 表現數據	70-75 82-85
GRI 3：重要議題2021					
GD B1		3-3	管理方針及其要素	關愛員工	70-75

可持續發展報告

聯交所 ESG指引	聯合國可持續 發展目標	GRI標準	重要議題	參照/*直接解釋/*省略資料的 原因	頁數 ^：請參閱 《載通國際 2022年 年報》
GRI 406：反歧視2016					
GD B1	5：性別平等 10：減少不平等	406-1	歧視事件以及組織採取的改善行動	關愛員工	70-75
GRI 3：重要議題2021					
GD B4		3-3	管理方針及其要素	可持續發展管治	45
GRI 408：童工2016					
KPI B4.1 KPI B4.2	8：體面工作 和經濟增長	408-1	營運據點和供應商使用 童工之重大風險	可持續發展管治	45
GRI 3：重要議題2021					
GD B4		3-3	管理方針及其要素	遵守法則及監管規定	46
GRI 406：強迫或強制勞動2016					
KPI B4.1 KPI B4.2	8：體面工作 和經濟增長	409-1	具強迫或強制勞動事件 重大風險的營運據點和 供應商	遵守法則及監管規定	46
GRI 3：重要議題2021					
GD B8		3-3	管理方針及其要素	持份者聯繫	76-81
GRI 413：當地社區2016					
KPI B8.1 KPI B8.2	9：產業、創 新和基礎設施 11：可持續城 市和社區	413-1	經當地社區溝通、衝擊 評估和發展計劃的營運 活動	持份者聯繫	76-81
	9：產業、創 新和基礎設施 11：可持續城 市和社區	413-2	對當地社區具有顯著實 際或潛在負面衝擊的營 運活動	+不適用 由於其運營性質，此披露並不 適用。	-

聯交所 ESG指引	聯合國可持續 發展目標	GRI標準	重要議題	參照/*直接解釋/*省略資料的 原因	頁數 ^：請參閱 《載通國際 2022年 年報》
GRI 3：重要議題2021					
GD B5		3-3	管理方針及其要素	供應鏈管理	49
GRI 414：供應商社會評估2016					
KPI B5.2	12：負責任消費和生產	414-1	使用社會標準篩選之新供應商	供應鏈管理	49
	12：負責任消費和生產	414-2	供應鏈中負面的社會衝擊以及所採取的行動	供應鏈管理	49
GRI 3：重要議題2021					
GD B6		3-3	管理方針及其要素	安全至上 持份者聯繫	50-55 76-81
GRI 416：顧客健康及安全2016					
GD B6	3：良好健康與福祉	416-1	各類產品及服務之健康及安全影響評估	愛護環境 安全至上	50-55 56-63
GD B6 KPI B6.1 *KPI B6.3 KPI B6.4	3：良好健康與福祉	416-2	違反有關產品服務的健康和安全法規的事件	安全至上 * 知識產權對九巴和龍運的業務性質並不重要。	50-55
GRI 3：重要議題2021					
GD B6		3-3	管理方針及其要素	安全至上	50-55
GRI 418：顧客私隱2016					
KPI B6.5		418-1	經證實的侵犯客戶私隱 權遺失客戶資料的投訴	安全至上 關懷顧客	50-55 64-69



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

網頁：www.tih.hk

公司股份編號：62