



載通國際
Transport International

2023

可持續發展報告



載通國際控股有限公司

可持續發展報告

關於本報告

於2023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。



巴士碳足跡
(噸二氧化碳當量／百萬公里)
2023 財政年度目標：-10%

**2023年財政年度
結果：**
-10.21% (達標)



柴油用量
(千兆焦耳／百萬公里)
2023 財政年度目標：-10%

**2023年財政年度
結果：**
-10.11% (達標)

報告重點

載通國際發表《載通國際可持續發展報告2023》（「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2023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《全球報告倡議組織標準2021》（「GRI標準」）和香港交易及結算所有限公司（「香港交易所」）發表的《附錄C2：環境、社會及管治報告指引》（「ESG報告指引」）編制。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報告指引所載的重要性、量化、平衡及一致性的報告原則。

SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS



**負責任
消費和生產**



**和平、
正義與
強大機構**

六大環保績效指標 2021-2023年財政年度(基準年：2019年財政年度)



用電量
(千瓦時／平方米)

2023 財政年度目標：-20%

2023年財政年度

結果：
-43.06%*(超標達成)

用水量
(立方米／巴士)

2023 財政年度目標：-25%

2023年財政年度

結果：
-22.54%*(接近目標)

固體化學廢料
(公斤／百萬公里)

2023 財政年度目標：-8%

2023年財政年度

結果：
-16.75%*(超標達成)

金屬
(公斤／百萬公里)

2023 財政年度目標：-4%

2023年財政年度

結果：
-4.51%(達標)

* 在2022年，因考慮到自2020年以來2019冠狀病毒病對本地的影響，我們調整了投資於減少用電量和用水量的環保舉措、更新了電動巴士付運日期，並分別修定了用電量和用水量的環保績效目標。2023年，九巴和龍運推出一系列減少電力消耗的措施，包括在員工中組建「潔起來•動起來」環保團隊，確保相關節約能源措施能有效推展。儘管目前社會已回復正常，九巴和龍運在2023年持續提升其巴士車隊的清潔和衛生標準，從而導致用水量增加。此外，固體化學廢物的減少超出預期，主要原因基於集團採取多項有效措施，包括使用新輪胎型號而延長輪胎壽命，以及提升機油更換周期。

報告原則	應用
重要性	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。詳情請參閱「持份者參與及重要性評估」一節。
量化	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可比較項目。詳情請參閱「表現數據」一節。
平衡	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	本報告根據最新的《全球報告倡議組織標準2021》和香港交易及結算有限公司發表的《附錄C2：環境、社會及管治報告指引》編制。

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(「FSB」)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



服務業 Services Sector
銀獎 SILVER AWARD
中銀香港 BOCHK
企業低碳環保領先大獎2022
Corporate Low-Carbon Environmental Leadership Awards

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2023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「2021香港環境卓越大獎—金獎（交通及物流業）」；
- Ⓐ 香港會計師公會頒發的「最佳企業管治及ESG大獎2023—評判嘉許（非恒指成份股（小市值）組別）」；
- Ⓐ 香港社會服務聯會頒發的「商界展關懷20 Year+」標誌；
- Ⓐ 香港工業總會頒發的「中銀香港企業環保領先大獎2022—服務業銀獎、低碳承諾及環保優秀企業」；
- Ⓐ 香港優質顧客服務協會頒發的「優質顧客服務大獎：卓越人才發展獎—銅獎」及「優質顧客服務大獎：環境、社會和企業管治獎—優異獎」；
- Ⓐ 僱員再培訓局頒發的「人才企業嘉許計劃—Super MD 2023-28」；
- Ⓐ 強制性公積金計劃管理局頒發的「2022-23積金好僱主」；
- Ⓐ 香港工業總會頒發的「工業獻愛心表揚計劃2023（企業組別）—最具創意獎及卓越關懷大獎」；
- Ⓐ 環境運動委員會頒發的「香港綠色機構認證」節能證書—卓越級別；
- Ⓐ 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；
- Ⓐ 香港公益金頒發的「2022/2023年度周年頒獎典禮—公益卓越獎」；
- Ⓐ 電視廣播有限公司頒發的「環境、社會和管治大獎2023—ESG特別嘉許獎」；



- Ⓐ 香港社會服務聯會推出的「少數族裔友善就業約章」；
- Ⓐ 職業安全健康局頒發的「第二十一屆香港職安健大獎：最佳職安健短片演繹大獎金獎、職安健策略夥伴、職安健改善項目大獎及職業復康大獎銀獎」；
- Ⓐ 香港中華廠商聯合會推出的「ESG約章」；
- Ⓐ 商界環保協會推出的「零碳約章」；
- Ⓐ 香港賽馬會慈善信託基金頒發的「賽馬會齡活城市全城長者友善計劃2022認證」；
- Ⓐ 平等機會委員會推出的「種族多元共融僱主約章」；及
- Ⓐ 香港中華基督教青年會頒發的「運動友善計劃」標誌。

品牌

- Ⓐ 香港股票分析師協會頒發的「上市公司年度大獎2023」；
- Ⓐ 《載通國際控股有限公司2022年年報》奪得由MerComm, Inc頒發的2023 ARC國際年報大獎（運輸及運輸租賃組別）「版面設計」金獎、「資訊圖表」銅獎及「照片」榮譽獎；
- Ⓐ GS1 Hong Kong頒發的「2023香港資訊及通訊科技獎：智慧出行（智慧交通）銀獎」；
- Ⓐ 《讀者文摘》頒發的「信譽品牌2023公共交通服務組別金獎」；
- Ⓐ 《經濟通》頒發的「2022智慧生活夥伴大獎—傑出全人共融巴士應用程式」；
- Ⓐ 《東周刊》頒發的「環保品牌大獎2023」；及
- Ⓐ 《明報》頒發的「智醒品牌卓越大獎2023—逍遙出遊」。



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2023年年報》第158至166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（「ESG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，ESG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2023年年報》第130至153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》。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。《紀律守則》全文已上載到員工網站，方便閱覽，而我們亦會定期檢討和更新守則，以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15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每兩年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。

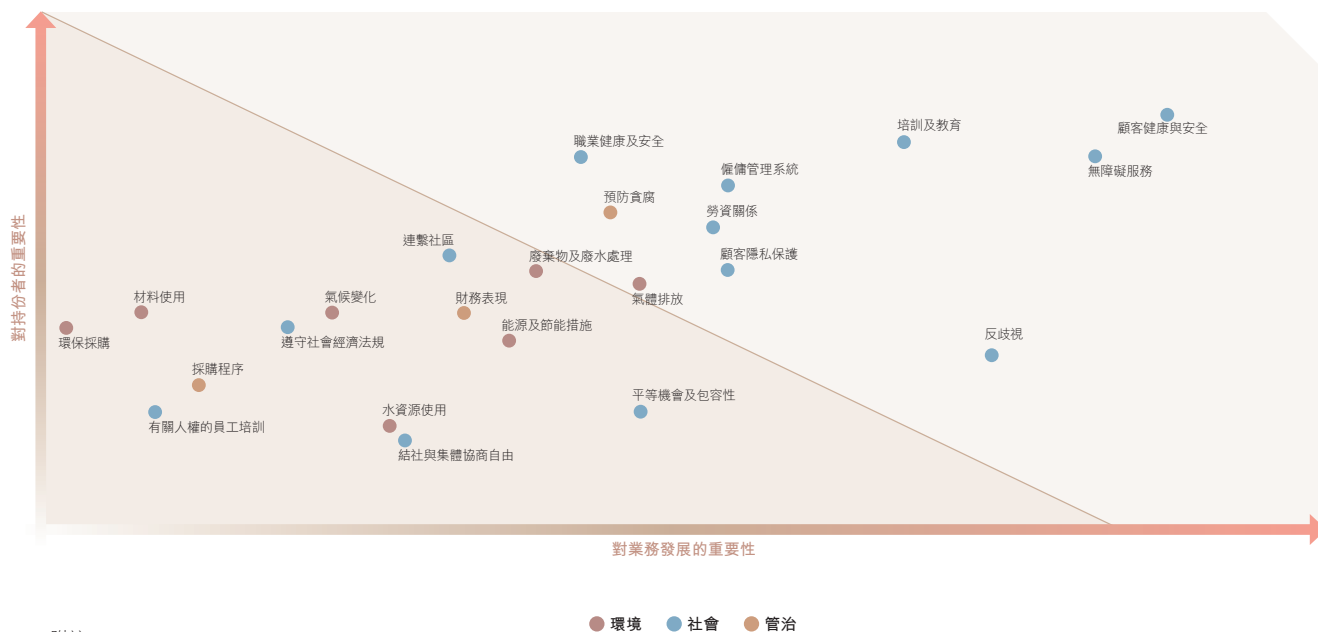
載通國際聘請第三方顧問展開一連串持份者參與活動，從而界定本報告的範圍，並依據《GRI標準》和香港交易所的「ESG報告指引」的準則及要求、SDG及TCFD的披露建議，將相關的經濟、環境及社會議題納入報告。我們邀請了乘客、員工、「九巴之友」、供應商及非政府機構（例如社福組織及環保團體）等持份者組別的代表，參與包括問卷調查、焦點小組會議和個人訪談在內的持份者參與活動。

考慮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2023》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	顧客	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



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）
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）
顧客	<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）
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，同時優先考慮能源效率和最新的排放標準。

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。在2023年，九巴和龍運巴士共與70個新供應商合作，並就其供應貨品及提供服務的能力和對社會的影響進行評估（當中所有新供應商均接受以上評估）。同時，在2023年，九巴及龍運與408個本地供應商和34個非本地供應商合作，其中有116個活躍供應商（活躍供應商佔總供應商達26%）會根據其品質、供應可持續性以及一般服務等進行評核，以持續提升供應商的服務，如供應商服務未如理想，亦會終止其合作。對本地供應商的支出比例為83%。

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

與去年12月同期相比，巴士車隊
機械故障數目減少超過兩成



環境

全港最大電動巴士車隊



顧客

車隊增設1,000個關愛座



員工

女性員工人數達8.16%



社區

逾21,000小時義工服務時數

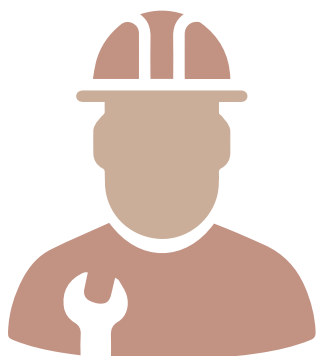


供應鏈

設立環保及可持續採購政策

可持續發展報告

安全至上



巴士車隊機械故障次數於12月較去年同期

↓20%

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和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」ISO 45001:2018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。

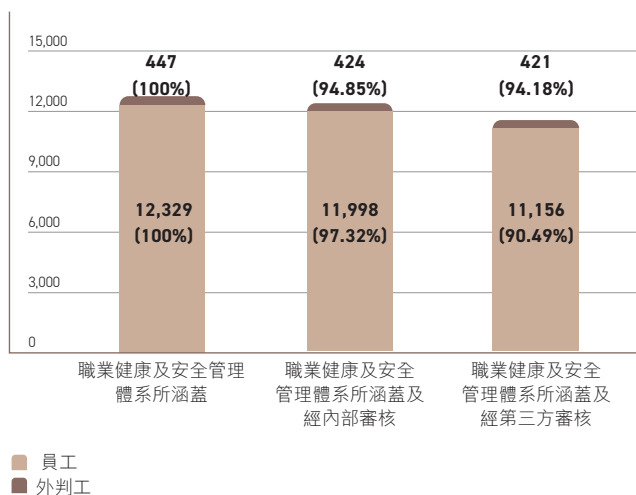
我們的車務表現，主要以機械可靠性¹及車隊運作能力²作指標。於2023年，九巴車隊的機械可靠性達150,249公里：1；龍運車隊的機械可靠性為508,657公里：1。至於2023年九巴及龍運的車隊運作能力分別達至96.78%及98.84%。

卓越營運

九巴及龍運已獲得「品質管理體系」認證ISO 9001:2015，足以證明我們致力通過實施可靠的流程和做法，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目及百份比詳列於下表：



Ⓐ 九巴致力提供安全和可靠的巴士服務，其中有賴九巴學院為本港巴士業培育專業及優秀的人才

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。

可持續發展報告



- 巴士車隊設有多項安全裝置，其中GST系統為車長提供實時回饋，協助車長提升駕駛表現

工作危害分析

為確保工作環境和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，管理人員與相關工人會在工作開始前進行「工作危害分析」，評估工作任務的風險。適當的安全措施會根據評估結果來制定和實施，務求降低工作的風險。

我們採用「策劃、執行、檢查、行動」的循環管理模式，定期檢查和審核現有的安全措施，以協助持續改進安全表現，而相關檢查和審核結果將作為審核「工作危害分析」成效的依據。

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 GST安全及環保駕駛系統 (GST系統)

GST系統是一種安全和節能的駕駛表現反饋系統。九巴和龍運在2023年7月以GST系統全面取代GreenRoad系統。GST系統主要是用作評估車長於每程車的駕駛表現及計算引擎空轉時間，同時鼓勵車長提升駕駛技能和模式。在巴士儀表板上的駕駛反饋裝置能夠向車長提供實時的聲音和視覺提示，以提示車長駕駛時需要注意的事項，或需要立即糾正的駕駛行為。這些警示共涵蓋五個主要的駕駛範疇，包括轉彎、剎車、加速、油門控制和超速。

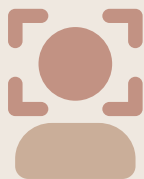
車長除了可即時獲得駕駛行為的反饋，還可以通過「GST Driver」應用程式回顧自己的駕駛表現，該應用程式清楚記錄車長不正確駕駛行為的時間、日期和位置，以及引擎持續空轉的時間和位置。

九巴於2020年開始引入一項獎勵計劃，以表揚車長在安全和節能駕駛系統中的優秀表現。這項獎勵計劃深受車長歡迎，促進車長於所屬車廠的良性競爭，並透過互相分享技術和知識來提升駕駛安全。

GST系統有助識別需要進一步培訓和監察的車長，通過使用這套系統，讓九巴和龍運能更有效地為市民提供安全和環保的服務。



- 設於巴士車隊的車速限制器，備有自動剎車功能，防止巴士落斜時超速



車長倦意提示系統

設於儀表板上的車長倦意提示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

車速限制器提升了車隊的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。同時，九巴為現役巴士加裝座椅安全帶，以提升對乘客的保護。

可持續發展報告



Ⓐ 九巴學院為新入職及在職車長、車長訓練導師提供專業及全面的培訓課程，全部課程已獲資歷架構認可

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所有車長提供專業及全面的培訓課程，2023年，九巴學院新增兩個證書課程，分別是「在職車長駕駛進修證書」及「專利巴士業導師專業證書」，兩項課程已通過香港學術及職業資歷評審局的評審，分別獲「資歷架構」認可為第三及第四級別。計及以上兩個課程，九巴學院已有四個課程獲資歷架構認可。

「巴士維修證書」為專營巴士維修人員提供機械操作和工業安全知識，已獲資歷架構認可為第二級別。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。

「專利公共巴士駕駛證書」獲資歷架構認可為第三級別，其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，學員亦須接受顧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。



Ⓐ 修畢「巴士維修證書」課程的學員取得資歷架構認可外，更獲歐洲兩大巴士製造商的認證

「在職車長駕駛進修證書」獲資歷架構認可為第三級別，其課程內容旨在提高現職車長的道路安全意識、駕駛技巧和態度，當中包括防衛性駕駛技術。

「專利巴士業導師專業證書」獲資歷架構認可為第四級別，旨在加深九巴學院的導師（包括駕駛導師和維修導師）對其職責的了解，透過評核其教學表現、專業操守及態度，從而提升教學技巧、改善教學質素和促進專業發展。

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認識。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。



安全巴士走訪學校，直接向學童灌輸道路安全的意識



九巴及龍運一直重視行車安全，經常透過車廂告示，提示乘客緊握扶手

安全巴士

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安全意識，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2023年，共有587名學生登上安全巴士參觀。

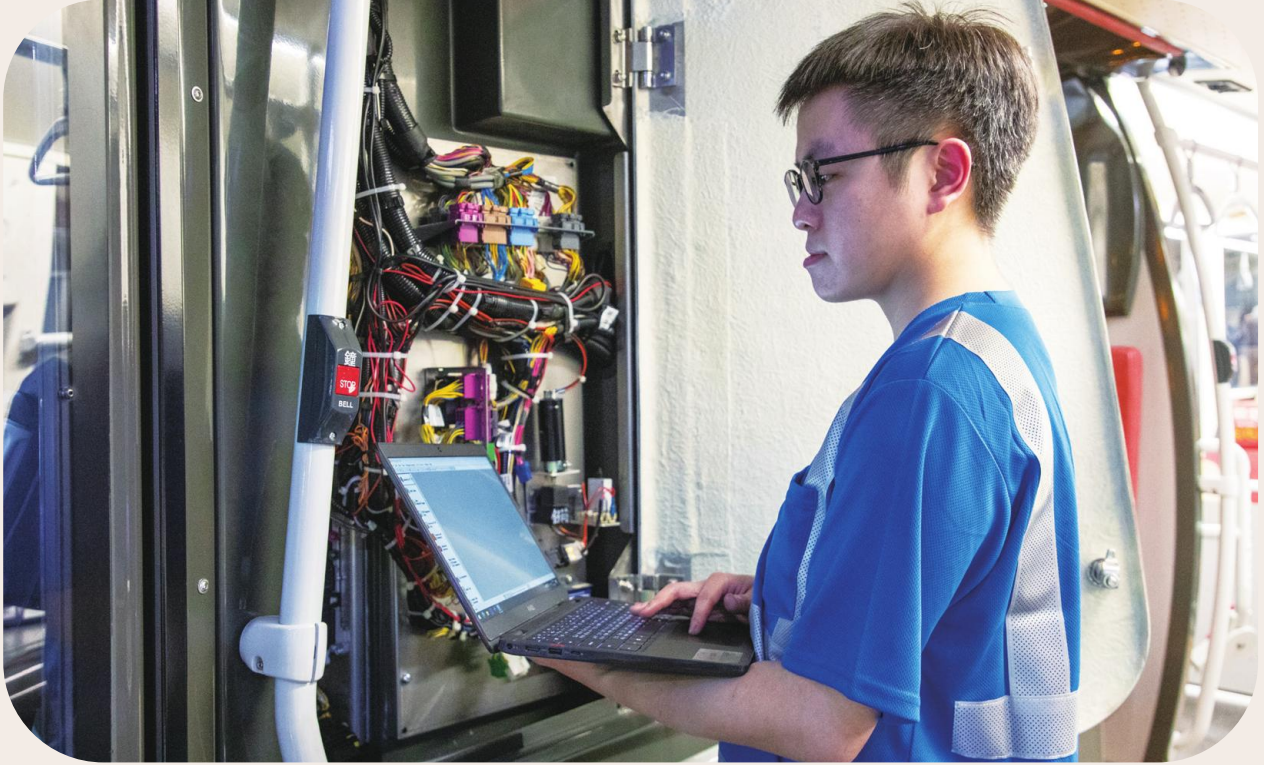
除了向學童推廣安全訊息外，九巴亦與香港警務處合作，為長者舉辦安全講座。我們的員工透過與長者進行各種互動，傳遞道路安全的訊息，以提高他們的安全意識。在2023年，約有100名長者參加了安全講座。

流動教室

2023年，九巴學院和安全部首次舉辦「流動教室」的活動，旨在推廣道路和駕駛安全。活動以單車和巴士在同路段行駛作主題，吸引了200多名車長和市民參與。參加者對於我們在推廣道路安全訊息的同時，又能與不同的道路使用者（巴士車長、騎單車人士、行人和巴士乘客）進行互動而作出的努力表示歡迎和讚賞。

可持續發展報告

個案研究



引入預防性維護系統 利用數據分析避免機件潛在風險

作為本港公共運輸的「城市脈搏」，九巴及龍運車隊的機械可靠度及車隊運作能力對整體車務運作至關重要。九巴工程團隊持續檢視零件更換計劃、加強機械的耐用程度及提高零件品質，以確保車隊維持最高的安全及服務水平。最近更主動為車隊引入「預防性維護系統」，相信以「預防勝於治療」保養方針，能有效監察各系統狀態及善用資源作針對性維修及保養。

九巴為車隊引入的預防性維護系統，全面遙距監察車輛及各主要部件，如引擎、冷卻系統、變速箱、煞車系統

和電池等。監察系統會將車輛各系統表現數據實時發送到公司伺服器作分析，定時發送異常報告予工程人員，有助他們確定檢查和維修的優先次序，按數據分析提前進行必要的維修及保養，避免機件出現潛在風險，增加車輛的安全系數。

預防性維護系統於2023年3月推出，巴士車隊機械故障數目於2023年12月較去年同期相比，減少超過兩成，足證我們利用科技不斷提升巴士安全系數。



“

九巴及龍運每日營運超過4,000輛巴士，是全球最大型的巴士公司之一。為乘客提供安全、可靠及舒適的巴士服務，是我們的使命。九巴工程團隊不斷研究引入各種安全和監察系統，希望為全線巴士車隊做到預防勝於治療的目標。

現時車隊最新引入的預防性維護系統，可以遙距收集實時車輛機件表現數據，讓工程人員及時發現潛在問題和準確預測發生機件故障的機率，從而制定相應的維修保養措施，提升機械可靠程度和車輛營運效率。

另外，收集到的數據亦可提升巴士維修和保養的效率。工程人員可以根據車輛的機件表現來進行維修保養工作排序，有效安排人手及零件訂購計劃，使資源能充分使用，提升回報效益。

九巴車務總監關智偉

”



可持續發展報告

愛護環境



車隊擁有

82 輛電動巴士

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綠色新時代。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

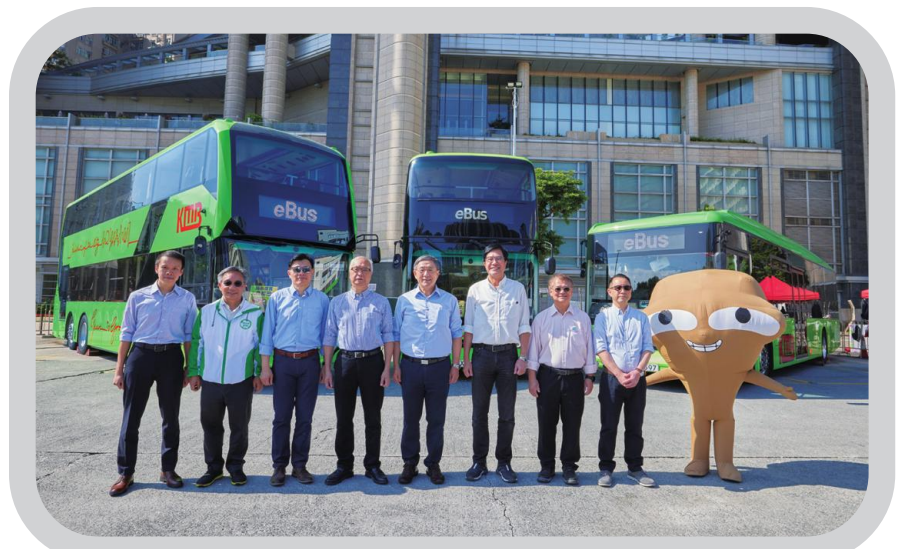
環保政策

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；
- Ⓐ 推行多種管理措施，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 (ISO 14001 : 2015)；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，而工程師團隊則在管理層領導下，致力為巴士車隊和營運研發創新的環保技術。



- Ⓐ 九巴聯同環境及生態局舉辦「綠色巴士之旅」，向公眾介紹最新環保巴士車隊

可持續發展報告



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，負責為氣候相關議題的報告提供框架及披露信息建議，以便向各投資者及其他持份者披露有關在氣候變化上存在的潛在風險和機會。

集團採納TCFD建議的框架，全面討論氣候變化相關的風險和機會及對我們業務的潛在影響，與及在應對這些風險和機會的相應措施。集團通過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，致力確保其方針及策略。

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戰略計劃。

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。

願景及策略

為確保集團業務能夠應對氣候變化所帶來的影響，我們考慮到不同業務可能面對的潛在影響，並制定應對氣候變化的計劃。在完善我們業務策略的同時，集團識別到一些實體風險可能對業務運營產生不同程度的影響，例如更頻繁的極端天氣事件，以及轉型風險，如監管制度變化和客戶需求，因此集團認為可持續發展是取得長遠成功的關鍵，通過識別並有效管理與氣



候變化相關的金融風險和機遇，集團認為轉型為低碳經濟會帶來業務增長。

為配合國家「十四五規劃」及香港特區政府的減碳政策，集團就全線車隊提升為新能源巴士已制訂明確的發展藍圖。此外，集團設定三年期六大環保關鍵績效指標，目標定於2023年財政年度實踐，並以2019年財政年度作為基準年，當中包括減少巴士碳足跡、耗油量、耗電量及用水量的碳密度及能源密度。我們很高興宣布，九巴和龍運在2023年就六大環保績效指標取到正面的成果，有關詳細內容可參考《載通國際控股有限公司2023年年報》第1至2頁。

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，並採用系統化的方式，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

為持續推進集團在環境方面的表現，2023年集團聘請外部顧問審查集團的環境表現，董事會亦已制定2024-2028年財政年度的新環境目標。為確保目標的一致性，集團再次以2019年財政年度作為基準年。此外，我們亦將範圍擴大至包括「香港專營公共巴士業務」、「香港非專營運輸業務」和「物業持有及發展」，並制定六項環境目標，專門針對柴油用量（範疇1）、用電量（僅涉及物業／房地產業務）（範疇2）、溫室氣體排放（範疇1及2）、用水量、固體化學廢物（有害）和金屬廢物（無害）。



可持續發展報告

2028年財政年度六大環保績效目標

(基準年：2019年財政年度)

溫室氣體排放 (範疇1及2)

噸二氧化碳當量
(絕對值)

-11%

'000噸二氧化碳當量／公里
(強度)

-34%

金屬
(無害)

'000公斤／公里
(強度)

-7%

固體化學廢料
(有害)

'000公斤／公里
(強度)

-13%

柴油用量
(範疇1)

'000千兆焦耳／公里
(強度)

-33%

用電量
(僅涉及物業／房地產)(範疇2)

千瓦時／平方米
(強度)

-35%

用水量

立方米／巴士
(強度)

-34%





ⓐ 龍運與中銀香港簽訂首筆可持續發展表現掛鈎貸款協議，展示集團對推動綠色運輸的決心

綠色金融

2023年，龍運與中國銀行（香港）（「中銀香港」）簽署一筆港幣2億元的可持續發展表現掛鈎貸款協議，集團在綠色貸款和可持續發展表現掛鈎貸款總額達到港幣38億元，佔集團整體貸款額50%以上，顯示集團透過綠色金融推動香港實現零排放所作出的努力。

集團制定了關鍵的可持續發展績效指標，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，以及增加員工平均的培訓時數。展望未來，集團將會繼續尋找更多合適的融資方案，推動香港交通運輸業進入可持續發展的新時代。

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2023年年底，九巴車隊擁有855部歐盟六型巴士（包括3部歐盟六型柴油電力混合巴士）、2,934部歐盟五型巴士及56部純電動巴士，其中包括24部新增的新一代電動巴士；龍運車隊有156部歐盟六型巴士、116部歐盟五型巴士及4部電動巴士。最新的雙層電動巴士屬零排放巴士，巴士設施則符合九巴的最新標準，包括設有太陽能發電裝置、免費5G Wi-Fi及通風窗。上述巴士主要行駛繁忙路段，以改善繁忙地區的路邊空氣質素。

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7.5年，而龍運車隊的平均車齡約4.4年。



ⓐ 首批純電動雙層巴士率先行走安達臣道發展區，首航獲大批市民出席支持

可持續發展報告

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年達致碳中和的政策，九巴及龍運定下電動巴士的發展藍圖。長遠而言，九巴期望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52輛雙層電動巴士，九巴及龍運巴士共有超過80輛電動巴士，組成全港最大的電動巴士車隊。

九巴及龍運車隊其他的環保設施：

- Ⓐ 九巴引入第三代配備太陽能發電裝置的雙層巴士，裝置有助降低車廂溫度，並會供電予車廂內的電子系統，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3-4%，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，現時九巴已在600部巴士上安裝風閘；及
- Ⓐ 九巴已完成為車隊更換低瓦數LED燈工程，與舊有LED燈比較，能為乘客創造更柔和舒適的出行環境，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。



- Ⓐ 九巴自資購入52輛雙層電動巴士，而太陽能系統已成為新購置巴士的基本裝置，對香港達至碳中和作出實質貢獻

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 and 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。



- Ⓐ 九巴採用飛機使用的「Posilock」加油系統，防止燃油外溢

燃油

為減少油耗，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。

- Ⓐ 九巴在巴士車頂、巴士站上蓋等設施安裝共30,000塊太陽能光伏板，加強應用可再生能源

可持續發展報告



⊕ 九巴推動「潔起來•綠起來」環保文化，其中推出「巴士總站潔淨環保比賽」及「最節能巴士總站」，每月選出「示範車站」，提升員工環保工作意識

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，包括根據日光程度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等設施安裝30,000塊太陽能發電板，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9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。

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。



ⓐ 車隊使用新的輪胎型號，延長輪胎壽命，減少固體廢物棄置

可持續發展報告

個案研究



九巴雙層電巴投入服務引證適合香港 為綠色運輸奠下重要基石

香港對於雙層巴士的營運要求相當高，既要滿足載客量及負重量，又要應付全天候冷氣設施、彎多路窄和斜坡路段。九巴深明氣候變化為全球帶來長遠的負面影響，引進新能源巴士能減少碳排放，改善路邊空氣質素，在滿足日常營運需求下，九巴工程團隊與內地及海外巴士生產商緊密合作，帶來適合本港使用的「零排放」電動雙層巴士。

在眾多新能源巴士討論中，外界對電巴充電時間及真正環保效能尤其關注。一般而言，巴士每晚大約有4至5小時停泊在車廠作清潔、簡單保養及維修等工作，電動巴

士正好利用這個時段進行充電。換言之，電動巴士充電的工序不僅對日常營運毫無影響，更只需充電約兩小時，即可行駛高達300公里，足以應付九巴近八成巴士全日的營運需要。

為滿足電巴快速充電需要，九巴於車廠設置足夠的直流快速充電設施，而每個充電設施每晚最多可供3部電巴充電，省免電巴需要等候充電的時間。在屯門及大埔，九巴正籌備興建兩座多層電動巴士車廠，提供850個巴士泊位，預計3至5年後落成啟用。至於環保效能方面，九巴電巴本身

屬「零排放」，除了巴士零排放外，本港電力生產的過程亦邁向零碳技術，有助九巴對零碳發展作出更大貢獻。

九巴現時主要與兩個電巴生產商合作，包括中國比亞迪，與及英國亞歷山大丹尼士。早前，香港專屬的雙層電動巴士「亞歷山大丹尼士Enviro500EV」參與了生產商在英國的產品發布會，向150名來自世界各地的巴士服務營運商和供應商展示最新香港的雙層電巴，其巴士設計融合時代感、科技和環保，獲全球巴士業界翹楚一致讚賞。



“

九巴在發展新能源巴士上一直面對各種挑戰，其中在技術層面方面花了不少功夫。過去中國及歐洲巴士生產商主要生產左軸雙軸單層電動巴士，甚少具備生產三軸雙層電動巴士的經驗，因此為針對香港高客量及續航能力需求，九巴與巴士生產商於雙層電巴研發初期，已互相討論及交流有關香港營運環境的要求及相關製作技術。其後當九巴首部雙層電巴到港進行運輸署的車輛類型評定，九巴與巴士生產商亦不斷為雙層電巴進行最後調整，以通過運輸署的要求及確保完全貼合香港使用。

自雙層電巴投入服務以來深受市民歡迎，其機械表現及續航力亦得到各人讚賞，證明九巴電巴適用於香港，作為工程師的我感到非常鼓舞。公司除了繼續為本港物色合用的雙層電巴外，更積極與電巴生產商合作，就雙層電巴的保養維修及電池技術作深入交流，確保電巴為市民提供安全、可靠、寧靜及舒適的服務。

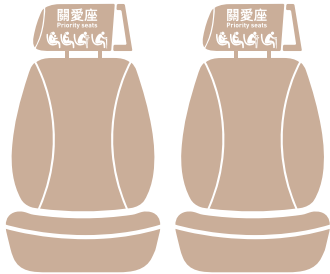
九巴助理工程師梁嘉樺



”

可持續發展報告

關懷顧客



車隊增設

1,000 個
關愛座

作為公共運輸營辦商，我們竭誠為顧客帶來優質的搭乘體驗。我們致力了解顧客需要及期望，確保提供安全、創新、有效率、舒適及物有所值的巴士服務。



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



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度嘢」

龍運於2020年在全線車隊裝設多元化電子支付系統「e度嘢」，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度嘢繳付車資，同時適用於所有提供區域性短途分段收費計劃的路線。連同新加盟的美國運通、Discover/Diners Club、WeChat Pay HK及微信支付，九巴及龍運電子支付系統e度嘢支援的電子支付方式，已於2023年增至16種，使九巴及龍運成為接受最多元化電子支付方式的本地公共交通營辦商。16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700萬次下載及100萬個每日獨立用戶，讓顧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：

- Ⓐ 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「資訊站」取得實時交通狀況、天氣訊息、航班及渡輪班次資訊，實現跨界別交通模式帶來無縫接軌及高效率的出行體驗；

- Ⓐ 顯示即將到站的巴士實時載客量，讓乘客可以更容易規劃行程；
- Ⓐ 「上車提示功能」讓乘客可以設定巴士路線和上車時間，以作提醒，為日常通勤提供貼心的解決方案；



藍芽定位資訊



實時預計車程



實時天氣訊息



巴士預計到站時間



人工智能「即時對話」

可持續發展報告



Ⓐ 配合沙頭角邊境禁區進一步開放，九巴特別開辦路線78S，方便顧客前往沙頭角遊覽。

- Ⓐ 通過獨家會員計劃club1933與顧客進一步聯繫，乘客可以享受巴士旅程，同時賺取積分換取精美禮物，或以eCoins用於支付巴士車費；及
- Ⓐ 引入人工智能聊天機器人bot1933，讓乘客可以不分晝夜提出查詢和意見。



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。

- Ⓐ 為加強安達臣道發展區與港島的連繫，九巴於2023年2月開辦路線613A，是九巴首條獨營過海巴士路線直達柴灣區；
- Ⓐ 隨著香園圍管制站啟用，九巴推出路線B9連接管制站和屯門站。在2023年中，該路線更提升至全日服務。此外，路線79K同樣提供連接北區和香園圍管制站的全日服務。乘坐路線79K的乘客可以在粉嶺站轉車站轉乘多條九巴路線前往其他區域，並享受轉乘優惠；

- Ⓐ 為方便北區居民往返香港島，九巴於2023年4月開辦路線673A[上水↔中環]，為北區居民，包括居住於上水、華明及粉嶺的居民提供額外前往香港島的巴士選擇。路線673A途經軒尼詩道及德輔道中，方便在這些地區工作的乘客提供點對點巴士服務；
- Ⓐ 因應粉嶺皇后山的乘客需求，九巴於2023年9月增加路線78B[皇后山↔上水]的特別班次，加強皇后山及北區的巴士服務，方便學生及通勤人士；
- Ⓐ 由於青衣住宅區人口不斷增加，九巴於2023年增設路線49及49M，連接青富苑至青衣站及將軍澳；

- Ⓐ 為應對旅遊人數不斷增長的趨勢，龍運於2023年12月開辦路線A42及A46。此外，為提升整體網路覆蓋範圍，龍運安排現有路線A41改道行駛，藉此龍運A線服務能覆蓋整個沙田區。這些路線旨在加強沙田、大圍、機場及港珠澳大橋香港口岸的巴士服務，提供更廣泛、更全面的巴士網路；及
- Ⓐ 2024年1月起，沙頭角禁區進一步對外開放。為方便旅客前往該區，九巴開辦由上水前往沙頭角的路線78S，方便旅客於週末及假日出遊，輕鬆探索沙頭角這個神秘地區、欣賞該處美景及歷史建築。



- Ⓐ 龍運開辦兩條全新路線A42及A46，完善沙田區接駁機場及港珠澳大橋的巴士服務

設備提升

- Ⓐ 九巴於巴士下層安裝「上層尚餘座位數目」顯示屏，有助乘客於巴士上層安坐，亦可善用巴士空間，提升乘客的整體搭乘體驗；

- Ⓐ 九巴推出5G服務升級計劃，期望將整個巴士車隊升級為5G巴士，提供免費5G Wi-Fi服務，相信乘客透過無限次免費使用5G Wi-Fi服務，享受高速、穩定和流暢的5G網路，能提升乘客的出行體驗；
- Ⓐ 巴士上層及下層設有共四個橫趟式通風窗，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為照明系統提供電力，推廣綠色能源，迄今已有1,907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4,123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1,219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4,051部九巴及285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。



- Ⓐ 乘客可透過車廂下層的顯示屏，即時得悉「上層尚餘座位」數目

可持續發展報告

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300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。此外，九巴已在超過110輛巴士的輪椅區引入活動式輪椅扶手。新扶手不僅讓輪椅乘客在巴士有更舒適的乘車體驗，亦有助防止輪椅在車廂通道上翻倒或打滑。新設計已成為每輛新購買巴士的標準配備。

九巴率先在巴士上引入「關愛座」，設於車廂內較近落車門的位置，方便有需要人士使用。九巴積極向公眾推廣關愛文化，並強調關愛座適用於任何有需要人士。為進一步推廣守望相助的精神，九巴為現役500部巴士額外增設兩個關愛座，涉及1,000個座位。獲增設關愛座的巴士車頭會貼上「關愛座x6」標誌，供乘客識別，並集中行走長者使用量高的路線。

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2023年完成翻新31個轉車站工程，提供更清晰的標示及候車月台編號，讓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
- Ⓐ 九巴已將70個長者經常使用的巴士站或總站提升為「樂齡巴士站」。這些樂齡巴士站位於公共屋邨或醫院附近等長者常到的地方，站內會增設候車座位並張貼關愛長者的標語，以改善整體候車環境。

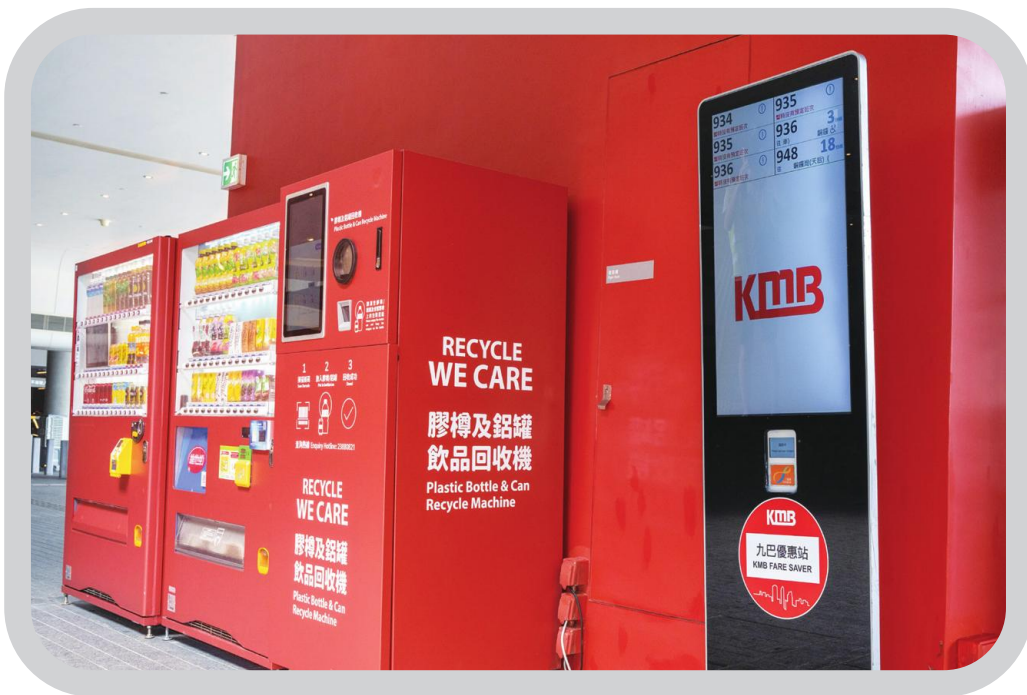
實惠

票價優惠計劃

九巴及龍運致力提供高效的巴士服務，2023年先後推出多項票價優惠計劃，包括：

九巴

- Ⓐ 九巴推出全港首個專營巴士月票計劃「九巴月票」，乘客每日可搭10程九巴及兩程路線B1。為回饋龍運獲新10年專營權，九巴月票除了包括400條九巴路線（包括常規路線、通宵路線和馬場專



- Ⓐ 市民與遊客遊覽西九龍時，可於香港故宮文化博物館的「九巴優惠站」領取車費優惠，以更優惠票價享受巴士服務



Ⓐ 九巴提升70個長者常用的巴士站或總站為「樂齡巴士站」，加設候車座椅，關愛長者

線)，更於2023年5月新增涵蓋龍運巴士路線。月票持有人可乘搭龍運E線、N線、S線、R線和X線，並在乘搭龍運機場A線及NA線時享有二七折優惠；

- Ⓐ 九巴在屯門、元朗、天水圍、將軍澳及北區推出區域性短途分段收費計劃。乘客下車後，於指定巴士站的一站式感應器，拍八達通卡、非接觸式信用卡或流動裝置，或掃描二維碼，即可享有優惠；
- Ⓐ 「九巴優惠站」提供高達港幣4.0元的車費優惠，並涵蓋多間大專院校校舍、商場及屋苑。除了位於美孚、九龍清真寺、元朗同心村，以及天水圍和將軍澳兩個私人屋苑外，九巴進一步擴大優惠站計劃至西九文化區及元朗。全新的九巴優惠站位於M+、香港故宮文化博物館及江夏圍過渡性房屋；
- Ⓐ 「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卡客戶可享全年15%的車費回贈；



Ⓐ 九巴為現役500部巴士增設多2張關愛座，並安排行走長者使用量較高的路線

- Ⓐ 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；
- Ⓐ 因應開辦全新路線49、49M、B9及W4，推出多個轉乘優惠計劃；

可持續發展報告

- Ⓐ 就市民北上交通服務需求增加，九巴推出口岸線 B1 及 B9 轉乘優惠。乘客乘搭兩程指定巴士可獲免費一程，票價折扣高達半價；
- Ⓐ 為慶祝九巴成立 90 周年及鼓勵市民在暑假前往香港不同的地方遊玩，九巴及龍運舉辦「夏日賞童遊」活動，小童乘客可連續 13 個星期日及公眾假期免費乘搭超過 450 條九巴及龍運路線；
- Ⓐ 2023 年 7 月中旬至 8 月初推出學生暑期優惠，為學生提供 30 條指定過海路線半價優惠；及
- Ⓐ 為響應「香港夜繽紛」，九巴和龍運精心挑選 4 條路線，鼓勵乘客於晚間出行，欣賞香港著名夜景，推動夜間經濟活動。九巴亦於 2023 年 9 月至 11 月期間，提供通宵巴士路線七五折優惠，以支持「香港夜繽紛」活動。

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；
- Ⓐ 花旗銀行指定信用卡客戶可享全年 15% 的車費回贈；
- Ⓐ 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、昂坪及迪士尼；
- Ⓐ 九巴及龍運推出「搭兩程 • 俾一程」優惠，乘客乘搭指定九巴路線轉乘龍運路線往返機場及港珠澳大橋，車資優惠最高達半價；
- Ⓐ 為慶祝九巴成立 90 周年及鼓勵市民在 2023 年暑假前往香港不同的地方遊玩，九巴及龍運推出「夏日賞童遊」活動，小童乘客可連續 13 個星期日及公眾假期免費乘坐超過 450 條九巴及龍運路線；及



- Ⓐ 九巴已完成翻新 31 個轉車站，為顧客提供清晰的標示及候車月台的編號

- Ⓐ 為響應「香港夜繽紛」，九巴和龍運精心挑選4條路線，鼓勵乘客於晚間出行，欣賞香港著名夜景，推動夜間經濟活動。

巴士轉乘計劃

九巴及龍運致力擴大轉車站網絡，透過提供票價優惠，讓顧客享受物有所值、方便及環保的巴士服務，藉此提升乘客生活質素和體驗「轉乘 就係咁簡單」。

- Ⓐ 九巴及龍運的巴士轉乘計劃，為乘客提供第二程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2023年年底，九巴已在全港十八區的主要地點設有共31個轉車站，轉車站能讓乘客以優惠的車資，享有更多路線選擇；及
- Ⓐ 九巴於2023年完成31個轉車站翻新工程，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。九巴及龍運亦透過網站及app1933，向乘客提供詳細及全面的路線轉乘資訊。

九巴月票

九巴月票適用於超過450條九巴及龍運路線，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800元購買月票，便可每日搭10程九巴及龍運巴士及兩程路線B1。持有九巴月票的乘客盡享多個專屬禮遇，包括：

- Ⓐ 登記成為club1933會員，可自動賺取800分積分，換取九巴精美禮品及eCoins；
- Ⓐ 專享九巴月票客戶專線3974 7888，將有專人接聽及處理查詢；
- Ⓐ 九巴月票已涵蓋龍運巴士路線，乘客可以在龍運E線、N線、S線、R線和X線上使用月票，並在乘坐龍運A線和NA線接駁至不同口岸時享有二七折的車資優惠；

- Ⓐ 以升級體驗價享受舒適的P960及P968線服務；及
- Ⓐ 九巴推出「買二送一」優惠，學生八達通卡持有人連續購買三張九巴月票，可獲港幣800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帶。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。



- Ⓐ 九巴月票除了涵蓋450條九巴及龍運路線外，更向學生推出買二送一優惠

可持續發展報告

個案研究



從細節入手 提升乘客搭乘體驗

對於香港市民來說，無論是上班、上學、還是日常代步，乘坐巴士已經融入為生活中的一部分。每天有超過250萬乘客人次選乘九巴，面對如此龐大的乘客數量，我們的任務不僅是確保他們安全抵達目的地，同樣重要的是提升每位顧客的搭乘體驗。過去一年，九巴繼續聆聽顧客意見和觀察市場需求，並細心跟進和研究，從巴士車廂內部設計到支付方式，以至巴士站空間設置方面都進行各種優化，引入一系列創新措施，旨在讓顧客可以不知不覺中享受到更舒適、方便的巴士服務。

因應時代變遷，我們不斷推出更多具科學根據和貼心設計的巴士車廂內部。其中，九巴瞭解對於一個家庭或一群朋友，在巴士旅途上坐在一起交流和互動十分重要。九巴是香港首家巴士公司在巴士上層引入四人「面對面座位」，這個設計方便家庭成員或朋友一同交流和欣賞

風景。為確保乘客在「面對面座位」上有更舒適的旅程，腿部空間和座位寬度經過特別安排而有所擴展，乘客可感受到更充裕的空間而提升搭乘體驗。此外，我們亦對一般座位進行升級，間距相應地拉闊，乘客更有空間伸展身體，即使乘坐較長時間的巴士旅程，身體亦不會有負擔。同時，車廂內亦提供更多置物空間，方便乘客放置行李或其他物品，提高顧客滿意度。

在支付方式方面，市場上有愈來愈多的支付方式可以選擇。因此，九巴及龍運從2020年開始引入多元化電子支付系統「e度嘟」，從當初支援9種電子支付方式且僅適用於部份路線，發展到接受16種電子支付方式，包括支援感應式信用卡、流動支付及二維碼等，同時全線450條路線均適用，為乘客提供全方位的支付服務選擇。

除了不斷升級巴士上的軟硬件設備，九巴亦透過引入更多非巴士服務來提升顧客的搭乘體驗。其中，為方便乘客領取郵件，九巴善用巴士站位置，主動與物流公司合作，創先河在九龍及新界35個巴士總站裝設自助櫃，讓顧客搭巴士前後輕鬆領取物品。另外，乘客可在網上申請於自助櫃領回失物，享用自助櫃擁有24小時全天候服務的特性。

九巴致力與顧客攜手為環保出一份力量，鼓勵更多市民

使用公共交通工具，共同改善環境，因此推出「綠色獎賞計劃」，乘客每搭一程備有太陽能系統的九巴，會額外獲得club1933會員積分一分；另推出自家電子錢包「eCoin Wallet」，讓乘客可透過乘搭巴士或在app1933遊戲室玩遊戲，賺取積分兌換「eCoin」以支付車費或對換更多禮品獎賞，讓顧客為環保出一份力之餘，又能體驗更划算的搭乘體驗。

“

顧客的滿意度和體驗是九巴業務成功的關鍵因素之一，因此提升搭乘體驗並滿足顧客的需求是九巴經營策略的核心。我們深入了解顧客對九巴的要求，並不僅僅侷限於準時到達目的地，還期望乘搭巴士時感到方便和舒適。為此，九巴不斷思考，推出各種措施來滿足顧客，例如，我們致力於改善座椅的設計，讓乘客可選擇更舒適的坐姿，同時也提供更多支付方式，方便習慣不同支付方式的乘客。這些努力旨在吸引更多的市民選擇乘搭九巴，讓顧客享受到更優質的搭乘體驗。

另一方面，九巴積極尋求更多非票務收入來源。我們增設了多項增值服務，例如在巴士總站裝設自助櫃，以及在轉車站設置便利店等等，這些服務為顧客提供方便，同時還吸引廣告商、合作夥伴和贊助商等開展相關合作項目。通過提供更良好的巴士服務和設施，我們希望吸引更多的合作夥伴，進一步拓展九巴的營收來源。這樣的努力將為顧客創造更多的價值，同時也將促進九巴的可持續發展。

我們堅信，這些努力將不僅提高顧客的滿意度，也進一步鞏固九巴在香港公共運輸交通服務的領導地位。未來九巴將持續不斷地改進和創新，為顧客提供更優質、方便和舒適的搭乘體驗。

九巴財務總監梁祖德

”



可持續發展報告

關愛員工



>8%
女性員工

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。





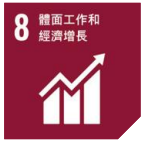
良好
健康與福祉



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，我們遵從第486章《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。作為第201章《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。



▲ 董事會主席梁乃鵬博士 GBS, JP (前排右五)、運輸及物流局局長林世雄 GBS, JP (前排左五) 與一眾政府官員和董事會成員出席九巴90周年晚宴及頒獎典禮

可持續發展報告



Ⓐ 透過舉辦「員工感謝月」活動，以培養員工團結、互相欣賞和支持的工作文化

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。九巴及龍運恪守承諾，致力為員工建立正面的工作環境。為慶祝九巴成立90周年，儘管營運環境充滿挑戰，九巴及龍運仍向全體員工額外發放獎金港幣900元，以感謝員工一直以來作出的貢獻，並在任何困難時期緊守崗位，在過去90年公司取得的成功，實屬所有員工努力的成果。

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，以減輕員工的財務負擔。截至2023年12月31日，約500名九巴及龍運員工子女受惠。此外，我們還設有多個支援計劃，包括為員工提供財務援助、醫療保健支援和緊急救濟，以及在員工及其家人需要援助或面臨突發挑戰時提供支持。

為加強員工與其子女之間的親子關係，推廣工作與生活平衡，暑假期間我們為員工及其家人舉辦一系列活動，讓員工有機會共聚天倫，增進與家人的感情和享受歡樂時光。

在不同的節日，我們會與員工分享節日喜悅。在農曆新年及聖誕節，公司會向員工派發利是封及由社企製作的別緻禮物、舉辦幸運抽獎活動及探訪巴士總站和車廠，向員工致以衷心的祝福，藉此加強與員工的連繫，促進職場共融，深化對員工表達讚賞。

去年，我們推出多項關愛員工的活動，得到員工熱烈的回應。其中，為培養團結、互相欣賞和支持的工作文化，我們舉辦一系列「員工感謝月」活動，包括向員工派發電子禮券和便攜風扇，並邀請管理層、前線和



Ⓐ 九巴和龍運為旗下員工提供免費外展流感疫苗接種服務

後勤部門的同事拍攝「感謝有您」短片，以答謝所有員工對公司的貢獻和支持，並為九巴和龍運每一位員工帶來正能量。

在九巴和龍運，我們堅信員工的福祉至關重要，認定員工是我們最寶貴的資產，因此我們致力建立一個以員工健康和福祉為優先考慮的工作環境。為鼓勵員工有一個健康的生活模式和關注其個人健康，我們年內舉辦各種活動，包括健康講座和研討會、張貼健康資訊海報，以及其他特別活動。就每年10月舉辦的「健康月」，2023年舉辦了有關心理健康、心血管健康，以及如何提升睡眠質素的講座，又在辦公室舉辦「頌鉢」興趣班和伸展運動、在車廠舉辦健康日、為員工、家屬和退休員工舉辦有關健康理財的講座，以及為員工及其家屬提供注射流感疫苗資助等多個舉措，以促進員工身體、心理、社交和財務健康四個主要範疇的健康生活方式。

此外，我們也非常關心員工的精神和情緒健康，透過僱員支援計劃，為員工及其家庭成員提供保密諮詢和



Ⓐ 九巴舉辦立體卷紙藝術班，增進員工及其子女的子關係

支援服務，其中包括提供24小時危機支援、短期諮詢服務，以及轉介心理健康專業人員等服務。



Ⓐ 為慶祝九巴成立90周年及表揚員工長期服務及表現卓越，九巴邀請員工出席晚宴及頒獎禮

可持續發展報告

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2023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。同時，公司亦會組織多個體育比賽來促進員工之間的團隊合作、友誼和工作與生活平衡。年內，九巴和龍運在對外比賽和籌款活動中共獲得16個獎項，包括「苗圃挑戰12小時慈善越野馬拉松2023」、「公益金企業挑戰賽」、「綠色力量環島行」、「揸水一戰」和「薩克拉門托無家者世界盃(香港)籌款賽」等等。

職業安全與健康

九巴和龍運鼓勵員工提出改善健康及安全的建議措施。我們會採納員工在安全工作委員會例會提出的健康和安全管理建議，落實推行一系列健康和安全管理措施。員工在安全工作委員會例會上的言論亦會受到保護，不會受到任何歧視。此外，我們繼續於主要巴士總站的客務站和車廠設有自動心臟除顫器(AED)，讓公眾及員工在有需要時使用。

「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。隨著社會逐漸回復正常，我們在2023年恢復午間茶聚會和向九巴和龍運退休員工派發



Ⓐ 九巴設有10個興趣小組，促進員工工作與生活平衡，其中有跑步會成員於三小時內完成香港渣打馬拉松全馬賽事

節日禮物的活動。另外，我們亦利用社交媒體建立九巴退休員工專頁，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

九巴學院的成立，正好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，甚至為整個業界提供專業服務。九巴學院以「安



Ⓐ 九巴支持員工參與博愛單車百萬行，除了鼓勵員工多做運動，亦用實際行動支持社會公益活動

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，早前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。

於2023年，九巴學院增設「在職車長駕駛進修證書」及「專利巴士業導師專業證書」兩個培訓課程，並通過評審局評核，分別獲納入「資歷名冊」第三及第四級別。計及兩個新開課程，九巴學院現時共提供四個獲資歷架構認可課程。

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。

嘉許卓越服務

在2023年，共有104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35位九巴及龍運員工獲得35年服務獎及金牌；96位和42位員工分別獲得30年服務獎及20年服務獎，與及獎牌和襟章；395位員工獲得10年服務感謝狀。

- ④ 九巴「安全及環保駕駛獎」旨在表揚車長安全駕駛及傑出表現

此外，有共100名車長獲頒安全及環保駕駛年獎，首10名獲頒金獎的車長，更可獲現金港幣10,000元及嘉許獎狀。連同退休員工在內，超過400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就安全、車務、工作環境及員工福利等議題進行商議。

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。

我們善用媒體及社交平台，與員工分享最新資訊。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，加強與員工的交流及支援。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。



可持續發展報告

個案研究



九巴學院增兩個資歷架構認可新課程 與國際課程接軌提升員工專業認授性

要確保巴士運作安全和順暢，九巴及龍運有賴逾12,000名員工共同努力的成果，事實上，巴士行業涉及的工種既專業且具獨特性，每個職位均具備其專業標準。

為進一步推動員工的專業認授性，九巴學院新開辦兩個證書課程－「在職車長駕駛進修證書」及「專利巴士業導師專業證書」，並分別獲香港資歷架構認可第三及第四級別，連同「專利公共巴士駕駛證書」及「巴士維修證書」，九巴學院現時獲資歷架構認可的證書課程增至四個。

作為全港唯一專門為巴士業培訓人才的學校，九巴學院積極提高員工的專業資格。新增設的「專利巴士業導師專業證書」課程，總學習時數為180小時，課程主要向九巴及龍運的車長訓練導師及技術訓練導師灌輸教學理念及提升教學技巧。

課程內容與導師日常教學工作互相結合，尤其如何有系統及有效地與學員溝通，讓學員更易掌握課程內容。目前課程已獲資歷架構第四級別認

可，現職導師必須修讀課程及通過考試，完成課程後相等於高級文憑資格。

另一新開辦課程「在職車長駕駛進修證書」，其總學習時數為50小時，課程提供全面駕駛技術及良好態度的深化訓練，重視安全及防衛性駕駛、突發事故應變處理等技巧，讓現職車長透過導師的指導及實習訓練，鞏固專業及安全的駕駛技術，並獲取行業最新的發展和科技應用的知識。目前課程已獲資歷架構第三級別認可，現職車長修畢並通過考試後，可獲相當於中學文憑資格的認可。



“

「專利巴士業導師專業證書課程」主要教導我們如何有系統地處理教學內容及其技巧，以及如何有效地編寫教案，從而提升整體教學質素。過去，我們雖然有豐富的駕駛經驗，但大部分的教授技巧都是依靠老前輩口耳相傳，以及透過觀察他們的工作來學習。

相比之下，現時證書課程提供的知識能提升教學的系統和規劃，讓我們可以逐步掌握完整的教學技巧，同時有系統的教學方法亦有助我們提升編寫教案的方式，引領學院的教學質素得到更多的肯定。

目前，課程已獲得資歷架構第四級別認可，相當於一個高級文憑課程，很感謝公司為我們提供持續進修的機會，現在我們擁有這張證書，對工作絕對有幫助，同時又能提升自我以及外界對我們的信心。我和其他車長訓練導師會繼續為本港培訓更多優秀及專業的巴士車長，讓市民可以享受到安全及舒適的巴士旅程。



九巴學院總導師（車長訓練）李錦輝

”

可持續發展報告

持份者聯繫



>21,000

義工時數

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。





良好健康與福祉



產業、創新和基礎設施



可持續城市和社區



促進目標實現的夥伴關係

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2023年，我們舉辦了多項活動，與公眾交流互動：

- Ⓐ 九巴於2023年4月22日在沙田車廠舉辦90周年慶祝典禮及嘉年華，與市民分享喜悅。同場設有古董巴士及最新的電動巴士展覽、虛擬實境體驗、互動遊戲攤位，及期間限定店，共吸引逾萬名市民參與活動；
- Ⓐ 九巴於5月至8月期間舉辦共四場「九巴有請・體驗日」活動，現場設有巴士展覽及招聘會，並開放予公眾參與，受到市民歡迎；



- Ⓐ 九巴多次舉行「九巴有請・體驗日」活動，提供巴士展覽及攤位遊戲，與民同樂

- Ⓐ 九巴於6月在深水埗V Walk舉辦「九巴x UNO」挑戰賽及期間限定店，九巴和UNO的支持者參與，活動共吸引超過100名市民參加比賽；
- Ⓐ 九巴於7月參與在香港會議展覽中心舉行的香港書展；
- Ⓐ 九巴於12月聯同環境及生態局舉辦「KMB Green Journey」活動，向市民介紹最新型號的電動巴士和電動化發展藍圖；
- Ⓐ 九巴及龍運分別在不同地區的巴士總站舉行共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；及
- Ⓐ 九巴分別於1月、3月及4月與商業夥伴及贊助商舉辦免費乘車日。



- Ⓐ 九巴x UNO™首次合辦挑戰賽，吸引過百名市民參加

可持續發展報告

傳媒及網上溝通

於2023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專頁已接觸超過160萬個賬戶次數，而九巴Instagram專頁已有逾22,300個賬戶關注，證明有關活動非常受歡迎。

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。

我們深信社交平台是集團與大眾溝通的重要橋樑，我們會繼續善用網絡通訊平台加強與公眾建立更密切的聯繫。

app1933

九巴智能手機應用程式不斷更新，如「預計落車時間」功能來滿足乘客規劃行程的需要。程式會根據實時的交通狀況來計算乘客在不同巴士站的下車時間，方便乘客規劃行程。

在app1933的「遊戲室」中新增更多小遊戲，讓用戶可以從中獲得額外的club1933積分，從而兌換成eCoins作繳付車資之用。

club1933

club1933會員計劃於2023年8月推出「eCoin」。會員可將club1933積分兌換成eCoin，而eCoin不設期限，讓乘客可隨時用於繳付車資和兌換禮品。

網站

九巴及龍運網站(www.kmb.hk)加強資訊融合，用戶可以更容易獲取九巴及龍運服務詳情，得到更佳的使用體驗。

團體參觀

報告期內，我們共接待了31個來自社會服務機構、專業協會、政府部門和高等教育院校的代表團，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合作，特別向學生及家庭推廣乘車的良好行為和安全意識。

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。



▲ 顧客服務熱線設專人接聽服務，回答顧客查詢外，更協助有關長者走失的求助

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聯繫在線的顧客服務熱線員，報告如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提供全面化服務，包括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一站式服務。另外，屯門公路轉車站(往九龍方向)已開設便利店，為乘客提供食物和飲品，讓他們在候車期間能解決日常所需及購買喜歡的物品。

自助式智能櫃

九巴已在35個巴士總站安裝自助式智能櫃，方便乘客於巴士站輕鬆取件，提升乘客搭乘體驗至更高水平。為對乘客提供額外的協助，乘客亦可選擇於巴士總站的自助式智能櫃領取遺漏在巴士上的失物。

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。

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，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牌

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牌。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2023年受惠的學校／非牟利機構如下：

退役巴士捐贈

- Ⓐ 仁濟醫院何式南小學。

巴士站牌捐贈

- Ⓐ 耀耆頤養院；
- Ⓐ 蔚耆苑；
- Ⓐ CASS Residential Aged Care Facility (悉尼，澳洲)；
- Ⓐ 鄒蓮女士長者日間護理中心；
- Ⓐ 周鴻標老人日間照護中心；
- Ⓐ 香港基督教女青年會林護紀念松柏日間護理中心；
- Ⓐ 伸手助人協會畢尚華神父護老頤養院；
- Ⓐ 嘉瑞園護養院；
- Ⓐ 顧卞裘莉長者日間護理中心；
- Ⓐ 寶興(寶田)護老中心有限公司；
- Ⓐ 保良局壬午年耆樂居；
- Ⓐ 保良局蕭明紀念護老院；
- Ⓐ 香港盲人輔導會九龍盲人安老院；及
- Ⓐ 圓玄安老院。

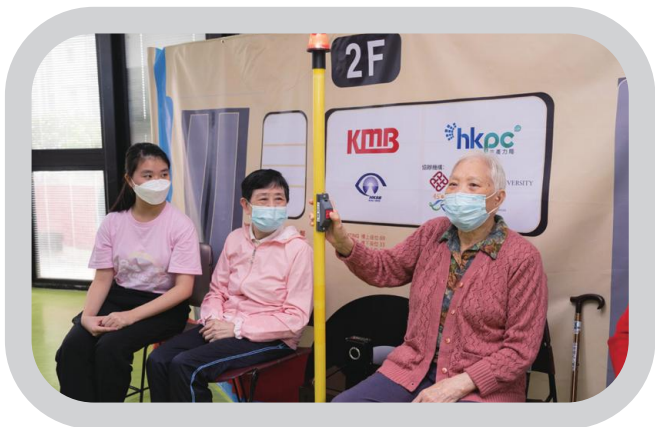


- Ⓐ 2023年，九巴共向14間本地及海外護老院捐贈愛心巴士站牌，包括服務患有認知缺失及視障長者的九龍盲人安老院



- Ⓐ 九巴工程團隊會因應學校的教學需要改裝退役巴士，並安排運送及固定巴士工程

可持續發展報告



- Ⓐ 九巴與盲人輔導會及理大合作，為長者建構逼真的乘車環境來進行認知刺激治療

與香港盲人輔導會及香港理工大學合作

九巴與香港盲人輔導會（「盲人輔導會」）和香港理工大學（「理大」）康復治療科學系合作，向盲人輔導會九龍安老院捐贈「愛心巴士站牌」，以及提供2F路線的沿線車站廣播。九巴亦提供技術支援以協助設置智能巴士站，為有視障及患有認知障礙症的長者模擬一個逼真的候車和乘搭巴士的環境，配合理大與盲人輔導會開發的認知刺激治療方法，讓視障及有認知能力缺失的長者更有效接受評估及治療。

與賽馬會耆智園及香港科技大學團隊合作

在2023年2月，九巴與賽馬會耆智園、香港科技大學的陳雙幸教授就安裝「天使盒子」簽署合作備忘錄，增加安裝50個天使盒子於巴士總站，擴大保護長者網絡。九巴早於2022年已在5個大型巴士站安裝首批天使盒子，天使盒子設有藍芽訊號偵測器，能識別認知障礙症長者攜帶的已登記裝置。當患有認知障礙症長者走失，在街上經過天使盒子的範圍時，天使盒子能偵測到在長者身上已登記的藍芽裝置，有助其家人或照顧者尋找長者的蹤跡。

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，提供多元平台和不同實習機會，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培育年輕人才，年內，我們組織了以下活動：

- Ⓐ 九巴為中學生舉辦職業導向工作坊，包括參觀車廠和舉行職業講座，讓學生能夠了解各個工種和相關工作環境，同時深入了解九巴的組織架構。活動旨在拓寬學生視野，啟發他們思考未來升學及就業的規劃。



- Ⓐ 九巴董事總經理李澤昌（左一）接受香港恒生大學傳播學院《恒傳感言》訪問，向年輕人分享九巴營運理念及未來發展方向



- Ⓐ 九巴之友定期組織義工參與清潔海灘活動



ⓐ 九巴、龍運及九巴之友積極參與公益金百萬行活動，身體力行，共襄善舉

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；
- ⓐ 九巴推出多項與新一代電動巴士有關的活動，以鼓勵更多乘客體驗電動巴士，其中包括邀請有特殊教育需要的學生及其家人、行動不便的乘客試乘最新的電動巴士；
- ⓐ 九巴舉辦巴士車身設計比賽，加強與安達臣道發展區的聯繫。得獎作品已印製在行駛於九龍東的巴士上，將藝術、文化和綠色運輸理念注入社區；及
- ⓐ 九巴長期支持香港公益金活動，於2023年，九巴員工參與公益金百萬運動會。

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2,330名會員，成員包括九巴及龍運員工與家屬和乘客。

報告期內，九巴之友義工與九巴巴士站管理組合作，為老人院親手度身訂造巴士站牌，以協助患有認知障礙症的長者進行評估和治療。

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。就推動公民教育方面，九巴之友推出「安全小導師」計劃，透過各種互動遊戲，提高小學生對道路安全、巴士安全和乘車禮儀的認識。

於2023年10月，九巴舉辦「義彩星輝嘉許禮」，表揚義工服務時數達50、100、200、500及1,000小時以上的九巴之友。



ⓐ 九巴支持香港公益金，於百萬行安排60部巴士及過百名員工，接載參加百萬行的善長人翁

可持續發展報告

個案研究



「我要做車長」計劃 助特殊教育需要學生圓夢

平等、共融和關愛一直是九巴的核心文化價值，讓年輕人享有平等的學習機會，助他們發掘潛能盡揮所長尤其重要。九巴關注到一群有特殊教育需要的青少年，他們夢想都是成為一名巴士車長。為鼓勵他們追尋夢想，九巴學院邀請青少年參加「我要做車長」計劃，透過車長體驗課程，親身了解九巴車長的工作要求，從而為將來生涯規劃作好準備。

車長體驗課程內容十分豐富，除了由資深車長訓練導師提供理論課程，亦設有電動巴士駕駛示範，模擬將巴士駛進和停泊在巴士站、行駛狹窄的路段等，學生亦會體驗到車長開車前的準備工作，例如檢查輪胎、調教駕駛座椅和倒後鏡、巡查各項安全及電子裝置等。為增加學生的投入感，九巴學院更特別為學生準備車長制服，以及印有學生相片、姓名及學校名稱的九巴車長證，以提升學生的學習興趣。



“

九巴希望透過課程，推動平等學習機會，藉工作體驗讓有特殊教育需要學生了解車長的基本工作及責任之餘，亦加深認識自身興趣和專長，有助發展潛能，令夢想得以成真。

學生對「我要做車長」活動感到興奮和有趣，參觀車廠可以讓學生親自接觸和體驗九巴的營運，包括乘車體驗和車輛保養等方面，這對他們來說是一個難得的機會。

同時，活動讓學生體驗擔任車長的角色，了解九巴內不同崗位的工作內容，這種實踐學習和實際體驗有助於學生將理論知識應用於現實場景中，加深對相關職業的了解。活動更可以讓學生培養和發展一些重要的技能和素質，如責任感、團隊合作精神、溝通及解決問題技巧等，這些都是在職場中很重要的能力，對學生個人成長和未來就業機會都帶來幫助。

校方期望更多企業仿效九巴，推動平等學習機會，讓有特殊教育需要的學生體驗不同的職位，融入社會。

中華基督教會基順學校校長姚靜儀

”



可持續發展報告

表現數據

	單位	2023年 財政年度	2022年 財政年度	年度變化
環境				
排放				
巴士溫室氣體排放(範疇1) ¹	噸二氧化碳當量	498,289	458,518	8.67%
巴士溫室氣體排放(範疇1)密度	噸二氧化碳當量／百萬公里	1,599	1,649	-3.03%
電力溫室氣體排放(範疇2) ^{2,3}	噸二氧化碳當量	6,246	6,518	-4.17%
電力溫室氣體排放(範疇2)密度 ¹	噸二氧化碳當量／平方米	0.015	0.015	0.00%
氮氧化物 ^{4,5}	噸	1,779	1,588	12.03%
二氧化硫 ^{4,6}	噸	3.05	2.81	8.54%
微粒 ^{4,7}	噸	128	114	12.28%
廢棄物				
有害廢棄物				
固體化學廢料(回收)	公斤	1,294,968	1,285,460	0.74%
固體化學廢料密度	公斤／百萬公里	4,156	4,623	-10.10%
輪胎(回收) ⁸	公斤	921,060	974,760	-5.51%
光管	公斤	0	0	不適用
廢油(回收)	公斤	457,400	456,600	0.18%
電池(回收) ³	公斤	166,658	164,200	1.50%
無害廢棄物				
金屬(回收) ⁹	公斤	745,206	679,852	9.61%
金屬密度	公斤／百萬公里	2,391	2,445	-2.21%
廢物直接處理(廢紙) ¹⁰	噸	38.59	33.60	14.85%
資源用量				
柴油用量 ¹¹	千兆焦耳	7,295,900	6,716,564	8.63%
柴油用量密度	千兆焦耳／百萬公里	23,414	24,154	-3.06%
用水量 ^{12,13}	立方米	237,517	197,855	20.05%
用水量密度 ^{12,13}	立方米／巴士	55	46	19.57%
非再生電用量 ^{12,14}	千瓦時	16,880,249	17,615,264	-4.17%
非再生電用量密度 ^{12,14}	千瓦時／平方米	41	42	-2.38%

¹ 由於2023年九巴和龍運車隊的總行駛里程超過2022年，導致巴士溫室氣體排放量(範疇1)在2023年增加了。

² 電力消耗引起的溫室氣體排放係數來自於2022年香港交易所發布的文件《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》：0.37千克二氧化碳當量／千瓦時。

³ 由於九巴和龍運採取多項環保措施以及在車廠、巴士總站和巴士站等設施安裝太陽能板，導致電力溫室氣體排放量(範疇2)有所減少。

⁴ 空氣污染物排放係數來自於2022年香港交易所發布的文件《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》。

⁵ 由於九巴和龍運車隊在報告期內行駛里程增加，導致氮氧化物排放量有所增加。

⁶ 由於九巴和龍運車隊在報告期內行駛里程及燃料使用增加，導致二氧化硫排放量有所增加。

⁷ 由於九巴和龍運車隊在報告期內行駛里程增加，導致微粒排放量有所增加。

⁸ 由於使用了新的輪胎型號，導致報告期內輪胎回收量有所下降。

⁹ 由於九巴和龍運車隊在報告期內行駛里程增加，導致金屬(回收)量有所增加。

¹⁰ 由於九巴和龍運車隊在報告期內巴士行程增加，導致紙張廢棄物有所增加。

¹¹ 由於2023年九巴和龍運車隊的總行駛里程超過2022年，導致柴油消耗量增加。

¹² 所有九巴和龍運場地(不包括租戶)的用水量和用電量都被考慮在內。

¹³ 儘管社會疫情已經恢復正常，但九巴和龍運在2023年繼續提高巴士車隊的清潔和衛生標準，導致用水量增加。

¹⁴ 由於九巴和龍運採取多項環保措施以及在車廠、巴士總站和巴士站等設施安裝太陽能板，導致非再生能源的用電量有所減少。

	單位	2023年 財政年度	2022年 財政年度	年度變化
社會				
僱傭				
總員工人數	人數	12,355	12,837	-3.75%
按性別劃分				
女性	人數	1,008	1,005	0.30%
男性	人數	11,347	11,832	-4.10%
以年齡劃分				
40歲以下	人數	2,468	2,743	-10.03%
40-50歲	人數	3,718	3,665	1.45%
50歲以上	人數	6,169	6,429	-4.04%
以職級分類				
高層	人數	22	23	-4.35%
中層	人數	244	248	-1.61%
基層	人數	12,089	12,566	-3.80%
以僱傭類別及性別劃分				
全職女性	人數	901	914	-1.42%
全職男性	人數	10,509	11,114	-5.44%
兼職女性	人數	107	91	17.58%
兼職男性	人數	838	718	16.71%
以僱傭合約及地區劃分				
香港常任員工	人數	11,194	11,749	-4.72%
其他地區常任員工	人數	0	0	不適用
香港合約員工	人數	1,161	1,088	6.71%
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	891	900	-1.00%
男性常任員工	人數	10,303	10,849	-5.03%
女性合約員工	人數	117	105	11.43%
男性合約員工	人數	1,044	983	6.21%
侍產假				
復工	比率	100	100	0.00%
留職	比率	100	0	不適用

可持續發展報告

	單位	2023年 財政年度	2022年 財政年度	年度變化
社會				
流動率				
以性別劃分				
女性	人數	190	181	4.97%
男性	人數	2,076	1,900	9.26%
以年齡劃分				
40歲以下	人數	622	656	-5.18%
40-50歲	人數	515	405	27.16%
50歲以上	人數	1,129	1,020	10.69%
以地區劃分				
香港	人數	2,266	2,081	8.89%
其他地區	人數	0	0	不適用
健康及安全				
殉職人數	人數	1	0	不適用
	比率(人數／ 總員工數目)	0.00008	0	不適用
因工受傷而缺勤	日	17,071	18,525	-7.85%
與工作有關受傷	工傷宗數	230	242	-4.96%
與工作有關疾病	疾病宗數	0	0	不適用
培訓及發展				
以性別劃分				
女性	受訓員工百分比	6.65	6.11	8.84%
男性	受訓員工百分比	93.35	93.89	-0.58%
以職級分類				
高層	受訓員工百分比	0.02	0.03	-33.33%
中層	受訓員工百分比	0.64	0.73	-12.33%
基層	受訓員工百分比	99.34	99.23	0.11%
培訓時數				
總培訓時數	小時	348,334	315,824	10.29%
平均培訓時數 – 以性別劃分				
女性	小時	28.02	23.00	21.83%
男性	小時	28.21	24.00	17.54%
平均培訓時數 – 以職級劃分				
高層	小時	1.55	2.00	-22.50%
中層	小時	9.32	11.00	-15.27%
基層	小時	28.62	25.00	14.48%

	單位	2023年 財政年度	2022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	88.36	91.59	-3.53%
男性	接受員工百分比	90.75	88.65	2.37%
以職級分類				
高層	接受員工百分比	95.5	94.7	0.84%
中層	接受員工百分比	100	100	0.00%
基層	接受員工百分比	90.4	91.3	-0.99%
員工多元化及平等機會				
高層	男女基本工資和 報酬比率	0.53	0.91	-41.76%
中層	男女基本工資和 報酬比率	0.92	0.95	-3.16%
基層	男女基本工資和 報酬比率	0.87	1.11	-21.62%
歧視事件和所採取行動的總數	個案	0	0	不適用
供應鏈管理				
以地區劃分				
香港	供應商數目	408	408	0.00%
其他地區	供應商數目	34	34	0.00%
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	2.66	1.91	39.27%
反貪污				
涉及貪污的違法行為	個案	0	0	不適用

可持續發展報告

報告內容索引表

載通國際控股有限公司「載通國際」已依照2023年1月1日至12月31日的《全球報告倡議組織(GRI)標準2021》及香港交易所有限公司(「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。

港交所 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 2023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	44-51 44
		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 報告重點	44-51 44-45 44
		2-3	報告期、週期和聯絡人	關於本報告 報告準則 報告重點	44-51 44-45 44
		2-4	資料重述	報告準則 報告重點	44-45 44
		2-5	外部核實	+報告準則 未由獨立第三方進行外部核實。	44-45
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	51
KPI B1.1		2-7	員工	關愛員工 表現數據	82-89 98-101
		2-8	非僱員的工作人員	安全至上 表現數據	52-59 98-101

港交所 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 2023年 年報》
		管治			
		2-9	管治架構及其組成	可持續發展管治 企業管治報告	47 130-153^
		2-10	提名和遴選最高管治機 構	企業管治報告	130-153^
		2-11	最高管治機構的主席	企業管治報告	130-153^
		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	62
		2-13	授予管理影響的職責	TCFD匯報框架：管治	62
		2-14	最高管治機構在可持續 發展報告的角色	企業管治報告	130-153^
		2-15	利益衝突	財務回顧	114-129^
		2-16	就關切事項的溝通	關愛員工	82-89
		2-17	最高管治機構的集體知 識	企業管治報告	130-153^
		2-18	最高管治機構的表現評 價	企業管治報告 TCFD匯報框架：風險管理	130-153^ 63
		2-19	薪酬政策	薪酬報告	154-157^
		2-20	決定薪酬的流程	薪酬報告	154-157^
		2-21	年度總薪酬比例	董事之酬金	225-226^

可持續發展報告

港交所 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 2023年 年報》
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	關愛員工 愛護環境 持份者聯繫	82-89 60-71 90-97
		2-24	融入對政策的承諾	關愛員工 愛護環境	82-89 60-71
		2-25	補救負面影響的流程	安全至上 關愛員工 愛護環境	52-59 82-89 60-71
KPI B7.2		2-26	尋求建議和提出疑慮的 機制	持份者聯繫	90-97
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	遵守法規及監管規定	48
	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	90-97
持份者參與					
KPI B6.2		2-29	持份者參與方針	持份者聯繫 持份者參與及重要性評估	90-97 48
	8: 體面工作和 經濟增長	2-30	集體談判協議	遵守法規及監管規定 持份者參與及重要性評估 關愛員工	48 48 82-89
GRI 3: 重要議題2021					
		3-1	決定重大議題的流程	持份者參與及重要性評估	48
		3-2	重大議題清單	持份者參與及重要性評估	48

港交所 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 2023年 年報》
GRI 201: 經濟表現2016					
GD A4 KPI A4.1		3-3	管理方針及其要素	財務回顧 管理層討論及分析 愛護環境	114-129^ 20-21^ 60-71
		201-1	直接產生和分配的經濟 價值	財務回顧	114-129^
	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 TCFD匯報框架：風險管理	20-21^ 60-71 63
	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 財務回顧	82-89 154-157^ 169-181^ 114-129^
		201-4	從政府獲得的財政援助	財務回顧	114-129^
GRI 204: 採購政策2016					
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	51
KPI B5.1		204-1	向當地供應商採購支出 的比例	供應鏈管理	51
GRI 205: 反貪污2016					
GD B7 KPI B7.2 KPI B7.3		3-3	管理方針及其要素	遵守法規及監管規定	48
	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	遵守法規及監管規定	48
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	遵守法規及監管規定 表現數據	48 98-101

可持續發展報告

港交所 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 2023年 年報》
GRI 207: 稅務2019					
		3-3	管理方針及其要素	財務回顧	114-129^
		207-1	稅務處理方針	財務回顧	114-129^
		207-2	稅務治理、控制與風險 管理	財務回顧	114-129^
		207-3	利害關係人溝通及管理 稅務相關事宜	財務回顧 持份者參與及重要性評估	114-129^ 48-50
		207-4	各國報告	財務回顧	114-129^
GRI 302: 能源2016					
GD A2 GD A3 KPI A2.3		3-3	管理方針及其要素	關懷乘客 愛護環境	72-81 60-71
KPI A2.1	7: 經濟適用水 清潔能源 12: 負責任消 費與生產 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	60-71 98-101
	12: 負責任消 費與生產 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 費與生產 13: 氣候行動	302-3	能源密集度	愛護環境 表現數據	60-71 98-101
KPI A2.3	12: 負責任消 費與生產 13: 氣候行動	302-4	減少能源消耗	愛護環境 表現數據	60-71 98-101
KPI A2.3	12: 負責任消 費與生產 13: 氣候行動	302-5	產品和服務所需的能源 減幅	愛護環境	60-71

港交所 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 2023年 年報》
GRI 303: 水及廢水2018					
GD A2 GD A3		3-3	管理方針及其要素	愛護環境	60-71
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。	60-71
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。	60-71
KPI A2.4	6: 清潔飲水和 衛生設施	303-3	取水量	愛護環境	60-71
	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。	60-71
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。	60-71 98-101
GRI 305: 排放2016					
GD A1 GD A3 KPI A3.1		3-3	管理方針及其要素	愛護環境	60-71
KPI A1.1 KPI A1.2	12: 負責任消費與生產 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	60-71 98-101
KPI A1.1 KPI A1.2	12: 負責任消費與生產 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	60-71 98-101

可持續發展報告

港交所 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 2023年 年報》
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。	-
KPI A1.2	12: 負責任消 費與生產 13: 氣候行動	305-4	溫室氣體排放密度	愛護環境 表現數據	60-71 98-101
KPI A1.5	7: 經濟適用水 清潔能源 12: 負責任消 費與生產 13: 氣候行動	305-5	溫室氣體排放減幅	愛護環境 表現數據	60-71 98-101
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 費與生產 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	60-71 98-101
GRI 306: 廢污水及廢棄物2016					
GD A1		3-3	管理方針及其要素	愛護環境	60-71
	6: 清潔飲水和 衛生設施 13: 氣候行動	306-3	嚴重洩漏	*載通國際在報告期內沒有發生 任何嚴重洩漏事件。	-
GRI 306: 廢棄物2020					
GD A1 GD A3 KPI A1.6		3-3	管理方針及其要素	愛護環境	60-71
KPI A3.1		306-1	廢棄物的產生與廢棄物 相關顯著衝擊	愛護環境 表現數據	60-71 98-101

港交所 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 2023年 年報》
KPI A3.1	12: 負責任消費與生產	306-2	廢棄物相關顯著衝擊之管理	愛護環境 表現數據	60-71 98-101
KPI A1.3 KPI A1.4 * KPI A2.5	12: 負責任消費與生產	306-3	廢棄物的產生	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。	98-101
KPI A1.6	12: 負責任消費與生產	306-4	廢棄物的處置移轉	表現數據	98-101
KPI A1.6	12: 負責任消費與生產	306-5	進入處置的廢棄物	表現數據	98-101
僱傭					
GRI 401: 僱傭2016					
GD B1		3-3	管理方針及其要素	關愛員工	82-89
KPI B1.2		401-1	新進員工和離職員工	關愛員工 表現數據	82-89 98-101
	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	82-89
	10: 減少不平等	401-3	侍產假	關愛員工 表現數據	82-89 98-101
GRI 403: 職業健康及安全2018					
GD B2 KPI B2.3		3-3	管理方針及其要素	關愛員工 安全至上	82-89 52-59
GD B2 KPI B2.3	3: 良好健康與福祉	403-1	職業健康與安全管理體系	關愛員工 安全至上	82-89 52-59
	8: 體面工作和經濟增長			業務回顧：九巴及龍運	22-33

可持續發展報告

港交所 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 2023年 年報》
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 可持續發展管治	52-59 82-89 47
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 安全至上	82-89 52-59
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	關愛員工 安全至上	82-89 52-59
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	關愛員工 安全至上	82-89 52-59
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	82-89
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	52-59
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	52-59
KPI B2.1 KPI B2.2	3: 良好健康與 福祉 8: 體面工作和 經濟增長	403-9	工業意外	關愛員工 表現數據	82-89 98-101
KPI B2.1	3: 良好健康與 福祉 8: 體面工作和 經濟增長	403-10	職業病	關愛員工 表現數據	82-89 98-101

港交所 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 2023年 年報》
GRI 404: 培訓及教育2016					
GD B3		3-3	管理方針及其要素	關愛員工 安全至上	82-89 52-59
KPI B3.1 KPI B3.2	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 *受訓員工百分比於2022年已 被重列。	98-101
	4: 優質教育	404-2	提升員工職能及過渡協 助方案	關愛員工	82-89
	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	82-89 98-101
GRI 405: 員工多元化與平等機會2016					
GD B1		3-3	管理方針及其要素	關愛員工	82-89
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 企業管治報告 表現數據	82-89 130-153^ 98-101
	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	82-89 98-101
GRI 406: 反歧視2016					
GD B1		3-3	管理方針及其要素	關愛員工	82-89
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 表現數據	82-89 98-101
GRI 407: 結社自由與團體協商2016					
GD B5		3-3	管理方針及其要素	遵守法規及監管規定 關愛員工	48 82-89
	8: 體面工作和 經濟增長 10: 減少不平 等	407-1	可能面臨結社自由及團 體協商風險的營 運據點或供應商	*載通國際的供應商均位於不太 可能侵犯工人權益的地區。集 體談判在香港並不被視為具有 法律強制力的權利。	-

可持續發展報告

港交所 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 2023年 年報》
GRI 408: 童工 2016					
GD B4		3-3	管理方針及其要素	遵守法規及監管規定	48
KPI B4.1	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	遵守法規及監管規定 供應鏈管理	48 51
KPI B4.2					
GRI 409: 強迫或強制勞動 2016					
GD B4		3-3	管理方針及其要素	遵守法規及監管規定	48
KPI B4.1	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	遵守法規及監管規定	48
KPI B4.2					
GRI 413: 當地社區 2016					
GD B8		3-3	管理方針及其要素	持份者聯繫	90-97
KPI B8.1	9: 產業、創新 與基礎設施	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 關懷顧客	90-97 72-81
KPI B8.2	11: 可持續城 市及社區				
	9: 產業、創新 與基礎設施 11: 可持續城 市及社區	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。	-
GRI 414: 供應商社會評估 2016					
GD B5		3-3	管理方針及其要素	供應鏈管理	51
KPI B5.2	12: 負責任消 費與生產	414-1	使用社會標準篩選之新 供應商	供應鏈管理	51
	12: 負責任消 費與生產	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	51

港交所 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 2023年 年報》
GRI 416: 顧客健康及安全2016					
GD B6		3-3	管理方針及其要素	安全至上 持份者聯繫	52-59 90-97
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	60-71 52-59
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 *載通國際沒有發現任何違反法 規 / 或自願性規約。	52-59 -
GRI 418: 顧客私隱2016					
GD B6		3-3	管理方針及其要素	安全至上	52-59
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	52-59 72-81



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



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