九巴品牌已建立逾 70 年，
代表著一個富關懷、安全、可靠、
友善及負責任企業公民的企業文化

九巴品牌
承諾

企業文化

以客為先

我們的易搭巴士及訓練有素的車長專誠為傷健人士服務

集團作為香港特別行政區一個主要的客運服務機構，致力提供優質的顧客服務，務求達致甚至超越顧客的期望。

巴士車資折扣計劃

為專營巴士顧客提供的車資折扣

鑑於本港經濟低迷，尤其在非典型肺炎疫症打擊後，九巴及龍運肩負作為良好企業公民的責任，由2003年10月1日起推行下列車資優惠計劃，為期12個月，以減輕乘客的車費負擔。其中兩項計劃針對較長途的乘客，分別提供10%和5%的車資折扣。

	折扣優惠	不適用於
車費為港幣15元或以上	九巴及龍運所有路線均提供10%的車資折扣	機場「A」線及消閒路線
車費由港幣10元至14.9元	九巴及龍運所有路線均提供5%的車資折扣	機場「A」線及消閒路線
65歲或以上的乘客	於週日及公眾假期乘搭九巴及龍運所有路線，每程票價一律港幣1元	機場「A」線及馬場路線

為本地家務助理提供的車資折扣

九巴為僱員再培訓局所培訓的本地家務助理提供車資優惠計劃，由2002年11月1日至2003年10月31日止的一年期間，此計劃提供超過300條九巴路線（包括九條由九巴單獨經營的過海路線）的車資半價優惠。此計劃旨在為本地家務助理減低車費開支，以鼓勵在新界區居住的本地家務助理填補在九龍市區和香港島的職位空缺，從而紓緩這個行業在地區間供求錯配的問題。

「八達通」聰明咭

自2000年年底起，九巴及龍運全線車隊已裝上八達通聰明咭閱讀器。於2003年12月，九巴及龍運分別約有81.5%和75.5%的車費收入是經八達通咭繳付，而在2002年12月則分別為78.0%和71.5%。此付款方式可減少硬幣的使用量，讓集團得以節省收集及處理硬幣的成本。此外，使用八達通咭乘搭本集團巴士轉乘計劃和巴士鐵路轉乘計劃路線的顧客，可享有第二程巴士路線的車費折扣優惠。

九巴是八達通聰明咭系統的創辦成員之一，是全港擁有最多八達通咭閱讀器的公共運輸機構。八達通聰明咭是全球規模最大、最精密的車費繳付系統。

八達通巴士/巴士鐵路轉乘計劃（「八達通轉乘計劃」）

九巴為旗下網絡推出更多八達通巴士轉乘計劃，更與其他巴士經營商共同營辦跨公司八達通巴士轉乘計劃，為乘客提供第二程巴士路線的車費折扣優惠，以及網絡更完善的巴士服務。這些計劃有助節省擴闊運輸網絡所需的額外營運資源（包括巴士數目），從而紓緩繁忙道路上的擠塞情況。於2003年12月31日，九巴共營辦44個八達通巴士轉乘計劃，覆蓋超過200條巴士路線。繼九廣鐵路西鐵（「西鐵」）於2003年12月通車後，九巴與西鐵合辦覆蓋18條接駁巴士路線和三個西鐵車站的八達通巴士鐵路轉乘計劃。

自2000年12月起，龍運與九廣輕鐵在天水圍市中心推出一個跨公司八達通巴士轉乘計劃。2003年1月，龍運與新大嶼山巴士（1973）有限公司在東涌市中心推出一個全新的跨公司八達通巴士轉乘計劃。此外，龍運於2003年6月在青馬管制區推出兩個八達通巴士轉乘計劃，為轉乘龍運通天巴士及其他往返北大嶼山之龍運巴士路線的乘客提供車費折扣。

報站系統

九巴於1998年首次為巴士裝上配備發光二極管顯示器的電子報站系統。該系統的發聲廣播及發光二極管顯示功能深受乘客、特別是有視覺或聽覺障礙的人士歡迎。於2003年內，九巴於609部巴士裝上報站系統，令截至年底已安裝此系統的巴士總數增至2,653部。九巴計劃於不久將來為全線車隊裝上此系統，作為標準設施。

龍運方面，截至2003年年底共有109部雙層巴士安裝了報站系統。這些巴士行走所有通天巴士路線及北大嶼山對外路線。龍運計劃於2004年在所有雙層巴士上安裝此系統。

綜合巴士服務資訊顯示系統

2003年內，九巴為位於沙田九鐵車站、屯門碼頭和地鐵奧運站的三個巴士總站安裝綜合巴士服務資訊顯示系統，令截至年底裝有此系統的巴士站數目增至16個。

此系統利用大型發光二極管或等離子顯示屏列出下一班車的開出時間、巴士路線目的地和票價等資料，並可顯示重大交通事故等緊急訊息，為乘客提供最新資訊。此外，總站還設有閉路電視監察系統和廣播系統，供站長室及九巴總部控制室人員監控交通及運作情況。九巴計劃於2004年為另外三個巴士總站安裝此系統。

數碼互動巴士站

九巴繼2002年年初在尖沙咀天星碼頭巴士總站安裝全港首個數碼互動巴士站後，於2003年年初在尖沙咀廣東道興建第二個數碼互動巴士站，成為深受旅客歡迎的一站式資訊點。該站裝設有三塊發光二極體顯示屏，以顯示巴士路線資料、本地和國際新聞以及天氣報告。此外，數碼互動巴士站的廣播系統能以廣東話、英語及普通話廣播巴士路線資料。候車乘客亦可在站內瀏覽九巴網站，使用點到點路線搜尋功能和查閱詳盡的巴士服務資料。

候車亭

九巴於年內共興建了100個新候車亭和豎立了約2,200個廣告版位，以改善候車環境和增加廣告收入。九巴更在候車亭內安裝嶄新的發光巴士路線資料屏，方便乘客在晚間閱覽巴士路線資料。於2003年12月31日，九巴共設有2,174個候車亭。

截至2003年年底，龍運共設有20個巴士候車亭。

顧客服務中心

位於紅磡海底隧道巴士交匯處的顧客服務中心已於2003年投入服務。這個新的顧客服務中心提供巴士路線資料、九巴網頁瀏覽設施、九巴紀念品銷售服務和八達通咭服務。乘客可利用多媒體電腦亭查閱巴士路線資料和交通消息，亦可向中心的顧客服務人員查詢有關詳情。截至年底，九巴共設有七個顧客服務中心。於非典型肺炎疫症期間(2003年3月至6月)，顧客服務中心更免費向乘客派發口罩。

九巴顧客服務中心奪得由香港生產力促進局及香港零售管理協會合辦的2003年香港服務業獎：優質顧客服務獎，以及由香港優質顧客服務協會舉辦的2003年優質顧客服務大獎2003銅獎。此外，一名顧客服務中心代表在同一項比賽中，奪得優質顧客服務大獎的傑出個人獎銀獎。

龍運位於機場接機大堂的顧客服務中心，連同位於機場客運大樓地面運輸中心的票務處，於2003年內共處理逾10萬宗的乘客查詢及車票銷售。

我們的顧客服務中心為本地顧客及遊客提供有用的資訊

總站改善工程

於2003年內，九巴共翻新了12個巴士總站，分別位於秦石、富安花園、廣源、元朗西、元朗東、太和、尖沙咀東、荃威花園、長康、啟業、順天及上秀茂坪。總站改善項目將於2004年內繼續進行。

市場推廣及廣告

市場推廣計劃

為慶祝公司開業70周年，九巴出版了一本中、英對照的小冊子，簡述公司自1933年創辦以來的歷史、演變，以及集團如何憑著優質服務文化晉身為世界級巴士運輸服務翹楚。

在非典型肺炎疫症期間，九巴贊助「一人一口罩」活動，在顧客服務中心向乘客免費派發口罩。另一方面，九巴透過巴士總站和巴士車廂的顯示屏發送訊息，提醒乘客注重個人衛生的重要性。

九巴自2003年9月起一連六個月，在無線電視、亞洲電視、有線電視和路訊通播放一系列長10秒的宣傳短片，提醒巴士乘客遵守秩序。我們相信，乘客律己守禮，可提升巴士服務的整體安全和服務質素。

推廣計劃獎項

為了鞏固九巴在公共運輸業界的領導地位，我們推出多個市場推廣計劃，並於2003年內勇奪多個獎項。

我們榮獲「卓越品牌」評審機構頒授2003年香港「卓越品牌」證書，肯定了九巴是香港具領導地位的品牌之一。

九巴的社區計劃亦勇奪殊榮，獲得國際公共關係協會頒發「國際公共關係金獎」。

宣傳活動

2003年內，九巴共舉辦了25項宣傳活動，以宣揚公司各項發展及活動，藉此彰顯九巴對市民的服務熱誠，並加強公眾對各種社會及環保問題的認識。

顧客服務熱線

九巴顧客服務熱線（2745 4466）

於2003年，九巴顧客服務熱線共接聽了450萬個來電，即平均每月處理375,000個乘客查詢。該系統每天24小時不停運作，提供巴士路線資料、自動接駁傳真資料服務、交通消息、九巴服務最新資料，以及留言信箱服務，並可以廣東話、英語與普通話操作。九巴熱線亦由每天早上7時至晚上11時提供專人接聽服務。

九巴的「數碼地圖乘客諮詢系統」榮獲香港電腦學會頒發「資訊科技卓越成就獎－資訊科技應用獎銅獎」。此系統存有超過10萬個地標的資料，以立體圖象顯示主要建築物，有助熱線服務員迅速及準確地為乘客提供巴士路線資料。此外，數碼地圖可按照顧客的指示，自動尋找最理想的巴士路線，以及即時提供全港各地交通情況的資料。

九巴熱線服務榮獲由香港優質顧客服務協會舉辦的2003年優質顧客服務大獎銅獎。

立體電子地圖協助我們的熱線服務員為顧客提供更佳的服務

龍運顧客服務熱線（2261 2791）

於2003年，龍運顧客服務熱線的服務人員共接獲約16,000個來電。他們除了回答乘客的查詢外，亦會聽取顧客意見及處理失物等。

九巴網站（http://www.kmb.com.hk）

九巴網站(http://www.kmb.com.hk)載有關於九巴、龍運及集團其他機構的廣泛資料，包括為投資者而設的財經資訊。九巴網站其中一個主要功能是提供中、英文路線搜尋功能，協助顧客找出最適當的交通安排。為了進一步協助乘客，網站上載了逾4,200張九巴巴士站照片，每張照片均附上巴士站名稱，讓乘客能輕易識別。乘客亦可使用WAP流動電話登入九巴網站。

九巴網站特別為視障人士及互聯網初學者提供輔助設施，互聯網初學者在九巴網站瀏覽圖象、超連結和彈出視窗時，可透過方便易用的文字方格閱讀文字說明。視障人士則可聆聽話音訊息，在瀏覽網站時更感方便。2003年8月，九巴網站獲影視及娛樂事務管理處及香港互聯網供應商協會評選為「互聯網內容標籤制度計劃」成員網站之一。於2003年12月，九巴網站的瀏覽人次每天平均達到300萬人次，反映網站深受歡迎。

路線資料刊物

九巴出版以中、英雙語撰寫、資料詳盡的《九巴版圖》，列載九巴所有巴士路線和巴士站地圖，並將《九巴版圖》的銷售收益全數撥捐香港公益金。

龍運於2003年向市民派發5,173本「新界、北大嶼山及機場龍運巴士服務」小冊子及23,123張「通天巴士咭」。這些刊物均詳細列明巴士路線及出發時間的資料。

安全至上

巴士煞車系統測試是我們堅守的多項安全措施之一

由乘客服務以至巴士維修保養，集團在業務運作中全面貫徹安全至上的宗旨。多年來，我們不斷加強車長培訓和監察車長的表現，並致力提高巴士的設計及維修水準，從而提升巴士運作的安全水平。由於集團恪守安全至上的原則並採取有效的安全措施，多年來，九巴涉及人命傷亡的巴士意外數目不斷下降，按每100萬行車公里平均計算，由1999年的2.98宗下跌至2003年的2.67宗。

車長培訓課程

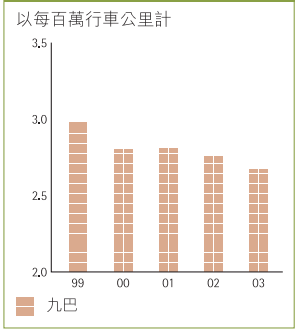
九巴車長訓練學校負責培訓新入職的車長，並透過深造課程提升現職車長的駕駛技術。

學院為新入職車長提供全面的培訓課程，並採用全港首創及獨有的室內巴士模擬系統，訓練車長以專業和安全的方法駕駛巴士。車長除了參加香港特區政府舉辦的駕駛考試外，還須通過集團嚴格的內部考核，確保符合駕駛資格並能勝任駕駛工作。

學院更為資深車長舉辦深造班，以加強他們的安全警覺性和對安全駕駛技術的認識，並且提升駕駛技能。此外，在派遣車長駕駛不熟悉的路線前，車長會先接受有關路線的培訓。

巴士車長均訓練有素，能安全地及暢順平穩地駕駛

每年平均牽涉傷亡的巴士意外數目



監察車長表現

九巴設有專責小組，透過系統化的表現評估機制密切監察車長表現，不及格的車長必須接受培訓以作補救。集團另設有紀律及監察小組，負責監督每位重新接受培訓的車長的進度。對於表現欠佳的員工，集團將採取紀律處分。此外，集團向出類拔萃的車長頒授各項獎賞，例如傑出服務獎、安全駕駛獎、良好服務年獎和安全駕駛年獎等。

完善的巴士設計及維修

巴士設計及維修，對確保安全運作至為重要。集團一直與大型巴士製造商合作，確保所設計的新巴士能配合香港獨特的運作環境。此外，所有新巴士均已安裝車速限制器和電子速度記錄器(用以記錄行車資料)等標準設施，有助監察和確保行車安全。

根據集團獲得ISO認證的維修計劃，九巴和龍運的巴士均每日、每月及每年在我們的車廠內接受定期檢查和測試。此外，我們的巴士亦接受香港特區政府運輸署的隨機突擊抽查。

關懷員工

員工歸屬感是我們優質服務的基礎

在人力資源管理方面，集團以「關懷員工」為宗旨。集團管理層致力培養員工的歸屬感、為整個機構建立重視優質服務的文化，並鼓勵團隊合作精神。我們秉持上述理念，不斷培訓、激勵和獎賞員工，以加強他們提供優質顧客服務的投入感。

下表列出集團各業務部於2003年和2002年年底的員工數目：

業務部	2003年	2002年
專營公共巴士業務部 • 九巴 • 龍運	 12,569 399	 13,247 402
非專營運輸業務部	536	503
媒體銷售業務部#	180	153
國內運輸業務部*	5	3
總數	13,689	14,308

包括集團在國內的附屬公司之員工
* 不包括集團在國內的合作合營企業公司之員工

員工意見調查

九巴於2003年進行了一項員工意見調查，以衡量員工對工作的投入感，並幫助管理層加深了解員工所關注的事宜、期望及現時對公司的觀感。調查結果顯示，在參加意見調查的4,300名員工之中，一般對自己的工作、薪酬水平及工作環境感到滿意。分析結果亦顯示，員工的滿足感和對公司的歸屬感乃取決於事業發展機會、與主管及高層管理人員的接觸交流、工作表現獲得的肯定和表揚，以及完成工作所獲提供的資源。

與員工溝通

勞資協商委員會

九巴及龍運共成立了六個勞資協商委員會，讓管理層和員工代表進行有效的溝通，透過會議商討如何改善工作環境、安全、工作流程及員工福利等事項。勞資協商委員會於2003年12月派出65位成員到訪中山、珠海和番禺，了解內地各大城市巴士業界的最新發展。

九巴員工網（http://www.kmb.org.hk）

九巴員工網是專為九巴及龍運員工而設的網頁，為員工提供最新資訊，包括管理層通告、即時天氣報告、報道未來或過去的員工活動，並列出為員工提供折扣的商號等。九巴員工網更加入新的培訓功能，例如網上迎新培訓課程和電腦軟件電子學習課程等，讓每位員工按照自己的進度學習新知識。

員工影碟及雜誌

一如往年，九巴繼續製作名為《900茶水站》的定期視像影碟和《今日九巴》員工月刊，並派發給九巴和龍運的全體員工。這些溝通工具均經過精心設計，旨在向員工介紹公司及業界的最新發展。

傑出服務獎

為提倡優質服務文化，九巴於2003年舉辦「傑出服務獎」獎勵計劃，向一共48名表現傑出的員工頒發獎項，其中包括22名九巴車長、九名車廠維修組員工、八名車務組員工，以及九名後勤支援部門員工。

員工表現

年內九巴和龍運向員工頒發了下列獎項，以表揚他們對集團的忠心服務和寶貴貢獻。

為車長而設的良好服務年獎和安全駕駛年獎

僱員數目	九巴	龍運	總數
良好服務年獎	6,817	178	6,995
安全駕駛年獎	4,237	196	4,433

為車長而設的安全駕駛獎

僱員數目	九巴	龍運	總數
15年內從未發生意外	88	3	91
10年內從未發生意外	164	4	168
5年內從未發生意外	458	9	467

九巴車長訓練學校

車長透過全面和特別設計的培訓課程，確保最佳表現

透過我們全港獨有的室內巴士模擬系統，車長可於課室內熟習先進的巴士駕駛室設備

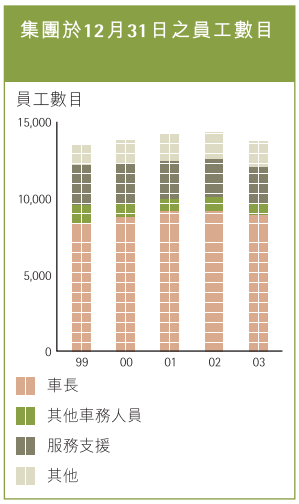
學校為

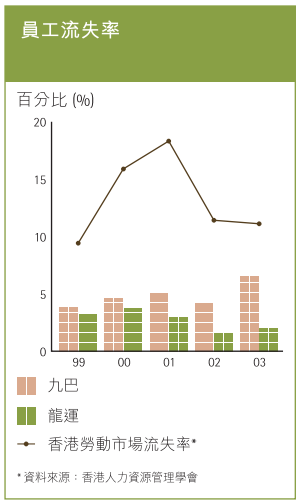
新入職車長提供以下課程：

- 道路交通及安全理論
- 駕駛實習訓練
- 車廂內巴士設備的使用
- 路線訓練

資深車長提供以下課程：

- 提升駕駛技術的培訓
- 警覺性駕駛技術
- 道路交通及安全深造理論
- 路線訓練
- 駕駛技術矯正訓練





為站長、助理站長和顧客服務助理而設的良好服務獎和勤工年獎

僱員數目	九巴	龍運	總數
良好服務獎	478	18	496
勤工年獎	297	5	302

培訓

技術訓練

九巴技術訓練學校於1973年成立以來，一直向維修員工提供全面的訓練，灌輸巴士業內的最新科技知識。目前的課程內容包括 Neo-Man A34 巴士原型、Deans Door EPROM 升級、Knorr Bremse Disc 煞車系統、富豪 B9TL BEA 及 AIC 訓練、Nexa Autocolor 產品及系統、電裝空調系統及富豪VEC系統等嶄新巴士科技的訓練。在2003年，我們為3,257名技工舉辦了共329個訓練課程。我們更和巴士製造商合作，為工程師、督導員及科文另外提供22個訓練課程。

學徒培訓

九巴技術訓練學校亦為年輕離校生開辦一項為期四年的學徒培訓計劃。這項計劃除了為年輕人提供就業和培訓機會外，並確保九巴僱有足夠的熟練維修員工。在2003年，九巴技術訓練學校共有14名學員畢業，使自1973年以來的畢業生總人數達到2,042名。在2003年年底，共有85名學徒正在接受培訓。

九巴技術訓練學校的培訓水準在2003年再一次被肯定。在職業訓練局舉辦的「2003年最佳學徒選舉」中，九巴兩名學徒贏取了汽車機械及電工技師組別的獎項，並獲邀前往日本參觀萬事得車廠。此外，另有一位九巴學徒在同一項選舉中榮獲汽車貿易組別的「傑出學徒獎」，並獲職業訓練局邀請，代表香港前往上海進行交流。

傑出車長選舉

傑出車長選舉是一項讓九巴車長展示專業駕駛技術的盛大賽事。大會亦為員工及公眾舉辦巴士展覽和攤位遊戲等消閒活動。2002年至2003年度的選舉在九巴沙田車廠舉行，吸引逾13,000位市民蒞臨參觀。

在超過8,500名車長中，共有42名獲選參加總決賽。大會以工作表現、駕駛技術以及對乘客安全及交通條例的認識作為評選標準，向整體表現最優秀的車長頒發「九巴傑出車長」殊榮。

員工福利及康樂活動

為發揚團隊精神，九巴於年內組織員工參加各類內部及外界的康樂活動，包括長跑、足球、乒乓球、籃球及口號創作比賽等。此外，九巴還舉辦本地旅遊團，贊助員工暢遊香港著名旅遊景點。

九巴僱員還參與「公益慈善馬拉松」半馬拉松賽、2003年渣打香港馬拉松、綠色力量環島行、恒生乒乓球賽、Outward Bound Challenge、公益金便服日、行際賽事及多項龍舟競渡大賽。

關注環境

珀麗灣客運有限公司的柴油電動混合動力巴士

集團一直致力以符合環保的方式經營業務，在車廠、辦公室及車隊運作方面推行多項環保措施。集團員工也積極參與各項環保活動，例如植樹活動等。

為表揚九巴致力履行環保承諾，商界環保協會向集團頒發2003年香港工業獎的「環保成就獎」。

環保車隊

我們不斷提升巴士質素，務求符合甚至超越國際認可的環保標準。憑著創新的科技和設備，集團為旗下巴士引進各項環保設施，不但在香港巴士業界享有領導地位，更開創全球巴士業界的先河。

超低含硫柴油

九巴及龍運全線車隊由2001年1月起改用超低含硫柴油，現已成為亞太區最龐大的超低含硫柴油車隊。超低含硫柴油能大幅降低氧化硫、氧化氮和微粒的排放量。

歐盟引擎

截至2003年年底，九巴的1,489部巴士及龍運所有空調雙層巴士均已配備環保的歐盟第二代引擎。歐盟第二代引擎符合歐洲環保部長委員會所頒佈的廢氣排放標準。

與歐盟第二代引擎比較，歐盟第三代引擎的氧化氮及微粒排放量分別再減少28%及33%。截至2003年年底，九巴共有703部巴士配備歐盟第三代引擎。

催化轉換器

九巴已為所有配備了歐盟第一代或更早期引擎的巴士安裝廢氣排放催化轉換器，而龍運則為較歐盟第一代引擎更早期的單層空調巴士安裝催化轉換器。裝上催化轉換器後，裝有歐盟第一代及更早期引擎的巴士的微粒排放標準可分別提升至歐盟第二代及歐盟第一代的水平。

濾煙器

催化過濾器能大大降低巴士的微粒排放量，並將黑煙排放量降低至接近零。以微粒排放量而言，此廢氣排放質素符合歐盟第四代引擎的標準。

截至2003年年底，九巴已為385部歐盟第二代及歐盟第三代巴士安裝催化過濾器和廢氣再循環裝置，令其廢氣排放水平十分接近歐盟第四代引擎的有關標準。

海棉空氣過濾器

截至2003年年底，九巴和龍運分別有2,806和111部巴士安裝了海棉空氣過濾器，以取代傳統的紙製空氣過濾器。海棉空氣過濾器屢經測試，證實能將進入引擎的廢氣大幅減少，而且其可用壽命是傳統過濾器的六倍。九巴和龍運全線車隊將由2004年起採用海棉空氣過濾器。

全環保驅動系統

九巴將高扭力引擎、六波段自動變速裝置、高比率尾軸裝置，以及先進的電子操控變速系統結合為一，成功研發創新的全環保巴士驅動系統。截至2003年年底，九巴共有9部巴士裝上全環保驅動系統，為乘客提供更為舒適穩定的巴士旅程，同時將耗油量及廢氣排放量降低6%至10%。

全環保驅動系統將成為集團所有新巴士的標準設備，並預期會為巴士業界掀起新潮流。

合成變速箱機油

相對於傳統的礦物質機油，合成變速箱機油的使用大幅延長了換油期限。自2001年起，九巴車隊的1,573個ZF變速箱和240個福依特變速箱，以及龍運全線車隊的變速箱，均轉用合成變速箱機油，使換油期限由三萬公里延長至10萬公里，令廢油量減少70%。於2004年，集團所有巴士的福依特變速箱將轉用合成變速箱機油。

此外，自2001年引進猛獅型引擎後，九巴亦在46個該種引擎使用合成機油，令換油期限由25,000公里延長至45,000公里，令廢油量減少45%。

以里數為本的機油更換計劃

九巴推出以行車里數為本的機油更換計劃，並以電腦輔助程式進行測試，結果顯示機油消耗量和廢油量減少了40%。

革命性的柴油電動混合式巴士

珀麗灣客運有限公司於2003年12月引進三部開創香港業界先河的柴油電動混合式空調超低地台單層巴士。這些環保巴士均由可再充電電池推動，而且能在煞車及下坡時回輸能源充電。只有當電池儲電量下跌至預設的水平，巴士方會啟動全新設計的小型柴油引擎。集團將繼續評估這些柴油電動混合式巴士的表現。

歐盟引擎之廢氣排放標準

引擎	車隊首度引進之年份	一氧化碳 *克每千瓦小時*	碳氫化合物 *克每千瓦小時*	氧化氮 *克每千瓦小時*	微粒排放量 *克每千瓦小時*
歐盟第一代	1992	4.50	1.10	8.00	0.36
歐盟第二代	1996	4.00	1.10	7.00	0.15
歐盟第三代	2001	2.10	0.66	5.00	0.10
歐盟第四代	2003	1.50	0.46	3.50	0.02

所有九巴及龍運之巴士已裝配分別符合以上歐盟第一代至第四代排放標準之引擎設備，包括裝設有比歐盟第一代更早期引擎及已追加裝催化轉換器之巴士。

配備歐盟二型及三型引擎的巴士已成為九巴車隊的中流砥柱

環保非專營巴士

由於集團持續推行更新巴士計劃，截至2003年年底，陽光巴士集團及新香港巴士有限公司(「皇巴士」)的巴士已全部(2002年為99%)配備環保引擎，其中超過16%更安裝了最新面市的歐盟第三代引擎。

環保車廠

九巴以環保和節省能源作為設計、興建和運作新車廠的主要考慮因素。集團所有車廠均設有污水處理系統、循環用水設備和環保消防系統，而且採用具有節省能源功能的照明、空調及通風系統。

九巴位於西九龍填海區的荔枝角車廠是一個全新的環保車廠。該車廠於2003年實施自動化屋宇管理系統，透過電力分區控制大幅降低用電量。

九巴的沙田車廠及荔枝角車廠已分別於2002年11月和2003年11月取得ISO 14001 : 1996環境管理系統認證。

環保辦公室

集團在設計及翻新總部的過程中引進「環保辦公室」概念，包括利用定時器預設時間，關掉某些時段(例如午飯時間和下班後)內不必要的辦公室照明，或者在自動感應器確定天然照明已經足夠時，將室內燈光熄滅。此外，我們利用溫度控制器，將辦公室的溫度保持在舒適的水平，並盡量減少用電量。

廢物處理

污水

集團按照監管標準預先處理日常運作所產生的污水，然後才排放至公眾污水系統。在2003年，九巴裝設有11個自動污水處理系統，能每日為車隊及車廠處理共達860立方米的污水。

廢油

九巴將巴士維修程序中所產生的廢潤滑油交予註冊廢油回收商，按照監管標準進行循環再用或處理程序。

固體化學廢料

2003年內，集團處理了大約382,000千克的固體化學廢料。我們先將這些固體化學廢料進行初步處理，然後分類儲存在車廠內的指定地方，再由註冊化學廢料收集商運往指定的垃圾堆填區。

翻新輪胎及循環使用廢輪胎

九巴的輪胎翻新工場於2003年共翻新約32,600條輪胎，令工場自投入運作以來所翻新的輪胎總數增至超過50萬條。此外，九巴還收集約203噸輪胎碎料，以用作製造遊樂場的鋪地材料。與2002年比較，年內的輪胎翻新及輪胎碎料收集量雙雙減少1%。上述措施有助盡量減少工業廢料及充分善用資源。

翻新輪胎令我們可以充份運用資源

深入民間

作為負責任的企業公民，我們積極地為社會服務

多年來，集團積極參與各類社區和慈善活動，發揚熱心公益的精神。作為負責任的企業公民，集團將繼續向青少年、長者、傷健人士及其他有需要的人士伸出援手，為大眾謀福祉。

年內，香港公益金及其他非牟利團體均向九巴和龍運頒發獎譽，以表揚這兩家機構對社會的貢獻。

九巴於2003年榮獲香港社會服務聯會頒發「商界展關懷」獎譽，並在民主建港聯盟舉辦的調查中，獲市民推選為香港最佳公共運輸機構的亞軍。

「民意車廂」

九巴一部經改裝的單層巴士 —「民意車廂」在年內共出訪六次，到全港各區收集乘客對九巴巴士服務的意見。

乘客聯絡小組

九巴在年內共舉辦了六次乘客聯絡小組會議，讓九巴管理層及參與的乘客討論九巴的巴士服務。九巴並邀請運輸署代表和大學講師協調和觀察會議的進行。

龍運亦於2003年內舉辦了六次聯絡小組會議。會議論題包括「龍運巴士網絡的發展」和「乘客對龍運員工服務質素的期望」等，內容涉及機場與北大嶼山地區的巴士網絡和服務水平、車長表現、巴士設計及其他營運事宜。

九巴之友

為了推廣「樂於助人」的精神，我們的乘客俱樂部「九巴之友」於年內繼續積極參與各項社區建設、公民、教育、環保活動以及社會服務。「九巴之友」的會員數目由2002年的2,000人增加至2003年年底的2,200人。

2003年，「九巴之友」連續第五年榮獲香港特區政府社會福利署頒發「義務工作金獎」，並奪得推廣義工服務督導委員會的「2002年度全港十大最高服務時數獎(私人團體)」。年內，「九巴之友」共有逾1,000名會員參與逾5,500小時的義務工作。

公益金及其他非牟利團體

於2003年，九巴積極參與多項籌款活動，因而獲公益金頒發公益優異獎。九巴所參與的籌款項目包括企業及僱員募捐計劃、便服日、港島及九龍區百萬行、「公益慈善馬拉松」半馬拉松賽、聖誕寄語廣告計劃、一人一樹為公益之名樹護養計劃、公益綠「識」日等。

年內，九巴還贊助由香港特區政府、專業組織及慈善團體所舉辦的多項社區活動，其中包括香港工業獎、香港服務獎、香港管理專業協會優質管理獎、香港藝術節、全城去馬、心連心全城抗炎大行動及2003年世界環保日等。

「九巴與您　共闖光輝明天」獎勵計劃

集團舉辦第二屆「九巴與您　共闖光輝明天」獎勵計劃，以表揚在香港中學會考中取得10優成績的學生。2003年8月，九巴向18位得獎者發出為期一年的九巴免費乘車證，以資鼓勵。

國際復康日

九巴及龍運支持在2003年11月30日舉行的國際復康日，為參加該項活動的傷健人士及其護理員提供免費接送服務。

九巴香港國際龍舟邀請賽2003

九巴很榮幸連續第四年冠名贊助在西貢舉行的九巴香港國際龍舟邀請賽，此乃香港一項舉世觸目的國際體壇盛事。九巴龍舟隊在馬拉松及半馬拉松賽事中奪得亞軍。