

## 主席函件

九巴及龍運繼續作出龐大投資，  
購置集最新安全、環保及設計功能  
於一身的新巴士。

主席  
梁乃鵬



## 親愛的股東及夥伴：

本人謹代表董事會欣然宣佈，集團截至2015年12月31日止年度的股東應佔盈利為港幣6.287億元，較2014年的港幣4.151億元上升51.5%。盈利增加主要由於2015年各項運輸相關業務的財務業績有所改善，尤其是集團旗艦附屬公司九龍巴士(一九三三)有限公司(「九巴」)旗下的專營巴士業務。

## 2015年財務業績

鑑於財務業績有所改善，董事會已建議於2016年7月8日派發普通末期股息每股港幣0.90元。連同於2015年10月15日派發之普通中期股息每股港幣0.30元，全年股息將為每股港幣1.20元，較2014年增加33.3%。

九巴及龍運巴士有限公司(「龍運」)於2015年的專營巴士業務的業績持續有所改善。九巴錄得除稅後盈利港幣4.882億元，較2014年的港幣1.966億元增加港幣2.916億元。業績改善，主要因國際燃油價格下跌，令燃油成本下降，以及票價由2014年7月6日起上調3.9%的全年效應所致。儘管政府自2015年3月29日起把長者及合資格殘疾人士公共交通票價優惠計劃的適用範圍分階段擴展至綠色專線小巴路線，但透過擴展巴士車隊、提升巴士網絡的效率和競爭力，以及提高巴士服務可靠性，令九巴的總載客量較2014年上

升1.5%。載客量上升，亦反映道路網絡於年內保持暢通，而在2014年，九巴的載客量於第四季受到道路佔領行動的影響。

龍運於2015年的除稅後盈利為港幣5,700萬元，較2014年的港幣3,580萬元上升59.2%，主要由於國際旅客以及參與機場和東涌各基建及住宅項目的建築工人對交通服務的需求增加，令乘客量按年上升5.3%。另外，燃油成本下降亦大致上抵銷了與購置新巴士、提升服務水平、年度加薪及通脹相關的經營成本增加的影響。

為提高顧客服務質素，九巴和龍運繼續作出龐大投資購置新巴士。這些新巴士集最新安全、環保及設計特徵於一身。於2015年，九巴為其專營巴士車隊添置一共612部全新的超低地台空調巴士，包括609部歐盟第五代雙層巴士，以及三部政府資助的12米長超級電容空調單層巴士。

集團以陽光巴士有限公司為旗艦公司的非專營運輸業務部，於2015年的財務業績持續改善，除稅後盈利增至港幣4,920萬元，較2014年上升41.0%。中國內地運輸業務部方面，集團在北京及深圳的聯營公司於2015年繼續錄得盈利。然而，由路訊通集團經營的媒體銷售業務，於2015年錄得股權持有人應佔虧損港幣4,790萬元，而2014年則錄得應佔盈利港幣7,060萬元。



### 以人為本

集團擁有員工近 14,000 人，一直秉持以人為本的經營理念。現時本港人力資源市場競爭激烈，我們相信只有以真誠的心關顧和愛惜員工，才能招聘及挽留優秀的人才。因此，以人為本正是集團的核心價值和營運方針。

2015 年，集團的旗艦公司九巴除了在員工培訓、薪酬及福利、職安健、康體等方面繼續投放資源外，更進一步推出多項體貼員工的舉措，全方位照顧員工的個人和家庭需要，例如頒發長期服務獎，改善車廠及總站工作環境，提供休息區和舒適的休閒空間，設立優惠理髮店、員工購物優惠站、子女教育獎學金等，將關顧由工作延伸至生活，由個人擴展至家庭。這些措施有助提升士氣、凝聚向心力，令整個團隊上下一心為乘客提供優質的服務。

### 以客為先

集團每天接載約 280 萬人次，在本地眾多公共交通工具中，要成為顧客的首選，必須要時刻設身處地，謙虛地傾聽顧客的訴求，不斷提升服務。2015 年集團在服務上最重要的舉措，莫過於九巴與龍運領先業界，在自家專營路線上落實巴士到站時間預報服務。它改變了以往「等巴士」的常態，讓乘客隨時隨地隨心選擇巴士服務，化被動為主動；它將科技融入日常生活，改寫了全港市民的習慣，體現了集團促進香港邁向智能城市的決心和承擔。

巴士服務的穩定和可靠性亦直接關係到乘客的信心。諸多環境因素如交通擠塞等，都會令巴士服務受影響，引致延誤或脫班，因此九巴在 2015 年積極推行了一系列措施，成功令全年脫班率下降至平均 1.3%，儘管受制路面交通情況，我們仍會竭盡所能令脫班率維持於低水平。

鑑於效率和車程時間亦是市民選擇交通工具的主要考慮，我們年內開辦了許多點對點的特快服務，特別針對跨區上班市民的需要。這種以特定顧客群為對象的服務深受乘客歡迎，我們將朝這個方向繼續開拓商機。

### 加強溝通

九巴是擁有逾 80 年歷史的品牌，陪伴過幾代香港人成長。經驗讓我們明白，只有與時並進，力求自我超越，才是回應時代挑戰的不二法門。因應時下年青一代喜歡透過互聯或流動網絡交流，我們亦大力發展社交媒體溝通渠道，以輕鬆和休閒的方式與乘客溝通，推廣服務、展示我們對乘客的溫馨關懷等。我們亦虛心聆聽乘客對我們服務的意見和建議，並力求更快跟進和回應。

### 企業管治

集團在營運上採用最佳的企業管治守則，在考慮持份者的利益和本地社區需要的同時，亦確保在全面符合法律要求的情況下，積極推進業務的可持續發展。我們將投放更多人力資源以提升企業管治。

## 展望未來

環球經濟正面對多種挑戰。單看本港，政府多個大型基建工程和新市鎮發展項目的落實令人振奮，它正好為集團業務注入新的增長動力。我們看到未來的發展將集中於大嶼山和新界北部地區，並會帶動人口和商業活動的迅速轉移，對集團轄下的龍運巴士而言，無疑是千載難逢的黃金契機，讓未來一年可以大展拳腳快速擴展。龍運機場路線即將全面革新，以新的車隊形象、車廂設計、車長制服、加上新路線等，展現於市民及訪港旅客面前，並提供安全、快捷、可靠而直接的服務，為乘客帶來耳目一新的品牌體驗。

對集團核心業務九巴而言，為期10年的專營權將於2017年屆滿，與政府就新專營權的商討已經展開。我們準備就緒，對於獲得政府延續10年專營權，我們充滿信心，並且正按部就班地落實一系列提升服務的措施，貫徹用心善待員工和盡心服務乘客的宗旨。2016年，我們會繼續投資購買最新型號的環保巴士車隊，在主要巴士站增設巴士到站時間預報顯示屏，以及在巴士站安裝座椅以方便候車乘客。環保方面，我們將透過政府的資助計劃，測試電動巴士。九巴將會測試8輛超級電容巴士及10輛電池電動巴士，而龍運將會測試4輛電池電動巴士。

在員工方面，我們會繼續加強車長在安全意識，駕駛技巧等方面的培訓，還會進一步優化對新車長的支援，以及繼續提升員工的福利和工作環境，體現以人為本，服務為先的宗旨。

## 致謝

集團能持續地成功發展，有賴上下員工齊心協力，以及廣大乘客對我們的支持，本人謹向董事會同寅、載通國際大家庭各個業務單位的每位成員、巴士供應商及每名乘搭過我們巴士服務的市民和訪港旅客衷心致謝。

主席

**梁乃鵬**

2016年3月24日