

與董事總經理的一席話

我們力求突破自己，延續發揮巴士的優點，使其成為乘客首選的交通工具。

董事總經理

李澤昌



問 你對2016年的營商環境有何看法？對載通集團的業務有何影響？

答 2016年是充滿機遇，亦是充滿挑戰的一年。從宏觀經濟環境來看，政府持續開發新的地區，如洪水橋、大嶼山等，而多項大規模的基建項目亦在興建或規劃中，包括港珠澳大橋、機場第三條跑道等，這些都為集團帶來寶貴的拓展機會。

至於挑戰，集團持續受政府以鐵路為骨幹的政策影響，預計分別在2016年及2017年落成啟用的觀塘延綫和南港島綫或會對集團的巴士業務構成衝擊。九巴會與地區人士和運輸署緊密合作，調整受影響的路綫，將巴士資源應用在乘客需求量較高的路綫上，以便更好地服務市民。

此外，勞工市場緊絀對我們培訓及保留優秀團隊亦是一個挑戰。幸好集團有豐厚的人力資源，我們會用心善待每名員工，加強培訓，務求讓他們盡量發揮潛能。而油價在未來一年有望持續在低位徘徊，這亦為經營成本上漲造成的衝擊，提供了一些緩衝的作用。

未來一年，政府將會與集團的旗艦——九巴商討延續為期十年的專營權，我和我的管理團隊有信心，可以獲得延續專營權，並將帶領集團迎接新的挑戰，掌握新的機遇，令業務更上一層樓。

問 政府仍然以鐵路為骨幹，公共巴士未來將扮演什麼角色？

答 鐵路的發展是不爭的事實，有別於鐵路乘客往往追求效率先於舒適，我們專營巴士卻為乘客提供著24小時個人化服務，這就是巴士競爭優勢所在。

我們的乘客每天出門前可打開手機程式選擇乘搭哪條巴士線、哪一班次，還可計劃先吃個早餐或看份雜誌，之後算準時間登上預先選好的巴士班次，開展一天的行程，輕鬆自在之餘，一切盡在掌握，正好配合新一代崇尚自在生活的都市人。因此，巴士和鐵路屬於兩個不同的市場，我們要以自己為最大之競爭對手，不斷發揮巴士的優勢，務求成為乘客的首選。

問 九巴未來將如何提供更優質的巴士服務？

答 九巴每日有超過8,000名前線車長代表公司服務乘客。公司過去一年提升了車廠和車站的設施，及改善了員工的工作環境。更走在業界前端，於車廠設立了員工優惠理髮店，照顧同事的儀容，更提供了以折扣價購買日用品的員工優惠站，照顧員工家庭所需。這些措施旨在建立一個良性循環，公司用心善待員工，員工用心服務乘客，給予乘客稱心滿意的服務。

九巴不斷與時並進，透過新媒體加強與乘客的互動，了解乘客所需。又應用科技，為乘客帶來更貼心的巴士服務，例如在巴士站設置巴士到站時間預報顯示屏幕。同時我們也提供座椅及清晰的排隊指示讓乘客等候巴士。

更重要的是，我們一直堅守以安全為首要任務的宗旨，未來一年會繼續加強各種安全措施，從員工培訓、駕駛技術改進、工作和休息的安排、巴士設施、以至乘客教育等多角度入手，務求進一步提升安全表現。

問 優秀的企業總不忘回饋社會，九巴和龍運在環保和社會責任方面有何計劃？

答 在環保方面，於2015年九巴及龍運繼續大量投資於集最新安全、環保及設計特徵於一身的新型巴士。於2015年年底，九巴及龍運車隊共

有1,634部歐盟第五代或以上標準的空調巴士，而於2016年，預計九巴及龍運會進一步把621部歐盟第五代或以上標準的巴士投入服務。

再者，我們短期內將引進一批超級電容巴士和電池電動巴士，以測試電動巴士在安全性、服務穩定性等方面的表現。我們將繼續關注以電池驅動之新科技發展，尋找減少廢氣排放方法。

在社會責任方面，作為植根香港八十多年的企業，九巴和社會一起發展和成長，深明取諸社會，用諸社會的道理。我們保留了見證香港巴士服務演變的多輛經典巴士車款，今年將會推出一系列活動，讓這些由1949年起已服務市民多年的巴士，重投社區活動，與市民近距離接觸。我們還計劃推出車廠博覽遊項目，揉合了九巴歷史發展和現代車務運作等元素，透過多姿多彩的參觀環節，展示九巴珍藏的文物，以及披露巴士營運背後鮮為人知的小知識。

問 隨著政府基建工程陸續上馬，你對龍運巴士的發展前景有何看法？

答 從政府公布的一系列大型基建項目中，顯示出政府決心大力發展大嶼山。無論是機場第三條跑道、港珠澳大橋，或是屯門至赤鱸角連接路的發展計劃，都必定會帶來新的交通需求。龍運巴士在

連接北大嶼山、機場至新界方面，一向扮演著戰略性角色，一連串的基建發展既是我們難得的機遇，亦是體現我們一向對社會發展扮演的角色。我們定必會把握新發展帶來的機遇，在滿足廣大旅客和市民的交通需求外，又可為公司創造業務增長的機會，以達致雙贏的局面。

龍運將致力提升機場A線巴士的服務，包括擴充車隊、購買新巴士、優化路線，更重要的是將形象重塑，從巴士外觀、內部設施、車長制服等都全面更新，締造煥然一新的面貌，迎接新挑戰。龍運會投入60部全新尊貴版巴士行走機場A系列路線，透過重新規劃的網絡，覆蓋荃葵青、屯門、元朗、大埔、北區及落馬洲等地區，更會提供與九巴路線的優惠轉乘，以及把車程濃縮在一小時內，藉此提供高效而穩定的機場服務，達到為集團帶來新增長及為旅客帶來超卓服務的雙重目的。

問 集團的非專營巴士業務範疇有何發展？

答 集團的非專營巴士業務——陽光巴士，其優勢在於靈活而富有彈性，可以做到配合市場需要而迅速應變。

陽光巴士過去一年重整了管理團隊，提升了管理效率，亦完成了延續一系列服務合約的商討工作。未來一年，陽光巴士將更好地利用集團豐厚的資源，以產生協同效應。我們更會為校車服務提供到站時間預報，令家長及學校客戶可隨時掌握校巴到達的時間。

問 集團在物業持有及發展方面有何新方向或計劃？

答 集團在物業持有方面的發展原則是善用土地資源，提升資產回報。集團持有位於寶輪街9號的物業，將增加出租樓面面積，拓展租務收入。而位於屯門市地段第80號和觀塘內地段第240號土地，在未落實新的發展計劃之前，我們亦以短期租約方式租出，為集團帶來額外的收益。

問 你對集團在2016年的整體前景有何展望？

答 從經濟宏觀來看，基建項目會帶來發展的空間，加上人口外遷將製造新的交通需求，這些在未來一年將為集團帶來難能可貴的機遇。我們有信心、亦有能力把握這趟機會拓展業務。另一方面，我們亦需妥善處理新鐵路帶來巴士乘客流失的挑戰，集團應對的方針是自我完善，用創新的服務走在乘客期望之先，竭盡所能為乘客、員工、股東、公眾人士及政府等在內的持份者，締造多方共贏的局面。