

香港專營 公共巴士業務



九龍巴士(一九三三)有限公司及龍運巴士有限公司是領先的專營公共巴士營運商，致力提供世界級水平的環保而物有所值的巴士服務，服務範圍涵蓋九龍、新界及港島。我們的服務宗旨是為乘客提供安全可靠、舒適便利的運輸服務。

九龍巴士(一九三三)有限公司(「九巴」)

九巴為載通國際全資擁有的附屬公司，也是全港最大的專營巴士服務營運商。九巴的車隊包括約3,880部巴士，行走約370條路線，每天為約265萬人次的乘客服務。九巴的工作團隊匯聚約12,000名員工，包括約8,600名車長，確保顧客享受到最優質的運輸服務。

卓越服務

九巴在香港提供專營公共巴士服務逾80載，貫徹最高的營運及服務標準，保持在業內的領導地位。於1999年，九巴成為香港首家及至今唯一一間全面取得ISO9001:1994認證的公共巴士公司，亦是全港第四家取得此項公司認證的機構。於2002年，九巴以卓越的品質管理系統榮獲ISO 9001:2000認證。翌年，九巴的荔枝角及沙田車廠獲得ISO 14001:1996環境管理系統認證，使九巴成為全港唯一一間同時取得ISO 9001及ISO 14001認證的專營巴士公司。於2005年，這兩所車廠已進一步升級至ISO 14001:2004認證。兩年後，九巴位於荔枝角、沙田、九龍灣及屯門的四所主要

營運車廠，榮獲香港工業總會頒發香港Q嘜環保管理計劃證書。於2009年，九巴的四個認證單位：九巴總部、營運發展部及四個主要營運車廠、總修中心及主件翻修中心完成升級審核後，成功取得香港品質保證局的ISO 9001:2008認證。於2012年，九巴在巴士營運及維修活動方面推行高效的風險管理系統，因而榮獲香港品質保證局頒發OHSAS 18001:2007職業健康和安全管理體系證書，使九巴成為香港首間獲得該項認證的專營巴士公司。

九巴在香港經營專營巴士服務逾80載，貫徹最高的營運及服務標準，保持在業內的領導地位。



業務回顧

我們致力為乘客提供安全可靠的可公巴士服務，並採用機械可靠性及車隊運作能力作為衡量公共巴士服務標準的重要指標。

表現承諾

我們致力為乘客提供安全可靠的公共巴士服務，並採用機械可靠性及車隊運作能力作為衡量公共巴士服務標準的重要指標。

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械故障。於2015年，九巴車隊的機械可靠性為47,116公里：1。

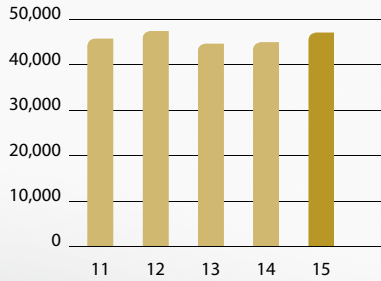
車隊運作能力指標是指早上7時至9時的繁忙時間在整個巴士服務網絡內，向繁忙方向開出之實際班次，與時間表預定開行班次的比例。於2015年，九巴的車隊運作能力為99.74%。

在香港，要求嚴謹的市民均以巴士為首選交通工具



機械可靠性 — 九巴

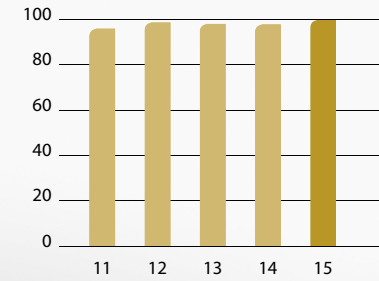
公里



每一部巴士平均行走多少公里後才會在載客途中發生機械故障

車隊運作能力 — 九巴

百分比(%)



早上繁忙時間(7時至9時) 整個巴士網絡內, 向繁忙方向開出之實際巴士班次與時間表預定的班次之百分比



巴士車隊及提升車隊質素

九巴不斷銳意創新，進行車隊現代化。九巴於1997年與巴士供應商合作，為香港引進全球首部可供輪椅上落的超低地台雙層巴士。自此，九巴一直為車隊引進不同年代的先進技術及環保設計的巴士，為乘客提供各種創新功能，包括車上電子報站系統、八達通智能卡系統，以及全港首創的「資訊娛樂共同睇」服務。

我們承諾締造更理想的環境，不斷投資於符合歐盟環境部長理事會嚴格廢氣排放標準的環保巴士。於2009年，在當時的法例只要求新註冊的柴油車符合歐盟第四代排放標準之時，我們成為亞洲第一間引進歐盟第五代雙層巴士的公共巴士公司，彰顯我們在環保巴士服務的領導地位。為進

一步提升車隊的環保表現，九巴與英國一家巴士製造商共同開發新一代的歐盟第五代E500雙層巴士，並於2013年5月在香港投入服務。新一代E500巴士的車身較為輕盈，可節省燃油消耗，並使碳排放量減少10%，而且採用全新驅動技術及能源效益更佳空調系統。新巴士的底盤設計更可兼容將來歐盟第六代引擎甚至混合動力技術的發展。

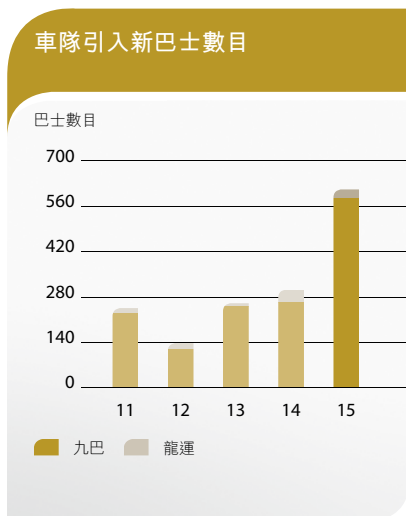
於2015年，九巴繼續大量投資於集最新安全、環保及設計特徵於一身的新型巴士。九巴車隊共添置586部全新超低地台空調巴士，包括583部歐盟第五代雙層巴士，以及三部政府贊助的12米長超級電容單層空調巴士（「gBuses」）。

九巴於2014年8月將四部12.8米長的雙層巴士投入73X號線，自此增購了150部12.8米長的巴士，首

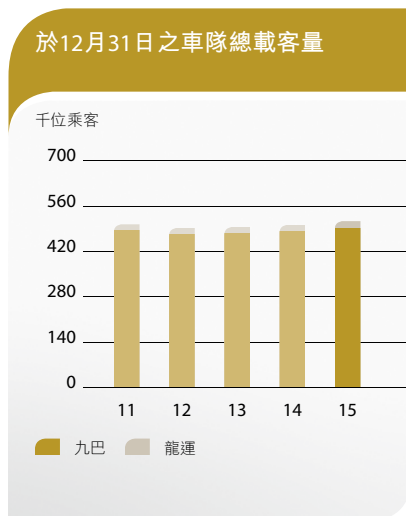


批已於2015年11月投入服務。這款12.8米長的巴士是以ADL E500 Turbo 12米長的巴士為藍本，車身中間部分加長了0.8米，因此每部

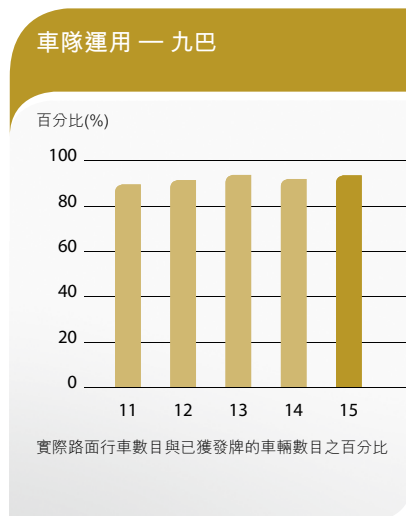
車隊引入新巴士數目



於12月31日之車隊總載客量



車隊運用 — 九巴





九巴的現代化車隊每天整裝待發，為乘客服務

車可提供多九個座位，令全車載客量增至146人。這款巴士的燃料效率和可靠度，與12米長的版本相同。於2016年，九巴將繼續進一步擴充12.8米長巴士的車隊，為客運需求龐大的路線提供較高的

載客量。截至2015年年底，24部12.8米長的巴士已投入服務。

於2015年12月31日，九巴共營運3,889部已獲發牌之空調巴士(包括3,717部雙層巴士和172部單層巴士)。

此外，九巴訂購了471部歐盟第五代空調雙層巴士、兩部歐盟第六代空調雙層巴士和五部政府贊助的超級電容單層巴士，將於2016年付運。

九巴車隊	空調雙層巴士	空調單層巴士	巴士總數
於2015年1月1日	3,682	173	3,855
年內添置	598	3	601
年內廢置	(563)	(4)	(567)
於2015年12月31日	3,717	172	3,889

巴士服務網絡

於2015年年底，九巴共營辦377條巴士路線。為提升巴士網絡的效率及競爭力，九巴因應營運環境的不斷變化，包括鐵路擴建、人口增長和再分佈及新公路落成等，不斷檢討巴士路線的營運能力。九巴根據新的需求模式重新分配資源，不但可以確保長遠的可持續發展，更有利開拓具增長潛力的新市場，例如服務過境乘客。因此，策略性的巴士網絡重組，仍是九巴用以應對市場持續轉變的主要方法。

我們於2015年向政府提交了107項重組路線方案，其中60項已向區議會進行諮詢，43項已獲相關區議會原則上同意(其中26項已於2015年落實，另外17項將於稍後落實)。

這些重組路線方案提高了整個路線網絡的協同效應，為廣大乘客提供以下效益：

- 消除不同交通工具之間因路線重疊而造成的浪費，因此可騰出資源重新投入具增長潛力的新地區；

- 重整過於迂迴的路線；
- 利用新公路基建來開闢全新的特快路線；
- 根據「軸輻路網」原理，透過巴士轉乘計劃提供更強的路線接駁；及
- 簡化「老舊」巴士路線的網絡，以改善其效益。

在香港特區政府的支持下，九巴於2014年及2015年在沙田、大埔、元朗/天水圍及青衣成功落實大型巴士路線重組計劃。青沙公路轉車站於2015年1月啓用，從新界東往返西九龍的乘客可選擇11條巴士路線，以不同的折扣組合前往目的地。由於乘客可選擇途經獅子山隧道和城門隧道的替代路線，高峰時段的交通擁塞亦可得到紓緩。同時，九巴為水泉澳、烏溪沙、白石角及啓德等新發展區提供新的巴士服務。針對這些區域以及安達臣道發展區、洪水橋等新發展區，九巴計劃進一步提升服務質素，並開闢新路線。

於2015年，香港特區政府就開辦新巴士線兩度進行招標，九巴兩次均中標。根據第一次招標的結果，九巴於2015年3月推出290及290A線，往返將軍澳及荃灣。於2015年年中，政府就安達臣道發展區路線組合發出招標公告，九巴於2015年11月獲通知中標。有關路線將因應發展區的人口增長速度，於2016年第一季開始分階段開展服務。

西港島綫於2014年年底通車後，九巴往來港島西區的過海巴士線面對乘客流失的重大影響。由於乘客由路面交通工具流向鐵路，九巴已將六部巴士重新調配到其他路線。鑑於觀塘綫延綫和南港島綫(東段)等新鐵路綫將於2016年和2017年通車，九巴需要在所有持份者共同努力下，適時落實路線重組，以提高資源的使用效益。這不但可改善路線接駁，更可確保巴士網絡的持續發展和財政能力，除了有助紓緩交通擠塞外，還可透過減少路邊廢氣改善環境管理。

下表簡述於2015年進行的巴士網絡重組：

	建議		已實行	
	建議書數目	節省的巴士數目	建議書數目	節省的巴士數目
路線重組建議	107	17	26	9
減少服務班次	58	6	51	6
總數	165	23	77	15[#]

[#] 由於水泉澳等新發展區的人口增長，節省的12部車輛已重新調配到其他有增長需求的路線。

在路線重組至今所奠定的基礎上，九巴已進一步細緻調整巴士網絡制訂重組建議，以於2016年進行正式諮詢，務求提升車隊的運用效益，為所服務的社群帶來重大裨益。

可靠的巴士服務

近年來，九巴巴士服務的可靠度已受到交通情況不斷惡化的負面影

響，使多條九巴路線的實際車程時間超過政府憲報中公佈的時間。

為應對交通情況的惡化，我們已根據最佳的班次編排實務修訂部分路線的時間表，使巴士服務更能配合乘客的實際需求，並有充裕的車程時間應付更加嚴重的交通擠塞，而在非繁忙時間，巴士

會定時定候開出。為盡量確保巴士準時從總站開出，我們於2015年透過最佳的班次編排實務，重新編排約100條路線。

我們繼續致力與政府緊密配合，紓緩交通擁塞並加強執行相關事宜。我們將繼續倡議可持續的巴士服務方案，包括採用巴士優先



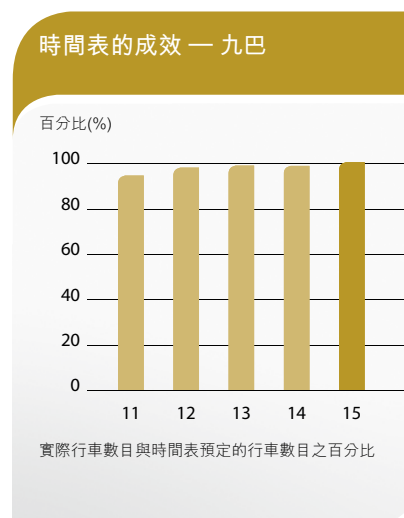
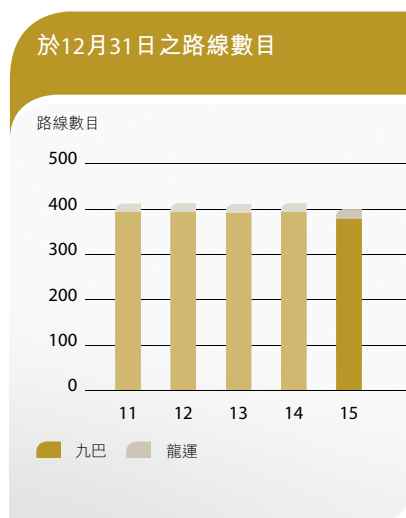
繁忙的市區轉車站為全港市民提供交通聯繫

業務回顧

措施，如交通訊號優先、延長巴士專線時間，以及引進已於全球各主要城市推行的巴士快線系統。

車廠

九巴位於九龍灣、沙田、荔枝角及屯門的四個主要車廠，為巴士車隊提供日常保養及維修服務，另外十個較小型的車廠提供停泊及小規模的保養服務，而位於屯門的九巴總修中心則提供全面的巴士維修服務。九巴不斷提升車廠設施，確保維持高水平的服務質素及生產力。



服務九巴及龍運巴士的主要車廠

車廠	服務地區/ 車廠主要用途	樓面面積 (平方呎)	於2015年 12月31日 服務的巴士數目	開始運作 年份	備註
九巴車廠：					
九龍灣車廠	九龍東	768,038	1,068	1990	該車廠用地於1986年按市價向政府以私人協約批地方式購入
沙田車廠	新界東、北	720,005	1,112	1988	該車廠用地於1984年在公開拍賣會上投得
荔枝角車廠	九龍西、南	648,946	861	2002	該車廠用地乃以短期租約形式向政府租用 [#]
屯門車廠	新界西	148,961	849	1979	該車廠用地於1974年在公開拍賣會上投得
九巴總修中心	巴士總修	380,915	不適用	1983	該車廠用地於1979年按市價向政府以私人協約批地方式購入
龍運車廠：					
小濠灣車廠	大嶼山	82,422	190	1998	該車廠用地乃以短期租約形式向政府租用 [#]
總數		2,749,287	4,080		

[#] 根據短期租約，租金按市場價格向香港特區政府支付。

資訊科技的應用

九巴採用資訊科技來提升效率和加強溝通。九巴透過一個連接1,950部個人電腦和128部伺服器的高速網絡，將辦公室、車廠、巴士總站及顧客服務中心之間的運作綜合起來。我們利用48套電腦應用程式來維持高水平的顧客服務，以及加強日常巴士營運、人力資源管理及財務管理。以下是本公司應用的一些主要電腦系統：

巴士到站時間預報系統

於2015年底，集團內部研發的巴士到站時間預報服務已全面覆蓋九巴及龍運單獨經營的所有路線，使九巴和龍運成為香港首兩間全線提供此項服務的巴士公司。乘客可透過巴士總站及巴士站的顯示屏，以及九巴/龍運的智能手機應用程式及九巴和龍運網頁，獲取巴士到站資訊。

綜合巴士服務資訊顯示系統

九巴現時共有38個巴士總站安裝了綜合巴士服務資訊顯示系統，為乘客提供巴士路線目的地、開出時間、車費和重大交通事故等資訊。

電子報站系統

九巴車隊全線裝設了電子報站系統。該系統以廣東話、英語及普通話廣播，並透過發光二極管顯示屏展示下一個巴士站的名稱。此外，該系統亦會廣播安全提示和巴士服務訊息。

站務管理系統

九巴在186個巴士總站安裝站務管理系統，以便管理日常巴士運作。當車長出示個人化八達通卡報到時，系統便會顯示下一個開出時間及特別指示。

交通運作管理系統

交通運作管理系統根據香港特區政府制訂的工作指引，為8,000多名車長進行派更工作。系統能準確記錄巴士停泊位置，簡化派更程序。

巴士車內監察系統

巴士車內監察系統提供車長的駕駛表現報告，以供車廠和部門進行分析，目的是以乘客的安全和舒適度為著眼點，提升車長的駕駛水平。

公司採用資訊科技來提升效率和加強溝通。

業務回顧

香港專營 公共巴士業務



龍運自 1997 年 6 月 1 日起營辦往返新界、香港國際機場及北大嶼山的專營公共巴士服務。其服務範圍目前包括機場、東涌、香港迪士尼樂園、昂坪 360 纜車、亞洲國際博覽館等地區。

龍運巴士有限公司 (「龍運」)

香港國際機場的旅客量不斷增加，加上鄰近機場及東涌已落成或興建中的發展項目，帶動龍運的載客量於2015年持續上升。憑藉廣泛的網絡覆蓋，龍運繼續佔有優勢，把握來自商務及休閒旅客的商機，其中包括機場員工以及需要往返港珠澳大橋地盤和東涌住宅項目的人士。

表現承諾

龍運不斷檢討本身的巴士服務和巴士維修保養計劃，確保巴士車隊維持最高水平的安全和效率。龍運採用兩項重要表現指標，即機械可靠性和車隊運作能力來檢視營運表現。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械故障。車隊運作能力指標是指早上7時至9時的繁忙時間在整個巴士服務網絡內，向繁忙方向開出之實際班次，與時間表預定開行班次的比例。於2015年，龍運巴士的機械可靠性達到50,869公里：1；而車隊運作能力則達到101.67%。

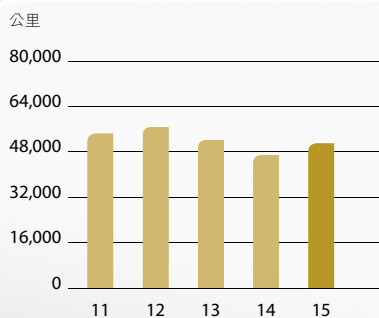
龍運於2012年11月取得ISO 9001:2008品質管理系統證書。龍運於2015年順利通過認證續期審核，其認證獲延長三年至2018年9月，彰顯其致力提供卓越的巴士服務。

巴士車隊及提升車隊質素

龍運於2015年引進了26部全新歐盟第五代超低地台空調雙層巴士來取代較舊的巴士，同時提升車隊運載能力，以配合客運需求上升及擴展巴士網絡的需要，同時加強保護環境。這些新巴士已投入機場巴士路線，車上除了改良多項設計，如更寬敞的伸腿空間、可躺式座椅和皮革座套等，還安裝了多項先進設備，包括提升車隊管理功能的遠程信息處理系統，並設有車上閉路電視，以便監察乘客行李和提高安全性。

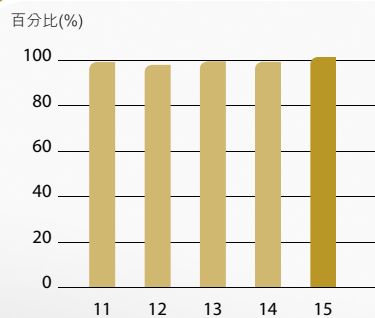
於2015年12月31日，龍運共營運190部超低地台空調雙層巴士，全部可供輪椅上落，並設有電子報站系統。

機械可靠性 — 龍運



每一部巴士平均行走多少公里後才會在載客途中發生機械故障

車隊運作能力 — 龍運



早上繁忙時間(7時至9時)整個巴士網絡內，向繁忙方向開出之實際巴士班次與時間表預定的班次之百分比



龍運的巴士服務連接新界與機場及北大嶼山

龍運空調雙層巴士車隊	巴士總數
於2015年1月1日	179
年內添置	26
年內棄置	(15)
於2015年12月31日	190

此外，龍運已訂購60部歐盟第五代超低地台空調雙層巴士，將於2016年付運。新巴士絕大部分採用優質設計，並計劃投入現有或新闢的機場巴士路線。為配合客運需求的增長，其中有39部為12.8米長的巴士，提供更高的載客能力。

巴士服務網絡

於2015年年底，龍運營運23條路線。為配合乘客需求的增長和對服務水平的更高期望，龍運為A33、A43、E33/E33P、E34A、E34B和E42等路線加開八部巴士。為滿足乘客對優質巴士服務的需求，龍運新增兩條機場巴士路線A36和A47，一條往返機場與洪水橋/元朗，另一條連接機場與

大埔。此外，龍運於2015年9月推出A33和A43線的輔助機場巴士服務(即A33P和A43P)，分別把龍運的服務網絡擴展至屯門北和新田公共運輸交匯處(落馬洲)。

為滿足不斷增加的午夜抵港航空旅客及夜班或早班機場員工的交通需求，龍運加強深宵線N30和N42P的服務，分別於2015年6月和7月增加開出班次。

為了向午夜後抵港的航空旅客提供更多直達服務，龍運於2015年7月增設兩條通宵機場巴士線NA33和NA34，分別服務屯門和元朗/天水圍。兩條新線憑藉直達路線和延長服務時間，獲得乘客的好評。

龍運致力為所有乘客維持高水平的網絡覆蓋及服務質素，同時尋求方法滿足旅遊及消閒業不斷增長的客運需求。龍運將繼續貫徹使命，為乘客提供最為有效、直接及便利的巴士服務。

車廠

龍運位於小濠灣的車廠，提供日常巴士保養、加油、巴士清洗及停泊服務。該車廠安裝了污水處理系統，確保排放至公眾污水排放系統的污水質素符合法定要求。

安全及顧客服務

龍運的巴士均定期接受徹底檢查，確保維持最高的運作標準。駕駛導師細心監察車長的駕駛表現及顧客服務態度，並定期舉行安全簡介會和向所有車長派發安全備忘。此外，龍運舉行優質服務推廣活動，以肯定及獎勵員工的優秀表現。

為提供有助乘客規劃行程的實時班次資料，龍運為其所有常規服務路線推出智能手機應用程式，提供預計到站時間資料和其他主要的巴士服務資訊。為方便乘客搜尋路線資訊，龍運網站也會提供預計到站時間資料，就像指定車站的顯示屏一樣。

環境保護

龍運深明環保的重要性，並繼續投資於符合歐盟環境部長理事會嚴格廢氣排放標準的環保巴士。於2015年，龍運為車隊引進26部全新歐盟第五代巴士，令其所佔車隊巴士數目比例提高至57%。此外，龍運的歐盟第二代及歐盟第三代巴士已全部加裝柴油微粒過濾器，以減少粒狀物排放。為進一步改善空氣質素，龍運車隊自

2010年起全面採用含硫量近乎零的柴油。

龍運巴士車廂空調系統的靜電空氣過濾功能，大大改善了車廂的空氣質素，而全環保驅動系統則有效地減少燃油耗用量和廢氣排放量。

為改善路邊空氣質素，香港特區政府已撥出港幣1.8億元予本港專營巴士營運商，包括龍運，用以採購總共36部電動巴士於不同路線試行，以評估這些巴士在不同運作環境下的表現。根據該計劃，龍運已獲香港特區政府資助購置四部單層電動巴士。香港特區政府已批准其中三部巴士的採購安排，並正就餘下的巴士進行招標程序。



龍運代表着舒適快捷的機場巴士服務