

關懷顧客



安全舒適、方便快捷、物有所值，
是我們顧客服務的特色。



我們秉持世界級水平的維修標準，提供卓越服務

優質服務

載通國際本著安全、可靠及以客為本的方針，提供優質服務。

安全守則

我們事事以安全為先，承諾為所有可能受我們巴士業務及工作活動影響的人士提供安全及健康的環境，並以此為基礎，制定安全守則，以盡量減低意外受傷及健康受損的風險。各級員工均有責任恪守所有適用於我們巴士業務和工作活動的法律要求。我們定期檢討安全守則，確保其適用於維持我們的卓越運作。

安全管理系統

我們採用的安全管理系統幫助我們按照職業安全健康管理系統（「OHSAS」）18001的國際標準提升安全表現。系統採用「計劃、執行、檢查、實踐」的方法，推動我們持續改善各營運層面的安全表現，包括巴士維修、設計改進、前線員工安全訓練，以及推廣乘客安全意識。九巴自2012年起持有由香港品質保證局頒發的OHSAS 18001認證，是本港首家獲發此認證的專營巴士公司，表揚我們努力不懈不斷改進安全表現。

巴士設計及維修

九巴及龍運最新的雙層巴士均設有寬闊的車廂、方便乘客上落上層車廂的直樓梯、更寬敞的2+2座位、供有需要人士使用的關愛座、車門附近的輪椅人士專用空間、顏色鮮明的扶手及停車電鐘掣，以及配備先進溫度和濕度控制及靜電空氣過濾裝置的空調系統。九巴/龍運車隊自2012年起全部採用空調巴士。巴士上亦加裝了多項高科技裝置，以提升安全水平及記錄運作數據，包括將車速限制在時速70公里的限速裝置、電子速度記錄儀（KMBLOG）及遠程信息處理系統。於2015年年底，九巴及龍運所有巴士均設有電子速度記錄儀或遠程信息處理系統。

所有巴士須接受香港特別行政區政府運輸署的定期抽查，及經ISO認證的維修保養，包括每日、每月及每半年一次「小修」及每年在我們車廠內對巴士性能進行的測試。

締造車廂的舒適環境

我們不斷提升巴士車廂的舒適度，包括引入最新符合人體工學的巴士座椅設計，並安裝先進的自動調控空調系統。所有於2002年後購入之巴士的空調系統均設

有靜電式空氣過濾功能，能清除高達80%的微粒，有助改善車廂空氣質素。此外，於2008年後購買的巴士均配備節能可變式空調壓縮器，極具能源效益，能在各種天氣狀況下提供更適切及精密的溫度調控。

此外，巴士採用超低地台設計及安裝寬闊的車門，方便乘客上落。巴士車廂寬敞明亮，配合精美的內部裝修，為乘客帶來舒適的環境。先進的氣壓懸掛系統及

設計符合人體工學的座椅，將車廂震盪減至最低，並減輕長途乘客的疲勞感。

設施不斷改善

2015年，我們在幾個主要車站提升候車設施，包括往市區方向的大欖隧道轉車站、大老山隧道轉車站及黃大仙龍翔道的巴士候車亭，並加裝了巴士到站時間的預報顯示屏。其他改善措施包括在巴士站頂部安裝顯眼的指示牌，提供大型圖像資訊板、長椅、靠



乘客可享受舒適寫意、資訊完備的候車環境

椅及免費 Wi-Fi 服務。直至年底前，我們已在各區安裝約 300 個電子顯示屏，通知乘客下一班巴士的預計到站時間。

我們透過巴士候車亭改善計劃，為乘客帶來更理想的環境。於 2015 年，九巴增設或擴建了共 40 個候車亭，令候車亭總數增至 2,519 個。

九巴智能手機應用程式

由於有了巴士到站時間預報服務，乘客可透過九巴/龍運的智能手機應用程式及九巴網頁，獲取九巴及龍運共約 400 條常規路線的巴士到站資訊，方便他們計劃行程。九巴/龍運免費第二代智能手機應用程式提供繁體中文、簡體中文及英文版本，已獲 iPhone、iPad 及 Android 手機用戶下載超過 400 萬次。嶄新的「鄰近巴士站到站時間預報」功能提供整個巴士車隊的即時資訊，令用戶掌握鄰近路線的預計巴士到站時間。該應用程式亦提供即時特別交通消息，並可供乘客在地圖上或按主要地標搜尋路線，及建議途經最少車站到達目的地及收取最低車資的巴士路線。「鄰近車站」功能則利用全球定位技術偵測用戶的位置，列出 200 米範圍內所有巴士路線及相關車站的位置。該應用程式亦具備「落車提示」功能，在到達選取的目的地前兩個車站發出響聲或震動提示。

八達通巴士轉乘計劃及改善路線網絡(「八達通巴士轉乘計劃」)

九巴及龍運推出的八達通巴士轉乘計劃，為乘客提供第二程接駁巴士的車資折扣優惠，並擴大巴士網絡覆蓋範圍。轉乘計劃提高巴士的使用率並紓緩繁忙道路上出現的交通擠塞，有助締造更清潔的環境。於 2015 年年底，九巴共經營 136 個八達通巴士轉乘計劃，覆蓋 291 條路線，而龍運則經營 18 個八達通巴士轉乘計劃，覆蓋 15 條路線，其中包括前往香港迪士尼樂園和亞洲國際博覽館的路線。我們將繼續探索不同方法，進一步擴闊九巴和龍運網絡及與其他公共運輸機構合辦的轉乘計劃所能覆蓋的範圍。九巴提升了網站中巴士轉乘計劃的界面，為乘客提供更詳細及全面有關巴士轉乘計劃的路線接駁資料。

年內，九龍區路線進行了重組。九巴除了引入新路線服務啓德及彩福地區外，還推出巴士轉乘計劃以提升網絡覆蓋，更提升了多個巴士站的設施，以改善乘客的旅程體驗。九巴還透過推出更多特快路線及提高包括位於屯門公路及青沙公路轉車站的使用率，進一步提高了路線網絡的效率。

有了巴士到站時間預報服務，乘客可透過九巴/龍運智能手機應用程式或九巴網站，即時掌握九巴及龍運約 400 條常規巴士路線的到站時間資料，輕鬆規劃行程。