

與持份者緊密聯繫



我們致力與各界持份者溝通聯繫，
廣泛聽取意見。

政府及公民社會

管理層成員與由不同政府及民間組織組成的持份者包括立法會議員、區議員及環保團體成員會面，以促進相互了解，爭取他們對環保措施的支持，以及推動路線重組計劃。

在地區層面，九巴與區議員合作推行多項措施，包括於2015年1月在青沙公路設立一個新的巴士轉車站、3月開辦290及290A路線，以及於6月改善黃大仙龍翔道巴士站的設施。

傳媒及網絡社交平台

於2015年，我們定期邀請傳媒出席發布會及活動，以加強溝通並加深公眾對我們科技創新和以客為本服務的認識。我們還運用Facebook及YouTube等社交媒體宣傳九巴的措施及取得的佳績，以及向公眾收集寶貴意見。於12月，九巴的Instagram帳戶“KMBHONGKONG”正式啟用，為Instagram用戶提供一個有關九巴的溝通及分享照片平台。

載通國際的網站(www.tih.hk)為投資者及相關公眾人士提供有關集團及其各項業務的最新資訊。屢獲殊榮的九巴網站(www.kmb.hk)



九巴的顧客服務中心提供多元化服務

亦透過多個功能迎合大眾對交通運輸的需求，當中包括香港首個為公共巴士公司而設的地圖版點對點巴士路線搜尋功能，以及「街道景像」功能，通過360度的街景圖像，協助乘客掌握所選擇巴士站的實際街景。於2015年，我們推出了全新的活動指南「熱點好去處」，宣傳九巴路線網絡所覆蓋的消閒熱點，並改進巴士轉乘服務的查詢網頁，以提供更詳盡的轉乘資料。於4月，九巴網站於政府資訊科技總監辦公室及平等機會委員會合辦的「無障礙網頁嘉許計劃」中，榮獲三年卓越表現大獎(連續三年獲金獎)及最喜愛網站獎。

聯繫顧客

我們的目標是成為公認的全球公共運輸業領導者，因此我們致力以優質服務滿足甚至超越顧客的期望。為此，我們設立了多個渠道來加強與顧客的聯繫。

顧客服務中心

九巴的八個顧客服務中心為乘客提供一站式服務，包括售賣九巴紀念品，提供八達通增值服務及巴士路線資訊，而大欖隧道轉車站的客務站亦提供多元化服務，包括現金提款及免費Wi-Fi服務，並有各種便利商品可供選購，方便使用轉車站的乘客。為配合跨



九巴透過多種渠道，向顧客搜集寶貴意見

境乘客的需要，九巴在落馬洲設立票務處，提供八達通服務及售賣「五線全日通」。龍運在機場的顧客服務及票務處提供票務、顧客查詢及失物認領的一站式服務。

顧客服務熱線

九巴屢獲殊榮的顧客服務熱線(2745 4466)於2015年共處理超過210萬個來電，即平均每月處理約178,000個來電。我們的熱線服務員每日早上7時至晚上11時服務公眾，並設有24小時運作的熱線系統。龍運的顧客服務專線

(2261 2791)於2015年內共處理17,048個來電，即平均每月處理的來電有1,421個。除了回應乘客的一般查詢、意見及建議外，該專線還處理有關失物的查詢。

乘客聯絡小組會議

九巴和龍運分別自1993及2000年起舉辦乘客聯絡小組會議，藉此收集乘客的意見及建議。於2015年，九巴在各區舉辦了六次乘客聯絡小組會議，收集對巴士服務的意見，從而改善服務。龍運於

2015年舉辦了六次乘客聯絡小組會議，有助巴士公司因應收集所得的意見改善服務。

參觀活動

為加強持份者對巴士車廠日常運作，包括巴士維修及清潔程序的了解，我們於2015年接待了來自70個團體的訪客，包括60個本地團體及10個來自中國內地及海外的團體。

九巴之友

九巴義工組織「九巴之友」自1995年成立以來，一直致力推廣環境保護、公民教育及社區服務活動。於2015年，「九巴之友」的4,700名義工付出超過15,800小時服務社區。「九巴之友」義工與東華三院、威爾斯親王醫院、生命熱線及保良局合作，前往彩雲、秀茂坪、竹園、牛頭角、沙田、筲箕灣及藍田探訪長者及有需要人士。

體現關懷

於11月，九巴及龍運招待所有65歲或以上長者免費乘搭旗下所有巴士路線(包括機場巴士路線)。這是九巴連續第12年響應「長者日」。同月，九巴及龍運安排殘疾人士及一名同行的護理人員免費乘搭巴士，以支持「國際復康日」。兩項活動均由香港社會服務聯會主辦。

社區贊助

九巴贊助及參與本地各項社區活動，包括渣打香港馬拉松企業挑戰杯、綠色力量環島行、香港地球之友的Earth Partner計劃與國際復康日，以及香港社會服務聯會

「商界展關懷」贊助人會。於2015年，九巴向約40個非政府組織提供贊助，包括巴士車身廣告及車廂內多媒體廣播系統的播放時段。

與供應商合作

公司紀律守則

我們要求供應商及其承辦商採取以下措施，以示對保護環境及提供健康以及安全工作環境的承諾：

- 提升僱員對環保事項的關注；
- 鼓勵節能；
- 採取適當措施推廣減廢，並尋找廢物的另類用途；
- 採用優良的系統及設備，以提供及維持安全及無風險的營運環境；
- 採取適當程序來使用、處理、存放及運送物料；及
- 遵守所有相關法例。

供應鏈管理

我們重視上游綜合供應鏈管理，專注品質及物流控制。我們與業務夥伴緊密合作，研發適合本地氣候與經營環境的新型巴士及服

務。我們鼓勵公平及公開競爭，並旨在與供應商及承辦商建立以互信為本的長久關係。我們以集團政策及程序作為對供應鏈活動的指引，確保物資和服務採購符合操守規定，及為顧客提供優質及可信賴的終端產品。

為確保供應商及承辦商遵守我們對社會及環保要求的指引，我們要求投標者提供有關環境保護、健康及安全、防止強迫勞動與使用童工等主要方面表現的資料，作為批出合約的考慮因素。