

2026年3月20日
討論文件

立法會交通事務委員會

九龍巴士（一九三三）有限公司及 新大嶼山巴士（一九七三）有限公司的服務情況

目的

本文件旨在向委員匯報九龍巴士（一九三三）有限公司（「九巴」）及新大嶼山巴士（一九七三）有限公司（「嶼巴」）的營運情況，以及現有專營權屆滿後，新專營權事宜的相關工作。

背景

2. 香港擁有高效、可靠和網絡完善的公交系統。除了鐵路作為公共運輸的骨幹，專營巴士是載客量最高的路面交通工具，是本港公交系統的重要一環。截至 2025 年底，每日載客量接近 380 萬人次，佔公共交通服務總載客量約三成。目前，本港共有四間專營巴士營辦商（營辦商）營辦五個巴士專營權¹。嶼巴的現有專營權自 2017 年 3 月 1 日起生效，並將於 2027 年 3 月 1 日屆滿。九巴的現有專營權自 2017 年 7 月 1 日起生效，並將於 2027 年 7 月 1 日屆滿。根據《公共巴士服務條例》（《條例》）（第 230 章）第 5 條，行政長官會同行政會議可批予經營公共巴士服務的專營權。《條例》第 6 條訂明，專營權的年期不可超逾十年²。

¹ 該四間營辦商分別是九巴、城巴有限公司、龍運巴士有限公司及嶼巴。城巴有限公司營辦兩個專營權，一個涵蓋市區及新界巴士網絡，另一個則涵蓋機場及北大嶼山巴士網絡。

² 《條例》亦訂明行政長官會同行政會議可將現行專營權延展一段不超逾兩年的後續期，以作緩衝之用；營辦商亦可申請要求行政長官會同行政會議將現有專營權延展一段不超逾五年的後續期。

現有專營權的服務和營運情況

3. 《條例》第 12 條規定，營辦商在專營期內的任何時間，均須維持達致運輸署署長滿意程度的適當而有效率的公共巴士服務。為評估營辦商的服務是否適當而有效率，運輸署一直透過乘客滿意程度調查、實地調查、車輛檢驗，以及審閱營辦商定期提交的資料和公眾的意見等，定期檢視其服務水平。九巴及嶼巴在專營權內的整體營運、改善乘客服務、提升安全，以及引入環保車輛的情況概述如下。相關的詳細資料載於附件 A。

整體營運和效率

4. 九巴現時經營 455 條巴士路線，雖然在疫情後乘客量明顯恢復，惟仍未能回復至疫情前的水平。九巴的每日平均載客量由 2017 年（即其現有專營權開始的年份）約 2 755 000 人次減少至 2025 年約 2 529 000 人次（減幅約 8%）。因應乘客需求改變，九巴自 2017 年以來除落實 698 個服務改善項目（包括因應乘客需求增設新路線、加密班次和延長服務時間）外，亦實施了 1 217 個服務重整項目以改善營運效率。九巴的巴士總數在同期由 3 967 輛減少至 3 764 輛，共減少約 200 輛。

5. 嶼巴方面，現時營運 29 條巴士路線，每日平均載客量由 2017 年（即其現有專營權開始的年份）約 77 700 人次增加至 2025 年約 101 100 人次（增幅約 30%）。乘客需求有所增加，主要是由於嶼巴在東涌服務範圍的人口增長，疫情後前往郊外（包括嶼南）進行戶外活動的市民有所增加，及港珠澳大橋香港口岸在 2018 年啟用後帶動了連接香港口岸服務的載客量。自 2017 年以來，嶼巴已落實 29 個服務改善項目和 11 個服務重組項目，以提升其服務及網絡效率。因應乘客量上升，嶼巴的巴士總數在同期由 123 輛增至 146 輛。

6. 在疫情期間，專營巴士因應乘客量急跌及社交距離措施而調整服務，脫班情況亦因為當時司機人手供應不穩定而較嚴重；而在 2023 年第三季接連出現颱風和極端天氣情況，巴士服務運作亦受到負面影響。如撇除上述兩個特殊因素，九巴在 2017 至 2025 年期間的每年平均脫班率為 2.8%，而嶼巴在同期的脫班率則為 0.4%。

7. 在 2017 至 2025 年期間，交通諮詢委員會轄下交通投訴組就九巴和嶼巴收到的投訴，平均每年按每百萬乘客人次計分別為 8.22 宗和 6.04 宗。同期的行業整體平均則為 8.40 宗。

改善乘客服務

8. 為進一步提高服務水平，九巴及嶼巴在現行專營期內採取了多項措施，持續改善服務質素，有關措施包括：

- (i). 九巴及嶼巴均提供配以票價優惠的巴士轉乘計劃。截至 2025 年年底，九巴及嶼巴分別提供 279 及 10 項巴士轉乘計劃，該等計劃由其各自提供或與其他專營公司聯合提供。兩間專營公司亦在所有路線提供小童及長者票價優惠，以及與其他公共交通工具營辦商（例如港鐵、電車及專線小巴等）合作推行轉乘優惠。此外，九巴已在旗下全線車隊提供支援二維碼支付及非接觸式的電子支付系統，嶼巴亦已在旗下全線車隊提供二維碼支付系統；
- (ii). 透過智能手機應用程式及網站為旗下所有常規路線提供下一班巴士的預計到站時間資訊，及提供有關巴士服務受影響的即時資訊；
- (iii). 在車廂內提供顯示屏，顯示巴士行走路線、下一站資訊及乘客安全資訊。九巴及嶼巴亦分別在旗下 2 416 及 59 輛雙層巴士的下層，顯示上層尚餘座位數量；
- (iv). 九巴及嶼巴旗下所有可行的路線³使用可供輪椅上落的低地台巴士，以推廣「無障礙運輸」理念；而九巴於 311 輛巴士提供雙輪椅停泊位，優先調配該等巴士行走社區醫院專線；及
- (v). 在政府資助計劃下，九巴及嶼巴分別在 2 082 及 10 個有蓋巴士站加裝乘客候車座位，而九巴則在 911 個有蓋及備有電力供應的巴士站加裝預計到站資訊顯示屏。

³ 由於大澳道及羗山道路面陡斜或有急彎，因此不適合使用可供輪椅上落的低地台巴士型號服務南大嶼山。

運輸署於 2025 年進行了進一步調查，收集乘客對九巴及嶼巴整體服務的意見。調查結果顯示，分別有 93.2%及 91.3%的受訪者滿意九巴及嶼巴的整體服務質素。調查結果的摘要載於附件 B。

加強安全

9. 九巴及嶼巴在現行專營期內為巴士加裝合適設備，以進一步加強駕駛安全。例如兩家公司已於 2024 年為合適的現有巴士完成裝置加強車輛穩定性和減低翻側風險的電子穩定控制系統，並為旗下部分車隊安裝先進駕駛輔助系統，包括防止碰撞和保持行車線警報系統，以及司機監察系統。九巴亦已為整個車隊安裝司機管理系統，以改善車長駕駛技術。嶼巴則於 2025 年第三季開始在整個車隊使用司機管理系統的部份監察功能，並計劃在 2026 年第三季全面應用所有功能。

10. 為加強車長培訓，兩間專營公司已在 2024 年完成所有巴士路線的路線風險評估，包括評估實際路面情況及環境、其他道路使用者的活動等，並因應個別巴士路線的特定駕駛情況向巴士車長提供適切及足夠的駕駛提點及指示，目的是確保車長能為乘客提供安全的巴士服務，不會對其他道路使用者造成危險。兩間專營公司亦自 2020 年起就發出車長超速駕駛及突然減速實時警報和特別報告的準則，採用更嚴格的劃一臨界值，更好地監察巴士車長的駕駛表現。同時，兩間專營公司現已全面實施《巴士車長工作、休息及用膳時間指引》，減少工作及駕車時間和增加休息時間，以改善巴士車長的工作情況。此外，巴士車長的休息設施亦有所提升，以提供更佳的工作環境。

財務表現

11. 根據專營權的要求，所有專營巴士公司均須每年印製「更全面披露公司資料」的小冊子，載述過去一年公司的營運及財務資料。九巴及嶼巴在現行專營期內的財務表現資料載於附件 C。

12. 展望未來，專營巴士的經營環境預期將繼續面對挑戰，包括對來自其他公共交通工具的競爭、乘客出行習慣的改變，以及營運成本上升及缺乏調整彈性等。為了減輕調整票價的壓力，政府過去一直透過不同措施協助營辦商（包括九巴及嶼巴）開拓非票務收

入來源，包括在巴士及車站展示廣告、通過商業合作或贊助為市民提供免費乘車、利用巴士車廠為非專營巴士提供維修及保養服務、在巴士總站和公共運輸交匯處設置售賣機和自取郵件智能櫃、出租車廠閒置空間、為商用電動車提供充電服務等。政府亦新增了「旅客服務」路線組別，讓營辦商開辦以旅客為目標的特色觀光路線以開拓新客源及商機。這些旅遊路線深受遊客歡迎。隨着東涌新市鎮擴展、古洞北及粉嶺北等新發展區的項目於 2026 年起陸續入伙，以及陸路口岸的重建和發展，運輸署會規劃合適的公共交通服務，包括擴展巴士網絡，為巴士營辦商帶來新增客量。

新專營權

13. 兩間營辦商已表示有意申請在現有專營權屆滿後接續展開新的專營權。根據以往一貫做法，現有營辦商如證明能夠提供適當而有效率的服務，並願意繼續投資經營專營巴士服務，可獲考慮批予新專營權。專營巴士服務屬資本投資密集的行業，營辦商需要作長遠、具策略性及多方面的資本投入，包括購置及更換巴士、提升巴士安全、引入新型巴士技術、興建巴士車廠、優化巴士設備及設施等。

14. 政府現正考慮九巴及嶼巴有意申請新專營權一事。我們會致力確保專營巴士服務的穩定性，並推動營辦商提升服務和安全水平和保持長遠財政可持續性。例如，我們會與營辦商研究加快引入新能源巴士，配合政府 2050 年實現碳中和的目標。我們亦會推動營辦商提供更多實用的乘客資訊和服務、提供更多適合長者的手機應用程式功能便利長者，以及為有需要的乘客提供更佳服務（例如在低地台雙層巴士提供雙輪椅位，方便以輪椅代步的乘客），促進無障礙運輸理念。政府亦會鼓勵營辦商探討推出更多元化的票務產品，以吸引更多乘客的同時，讓乘客能享受實惠相宜的票價，例如提供更多巴士轉乘優惠、月票以及分段收費等，以回饋乘客。

15. 政府在 2026 年 2 月公布了《運輸策略藍圖》，其中一項提出的措施是推行「需求導向智慧公交」，透過善用科技，為乘客提供更具效率的公交服務。為此，政府會與營辦商一同探討不同應用場景的試行路線，例如在偏遠地區或是客流較分散的時段，在現行服務之上透過靈活調派車輛、優化選定的線路及其服務安排，以滿

足乘客需求。具體而言，營辦商會探討發展及利用相關技術，靈活照顧乘客需求。

徵詢意見

16. 請委員備悉有關九巴及嶼巴的營運情況以及新專營權的相關事宜，並提供意見。

運輸及物流局
運輸署
2026年3月

九巴及嶼巴的服務表現

(A) 服務表現和營運效率

九巴

1. 截至 2025 年年底，九巴營運 455 條巴士路線。九巴的每日平均載客量由 2017 年(即其現有專營權開始的年份)約 2 755 000 人次減少至 2025 年約 2 529 000 人次(減幅約 8%)。九巴的巴士總數在同期由 3 967 輛減少至 3 764 輛，共減少約 200 輛(減幅約 5%)。

2. 根據《條例》，營辦商須每年提交其後五年的遠期計劃，當中包括改善和重組服務的建議，以及購置和更換車輛的計劃。自 2017 年以來，九巴除落實 698 個服務改善項目¹外，亦實施了 1 217 個服務重組項目²以改善營運效率。根據九巴最新的遠期計劃(涵蓋 2026 至 2030 年)，九巴擬購置超過 300 輛全新的電動巴士(佔 2025 年旗下巴士總數約 8%)，主要用作更換舊巴士和發展新路線。同時，九巴亦積極配合政府的綠色運輸政策目標，透過參與電動專營巴士資助計劃，在購置新巴士時引入電動巴士，以加快公共巴士綠色轉型。

3. 在 2017 至 2025 年期間，九巴的每年平均脫班率³為 3.3%。如撇除 2020 年冠狀病毒病爆發⁴及 2023 年於第三季出

1 服務改善項目主要包括增設新路線、增加班次和延長服務時間，以配合乘客有所增長的區域。

2 服務重組項目主要包括取消路線、減少班次、縮短路線和重訂路線，以應對客量持續減少的服務。

3 即脫班的班次佔一個時段內服務詳情表訂定班次總數的百分比計算。脫班原因包括巴士營辦商可以控制的因素(例如車輛及人手安排)及不能控制的因素(例如惡劣天氣及交通意外引致的擠塞等)。

4 在 2020 年，專營巴士乘客量大幅下降(在疫情初期尤甚)，九巴因應乘客量急跌及社交距離措施而調整服務，脫班情況亦因當時司機人手

現極端天氣情況⁵下脫班率較高的情況，九巴在上述期間的每年平均脫班率則為 2.8%。

4. 在 2017 至 2025 年期間，交通諮詢委員會轄下交通投訴組就九巴收到的投訴，平均每年按每百萬乘客人次計為 8.22 宗，與同期行業整體平均 8.40 宗相約。在同一期間，按每百萬行車公里計，九巴平均每年有 2.95 架次巴士涉及意外，較同期行業整體平均 3.71 架次為低。

嶼巴

5. 截至 2025 年年底，嶼巴營運 29 條巴士路線。嶼巴的每日平均載客量由 2017 年(即其現有專營權開始的年份)約 77 700 人次增加至 2025 年約 101 100 人次(增幅約 30%)。乘客需求有所增加，主要是由於嶼巴在東涌服務範圍的人口增長，疫情後前往郊外(包括嶼南)進行戶外活動的市民有所增加，及港珠澳大橋香港口岸在 2018 年啟用後帶動了連接香港口岸服務的載客量。因應乘客量上升，嶼巴的巴士總數在同期由 123 輛增至 146 輛(增幅約 19%)。

6. 自 2017 年以來，嶼巴已落實 29 個服務改善項目和 11 個服務重組項目，以提升其服務及網絡效率。根據嶼巴最新的遠期計劃(涵蓋 2026 至 2030 年)，嶼巴擬購置約 40 輛全新的電動巴士(佔 2025 年旗下巴士總數約 27%)，以更新車隊及進一步提升服務。同時，嶼巴亦已參與電動專營巴士資助計劃，在購置新巴士時優先引入電動巴士，以加快公共巴士綠色轉型。

供應不穩定而較嚴重，脫班率一度上升至 6.9%。其後，運輸署因應疫情發展及相應調整的社交距離措施，訂立機制讓營辦商可因應乘客量等因素申請臨時服務調整，以更有效善用資源。在相關機制實施後，九巴的脫班率在 2021 年逐漸改善，並回落至約 3.2%。

5 由於 2023 年第三季接連出現颱風和極端天氣情況，巴士服務運作受到負面影響。九巴的脫班率在 2023 年上升至 3.6%。

7. 在 2017 至 2025 年期間，嶼巴的每年平均脫班率為 0.8%。如撇除 2020 年冠狀病毒病爆發⁶及 2023 年於第三季出現極端天氣情況⁷下脫班率較高的情況，嶼巴在上述期間的脫班率則為 0.4%。

8. 在 2017 至 2025 年期間，交通投訴組就嶼巴接獲的投訴，平均每年按每百萬乘客人次計為 6.04 宗，較同期行業整體平均 8.40 宗為低。在同一期間，按每百萬行車公里計，嶼巴平均每年有 1.92 架次巴士涉及意外，亦較同期行業整體平均 3.71 架次為低。

(B) 改善乘客服務

9. 為進一步提高服務水平，九巴及嶼巴在現行專營期內亦採取了多項措施，持續改善服務質素，例如：

- (a) 透過智能手機應用程式及網站為旗下所有常規路線提供巴士的預計到站時間資訊，以及向乘客提供有關巴士服務受影響的即時資訊；
- (b) 在車廂內提供顯示屏，顯示巴士行走路線、下一站資訊及乘客安全資訊；
- (c) 九巴及嶼巴分別在 2 332 及 83 輛巴士上提供免費 Wi-Fi 上網服務⁸，並分別在 2 914 及 74 輛巴士加裝 USB 充電插頭⁹；

6 在 2020 年，嶼巴因應疫情期間乘客量急跌及社交距離措施而調整服務，脫班情況亦因當時司機人手供應不穩定而較嚴重，脫班率一度達 3.0%。在臨時調整服務的機制實施後，嶼巴的脫班率在 2021 年逐漸改善至約 0.3%。

7 由於 2023 年第三季接連出現颱風和極端天氣情況，巴士服務運作受到負面影響。嶼巴的脫班率在 2023 年稍為上升至 1.1%。

8 分別佔九巴及嶼巴約 62%及 57%的巴士。

9 分別佔九巴及嶼巴約 77%及 51%的巴士。

- (d) 旗下所有可行的路線¹⁰使用可供輪椅上落的低地台巴士，以推廣「無障礙運輸」理念；
- (e) 九巴於 311 輛巴士提供雙輪椅停泊位，優先調配該等巴士行走社區醫院專線，包括 14H（油塘公共運輸交匯處—順利（循環線））及 32H（象山—荔枝角）號線；
- (f) 九巴設立顧客服務處，為乘客提供更佳的個人化服務，例如乘客查詢、八達通增值、售賣車票及紀念品服務等；
- (g) 在政府資助計劃¹¹下，九巴及嶼巴分別在 2 082 及 10 個有蓋巴士站加裝乘客候車座位；
- (h) 在政府資助計劃¹²下，九巴在 911 個有蓋及備有電力供應的巴士站加裝預計到站資訊顯示屏；
- (i) 九巴及嶼巴分別在旗下 2 416 及 59 輛雙層巴士的下層，顯示上層尚餘座位數量¹³；以及
- (j) 九巴已在旗下全線車隊提供支援二維碼支付及非接觸式的電子支付系統，嶼巴亦已在旗下全線車隊提供二維碼支付系統。

10. 此外，九巴及嶼巴均提供配以票價優惠的巴士轉乘計劃。截至 2025 年年底，九巴及嶼巴分別提供 279 及 10 項巴士轉乘計劃，該等計劃由其各自提供或與其他營辦商聯合提供。兩間營辦商亦在所有路線提供小童及長者票價優惠，

10 由於大澳道及羗山道路面陡斜或有急彎，因此不適合使用可供輪椅上落的低地台巴士型號服務南大嶼山。

11 乘客座椅安裝計劃由政府全數資助。

12 顯示屏安裝計劃由政府以一對一配對形式提供資助。

13 分別佔九巴及嶼巴約 67%及 86%的雙層巴士。

以及與其他公共交通工具營辦商（例如港鐵、電車及專線小巴等）合作推行轉乘優惠。

(C) 提升安全

11. 九巴及嶼巴在現行專營期內採取了多項措施，以進一步加強安全，例如：

- (a) 安裝車內安全裝置 - 由 2018 年 7 月起，所有訂購的新巴士均會裝設可加強車輛穩定性和減低翻側風險的電子穩定控制系統，以及車速限制減速器（即具有減速功能的車速限制器）。九巴已於 2024 年為合適的現有巴士（分別為 2 737 及 2 759 輛現役雙層巴士）完成安裝電子穩定控制系統和車速限制減速器¹⁴，而嶼巴分別為 10 及 39 輛現役雙層巴士完成安裝上述兩項裝置。另外，九巴和嶼巴已為旗下部分車隊安裝先進駕駛輔助系統，包括防止碰撞和保持行車線警報系統，以及司機監察系統。九巴亦已為整個車隊安裝司機管理系統，以改善車長駕駛技術。嶼巴亦已於 2025 年第三季開始在整個車隊使用司機管理系統的部分監察功能，並計劃在 2026 年第三季全面應用所有功能；
- (b) 進行路線風險評估 - 兩間營辦商已在 2024 年完成所有巴士路線的路線風險評估，包括評估實際路面情況及環境、其他道路使用者的活動等，並因應個別巴士路線的特定駕駛情況向巴士車長提供適切及足夠的駕駛提點及指示，目的是確保車長能為乘客提供安全的巴士服務，不會對其他道路使用者造成危險；
- (c) 安全表現管理 - 由 2020 年起，兩間營辦商因應運輸署的要求，採用一套共有 19 個項目的新安全表現指標，用以檢討專營公司的安全表現，包括一般安全、巴士乘客安全、巴士運作及網絡安全、巴士工程

¹⁴ 截至 2025 年年底，計及新購置的巴士，九巴及嶼巴分別有 93% 及 41% 的巴士已安裝電子穩定控制系統和車速限制減速器。

安全、員工工作安全，以及管理及保證系統。此外，兩間營辦商自 2020 年起就發出車長超速駕駛及突然減速實時警報和特別報告的準則，採用更嚴格的劃一臨界值，更好地監察巴士車長的駕駛表現；以及

- (d) 改善工作情況及環境 - 兩間營辦商現已全面實施《巴士車長工作、休息及用膳時間指引》，包括減少工作及駕車時間和增加休息時間，以改善巴士車長的工作情況。此外，巴士車長的休息設施亦有所提升，以提供更佳的工作環境。

就九龍巴士(1933)有限公司及 新大嶼山巴士(1973)有限公司表現的 乘客意見調查

- 報告摘要 -

提交予
運輸署



精確市場研究中心 (CSG)

進行及撰寫

2025 年 3 月



CSG is accredited with ISO 9001:2008 certification from 2003 to 2017 and ISO 20252:2012 certification since 2017. All research projects are conducted in accordance with the provisions of the ICC/ESOMAR International Code of Marketing and Social Research Practice.

Unit 3706, 37/F, One Kowloon, 1 Wang Yuen Street, Kowloon Bay, Hong Kong Tel: 852 2891 6687
Fax: 352 2833 6771 Email: general@csg-worldwide.com <http://www.csg-worldwide.com/>



1. 引言

1.1 調查目的

運輸署委託精確市場研究中心 (CSG) 進行巴士乘客意見調查，收集乘搭九龍巴士(1933)有限公司 (「九巴」) 及新大嶼山巴士(1973)有限公司 (「嶼巴」) 服務的人士對該兩間專營巴士公司表現的意見 (「調查」)。

1.2 調查方法

1.2.1 就九巴表現的乘客意見調查 (「九巴乘客意見調查」)

- 1.2.1.1. 九巴乘客意見調查的目標受訪者為年齡 12 歲或以上、每星期至少乘搭一次九巴的人士。
- 1.2.1.2. 調查以電話訪問方式向隨機抽選的本港流動電話使用者收集有關意見。流動電話號碼採用隨機撥號方法產生，與符合第 1.2.1.1 段受訪資格的流動電話號碼使用者進行訪問。
- 1.2.1.3. 調查於 2025 年 2 月 3 日至 23 日期間，每日晚上 10 時之前進行，訪問日子涵蓋平日及週末。
- 1.2.1.4. 調查成功訪問了 2 605 名受訪者，回應率為 65.2%。

1.2.2 就嶼巴表現的乘客意見調查 (「嶼巴乘客意見調查」)

- 1.2.2.1. 嶼巴乘客意見調查的目標受訪者為年齡 12 歲或以上、在調查期間乘坐嶼巴的乘客。
- 1.2.2.2. 調查方法是在所選路線的巴士旅程中，以面對面方式與受訪者進行訪問。
- 1.2.2.3. 調查以兩階段形式抽選車上乘客，先抽選車次，再從被抽選車次中抽選其中的乘客成為受訪者。
 - 調查涵蓋 32 條嶼巴路線 (包括輔助路線)。
 - 每條路線所完成的問卷數量大約按照該路線在 2024 年 1 月至 11 月期間的乘客量比例分配。
 - 在去程和回程中選出的車次數量大致相同。
 - 選出的車次覆蓋全部班次時間，包括上午、下午、晚間和深夜，以及繁忙和非繁忙時間。
 - 在每程被選中的車次中，按照座位位置隨機選出年齡 12 歲或以上的乘客進行訪問。每程被選中車次最多完成 5 個訪問。
- 1.2.2.4. 調查於 2025 年 2 月 3 日至 23 日期間進行，訪問日子涵蓋平日及週末。



1.2.2.5. 調查成功訪問了 505 名受訪者，回應率為 66.3%。

1.3 問卷

1.3.1 問卷包括 8 個主要題目，涵蓋下列服務範疇的表現：

- (i) 整體服務質素
- (ii) 巴士的舒適程度
- (iii) 巴士上的設施
- (iv) 乘客資訊
- (v) 巴士服務的可靠性
- (vi) 車長的駕駛表現
- (vii) 車長和職員的服務態度
- (viii) 巴士在環境保護方面的表現

1.3.2 受訪者就整體服務質素及各服務範疇以四個等級的滿意程度作出評價，即「好滿意」、「滿意」、「唔滿意」及「好唔滿意」。

2. 調查結果

- 2.1 整體而言，超過九成的受訪者滿意兩間巴士公司的**整體服務質素**，分別有 93.2% 的九巴受訪者及 91.3% 的嶼巴受訪者對此表示「好滿意」或「滿意」。只有少於一成的受訪者對整體服務質素表示不滿意（「好唔滿意」或「唔滿意」），分別是 6.7% 的九巴受訪者及 8.5% 的嶼巴受訪者。
- 2.2 超過或接近九成的受訪者滿意巴士的**舒適程度**。表示「好滿意」或「滿意」九巴及嶼巴受訪者比率分別是 91.1% 及 89.3%。不滿意（「好唔滿意」或「唔滿意」）的比率較低，九巴為 8.8%，嶼巴為 10.7%。
- 2.3 超過九成的受訪者滿意巴士上的**設施**。表示「好滿意」或「滿意」的九巴及嶼巴受訪者比率分別是 92.4% 及 96.2%。不滿意（「好唔滿意」或「唔滿意」）的比率較低，九巴為 7.4%，嶼巴為 3.6%。
- 2.4 超過八成的受訪者滿意巴士公司提供的**乘客資訊**，惟滿意度相比前三個範疇低。表示「好滿意」或「滿意」的受訪者比率分別為九巴 83.2% 及嶼巴 86.3%。不滿意（「好唔滿意」或「唔滿意」）的比率為九巴 15.9%，嶼巴 12.3%。
- 2.5 雖然受訪者對兩間巴士公司**服務可靠性**的滿意程度亦相較其他範疇低，但仍處於高水平。表示「好滿意」或「滿意」的九巴及嶼巴受訪者比率分別為 84.2% 及 81.0%。不滿意（「好唔滿意」或「唔滿意」）的比率為九巴 15.6%，嶼巴 18.8%。
- 2.6 約九成的受訪者滿意**車長的駕駛表現**。表示「好滿意」或「滿意」的九巴及嶼巴受訪者比率分別為 88.3% 及 91.3%。不滿意（「好唔滿意」或「唔滿意」）的比率為九巴 11.4%，嶼巴 8.7%。
- 2.7 約九成的受訪者滿意（「好滿意」或「滿意」）九巴（88.7%）及嶼巴（92.7%）的**車長／職員的服務態度**。對此方面不滿意的比率（「好唔滿意」或「唔滿意」）分別為九巴 10.5%，嶼巴 7.1%。
- 2.8 約八成的受訪者對九巴（79.7%）在環境保護方面的表現感到滿意（「非常滿意」或「滿意」），而接近九成的受訪者對嶼巴（88.1%）在此方面的表現表示滿意（「非常滿意」或「滿意」）。對此不滿意的比率（「好唔滿意」或「唔滿意」），九巴為 11.6%，嶼巴為 6.7%。受訪者在此範疇表示「沒有意見／不知道」的比例比其他範疇略高，分別是九巴 8.7% 及嶼巴 5.1%。

九巴及嶼巴在現有專營期內的財務表現

九巴

會計年度 (註 1 及 2)	每日平均 載客量 (人次)	總收入 (百萬元)	總成本 (百萬元)	除稅後盈利 (百萬元) (註 3)
2017	2 755 000	6,961	6,419	541
2018	2 801 000	7,138	6,695	442
2019	2 803 000	7,391	7,068	323
2020	2 124 000	6,592	6,381	212
2021	2 442 000	6,741	6,635	106
2022	2 207 000	6,608	6,649	-41
2023	2 530 000	7,164	7,144	20
2024	2 569 000	7,375	7,240	136

註 1：九巴的會計年度於每年 12 月 31 日完結。

註 2：九巴的 2025 年度財務數據尚待公布。

註 3：由於數字經四捨五入，分項總和未必與總數相等。

嶼巴

會計年度 (註 1)	每日平均 載客量 (人次)	總收入 (百萬元)	總成本 (百萬元)	除稅後盈利 (百萬元) (註 2)
2016/17	74 400	173	165	8
2017/18	77 500	177	180	-3
2018/19	89 100	197	198	-1
2019/20	87 400	184	192	-8
2020/21	61 600	141	143	-2
2021/22	67 800	130	148	-18
2022/23	73 800	160	168	-9
2023/24	92 800	216	213	3
2024/25	98 200	243	233	10

註 1：嶼巴的會計年度於每年 3 月 31 日完結。

註 2：由於數字經四捨五入，分項總和未必與總數相等。