

九龙巴士（一九三三）有限公司及 新大屿山巴士（一九七三）有限公司的专营权事宜

目的

政府现正计划与九龙巴士（一九三三）有限公司（「九巴」）及新大屿山巴士（一九七三）有限公司（「屿巴」）商讨其现有巴士专营权届满后为期十年的新专营权事宜工作。现欢迎公众就相关事宜提出意见。

背景

2. 香港拥有高效、可靠和网络完善的公交系统。除了铁路作为公共运输的骨干，专营巴士是载客量最高的路面交通工具，是本港公交系统的重要一环。截至 2025 年底，每日载客量接近 380 万人次，占公共交通服务总载客量约三成。目前，本港共有四间专营巴士营办商（营办商）营办五个巴士专营权¹。屿巴的现有专营权自 2017 年 3 月 1 日起生效，并将于 2027 年 3 月 1 日届满。九巴的现有专营权自 2017 年 7 月 1 日起生效，并将于 2027 年 7 月 1 日届满。根据《公共巴士服务条例》（《条例》）（第 230 章）第 5 条，行政长官会同行政会议可批予经营公共巴士服务的专营权《条例》第 6 条订明，专营权的年期不可超逾十年²。

¹ 该四间营办商分别是九巴、城巴有限公司、龙运巴士有限公司及屿巴。城巴有限公司营办两个专营权，一个涵盖市区及新界巴士网络，另一个则涵盖机场及北大屿山巴士网络。

² 《条例》亦订明行政长官会同行政会议可将现行专营权延展一段不超逾两年的后续期，以作缓冲之用；营办商亦可申请要求行政长官会同行政会议将现有专营权延展一段不超逾五年的后续期。

现有专营权的服务和营运情况

3. 《条例》第 12 条规定，营办商在专营期内的任何时间，均须维持达致运输署署长满意程度的适当而有效率的公共巴士服务。为评估营办商的服务是否适当而有效率，运输署一直透过乘客满意程度调查、实地调查、车辆检验，以及审阅营办商定期提交的数据和公众的意见等，定期检视其服务水平。九巴及屿巴在专营权内的整体营运、改善乘客服务、提升安全，以及引入环保车辆的情况概述如下。相关的详细数据载于 附件 A。

整体营运和效率

4. 九巴现时经营 455 条巴士路线，虽然在疫情后乘客量明显恢复，惟仍未能回复至疫情前的水平。九巴的每日平均载客量由 2017 年（即其现有专营权开始的年份）约 2 755 000 人次减少至 2025 年约 2 529 000 人次（减幅约 8%）。因应乘客需求改变，九巴自 2017 年以来除落实 698 个服务改善项目（包括因应乘客需求增设新路线、加密班次和延长服务时间）外，亦实施了 1 217 个服务重整项目以改善营运效率。九巴的巴士总数在同期由 3 967 辆减少至 3 764 辆，共减少约 200 辆。

5. 屿巴方面，现时营运 29 条巴士路线，每日平均载客量由 2017 年（即其现有专营权开始的年份）约 77 700 人次增加至 2025 年约 101 100 人次（增幅约 30%）。乘客需求有所增加，主要是由于屿巴在东涌服务范围的人口增长，疫情后前往郊外（包括屿南）进行户外活动的市民有所增加，及港珠澳大桥香港口岸在 2018 年启用后带动了连接香港口岸服务的载客量。自 2017 年以来，屿巴已落实 29 个服务改善项目和 11 个服务重组项目，以提升其服务及网络效率。因应乘客量上升，屿巴的巴士总数在同期由 123 辆增至 146 辆。

6. 在疫情期间，专营巴士因应乘客量急跌及社交距离措施而调整服务，脱班情况亦因为当时司机人手供应不稳定而较严重；而在 2023 年第三季接连出现台风和极端天气情况，巴士服务运作亦受到负面影响。如撇除上述两个特殊因素，九巴在 2017 至 2025 年期间的每年平均脱班率为 2.8%，而屿巴在同期的脱班率则为 0.4%。

7. 在 2017 至 2025 年期间，交通咨询委员会辖下交通投诉组就九巴和屿巴收到的投诉，平均每年按每百万乘客人次计分别为 8.22 宗和 6.04 宗。同期的行业整体平均则为 8.40 宗。

改善乘客服务

8. 为进一步提高服务水平，九巴及屿巴在现行专营期内采取了多项措施，持续改善服务质素，有关措施包括：

- (i). 九巴及屿巴均提供配以票价优惠的巴士换乘计划。截至 2025 年年底，九巴及屿巴分别提供 279 及 10 项巴士换乘计划，该等计划由其各自提供或与其他专营公司联合提供。两间专营公司亦在所有路线提供小童及长者票价优惠，以及与其他公共交通工具营办商（例如港铁、电车及专线小巴等）合作推行换乘优惠。此外，九巴已在旗下全线车队提供支持二维码支付及非接触式的电子支付系统，屿巴亦已在旗下全线车队提供二维码支付系统；
- (ii). 透过智能手机应用程序及网站为旗下所有常规路线提供下一班巴士的预计到站时间信息，及提供有关巴士服务受影响的实时信息；
- (iii). 在车厢内提供显示屏，显示巴士行走路线、下一站信息及乘客安全信息。九巴及屿巴亦分别在旗下 2 416 及 59 辆双层巴士的下层，显示上层尚余座位数量；
- (iv). 九巴及屿巴旗下所有可行的路线³使用可供轮椅上落的低地台巴士，以推广「无障碍运输」理念；而九巴于 311 辆巴士提供双轮椅停泊位，优先调配该等巴士行走小区医院专线；及

³ 由於大澳道及菴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。

- (v). 在政府资助计划下，九巴及屿巴分别在 2 082 及 10 个有盖巴士站加装乘客候车座位，而九巴则在 911 个有盖及备有电力供应的巴士站加装预计到站信息显示屏。

9. 运输署于 2025 年进行了进一步调查，收集乘客对九巴及屿巴整体服务的意见。调查结果显示，分别有 93.2%及 91.3%的受访者满意九巴及屿巴的整体服务质素。调查结果的摘要载于附件 B。

加强安全

10. 九巴及屿巴在现行专营期内为巴士加装合适设备，以进一步加强驾驶安全。例如两家公司已于 2024 年为合适的现有巴士完成装置加强车辆稳定性和减低翻侧风险的电子稳定控制系统，并为旗下部分车队安装先进驾驶辅助系统，包括防止碰撞和保持行车线警报系统，以及司机监察系统。九巴亦已为整个车队安装司机管理系统，以改善车长驾驶技术。屿巴则于 2025 年第三季开始在整个车队使用司机管理系统的部份监察功能，并计划在 2026 年第三季全面应用所有功能。

11. 为加强车长培训，两间专营公司已在 2024 年完成所有巴士路线的路线风险评估，包括评估实际路面情况及环境、其他道路使用者的活动等，并因应个别巴士路线的特定驾驶情况向巴士车长提供適切及足够的驾驶提点及指示，目的是确保车长能为乘客提供安全的巴士服务，不会对其他道路使用者造成危险。两间专营公司亦自 2020 年起就发出车长超速驾驶及突然减速实时警报和特别报告的准则，采用更严格的划一临界值，更好地监察巴士车长的驾驶表现。同时，两间专营公司现已全面实施《巴士车长工作、休息及用膳时间指引》，减少工作及驾车时间和增加休息时间，以改善巴士车长的工作情况。此外，巴士车长的休息设施亦有所提升，以提供更佳的工作环境。

财务表现

12. 根据专营权的要求，所有专营巴士公司均须每年印制「更全面披露公司资料」的小册子，载述过去一年公司的营运及财务资料。九巴及屿巴在现行专营期内的财务表现数据载于附件 C。

13. 展望未来，专营巴士的经营环境预期将继续面对挑战，包括对来自其他公共交通工具的竞争、乘客出行习惯的改变，以及营运成本上升及缺乏调整弹性等。为了减轻调整票价的压力，政府过去一直透过不同措施协助营办商（包括九巴及屿巴）开拓非票务收入来源，包括在巴士及车站展示广告、通过商业合作或赞助为市民提供免费乘车、利用巴士车厂为非专营巴士提供维修及保养服务、在巴士总站和公共运输交汇处设置售卖机和自取邮件智能柜、出租车厂闲置空间、为商用电动车提供充电服务等。政府亦新增了「旅客服务」路线组别，让营办商开办以旅客为目标的特色观光路线以开拓新客源及商机。这些旅游路线深受游客欢迎。随着东涌新市镇扩展、古洞北及粉岭北等新发展区的项目于 2026 年起陆续入伙，以及陆路口岸的重建和发展，运输署会规划合适的公共交通服务，包括扩展巴士网络，为巴士营办商带来新增客量。

新专营权

14. 两间营办商已表示有意申请在现有专营权届满后接续展开新的专营权。根据以往一贯做法，现有营办商如证明能够提供适当而有效率的服务，并愿意继续投资经营专营巴士服务，可获考虑批予新专营权。专营巴士服务属资本投资密集的行业，营办商需要作长远、具策略性及多方面的资本投入，包括购置及更换巴士、提升巴士安全、引入新型巴士技术、兴建巴士车厂、优化巴士设备及设施等。

15. 政府现正计划与九巴及屿巴商讨在现有巴士专营权届满后为期十年的新专营权事宜。我们会致力确保专营巴士服务的稳定性，并推动营办商提升服务和安全水平和保持长远财政可持续性。例如，我们会与营办商研究加快引入新能源巴士，配合政府 2050 年实现碳中和的目标。我们亦会推动营办商提供更多实用的乘客信息和服务、提供更多适合长者的手机应用程序功能便利长者，以及为有需要的乘客提供更佳服务（例如在低地台双层巴士提供双轮椅位，方便以轮椅代步的乘客），促进无障碍运输理念。政府亦会鼓励营办商探讨推出更多元化的票务产品，以吸引更多乘客的同时，让乘客能享受实惠相宜的票价，例如提供更多巴士换乘优惠、月票以及分段收费等，以回馈乘客。

16. 政府在 2026 年 2 月公布了《运输策略蓝图》，其中一项提出的措施是推行「需求导向智能公交」，透过善用科技，为乘客提供更具效率的公交服务。为此，政府会与营办商一同探讨不同应用场景的试行路线，例如在偏远地区或是客流较分散的时段，在现行服务之上透过灵活调派车辆、优化选定的线路及其服务安排，以满足乘客需求。具体而言，营办商会探讨发展及利用相关技术，灵活照顾乘客需求。

意见收集

17. 我们欢迎公众就九巴及屿巴的新专营权事宜提出意见。公众可于二零二六年九月二十八日或以前透过以下方式提交书面意见：

邮寄： 运输署
 巴士及铁路科
 九龙油麻地海庭道 11 号西九龙政府合
 署南座 16 楼

传真： 2802 2679

电邮： bus-franchise@td.gov.hk

如以邮寄或传真提交意见，请于信封或传真文件上注明「巴士专营权安排」。

18. 提交意见的个人及团体（下称「寄件人」），可按其意愿提供个人资料，资料只会用于是次意见收集。除非另有注明，寄件人的姓名／名称及意见或会在意见收集结束后公布，供公众人士查阅。

运输及物流局
运输署
2026 年 8 月

九巴及屿巴的服务表现

(A) 服务表现和营运效率

九巴

1. 截至 2025 年年底，九巴营运 455 条巴士路线。九巴的每日平均载客量由 2017 年(即其现有专营权开始的年份)约 2 755 000 人次减少至 2025 年约 2 529 000 人次(减幅约 8%)。九巴的巴士总数在同期由 3 967 辆减少至 3 764 辆，共减少约 200 辆(减幅约 5%)。

2. 根据《条例》，营办商须每年提交其后五年的远期计划，当中包括改善和重组服务的建议，以及购置和更换车辆的计划。自 2017 年以来，九巴除落实 698 个服务改善项目¹外，亦实施了 1 217 个服务重组项目²以改善营运效率。根据九巴最新的远期计划(涵盖 2026 至 2030 年)，九巴拟购置超过 300 辆全新的电动巴士(占 2025 年旗下巴士总数约 8%)，主要用作更换旧巴士和发展新路线。同时，九巴亦积极配合政府的绿色运输政策目标，透过参与电动专营巴士资助计划，在购置新巴士时引入电动巴士，以加快公共巴士绿色转型。

3. 在 2017 至 2025 年期间，九巴的每年平均脱班率³为 3.3%。如撇除 2020 年冠状病毒病爆发⁴及 2023 年于第三季出

1 服务改善项目主要包括增设新路线、增加班次和延长服务时间，以配合乘客有所增长的区域。

2 服务重组项目主要包括取消路线、减少班次、缩短路线和重订路线，以应对客量持续减少的服务。

3 即脱班的班次占一个时段内服务详情表订定班次总数的百分比计算。脱班原因包括巴士营办商可以控制的因素(例如车辆及人手安排)及不能控制的因素(例如恶劣天气及交通意外引致的挤塞等)。

4 在 2020 年，专营巴士乘客量大幅下降(在疫情初期尤甚)，九巴因应乘客量急跌及社交距离措施而调整服务，脱班情况亦因当时司机人手

现极端天气情况⁵下脱班率较高的情况，九巴在上述期间的每年平均脱班率则为 2.8%。

4. 在 2017 至 2025 年期间，交通咨询委员会辖下交通投诉组就九巴收到的投诉，平均每年按每百万乘客人次计为 8.22 宗，与同期行业整体平均 8.40 宗相约。在同一期间，按每百万行车公里计，九巴平均每年有 2.95 架次巴士涉及意外，较同期行业整体平均 3.71 架次为低。

屿巴

5. 截至 2025 年年底，屿巴营运 29 条巴士路线。屿巴的每日平均载客量由 2017 年(即其现有专营权开始的年份)约 77 700 人次增加至 2025 年约 101 100 人次(增幅约 30%)。乘客需求有所增加，主要是由于屿巴在东涌服务范围的人口增长，疫情后前往郊外(包括屿南)进行户外活动的市民有所增加，及港珠澳大桥香港口岸在 2018 年启用后带动了连接香港口岸服务的载客量。因应乘客量上升，屿巴的巴士总数在同期由 123 辆增至 146 辆(增幅约 19%)。

6. 自 2017 年以来，屿巴已落实 29 个服务改善项目和 11 个服务重组项目，以提升其服务及网络效率。根据屿巴最新的远期计划(涵盖 2026 至 2030 年)，屿巴拟购置约 40 辆全新的电动巴士(占 2025 年旗下巴士总数约 27%)，以更新车队及进一步提升服务。同时，屿巴亦已参与电动专营巴士资助计划，在购置新巴士时优先引入电动巴士，以加快公共巴士绿色转型。

供应不稳定而较严重，脱班率一度上升至 6.9%。其后，运输署因应疫情发展及相应调整的社交距离措施，订立机制让营办商可因应乘客量等因素申请临时服务调整，以更有效善用资源。在相关机制实施后，九巴的脱班率在 2021 年逐渐改善，并回落至约 3.2%。

5 由于 2023 年第三季接连出现台风和极端天气情况，巴士服务运作受到负面影响。九巴的脱班率在 2023 年上升至 3.6%。

7. 在 2017 至 2025 年期间，屿巴的每年平均脱班率为 0.8%。如撇除 2020 年冠状病毒病爆发⁶及 2023 年于第三季出现极端天气情况⁷下脱班率较高的情况，屿巴在上述期间的脱班率则为 0.4%。

8. 在 2017 至 2025 年期间，交通投诉组就屿巴接获的投诉，平均每年按每百万乘客人次计为 6.04 宗，较同期行业整体平均 8.40 宗为低。在同一期间，按每百万行车公里计，屿巴平均每年有 1.92 架次巴士涉及意外，亦较同期行业整体平均 3.71 架次为低。

(B) 改善乘客服务

9. 为进一步提高服务水平，九巴及屿巴在现行专营期内亦采取了多项措施，持续改善服务质素，例如：

- (a) 透过智能手机应用程序及网站为旗下所有常规路线提供巴士的预计到站时间信息，以及向乘客提供有关巴士服务受影响的实时信息；
- (b) 在车厢内提供显示屏，显示巴士行走路线、下一站信息及乘客安全信息；
- (c) 九巴及屿巴分别在 2 332 及 83 辆巴士上提供免费 Wi-Fi 上网服务⁸，并分别在 2 914 及 74 辆巴士加装 USB 充电插头⁹；

6 在 2020 年，屿巴因应疫情期间乘客量急跌及社交距离措施而调整服务，脱班情况亦因当时司机人手供应不稳定而较严重，脱班率一度达 3.0%。在临时调整服务的机制实施后，屿巴的脱班率在 2021 年逐渐改善至约 0.3%。

7 由于 2023 年第三季接连出现台风和极端天气情况，巴士服务运作受到负面影响。屿巴的脱班率在 2023 年稍为上升至 1.1%。

8 分别佔九巴及屿巴约 62%及 57%的巴士。

9 分别佔九巴及屿巴约 77%及 51%的巴士。

- (d) 旗下所有可行的路线¹⁰使用可供輪椅上落的低地台巴士，以推广「无障碍运输」理念；
- (e) 九巴于 311 辆巴士提供双轮椅停泊位，优先调配该等巴士行走小区医院专线，包括 14H（油塘公共运输交汇处—顺利（循环线））及 32H（象山—荔枝角）号线；
- (f) 九巴设立顾客服务处，为乘客提供更佳的个人化服务，例如乘客查询、八达通增值、售卖车票及纪念品服务等；
- (g) 在政府资助计划¹¹下，九巴及屿巴分别在 2 082 及 10 个有盖巴士站加装乘客候车座位；
- (h) 在政府资助计划¹²下，九巴在 911 个有盖及备有电力供应的巴士站加装预计到站信息显示屏；
- (i) 九巴及屿巴分别在旗下 2 416 及 59 辆双层巴士的下层，显示上层尚余座位数量¹³；以及
- (j) 九巴已在旗下全线车队提供支持二维码支付及非接触式的电子支付系统，屿巴亦已在旗下全线车队提供二维码支付系统。

10. 此外，九巴及屿巴均提供配以票价优惠的巴士换乘计划。截至 2025 年年底，九巴及屿巴分别提供 279 及 10 项巴士换乘计划，该等计划由其各自提供或与其他营办商联合提供。两间营办商亦在所有路线提供小童及长者票价优惠，

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对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。

以及与其他公共交通工具营办商（例如港铁、电车及专线小巴等）合作推行换乘优惠。

(C) 提升安全

11. 九巴及屿巴在现行专营期内采取了多项措施，以进一步加强安全，例如：

- (a) 安装车内安全装置 - 由 2018 年 7 月起，所有订购的新巴士均会装设可加强车辆稳定性和减低翻侧风险的电子稳定控制系统，以及车速限制减速器（即具有减速功能的车速限制器）。九巴已于 2024 年为合适的现有巴士（分别为 2 737 及 2 759 辆现役双层巴士）完成安装电子稳定控制系统和车速限制减速器¹⁴，而屿巴分别为 10 及 39 辆现役双层巴士完成安装上述两项装置。另外，九巴和屿巴已为旗下部分车队安装先进驾驶辅助系统，包括防止碰撞和保持行车线警报系统，以及司机监察系统。九巴亦已为整个车队安装司机管理系统，以改善车长驾驶技术。屿巴亦已于 2025 年第三季开始在整个车队使用司机管理系统的部分监察功能，并计划在 2026 年第三季全面应用所有功能；
- (b) 进行路线风险评估 - 两间营办商已在 2024 年完成所有巴士路线的路线风险评估，包括评估实际路面情况及环境、其他道路使用者的活动等，并因应个别巴士路线的特定驾驶情况向巴士车长提供適切及足够的驾驶提点及指示，目的是确保车长能为乘客提供安全的巴士服务，不会对其他道路使用者造成危险；
- (c) 安全表现管理 - 由 2020 年起，两间营办商因应运输署的要求，采用一套共有 19 个项目的新安全表现指针，用以检讨专营公司的安全表现，包括一般安全、巴士乘客安全、巴士运作及网络安全、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、员工工作安全，以及管理及保证系统。此外，两间营办商自 2020 年起就发出车长超速驾驶及突然减速实时警报和特别报告的准则，采用更严格的划一临界值，更好地监察巴士车长的驾驶表现；以及

- (d) 改善工作情况及环境 - 两间营办商现已全面实施《巴士车长工作、休息及用膳时间指引》，包括减少工作及驾车时间和增加休息时间，以改善巴士车长的工作情况。此外，巴士车长的休息设施亦有所提升，以提供更佳的工作环境。

就九龙巴士(1933)有限公司及 新大屿山巴士(1973)有限公司表现的 乘客意见调查

— 报告摘要 —

提交予
运输署



精确市场研究中心 (CSG)
进行及撰写

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: 852 2833 6771 Email: general@csg-worldwide.com <http://www.csg-worldwide.com/>



1. 引言

1.1 调查目的

运输署委托精确市场研究中心 (CSG) 进行巴士乘客意见调查，收集乘搭九龙巴士(1933)有限公司 (「九巴」) 及新大屿山巴士(1973)有限公司 (「屿巴」) 服务的人士对该两间专营巴士公司表现的意见 (「调查」)。

1.2 调查方法

1.2.1 就九巴表现的乘客意见调查 (「九巴乘客意见调查」)

- 1.2.1.1. 九巴乘客意见调查的目标受访者为年龄 12 岁或以上、每星期至少乘搭一次九巴的人士。
- 1.2.1.2. 调查以电话访问方式向随机抽选的本港流动电话用户收集有关意见。流动电话号码采用随机拨号方法产生，与符合第 1.2.1.1 段受访资格的流动电话号码用户进行访问。
- 1.2.1.3. 调查于 2025 年 2 月 3 日至 23 日期间，每日晚上 10 时之前进行，访问日子涵盖平日及周末。
- 1.2.1.4. 调查成功访问了 2 605 名受访者，回应率为 65.2%。

1.2.2 就屿巴表现的乘客意见调查 (「屿巴乘客意见调查」)

- 1.2.2.1. 屿巴乘客意见调查的目标受访者为年龄 12 岁或以上、在调查期间乘坐屿巴的乘客。
- 1.2.2.2. 调查方法是在所选路线的巴士旅程中，以面对面方式与受访者进行访问。
- 1.2.2.3. 调查以两阶段形式抽选车上乘客，先抽选车次，再从被抽选车次中抽选其中的乘客成为受访者。
 - 调查涵盖 32 条屿巴路线 (包括辅助路线)。
 - 每条路线所完成的问卷数量大约按照该路线在 2024 年 1 月至 11 月期间的乘客量比例分配。
 - 在去程和回程中选出的车次数量大致相同。
 - 选出的车次覆盖全部班次时间，包括上午、下午、晚间和深夜，以及繁忙和非繁忙时间。
 - 在每程被选中的车次中，按照座位位置随机选出年龄 12 岁或以上的乘客进行访问。每程被选中车次最多完成 5 个访问。
- 1.2.2.4. 调查于 2025 年 2 月 3 日至 23 日期间进行，访问日子涵盖平日及周末。



1.2.2.5. 调查成功访问了 505 名受访者，回应率为 66.3%。

1.3 问卷

1.3.1 问卷包括 8 个主要题目，涵盖下列服务范畴的表现：

- (i) 整体服务质素
- (ii) 巴士的舒适程度
- (iii) 巴士上的设施
- (iv) 乘客信息
- (v) 巴士服务的可靠性
- (vi) 车长的驾驶表现
- (vii) 车长和职员的服务态度
- (viii) 巴士在环境保护方面的表现

1.3.2 受访者就整体服务质素及各服务范畴以四个等级的满意程度作出评价，即「好满意」、「满意」、「唔满意」及「好唔满意」。

2. 调查结果

- 2.1 整体而言，超过九成的受访者满意两间巴士公司的**整体服务质素**，分别有 93.2% 的九巴受访者及 91.3% 的屿巴受访者对此表示「好满意」或「满意」。只有少于一成的受访者对整体服务质素表示不满意（「好唔满意」或「唔满意」），分别是 6.7% 的九巴受访者及 8.5% 的屿巴受访者。
- 2.2 超过或接近九成的受访者满意巴士的**舒适程度**。表示「好满意」或「满意」九巴及屿巴受访者比率分别是 91.1% 及 89.3%。不满意（「好唔满意」或「唔满意」）的比率较低，九巴为 8.8%，屿巴为 10.7%。
- 2.3 超过九成的受访者满意巴士上的**设施**。表示「好满意」或「满意」的九巴及屿巴受访者比率分别是 92.4% 及 96.2%。不满意（「好唔满意」或「唔满意」）的比率较低，九巴为 7.4%，屿巴为 3.6%。
- 2.4 超过八成的受访者满意巴士公司提供的**乘客信息**，惟满意度相比前三个范畴低。表示「好满意」或「满意」的受访者比率分别为九巴 83.2% 及 屿巴 86.3%。不满意（「好唔满意」或「唔满意」）的比率为九巴 15.9%，屿巴 12.3%。
- 2.5 虽然受访者对两间巴士公司**服务可靠性**的满意程度亦相较其他范畴低，但仍处于高水平。表示「好满意」或「满意」的九巴及屿巴受访者比率分别为 84.2% 及 81.0%。不满意（「好唔满意」或「唔满意」）的比率为九巴 15.6%，屿巴 18.8%。
- 2.6 约九成的受访者满意**车长的驾驶表现**。表示「好满意」或「满意」的九巴及屿巴受访者比率分别为 88.3% 及 91.3%。不满意（「好唔满意」或「唔满意」）的比率为九巴 11.4%，屿巴 8.7%。
- 2.7 约九成的受访者满意（「好满意」或「满意」）九巴（88.7%）及屿巴（92.7%）的**车长／职员的服务态度**。对此方面不满意的比率（「好唔满意」或「唔满意」）分别为九巴 10.5%，屿巴 7.1%。
- 2.8 约八成的受访者对九巴（79.7%）在环境保护方面的表现感到满意（「非常满意」或「满意」）而接近九成的受访者对屿巴（88.1%）在此方面的表现表示满意（「非常满意」或「满意」）。对此不满意的比率（「好唔满意」或「唔满意」），九巴为 11.6%，屿巴为 6.7%。受访者在此范畴表示「没有意见／不知道」的比例比其他范畴略高，分别是九巴 8.7% 及 屿巴 5.1%。

九巴及屿巴在现有专营期内的财务表现

九巴

会计年度 (注 1)	每日平均 载客量 (人次)	总收入 (百万元)	总成本 (百万元)	除税后盈利 (百万元) (注 2)
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
2025	2 529 000	7,523	7,153	369

注 1：九巴的会计年度于每年 12 月 31 日完结。
注 2：由于数字经四舍五入，分项总和未必与总数相等。

屿巴

会计年度 (注 1)	每日平均 载客量 (人次)	总收入 (百万元)	总成本 (百万元)	除税后盈利 (百万元) (注 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

注 1：屿巴的会计年度于每年 3 月 31 日完结。
注 2：由于数字经四舍五入，分项总和未必与总数相等。