

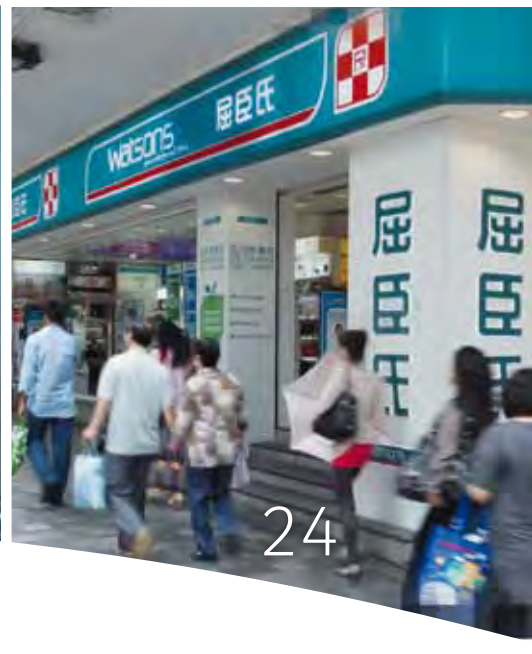
珠三角 曙光普照

珠三角
經濟發展愈趨成熟
和黃穩佔天時地利機遇



目錄

第二十九期 二〇一一年六月號



《Sphere》雜誌出版至今已踏入第二個十年，而今期更以全新形象與讀者見面。雖然刊物面目一新，但我們的目標始終不變：就是在和黃集團不斷擴展之時，搜羅全球業務網絡的最新消息和專題特稿，一一呈現在公司內外讀者的眼前。我們集合相關的文章，以更寬廣的視野，更深入地報道大家感興趣的課題。

今期的封面故事正好體現這個新方針，我們不但探討珠三角的最新發展及和黃如何部署把握當地即將出現的新機遇，而且敘述這個超級區域急速崛起的來龍去脈，以至香港在珠三角未來發展中的角色。為了在視覺上突顯這份新意，《Sphere》的設計師採用了矚目的拉頁式封面設計，希望你會喜歡。如有意見，歡迎你發電郵至 SphereE@hwl.com.hk。

02 集團消息
和記黃埔集團最新動態

08 封面故事
珠三角曙光普照
在珠三角經濟愈趨成熟時，和黃盡佔天時地利的優勢，旗下港口在最近更上市成立港口信託基金。今期我們也回顧珠三角的崛起，展望未來發展，和香港在新的銳變中所擔當的角色。

16 集團故事
應災全攻略
《Sphere》追蹤和黃集團在全球業務中，如何準備和應付近年接踵而至的天然災害，和員工如何用心協助受天災影響的人。

24 零售小品
美麗成長路
長期服務於屈臣氏集團的員工，娓娓道來集團如何由三十年前的一家小型西藥連鎖店，搖身一變成為全球最大保健、美容及香水零售商；《Sphere》同時報導集團新設的駐店營養師服務。

出版：和記黃埔有限公司 香港中環夏慤道10號和記大廈22字樓 網址：www.hutchison-whampoa.com 集團編輯委員會：張景如、劉偉清、梁瀚思、劉靄欣、黃慧貞、陸詠琴 編務：[Executive Counsel Limited](http://www.ExecutiveCounsel.com) 聯同特約編輯孟莎娜。設計及製作：[asiacity Asia City Media Group](http://www.asiacity.com) Greg Crandall、柯俊傑、何紹敏、李諾軒、黃少琴、張婉儀 電話：2850 5500 分色及印刷：[bigboXX.com Limited](http://www.bigboXX.com)。©2011和記黃埔有限公司擁有版權，未經書面授權，不得翻印或轉載。本刊文章內容純屬作者的意見，並不代表和記黃埔有限公司立場。所有貨幣的兌換率只是約數。



締造歷史

新加坡 三月，和記港口控股信託在新加坡交易所上市，成為全球首個上市的貨櫃港口業務信託基金。基金的業務組合包括在香港和深圳這兩個全球最繁忙（按吞吐量計算）貨櫃港所持有的控股權益。新成立的和記港口信託令投資者得嚙華南地區經濟和貿易業務增長的全面好處。 **P**



智通萬里

香港 3香港為國泰航空公司「國泰航空暢遊世界八十日」的八名決賽入圍者提供智能電話，以及免費本地話音和數據服務。入圍者在港期間使用了智能電話，找出並參觀了位於中環的3概念店。 **T**

- C** 企業
- P** 港口及相關服務
- H** 地產及酒店
- R** 零售
- T** 電訊
- I** 能源、基建、投資及其他

成績超卓

英國 Superdrug躋身英國五大零售商之列，根據獨立機構Verdict Research對六千名消費者進行的意見調查，Superdrug的總評分位列第四，而在保健及美容零售市場則高踞榜首。 **R**



我愛香港—旅遊學英語

香港 為鼓勵參加仁愛堂社區支援中心英語課程的兒童勤用英語，和黃集團義工陪同他們前往大澳實地考察，包括向當地居民學習醃製鹹鴨蛋。大澳風光如畫，鹽業貿易和漁業曾興盛一時，當地的棚屋和荒廢的鹽田仍到處可見。 **C**

增持權益

香港 長江基建集團有限公司及電能實業有限公司增持加拿大薩斯喀徹溫省的Meridian熱電聯產廠的權益，由不足百分之二十五增至百分之一百。這項交易見證電能實業積極擴展業務，在全球投資電力及公用事業。①



白貓展新姿

中國內地 和黃在上海的合營清潔劑品牌白貓在內地家喻戶曉，它最近一洗傳統形象，換上時尚新貌，並以夥伴身份亮相上海時裝周，展示其更年輕、更時髦的形象以及對環保的承諾。①

百年樹人

印度 Hutchison Global Services已將旗下企業社會責任計劃「3精神」(Spirit of 3) 易名為Human First，其首要目標是籌募善款，資助孟買Akanksha基金會為貧苦兒童而設的教育中心。①



電腦桌布比賽

全球 和黃集團總部正在舉辦一項推廣綠色辦公室環境的電腦桌布設計比賽，供整個集團內的電腦使用，歡迎世界各地同事參加。參賽作品須為1280乘1024像素，勝出者可獲贈一份神秘禮品。請於今年八月三十一日前，將參賽作品電郵至 SphereE@hwl.com.hk，或郵寄香港中環夏慤道十號和記大廈二十二樓（註明：環保電腦桌布比賽），比賽結果將於截止日期一個月後公佈。①



豐盛之年

加拿大 在赫斯基能源位於加拿大勞埃德明斯特的煉油廠，每月及全年原油產量以至瀝青交付量均創下新高紀錄，值得眾員工自豪。 **I**

更高更強

中國內地 惠州國際集裝箱碼頭增設三台超級吊機，足以為新一代貨櫃船服務。每台吊機的吊臂可延伸六十三米，高四十三米，可同時吊起兩個標準櫃。 **P**



- C** 企業
- P** 港口及相關服務
- H** 地產及酒店
- R** 零售
- T** 電訊
- I** 能源、基建、投資及其他



更添一點綠

印尼 3 印尼加強採用潔淨的氫燃料電池，增加使用這種電池的接收基站，由二〇〇九年底的二百一十個增至四百七十二個。 **T**

綠色新智能

香港 港燈推出智能電話應用程式，提供隨時隨地實踐低碳生活的實用貼士。客戶透過該應用程式登記採用電子賬單，更可得到三十元的一次過電費回贈。 **I**



雙城記

中國內地 五月中旬，集團於同一天在重慶和天津各推出一個地產項目，吸引不少人前往參觀。重慶珊瑚都會提供面積達七十二萬平方呎的高級商場，並可飽覽長江美景；而天津都會軒則是天津世紀都會的高級住宅項目。



回饋忠實客戶

荷蘭 / 英國 Kruidvat和Superdrug各自推出首張優惠卡，其中Superdrug Beauty Card也可作為女士的小鏡子使用，客戶於網上和店內購物可憑卡賺取積分，並以積分支付商品的部分貨款；Kruidvat的優惠卡則為每位客戶提供度身設計的優惠。R

雙喜臨門

英國 和黃旗下菲力斯杜港的環保成就再獲肯定，該港口榮獲索夫克郡頒發「綠色環保獎」及「商業文化獎」，以表揚港口的二千五百名員工致力減少業務營運對環境的影響。P



自然就是美

香港 和黃與美國有機產品公司翹楚 Hain Celestial Group Inc 合營組成的和黃漢優有機公司（Hutchison Hain Organic），在香港有機資源中心舉辦全城有機日，推廣自然及健康的飲食習慣。I





身體力行

香港 超過二千五百名屈臣氏員工及親友，參加香港公益金「新界區百萬行」，體現集團「為您帶來更多」的口號。他們共籌得港幣六十二萬八千元。 **R**

備受尊崇

加拿大 在《財富雜誌》一年一度的排行榜上，和黃聯營公司赫斯基能源躋身採礦及原油生產業的「全球最受尊崇公司」之列，而於業內的整體排名第八。 **I**



個人熱點

奧地利 / 意大利 3意大利及3奧地利已推出兩項個人Wi-Fi產品，令不同的流動通訊設備均可於3G網絡覆蓋範圍內享有寬頻互聯網服務。在這兩個國家，客戶只須申請3的特別網上優惠，便可免費獲得以上兩項產品。 **T**

貼心服務

瑞典 3瑞典開設3LiveShop，讓客戶在網上購買服務計劃或產品時，可透過網上聊天服務或視像通話聯絡營業員，解決疑難。 **T**



- C** 企業
- P** 港口及相關服務
- H** 地產及酒店
- R** 零售
- T** 電訊
- I** 能源、基建、投資及其他



集團消息來源

獎項 — 和黃集團旗下囊括的獎項一覽

- 1 港島海逸君綽酒店的Le 188°餐廳及酒廊榮獲《U Magazine》「我最喜愛食肆選舉二〇一一」之「我最喜愛的靚景餐廳」獎項，都會海逸酒店的Promenade西餐廳則獲得「我最喜愛的自助餐廳」獎項。
- 2 電能實業努力建立關懷社區、僱員及環境的企業文化，從逾二千二百家參與企業中脫穎而出，榮獲香港社會服務聯會頒發全面關懷大獎。
- 3 Compass Visa奪得由Visa香港頒發的「最高payWave讀卡器增長銀獎」。
- 4 海逸國際酒店集團是香港最大的酒店集團，酒店集團榮獲《資本壹週》頒發「二〇一一酒店服務」大獎，表揚酒店集團在服務和領導能力的卓越表現。《資本壹週》是大中華地區的著名財經雜誌，透過讀者以一人一票的方式，投票選出上述獎項。
- 5 位於九龍的8度海逸酒店在「第六屆中國酒店星光獎」中榮獲「最佳中檔酒店」大獎，表揚其卓越款客服務；酒店亦連續兩年於「TTG China中國旅遊大獎」獲頒「香港最佳中檔酒店」大獎。
- 6 和記電訊香港控股有限公司在短短六個月內，連奪由本地傳媒及業界夥伴頒發的十六項業界大獎，進一步肯定集團優越的品牌策略，並見證集團為個人、企業及網絡商提供創新的流動通訊及固網通訊方案，表現超卓。



1



2



3



4



5



6

在與香港接壤的廣東省，珠江三角洲正蓄勢待發，準備邁進另一重大轉型期。中國當局決心在此開拓一個超級現代化的大都會，再次引領國家的創新與發展步伐。和記黃埔集團希望能發揮推動作用，協助珠三角釋放有餘未盡的發展潛力，旗下最近上市的港口信託基金，亦料可盡收天時地利之優勢。

珠三角 曙光普照



想像一下，一個延綿數百公里的超級區域，面積比世界上任何一個市區都大，聚居人口多達一億二千萬，幾乎等於日本全國人口。再想像一下，這個城市群的交通基建覆蓋廣泛，由省會廣州伸展至香港，區內經濟總產值更是大得驚人。聯合國人類住區規劃署（人居署）的研究顯示，這個超級區域絕非未來的幻想，而在今天便可實現。

珠三角現正奠定加強經濟融合的基礎，區內緊密相連的城市繁榮富庶，人民的生活質素邁向中國有史以來的最高水平。由於內地經濟學家和決策者已看得出珠三角由來已久的「世界工廠」模式正逐漸不合時宜和難以持續，於是推出一連串影響深遠的宏圖大計，希望為珠三角建立全新的發展模式。

這些計劃包括「二〇〇八年珠江三角洲地區改革發

展規劃綱要」、「二〇〇九年環珠江口宜居灣區建設重點行動計劃」，以及較近期萬眾期待的「十二五規劃」（二〇一一年至二〇一五年）。就像上一個五年大計「十一五規劃」，中國政府已為國家未來的經濟發展訂立策略及詳細指引。

單看這些官方文件平鋪直序的題目，實在難以全面反映當中勾劃出令人目眩神弛的遠景。中國領導人著眼把珠三角建設成為一個四通八達、高度城市化和現代化的地區，讓當地人民享有世界一流水平的優質生活。

高瞻遠矚

根據國家發展和改革委員會〇八年的規劃綱要，到二〇二〇年，中國人民的平均壽命將達八十歲，並享有周全的社會保障。許多人會從事發展成熟的服務行業，

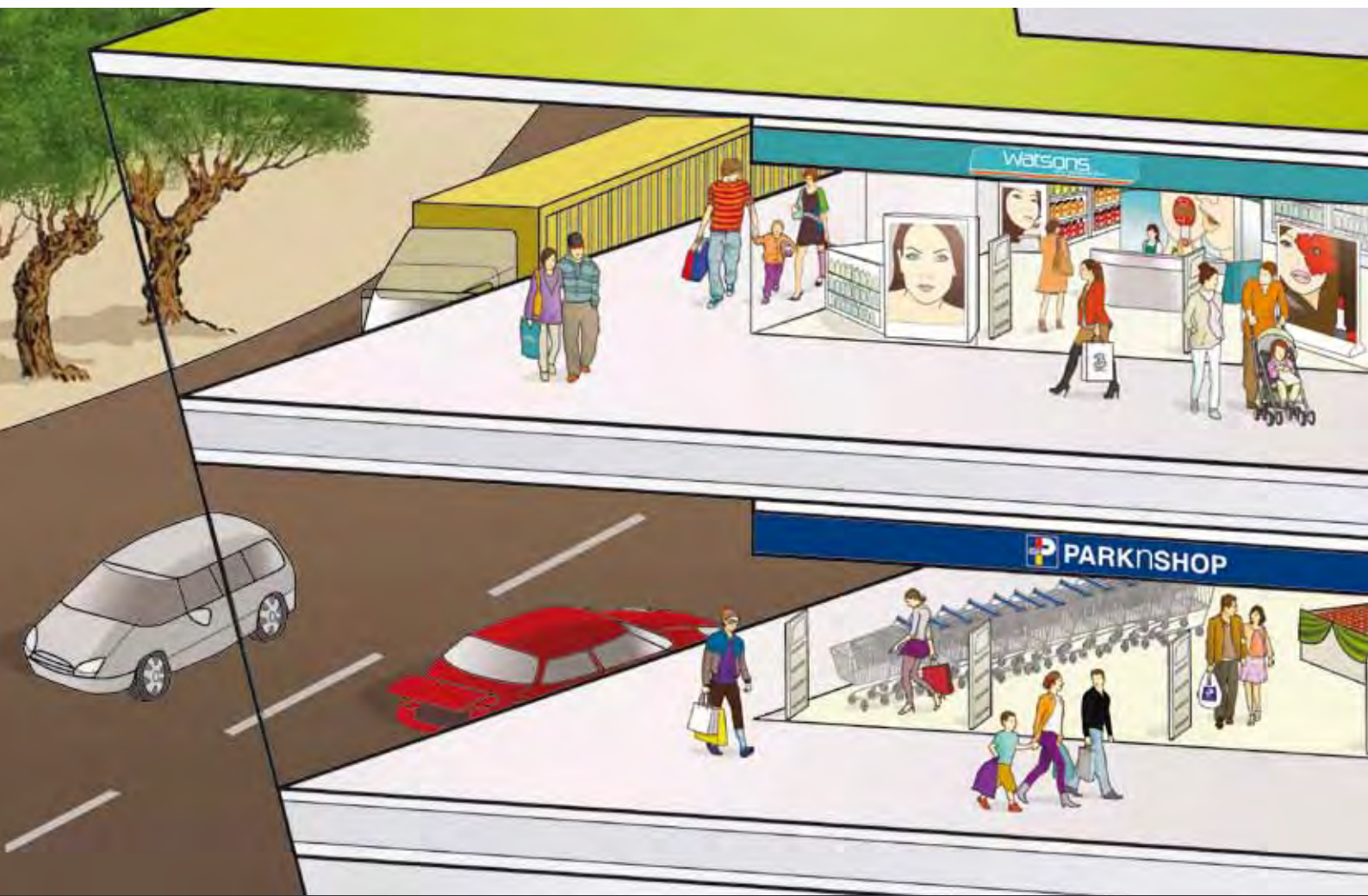


差不多所有居民會
住在**環境清潔**而重視
能源效益的住宅區，
大部分人會使用由本地
研發的**優質**消費品和高
級進口貨。

如金融、物流、創意產業、會議及展覽業等，每人每年創造十三萬五千元人民幣（二萬零七百五十美元）的經濟收益。

其他人會從先進的製造業，生產行銷全球的新一代工業設備、石化產品和電腦軟件。中國也會出現二十多個享譽全球的國產品牌，這些品牌公司每家每年的營收預料會超過一千億元人民幣（一百五十三億美元）。

差不多所有人會住在環境清潔而重視能源效益的住宅區，每天乘坐效率極高的先進集體運輸系統上下班，大部分人在家裏都會使用由本地研發的優質消費品和高級進口貨。污染嚴重、耗用大量資源和勞工密集的工業將會一去不返。人均本地生產總值能源消耗和環境質素，相信會於往後十年達到最先進的全球標準，標誌珠江三角洲的「綠色」新紀元。



香港大珠三角商務委員會主席馮國經博士說：「如果你真的希望了解珠三角的不同發展計劃，只要看看高鐵系統便可一目了然。」

「在中國內地，傳統以來人流和物流一般是沿著河流移動，從東至西，並由沿海流向內陸。然而，情況正隨著內地鐵路網不斷擴展而改變，南北西東的交通聯繫現已日益緊密，鐵路線由珠江三角洲擴散至中國西南部，使兩地間以至與東南亞地區的經濟融合更加緊密。」

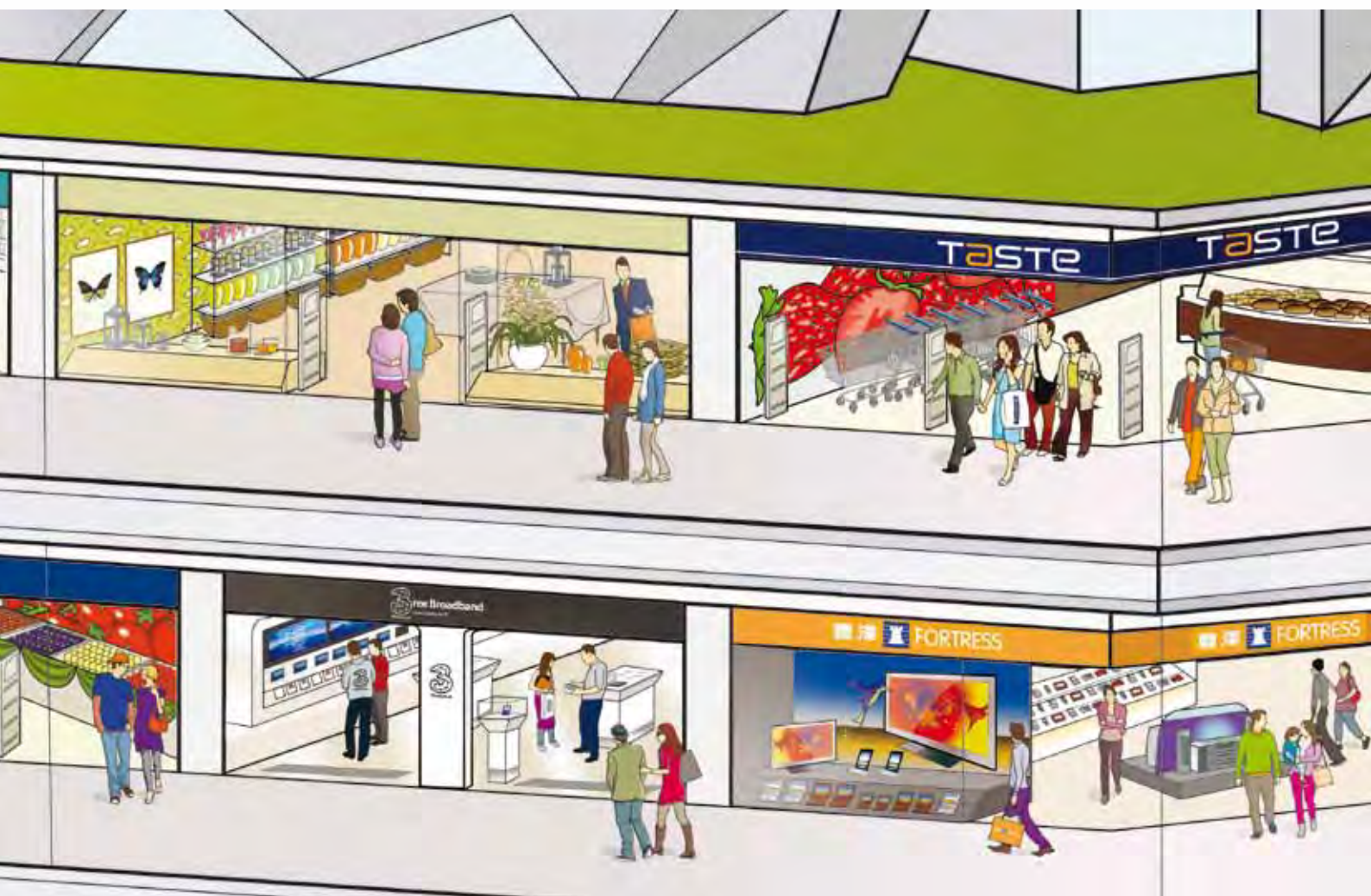
落實計劃

根據發展規劃綱要，到二〇二〇年，貫穿珠江三角洲的鐵路網將長達二千二百公里，港口貨運處理量達十四億公噸、

貨櫃處理量達七千二百萬個二十呎標準櫃，區內機場客運量為一億五千萬人次。現代化高規格的航運網將會覆蓋整個珠三角地區，而位於廣州、深圳和珠海的港口也將提升水平，鞏固世界級多功能港口集群的發展。

馮博士說：「雖然這些目標看來也許野心很大，但我們不要忘記，中國在實現重大的經濟計劃，特別是五年規劃方面，幾乎是十拿九穩的。」

區內正在進行的其他重要大型項目，包括廣深港高速鐵路、港珠澳大橋、中山至深圳通道、貴州至廣州和南寧至廣州鐵路，以及在廣州、深圳、佛山及東莞的集體公共運輸設施。這些項目落成後，區內城市間的距離將會縮短，達致前所未見的緊密融合。





為把握城鎮間的融合趨勢和人民日漸富裕所帶來的新機遇，和記黃埔已在珠江三角洲的主要產業建立起深厚根基。房地產市場方面，集團在七個珠三角城市共有十五個高級住宅和兩個優質商用物業發展項目。百佳超市連鎖店在區內經營三十八家超市，並看準未來的需求，率先在廣州開設檔次較高的TASTE品味超級市場。

港口潛力

對和黃附屬公司和記港口集團有限公司（和記黃埔

港口）來說，當前的時機尤其令人振奮。和記黃埔港口的業務網覆蓋珠江三角洲八個城市，包括在香港和深圳這兩個全球最繁忙的港口城市擁有深水貨櫃港設施。

和記黃埔港口在香港和深圳的主要資產，最近透過和記港口信託進行首次公開招股，成為全球首個上市的貨櫃港業務信託基金。

信託基金今年三月在新加坡交易所上市，儘管中東和北非的地緣政局動盪，加上日本地震和海嘯令市況

香港國際貨櫃碼頭已逐步轉向處理國際轉口貨運， 和不斷增加的亞洲區內貨運。

不明朗，但首次公開招股引起熱烈反應，推動資金進一步流入珠三角港口設施和帶來其他商機。

和記黃埔港口執行董事葉承智說：「珠江三角洲將繼續成為中國領先的出口製造業基地，其他內地城市恐怕要幾年時間才能趕上。」

因此，和記黃埔港口每年繼續配合出口貨運增長的服務需求，其中輸往中東和南美洲等新市場的貨運需求尤其殷切。此外，葉先生認為華南地區日益富庶，意味著當地人民對進口貨的需求將有增無減。「我們預期當地的進口貨運將會增加，而增長將來自世界各地，不止是歐美國家。」葉先生補充，由於中國現已取消對東南亞國家聯盟成員國大部分出口貨物的關稅，預計亞洲區內的進口業將開始顯著增長。

珠三角區內製造業基地的規格迅速提升，也帶來了不少轉變。葉先生說：「珠三角的廠商引入自動化設備以提高生產力，使經濟效益愈來愈高，出產更多高價貨品。另外，較傳統的出口加工業正轉向發展水平較低的地區，包括和記黃埔港口大部分內河港所在的珠三角西岸，以至廣東省其他地區及中國西南部。」

隨著珠江三角洲銳意擴展交通網，新建鐵路和高速公路已延伸至中國大西南，將為中國內陸的出口貨物打開一條更快捷、更可靠的「南下」通道，因而提升和記黃埔港口的內河和沿海港口網絡的綜合優勢。

舉例說，雖然中國「西部大開發」計劃是以長江上游地區為中心，但出海最直接的途徑仍須取道珠三角。和記港口信託託管人—經理之行政總裁奚治月女士表示：「當所有新基礎設施和系統完成到位，尤其是專用平鹽鐵路線，和記港口信託旗下港口將可憑藉便捷的交通網絡，為高時效要

求和價格敏感度的貨物提供服務，成為內陸腹地的重要對外窗戶。

各司其職

二〇〇九年，香港和深圳的港口合共處理了三千九百二十萬個標準櫃，使珠三角成為按吞吐量計算全球最大的貨運樞紐，同期新加坡的貨櫃處理量為二千五百九十萬個標準櫃，而上海的貨櫃處理量則為二千五百二十萬個標準櫃。

除香港以外，深圳鹽田港是區內唯一一個天然深水海港，鹽田國際集裝箱碼頭（鹽田國際碼頭）的深水港碼頭服務主要處理輸往歐美主要市場的貨物。鹽田國際碼頭現正興建多個新泊位，並將會在珠三角在未來發展中對港口服務與日俱增的需求而受惠。

葵青區港口最大的貨櫃碼頭經營商香港國際貨櫃碼頭已逐步轉向處理國際轉口貨運，尤其是不斷增加的亞洲區內貨運。為應付航運公司對區內碼頭服務更高的需求，碼頭可利用和記黃埔港口在江門、南海和珠海（九洲港）等內河港的駁船服務。香港國際貨櫃碼頭不再只是處理中國的出口貨運，情況類似香港國際機場，碼頭現在處理往來世界各地的貨物，通過監察確保貨船之間每種貨物的起卸迅速可靠。香港國際貨櫃碼頭在本地航運市場的領導地位為碼頭帶來額外優勢。全球三十大大環球航運公司均有船隻靠泊香港國際貨櫃碼頭的碼頭設施，令碼頭得以提供一個獨特而靈活的平台，方便客戶間溝通聯繫。

新珠江三角洲憑藉創新及多元化的優勢，將可繼續借助和記黃埔港口的優勢，提供世界級的港口服務，配合珠三角的世界級發展水平。

歷史回顧： 珠三角首次轉型

三十多年前，珠江三角洲大部分地區還是一大片貧窮落後的寧靜農村，當時的農民和漁民根本無法想像未來將會出現的翻天覆地。一九七九年，中國政府實施「開放政策」，以大膽的試驗性經濟措施引發發展動力，徹底改變了中國的經濟路向，促成珠三角的經濟蓬勃發展，銳不可擋。

中國改革開放的第一步，是於一九八〇年在毗鄰港澳的深圳和珠海成立經濟特區。這些特區引領中國邁進發展新紀元，而主要來自香港的外商直接投資更進一步推動特區的發展。

新政策為珠三角的農業經濟帶來巨變，隨著出口加工業的蓬勃發展，農民紛紛投入工業生產行列。鄉鎮企業的冒起，進一步帶動經濟產值，使人民收入上升，出口加工業一片興旺，而珠三角對農業的依賴則大大減少。

在這些早期經濟改革的成功基礎上，中國於一九九四年成立珠江三角洲經濟區，在廣州和深圳等大城市的帶領下，達成區內和諧發展，並加強各地方政府之間的協調。中央當局視經濟區為市場化政策的試點，以引領中國邁向新的經濟時代。

為加快轉型步伐，中央政府授予更大權責，讓省政府釐定經濟政策。這種前所未見的權力下放，有利推行創新措施，如成立深圳證券交易所、推出新的土地租賃制度，以及進行私有化實驗。這些措施有助建立市場主導文化，加強區內競爭力及持續發展成功的元素。

一九九〇年代，珠三角製造業基地走向多元化，廠商投資電腦、資訊科技、生物工程等高增值行業。到二〇〇一年，珠三角的廠商生產全球近百分之五的貨品，出口總值達二千八百九十億美元，成為玩具等貨品的全球主要生產地。珠三角亦名副其實，被公認為「世界工廠」。

珠三角三十年來的急速發展，見證當地締造的經濟奇蹟。根據香港政府投資推廣署委託的研究報告，珠三角本地生產總值，由一九八〇年的八十億美元，飆升至二〇〇〇年的八百九十億美元，到二〇〇八年更增至接近四千二百八十二億九千萬美元。憑著輝煌往績、穩固根基、清晰目標和遠大理想，珠三角正蓄勢邁向另一驕人的增長階段。

港口里程碑

- 香港國際貨櫃碼頭在葵涌貨櫃港的四號碼頭投入營運。

1976

- 中國宣佈經濟開放政策，香港國際貨櫃碼頭的吞吐量僅低於五十萬個標準櫃。

1978

- 香港國際貨櫃碼頭在葵涌貨櫃港的六號碼頭落成，其時碼頭的吞吐量超過一百五十萬個標準櫃。

1989

- 香港國際貨櫃碼頭啟用七號碼頭，旗下所有碼頭（四號、六號及七號碼頭）合併為一項綜合設施。

1990

- 集團簽署合約組成一家合資公司，以擁有、經營及進一步擴展深圳鹽田港。

1993

- 葵涌的八號東貨櫃碼頭第一個泊位落成啟用。

1994

- 和記港口集團有限公司（和記黃埔港口）成立，負責管理和黃在香港、中國內地與海外的所有港口及相關服務。
- 成立附屬公司和記黃埔三角洲港口有限公司（和黃三角洲），以持有與管理在中國內地的內河/沿海港口及相關設施。

1995

- 和黃三角洲與江門航運公司組成合資公司，擁有與經營江門高沙貨運碼頭。

1996

- 由和記黃埔港口持有百分之三十七權益的內河碼頭，獲批屯門內河貨運碼頭的設計、興建和經營合約；同年，香港政府批出九號碼頭兩個泊位予香港國際貨櫃碼頭。

1998

- 設立觀瀾內陸集裝箱倉儲中心，配合華南地區進出口貨運的增長。

2001

- 和記黃埔港口與深圳市政府及鹽田港集團簽署協議，共同發展鹽田國際集裝箱碼頭三期工程。

共創未來： 香港在新珠三角的角色

2003

- 香港國際貨櫃碼頭宣佈九號貨櫃碼頭正式啟用，該碼頭是當時香港最新建成的貨櫃處理設施。和記黃埔港口在鹽田港的吞吐量突破五百二十五萬個標準櫃。

2004

- 香港國際貨櫃碼頭的處理量突破八千萬個標準櫃，創下里程碑。

2006

- 香港國際貨櫃碼頭處理第一億個標準櫃。

2007

- 和記黃埔港口與惠州港務集團簽署合營協議，營運惠州國際集裝箱碼頭。

2008

- 和記黃埔港口訂立協議，發展深圳鹽田港東港區一期工程；而珠海國際貨櫃碼頭（高欄）則展開第二期測試營運。

2009

- 和記黃埔港口與惠州港務集團就惠州港首個專用集裝箱碼頭舉行奠基儀式。

2010

- 和記黃埔港口於珠江三角洲各港口的總吞吐量接近二千五百萬個標準櫃，而葵青貨櫃港設施的吞吐量達一千一百零四萬個標準櫃，其中轉運貨物量約佔百分之六十。

2011

- 三月，和記黃埔港口分拆於廣東省、香港和澳門的深水貨櫃港業務，透過和記港口控股信託在新加坡上市。

在七〇年代後期，當香港經濟一片興旺，珠江三角洲在不少人心目中，只是中國這個封閉、神秘和貧困國家的一個偏僻農村地區，毫不起眼，但港商卻另有一番見解。這些目光遠大的企業家很快洞悉，中央政府開放華南地區，等於為香港企業帶來一條「救生索」。

當年香港是舉世知名的製造業中心，製造業工人接近一百萬，不過勞工密集工業卻面對土地不足和人手短缺的問題。隨著本地營運成本不斷上升，香港對亞洲競爭對手的優勢迅速喪失。中國政府開放內地經濟，讓港商可在珠三角建立一個全新和更大的工業腹地。

本港的競爭力因此得到提升，廠商能以遠低於香港的成本提供更高的產能。在香港，廠商則不斷提升設計、物流和市場推廣的能力，這種與珠三角合作夥伴開創的「前店後廠」經營模式，成為亞洲供應更低廉的消費品給西方市場的新趨勢。

在這方面，香港發揮的影響力無可比擬。在一九九三年至二〇〇一年間，廣東省利用外商直接投資額達一千二百一十二億美元，其中香港佔超過百分之六十八。到二〇〇二年，港商在珠三角僱用的工人銳增至超過一千萬，而香港本地工廠的製造業工人數目則萎縮至只有二十萬。

為深化合作，香港與內地在二〇〇三年簽訂「更緊密經貿關係安排」，自此這項安排不斷增加補充細則。根據香港貿易發展局（貿發局）資料，到二〇一〇年，主要來自香港的外資投資企業佔廣東省出口總值高達百分之六十二點二。

貿發局相信，面對內地新的經濟方向，加上中國政府銳意擴展及革新服務業，香港必須把握當中的機遇。

貿發局更表示，中國在金融改革過程中將准許「新」珠三角借助香港的專才，以建立更能與外界接軌的金融體制。在接近邊界的前海地區，一個新的金融服務區已經動工。該區被譽為珠三角的「曼克頓」，不少人認為它將為香港不斷擴展的金融服務業提供一個低成本的後勤基地，有利香港作為國際金融中心的持續發展。

從北京到香港的規劃人員和評論員，均認為香港憑著豐富的技術、管理及市場推廣知識，將會掀起珠三角先進製造業和服務業的一場革命。他們預期，香港在金融、法律、航運、物流和地區總部/專業服務方面的優勢，加上湛深的國際知識和服務理念，將能再次發揮領導作用，推動珠三角在廣泛的經濟領域建立更優越的國際地位。

在去年簽訂的「粵港合作框架協議」中，粵港政府同意共同實踐六個長遠的發展目標，包括建立世界級新經濟區域、開拓金融合作區域、建設先進製造業和現代服務業基地、構建現代流通經濟圈、創建優質生活圈，以及形成世界級城市群。

經歷中國農村工業化的三十年後，勇於創建、善於應變的香港企業家，現在又有機會再展拳腳，推動綠色珠三角的新變革。 (HKL)



應災全攻略



近年來，地球上的異常天氣及自然災害頻頻出現，備受關注。和黃集團業務遍佈全球，因此很有機會受到龍捲風、颶風、颱風、暴風雪、濃霧、地震、火山爆發等災害的威脅。集團擬定應變計劃，讓公司在各種情況下均能保持業務正常運作，並以保障生命安全為首要目標。

歐洲保險業的數據顯示，過去三十年內，全球氣象災害發生的次數增加三倍。單是去年，全球發生的自然災害多達九百五十宗，是自一九八〇年以來的第二高數字，較過去十年的每年平均水平增加近百分之二十；這些自然災害造成的經濟損失高達一千三百億美元左右。

在集團廣泛分佈的業務機構中，不少員工曾在去年親身經歷極端的氣候異變，包括俄羅斯夏季的熱浪與森林大火，和北歐冬季創紀錄的降雪量。其他員工即使不是身受其害，也需要努力應對一些天災所產生的連鎖反應。

火山爆發

冰島艾雅法拉冰河火山於二〇一〇年四月中旬突然爆發，火山灰直噴六公里高空，全球各地猝不及防。由於火山灰向南飄移，可能導致行走繁忙歐洲路線的飛機出現引擎堵塞，因此英國緊急封閉全境空域，其他歐洲國家也迅速跟隨。

遠在地球另一半的香港，和記黃埔旗下海逸酒店的訂房部員工最先感受到火山爆發的影響。歐洲客戶紛紛取消已預訂的客房，而準備西飛的酒店賓客及其他旅客則被迫延長留港。

港島海逸君綽酒店總經理鄒祖耀表示：「我們的客務及前台人員放下手上的工作，趕緊照顧受火山爆發影響的賓客。由於很難即時掌握全面的相關資訊，我們主動每天向航空公司跟進航班情況，希望為賓客提供更多消息。有些賓客憂心忡忡，我們除了表示同情外，更盡一切努力，使他們在滯留期間的生活可以安心舒適。」

由於火山灰擴散，許多機場被迫關閉，3英國百多位出國公幹或旅遊的員工無法回國。幾天之後，歐洲航空服務開始恢復正常，而這次經歷令世界各地的公司吸取寶貴的教訓。

3英國人力及物業總監彭樂兒表示：「我們已撥出預算來建立更全面的系統，追蹤和報告員工出外公幹的行蹤。無論是出外公幹還是度假，我們鼓勵員工更加留意風險問題。我們必須確保員工的安全，避免他們承受不必要的危險，例如公司不鼓勵員工冒著暴風雪駕車上班，並要他們留意有關混亂情況的新聞報道，及時採取應變措施安全回家。」

今年五月底，冰島另一座火山爆發，為3英國提升了的應變管理能力帶來考驗。格里姆火山爆發，將濃煙及火山灰推至十九公里高空，令歐洲北部部分地區的航空

和記環球電訊多元化網絡路由



和記環球電訊在三月發生日本地震和海嘯後，迅速在多重龐大系統網絡中切換受影響的國際電訊網絡。

服務癱瘓。彭樂兒補充道：「我們當時已做好準備，得以與所有出差的高層人員取得聯絡，並制訂最完善的應變計劃，確保他們安全回國。」

暴風雪

去年，歐洲的冬天來得特別早，而且天氣異常嚴寒，阻礙了各地的商業運作。英國二〇一〇年十一月錄得自一九六五年以來最高降雪量，在十二月更創下自百年前有記錄以來的最低溫度，夜間氣溫降至攝氏零下十多廿度。

於十二月一個特別嚴寒的下午，3英國被迫提早關閉位於格拉斯哥的辦公室，確保員工避開暴風雪和道路結冰的雙重危險，安全回家。數天後，格拉斯哥直銷員工也提前下班，讓後備團隊在溫暖的亞洲處理客戶的來電。

英國的大雪，也對和記黃埔旗下的保健及美容產品零售商Superdrug造成影響，導致其供應鏈運作幾乎中斷。Superdrug供應管理總監盛迪說：「由於物流、店舖與營運團隊之間保持密切溝通，當商店的對外交通恢復暢通，我們便立刻安排送貨，連周末也一樣開工。」

在八千公里外的中國北方，去年的寒冬使屈臣氏的護膚品及飲品受損。中國屈臣氏供應管理總經理謝飛偉說：「貨物出倉後，在運輸過程中結了冰，部分貨品的包裝破損。現在當天氣特別酷寒，我們會採用保溫箱加裹毛毯的方式來包裝液體產品，減少損失。」

海底挑戰

對和記環球電訊來說，近期業務營運面對的最大



挑戰來自海底發生的自然災害。今年三月，日本東北岸發生九級地震，震央非常接近接駁香港、中國大陸、日本、韓國與美國的海底通訊纜。

當這次地震和海嘯的影響和嚴重性漸漸浮現後，和記環球電訊即時竭盡全力確保國際通訊如常運作。在亞洲與美國之間有三至四成的國際通訊中斷之時，和記環球電訊仍得以保持正常的服務水平。

和記環球電訊國際業務高級副總裁郭詠邦說：「我們能維持正常的通訊服務，因為我們採用多重海底和陸上光纖電纜系統，能夠自動將受影響的數據流量切換至未受影響的海底光纖電纜。在地震發生後四小時內，我們為企業客戶提供的通訊服務已全面恢復正常。」

郭先生補充道，日本發生大地震後，其他電訊公司均依靠和記環球電訊先進而龐大的全球網絡，恢復本身的通訊服務。他說：「這是公司作為全球公民所應承擔的責任。我們積極回應各國主要網絡商的請求，不管他們是在日本、美國、新加坡、越南或菲律賓。我們對於能助日本同業一臂之力，尤其感到欣喜。」

災難近在咫尺

和記黃埔港口的一些營運地點非常接近二〇一〇年幾次最大的自然災難，包括巴基斯坦歷史上最嚴重的水災，和澳洲昆士蘭省及其首府布里斯班的大面積洪患。

不過，為和記黃埔港口帶來最直接影響的自然災害發生在二〇一〇年三月二十九日，當日在美國佛羅里達州岸外約九十公里的大巴哈馬島，自由港貨櫃碼頭遭受罕見的龍捲風吹襲。

和記黃埔港口執行董事葉承智表示：「龍捲風的態勢難以捉摸，我們以員工與碼頭的安全為重，在龍捲風肆虐後立即暫停碼頭的一切作業，並啟動危機管理機制，包括拯救及恢復計劃，同時與所有碼頭持份者進行內部和對外溝通。」

風災過後，港口的緊急應變及救援隊伍立即趕赴現場。當地緊急服務部門也提供協助，帶來重型設備開路，清理頹垣敗瓦。災後兩天，碼頭作業已全面恢復。港口的技術服務部也協助恢復碼頭運作，並與設備生產商協調，確保迅速維修和更換有問題機件。

儘管巴哈馬島很少出現龍捲風，自由港貨櫃碼頭緊急應變手冊仍包括相關的應對計劃。港口定期進行安全演習，間中更邀請當地緊急服務部門參與。港口還自設氣象監察站，定時接收巴哈馬氣象部的最新氣象數據。

應對暴風雨

和記黃埔在南北半球均有業務受到熱帶風暴的吹襲。伊戈爾是二〇一〇年大西洋風季期間最大的颶風。這股颶風在去年九月逼近加拿大東海岸時，和記黃埔旗下赫斯基能源立刻啟動周全的應變計劃，嚴陣以待。

在颶風最猛烈的時候，公司關閉兩個半浸沒式鑽油井，並暫停另一個生產設施。颶風過後，赫斯基能源並無接獲任何傷亡報告，而設施也沒有重大損毀，所受的影響僅是減產數小時。

員工與承包商在陸上的住宅卻沒有這麼幸運了。在颶風襲境當天下午，赫斯基關閉在聖約翰的辦公室，讓員工回家修葺受損的房屋和清除倒下的樹木。由於紐芬蘭一條主要公路被毀，赫斯基能源還派出直升機，將員工空運至SeaRose離岸生產設施。

在接近香港的華南地區，多年來相對溫和的颶風周期即將結束。香港國際貨櫃碼頭執行董事周彥邦說：「香港天文台公佈的數據顯示，今年區內將有更多更猛烈的颶風。因此，我們正進一步加強應對惡劣天氣的程序。此外，我們每年在風季到臨之前，都會與經營商及本地緊急服務部門商討應變計劃，確保碼頭運作暢順，令惡劣天氣的影響降至最低。」

香港國際貨櫃碼頭已制訂全面的惡劣天氣應對措施，





(左圖) 五月至九月一般為香港的颱風季節，當風暴吹襲時，香港國際貨櫃碼頭的集裝箱被緊緊繫好。



(右圖) 在六月至十一月間的大西洋颶風季節，赫斯基嚴陣以待，一旦風暴威脅到開採或產油將即時停止操作。

涵蓋暴雨、雷暴、颱風等。視乎災害的嚴重程度，有關預防措施的級數會不時調整。

全方位應對

對珠三角的港口來說，濃霧帶來另一種氣象風險。今年，深圳有幾天受到濃霧影響，領航船有一段較長時間停止作業。鹽田國際集裝箱碼頭董事總經理奚治月說：「我們正與中國內地政府溝通，看看如何能在惡劣天氣後更快恢復碼頭的運作。」她補充道，如果華東上海和寧波港口受到大霧影響，珠三角港口也必須應對因航班延誤所產生的連鎖效應。

對香港電燈公司來說，在炎夏期間本港的嚴重暴雨和水災，帶來特別嚴峻的挑戰。例如在二〇〇八年，港島部分地區暴雨成災，事後港燈檢查位於可能受災的「黑點」，提升變電站抵禦暴風雨和水災的能力。

去年香港出現兩次最嚴重的「黑色」暴雨，即預期一小時的降雨量將超過七十毫米的暴雨。但港燈的電力系統保持良好運作，並無變電站受到水淹。

香港電燈輸配電科總經理葉百年表示：「在極端的天氣情況下，港燈能確保電力系統強大的抗逆能力，令我們深感自豪。」

和黃精神

和黃在世界各地的業務均制訂了完善的應變及後備計劃，充分保障員工的安全及業務的平穩運作，並以此為榮。公司透過定期的常規及應變演習，讓員工熟悉如何快速應對緊急情況、處理潛在風險，和盡力減低運作中斷的機會。

集團勤奮的員工更多走一步，確保客戶即使在最惡劣的情況下，也一樣能得到最優質的服務。和黃感謝全球員工努力保持業務的安全運作，但無論何時何地，地球都在提醒我們，大自然才是這個世界真正的主宰。🌍



二〇一〇年	事件	地區	說明
一月	冬季災害	歐洲	暴雪對基建造成廣泛的破壞和損失
一月	冬季災害	中國	暴雪摧毀家園、農作物和牲畜
三月	地震	土耳其	六點一級地震，摧毀數以百計建築物和清真寺尖塔，並造成牲畜損失
四月	地震	中國	青海省發生六點九級地震，引發泥石流，摧毀家園和電訊系統
四月	火山	冰島	「艾雅法拉冰河」火山爆發，噴出大量氣體和火山灰，蔓延歐洲多個國家，導致大量航班延誤
六月	氣旋	印度、阿曼、 巴基斯坦	氣旋「鑽石」和其引發的風暴潮損毀/ 破壞家園、車輛、電纜，和供水、供氣與電力系統
六月	水災	東歐	洪水破壞河岸和河堤，損毀家園、道路和鐵路
六月	猛烈風暴	緬甸、孟加拉	洪水和泥石流損毀/ 破壞基建、農作物和數以千計家園
六月至七月	猛烈風暴	中國	洪水和泥石流損毀一百萬幢建築物、沖塌橋樑，並對基建和農作物造成嚴重破壞
六月	猛烈風暴	美國	雷暴和龍捲風摧毀家園、商店和汽車，令四十五萬人失去電力供應
七月至九月	水災	巴基斯坦	季候風帶來的豪雨影響一萬條村莊，並破壞/ 損毀家園、電力設施、基建和農田
夏季	熱浪	俄羅斯	一百三十年來最嚴重的旱災，引起山林大火，燒毀二千五百幢房屋和大面積農地和森林，大量濃煙更吹到市區
八月	洪水	中國	洪水和泥石流損毀基建和四千多個家園
八月	火山	印尼	北蘇門答臘西納彭火山在月底爆發，將沙石和灰燼噴發到一點六公里高
九月	地震	新西蘭	基督城附近發生七級地震，摧毀基建、港口設施、電訊網絡，和逾十萬家園
九月	颶風	墨西哥	颶風「卡爾」和其引發的水災，摧毀數以千計家園、商店和汽車，令石油生產中斷
十月	颶風	中國、菲律賓、 臺灣	超強颶風「鮎魚」摧毀三萬一千個家園，並對另外十一萬八千個家園造成破壞，同時損毀農作物、牲畜和基建
十月	地震	印尼	發生七點七級地震和引發海嘯，摧毀數以千計家園、道路和橋樑，令二萬人無家可歸
十月至十一月	火山	印尼	中爪哇默拉皮火山噴出氣體和火山灰，令二千三百個家園盡毀、航班取消，四十萬人需要疏散
十二月至 二〇一一年一月	水災	澳洲	特大水災摧毀基建和農田，令煤炭生產中斷

上表詳列了和黃旗下業務在世界各地的營運國家中，於二〇一〇年所遭受的自然災害。資料來自德國保險公司Munich Re。

天災無情 人間有愛

和黃旗下公司與全球員工對慈善工作秉承了從心出發、以行動影響別人的信念，每當天災降臨的時候均會即時施以援手，盡顯無私愛心。

在巴哈馬，自由港貨櫃碼頭受龍捲風蹂躪，損失嚴重，但經過短短兩天，這個和黃旗下的港口已奇蹟地恢復部分運作。全力拚搏令港口回復正常運作的碼頭工人們，在工作以外有更重要的任務，就是放下手上的工具，參加在工地舉行的禱告儀式，悼念在風暴中失去寶貴生命的三名同僚，並慰問受傷員工。

二〇一〇年三月風災過後，和記黃埔港口執行董事麥積奇由香港前往自由港。他說：「和記黃埔港口執行委員會成員來到碼頭，親自向員工和家屬表示深切慰問。」

此外，自由港貨櫃碼頭人力資源部的同事還探訪遇難同事的家屬，向他們提供協助，並到醫院探望受傷員工。

事隔一年，和記黃埔港口集團董事總經理馬德富率領執行委員會成員，聯同自由港貨櫃碼頭行政總裁喬伯特率領的自由港管理人員，一起出席在自由港舉行的遇難員工悼念活動，並與遇難者家屬會面。

這份關懷和愛心，送予的對象並不限於港口員工。在龍捲風吹襲之前數星期，員工便曾協助加勒比海國家海地的地震災民，統籌食物和其他必需品的收發活動。當地在二〇一〇年一月發生七級地震後，估計有三百萬名災民需要緊急救援物資。

每每有天災發生，和記黃埔旗下業務單位和員工都總會慷慨解囊，向災民表達關懷。

二〇一〇年夏季，巴基斯坦洪水為患，和記黃埔港口便捐助非牟利機構，在四十八小時內向重災區運送食物、水和藥物。此外，卡拉奇國際貨櫃碼頭又籌募善款，並為水災災民興建棲身之所。

去年，印尼中爪哇默拉皮火山和北蘇門答臘錫納朋火山爆發，總部設於雅加達的Hutchison CP Telecommunications為數以十萬災民提供免費公共電話服務，不少員工更籌款支持義工在災區展開救援工作。

與此同時，生活易（和記黃埔合營公司，經營深受本港用戶歡迎的同名生活網站）員工為多家慈善機構籌款，幫助海地及中國青海省的地震災民。位於青海偏遠山區的玉樹縣去年四月發生六點九級地震，造成約一萬五千人死亡或失蹤。

二〇〇九年四月，意大利中部阿布魯佐地區發生



和黃旗下業務和其員工在天災期間為有需要人士提供各式各樣的援助。（上圖）於二〇〇八年四川地震後興建的上海和黃藥業希望小學；（左下）去年在印尼，Hutchison CP Telecommunications為火山爆發的災民提供的免費公共電話；及（右下）TOM集團與附屬公司華娛衛視和北極星慈善基金會，啟動《善行助學》計劃，共同為四川地震災民舉辦體育遊戲活動。

和黃旗下業務 的員工時刻整裝待發， 準備幫助天災災民。

五點八級地震，3意大利向災民送出免費手提電話和通話時間，同時為災區重建籌得逾七十萬歐羅善款。

二〇〇九年八月，臺灣遭受颱風莫拉克吹襲，成為當地有史以來死傷最嚴重的一次風災。事後，TOM附屬公司華娛衛視的員工，就觀眾向災民發出的每個慰問訊息，捐出一元新臺幣善款。臺灣屈臣氏則為重建計劃提供總值三百萬元新臺幣的物資及一百萬元新臺幣的善款，幫助一千多名受災兒童。

鑑於全球天災日趨嚴重，未來數年國際間要求救援與重建的呼聲勢必有增無減。雖然天災難以逆料，但可以肯定的，是和記黃埔全體員工對災民定必繼續予以關懷。☺



美麗成長路

歷史久遠

屈臣氏一九八一年成為和記黃埔有限公司全資附屬公司，當時全港的屈臣氏商店還不到十家，現在實在難以想像。屈臣氏最初名為「屈臣氏大藥房」，是十九世紀本港一家西藥房，主要配合外籍人士和遊客的需求。當時店內多是操英語的西方顧客，主要售賣各種維他命，而中藥則十分罕見。

當年的屈臣氏也相當注重經銷化妝品，據一九七〇年加入屈臣氏任職屈臣氏集團製造部門的採購經理助理、現擔任集團國際採購項目部項目總監陳美玲女士憶述：「當年，香港並沒有獨立的名牌化妝品專門店，連百貨公司也是寥寥可數。屈臣氏為愛美的消費者提供便利的購物體驗，贏得他們信任。玩具也是我們另一類主打貨品，直到後來才被風靡兒童的電腦所代替。」

早在三十年前，屈臣氏商店供應的貨色已經琳瑯滿目，與現在美國的百貨店不相上下。陳女士說：「我們當年已售賣時尚飾物、文具、雜誌、賀卡等商品。」當年香港市民還不習慣在購物時能享有如此多姿多采的選擇，於是逛屈臣氏商店就好像劉姥姥入大觀園，令人目不暇給。

至八〇年代初期，也就是和記黃埔最初收購屈臣氏控股權約二十年後，香港經濟進入轉型期。本地廠商開始向新開放的華南地區遷移，而香港則蛻變為重要的國際商業中心，社會漸趨繁榮。

香港市民開始富起來，大量本地顧客開始有餘錢購買以前屬於奢侈品的商品。屈臣氏商店也

屈臣氏前身為廣東藥房，在廣州開業。

1828

廣東藥房南下香港，創辦香港藥房。

1841

正式註冊為屈臣氏公司。

1871



在倫敦，英國保健及美容產品連鎖店Superdrug無處不在；而在布魯塞爾，Kruidvat則領導比利時美健產品零售市場。如果當地人知道這兩個著名品牌幕後的投資者原來遠在香港，一定驚訝不已。屈臣氏集團最初只是香港本土一家小型連鎖藥房，但在短短三十年間一躍成為全球保健及美容產品市場的最大零售商，在三十三個市場經營超過九千三百家商店，成為香港成功企業的典範之一。

像香港不斷銳變一樣，屈臣氏也與時並進，今天的店舖面貌跟當年英國瑪嘉烈公主（左頁圖一）於一九六六年以皇家身份訪問香港時候迥異甚大。

如雨後春筍般出現，遍佈新界新市鎮與港九不斷擴展的市區，成為居民日常生活的一部分，而在中環鬧市和尖沙嘴遊客區，屈臣氏早已是高消費人士的購物熱點。

品牌演變

隨着香港的生活水平和消費者的期望不斷提高，「屈臣氏大藥房」易名為「屈臣氏個人護理店」，以加強對顧客的吸引力，並反映屈臣氏品牌演變的新路向。

劉寶珠女士一九八五年加入屈臣氏擔任藥劑師，現在是首席藥劑師及營運主管——健康及健體產品，她是最先注意到屈臣氏品牌轉變的員工之一。她表示，以前屈臣氏的藥劑師是

保健專才，平日只是坐陣櫃檯，根據顧客的要求調配藥物。後來，公司挑選了劉女士和其他藥劑師參加管理培訓計劃。

她細述當年：「我們被派到店面工作，這樣使我們開始對顧客的需要有了更深切的了解，雙方也建立起融洽關係。我們一身實驗室白袍，令顧客對我們充滿信心，成為我們的支持者。」在規模較小的店舖，藥劑師還兼任助理經理。劉女士表示：「我們不再只是站在櫃檯後面數藥丸的藥劑師，而是在店舖和員工管理方面擔當更重要的角色。」

屈臣氏廣泛利用電視廣告宣傳不同的化妝品品牌、玩具及飾物，當然也不忘推廣本身的品牌。陳女士說，「屈臣氏個人護理店」很快成為每位香港市民耳熟能詳的商號。

創辦屈臣氏蒸餾水，為中國大陸及香港消費者提供最清純、最健康的蒸餾水。

1903

和記集團收購屈臣氏公司控股權。

1963



屈臣氏標榜「個人護理店」，加上全新的品牌形象，塑造出屈臣氏「第二代」零售店的特色。

鍾達明先生一九八五年加入屈臣氏，現擔任集團店舖發展總經理（亞洲）。他說：「與第一代不同，香港屈臣氏的第二代商店更加突顯品牌所代表的生活格調。我們希望傳達公司增長和發展的正面形象，為顧客營造更好的購物環境。我們在店舖設計方面作出重大投資，並深信屈臣氏正是藉此領導業內潮流。」

地區業務起飛

在此階段屈臣氏集團已作好準備衝出香港，向鄰近市場引入具有特色的美健產品零售概念，並分別於一九八七年和一九八八年在臺灣和澳門開設零售店。

陳女士表示：「由於澳門和臺灣的消費文化與香港相似，因此自然成為我們首選的擴展目標。對臺灣來說，屈臣氏的經營理念前所未見，因此新店立刻引起熱烈迴響，使當地的保健及美容產品零售市場徹底改變。」

在翌年即一九八九年，屈臣氏再度開拓中國內地市場，最初進軍北京與上海，大受當年視在內地工作為苦差的外籍居民歡迎，而苦無門路購買進口貨的當地富裕消費者，也對新店趨之若鶩。在隨後的二十年間，五百家屈臣氏商店在內地遍地開花，總數現已達八百五十家。

在香港，屈臣氏於九〇年代透過內部擴展壯大規模，

同時不斷發展和推廣本身的品牌形象，推出了許多成功的市場宣傳活動，例如「免費購物日」。至九〇年代末，全港有一百二十家屈臣氏零售店，包括在香港國際機場的Nuance-Watson。

屈臣氏又在東南亞，包括馬來西亞與泰國進一步擴展業務。屈臣氏得以在各地開枝散葉，乃歸功於靈敏的文化觸覺。鍾先生表示：「我們在亞太區內的店舖體現集團劃一的核心經營理念，但也會視乎需要因地制宜，使商店在各方面都能配合地方顧客的需要。我們努力建立統一的屈臣氏形象，樹立鮮明的全球品牌，同時又融入當地的地道文化特色。」

全球第一

在踏入新世紀之時，屈臣氏把握進一步擴展業務的機遇，在歐洲市場進行了一系列策略性收購，將多個領先的保健及美容品牌納入旗下，使集團從亞洲最大的同類零售企業，躍升成為全球最大的保健、美容及香水產品零售商。

二〇〇〇年至二〇〇五年間，屈臣氏在英國收購Savers、Superdrug和The Perfume Shop；在荷蘭及比利時收購Kruidvat和Trekpleister；在拉脫維亞與立陶宛收購Drogas；在中歐收購Rossmann；在俄羅斯收購Spektr，並在法國收購瑪利娜。二〇〇六年，屈臣氏收購了烏克蘭最大的保健及美容產品零售企業DC（最近更名為屈臣氏）。這些收購過程順

屈臣氏成為和記黃埔有限公司全資附屬公司，經營七十五家食品及非食品零售店。

拓展歐洲市場，收購Savers、Kruidvat集團、Drogas、瑪利娜、The Perfume Shop、Spektr及DC。

1981

2000-2006



利而低調，難怪許多歐洲人至今仍然不知道他們光顧的連鎖店已經成為港資企業。

集團營運、投資及傳訊總監兼國際採購部總經理倪文玲介紹：「我們在歐洲大展拳腳，體現屈臣氏衝出亞洲、力拓海外零售市場的宏圖。就像任何併購交易，我們的主要挑戰在於整合不同企業的工作和管理文化，並在已建立的當地經營制度中找出能與屈臣氏集團發揮理想的協同效益。」

屈臣氏在歐洲收購的所有零售品牌，已在各自的地方市場擁有深厚而寶貴的品牌價值。倪女士表示：「這些品牌加入屈臣氏大家庭後，得到了資金支持進一步壯大營運規模，同時維持顧客所熟悉的品牌形象。它們還得益於集團整體更具效率和效益的管理系統及流程、中央採購，以及與集團旗下不同市場不斷交流最佳營商實務。」


永不停步

在香港，屈臣氏集團繼續急速擴展業務及提升層次。在過去兩年，屈臣氏在香港有五十家店舖開業或全面翻新，另有四十家新店計劃在今年開業。

屈臣氏秉持帶給顧客「健康、美態、歡樂」的品牌使命，不斷改善店舖設計與購物體驗。今年開業的店舖已進入「第六代」，營造更明亮、更時尚的設計和佈局。就像流動電話服務，屈臣氏店舖更新換代的速度也在不斷加快。第三代商店於二〇〇〇年出現，五年後推出第四代，而事隔四年，第五代便告面世，距今只有兩年光景，今年已經是第六代了。

屈臣氏現已成為全球重要的保健、美容及香水產品零售商，在世界各地僱用超過九萬八千名員工，每周為二千五百萬名顧客提供超卓服務。

屈臣氏集團在香港管理層領導下成立了環球委員會，定期研究和交流顧客的購物模式與經營理念的演變，從而探討如何在更具成本效益下開設和重新裝修店舖。倪女士補充道：「在不同的市場，屈臣氏顧客的購物體驗雖然並不相同，但各地管理團隊均恪守以客為本的同一管理原則。」

為貫徹以客為本的服務方針，香港屈臣氏商店的服務人員均能操普通話，為新一代的內地遊客提供優越服務。屈臣氏秉承屈臣氏大藥房數十年前建立的傳統，繼續出售各種維他命，而為了爭取競爭優勢，屈臣氏還推出品種齊備的高級中草藥，為顧客提供更多選擇。

屈臣氏每一代的店舖設計與佈局，均反映了當代的面貌和感覺。圖中的店面（左一）攝於二〇〇〇年，另一圖之店面（左二）攝於兩年前，右方的兩圖則是將來店舖的模樣。

屈臣氏集團慶祝開業一百八十周年。

2008

屈臣氏集團經營超過九千三百家零售店，遍佈全球三十三個市場。

2011



為您 帶來更多

屈臣氏個人護理店「更加關心您」，現在連顧客的飲食營養也一樣關懷備至。自去年底起，這家香港美健產品零售市場的龍頭企業，已於七家分店設有駐店註冊營養師，為顧客提供實用的專業意見，指導他們如何吃得更好、活得更健康，和透過營養飲食控制病情。



對不少香港人來說，「營養師」一詞令人聯想到收費高昂的美容中心減肥專家，或者在資源緊絀的公立醫院裏，需要醫生轉介才能與你匆匆交談數分鐘的營養專家。屈臣氏希望扭轉香港市民對營養師的這種印象，並改變營養師服務不足的現實情況。

屈臣氏已擴大服務範圍，讓付費顧客可以迅速、便利地得到註冊營養師的專業意見，解答各種切身的健康問題，例如「我過重嗎？」、「我可以喝多少杯咖啡？」，以至「糖尿病病人可以吃米飯嗎？」等等。

屈臣氏營運主管—健康及健體產品及首席藥劑師劉寶珠表示：「我們希望為市民提供方便之門，隨時隨地可以獲得註冊營養師的專業服務。

「我們很高興市民的健康意識日益提高，他們需要獲得更專業的保健意見。」她相信，屈臣氏作為一個大型連鎖集團，有優越條件向市民灌輸健康生活的知識。「我們有藥劑師、護士、保健和健體顧問為顧客服務，不過愈來愈多顧客向我們的藥劑師查詢營養和藥物問題，所以我們決定增聘註冊營養師。」

屈臣氏個人護理店最先提供營養師服務的七家分店位於新界的元朗、粉嶺和大埔，九龍的尖沙嘴和佐敦，與港島的香港仔和太古城。每位營養師每天大概約見四名顧客，不過隨著更多市民得知這項服務，營養師每天約見的顧客數目正不斷增加。

曾在英國受訓的註冊營養師廖慧銘女士，領導屈臣氏最近招聘的營養師團隊，並親自宣傳這項服務。她與九名同事經常亮相電台節目，提供飲食及保健貼士，並為本地報章撰文。他們又四出為工商企業主持教育講座，包括





前往火炭和紅磡黃埔花園，分別為屈臣氏新界總部及和記黃埔地產的員工舉辦午間座談會。

光顧這項服務主要來自三類人士，包括孕婦、過重/ 過輕人士，和長期病患者（包括高血壓、高血糖和高膽固醇的三「高」人士）。廖女士相信，香港市民大部分可納入這三類人士的其中一類，例如每十名港人便有一人是糖尿病患者。

廖女士說：「不少市民都需要飲食建議，但卻無法從醫生或醫院得到這類服務，而且也不知道可以向誰求助。」她補充道，這個情況令人遺憾，因為像高血壓等病患者，其實只要飲食得宜，加上適當的藥物配合，便能妥善控制病情。營養師亦能消除市民對疾病的一些常見誤解，例如糖尿病病人不應進食米飯或甜食。

對症下藥

屈臣氏營養師會在獨立診室與顧客見面，首先透徹評估顧客的保健需要和目標，然後分析其醫療記錄、個人生活習慣、社交情況等。廖女士表示：「我們明白，為顧客提供太多的技術性建議，只會令他們感到混淆，所以我們會盡量因應個人情況提供實用建議。」

這項服務的一大優點，是屈臣氏營養師用在每名顧客身上的時間較多。以最重要的首次問診來說，會面時間長達四十至四十五分鐘，相比公立醫院營養師一般的會面時間長一倍。「我們花更多時間在顧客身上，使我們更能全面掌握他們的情況，並詳細討論他們的獨特需要。」

一般來說，顧客的保健需要五花八門。廖女士表示：「舉例說，有些顧客希望培養比較健康的飲食習慣，但每餐卻不能不在外解決，所以我們會教導他們在餐廳點菜時如何選擇和取捨。」屈臣氏所有營養師都在診室設有餐牌範本，幫助顧客根據他們喜愛的菜式，實在地作出更健康的餐飲選擇。



相得益彰

這項新服務的基本目標，是與其他醫療專才，包括屈臣氏藥劑師緊密合作。屈臣氏首席藥劑師劉寶珠解釋道：「我們推出營養師服務，用意不是要向顧客推銷貨品，但既然我們在藥房內提供服務，那自然可以因利乘便，從飲食和藥物兩方面入手，周全照顧病人的健康需要。這兩項服務相輔相成，正可收協同之效。」

設有註冊營養師的屈臣氏還會通知鄰近診所的醫生有關這項服務，若營養師收到這些醫生的介紹信，便會在見面後向醫生送上求診者的報告，務求緊密合作和跟進情況。

廖女士表示：「這是服務的另一大優點。屈臣氏負責監察病人情況和安排覆診，而公立醫院一般需要醫生的介紹信才能約見營養師，即使是覆診也不例外。對不少顧客來說，需要方便會面而又有入定時監察情況，才能推動他們主動求助。」



「我們希望讓多些顧客和市民知道營養師可以怎樣幫助他們和家人...」

克服難關

屈臣氏在推行這項新服務的過程中困難重重，本港商舖寸金尺土，要在現有分店騰出地方設置營養師房間，實在令人費煞思量。

另一項挑戰，是解決本地市民對營養師工作認識不足的問題。廖女士說：「市民普遍認為營養師的工作，等同幫人減肥，但事實上我們的工作並不止如此。除了幫助病人控制病情外，我們還致力推廣兒童健康及營養。」

此外，有很多人弄不清營養學家（nutritionist）和營養師（dietitian）的分別。廖女士解釋道：「營養學家對營養成分及營養成分間的互動關係有豐富的科學知識，但一般沒有接受過應用這些知識的臨床訓練，尤其不掌握處理求診者的營養食療問題。營養師所接受的訓練，使他們認識食物中的營養成分，以至食物配搭如何配合個人對營養、醫療和保健的特定需要。」

二十年前，藥劑師也面對類似的挑戰。劉女士憶述道：「當年大部分市民都不知道我們是藥物專家，經過我們多年努力，情況才有轉變。現在，藥劑師已被視為保健和藥物顧問。」她希望市民也同樣能加深認識營養師的角色。「我們希望讓更多顧客和市民知道，營養師能幫助他們和家人活得更加健康。」

完美時機

對廖女士來說，能夠帶領一支團隊提供屈臣氏這項最新的保健服務，有如美夢成真。她在蘇格蘭實習時，早已決定投身社區，而非到醫院工作。

她說：「醫院營養師幫助病人和有迫切需要的人，他們的工作叫人欽佩。由於我們每天都要進食多餐，所以幫助大眾改

善飲食，正是幫助他們保持健康和預防疾病的好方法。」她深信食物不單只是補充能量，還具有社會和文化內涵。「我覺得在社區服務，可以對預防疾病和推廣健康作出更大貢獻，並希望在市民的日常生活中發揮更大的影響力。」

廖女士回想當年回港發展時，並沒有甚麼機會可以讓她實現理想。直到大約一年前，當屈臣氏計劃聘用駐店營養師，她才可以一酬壯志。廖女士表示：「我很高興我們與屈臣氏有共同的目標，一切來得正合時宜，我十分感激自己能獲得這個發揮機會。」

註冊營養師陳芷婷與廖慧銘（中）於佐敦的屈臣氏諮詢駐店藥劑師蔡迪華意見；位於佐敦的屈臣氏是七家提供全新營養師服務的分店之一。



孩子不肯吃蔬菜，怎辦？



在屈臣氏駐店營養師的顧客之中，有不少是因孩子偏食而憂心忡忡的母親，以下是營養師提供的建議：

1. **認識孩子的飲食習慣主要取決於家長。**以身作則，讓孩子知道你會吃和不會吃的東西，以及你給孩子準備的食物和要求他們進食的時間，要及早戒除孩子的偏食習慣和避免其他不良的飲食問題，否則要改回來需時甚長。
2. **切勿強迫孩子進食。**當孩子把食物推開，你要鼓勵他們嘗試吃一口，但千萬別強迫他們，否則他們會認為進食那種食物是一種懲罰。
3. **將食物趣味化。**這樣可以吸引孩子進食從沒吃過或覺得自己不會喜歡的食物。舉例說，你可把西蘭花切成一棵棵「小樹」，然後在孩子的碟子砌成一個「樹林」。又或者，孩子不喜歡新食物的質感，那可把食物攪成糊狀，變成一道濃湯。
4. **別以食物作為禮物或獎品。**這樣做只會使孩子的口味更加挑剔！他們會覺得只要做些事，如收拾玩具或完成家課等，便會換來他們喜歡的巧克力，結果反而使他們挑食的陋習變本加厲。孩子甚或覺得食物是他們取悅父母的一個指標，所以當父母沒有給予他們所預期的食物，便會覺得這是因為他們沒有滿足父母期望。

再忙也要營養

如果你認為自己總是忙得無暇吃點營養小吃，那請三思。以下是一些簡便的健康小吃，能令你在下午精神抖擻，卻又不會令體重增加：

- **低脂乳酪**——一份冰凍的鮮果乳酪，是下午茶一個清新選擇，而且含有豐富鈣質。
- **新鮮水果**——享用一個蘋果、一根香蕉，或者一小杯莓果！新鮮水果含有豐富維他命、礦物質及膳食纖維，不但熱量低，而且令人有飽肚感。
- **果仁及乾果**——這些全天然的美味食品，能提供人體所需的脂肪酸、膳食纖維，以及水果的營養。你只要灑上一小片純黑巧克力，便可滿足對甜食的欲望，又能保持身材健美。
- **花茶**——以一杯寧神的花茶，代替全脂咖啡、茶或甜味梳打水。花茶是卡路里極低的飲品，而且含豐富的抗氧化物，有益心臟和皮膚。☺

