





海逸國際酒店集團今年慶祝開業十周年，  
繼續發揚優良的服務傳統



# 待客之道

當年香港海逸酒店施工的時候，工人把拆自香港希爾頓酒店的一道雲石樓梯小心地移到新址，重新裝置。新酒店一九九五年七月二十二日開幕時，在寬敞明亮的大堂中，這道典雅的長梯便重現眼前。

海逸酒店就是憑着這種一絲不苟的細密心思，令下榻的客人真正覺得賓至如歸。

十年來，在這道長梯走過的政商名人和超級巨星，屈指難數。

今天，香港海逸酒店是海逸國際酒店集團（海逸國際）所擁有和管理的旗艦酒店。海逸國際是和記黃埔有限公司（和黃）地產部門與長江實業（集團）有限公司的合營公司。

和記黃埔地產有限公司（和黃地產）董事總經理周偉淦回憶道：「一九九四年以前，我們沒有自己管理的酒店。最初，我們只是投資希爾頓和喜來登等酒店，但後來我們興建這家旗艦酒店，便創辦了一家酒店管理公司來負責經營。」

香港海逸酒店位於紅磡黃埔花園一帶的填海區，屬於高級商廈和酒店項目——海濱廣場的一部分。當年和黃在這個破舊的碼頭區大興土木，包括興建香港海逸酒店，把區內建設成今天匯聚住宅、商廈和購物設施的黃金地段。

打從開始，發展商便決定興建一家設備達到最高標準的現代化豪華酒店。為確保酒店營運同樣符合最高標準，集團決定自行管理這家新酒店，而不向外物色酒店管理公司。海逸酒店的品牌就此應運而生。這樣的策略，對於一個業界新秀來說未免有點急進，但和黃發揮逆市創業的本色，續創佳績。新公司成立後，立即着手為新酒店招兵買馬。適逢和黃位於中環的

香港希爾頓酒店於一九九五年五月結業，改建為長江集團中心，海逸酒店因此得以吸納大量資深員工加盟。

海逸酒店開業之時，堪稱全城矚目。

海逸酒店管理有限公司財務總監高寶珍女士說：「當時來說，除非酒店設在尖沙嘴、銅鑼灣或中環，否則根本沒有人會光顧。然而，市場對這家新酒店的反應比預期好，開業僅僅一年便已經贏得多家機構客戶支持。」

這家雍容閒適、一派優雅的旗艦酒店，為集團在國際酒店市場大展拳腳奠定了良好基礎。市場上擴展機會紛紛湧現，而集團也在香港和中國內地不斷興建新酒店。

一九九八年，設有三百九十間客房的重慶海逸酒店開業，成為集團在內地全新興建的第一家酒店。

翌年，設有一千一百零二間客房的天水圍嘉湖海逸酒店開幕，是香港當時最大的酒店。不久之前，集團向半島集團購入九龍酒店，並於今年二月由海逸國際接手管理。

集團在青衣興建的盛逸酒店和華逸酒店，也分別於二〇〇四年十二月和二〇〇五年二月開業，兩者均由海逸國際負責管理。

目前，和黃持有權益的酒店共有十五家，遍佈香港、中國內地和巴哈馬群島。

海逸國際積極發展和持有酒店，並參與酒店管理業務。雖然集團建立起備受推崇的「海逸酒店」品牌，但它擴展旗下酒店業務的手法卻不拘一格，在所擁有權益的酒店當中，便有半數以上並非採用「海逸酒店」品牌。

周偉淦解釋說：「一方面來說，我們是投資者，所以沒有必要讓海逸酒店管理公司來負責這些酒店的營運，我們會物色最適當的管理公司代勞。另一方面，我們也希望努力拓展海逸國際本身的酒店業務，並提升品牌地位。此外，母公司的地產部門可以在租金和項目成本等方面提供意見，所以我們毋需另聘管理人員。」

高寶珍女士補充道：「海逸國際與凱悅或喜來登一樣，都是從事酒店經營，主要任務



## 海逸酒店 雍容閒適、 一派優雅

是管理和黃或長實擁有的酒店。在某些情況下，我們也會為其他酒店東主提供酒店管理服務。例如，我們出售昆明海逸酒店時，新買家便希望我們繼續提供管理服務。」

集團曾在開辦初期面對重重挑戰。於一九九七至九九年間，受到亞洲金融危機的衝擊，全球酒店業陷入不景氣。高寶珍女士說：「我們在市道低迷的期間開業，為保持競爭力，我們打從開始便必須爭取高效率的運作。集團管理層和員工都非常注意成本控制，同時維持優質服務，務求令客人感到物超所值，並為他們帶來難忘的美好體驗。」

海逸國際深諳成功之道，在不足十年間便成為了香港最大的酒店經營商，目前管理七項酒



店物業共約五千三百間客房。集團目前經營和管理香港七家酒店和內地兩家酒店。

在大巴哈馬島，和黃擁有The Westin and Sheraton at Our Lucaya Beach & Golf Resort，是島上最具規模的酒店業務。

高寶珍女士說：「我們一九九七年收購Our Lucaya時，這個項目原本停滯不前。在我們協助下，這項投資四億三千萬美元的發展順利完成。由於客源地主要在美國，所以我們在兩年前委託有豐富美國市場經驗的Starwood負責管理。」

海逸國際現已具有盈利能力，並正在積極物色其他發展機遇。

高寶珍女士表示：「我們希望進軍一些主要內地城市，例如上海。雖然不斷有酒店東主邀請我們管理酒店，但我們都一一婉拒了。我們的主要策略是購入酒店並負責管理，但也不是要獨攬管理權。比如說，我們本來可以自行管理北京東方君悅大酒店，但我們卻選擇了凱悅集團，因為我們認為凱悅集團的品牌更加適合北京。我們也跟其他管理公司建立起良好關係，盡量提升成本效益、管理技術和採購能力。」她續稱，集團將全力拓展香港和中國內地的酒店市場。

她說：「中國無疑會成為一個很大的市場。」

## 星光熠熠

多

年來，海逸國際酒店集團旗下酒店曾接待的名人貴賓，不計其數。最早的是前國家主席江澤民，江主席曾於一九九七年七月一日香港回歸期間下榻集團旗艦酒店——香港海逸酒店，入住兩間總統套房的其中一間，並先後於一九九八年和二〇〇一年五月重臨。另一位國家最高領導人——朱鎔基總理也曾於一九九七年下榻這家酒店。

其他曾下榻於此的外國政要包括湯加國王和皇后。此外，中國航天員楊利偉（附圖為楊與酒店職員合照）完成歷史性征空壯舉後，也於訪港期間入住香港海逸酒店，享受殷勤服務。

酒店同樣深受本地藝人青睞，

計有劉德華、郭富城、黎明、譚詠麟和鍾鎮濤；國際巨星則包括雲妮曉士頓和韓國當紅藝人裴勇俊。

至於酒店曾接待的體壇明星，則有曼聯、巴西國家足球隊，以及網球明星軒芝絲、皮雅絲和古妮高娃等。



毗鄰的都會海逸酒店也是星級名人的首選，包括國際音樂劇「Mamma Mia」的演員和工作人員、The Eagles、鄭秀文、周杰倫、Boney M、中國國家女子籃球隊、李寧、李小雙、F4、蔡依林、奇里夫李察、梁美京、張惠妹、杜麗莎等。

在維港彼岸，北角海逸酒店則曾接待Sarah Brightman，以及《周末狂熱》和《芝加哥》音樂劇的演員。

集團在中國的地產業務迅速擴展，我們正在當地尋找恰當的發展地點和酒店。當然，我們也放眼世界，尋求適合的商機。」

高寶珍特別看好香港市場：「如果我們不看好的話，我們最近就不會收購九龍酒店，也不會開設華逸酒店了。迪士尼開業在即，屆時來港遊客將會劇增。此外，中國也在繼續放寬對人民外遊的限制。」

## 海逸酒店 一絲不苟的 細密心思， 令客人真正覺得 賓至如歸

事實證明，海逸國際善於因應不同客戶層的需要，提供不同類型的酒店。集團旗艦酒店着眼附近一帶寫字樓的商務客戶和會議活動所帶來的商機。北角海逸酒店則以香港島的公司客戶為服務對象。九龍方面，都會海逸酒店靠近九廣鐵路，對在廣州工作的長期住宿客人有吸引力，由於它毗鄰香港體育館，所以也有不少演藝名人下榻。

嘉湖海逸酒店開創「精明天地」概念，讓長

### 都市綠洲

**香**港海逸酒店位置優越，矗立於紅磡黃埔花園海旁，俯覽壯麗的維港美景。酒店於一九九五年七月二十二日開業後，聲名鵲起。

這家五星級酒店格調優雅、氣氛閒適，加上一流的設施和服務，因而成為暫離都市煩囂的度假樂園，讓品味不凡的賓客盡享輕鬆寫意的寧謐空間。

在酒店工作了七年、擔任現職四年的總經理韋爾舜說：「這家酒店是許多人心目中的城市綠洲。雖然酒店並非座落中環或尖沙嘴鬧市，但有渡輪和穿梭巴士往返這兩區，方便快捷。優越的地利，正是我們的優勢所在。事實上，



我們大部分賓客都喜愛這個比較恬靜而富情調的海濱環境，出入既便利，人煙又沒有那麼稠密，而且空氣也比較清新。我們還擁有全港只此一家的海旁露天餐廳，自然更受賓客歡迎了。」

酒店的裝修陳設高雅考究，商業和通訊設施極之先進，兩間面積各三千五百平方呎的總統套房富麗堂皇，盡覽世界聞名的香港海景。酒店附設七家高級食府、一間設備完善的健身中心，還有一個天台泳池，賓客可在池畔一邊欣賞迷人景色，一邊享受舒適的個人空間。最近，健身中心

更與高級護膚品牌Jurlique建立策略夥伴關係，增設全面的水療服務。

香港海逸酒店開業短短三年後，便被紐約《Leaders》雜誌譽為「全球十大最佳酒店」之一。二〇〇一年，酒店獲《Travel Trade Gazette》評為「最佳商務酒店」。

香港海逸酒店雖以商務旅客為主要服務對象，但也吸引大量消閒旅客。近期下榻酒店的韓國旅客顯著增加，原因之一是酒店支持韓國演藝界的推廣活動，例如舉行以當地電視劇《大長今》為主題的韓國美食節，並且參與製作一個名為Hong Kong Express的新電視節目。該節目現正在韓國和日本播映。

然而歸根究底，服務質素才是酒店管理層最感自豪的核心價值，也是推動業務邁進的最大力量。

韋爾舜說：「毫無疑問，由賓客訂房的一刻開始，我們便一直悉心為他們效勞，從最基本的服務，例如前往機場接載賓客並在車上以冰鎮香檳款待，以至替客人租用遊艇方便出海暢遊等，事無大小均妥貼照應。這就是酒店營運的基石，每位員工都必須全心全意，恪守這個原則。」

他又說：「酒店有三百八十名員工。我們在招聘新人時，特別重視服務態度。學歷高當然會比較佔優，但我們相信，只有親切友善的服務態度，才能引領員工和酒店取得更優異的成績。」

香港海逸酒店是集團旗下歷史最悠久的酒店，能為姊妹酒店提供支援，發揮協同效益。韋爾舜說：「我們開業十年，員工經驗豐富，並憑着一應俱全的後勤設施，為姊妹酒店提供各種服務，包括設計應節的朱古力製品和糕點、處理部分或所有洗衣工作，以至設計和製作所有宣傳資料等。全賴一支優秀的專業服務隊伍，我們才得以繼續穩居香港酒店業的領導地位。」

香港海逸酒店現已成為紅磡海旁的尊貴地標，不再是業界「新進」。今年七月二十二日，酒店便慶祝開業十周年，現正雄心萬丈，朝更高的目標邁進。



期住宿的客人兼享酒店的便利服務和家庭的溫馨親切感。事實證明，這項服務備受外籍教師與空勤人員等客人歡迎。

集團不斷查察市場形勢，適時調整經營方針。隨着酒店行業復甦，客房需求日增，海逸國際旗下部分酒店已能夠調低長期住宿客人的比例。

周偉淦表示：「海逸國際每月都會檢討客房供求情況。我們是第一能靈活調配長期住宿套房與酒店套房比例的酒店集團，結果十分成功。我們可以視乎需要靈活地把酒店客房變成長期住宿客人的套房，希望兩類客人都可兼顧，盡量提高酒店客房的使用率。」

海逸國際也明白，服務質素是酒店行業的成功關鍵。例如，為迎合愈來愈多女性出外公幹的需要，香港海逸酒店現在開始加強水療設施。另一個



貼心的例子是北角海逸酒店的金魚，酒店在長期住宿客人的房間內放置一缸金魚，與客人作伴。

為了向賓客提供最佳的服務，集團主要聘用本地員工，但也會從世界各地招攬經驗豐富的專業人才。高寶珍女士說：「我們鼓勵前線人員提出新創意，但要透過怎樣的新途徑來改善客戶服務，則由個別酒店自行決定。例如，日本客人較多的酒店，我們便會招聘一些通曉日語的員工。」

憑着精良的酒店設施、出色的客戶服務和靈活的管理手法，集團的酒店業務組合正日益壯大。

高寶珍女士說：「十年後，我們希望成為市場上一個聲譽昭著的酒店連鎖集團。我們計劃繼續支援集團旗下各家酒店的發展，隨着愈來愈多旅客

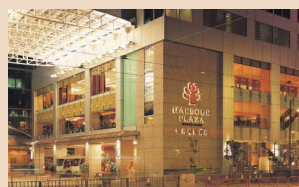
## 和黃旗下酒店

## 自置和管理

**海逸國際酒店集團**  
(海逸國際)在香港、  
中國內地和巴哈馬群島  
發展、持有和管理多家  
酒店。



**香港海逸酒店**  
香港紅磡  
黃埔花園  
五百二十一間客房



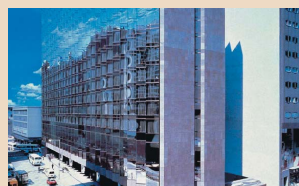
**北角海逸酒店**  
香港北角  
六百四十三間客房



**都會海逸酒店**  
香港紅磡  
六百九十間客房



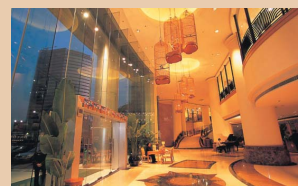
**重慶海逸酒店**  
中國重慶  
三百九十間客房



**九龍酒店**  
香港九龍尖沙嘴  
七百三十六間客房



**華逸酒店**  
香港青衣  
八百間客房



**嘉湖海逸酒店**  
香港新界天水圍  
一千一百零二間客房

郭

募勤機長是香港民航處的航空營運督察，一直以香港海逸酒店為家，他也樂於與我們講述他的故事。「我本來是澳洲空軍的戰鬥機師，後來加入澳洲航空公司，服務了三十二年。我在一九六四年開始負責來往香港的航線，後來在一九九六年加入香港民航處。我和太太海倫都希望在這個城市安頓下來，於是到處尋找一個安樂窩。

結果，我們選擇了位於黃埔紅磡花園的海逸酒店。我們搬進酒店的服務式套房時，它開業還不足一年。現在，我們是住得最久的顧客之一呢。

我每次從外地回來，都總想回到這個家。我常常需要出外公幹，而在悉尼也有自己的房子，我的兩名子女和四名孫兒都住那裏。不過，只要我踏進海逸酒店，便會感到心

情愉快，這裏讓我獲得休息和充電的機會。

酒店的服務質素極佳，服務人員簡直是未卜先知。我們不需要提出，服務員便已經滿足了我們的需要。我們不管有甚麼要求，都能夠馬上得到回應，這種服務完全無可挑剔。

住了這麼多年，這家酒店在我的人生中留下兩段最珍貴的回憶。第一次是在香港回歸時，我和其他客人在酒店的有利位置欣賞煙花匯演，看着皇家郵輪『不列顛尼亞號』緩緩駛過，見證英國殖民地時代的結束。第二次是我六十五歲生辰，當天碰巧颱風襲港。總經理邀請我和太太到豪華總統套房，我們與好友一邊共享豐富晚餐，一邊透過落地玻璃觀看外面的狂風暴雨。這種體驗，實在教我永誌難忘。」

選擇下榻我們的酒店，我們對地產部門整體盈利作出的貢獻也愈來愈大。我們清楚本身的優勢，而我們目前的優勢是在亞洲。」

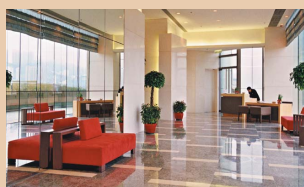
然而集團並不打算把酒店業務局限於亞洲和巴哈馬。周偉淦肯定地說：「我們正在研究世界各地的發展機會。我們曾經出價競投倫敦和

巴黎一些酒店，但尚未成功。只要有適當機會，我們也會拓展集團的國際酒店業務網。一切都視乎機遇，但集團酒店業務的前景，可說是一片光明。」

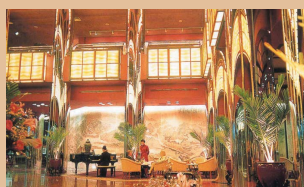
海逸酒店將昂然踏進開業後第二個十年，迎接更美好的明天。



#### 由海逸國際管理



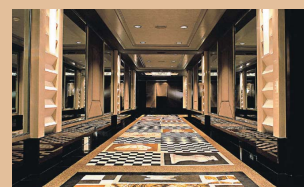
**盛逸酒店**  
香港青衣  
八百間客房



**北京長城飯店**  
中國北京  
八百五十間客房



**海澄軒海景酒店**  
香港馬鞍山  
八百三十一間客房



**香港喜來登酒店**  
香港九龍尖沙嘴  
七百八十二間客房



**昆明海逸酒店**  
中國昆明  
二百九十九間客房



**北京東方君悅大酒店**  
中國北京  
八百三十九間客房



**The Westin at Our Lucaya Beach & Golf Resort**  
巴哈馬群島  
大巴哈馬島  
七百四十九間客房



**Sheraton at Our Lucaya Beach & Golf Resort**  
巴哈馬群島  
大巴哈馬島  
五百二十二間客房