

理念摩登沐古風 事業交融方蔥龍

齊魯工作七載 悟出合作之道



港人 在**山東** 7年前，劉啟鴻奉命來到素有「泉城」之稱的山東濟南籌建「濟南港華燃氣有限公司」，當他站在這片「家家泉水，戶戶垂柳」的古風，望着川流不息的泉城路時，心情忐忑，還有一些茫然。7年來，他從香港到濟南，從南方到北方；從不太聽明白普通話，說粵味十足、須經人「翻譯」才令身邊人勉強聽得懂的「煲冬瓜」，到現在可以用流利的普通話與人交流，有時還能說上一兩句地道的濟南話；從初來乍到時與濟南同事因文化不同、理念不同、背景不同，造成諸多的不明白及不了解，到現在已幾乎走遍山東各大城市，與各方交流融洽，真誠合作。7年後的今天，他站在濟南市甸柳小區濟南港華總經理辦公室的窗前，自豪地說：我是香港人，也是山東人，山東是我的第2個故鄉。

劉 啟鴻與山東結緣，始於香港中華煤氣公司的第二次創業。1994年，中華煤氣將企業發展方向開始轉向更為廣闊的內地市場。山東優越的地理位置和完善的投資環境，吸引了中華煤氣的目光。2001年，香港中華煤氣在山東青島即墨投資第一個項目，在齊魯大地成立第一家港華燃氣公司。2003年，濟南市管道煤氣公司與香港中華煤氣有限公司、廣州恆榮投資有限公司共同出資，組建濟南首家市政公用事業合資公司——濟南港華燃氣有限公司。劉啟鴻就是在此時被派到濟南擔任濟南港華燃氣總經理，也是濟南首個公用事業合資公司總經理。

中華煤氣 派駐山東

一個具有國際化背景的香港人，來管理一個傳統體制下走過來的國有企業，並不是簡單的事情。7年合作和磨煉，劉啟鴻顯然已經悟到了相處之道：「合作就好比談婚論嫁，要有共同的語言，雙方才能情投意合。我們都對安全和服務無比重視，這是我們合作的基礎。當然我們也看到了濟南潛藏的巨大市場潛力和過硬的管網資產。」

調任濟南之前，劉啟鴻只在學生時代到過內地兩次，抵埠後他很快就發現，中華煤氣是國際化的上市公司，原濟南管道煤氣公司則是個國有企業，二者的經營理念和管理模式完全不同。要當好這個總經理，並不容易。按照慣例，中華煤氣只派了3個人到濟南。劉啟鴻為總經理，另有一個財務總監和一個工程總監，而原濟南管道煤氣公司有900多名員工。很明顯，把中華煤氣的管理模式直接照搬，是不現實的。



■劉啟鴻7年來幾乎走遍山東各地。

香港文匯報記者
楊奕霞、殷江宏 濟南報道

世界難改 調整心態

「我悟出一個道理，一個人不可能去改變世界，相反這個世界可以改變你。企業文化的改變，需要一個過程，也需要一個心態的調整。」幾經思考，劉啟鴻放下身段，先了解對方，融入對方，然後再取長補短，逐漸引入香港的管理理念。從基本的語言攻關，到生活習慣適應；從孤身一人來，到在濟南與社會政商各界建立完善的社交關係；從獨特的香港文化，到融入泉城文化，很快，這個溫和謙遜的香港老總就獲得了當地員工和政府的認同。

而劉啟鴻也對這座城市越來越熟悉，越來越有感情，同時，他也越來越忙。除了港華燃氣，他還擔任了濟南市第11屆政協港澳地區委員，濟南市港商會副會長，濟南市僑商會副會長，濟南市外商投資企業協會理事等多個社會職務。劉啟鴻用他香港人特有的執着和熱心，積極為山東省、濟南市發展獻計獻策。

擁抱當下 苦後即甜

2009年10月16日，第11屆全國運動會開幕式上，由濟南港華負責保障供氣的「如意」火炬塔在全國人民的注目下，熊熊火焰騰空而起，將濟南奧體中心的天空點亮。辛苦了整整3個月，與濟南港華的同事們穿着同樣的軍大衣，在寒風中連續幾天不眠不休，堅持在現場調試直至萬無一失的劉啟鴻，望着燃燒着的全運火炬的光輝劃破黑夜的長空，散發出耀眼的光芒，劉啟鴻的眼眶忽然一熱，濕潤了起來。

劉啟鴻大學畢業後即到中華煤氣任職，迄今已有28年，當中有1/4時間在山東度過，是中華煤氣派到內地工作時間最長的員工之一。港華燃氣的員工在談及劉啟鴻時，總愛用「認真」、「細緻」來形容。而劉啟鴻則坦言，7年山東生活令他成長和收穫良多。

引入英國燃氣賽 培訓年輕工程師



■劉啟鴻作為政協委員，參加濟南市政協十二屆一次會議。

身教員工 劉啟鴻說，在香港，教育小孩子提倡「身教」。「比如小孩假期到內地來看我，我會帶他去買蠟燭來養，希望讓他通過這一過程體會到生與死的意義。管理員工也是這樣，只有經歷過才會明白和珍惜。」為此，公司每年都會通過舉行諸如爬山比賽，大明湖龍舟賽等活動，來增強企業的凝聚力與員工之間的溝通交流。而中華煤氣在內地最早的員工培訓基地——山東港華培訓學院亦設在濟南，對山東乃至全國的員工提供各類燃氣技術培訓。

此外剛卸任英國燃氣協會遠東分會主席的劉啟鴻，去年專程把英國燃氣協會的青年工程師燃氣比賽引入內地。劉啟鴻希望藉此加強內地青年工程師與國際業界的交流，多為國家培養年輕的工程師，從而提高他們的整體技術水平及視野。

深圳仲裁醫患糾紛指引



■港人若在深圳發生醫療糾紛，最好先去調解中心協商。資料圖片

生活 貼士 醫患關係緊張，醫患糾紛增加已經成為廣受關注的社會問題。傳統的行政調解手段往往得不到患者及家屬的信任，而行政調解達成的協議亦缺乏強制執行力；通過訴訟程序解決，需時較長。深圳近日成立的醫患糾紛仲裁院為港人在深解決醫患糾紛提供了新的途徑。

據深圳醫患糾紛仲裁員主要負責人夏昆山介紹，只有醫患雙方在人民調解失敗的情況下才能由調解人員指引當事人提交仲裁。目前，深圳共有4家市屬醫院和8家區屬醫院設立了醫患糾紛調解室。據悉，在證據齊全的情況下，仲裁院當日就可以作出仲裁裁決。首先由當事人一方提起仲裁申請，在立案審查後，仲裁院向對方送達參加仲裁的手續，對方收到仲裁通知後進行答辯準備，並由雙方各選定一名仲裁員並協商選定第3名仲裁員（也可由雙方協商指定1名仲裁員）組成3人庭進行案件審理。

證據齊全 當日裁決

醫患雙方在發生醫療糾紛前可以在合同內訂立仲裁條款，即「凡因本合同引起的或與本合同有關的任何爭議，均應提交深圳仲裁委員會按照該會現行的仲裁規則進行仲裁，仲裁裁決是終局的，對雙方具有約束力」。或直接簡化為，「將爭議提交深圳仲裁委員會仲裁」。對於在發生醫療糾紛後也可以補簽仲裁協議，「患方（×）與醫方（××醫療機構）之間因×××（患者、疾病名稱和診療後果）發生糾紛，調解未果。雙方一致同意將該醫患糾紛提交深圳醫患糾紛仲裁院仲裁解決。仲裁裁決是終局的，對雙方均有約束力。」

香港文匯報記者郭若溪 深圳報道

案件受理費：

| |
|----------------------------|
| 爭議金額/計算公式 |
| 1千元以下 |
| 100元 |
| 1千至5萬元 |
| 100元+爭議金額超過1千元部分的5% |
| 5萬至10萬元 |
| 2,550元+爭議金額超過5萬元部分的4% |
| 10萬至20萬元 |
| 4,550元+爭議金額超過10萬元部分的3% |
| 20萬至50萬元 |
| 7,550元+爭議金額超過20萬元部分的2% |
| 50萬至100萬元 |
| 13,550元+爭議金額超過50萬元部分的1% |
| 100萬元以上 |
| 18,550元+爭議金額超過100萬元部分的0.5% |

案件處理費：

| |
|-------------------------------|
| 爭議金額/計算公式 |
| 40萬元以下 |
| 5,000元 |
| 40萬至100萬元 |
| 5,000元+爭議金額超過40萬元部分的0.8% |
| 100萬至300萬元 |
| 9,800元+爭議金額超過100萬元部分的0.5% |
| 300萬至500萬元 |
| 19,800元+爭議金額超過300萬元部分的0.4% |
| 500萬至1,000萬元 |
| 27,800元+爭議金額超過500萬元部分的0.3% |
| 1000萬至3,000萬元 |
| 42,800元+爭議金額超過1,000萬元部分的0.2% |
| 3,000萬至5,000萬元 |
| 82,800元+爭議金額超過3,000萬元部分的0.15% |
| 5,000萬元以上 |
| 112,800元+爭議金額超過5,000萬元部分的0.1% |



銀行磨煉高管 深山研究氣候

港人 在杭州

香港上海匯豐銀行10多位高管早來到浙江，參加首屆「可持續發展領袖培訓計劃」，在距離杭州6小時行程的古田山「中國區域性氣候研究中心」進行實地觀察。離開了繁華都市的冷氣間，這些高管持續一周每天清早爬上超過45度的陡峭山坡，幫忙科學家測量並採集樹木樣本。匯豐集團科技及服務部可持續發展主管William Thomas表示，每位參加者都是管理每年億元預算的主管級人士，培訓計劃能讓他們透徹了解何謂氣候變化，以及氣候變化、企業可持續發展、工作範疇三者的關係，從而成功影響整個部門的思維。

匯豐10高管 浙江煉7天

由地球觀察和匯豐銀行共同主辦的「可持續發展領袖」項目，在為期7天的高強度工作，有分別來自匯豐英國、香港、內地、美國、馬來西亞及印度尼西



■匯豐香港的高管在浙江深山測量採集樣本。

匯豐銀行高層完成古田山樣本採集歸來合照。



亞的技術和服務部門的主管，他們到這裡不是短期的旅遊，而是一項重要的任務，全是有薪工作日，因此公司方面嚴格篩選成員。他們在7天的樣本採集過程中，通過測量落在森林裡樹枝、樹葉、樹皮、花果等殘體的碳排放，將了解如何保護保護區，碳的變化形態以及不同人類干擾梯度下亞熱帶森林碳儲量以及碳動態的變化。

氣候臨威脅 研究作先鋒

2007年，匯豐銀行啟動了為期5年、投入資金1億美元的「匯豐與氣候夥伴」項目，該項目與地球觀察及氣候組織、世界自然基金會、史密森尼熱帶研究所4家國際領先的非牟利團體合作，在全球範圍內啟發和鼓勵個人、商業機構和政府採取行動，對抗氣候變化帶來的緊迫威脅。通過與地球觀察及他們在中國、巴西、印度、美國和英國設立的區域性研究中心合作，匯豐銀行計劃為來自不同國家超過2,200名員工提供培訓，使他們成為氣候先鋒，在全球範圍內踐行公司的可持續發展願景。這些員工接受了環境方面科學研究的培訓，並將承擔起氣候變化相關的商業項目。

William Thomas表示，大企業可運用商界影響力推動環保，氣候變化將成為未來影響世界發展的重要因素。「我是第一次來中國內地，就到了古田山，這裡優美的風景和淳樸的居民給我印象很深，陡峭山坡的樣本採集給我感受頗深，明年還會向其他高層推薦參加這項活動。」他又稱，以匯豐銀行內部的「One HSBC」可持續發展項目為例，匯豐於2009年投入逾4.5億美元，但因應重整架構及節能而為銀行每年減少10億美元的成本。

績效將評估 與薪酬掛鉤

他說，「可持續發展是一種持久力」，可以帶來良好的商業智慧，將同時滿足來自利益相關者、監管者、員工和客戶的更高要求。此次培訓計劃回去，參加的各地區部門主管都將把節能的理念和思維帶到各自的部門中去，把更多的生態意識影響更多人，此外公司還將對高級管理人員對可持續事務的貢獻進行績效評估，並與薪酬及花紅掛鉤，促進匯豐全方位節能，提升企業形象。

香港文匯報記者 茅建興 杭州報道