

宋海西指以希望遊客或轉機乘客可以享受到地道香港美食。 蔡明暉攝



為了一個客人，服務可以去到幾盡？專門營運機場貴賓室的環亞機場服務管理創辦人及行政總裁宋海西表示：「我們的貴賓室有11種座椅迎合不同客人需要，除自助餐美食外，在這裡還可以吃到香港地道的蛋撻和菠蘿包，以及新鮮焗麵包和水療服務。我們就是要『WOW』客人，每次都要讓他驚喜。」

香港文匯報記者 蔡明暉

港式候機室 留住客身心

歎茶餐廳蛋撻 未起飛先驚喜



香港特色食物。



Plaza Premium Lounge為旅客提供機場內的貴賓室服務。

不知，原來很多航空公司的機場貴賓室均屬外判，專營這類服務的環亞機場服務管理，目前在全球29個機場設有108間貴賓室，每年生意達10億港元，招待過400萬人。包括國泰、星航、泰航、聯合航空、荷航等均將貴賓室交予環亞管理。

創業源自不快經歷

日前有機會訪問環亞管理創辦人及行政總裁宋海西，他剛剛由阿布扎比(Abu Dhabi)下機，就立即出席活動。宋海西看上去沒有一點倦意，想必之前已經「充滿電」。他指這盤生意的起源是自己的不快經歷：「我以前是做銀行的，出差時，公司另錢當然坐商務客位，自然有很好的貴賓室可以休息和上網。後來自己創業，先是做Business Center(商務中心)服務，有時需要公幹，用自己的錢當然只得去坐經濟艙。然後問題就來了，我除了無法替手提電腦充電外，想傳真一份文件予客戶亦辦不到，覺得好辛苦。記得當時在啟德機場想打印文件卻被拒諸門外，拿著電腦在機場偷偷充電，像小偷一樣，心裡好難過。」

宋海西於是有了在機場設立貴賓室的想法。「一班飛機，只有15%乘客是商務或頭等客人，其餘85%要坐經濟艙，完全沒有人take care(照顧)，難道他們對於貴賓室的服務完全沒有需求嗎？」他覺得只要當中有幾個百分點的人對這服務有需求，在機場經營貴賓室亦非不可能。於是在1998年，當香港機場搬往赤鱗角，他的第一個機場貴賓室就誕生了。

蛋撻水療令客驚嘆

為了讓客人有個愉快難忘的旅程，每次都有驚喜，發出「WOW」的驚嘆，結果宋海西把蛋撻、菠蘿包、港式茶餐廳和水療全搬進了機場貴賓室。「我們就係要令客人『WOW』，達成這個目標的開心和滿足感，就是讓我到現在超過50歲，還願意全世界奔波亦不覺得辛苦的原因」。目前，環亞在香港機場貴賓室已經是第五代，今年底更有一個全亞洲最大收費機場貴賓室開幕。

宋海西結果在這一行一做十多年，除公司自有的貴賓室，不少航空公司的貴賓室包括國泰、新加坡航空和聯合航空等，均由環亞管理。他指這正好證明其理念和努力，終於取得業界認同。不過宋海西仍有一個心願，就是希望可以令環亞在每個好的機場均設有貴賓室。「我們的市場很大，只要每年有500萬人次以上的機場，均屬一些可以發展的機場，有這水平的機場，在全世界有近千個，當中我們有設立貴賓室的只有29個，因此還有不少發展空間」。

目標中產 欲攻內地

宋海西表示，未來主要發展會以亞洲市場為重點，公司主打Middle Class(中產)，當中有近53%客人來自中國內地。在2013年至2015年間目標增開50間貴賓室。他續指很想拓展內地市場，但因為制度問題，外來的營運商無法打進機場，「在內地，肥水不流外人田，他們要有關係，所以機場貴賓室要由機場自己做，比較難打入」。

從客人心理思考



似蜂巢的間隔設計能有效保障個人私隱。

由於創業是源自個人的不快經歷，宋海西指這令他更易從客人心理思考：「就當你是一個旅客，從一個徘徊在貴賓室門外旅客的角度去想他們有甚麼需要。我就要給他們驚喜，要『WOW』我的客。」他指「從事服務行業，一定要有熱心」。這就是他從事這一行的要訣。

對談互動解寂寞

除此之外，提高互動服務亦很重要，「難道你不覺得有時坐飛機會好寂寞嗎？我就會了。當我坐了10多小時，沒有跟別人講過一句說話，如果在這裡有人走過來跟你聊幾句，心情可能就會不一樣了」。因此，在貴賓室裡，酒吧會有調酒師，麵檔會有廚師，以增加與旅客的互動。

蜂巢間隔保私隱

當然，在提高互動服務之外，亦有一定的私人空間。他指在休息或聊天時，大家會想有自己的私人空間，因此就設計了honey court，一個與蜂巢相似的較高私隱間隔。「這個是第一次應用，我們在很多地方聽取客戶意見，提高大家的私隱度，畢竟就像女生想跟男朋友靜靜講個電話，不會想被別人聽到啦」。

宋海西指，看見客人「充滿電」後滿意重回旅程，令他非常開心滿足。這是他現在已經超過50歲，仍願意在全世界奔波的原因。正如即將開幕的新貴賓室已經發展到第五代，「貴賓室跟大家的要求一樣，一直都在進步」。

特設熱食攻亞洲客



提供熱食的機場貴賓室。

說起創業初期，宋海西指一開始當然是參照外國的貴賓室，「不過當然不可以整套完全搬來亞洲。外國的貴賓室均是食花生和沙律等冷盤，這些搬到亞洲就不會太受歡迎了，所以我們設有熱食，當時亦是第一次有熱食的貴賓室」。

引入菠蘿包魚蛋河

然而單靠這些服務還是未夠，為了讓客人可以安心進餐，更會有人幫忙看守行李。這些只是第一代的服務，到今日的第五代，宋

海西就把茶餐廳的招牌美食搬入機場。起初把蛋撻、菠蘿包和魚蛋河等香港地道美食引入貴賓室，宋海西坦言曾擔心有人嫌 Cheap，「因為這些均是平價食物。我們第一代至第四代的貴賓室已有自助餐櫃檯讓客人自選美食，不過我還是覺得西式自助餐在很多地方可以吃到，對於遊客或轉機乘客來說，蛋撻、菠蘿包和魚蛋河等香港地道美食，他們就可能未必吃得到，所以仍決定引入」。

他更指下一步要自製新鮮軟雪糕和焗麵包，讓客人有新鮮感。

美聯觀點 三會帶來機遇



上周的三中全會，其中一項決定，具體部署和描繪了中國資本市場的未來。其中提到的，是推進股票改革、多管道推動股權融資、發展並規範債券市場、提高直接融資比重；完善保險經濟補償機制、建立巨災保險制度、鼓勵金融創新、豐富金融市場層次和產品等內容，將起到一個承前啟後的綱領作用。

訂健康金融市場規則

隨着未來各項舉措的推出和落實，中國資本市場發展將迎來新一輪機遇，中國股市將會愈來愈健康發展。驟眼看，看信可能不知所云，簡單來說，就是訂立一套健康明朗的金融市場規則，股市即時以正面回應。

面對證券市場即將迎來的歷史機遇，市場將會出現一個怎樣的革命性變化？投資者如何去應對？這是一個擺在廣大投資者面前的一個現實思考。資訊安全、券商、軍工航太、金融、環境保護、上海自貿等三中全會

公報中重點提到的行業股類，出現了明顯強勢表現。相信三中全會公報中重點提到的行業股類，是未來相當一段時間，市場主力去重點運作的內容。三中全會改革題材將主導年末歲初的市場。

年底股市表現料不俗

筆者認為，結合對決定的研究和市場表現，雖然市場還不能全面看好，但在對改革預期向好、市場主力對三中全會受益股類輪番活躍支撐下，年底股市表現不會差。推進股票發行註冊制改革，將給券商投行業務帶來曙光。上周五內地券商股類集體走強，當中部分股票漲停。去年年底的反彈，在券商、銀行等股類帶動下，大盤出現一波強勢反彈，這次能否在券商股類帶動下，權重股能否重振雄風，非常值得期待。至少券商股類明顯是底部啟動，短線還有繼續活躍的潛力，本周可繼續追蹤關注中低消費類上市公司，包括汽車、家電、品牌服飾以及三四線房地產的上市公司，育種、農業機械以及農業服務領域的上市公司，將不乏投資機會。

美聯金融集團高級副總裁 陳偉明

職場心戰室

以有限預算改善工作效率



筆者最近閱讀了一些讓許多企業家感到驚訝的研究報告。其中一篇介紹了全球最昂貴辦公地段的平均租金，其數額之高實在使人難以置信。但據雷格斯研究顯示，有76%商務人士認為企業家面臨現金短缺的困難。故如何用有限預算改善工作環境，從而改善員工工作效率，已成為商務人士需要積極面對的問題。

據仲量聯行統計顯示，最貴的地段當數深受主權財富和對沖基金歡迎的倫敦聖詹姆斯地區。其辦公租金達到了一年194美元/平方呎。香港中環頂級寫字樓的單位

租金亦超過100美元/平方呎，租金吞嚥了大部分經營開支。

靈活辦公室營運模式

幸運的是，現在有愈來愈多企業嘗試採用靈活辦公室去改變公司的營運模式，從而提升員工的工作效率。當中包括服務式辦公場所、靈活的共用辦公場所、隨時可用的商務貴賓室和虛擬辦公室，為中小型企業提供了在頂級地段低成本辦公的途徑。透過減低員工的舟車勞頓提高生產力。另外，雷格斯另一項獨立調查，亦顯示本港有73%受訪者認為靈活辦公室可提高員工的生產力。從人力資源角度而言，

付出少量資金獲得工作效率的提升，的確是改善公司經營的良方。

虛擬辦公室成本極低

事實上，虛擬辦公室可提供一流的商務地址以及電話接聽和郵件轉傳服務，相比於實體辦公場所租賃，其成本極低。公司員工可在適合的任意地點辦公。所以公司「總部」可能會在新加坡的萊佛士，老闆則可能會在海灘上使用可攜式電腦辦公，所有電話由專人妥善處理。企業更可在尊貴地段租用可隨時入駐、規模可靈活調整的辦公場所。此外，大部分靈活辦公室皆設施齊全，中小型企業可隨時進駐。意味着公司可節省更多金錢用於其他投資，在資源調配上，更顯相得益彰。

雷格斯亞太區財務總監 約翰遜

財技解碼

聯想成本控制得宜



聯想(0992)業績持續多季有良好表現，除了銷售策略成功外，成本控制得宜亦不可忽視。

截至9月止的上半年度，整體銷售增11.2%，毛利率由13.1%升至13.23%，儘管費用增加9.6%，但費用率由10.78%降至10.62%，純利率因而由1.84%升至2.07%。截至9月止的第二季度，聯想整體

銷售增12.7%，毛利率跌1.5%至12.94%，而費用只增5.1%，費用率按年由10.77%降至10.04%。計及財務收入由盈轉虧以及聯營合營公司的虧損增加，第二季純利率仍由1.88%升至2.19%。

聯想第二季度毛利率下跌，公司未作解釋，但費用率下降，足以抵銷有關影響。尤其值得一提的是，為配合重新調整而出現3,200萬元的遣散費額外支出，但長遠有利於減少費用支出。

嚴管開支帶動盈利

管理層相信，由於市佔率上升及營運開支控制嚴謹，第三季度的收入及稅前盈利均較第二季度好。由於內地PC/NB需求放緩，對集團收入帶來負面影響，但由於嚴格管理營運開支，將可帶動營運利潤及毛利率明顯較前一季上升。

此外，雖然屢傳收購未果，目前其淨現金近200億港元，既可應付大型併購，亦可避免資金閒置收取低微的收入。

太平金控·太平証券(香港)研究部主管 陳義明