



隨着 CEPA 補充協議中香港對內地服務業投資領域的全景式開放，新生代港商北上創業大約有 90% 集中於此，金融、旅遊、教育、物流，以及生活類服務業更成為其中的熱門行業。潘家穰、李宗欣等新生代港商用實際行動證明：北上神州，香港服務業的傳統優勢仍然大有可為；北拓內地，龐大的市場和強勁的消費能力，仍是孕育財富新貴的最肥沃土壤。蔡卓樺、孫仁傑、陳寶立三個生於 70 後的香港洗車工在東莞創業，破天荒引進專業洗車美容服務，標榜港式服務，以誠待客，三年下來分店開到第三間。他們的創業故事或許更接近現實。

■香港文匯報記者  
古寧、何花、唐琳 東莞報道

■恆駿洗車服務至少需時45分鐘，比同業平均多花一倍時間。  
本報東莞傳真

# 基層變老闊 港式服務突圍

## 東莞洗車美容三人組



■恆駿團隊蔡卓樺(中)和他的員工。本報東莞傳真

阿樺(蔡卓樺暱稱)原本是香港一家汽車美容行業的普通員工。2010年，他到東莞出差，看到馬路上很多車都佈滿灰塵，心想東莞有這麼多輛車，如果開一家汽車美容中心，有百分之一的車肯到自己店裡來洗，那就是一筆不得了的生意了。回到香港後，他把自己的想法告訴好朋友孫仁傑、陳寶立。三個年齡相仿的港男一拍即合，決定說做就做。

### 開業半年免費無人吼

因為資金有限，三個人把第一間「恆駿」汽車美容店開設在樟木頭。「這裡的租金還不到深圳的一半，再說了，居住在樟木頭的香港人特別多，開在這裡相對容易些。」蔡卓樺告訴記者，就這樣靠著不多的錢，他們開始內地的創業之旅。和所有創業者一樣，阿樺和隊友們在起步階段也遇到了意想不到的困難。

「香港的汽車美容行業已經發展多年，市場成熟，而內地的消費者之前還僅僅停留在洗車的階段，很多人沒有為汽車做美容的習慣。」回憶起最初向顧客推廣汽車美容概念的艱難，阿樺說，開業的前半年，即便是每周在樟木頭鎮中心免費發放體驗代金券，但是仍然沒有人

上門，這樣門庭冷落局面差不多持續了三個月。不過，轉機在第四個月開始出現了。

### 港商貴人教路客帶客

「我們第一個穩定的客戶是一個港商陳先生，最初他來的時候是一個下雨天，他到我們店裡來避雨。我們就跟他坐在沙發上聊天，發現我們都是香港人，聊的越來越多之後，他就常來店裡洗車了。」阿樺告訴記者，陳先生不僅是自己的第一個穩定的客戶，更是他創業旅途中的貴人。

在樟木頭經商多年的陳先生，不僅介紹了許多內地的朋友去阿樺的店裡做汽車美容，而且告訴阿樺，香港人有一個習慣就是對自己人比較信得過，於是建議他們到碧荷花園、帝豪花園等香港人集中的樓盤去發廣告。

### 本土化打開內地市場

「港式服務」加上香港人特有的執着和敬業精神，短短三年過去了，阿樺的汽車美容中心已經從一家分店開到了三家，尤其是其首創的由36道美容工序組成的香港服務成為東莞獨一無二的服務模式。

「雖然『香港服務』讓我們賺到

了第一桶金，但是本土化才是打開內地市場的最重要戰略。」阿樺說，發動機外部清潔與線索維護、玻璃鍍膜、汽車內飾清潔消毒、汽車內室除甲醛等項目，是關懷車主家人安全與健康的保養項目，在香港都是常規的汽車美容項目。但目前在內地市場上因為價格昂貴，還沒有很多車主將這些作為必選項。

針對內地的消費習慣，阿樺和他的團隊不斷調整服務項目。「內地市場層次分明，顧客差異化明顯，所以目前我們正在研究訂製服務和上門服務的方案，已經有10多種服務套餐的方案，如果試驗成熟就將推出。未來我們的服務是由客戶來挑選他們所需要的程序。」

### 目標拓展到全廣東省

阿樺也告訴記者，從第二家店開張到第三家店開張用了不到一年的時間，這給了團隊很大的信心。阿樺說，未來他希望「恆駿」可以拓展到全廣東省，以後如果客源充足，也許會採用加盟制的方式，但一切擴張的前提都是保障服務的質素，保證香港服務不會因為擴張而打折。採訪結束的時候，阿樺謙虛地笑着說：「我們還有很長很長的路要走。」



**三人組小檔案**  
陳寶立 孫仁傑 蔡卓樺  
年齡：70後  
創業基地：東莞樟木頭  
名下公司：恆駿汽車服務中心  
經營業務：汽車美容，標榜香港管理、香港技術、香港服務



■通過交談更了解客戶需要。本報東莞傳真

## 包容差異 去優越感

隨着內地的更全面開放以及香港跟內地的交流更加頻密，越來越多港商投身內地市場。作為過來人，潘家穰認為到內地做生意，肚量要寬，包容性要大，因為文化差異還是存在的，但是在哪裡做生意都不容易，大家面對的問題不一樣，要調整自己的心態。內地說困難其實不是很困難，因為市場很大，只要不比別人笨；說很容易肯定不容易，每個人都有不同的經歷，大家都有過困難，都只能克服了困難才能發展。「我覺得大家可以交流，分享經驗，這樣才能了解自身的不足和優勢，才知道怎麼樣更好地發展，然後腳踏實地去做」。

新生代港商李宗欣則稱，港人有自己創意的

優勢，有多元的文化，更為開闊的視野，但港人北上創業不要有那種優越感，發揮自己的創意就好，把那些好的東西帶到內地，內地還是會很喜歡的。而在行業上，或因為自身行業的關係，他建議港人北上可以創業公關、IT、服務業及金融等行業。他認為這些行業需要很多創意，需要更開闊的視野，而香港人看得多想得更多，在這方面就更有競爭力。在採訪中，記者也注意到，儘管已在內地創業近十年，新生代港商依然還有些水土不服，包括融資及法律，法規尚未完善等，甚至內地很多操作手法也與香港不同，這些都需要港商進行調適。

## 北拓缺資金 盼融資渠道

解決北上創業融資問題，是一個老話題，也是一個新問題。已在內地拓展十年的港商潘家穰，要融資也依然只能選擇香港途徑。這對於香港漫畫家連紹彤這樣的新入內地的創業者來說，更是一道不容易越過的門檻。連紹彤說，內地現已推出一些扶持漫畫產業的政策，但漫畫相關創業者還有不少難題。在他看來，政府僅需打造一個專業動漫平台，幫助動漫內容提供方和媒介推廣公司實現無縫對接，讓香港、台灣和內地公司都可以在這個平台上順利找到自己的合作方，盡量減少交易程序和門檻。

已經實現當上上市公司主席夢想的新生代港商李宗欣，也並未止步冀望在香港資本市場上有所斬獲的步伐。他告訴記者，目前，其主要在內地、香港和台灣設有公司。涉及領域除了讓他東山再起的網頁遊戲之外，也增加一些新的領域，比如進軍目前火熱的手遊、搭建互聯網金融P2P平台，甚至涉及國際商業公關等。目前，已正式計劃在南京投資300多畝土地做移動互聯網的產業園，預計明年中將開建。而對於未來，李宗欣最大的圖謀則是將來這些新板塊能在香港主板或者創業板上上市。

## 「憑良心待客 人性化管理」

「香港服務之所以稱為香港服務就是因為精細化。」阿樺告訴記者，經過他在行業內十多年摸索的經驗，結合內地顧客的習慣，他們獨創了一套「恆駿36式汽車美容程序」。這套程序被阿樺笑稱為自己店裡的「ISO9000服務標準」。這套程序從進店接車開始，一直到最後服務結束給客人填寫客戶回饋，全部程序齊全詳盡。

### 穩定客源翻十數倍

「其他店完成整個洗車和美容業務只需要20分鐘，但我們要做完這全套36個程序是標準的45分鐘。有的客人要求嚴格，甚至需要一個小時以上。」阿樺稱這種精細化服務、量與無欺的價格為香港服務。「我們做服務業的就是要憑良心做事，洗得好不好，自己心裡有數，客戶心裡也會有評價。」因為阿樺團隊的認真，恆駿幾乎沒有流失客人，穩定客源從最初的幾十人翻了十數倍，到現在的近千人。

「服務行業競爭的本質是人的競爭，員工素質的競爭。所以員工水平的高低直接決定了服務水平。對恆駿來說，創業到目前為止，最大的難題是員工離職。」創業

初期，因為阿樺團隊無法給到員工很高的薪水，每月平均工資僅有2,300元人民幣左右，加之這份工作本來就工時長，勞動量大，員工頻頻離職。直到阿強事件後，員工團隊才漸漸穩定下來。

### 送港培訓確保質量

來自廣東茂名的員工阿強是最早入職的員工，但因提出加薪被拒，在此工作僅半年就離職，跳槽到另外一家汽車美容中心，未幾又因新老闆沒有阿樺好，於是又回來恆駿，阿樺仍然對他表示歡迎。

一次，在聊天中得知阿強的父親病重住院，阿樺借了幾萬塊錢給他父親治病，並把他的假期延長到一個月，允許他回鄉照顧父親。「我們能夠體諒員工的心情，每個人都有難處，作為老闆只有人性化的管理才能留住員工。」阿樺透露，原本「90後」員工並不好管理，但自從這件事之後，都對公司多了份認可，把這裡當家，遇到加班也不再像以前那樣抱怨，跳槽更是沒有了。他又把30多位員工送到香港接受培訓，確保在服務中的「香港質量」。



■員工正在進行車輛保養維護，認真的態度和扎實的功夫為他們贏得客戶青睞。本報東莞傳真