

第八期 | 2008年12月
富城集團編印

富 意 傳 城
URBAN
E X P R E S S

A Corporate Publication for
Urban Group's Stakeholders

創建良心企業品牌

制定企業環保政策 推行綠色管理

香港市務學會「良心品牌關懷工作環境銀獎」

探討富城策略性企業資源規劃管理
「最佳業務實踐獎—企業典範大獎」

蘇豪東 鯉景灣 趣味無窮



隨刊附送富城月曆及「福」字揮春

創建企業良心品牌 莊敬自強 面對挑戰

富城集團於2008年下旬接連獲得多個企業品牌獎項，包括連續3年獲香港生產力促進局頒發「最佳品牌企業獎(大中華區)」，香港市務學會「良心品牌大獎—關懷工作環境銀獎」和「良心品牌優異證書」，與及獲Best Practice Management Magazine頒發「最佳業務實踐獎—企業典範大獎」，反映出我們在創建優秀房地產及設施服務品牌上的成績。

2008至09年是富城「環境愛護年」，集團繼2008年5月獲頒「香港Q嘜優質服務證書」及「香港Q嘜環保管理證書」後，在「富城環境保護委員會」的推動下，我們喜見屬下各分區辦事處紛紛積極推行各項環保管理政策及措施，為客戶創造一個綠色的生活環境，更為我們的服務不斷增值。

近月，香港飽受全球金融海嘯的衝擊，各行各業也受到影響。面對如此嚴峻的挑戰，富城集團現正上下一心，堅守崗位，並繼續秉持百折不撓的拚搏精神，積極裝備自己，不斷提升服務質素，為我們的客戶提供物超所值的服務，贏取客戶的信任，共渡時艱。

最後，我謹代表富城集團董事局，祝各位聖誕快樂！新年進步！萬事如意！



董事總經理
鄭錦華博士



「環境愛護年」 積極推行環保管理

2008至09年為富城「環境愛護年」，集團屬下各辦事處及管業處現正積極參與及推動各項環保活動，今期「城中頭條」將會為各位介紹其中落實推行環保管理的表表者，以供各同事借鑒。

今期「深情快語」訪問了高級集團經理—行政及物流朱仲玲小姐，分享其管理集團行政及物流部門的心得，並暢談其為富城獲得「最佳業務實踐獎—企業典範大獎」的感受，各位不容錯過。

此外，富城在年內於不同機構舉辦的企業品牌借鑒活動中獲得多個大獎，證明我們的優秀品牌已獲得不同的專業團體及公眾人士的認同，在「卓越成績」一欄中有詳細的報導。

在富城「環境愛護年」，『富意傳城』編輯委員會全人將與各同事一起積極推動集團的環保政策，為創建綠色的生活環境而努力。



編輯委員會 Editorial Board

趙卓嘉 (編委主任)
梁偉成 (總編輯)
龍婉兒 (副總編輯)
葉美霞 (記者)
郭惠聰 (記者)
郭瑞明 (記者)

富城集團

九龍灣宏開道8號其士商業中心16樓
電話：(852) 2626 7333
傳真：(852) 2626 7700
電郵：info@urban.com.hk
網址：www.urban.com.hk

©富城集團2008，翻印必究。

目錄		
編委手記	2	Message from the Editor
集團動向	3	Corporate Momentum
城中頭條	4	Cover Story
創建心聲	7	NWS News
深情快語	8	Direct Talk
卓越成績	10	Urban KPIs
企業傳情	12	Corporate Citizen
環保專題	14	Green Issues
社區情報	15	Community Care
知識寶庫	16	Knowledge Management
趣味遊踪	18	Point of Interest
職安快訊	20	OSH News
員工特區	21	Staff SAR

『富城傳城』採用 環保紙張印刷

為貫徹富城集團的企業環保策略，『富意傳城』由今期開始採用環保紙張印刷，我們希望透過採用環保紙張，將愛護環境、支持可持續發展的理念，為我們的下一代建立一個更美好的世界。

「幻映冰雪冬日栢麗」

栢麗購物大道舉行2008聖誕燈飾亮燈儀式

在每年聖誕及新年期間，富城集團均會為屬下管理之物業及商場粉飾一番，為客戶帶來歡樂的節日氣氛。位於尖沙咀的栢麗購物大道更是其中的表表者。



栢麗購物大道
亮燈儀式。

執行董事蘇啟明
先生致詞。



荃灣海濱花園的聖誕佈置。

由富城集團管理之尖沙咀彌敦道栢麗購物大道於2008年11月14日舉行聖誕燈飾亮燈儀式，邀請了油尖旺民政事務處民政事務專員郭黃穎琦太平紳士、裕華國產百貨有限公司董事副總經理余在春先生、香港警務處油尖區指揮官鍾雄峰先生，聯同富城集團執行董事蘇啟明先生和影視紅星胡定欣小姐一同主持亮燈儀式。

是次聖誕燈飾之主題為「幻映冰雪冬日栢麗」，希望透過栢麗購物大道變幻多端的燈飾和仿真人工造雪，為香港市民和遊客營造出一個飄雪紛飛、神秘夢幻的銀色聖誕。而在栢麗購物大道上更設置了全長1,100呎色彩繽紛的燈飾，令整個購物大道更添氣氛。

此外，富城集團屬下的上環新紀元廣場及荃灣海濱花園今年的聖誕燈飾設計亦別具特色，為兩項物業的客戶及區內市民帶來不少節日氣氛。UP



上環新紀元廣場之聖誕燈飾，美侖美奐。

制定企業環保政策 推行綠色管理

全球暖化日趨嚴重，對人類生態影響深遠，當中包括我們的日常生活環境。作為一個肩負社會責任的企業，必須身體力行，減少污染，愛護環境。為此，富城集團早已將2008至09年度的企業策略目標定為「環境愛護年」，一方面致力為客戶建立一個綠化舒適的生活環境，另方面為香港的可持續發展盡上一分力。

今期，我們特別走訪了屬下四項物業的主管——上環新紀元廣場、沙田第一城、粉嶺綠悠軒、馬鞍山錦泰苑，看看他們如何落實推行富城的企業環保政策，在所屬的房地產項目推行環保管理，為客戶創建綠色生活。





上環新紀元廣場為繁華鬧市中之綠洲。

上環新紀元廣場—— 甲級商廈 良好室內空氣質量

上環新紀元廣場位處商業中心地帶，車水馬龍，多上班一族之餘，到四周觀光的市民及遊人也絡繹不絕。在此工作的人士要逃離繁囂和污染，稍作喘息，除了可以到種滿林木的中央廣場歇一歇外，原來留在辦公室也是不錯的選擇。

作為香港著名甲級商廈，新紀元廣場每天平均人流數以萬計，良好的室內空氣質素對所有使用者的健康尤其重要。故此，富城為其引入了多項室內空氣改善措施，包括更換大廈鮮風房百葉系統及管道、更換各層風櫃隔塵網、加強清潔風槽等，以確保空氣質素維持最佳水平。

在2008年，新紀元廣場更參加了由環保署



沙田第一城舊書回收及義賣盛況。



沙田第一城客戶踴躍參與舊電器回收。

舉辦之「辦公室及公眾場所室內空氣質素檢定計劃」，並獲頒「良好級室內空氣質素檢定證書」，證明其致力為大廈使用者提供舒適怡人的新鮮室內空氣，空氣質素更已達到良好標準。

沙田第一城—— 綠色管理 環保典範

自成一國的沙田第一城，除了貴為香港藍籌綜合住宅項目外，更是全港獲得最多環保獎項的私人房地產項目。多年來，沙田第一城透過落實推行富城之卓越環保政

策，致力推行綠色管理服務，措施饒具創意之餘，效果更非常理想，同業紛紛前來考察取經，故此早於90年代，已有「香港環保物業典範」之美譽。

沙田第一城自1981年落成入伙以來，便積極推行各項環境管理措施，藉以延續該房地產項目的生命周期與及保育資源，當中尤以減少廢物和循環再造這兩方面最為出色。沙田第一城是全港首個物業，在每年泳季結束後，利用泳池水清洗全物業之道路，善用資源。此外，更利用回收物料製成不同的擺設，及參與不同類型的環保活動，如二手跳蚤市場和舊書回收等，既宣揚環保回收，又可美化環境，客戶反應甚為熱烈。

該物業最近更再下一城，於「2008年度環保建築大獎」頒獎禮上獲頒「環保管理——優異獎」（現有建築類別），成為其在2008年內所獲得的第二個環保獎項。

綠悠軒—— 綠意盎然 悠然園藝

甫進入綠悠軒，一陣舒適寧謐的感覺油然而至。坐在平台歇息一會，靜靜地欣賞那別出心裁的園藝設計，頓時產生陣陣閑適。

誠然，位於粉嶺的綠悠軒，旺中帶靜，得天獨厚已是個居住的好地方，再配合其綠意盎然的園景設計，既符合環保效益，又



沙田第一城為環保管理典範。



綠悠軒遍植奇花異卉。

能創造出寫意的生活空間。綠悠軒的園林特色在於小徑與亭台交錯，奇花異卉中穿插著流水瀑布，清脆綠悠，與物業之名稱相互配合。難怪早於2004年，該項目已獲得由康樂及文化事務署舉辦之「私人物業最佳園林大獎」中的「高密度住宅園藝保養銀獎」。

事實上，綠化環境，對地球對人類均有益

處，透過光合作用，植物吸收二氧化碳並釋放氧氣，能製造大量的清新空氣。此外，綠色亦有助眼睛健康，當眼睛疲累或者用神過久，望一望綠色的東西，便可舒緩眼部疲勞。故此，多年來，富城積極在物業內推行綠化，美化居亭。

馬鞍山錦泰苑—— 物盡其用 推出二手交易平台

臨近吐露港，遙望八仙嶺的錦泰苑，剛於2008年6月取得由香港優質標誌局頒發的「香港Q嘜環保管理證書」，以表揚其推行環保管理的成績。最近，該物業更搞搞新意思，推出二手環保交易平台，充分發揮物盡其用的環保理念。

其實，這種交易平台，在外國早已大行其道，近年在香港亦逐漸流行起來，只是香港大部分房地產服務機構，並沒有為客戶提供統籌或者宣傳服務，所以客戶只能在鄰近的超級市場告示板上張貼廣告。擁有12座住宅樓宇，3,400多戶的錦泰苑，最近率先配合環保潮流，擔任統籌的角色，積極推行此環保交易平台。

錦泰苑二手環保交易平台的運用模式，是客戶可以透過辦事處所提供的資訊中樞，宣傳欲出售的日用品，有興趣者可直接聯絡賣家洽談交易細則。平台推出至今，客戶反應甚為熱烈，每月均有接近10名客戶透過平台出售二手貨品，包括書本、電器和床上用品等，一應俱全，交投相當熾熱。



綠悠軒園藝保養曾獲「最佳園林大獎」。

二手物品送贈/交易平台
Second Hand Item Donation/Transaction Platform

全新 TEMPUR 太空減壓枕頭 健康睡型枕頭「中碼加強版」門市價約\$1000元 交易價錢 HK\$500.00 如有興趣 請電9205 2601 黃洽 或電郵: wongmoonhei@yahoo.com.hk	送贈電烤機一部 可烤雞翼或豬扒， 性價比高 如有興趣請電 9216 4667 李生治
平售麻雀檯一張 (可對摺，慳地方) HK\$100.00 九成新 如有興趣請電 9216 4667 李生治	全新BB枕頭 1件及 2張被 顏色: 淡粉藍色 平價僅收 HK\$150.00 平讓全新少量初中BB衫(價錢另議) Email: benzyfung8888@yahoo.com.hk
全新BB士的手推車 1部 HK\$350.00 (適合1歲以上BB) 全新「Tommee Tippee」 電動吸奶器 1套，平讓 HK\$300.00 Email: benzyfung8888@yahoo.com.hk	

富城物業管理處

錦泰苑之二手環保交易平台。

若各位也有用品想出售的話，不妨透過錦泰苑這環保交易平台出售，或許會帶給你意外的驚喜。UP



富城集團環境保護委員會 統籌企業環保活動

富城集團的「環境保護委員會」，成立於2002年，以「愛護環境、綠化生活」為目標。該委員會由管理層任命，並由委員會主席及環保經理帶領，現共有12位成員，他們分別來自不同的部門及地區辦事處。委員會除致力實踐環保管理中的4R概念——提醒(Remind)、取代(Replace)、減廢(Reduce)、循環再用(Recycle)外，更制定了一套「卓越環境保護政策」和可持續改善及發展措施，以確保富城集團的日常管理過程，不會對周遭環境構成影響。UP

鄭裕彤博士榮獲「Ivey商業領袖獎」

新世界發展主席鄭裕彤博士於2008年11月5日在加拿大西安大略大學附屬商學院 Richard Ivey School of Business (Ivey Business School) 慶祝香港校舍成立10周年晚宴上，獲頒發「Ivey商業領袖獎」，以表揚鄭博士對商界、教育及對成立Ivey Business School亞洲分校鄭裕彤工商管理學院的貢獻。

「Ivey商業領袖獎」設立目的在於表揚對商界有傑出貢獻的商界人士。此獎項過往只在加拿大頒發，今年是獎項設立以來首次在香港頒發。

鄭裕彤博士獲頒「Ivey商業領袖獎」。



「新創建愛心聯盟」廣州展關懷

「新創建愛心聯盟」於2008年11月8日舉辦成立七周年慶祝活動，特赴廣州與新世界中國地產的企業義工隊交流，為廣州居民送上關懷。

新世界中國地產華南區域總監耿樹森先生及新創建集團企業傳訊總經理關則輝先生，連同新世界中國地產的企業義工隊「新世界義工隊」與34名「新創建愛心聯盟」的義工合組小隊，經當地鄰舍輔導會的安排，一同前往廣州荔灣區逢源街探訪當地年長居民並派發禮物包。在合作期間，中港兩地義工交換了不少當義工的經驗，深有體會。此行亦同時紀念「新世界義工隊」成立兩周年。

活動當日，關則輝先生及新創建集團企業傳訊助理總經理張一心小姐頒發獎狀予過去一年服務時數最高的「新創建愛心聯盟」義工，以表揚他們為社會服務的熱誠。

新創建集團獲國際公關傳訊獎

新創建集團2007年年報在2008年Galaxy Awards國際公關傳訊大賽榮獲「年報——企業」類別銀獎。年報以「持守業務增長 肩負社會責任」為主題，封面以穿著集團企業義工服、手捧向日葵的開朗女孩點題，象徵希望及與集團一同成長的前景；年報內容則以人為本，通過員工介紹集團多元化的業務。



Galaxy Awards由國際傳訊評選機構MerComm, Inc.主辦，是備受業界尊崇的國際獎項，今年已是第19屆，共有來自全球超過16個國家的

580個參選作品，評判團主要以作品的概念創意、成效及整體訊息傳達方式評審，其成員包括來自不同國家的公共關係及企業傳訊專業人員，因而獲得全球業界的認同。

集團2006年推出的主題曲「創建新一天」，亦在2008年11月於中國國際公共關係協會舉辦的第八屆中國最佳公共關係案例大賽(2006-07)「內部公關」類別榮獲銀獎。是次全國大賽共接獲包括香港、北京、上海等地的176個參賽作品，經網上、小組及會議終審三個環節而從中選出優勝作品。

富城集團高級集團經理—行政及物流朱仲玲小姐(右二)從頒獎嘉賓電訊盈科有限公司客戶關係助理副總裁陳寶珠女士(左二)手中接過「最佳業務實踐獎—企業典範大獎」。左一為「最佳業務實踐獎」創辦人之一袁達文先生。

Leadership by Example

策略性企業資源規劃管理 榮獲「最佳業務實踐獎—企業典範大獎」

專訪高級集團經理—行政及物流朱仲玲小姐

在百年一遇的環球金融海嘯衝擊下，無論是中小企或是跨國集團均不能獨善其身，不但紛紛推出緊縮資源及開支的政策，甚至要大規模裁員以減省經營成本。由此可見，企業資源規劃不僅在經濟暢旺時肩負起日常風險評估及管理的責任，更需在逆市中擔任控制成本與運作效益的重要角色。

最近，富城集團獲Best Practice Management Magazine頒發「最佳業務實踐獎—企業典範大獎」，肯定了我們在執行企業資源調配管理的績效。這是富城集團繼2003年獲「最佳業務實踐獎—創新大獎」及2004年獲「最佳業務實踐獎—客戶關係管理大獎」後，第三度獲Best Practice Management Magazine頒發獎項。

富城透過策略性及嚴謹的企業資源規劃管理，協助各前線營運部門為客戶提供優質的房地產及設施服務，當中以「風險管理」及「外判關係管理」至為重要。此外，富城更提倡「夥伴質素提升品質圈」計劃，以確保各服務承辦商的質素和加強供應鏈管理。

誠然，富城作為一間擁有逾200個區域辦事處的龐大房地產及設施服務集團，如何能策略性地規劃企業資源，在目下經濟衰退的巨潮中，讓集團保持收益之餘，又能協助營運部門為客戶提供優質的服務呢？且聽高級集團經理—行政及物流朱仲玲小姐為我們一一道來。

平日經常接觸到的朱仲玲小姐是一位隨和而有規律的管理人。還記得有一次，我和她一起參加母公司新創建集團的培訓工作坊，她不僅細心摘錄課堂筆記，更投入地與其他同事作小組討論。自此，朱小姐認真好學的態度給我留下了深刻的印象。

果然，在訪問當天，朱小姐一身專業端莊的套裝打扮，加上那疊厚厚的筆記，顯然是「有備而來」呢。當然我也不敢怠慢，早已做足「功課」，希望能獲得集團企業資源規劃管理的第一手資料。

「朱小姐，我知道今次獲取的『最佳業務實踐獎—企業典範大獎』是嘉許富城集團行政及物流部所採用的『企業資源規劃管理』（Enterprise Resources Planning, 簡稱ERP）。其實這是一個怎樣的管理模式呢？」

「簡單來說，ERP是一個為企業及員工提供決策營運的管理平台，目的是將企業各個方面的資源合理配置，使之充分發揮效能，讓企業在激烈的市場競爭中仍能全方位地發揮能量，從而取得最佳的經濟效益。」朱小姐笑著解釋道。看見她親切的笑容，我想我是問對了題目，心情亦頓時輕鬆了不少。

「讓我先考考你，」朱小姐突然話鋒一轉，「企業資源主要包括了甚麼？」

我試著回答說：「據我了解，企業資源涵蓋範圍極廣，包括了人力資源、現金流、貨物、不動產、供應承辦商及銷售等。那麼行政及物流部主要負責的又是那些範疇，以及如何促進富城的營運及績效呢？」

「你說得不錯。」朱小姐點了點頭。「行政及物流部的資源策劃主要集中在集團外判服務這一環。其實，房地產服務所牽涉的範疇十分廣泛，很多時候，我們都需要依

賴承辦商為我們的客戶提供各種服務。因此，我們在挑選及監控服務合作夥伴時均十分嚴謹，以免因為承辦商的錯失而令集團蒙受金錢及聲譽上的損失。」

看來「一子錯，滿盤皆落索」除了可以應用在「雷曼幅射」引致的金融海嘯上，亦可以形容因錯誤聘用承辦商而引致的負面影響呢！



朱仲玲小姐（右三）與企業行政及物流部同事，一向非常重視團隊精神。

「朱小姐，可以具體地介紹一下挑選服務承辦商的程序及監控系統嗎？而這些又如何可以加強業務營運的經濟效益？」

「在挑選服務承辦商時，我們慣常的做法是透過刊登報章廣告邀請及合約招標。而不論透過何種方式，申請的公司都必須通過嚴謹的甄選程序。首先，我們會依照集團ISO訂立的指引，根據供應商或承辦商的規模、財政狀況、經驗及有否相關專業資格逐一評分，有需要時再進行面試以深入了解該公司的背景、能力及誠信等。只有順利通過各項評核的公司才會被邀請成為我們的合資格承辦商及供應商呢！而我們一直堅持中央處理批核服務承辦商，是因為這不僅可以減省各區域辦事處在處理招標時所耗費的時間和資源，另一方面亦可防止不當的商業行為出現。」

朱小姐接著說：「即使成為合資格的承辦

商及供應商後也不表示可以一勞永逸的！我們每半年便會檢討這些合作夥伴的服務質素，由服務使用者，如區域辦事處的同事和客戶代表負責評分，然後作出整合和分析，才確定是否繼續選用他們。」

「我們提出這般『苛刻』的條件，不怕會嚇怕一眾服務承辦商嗎？」

「當然不會！做生意最重要有賺錢空間，嚴謹要求不是問題。」朱小姐笑著說。「況且，公平、公開和公正的貿易原則是我們一貫秉持的理念。『外判關係管理』是企業資源規劃的重要組成部份。要發展長遠的合作夥伴關係，我們強調一個『信』字。但建立誠信的過程並非一朝一夕的，乃需要雙方共同努力，通過磋商、妥協和配合一點一滴地累積而成的。因此我們推出了『夥伴質素提升品質圈』計劃，目的是透過定期會議，向承辦商講解我們的政策及服務標準，同時亦要求合作夥伴

介紹他們的最新動向、產品及服務發展。此舉是希望與承辦商達到共同進步、一同提昇，更讓他們感受到一個長遠而穩定的合作環境。有了長期暢順合作的基礎，我們自然可以要求一個相宜的服務價格！這不但減省我們的營運成本，又能給予客戶有質素的服務，更可與合作夥伴建立良好的關係，真是一舉三贏呢！」

「這樣說，行政及物流部的角色豈非十分重要？」我不禁問。

「我並不想標榜自己部門的重要性。」朱小姐謙虛地說。「其實單靠我們這一團隊是不足以滿足企業整體資源策劃管理的。行政及物流部最重要是扮演著一個帶領及內部監控、協調的角色，因此更需要前線營運部門、人力資本部和市場服務部的配合及切實執行才可達到理想的效益。就如企業供應鏈一樣，環環相扣，各有其重要性，缺一不可！」UP

全方位推動愛護環境 善用地球資源

富城集團2008至09年度的企業策略目標為「環境愛護年」，我們早已在屬下之房地產及設施項目積極推行環保管理措施，為配合集團的環保策略，『富城傳城』由今期起更採用環保紙張印製，把環境保護的概念及應用範疇擴展至更闊更廣，為環保出一分力。



沙田第一城獲 2008年「環保建築大獎——環保管理優異獎」

沙田第一城一向享有環保物業典範的美譽，該物業最近在「2008年度環保建築大獎」頒獎典禮上再下一城，獲頒「環保管理優異獎」（現有建築類別），以嘉許其在環保管理及可持續發展上之理想成績。

「環保建築大獎」由環保建築專業議會舉辦，目的是表揚及推動業界在環保建設上的發展，同時鼓勵業界更廣泛地採用可持續發展的規劃、建築設計、管理及維修方法等，評審標準甚為嚴格。今次，沙田第一城能成功擊敗芸芸競爭對手，取得殊榮，肯定了集團「愛護環境、綠化生活」的目標。UP

環保建築專業議會主席朱沛坤先生(中)頒發「環保管理—優異獎」(現有建築類別)予富城集團副集團經理—工程曾耀洪先生(右一)及高級物業資產經理連志傑先生(左一)。

18項物業於「廢物源頭分類計劃」中獲頒19獎項

富城集團屬下18項物業，在由環保署及香港物業管理公司協會合辦之「廢物源頭分類計劃論壇暨頒獎典禮」中獲頒19個獎項，以嘉許他們在全面推行廢物分類上所作出的努力和貢獻。



執行董事蘇啟明先生(右)接受「廢物源頭分類計劃」獎項。

在18項得獎物業中，沙田第一城獲頒金獎，而中環奧卑利街已婚警察宿舍則獲頒

「最低廢物棄置量大獎」；另外12個住宅物業及5個工商物業則分別獲頒銅獎及證書，足見我們多年來為創建綠化環境的貢獻。UP

富城集團屬下18個得獎的項目包括：

金獎（住宅）

沙田第一城

銅獎（住宅）

何文田君頤峰
山頂賓吉道30號
薄扶林道消防官員政府宿舍
中區奧卑利街已婚警察宿舍
山頂文輝道2-8及9-11號
西灣河鯉景灣
香港仔嘉隆苑
屯門海翠花園
山頂白加道17號
香港薄扶林道122號
黃竹坑警察學院已婚警察宿舍
青衣青華苑

最低廢物棄置量大獎

奧卑利街已婚警察宿舍

證書（工商物業）

旺角周大福商業中心
金鐘政府合署
灣仔循道衛理大廈
中環新紀元廣場
上環盤谷銀行大廈

『富意傳城』 採用環保紙張印製

根據聯合國糧農組織的統計顯示，每年平均有 730萬公頃原始森林逐漸消失，即每兩秒鐘左右，就有一片足球場大小的森林從地球上不見了。為了保護全球生態環境，令地球可持續發展，由今期起，『富意傳城』已採用環保紙張印刷。

雖然在價錢上，環保紙張較一般紙張稍貴，但是此舉若能為環保出一分力，對富城而言，這個付出絕對是值得的。UP

多元社區活動 締造優質生活

富城集團十分注重為客戶締造優質的生活環境，並透過舉辦多元化的社區活動來加強與客戶之間的聯繫，從而建立良好及長遠的合作關係。

錦泰月圓慶中秋

馬鞍山錦泰苑於2008年中秋迎月夜舉辦了「錦泰月圓慶中秋」活動，吸引了近千位客戶參與其中，一同分享中秋節的喜悅。當晚除了各式各樣的表演節目外，還有精心設計的攤位遊戲、猜燈謎、美味小食及小禮物派發，節目尾聲更有禮品豐富的壓軸大抽獎，令客戶在掌聲中盡慶而歸。UP

錦泰苑中秋活動的精彩歌舞表演節目。



景峰燒烤同樂夜老少咸宜。

景峰燒烤樂悠悠

屯門景峰花園於2008年10月11日舉行「燒烤同樂夜」，當晚活動包括極具娛樂性之綜合表演、緊張刺激的抽獎環節，和令各參加者大快朵頤的燒烤，讓客戶樂而忘返，處處洋溢歡樂的氣氛。UP



一家大小燒烤同樂。

蝶翠萬聖滿魅影

蝶翠峰住客會所於10月30日萬聖節當晚舉辦「鬼聲鬼氣攪鬼夜」活動，豐富節目包括「Trick or Treat大巡遊」、「扮鬼扮馬比賽」及「蝶翠峰猛鬼屋」，當晚多達300多位客戶參與活動，場面非常熱鬧，小朋友更以嘩鬼造型到場大攪氣氛，樂也融融。UP



小朋友扮鬼扮馬，造型生鬼。



「Trick or Treat大巡遊」參加者樂在其中。

各主禮嘉賓及表演者來個大合照。



海濱節活真駿馬巡遊匯演配合奧馬主題，別開生面。

海濱節精彩活動迎奧運

一年一度的海濱節已於2008年8月10日完滿結束。2008年度之海濱節以迎奧運為主題，活動包括活真駿馬巡遊匯演及各項體育競技比賽，當中包括乒乓球挑戰賽、足球邀請賽、籃球邀請賽及游泳錦標賽等。此外，尚有趣緻的BB爬行比賽、兒童填色比賽、歌舞晚會及「金嗓名曲耀海濱」演唱會等，節目多采多姿，老少咸宜，為海濱花園的客戶以至荃灣區內人士帶來歡樂。UP

投訴處理五部曲

從事前線服務性行業的同事，難免會遇到客人投訴，相信大家都感到處理投訴是日常最難應付的工作之一。以下就讓我們透過理念的分析及個案討論，與各位分享一下如何有效地處理投訴。



親切的笑容和誠懇的態度，讓你處理投訴時事半功倍。



遵照指引及流程 嚴格執行和跟進

作為全面推行「ISO9001」品質管理系統的房地產及設施服務集團，富城早已將品質管理程序制度化，以便前線員工有所依循；更重要的，是讓客戶的要求及投訴能得到最妥善的處理。前線員工在處理客戶的投訴時，必需按照「客戶要求及投訴處理程序」（程序編號：CQSP03.04）上的工作指引去記錄相關資料及存檔，同時要迅速採取行動和主動作出跟進，盡快平息客戶的不滿。

動之以情 說之以理 無往而不利

按照工作指引處理投訴雖然可以提升效率及減低出錯和遺漏的機會，但要順利完成

投訴個案，說話的態度及技巧也十分重要。其實，前線員工平日應主動接觸和了解客戶的需要，藉此留下專業誠懇的印象和建立良好的關係。這樣，即使不幸遇到投訴時，我們便能「動之以情」去安撫他們的負面情緒，同時有機會「說之以理」，找出一個皆大歡喜的解決方案。

在遇上電話或面對面的投訴時，我們應盡所能聆聽他們的「苦水」，以了解他們不滿的根本原因和找出需要改善之處。若是我們的服務質素未能達標或有不足時，應向對方表示歉意，並在可行的情況下立即糾正和補救。

態度誠懇 不亢不卑 專業更出色

若客戶的要求是比較為難，如與公司的政

策相違背、實際環境不許可，又或者所在的崗位不便作出決定時，你可嘗試向客戶分析他們的真正需要，然後提出一些可行的方案予客戶參考。而每一件處理不來的投訴必須早於承諾回覆顧客的期限前通知上級，以探討真正的解決方法。切勿因為顧客「咄咄逼人」而胡亂作出承諾，這對於你將來作出跟進有百害而無一利，反而埋下了多個「計時炸彈」，讓事情變得更棘手。

很多人面對投訴的第一個反應是害怕，不知道如何應對，只懂得唯唯諾諾，讓投訴者有機可乘，步步進逼。投訴的客戶非但不會因你的畏縮而同情你的處境，反而感到你未能勝任工作！緊記以誠懇的態度冷靜處理顧客的訴求，而並非只是低聲下氣請求原諒！反之，切勿因理在己方而漠視或怠慢客戶的投訴。

以下是一個面對面的投訴個案：

投訴內容	情況/ 技巧運用
客： 有冇搞錯呀，你哋夜更保安返工成日瞓眼瞓嫁！我已經唔只一次見到喇嗰！	客人怒氣沖沖。
服務員： 陳生請坐，唔好咁勞氣，慢慢講，我姓梁，我會幫你處理！	禮貌地稱呼對方，表示會給予幫助，建立親和力。
客： 唔撈就假喇！我嚟過呢度投訴好多次，你哋仲係冇改善過！黃小虎佢唔單止返工瞓眼瞓，平時見到我哋出出入入都唔幫手開門打招呼，仲有呀……（下刪一百字）你話離唔離譜丫！我要求你哋一定要炒咗呢個保安！	客人滔滔不絕力陳該員工不是，發洩不滿。最後還提出一些你能力範圍達不到的要求。員工從對話了解事情始末。期間要作出恰當的回應。緊記態度要誠懇，客戶會感受到的。
服務員： 哦，咁嘅服務態度真係唔合格喇！陳生，令你咁唔開心，我真係覺得唔好意思。放心，我哋會喺兩日內突擊檢查同評估黃小虎嘅工作態度，之後一定俾個滿意嘅答覆你。	表示認同對方在服務質素上的要求，並為客戶可能受到的差劣對待表示抱歉，以消除對方怒氣。
客： 仲要等多兩日？我兩個星期前已經講過喇嗰，你哋好似冇做過嘢囉。我覺得你哋乾脆炒咗佢好過喇！你係唔係包庇個下屬丫嘛？	客人不滿意你的答覆，這時要盡力安撫客戶的負面情緒。
服務員： 我唔係唔信你講嘅說話，不過要開除或紀律處分一個同事需要實質嘅證據嫁！你都係想快啲解決件事，係咪？不如我先調走佢，搵過第二個保安去你座大廈當更，好冇？我應承你，我會負責跟進呢個case，我會同同事查找黃小虎不足，若有你講嘅情況，我哋一定會秉公處理，星期五同你交待調查結果。	動之以情，說之以理。指出客戶的實際需要，提出另外可行的方案。
客： 你話嫁，星期五你一定要覆我，唔係我一定再投訴，投訴埋你！	客人初步接受你的解決方案。
服務員： 一定一定，陳生，多謝你意見，可以留低你既聯絡電話嗎……	結尾不忘多謝客戶的意見和留下對方的聯絡方法。



然而，處理客戶的投訴並非是長遠解決問題的方法。正如以上的例子，我們應著手提升保安員的質素和作出有效的管理，以免人手調動之後又遭其他客戶投訴，治標不治本。UP



海防博物館 蘇豪東 鯉景灣

古今交錯 閒適逸趣

天氣又開始轉涼了，帶著幾分秋意，實應是到郊外走走的好日子。然而，整個夏天均躲在冷氣房中，驀地裏說要到郊外行山，惟恐體力不繼。其實在交通便利的港島東區也有個不錯的選擇，既可先為郊遊作好熱身，動動手腳，又可了解香港的歷史。現在，就由富意傳城帶各位到港島東區走一趟。



第一站——筲箕灣海防博物館

香港海防博物館的前身是舊鯉魚門炮台，在舊堡壘主場館中展出了香港六百年的海防歷史，而在上層展覽廳的海防武器劇場，更可欣賞名為「靖海澄疆」的短片，詳盡介紹中西海防武器的發展和演變。該博物館有別於一般博物館，除了室內展覽，更可以親身體驗已修復的軍事遺蹟，「古蹟徑」中包括西炮台、壕溝、火藥庫、隱沒式大炮等共十多個景點，要遊畢整條「古蹟徑」要花上三至四個小時，當然，感到疲倦時還是可以走回室內展覽館以「靜態」方式了解歷史。



如果要認真地在每個景點也駐足欣賞，在海防博物館已可花上整整一天的時間，香港人總是愛充實的生活，星期天也不例外，還是希望能於同一天多走幾個地方。

第二站——葛量洪號滅火輪

從博物館走到鯉魚涌公園，到達第二個景點。對，又是博物館。但這個博物館卻將所有展品均放於戶外，本身既是博物館又是展品——「葛量洪號」滅火輪。它一直是香港消防處滅火輪隊的旗艦，曾參與無數船舶及沿岸重大火警的撲救工作和海上救援任務，於2002年退役後，在2007年正式開放予公眾參觀。



登上葛量洪號上層甲板可以了解當年船上消防員的日常生活，甲板上的所有物品，都保留了消防船退役時的原貌，令我們能感受當年消防員在船上工作的情景。再往船頂走可飽覽維港對岸鯉魚門、油塘及藍田區的景色，這個「展品」可算是獨一無二了吧。

第三站——鯉景灣蘇豪東

走了一整天，來個精美別緻的下午茶可以為一天的行程作美好的總結。到鯉景灣的蘇豪東，臨海而設的餐廳林立，若要享受下午茶可到意式餐廳，一邊欣賞海景一邊享受一口濃郁的Espresso咖啡，又或者可以耽到日落，然後選擇中菜、葡菜、泰國菜或西班牙菜來品嚐一番，更可於飯後在各有特色的酒吧與三五知己暢飲一番。

就在今個星期天，提早起床，拋棄溫暖的被窩，來港島東區走走，過一個悠閒的假期吧！UP



鯉景灣蘇豪東日夜各有不同情調。



鯉景灣位於港島東區海傍，可盡覽鯉魚門兩岸海峽的景色。鯉景灣由17座低密度住宅樓宇組成，鄰接港島其他地區，交通十分便利，物業傍有地下鐵路站、巴士總站及渡海小輪，而89年落成的東區海底隧道，更把鯉景灣與九龍新界的距離進一步拉近。

鯉景灣一切購物與消閒設施俱備，物業內外有花園、學校、休憩場地等，而毗鄰興建中的海傍漫步徑更連接鰂魚涌公園及愛秩序灣，使鯉景灣成為一個既吸引而又獨特之低密度社區。UP

加強職安健質素 建立理想工作環境

富城集團除了嚴格要求每一位員工的工作環境均具備良好充足的安全措施外，亦非常重視各員工的身體健康，珍視員工為集團的重要人力資產。因此，我們一直致力提升集團整體的職業安全及健康素質，讓員工能於既安全又健康的環境下工作。

富城集團於2008年8月參與了香港理工大學的護士學生訓練計劃，成為全港首間非醫療機構參與此計劃。我們希望能藉此計劃，獲得專業人士為富城集團提供在職業安全健康上的意見及觀點，以提高集團整體的職安健素質。

在此計劃中，理工大學共派駐了兩位護士學生到富城集團實習，他們經過參閱集團的職業安全及健康之相關文件，並於集團屬下管理之住宅及商業項目進行實地視察，了解房地產及設施服務行業的實際工作環境及營運情況，從而協助加強集團現有的職業安全及健康系統之健康原素，及就他們觀察所得而設計了為期兩日的職安健培訓課程，為富城的同事提供改善職安健之建議，建立一個安全及健康的工作環境。

此外，富城為進一步加深各員工對日前出版的「職業安全及健康指南」和「職業安全及健康—識別工作危害指南」的了解，特別舉辦了「大細指南你要知—加深了解填字」職安健有獎問答遊戲，20位答中所有問題的參加者各可獲得價值港幣200元之超級市場禮券。UP



廖永泰先生帶領兩位同學參觀富城總辦事處。



兩位理大同學於商業物業實地視察。



為富城員工設計之職安健培訓課程及示範，深獲同事們好評。

企業宣佈

富城集團一向深信良好的人力資本管理，包括發掘表現卓越和具潛質的員工，並且以鼓勵、提拔，和提供更多發展機會，令他們與集團並肩成長，這是推動集團長遠發展的重要因素。

以下介紹2008年7月至11月期間，獲富城集團晉升及新加入之經理級同事讓各位認識。

獲晉升之經理級同事：



鄧桂清先生
高級物業資產經理
碧瑤灣



蘇桓祺先生
物業資產經理
樂翠臺



黃世傑先生
助理物業資產經理
海峯園

新加入富城之經理級同事：



劉志賢先生
物業資產經理
泓都



梁晚濤先生
助理物業資產經理
殷樺花園



鄭錦漢先生
助理物業資產經理
采頤花園



許柳文先生
助理物業資產經理
青華苑



周嘉民先生
助理人力資本經理

富城運動精英 盡顯拚博精神

富城集團之員工在08「富城奧運年」盡顯澎湃活力，除富城足球隊、籃球隊及富城毅行先鋒隊分頭出賽外，富城乒乓球精英隊亦積極參與新創建集團的比賽，一同發揮全力以赴的拚博精神。

精英足球隊「四」出作賽

富城精英足球隊於2008年參與了4項賽事，盡顯富城員工的活力和潛質。2008年8月3日，精英足球隊首先參與海濱節足球友誼賽，與海濱體育會的精英切磋球技，並獲得亞軍。



富城精英足球隊長黎偉賢（中）與海濱體育會代表（左）交換錦旗，右為海濱節籌委會主席鄧秉恬議員。

海濱足球友誼賽戰況激烈。



為推動社會人士關懷弱勢社群，富城精英足球隊並於2008年9月20日及21日參與由影音使團及香港社區組織協會舉辦的「無家者世界盃」慈善足球賽，為「中國香港露宿者足球代表隊」出賽「無家者世界盃2008」籌款。經過連場激烈的比賽，富城隊獲得「仁愛盃」殿軍。



富城精英足球隊獲「仁愛盃」殿軍。

與此同時，富城精英足球隊更參加了由康文署舉辦之「工商機構運動會—七人小型足球比賽」，並於2008年9月28日、10月2日及10月12日分別參加了3場賽事，雖然各隊員全力應戰，惜仍未能出線。

富城精英足球隊在2008年的重頭戲當然是「香港物業管理公司協會足球挑戰賽」了。我們共派出兩隊—富城物業管理隊及國際物業管理隊參賽。在2008年10月18日的初賽中，富城及國際物業兩隊分別以小組首名及次名出線。而在10月25日的八強賽中，兩隊隊員雖全力以赴，可惜仍未能晉級。UP



富城及國際物業管理兩隊隊員精神奕奕，出戰物業管理公司協會盃賽，而董事總經理鄭錦華博士(中)亦有到場打氣，盡顯團隊精神。

富城精英乒乓球隊奪 新創建乒乓球賽亞軍

富城精英乒乓球隊參加2008年新創建集團乒乓球賽，分別於女子雙打及男子雙打中獲得亞軍，女子雙打由行政及物流部朱仲玲小姐及黃倩兒小姐組成，而男子雙打則為新都大廈陳舜怡及美孚新邨林錦尚，盡顯富城同事多才多藝的一面。 **UP**



富城乒乓球精英隊於比賽後大合照。



富城籃球隊高人一等，活力十足。

富城籃球隊於港專盃邀請賽中獲季軍

富城籃球隊(Urban Basketball Association—UBA)參加第五屆港專盃公司籃球邀請賽，於2008年11月30日的初賽中，分別以31比17及26比13擊敗鴻星集團及康業服務有限公司，成功進入複賽。而於12月7日舉行之複賽中，更成功擊敗偉邦物業管理有限公司，最後僅以4分之微敗於和民(中國)有限公司，在15隊參賽隊伍中勇奪季軍，成績彪炳。 **UP**

富城毅行先鋒完成100公里毅行之旅

富城集團在過去6年一直支持及參與「樂施毅行者」，每年均派出由4名隊員組成的「富城毅行先鋒隊」參加此項極具意義之慈善公益活動。在2008年11月7日至9日舉行的毅行者活動中，富城毅行先鋒隊以25小時51分的成績，完成由西貢北潭涌至屯門掃管笏寶隆軍營的100公里毅行之旅，打破去年的紀錄，並為樂施會籌得港幣2萬5千元善款，以資助該會的扶貧救災工作。 **UP**



富城毅行先鋒隊4位隊員(左起)：高志標、曾國豪、黎天任及馮勝康。

你唔知・我知 上期數字遊戲答案

1. 富城集團旗下共有 9 個物業獲頒「卓越愛心屋苑」及「愛心屋苑」嘉許狀。
2. 富城集團是第 1 次獲頒「香港Q嘜優質服務證書」及「香港Q嘜環保管理證書」。
3. 沙田第一城的物業優化工程動用資金超過1億 6 千萬元，歷時長達 7 年。
4. 富城於2008年6月至7月期間一共獲得 3 個新的管理服務合約。
5. 富城集團共有 2 位同事獲頒2007年度新創建集團「傑出員工大獎」。
6. 富城集團在「富城奧運年」一共取得 4 項卓越企業品牌獎項。
7. 富城集團於2008年1月至6月期間晉升經理級及新加入之經理級同事共有 10 位。
8. 富城集團於2008年2月獲香港社會服務聯會頒發 5 年Plus 商界展關懷標誌。
9. 富城迎聖火的口號是「中國加油 0 8 0 8 0 8」。

得獎名單

以下得獎者每人將獲惠康超級市場禮券100元，得獎者將有專人通知領獎。

1. Cindy Wan (人力資本及培訓部)
2. Pat Soong (會計部)
3. Kit Sin (海濱花園)
4. Suki Ho (行政及物流部)
5. Connie Liu (會計部)

上期富意傳城問卷調查共收到95份問卷，多謝各同事提供寶貴意見，結果將於稍後公佈，以下為5位提供最具建設性建議的同事，各獲贈百佳超級市場禮券50元。

1. Li Yuen Man (蝶翠峰)
2. Eva Leung (新紀元廣場)
3. 胡嘉儀 (倚嶺南庭)
4. Cherry Ng (鯉景灣)
5. Sandra Tse (人力資本及培訓部)

True or False

根據今期「富城傳城」的內容，請在正確的句子旁填上「T」；在不正確的句子旁填上「F」。

1. 2008至09年度是富城「環境愛護年」。☐
2. 富城最近獲得兩個新的管理合約。☐
3. 富城獲Best Practice Management Magazine頒發「最佳業務實踐獎－企業典範大獎」。☐
4. 富城榮獲香港市務學會頒發「良心品牌關懷工作環境銅獎」。☐
5. 「富意傳城」採用環保紙張印製較一般紙張便宜。☐
6. 富城員工參與香港公益金舉辦的「愛牙日」，籌得港幣11,730元的善款。☐
7. 處理客戶的投訴時，第一步必須向顧客據理力爭。☐
8. 海防博物館前身是舊鯉魚門炮台。☐
9. 蘇豪東座落於鯉景灣內。☐
10. 富城精英足球隊獲「無家者世界盃」的「仁愛盃」殿軍。☐

請把答案連同個人資料於2009年2月14日前交回市場服務部龍婉兒小姐。答中而被抽中者可獲贈百佳超級市場禮券100元，名額5位。結果將於下期公佈。每位富城集團同事只可參加一次，影印本亦獲接受。

姓名：

部門/ 物業：

聯絡電話：

COMING EVENTS

活動預告

2008富城集團 企業獎項頒獎禮

2009年1月21日

地點：富城集團總辦事處

新創建集團參與 渣打馬拉松2009

2009年2月8日

香港社會服務聯會 「商界展關懷」頒獎禮

2009年2月10日

地點：香港會議展覽中心

富城集團參與第16屆 綠色力量環島行

2009年2月28日