



# 星鑽服務大獎2020 特刊

主辦機構：

**星島日報**  
SING TAO DAILY

「星鑽服務大獎」乃《星島日報》年度盛事，多年來嘉許了不少表現出色的企業，表揚他們的傑出成就，並鼓勵得獎企業繼續為大眾提供優質服務。今年各獲獎機構經已順利誕生，總共二十三個獎項共歸納為三個範疇，分為「銀行金融服務」、「保險醫療服務」及「社會民生服務」。



## 香港星級品牌 成就非凡

### 三大範疇 公開投票

《星島日報》「星鑽服務大獎2020」是為表揚機構在其組別範疇中的卓越成就。一如既往，今年的獲獎企業是由公眾投票以及專業評審的評分決定，先由《星島日報》及旗下刊物《投資王》、《超級睇樓王》及「星鑽服務大獎2020」網頁進行為期兩週的公開投票，讓讀者選出在各範疇中的星級企業，並邀請專業評審作評選，當中讀者及專業評審各佔百分之五十，合共選出全部二十三個獎項，肯定一眾得獎企業過去一年的努力。

### 提高網上金融服務水平 實現跨境理財

香港的國際金融中心地位穩固，即使過去兩年面對中美關係惡化、社會事件及疫情肆虐，仍展現強勁的動力。根據畢馬威會計師行所發佈的《2021香港銀行業展望》報告，2020年香港銀行業發展保持穩定。香港金融、銀行業將迅速適應疫情新常态，通過引進新科技，結合線上與線下的優勢，為客戶帶來更優質的理財體驗。

而隨着高鐵、港珠澳大橋及屯赤隧道開通，香港與中國來往愈見頻繁，為了方便客戶於中港兩地進行資產配置，粵港澳三地監管機構於去年6月宣布決定開展「跨境理財通」，計劃一旦落實，有望打通中港



理財業務，增加香港銀行理財業務市場，並推動香港金融科技的創新。

### 保險產品推陳出新 切入市民需要

根據保險業監管局去年公布的統計，香港保險業在2020年首季的毛保費總額為四千六百一十一億，較2019年同期增長百分之五點五。香港保險業發展蓬勃，不斷為產品創新，如去年不少保險計劃將新冠病毒納入保障範圍，以及近日推出與疫苗副作用相關的計劃，緊貼市場需求。香港憑多樣化的保險產品，有望成為亞洲的保險業務樞紐。

另一方面，隨着香港醫療系統不勝負荷，政府於2019年推出「自願醫保計劃」，為市民提供多一個選擇，使用私營醫療服務。計劃自推出以來，大受市民歡迎，成為保險業界兵家必爭之地。現時市場提供林林總總的自願醫保方案，在良性競爭下，業界將改善產品及服務質素，推出更切合市民需要的產品。



### 保持服務質素 促進民生

社會民生服務，市民每天都接觸，已成習慣，久而久之容易忘記了他們的重要性。香港物業業一直默默耕耘，維持不同物業及屋苑的日常運作，市民能夠每天無掛礙照常生活，全靠物業團隊的努力，確保電梯安全、水電充足及消防設備合規格。

除此之外，教育亦是重要的一環。香港各大轉院校積極開辦各類課程，滿足社會不斷轉變的人才需求。近年本地自資高等教育體系積極擴張，於2019/20學年，在全日制經本地評審自資專上課程中的副學士及學士學位（不包括銜接學位）修讀人數接近六萬人。

### 個人化體驗 真正以客為本

隨着市民的生活水平上升，對企業品牌的服務期望亦愈來愈高。除了產品價錢及質素外，客戶較以往注重個人體驗。優秀的企業不但需要鎖定目標客戶群，更要了解每一位客戶的需求及體驗，並迅速作出針對性的回饋。特別在網上消費普及的年代，客戶的選擇便更多，更容易流向其他品牌，因此企業面臨的競爭愈趨激烈，只有真正以客為本的企業，方能在全球一體化的挑戰中保持競爭力，脫穎而出。



## 《星島日報》恭賀各得獎機構榮獲 星鑽服務大獎 2020

### I. 銀行金融服務

組別	得獎機構	組別	得獎機構
01 中小企金融服務	恒生銀行	05 銀行信用卡服務	香港上海滙豐銀行有限公司
02 大灣區金融服務	工銀亞洲	06 流動理財服務	恒生銀行
03 跨境金融及貸款服務	中國銀行(香港)有限公司	07 證券公司	光大新鴻基
04 財富管理銀行服務	中國銀行(香港)有限公司		

### II. 保險醫療服務

組別	得獎機構	組別	得獎機構
08 女性保障/醫療計劃	AXA 安盛	12 醫療保險產品	AXA 安盛
09 強積金計劃	友邦保險(國際)有限公司	13 私營醫院服務	養和醫療集團
10 人壽保險服務	宏利	14 自願醫保計劃	友邦保險(國際)有限公司
11 大灣區保險服務(香港)	宏利	15 合資格延期年金保單	香港永明金融

### III. 社會民生服務

組別	得獎機構	組別	得獎機構
16 住宅物業管理	啟勝管理服務有限公司	20 持續進修教育學府	香港大學專業進修學院
17 本地通訊服務	CSL	21 慈善社會建設	香港賽馬會
18 大灣區電訊服務	中國移動香港	22 優質售後服務	香港中華煤氣有限公司
19 公共交通服務	港鐵公司	23 物業環保管理	康業服務有限公司

### 星鑽服務大獎 2020 評審團

- 香港恒生大學校長何順文教授
- 香港理工大學工商管理學院院長及管理學講座教授、馮堯敬——永亨銀行工商管理教授鄭大昭教授
- 香港浸會大學工商管理學院市場學系系主任及副教授霍廣賢博士
- 香港科技大學經濟學系前系主任及榮休教授雷鼎鳴教授
- 香港公開大學校長黃玉山教授
- 《星島日報》行政總裁及總編輯黎廷瑤先生



# 星鑽服務大獎2020 特刊

主辦機構：

## 專業評審分享 望品牌繼續向前邁進

今屆「星鑽服務大獎」繼續邀得學術界專業人士擔任評審，包括香港恒生大學校長何順文教授、香港理工大學工商管理學院院長及管理學講座教授、馮堯敬—永亨銀行工商管理教授鄭大昭教授、香港浸會大學工商管理學院市場學系系主任及副教授霍廣賢博士、香港科技大學經濟學系前系主任及榮休教授雷鼎鳴教授、香港公開大學校長黃玉山教授及《星島日報》行政總裁及總編輯黎廷瑤。他們均認為隨着社會進步，市民對企業的期望也相應提高，企業要好好掌握市民所需，才能在服務上精益求精，進一步促進香港優質服務業的競爭優勢。

### 大數據助企業了解顧客需要

香港浸會大學工商管理學院市場學系系主任及副教授霍廣賢博士指，本年度獲獎機構，全都是服務業翹楚。特別在過往一年疫情衝擊下，機構仍能維持高質服務，不會因為收入大幅減少而縮減投放資源，影響服務水平。獲獎機構的韌性和可靠性，無庸置疑。他認為獲獎機構，不能停留於要求服務員令客人感到滿意稱心，而應有更高要求。首先，服務不應止步於令客戶「滿意」(satisfaction)，而是要令每個顧客每次光顧都有超出預期的「喜悅」(delight)。要達到這優質服務水平，企業就要更清楚了解顧客真正的需要。在顧客作出服務要求之前，企業和服務員已能預先準備好他們所需。在現今大數據技術支援下，要掌握顧客心中所想，再提前為他們提供超越預期的優質服務，並非不可為之難事。

對於未來服務業有何發展方向，他認為「服務業在疫情下大受打擊，前線更首當其衝。然而，大部分企業和員工仍能克服困難，充份發揮香港人『打不死』的精神，憑藉多樣化的創意，在線上線下服務殺出重圍。如今，疫苗抵港，疫情已見轉勢。服務企業走出谷底後，更應珍惜一同推過苦難的前線員工，希望能與員工一同分享經濟復甦的成果。」



### 超越顧客需求

香港理工大學工商管理學院院長及管理學講座教授、馮堯敬—永亨銀行工商管理教授鄭大昭教授認為，作為一間傑出企業，最重要是提供優質的產品或服務質素。此外，要對香港經濟發展帶來正面影響、擁有卓越的企業管治能力和表現，以及致力履行社會責任和義務。面對日益上升的顧客期望，企業必須在優質服務上精益求精。實踐全心待客的服務精神，秉持熱情、積極反應的態度，為顧客製造特殊服務體驗，並超越顧客需求，創造更高價值的顧客滿意度。

全球現正積極朝數位智慧化發展，新冠肺炎的抗疫加速了企業運作以至市民日常生活的數字化，促進了信息技術的普及應用，也間接推動信息和通訊技術的創新。他預計，「未來服務業中，科技將扮演更重要角色。服務業界應掌握未來前瞻科技的發展趨勢，更好地結合線下服務和創新科技。」疫症期間，企業和員工一同抵禦經濟下滑的衝擊，前線人員更要面對健康的威脅。因此，服務業界應鼓勵表揚優質服務，為服務人員在疫情中增添正能量，從而提升服務質素，讓顧客獲得更佳服務體驗。



### 企業文化非常關鍵

香港恒生大學校長何順文教授表示，服務質素水平，能以一條方程式SQ(服務質素)=P(感知表現)-E(期望)來代表，亦即說所有顧客滿意度與顧客期望，兩者要達致均等，但最好是可以超越顧客期望，這才是高質素服務的體現。服務質素受不同因素影響，今次主要以RATER模式作評審準則，「亦即是五個層面：Reliability(可靠度(準確與承諾))、Assurance(安全與信心保證)、Tangible(有形設施與外觀)、Empathy(同理心與個人化細心)、及Responsiveness(及時及主動幫忙)」。

要員工能夠盡心盡力，其中公司文化尤其重要，如果創辦人及高層是用心、以身作則地追求顧客服務質素，同事便會知道對客戶都要用心。另外，在市場經濟環境較差和營利壓力下，更要盡量發揮創意和增值來吸引顧客、滿足其需要。做生意不能只看短期盈利「賺到盡」，也要盡社會責任，這樣公司才能長遠可持續發展。

何順文認為，「星鑽服務大獎」是個好機會檢視香港整體顧客服務水平，和嘉許有出色表現的企業。在疫情下，今年獲獎的企業在不同層面都有突出表現，實至名歸。



### 應用新科技

香港科技大學經濟學系前系主任及榮休教授雷鼎鳴教授指出，今年的入圍名單，全是港人熟悉的品牌，這正好反映出各個品牌已於香港服務多年，早在市民心目中植根多年。儘管各行各業所銷售的產品及平台各有不同，然而要成為一間成功的傑出企業，雷教授指他們都有一個共通點，「在顧客中有口碑，大家信賴，同行競爭者會樹立為榜樣，或難以逾越的對手。」擁有良好的口碑，才能保持企業的優勢，難以被其他品牌取代。

去年的疫情令消費者習慣改變，加速了數碼化的進程，雷教授預計未來企業須應用更多新科技，更趨向數碼化及利用大數據。現時一些企業已計劃建立專門的大數據服務部門，對企業相關數據進行收集與分析，提供基於大數據的經營方向。業界宜多投資在訊息科技上，並及早培養相關人材，以迎接未來的大趨勢。



### 堅守品牌信念

香港公開大學校長黃玉山教授認為，作為一個成功的品牌，首先就必須擁有一套完整的信念，作為一切政策和行動的最高準則，避免隨波逐流。具體來說，要重視員工的個別性、竭力提供優良的品質和服務，以及明白組織發展和利潤分享的重要性，堅持信念迎接新挑戰。

近年來，隨着「消費者權益」不斷升溫，各行各業紛紛關注到提高顧客服務質素的重要性，透過不同方法去掌握及滿足服務對象的需要。強調「以客為本」的精神，為的是爭取市場佔有率，提高營利額為目標。他續指，在全球競爭的場域裏服務業所扮演的角色也越來越重要。在各主要服務行業中，以住宿及膳食服務業；金融及保險業和地產、專業及商用服務業增長最快。為推動經濟和社會持續及多元化發展，以提升香港競爭力，除了政府各局或部門推廣服務業及提供支援，有關機構亦須致力推廣和支援所屬服務行業的發展。善用科技，提升客戶關係管理，協助提高營運效率，促進服務業競爭力等。



## 恒生銀行 以客為本 精益求精 致力優化銀行服務體驗

恒生銀行憑藉前瞻性思維，近年大力投資於金融科技發展，從客戶需要的角度出發，積極利用科技將整體銀行服務轉型，不斷在其Mobile App上推出新功能，令一直「以客為本」的恒生銀行，今年榮獲「星鑽流動理財服務」大獎。對於是次獲獎，恒生銀行數碼銀行主管鄭維章(Herman)表示十分高興得到業界及客戶的認同：「獎項對我們有很大的鼓舞，進一步肯定恒生的數碼服務廣受客戶歡迎。未來我們會繼續專注於數碼創新，亦會主動走入客戶生活圈，善用科技協助客戶Go Digital。」

恒生是一間提供全面理財服務的銀行，早於幾年前已經重點發展流動數碼銀行服務，採取「Mobile First(流動優先)」策略，不斷提升其Mobile App的全面性，透過大數據分析及客戶調查，深入了解客戶喜好和需要，同時發揮恒生龐大的分行網絡優勢，讓客戶無論在線上線下，或何時何地都可以更簡單、方便和快捷地處理銀行事務，享有全面互動的服務體驗。在過往一年，恒生繼續提升Mobile App服務，加入手機開戶、手機提款服務、櫃位手機取票服務、SimplyFund、Savings Planner、H A R O WhatsApp等等與客戶生活息息相關的功能。

### 「手機開戶」過程方便快捷

恒生於去年推出的「手機開戶」正正針對新客戶的需要，Herman解釋，為了讓未及親臨分行開戶的新客戶有更方便快捷的開戶選擇，讓他們透過恒生Mobile App便可開立戶口，過程快捷簡單。恒生手機開戶使用身份驗證技術以保障客戶資訊，只需輸入所需資料及從多角度拍攝數張香港身份證照片和自拍照以作身份認證，便可於成功開戶後即時獲取戶口號碼和享用存款服務。



### 簡單幾按 節省排隊等候時間

另外，恒生為香港首間銀行同時支援NFC及二維碼(QR Code)技術作手機提款，讓客戶在提款前時可以預先設定提款指示，使用自動櫃員機時即可一掃提款，整個過程毋須使用提款卡，令提款更加方便快捷，亦可減少接觸自動櫃員機。至於「櫃位手機取票服務」可以讓客戶無縫享受線上線下結合的銀行服務。客戶可於分行營業時間內，預先在恒生Mobile App遙距取票及查看實時櫃位輪候情況，以及選擇以短訊收取最新櫃位狀況提示，讓客戶「零」排隊等候便可享用櫃位服務。



### 「SimplyFund」攻年輕及投資新手客戶

網上理財已成為市場發展大勢，Herman明白年輕人想儲蓄創富，但不想處理煩瑣的程序，因此恒生推出「SimplyFund」基金投資網上平台，讓年輕客戶只需透過一部手機即可做到投資和儲蓄。「SimplyFund」設有新手投資入門教學，讓新手學懂基金投資的基本，介面簡單易用，數十秒間便可完成交易，而投資金額更低至港幣1元，希望幫助年輕人及投資新手踏出投資第一步。



### 「Savings Planner」理財儲蓄好幫手

恒生推出的「Savings Planner」旨在幫助年青用戶建立良好儲蓄習慣，達成其儲蓄目標。客戶只須在恒生Mobile App內啟用及設定儲蓄目標，「Savings Planner」便會自動匯入客戶的戶口及信用卡的支出，更為各項支出進行分類，令客戶可以更清楚了解每月的儲蓄進度，安全輕鬆地掌握個人財務狀況。



### 服務融入客戶生活圈

恒生利用科技讓銀行服務變得無遠弗屆，甚至走出自家網站及手機應用程式，進一步發展對話式銀行，推出「H A R O WhatsApp」，主動將銀行服務融入客戶的生活圈，讓客戶可以輕鬆透過社交應用程式亦可取得銀行產品資訊，減省他們要額外前往網上平台的時間。客戶只需於WhatsApp版面內向H A R O發出訊息，可即時獲得最新的銀行服務資

訊，包括就近分行及自動櫃員機的位置，以及信用卡、按揭、私人貸款及保險產品資料及優惠等。除此之外，「H A R O WhatsApp」更可以讓客戶訂閱外匯及市場展望的最新資訊，成功訂閱後H A R O便會透過WhatsApp定期發送相關資訊，讓客戶能夠緊貼市況。

### 持續創新求變 優化銀行服務體驗

展望未來發展方向，Herman表示，恒生發展銀行業務同時，會繼續專注於數碼創新、數據分析、新支付方式，以及夥拍不同行業探討API方面的合作，令銀行服務伸延至圈外，做到銀行無處不在，融入整個與客戶生活息息相關的生態系統(Ecosystem)，讓消費者可以在第三方的平台更方便和快捷地享用銀行服務，合作例子包括恒生與物業地產代理推出即時物業估值，與按揭轉介推出即時按揭申請，以及與餐飲服務平台推出以信用卡獎賞抵銷簽賬等功能。

除此之外，恒生會加強龐大的分行網絡優勢，透過引入先進的數碼化設施，提升服務效率，以及加強運用和解析數據，深化與客戶的關係及提升客戶服務質素，致力推動Omni-channel策略，於線上線下提供無縫的客戶體驗，務求提供更簡易、創新及個人化的網上銀行服務體驗。



# 星鑽服務大獎2020 特刊

主辦機構：

**星島日報**  
SING TAO DAILY

## 推動智慧出行 貼心運用科技 令乘客更安心

多年來，港鐵一直致力從乘客角度出發，提供更安心的乘車體驗，並獲得社會各界認同。今年，港鐵憑着優質的服務，連續第15年榮獲「星鑽服務大獎2020」公共交通大獎，港鐵將會更加用心為市民提供可靠、便捷及貼心的鐵路服務，令乘客每次出行都稱心滿意。

### 過關一掃即GO 提供更多付費選擇

隨着電子支付日趨普及，港鐵致力為乘客提供更多元化及靈活的付費方式，令旅程更方便。港鐵於今年初推出嶄新的二維碼付費乘車服務，乘客只需透過MTR Mobile提供的「車票二維碼」或AlipayHK的「易乘碼」(EasyGo)，便可於港鐵全部九十三個車站（機場快綫車站除外）輕鬆出入關。

### 引入智能機械人 車站服務進一步提升

為了提升鐵路服務和營運效率，港鐵亦致力運用創新科技，引入了四個機械人，包括「尋路員-T」、「引路員-T」、「巡查員-T」及「清潔員-T」，並成為「智能見習生」，他們各有所長，於啟德站協助車站職員提供顧客服務。其中，「尋路員-T」為乘客提供行程查詢服務。港鐵期望日後可為乘客帶來更多新體驗。

### MTR Mobile新增個人化功能

為了讓乘客體驗更個人化服務，港鐵於去年加強了

MTR Mobile的功能。加強版「行程指南」會提供最多三條建議路綫，並顯示預計乘車時間、轉車步行時間及轉乘次數，若建議路綫的列車服務受阻，程式會提示及建議乘客選擇使用其他路綫，令乘客計劃出行更輕鬆方便。而升級版「Next Train」已涵蓋輕鐵網絡，乘客可了解經過指定車站最多五條輕鐵路綫的實時預計到站時間資訊。

### 車站設施更貼心更多元化

在新型冠狀病毒疫情下，港鐵為保障乘客健康，加強了防疫措施，包括為過百部升降機加裝自動感應器，讓乘客能夠透過非接觸式裝置選擇樓層，以減低傳播病菌的風險。此外，港鐵為鼓勵乘客外出時自備水樽及減少棄置塑膠，已於10個車站增設飲水機，並將繼續推展至更多車站。港鐵亦已在9個車站增設育嬰間及在14個轉綫車站設置哺乳間，並在車站大堂和月台提供免費Wi-Fi服務，希望為乘客提供更佳乘車體驗。



■嶄新的二維碼付費乘車服務為乘客提供更多元化及靈活的付費選擇。



■「智能見習生」機械人於啟德站協助職員為乘客提供顧客服務。



■港鐵為過百部升降機加裝了自動感應器，提供非接觸式裝置，以保障乘客健康。



■港鐵已於10個車站增設飲水機，鼓勵乘客自備水樽。



■港鐵在車站大堂和月台提供免費Wi-Fi服務。



■9個車站已設有育嬰間，貼心照顧媽媽和嬰兒需要。



心繫生活每一程



服務由心出發



# 星鑽服務大獎2020 特刊

主辦機構：

**星島日報**  
SING TAO DAILY

## 中國移動香港 5G技術領先 為大灣區5G產業發展 注入新動力

中國移動香港(下稱中移香港)作為香港主要流動網絡商之一，憑藉領先頂尖技術及豐富頻譜資源，為各行各業及個人客戶帶來非凡、優質的5G網絡體驗。此外，中移香港更放眼大灣區5G發展，於2019年聯同其他同業共同倡導成立「大灣區5G產業聯盟」，推動大灣區5G產業發展，去年更首度舉辦「第一屆大灣區5G應用創新大賽」，收穫豐碩多元的5G產業應用方案，推動大灣區智慧城市群發展。因此，中移香港在2020年「星鑽服務大獎」大灣區電訊服務組別中再度脫穎而出，可謂實至名歸。

粵、港、澳大灣區三地網絡發展愈見急速及頻繁，對通訊服務的需求更為殷切。中移香港高瞻遠矚，早於2017年率先推出「大灣區服務計劃」，透過三地數據共享突破地域限制，達至互聯互通。2019年8月，中移香港再下一城，與中國移動廣東、澳門電訊及廣東省通信行業協會共同倡導成立「大灣區5G產業聯盟」，聯合各領域的合作夥伴，共同構建共贏的5G產業生態，以促進大灣區智慧城市群的發展。現時，該聯盟已吸引逾130個來自大灣區不同行業的盟友加入。

### 打通中港網絡 持續優化大灣區通訊服務

除「大灣區服務計劃」外，「飛常全球通」服務計劃亦為客戶帶來極具彈性的漫遊服務，計劃以中國大陸、香港、澳門及台灣4地共享漫遊數據作起步，再按行程需要選用「Flexi-Up」，大大降低漫遊費用。計劃更提供免費接聽中港澳三地來電，滿足外遊及公幹的通訊需要，極具彈性。

現凡新客戶或攜號轉台客戶選用大灣區6GB/10GB/20GB或中小企20GB/50GB或「飛常全球通」服務計劃並簽約24個月，更可於合約期內獲贈「5G靈活本地數據組合」20GB/50GB，每月享額外5G本地數據及免費升級至多地5G網絡，照顧客戶留港或將來通關的需要，盡享暢通無阻的超高速、低時延5G網絡。

### 扶植創科專才 助力灣區智慧城市發展

大灣區5G產業聯盟不單致力推動大灣區的5G發展，在培育及發掘創科人才方面亦不遺餘力。去年11月，大灣區5G產業聯盟聯同中國移

動香港、香港應用科技研究院及香港科技园公司舉辦首個公開大型創科比賽——「第一屆大灣區5G應用創新大賽」。比賽以「5G，建構美好生活」為主題，吸引超過55個參賽單位角逐多項殊榮。是次比賽正好配合和推動5G應用在大灣區的研發和實踐，賦能千行百業，鼓勵業界引進嶄新5G創新應用，推動大灣區智慧城市群發展。

大灣區5G產業聯盟創會會長、中國移動香港公司董事兼行政總裁及大灣區5G產業聯盟創會會長李帆風表示：「5G網絡已在粵港澳大灣區持續發展，惟基於5G的商業應用仍處於萌芽階段，聯盟希望透過是次創新科技應用程式比賽，一方面發掘和吸納創科人才，讓有潛質的參加者實踐創科概念，另一方面鼓勵業界活用5G特點及物聯網優勢，引進嶄新5G應用方案，從而推動5G廣泛應用至不同範疇，建構開放共贏的5G產業生態。」

### 5G網絡領先市場 網速表現傲視同儕

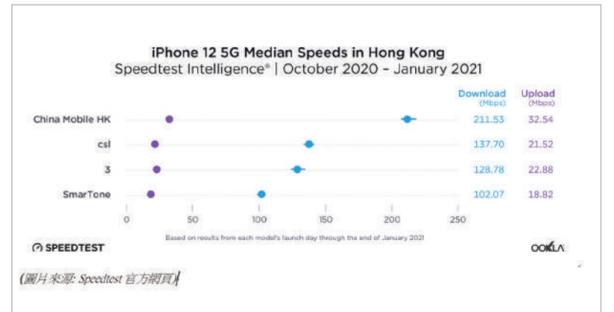
除推動大灣區5G產業發展外，中移香港一直致力發展5G技術，在研發及建設上穩站市場領先地位，創下多個第一。去年11月，中移香港更成為全港首個提供5G獨立組網服務(Standalone, 簡稱SA)的營運商，支援「網絡切片」服務以滿足各種業務的不同需求，助力各行各業智慧轉型，掌握業務發展先機。

中移香港投資資源積極建構優質可靠的5G網絡，成績有目共睹。近日環球著名網速評測應用Speedtest®就iPhone 12發表了一份5G網速測試報告，報告顯示中移香港5G網絡上下載數據速度分別錄得32.54Mbps及211.53Mbps，領先其他三家營運商，下載速度更快近一倍，成績驕人。



■(左起)中國移動香港董事兼行政副總裁馬子斌博士、中國移動香港董事李鋒博士及中國移動香港董事兼行政總裁李帆風先生主持5G啟動禮

中移香港的5G網絡之所以在是次速度測試中脫穎而出，全因其擁有最多被譽為「5G黃金頻段」的3.5GHz頻譜數量，更是目前香港唯一投得3.3GHz(3380-3400 MHz)及3.5GHz(3400-3460 MHz)連續頻寬頻譜的5G網絡營運商，能夠靈活分配3.3GHz及3.5GHz頻譜以提升室內的網絡效率，為客戶提供全面無縫的5G覆蓋。



# 大灣區 服務計劃

## 免費升級5G網絡<sup>1</sup>



攜號轉台  
免\$18  
行政費<sup>2</sup>

月費  
\$198/10GB<sup>2</sup>  
三地數據<sup>3</sup>

+

限時優惠送20GB/月  
本地5G數據<sup>1</sup>

三地任聽來電<sup>4</sup>

送內地號碼<sup>5</sup>

送大灣區生活保障<sup>6,7</sup>



立即下載MyLink App  
打造屬於你的智慧生活



現客升級/重籤  
享特選優惠



網店上台  
享額外優惠



www.hk.chinamobile.com

客戶服務熱線 12588

企業銷售熱線 9204 7777

1. 選用大灣區服務計劃6GB並簽約24個月之新客戶可於合約期內免每月5G靈活本地數據組合(5G數據組合) 20GB(價值\$44/月)的月費。如客戶於合約期內升級至大灣區服務計劃10GB/20GB，客戶仍可於剩餘合約期內享每月5G數據組合20GB。如客戶於合約期內升級至大灣區服務計劃10GB/50GB或128/100GB，在扣除原有計劃贈送的5G數據組合價值，需另繳相關額外費用。此合約期滿後將按照當時之5G數據組合月費自動收費。本優惠有效期至另行通知。客戶使用5G數據組合，其適用服務計劃的本地數據用量將以中國移動香港5G網絡提供。5G數據服務只適用於指定型號的5G手機或5G流動裝置。當客戶使用5G數據組合時，其本地數據用量將先於5G數據組合中扣除。若客戶身處中國內地及澳門，使用的漫遊數據將按照其適用服務計劃的數據用量中扣除。當客戶購買5G數據組合後，客戶可於香港以外的指定地區使用5G網絡(如適用)。5G網絡須透過指定的網絡供應商提供。有關之指定地區及網絡供應商將不時修訂或變更。有關5G數據漫遊服務地區的資訊，請瀏覽中國移動香港網頁。漫遊數據服務體驗或會受不同因素影響包括網絡流量狀態、加速環境、硬件、軟件或其他因素。詳情請瀏覽中國移動香港網頁。2. 只適用於選用指定服務計劃並簽約24個月之客戶。上述服務計劃基本月費詳情請瀏覽中國移動香港網頁。客戶另須繳付每月\$18港稅、隧道、流動電話服務牌照及行政費。攜號轉台可於合約期內免，攜號轉台客戶須於簽約後120日內成功繳納轉台。本優惠有效期至另行通知。3. 選用大灣區服務計劃6GB並承諾最少使用服務期24個月之新客戶可於合約期內享每月額外4GB全港數據。全港數據適用於中國內地、香港及澳門三地共享。本優惠有效期至另行通知。4. 選用大灣區服務計劃之新或現有客戶可於中國內地/香港/澳門，以香港/中國內地/澳門號碼可免費接聽來電而無需扣除服務計劃內之通話分鐘。須受服務使用及公平使用政策約束。詳情請瀏覽中國移動香港網頁。5. 選用大灣區服務計劃之新客戶並簽約12/24個月合約，可於合約期內豁免大灣區中國內地「一卡多號」增值服務(價值\$18/月)的月費。客戶須完成辦理實名登記手續方可使用。本優惠有效期至另行通知。6. 只適用於選用大灣區服務計劃之合資格客戶。每位合資格客戶只可登記本優惠一次。免費「12個月大灣區生活保障」是指由中國太平人壽保險(香港)有限公司(「承保商」)提供及承保的「好生活意外住院全保保障計劃」。中國移動香港並非保險中介人，並不涉及保險產品的招攬及安排。7. 本優惠不能詮釋為在香港特別行政區境外提供或出售或遊覽購買保單的任何產品的要約、招攬及建議，並在任何情況下不得兌換現金或同等價值的物品。如任何因「12個月大灣區生活保障」所引起的爭議，中國移動香港概不負責。本優惠受有關條款及細則約束。詳情請瀏覽中國移動香港網頁。● 中國移動香港保留隨時更改、暫停或終止此推廣及/或其內容的權利而毋須另行通知。



# 星鑽服務大獎2020 特刊

主辦機構：

# AIA 一站式醫療及退休保障方案 竭誠助客戶活出「健康長久好生活」

近年，社會大眾對保障的意識提高，當中對醫療及退休保障的需求亦越趨提升，冀可及早未雨綢繆。AIA致力以優質服務為客戶提供適切的保障方案，更領先業界將數碼科技融入各業務領域，為客戶帶來更便捷及個人化的專屬體驗。該公司連續第四年榮獲「星鑽服務大獎」，今年於「自願醫保計劃」及「強積金計劃」組別脫穎而出，再次獲得公眾和專業評審的肯定。

友邦香港及澳門首席執行官馮偉昌先生表示：「醫療保險及強積金為港人生活提供重要的保障。AIA一直堅守『以客戶為中心』的理念，緊貼客戶在不同人生階段的需要，為他們提供全面及適切的保障及退休方案。今次榮獲『星鑽服務大獎2020』兩項殊榮，是對我們多年努力的肯定和鼓勵。我們會繼續透過優越產品、專業服務及創新數碼科技，幫助大家活出『健康長久好生活』。」

## 力臻完善的醫療保障方案

新型冠狀病毒的出現加速了市民大眾對醫療保障的關注。AIA深明健康體魄是人生最大的財富，全面的醫療保障對守護市民的健康尤其重要。除了提供多元化的醫療保險產品外，AIA亦配合政府推出一系列自願醫保計劃產品，貼合不同人士需要。「AIA自願醫保計劃」產品系列為客戶提供多項選擇，在有需要時可及時透過醫療保險享用到私營醫療服務，而且可兼享稅務扣減優惠<sup>1</sup>。計劃獲得食物及衛生局認可，為客戶提供信心保證，除了提供適切的保障，產品更涵蓋投保時未知的已有病症，讓客戶倍感安心。

根據國際調研和數據分析機構YouGov公佈的調查結果顯示，AIA是香港市民購買自願醫保計劃的首選品牌<sup>2</sup>，突顯AIA自願醫保計劃的卓越地位。AIA一直在產品研發上不斷創新，例如最近推出的全新「AIA自願醫保尊尚計劃」及「AIA自願醫保尊顯計劃」，為客戶提供全面的保障，以每天低於7.8港元<sup>3</sup>的保費，享有高達5,000萬港元終身保障限額，而「AIA自願醫保尊尚計劃」的客戶更可享高達15%無索償保費折扣，讓客戶增添多兩個獲得頂級醫療及延伸護理保障的可扣稅醫療保障選擇。

「AIA自願醫保計劃」系列的多元化產品可迎合不同客戶群的需要		
標準計劃	產品名稱	產品簡介
	AIA自願醫保標準計劃	符合食衛局要求。適合大眾客戶。可於「AIA iShop友保易」投保，尤其適合年輕一族。
	AIA自願醫保靈活計劃	建基於標準計劃上，提供最佳的額外醫療保障(提供3個計劃選擇)，設個人療程管理服務。適合大眾客戶。
	AIA自願醫保尊尚計劃	高限額計劃(提供3個每年自付費選擇)：2,000萬港元終身保障限額，全數賠償主要醫療開支，設個人療程管理服務。適合中產客戶群。
	AIA自願醫保尊顯計劃	高限額計劃(提供3個每年自付費選擇)：5,000萬港元終身保障限額，全數賠償主要醫療開支，設個人療程管理服務。適合中產/高端客戶群。
	AIA自願醫保尊裕計劃	高限額計劃(提供3個每年自付費選擇)：5,000萬港元終身保障限額，全數賠償主要醫療開支，設個人療程管理服務，設無索償保費折扣。適合中產/高端客戶群。

AIA更為投保指定計劃的客戶提供全方位醫療服務平台「友支援」一系列的額外醫療支援服務，包括：一)全球免找數醫療服務<sup>4</sup>，客戶即使身在亞洲、美國、加拿大和歐洲，都能享用方便快捷的「出院免找數服務」；二)「個人療程管理服務」：透過全球世界級的醫療專家網絡，為有需要的客戶提供第三方獨立專業意見及持續醫療支援，確保客戶得到適切及有效的治療方案及支援；三)優質醫療網絡：備有不同專科醫療團隊，並提供多個先進的日間醫療中心選擇，為客戶提供醫院以外的另一個安全及便捷的選擇；四)環球緊急支援服務：身處海外的客戶，可透過24小時「環球緊急支援服務」，獲得急症治療服務。



■「AIA自願醫保計劃」系列的多元化產品可迎合不同客戶群的需要，AIA特別製作了網上短片，以輕鬆手法介紹產品特色及相關優惠。

## 以客為先的嶄新服務

AIA緊貼客戶需要，不斷提升服務質素，領先業界。過去一年，由於面對面的接觸受到限制，更多市民願意透過網上投保。作為市場的領導者，AIA具有領先科技的優勢，能迅速回應市場狀況的轉變，透過一連串的數碼方案，及時為客戶及財務策劃顧問提供支援。例如，早在新型冠狀病毒出現初期，AIA便推出「安在家中 隨時投保」特別安排，讓客戶安坐家中，亦可透過數碼渠道、電話、郵寄及視像會議等方式，繼續籌劃所需保障。AIA亦是首批經保險業監管局「保險科技沙盒」批核，推出遙距投保服務的保險公司。

時至今日，無接觸式的遙距醫療成為未來醫療發展的重要方向，AIA早前與電訊業巨頭及頂尖醫院攜手合作，透過最新科技的應用，推出保險業界首個由醫院提供服務的遙距醫療服務，讓大家在非新常態下不出戶都可獲得優質、專業、安全、便利和有效率的醫療諮詢服務，緊貼市場趨勢。

## 助客戶「現在·規劃未來」

精彩人生，由好好規劃健康和財富開始。為幫助客戶及早在新一一年做好健康及理財規劃，AIA推出涵蓋超過20項保障計劃的「現在·規劃未來」推廣活動，包括意外、醫療、人壽、危疾及儲蓄保險產品，無論健康保障、財富增值及扣稅方案均一應俱全。客戶每月只需繳付少於500港元<sup>5</sup>保費，即可獲得涵蓋醫療、危疾、意外及人壽四大範疇的完整保障方案。

AIA同時推出由影帝張家輝先生主演的全新微電影《現在·規劃未來 - A Man and A Plan》及多條產品廣告短片，以輕鬆幽默的方式，帶出規劃健康和財富重要性的正面訊息。推出以來，已經有超過二千萬人次點擊率，迅速成為城中熱話。此外，AIA亦舉行了一場由金牌司儀鄭裕玲小姐和農夫主持的大型網上活動，向大眾分享健康及財富規劃貼士，進一步鼓勵大眾把握時機為自己及家人籌劃美好將來。



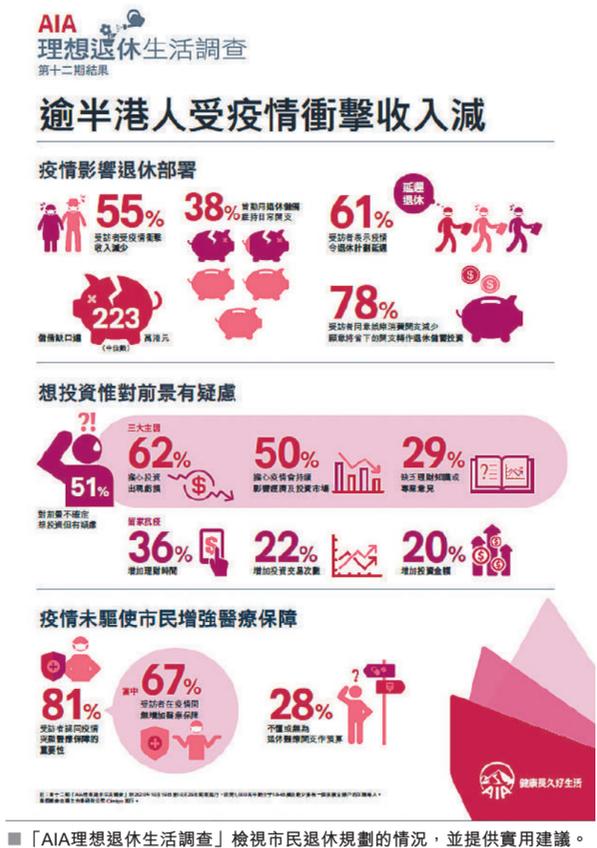
■AIA幫助客戶「現在·規劃未來」，推出涵蓋多項保障計劃的推廣活動，並推出由影帝張家輝先生主演的全新微電影及多條產品廣告短片，鼓勵客戶及早做好健康及理財規劃。



■AIA舉行了一場由金牌司儀鄭裕玲和農夫主持的大型網上活動，向大眾分享健康及財富規劃貼士。

## 年度調查 為港人退休保障把脈

不少人覺得未來、退休都是遙不可及的話題，毋須急於準備。其實退休保障對每個人都十分重要，而AIA自2012年起每年都會進行「AIA理想退休生活調查」，為港人把脈，檢視市民退休規劃的最新情況，同時提醒市民一些普遍的謬誤並提供實用建議，鼓勵大家及早為退休作好準備，讓未來的退休生活更有保障。



■友邦香港及澳門首席執行官馮偉昌先生表示，AIA一直堅守「以客戶為中心」的理念，為客戶提供全面及適切的保障及退休方案，幫助大家活出「健康長久好生活」。

## 強積金可扣稅自願性供款 填補退休儲備缺口

要達到退休無憂的目標有何小錦囊？AIA不時提醒成員，單憑強積金強制性供款，只能提供基本的保障，若大家行有餘力，可考慮作自願性供款，累積財富，增強保障。現時AIA的強積金平台有 25隻涵蓋不同地區和資產類別的強積金基金可供選擇，成員可按個人承受風險程度，揀選切合其投資需要的強積金基金。基金由不同投資風格的著名投資經理管理，讓成員盡享不同投資經理的投資優勢。

而AIA的「友扣稅」產品系列，除涵蓋自願醫保及延期年金，亦包括強積金可扣稅自願性供款(TVC)這種簡單靈活的理財工具，助市民大眾增進退休保障，同時兼享每年高達60,000港元<sup>6</sup>的扣稅額<sup>7</sup>，一舉多得，為退休生活作更充足準備。

## 「友聯繫」：一站式流動應用程式

現今時代，人人都習慣利用流動應用程式處理繁瑣事務，而AIA亦銳意以此便利客戶，串連旗下個人保險、強積金、團體保險和「AIA Vitality健康程式」等功能，結合為「友聯繫」流動應用程式。客戶只需登入應用程式，便可隨時隨地查詢保單資訊、提交索償和申請提取保單價值，並可查閱個人強積金組合表現，按需要進行基金轉換，甚至預約醫生。

當中「AIA Vitality 健康程式」讓客戶可以輕易管理自己的健康狀況，會員只需透過日常生活的簡單運動和健康飲食，就可以儲分提升會員級別，獲享多元化的獎賞，包括保費折扣或額外保障，以及由合作夥伴提供的優惠，幫助客戶積極投入健康生活。

## 完善數碼服務不停步

數碼化為大勢所趨，AIA不斷完善數碼平台，透過全方位電子服務，給客戶帶來更佳服務體驗。以強積金為例，透過AIA 強積金電子平台上的「網上轉移強積金資產服務」，成員可隨時隨地在網上開立個人/TVC賬戶，同時轉移個人賬戶/TVC資產，整合強積金資產方便管理，成員亦可在網上填交強積金「僱員自選安排」(ECA)轉移指示，有關服務大大減省繁瑣程序，令整個過程所需日數縮短近半，由以往10多個工作天減至7個工作天，大大提升成員管理強積金的積極性和便捷程度。

而增加保險保障方面，客戶亦可運用「AIA iShop友保易」網上投保平台，只須幾個簡單步驟便可輕鬆投保。此項具備強大功能的數碼平台，切實回應和滿足客戶對數碼科技的應用和習慣，透過善用最先進的科技，為客戶締造方便、快捷和簡易的網上投保體驗。



■成員可透過AIA 強積金電子平台上的「網上轉移強積金資產服務」，隨時隨地整合強積金資產，方便管理，過程簡易方便。

備註：

- 稅務扣減是從應課稅收入中可申請扣除的項目之一，並不等於可從應繳總稅款直接扣減。友邦香港不會提供任何稅務或會計建議。有關稅務扣減詳情，請參閱香港稅務局網頁。
- AIA委託國際調研和數據分析機構YouGov於2021年1月在香港訪問1,020名18歲或以上人士。
- 保費平均每日低於7.8港元是以22歲受保人以年繳方式投保AIA健康系列：AIA自願醫保尊顯計劃(HK\$25,000自付費)為例，以上保費是一般標準保費，已經包括「AIA Vitality健康程式」會員的首年保費9折優惠，並且不包括任何額外附加保費。保費會在續保時調整。須符合核保要求。
- 地區包括新加坡、馬來西亞、泰國、美國、加拿大和歐洲等，亞洲以外地區的保障金額按保障表之地域保障範圍所限。服務需經預先批核。
- 以22歲非吸煙的男性受保人以年繳方式投保「AIA自願醫保靈活計劃」、「簡護危疾保」、「添意保」、「樂誠定期壽險計劃」為例。保費會在續保時調整。須符合核保要求，並受條款及細則約束。
- 此金額是可扣稅自願性供款和合資格延期年金保費合供可享的上限金額。

重要事項：

- 「AIA自願醫保標準計劃」(屬自願醫保計劃下的「標準計劃」)為受保人提供多項標準化的基本保障，而「AIA自願醫保靈活計劃」、「AIA自願醫保尊尚計劃」、「AIA自願醫保尊顯計劃」及「AIA自願醫保尊裕計劃」(屬自願醫保計劃下的「靈活計劃」)則為受保人在整體上保持「標準計劃」下所有保障之前提下，提供較高的保障。
- 以上產品資料並不包含保單的完整條款，有關產品特點、條款及細則、不保事項及主要產品風險之詳情，請參閱相關產品之產品簡介及保單契約。
- 以上資料只在香港發放，並不構成任何銷售建議及/或有關產品之推介，亦不能詮釋為在香港境外提供或遊說購買任何保險產品。於投保保險產品之前，客戶須完成需要分析。



# 星鑽服務大獎2020 特刊

主辦機構：

**星島日報**  
SINGTAO DAILY

## 啟勝連續十五年獲「住宅物業管理」服務大獎 服務融合創新科技 實踐可持續智能管理

啟勝管理服務有限公司（啟勝）一直秉承「用心服務，做到最好」的宗旨，提供最優質及專業的物業管理服務。啟勝連續十五年榮獲由《星島日報》主辦的「住宅物業管理」服務大獎，再次印證啟勝於物業管理超卓的成就。團隊不甘於原地踏步，務求透過智能科技融入物管工作以提升業戶的體驗。啟勝於可持續管理方面同樣力臻卓越，將多元化環保元素滲透日常工作，更全面地向業戶及公眾宣揚環保訊息，攜手構建可持續之低碳綠色生活。

### 智慧物管 智能防疫

為使業戶享受一站式的智能化屋苑服務，啟勝於住宅物業手機應用程式「生活樂Live e-as-y App」不時推出新功能。應用程式除提供基本資料功能外，亦配備AR電器說明書和預約家居維修服務等。啟勝進一步新增電子住戶證功能，業戶可利用「Live e-as-y App」作住戶證出入屋苑，功能將擴展至升降機及信箱。啟勝亦早於疫情初期已在「Live e-as-y App」加入「輕鬆樂Channel e-as-y」短片分享平台，每星期為業戶送上多元化題材的趣味影片。為業戶生活增添樂趣之餘，同時讓他們輕鬆度過留家抗疫的時光。

啟勝面對疫情絕不鬆懈，管理團隊一律採用高規

格的專業產品進行清潔及消毒，部分物業更會把具殺菌功效的納米塗層應用於經常接觸的表面，並會在升降機加強離子空氣淨化裝置。同時，各物業都在出入口或大堂等地方配置自動化消毒裝置，亦引入智能機械人並配合消毒工具，例如背上消毒噴霧的機械人會為屋苑戶外遊樂場進行全方位清潔。

### 綠色生活管理 推動環保文化

啟勝多年來致力融合綠色生活與管理服務，積極實踐綠色物業管理。管理團隊會依照物業的特點，設計專屬的環保方案，把環保概念融入業戶生活的細節中。

啟勝管理的青衣翠怡花園積極參與「中電創新節能企業項目2020」，並獲中電頒發「再生能源傑出大獎」。在屋苑大廈天台安裝太陽能光伏系統，並採用Solar Edge逆變器及功率優化器，以電腦系統顯示及全天候監察太陽能板運作。另外，翠怡花園亦申請了「綠適樓宇基金」，更換變頻冷氣機組及高效能水泵，並以零成本方式安裝LED燈具等，為屋苑省卻維修和電費開支，更提升設施效率。啟勝旗下物業安裝的太陽能板總數超過九百塊，其中葡萄園更是全港最大規模使用太陽能板的屋苑之一。葡萄園安裝三百多塊太陽能板，並響應中電的「上網電價計劃」，將太陽能板接駁至中電電網，既從產生的電力中獲得收



啟勝團隊致力為旗下物業提供優質管理服務，並且精益求精，以創新科技及思維不斷優化設施管理和服務，努力提高服務的水平。



「輕鬆樂Channel e-as-y」短片分享平台，每星期為業戶送上多元化題材的趣味影片，為業戶生活增添樂趣。

入，又節環保。

YOHO Midtown的管理團隊與業主共同建立「YOHO Midtown環保文化城」，又在屋苑推出綠色審核計劃，為參與業戶免費提供一站式的廚餘、能源和碳審核服務。管理團隊亦特別推廣一款為YOHO Midtown業戶而設的三合一家居垃圾箱，冀將綠色生活文化帶入業戶家中。

在未來的日子，啟勝承諾繼續精益求精，盡心為業戶提供更貼心專業的優質管理服務。希望將創新科技及綠色生活概念融入管理中，為業戶提供更舒適的環境。除了成為綠色企業外，務求推動香港成為一個秉承可持續精神的綠色城市。



啟勝管理的葡萄園安裝了三百五十塊太陽能板，是全港最大規模安裝及使用太陽能板的屋苑之一。

# 啟勝

## 再創高峰

# 連續 15 年

### 榮獲

星鑽  
服務大獎

住宅  
物業管理  
大獎

## 用心服務

## 締造優質理想生活



啟勝管理服務有限公司  
KAI SHING MANAGEMENT SERVICES LIMITED



用心服務 做到最好  
We Serve You Best

主辦機構：

星島日報  
SINGTAO DAILY

# 星鑽服務大獎2020特刊

## 疫境下財富管理及證券業務表現凌厲 光大新鴻基第十二度膺最佳「證券公司」服務大獎

去年，光大新鴻基最振奮的消息，莫過於公司在整體經濟環境下行的走勢下，仍然取得不俗的成績，業務收入和淨利潤年化雙位數的高速增長，財富管理業務於去年更錄得佳績。此外，光大新鴻基更正式成為光大證券的全資子公司，同時再度獲穆迪授予Baa3長期發行人評級，足證金融市場對新股權架構的反應正面，對其優良信貸質素及穩健的風險管控能力具信心。今年，公司更第十二次獲得《星島日報》頒發「星鑽服務品牌選舉」的最佳「證券公司」服務大獎，乃是錦上添花，足證公司多年來的努力獲得客戶及星島讀者的支持。

光大新鴻基作為光大證券重要的海外金融投資平台，憑藉自1969年起累積的豐富金融經驗、一貫的國際視野及專業營運，成就了產品覆蓋全面、服務遍及環球金融平台的優勢，為本港、澳門、內地及英國的個人、企業及機構客戶提供優質的金融服務。目前，公司共提供五大業務範疇，包括財富管理、企業融資及資本市場、機構業務、資產管理及投資管理。副行政總裁戴耀權表示，感謝客戶多年來對公司的支持和評審的讚賞，光大新鴻基未來將秉持優良的服務承諾及多元化的投資產品，為客戶帶來更多投資機遇。

### 靈活投資產品 提供一站式服務

光大新鴻基由昔日的本地證券經紀商老字號，成為本港財富管理及證券投資龍頭公司之一，為客戶提供既多元化又靈活的財富管理及投資產品買賣服務。戴耀權表示，縱使2020年新冠肺炎疫情導致全球經濟受到史無前例的衝擊，光大新鴻基的財富管理業務仍然穩步上揚，另外受惠於多隻新股在本港上市，亦帶動證券業務表現凌厲，而美股業務的成交額以及結構性產品的交易量及收入亦大幅攀升。

光大新鴻基的投資金額門檻較私人銀行為低，服務卻足以媲美私人銀行，能夠為客戶提供廣泛的財富管理及投資產品及種類，例如去年初光大新鴻基便為其結構性投資產品新增「分紅增強股票掛鈎票據」及「美股掛鈎票據」，今年初又增設了「A股掛鈎票據」，

上述均為專業投資者而設的高端產品。高資產淨值投資者(可投資資產最少為800萬港元)亦可選擇他們的「資產理財」服務，該服務提供多元資產投資選擇，包括互惠基金、債券及一系列結構性產品，包括與港股或美股掛鈎的股票掛鈎投資、以及有保證成份的股票掛鈎票據等，貸款利率亦具有競爭力，透過組合融資，創造較大的潛在投資回報。

### 繼續優化產品及服務 推動大灣區財富管理業務發展

服務方面，戴耀權認為「守客」當然不容易。他指出：「光大新鴻基以『DEAR』理念服務財富管理客戶。」他續指，D是跟客戶作「深度討論」(Discussion)，聆聽及了解他們的投資目標及風險承受能力。E和A分別代表「專業知識」(Expertise)和「客觀建議」(Advice)，公司擁有400多位經驗豐富的客戶經理，結合研究團隊提供每年兩次的市場展望座談會以及每天的最新市場資訊，配合客戶的風險承受能力和財富管理規劃目標，助客戶訂定明智稱心的投資方案。R則代表「檢討」(Review)，公司亦會定期與客戶共同檢討投資組合，適時調整策略，確保與客戶的投資目標同步前進，運籌帷幄。」為配合光大新鴻基「品味理財 星級演繹」的主題，公司亦把客戶的時尚生活品味融入金融服務當中，塑造另類的投資體驗。戴耀權指，期待疫情過後可以盡快再與客戶歡



■光大新鴻基副行政總裁戴耀權表示，公司作為一家領先的財富管理機構，2020年的財富管理業務表現凌厲，尤其證券方面，並期望今年能更上一層樓。

聚。

隨着「跨境理財通」業務試點的諒解備忘錄於二月初簽署落實後，光大新鴻基會繼續於大灣區推動財富管理業務的發展，優化產品。目前，光大新鴻基澳門分行的基金公司合作夥伴數量高達13間，分銷超過800隻種類廣泛的基金，以滿足澳門及內地客戶的財富管理服務需求。

### 專業研究團隊 逆市中尋找財富商機

光大新鴻基對2021年全球經濟審慎樂觀，隨着拜登成為美國總統，各國的疫苗接種計劃亦相繼開展，市場期望經濟重啟步伐加快，預料經濟雖呈V型顯著反彈。此外，中美大博奕料將繼續為金融市場帶來波動。投資者宜採取分散部署，以「ACE」策略應對今年的波動市況，「A」指亞洲資產(Asia Asset)，隨着經濟回穩，加上美元疲弱，亞洲區資產可望受惠資金流入，估值修復成為區內股市的利好因素。「C」是指環球消費概念(Consumption)。消費者普遍已習慣網購模式，相信網上消費的趨勢仍可持續，傳統線下消費則有望於下半年隨經濟快速復甦，利好相關企業。至

於「E」是指ESG投資，多個研究指出注重ESG與股價表現呈正相關，而近年投資市場亦十分關注可持續發展的議題，包括電動車市場。因此，投資者在建立投資組合時，可加入ESG元素，或可提高潛在回報，投資者亦應注重風險管理，採取分散部署策略，構建攻守兼備的投資組合。

注意：股票掛鈎票據及雙幣票據均為複雜產品，並非香港證券及期貨事務監察委員會(證監會)認可產品且不受投資者賠償基金保障，只適合專業投資者，投資涉及風險。藉存放抵押品而為交易取得融資的虧損風險可能極大，閣下所蒙受的虧損可能會超過閣下所存放作抵押品的現金及任何其他資產。



■光大新鴻基目前共有五大業務範疇，為本港、澳門、內地及英國的個人、企業及機構客戶提供優質的金融服務。

### 光大新鴻基除股票、期貨期權等投資產品外，其他分銷的財富管理產品及服務包括：

- 超過900隻債券及存款證
- 超過30間享譽國際的基金公司超過1,400隻基金(澳門分行則提供13間基金公司超過800隻基金)
- 超過50間保險公司的人壽保險、強積金及一般保險計劃
- 多種結構性產品
- 槓桿式外匯及環球匯款服務
- 為高端客戶提供「資產理財」服務



■為響應全球同心抗疫，光大新鴻基去年曾參與合作夥伴納斯達克於紐約時代廣場納斯達克大樓的防疫宣傳活動，為全球前線醫護人員及幕後英雄們打氣，攜手對抗新冠病毒。



■為配合粵港澳大灣區規劃發展，光大新鴻基目前已為其澳門財富管理服務平台引入了13家國際知名基金公司，提供超過800隻基金。



# 星鑽服務大獎2020 特刊

主辦機構：

**星島日報**  
SINGTAO DAILY

## 疫情期間「馬照跑」 馬會與港人共度逆境

香港賽馬會多年來的工作秉持同一宗旨，就是「致力建設更美好的社會」。過去一年，新冠肺炎疫情嚴重打擊經濟及民生，馬會與整個香港社會一樣，度過相當困難的一年，但馬會一直堅持信念，實施多項嚴謹的防疫措施，保障顧客、會員、員工和騎練人員的安全健康；在疫情期間繼續「馬照跑」，得以維持稅款及慈善捐款。截至2020年12月，馬會就疫情批出的捐款近10億港元，受惠人士超過100萬。

馬會透過獨特的綜合營運模式，結合世界級賽馬及馬場娛樂、會員事務、有節制體育博彩及獎券，以及慈善與社區貢獻，為廣大市民提供賽馬娛樂，同時回饋社會。即使受疫情影響，馬會在2019/20年度所繳稅款亦接近200億港元，可見賽馬並不是一部能隨便停下的機器。

### 一系列防疫措施 保障持份者安全

馬會至今未因疫情而取消過任何一場賽馬賽事，背後有兩大指導性原則：第一是舉行的活動絕不能構成任何公共衛生危機；第二是要保障員工和客人的健康。不但在每項賽事前進行詳盡透徹的風險評估，馬會建構的「賽馬防護泡」，以一系列防疫措施，保障騎師及其他賽馬相關持份者的安全。

即使疫情持續，但馬會憑藉慎密的策劃、跨職能的協作，以及員工緊守崗位、全力以赴，令賽事如常進行，當中去年12月舉辦的「浪琴表香港國際賽事」便是少有可於疫情下舉行的國際體育賽事；今年農曆新年賽馬日的投注額更創紀錄。賽



馬會義工隊在新冠肺炎疫情期間，協助社福機構包裝「防疫包」。

事能如常進行，馬會才得以維持稅款及慈善捐款，貢獻香港社會；亦保障員工的生活。

### 馬會慈善信託基金 迅速回應社會需要

事實上，馬會每年將約9成的稅後經營盈餘撥捐馬會慈善信託基金，基金現時列全球十大慈善捐助機構，多年來致力與政府、非政府組織及社區機構攜手，為有需要人士提供支援；並適時開展項目，回應社會長遠發展所需。

新冠肺炎疫情期間，馬會以「快、準、新」的策略，迅速回應社會需要，與社區共度難關。自2020年2月起，馬會推出一系列措施以支援社區應對疫情帶來的挑戰。截至2020年12月，馬會慈善信託基金就疫情所批出的捐款近10億港元，透過不同計劃向社福機構、學界、藝術界、基層家庭及長者等有需要社群，給予及時、適切與創新的支援方法，其中包括院舍防疫措施資助計劃、食物援助計劃、支援基層學生在家學習的流動數據計劃，以及捐助購買近1,600萬個口罩，受惠人士超過100萬名。

由馬會現職及退休同事組成的馬會義工隊亦身體力行，協助社福機構參與防疫服務；義工隊會因應各地區的實際情況及需要，與區內不同團體籌組及設計活動，讓服務更切合受眾的實際需要，例如在疫情期间，馬會義工親手縫製口罩贈基層家庭，並改以網上形式教授少數族裔中文，又會透過電話或視像通話，慰問及關懷「老友記」和智障人士，分享防疫心得；在疫情初期，超過100名馬會義工協助社福機構包裝「防疫包」，助機構盡快把防疫物資送到有需要人士。

疫情帶來的影響難以預期，但即使未來充滿挑戰，馬會將貫徹致力建設更美好社會的宗旨，繼續審慎管理成本及資源，同時就長遠發展作策略性投資，確保馬會能支持社會的持續發展，在逆境中繼續「駿」步向前，與市民同心同步同進，共創更好未來。



## 香港大學專業進修學院 擁最多進修基金課程 報讀人數突破300萬

裝備專業知識，培育社會人才一直是香港大學專業進修學院（HKU SPACE）的辦學宗旨。目前，HKU SPACE更是全港提供最多持續進修基金（CEF）課程的專上院校，課程總數接近2,000個，佔整體CEF課程24%。此外，課程更為不同行業及資歷的人士而設，多元化的課程內容為有意轉營的人士提供專業且實用的知識，為未來打好基礎。HKU SPACE 64年來的努力，均獲得業界及社會的認同，並連續14年奪得「最佳持續進修教育學府」獎項。

成立於1957年的HKU SPACE，一直致力為社會提供多元化且實用的專業進修課程，截至2020年，報讀人數更突破300萬，並已經有超過14萬人次透過基金資助修讀學院的課程，近年更透過「轉跑道」、「宅經濟」、「轉型50」、「職場救生圈」等系列，助市民在疫市中尋找進修轉型的機會。為配合不同職場人士的需要，HKU SPACE更不斷更新課程，並將更多新課程納入CEF範疇。以2020年為例，學院新增包括葡萄酒高級鑑賞、網絡風險管理、管家服務、數碼轉型、中醫藥膳工作坊等CEF課程，與時並進，全面照顧市民需要。

### 配合疫情 促進電子教學

2020年全球受新型冠狀病毒肆虐，學院亦配合疫情發展，積極開拓網上教學課程。學院制定了三年計劃，除了按不同學科的需要，引入創新技術教材及配套外，同時深化了教師在電子教學方面的技巧，包



為深化教師在電子教學方面的技巧，學院設置全新CAVE系統和虛擬實境實驗室，及舉辦逾150個培訓班等。

括為144個課室升級為適合網上教學的環境，設置全新CAVE系統和虛擬實境實驗室；為2,700名教職員舉辦逾150個培訓班等。截至2020年10月底，過去一年使用虛擬課室網上直播授課次數逾2萬。另外，學院亦推出網上課程包括MOOC、網上韓語教室一聽解技巧、亞洲語言網上課程系列等，令學習不再被地方限制，做到全天候學習。未來，學院亦會繼續推出更多結合網上及面授形式的混合式教學課程，以提升教學質素。當存在高風險或出現突發情況時，全面網上授課更會成為學院日常教學模式。

### 教學無邊界 教學質素獲認可

學院多年來為社會培育不少專才，作為開辦香港大學副學位課程的主要單位，學院早前提交的副學位課程質素核證進度報告，獲大學教育資助委員會（教資會）及其轄下的質素保證局（質保局）贊同，表揚學院有關質素保證及提升的持續措施，展示學院「在



去年10月，學院首度舉辦國際性研討會，並邀得海外及本地教育界具領導地位的嘉賓講者，分享他們對跨國教育的經驗與展望。



截至2020年，學院報讀人數突破300萬，並已經有超過14萬人次透過基金資助修讀學院的課程。

追求卓越教學質素方面採取主動、有承擔及能靈活調配資源」。去年10月，學院更首度舉辦國際性研討會 International Conference on Quality and Self-financed Higher Education “Connecting Local and Global”，邀請海外及本地教育界具領導地位的嘉賓講者，分享

他們對跨國教育的經驗與展望，共吸引超過200名參加者透過實體參與或網上互動方式參加。

### 後疫時代 與市民同舟共濟

踏入2021年，在疫情逐步得到改善的情況下，

社會各界步入新常態。HKU SPACE亦於去年6月27日首度舉辦網上開放日，重點講座邀請常霖法師以「人生必修科：心安自在篇」為題，在港人面對動蕩不安的情況下，帶大家尋找現代人當下最需要進修的課題。除了重點講座外，另設超過20場主題講座，涵蓋身心健康、市場動態、專業培訓及生活百科。11月更舉辦以「走入新常態」為主題的「校友週」，解構健康、樓市等新常態，並與校友和大眾一起前瞻未來。



學院於去年的網上開放日，邀得常霖法師以「人生必修科：心安自在篇」為題，與嘉賓及市民分享意見。



# 星鑽服務大獎2020 特刊

主辦機構：

星島日報  
SING TAO DAILY

## 持續創新 致力提升服務質素 煤氣公司連續12年榮膺「優質售後服務」大獎

香港中華煤氣有限公司（煤氣公司）致力為客戶供應安全可靠的煤氣，並提供親切、專業及高效率的服務。今年，該公司連續第12年榮獲「星鑽優質售後服務」大獎，對於屢獲殊榮，煤氣公司策略及創新總監暨商務總監—香港公用業務馮文傑對此深感鼓舞，認為獎項給予公司和員工一個肯定，是過去努力的正面回報，起到激勵作用，他期望未來在客戶服務範疇再上層樓，更貼合客戶需要。

煤氣公司多年來為客戶提供優質服務，備受稱譽，馮文傑指成功是有賴於煤氣公司一直以來建立的良好企業文化，「公司推崇『溫馨』文化，我們深信公司對員工好，員工有歸屬感，自然對客戶好。我們員工流失率十分低，大部分員工服務年資都很長，甚至一直做到退休。」他說，公司的優良企業文化推動員工積極投入工作，客戶亦十分欣賞員工的服務，在過去一年就收到近6,000封讚賞信，足證前線員工的表現令客戶感到貼心滿意，亦令同事對煤氣公司作出的貢獻感到自豪。」

### 建立企業精神 精益求精

馮文傑指出，為協助員工提供親切及有效率的服务，公司一直向員工推廣「明禮」、「匠心」、「誠信」的企業精神。「明禮」包括三禮：禮貌、禮儀及禮讓。「匠心」是指能工巧匠，希望員工在自己的崗位上，持續提升工藝水平，力求完美；為此，公司先後舉辦了兩屆「能工巧匠」大賽，鼓勵技術員工提升安裝工藝技術，精益求精。「誠信」就是讓每名員工

以誠意及信任融入工作，正直誠實，「例如公司員工入屋不能收客戶利是，客戶欣賞他們的服務，送上一杯清水已足夠。」

### 特事特辦 提升客戶滿意度

他說，為緊貼市場需要，公司定期為員工提供多元化培訓計劃，除了專業技能的課程外，客戶服務培訓亦是重點，「我們特別安排一個培訓課程『兩難案例分享』，以過去累積多年的經驗結集成案例，與員工分享一些難以抉擇的情況和適當的處理方法，並特別設計一些灰色地帶的個案，讓員工討論，令同事更能掌握在現實情況下回應客戶的要求。另外，公司亦會清晰說明在一些指定情況下，給予員工彈性處理的空間，務求讓員工當有效率地解決問題，希望做到只要探訪客戶一次便能妥善完成維修和檢查工作，提升客戶滿意度。」

### 引入先進科技 提升工作效率

煤氣公司高度重視安全，由1995年開始，為住宅用戶進行定期安全檢查，平均每18個月一次，檢查住戶家中的煤氣爐具和室內喉管。馮文傑指，透過定期安全檢查，可以及早發現爐具或喉管的問題，即時處理，防患未然。他強調，維修員遍布各區，每區有固定前線員工跟進，所以十分熟悉區內屋苑的喉管情況，維修時更能得心應手。

馮文傑說，煤氣公司鼓勵創新，積極引入各種先進科技，改善工作流程及效率，例如對於大廈室外立管的安全檢測，公司近年引入立管檢查飛行器和遙距甲烷檢測儀，將煤氣立管拍攝成為錄像，方便檢查，並同步探測立管有否出現煤氣洩漏問題，

進一步加強供氣服務的安全性。去年更推行自主研发的「煤氣立管智能分析系統」，以人工智能（AI）代替技術員的眼睛，對影像進行分析，從而得出立管鏽蝕位置及級別，分析程序更加快速準確，節省不少人力資源，並可擴大立管檢測規模。

### 智能報錶系統 簡化報錶程序

另外，他指出，煤氣公司的創意文化亦應用於客戶服務方面。大部分新建樓宇的煤氣錶會自動將讀數傳回公司，毋須客戶操心；至於對居於較舊樓宇的客戶，煤氣公司近年就研發了「智能報錶系統」，客戶只需在煤氣錶安裝智能讀錶器，並在附近開啟手機上的智能報錶流動應用程式，便可透過藍牙與智能讀錶器連接，讀取煤氣錶度數，然後通過互聯網把數據傳送到煤氣公司，令客戶每月報錶變得既方便又簡單。最新版本的「智能報錶系統」更支援Wi-Fi連線功能，一經設定連線後即實現全自動報錶。

該煤氣公司流動應用程式除了智能報錶功能，還包括預約維修、瀏覽月結單、繳交費用、產品介紹、人工智能與客戶對話等。程式還連結了煤氣公司的網上購物平台 - 「好氣Fun」，結合了會員計劃及網上



煤氣公司策略及創新總監暨商務總監—香港公用業務馮文傑期望未來在客戶服務範疇再上層樓，更貼合客戶需要。

換購服務，客戶可透過繳交煤氣費和於煤氣公司零售門市及「好氣Fun」消費，轉換成積分，以便使用累積分數換購超值商品及優惠，目的是讓客戶更便捷省力地解決生活所需，享受更優質的生活。



網上購物平台 - 「好氣Fun」，結合了會員計劃及網上換購服務。

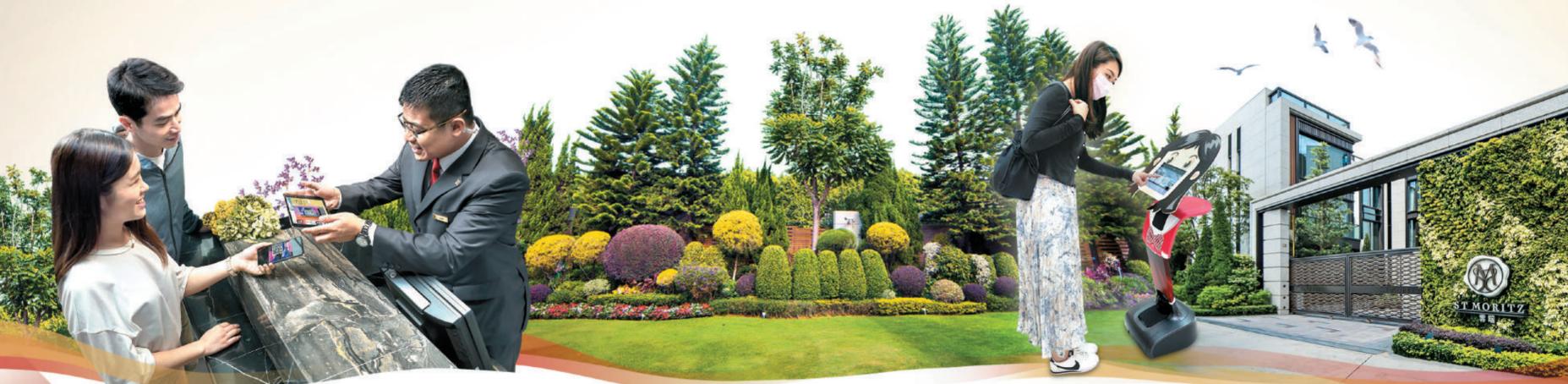


優良企業文化推動員工積極投入工作，一年收到近6,000封讚賞信，足證員工的表現令客戶感到貼心滿意。

## 康業連續15年奪「星鑽服務大獎」

康業服務有限公司  
Hong Yip Service Company Ltd.

秉承母公司新鴻基地產「以心建家」的管理哲學，康業服務有限公司一直致力提供國際級專業管理，憑藉領先業界的眼界和用心，連續15年獲頒「星鑽服務大獎」，優質服務備受市場肯定。



### 貫徹可持續發展環保理念 領先業界註冊「重新校驗」服務

市場近年對「環境、社會和企業管治」(ESG)日趨關注，康業一直堅守可持續發展的承諾，制訂嚴謹的環保減排及能源效益標準，近日更成功註冊為全港首間香港綠色建築議會認可的「重新校驗」(Retro-commissioning, RCx) 物管公司，冀引領業界共同節約樓宇耗能、減少溫室氣體排放，締造綠色宜居的生活環境。

### 科技創新 率先引入「智能5G扶手電梯監察系統」

康業緊貼科技最新動向，自行研發「智能5G扶手電梯監察系統」，配合全新優化的Intellinet 4.0物聯網系統，並已將技術引入旗下商場，供團隊實時掌握電梯一切狀況，應變更迅速，大大減低潛在風險及損失，令顧客更安心享受商場的娛樂時光。

### 促進社會共融 創建和諧社區

康業身體力行，積極參與各類社區服務，包括香港婦女中心協會推行的「新伙伴姊妹「途」」等，助弱勢婦女提升技能及適應社群；同時康業亦發揮企業優勢，創造多個婦女友善崗位。種種回饋社群，獲勞工及福利局頒發「社會資本卓越夥伴獎」，成為唯一連續兩年獲獎的企業，廣受各界表揚。

### 增聘人才重視培訓 優質服務以心待客

全球市場遭遇新冠肺炎疫情打擊，唯香港物業管理行業仍然穩步向前，康業亦陸續增聘更多前線人手，並提供多元化的專業培訓課程，為員工提升管理能力及增進專業知識，藉以貫徹「以心待客」的理念，為客戶提供更全面、優質及貼心的物業管理服務。

新鴻基地產集團成員  
Member of Sun Hung Kai Properties Group



# 疫境同行榮譽大獎2020 特刊

主辦機構：

**星島日報**  
SING TAO DAILY

## 疫境同行榮譽大獎 得獎企業與市民砥礪前行

新冠肺炎肆虐，各行各業大受衝擊，失業率更升破16年高位，香港經濟及民生嚴重受創。過去一年，港人經歷口罩荒、失業潮、禁堂食等，苦不堪言。面對當前困境，除了政府推出一系列補貼資助措施，亦有不少企業運用自身資源，幫助社會有需要人士，履行企業社會責任。有見及此，今年特別新增「疫境同行榮譽大獎」，肯定及表揚竭力支援社區的企業，在他們與政府攜手努力下，相信定能與市民一起渡過難關。

得獎機構須至少符合以下一個條件，向弱勢社群派發防疫物資、以創新科技應對疫情或向中小企提供補貼資助。今年獲獎機構經已順利誕生，向總共四間企業頒發這項獎項，藉此讓大眾了解他們過去一年如何運用企業的力量回饋社會，向各界提供協助。



### 《星島日報》恭賀各得獎機構榮獲 疫境同行榮譽大獎2020

新鴻基地產

仁濟醫院

恒基兆業地產集團  
物業管理部

華懋集團



#### 政府與市民同心抗疫

自疫情爆發至第四波疫情，香港多次實施公共醫療控管措施，包括限聚令、禁堂食、訪港人士強制隔離及關閉公共場所，各行各業均受到影響。眼見香港經濟面臨嚴峻挑戰，政府推出一系列措施支援受新冠病毒疫情影響的個人及企業，目標是助企業繼續經營、保住員工的就業、減輕企業和市民的財政負擔及令香港經濟在疫情受控後盡快復蘇。

回顧過去一年，港府共推出4輪防疫抗疫基金，連同在財政預算案中的紓困措施，過去一個年度，政府在抗疫紓困中共花費3,179億元，相當於本港年度GDP的10%。在眾多措施當中兩期保就業計劃共涉資920多億元，比全民受惠每人派1萬用去的700多億元還要多。

#### 保就業計劃阻裁員潮

疫情重創香港經濟，去年中政府實行保就業計劃，兩期計劃涵蓋2020年6月至8月及9月至11月，分別批出約452億元及450億元。保就業計劃向僱主提供為期半年的薪金補貼，補貼每名僱員實際工資的50%，最高補貼額為每月9,000元，僱主必須保證領取保貼期間不裁員。計劃期間，失業率及就業不足率輕微下跌，政府成功阻止失業率的升勢，一解企業燃眉之急。

#### 食肆資助倍增

全球疫情持續，香港封關多時，加上政府多次收緊防疫措施，旅遊業、飲食業及娛樂場所均受到直接衝擊，因此政府在四輪防疫抗疫基金（下稱基金）中，特別向這些行業提供資助。在飲食業方面，政府在第一輪基金向合資格持牌食肆派發一次過8萬元或者20萬元資助，發放資助金額超過31億元。

於第二輪基金資助額加碼，資助提供堂食的持牌食肆，由25萬元至220萬元不等為期6個月、分兩期發放，受惠食肆須承諾領取資助期間不會裁員，並把不少於八成資助額用於支付員工薪金，以達致「保就業」的目的。第三輪基金，在眾多資助項目當中，以餐飲處所的資助總額佔最多，達16.7億元，四類合資格食物業牌照持牌人，按處所面積獲發一次性資



助，資助額分為5個不同等級，面積不超過100平方米的可獲5萬元，面積在700平方米以上，可獲最高的25萬元。在最新一輪的餐飲處所資助計劃會向合資格並營運中的普通食肆、小食食肆、水上食肆及工廠食堂的持牌人按其牌照上所訂明的樓面面積，發放10萬元至50萬元的一次性資助，款項會分2次等額發放，用於援助提供堂食的餐飲處所。

#### 旅遊業津貼涵蓋前線人員

新冠肺炎疫情下，通關和復航遙遙無期，旅遊業損失慘重。政府為幫助旅遊業渡過難關，多次向他們提供支援。在第一輪基金，已率先向全港1,736間持牌旅行社，每間發放\$80,000，總開支約\$1.4億。到了第二及三輪基金，考慮到旅遊業前線人員的生計問題，設立5項旅遊業支援計劃，涵蓋旅行社代理商、旅行社代理商職員、以導遊和領隊為主業的自由業者、酒店，以及以接載旅客為主的旅遊服務巴士司機。於第二輪基金，向每名旅行社代理商的職員及主業為持證導遊及領隊的自由業者每月發放\$5,000元津貼，為期六個月，並向以接載旅客為主的旅遊巴士司機每人派發一筆過1；在第三輪基金，向以自由身工作的持證導遊或領隊可派發一次過\$15,000元津貼，旅遊巴士司機則可獲發一次\$6,700元津貼。



## 疫情發展回顧

2019年12月

「新型冠狀病毒肺炎」於中國湖北省武漢市率先爆發

2020年1月23日

首宗個案從武漢傳入香港

### 第一波

2020年1月23日至3月初



■疫情爆發之初，患者主要是內地輸入個案，或是滯留日本鑽石公主號的遊客，病毒於本地帶來小型傳播。



■2月初首次出現感染群組，19位人參加打邊爐家族聚會後，當中11人確診，並傳給2名同事，成為「打邊爐家族」；而北角美輪大廈佛堂「福慧精舍」亦爆發，共19人確診。

### 第二波

2020年3月初至4月中



■疫情迅速蔓延全球，身處外國的港人及留學生慌忙回港。3月下旬於蘭桂坊酒吧病毒擴散，酒吧職員、樂隊、顧客皆染疫，整個相關連群組共103人染疫。



■3月27日政府宣布實施對食肆、特定處所的規定及「限聚令」。規定自3月28日起實施，當中包括要求食肆入座率需減半、只准四人一枱、桌與桌之間的距離至少要有1.5米及勒令多個營業處所關閉。除此以外，自29日凌晨12時起，禁止任何室內或室外的四人以上聚會。

### 第三波

2020年7月5日至10月底



■香港4月中至6月只出現零星個案，第三波疫情由「彬記粥麵美食」於7月初拉開序幕，造成社區傳播，慈雲山成為重災區，多間院舍亦爆發，當中最大的港泰護理中心群組累計有45人染疫。高峰時間自7月22日，一連12天出現過百宗確診個案。及後根據專家針對病毒株的研究，推斷第三波疫情由外國輸入個案導致。



■第三波疫情一發不可收拾，政府實行一系列措施圍壓止疫情。7月15日，重新將限聚令收緊至4人，同時禁晚市堂食。7月23日，室內場所口罩令生效。7月29日，限聚令收緊至2人，體育處所、泳池亦須關閉，食肆全日禁堂食，2日後恢復只限晚市堂食，強制佩戴口罩範圍擴至室外公眾地方。7月30日單日錄得149宗確診，為本港最高紀錄。

2020年9月1日

政府推行全民檢測計劃。

### 第四波

2020年11月中至今



■疫情一波比一波長，至今第四波疫情仍未完結。自2020年11月19日發現首宗歌舞群組確診個案，其後確診數字急升，12月2日，限聚令再收緊至2人，到了12月10日進一步禁晚市堂食。最終歌舞群組涉及超過二十八間跳舞、唱歌、酒吧和健身中心，合共732人確診，成為香港最大型的感染群組。



■2021年1月初起，爆發多個地盤群組，當中不少地盤工人住在油尖旺區，令該區連日出現確診個案。1月15日首次實施指定區域強制檢測，以及首次向大廈發隔離令。1月23日，首次封區強制居民檢測及禁止離開封鎖區，當日香港錄得破萬宗確診個案。至今政府多次在不同地方突發進行封區。

2021年2月18日

堂食恢復晚市堂食須掃安心出行或登記資料

2021年2月26日

香港新冠疫苗接種計劃開始。

2021年3月6日

URSUS Fitness健身群組爆發

# 以心 Building Homes with Heart 建家

新鴻基地產發展有限公司秉承「以心建家」的信念，堅持追求卓越，精益求精，是香港最具領導地位的發展商之一。集團用心發展優質項目，興建多項地標物業，彰顯香港國際大都會的地位；其中位於九龍站的環球貿易廣場，為全港最高的建築物，與對岸的中環國際金融中心二期組成宏偉壯麗的香港景觀標誌「維港門廊」。



新鴻基地產  
Sun Hung Kai Properties



# 疫境同行榮譽大獎2020 特刊

主辦機構：  
**星島日報**  
SING TAO DAILY

## 企業與市民共度逆境 互利共生創造雙贏

現今社會着重可持續發展的理念，企業不能單以營利為目的，除了照顧客戶的需要，對員工、大自然環境，以至是社會弱勢群體，亦要顯出關懷之心。於2020年，新型冠狀病毒疫情席捲全球，嚴重打擊社會民生，一度出現防疫物資短缺情況，弱勢社群的處境尤其艱難，因失業或開工不足導致收入下跌，身心受壓，極待社會施以援手。一眾企業持續關注疫情對弱勢社群的影響，協助他們面對走出困境，體現「取諸社會、用諸社會」的道理。

### 為貧困家庭解困

過去一年，一些企業利用其資源，在資料庫中，聯繫社會有需要人士，向他們提供協助。在疫情期間，貧困家庭整體收入大幅下跌，但防疫用品供應緊張，價格急升，購買防疫用品，為他們的一大負擔，中文大學商學院高級講師李兆波指出，去年2月至3月期間，不少企業向弱勢社群派發口罩，至今仍持續向他們發放防疫物資。



中文大學商學院高級講師李兆波

子女學習情況，亦是低收入家庭的壓力來源之一，由於疫情關係，學童停課多月，改為網上學習，一些家長未能適應新的學習模式，在督促子女的學業上感到困擾，而且家中未有足夠的空間及設備配合。李兆波認為教育局資助低收入家庭購買電子裝置，但

單靠政府力度有限，一些企業積極為學童提供協助，如送贈流動數據卡及手提電腦，讓貧困學生追上學習進度。

### 照顧獨居老人

疫情下弱勢社群不單在經濟上陷困境，亦影響其身心健康。政府因應疫情實施各項防疫措施，原本已足不戶出的長者及長期病患，更加減少外出購物或參與各類活動；即使他們原有兒女照顧，也可能為免交叉感染，而減少探訪，令他們變相「與世隔絕」。在欠缺關顧下，即使他們沒有染上新冠肺炎，精神或健康也會受到影響。香港浸會大學財務及決策系副教授麥萃才博士指



香港浸會大學財務及決策系副教授麥萃才博士



出，往年一些企業與非政府機構合作，安排義工或工作人員，探訪獨居長者與長期病患者，與他們傾偈，問問他們的近況，順道為他們清潔家居環境，以及提醒他們注意家居安全。

麥萃才認為疫情突顯企業社會責任的重要性，除了政府一系列惠民紓困的措施，商界亦可以擔當輔助角色，以自己的專業，幫助弱勢社群。

### 締造雙贏局面

企業社會責任(CSR)並非新概念，早在20世紀後期已為學界所討論，到了今天，企業社會責任幾乎是每間企業必不可少的分支，它們針對客戶、股東、員工、社會、環境等不同持份者制定各種計劃，把部分利潤回饋社會及企業持份者。麥萃才表示，一間有社會責任的企業，不僅有助建立企業聲譽，亦能為企業提升盈利。

學術界普遍認為履行社會責任的公司，有助建立健康的營商生態系統，他以扶貧計劃為例，為貧困學生提供獎學金，以後學生或成功脫貧，選用公司服務，成為忠實客戶。學者會稱此為「真實期權」，「一開始看似蝕底，但在長期而言，或為公司增加收入。同一道理，在疫情期間企業投放在有需要人士的資源，亦有利於公司發展。」



# 仁者存心 濟世利眾 推出多項社區支援方案 仁濟榮獲「疫境同行榮譽大獎」

一直為市民謀求福祉的仁濟醫院(「仁濟」)，自去年初積極推出多項抗疫支援方案，協助貧苦弱勢社群度過難關。今年，仁濟榮獲「疫境同行榮譽大獎」，作為表揚仁濟團隊在疫情下為貧苦大眾送上關懷，發放正能量及對社會作出的貢獻。



仁濟醫院董事局成員親身到荃灣區派發中秋福袋



仁濟醫院董事局全力支持「Live is so much better with Music Eason Chan Charity Concert」慈善音樂會

疫情持續，嚴重打擊本港的經濟及社會民生，不少基層市民生活大受影響，頓感徬徨無助。仁濟作為香港六大慈善機構之一，積極回應社會所需，推出多項社區支援項目及計劃。過去一年，仁濟獲得社會上不少善長支持，截至2021年3月初，累計已有接近300位善長或機構單位合力捐贈超過339萬個口罩及45萬份防疫用品，令有需要的基層家庭及學童、獨居長者、慈善基金受助人等受惠。



留家抗疫的長者收到仁濟精心炮製的冬至及聖誕節餐盒和禮物

### 捐贈電子產品 與外界連繫



獲贈智能手機的老友記正學習如何使用手機

政府推出的保持社交距離措施，令很多獨居長者、基層學童及全癱病人難以與外界聯繫，而大部分這類人士仍沒有使用過智能電話。獲「和記電訊(香港)有限公司」及「中國移動香港有限公司」支持仁濟的「智能電子產品回收計劃」，合共贊助價值超過16萬元的全新電子產品，讓60名仁濟屬下長者中心的會員受惠。同時，仁濟為全癱病人推出「齊心同行轉贈計劃」，呼籲善長將政府1萬元現金發放計劃的資助，悉數或部份金額轉贈予「仁濟全癱病人基金」。

### 社區送暖 獻上關懷

去年4月至5月期間，仁濟社會服務部青少年及幼

兒服務獲香港賽馬會緊急基金贊助，推行「仁人齊心防疫」計劃，共派發了接近4,000個防疫包，受惠家庭來自18間幼稚園/幼兒中心、1間小學、4間中學及1間社區服務中心。

去年9月，仁濟舉行「仁濟月兩團圓」中秋送暖活動，將4,500個印有盒裝口罩、月餅及仁濟保健湯包的中秋福袋，送贈予各區的長者、「兒童發展基金」及其他服務單位屬下的低收入家庭，以及「仁濟緊急援助基金」的基層家庭。隨後，仁濟亦舉行「仁者荃心·抗疫前行」活動，透過荃灣區議員派發約120多萬個口罩予約20萬荃灣區居民，提升防疫意識。另外，仁濟於今年新春推出「仁濟送暖好滋味·疫境廚神獻愛心」活動，為有需要的長者、基層家庭及劏房戶送上應節食品及防疫物資，將節日祝福送到社區每一個角落。

### 支持慈善音樂會 發放善款

去年7月仁濟全力支持由「香港現場演出及制作行業協會」主辦的「Live is so much better with Music

Eason Chan Charity Concert」慈善音樂會，提供義務行政支援，負責收取及發放善款。整個慈善音樂會共籌得\$4,952,000，善款不扣除任何開支，全部撥捐「香港演制抗疫基金」，幫助受疫情影響而失業的演藝界演出及幕後製作工作者。

### 支援社區檢測 關懷弱勢

仁濟獲民政事務總署邀請合作，於去年8月推行「2019冠狀病毒孕婦檢測計劃」，仁濟屬下11個社會服務單位成為指定收發點。同時，仁濟在去年8月再與署方合作，參與「2019冠狀病毒社區檢測計劃」，協助統籌葵青區、荃灣區和沙田區共16幢大廈，參與派發檢測套裝及/或收回樣本瓶。是次計劃涉及居民人數共2萬多人，希望透過社區檢測計



仁濟協助統籌部份公共屋邨的社區檢測計劃

劃，能及早發現、隔離及治療受感染個案。康文署曹公潭戶外康樂中心於去年2月初成為指定隔離營。仁濟屬下的YC18餐館(曹公潭戶外康樂中心)肩負起支援防疫的角色，為隔離人士提供膳食。在去年12月仁濟獲葵青民政事務處邀請於葵盛西邨8座及石籬(二)邨石榮樓安排送餐服務，讓長者及雙老家庭可以安心留家抗疫。

### 仁濟全人 齊心防疫

仁濟屬下學校推行了一系列防疫措施，包括在各出入口設立體溫監測站，放置消毒地氈，提供酒精搓手液，在圖書館增設圖書消毒機，安裝防飛沫隔板等。學校亦定期徹底清潔和消毒校舍，更安排噴灑消毒塗層，確保環境衛生。在停止面授課堂期間，教師利用網上視像平台進行實時教學，並透過電話或視像會面了解學生的學習情況。同時，教師亦會教導一些家居伸展運動、分享減壓良方及抗疫妙法等。

為減少病毒傳播，仁濟醫院董事局屬下醫療單位已加強防疫及清潔工作，並響應政府的「安心出行」防疫措施，到訪者於進入單位前須掃描場所二維碼，以助有需要時加快追蹤接觸者。



教師與學生一同在網上進行聖誕活動



# 疫境同行榮譽大獎2020特刊

主辦機構：

**星島日報**  
SINGTAO DAILY

## 疫下愛心不歇 卓越表現備受肯定 恒基兆業物業管理 榮獲「疫境同行榮譽」大獎

新冠病毒疫情爆發至今，對本港各行各業造成沉重打擊，還幸在這艱難時刻，香港有良心企業伸出援手，與市民疫境同行。是次榮獲「疫境同行榮譽」大獎的恒基兆業地產集團物業管理部，率先將政府「保就業」計劃所有資助，悉數撥歸屋苑；招攬被裁航空服務員；向基層派送抗疫物資等一連串惠澤社群的善行，向社會發放正能量，獲此獎項乃實至名歸。



政府保就業資助 悉數回饋業主



去年，恒基兆業物業管理部將轄下屋苑申請政府之「保就業」計劃資助，第一期及第二期合共\$131,297,218.38元，分文行政費不取，全數撥予屋苑補助員工薪金，政府發放的抗疫金，亦盡用於屋苑消毒防疫。各業主團體紛紛致謝。恒基物業管理部人力資源總經理陳燕鵬認為疫情下更加要群策群力，有關資助悉數回饋業主，乃份所應為。

招攬空中服務員轉換人生跑道

疫情陰霾籠罩下，航空業大受打擊，許多空中服務員因此失業，恒基兆業物業管理部率先於各大報章招攬國泰及港龍空中服務員加入其團隊，為人生再創高峰。陳燕鵬表示，香港經濟放緩，物業管理非但不受經濟影響，反而人才持續求過於供，空中服務員待人接物切合現代優質物業管理要求，加以近年物管從業員地位備受社會肯定，因此招聘反應踴躍，入職者分別安排在屋苑及在總部工作，表現甚佳。



恒基兆業物業管理部率先招攬國泰及港龍空中服務員加入團隊，轉換人生跑道。

陳燕鵬補充說：「作為大地產商之一的恒基兆業集團近年著重發展高質素、高品味之精品豪宅屋苑，我們歡迎高學歷且具客戶服務技巧之空中服務員加入物管行業，開創另一個精采人生。」



加強消毒為屋苑防疫把關



屋苑防疫 嚴謹把關

陳燕鵬強調：「物業管理於疫情持續下首要任務是為防疫把關，集團除投入額外資源增購儀器設施，還加強人手為公眾地方清潔消毒。此外，屋苑管理處不時更新疫情資訊，向業戶提供有關疫情發展。」

業戶攜手 行山清道

疫情下，許多市民選擇行山郊遊以健身防疫，卻也造成郊野垃圾遍地。恒愛義工隊連同業戶一起出動，自組「郊野樂逍遙行山隊」，每個月到郊野公園、行山徑及沙灘清理垃圾，舒展身心之餘亦可保持大自然環境清潔衛生。



恒愛義工隊自組「郊野樂逍遙」行山隊，沿途清理垃圾，保持大自然環境清潔衛生。



恒基物業管理部人力資源總經理陳燕鵬表示，集團希望透過參與各類公眾服務及慈善活動，幫助弱勢社群。



恒基兆業物業管理部恒愛義工隊14度獲社會福利署「全港義工最高服務時數獎」冠軍。

「全港義工最高服務時數獎」恒愛義工隊14度奪冠

恒基兆業物業管理部的恒愛義工隊，由公司員工及家屬、屋苑業戶，合作夥伴等逾3000人組成，2002至2020年已獲社會福利署14度服務時數獎冠軍。義工隊除積極參與各種義工活動，更響應團結香港基金「商社聚賢」、「民生無小事」等活動，造福弱勢社群。

恒基地產集團執行董事孫國林於第14度獲「全港義工最高服務時數獎」時表示，義工工作最難能可貴的是持續性，很多義工團體起初滿腔熱誠，但熱誠過後，就逐漸淡化。恒基兆業物業管理部20年來從未間斷，自2003年首度獲頒該獎，今年是第14度獲此殊榮，足證恒愛義工的毅力與堅持。

恒愛義工關懷長者 激勵員工

疫情下，恒愛義工隊不但沒有停下來，並積極為基層市民服務，做了大量防疫工作。陳燕鵬表示，去年疫情最嚴重時，許多市民買不到消毒防疫物品，有的長者或兒童需重複使用口罩，甚至因無口罩可用而不敢出門。有見及此，恒愛義工隊特別製作防疫禮物包，聯同關護長者協會，至九龍大坑西邨派送給長者。另一方面，鑑於新冠病毒爆發以來，苑廈前線同事一直謹守崗位、辛勤服務，獲業戶一致讚賞。恒愛義工特別製作「愛心防疫中藥香包」，由管理層親自送予前線員工，予以鼓勵及慰問。



恒愛義工特別製作「愛心防疫中藥香包」由高層送予前線員工，以鼓勵慰問。



恒愛義工隊與九龍城浸信會長者鄰舍中心合辦「耆護同行慶中秋」

一年來，許多長者及照顧者因疫情長期困處家中，恒愛義工隊與九龍城浸信會長者鄰舍中心合辦「耆護同行慶中秋」，於佳節前到黃大仙上、下邨及樂富邨，派送禮物包給長者及「照顧者」，以溫情關愛，為他們紓緩身心壓力，增添節慶歡樂。另外，去年12月1日恒愛義工參與香港基督教服務處展華長者日間護理中心公園漫遊義工活動，陪同體弱長者到樂華村公園遊覽、閒談及遊戲，為疫下長者帶來一股冬日暖流。

取諸社會 用諸社會



恒愛義工隊在疫期間積極組織及參與防疫活動

恒基兆業地產集團物業管理部秉承集團「取諸社會，用諸社會」的宗旨，鼓勵員工、業戶及合作夥伴積極參與義務工作，服務社會。恒愛義工隊透過參與各類義工活動，幫助弱勢社群，「以愛傳愛」，促進社會和諧。陳燕鵬說：「疫情持續一年多，社會飽受影響，失業率持續攀升，基層更是雪上加霜，恒愛義工隊在這期間積極組織及參與防疫活動，與弱勢社群疫境同行。」

攜手同心 以愛傳愛

展望未來，陳燕鵬指，目前疫情還看不到盡頭，整體經濟不樂觀的情況下，社會需要幫助關懷的人將越來越多，希望有心有力的人加入義工陣營。「恒愛義工隊除了繼續回饋社會，幫助弱勢社群，更會積極吸納屋苑業戶及員工眷屬加入義工團隊，一如我們的口號——攜手同心，以愛傳愛。」

家園便利店 疫下加強服務

新冠疫情持續一年多，令弱勢社群生計大受影響，基層生活百上加斤。由李家傑博士於2012年創辦的「家園」連鎖式平利便利店，於疫情肆虐下第12間位於牛頭角分店於去年11月1日開業。「家園」向低收入家庭、長者、綜援家庭、新移民及少數族裔等，以低廉價格售賣逾3500種日常生活用品，為他們紓減生活壓力之外，亦為新來港人士、低技術人士及失業青年提供就業機會，截至2020年6月，受惠會員達21萬5千人。「家園」所有營運開支，全數由李兆基基金出資，深水埗、天水圍、筲箕灣、彩虹、葵盛東、荃灣、土瓜灣、乙明邨、觀塘、九龍城及大埔區均設有分店，「家園」便利店更榮獲2019「十一良心消費運動」社企嘉許計劃之「至尊社企大獎」。



位於牛頭角的第12間家園便利店，去年11月1日開業，以低廉價格供應逾3500種生活用品。

位於牛頭角的第12間家園便利店，去年11月1日開業，以低廉價格供應逾3500種生活用品。



# 疫境同行榮譽大獎2020 特刊

主辦機構：

**星島日報**  
SINGTAO DAILY

## 關懷社稷 多方支援 華懋集團與社區攜手抗疫 共渡時艱

新冠肺炎持續肆虐，過去一年多香港民生及經濟都受到嚴重打擊，為市民以及商界帶來前所未有的挑戰。華懋集團(集團)自疫情爆發之初，一直密切留意發展，並因應社會各階層的需要，推出多項抗疫措施和援助行動，貫徹集團「至域以心，心之所在(Places with Heart)」的理念，積極為社會帶來正面影響。

### 發揮守望相助精神 實踐共融理念



■集團資助扶康會轄下的社企，為庇護工場、殘疾人士社區服務中心等二十間日間中心噴灑長效殺菌塗層兩次。

疫情爆發初期，口罩嚴重短缺。集團努力從各種途徑採購口罩和抗疫物資，除了助員工解決燃眉之急，更捐出其中20萬個口罩，透過香港社會服務聯會(社聯)將物資轉贈予社會上有需要人士，包括長者、傷健人士、低收入家庭及少數族裔等，協助他們抗疫。

為顧及聽障人士因口罩阻礙讀唇，集團透過服務聾啞人士的機構，捐出25,000個「讀唇友善」醫用口罩，超過2,000名聽障人士受惠。集團期望藉此發揮守望相助的精神，共建共融社會。

### 食物福袋贈基層 送上端午祝福

許多基層市民因疫情收入大減，生活受到影響。集團透過關心連基金，與11家非牟利機構攜手合作，於去年端午佳節前向荃灣、葵青及東涌有需要人士送上2,500份，總值50萬港元的食物福袋。集團義工隊更身體力行，親手將部份食物福袋送到荃灣居民手上。

集團亦於公司設立收集點，鼓勵同事捐出家中的罐頭食品及乾糧，與有需要人士分享，實踐創造共享價值的理念。

### 捐贈網上學習設備 支援基層學生

學校轉用網上授課成為新常态，集團有見不少基層家庭難以負擔購置電腦設備和網絡服務，透過「有腦童行——青少年網上學習支援計劃」，為來自石硤尾及深水埗的基層學生及時提供免費電腦器材及網上學習相關支援，令基層學童可在疫情下維持日常學習進度，做到「停課不停學」。



■集團捐助電腦設備予基層學生，支援他們在疫境中有效地進行網上學習。



■集團捐出20萬個口罩予社會上有需要人士，協助他們抗疫。

### 推抗「逆」措施 與租戶共渡時艱

疫情衝擊經濟，餐飲及零售業界首當其衝。集團在上一年初推出不同支援措施，除按個別情況為不同行業的租戶提供減租方案外，亦推出一系列飲食推廣優惠以及免費外賣送遞服務，冀為食肆租戶增加客源。集團旗下旗艦項目如心廣場首度與兩大專營外賣送遞服務公司聯盟，並資助食肆租戶免費上架。在疫情高峰下，集團又曾靈活調配員工免費為商場食肆租戶速遞外賣，並為商戶員工共建雙贏。

同時為讓客人及租戶安心，集團除了加強商場的消毒清潔外，更於如心廣場率先引入由香港生產力促進局研發的「kNow Touch 無觸按鈕」，讓商場訪客可隔空按鈕前往指定樓層，透過科技加強公共衛生。



■集團透過不同科技加強公共衛生，包括率先引入由生產力局研發的「kNow Touch 無觸按鈕」。

### 引入機械人 加強保障酒店員工和住客

酒店業界在疫情當中，亦經歷重大衝擊；營運模式變成專攻本地客之餘，也為檢疫人士提供住宿服務。為支援前線員工，集團旗下的南灣如心酒店率先引入機械人提供送餐服務，利用創新科技減少員工與客人接觸的機會，亦為員工減輕工作上的壓力及風險。酒店也在消毒和提供防疫裝備方面給予充足支持，令員工及入住的客人安心。

除以上提到的種種支援，集團多年來一直為社會作出貢獻，期望在未來的日子繼續秉持「三重基線」的營運和決策綱領，積極透過核心業務為對社會(People)帶來正面影響，同時顧及經濟繁榮(Prosperity)支持城市的發展；並致力實踐可持續發展以改善環境(Planet)，建設更宜居城市，為下一代有更美好未來而努力。



## Creating places with heart

Helping to shape a future that brings positivity to People, achieves Prosperity for all stakeholders and preserves our Planet.

chinachemgroup.com


**CHINACHEM GROUP**  
華懋集團