

提供優質產品與服務



經營宗旨

我們的宗旨是為租戶創造最理想的經營環境，令希慎成為租戶首選的業主。為確保提供高質素的物業及設施，集團訂立了一套資產增值計劃，透過選擇性的改善工程、翻新、重新定位及重建等，不斷提升物業的質素。我們不斷掌握客戶的需要，並發揮創意、持續無間地加以配合，從而不斷提升服務表現。

2005年焦點

於2006年1月，集團宣布斥資12億港元重建興利中心，作為資產增值計劃的一部份。該項擁有逾70萬平方呎商舖及寫字樓樓面面積的項目，在落成後定必成為銅鑼灣區的新地標。我們相信該項目會進一步為周邊環境以至整區注入新元素，繼續鞏固銅鑼灣區作為香港購物天堂及主要商業區的定位。重建工程將於2006年第4季動工，並於2009年底竣工。

集團力臻卓越，而掌握租戶的滿意程度正是持續提升服務質素的重要一環。為此，我們在2004年與香港大學合作創製了「滿意程度管理系統」，並憑此榮獲2005年度「最佳業務實踐獎」的「客戶關係管理」類別獎項。「滿意程度管理系統」包括每隔三年向所有租戶進行一次大規模的意見調查，最近一次是於2004年5月以單對單形式進行。此外，我們亦於2005年5月以電話訪問形式查詢部份租戶的意見。該項調查結果顯示，超過97%的受訪租戶對希慎的整

體物業管理服務表示滿意，參考了客戶意見，我們亦已鎖定客戶服務或設施供應上需要改善的地方。

為了給予租戶最佳的經營環境，我們必須對當前的情況和風險保持警惕，隨時準備應付可能影響我們業務和租戶的事故。

為應付禽流感爆發的潛在危機，希慎制訂了周密的緊急應變計劃，詳細訂明集團在不同情況下所應採取的措施。集團明白必須與租戶、供應商及其他業務相關人士緊密合作，故此制訂了一套溝通方案，並將其作為應急計劃的重要一環。

未來目標

在2006年，我們將繼續積極進行物業租賃與管理活動，力爭卓越的營運表現。我們將檢討個別物業的表現，並透過翻新工程及其他適當的改善措施，提升物業的資產價值。另一方面，我們將透過定期的員工培訓、租戶調查及相關改善措施，不斷提升服務水準。

在策略性方面，面對其他業主的競爭，我們除了必須提升本身的產品質素外，更須加強銅鑼灣相對其他地區和地點的競爭力。因此，我們正制訂方案，進一步鞏固集團投資物業組合所在地的形象。

