

新書推介

工業貿易署中小企業支援與諮詢中心的參考圖書室最近購入下列書籍，歡迎讀者親臨閱覽。

- 《工業供應商指南》- 收錄香港及華南地區與工業原料、零配件、工具、儀器、設備及機械業相關公司的資料。
- 《廣東外資企業信息指南》- 收錄廣東省超過一萬間工商企業的資料。
- 《中國IT企業名錄》- 收錄內地與資訊科技業相關公司的資料。
- 《內地知識產權實用手冊-如何保護你的品牌?》- 介紹在內地建立品牌相關的知識產權保護方法。
- 《中國零售業採購手冊》- 收錄內地有關零售業的法規、企業資料、發展趨勢研究報告及統計數據。
- 《中小企業經理人的13大問題解決之道》- 討論中小企業常遇到的問題。
- 《創業大師的忠告》- 分析一些成功企業家的創業經驗。
- 《香港中小企業管理與創新-案例匯編》- 收錄28個香港中小企業管理及企業精神的個案。
- 《顧客服務最佳行銷方法》- 介紹以客為本的營銷策略。
- 《餐飲管理-理論與個案》- 介紹如何管理餐館。



工業貿易署中小企業支援與諮詢中心
 地址：九龍旺角彌敦道700號工業貿易署大樓閣樓
 開放時間：星期一至五上午9:00至下午6:00；
 星期六上午9:00至下午1:00

參考圖書室收藏各類營商資料。詳細書刊及視聽資料的名單請瀏覽以下網址：<http://www.sme.gcn.gov.hk/smeop/chinese/material.cfm>。

「好書推薦」活動

以下是兩位參與「好書推薦」的讀者對《走遍中國尋找CEPA的商機》(書刊編目號碼:CP-0060-01)這本書的讀後感想:

「這本書大大提高了我對內地的營商機會的認識。它亦為本地的中小企業開拓內地市場提供新觀點和策略，是踏入內地市場非常有用的參考書。」



「這本書有系統地介紹內地主要城市的商機、營商環境及日常生活須知，並指出誠懇的服務態度，有助中小企業打進內地市場。作者對內地文化和內地人的心路歷程的心得，幫助中小企業掌握知己知彼的效用。」

兩位參加讀者均獲得SUCCESS送出精美紀念品一份。如欲參加「好書推薦」活動，請瀏覽以下網址：<http://www.sme.gcn.gov.hk/smeop/chinese/goodbook.cfm>。

接通天地線

工業貿易署
<http://www.tid.gov.hk>
 電話：2392 2922

中小企業支援與諮詢中心(SUCCESS)

「問問專家」業務諮詢服務
商業牌照資訊服務

一般查詢
 電話：2398 5133
 傳真：2737 2377
 電郵：success@tid.gov.hk
 網址：<http://www.success.tid.gov.hk>

中小企業研討會

電話：3403 6111
 網址：<http://www.sme.gcn.gov.hk/smeop/chinese/reg/reg.cfm>

中小企業資助計劃

網址：<http://www.smefund.tid.gov.hk>

中小企業信貸保證計劃

電話：2398 5129
 傳真：2396 5067
 電郵：sgs_enquiry@tid.gov.hk

中小企業市場推廣基金

電話：2398 5127
 傳真：2391 2646
 電郵：emf_enquiry@tid.gov.hk

中小企業發展支援基金

電話：2398 5128
 傳真：2396 7375
 電郵：sdf_enquiry@tid.gov.hk

內地與香港關於建立更緊密經貿關係的安排(CEPA)

一般查詢

電話：2398 5667
 傳真：3525 0988
 電郵：cepa@tid.gov.hk

查詢原產地規則、原產地證明書及工廠登記

電話：3403 6432/2398 5525
 傳真：2787 6048
 電郵：cepaco@tid.gov.hk

《安排》貨物貿易的一般查詢

電話：2398 5676
 傳真：2398 9973
 電郵：ma_registry@tid.gov.hk

查詢香港服務提供者證明書

電話：3403 6428
 傳真：3525 0988
 電郵：hkss@tid.gov.hk

《中小企脈博》由工業貿易署中小企業支援與諮詢中心(SUCCESS)編印，只供讀者作參考之用。我們經已力求內容準確無誤，但如有錯漏，工業貿易署概不負責。本刊物的部分資料是由其他機構/人士所提供的，如該等資料有任何錯誤、遺漏或失實陳述，工業貿易署概不負責。

讀者如對本刊物有任何意見，請以郵寄、傳真或電郵方式，交回工業貿易署中小企業服務組。

地址：九龍旺角彌敦道700號工業貿易署大樓6樓618室 傳真：2317 4852 電子郵件：khng@tid.gov.hk

如有任何疑問，歡迎致電2398 5142與吳家豪先生聯絡。

未經同意，不得翻印。作非牟利用途及在翻印本上適當註明資料出自本通訊者除外。



中小企脈博

工業貿易署
 Trade and Industry Department

第六期 二零零五年十一月



旅遊業商機 P.3

P:7 專利授權

P:10 港辦世貿部長級會議

P:2 土產卡通人物成就商品王國

www.success.tid.gov.hk



SUCCESS擴充規模 為市民服務



政府於2001年在工業貿易署創立中小企業支援與諮詢中心(英文簡稱SUCCESS)。SUCCESS的任務是為本地的中小企業人士提供免費、可靠及實用的諮詢服務及各式營商資訊，是中小企業人士獲得免費營商支援的第一站。政府最近投放了更多資源擴充SUCCESS的規模及設施，為更多中小企業提供服務。

創業資訊服務

擴充後的SUCCESS加強了創業資訊服務，為有意創業人士更全面地提供與創業相關的資料和解答創業疑難，範疇包括營商所須的政府牌照和商業登記的資料、草擬創業計劃書的技巧、市場分析及資金預算等。若創業人士需要更深入的輔導，SUCCESS可以為他們約見有豐富營商知識的專家作進一步的諮詢。

增加設施

此外，SUCCESS新增的設施及服務包括添置多部電腦，方便中小企業人士瀏覽網上電子資料庫；增設專區協助工商機構宣傳其支援中小企業的服務。

SUCCESS規模擴充後，會繼續努力為本港中小企業提供支援，歡迎各中小企朋友使用我們的服務。

SUCCESS服務

營商資訊

- 在香港經營各類業務所需的一切政府牌照和商業證明
- 創業資訊服務
- 方便使用的網頁(www.success.tid.gov.hk)，可供隨時查閱關於中小企業的資訊、服務和設施
- 免費瀏覽電子商業資料庫
- 參考圖書室的大量商業參考資料
- 定期出版的《中小企脈搏》，提供與中小企業息息相關的資訊
- 舉辦研討會、工作坊和其他活動，以協助中小企業擴闊商業知識和提升企業營運技巧
- 設有專區協助工商機構宣傳其支援中小企業的服務

諮詢

- 「問問專家」業務諮詢服務
- 中小企業「營商友導」計劃

中小企業支援與諮詢中心(SUCCESS)

地址：九龍彌敦道700號工業貿易署大樓閣樓(旺角地鐵站B1出口)
電話：2398 5133
傳真：2737 2377
電郵：success@tid.gov.hk
網頁：www.success.tid.gov.hk

開放時間

星期一至星期五：上午九時至下午六時
星期六：上午九時至下午一時



麥嘜 麥兜 土產卡通人物 成就商品王國



談到本地創作，就讀春田花花幼稚園的麥嘜和麥兜，可說是佼佼者。充滿著香港色彩的波蘿油王子，與及那在古典音樂中譜上新詞的主題曲，都令人發出會心微笑。創作人以其無比的創意，將一段段穿插港式幽默的小故事和人物，搬到了大銀幕、電腦屏幕、快餐店、便利店、甚至加油站，深入社會每個層面和角落。除了原作者麥家碧和謝立文外，原來幕後還有一隻無形的手-禮運有限公司董事總經理陳立邁(Toby)。憑著自信、堅持和創意，為「土產」小豬嘜創造了生命。

禮運成立於1990年代初，主要經營麥嘜、麥兜、樣衰阿闊、屎撈人、黃巴士等卡通品牌的商品生意，售賣書籍、毛公仔、文具、精品等，並以專利授權(Licensing)方式，與麥當勞、OK便利店、埃索石油等合作，推出麥嘜麥兜精品，令其卡通品牌不斷壯大。Toby坦言，專利授權的收入，已佔該公司年營業額的60-70%。

獨到眼光 開拓中文賀卡市場

90年代初，當時麥嘜在周刊中連載，雖然得到賞識，但層面始終狹小，發展空間有限。為了令這隻可愛小豬嘜廣為人知，Toby他們決定發展與卡通人物有關的商品，而在眾多商品中，他最終選定了中文賀卡作為頭炮。

當年一般賀卡的銷售地點都在書局或百貨公司內的賀卡部，且大部份都是進口的英文賀卡，一般人對「土產」中文卡信心不大。當時很多人對Toby說：「中文卡在香港無市場，這條路你走錯了。」但他始終認為這種加上輕鬆幽默和本地元素的卡通主題卡正合當時年輕人的口味，而且賀卡可為其卡通人物宣傳，一舉兩得。但由於很多書店也拒絕寄賣麥嘜賀卡，Toby唯有跳出傳統框架，將賀卡推向連鎖專門店。

屈臣氏是他當年的目標，因為當時該店賀卡種類很多，是個很好的宣傳點。但無聯絡、無人事，要向大機構「叩門」也非易事。Toby憑著毅力和誠意打動了對方，默默地在接待處守候，終於得到一位職員的接待，最終憑著毅力，取得一個展示架的位置。1995年，以麥嘜為主題的賀卡成功闖入了屈臣氏，漸為大眾所認識，並繼而向其他連鎖店進軍。

堅持信念 全賴擁躉支持

Toby說：「在開拓賀卡市場時，人人話你錯，當時情緒真的很低落！但多得fans鼓勵，我才沒有放棄」。在將產品推向大型連鎖店的同時，為免錯失銷售賀卡最好的聖誕檔期，麥嘜賀卡便利用郵購供擁躉購買。訂購反應雖然不俗，但由於公司人手和資金有限，故此只好請了一些臨時工，加上本身的人手，把辦公室變成了工廠，日以繼夜將不同的賀卡分門別類送出去。Toby認為這些擁躉是購買其卡通人物商品的中流砥柱，故維繫這群顧客非常重要。

創新產品 使品牌歷久不衰

從開拓賀卡市場的過程中，Toby發現了創新的重要性，要為麥嘜開發更多前所未有的產品，為市場造就話題，才有推廣機會，把麥嘜品牌推向高峰。他們先把平面的麥嘜「立體化」，推出毛公仔。繼而隨著個人電腦品牌興起，他們便與電腦公司合作，使麥嘜首次在電腦屏幕中出現，奠定了專利授權的雛形。及後又在書展的麥嘜攤位中，售賣個人電腦。一系列的麥嘜精品，亦乘勢推出市場。

為使其知名度和客戶層面持續提升，Toby更不斷推出新點子。在2001年，他們先與麥當勞達成合作協議，使麥嘜麥兜系列成為麥當勞的換購禮品，打破了外國卡通人物的壟斷，亦引發了換購潮。乘著這個熱潮，電影「麥兜故事」更於同年聖誕上畫，為麥嘜麥兜製造出空前的盛勢，產品銷量亦不斷提升。

Toby說：「一個卡通人物的成功，必須使它保持活力，不斷推出新產品。」面對未來，Toby滿腹大計，為其卡通人物創新意思，使它們成為能比美米奇老鼠、Hello Kitty等經典的卡通人物。



憑創意 中小型旅行社 開拓市場新天地



香港旅遊業議會總幹事 董耀宗先生

旅遊業是香港經濟四大支柱之一，香港旅遊發展局主席周梁淑怡指出，隨著香港迪士尼開幕及往後多個大型旅遊項目落成，預計2006年的訪港人數及旅客消費可望續創新高，提升至2,714萬人次及1,147億港元。相信旅遊業的增長，將為相關業界帶來無限商機。

面對旅遊業前景一片樂觀，周梁淑怡議員亦鼓勵業界，努力維持本身的競爭優勢，不斷因應市場變化，作出適當部署，以應付瞬息萬變的市場及激烈的競爭。

據香港旅遊業議會的數字顯示，現時本港登記旅行社代理超過1,400間。當中除了幾家著名的大型旅行社外，其餘90%是中小企業。香港旅遊業議會總幹事董耀宗指出，旅行社的業務主要分為代訂機票和酒店、本地遊、以及舉辦外地遊三種為主。過去中小型旅行社業務，主要集中於代訂機票和酒店，但隨著資訊越來越發達，中小型旅行社如果仍依賴這些傳統業務實難以生存，故部份較積極的業界已作出變革，其中求新、求變及創意思維，走專業和小眾市場，已成為中小型旅行社經營的新方向。董耀宗說：「旅遊業始終以服務為先，只要旅行社服務做得好，仍有一番作為。」

Sun N Sea Holidays 董事總經理彭聘國先生



主題旅遊 開拓特定市場

搞專注贏得一批愛好內地旅遊人士的支持，那麼大玩crossover又如何呢？

由董事總經理彭聘國一手創立的Sun N Sea Holidays，除了以陽光海灘作招徠外，還有其招牌潛水團，於旅程中加入潛水課程，由潛水教練做領隊，讓旅客親身體驗水底世界。此外他們還有釣魚團，與及為客戶度身訂造旅遊套餐、浪漫假期等。

彭聘國強調：「靠創意和特色吸引顧客，對邊際利潤微薄的旅行社生意來說很重要。大眾化旅遊市場的價格敏感度極高，故與大型旅行社鬥價錢很容易吃虧，不如縮小經營範圍，針對小眾提供特色服務。」例如享有私人泳池的泰國度假酒店、以及讓人有如置身「聰明笨伯」世界的菲律賓Puerto Galera Island等，在本地都有不少捧場客。

他笑言，創造一些有創意特色的旅遊組合，不但可以提高業務的邊際利潤，還經常獲得免費宣傳，以潛水團為例，就經常有傳媒主動介紹，省卻不少廣告經費。網站亦是有效的宣傳工具，但切忌硬銷，要以提供旅遊資訊為依歸，向有興趣人士提供詳盡資料。彭聘國便在他的網站設立互動平台，讓客戶分享旅遊體驗和相片，與及對該社的行程給予意見，使他們可以了解客戶需求之餘，亦聚集了一群志同道合的顧客。

專注內地線 創新行程

現代(中國)旅行社董事長關啟球對中小型旅行社的經營信心十足，他說：「小型旅行社老闆多親力親為，市場觸覺強及反應快都是他們的優勢。」他認為中小型旅行社應懂得利用自己的專長，了解客戶需要，提供迎合他們的行程，與客戶建立長遠關係。

現代(中國)多年來專注內地遊，由於熟悉國內的旅遊資源及建立了良好的網絡關係，往往能為旅客提供獨特的旅程，開發一些較冷門的旅遊線，如張家界、黃山、新疆、西藏等。就算是熱門的旅遊點，現代(中國)也能組合一些具特色的行程。以九寨溝為例，他們就針對一批喜歡休閒旅遊的客戶，將行程由一天延長至二至三天，讓旅客能細味當地特色，令客戶有全新的感覺。

除了創新行程外，關啟球認為建立忠心顧客群亦十分重要：「經營旅行社無知識產權，新設計的行程，很快就被抄襲，所以最重要還是取得顧客的忠誠度。為此便需要有清晰的市場定位，專注為目標客群設計行程，做好自己的專長才能守得住。」

現代(中國)旅行社 董事長關啟球先生



緊貼市場 找緊機遇

雖說小眾市場可避免與大型旅行社作正面衝突，但若能在大眾化市場中找到合適定位，亦可在競爭激烈的環境中闖一番事業。

惠迅旅遊有限公司以辦本地團、票務和特色旅行團為主要業務。其董事馮惠儀同意要在競爭激烈的市場中佔一席位，必須捉緊潮流，反應快，為大眾化的產品加添創意。例如眼見韓劇「大長今」大受歡迎，馮惠儀於是靈機一觸，創出主題式的「大長今」韓國旅遊概念，配合大眾話題和社會潮流，結果消費者大為受落。

在本地遊方面，馮惠儀指出，目前大勢所趨不容放棄接待國內團。但一般國內遊客對價格很敏感，於是他們便選擇一些較願意花錢並需要服務的機構團體，例如接待廣東電視台工作團來港開會，協助他們預訂場地和安排有關人員的食宿交通等，提供行內較少同業提供的增值服務。

馮惠儀亦明白與客戶建立良好關係的重要性，故此除了建立網頁及與商會等團體合作推廣外，他們亦會參加地區旅遊展覽，並設立會員制、儲分制、現金券、紀念品等客戶專享優惠，並積極建立客戶資料庫，以加強與客戶溝通的渠道。



惠迅旅遊有限公司 董事馮惠儀女士



如何進軍旅遊業？

- 根據《旅行社條例》，旅行社代理商可分為外遊旅行社代理商及到港旅行社代理商兩類。但無論那種代理商，均必須先成為香港旅遊業議會成員，才可申領「旅行社代理商」牌照。
- 如何成為香港旅遊業議會成員？
 - 基本會員(可組旅行團或分公司)
 - 50萬元註冊資金(須為有限公司)
 - 獨立辦事處
 - 每個營業地點須聘用最少一名有兩年旅遊業經驗的經理及一名全職職員。
 - 成為議會轄下8個屬會的任何一個會的會員(香港旅行社協會、香港華商旅遊協會、國際華商觀光協會、國際航空協會審訂旅行社商會、港台旅行社同業商會、香港中國旅遊協會、香港外遊旅行社代理商協會、香港日本旅客手配業社協會)
 - 普通會員(主要業務為代訂酒店、機票、分銷旅行團等，不能經營旅行團)
 - 15萬港元保證金(有限公司或私人公司)
 - 獨立辦事處
 - 每個營業地點須聘用最少一名有兩年旅遊業經驗的經理及一名全職職員。
- 成為香港旅遊業議會成員後，再向旅行社代理商註冊處申領牌照。

查詢

香港旅遊業議會
電話：2807 1199
網址：www.tichk.org
旅行社代理商註冊處
電話：3151 7945
網址：www.tar.gov.hk

「一見定位 一拍即合」 巧妙利用身體語言

現今商業社會競爭日益劇烈，如能在首次見面時就能給予對方一個良好印象，實為事半功倍。有見及此，SUCCESS早前舉辦了一個名為「一見定位，一拍即合」研討會，並邀得做翔心靈潛能提升顧問有限公司行政總裁暨首席導師蘇淑貞小姐為大家講解建立商業關係的要訣。

積極的身體語言

蘇女士指出了身體語言的重要性，因為人與人的溝通方法有55%是透過身體語言來進行的，而透過說話則只有7%。因此，在與商業伙伴面談時，身體語言往往比談話內容傳遞了更多信息。力度適中的握手、自信的步姿都能給予對方一個正面和積極的信息；反之，一些能令你顯得沒有自信或沒有誠意的動作，如手撫臉部，太過放鬆的坐姿等，都可能給對方留下不良印象。

建立親和感

另外，身體語言也可以用來建立親和感。所謂親和感就是與商業伙伴的一種共鳴，雖然第一次見面，卻沒有陌生的感覺，反而感到親切。蘇小姐指出，最能有效地建立親和感就是在見面的過程中模仿和配合對方的談吐、聲調和身體語言。合拍的呼吸，使用對方所用的語氣、修辭等均能令對方感到共鳴和合

拍，同時也能令自己處於和對方一樣的心理水平，從而建立親和感。但蘇小姐亦同時指出，模仿他人而不突兀其實需要一定技巧，如果掌握得不好的話可能會弄巧反拙，惹人討厭。

偏好表象

雖然人能夠透過視覺、聽覺和感覺去接收外來的資訊和吸收經驗，但原來每個人都會比較依賴或偏好其中一個感官來吸收外界的資訊。如果能夠了解商業伙伴的偏好表象，便可根據該偏好去提供資訊，令對方更為受落。要發掘一個人的偏好表象，可從對方的身體語言或者談吐上著手，但要準確判斷他人的偏好表象是需要一定訓練的。在推銷或洽談生意來說，偏好視覺型的人士往往希望能看到詳盡的資料，聽覺型的則較注重條理，重視程序；感覺型的人士則較重視感受感覺。在面談時不妨嘗試改變推銷手法，主攻對方所偏好的感官，這樣會令溝通變得更為有效。

解讀對方誠意

最後，在接觸首次合作的商業伙伴時，不免會懷疑對方的誠意，而「解讀眼珠」就是洞悉對方有否撒謊的其中一個可靠方法。蘇小姐解釋，原來當人的大腦進行不同的活動時，眼球便會望向相應的位置。例如在回想過往的片段，眼睛會轉向左上方，在創造片段的時候則轉向右上方。由於在說謊的時候，人的大腦需要不停地在回憶過往的片段並將之加以改造、創新，因此說謊的人的眼珠會不停地在眼球上方徘徊。但蘇女士也謂，除了觀察眼球外也需一併留意對方的其他身體語言，方能準確判斷對方是否撒謊。

香港大學工商管理及法學四年級學生
聶文樂整理

讀者如欲重溫整個研討會的精彩討論，可到SUCCESS收看是次研討會的影像光碟（中心地址為旺角彌敦道700號工業貿易署大樓閣樓）。

CEPA第三階段 內地與香港達成進一步貿易開放措施

中央人民政府與香港特別行政區政府於十月十八日就《內地與香港關於建立更緊密經貿關係的安排》(CEPA)第三階段的開放措施達成協議。

在CEPA第三階段下，經本地製造商申請並符合雙方已確定的CEPA原產地規則的所有香港產品*，均可享有零關稅優惠。此外，內地亦同意修改現有原產地規則，免除香港品牌手錶的百分之三十從價百分比規定。是項修訂有助香港鐘錶業的進一步發展。在服務貿易方面，CEPA第三階段共有23項開放措施，涵蓋10個範疇，即法律、會計、視聽、建築、分銷、銀行、證券、旅遊、運輸及個體工商戶。上述安排將會由二零零六年一月一日起生效。

CEPA是一個開放及不斷發展的平台，政府會在適當時候與內地當局磋商，要求進一步開放貨物貿易和服務貿易。

有關詳情可瀏覽工業貿易署網頁http://www.tid.gov.hk/tc_chi/cepa/index.html。

*不包括內地禁止進口的貨品，如廢舊電產品及醫療或外科用產品等。

內地商賬風險

中港貿易日益頻繁，香港中小企業與內地企業做生意，不時會遇上未能收回賬款的情況。SUCCESS曾舉辦過一個名為「內地商賬風險」的研討會，並邀得美國歐文氏商業顧問(香港)有限公司國際賬務經理陳有德先生為大家分享處理內地商賬問題的經驗。

內地買家不能付賬的原因

陳先生認為，隨着內地企業的質素日漸改善，壞賬風險已逐漸降低，但內地市場的競爭在中國加入世界貿易組織後變得更激烈，與實力較弱的企業交易時可能會有一定的風險。據統計，在內地大概有27%的賬款在到期後90天仍未能收取。至於內地商賬延誤的原因，除了是因為財務困難外(佔22%)，亦可以是因為有關交易的爭拗(19%)，而內地部分企業管理效率較低，內部溝通不足也是原因之一(14%)。但有近四成的商賬延誤是故意的，這些企業其實有充足流動資金，卻抱着「不催不繳」的心態，令中小企需花一定功夫才能收取賬款。

內地壞賬防範建議

要避免或減少壞賬的出現，陳先生建議香港中小企可以多留意危險信號和多加防範。就內地的情況而言，陳先生認為對客戶的資歷檢查可說是保障自己最重要的一環。客戶的法人地位、公司全名等資料都可在各省市的工商局查到，中小企可從中了解客戶的背景。除了自己搜尋這些公司資料外，中小企也可聘請一些資訊公司，運用他們龐大的網絡去發掘客戶或準客戶的資料。此外，中小企也需建立一套完善的信用政策；當你懷疑對方的還款能力時，應立即暫停雙方買賣，減低風險。最後遇到拖欠賬款的買家時，需立即採取適當行動，切忌猶疑不決。

如何處理應收賬款

如中小企不幸被內地買家拖欠商賬，陳先生建議大家應立即處理，切勿讓債務人拖延時間，因為成功討回欠款的機會往往隨時間增長而下降。中小企除了自己追討外也可適法途徑處理，或聘用賬務管理公司協助追討。但陳先生並不建議中小企委託任何人士使用非法的途徑去收取商賬，因為在內地法規中委託人須對其代表的非法行為付上刑事責任。

陳先生為中小企提供了數項在自行追討商賬時需注意的事項。首先，必須清楚告訴對方你的要求，尤其要給對方一個確實的限期，切忌含糊其詞。其次，也應避免將雙方的談判結果正式地筆錄下來，這樣作為債權人的中小企在有需要時便可要求對方根據當初協議還款。在追債的過程中要保持對債務人的壓力，任何時候應準備下一步的行動，如法律行動等。另外，如雙方同意分期還款，一般來說不應超過三期，因為根據陳先生的經驗，債務人往往在還款三至四期後便再次欠賬。

另外，債權人也可循法律途徑或透過國際仲裁去追討欠款，但陳先生指出，在內地執行有關裁決往往有一定困難。最後中小企也可選擇使用賬務管理公司，他們可以代表債權人向債務人收取欠款，也會與信譽良好的內地律師事務所合作，確保收賬過程合法、合情、合理。另外，這些賬務管理公司往往擁有龐大的資料，能對債務人有更深入的了解，令成功收取賬款的機會增加，省卻中小企不少人手和煩惱。

香港大學工商管理及法學四年級學生
聶文樂整理

讀者如欲重溫整個研討會的精彩討論，可到SUCCESS收看是次研討會的影像光碟（中心地址為旺角彌敦道700號工業貿易署大樓閣樓）。

專利授權

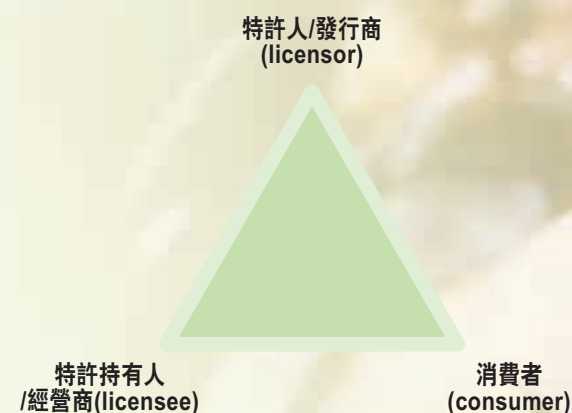


專利授權(Licensing)發展至今已逾百年的歷史，自從首個授權品牌——米奇老鼠成功推出以來，這個經營模式為各地的企業人士帶來了不少商機。香港也有不少品牌，透過專利授權而成功拓展海外市場以及擴闊品牌至其他產品。

早前，SUCCESS與香港商機有限公司合辦一個有關專利授權的研討會，邀請有經驗人士分享他們的心得以及講解相關的法律常識。

解構專利授權

香港商機專利授權有限公司國際品牌總監黃瀚韋小姐解釋，專利授權一般包含了三個單位——特許人/發行商(licensor)、特許持有人/經營商(licensee)和消費者(consumer)。而經營商可以再細分為生產商、批發商和零售商三類。經營商向發行商申請專利授權，把授權品牌(例如：卡通人物)配合特定的產品(例如：文具、家居用品等等)推出市場。黃小姐指出，專利授權能強化品牌的形象、增加外銷的商機、提升邊際利潤以及填補原有產品生產不足的問題。不過，她提醒大家，在揀選品牌時，應顧及現有產品的風格和生產設備、發行商的品牌授權經驗以及銷售渠道等等，有需要的話可與代理商(agent)合作。代理商在專利授權中是扮演顧問和中介人的角色，為發行商和經營商雙方提供全面的專業支援以及尋找拓展業務的夥伴。



發行商

其實，發行商、經營商與消費者的關係是密不可分的。以豬扒家族(Pork Chop & Friends)的發行商——日怡國際有限公司為例，旗下的主要業務分為授權業務(consumer product licensing)、行銷業務(promotion licensing)和分銷業務(distribution)三類。公司透過發展不同的業務，從不同的層面協助經營商。

該公司高級經理翟泳通先生表示，他們對授權的產品種類持開放的態度，曾獲授權的產品包括：文具、家品、兒童教育軟件、金飾等等，惟授權產品必須跟品牌形象一致。至於行銷業務方面，他們會跟一些知名的品牌合作，從而得到互惠互利的效果。例如他們曾經與某大眼藥水公司合作，推廣活動的反應很熱烈，有些消費者為了得到豬扒家族的贈品而多購數瓶眼藥水；此外，眼藥水公司的零售及分銷的業務遍及歐洲及亞洲十多個國家，可以為發行商拓展本地的市場外，還可以增加外銷的商機。他們還會配合經營商的宣傳策略，在門市貼上海報及協助派發宣傳物品，甚至充當換領站，好讓消費者更便利地得到他們產品的資訊。



經營商

作為專利授權經營商，藝達印刷有限公司董事總經理馮肇基先生認為首先應定立目標和策略。該公司的策略是主攻文具及禮品市場，並以獲取一些具國際認知性和持續性的卡通人物的授權為主，迪士尼公主(Disney Princess)及哈利波特(Harry Potter)這兩個授權品牌正好體現該公司的策略。馮先生進一步指出，應挑選一些有較多不同類型經營商的品牌來申請授權，這些品牌較易被市場接受。

在選定品牌後，經營商須聯絡發行商或其代理並向他們提交建議書。建議書的內容要清楚交代公司、生產廠房和設計部資料、申請品牌名稱以及申請產品項目。當然，也要提交詳細的推廣及銷售計劃(包括銷售渠道、數量及金額等)。如一切順利，便可以與發行商商討合約。合約一般為一至兩年並設約三個月的寬限期，讓經營商在銷售前設計及測試產品，並在合約完結後清理積存在市面的貨物。合約也訂明最低保證金及授權費(royalties)的百分比、銷售區域和產品內容。馮先生過往曾因發行商認為筆是不包括在文具套裝內，以致生產了一批文具套裝最後被禁推出市場，故他建議合約應清楚列明授權品牌所涵蓋的產品。

除了資金、生產力、銷售網等內部問題外，品牌經營商還要面對假貨、水貨以及同類產品的競爭(例如：網上發售產品)等外在問題。因此，馮先生認為經營商須保持市場觸覺，定時建立新產品和舉報有關假貨及水貨。

相關的法律常識

許林律師行合夥人林靖寰律師提醒大家，發行商和經營商所建立的合約關係不屬合夥或聯營，他們屬於兩個獨立的個體，須為各自的行為負責。所有的權利與責任是受到合約的約束，如未能遵守合約，即視為違約。因此，大家在處理權利與責任的問題時，必須謹慎。例如：應注意授權品牌的區域，是否擁有再授(sub-license)的特許權以及專利權費等。

在品牌保護方面，林律師指出香港跟內地的做法有點不同。在香港註冊商標必須有顯著性、清楚以文字或圖案表達，註冊有效期是由申請日起計為期十年，一般申請需時六至九個月。而內地註冊的商標是先到先得的，每類申請只限十項商品或服務，一般申請需時十八至二十四個月。

品牌拓展

建立了一個品牌後，如何提高它的知名度，一直是老闆感到困惑的地方。AQ Communications 執行董事李鈺涵小姐認為，大家在決定推廣的策略前，先回答「五何」的問題——如何、為何、何時、何地及何人。讓自己清楚品牌的定位，繼而才因應預算來訂訂市場策略及規模。李小姐舉例說，儘量避免以純金錢來換取宣傳效果，應嘗試以其他方式，例如贊助印有品牌的衣服，增加曝光率及宣傳效應。因香港和內地的市場瞬息萬變，通常公司只會為未來兩至三個月制訂推廣策略，切忌過於長遠；否則只會令計劃欠缺靈活性，以致無法配合市場的趨勢以及回應對手的攻勢。

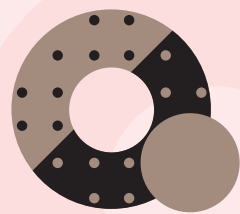
本文由
香港中文大學工商管理學院畢業生
陳竑宇整理

讀者如欲重溫整個研討會的精彩討論，可到SUCCESS收看是次研討會的影像光碟(中心地址為旺角彌敦道700號工業貿易署大樓閣樓)。

「專利授權」研討會之講者為：

- 香港商機有限公司行政總裁李根興先生
- 香港商機專利授權有限公司國際品牌總監黃瀚韋小姐
- 日怡國際有限公司高級經理-業務發展翟泳通先生
- 藝達印刷有限公司董事總經理馮肇基先生
- 許林律師行合夥人李靖寰律師
- AQ Communications Ltd執行董事李鈺涵小姐





HONG KONG AWARDS FOR INDUSTRIES

2005香港工商業獎

「香港工商業獎」是由有十六年歷史的香港工業獎與自1997年舉辦的香港服務業獎合併而成，目標是表揚香港企業的傑出成就和卓越表現，鼓勵本地工商業更精益求精。合併後，打破以往把獎項分為製造業和服務業的界限，獎項類別共有七個，分別為消費產品設計、機器及設備設計、顧客服務、環保成就、創意、生產力及品質、以及科技成就。

「2005香港工商業獎」已於8月31日截止報名，各主辦機構現正進行評審工作。頒獎典禮將於2006年2月27日舉行，得獎企業名單將於典禮上公佈。

有關「香港工商業獎」的詳情，請瀏覽網址：<http://www.hkindustryaward.org>。

設計可獲資助

現今市場競爭激烈，業界都明白到，要保持競爭力，甚至脫穎而出，必須在設計或品牌上下點功夫。政府為鼓勵中小企業多採用設計為他們的產品或服務提升價值，在「設計智優計劃」下，推出「設計業與商界合作計劃」，資助設計公司為中小企業進行與設計有關的項目，例如：產品造型設計、包裝設計、合作開發新產品系列、手辦模型製作等。

該計劃現已接受申請，獲批項目的資助額，將為核准支出的一半，最多為港幣10萬元。如欲查詢詳情，歡迎致電「設計智優計劃」秘書處熱線電話：2737 2462，電郵至enquiry@designsmart.gov.hk或瀏覽網頁www.designsmart.gov.hk。



設計營商週二零零五

由香港設計中心主辦的設計營商週二零零五將於11月19至23日假座香港會議展覽中心舉行。

設計營商週將會沿用過往的「亞洲風尚」主題，並以一系列國際會議為旗艦節目，探討六項商業設計主題，包括「汽車」、「酒店」、「品牌」、「博物館與展覽」、「生活時尚與零售」和「傳訊」。多位亞洲和國際知名的設計大師將雲集香港，擔任演講嘉賓。此外還有展覽、教育日、品牌策略及管理會議和研討會、香港設計中心二零零五年度頒獎典禮、創意日等節目，歡迎有興趣人士參加。詳情請瀏覽網頁www.bodw.com.hk。



港辦世貿部長級會議 助掃除世界貿易障礙

相信不少中小企朋友都知道香港將於今年年底主辦世界貿易組織(世貿)第六次部長級會議，但同時也許有不少疑問：究竟香港為什麼要主辦世貿部長級會議？是次會議與中小企業又有何關係？

世貿第六次部長級會議將於今年十二月十三至十八日在灣仔會議展覽中心舉行，屆時將有約11,000名人士參與會議，當中包括6,000名各成員代表團團員、3,000名傳媒工作者及2,000名非政府組織代表。

世貿與各中小企業的經營可謂息息相關。香港今日的繁榮，正是自由貿易的成果。世貿是處理各經濟體系間貿易規則的唯一國際組織，它提供了一個對等的平台，讓我們的製造業及服務提供者可在世界市場上與對手公平競爭。世貿亦保護我們的商界免受無理或歧視性的貿易措施所影響。

香港主辦是次世貿部長級會議，正好印證香港一直積極及有建設性地參與世貿，並有助提升香港捍衛自由貿易的國際形象。我們同時也可藉此機會向世界展示香港是個活力十足的城市，宣傳香港作為「亞洲國際都會」的特色。

世貿向來致力推動自由貿易。今年底的部長級會議，將會集中討論新一輪〈多哈發展議程〉貿易談判的進展。世貿成員均期望這次會議能達成實質結果，以奠定在2006年完成整個談判的基礎，使農業、工業和服務貿易市場更加開放，並帶來更清晰和便利的貿易規則，為世界各地的企業提供更多商機。



WTO HONG KONG MINISTERIAL CONFERENCE 2005

〈多哈發展議程〉的談判若能圓滿完成及落實，將為香港經濟帶來很多利益。香港的產品如玩具、電子、手錶、成衣等均處於出口領導地位，透過撤銷或大幅削減關稅及非關稅的貿易壁壘，將有助香港的貨品進入其他市場。若香港十大本地出口貨品的關稅得到豁免，以2004年的貿易額計算，香港將可節省總值高達76億元的關稅。取消配額等非關稅貿易壁壘則有助提升香港產品在海外市場的競爭力，而香港服務業如運輸、倉儲、保險、銀行業及於內地投資的港商亦會間接受惠。

香港商人在海外投資時會遇到不同障礙，如資金限制或必須與當地公司合夥經營等。若我們的貿易夥伴進一步承諾撤銷在服務貿易上的市場准入限制，佔香港經濟超過百分之八十的本地服務業提供者將會更容易在海外經營。香港亦希望藉着這次貿易談判來釐清及改善世貿有關傾銷、補貼以及區域貿易協議的規例，從而提高這些規例的確定性及透明度，令港商的營商環境不會因為反傾銷調查或其他貿易保護主義措施而受到影響。貿易便利化的談判亦將強化香港作為轉口港及物流中心的地位。

對香港市民而言，開放貿易可以刺激經濟增長，創造更多就業機會，而取消貿易壁壘可以降低生產成本，從而減低服務和貨品的零售價，為香港消費者帶來更多選擇和更高質素的貨品。

這次世貿部長級會議意義重大，對世界及香港未來經濟有着舉足輕重的影響。香港正全力籌備是次會議，務求使〈多哈發展議程〉談判盡早取得成果，促進世界及香港的貿易與繁榮。

源全計劃

「源全計劃」是一項中小型食肆發展項目。此計劃提倡「資源增值，食物安全」，目標是透過一套實用的「食物安全綜合系統」，幫助中小型食肆優化資源管理，提升工作效率及營運效益，增加競爭力；並保障食物安全，加強衛生，使顧客更有信心。此計劃由香港餐飲聯業協會（餐飲聯）主辦、現代管理（飲食）專業協會協辦、獲得工業貿易署「中小企業發展支援基金」資助，並由香港生產力促進局及天高管理發展有限公司擔任項目顧問。

「源全計劃」於2003年開始籌辦，餐飲聯副主席兼「源全計劃」籌委會主席駱國安表示，近年香港經濟轉型，一些大型食肆被迫結業，部分具經驗的餐飲從業員獲得賠償後自行創業，開設小規模的食店，但他們資源有限，又要面對大型連鎖食肆的威脅，經營十分吃力。此外，SARS事件也引起各界關注公眾衛生。因此餐飲聯認為有需要幫助這類中小型食肆做好資源增值及食物安全的管理工作，藉此加強競爭力。

餐飲聯主席黃家和稱，目前的餐飲業經營市況並不理想，加上租金上調、物價上漲等因素，使現有的經營者感到吃力，也令有意投身餐飲業的人士卻步，故同業更需要善用資源作自我增值。他又指出，缺乏經驗的經營者在日常運作中難免浪費資源，但若他們願意作出調整，則可節省資源，所以食肆經營者需要從思想開始改革，了解資源增值的意義。

此外，現代管理（飲食）專業協會主席程基表示，隨著時代進步，餐飲業傳統的管理方式需與時俱進。過去從業員的管理經驗從工作中累積，以「師徒方式」傳授，欠缺有系統的培訓，不足以應付食店規模擴充及食客要求提高等新形勢。所以，有系統的培訓實是大勢所趨，「源全計劃」正是針對市場需求及運用現代管理思維設計而成，有助中小型食肆提升資源管理，增加營運效益，同時提升業界的優質服務形象。

「源全計劃」為期18個月，分兩階段推行。首階段始於2004年1月，由生產力促進局的專業顧問探訪12間先導公司收集成功經驗，並進行食物安全測試，從而建立一套實用簡明的「資源管理及食物安全綜合系統」，並編纂成一套百多頁的《源全手冊》及DVD光碟。《源全手冊》分為「管理人員篇」及「前線員工篇」，適用於不同類別、規模和營運方針的食肆，為他們提供專業的知識、系統化的步驟、實用可行的例子，以及具參考價值的解決方案。次階段則於2005年3月至7月展開，由天高管理發展有限公司全力統籌的推廣及培訓工作，舉辦一系列的免費推廣活動，包括研討會、工作坊、衛生大使拜訪及受惠食肆經驗分享會等。

如對《源全手冊》有任何查詢，請與香港餐飲聯業協會聯絡(電話: 2523 6128)，或瀏覽源全計劃網頁(<http://www.hkfort.org.hk/>)。SUCCESS參考圖書館亦備有該手冊，歡迎有興趣人士到訪查閱。

源全手冊內容

管理人員篇

- 資源增值及食物安全綜合管理計劃
- 資源運用
- 搜集資料和數據
- 分析工序流程
- 食物管理
- 營運管理
- 清潔管理
- 廳面管理
- 人力資源管理
- 節約
- 優良方案分享

前線員工篇

- 食物質素管理
- 善用廚房、清潔及廳面資源
- 廚房、清潔及廳面三方面的良好工作守則

「源全計劃」正式開展後，獲得中小型食肆踴躍支持，參加的食肆多達數百家，以下是一些參與機構的經驗分享：

太興燒味集團的培訓及服務部經理馮錦康表示，「源全計劃」匯聚同業的成功個案，甚具參考價值。該公司參加計劃後，推行了一系列的內部改革措施，並從水、電、煤三方面着手，包括添置新設備、制訂工作指引，以達至善用能源和有效控制營運成本的目標。

阿詩瑪雲南菜館經理林禮明則表示，「源全計劃」為公司免費提供一套簡明實用的材料，協助公司改善員工質素、提高生產力及營運效益等。另一方面，《源全手冊》及DVD光碟的內容採用正反兩面演繹，並舉出行內常見的弊端與解決辦法，加上教材的內容有趣生動，容易掌握，有助優化流程、善用資源及加強食物安全。

三禾飲食集團營運經理黃靜嫻認為「源全計劃」是不可多得的「多贏」方案，利用「源全計劃」加強人才培訓部分，既可提升員工個人質素，亦可增加營運效益，協助中小型食肆善用資源，增強競爭力，更直接令顧客受惠。

中小企業資助計劃 增加撥款

工業貿易署將繼續透過中小企業信貸保證計劃、中小企業市場推廣基金及中小企業發展支援基金，為中小企業提供支援。

立法會財務委員會在二〇〇五年五月初通過為市場推廣基金及發展支援基金注資三億元，並同意把信貸保證計劃的假設壞帳率由百分之十五調低至百分之七點五。此外，財委會又通過從信貸保證計劃下原先預留的撥備中，轉撥二億元予市場推廣基金及發展支援基金。

通過以上措施，政府對市場推廣基金及發展支援基金的撥款將增加五億元，而信貸保證計劃的信貸保證承擔額則由六十六億元提高至一百零六億元。這些措施將延長三項資助計劃的運作，至二〇〇七年中。

由於中小企業培訓基金與政府提供的其他持續教育及技能提升培訓項目有所重疊，工貿署已由二〇〇五年七月起，停止接受新的

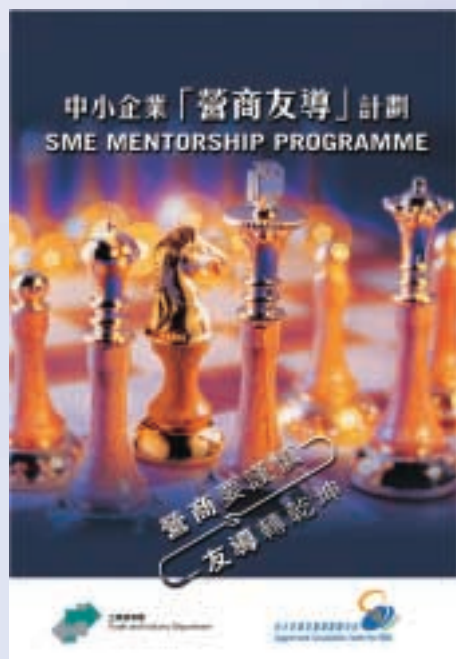
培訓基金資助申請。不延續培訓基金將可更有效地運用有限的公共資源。對於一些能提升整體或個別行業中小企業人力資源質素的項目，政府仍會考慮透過發展支援基金提供資助。

市場推廣基金的申請程序亦已簡化。工貿署已取消有關中小企業必須於參加出口推廣活動前取得原則性撥款批准的規定，由二〇〇五年七月起，容許中小企業在參與有關出口推廣活動後六十個曆日內向市場推廣基金申請資助。

政府在二〇〇一年十二月／二〇〇二年一月成立四項中小企業資助計劃以支援中小企業，涉及的承擔總額為七十五億元，預計的最高開支為十九億元，以協助中小企業融資、拓展市場、提升人力資源質素及增強整體競爭力。截至二〇〇五年十月底，政府在四項資助計劃下批出約十一萬宗申請，涉及逾七十六億元的資助及信貸保證，約五萬家中小企業從各項資助計劃中受惠。



中小企業 「營商友導」計劃



2003/04中小企業「營商友導」計劃於2004年12月31日完滿結束後，SUCCESS曾經進行一項全面的意見調查，檢討該計劃的成效。檢討報告顯示，90%參加該計劃的中小企業東主都感到可以從中受惠。而所有回覆調查的導師和96%回覆調查的學員都認同以「師友輔導」的方式向中小企業東主提供免費之諮詢服務有效用。同時，大部份的合辦機構、導師和學員都認同政府應繼續舉辦同類型的計劃。更令人感到鼓舞的是：72%回覆調查的導師表示願意繼續擔任導師。

有見於「師友輔導」的方式對中小企業東主的實際效用，SUCCESS於今年5月推出2005/06中小企業「營商友導」計劃，並邀請到49個工商組織及專業團體為今屆計劃的合辦機構*。合辦機構會根據申請人的要求從他們的會員之中，選配經驗豐富的企業家、高級行政人員和專業人士為導師，為申請人提供免費的諮詢服務。

今屆「營商友導」計劃的反應非常踴躍，在截止申請限期時，申請人的數目已超過原先預算可接納的名額。目前SUCCESS正與各合辦機構為申請人配對導師。成功配對導師的學員可以在九個月的「友導期」內，與導師進行最少三次一對一的會面。期間，導師會聆聽及瞭解學員的看法和營商上遇到的難題，並與學員分享自己的見解、經驗和提出自己的意見。此外，SUCCESS和合辦機構亦會在計劃期間為各導師和學員舉辦多項免費活動（如研討會、工作坊和公司探訪等），以促進他們的交流和經驗分享，協助他們擴闊業務網絡。

- * 49個合辦機構包括：特許公認會計師公會香港分會、商界環保協會有限公司、工商管理研究社、香港中華總商會、香港中華廠商聯合會、香港中藥聯商會有限公司、特許管理會計師公會(香港分會)、香港工業總會、香港印藝學會、香港貨品編碼協會、香港優質顧客服務協會、香港旅行社協會、香港中小型企業商會、全港各區工商聯、香港電腦學會、香港電子業商會、香港出口商會、香港餐飲業協會、香港總商會、香港紡織商會有限公司、香港資訊科技商會、香港會計師公會、香港董事學會、香港人力資源管理學會、香港市務學會、香港工程師學會、香港珠寶玉石商會、香港物流協會、香港金屬製造業協會、香港塑膠業商會、香港印刷業商會、香港生產力促進局、香港中小企業發展促進會、香港品質管理協會、香港零售管理協會、香港中小企業促進協會、香港中小企業聯合會、香港中小企業總會、香港品質學會、香港汕頭商會、香港表廠商會有限公司、香港青年工業家協會、資訊及軟件業商會、高峰進修學院、Richard Ivey亞洲工商管理學院香港校友會、國際青年商會香港總會、香港工業專業評審局、吐露港扶輪社及香港玩具廠商會。



「營商友導」計劃學員活動及簡介會

FAQ? 問問專家

1 我打算在某公共屋邨商場做零售生意，應該如何辦理？

由2005年3月1日起，領匯管理有限公司已全面接管房屋委員會轄下180個零售及停車場的管理工作。該公司會就空置商舖進行公開招標出租，有關申請手續及招標公告，請瀏覽該公司網頁http://www.thelinkreit.com/tc/tenant/be_tenant.asp，或致電其客戶服務熱線3168 0080查詢。

2 在開立一間有限公司前，我如何知道心目中的公司名稱仍未被其它公司註冊使用？

你可在互聯網上登入公司註冊處的網上查冊中心(<http://www.icris.cr.gov.hk/csci/>)，查閱由公司註冊處登記和備存的註冊公司現況資料及已登記文件的影像紀錄。你亦可前往金鐘道政府合署13樓公司註冊處的公眾查冊中心查閱。有關詳情請瀏覽該處網頁<http://www.info.gov.hk/cr/download/handouts/10-c.pdf>或致電8201 8273向服務組支援隊查詢。

3 我的公司向政府部門供應貨品，請問有什麼途徑？

政府物流服務署為香港特別行政區政府各決策局和部門提供物流支援服務，當中包括採購和物料供應、運輸和車輛管理以及印刷服務。該署備有各種貨品和服務供應商的名單，以便在進行採購時，向有關供應商發出招標通知。

你可向政府物流服務署提出書面申請，或透過電子投標系統網站<http://www.ets.com.hk>申請將你公司的名稱納入有關貨品和服務的供應商的名單內。有關申請表格、招標公告及招標程序，請瀏覽該署網頁http://www.gld.gov.hk/eng/services_2.htm或致電2231 5289查詢。

4 我想出版書籍，請問是否需要替書籍註冊，又怎樣可以申請國際標準書號(英文簡稱ISBN)？

康樂及文化事務署書刊註冊組可免費替出版人辦理國際標準書號(英文簡稱ISBN)。有關詳細資料請參閱康樂及文化事務署網頁http://www.hkpl.gov.hk/chi/08books_reg/8_3isbn.html。

此外，根據《書刊註冊條例》(香港法例第142章)，所有在香港出版的刊物必須在康樂及文化事務署書刊註冊組註冊。有關書刊註冊表格可在該署網頁下載http://www.hkpl.gov.hk/08books_reg/images/booksreg.pdf。你亦可致電2180 9145向書刊註冊組查詢。