

世界級盛事的 幕後英雄

當國際盛事進行得如火如荼之際，有誰會想起歡呼聲背後，無數團隊不斷努力拼搏，確保一切運作正常。當全球目光都集中在世界盃和奧運會等大型盛事時，和黃團隊正日夜不休，緊守崗位，務求讓全人類能盡情喝采。



鳴謝：UK Power Networks員工Susan Neves



世界級盛事籌劃經年，從零售到旅遊服務，以至電力供應，每一環都需要仔細的準備。

《Sphere》帶大家窺探和黃集團旗下公司如何在背後「發功」，讓每個人都可盡享精彩時刻。

最強勁旅：和黃「備戰」世界盃

世界盃是全球最多人觀看的體育盛事之一。今年，3香港與和記環球電訊並肩作戰，確保其寬頻及流動網絡為香港客戶提供暢順無間的觀戰體驗。

過往，大部分球迷都只是透過電視機欣賞直播賽事，但隨著流動通訊科技普及，近年不少年輕人也會透過手機、互聯網或各種流動裝置觀看世界盃賽事。

世盃新體驗

現今世代，靠電視台直播已不再是觀賞世界盃賽事的唯一途徑。3香港的流動網絡，讓球迷隨時隨地觀看賽事戰況、精華片段、最新賽果及賽事重播等。此外，和記環球電訊採用先進的射頻光纖傳送技術，而非透過人造衛星，為電視台直播賽事。和記環球電訊擁有充裕的頻寬，故此世界盃的內容均以專屬的光纖傳送。

首要任務：滿足球迷

緊湊的賽事往往是傳送需求最高的時段，可惜的是，由於時差關係，流動數據用量大部分集中在清晨，避開了日常的高峰期。換言之，在世界盃期間，一般在凌晨二時至五時的例行網絡升級和保養工程，需要安排在沒有賽事的日期進行。

3香港又充分把握世界盃帶來的商機，推出一系列服務計劃。球迷除可透過Planet 3手機網站瀏覽有關世界盃的精彩內容外，更可參與遊戲贏取豐富獎品。

除了照顧香港的球迷，3香港也特別為於世界盃期間前往巴西觀戰的客戶，提供貼心的服務計劃。手機服務以外，集團旗下另一「勁旅」，早已施展渾身解數，為客戶購買賽事門票和預訂前往巴西的機票。

一票難求

四年一度的世界盃，都教Hutchison-Priceline (Travel) Ltd忙得不可開交。憑藉廣泛的業界人脈，Hutchison-Priceline得以與國際足協的精選業務夥伴合作，為客戶安排前往賽事舉行的國家，確保他們不會錯過最精彩的賽事。

Hutchison-Priceline行政總裁馬宗傑表示，時間是公司最大的挑戰。同事固然會全力為客戶妥善安排行程，但卻不可能在短時間內創造奇蹟。故此像世界盃這種全球矚目的盛事，籌備工作往往要提早一年展開。

不但旅遊行程須盡早安排，與重要合作夥伴合辦旅遊和世界盃相關的推廣及營銷活動，也要預先策劃。2014世界盃期間，Hutchison-Priceline獲一家國際信用卡機構委託管理推廣活動，送出巴西世界盃的旅遊套票予冬季期間，在香港一個高級商場消費額最高的客戶。Hutchison-Priceline負責籌劃和執行有關的旅遊計劃，確保得獎者可前往巴西觀賞賽事。

馬宗傑說：「員工熱誠投入，幹勁十足，慶幸能夠和客戶同步分享盛事帶來的歡樂，這也是我們能參與其中最大的樂趣。」如果香港員工對參與遠在地球另一邊的世界盃賽事都如斯興奮，那東道國員工的亢奮情緒就更不在話下了。在倫敦和北京舉行奧運會的時候，當地的和黃員工均悉力以赴，全情投入。

為奧運添動力

2012年倫敦夏季奧運會是一項繽紛多姿的體壇盛事。來自204支國家隊的10,820名運動員，在34個場館競逐獎項。奧運戰況精彩刺激，拼湊出一幕幕扣人心弦又振奮人心的場面。

UK Power Networks花了七年時間籌備，為奧運的大部分場館提供電力。作為承辦商，它一直默默耕耘，沒有像贊助商一樣把自己塑造成萬眾矚目的焦點。其付出未必引起大家的注意，卻是整項體壇盛事不可或缺的重要部分，公司亦因此贏得「年度最佳公用事業企業」的殊榮。

生活易網站：面向全球的世界盃商店

2006年，專門從事電子商貿的生活易網站，獲國際足協選為德國世界盃的亞洲官方網上商店，負責整個網上銷售流程，由網站設計，以至營銷、付運及存貨控制。

生活易網站兼Hutchison-Priceline行政總裁馬宗傑表示，最大的考驗，莫過於對付充斥市面的劣質冒牌紀念品。為免損害國際足協和生活易網站的利益和聲譽，公司必須時刻保持警惕，識別網上騙徒並向有關當局舉報，以正歪風。

「我們要設計網站，向持牌供應商採購商品。還要決定訂購的貨品種類和數量，並管理存貨……這是個有趣的經驗，至今仍記憶猶新。」

硬件：中央變電站

UK Power Networks的配電網絡，負責為奧運會其中29個場館供應電力。公司還為非體育項目的大量後勤設施供電，如國際廣播中心、新聞中心總部等。

公司於2006年展開工程，先要為奧林匹克公園興建一個全新的配電網絡。位於Kings Yard新建的主變電站能發電132兆伏安，需要鑽挖一條七公里長的隧道來鋪設新的132千伏電纜。主變電站的設計既創新而又具成本效益，其佔地面積只是一個相等容量變電站的三分之二。工程師更為主變電站加入大自然元素，在棕色屋頂提供雀鳥棲息地。

奧林匹克公園啟用時，輸電網絡包括185座配電站、250公里長的電纜，以及900盞街燈。

UK Power Networks承擔的工程費用超過1億2,500萬英鎊，並須在奧運會結束後拆卸100座臨時配電站。這些配電站現已重新編入公司的輸電網絡，繼續服務市民。

軟件：制訂方案

在距離奧運開幕還有三年之時，UK Power Networks已成立了一支特別項目小組，制訂營運策略。

小組落實了460項緩解措施，包括測試遍佈倫敦市116座大型變電站的網絡保護系統，確保變電站免受滋擾。工作人員當值更表更經精心編訂，確保隨時隨地都能迅速回應系統可能出現的故障。此外，UK Power Networks還提前各項建設工程，確保整個網絡的有效操作和應變能力達到最高水平。加上為各種有可能發生的事故而制訂詳細的應變方案也準備就緒，無論是就奧運會而建或其長期客戶而言，輸電網絡均處於最佳狀態。在距離奧運開幕最後六個月內，UK Power Networks更演習了八次，當中包括不同層面的應變管理。

阻截網絡攻擊的預防工作也發揮了效用。在奧運會舉行開幕禮當天的凌晨時分，保安人員察覺到的確有人計劃對供電系統進行網絡攻擊。尚幸網絡攻擊最終沒有成事，足見UK Power Networks所落實的計劃滴水不漏。

金牌表現

奧運期間，大批旅客湧入倫敦，令當地的用電量長時間較2011年同期增加7%。雖然用電需求上升，加上遊客人數空前龐大、道路工程受到限制，但奧運期間的電力網絡表現不但未受影響更兼而有所提升。奧運期間，奧運體育場館、酒店、交通網絡、指揮及控制中心，或廣播電台等均無發生電力故障，倫敦奧組委的後備發電機一直維持備用狀態。

除了榮獲「年度最佳公用事業企業」的殊榮外，UK Power Networks的2012倫敦奧運團隊也於同年榮獲Utility Industry Achievement Awards頒發「年度團隊大獎」。在由籌備至提供服務的過程中，整個團隊群策群力，合作無間。這方面的經驗對籌辦日後的奧運會很有幫助，UK Power Networks便曾向2014年索契冬奧的工作人員提供他們的專業意見，而對2016年的里約熱內盧奧運會，他們也會一樣樂於協助。

和黃對多屆奧運的支持，並非只限於提供紮實可靠的工程技術，在2008年北京奧運期間，集團還提升了人力資源的質素。

全民迎奧運

2008年北京奧運空前成功，北京市為奧運會和殘奧會全力培訓逾十萬名義工。屈臣氏中國也竭盡本份，提升市內人力資源的質素。



屈臣氏在北京奧運期間特別為旅客編製的資料，一應俱全！



為旅客開便利之門

2005年奧運籌備工作展開時，當年的北京還未像今天般國際化。在成功背後，中國屈臣氏也盡一己之力，令奧運接待到訪旅客的工作更錦上添花。

屈臣氏善用客戶服務經驗，為旅客量身設計載有重要資訊的資料包，當中包括北京市地圖、地鐵路線圖、奧運賽程表、機場穿梭巴士路線和時間表、實用普通話日常用語、緊急電話號碼，以及就近屈臣氏商店的位置及產品資料。

屈臣氏在北京的12間商店放置了12,000萬份資料包，另有38,000份放在指定的食肆、酒店和機場。資料包用得其所，能幫助旅客和為商店帶來更多生意。不少旅客都是來自屈臣氏尚未覆蓋的地區，他們在店內甚至可以找到員工以英語為他們服務。這趟北京之旅，使他們認識到屈臣氏是一個值得信賴的國際零售品牌。

「我會說英語」

為了令接待外國旅客的服務更臻完美，屈臣氏保送員工到專業英語培訓學校，接受為期兩個半月的英語培訓。完成培訓後，表現理想的店員配戴「I can speak English」（我會說英語）的徽章，獲派往屈臣氏位於北京的12間商店，以及位於奧運帆船賽場所在地青島的一間商店，為操英語的旅客服務。

從北京到倫敦以至香港，集團在提升基建、能源和人力資本質素方面的經驗，繼續為全球體育盛事錦上添花。就像舉世矚目的世界級運動員，集團員工全情投入、克服挑戰，以完美表現贏盡喝彩。要親身感受國際盛事的風采，成為座上客只是其中一個方法；能為賽事盡一分力，所帶來的滿足感絕不亞於親歷其境的觀眾！ □



鳴謝：香港欖球總會

港燈力撐 七人欖球賽、東亞運動會

雖然規模不及奧運會宏大，2009年東亞運動會和一年一度的香港七人欖球賽，均是香港較大規模的國際賽事。作為港島區的電力供應商，香港電燈有限公司（「港燈」）在賽事前克盡己職，確保賽事期間供電穩定可靠。

一絲不苟

為配合活動舉行，港燈員工事前須仔細測試，確保變電站內所有設備正常運作。警方也會協助檢查變電站內會否藏有任何可疑物品，完成後更在變電站入口加上封條，以防有人擅闖變電站干擾設備。

供電網絡互相連接，有助加強變電站的穩定程度。但在賽事期間，港燈會避免在同一供電網絡進行工程。一般而言，如

市區出現電力故障，港燈工程人員平均可於28分鐘內抵達現場搶修。但以七人欖球賽等大型賽事為例，港燈會特別安排技術人員駐守現場，確保如發生任何緊急情況，工作人員能在一分鐘內抵達變電站。

有備無患

此外，在港燈的供電網絡上，同一時間有超過一條電纜為香港大球場的變電站供電。若其中有一條電纜發生故障，另一條電纜仍繼續為變電站接駁供電網絡，確保供電不會受影響。

港燈的供電可靠度超過99.999%，屬世界級水平。面對國際級的大型活動在本地舉行，港燈更投入多一分責任和使命，務求讓現場和全球觀眾得享百分百的歡樂氣氛。

