

以品質信譽贏取口碑 親民待客盡顯人情味

# 「任性」老店不求變 「慢生意」逆市突圍

## 經營之道

當聖誕傳統旺季的喧囂席捲全城，它閉門休息；面對媒體的曝光與流量，它始終拒絕訪問；現今網絡無孔不入的時代，它卻不懂得社交媒體。這樣一家看似與時代節奏格格不入的「老古董」，卻在電商圍獵、零售變局的浪潮中逆勢突圍，更乘上了「體驗經濟」、「嗅覺經濟」的東風，以「慢生意」走出不一樣的香港老字號之路。

大公報記者 李樂兒（文、圖）

近年在上環蘇杭街街尾，經常看到一條長長的人龍，中英日韓等語言交織，在獨特的白底紅字「水牌」下，這家看似凝固於舊時光的老舖，便是被內地小紅書評為「香港必買手信之一」的兆成行。

「太多客啦，要做生意啊，唔得閒招呼你。」電話那頭年邁的男聲，在詢價聲與老式收銀機的開合聲中，匆匆掛斷了記者的採訪邀約，在這略顯「不近人情」背後，是兆成行在小紅書、IG等社交平台上爆火後的繁忙景象。

兆成行的走紅並非偶然：上世紀，家事常識專家曾近榮曾在電視節目推薦其除油浸漬粉；2008年，知名演員舒淇在路易威登專輯中盛讚為「全港最好香薰油」；2012年，「香港四大才子」之一的蔡瀾在《蔡瀾亞洲一樂也》中寫道：「最潮的女人唔去買化妝品，都係來呢個地方，自己買、自己做。」

### 裝修簡樸 主打香薰精油

走進兆成行，店內裝修簡樸，帶有濃厚歷史感，地舖連閣樓約1200方呎，每次僅能容納8人同時聞香。得知記者是為採訪而來，店員語氣平和卻堅定：「老闆很低調，從來不接受訪問。」至於小紅書、IG上的爆紅帖文，他坦言：「都是顧客發的，我們原本都不知道這些平台。」

兆成行過去主要經營化學品零售，後因化學品工廠關停或遷移，逐漸聚焦香薰精油。在港島居住近40年的李先生回憶道，彼時中上環一帶化學原料店林立，他學生時代便常到兆成行購買明



礬、硫酸銅等化學實驗原料；如今，他姐姐依然定期到此購買驅蚊液和除油漬粉。

「本來不打算賣化工材料了，但好多街坊話要，還是保留了。」店員一邊補貨一邊向記者說起。老店在上環屹立超過60年，早已融入不少街坊的生活日常，一位婆婆咕咕着「價錢愈來愈貴」，手中依然握着慣用的薰衣草精油與防潮包。

老店的人情味不僅體現在街坊身上，不少遊客也深有體會。一則高熱度帖文記錄了這樣的經歷：內地遊客結賬時發現老店僅收現金，金額不足時，老闆卻笑着用普通話說：「東西先拿走，下次路過再付。」亦有賣媽分享，自己抱着孩子排隊，員工看到後立即拿出椅子讓她坐下休息。類似故事在留言區不斷累積，現場所見亦常有「無零頭即抹零」之事。

### 性價比高 社交平台爆紅

在人人找直播主帶貨、店家競逐流量的時代，兆成行拒絕「主動營銷」，卻因性價比和品質信譽等，在社交媒體中走出了一條「口耳相傳」之道，延續了口碑的真實性。

來自甘肅的張同學在社交平台上多次看到有關兆成行的分享，得知舒淇曾光顧、歷史悠久、可DIY香水，在明星效應、老字號信譽與自主調配的重重吸引下，她感覺這家店「很有意思」，有

種「在喧囂城市中堅守本真」的吸引力，特意將其列入香港行程。

「香港老字號具有品質保證。」來自汕頭的陳小姐直言，若不追求名牌，自己DIY無疑是性價比很高的選擇。

### 海外網紅推薦 手信之選

兆成行不僅在內地遊客中掀起熱潮，還火出國外。來自日本的Miku分享道，日本網紅Sakura Inoue曾發布香港的旅遊視頻，當中博主大力推薦兆成行作為手信選項，不僅香氣特別，價格也相當親民。

根據官方價目表，兆成行的基礎類單品極具競爭力，如50毫升裝酒店同款香薰售價約80元，僅約同類品牌產品三分之一。至於玫瑰、檀香等高端品類，則對標精品市場，例如5毫升100%保加利亞玫瑰精油售價達900元。

店員邊忙邊說：「日韓顧客更愛酒店系列香薰油，本地客則喜歡買單回家自己勾兌。」並熟練地按玫瑰油「乾濕」屬性向顧客推薦。牆上貼滿打印資料，詳列香薰油的功效、禁忌與調配比例——原來1份精油與20份75%乙醇混合，即成簡易香水，難怪顧客都說性價比高。

在社交平台推薦有真有假，「網紅濾鏡」、「種草筆記」充斥的當下，兆成行也偶有負面聲

音，多抱怨包裝不密導致液體漏出，卻幾乎未見對產品品質的指摘。這些「無關痛癢」的批評，反而讓兆成行的口碑顯得更為可信，深深影響着消費者的決策。

正是這份來自各方顧客的認可，讓兆成行不僅保持初心，也有了「任性」的底氣：逢周日及勞工假不休，婉拒所有媒體訪問，老闆堅持每日飲早茶。

### 買入地舖 由租客變業主

相較於本港許多老字號因租金壓力結業，今年5月底，兆成行斥資1700萬元購入租用多年的地舖，從租客升級為業主，展現了傳統店舖在資本策略上的前瞻性。

9月底，店內悄然添置一台嶄新POS機，一改過去僅收現金或八達通的習慣。店員表示：「市場需要，不過會計想簡單化，所以只支持支付寶。」這一微小改變卻精準對接了客群。

然而，店內那台服役六七十年的老式收銀機，開合聲彷彿從未改變。只是這聲音背後，交易的媒介從紙幣擴展至數字，顧客從街坊擴展至海外。它無聲地印證着：老舖的生存之道，不在於追逐逐逐流量，而在於讓產品成為記憶，讓人情成為黏性，讓資產成為底氣——這或許正是香港實體零售在數字時代中，一種溫柔而堅韌的反擊。



▲兆成行現時主力售賣香薰精油。



▲店內的老式收銀機已有六七十歷史。

## 28間銀行推「智安存」保障存款防被騙

【大公報訊】金管局與銀行公會公布，本港所有28間零售銀行（包括數字銀行）已正式全面推出存款防騙服務「智安存」。這項新服務讓客戶能在銀行戶口中設定一筆受保護存款，猶如為資金加上一把「夾萬鎖」。當客戶需要動用該筆款項時，必須通過銀行安排的面對面反詐騙核實程序，讓客戶有機會想清楚是否被騙，完成程序後客戶才可轉出或提取有關存款。金管局副總裁阮國恒表示，「智安存」是防騙工作中重要一環，呼籲市民積極使用。

根據警方數字，今年首10個月本港詐騙案件雖然按年微跌1.6%，但仍達3.58萬宗，損失金額達64.3億港元。而金管局截至今年11月接獲542宗與詐騙相關的投訴個案，較去年同期下跌28%。騙案手法層出不窮，市民除了提高警覺，亦需實質工具加強保障。「智安存」正是為此而設，客戶可自行選擇將部分存款設為受保護狀態，適用範圍包括儲蓄、往來及定期戶口，港元及主要外幣皆可，且存款期間利息不受影響。

### 解鎖資金需1至3天

阮國恒透露，截至12月15日的初步數字顯示，超過3200名客戶使用了「智安存」，受保護總存款額約16億港元，平均每筆50萬港元。隨着零售銀行全面推出服務和積極推廣，預計使用量將穩步上升。他強調，「智安存」是輔助防騙工

具，市民仍須時刻保持警惕，切勿因使用了服務而鬆懈。

他提醒市民，在使用「智安存」時應注意幾方面，一是解鎖資金需時約1至3個工作天，故必須提前規劃，避免急需款項時周轉不靈。其次，客戶須確保戶口保留足夠流動資金，以應付日常開支及突發情況，切勿將所有存款鎖定。此外，不同銀行對定期存款續期、最低保留金額等安排或有差異，市民啟用前應仔細查詢並了解條款。

銀行公會署理主席紀鸞禧表示，加強客戶保障是銀行公會今年的重點工作之一。隨着所有零售銀行全面推出「智安存」，銀行業界將加強推

廣「智安存」，令「智安存」更普及。銀行業界會持續提升各種防騙措施和公眾教育，與金管局和執法機關攜手打擊詐騙罪行。

### 初期增優惠鼓勵應用

為進一步推動公眾認識，金管局將於明年1月推出電視宣傳片及海報，並透過銀行網絡、醫院及超過500個社區機構發放資訊。銀行業界亦將在推出初期提供不同優惠，鼓勵客戶使用。當局特別針對長者及大學生等群組加強教育，今年下半年已透過「精明長者防騙大使計劃」在全港舉辦多場講座，未來將持續與社區攜手推廣。

## 鎖定部分或全部存款 無法提取轉賬

### 話你知

智安存（Money Safe）是金管局推行的一項存款保障措施，讓客戶可將部分或全部存款鎖定，使其無法被隨意提款或轉賬，藉此防範詐騙損失。客戶必須親臨分行完成身份核實程序，才能解鎖並動用受保護的款項。此措施旨在為客戶提供額外的安全保障，防止騙徒即時轉走賬戶資金。所有28間零售銀行（包括數字銀行）於12月31日或之前全面推出「智安存」服務。

智安存涵蓋範圍主要包括零售銀行個人客

戶，並適用於支票、儲蓄及定期戶口的港元及主要外幣存款（包括聯名戶口）。客戶可按自身需要決定是否使用「智安存」，及指定受「智安存」保護的存款額。

銀行將提供不同渠道以便客戶啟用「智安存」，包括分行、網上及手機銀行等。而受「智安存」保護的存款，在客戶未取消保護前將不能經任何渠道及以任何方式轉出（例如提款、轉賬、自動轉賬、常行指示、信用卡及貸款還款，以及銀行費用等）。



▲截至12月15日已有逾3200名客戶使用「智安存」。左起為金管局助理總裁銀行（操守）區毓麟、副總裁阮國恒、銀行公會署理主席紀鸞禧。

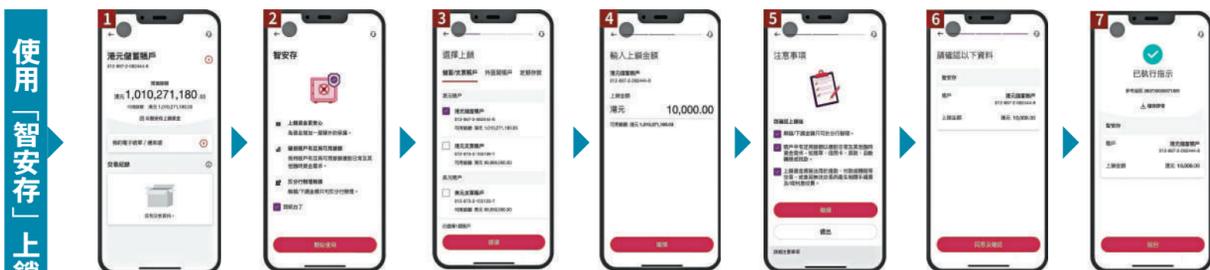
## 推廣「智安存」須加強溝通

為防止騙徒在未經賬戶持有人授權情況下，轉走銀行存款，金管局與銀行公會公布，包括數字銀行在內的所有零售銀行全面向個人客戶推出「智安存」服務，用作防騙，將展開一系列宣傳計劃。

「智安存」目的是避免資金在未經授權的情況下被騙徒轉走，這只是防止騙案其中一種手段。在各類騙案中，不少人掉入詐騙陷阱，自願將存款轉到騙徒太空戶口，關鍵是想方設法，提高市民防騙意識。

資料顯示，警方今年首10個月錄得逾3.5萬宗詐騙案，有必要深入分析相關數據，包括騙案手法、受騙者年齡及職業等等，針對受騙者特點進行針對性的防騙宣傳。

「智安存」若要成功推廣，需要銀行與存戶之間加強溝通與聯繫。必須承認，香港零售銀行分行數目，出於減輕營運成本原因，分行數目不斷減少。如何加強存戶與銀行之間聯繫，減省排隊候候時間，為辦理「智安存」客戶提供方便，是增加「智安存」數量重要條件之一。



使用「智安存」上鎖步驟

點擊〈我的賬戶〉選擇賬戶，點擊〈以智安存上鎖資金〉

顯示「智安存」介紹頁，點擊〈開始使用〉

選擇需要上鎖資金的賬戶

輸入上鎖資金\*

確認注意事項及智安存條款及細則

點擊〈同意及確認〉

使用「智安存」上鎖成功

上述為中銀香港手機銀行每個港元賬戶最低上鎖資金為一萬港元、每個人民幣/其他貨幣賬戶最低上鎖金額為該貨幣一千元