

360° 史偉莎

issue
02
09.2015



目录

issue
02
09.2015

顾问
黄慧敏 Man

编辑
陈巧萍 Doris
吴丽 Candy

美术
Fafa

发行量 32,000本
繁体 23,000本
简体 9,000本

《360° 史伟莎》电邮
lbsmagazine@lbggroup.com.hk

香港印制
版权所有 · 不得翻印

03 编篇有您

04 集团理念

05 主席交心

06 伙伴第一
深圳欢乐谷

08 追踪史伟莎

23 圆来如此

24 由心出发
心花「路」放

25 人材"5"Rs
中国合伙人奖励制度
香港、澳门、台湾红旗报捷

28 新知灼见
新产品服务介绍

30 成功秘笈
第二个春天
是成是败，看坚持

34 员工见地

39 史伟莎CSR
史伟莎慈善基金会

40 虫虫特攻
蟑螂——德国小蠊的防治技术要点

41 吾爱吾家
呵护您的第二张脸·助您养成水嫩玉手

42 与文成长
《第2份工作》
《关于上班这件事》

44 管理心法
管理者不要做狱卒

45 「赢」销0与1
高效营销的「51法则」

46 易芦医话
谈虚实(二)

47 治疗自疗
颈椎疾患

48 帝王之学
帝王之学的第二回

49 心中有富
心中富有

50 有赞友坛

第一期《360° 史伟莎》的封面设计，是各地区史伟莎同事的大合照，我们加了一个小横幅「史伟莎人」以说明他们的身份。后来，收到朋友的分享，误以为此刊物名叫「史伟莎人」。听后，觉得也蛮不错，反正史伟莎集团就是一家非常重视人材的公司。而史伟莎员工，因对公司有强烈的归属感，都自称为「史伟莎人」。不知读者有没有留意，首刊内文当提及人「材」二字，我们都选用了「材」，而不是「才」。现今，人「才」和人「材」是通用之词，代表有才能的人，前者较为常用。不过，亦有说人「才」，是指本来已有本事的人；人「材」，则有木材的意思，即可造之材，需经精心雕琢而成为人才。集团内统一用「材」字，是因为大家都相信不论各人原来的起点在那儿，来到史伟莎的大家庭，只要用心，每一位史伟莎人都能成才，发挥自己的潜能，成就不一样的人生，创造更美好的未来！



黄慧敏 Man
集团顾问

《360° 史伟莎》又同大家见面了！第一期的错漏不少，我们会吸取经验，希望以后做得更好。特别感谢顾问Man Wong的悉心指导，令我们慢慢掌握编辑的工作。更多谢同事们帮忙把一些香港式用语译为书面语，方便两岸四地的同事理解。

早前透过问卷调查，我们收集到很多宝贵意见。今期刊物由40版增至52版，内容更丰富，虽然工作量大了，但能边做边学，虽辛苦但也做得开心、起劲。在制作过程中亦令我「坚持」有了更深刻的体会，是的，只要能够坚持下来，就已经是不平凡了。



陈巧萍 Doris
大中华发展及支援中心 助理经理

生活、工作都是这样，一份热情总会换来一份机遇，每一份机遇都是您走向成熟的一个阶梯。蓦然回首，因为我不是专业的编辑，担任此编辑工作，从中让我体会到了资源短缺的辛酸，但让我学会了如何化危机为机遇；工作的忙碌、烦琐，让我学会了凡事从点滴做起，细节定成败，更让我懂得如何变压力为动力。史伟莎集团是一家尊重员工的个性，尊重员工的积极追求，重视员工的技能培养的公司。在这里，只要您坚持，保持良好的心态、积极的态度，自然会造就一个不一样的您。



吴丽 Candy
大中华发展及支援中心 助理经理

史伟莎集团于1998年在香港成立，引进专业的洗手间卫生管理概念及技术，提升客户的卫生环境。凭着多年的努力不懈，集团的业务版图已伸延至澳门、台湾及中国内地20多个城市。我们细心聆听、观察及思考客户所需，不断创新，并引入多样化的产品、服务以至概念，从而发展至「全面卫生解决方案」(Total Hygiene Solution)，务求满足不同的客户。

正因如此，我们透过旗下的各个品牌，提供至贴心产品及服务：

我们的愿景

力求将卫生管理服务及产品业务覆盖至整个大中华区，并且成为业界的领导者。

我们的共同使命

- 提升社区卫生意识及水平
- 帮助员工成家及发展
- 超越客人期望

我们的企业宗旨

坚持不懈地为顾客提供优质、超值、创新的卫生管理服务及产品，配以真诚、用心、投入感情的专业顾客服务素质。



- LBS Hygiene史伟莎 — 提供全面卫生解决方案，包括洗手间卫生、商业及家居灭虫、纸类及垃圾袋、清洁剂及一众手部清洁及消毒产品，成为您的卫生专家
- LBS Air Purification Service 史伟莎空气净化服务 — 采用光等离子技术，捕捉空气中的污染物，包括甲醛、挥发性有机化合物、臭味、细菌、病毒、霉菌、烟及烟味，迅速分解并转化为二氧化碳及水分等无害物质，保障客户健康
- Waterlogic — 多元化饮用水机，齐备活性炭滤芯过滤、Firewall™ 紫外线除菌净水及BioCote® 抗菌银离子保护层，更荣获ISO9001、WRAS、NSF/ANSI 53、55A&B 及P231等多项国际标准，让客户能时刻享用清纯优质的饮用水
- Puriscence 飘盈香 — 运用不同种类的香气配合传递系统，为客户营造出独有的品牌形象，增强消费者对品牌的联想及有助提升品牌价值
- Fryomate 快奥美 — 透过完善的过滤技术，改善食油的品质及延长食油的寿命，省却生意成本，食物质量亦得以提升
- LBS Commercial Kitchen Cleaning 史伟莎厨房清洁服务 — 使用专利的清洁剂，清洁抽油烟机系统内外、过滤网及抽油烟机与煮食炉之间的可见墙壁，既环保又安全，亦大大节省清洁时间，而我们所使用的清洁方法及技术更符合ISO9001:2008国际标准，信心保证。

在现今瞬息万变及竞争激烈的环境下，企业及员工必须有著清晰及坚定的使命感、核心价值和目标，才能突围而出，持续发展。我们史伟莎人时刻谨记我们的愿景、使命、宗旨及独特的3“5”理念，以真诚、用心、切实执行。

3“5”理念

“5”

Rs 关顾人材理念

- 尊重公司最重要的资产—人材，必须珍惜及关注
- 认同人材之表现，时刻予以表扬及肯定
- 嘉奖人材之贡献，以分享共同努力之成果
- 培训令人材与公司一同进步，一同成长
- 前景使人材与公司团结一致，共创未来

“5”

道

- 相处之道—坦诚
- 用人之道—信任
- 管理之道—沟通
- 业务之道—累积
- 生意之道—坚持

“5”

核心价值观

- 顾客第一，员工第二，股东第三
- 人无我有，人有我优
- 成就自己，必先成就别人
- 先舍而后得
- 种因忘果



陪伴我们成长的故事「龟兔赛跑」，大家还记得吗？

有一天，兔子和乌龟跑步，兔子嘲笑乌龟爬得慢，乌龟说，总有一天它会赢。兔子说，我们现在就开始比赛。兔子飞快地跑着，乌龟拼命地爬，不一会，兔子与乌龟已经有了很大一段距离。兔子认为比赛太轻松了，先睡一会吧，并且自以为是地说很快就能追上乌龟。而乌龟呢，他一刻不停地爬行，当兔子醒来的时候乌龟已经到达终点了。

如果要以一种动物形容史伟莎人，我一定选择乌龟。大部份的史伟莎人都是出身平凡、学历不高，表面看起来能力普通，更不会给人一种光芒四射的感觉。因为知道自己的平凡，所以愿意不计较、默默地付出汗水、劳力、脑力及努力去完成工作；也因为条件不高，反而养成了一种坚毅的性格，愿意一步一步，慢慢走向目标。史伟莎人好像乌龟一样，表面平凡，不引人注意，但正是这种平凡造就了我们内在的巨大潜力。

很多人，尤其是自以为是的聪明人，希望可以好像兔子一样，有较好的客观条件，先天跑得快而去和别人比赛，表面上占尽上风，但结果恰恰相反。出身好、学历高、机灵醒目的人，往往因为选择多、条件好而形成了傲慢的性格，觉得自己有这样的条件应该找一份更优越、更体面的工作，他们可能会想着现在的工作只是暂时性的，自然也不会为此工作而全力以赴。就像龟兔赛跑一样，这就是聪明反被聪明误的道理。

史伟莎的业务模式是一场超长途、耐磨力的比赛，起步有多快、爆炸力有多强，对胜出比赛没有多大帮助，能够保持稳定，外在环境怎样变化，途中遇到什么引诱或障碍，都能坚毅向前，坚持完成整个比赛，这才是取胜关键，这种胜利，也别具使人敬佩的意义。平凡使我们拥有简单的思想，单纯地做好每项小工作、每个小任务，深信很多小成就加起来便变成无法想像的大成就。我们也懂得珍惜，觉得现在拥有的已是最好。史伟莎这生意就好像天造地设的，只有乌龟一样的平凡人才有「能力」把它做好。原来乌龟最能做到三五理念的「坚持」和最明白「累积」的威力，也是具备了完成史伟莎事业的最关键因素。我们的客户是一个一个累积回来，就好像乌龟一步一步一脚印地向前走一样，我们对服务的热情，对质素的坚持，是一生一世那么长，永不妥协。我们不是单单追求累积利润和生意额，我们要达到一个梦想：史伟莎人能得到别人从心而发的认同和尊重，史伟莎能透过一群平凡的史伟莎人的努力和一点一滴地累积，成为卫生管理行业伟大的公司和品牌。

来吧！我们一起做一只梦想、有承担的快乐乌龟吧！

林卓仪 Dorothy

史伟莎集团副主席



《360°史伟莎》又和大家见面了！在此我特别向所有的史伟莎人道一声诚挚的问候：你们辛苦了！

回顾过去的一年，史伟莎大中华各地区相继获得了卓越的业绩，客户、同事和公司达至三赢的良好局面。这些成绩，是每位史伟莎人通过脚踏实地、积极真诚地努力换来的。前线同事，他们在用辛勤的汗水书写着自己精彩的人生，为客户换来了舒适整洁的环境，这些都是他们辛勤劳动的结晶；各部门的同事，各有所长，在不同的岗位上各领千秋、敬业奉献。

在这里，我很想跟大家分享春节前各地区举办年会的感受。原来史伟莎人不仅是专业的清洁灭虫高手，更是才华横溢的娱乐能手。两岸四地的同事们在百忙的工作之余，经过精心的筹备，表演了精彩绝伦的节目，给大家带来了欢乐和难忘的片段。再一次证明了他们认真、乐观、投入的态度；心思缜密与考虑周详的统筹能力，令参加年会的每一个人都感受到同事们真是潜力深厚，前途无限！

凝聚心爱的史伟莎人在工作生活之余，还关爱社会有需要的人士。过去的半年，各地的同事身体力行地参加不同的公益活动，用爱心回馈社会。另外我们去年捐资发起并在年底成立了「史伟莎慈善基金会」的独立慈善机构，希望筹拨善款襄助遇有不测的史伟莎人及为社会上因困苦或者生活艰辛的人士提供协助，出钱出力回馈社会。

最后，我真心想望同事与公司一起成长，且快乐地工作，让顾客得到满意的保证。员工是公司可持续发展的动力，我们尊重、信任各同事的发挥，大家携手一起为提升社区卫生环境尽一份力量，献一份爱。

提供优质服务 创造自身价值

史伟莎，是卫生管理、服务及产品的国际品牌，我们坚持不懈地为客户提供优质、增值和创新的服务；深圳欢乐谷，为连续四年荣膺亚太十大主题公园，中国第一个自主创新的连锁品牌主题公园，国家AAAAA级旅游景区。史伟莎很荣幸能成为欢乐谷的合作伙伴，今期《360°史伟莎》更邀请到欢乐谷环境部主管张正贤先生接受专访。



顾客第一的理念

2014年，史伟莎与欢乐谷开始了合作之旅，在与张主管谈及洗手间深层消毒服务时，他是这样说的：「对于一个每年游客有300多万人次的旅游景区，如果都能做到让洗手间没有异味，那一定是要做一些功课的。之前有了解过你们，到处也看到你们的品牌，感受到你们对服务的专业，为了让游客游玩时有更好的**感观**，所以我们选择了史伟莎」。是的，一切从客户出发，顾客第一，这与我们史伟莎的服务理念是一样的。欢乐谷，有丰富的游玩项目，一次次惊心动魄的欢乐历程，一个个亦真亦幻的欢乐世界，让游客在乐园的每一角、每一刻都感受到欢乐。「史伟莎提供每周一次的洗手间深层消毒、除臭服务，令欢乐谷的洗手间始终保持干净卫生、气味清新」张主管说。乐园的设施配合史伟莎的服务，给游客们欢乐舒适的感受，使游客们在这繁华的都市开心地，玩得更放心、更自在。

超越客人的期望

当我们刚开始合作时，在给欢乐谷安装香薰机设备，因场地的需求，设备需要增加，才能达到预期最佳的效果，于是我们秉承超越客人期望的精神，毅然增加了多台机器设备。「为了让客户满意及有最理想的效果，你们给予欢乐谷超值的服务，这令我们感到甚是安慰。」张主管称赞道。2015年合同期满，基于欢乐谷与史伟莎之前的良好合作关系，以及史伟莎的服务态度、专业水平、企业文化和公司理念，欢乐谷随即与我们继续签约。「史伟莎的服务是**超前、超值**的，有这么好的合作伙伴，没有任何理由不继续选用！」张主管坚定的说。一家国营单位，因为我们的专业，连续签约两年，客户的支持与认同，对我们来说是最大的激励。在去年，欢乐谷授予我们的锦旗是这样写的：「保障卫生健康，超越客户期望」，虽然只是一面锦旗，但它倾注着我们史伟莎同事的心血，代表着欢乐谷对我们的肯定。因为它，激励着史伟莎人，时刻记住我们的共同使命——超越客人的期望！



专业人做专业事

每一位初来深圳游玩的人，都会想到欢乐谷，它就像是深圳的一张名片。张主管说：「98年至今，深圳欢乐谷能有今天，一路走来，靠的是服务，优质的服务。」虽作为中国主题公园行业的领跑者，深圳欢乐谷仍将投资2亿元进行一系列设备设施再升级，为中国主题公园的发展再立新标，从而提供更优质、更专业的服务给游客。同样属于服务行业性质的史伟莎，我们感同身受。一般的企业都有清洁员工，他们负责把洗手间清洁干净，但如何更好地去除环境气味、除菌、洗手间洁具的保养等等，则很容易被忽略。史伟莎的专业在于，不只是单纯地做好清洁洗手间的服务，而是希望从每个细节中入手，令洗手间的使用者感受到史伟莎客户的用心。在欢乐谷人流量很大时，我们会主动配合他们的保洁需要，做到人流量再多，洗手间依然保持清洁如新，也没有异味。张主管给予我们的评价是「专业人做专业事」。这样的评价，让我们深感自豪，感动不已，时刻激励着我们每位史伟莎人，我们要不骄不躁，以更专业的服务回馈合作伙伴们。

欢乐谷与我们史伟莎合作的时间虽然不是很长，但是我们坚信，会一直走下去，因为我们有着共同的目标与服务宗旨：给客户优质的服务，创造自身的价值！

2014-2015年史伟莎周年晚宴

《持续学习长知识，创业创新创佳绩》



总部一年一度的周年晚宴于2015年3月7日举行，筵开29席 - 香港全体同事，各地区约200人远道而来参加，众多嘉宾与供应商赏面出席，热闹非常。当晚节目精彩，奖品丰富，亦颁发了50多个奖项给各地区表现卓越和长期服务的员工。特别感谢台湾地区带来著名小食给大家晚宴前享用。

周年晚宴以《持续学习长知识，创业创新创佳绩》为主题，反映集团不断引进新服务/产品，通过不断学习和发展不同业务，来培训、发展人材，共创佳绩。为配合年会的衣着主题「重返校园」和「学分奖励制度」，大会特别设计了一套精美的襟章和校章，送给每位出席者留念。今年更创新地邀请了香港晋升和得奖同事的家人一同分享喜悦。



晚宴由香港同事热闹的开场表演展开。迈向新的一年，集团正、副主席Franco和Dorothy带领香港管理团队、各地区主管和中国董事们等与宾客祝酒。继由司仪引领全场以高昂响亮之声喊出年会口号「史伟莎人坚持种因忘果」，推高气氛。抽奖环节分阶段进行，共安排了41份共值港币6万多元的奖品，包括Apple iPhone 6手机、iPad平板电脑和旅游礼券等大奖（感谢供应商赞助部分奖品）。

史伟莎人为善不甘后人，欢聚亦不忘行善，为「史伟莎慈善基金会」筹款。Franco和Dorothy以个人名义捐赠港币一百万元作为启动基金，冀能推动更多史伟莎人参与，帮助更多有需要的人。大会安排了六位慈善大使在现场募捐，同事和嘉宾们都慷慨解囊，共筹得一万多元。

因大会设有「重返校园」的衣着主题比赛，大家都悉心打扮。进入4强的有穿上统一、醒目校服的台湾团队，终生学习打扮的基师傅，青春活泼的香港女生Connie和Flora。Flora凭活泼鬼马的临场表现胜出。



集体游戏分为两部份。先按台号进行「收买佬」游戏，最快完成的6队进入决赛，以「吹饮管」游戏决胜负，最后由北京队伍胜出，并赢得HK\$1,200礼券。



天才表演共有6队参赛，经抽签决定表演次序为澳门(F4齐跳爵士舞)，深圳(开门红)，广州(致青春)，北京(小天鹅湖)，佛山(时间都去哪儿了)，香港(升哩秘笈)，各队施展浑身解数，全场掌声不绝！最后由广州队的「致青春」获得冠军，实至名归。



压轴特备节目由华南地区的4位猛男Martin、黄铮、Ricky和Simon表演「草裙舞」，把晚宴气氛推到顶点，大家都乐透了，晚宴亦圆满结束。大会还安排了卡拉OK余兴节目给意犹未尽的同事大显歌喉！

感谢总公司安排每年一度的大型盛会，两岸四地同事聚首一堂，让同事们都能感到关爱之情。在美酒佳肴、欢乐气氛、高涨情绪下，增进情谊、提升凝聚力，渡过愉快难忘、满载而归的晚上。

衷心多谢负责统筹晚宴的香港精英会团队、司仪、大会的所有工作人员和各地区在工作出勤上的调配，令同事们顺利出席，更多谢各地区同事的精彩演出，期待明年再聚！

追踪史伟莎

2014-2015年 得奖名单



香港区5年服务奖



朱世雄、严家伟、蔡行运、周满鸿、贺晓晖、黄厚光、陶惠森、马文辉、卢伟雄、袁耀汉、张永贤、陈少雄

香港区10年服务奖



林小宝、李智文

大中华10年服务奖



潘正坚(澳门)

香港部门优秀员工奖



潘尚裕、卢伟雄、方晓明、Albert、Ann

香港营业部新产品最高销售大奖 香港营业部最高销售大奖



Albert

香港晋升同事



Albert、梁学文、潘尚裕、陈少雄、周满鸿、朱世雄、黄厚光、刘冠安、张淑芬、Ann、Kit、李绍基、林展雄、Lisa、Amy、Hoey、江元伟

中国、澳门、台湾联合最高销售大奖



金奖 韩帅(澳门) 银奖 余万友(珠海) 铜奖 王显仁(台湾)

大中华各地区优秀员工奖



陈学义(佛山) 王德珍(重庆)

香港区锦旗霸主奖项



马文辉

学分制圆桌会成员得奖



马贵琴(广州)、吴楚望(深圳)、曾玉莲(深圳)

大中华锦旗参与率地区大奖



初阶组-天津、专业组-深圳

大中华5年服务奖



田益达(深圳)、邓健(深圳)、邓婉欣(高雄)、吴子强(深圳)、吴震威(高雄)、黄一江(深圳)、陈红玲(佛山)

大中华5年服务奖



王喜峰(北京)



颜豪志(台南) 上海:韩毅、葛森、张秀平、吴耀耀、陈骅、黄伟、陈裕辉



王小波(成都) 葛森(上海) 刘忠勤(深圳) 徐美华(南京) 陈昕(无锡) 陈翠花(广州) 梁淑芬(珠海) 相冬萍(南宁) 陈先亮(澳门) 陈冬(佛山) 陈晓茵(台中) 陈耀庭(台北) 李小花(东莞) 邹靖宇(天津) 张瑞、杨玉兰(北京)

追踪史伟莎

台湾地区年会 《优化人才大舞台，成就共享创未来》

台湾



台湾今年各地区都以「优化人才大舞台，成就共享创未来」为年会主题，台南、台中以简单聚餐和抽奖形式进行，虽然人数不多，但同事们都非常开心融洽，一起享受晚宴，各同事更一致定下目标要把台南区域的史伟莎服务做得更好、更优秀。地区经理郑荣杰主持抽奖环节，把现场气氛推到更high的氛围中！

台北年会今年很高兴有一群远道而来参加的贵宾伙伴——圆桌会成员。主席Franco以简单易懂、深入浅出的方式带给同仁一个新的观念：「小聪明不如傻坚持」，真的，这一群同仁的坚持很真、很傻，却很温暖人心。接着由各部门的同仁精心安排了精彩的表演，其中，透过与各级长官的互动游戏表达出对员工的真心认同和赞赏，也让员工们体现了合作的重要，很有心思。

撰稿 | 澳门品质检测员 刘鹏Peter

澳门年会 《持续学习，更创佳绩》

澳门



澳门年会，于今年1月30日举行！今年的主题是「持续学习，更创佳绩」。

来自香港总部的老总们及领导们聚首一堂，欢庆晚宴！当晚节目丰富，笑声不断，那场面用可五个字形容：「很好，很强大」。当晚节目一个比一个精彩，特别是「奶瓶啤酒比赛」，那搞笑情景让我们开怀大笑，压轴的抽奖环节更把晚会的气氛推向高潮。

最后特别感谢出席晚宴的老总及领导们，谢谢他们的远道而来，谢谢他们全情的参与。

华东



华东、西盛会耀新春 三制创新合夥人

华西



2015年1月24日及2月6日，分别迎来了华东/华西的年会，场面非常盛大，华东以异国风情为晚会主题，邀请所有史伟莎人，以不同的服装及装扮来为这个盛会添光添彩。最终，上海的杨斌以古埃及服装压倒性地赢得了当晚的最佳服装奖；华西以足球为主题，参与人员身穿统一的球衣，代表着「同样的精神，同样的使命」，所有的表演更多是在演绎一种态度，一种对美好明天的期盼。通过这次年会，不但让同事们彼此加深了解，而且也增加了大家的凝聚力，我们深信，员工的发展平台将会越来越大。只要我们团结起来，一起努力付出，成功是属于我们的，就让我们大家一起创造史伟莎明天的辉煌！

华南



三制创新合伙人 华南、北盛会耀新春

华北



华北年会开始啦！今年1月25日，华北的年会在北京隆重举行，来自五湖四海的地区老总及领导，聚首一堂，欢庆春晚！当晚年会主题「红红火火」。以红色为史伟莎的主色调，又寓意史伟莎生意红红火火，喜气洋洋。大会特别安排嘉宾在入场时，印下五颜六色的手掌印，象征著我们的事业前景色彩斑斓、五彩缤纷，当晚大家都非常尽兴，尽情释放出内心的热情。华南区当然也不示弱，今年2月7日，首次在珠海举办联合春节联欢晚会，整个晚会在开心、团结、活跃的气氛中进行。由各地区抽奖活动、颁发各项杰出人才奖及各种表演，一个比一个精彩，活力十足。最后，特别感谢珠海史伟莎将收到的开业礼金及大会当晚的「三羊开泰」募捐慈善活动的善款，都全数捐赠到史伟莎集团慈善基金会，以帮助更多有需要的人。



各地区新办公室乔迁之喜

在国内史伟莎，2015年可谓喜事重重，除了设立了一些新的办事处之外，部份地区经过多年来的努力及发展，原有的办公室已经难以满足实际营运的需要，而集团亦时刻惦记着提供更好、更舒适的办公环境给所有史伟莎人。因此，今年各地的乔迁计划已悄然展开。

「珠海史伟莎」经过8年努力，终于拥有了属于自己的自置物业。新办公室集办公、仓库、外勤多功能厅及会议室于一体。在新的舒适办公环境下，我们一定更加努力、加油，更好地提升珠海的卫生水准！

我们再看看其他地区，中山、南京、无锡、江门、杭州、东莞、佛山，她们也是因为业务的发展，都相应搬进新的办公室。其中佛山也是史伟莎第二个自置物业，我们期待着，史伟莎的同仁们，努力吧！成功是属于我们的！

珠海



南京



资料 | 由各地区提供
统筹和整理 | 圆桌会副会长 杨浩伦Ziv

杭州



东莞



江门



佛山



无锡



中山



集团内联网

Online Library

随着集团在大中华地区稳定发展，新经营点的增加，新品牌、新产品不断推陈出新，跨地域的文件和资讯需求、交流亦愈益频繁。有见及此，集团拨资开发内联网，作为内部资讯的共享平台，以制定及发放标准化的资讯，强化管理措施，从而提升工作效率。内联网由总部「关顾人材及行政部」管理，系统包括「学分制」记录及简易查分平台和共享资料库两部分。

「学分制」记录及简易查分平台已于7月启用，由各地区学分管理员负责在系统记录学分。系统可统计及生成各地区和大中华地区的首20位最高学名单，及制度内的「德、智、体、群、美」各项明细分数排名。此外，同事们亦可登入平台自行查询所得学分，方便竞逐奖项和换取礼品。

资料库则包含各类表格、报表、培训及营运手册、宣传单张、奖项、政策指引、文件模板、合约、商标、证书、活动视频.....共分为9大范畴，预计10月同大家见面。「关顾人材及行政部」会与各部门和地区紧密联系，收集跨地区的最新资讯，定时更新、编制和发放到内联网共享平台，大中华各位同事可以更快、更便捷地知悉总部和各地区的最新动向，提取所需的行政、销售、采购、营运和培训等文件和资讯，增强集团内部管理和沟通，提升整体工作效率。



出席香港餐饮联业协会十五周年晚会

「香港餐饮联业协会」集结全香港餐饮业及与餐饮业有关的行业精英，为推动香港餐饮业提升专业地位，以及改善经营环境，不遗余力。

作为协会成员，我们获邀出席于香港会议展览中心举行的「香港餐饮联业协会十五周年晚会」，并摆设摊位，介绍能帮助提升餐饮业质素的产品及服务，当中包括卫生管理、消毒灭虫、厨房清洁、空气净化、香气营销及饮用水机等，希望藉此使其他被获邀出席的人士，能从中找到适合他们店铺的产品及服务，增强他们在行业之中的竞争力，争取更多的顾客及更高的满意度。



撰稿 | 大中华发展及支援中心助理经理 陈巧萍Doris

青年企业家发展局座谈会

年青人是社会的栋梁，集团一直与不同的组织团体合作，透过讲座和交流会，让年青人了解商业世界和机构的运作，为自己的前途取向和职业选择，尽早作好准备。

集团主席Franco于去年11月应邀参加了「青年企业家发展局」举办的座谈会，以激发和培育年青人的创业精神，冀为香港培育商业才俊，提升香港长远的竞争力，应付发展急速的环球贸易。当天，Franco与一群高中学生分享了他的创业经历及集团的理念，同学们都很珍惜这宝贵的交流机会，踊跃发问，衷心希望他们能找到适合自己的方向。



社会认同奖项

企责专辑

「史伟莎人」：优秀的卫生工程师 ——访史伟莎集团主席林浩宏

◎文/晓晴

「史伟莎人」，一个让人感到很亲切的名字。它更印证了史伟莎集团，是一间真正为「人」的公司，它做好「人」的工作。

「荣誉阁」盛载着同事的不懈努力

走进史伟莎会议室，除了看见近大门一旁的墙壁挂上3“5”理念的牌匾，文件柜上摆放了不同的公益奖状外，另一尽头就挂着一幅幅大中华两岸四地管理团队及每年最优秀员工的照片，以及一支支黏着员工与客户合照的锦旗。一向重视人材的史伟莎集团主席林浩宏称，他希望将这公司的心脏地带打造成「荣誉阁」，它不但凝聚着一班热诚同事的不懈努力，也寄予公司对他们致以的敬意。这是一个体现公司忠诚为客户服务理念和关怀人材的重要阵地。

林浩宏介绍，史伟莎集团于1998年在香港成立，集团已引进专业的卫生管理概念及技术，包括洗手间卫生、商业及家庭灭虫、清洁剂及一众手部清洁的消毒产品。林浩宏称，史伟莎将卫生管理产品及业务扩展至整个大中华地区，致力成为业界的领导者。集团并用心建立了一套关顾和培训人材指引，以满足客户的不同卫生项目需求。凭借多年的努力，集团的业务版图已伸展至澳门、台湾



史伟莎集团主席林浩宏与助理，现为集团主席的林卓仪合照。背景为荣誉阁上3“5”理念的牌匾。

及中国内地20多个城市，特别是为大中华地区的集团提供全方位的「卫生解决方案」，确保大中华逾2万个客户得到最妥善的服务。

「Swisher史伟莎」1986在美国成立。1998年以特许经营的方式引进史伟莎到香港的林浩宏说：「最初我本是想与姐姐、现为集团副主席的林卓仪合作开办餐厅，但当我们寻找外国特许经营的资料时，发现投资额需要很大。在寻找的过程中，我们有一个很奇妙的发现：一间从事洗手间管理的史伟莎外国公司竟可以做到成功上市，也可以说，我们对它一见钟情，很想马上引进到香港的冲

动。但是，亦认同要引入史伟莎这个当时没人知晓的品牌到香港的时候，风险巨大，不过，直觉地认为这个市场很具发展潜力。」确实史伟莎由最初一个没人认识的品牌，到今天在香港地区拥有员工超过3000的企业，过程不简单。当中除了需要默默耕耘外，还有甚么秘诀呢？林浩宏不加思索地说，那就要慢慢地建立起自己一套独特的经营模式。事实证明，林浩宏当年摸黑石头过河的经营方式是最对了路，今天在他带领下，史伟莎日益壮大，已创造出不同的品牌来。

肩负提升社区卫生水平使命

集团的股东们一直承诺以提升社区卫生意识及水平、帮助员工成才及发展、帮助客人解决卫生相关问题使命，履行企业社会责任，推动社会和谐。这些奖项和嘉许，代表着社会的认同和肯定，我们会继续努力！



很多人会认为洗手间清洁工作是一项厌恶性工作。然而，在史伟莎公司下，则视为高尚的事业。相信这必与公司用心善待员工有关。林浩宏称，「公司聘请的都是前线蓝领工作者，他们自我价值较低，我们要做的是，令他们明白史伟莎并不是什么清洁公司、灭虫公司，而是责任重大的公司，我们的使命是要提升社区卫生水平。这里的每位员工不是清洁工人，而是「公共卫生工程师」，大家大有所为，员工提供的服务除了自身工作收入外，主要还为他们避免疾病传播，保障大众的身体健康，更可提升企业的形象。」

坚持五个核心价值的意涵

林浩宏一再强调，坚持公司的五个核心价值的意涵，充分体现了史伟莎成就员工成长及对顾客无私付出的心。他介绍，史伟莎以5R关顾人才核心价值(Respect尊重、Recognition认同、Reward嘉奖、Retraining培训、Road ahead前瞻)制定集团人才发展方针。林浩宏称，公司不仅要尊重员工，也要聆听他们的心声，因为沟通也是一种尊重。另外，公司为员工提供热诚的饭馆聚会、温馨的关键嘉奖，令员工倍感温暖。

奖励制令呆板工作增添色彩

林浩宏表示，很少人会有从事卫生管理行业的经验，公司坚持投放很多资源培训人才。但是他认为，个人的成长除了与公司性质有关的训练



◆史伟莎出版的《史伟莎人》

还是远远不够的，史伟莎还特设学分制，让员工能全方位发展，达致智慧群体类，小如一些「齐家」亲子活动，或者完成马拉松、渡海泳、毅行者等公开赛，员工即可获得积分，累积的分数可换学礼礼品。林浩宏坦言，自己为员工设立学分制时花了不少时间和精力，但他认为这是值得的，他希能以实际行动表现对员工的关爱。

林浩宏指出，奖励员工是提升他们的士气重要的一环。为此，公司设有不同的奖励计划，如合伙人计划旨在奖励地区总经理，当他们管理达到某一指标后，公司便会奖励他们买车、买楼，或者与公司分红、入股等，目的是希望员工的表现能与公司业务直接挂钩。而公司为前线同事设立激励机制，他称这理念取材于军军及纪律部队，当员工拥有出色表现时，便能获发一个奖章以示嘉许。公司亦设有全勤奖、积分奖励计划以鼓励。林浩宏表示：「我们不想设立单纯直接奖励员工金钱，反之，可在平日呆板工作增添色彩。而这种以立体的奖励计划可具持续性和更具透明度。此外，公司打破传统评核制

度，于2009年已建立有系统性评核机制，由上司乃至下属进行360度评核，这样更客观性。」

林浩宏建立的管理架构令记者大开眼界，当中的构思理念加入了不同企业架构管理等的元素。林浩宏谦称，他平日喜欢阅读、观察、与人交流。在与别人的交谈中往往能使他获得启发，公司亦设有开放机制予团队提供意见参考，集思广益。

「我们不是要客户把洗手间清洁的工作外判给史伟莎，更不是单纯贩卖清洁洗手间的服务，好让客户可裁减现有的清洁员工，反而我们希望借史伟莎的服务令洗手间的使用者加强对店铺的满意度。一般企业都有清洁员工，他们负责把洗手间清洁干净，但他们不会考虑到怎样去为用户提供一个好的使用经验，例如气味、洗手间器具的保养、除秽，使用相关的纸品，清洁剂及所有周边的装置或器材，但史伟莎对每一项都是严谨而且专业。我们更要求我们的技术员除了为客户餐厅消毒外，也要他们懂得与客人沟通，教他们如何清洁。」林浩宏简单地说。

林浩宏认为，有效执行制度才是最重要，团队自然就会强大。公司给员工三个感，即安全感、成就感、满足感。公司股东自发把部份盈利成立慈善基金，建立安全网络「史伟莎人」，让同事可享受足够的医疗保障。另外，公司未来将举办更多慈善活动，让员工有钱出钱，有力出力，帮助弱势社群。

今天的访问，让记者上了宝贵的一课，学会了「惠道文化」。

香港雇傭再培训局于2009年12月推出「ERB人才企业嘉许计划」(「嘉许计划」)，史伟莎集团自2011年获颁发「嘉许计划」之【人才企业】嘉许并获延续资格至2017年，表扬在「人才培训及发展」工作有卓越表现，并授予「人才企业」的尊称。嘉许计划有效期为两年，每两年续期一次。截至2014-15年度，共有289间来自超过30个行业的公营及私营机构获颁授「人才企业」殊荣。

另外，史伟莎集团荣获由香港《镜报》主办的两岸四地「第四届杰出企业责任奖」。颁奖礼在3月27日举行，获香港行政长官梁振英先生主礼并致辞。该奖是按公司股东承担、员工关爱、环境保护、顾客承担、社会联系领导能力等评审范畴而选出。林主席Franco更接受《镜报》专访，分享公司的核心价值和文化。

2015年6月 星期五 71



各地区

企业文化可以把员工紧紧地团结在一起，形成强大的向心力，使员工万众一心。在史伟莎这个大家庭里，多姿多彩的地区活动以及跨地区专业性的培训、交流活动，除会让员工获益匪浅，更是文化建构的重要一环。一个好的企业文化，可以带动企业的健康发展，员工的积极性能调动，工作起来更有热情。因为我们是「史伟莎人」，我们有着共同的愿望、共同的使命，更有我们自己的理念，在这里，你会深深体会到这种文化无处不在！

培训及交流



华南 - 营运交流会



经理培训 - 留人先留心讲座



武汉大学 - 有害生物高峰论坛



总部 - 经理培训日



总部 - 灭虫交流会

活动



香港精英会 - 烧烤活动



台南 - 圣诞节联欢



重庆 - 烧烤活动



东莞精英会 - 松山湖踩单车



深圳 - 西冲露营



珠海/中山 - 金台寺游玩



南京 - 包粽子活动



澳门 - 烧烤乐



南宁 - 同事生日会



佛山 - 开会聚餐



上海/杭州 - 疯狂泡泡足球活动



台北 - 精英会聚餐



成都 - 旅游活动



广州 - 外勤同事户外活动



无锡 - 踏青烧烤活动



武汉 - 爬山活动



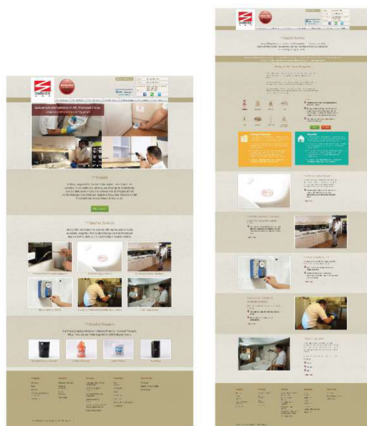
天津 - 长虹游玩



北京 - 斗地主活动

史伟莎网站革新

确定



时代改变，科技进步，「上网」已经成为了不少人生活中不可或缺的部分。每天使用手机、平板电脑及桌上电脑等不同装置，浏览不同网站来处理或解决工作上、吃喝玩乐上及日常生活上的事情，因此，网站的资讯与吸引力，很可能成为能否把「浏览者」转化为「顾客」的重要关键。



有见及此，我们将全面改革史伟莎网站，重新整理我们种类繁多的产品及服务资讯，网站亦会因应浏览者所使用的装置，从而提供合适手机、平板电脑及桌上电脑的使用介面，使浏览者能更快、更方便获取我们在卫生上的各种解决方案，最终成为我们的顾客。

全新的史伟莎网站即将推出 请各位密切期待!



95%



我，Anita Ma成为第三届圆桌会会长，转眼已接近一年，在此期间得到副会长 Ziv Yeung的鼎力合作，令到本届圆桌会顺利展开及完成多个专案，感谢他！

(一)学分制

今年圆桌会全力配合总公司继续推广「学分制」，圆桌会总动员合力组织了一个大型活动比赛，首先由各地区史伟莎进行初赛产生冠军，之后各地区冠军将会云集武汉进行总决赛，看谁独领风骚，尽显德、智、体、群、美风范，登上中国区总冠军宝座！透过参与从而令「史伟莎人」都领会「学分制」这个关怀和激励机制的目的：建立有效的学习，鼓励和帮助全体史伟莎同事在掌握本职工作所要求的知识、技能和态度的同时，更进一步提高自我素质，从而增强同事自身外在和内在的竞争力。



(二)襟章制

中国区襟章制在今年7月1日启动，集团为外勤同事们订制全新的制服，并且提供了保健皮鞋。同事们符合基本技能资格就获颁发基本襟章。透过持续学习，职能上有提升的就获颁发增值襟章，同时享有相应之奖励和奖金，同事工作有优秀表现、与客人沟通良好或积极参与公司活动的都可获取不同的襟章，真威风！



(三)圆桌会台湾拓展活动

非常感谢史伟莎集团在本年初为14个中国地区的圆桌会成员安排了这一次台湾游，回忆起前期的准备工作可谓困难重重，因为各成员都分别来自中国的五湖四海，各地都有不同的赴台政策。有些需要申请旅游签证；有些需要工作签证……入台所需的证件也五花八门，但大家目标是一致的：就是排除万难，齐赴台湾，一个都不能少！



透过这次活动，除了让大家休闲放松之外，更重要的是和台湾史伟莎的同仁们进行了深入的交流。其实，每年彼此见面的机会就只有在香港的年会上，更多的就只是握握手，寒暄几句。但这次赴台，让我们看到了台湾同仁们的热情好客、细心照顾，更了解到台湾各区域管理层的一些奋斗历程。在宜兰的那3天2夜，台湾同仁一路上为我们安排点、导游、保安工作都一手包办；骑单车时亦全程为我们保驾护航，真的辛苦他们了！在最后一个晚上，很荣幸参加了台北史伟莎的年会，见识到当地的特色和文化，感受着他们对公司的活力与热诚！

台湾史伟莎的团队留给大家的印象是充满朝气、有活力、亦有创造力，相信在他们的努力下，台湾市场将会越做越大、越做越好！

大事难事，看担当；逆境顺境，看胸襟；是喜是怒，看涵养；有舍有得，看智慧；是成是败，看坚持。与来届圆桌会正、副会长及各位成员，共勉之！

由❤出发

心花「路」放

各位！大家好，上一期《由心出发》，同事写了很多集团怎样用心去经营公司的使命与理念，特别在员工和客户方面，用了不少的笔墨，甚为详尽。

其实史伟莎人各种炽热的心都已经具备，怎样可以把这些火红的心，长期保持火红红，令使命和理念可以发光发热，也是我们日思夜想的，就好像一辆完备的车辆，要到达目的地，也要有一条康庄大道才行。

集团在几年间也打造了几条大道，令我们的心得以在现实中体现，在这些平台上得以驰骋，这些不得不感谢我们管理层的「以人为本」、「以心作则」为出发点的心态。

在几条道：「合伙人制度」、「学分制度」、「襟章制度」、「珍爱客户使命」里面，每一条也是实实在在的「心」的载体，其中合伙人制度令公司理念“5”Rs里面的前景，发挥到极致，令到出色的同事有机会成为公司的老板，享有楼房资助和以车代步的优待，同事心里感受到莫大的礼遇，精英们归属感增加了很多。

学分制度的覆盖包含更广，令每一位史伟莎人受惠，以学分这种曲线方法来关顾同事，令史伟莎人更容易受落，更窝心。学分制度涵盖德、智、体、群、美五个领域，令到同事通过学分在工作以外得到身心平衡，推己及人，真是用心良苦。

襟章制度的推广，是针对技术员的辛劳，根据他们的工作功能、效率和沟通能力，进行更好的配对和标签，这样同事的属性、技能，更能实在的体现出来，令到技术员更有方向感地提升自我，而且更能展示他们的优越感，客户也可以知道为他们服务的同事拥有甚么技能，提供贴心服务给他们。

「心」除了放在史伟莎人外，也同时关顾我们的客人，「珍爱待客」11条，就是我们站在客户的角度用心去感受，希望我们每个史伟莎人也可以本着这些同理心，知道客户要什么，我们才能做出满意的服务，这个也说明我们为什么可以在各地获得无数客户颁赠锦旗的原因。

条条大路通罗马，有心有路目标达，史伟莎还有两个组织：「圆桌会」和「精英会」，把史伟莎人的心牢牢团结起来，同时也确保这些「心」在各种制度上发挥得最好，这些也是集团多年的公司文化成果，希望集团以后可以开拓更多更好的路，让史伟莎人炽热的「心」可以在上面发光发热，有所贡献。

饶永康 Joe
中国区营运总监



人材“5”Rs

史伟莎经营的业务，由于服务比例占八成之多，每个工作环节都依靠人手操作，故我们以「人材由自己培养」的想法，按“5”Rs关照人材的核心价值「尊重」、「认同」、「嘉奖」、「培训」和「前景」，用心制定一套完善的培训、奖励、考核和晋升机制；投放大量资源提供实务、沟通、晋升和管理培训，务求令每个岗位的同事都得到充足的培训，公平的考核及晋升机会，让员工有清晰的奋斗目标。我们尊重、认同员工的发挥，每当有空缺时都会优先从内部选拔。集团的选材标准不看员工的背景、学历、过往经验或岗位，只看他们的能力、学习心和工作态度，这套独特的人材发展制度已造就无数成功例子，经由不同的岗位(如技术员、文员、前线销售和会计员等)晋升至中、高层职位，甚至地区负责人。

员工是企业可持续发展的动力，集团2004年开始进军中国市场，有赖各地区负责人和团队不懈的努力，至今已开拓了17个经营点，但仍有大片市场未开发。中国经济发展的潜力巨大，人民生活质素不断提升，我们要抓紧这机遇，将卫生管理服务覆盖至整个大中华，致力成为业界的领导者。我们深信要有效发展中国市场，关键是培养员工人材的速度。集团于2013年在中国推出了「合伙人奖励制度」，旨在奖励中国各地区的负责人，激励他们的上进心和事业心，一起开拓中国市场，共享成就。当他们的业绩达到某一指标后，公司便会赞助他们买汽车、楼房，或者入股公司，与公司分享红利等；主管们的表现与地区业务直接挂钩，提供一个平台给他们为自己的事业奋斗，也加速集团的人材发展，达至双赢！

制度共有四个计划：「自用车辆计划」、「自置居所计划」、「入股公司计划」和「分享红利计划」，凡地区主管或以上级别的负责人，只要工作表现及岗位年资均达到一定要求都可参与，包括地区主管，副地区总经理，地区总经理，区域总监和营运总监，并按「收支平衡」、「正现金流」、「生意额」和「利润」等四大财务守则作为评核指标。推行至今，已有六位史伟莎地区负责人达标及获得嘉奖，令人鼓舞。

奖励内容

达标地区负责人

自用车辆计划

马贵琴, 陈红玲 和 吴勇勇

自置居所计划

吴勇勇

入股公司计划

陈红玲, 高立岩, 吴楚坚 和 饶永康

我们大都是平凡人，但只要坚持、用心、肯干，史伟莎这个平台就能让你尽展所长，就能成就不平凡！这正好引证了集团主席Franco提倡的用人之道：「用好平凡人，共创不平凡」！！

人材“5”Rs

香港、澳门、台湾红旗报捷

颁授锦旗之风自去年7月由中国开展，迅速蔓延，各地办公室到处火红红，旗海飘扬。大中华各地区截至5月底止共获赠七百多面锦旗，衷心感谢客户们对我司的肯定和认同，我们定必秉持「珍爱待客」之道，继续提供专业贴心的服务。



授旗同事：技术员 马文辉 (口述)

客户：坚利乳猪

我2009年加入史伟莎大家庭，今年刚领取了5年服务奖。入职以来都本着公司的核心价值——「顾客第一」的信念，对每个客户都用心的服务。公司去年推出锦旗奖励计划，客户知道后都乐意表扬我们。我合共收到28面锦旗，得到客户的认同，令我非常开心。

其中，「坚利乳猪」是我2013年开始做灭虫服务的客户。总厨姐姐是泰国人，不太懂广东话，我又不通泰文。初时，服务后给她签单，要慢慢跟她讲解，看到她表情不明白时，再耐心跟她解释；有建议或有地方要她们注意时，都会用电筒照给她看。虽然言语有少许隔膜，但慢慢地大家都适应下来，不太忙时会像朋友般闲聊。端午节我去服务时，她还送我自家制的粽子给我享用。

由于服务到位，加上客人配合改善，虫害效果维持稳定，客户觉得史伟莎的服务值得信赖，所以颁赠了锦旗给我们。

我是最年长的史伟莎人。多谢公司给我工作机会，70岁时聘请我，所以我要克服有异味的工作环境，学习与客人沟通，努力工作回报公司。现在工作快4年了，我责任心特别强，不会随便请假影响服务。年纪大，学习比较慢，感谢经理屏姐和副经理全哥的耐心指导。初做单时，手艺不太纯熟，但我会将勤补拙，为了完成当天的工作，宁愿稍晚些才下班。有时候遇上台风，在台风过后马上工作，尽量不影响给客户的服

我由2013年开始服务「小肥牛火锅活鱼专门店」，负责清洁消毒和加香精服务，店铺洁具虽不多，我也花了3个星期才把顽固污渍清理好，亦需定期检查喷机和添加香精。刚开始服务时，店面的庄经理会亲自看我服务，满意后才签单。一个月后，他已放心，不需检查便签单。客户对我的信任，推动我更努力服务，不要令他们失望。现在，店面经理如外出都会嘱咐同事替我签单。庄经理很支持公司的锦旗奖励计划，乐意付费制作锦旗颁发给我们，衷心感谢客人的支持和鼓励，我会继续尽心、尽力做好服务。



授旗同事：技术员 杨仰初 (口述)

客户：小肥牛火锅活鱼专门店





授旗同事：高级技术员 黄永如
客户：滔滔咖啡美食



去年12月做服务时，接到客户「滔滔咖啡美食」老板的电话，说有大头苍蝇在店铺四处飞，要求我司跟进，我回覆客人说现在氹仔区，过来大约要一小时车程。当我赶到时，果然见到很多大头苍蝇在厅面冷气槽上面飞，我立即拿梯子爬上去查看，用电筒一照，原来有一只已发臭的大死鼠。找到源头后，我马上把死鼠放进垃圾袋包裹好，然后进行除菌消毒处理。完成后老板赞我们：『史伟莎服务效率高，值得我选用你们的灭虫服务。』

在我下次去做服务时，老板拉着我说：『师傅，我送这面锦旗给你，表示一点心意。』我只是尽我的职责去做，史伟莎的专业精神就是帮客人解决难题。



授旗同事：高级技术员 李文森
客户：故宫晶华



我加入史伟莎已两年多，经由公司的耐心指导和栽培，使我从刚开始怕蟑螂到现在直接手刃蟑螂；老鼠从何而来，毫无头绪，现在能快速找出它们的行进路线并加以控制。我反覆观察和试验，这一路走来，经历了很多磨练、挫折。虽然过程中遇到了一些瓶颈，但通过与客户们的不断沟通、交流和配合，使我学习到如何针对不同状况处理客户的问题。感谢「故宫晶华」客户的认同，颁发这面『服务热忱，技术卓越』锦旗，令我充满力量，我会继续努力帮助更多客人解决问题。

小小的锦旗，就像一份成绩单，确认技术员的服务达标。客户们的肯定和认同，让他们感受「我做到」的成功感，增强自信心，亦激发起他们的热情和使命感——帮助客人解决问题，提升社区卫生水平。

新知灼见

新产品服务介绍

史伟莎厨房清洁服务及迷你香气系统

食肆厨房的重要性好比人类的心脏，源源不绝提供美味可口的食物，使食客大饱口福。要做出美味食物，除了食材要精心挑选外，厨房的卫生环境也需要注重。

「史伟莎厨房清洁」是我们新成立的品牌，提供专门改善厨房环境的服务，包括：



厨房清洁



- 使用专利的清洁剂“GreaseBeast” (专利编号7998917)，清洁抽油烟机系统内外、过滤网和抽油烟机与煮食炉之间的可见墙壁
- 清洁方法及技术，符合ISO9001:2008标准
- 油污被彻底清除，可避免出现油污回流到食物之中，也可有效避免油烟抢火，达至安全卫生，减低因火警而造成的损失
- 厨房里的工作环境得以改善
- 食肆厅面的油烟气味也减低不少



服务前



服务后

隔油池清洗



- 清洗隔油箱内外表面，妥善处理喉管及水泵
- 注入微生物，减低油脂积聚及淤塞
- 喷洒强力除菌辟味剂，抑制细菌及臭味滋生，亦可用于隔油池放置杀菌消毒除臭片，以收最佳效果



服务前



服务后

图片仅供参考，服务效果会因应实际情况有所差异

波浪式迷你香气系统



随着社会繁荣发展，现今的消费者在选择到哪间店铺或商场购物时，不单是比较货品的质量及价钱，也十分注重店铺或商场给他们的整体感觉。因此，我们推出了「波浪式迷你香气系统」，利用香气营销，帮助店铺或商场提供一个无可比拟的购物环境给消费者。

多份研究证实，利用香气营销，可以使消费者停留在店内的时间会更多，从而消费更多，也可增强品牌联想及提升品牌价值。

成功秘笈

人到中年，要重返职场，谈何容易！但史伟莎澳门区副总经理（营运及服务部）岑绍基(基师傅)以坚定的信念，认定目标、由低做起、接受改变、不断学习，克服众多挑战困难，一步一步晋升，最终克服中年危机，再创新机，使人生更丰盛。

认定目标

基师傅曾在珠江三角洲的工厂做技术管理十五年，五十多岁回流香港，休息数年渐感郁闷，2005年开始找工作。但当时经济低迷，可选择的工种不多，试过多个行业，都感不合适。后来看到史伟莎招聘技术员广告，抱着姑且一试的心态入职。在培训期间，亲眼见证服务完成后的明显清洁效果和虫害的减少，就认定卫生管理行业很适合自己。太太明白他的性格，故一直都支持他的决定。



与太太合照

基师傅是位有理念、热诚、创新和喜欢解决问题的人。转到新的行业，他不耻下问，专心学习，努力工作，技术不断提升，公司亦委派不同任务给他——培训新技术员和处理投诉户口，一步一步晋升，在2013年升任技术部副经理，亦开始兼任澳门的培训工作。

传承使命

对于技术传承，基师傅认为既是使命，也是责任。培训技术员时，他必毫不保留的传授技术，见到手势不正确的都会指正，亦会亲身示范如何与客人沟通。除了技术的传授，他更注重同事的工作态度，定期与同事面谈。所谓知己知彼，明白了他们的需要和困难，才可触动/推动他们。为了方便打开话题，与同事融洽沟通，他会预先了解同事的家庭背景、经济条件、入职原因、有何压力/负担等等。对心存侥幸、马虎了事的技术员，会循循善诱，要他们明白公司的「顾客第一」核心价值，如服务不到位，纵使客人今天不发现，明天仍是会投诉的，提点同事要认真工作才可获客人认同；对没信心的同事，不断列举客户赞赏事例，使他们相信自己的努力，客人是会知道的；对逃避面谈的同事，坚持约见，曾试过第六次才成功。如此苦口婆心都是推动同事们向前，帮助他们成才。

顾客第一

基师傅工作认真，总是跟随公司的理念和珍爱待客之道，努力不懈地提供贴心服务，替客户解决问题，故时常得到客人认同。记得有次服务后给客人签单时，酒楼经理很认真的说：「老板很满意你的服务，特别嘱咐我要表扬你！」另一次在餐厅服务时，找了很久也找不到鼠踪，总厨师主动炒了一碟饭送来，让他休息一下，吃些饭再继续。很多时，因厨房太繁忙，不方便服务，基师傅为了早日控制虫害，他会主动下班后或星期日再去跟进，充分体现出史伟莎3“5”理念的顾客第一、先舍而后得的核心价值。「客人窝心的鼓励赞赏和解决问题后的满足感，都成为推动力，令我对这工作更坚定」。

创新点子

外表严肃但实则是创意十足的基师傅，喜欢钻研和思考不同解决方法，满脑子都是新点子。来到了史伟莎这个平台，不时设计一些新颖奇特的灭虫小工具，乐在其中。开展家居虫害服务不久，有人客因家中有小孩和孕妇，要求不可喷雾。于是他与团队埋头钻研，最终成功用蒸气处理，令人客放心又满意。有餐厅因食客用餐时听到老鼠在天花走动的声音而投诉，要求杜绝鼠患，否则取消服务。由于餐厅的结构限制，我们爬不进天花检查；厨房又有大型机器遮挡，不能判断老鼠进入餐厅的途径，又如何杜绝鼠患？难道要放弃？但基师傅转个角度思考，成功留住客人。他坦诚地与客人沟通，了解餐厅是希望食客愉快用餐。遂向客户建议收窄老鼠的活动范围让客人安心用餐。客户理解情况非我所能控制，虽不能杜绝鼠患但亦接受方案，让我们继续服务。

放下自我

基师傅在史伟莎的发展也不是一帆风顺的。由于性格火爆和很坚持己见，初入职时，常与同事意见分歧，发生摩擦。他几经思量，明白争拗是不能解决问题的，终尝试转换心态，放下自我。渐渐地，面对批评时他会反思，警惕自己不要重犯，这个转变对固执的他来说，实在是不容易的。是的，只有肯接受改变的人才可走得更远。

新的挑战

为配合澳门分区的发展及强化日常营运的效益，总部于2014年9月擢升基师傅为澳门区副总经理（营运及服务部），面对新的挑战，基师傅坦承有点担心，怕应付不来，但仍义不容辞的接受，因他确信如遇到困难，总部必会提供指引和支援的。「现时首要目标是致力提升人材，增强中层管理，配合集团的发展。」

由部门经理跳升至地区负责人，新岗位责任「重」了、管理范围「广」了、要兼顾的事情「多」了、要学的事情就「更多」了——「客户及排版系统」、「财务报表」、「办公室及货仓运作」，通通都要学习，对电脑一窍不通的他难免感到困难，但基师父却能抱着边做边学，有心便做到的态度面对。他说：「我每天都在学习，活到老、学到老」，实在是我们学习的好榜样。



活到老，学到老

他公私分明，工作时认真，工余后则与同事打成一片。难怪澳门同事都异口同声地说：「基师傅是一个尽职尽责、爱岗敬业、关怀下属和体恤同事的好主管。」



虽人到中年，基师傅以坚定的信念，亲身示范了只要秉持公司「顾客第一」的核心价值观往前走，努力学习，真诚用心地工作，就可看到前景，人生不但没走下坡路，还可迈进新的台阶，迎来事业的第二个春天。

成功秘笈

为发展事业，您愿意付出多少？他，愿意放弃经多年建立的客户群、已拥有的不俗收入、放下家庭、离乡背井做开荒牛，面对创业的各种不稳定环境！他，就是人如其名面对困境都要**永远**坚持向前，不轻言放弃的台湾分公司总经理余永坚。

自谦为平凡无奇的余永坚(Ernest)在2003年加入香港史伟莎为销售部顾问。2007年集团要发展台湾业务，Ernest认为是个不可多得的机会，因为他确信集团有无限发展空间。得到太太的支持后，带着一个热诚、冒险和挑战的心去开拓史伟莎的版图，到一个全不熟悉的地方——高雄。



Ernest的至爱



在香港工作时的Ernest



高雄史伟莎
2007年开幕时合照



只身开荒

同年8月孤身出发去高雄。操着不太流利的国语，人地生疏，在没有支援的情况下身兼数职，从零开始。以边做边学，摸着石头过河的形式，由办公室选址，营业执照申请到员工招聘/培训，都一手包办，并在3个月内一一办妥。3人团队在10月成立，公司正式运作。期间还得兼顾客户拜访，个中的艰辛和压力，真是少些胆识和毅力都不能办到。静静的告诉你们：「在此之前，我是从未到访过台湾的。」

新品牌，新产品，新行业要打入新市场本已不容易，2008年的高雄经济又不是太好，只能默默耕耘，刻苦经营。「当地九成人口都用台语交谈，对外来人都相当抗拒」，操着不太灵光的国语去作陌生拜访，面对文化/语言的差异，根本就是一个极大的难关和挑战。虽经过无数次的拒绝，但每想到要给技术员工作单，倒成了推动力，坚持下来，有好一段时间 Ernest周六周日都还得拜访客户。终于11月签下了首张清洁消毒服务单，业务才得以开展。但世事难料，挑战没一刻放松。原来台湾政府对药物的规管和制度与香港是截然不同的，香港的经验不能借镜，这事也让Ernest花了不少功夫才能解决。

是成是败 看坚持

前路茫茫

到高雄约4个多月，12月的某日，Ernest独自一人坐在咖啡店，想到业务进展缓慢，心情变得沉重，加上离乡背井，举目无亲，顿感前路茫茫，开始怀疑、抱怨来台湾开创史伟莎事业的选择是否错误。「我即时致电主席Franco倾诉我面对的困难和不习惯的人和事，得到他的鼓励和分析。Franco提醒我集团的业务和生意之道——「累积」和「坚持」，香港只是比台湾先作努力、坚持，才能累积今天的成果。一家新开立的公司必须以集团文化、理念和精神作为团队奋斗的目标。」得到指引后，Ernest终回复信心。

除了要不断找新业绩外，令Ernest忧心的还有资金的压力，「最糟的时候，台湾公司有七位数字的亏损，高雄要四年多才可达收支平衡！若不是有总公司深厚的财务实力作后盾，恐怕已像其他公司半途结业了。」

渐露曙光

「成功在乎我们有多渴望，我们要专注和坚持做对的事情，被客户拒绝都不可以放弃。在新地区开发新服务，要有学习过程，也要做好教育市场的工作」。Ernest与业务员和技术员努力两年多，史伟莎的服务才渐渐得到当地客户的认同，团队亦开始掌握客户的需求，客户一个一个慢慢累积下来，生意也就开始活跃起来！



亲密战友

2009年Ernest开始部署开拓新据点。他分享说：「我是以母鸡带小鸡的方式，按步就班地，先服务周边地区，累积相当数量的客户群才开设经营点。」八年间Ernest独自一人由高雄一路发展到台南、台北、台中、桃园等五个经营点，由孤军作战扩展到超过一百位员工的团队，带领台湾地区的生意额在过去3年以超过30%的速度增长，这全都是「坚持」和「累积」的成果。

Ernest是一个充满正能量的主管，深信「好事留心中，坏事放水流」。他鼓励史伟莎人：「我们每天都有大小不同的问题要处理，要抱着平常心，坚持尽力做好，才不会令自己有遗憾」。成功路上有不同的关卡和障碍，有人会以不同藉口逃避：好辛苦、没能力、欠才干、竞争激烈、机会渺茫等中途放弃，能坚持下来的人并不多。他认为：「成功的人绝不会有放弃的念头，如不坚持就永远不会成功。只有那些坚持到底，勇敢地克服困难和接受挑战的人才不会被淘汰。」

Ernest这英文名有认真、真诚的意思。Ernest余永坚，人如其名，既认真又坚持！俗语有云：「是成是败，看坚持」，要成功就要坚持到底！「永远坚持」，就是Ernest的成功之道！

出席2015年香港年会

分享成果

他是如何做到这不平凡的成绩？或许由同事们对他的评价可知一二。同事认为Ernest是一位有领导才能、让员工看到前景及非常值得跟随的主管。「他容人、容事，同事有疏失，教导后总会给予机会反省改进」；「愿意倾听第一线技术员的的声音」；「注重员工的态度，像大哥哥般不厌其烦的教导」；「认同每位员工的优点，不看缺点」。



不难看出，Ernest是以集团“5”Rs顾问人材理念来发展和管理台湾分公司的人。他珍惜、培训人材，按员工的能力给予发展机会，适时奖励和提拔态度好及表现佳的员工，与员工分享成果、共创未来。现时他只亲自管理台北的业务，其他地区主管全都是经他培训的亲密战友。高雄主管还是Ernest招聘的第一位技术员呢！

互相成就

在台湾刻苦奋斗了八年，现在是否收花期？Ernest谦虚地说：「仍未做到最好，现时高雄业务相对稳定，台北在发展中，台中、台南仍在努力中。」他感恩：「在史伟莎十多年，幸得总公司的信任和支持，令一个平凡无奇的我得到一个发展的舞台，培养了至少有不少上进心的同事开创他们的事业。从台湾南部走到北部，与台湾同事们结伴同行，一同成长，心感安慰；并可以凭着自己的经验和正能量累积而获得现在的小成绩，在我来说应该是全台湾同事们的互相成就，彼此感恩的结果。」



忙里偷闲

员工见地



史伟莎圆桌会 台湾之旅

今年1月14日，我怀着期待的心情，等待着史伟莎圆桌会的伙伴到来。他们带来的手信堆积如山，一种让人热情爆发的感觉在心底展开了涟漪，想必这次的宜兰游必定精彩可期。

启程了，大家上了车。导游一路上妙语如珠逗得满车伙伴哈哈大笑，这瞬间，缩短了大家的距离也融合了全体伙伴的心。到达第一个参观点金车酒厂，已是下午四点，却不见伙伴的倦容，他们兴奋的像第一次出游的小学生，雀跃不已的参观，跟着就是这次旅游的第一项重头戏——农家菜晚餐！走进农家广场，远远看去，厨房里阿姨正挥汗努力的为我们备餐，大家对于阿姨的农家菜赞不绝口。吃饭中，伙伴们陆续发现了荡秋千、脚踏车、踩高跷等童玩，不等吃完饭，伙伴们已经开始玩心大起，玩起了记忆中童年时的最爱。此时，北京伙伴吕游正在一旁努力的为了隔日的单车逍遥游练车，看着这小女的毅力，不禁汗颜啊！史伟莎同事对于一件事的认真程度竟如此强烈，这公司焉有不成功的道理呢？

第二天，伙伴们用完早餐后，兴致高昂地挑选脚踏车！踏着自行车沿途欣赏「冬山河」美景，大家嘻嘻笑笑好不开心，随着景色变换来到了公路，大家换来严肃与紧张的神情。在一次次的转弯、休息、闪避大型车辆中，看见了伙伴的互助，意志力坚持的展现。这群有老有少、有男有女的夥伴，正展现着斩不断的团结力，勇往向着目标「梅花湖」不断的前进。游历梅花湖之后来到了「小熊书房」享受午餐，伙伴们拍照的冲动取代了饥饿，一阵慌乱的拍照后，才坐下来享受美味与恬静的午餐；启程返回农场的路上，真是体力竞争与寒冷搏斗，每每寒风吹来，伙伴们脸上的表情变得僵硬，实在担心有伙伴撑不下去。在第一次休息时，伙伴们纷纷放下矜持，喊出了「屁股痛」这三个字，此语一出，大家不禁会心一笑，原来大家都是如此，也只好一起撑下去了！

回到农场，等待晚上的烧烤与心得分享之夜。伙伴们围桌而坐，分享着担任主管的困难、辛酸、痛苦与开心，时不时有人眼眶泛泪，相视而笑，掌声在这里不会吝啬，笑声在这里不会隐藏，真情在这里自然流露，关爱在这里无限增长，在这里感受的是一家人的温暖，这是一家公司吗？是的，史伟莎是一间像家一样温暖的公司！伙伴们带着满足又温暖的心回房休息，相信这个夜晚，梦是甜的，心是暖的。

第三天，出发去台北参加北区的年会。年会主题是「优化人才大舞台，成就共享创未来」，这是一家重视人材、重视员工的公司才会有主题。大家度过了一个开心欢愉的晚上，互相留下联络方法后，依依不舍的话别，仿佛在上演「十八相送」呢！离别不是离散，而是势力的扩张，为下一次再聚凝结更强大的力量！

员工天地



学分制推广比赛 得奖感言



当听到公司宣布我创作的「学分制」诗歌获得国内地区第一名时，我感到非常意外和惊喜。在这里得感谢集团总部为我们提供这个平台，让我们有启发潜能的机会。

对于这首诗歌，创作的灵感全凭我对「德、智、体、群、美」的理解而写成的。以下是我对「学分制」中这五个元素的看法：

德

是一个人的基本修养。多读书是一个不错的选择；还有家庭和睦也很重要，古人云：「齐家、治国、平天下。」

智

就是智慧，就是你所学到的知识。公司鼓励我们多学技术，多拿证书，何乐而不为呢？

体

俗话说的好，身体是革命的本钱，如果没有好的身体，做什么都是空话。

群

是多参与一些群体活动、交流、比赛及义工活动，当看见大家开心的笑容，心里不由自主地涌起一种感动。还有在公司年会上，当我和同事表演的天鹅舞一上场，所有人都哈哈大笑，我也很开心，尽管表演的不好，但是我把欢乐带给了大家。

美

创作是一种劳动，也是一种享受，特别是我的「学分制」诗歌在上海精英会的修改及完善下，有幸被转发到国内所有史伟莎地区时，喜悦之情，溢于言表！

集团特设学分制度是让所有的员工能全方位发展，达致德、智、体、群、美，为此花了不少时间和人力，可见集团对员工的关爱之情。

希望大家能够积极参与到「学分制」的各项活动当中，人人都能享受「学分制」带给我们的好处和价值，并乐在其中！

学分制得奖诗词

学分制，真正好，
你追我赶掀高潮。

德

勤读书，多看报，
个人素质要提高；
尊老爱幼是美德，
一家和睦乐淘淘。

智

教人自学多拿证，
超越自我创新高。

体

工作之余多运动，
身体健康很重要。

群

慈善活动要参加，
和谐社会风气好；
公司活动齐参与，
自娱自乐哈哈笑。

美

集思广益多创作，
身在其中乐逍遥。
史伟莎人多努力，
全面发展最重要！



员工

我的心得

撰稿 | 武汉技术员 张素珍

我来到史伟莎公司工作8个月啦。在这短短几个月里，却让我感到公司领导对工作的精益求精、不断创新，对员工的无微不至，让我感到加入史伟莎是幸运的，能成为公司的一员，我感到无比自豪。

作为一名进入全新工作环境的新员工来说，尽管在过去的工作中积累了一定的工作经验，但刚进入新公司难免还是有些压力。为了能让自己尽快进入工作状态和适应工作环境，有问题时我会请教主管——李淑红，积极学习工作所需要的各项专业，努力提高自己的服务技能水准。这段时间我学到了很多知识，自己的技能工作水准得到更大的提高，过得非常充实和快乐，再累也是值得。

在这里，我要感谢这几个月里领导的关怀和同事的帮助，尽管相处中也有很多不是很愉快的小插曲。但有了你们无微不至的关怀和不厌其烦的帮助，才使我尽快的适应环境、投入工作。正如我了解的那样，领导是关心每一位员工，给每一个员工足够的空间来展现自己。

在今后的工作里，我还会继续努力，再接再厉。



常言道：“不是一家人，不进一家门”。从而，每一天，每一位踏进史伟莎办公室大门的同事，都是我们史伟莎这个大家庭里的成员。

我们彼此之间，就像一家人。

到底是什么力量，能让我们像家人一样愉快共处呢？我想，这离不开公司对同事的“尊重、认同、嘉奖、培训.....”，而这也恰恰是我们史伟莎公司的“5”Rs关顾人材理念。毫不夸张地说，史伟莎不只是块培养人才的地方，它还是一块沃土！

为何说我们是块培养人才的沃土呢？这一点我深有感触。

在我的日常工作中，招聘算得上是家常便饭的事务。曾经，我会以应聘者的过往经历来断定他/她是否适合我们的岗位，或者说我会考虑他们是否有足够经验（能力）应对我们的工作。

而我的领导却告诉我，一个人的态度比能力更重要，因为能力（经验）可以培养，你能遇到这样有经验（能力）的应聘者，是好事，也是幸运的事。但我们如果局限于这样的形式，那是很危险的，因为我们在等着从“别人”那里获得所谓适合我们的“人才”，而我们将会在培养人才的市场上失去“竞争力”。

人才的沃土

撰稿 | 深圳人力资源及行政部主管 杨双凤Shelley

反覆思考了领导的话，是啊，我们必须有培养人才的能力。没错，比起“顺手招来”的“现成品”，虽然培养人才需要更高的人工成本，但我们有足够的信心，在这个人力资源市场上，培养出适合我们的“史伟莎人”，造就出一批批对公司忠诚、负责的同事。我们奋战一线的技术员、技术管理团队以及内勤中、高层管理团队，都是“土生土长”的史伟莎人。

我们庆幸史伟莎对人才的重视、培养人才的能力、给予同事平等发展的平台。

最后，让我们感恩有这块培养人才的沃土，让我们快乐地在这块“互相尊重、得到认同、授予嘉奖、参与培训、充满前景、营养丰富”的史伟莎土地中茁壮成长。同时，在这块沃土上，承载着史伟莎人成为“卫生专家”的梦想。如果您有着同样的梦想，史伟莎家庭的大门将时刻为您敞开，热情地欢迎您的加入。



不用攀比

撰稿 | 香港物流及业务拓展部经理 杨再谦Roth

中国第一位得到诺贝尔文学奖的得主莫言，曾经这样写道：「你羡慕我的自由，我羡慕你的约束；你羡慕我的车，我羡慕你的房；你羡慕我的工作，我羡慕你每天总有休息时间。或许，我们都是远视眼，总是活在对别人的仰视里；或许，我们都是近视眼，往往忽略了身边的幸福。」

人，来到这世上，总会有许多的不如意，也会有许多的不公平；会有许多的失落，也会有许多的羡慕。

你站在桥上看风景，看风景的人在楼上看你。是的，走在生活的风雨旅程中，当你羡慕别人住着高楼大厦时，也许瑟缩在墙角的人，正羡慕你有一座可以避风的草屋；当你羡慕别人坐在豪华车里，而失意于自己在地上行走时，也许躺在病床上的人，正羡慕你还可以自由行走……

人，要学懂知足、感恩，不用攀比。任何时候都用阳光的心态面对生活，这样，你简单的生活可能比许多物质的生活，过得更丰盛、更开心、更富足。





撰稿 | 广州技术员 陈玲娟

史伟莎 大家庭，
学分制 奖分明，
阅刊物 增知识，
齐投稿 巧构思，
齐家乐 绣幸福，
义工团 献爱心，
外课程 自增值，
内培训 提形象，
运动赛 强身体，
精英会 尽职守，
圆桌会 凝聚力，
出漫画 显功底，
年表演 显才能，
拿几分 需努力，
有德智 体群美，
夺金冠 无问题。

颂学分制： 「粤语朗读」



撰稿 | 香港技术员 廖健康 (口述)

不平凡的工作

我以前在印刷厂工作，工厂搬到中国后失业了。2008年看到招聘广告到史伟莎应聘，初时以为工作很简单，但原来好多学问，很多东西要学，很专业的。洗手间深层清洁消毒服务，要逐件洁具洗刷，不能马虎，否则有尿石，有异味，还要定期添加香精，做完服务后，要洁具光亮，洗手间清香。灭虫服务要有技术，要学会看老鼠进出路线，出没地点，要懂得找放药位置，要处理害虫源头。培训完只学到基本技巧，还要与同事交流，同客人沟通，慢慢累积经验。

我已在史伟莎工作7年了，我喜欢在这里工作。只要按公司安排工作单认真完成，不用计较单价，就有稳定收入，照顾家庭。我对公司有信心，大品牌，好多人都认识。食肆职员时常指着我司服务标贴同食客说：「你们放心用餐，我们已使用史伟莎洗手间清洁和灭虫服务」。公司有很多嘉奖计划，我连续6年都获得「优质奖励计划」首十名，有奖金又得到公司认同，上台领奖时很开心。儿子知道我得奖，都觉得我了不起，乐意同老师、同学说爸爸在史伟莎做清洁灭虫师傅。公司又有晋升制度，给同事发展机会，但公司尊重同事的意向，有进取心的同事，公司会给发展机会。我觉得自己未适合升职，公司都尊重，不会勉强我，不会因此忽略我。

灭虫工作要时常面对新挑战，不可松懈才可帮助客人；今次做完服务，检查和放药后，效果理想，但下次可能已繁殖出一堆蟑螂。所以公司按害虫生态指引，制定每月4次灭虫服务，确保每星期跟进施放药饵，控制虫害，令害虫不可大量繁殖。

在这里工作苦乐参半。客人一句赞赏说话，认同我的服务，我会好开心，好有满足感，亦成为我的推动力。有些客人要求特别高，不谅解，有时都觉得受气。但公司教导我们不要因为一小部份客人的不认同而打击信心，仍要以积极心态同客人沟通。如客人问：「你这么快完成服务，有没有放药饵的？」我会回覆客人我已检查和跟进过的地方，请他告诉我那些地方不妥当，我再处理。因为「顾客第一」，不要和客人争辩，如问题真的解决不了，我会通知组长或公司，请他们支援和处理。

这份工作很辛苦，但不辛苦又怎赚钱？每日拖着两个工具箱在街上跑，日晒雨淋，服务时要爬高爬低，但公司准时发工资，工作单量够，只要敬业乐业，准时开工，做好服务，就有稳定收入。我觉得在史伟莎工作很有意义，有稳定收入，又可以帮助客人解决问题，令店铺干净卫生，慢慢社区都会愈来愈卫生了。



史伟莎CSR

史伟莎慈善基金会有限公司

史伟莎人不单会做生意，还会回馈付出，用自己的光和热，去点燃、照亮、温暖他人。基于此，香港史伟莎集团始创人于2013年捐资发起并成立了一个独立的慈善机构——史伟莎慈善基金会有限公司（「史伟莎基金会」），秉承救急优先、同时助困的宗旨，坚守「种因忘果」、「先舍后得」的信念，作为史伟莎人遇到不幸时的安全网和保护网，和向社会上因穷困或者疾病而生活艰辛的人士提供援助。透过基金会这平台，启发史伟莎人的「向善心」，让我们学习帮助有需要的人，凝聚成一股「善的力量」，让不幸的人士感受到社会的爱心和关怀。

史伟莎基金会多个捐款来源：集团定时把部份盈利注入、举办各类筹款活动，同时亦接纳社会各界人士（包括其他史伟莎人）及团体组织所提供的捐款。集团主席Franco、副主席Dorothy在2015年3月7日以个人名义捐赠港币一百万元作为启动基金，冀能推动更多史伟莎人参与。

史伟莎基金会的始创人——Franco、Dorothy、中国区域总监Joe、大中华区董事Alvin和Ringo为管理委员会的当然委员，负责推动、监督基金的运作，制定决策及推行各计划书内容。下设财务委员会和执行委员会，分别负责管理及监督基金的使用和具体执行基金项目。



由创立至今年的6月底，管理委员会已批出了六个项目，合共捐出港币约三十八万元，受助对象包括史伟莎人及其家人、弱势社群、贫困学生和灾民等：

- 应急救助了3位员工/员工家人的医疗费用，批出一次性的免息贷款
- 援助视障人士。赞助「环岛街跑创光明」活动。透过视障跑手及健视跑手一齐参与跑步接力挑战，推动伤健共融、互相包容欣赏；并让视障人士能够尽快适应转变带来的影响，重新投入生活
- 捐助尼泊尔灾民。尼泊尔早前发生2次大地震，灾情严重，基金会透过红十字会援助灾民
- 捐助贫困学生。透过「原来我得上」奖学金，为家庭经济困难的中学生提供海外升学机会，摆脱跨代贫穷

各地区亦自发进行了多元化的爱心募捐和筹款活动，「有钱出钱，有力出力」，合共筹得接近七亿港元，包括香港的「慈善环保义卖场」和义卖集团限量版手表、各地年会筹款大使募捐、华南晚会的「三羊开泰」筹款，以及珠海地区开业礼金捐赠等。

感恩史伟莎人可透过基金会这平台携手行善，希望涓滴成河，让这股「善的力量」不断壮大，帮助更多更多有需要的人！

蟑螂



德国小蠊防治技术要点

由于社会和自然环境条件的变迁，我国蟑螂侵害日趋严重，由沿海向内地、南方向北方及发达地区向不发达地区蔓延扩散。在防治上，八十年代起，由于拟除虫菊类杀虫剂长期广泛不合理应用，导致蟑螂已对它产生了明显的抗药性和交互抗性。因此，对蟑螂的防治产生了一定的困难，当中以蜚蠊目姬蠊科的德国小蠊更甚。德国小蠊为优势种群，它有以下特点：

1. 对各种环境适应性非常强，它们可以从厨房到包房，再到卫生间、地下室，甚至室外也能生存。门缝、地缝、地沟、海报、招贴画后都会有德国小蠊的出现，这些都是进行防治时比较容易遗漏疏忽去处理的地方。
2. 借助载体被动携带与扩散现象明显（被动扩散）。食品、货物流动量大的地方都有这种现象。纸箱和货架带有德国小蠊的情况最为明显。既然防不胜防就必须作预防性处理。
3. 它们有自我保护性扩散现象，越打药越分散（主动扩散），分布会更广泛。
4. 残存的德国小蠊犹如种子，会悄悄地繁衍。有时候，它们会躲进一些机器设备里，那么这些地方在很短的日子后就会变成一个德国小蠊的大本营。
5. 在一个大的空间范围内灭绝它们比较困难，因为它们习惯躲西藏。因此，防控面积及范围必须做得足够。
6. 周边环境的影响很明显，极易交叉感染，如楼上、楼下、隔壁等。有时隔二、三十米远也能爬进德国小蠊，远处的德国小蠊会不断向厨房集聚。
7. 在分布上它可呈立体空间分布，查找时易于疏忽与遗漏，尤其是经常灭蟑的场所。德国小蠊会钻到地沟里、设备里和天花板上，不经常翻动的地方总是它们的藏身之所。

在防治德国小蠊时，成败的关键是要注意细节及要到位，有两点须要留意：一是对缝隙处理是否到位？二是全方位无遗漏的细心处理。而在实际操作中，要点如下：

- 用药到位：足量、全面、到位（把灭蟑药放到德国小蠊栖息活动处）、不留死角；
- 长期保留：至少每三个月一定要去除陈药换新药；
- 定期监测：最少每月一次是必须的，监测要全面；及
- 不断进行环境防治：环境要保持清洁、食品要收藏好、堵洞抹缝、翻动堆物及经常清洁机器设备的内部。

整体来说，在餐饮环境下生活的德国小蠊是最难灭绝的，如能坚持以上四点，便可大大减低其繁殖及密度了。

韩毅

上海虫害控制部 营运部经理

进入有害生物防治行业5年，持有有害生物防治员高级证书，具有丰富的虫害管理知识与现场操作经验。



呵护您的第二张脸 助您养成水嫩玉手

都市人往往只注重脸部护理，而忽略了手部护理。

手部每天都会接触不同的东西，如键盘、电梯按钮等，很容易沾上细菌，并出现死皮或厚茧。

双手可称得上是您的第二张脸！因为日常生活中最常与人接触的正是它们——当您与新客户、朋友握手时，或与亲人、另一半牵手时，若使他们感到不舒服，那可是相当尴尬，甚至会传染细菌。

想拥有干净及嫩滑的双手，大家可别错过以下几种法宝！



洗手液

由于手部经常接触到细菌，因此保持手部卫生便显得非常重要。洗手时宜选用抗菌洗手液，或含滋润成份的抗菌洗手液。如此一来，既可杀灭细菌，又可令双手保持滋润幼滑。



手部消毒液

如想加强手部清洁亦可使用手部消毒液，尤其是在接触身体抵抗力较弱的幼儿前、触摸伤口、进食前，更应使用消毒液搓擦指缝、手背、指尖等部位，并搓揉至双手干爽为止。



护手霜

洗手后必须涂上护手霜，可保持双手肌肤柔软。此外，夜间洗手后涂上护手霜，更可锁住水分，防止手部肌肤变得干燥。



蒋忆尔 Jess

香港Marketing Executive



《第2份工作》

京宝儿



主要内容

《第二份工作》讲的是职场白领翠贝卡，在第一份工作的公司被收购之后，跳槽到另一家外企、世界五百强公司——力德（中国），之后所经历职场上的酸甜苦辣以及最后翠贝卡在自己的努力下终于成长为一名优秀的职业经理人故事。

读后感

这本书是我所读过的比较典型的职场小说，看着主人公翠贝卡在工作中一步步的成长，可以给你一副职场路上不断推深的全景。她靠着自己的勤奋和悟性，艰难且踏实的向前走着。

书中经典的外企丛林生存108条，字字真切，句句经典，没有现实生活中的亲身经历及磨难是不可能领悟到的。比如：“先对别人有利，才对自己有利”，“当对手让你越来越生气的时候，说明他更强大了”，“一份工作并不能改变我们，它只是让我们更明白自己是什么人，什么在自己心中更重要”，“五百强不是单靠几个天才造就的，而是靠把数以万计的精英磨圆后，变成平凡的螺丝钉，才确保商业机器的有效运转”。



在众多的职场小说中，《第二份工作》可能是最真实的一部，它非常真实的展现了职场中所承受的压力、烦恼，甚至是心力交瘁。看完本书之后，可以让人对自己的工作有更全面的思考：“你希望从工作中获得什么？”，“你能为此份工作付出什么？”……

如果你对现在的工作失望、厌烦，有可能是你的心态出了问题。环境永远不会适应你，只有你去适应环境。工作其实就像马拉松，现在不过才跑了几圈，后面人人都有冲到前面的机会。



撰稿 | 广州地区总经理 马贵琴 Anita

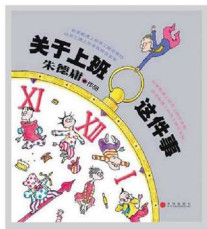
《关于上班这件事》

朱德庸



主要内容

作者自小患有自闭症，在团队中总是那个被排挤孤立的人，长大后，自闭反而让他和别人保持距离。由于他只能待在图像世界里用画笔和外界单向沟通，这让他能坚持走出一条自己的路，最终成为一个漫画家和一个人性的旁观者，使他能更清楚地看到别人和自己的问题。



读后感

我为何会选择这本书？因为我希望利用这本漫画书来带动广州同事的阅读兴趣。“由浅入深”，不太强调学术性，令他们不会害怕或讨厌阅读，从而发掘到阅读的乐趣。我也希望这个阅读报告能成为一个“样板”，告诉他们拿个“分值”，其实不难，只要由心欢喜“阅读”，享受它带来的感觉和趣味。

不同的人看这本书，都会对某个章节感到共鸣，我希望把这本书在广州史伟莎中传阅，让每位同事都因“阅读”而开始参与“学分制”，并提交读后感取分值，让这个阅读氛围一直推广，成为“好习惯”。

后语

好喜欢作者于每个章节的左右侧，附上一些“金句”，颇惹人发笑，例如：

有能力的人努力工作，无能力的人假装工作

若不要求效率，则所有业务会无限期延迟

所谓创意，就是你老板同意你做梦

贵的电脑出问题，往往出在该电脑最贵的部分

管理者不要做狱卒

我认识一家公司，最近陷入了管理危机，导火线却是一件寻常不过的事。

某一天，该公司一名董事在九时许返回公司，他在电梯里碰到两名迟到的员工。这名董事觉得不妥，于是开始注意员工的上班情况，他发现每天都有人迟到，但各部门主管没有加以处理。董事召见了人事部经理，强烈要求她实施「打卡」制度，准确记录员工的上下班时间，以图驱使员工准时上班。

人事部的工作效率一流，在一周内设置了打卡钟，并且颁布了打卡指引，同时推行迟到罚款办法，完全满足了董事的要求。

实施新制度之后，董事亲自往人事部检查记录。他发现一个月内完全没有员工迟到早退，他心中有些怀疑，于是明查暗访。一经调查，他发现了令他更加吃惊的事。原来员工已经组成「打卡合作社」，大家合作互相照应，只是表面上满足公司的要求。

董事大怒，他严厉地训斥了人事部经理，并且要求人事部派专人轮班，每天早上站在打卡钟旁边，看著员工逐个打卡！事情发展至此，员工感觉自己越来越像囚犯，人事部职员变成了狱卒，不少人开始埋怨公司不近人情，士气逐渐滑落。有些员工在明知自己会迟到的时候，宁愿借故申请事假或病假半天，也不愿被公司罚款，人人心中形成了消极的对抗心态。

事情闹僵了，皆因董事急于求成，采用了高压的行政手段，试图以政策指令来强逼员工就范，而没有了解员工的心态和心情。我同意管理者要执行纪律，但同时要尊重员工，不能因为高层人员的一时喜恶而忽略为政策做酝酿功夫，到头来连累了人事部变成了狱卒，也牺牲了长久建立的互信基础。

其实，端正纪律的最佳方法莫过于以身作则。这名董事自己经常迟到，他却要求别人准时，惟有采用高压手段，反而催生了集体欺骗公司的副作用，实在是得不偿失，正是「捡了芝麻但丢了西瓜」！

儒家思想的「为仁由己」，是教导管理者在推动事情前，先要求自己，若自己办到了，员工跟在后面会心服口服，抗拒之情不会那么容易衍生，团队士气才得以长期维系。

企理-企业管理顾问有限公司及香港中小企业发展研究中心首席顾问，擅长研究及培训企业壮大，近年专注撰写企业传记，包括稻香集团的《得稻多助》、太兴饮食集团的《方圆兴太》、阳光洗衣集团的《洗出美丽人生》。

郑柏礼 Paul



高效营销的「5I法则」

科技令整个社会文化、市场的去向和消费者的习惯等都带来巨大的转变，羽一综合多个国际及本土营销成功案例，从中得出成功的关键因素，归纳为「5I法则」：「息息相关」(Interrelation)、「资趣并重」(Infotainment)、「互动传真」(Interaction)、「整合虚实」(Integration)和「精进日新」(Innovative)。今期先介绍其中的2I：

「息息相关」(Interrelation)

要令品牌或产品的讯息牢牢印在消费者的脑海中，必须令品牌与产品的概念及特色有紧密的「关联性」(relevance)，好让受众能对产品留下深刻的印象，从而建立一个强而有力的品牌形象，这是营销成功的重要元素之一。消费者对产品的「第一印象」——(first impression)是非常重要的和持久的，所以在打造品牌时，必需要留意如何将产品和公司的概念连结起来。品牌的形象必须要鲜明，亦要与其产品的性质符合，才能打造出令消费者有深刻印象的成功品牌。至于模糊的品牌形象会大大削弱品牌的竞争力，因大众在未了解品牌或产品之情况下，决不会贸然作出购买的行动。因此，一个强大的品牌形象是企业营销策略中不可缺少的元素。

在成功建立了一个与企业的产品有紧密连系的品牌形象后，还需要考虑如何将这品牌形象透过各类型的营销渠道作出推广。随着互联网的科技日趋成熟，社交媒体用于建立和提升消费者对品牌注视是非常重要的环节。如何能透过社交媒体将现实与虚拟相互连结，借助社交媒体来提升营业额才是通盘市场营销策略的重点。因此，除了「产品与品牌」之间要有紧密的连系外，在策划社交媒体上的营销活动上亦需留意活动的设计，必须与产品的概念、品牌及企业的形象拥有共同的「关联性」，才能令消费者在过程中，在不知不觉下对产品留下深刻的印象。

例如，海洋公园去年首次推出优先预约App(应用程序)「哈罗喂预订通行证」，游人在入场当天，透过海洋公园App输入简单的资料，系统便会为游人及最多四位朋友，安排最多五项游戏及景点入场时间，节省更多时间游玩其他景点。

「资趣并重」(Infotainment)

将产品、品牌和营销活动的方针妥善地整合后，便要积极地针对消费者的需要和特质为他们度身订造一连串的营销策略，当中需要融合资讯性和趣味性，两者皆不可偏废。只顾将事前所定下的资讯「平铺直叙」地传递给消费者这种做法，并不能引起他们的注意。现今的消费者绝不会对沉闷和冗长琐碎的广告或营销活动感到兴趣，必须加上趣味性的点子，才能大幅提升消费者对产品和品牌的记忆。这个记忆对于消费者的购买意向是有着重大的影响力的。因此，企业在营销策划上必须考虑如何以趣味性的手法将产品的卖点和独特性传递给消费者，令他们对品牌和产品留下深刻的印象，继而引起他们购买其产品的意欲，只有这样，才能真正成功地带动消费。

通过引入特定的讯息与有趣的想法，能有效地提高病毒式传播的作用。随着市场环境改变，消费者的行为和想法亦会随之而改变。现在的消费者绝对不会信任任何广告上的资讯，他们经常会到互联网上研究各样相关的产品，平衡各样产品的价格、质素、网路上的评价和其他消费者的用后感等，寻找出他们最心仪、合适的产品。同时在购买过程完成后，他们还会进一步透过互联网上的各类型社交网络，将心得予亲友和网上的陌生人分享。在这互联网兴盛的时代，整个消费的过程中，社交网站演化为消费经验分享的重要渠道，对品牌和产品「口碑」产生了莫大影响力。

日本东京Sunshine水族馆创新的手机应用是「资趣并重」的一个经典例子。在东京这种国际城市，有太多的东西吸引路人的注意，如何才能吸引路人关注Sunshine水族馆呢？代理公司博报堂为水族馆开发了一款结合AR增强现实技术+GPS位置定位技术的App，使用者在东京的任何一地点打开App，就会有水族馆可爱的企鹅为使用者做导航，指引使用者到水族馆参观，让无聊的地图导航变成有趣可爱的应用。(下期再续)

香港商务学会(署理)主席及Neo Derm 策略发展总监。商业实战教育家，专研策略数码及社交媒体营销、策略品牌管理等，因创建「蓝海策略」而获「蓝海之父」之称。著有：《赢销策略——打造品牌必读50例》、《让品牌「飞」！——策略社交媒体、网络营销实战秘笈》等。

Email: jeffreyhui@innosights.com.hk

Facebook 专页: www.facebook.com/lingyuyi 凌羽一 Jeffery Phoenix HUI



谈 虚 实 (二)

上次提到虚实的基本概念，就是人体的运作，需要不同的资源，如气与血、水液与热能，每项资源都需要合适水平，互相配合，过多或过少，都可引起身体失衡而不适。

气，是推动水液与血液的动力之一。若果气不足则动力也不足，水液就会失去推动力而停留于脏腑之间，形成相关疾病。如果水液停留在肾，可引致双足水肿；停在肠，令大便泄泻等等。气不足亦使血液相继运行不畅，形成血瘀。心脏血瘀，可渐成心脏病，后果可大可小；血瘀于脑，可引致血栓而中风。

气，有先天与后天之分。先天气源自胚胎于母体生成时，是与生俱来，藏于脏腑，其主要作用是负责脏腑自身内在的维护及调节。后天气来自脾胃对食物的吸收，是推动脏腑基本功能不可缺少的能量。

后天气之消耗，如果未能于食物中得到足够的补充，又或者受到某种原因的破坏而有所不足，在此情况下，脏腑先天气将被转为后天气以维持身体正常运作。长久下去，先天气日渐减少，脏腑功能减退，导致多种疾病。这就是一般人所称的「透支」，可令人缩短寿命的原因。

既然气是如此重要，而每天身体都在消耗，如何补充？中国人的米饭，正是气的来源。米饭进入脾胃，经过消化，成为胃气，再输往各脏腑，进入水液与血液，发挥脏腑的功能。其它食物，如：大麦、小麦、小米等，也含有大量补气成份。

食物既可以补气，亦可以将气散失。柠檬被称为养生与美容的食品之一，既可以消脂，又可以抗肿瘤，柠檬更是部份女士们每日必需饮品。柠檬对身体的好处，是经过科学的检验，然而，从以哲学为基础的中医理论角度，就有不同看法。在中医临床搜集得来的资料证实，柠檬具有较强散性，而且性凉，药力偏入于脾胃、大肠。笔者多年前，曾作一个实验，每天饮热柠檬水2杯，连续七天。结果发现，由第三天开始，脾胃脉跳动力度转弱，大便变得软散，逐渐不成条状，至第六天，大便泄泻，脾胃脉无力。出现如此情况，笔者的脾胃先天不足固然是一个重要因素，但是脉无力也是重要的证据，足以证明脾胃中所藏的气，受到柠檬的散力冲击，逐渐散失，以致脾胃脉搏动无力，继而令大肠的水液因为流动缓慢，积聚过多而泄泻，柠檬对脾胃的伤害无可置疑。

对于脾胃素弱的妇女，在怀孕初期，饮用柠檬水，尤为大忌。胎儿的成长，必需依赖母体从脾胃所吸收的营养，如果脾胃气受到柠檬的散性所破坏，使消化与吸收能力下降，营养不足以供养胎儿，最后引致小产，临床上屡见不鲜。

柠檬对身体，虽然有多方面好处，但是不正确使用，结果可能是「得不偿失」。

宏法

香港注册中医师，曾任职中医临床及科研工作，
现致力透过文字道出中医真谛及分享行医点滴。

宏法

颈椎疾患

最近忙于翻查病人资料，希望为我的诊所设立一个简单的资料库，以便统计及分析病人的疾病资料。忽然惊觉原来患有颈椎疾患的病人占诊所整体病人差不多三成；而最年轻的颈椎病人只有十四岁！其实颈椎病年轻化并不是什么新鲜事，只不过现在自己已为人父亲，便对此趋势多加一点关心。

颈椎病的常见徵状除了颈痛外，更可引致肩膀疼痛，及频密的头痛。如果颈椎神经受到挤压或刺激，亦可能引致上肢及手指有放射性的麻木或疼痛。如果颈部组织有急性发炎，颈痛很多时会在半夜突然发作，严重影响睡眠质量。个别颈椎病人亦会有呕心或眼后位置疼痛的感觉。

当发现自己患上颈椎病时，大部份病人的第一个反应便是购买一个新的枕头。但经验告诉我，大部份病人在使用新枕头的起初数周，肩颈痛确实有改善的迹象。但数星期后，肩颈痛却一下子打回原形，病人至此才发现原来枕头并不是致病原因。

其实最常见引致颈椎疾病的原因就是不良的坐姿。什么是不良坐姿？你只要记忆一下，其实不良坐姿在办公室很常见：头部向前突出，双肩向上耸起并绷紧，上背向前弯曲做成寒背(驼背)。此外，缺少运动以致上背及肩胛肌肉乏力亦是常见的颈痛成因。一般来说，曾遇上交通意外而扭伤颈椎，长期在精神压力下工作，工作上需要上肢体力劳动的人士，则较容易患上肩颈肌肉劳损。

随着近年智能电话及平板电脑的普及使用，我发现有愈来愈多病人因长期使用这些科技产品而患上颈椎病。每当我坐地铁时，一定会发现很多很多人低着头、曲着背，埋首于Facebook、Whatsapp、QQ、微信及网上世界。我相信他们当中大部份人都将会患上不同程度的颈椎病。

更令我不解的是，现在愈来愈多学校鼓励或要求学生携带手提电脑上学，放学后又要使用手提电脑温习，做功课并上载给老师。在此我想说，现今的学生，除了要带大量课本上课，更要带体育堂的衫裤波鞋，兴趣班的乐器，现在又要加上很重的手提电脑，这对幼小的学童确实是一个额外又不必要的颈肩负荷。

谢诗聪 Albert

澳洲香港注册物理治疗师
www.bethesda.com.hk



帝王之学的第二回

在伏羲的时代已统一了「帝王之学之连山易」的基本思想及八卦的生息关系。第一先从戊己说起，戊为坎之精代表中男，己为离之华代表中女；戊己是代表人生到青壮年精气十足的时候，这也是后天八卦中只有坎离相对有媒证，到了婚育年龄才可成交媾生育的夫妇关系，其余则都是生息时段或亲属关系的代表。

他（她）（戊己）们就开始生儿育女，如生男为少男艮卦，生女为少女兑卦，艮言也、兑说也，就是人在出生后不论男孩儿、女孩儿都要教他们说说话语。先谈男孩到八岁、女孩到七岁他们的语言表达已经流利而成熟了。

现在再论坎卦的作用，坎卦的诰词是“坎习也，无不习，有孚，利艰贞”。“坎习也”很明显，就是要学习，“无不习”是讲凡是可以学习的东西都在学习；根据当时的社会生存需要，你要学习社会中一切有利于生活生存可能掌握的知识与技能，文、武、艺、技等等。

“有孚”这二字的原意是指老母鸡孵化小鸡的一种表现，每天坚持不懈，努力向上，持之以恒，信心百倍，才能完成或达到学习的最终目的，亦叫“有孚”，小鸡儿终于破壳而孵化成功。

“利艰贞”是说明想学会某一种技艺和学问都不是一件容易的事，坚贞的意思有坚持不懈、长时间的一贯的坚持下去，受了很多辛苦、艰难和漫长的时间才能达到学习目的。关于八个卦，先把它生息关系了解了，既承上文的人生中从幼小、中、壮、老死，四大生命环节说说：从坎习、无不习后，十年寒窗，不论从文从武都要到震的中宫，也就是京城皇家的代表“戊己”、帝王设立的科举处去大比；比的成绩好的文武等，则被录用叫升官，可以成为官方的人现叫“公务员”，故震诰词第一句叫“雷履”，如不中就回家再学习，或放弃学业，从事农活，去种田了。

坎卦的“坎”字为“土”“欠”分开，土可成坎而聚水，故为坎之水也。土旁欠字为小门中一个人，就是在农耕中你有了土地为地主员外，也可以实现坎习的目的，变成有钱的庄园主；如果你家原本就是地主富户则也可以学习武艺而不去求取功名，可教授徒弟学习、学习、再学习；再者你什么也没有得到，又不想再辛苦了，一转身就跑到良山去为寇、为匪、为贼等。（下回再续）

2015年7月1日草于香港

连山易国学香港总会会长；全球财智荟萃(香港)有限公司首席执行官。拥有超过30年管理及企业战略实务经验。曾任职劳斯莱斯汽车中国与香港，策划及执行过多个极受注目而又成功的行销及推广活动。为国立南澳大学工商管理学博士(专攻策略定位)。现为亚太区的注册市务师，曾担任香港市务学会主席。《有兴趣之士可联络：(852) 9722 8850》

黄忠建博士





2014年1月

- 塔塔汽车总经理 Carl Slym 自杀身亡；
- 德意志银行前资深经理 William Bill Broeksmis 因当局对他任内决策作调查，不堪压力，自杀身亡；
- JP Morgan 副总裁 Gabriel Magee 跳楼自杀；

2014年2月

- 美国产权服务公司执行长 Richard Talley 利用打枪自杀；
- JP Morgan 外汇销售员 Edmund Reilly 自杀身亡；

2014年3月

- First Meta(比特币交易平台) 执行长 Autumn Radtke 自杀身亡；
- JP Morgan 前分析师 Kenneth Mellandro 跳楼自杀；

2014年4月

- PNC Bank 商业银行部协理副总裁 Andrew Jarzyk 失踪

上面列举了去年一些美国大企业的高管人员自杀事件，只要仔细一看，不难发现这些人有三个共同的特点：

第一，他们都是金融才俊和企业的执行官。可以推断，他们的财富极其丰厚，很难想像竟然会走上自杀的不归路。事实上，没有人是会认为自己的财富过多的，就算是富可敌国的李嘉诚也希望透过持续发展生意王国赚取更多的钱，何况这些高管的生活和我们这些平民百姓是不同的，他们买一个高尔夫球球会会籍可能已经花上了上千万港元，饲养马匹又可能数千万元，在他们眼中很可能认为自己手上的钱还未够多，可以再多、再多。

第二，那些自杀的高管大部分都是经历着巨大的工作压力，甚至因图谋私利而面对着调查或起诉，结果不堪压力而了结生命。

第三，他们都甚为年青，无论在工作和人生都正值光辉岁月。

我们不禁想：「为了工作，赔上性命，是否值得呢？」讽刺的是有人为了追逐无穷财富而承担巨大的工作及情绪压力，走上不归路；有人却甘愿减

薪93%，为他人谋求幸福。我没有写错，的确是减薪93%，这人就是美国一家处理信用咭支持公司 Gravity Payments 的创办人兼总裁 Dan Price，他今年才三十岁。

和上面提到那些金融才俊不同的是，Dan Price 近日向员工宣布，自行降低百万美元年薪至七万，而将省回来的金钱作为员工加薪之用，加上大幅度地与员工分享盈利成果，在未来三年，公司同事的基本年薪将会调高至七万美金。

有人不禁问：「这位老板太疯狂了吧？」原来，Dan Price 这样做是受一项研究启发的，他看到普林斯顿大学教授在2010年一项研究，发现7.5万美元年薪是人们感到「情绪幸福」的最佳指标。Dan Price 年薪百万，减薪93%对他的生活即使不会有太大影响，但也需要很大的勇气，足证在他心中不单只有利己还有利他的观念。是的，这政策能让公司逾一半的同事立即加薪超过一倍，难怪同事都笑逐颜开，非常敬重他。

我想，人生富足，财富是重要一环，但决不是最重要的。亲情，友情，爱情，心灵富足更为重要。如果我们每天都只是想赚更多的钱，我们衡量任何事情都会用金钱来量化，最终只会成为金钱的奴隶。然而，钱是要赚的，但赚了钱，就要学懂用钱。起初我们可能会买尽所有心仪的东西，改善生活素质，但到了某程度，我们就要想想，怎样能够利用财富让我们人生更有意义，更有幸福感？Dan Price 是其中一个好例子，利用坐享的财富及权位，帮助「近邻」（员工）让他们工作得更尊重和快乐，他的幸福感其实不会比员工低；他所得到的快乐也远比用来购买东西满足自己的物欲更高。若你能参透个中道理，恭喜你，你已经真正成为财富的主人，不再作「财奴」。最后赠言，赚钱的底线是：「人若赚得全世界，赔上自己的生命，有什么益处呢？人还能拿什么换生命呢？」（马太福音16:26）。人生要追求的是：无论有钱没钱，都要心中富有，享受和珍惜上帝给我们的所有，全情投入生活工作，自得其乐。

司徒永富

鸿福堂集团执行董事，身为企业家，但同时一身兼多角，包括副教授、演讲员、写作者。著有《老板要的不是牛》、《唔紧要——心中有富的人生智慧》等。



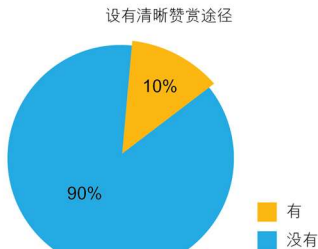


《我讚！焦点》

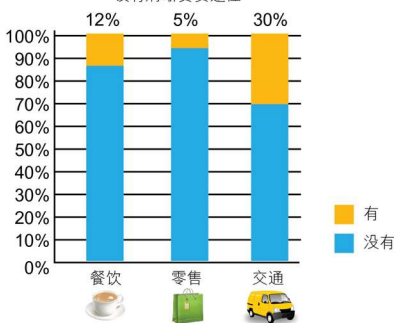
我讚！自2012年成立以来，接受市民对不同服务行业的赞赏，至今已累积超过一千宗赞赏故事，其中以餐饮（295宗）、零售（183宗）以及交通（107宗），分别占前三位。

机构欠缺清晰赞赏途径

为深入了解这三大行业设立清晰赞赏途径之现况，我讚！进行问卷及实地调查，发现只有11家机构设有清晰的赞赏途径。以上机构所使用的清晰赞赏途径，包括：网上表格、电邮、电话热线及传真，所收集意见的途径，必须列明对员工「嘉许」、「赞赏」或「表扬」。



以下是设有清晰赞赏途径的机构之行业分布：



若就以上调查结果与去年我讚！委托香港浸会大学的调查作对比：

「900位受访者（大众市民）中，逾七成表示即使想提出赞赏，因没有清晰途径而没有表达心意。令人鼓舞的是，近六成人表示若有方便的赞赏途径，会增加他们赞赏别人的意欲。」

那么，被调查的机构（90%），岂不是白白失去了超过60% 顾客们的「正面评价」？

增赞赏途径 转守为攻

曾有前线主管向我们表示：「客人赞一句，尤胜我赞十句！」读者是否也有同感？过去机构透过设立投诉热线、意见书或网上意见表等，以防守性思维，希望从顾客的意见，来持续优化服务。可是，这些意见收集下来[包括很多是「填格仔」（封闭式问答表）的量化式反馈]，对提升服务纵然有帮助，但对员工士气、向心力及凝聚力，难有正面的推动力量！

过去很多调查已经显示，要令人有动力持续地改进，正面、鼓励性的说话，比负面、批评性的意见来得有效。从顾客愿意表达正面评价（赞赏）的趋势看，机构是时候转化思维，转守为攻，透过增设简便的赞赏途径，来收集员工做得好之「大数据」，让不论是服务质素、员工向心力与自信及跟顾客之关系，于正面、愉悦的气氛中提升！

《赞人热泪》

「在此衷心感谢史伟莎的振强及Dissy，与他们合作一直给我好安心的感觉，无论发生任何害虫问题，他们对我司的紧张性真是不会少于我。有着您多么美！」经营食肆生意的陈女士于「我赞！」分享了她对史伟莎团队们的真诚赞赏。

「进入公司八年多，一直都是用心工作，没想过会得到客人的赞赏呢.....真是好开心呀！」遇到我们惊喜送赞，振强表现得十分雀跃。

「赞赏是.....推动力，肯定自己在公司的存在」担任营业顾问约四年的Dissy，脸上挂着灿烂的笑容，写下获赞后的感受。

赞赏锦囊

陈女士的赞赏内容不但十分具体，而且亦把焦点放在被赞员工的「努力过程」，而非只是「结果」，这大大提升了赞赏的力量，同时令对方更了解自己的优点，成为日后持续进步的宝贵动力。



扫描欣赏振强与Dissy获赞的具体内容！



史伟莎管理团队Franco与Dorothy一起与振强及Dissy分享赞赏的喜悦！



获得客人的真诚赞赏，是一份鼓舞及动力。

《讚筆絕口》

「怎样去赞赏学生，才可以令他们不骄傲呢？」这是很多老师，以至家长，希望了解的问题。

其实，无论是成人跟小孩，也希望获得别人的认同与欣赏。可是，我们往往用错了赞赏的方式，令赞赏的话变得形式化，没有走进对方的心，甚或造成反效果。

举例说，孩子考试取得一百分，如果用：「你真棒，你真聪明」这些空泛的赞美，只会引导孩子向分数看、向成绩看，所能收到的效果将是短暂而不会产生长远的作用。

多用具体的词汇

不妨尝试对孩子这样说：「你取得100分，反映出你上课的时候很专心，有认真地把问题看清楚才作回答，这成绩代表你真正了解老师所讲的，我好替你开心！你呢？有什么感受可以跟我分享啊？」

表达赞美的时候，可多用专心、努力、认真、自律、负责任、守信用.....等词汇，让孩子透过这些比较具体的用词，来培养正确观念，并让他了解自己的优点，令他知道好成绩是他背后努力的成果。赞美完之后，再用心聆听他的分享，从中再肯定他的努力。



老师们正在透过实况演练，学习赞赏的心态与技巧。

港澳地区

香港

香港九龙新蒲岗爵禄街33A-37A号百胜工厂大厦1楼A及B室
852 2302 0991

澳门

澳门慕拉士大马路185-191号澳门工业中心10楼B室
853 2871 9588

台湾地区

高雄

高雄市前金区成功一路303号
886 7 271 0018

台北

台北市大同区南京西路107巷19号1楼
886 2 2555 7105

桃园

桃园市中坜区永强街16号1楼
886 3 452 6052

台中

台中市北屯区昌平路二段50-6巷1号
886 4 2422 2232

台南

台南市永康区东桥三路125号
886 6 302 7500

华东地区

上海

上海市闵行区宜山路1718号C幢1楼
86 21 3466 3108

南京

江苏省南京市鼓楼区黄家圩路41-1号红山创意园A5栋
86 25 8969 1136

无锡

江苏省无锡市新区湘江路2号金源国际B座905-906室
86 510 8821 3822

武汉

湖北省武汉市江岸区汉黄路欣正源工业园内1号楼5层
86 27 8280 0082

杭州

浙江省杭州市滨江区滨盛路1870号新世界·铂悦轩2010室
86 571 8538 3906

华南地区

广州

广东省广州市海珠区新港中路艺苑南路13号大院12栋201房
86 20 3426 2856

珠海及肇庆

广东省珠海市香洲区翠前北路三街118号1栋(森宇国际大厦)2202室
86 756 322 3423

中山

广东省中山市东区康乐新村33号
86 760 8823 7369

江门

广东省江门市蓬江区丰乐路口兴盛里32号之一
86 750 306 0805

佛山

广东省佛山市南海区桂城街道夏南路61号创越时代创意园4座509-511
86 757 8622 3262

南宁

广西省南宁市青秀区民族大道100号西江大厦A座10层1003房
86 771 578 5760

深圳

广东省深圳市福田区车公庙泰然九路1号盛唐商务大厦东座602室
86 755 2594 9913

东莞

广东省东莞市莞城区八达路140号恒丰大厦13楼1304号
86 769 2303 4778

长沙

湖南省长沙市芙蓉区人民东路516号西街花园B19栋105号
86 731 8992 3466

海南

海南省海口市振兴南路26号美舍苑3栋首层
86 898 6539 4489

厦门

福建省厦门市思明区金榜路61-67号凯旋广场六层620单元
86 592 228 7530

华西地区

重庆

重庆市渝中区长江一路1号中华广场2楼
86 23 6366 0630

成都

四川省成都市青羊区太升北路56号江信大厦1704-1705室
86 28 8597 2082

华北地区

北京

北京市朝阳区广渠东路唐家村5号佳之兴物业3-115
86 10 5166 5582

天津

天津市南开区南开二纬路与南开二马路交口西北侧风仪园1-3-1202
86 22 2755 5862



LBS Group
史偉莎集團



lbgrouphk



史偉莎 LBS Group

www.facebook.com/lbsgp

