

360° 史偉莎

issue  
04  
12.2016



我们的愿景  
成为卫生行业国际领导者



# 目录



编辑  
陈巧萍 Doris  
林海燕

美术  
Keith Design

发行量 28,000本  
繁体 香港印制 15,000本  
台湾印制 5,000本  
简体 香港印制 8,000本

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

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**  
香港娱艺(UA)院线

**08 追踪史伟莎**

**26 圆来如此**

**27 由心出发**  
迈向「学习型组织」

**28 人材“5”Rs**  
优秀员工得奖感言

**30 新知灼见**  
新产品服务介绍

**32 成功秘笈**  
真·大师傅！  
成功无捷径，坚持创舞台

**36 员工见地**

**42 史伟莎CSR**  
探访及关爱山区儿童活动

**44 虫虫特攻**  
酒店、餐饮行业的有害生物控制

**45 吾爱吾家**  
家居灭虫

**46 与文成长**  
《幸与不幸都是福》

**47 管理心法**  
唉，大公司！

**48 「赢」销0与1**  
「新世代策略营销」(I-Marketing)

**49 易芦医话**  
萝卜

**50 治疗自疗**  
脚底筋膜发炎

**51 帝王之学**  
帝王之学的第四回

**52 心中有富**  
好员工的六种工作态度

**53 滴水感悟**  
投诉 VS 机遇

**54 有赞友坛**

## 编篇有您

一直深信做事要有方法，要掌握窍门，才可做到一理通百理明，才能事半功倍；如只靠死记硬背，不知背后逻辑，可能只会瞎忙；如只是一知半解，遇有变动，便不懂变通。

其实工作也是如此，例如系统的应用，如没有掌握到重点，只是赶着把工作完成，随便把数据输入，只会花了时间却未能发挥系统的功能去帮助我们提高工作效率。

习惯使用系统前先看指引，了解它操作的逻辑、输入限制、统计功能、输入什么数据、可导出什么报表……多练习、多提问、多验证、记重点、写心得，把技巧内化，慢慢掌握便能熟练运用。虽然学习初期会花较多时间，但掌握方法和窍门后，大家便可有更好的发挥，工作会更具效益，共勉之。



**陈巧萍 Doris**

大中华发展及支援中心 助理经理



**林海燕**

大中华发展及支援中心 营运编辑文员

很开心能够参与《360° 史伟莎》这个沟通平台！工作，为了快乐的生活；生活，需要丰富的收获。秋天是个丰收的季节，但仍离不开春天的播种与日常辛勤的耕耘，方能硕果累累。一滴汗珠万粒粮，万粒汗珠谷满仓；工作亦是如此，种下希望的种子，每一天细心的耕耘，终有一天，希望的种子会破土而出直到长成一棵参天大树；如同种因忘果，先付出，后回报。

工作中，或许曲折、或许艰辛、或许未知，但我们不能轻言放弃，学会面对、学会享受工作中的乐趣，要不懈地行动、不懈地追求、不懈地探索，用辛勤的汗水去浇灌它，使之茁壮成长。怀有一颗感恩的心，秉持「我们大于我」的团队信念，让我们在有爱的史伟莎大家庭里一起成长、一起发展、一起向「2023年“大目标”」努力奋进！

感谢各位史伟莎人的支持，协助编辑组将《360° 史伟莎》这个沟通平台办得更好。欢迎大家踊跃投稿和提出宝贵建议，丰富我们的半年刊，请发至编辑组邮箱：[lbsmagazine@lbsgroup.com.hk](mailto:lbsmagazine@lbsgroup.com.hk)。

由于版位和编辑的限制，如一些稿件与建议无法在目前采用，我们仍会保留以供日后参考之用。

再次感谢大家对《360° 史伟莎》的关爱与支持！



编辑组上

# 集团理念



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：



- LBS Hygiene 史伟莎 — 提供全面卫生解决方案，包括洗手间卫生、商业及家居杀虫、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 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



- 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、烟气及烟味，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



- LBS Refreshment Services 卓宏饮品服务 — 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



- BioCycle 生機源™ — 香港首间虫害管理公司获得 ISO14001 和 ISO9001 国际认证，使用独家拥有的保而剋® 环保灭虫产品；亦是心居康™ 白蚁族群灭治系统在香港首席授权营运商，为高端客户提供安全、环保、专业和个人化的虫害及白蚁管理服务



- Puriscent 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



- BioKill 保而剋® — 保而剋® 的灭虫产品采用瑞士配方生产，具有预防作用，对人类及温血科动物安全，并且已获得香港渔农自然护理署豁免“毒药”标签，是天然降解及环保的灭虫产品

在现今瞬息万变及竞争激烈的环境下，企业及员工必须有着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、基石原则及独特的3"5"理念，以真诚、用心、切实执行。

## “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

- 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

## 基石原则 诚信经营

## 3"5"理念

## 经营理念

## 我们的愿景

- 成为卫生行业国际领导者

## 我们的共同使命

- 提升社区卫生意识及水平
- 帮助员工成材及发展
- 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



## 林浩宏 Franco

史伟莎集团主席



“我们>我”（我们大于我）将会成为史伟莎集团的“团队力量信念”。

我们人生所遇到的困惑，很多时候都是太过惯于以“我”为开始、为中心。只想“我”有什么、“我”能做什么，会让我们不敢做大事，也会局限我们的思维空间，因为“我”有的、能做的毕竟有限。只想“我”要什么，会让我们陷入孤独和尴尬，因为永远看不到别人的需要。这将使我们跌入人生迷宫，找不到出路。

如果我们能改变一下惯性思维，以“我们”为先，“我”为后，便能发现我们的能力大了很多，理想自然更大；我们能看见别人的需要和感受，也看到全域形势。思维从“我”提升至“我们”，就像我们坐在直升机上，视野便开阔和清楚起来，迷宫内的荆棘道路尽收眼帘，容易找到出路。“我们>我”这概念，将更深远地影响史伟莎的发展。

一家公司为什么会不团结、团队力量薄弱、人事问题复杂、办公室政治萌生，甚至发生出卖公司的事情，都是因为有人以“我”为先，整家公司的利益为后。

上司认为下属表现欠佳，这样跟下属说：「你太不行了，你好好地检讨一下！」这样的沟通给人的感觉是错误全都在下属身上，这也是没有“我们”的概念造成。其实任何下属的不足，上司怎会没有责任？如果上司能与下属这样说：「这件事没做好，我都有很大责任，我们一起想想这事对我们有什么教训？下次怎样做好些？」相信这样，下属会改进的机会将大大增加。

部门与部门之间也有机会产生矛盾，很多时候都是各自部门的同事将自己所属的部门看成“我”，把另外的部门看成“他”，甚至是对立的，忘记了其实公司内所有部门都是公司的组成部分，都是为公司利益而努力，忘记了公司才是真正的“我们”。如果明白这一点，不要以“我部门”为先，而以“我们的公司”需要为先，自然能看到别人的角度和需要了。

如果每位同事都以“我们”为先、“我”为后，这团队自然力量无穷，自然赢得好成绩，团队内每位成员也必定更快乐。这样，“我”的回报利益便会是最大化了。



## 林卓仪 Dorothy

史伟莎集团副主席

2016金秋在广东江门举办的三天大中华秋季游学营在一片依依不舍的心情下于31/10闭幕了。出席人员主要是公司的管理团队成員及各地区的精英会会员，且今年参加的人数也接近二百人，盛况空前。

真诚地感谢每一届的圆桌会正、副会长及各成员，他们每年都尽心尽力，花了不少的精神和功夫去协助、安排、统筹及策划这个大型活动，这份精神实属不易。能够成功举办这个活动，也见证了他们的学习、成长和提升，可喜可贺！

这个活动举办的意义是让各地同事可以了解、知道公司发展经历、方向和理念之余，又能够让史伟莎人可以见面和相聚；亦能在这几天一起学习和游乐，实在是一个极充实又愉快的史伟莎活动。今年参加的同事们都积极投入，整体氛围十分热炽；尤其最后一天的慈善基金会拍卖字画环节，反应热烈，体现了史伟莎人除了在工作方面投放了热情和感情之外，在做善事方面也不遗余力，实在是难能可贵！因为大家深知——赠人玫瑰，手留余香。我们公司规模虽不是很大，但我知道每位史人都是极投入及用心去做好自己每天的工作。我深信透过“我们”这一群平凡人的共同努力，一定可以为社区、为生活创造出不平凡的一片天！



我们已设立主席信箱，欢迎各史伟莎人透过电邮 ([chairman@ibsgroup.com.hk](mailto:chairman@ibsgroup.com.hk)) 或微信直接反映情况、表达意见、提出建议，让我们一起建造一个更好的史伟莎。



## 伙伴第①

# 超越期望， 成为客户最佳选择

史伟莎集团一直秉持「珍爱待客」之道，以客为先，18年来不断创新，超越客人期望，以成为客人的最佳选择为目标，至今，业务在大中华已发展至20多个城市。今期，很高兴邀请到与史伟莎合作了13年的亲密伙伴，同样以「创新为客，服务最优化」为宗旨的娱艺(UA)院线有限公司董事总经理黄嗣辉先生(Ivan)接受专访。UA院线立足香港市场31年，灵活多变、勇于创新、走在业界最前线的高端品牌，在2015年UA更成为IMAX全球平均单银幕票房最高的院线。

## 创新为客

UA本着「创新为客」的精神，从客户角度思考，改善及提升服务质素，着力打造「电影以外」的观影体验。UA太古城中心 Director's Club 打造成全港首间全院D-BOX豪华影院，提供无限次爆谷汽水添加及影院「管家」等新颖贴心服务。UA的小食部也引入如香草蜜糖鸡翼、长洲大弹鱼蛋、粒粒雪糕、包点及烧卖等本地美食，提高看戏乐趣。部分UA戏院更开设「UA POP」，搜罗各式电影潮流精品，让顾客将「光影」感受带回家。

UA透过多种线上线下的方法，加强与顾客的连系。UA特别设立服务大使团队，务求使顾客从进入戏院的一刻，便享受到团队的热情款待。利用UA网站及手机應用程式，让顾客轻松快捷购买戏票、小食、查阅积分及换领赠券，更透过不同社交媒体，作为与顾客互动的渠道。



Director's Club 设有D-BOX真皮震动椅



UA手机应用程序



UA POP

展望未来，UA表示会继续在中港澳三地积极物色具潜力的新据点发展戏院业务，并加强戏院周边业务的发展，务求提供多元化的戏院体验。

同样地，史伟莎也密切留意市场变化，配合引进除洗手间及灭虫管理、空气净化、厨房清洁、饮用水机及香气系统以外的服务和产品，开拓更多需要优质服务的地域，持续发展「全面卫生解决方案」(Total Hygiene Solution)。



## 以客为先

UA院线一直走高端路线，以客为先，无论在软件上的顾客服务还是硬件上的戏院设备、观影环境等，均注重每一项细节并为每间戏院作深度发展，希望为顾客带来崭新戏院体验。即使细微如洗手间的设计也一丝不苟，除注重卫生外，去水位、洗手盆及垃圾桶的设计都别出心裁；因注意到女洗手间格数较少，散场时厕所大排长龙，便细心增加女洗手间格数，节省等候时间。UA由2003年开始使用史伟莎的洗手间卫生服务，他们认为：『戏院内的洗手间使用频繁，需要专业的「洗手间卫生服务」，以保持卫生水准，避免病菌污染及难闻气味。史伟莎为行业的领导者，客户遍布大中华区并拥有专业的卫生管理技术。我们相信史伟莎的口碑及专业的技术，定能协助UA为顾客提供优质服务。』

UA和史伟莎都是业界的先驱，均专注服务的每一个细节，满足不同客户的需求。近年，史伟莎观察到客户除注重卫生外，也寻求方法提供一个舒适的室内空间给自己的顾客，因此，史伟莎引进了独特、高雅、环保的「飘盈香气系统服务」。史伟莎也推荐了这个有效塑造品牌形象的服务给UA这亲密伙伴。UA在2015年率先于部分戏院内使用「飘盈香」服务，并获得很正面的评价：『感谢史伟莎为我们精心挑选了清香怡人的茶花系香气，有助提升品牌高端典雅的形象。这种香味深受顾客欢迎，不少顾客已逐渐辨认出那是代表UA的气味。很期待往后能与「飘盈香」发掘更多香气的应用方案，使顾客更能投入电影世界。』

## 以人为本



娱艺(UA)院线有限公司  
董事总经理黄嗣辉先生

UA不断拓展业务，他们是如何管理和凝聚团队？感谢Ivan与我们分享他的独特管理心得。他指出：『培养人才是UA企业文化的重点。我们以人为本，不仅尊重员工，也聆听他们的心声。管理层以身作则，建立良好榜样并获得同事信任，营造一个开放的工作环境，各人互相合作，共同努力冲破难关。UA业务遍布国内主要城市，公司定期举行全中国戏院年会，促进各地同事沟通，统一各地服务标准及探讨公司未来发展方向。另外，UA创立管理培训生计划，培育管理人才，更不时举办各类课程和各项内部比赛，加强前线员工的个人技能，提高服务水平，加强团队精神，让同事在工作中获得乐趣。』

史伟莎与UA的公司文化都是「以人为本」。史伟莎尊重与认同各地方的文化差异，以亲切、详和的管理氛围，营造「一家人」的感觉。设立圆桌会和精英会把人员组织起来，定期举办如游学营和销售交流会等跨地区的活动，鼓励各地区交流，文化及技术传承，储备人材。



首届UA全中国戏院年会



爆谷比赛

## 超越期望



年度企划「More Than Movies」

UA深信戏院不只是看电影，更可以为顾客制造不同的回忆。2016年UA推出年度企划「More Than Movies」，邀请一众KOL(意见领袖)及名人红星拍摄宣传短片并于各社交网站分享「让电影连系人心、让电影院连系生活」之讯息，承诺不断提升产品及服务质素，全面提升用户体验。

**UA和史伟莎均期望跳出固有的框架，做到「超越期望 (More Than Expected)」，做得更多、更好，携手为顾客提供最优质的服务，成为客人的最佳选择。**



追踪史伟莎



## 2016 游学营

♥ 有爱 ♥ 有家 ♥ 有你

一年一度，集理念传递、培训、比赛、娱乐、交流与分享为一体的史伟莎集团第五届游学营活动(2016年10月29日至31日)于广东江门隆重举行，共约200位史伟莎人出席，是历届之最。集团主席林先生Franco宣布集团的新愿景、理念和目标。Franco指出集团的发展已突破地域限制，冲出大中华，拓展亚洲，剑指国际，朝着集团的新愿景「成为卫生行业国际领导者」进发；在3“5”理念外增加了「我们>我」(我们大于我)的团队力量信念，训示我们凡事应以团队的整体利益出发，要与各持份者——同事、客户、供应商等紧密团结、合作，

让“我们”「共发展，共成长」，携手并肩朝着集团「2023年“大目标”」一同奋斗。

活动节目非常丰富，有新营运系统介绍，市场推广分享和财务培训……在管理人员培训中，郑柏礼老师介绍了培训人材的基础「三习」(学习、实习和练习)条件的重要性，通过互动游戏、视频让我们明白要有步骤和方法去传授/培训才可令同事成长、成才和成功。每一次培训/分享不仅增强了同事的向心力，也让我们不断进步。







集团副主席林小姐Dorothy介绍了史伟莎慈善基金会一年来的资讯动向和未来的冀望，活动上播放了圆桌会年度拓展活动「探访及关爱山区儿童」的视频，让史伟莎人一起感受「善」的力量。史家人都是善心满满的，安排了两个活动为史伟莎慈善基金会筹款，共筹得善款8万余元人民币，为更多有需要的人献上爱心。

「创意无限大，慈善在心中」的创意视频配音比赛，各地区共13个作品进入总决赛比拼，参赛作品水准极高，最后由杭州队夺得冠军，亚军和季军得主分别是广州队与中山队。获奖同事将奖金共5300元人民币全数捐出。活动的高潮是慈善拍卖，19幅书写上集团理念和愿景的字画由Franco亲自加盖印章，极具纪念价值，各地区同事激烈竞投，共筹得善款78600元人民币，让活动画上完美句号。

游学营活动极具意义，让史伟莎人都感受到活动的主题——有爱，有家，有你！感恩集团对我们的培植，感谢圆桌会和精英会成员的组织和策划，期待来年再会。





# 2015-2016年史伟莎周年晚宴

## 《新标新制新故事， 诚信基石筑远志》



精彩开场表演



精彩开场表演



纪念水晶匙扣

香港史伟莎2015-2016年度周年晚宴于2月27日举行，今年集团两岸四地年会都统一以《新标新制新故事，诚信基石筑远志》为主题。为配合集团的新商标，特意安排衣着主题为「格身风采，革身气象」，出席者都穿戴格仔服饰进场，各有格调，尽显创意，格出新思路，格出新境界，格出新格局，争夺最佳造型奖。

总部特别为大家预备了一份很有纪念价值的小礼物，是印上LBS新商标和有闪灯效果的水晶锁匙扣，很有心思。欢聚不忘慈善，香港精英会设计了以「团结互助，救济助困」口号的限量版LBS小全章邮票为史伟莎慈善基金会筹款。小全章这么有珍藏及纪念价值，大家都热烈支持。拍卖LBS手表，小全章邮票，和现场募捐合共筹得善款约六万港元。



型格队伍 — 台湾



型格队伍 — 广州



义卖小全章邮票



型格队伍 — 深圳



最佳造型奖



精英会正、副会长移交善款支票



新标新制新故事  
诚信基石筑远志



幸运抽奖



大会司仪



互动游戏



互动游戏

当晚各路史家人聚首一堂，共享美饌，欣赏精彩的节目，更有幸运大抽奖。晚宴中颁发了长期服务奖、优秀员工奖、销售奖、学分奖，表扬同事的努力和付出。5组天才表演队伍中山、澳门、深圳、香港和北京，都展示看家本领，最后香港的50人庞大合唱团胜出，借着歌词祝大家明天会更好！

晚会在一片欢乐声中圆满结束，全体同事一起跳忘情森巴舞。感谢香港精英会会长Merry和所有干事筹办了个尽兴、难忘的晚宴，明年再见！



天才表演 — 深圳



天才表演 — 北京



天才表演 — 香港



天才表演 — 中山



天才表演 — 澳门



忘情森巴舞



# 追踪史伟莎

## 香港区5年服务奖



(从左至右) 林荣、关志恒、马思辉、周敬蔚、高佩兴、雷富城、陈洁萍、潘尚裕

## 得奖名单

2015 - 2016年

## 港澳区10年服务奖



(从左至右) 岑绍基、李燕芬、黄铨祥、冯洁云、王翠慧、林为妮、饶咏欣

## 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



简浩强

## 最高销售大奖 — 金、银、铜奖



(从左至右) 深圳 — 吴子强 (铜奖)、澳门 — 韩帅 (金奖)、台北 — 杨丰铭 (银奖)

## 大中华10年服务奖



(从左至右) 张保田、陈永德、吴楚坚、刘忠勤、马贵琴

## 大中华锦旗参与率地区大奖 专业组



深圳

## 学分目标银奖



(从左至右) 杨再谦、陈振强、黄信礼、曾玉莲、郭聪聪、骆留明、马贵琴、李观发、黄少烈、杨双凤 (未出席)

## 学分德、智、体、群、美、优秀奖



(从左至右) 杨再谦 (群)、杨双凤 (智、代领)、陈振强 (德、体、优秀奖)、黄少烈 (体)、李观发 (美)

## 大中华锦旗参与率地区大奖 初阶组



南宁



# 华东年会

欢声笑语中，于2016年1月30日，华东春节联欢晚会在上海开始了~以各行业工作服为着装主题，同事们不同的服装及装扮耳目一新。同事们的众多才艺令人叫绝，晚会现场气氛热烈，所有的欢乐在此汇聚成了一支快乐的交响曲，整个宴会厅内弥漫着祥和与温馨。通过这次年会，缓解了员工压力，增强了团体的凝聚力，让我们一起昂首阔步，去书写一个更加灿烂的未来，让我们祝愿公司的明天更加辉煌！



年会集体照



管理层表演 — 明天会更好



舞蹈 — 好运来



学分制表演



主持人合影



祝酒



走秀表演



最佳表演奖



最佳着装奖 — 金奖



最佳着装奖 — 银奖



# 华南年会

今年1月27日，在广州增城迎来了华南年会，同事们别出心裁制造亮点，节目精彩纷呈。喜迎广州史伟莎成立十周年庆典，令这次华南年会更有意义。年会还特别设立慈善拍卖的环节，今年的慈善雨伞义卖拍卖现场除激烈竞拍外，更多的是暖人心扉，七区兼各地嘉宾纷纷捐款，热闹非凡。筹集到三万一千多元的善款捐给史伟莎慈善基金会，去帮助更多有需要的人，也引领着史伟莎人献慈爱之心、行慈善之举。



各地区经理大合照



颁奖司仪



年会拍卖善款支票捐赠



销售第四季度签单第一名奖



5年年资卓越贡献奖



学分制铜奖



各地区积分跟进王奖



慈善基金义卖 — 雨伞拍卖



节目表演



天才表演奖第一名



# 华西年会

2016年1月24日，华西年会在重庆拉开帷幕，整场晚会高潮迭起，创新逗趣的小品——甄嬛传，节目中同事的反串表演精彩叫绝，一次次将现场的气氛带入高潮。同事们还精心准备了可爱的小猴公仔做年会赠品，共祝猴年大吉。



2015年度最高华西学分奖——陈家庆



小品——甄嬛传



游戏——我划你猜得奖者合影



大合照



年会赠品，猴年大吉

# 华北年会

2016年1月29日，华北年会在北京举办，所有参与来宾都穿裙装入场。同事们一如以往的热情，并精心准备了节目和礼物。一家人共同感受温馨氛围，举杯共祝鸿运来，共同祝愿公司在新的一年里向着更高的目标展翅翱翔。



灿烂笑容点亮你我



欢声笑语伴我行



举杯共祝鸿运来



相亲相爱一家人



幸福时刻同分享



## 追踪史伟莎

# 澳门年会

澳门年会，于今年2月5日举行，各地领导与同事们齐聚一堂，欢庆春晚。年会中丰富多彩的节目和趣味小游戏也令台上台下成了欢乐的海洋。公司还用最直接的红包奖励，对同事们一年来所取得的成绩给予肯定。整个年会现场充满了激情、热烈、活跃的气氛。



快乐你我他，齐聚史伟莎



史上最美白天鹅



谁能猜出这是什么吗？



天才表演第一名



最直接的奖励

撰稿 | 市场推广及传讯主任 吴民龙 Adam

# 生机源、瀛峰、维保生年会

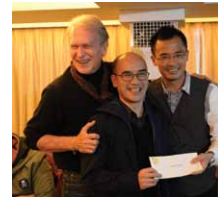
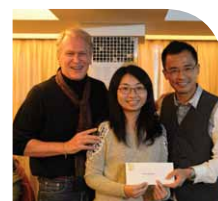


野战活动

我们的周年大会于今年3月5日举行，除了回顾去年及展望明年，更重要是使所有成员有愉快的一天。早上至下午安排野战、烧烤活动给同事轻松一下，晚上有丰富晚宴、各部门年终报告、大抽奖及优秀员工奖项颁发……等等。



烧烤活动



2015年优秀员工第一、二、三名



全体员工大合照

公司每年按同事在年终评估的成绩选出优秀员工，2015年的优秀员工有：黎思颖、李国强、巫君励、王德伟、赵明华、莫仲铭、陈美莹、黎铭珊、汤志明。



员工合照



# 台湾年会

台湾年会分别于1月15日在高雄和1月26日在台北隆重举行，公司同事及各地领导们欢聚一堂。年会中设立了让人期待的颁奖仪式和抽奖环节，并为之准备了丰厚的奖品，掀起了年会的高潮。

此次年会不仅给大家带来了欢声笑语，同时也让同事之间彼此的心更加贴近。大家一起欣赏着精彩节目的盛宴，一边共话着成长与未来，宴厅内暖意融融，春情四溢。晚宴席间，大家把酒言欢，所有人都被快乐与幸福的氛围所感染。



团体大合照



主席致词



北区销售大奖



北区销售队伍



地区管理合照



台中团队



丰富奖品



南部大奖



南部二奖



南部三奖



## 追踪史伟莎

# 「与集团副主席相遇」 生涯规划讲座



集团非常关心年青一代的发展，副主席林小姐(Dorothy)应邀参加了香港教育局的「预见未来」生涯规划活动。第一部份的参观和实习于1月完成，第二部份的「生涯规划讲座2015/16 — 与集团副主席相遇」于3月17日举行，当天有200多名高中学生出席。Dorothy与同学们分享了她的创业生涯和成功经验；雄师傅(服务及排版部的高级经理)则分享了他的工作生涯和在公司的发展；Chris(关顾人材及行政部经理)介绍了入职要求、集团理念和发展路径等。

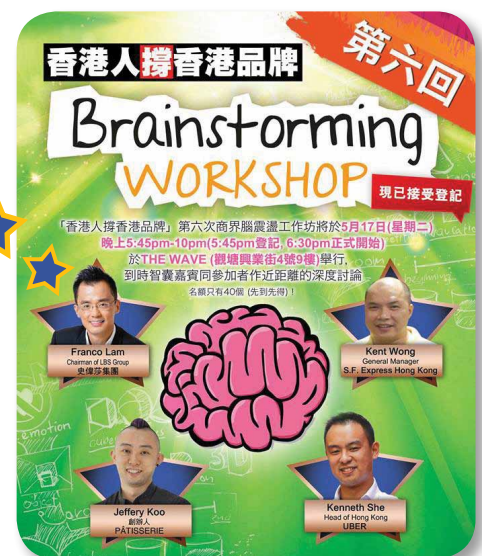
同学们对整个生涯规划活动反应相当正面，6位参与实习的同学中，了解到专业卫生管理行业对社区卫生环境的贡献后，有3位参加了史伟莎的暑期生计划。感恩活动完结后，其中2位同学选择了加入史伟莎开展他们的职业生涯，8月1日开始正式成为技术员，祝愿他们在史家茁壮成长。



## 商界脑震荡工作坊

集团主席林先生(Franco)于今年5月17日应邀出席了由「香港人撑香港品牌」举办的「商界脑震荡工作坊」，与其他3位创业家担任智囊嘉宾分享他们的创业及管理经验和心得。「香港人撑香港品牌」是一个致力推动本土创业的交流平台。

工作坊以小组形式进行，当天有40多位创业朋友参加。Franco和其他智囊嘉宾与参加者近距离沟通，深度讨论及分享他们曾经遇到的困难和解决方法，希望脑震荡出营运新点子。参加工作坊的朋友来自各行各业，不同背景和经历，除积极发问外亦趁机认识同路人，在创业路上共享资源、互相扶持。当天气氛愉快，反应热烈，Franco期望出席的朋友能从交流中得到启发，借镜他的创业实战经验，解开困局，跨得更高更远。



追踪史伟莎

# 主席荣获 「2016香港青年工业家奖」



很高兴与大家分享大喜讯！！集团主席林先生Franco荣获「2016年香港青年工业家奖」，颁奖典礼11月2日在香港会议展览中心举行，由香港特区行政长官梁振英先生主礼，今届包括Franco在内共有8名年青才俊荣获此殊荣。

香港工业总会于1988年创办年度「香港青年工业家奖」，旨在表彰香港工业界内成就超卓、对香港经济及社会发展有杰出贡献的年轻工业家，从而启发更多青年才俊投身工业，实践和发扬香港工业追求卓越的精神。评审委员会由社会贤达及业界精英组成，按候选人的成就、远见、贡献及诚信选出得奖者，自创办以来约有200名青年工业家获此殊荣。

当晚的气氛庄严而欢愉，Franco致谢词时强调这份荣誉是与集团副主席林小姐Dorothy共同拥有的：「18年前与姊姊Dorothy一同创业，我们理念、目标一致，互补不足，互相欣赏，一同努力，集团才可稳健发展，更感谢父母亲的培育，让我们有正面、乐观的人生观，对我们创业，做好营运和管理的工作起关键作用。」

Franco感恩说：「史伟莎集团能发展到今天的规模，是有赖各股东伙伴和管理团队多年的信任和付出，更要衷心感谢各位史伟莎人，因为有他们出色、投入的付出，我才可拿到这个奖项！！」

Franco指出：「我们一直以「种因忘果」的核心价值观，配以3“5”理念的认同、坚持和累积等要素，专注播下可以帮助员工成材的「因」，今天能享受如此厚重的认同，感觉真是很美妙，更能引证我们的方向是正确的。我们都是平凡人，不懂做什么「大事」，但深信所有大的成功，都是由很多小成功累积而成。只要懂得和愿意坚持每天完成很多微不足道的小事，不断累积小成功，才让我们有机会成就不平凡！！」

我们衷心祝贺Franco获奖，期待在他带领下，史伟莎人一起奋斗，向「2023年“大目标”」进发，再创佳绩。





# 妈妈咪咪嘉年华 2016



保而剋®及生機源™已是第三年参加由《好妈咪 Baby-mo》举办的「妈妈咪咪嘉年华」活动。「妈妈咪咪嘉年华2016」由5月9日至11日于香港亚洲国际博览馆举行，我们继续为到场的爸爸妈妈提供各种不同的灭虫产品及虫害管理服务介绍。

活动中，有些爸妈虽是首次认识我们的产品和品牌，经过详细介绍后，大家对我们的品牌加深了认识，亦即场踊跃购买我们的产品，场面十分热闹。另外，我们发现今年在场人士普遍对我们品牌的认知比往年多了，当中有些是长期支持我们的客人，不但再次使用我们的产品和服务，更向他们的亲友介绍我们的品牌，帮助我们建立更佳口碑。

今年我们再次创下佳绩，销售额比去年上升了7%，并且能达致我们参与这次活动的三大目标——建立品牌形象、增加客户对产品和服务的认知及收纳更多意见。

这次活动得以顺利完成，真心感谢团队们这一个月以来的准备、付出和投入。同时我们亦十分感谢总公司集团正、副主席Franco和Dorothy及中国营运总监Joe在百忙中抽空到场，为我们打气。

期待能再参与同类展览，为公司再创佳绩。





# 台北新办公楼

R	顶楼
5F	办公室
4F	营业部
3F	会议室及活动厅
2F	技术部
1F	大堂出入口
B1	停车场

2016年5月份是史伟莎台北搬迁到位于台北市士林区延平北路的新办公室大楼的大日子，办公楼旁边是台北市淡水河，景色十分优美。新的办公室除了改善工作环境硬件外，也令我们感受到集团的“5”Rs 关顾人材理念要素——前景。台北营业所在北区成立至今五年，除看到公司提供给所有同事们工作之外，同时也制造更多的发展空间给予有共同理想的同事。

在此，感谢集团正、副主席林先生和林小姐给予我们台北那么好的办公室，让我们知道集团会领导我们继续在台湾用心经营，不断多元化发展，培育更多人材。作为台湾区的史伟莎人，我们更会抱着坚持和累积的精神，把每件事情做对并且做好，将台湾史伟莎做到发光发热。



撰稿 | 台湾区业务总监 蔡俊贤

## 台湾全省业务游学营



台湾区第一届的全省业务游学营于8月5至6日在高雄举行，主题为【一分耕耘，一分收获】。感谢集团主席林先生和中国区域总监饶先生与我们分享多年的宝贵销售经验，深入分析主动处理事情和掌握人生主动权的好处，更分享其他地区业务销售的成功心得，让我们受益良多。中国生产力中心林大朗老师则以生动有趣方式教授「自我激励」与「自我成长」课题。

余总经理(Ernest)提示我们台湾地区由初期的一位业务顾问，发展到今天将近三十位业务顾问，都是以业务游学营主题【一分耕耘，一分收获】的精神达致的，业务团队要将这精神持续，向前迈进、精益求精、更上层楼！



我们也设计了活动的精神标语【热忱为本，挑战自我】。在业务销售工作中我们要找到了热忱去推动自我，才能创出更好的销售成绩。销售团队要时刻面对着大小不同的挑战，更应该有着自我竞逐、自我要求、自我突破的态度与精神去面对所有挑战！让明年的我们翻倍成长！！



## 销售

## 华东地区

第二届华东区销售交流会2016年7月31日在上海顺利举行。本次交流会内容十分丰富。首先在中国区域总监饶先生的见证下颁发了华东区2015年三、四季度及2016年一、二季度销售比赛各大奖项，有人屡夺第一，也有新同事表现很出彩。各地区代表分享了经典案例心得及集团产品相关知识。大家对疑问点展开了热烈的讨论，并进行了现场模拟陌拜，从中学习销售沟通技巧，最后由上海服务部韩毅和李平带来了白蚁的培训。整个交流会在开心、活跃的氛围中完成。

借由销售交流会这个平台不但促进了各地区的销售同事相互交流学习，新同事也通过此交流会对史伟莎集团了解到更多，为今后更快融入集团文化提供了一个很好的契机。非常感谢公司举办了这样一个活动并有幸参与其中，衷心希望大家在今后的销售工作中不忘初衷、坚定勇敢的走下去！



## 销售锦囊分享

8月中，我们收到了一个令人鼓舞的业绩大喜讯，总部家居及商业组组长周敬蔚(Davy)在7月份的月签单额为破记录的250万港元。我们马上向他取经，与大家分享Davy的销售心得和成功锦囊。



Davy谦虚的说，他与大家都是采用大数法则、装备自己、保持初心等，但真的是这么简单吗？实情是他把工作当作自己的事业，以热诚态度，目标为本，把销售做好，把客户服务跟进好，才能达成的。

Davy热诚待客的态度，令客户留下深刻印象。每一个客

户的会面，他都充分准备好，无论单价大小，都不会放轻力度，就算会面中感到客人不会买单，都以长线播种的精神，坚持尽力介绍公司的优质服务与产品给客户，让客户留下专业的良好印象。Davy表示：「先做好每个会面推销，跟进好每个查询/投诉的小目标，才能打动客户，才能达成累积客户群的大目标。」现时很多家居灭虫新订单都是由旧客户介绍亲友给他的。有些商业客户，由于各种原因如没有预算额，未能即时下单，转职后或条件成熟时，都会联络Davy下单，或转介同事和朋友给他。

Davy 2010年加入公司，当时因没集团客户的案例，投标文件又繁复，令同事却步，变成没目标，只以散客为主。集团客户的缺口，也是靠客户转介和推荐打开的。Davy从问题里找答案，自己创造条件，珍



# 交流会

## 华南地区

第五届华南区销售交流会于7月27日在东莞市召开。第一时间收到集团主席林先生分享如何成功的礼物，更分析世界的变化趋势，对卫生管理行业的需求愈来愈大，为我们打下强心针！

华南区销售奖得主广州李聪的心得是销售产品要先销售自己，要熟悉公司的产品和服务内容，才能发掘出更多的潜在客户；坚持陌生拜访，有系统地做好拜访记录，方便查阅和跟进。深圳新同事Desmond则分享销售要与时并进，利用好现代的网路通讯工具，促进业务合作。华北暨华西区域副总监Martin指导销售技巧，通过游戏、提问和分析，让我们加深理解客户的各种需求。

香港销售团队分享开拓空气净化服务的经验，帮助加快开发市场；新、旧销售同事分享了自我挑战的心境，再次印证了集团理念业务之道——累积，和生意之道——坚持。

希望通过这次学习交流，兄弟姊妹们更明白销售工作对公司的重要性，我们要不断的学习，进而成长，实现梦想，业务成绩更上一层楼！



撰稿 | 大中华发展及支援中心助理经理 陈巧萍 Doris

惜每一个客户的会面，紧密跟进客户需要，作好营运部和客户的沟通桥梁，结合公司的资源，满足客户要求，替客户解决问题，赢得客户认同，最终成功与集团客户签约，打开局面。现时Davy已成功和不同集团客户签单，包括永旺Aeon超市百货，领展Link，蚬壳Shell油站和7-11便利店港澳全线分店等等。当中一个客户用了三年时间才成功签约。他回忆说当初只是由该集团旗下一个店铺的2箱纸品订单开始，单价约400港元，店长满意Davy的服务/跟进，建立良好关系后，介绍他认识中央采购部同事，一步一步取得他们的认同，再获推荐给总部灭虫服务专员，当时虽然知道客户已采用其他供应商，但Davy一如既往的用心介绍史伟莎的灭虫服务成效和预防害虫的重要性。今年初，客户落实推行食品安全制度，提供契机，史伟莎亦获邀请报价，最终成功取得全线店铺的灭虫合约。

Davy肯多行一步，不计较的态度，令他赢得不少客户的认同。集团客户一般都有较多的行政和报表要处理，Davy签约前后都会与客户和公司管理团队(总部各部门的主管)紧密沟通，每个细节都跟进，务求把客户的各项要求包括报告，报表及服务要求等，清晰的转达。另外，亦会与客户的分店经理讲解我们的服务安排，令双方的要求都能清楚传达，令服务安排顺利，再配合前线同事的细心和技术员的专业，重点配合客人要求，提供优质服务产品，令客人满意。

在这六年里，Davy凭着用心、坚持、多行一步及先舍而后得的集团理念，默默耕耘，最终得到丰盛的回报。各位销售精英们，希望大家能借鉴这些锦囊，一同加油，与Davy力争打破这记录，再创佳绩。

## 培训及



总部 — 灭虫交流会



总部 — 经理培训日

## 各地区活动



香港 — 生态单车游



澳门 — 淇澳亲子游



上海 — 篮球比赛



天津 — 夏季旅游



重庆 — 春游



成都 — 庆端午佳节



北京 — 游沙雕海洋乐园



无锡 — 员工聚餐



南宁 — 员工生日聚餐



# 拓展



武汉 — 联合拓展活动



长沙 — 拓展活动（同舟共济）



杭州 — 桐庐旅游+拓展



南京 — 联合拓展活动

一系列的集体活动让我们深刻感受到“激情、协作、信任”的精髓。在活动中，我们尽情歌唱、释放压力，让大家的身心在繁忙的工作中得到充分的放松和调整，再以更饱满的精神、更积极的态度去面对生活，面对工作。

丰富的集体活动，增强了团队的凝聚力，也增进了同事之间的交流与沟通，营造了团结、活跃、奋进的氛围。伴随着欢声与笑语、激动与感恩，我们在一起相互学习、相互借鉴、共同进步。单丝不成线，独木难成林，我们建立与公司共同成长的信念，加强团队协作，齐心协力为史伟莎的美好未来努力奋斗……



深圳 — 游长隆海洋王国



广州 — 清远旅游



中山 — 游下川岛



佛山 — 夏季旅游



东莞 — 夏季旅游



珠海 — 连州旅游



厦门 — 烧烤活动



海南 — 五指山大峡谷漂流



福州 — 员工聚餐



史伟莎集团圆桌会正、副会长任期为每年的8月1日至翌年7月31日，所以圆桌会的成员们通过投票选出了第五届的正会长Martin曾剑恒先生，第一副会长北京的吕游小姐及第二副会长无锡的陈展豪先生。恭贺及祝愿他们合作无间，来年带领成功！



转眼间，我们已经完成了第四届圆桌会正、副会长的职责和使命，在任期结束之际，让我们回顾一下过去一年的工作重点：

- **15年8月**：跟进去年圆桌会举办的学分制推广活动比赛决赛；最终在去年的武汉游学营中完成了全部比赛，各地区史伟莎人的代表充分地发挥出他们的德、智、体、群、美等素养。
- **15年10月**：协助大中华发展及支援中心完成每年【新增学分项目】的选举，最终以一人一票的方式，选出“电影观后感”为2016年可获取学分的新项目。
- **15年11月**：配合集团形象革新，协助集团完成圆桌会及精英会的Logo、会徽及会旗的变更。
- **15年9-11月**：策划、组织及统筹3天2夜的武汉游学营；这次参与地区为26个，共170人，是历届之最。
- **15年12月**：协助刊物编辑组完成第3期《360°史伟莎》的部份专栏投稿，包括圆来如此、史伟莎CSR。
- **16年4-6月**：举办了年度大型比赛，今年以“慈善”为主题的视频创意配音比赛，中国区初赛共有16个地区45个作品参赛，最后这13队当地冠军组别将于10月底史伟莎集团年度游学营中比拼，争夺中国区总冠军名銜。而地

区初赛及全国总决赛获奖的同事都分别将50%和全数的奖金捐赠给史伟莎慈善基金会。



- **16年4-6月**：联合史伟莎慈善基金会策划及组织圆桌会年度的拓展活动，主题是探访及关爱山区儿童，目的为孩子们送上生活用品、传递我们的爱心及关怀，充分体现出史伟莎人“善”的力量(大家可在本刊员工见地专栏细读部份探访实录)。
- **16年7月**：协助集团总部完成集团内联网(Online Library)的两会历届人员及活动预算的资料收集工作，让两会的运作及管理流程更有系统的记录及分享。
- **16年7月**：协助刊物编辑组顺利完成第4期《360°史伟莎》的部份专栏投稿，包括圆来如此、史伟莎CSR及员工见地专栏。

圆桌会成员将会继续全力协助当地精英会，配合集团在大中华地区落实推行及推广“学分制”和“襟章制”。

在这里我俩再次衷心感谢集团和同仁们的支持和信任，这两年，透过不断学习、管理圆桌会、组织会议及执行多项活动的工作，我们各方面的能力都有所提升；在不同的活动中的实践，也获得了宝贵的人生经验；同时也结识了很多不同界别的朋友，通过交流，获益良多。我俩共同期待下一届圆桌会将会有更多、更精彩的活动，也相信他们能更好地服务每一位史伟莎人，互勉之！





由♥出发

撰稿 | 香港关顾人材及行政部经理 王耀海 Chris

# 迈向「学习型组织」

笔者想与大家分享一个企业发展理论「学习型组织」(Learning Organization)。「学习型组织」是美国学者彼得•圣吉在其著作「第五项修练」中提出的观念，他主张企业需具有「自我超越」、「改变心智模式」、「建立共同远景」、「团队学习」及「系统思考」五项「学习型组织」修练要素；并倡议企业内每一份子要不断学习，以提升企业的竞争力。

在「学习型组织」企业内，员工愿意在个人工作专业及所需技能上会终生不断超越为挑战目标；并在工作及学习上突破固有思维框架，以勇于创新 and 正面的心态提升个人学习能力。而组织则透过建立共同愿景，凝聚企业上下的意志力，让大家方向一致，员工乐于成长并为企业贡献；再透过持续的集体思考及分析，产生协同效应，为企业做出正确的决定。最后，因员工及组织经历不同的锻练，企业能够以建立宏观全面的方向及系统解决问题而得以持续发展。

至今，史伟莎集团在两岸四地共设立30个据点，集团主席林先生在本年度游学营宣布史伟莎的业务将放眼全球，销售额在2023年较现时要达成双倍增长。作为公司一份子，笔者十分期待集团上下一心达成这个长远业务发展目标；然而，要达成这个艰辛任务，集团定必更重视企业及员工的培训发展，强化集团的人材库及智慧，配合集团业务发展。

笔者深信，企业建立「学习型组织」除了要能有效开展各类培训发展外，更重要的是要深化员工素质及思路，并定位员工的培训发展为企业获得效益的来源，让他们坚持永不满足地提高服务和产品质素，并透过不断地学习和创新来提高作业效率，从而建立一个能够激发员工活力的人材培训企业。

依笔者之愚见，「学习型组织」的基因已孕育在我们的集团内。史伟莎其中的一个使命就是「帮助员工成材及发展」，集团一直坚信培训人材与公司「一同进步，一同成长」的理念。在过去18年，令我们最自豪的是超过90%的地区主管透过我们自行培育。他们不单传承了实务操作、销售及与客户沟通等技能，更透过企业不同的培训及锻练将史伟莎的文化及理念植入内心，并带动团队不断向前及创新挑战。

此外，为推动史伟莎人成长，集团设立「学分制」、「奖章制度」和「培训资助计划」，让员工在工作或工余时间学习，突破自我。再配合集团的3“5”理念，令员工的素质可进一步提升。而团队之间，藉着「我们大于我」的理念，互补不足，更让我们可更透彻地检视及解决问题，令集团知识及经验持续成长，面对市场瞬息转变。

最后，期盼各位史伟莎人为集团迈向「学习型组织」努力，共勉之。

**王耀海 Chris**

香港关顾人材及行政部经理



# 人材“5”Rs

香港部门优秀员工奖：简浩强



我深感荣幸，会持续努力，成为同事学习模范。

香港部门优秀员工奖：陈洁璋



多谢公司所有同事、多谢老板！

香港部门优秀员工奖：方晓明



史伟莎……我人生之第二春天！

香港部门优秀员工奖：卢伟雄



感谢公司的认同，使我得到动力继续向前。

香港部门优秀员工奖：潘尚裕



喜悦，因为得到认同；成功，必需经过苦干。

台湾优秀员工奖：郭凌翔



感动，证明努力是会看见和肯定的！

澳门优秀员工奖：王创业



开心工作，用心服务。

澳门优秀员工奖：黎小娴



人生最美好莫过于热爱您做的事。

集团本着尊重、认同和嘉奖人材的“5”Rs理念，每年都颁发优秀员工奖给予「优化人材计划」评核分数最高的同事。

让我们一同分享荣誉的喜悦；一起用心聆听优秀员工得奖感言；以他们为榜样，积极进取，为企业的发展做出更大的贡献！

## 优秀员工得奖感言...





中山优秀员工奖：古超文



感谢史伟莎这个大家庭及大家对工作的配合。

佛山优秀员工奖：陈晓燕



心之所向，梦之所往。

南宁优秀员工奖：韦坚



保持一颗积极的心态去工作，定会从中受益。

珠海优秀员工奖：曾福



感谢史伟莎这个平台，平凡的岗位成就了我！

广州优秀员工奖：吕林峰



感谢公司对自己肯定，以后会更加努力工作！

成都优秀员工奖：王小波



对客户负责，就是对自己负责。

重庆优秀员工奖：马凤青



感谢史伟莎，今后，追突出，做最好的自己！

无锡优秀员工奖：张红霞



感谢公司认可，我会以优异的成绩回报公司。

武汉优秀员工奖：黄小娜



今后要加倍努力，争取对得起这份荣誉！

上海优秀员工奖：何玉兰



被评为优秀员工，感谢领导栽培，谢谢大家！

南京优秀员工奖：魏腾飞



感谢公司给我平台，让我和公司共同成长。

北京优秀员工奖：杨欲龙



我会更加努力工作，为公司再创佳绩！

天津优秀员工奖：朱丽茹



汗与泪的结晶，行动与落实的回报。

深圳优秀员工奖：黄桥胜

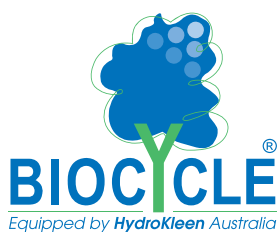


努力提升自己，从公司立场分析和处理问题。

新知灼见

# 新产品服务介绍

## 生机源™空调洁净服务



Reinvigorated Air  
Saves Energy  
清新空氣、節約能源

Air Conditioner Energizing Service  
生机源™空調潔淨服務

## 您有否安排完善的定期空调洁净保养？

您可能在布满霉菌、真菌和细菌的环境下生活及工作。空调需要定期进行洁净及保养，因为微生物很大机会在空调内繁殖，影响您、您的家人或同事的健康以及引致生病。

**生机源™空调洁净服务** 提供家居和商业等全面性针对窗口式、分体式和藏天花式空调及对其进行洁净、消毒及保养，清除藏于空调内的尘埃、细菌和霉菌。服务能有效地深入空调系统洁净、改善及解决这些问题。

技术员会使用无线湿冲洗电机和独有环保的清洁剂，以确保空调系统获得深层的洁净处理，配合独有设计的收集污水处理袋，而不需使用大量胶袋覆盖清洁范围，环保及高效地完成工作！





## 生機源™空调洁净服务，让你的空调焕然一新！

- ✓ 更健康空气 (微生物污染控制)
- ✓ 节省能源和金钱 (高达百分之三十的用电量)
- ✓ 空调更耐用 (加强空调功效及寿命)
- ✓ 先进设备 (无线湿冲清洗技术)
- ✓ 独有设计收集污水处理袋 (保持现场环境整洁)
- ✓ 澳洲创新技术 (HydroKleen Australia系统)
- ✓ 独有环保清洁剂 (主要成分：柠檬精油)

深层洁净服务建议6至12个月进行一次

服务后



服务前

图片只供参考，服务效果会因应实际情况有差异



### 预防引发哮喘 — 澳洲国家哮喘协会

生機源™空调洁净服务由澳洲 HydroKleen 公司设计、开发及提供技术，更被澳洲国家哮喘协会认可的家居空调洁净系统。



## 成功秘笈

# 真·大师傅！

在集团的大型活动上，不难看到香港服务部经理——何天胜，天师傅被各地服务部同事团团围着，到处都是敬重的目光，关切的问候！他为何如此受欢迎呢？今期我们便为大家揭晓，访问桃李满门，徒子徒孙遍布集团两岸四地，同事们都异口同声称赞「用心教导，永不藏私」的真·大师傅——天师傅。

### 积极承担，公司赏识

天师傅在加入史伟莎之前做过多份工作，如五金电镀，装修工程等，也做过两年的灭虫工作，但都是工时长，收入不稳定的。在2001年，史伟莎集团因扩展业务，开展了灭虫管理服务，需要聘请一位有经验的主任专责培训新人。天师傅刚结婚，需要稳定的收入，便加入史伟莎工作。



当时市场上所提供之灭虫服务主要以每月服务一次之喷/焗雾的方法处理，需待酒楼晚市打烊后才能做服务，成效不稳定，亦未能满足客户之要求。相比之下，史伟莎采用最先进、环保及有效的药饵系统，并配合每周日间服务，控制虫害如蟑螂、蚂蚁、老鼠、飞虫、白蚁、虱虫等，成效更为显著，亦会因应客户之需求而辅以喷/焗雾之处理方法。天师傅上班后就全力钻研，尽快熟悉新系统。每做完服务，过2-3天便亲自探访客户，了解成效和收集客户的意见，数据证明成效显著，就越做越投入、越有信心。公司赏识天师傅的积极及承担，同年已擢升他为服务部经理。集团主席林先生赞扬说：「史伟莎的灭虫管理服务是天师傅由零开始发展的，业务能发展成功，他是功臣，功不可没！」

### 胆大心细，专业非常

当时有一个集团大客户的一家酒楼分店收到食环署的投诉通知，要求酒楼在一星期内解决蟑螂问题，客户通知销售同事要求做喷洒处理，天师傅到现场后，判断喷洒不能解决问题，药饵系统才能帮到客户，虽然放药需要爬高爬低和要花较多的工夫，但他仍作出专业的决定。他遂建议酒楼的经理们（当时酒楼有五个经理和一个店长）用药饵来控制，但经理们不认识药饵的成效，都不接受，但天师傅仍锲而不舍，逐个逐个找经理去解释情况，最终成功让所有经理同意，且一起去游说店长，分析情况，最后获店长同意。天师傅随后连续两个晚上，仔细的针对性放



药，成功解决蟑螂问题。天师傅事后回想都还汗颜，「因这是大客户，如有失误会对公司造成很大的损失！」天师傅能这样做决定，离不开集团主席林先生和副主席林小姐一直以来对他的信任和赏识，也给他很大的发挥空间，只要求做好客户服务和培训好新同事，他抓住这个使命和方向，便放胆去工作。经过这次的专业坚持，天师傅为药饵系统做出了口碑，市场也渐渐接受集团的新系统。

## 有教无类，永不藏私

天师傅年轻学习的时候，曾被师傅侮辱，很没信心，每晚做噩梦，身受其苦，故明白新人如没信心，或有憎恨的心，是不能做好服务的。一般人都会觉得教会徒弟无师傅，但天师傅觉得指导同事，传承技术都是他的责任，他本着有教无类的精神，尽最大努力去指导新入职同事，绝不轻言放弃。

天师傅受到两岸四地的同事的敬重，全因他是位不计私利、用心教导、知无不言、绝不私藏的好师傅。多年的播种，现在已遍地开花，现时不少地区的经理/主管都曾接受过他的指导。同事们经过努力学习，做出成绩，天师傅感到很欣慰，也得到高度满足和成就感，推动他不断去做好指导和传承的工作。



## 亲身示范，效果非凡

天师傅以自身的专业和真心的态度与同事沟通，他坚信用示范和身教来指导同事的效果，力量是最大的。让同事亲眼目睹问题是如何解决的，直接打破培训理论只是纸上谈兵，很难实践的疑惑，让他们明白「我做不到，你们都一定可以的！」天师傅认为当新同事们做出成绩，得到客户的赞赏和认同，便会慢慢建立信心，同事的自我价值提升后，便不再感到工作卑微、被别人看不起。2009年，公司开始制度化，推出优化人材制度和文字化的培训系统，结合天师傅的亲身示范和指导，传承工作便更系统化了。

集团的业务不断扩展到两岸四地，在2008年开始，天师傅开始到台湾及国内的城市支援、指导同事。各地技术员对学习的渴求和热情，深深感动天师傅，有些同事知道他到地区后，完成工作后都会赶回公司争取时间请教，天师傅虽然很疲倦，仍会悉心去指导他们。天师傅谦逊地说「在各地指导的过程中，自己都有得着，可让自己按不同的施工环境，设计不同的灭虫方案。我不断装备自己，随时配合公司的发展，接受新挑战！」

## 传承不私藏，方为大师傅！

天师傅常谦说自己是一个普通的平凡人，他现时的小小成就，是得到公司赏识，使他专心做好服务和传承工作。其实，更多的是与他「不计较，用心做」的做人态度，无私指导和传承达成的。史伟莎是服务性行业，技术的传承对公司的发展和竞争能力有着关键性的影响，有经验的师傅与技术员更是公司重要的资产，是集团能够稳健发展的重要因素。衷心感谢天师傅的无私指导和传承，令两岸四地的服务部同事不断成长，为公司的技术人材库作出极大的贡献。

## 成功秘笈

# 成功无捷径， 坚持创舞台

一个24岁的「小伙子」，只身由香港远赴上海追梦，10年间成功蜕变为管理者，创造自己的舞台，他就是同事口中温文亲切，做事担当，坚毅不屈的华东区区域总监杨浩伦(Ziv)，一齐来分享他的成功故事。

### 踏上追梦途

受到长期在大陆工作的父亲影响，Ziv毕业后一直希望能在大陆工作。曾当过销售，客服及见习管理等工作，那时因为不成熟和能力不足，经常被客人和上司责骂，工作沉闷又受气，觉得不太适合自己。

2006年，认识了刚取得香港史伟莎上海加盟经营权的三位老板，面试后获聘销售经理，跟着在香港总部实习了整套营运系统一个月，便兴奋地踏上征途。



到上海后，Ziv便开始推广史伟莎的业务，他的任务是每天最少做20家陌生拜访，签到300个客户才达标。第一天做陌拜，大部份客户都听不懂Ziv带广东口音的普通话，结果没签成单，他感到沮丧和失落。黄昏时在一家港式餐厅吃饭，突然听到该店老板用亲切的广东话与同事交谈，于是马上提起精神去推销。原来他们以前的香港餐厅都曾使用史伟莎的服务，就这样Ziv成功签成了第一张单。晚上反思后，Ziv找来朋友把销售讲稿用普通话录音，他用了两天时间把每个发音反覆背好，虽然还是不标准，但客户一定能听明白。之后在陌拜的第3天成功签了第二单。Ziv确信史伟莎的服务在上海一定有市场的，完全恢复了信心。长达3年多的陌拜生涯就此开始了，达标后，被提升为副总经理。

### 危机助成长

由于起步时把重点放在销售上，公司规模大了，管理问题慢慢浮现，引发公司生存危机。2011年8月，公司经营了5年，股东们发最后通牒，如还没有盈利便不再投资下去。后经集团主席林先生提点是成本过高，建议Ziv去广州直营店学习。



Ziv学习回来后马上展开整顿工作，推行系统化管理，精简人手，订立部门的绩效指标，又请来外聘财务顾问重建财务部。理顺问题后，公司的纯利亦达到标准，Ziv获升任为总经理。自此，股东们完全放手让他管理上海公司。这是Ziv最辛苦亦是最大得着的一年，他处理好这个危机后，实务和管理的经验更扎实，不会再被牵着鼻子走，可完全掌握公司的营运情况，懂得去质疑和判断问题并提出解决方案，成为真正的管理者。

随着业务发展，2014年3月华东地区透过合并，由加盟商变为直营店，Ziv事业更上一层楼，晋升为华东区区域总监，带领华东5个地区——上海、南京、无锡、杭州和武汉，开发新市场和业务。『上海虽开业10年，尚有很多市场未开发，其他经营点大多仍在教育市场的阶段，长三角更是商机无限，希望凭着自己的一些实战经验，言传身教，帮助主管们提升管理能力和绩效。』



总结过去十年，让Ziv能达成目标，发展自己的事业，是依靠「承担」、「尊重」和「感恩」这三个做人的宗旨。

## 做人要担当

Ziv分享他的座右铭——事情都不是理所当然的。他认为：『每个人都应该承担相应的责任，不要有一种“老奉”的心态，要紧记「责在上司」。作为管理者，公司营运不好，不要抱怨老板不理、员工不给力、客户难侍候，千万别把自己当成一个受害者，要反过来检讨自身是否做得不好。』



## 尊重赢印象

Ziv认为人与人之间必须互相尊重，他相信懂得尊重是人际关系中良性循环的一个启动：『同事们都互相尊重，三人行必有我师，很多时候都是他们帮我解决问题。他们的投入和用心，让我无后顾之忧，全心全意在外面跑生意。』同事们都说他亲切真诚、没架子，肯指导和提拔新人；他尊重客户并与客户建立良好关系，令销售更顺畅。



## 感恩遇贵人

Ziv感恩一路走来都有很多「贵人」在身边出现：『我非常感谢股东们的教导和栽培，把我由一个不知天高地厚的「小伙子」磨炼成一个有能力营运一间公司的管理者。无论在工作还是生活上，他们都给予我很多的支持。这份情义非笔墨能形容。也要感谢每一位公司的同事，特别是在公司最困难时一直不离不弃，坚持相信我的伙伴们。他们的付出让我感动，陪伴我走过每一个难关，上海公司能走到今天也都是他们的功劳。更要感谢所有在上海曾经帮助和照顾过我的朋友和客户，他们让我能在上海有立足之地！』



## 坚持创舞台

在上海的头4年，每天承受客户不停的拒绝，签单不足被股东训话，加上离乡背井，孤独寂寞，心态慢慢变得负面，压力越来越大，导致意志不坚定，令Ziv曾经提出过3次请辞。透过股东们的开导和同事们的支持，他都坚持下来，一次又一次成功把困难克服：『我坚信没有问题是解决不了的，方法永远比问题多。正面思维使我变得正面，我开始懂得如何去喜欢自己的工作，并享受工作带给我的快乐和满足感！』

成功无捷径，就是Ziv的勇于承担，尊重待人，常怀感恩的做人宗旨，互相交织，发挥良性循环，使他受同事敬爱、得到股东和客户信任，给他正能量去坚持和面对重重障碍，令他成功蜕变，在人生舞台上大放光芒。华东的发展商机巨大，Ziv 定能发挥更好的自己，开创更大的舞台！

## 创意配音视频慈善比赛得奖感受



2016年10月29日至31日，杭州地区同事很荣幸的参加了史伟莎集团一年一度的游学营活动。并幸运的进入了「创意无限大，慈善在心中」创意配音视频慈善比赛的总决赛(中国区)，很高兴在强者如云的各地区参赛者中获得了第一名。

杭州地区第一次进入总决赛就获得好名次，无疑我们是意外的、兴奋的、激动的。是的，我们为杭州地区赢得了荣誉，没有辜负伙伴们的辛苦和努力。



我们的团队是年轻的，所有同事都主动参与进来，从一开始的地区赛到总决赛。我们以同事们在公司短时间内所接触、感受到的“史伟莎效应”为创作点进行了一系列的文稿和视频整合。

我们的团队是热情的，比赛作品准备时，兄弟公司上海史伟莎同事正好在杭州支援，很热心的加入我们，为我们分担配音内容。这些细节让我们更加感受到史伟莎是一个大家庭。

我们的团队是有责任感的，我们分工明确，主动认领任务，例如：视频素材收集、剧本编辑、视讯短片、配音角色分担等。我们认真的完成每一个环节，环环相扣组成一个完整的作品。

我们享受比赛得冠带来的喜悦，更在意比赛的整个过程。团队的力量是无限的，“我们>我”（我们大于我）！





# “赠人玫瑰，手留余香”



近日对“赠人玫瑰，手留余香”这句话有深刻体会。一切来自于2015年6月份我和太太加入了深圳市儿童医院志愿服务小组做志愿服务者，奉献一份爱心与关怀。

加入志愿服务小组最初是想通过自己的努力给病人带来更多的帮助，方便他人，收获快乐。然而，由于普通话不标准，令自己在语言沟通上亦遇到不少阻力，且能力有限，只能做一些稍微轻松的事，比如导医。患儿及家属如果在就诊时出现了一些疑问、找不到某个地方、不明白某些流程或是不会使用某些机器，在我们义工的帮助下，他们的问题很快得以解决，整个就诊也会变得便捷、顺利。其实，儿童医院的路牌指引，流程及操作指导都写的比较清楚，如果没有我们这些义工，我相信患儿家属大多在阅读相关信息后，经过思考，排除疑惑，自己也能完成就诊。

但我们义工红马夹的出现，为患儿及家属节省了他们宝贵的时间，及时解决他们的问题，也优化了儿童医院大厅及各个楼层的秩序，使大家的就诊过程变得更加有序。

而除此之外，还有一个关键的作用，那就是我们以自己的实际行动，告诉了每一个人，告诉了这个世界，人与人之间不应该是冷漠的。我相信，当患儿家属在听到义工的回答之后，收获的不仅是那个答案，不仅是他们节省的时间，还有的是一份温暖，而我作为志愿服务者要传递的正是这一份温暖。

这一年多，我利用周末休息时间把自己的快乐融入到义工服务过程中，用自己微笑和活力去感染并帮助他人。我会一如既往的张开天使之翼，投入服务，无私奉献，传递着爱的正能量。

撰稿 | 香港技术员 严家伟(口述)



## 用心做好服务

加入史伟莎做服务技术员快将7年，初时又学清洁，又学灭虫技术，都很辛苦。但公司的师友制度好，师兄都经验丰富，遇到问题请教他们，都细心指导。加上我又经常与经理和同事交流，有些未遇到过的问題，都可慢慢学习、吸收，边学边做，很快便上手。初时以为灭虫很简单，在超市买瓶灭虫喷剂便可搞定，学习后才知道公司药饵系统的厉害，真正可控制虫害，真正能治本，服务时更充满信心。

师兄说得对：「我们这么多客户，每个场地的问題也不同，除与同事交流外，最好是服务前先问问客户的虫害情况，因他们天天在店铺，最清楚情况，便可先重点处理问題严重的地方，效果更理想。」真的，同客户沟通很重要，可以减少误会，减少投诉。因每星期都与客户见面，能与客户打好关系，工作都变得轻松些。

我觉得正面心态很重要，先不要看轻自己，要用心做好服务。客户付款买服务，是希望我们帮手解决问题，千万不要存侥幸心。就算客户不满意，我也不会争辩，先把服务做好，今次不满意，下次再努力些，找出问題，必定可做好的。做出效果后，客户终会改观，认同我的。

前线工作都是辛苦的，但得到客户认同和赞赏令我很大的成就感。现在有稳定收入，公司不断发展有前景，又有晋升制度，我很满足。因生产力常常达标，上司已推荐我考晋升试，期望很快便成为高级技术员。

撰稿 | 北京中级技术员 卢玉明

## 有意义的工作

每天早晨五点多，我们便搭乘地铁、公交车的头班车，前往客户处服务。一年四季，风雨无阻，任何恶劣天气都阻挡不了我们为客户服务的热情和脚步。

有一个下大雪的早上，我去帮请假的同事做服务，因第一次去这家客户，好半天才找到，衣服和鞋已经全湿了，到达时比预计服务的时间晚了点，我忐忑着跟客户说：「您好，我是史伟莎的，来给您做服务了…」没想到话还没说完，那位经理就很亲切的对我说「外面那么冷，先暖暖和再做服务吧，不着急。」「谢谢您，经理，不用了，我还有很多客户没做服务呢。」当我认真做完服务找经理签字时，他给我送来了一杯热饮，还说「天气不好可以不来做的，这么远让您跑一趟，辛苦您了。」我当时特别感动，相信我的行为也一样感动了客户。



## 光荣的工作



时间过得真快，转眼我加入史伟莎这个大家庭五年了。在这五年里，我觉得自己经历了酸甜苦辣，有笑声也有泪水，也完成了从刚开始的犹豫到现在的坚定。有付出就有回报，我觉得我这五年得到的东西远远比失去的多。也许在

别人眼里我们所从事的是一份不怎么体面的工作，平时在外面服务的时候也会遭遇不理解，可是我想跟同事们说：「只要我们能过自己这关，别人怎么看是别人的事，跟我们无关。我们无法左右别人的思想，但我们可以强大自己的心境，我们可以坚定自己的信念。因为工作是没有高低贵贱之分的，而且我们做的是一份致力于让更多人得到卫生保障的环保事业！我们的工作光荣的！只要我们自己看得起自己，没有人能看轻我们！」

史伟莎平时丰富多彩的节目、公平竞争的平台、培养人才的使命，也越来越给我们一个家的感觉。让我们端正态度，调整心态，做一个真真正正的史伟莎人！加油！



还记得有一个用灭虫服务的客户，那里的老鼠和蟑螂十分猖狂，老板非常头疼，换了几家灭虫公司都不行，最后找到史伟莎。做服务时，我一点一点仔细排查布控，一个月下来，店里老鼠蟑螂几乎看不到了。客户高兴的说：「还是史伟莎的师傅厉害！药到虫亡！」得到客户这么高度的赞扬，心里比吃了蜜还甜！从此我对灭虫工作更有信心，也更感兴趣了。我共得到了7家客户的表扬信，很有成就感！

虽然每天起早贪黑的为我们的顾客服务，但诚信服务得到客户认可，付出得到回报，真的觉得很有意义！

# 我的心声

# 广西都安山区



撰稿 | 上海地区总经理 黄莉 Lisa

这次公司组织去南宁，让我非常的震撼。平时在城市里，从来没有想过在中国还有人过着这么艰苦的日子，没有交通设备，没有现代家用电器，没有安生不漏雨的房。这次让我看到了生活的另一面，打开了眼界。

但是山区的孩子和城市的孩子一样，同样渴望被爱，被关怀。我们这次的到来让他们欣喜不已。送给他们的礼物，他们都好喜欢，好兴奋，我们给他们梳头、擦脸、剪指甲，他们都好开心，觉得自己是世界上最美的孩子。这一刹那，在他们脸上洋溢着幸福笑容，相信那一刻，他们都希望这样的感觉不要停止，可以继续，让这个爱延续下去。

我对孩子说的最多的就是，“孩子你要好好读书，只有知识可以改变命运，让你走出大山，改变人生。”孩子们也非常的认同，看到他们坚定的眼神，我觉得上善若水，大爱无界。

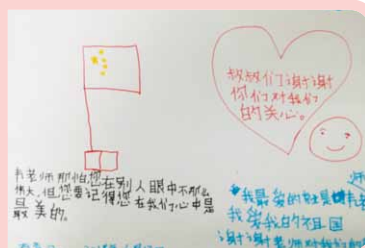
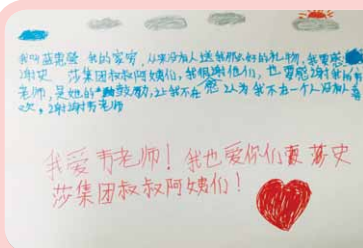
充满爱的世界真好，在有爱的史伟莎更好。珍惜现在的一切，让有需要的人，得到更多的帮助。



非常感谢圆桌会安排的探访山区留守儿童慈善活动，从南宁公司包装礼物到最后发放完礼物的匆匆三天(6月11日至13日)，过得非常充实和满足，感受良多。

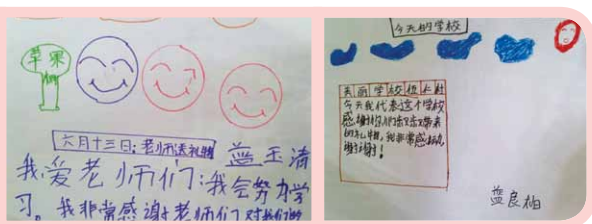
第一天到达南宁公司，到处都是礼物，但是在义工的指导下，同事们全面沟通合作，很快把各种分散和品种繁多的礼物变成了232个礼包。目送运送礼包的物流车远去，想到山区孩子可以很快就收到自己包装的礼包，心里甜滋滋的。

第二天的活动是探访山区家庭。第一座山的路就崎岖陡峭，我要手脚并用的慢慢爬上山顶，下山过一段泥路再上山，前面的一段还是可以跟上大队，到最后一座





# 留守儿童探访感想



撰稿 | 东莞地区总经理 黄铮



撰稿 | 华北暨华西区副总监 曾剑恒 Martin

山，爬到半山腰时整个人都感觉动不了，真想坐着等大家回程算了。但中国区总监饶先生停下来等着我，鼓励我。已经是最后的关头，就像是我们五道的生意之道——坚持下去一定会胜利的；想到山区儿童上学时，路途遥远艰辛，小朋友们都可以坚持，难道我做不到吗？休息了一会，在信念和同事的鼓励下，又重新爬上去了，到后面下大雨都已经不是问题了，最后顺利的完成活动。

通过这次活动，把爱带进贫困山区，让山区儿童感受到爱的温暖，看着身处困境的孩子们露出的笑脸，让我发现了另一个自己，发现了爱的力量。



“富足时慷慨，贫穷时感恩”一直是我的座右铭。因为我也来自乡村的孩子，从小在农村长大，物质的缺乏感对于像我们70年代的人来说是很有感触与体会的。

2016年6月12日史伟莎集团圆桌会慈善及拓展活动顺利展开，经过圆桌会的组织与各种准备，大伙带着山区儿童的爱心礼包，米和油等去探访山区儿童；注定这是一次难忘的经历，路上倾盘大雨，加上本来就崎岖的山路，令大家举步维艰，但是史伟莎人内心的热情并没有减退，反而因为天气恶劣的原因让这次旅程更具意义；当礼物送到山区儿童手上的时候，他们脸上的微笑，那种亲切感，让我忘却所有疲倦；仿佛看到自己的小时候，像有来自远方的亲人带上礼物回来看望自己时的那份喜悦，原来做慈善不单单是金钱上的支持，这种身体力行的感觉让我很愉悦，帮助别人的同时让自己在灵性上得到满足与进步。

感谢史伟莎集团，在做生意的同时不会忘记关注社会上有需要帮助的人，设立慈善基金，有幸能够作为这家公司的一份子，我感到自豪与骄傲，谢谢。





史伟莎CSR

# 慈善行，奉献爱 探访及关爱山区儿童活动

首先本人谨代表圆桌会全体成员感谢集团管理层及史伟莎慈善基金会的支持，让本届的圆桌会拓展活动别具意义。这次探访及关爱山区儿童活动，目的是为孩子们送上生活用品、传递我们的爱心及关怀。活动的资金来源分别来自史伟莎慈善基金会及在圆桌会今年主办的创意配音视频慈善比赛中，获奖者所捐出的善款。因此，这次活动是集合了全国史伟莎人的爱心和善心，一股善的力量渐渐凝聚起来。

从4月份开始，圆桌会便进行前期的策划及筹备工作，经过一番资料搜集及商议后，我们决定了与禾曼家商务咨询有限公司(CRC)合作，CRC是一家专门为企业提供履行社会责任服务平台的公司，并落实探访广西省河池市都安县拉烈镇伍仁村内的伍仁小学及弄岩小学(都安县是国家扶贫开发工作重点地区之一)。在4月中旬，圆桌会成员Gilbert和我作为先头部队，在CRC的杨晴小姐带领下，进行事前实地探访，目的是为了确定目标受助群众的生活所需品，以达到精准使用善款的原则、同时也为了确保这次活动之安全性和加强各项细节上的安排。

经过首次探访后，圆桌会在5月中已经定下整个行程的内容及捐赠的物品清单。接下来就让我简单汇报一下6月11日至13日这三天的活动内容吧！

第一天：所有管理层及圆桌会成员齐集于南宁分公司，进行礼物包装。我们为每个孩子各准备了10份小礼物，包括：鞋子、书包、文具及衣服等等。我们分工合作把礼物放入钉有孩子名字的布袋内。我们只用了大概一个半小时，便完成了232个爱心礼包的包装工作，之后交给物流公司送往学校。大家都为亲手完成送给孩子们的礼包而感到雀跃。

第二天：一行24人大清早由南宁出发到都安县，其间兵分两路。部份成员到超市采购学生家访的生活用品；而管理层则透过CRC及当地扶贫部门约见了两位家庭有严重经济问题的高中生，了解她们的状况。最终集团主席林先生决定为她们提供生活资助，直至大学毕业，真是功德无量！午饭之后，成员分为4个小组到山区探访了8个学生的家庭。这也让成员们体会到居住在山区是多么的艰苦。

慈善行，奉献爱，贫困山区的孩子更需要社会的关爱。上善若水，大爱无疆。(副会长马贵琴)

他们几乎都是留守儿童，但是，他们并没有感到难过，而是微笑着面对每天的生活。(成员郑德利)

笑容是可以跨越一切障碍的，虽然是陌生人，但只要我愿意张开怀抱，善意的笑容可以融化一切。(成员吴楚坚)

勿以恶少为之，勿以善少不为！光是金钱是不能解决山区的贫困问题，因此，我们需要走进山区，关怀他们。(成员陈家庆)



居住在城市的人十分幸福，在物质、资讯、工作机会等都比山区的人优胜，这亦令城市人慢慢变得不懂珍惜，容易把很多事物、机会，当成是必然的。(成员陈启发)

以前我以为「公益」这两个字离我们很远，它实际上就是一件很简单的事，任何人都可以参与其中，都可以为其付出一份力……(成员连明艳)

从孩子们身上看到了他们对上学的坚持、在困难面前表现出来的坚强。但愿这些孩子们都能健康成长，都能坚持不放弃上学。(成员曾玉莲)

好好工作，发挥自身最大价值，用实际行动回馈社会。这何尝不是一种慈善的行为？却恰恰是每个人都可以做到的。(成员吕游)



第三天：分别到访了伍仁小学及弄岩小学。我们亲手把爱心礼包交到孩子们的手上、把实用药物箱送给每一位老师及校长、同时亦把体育用品和益智棋类送赠校方。之后与孩子们进行互动活动，有的唱歌、有的画画、有的做分享。史伟莎的叔叔阿姨们都倾尽全力、法宝尽出，务求为孩子们带来最大的欢乐。

经过三天的旅程，我们深深体会到山区孩子们要面对的困难，例如卫生意识不足、教育的不全面和医疗设备等问题。因为没有供水设施，孩子们无论在家里还是学校都是依靠屋顶或一些储水设备来维持日常用水，他们只能饮用没经过滤和消毒的雨水，如储水不足时，洗澡也成问题，有时候一星期只能擦拭身体一次。因为没有修好的道路，交通不便利，孩子们都是走路上学的，

山路崎岖难行，一不小心便会酿成意外，如遇暴风雨天气，路面情况更危险了。听老师说孩子们步行到学校平均都要用上2小时，最远的要走3个多小时。

由于山区的生活环境比较封闭，但正因为这独特的地理环境，孩子们显得更天真和纯朴。在我们把善的力量带到山区的同时，孩子们亦把人性本善的特质显现在我们眼前。那一天，山区的两所学校被爱和善的宠力量紧紧笼罩着。史伟莎慈善基金会引领史伟莎人迈向慈善的第一大步，慈善的路虽然漫长，但如果有了您的陪伴和加入，我们会变得更加强大。

幸福并不是必然的，请感恩我们所拥有的一切！



除了生活必须物质，要让山区小朋友知道社会很多人关心他们的，只要心中充满正能量，他们才能真正走出贫困，变成凤凰飞出大山。(成员吴勇勇)

我相信，知识可以改变命运，只有接受到高等教育，他们才能走出大山，改变自己 and 家人的命运，物质的匮乏不能阻碍他们学习的心。(成员王嘉伟)

以前，慈善对我来说只是一个“词”，是有钱人的“专利”。但有了这次探访的经历后，我发现帮助需要的人，助他们一臂之力，这就是慈善。(成员陈展豪)

## 酒店、餐饮行业的有害生物控制

酒店及餐饮行业多为高楼大厦，由于涉及厨房和食品加工场所，加之地方大、设备多、条件好，这些建筑物一般都恒温，食源、水源相对丰富，房屋、环境结构复杂、各种管线、通道多、洞缝多，所以害虫的隐蔽、活动的地方也多。因为环境对害虫来说具备了如此好的生存繁殖条件，能吃得饱、喝得足、藏得住、温度适宜、营养丰富，可快速生育繁殖，所以它是不会轻易离开的。所涉及的有害生物几乎在此地都可以找到。这也是我们把它作为重点单位和场所的原因。

### 共性问题：

1. 楼层间的管井没有隔断，鼠类可以垂直通行。
2. 各种管线通道、电缆桥架没有密封，成为老鼠的“高速公路”。
3. 大量存在管道和洞缝，老鼠无处不到。
4. 吊顶天花成为鼠类的活动乐园，尤其是厨房的吊顶上面。从吊顶下来的水管、煤气管大多不堵严，成为老鼠上下的通道。
5. 厨房间的下水道、地漏，经常没有防鼠网或形同虚设。老鼠的活动能往下走，更隐蔽。
6. 各种电缆沟、线槽口、门底部缝隙过大或未封严实。老鼠、蟑螂进出方便，能躲能藏。
7. 食物（品）敞开，蟑螂能轻易地找到食物。有大量可口的食品可以选择，就大大降低了灭鼠的引诱力。
8. 各种操作间多，还有设备、灶台、橱柜、吧台、

台面、杂物堆放处、杂物间、控制室、控制柜、沙发、包间、茶水间、锅炉间、卫生间、管道间等，既有丰富的食物又有水源，温暖、潮湿、多缝，能基本满足害虫最低生存条件的地方非常多，成为它们逃窜、隐蔽的场所，成为鼠、蟑活动、孳生的第二场所，能暂时离开我们的视线范围。查不到它，它们能隐藏、活动场所真的非常多，必须要仔细，积累经验。

9. 每个层面都会有生活垃圾存放点或类似的场所。
10. 有大量的下水道、污水井、集水井、空调积水、假山、盆景等，可查到大量的蚊虫孳生地。不去除这些原因，蚊虫总是很多。

### 控制要点：

- 1) 安全原则：既要解决环境中所存在的鼠与虫，又要对环境、食品保证无污染。
- 2) 有效原则：组织工作上重视，具体操作中规范，用药要合理，做到科学防治。有效是指每次的灭效均应该在90%以上。
- 3) 检查原则：每次灭虫前，先做检查，了解虫情，有的放矢。
- 4) 经常不彻底的灭虫，会产生严重后果。
- 5) 应以防为主，防灭结合。
- 6) 做监测可准确了解害虫资讯，局部处理，节省人力，更可提高防治品质，减少投诉，维护好客户。

### 韩毅

上海虫害控制部 营运部经理  
进入PCO行业6年，持有害生物防制员高级证书，具有丰富的虫害管理知识与现场操作经验。





## 家居灭虫

在添置新家俱、购买木地板时，木材往往是不少人的首选，因为木给人一种温暖的感觉。然而，那么多种不同材质的木材，到底该如何选择呢？

### 松木

松木是一种色泽天然、纹理清晰、线条饱满的木材。松木家俱能保持木材本色，突出家俱的现代气息，为家居营造一份轻松惬意的感觉。

然而，由于松木木质较软，容易裂开、变形，而且密度较低，易被虫蛀，一旦家中有白蚁，松木家俱便很容易成为它们的美食。



### 枫木

枫木是另一款较多人选用的木材，其中以白枫木最常见。白枫木密度较高，不易被虫蛀，而且纹理交错，木材软硬适中，还有冬暖夏凉的特性。现时有不少木地板皆以此制成。



然而，由于它的颜色较浅，若大家选用白枫木制地板，记得要多做清洁，这样才能保持它原有的色泽！

### 橡木

橡木具有较鲜明的山形木纹，质地坚实、密度高，制成品的结构也相对较坚固，多用作制成欧式家俱等档次较高的家品。



然而，市面上有些不良的厂商为了赚取更多利润，会以橡胶木代替橡木出售，消费者若没有清晰的判断力，就很容易买了仿冒品。



由于各种木材的质地、优缺点不一，因此选择和保养工夫绝对少不了。若想好好保护你的木制家俱，建议在家居装潢期间进行一次白蚁预防，以药水直接喷洒墙身及木制材料，杜绝后患！

资料及图片来源：

百度百科：<http://baike.baidu.com/subview/1157003/1157003.htm>

古典家具网：<http://www.cfucn.com/jjzs/n/20130114/23729.html>

时尚家居网：<http://www.91bfg.com/xmjij/>

蒋忆尔 Jess

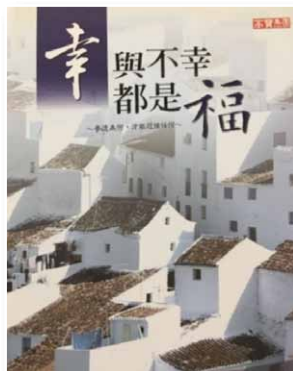
香港Marketing Executive



## 《幸与不幸都是福》

### 主要内容：

作者何权峰透过《幸与不幸都是福》，让我们看到了浮生百态的美好，进而找到了永恒豁达的方向与力量，用深入浅出的道理来说明一件事情的好坏不能只看当时，把时间拉长来看，会发现世间的美好。



### 读后感：

书中其中有一节写到毛毛虫的蜕变，毛毛虫羽化成蝶的过程是艰苦，但是成功蜕变之后，你才会明白原来被误认为的灾难，其实是来帮助我们的，只要经历了这个艰辛的成长，毛毛虫才会拥有七彩斑斓的外表及自由飞翔的能力。然而想要成功必须要做到以下两点：一、要渴望飞翔，二、要有脱离巢穴的勇气。这其实就好比我们现在的陌生拜访，在前期总是会经历困难重重，会有无数的拒绝，甚至遭受无数冷眼。但是只要我们有足够的毅力以及渴望飞翔的心，相信每一次的失败都是为成功铺下的基础，只有这样才能成为令人羡慕的彩蝶。

所以我们不要只看到眼前的片段，不要被拒绝所打倒，要放眼未来，要把时间拉长来看，相信我们今天所做的努力总会变成美好的事实。若干年后，事过境迁，当我们回过头来，你会发现，所有的事都是美好的，你会感谢自己的勇敢成就了今天的你。





# 唉，大公司！

时至今日，秀才遇着大公司，仍然是有理说不清。

话说七月初到某大电讯商分店开一张电话卡，一切手续办妥，店员最后索取住址证明。

「我是你们的现有客户，还要住址证明？」我在搜索背包时，下意识提出心中疑问。

「要的。」店员头也不抬起，「这是公司规定。」

我没有提出异议，终于在背包找到家居电费单，如释重负地递给店员，他接过后仔细检查，以入境处官员的口吻告诉我：「先生，此单不行，已经过期了。」

「没有过期，四月份的电费单，不是刚好三个月吗？」我嗅到一股异味，开始本能地作出申辩。

店员直眼看着我：「今天是七月十日，你的单列明是四月一日，过了九天，公司不能接纳，请提供另一张证明。」

我呆立了十秒，这么精准的管理实在令人吃不消，但我并未放弃，「可以通融一下吗？公司不会因为几天而拒收的。」我期望得到一次如神迹般优质服务。「不成的，公司会发现，然后罚我钱，你下次经过时取来吧。」店员的语气示意我要离开，我也不再麻烦他了。

## 我的专业令我不得不分析一下：

1. 过期九天的单不能证明住址，足以证明住址是这么靠不住的，那为什么要坚持呢？
2. 原有客户一直相安无事，为什么再来光顾要像新客户般从头申请？
3. 若员工酌情通融客户，本是天大美事，值得表扬和肯定，为什么要惩罚他们呢？

我对大公司服务政策的不合情理感到莫名其妙，决策者知道员工每天因为这些政策被人骂多少遍吗？难怪年青人不想上班，我当时都感到心痛。

「这样不合理的政策，你想我代你们投诉吗？」我临走前多口问了一句。

「不用了，打工就是这样。」店员冷漠地回应，他根本无兴趣做下去。

我回头看看这家大公司的招牌，每年在颁奖礼上拿下多少奖项一点意义都没有，到我要求他们提供服务时，他们根本连最起码的水准都没有。

唉，大公司！

### 郑柏礼 Paul

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》。





# 「新世代策略营销」(I-Marketing)

近年，「新世代策略营销」(I-Marketing)成为了最受瞩目的营销方法，各行各业也希望在这新兴的板块上占取先机。「新世代策略营销」就是指透过网上平台来进行商品和服务的推广。时至今日，各样数码媒体已渐趋成熟，同时亦变得大众化，更发展成为人类主要的沟通渠道之一。

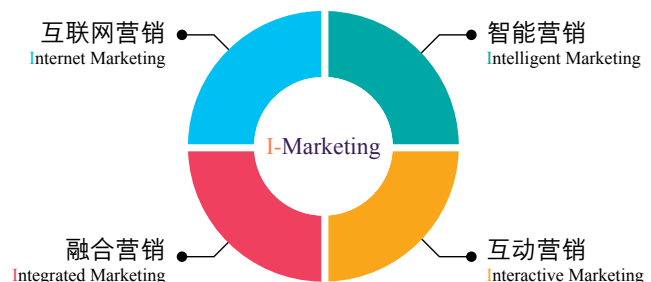
在商业运用上，网上平台能帮助企业在市场拓展上更进一步，全面地将其品牌的资讯传达到世界各地，达成最终的目标——将品牌和产品的价值推向极致。以下总结了笔者近年于教学、研究及顾问集于一身的工作经验，归纳出「新世代策略营销」的4大元素。

## 「新世代策略营销」的4大元素

- **互联网营销 (Internet Marketing)**：互联网在现今世代的资讯传递和销售上担当了相当举足轻重的角色。顾名思义，「新世代策略营销」其中一个最重要的元素就是「互联网」(Internet)。互联网确实彻底地改变了整个市场的商业模式，包括衍生了「网上广告」(Internet Ads)、「电子商务」(E-commerce)、「网上购物」(Online Shopping)等崭新的交易及推广方式。此等方式慢慢与市场营销结合，为不同企业带来更多生意增长，同时亦成功令企业的「价值链」(Value Chain)伸展得更远。
- **融合营销 (Integrated Marketing)**：除了互联网外，「新世代策略营销」亦非常着重「融合」(Integrated)，讲求「线上与线下媒体的结合」(O2O Integration)的。这是指企业利用网上和各式各样的数码媒介及传统媒介(如报纸、杂志等)，并结合和互动来达致最大的效用。虽然各种数码媒介已经成为独当一面的主流资讯传播媒介，但与此同

时亦绝不能忽略传统媒介的影响力。要有效地扩展企业的版图，必须双管齐下，才是致胜之道。

- **智能营销 (Intelligent Marketing)**：「智能」(Intelligence)是基于数据分析下得出的策略，是商业世界不可或缺的元素。现在消费者对于营销的要求都非常高，对于营销活动的细节亦非常讲究。网络上的资讯五花八门，要在当中突围而出，就要讲求如何以创新和创意来吸引观众的目光。科技的进步使企业能够透过互联网得到更多、更新的资讯，这些珍贵的资讯能协助企业进行更为准确的「市场细分」(Segmentation)，大大提升营销的效果。
- **互动营销 (Interactive Marketing)**：互动是有效提升「顾客参与度」(Customer Engagement)的重要元素。互动的市场营销活动能更有效地吸引消费者的目光及注意，同时令消费者融入于活动当中，藉以加强与消费者的沟通和提升他们的投入程度。企业必须由以往单向的「推式及拉式营销策略」(Push and Pull Marketing Strategies)转化为与消费者互动的「产销主义」(Prosumerism)。透过互动过程，从而增加消费者的参与度，而消费者亦会由被动的角色慢慢转化为主动参与，令他们拥有对活动的影响力，因而感到被重视。



### 凌羽一 Jeffrey Phoenix Hui

商业实战教育家、创智市场策略有限公司董事总经理、香港市务学会主席、Effie Awards (大中华区) 终审团评委。著有：《赢销策略》、《商识满天下》、《让品牌「飞」！》及《品牌超连结》(\*多次荣获诚品书局商业管理畅销书榜第1位)等。

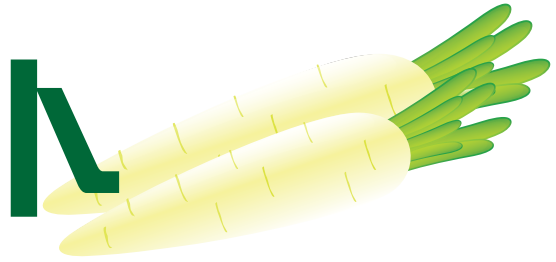
Email: [jeffreyphoenix@gmail.com](mailto:jeffreyphoenix@gmail.com)

Facebook专页: 凌羽一商管之友 — <https://www.facebook.com/lingyuyiphoenix>





## 萝卜



白萝卜在日常的食谱中屡见不鲜，街知巷闻的萝卜糕、白萝卜炖牛腩、白萝卜韭菜猪红、猪肠、白萝卜炖排骨汤等等，都是大众喜欢的菜式。在食得尽兴之余，应该深思一下白萝卜对我们身体的健康有什么影响呢？

白萝卜，色白，味甘而微辛，凉而散。主要入肺、胃经，能消积滞化痰下气宽中。治食积胀满、痰嗽失音等有一定功效。故坊间素有“十月萝卜小人参”之称。

笔者曾以自身作实验，在食用了一些肥甘厚腻难消化的食物(如炸鸡、芝士、年糕)后，出现了饱滞消化不良的感觉。此时，食用了几片白萝卜片，不消一会儿，腹中饱滞的感觉马上减轻不少！透过此例，可见白萝卜对因饱食而积滞胀满，确有明显的功效。

但是萝卜的解腻作用是通过其辛散的能力，将肥腻分解，从而达到消滞的功效。所以平常吃太多的话，会令脾胃内的正气因萝卜的辛散不能凝聚而减弱，以致脾胃的气火不足，食欲减退，营养亦因而难以转输及运送全身，出现容易疲倦、疲弱等症状。

<素问·经脉别论>说：“饮(食)入于胃，(经过大肠的清洗和吸收后)游溢精气(解作流动中的营养)，上输于脾，脾(以)气散(解作：输出)精(精微的血)，(经过心脏)上归于肺，(与肺中之气结合)，(流)通(地协)百(解作：全身)(经)脉，肺中的血是依赖脾胃的吸引和转输，如果脾胃的气，火不足，则消化力转弱，引致肺中的血供应减少，从而产生咳嗽等多种疾病。

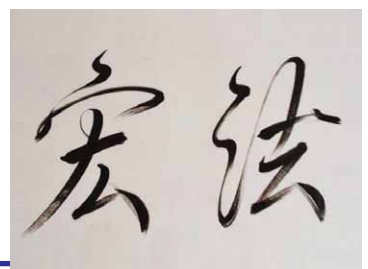
中医理论认为：色白者，入肺，白萝卜也入肺经。其辛散之气，能使肺气失于凝聚而减少。所以，肺气不足及脾胃虚弱者，一般不宜食用。

每逢春节，中国人传统上多以萝卜做一些糕点，作为送礼及招待之用。但是，因何有此习俗呢？原来是春节已届冬末春天将至的时候，万物经过冬天的寒冷，正处深闭收藏的状态，在这个时候食用适量的白萝卜，将有助身体的闭藏气机，转向疏泄运行，以应合大自然“春生”之理。

现代的都市人，因为在天气、饮食、起居等多种生存条件不足的情况下，脾胃已渐渐偏向虚弱，萝卜已不宜食用，此时可改用荳芽代替，荳芽有提升身体气机的能力，但是它的散力就远不及萝卜，所以不会伤及脾胃正气。立春后，不妨一试南方家常美食：荳芽荳卜(油豆腐)炒肉丝。

### 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。



## 脚底筋膜发炎

阿杰刚刚中学毕业，找到了一份推销文具用品的工作，但最近数月他却饱受脚痛困扰。每天早晨下床双脚触及地面时，阿杰脚板就会有很厉害的刺痛，但坚持站立一会，通常是梳洗完毕后，刺痛感却会自动消失。由于脚痛并未影响日常生活，所以阿杰起初并没有为此而看医生。但不久脚痛逐渐恶化，脚板不单早上会痛，有时经过数小时的案头工作后，一站起身时亦会触发阵阵刺痛，以致阿杰于办公室时常一拐一拐；除此以外，刺痛范围亦由脚底漫延至脚后跟及脚踝关节周围。

起初阿杰以为脚痛只是因为自己还未适应工作时的大量步行及双脚疲劳而已，所以他便买了一双更为舒适的皮鞋，又前往脚底按摩，希望能解决困扰多时的脚痛问题。但接受按摩后脚痛非但没有改善，反而变得更痛更肿，阿杰只好寻求骨科医生及物理治疗师的帮助了。

阿杰脚痛的医学诊断为脚底筋膜发炎（Plantar Fasciitis），常见于患有偏平足，或日常生活需要大量步行或长期站立的人士。而体重超标，小腿肌肉僵硬或穿着不合适的鞋具亦会诱发此病。

脚底筋膜发炎的物理治疗可分为病征控制及改善人体力学两方面。超声波治疗可改善炎症征状及加速消炎，电流刺激及冰敷患处则有改善局部血液循环及止痛的效果；至于改善人体力学方面则留意体重管理，使用柔软有弹性及有足弓承托的鞋垫以减轻患处所承受的压力。当脚底疼痛开始改善，患者就可以开始伸展小腿肌肉及脚底软组织，以减轻脚跟的压力。

不得不提的是，很多人知道高跟鞋对足部健康有不良影响，但却不知道平底鞋其实亦不能好好承托及分布体重。患者应选择鞋跟约一时至二吋及鞋底柔软有弹性的鞋具，以吸收步行时脚部所承受的撞击力；足弓位置亦要有适当承托，以平均分布体重及避免重量集中在脚底某一点。

**谢诗骢 Albert**

香港、澳洲注册物理治疗师  
[albert@bethesda.com.hk](mailto:albert@bethesda.com.hk)





# 帝王学的第四回

伏羲氏是中华民族从部落族母系社会到势族奴隶制社会演化的改革者、创始人。是他把“无用”的先天八卦图改革演变为后天八卦图的，而相传文王画后天八卦应是又加以完善，实际上从部落母系社会过渡到父系势族奴隶社会后天八卦随之已存立，否则就不能证明近亲姻关系的结束和远姻关系的出现。

先祖们从游渔猎部落过渡到奴隶制的势族统治，同时也开始了农耕进化，因为人类自觉的生存需要完善是一个十分漫长的演变过程；而这个过程的缩影已在先天八卦图和后天八卦图之中。后天八卦图是农耕生产的时间表，它首先纪录了四季顺序和八个节，当时社会一年分为八节，一节为四十五天，这样不便于使用，后来又进行改进，八卦图中又多了内容，那就是十二地支，从一年八节转变成12个月，才有了十二地支的由来。

漫长的社会演化、进化，出现了极权制（奴隶社会），到了夏朝，给八卦图中又一次增添了新内容，那就是天干的出现，所以在夏朝时中国的八卦图已很完善了，并制定了天文历法即夏历，（现今我们仍在沿用农历即夏历）。

这八卦图中有地支、天干，这样更有利于社会之应用，这时候先天八卦业已不用多途，只有代表农耕时节的作用云云；而演化进步的后天八卦帝王将用它治国安邦，兵家用它排兵布阵，行医者用它辨证施治，农家用它耕种收储，成为完善的朴素哲学，人人可用，利国利民。

奴隶制社会的开始，极权的统治下要分尊卑富贵贫贱，那在八卦图中怎样区别的呢？

坎为一白，坤二黑，震三碧，巽四绿，中央戊己黄色为核心帝王之色；乾六白，兑七赤，艮八白，离九紫等，这里共分出白、黑、蓝、绿、黄、紫六种颜色代表社会六个阶层的六种人物。

从乾、坎、艮三卦都为白色，白者百也，就是代表了

百姓。乾卦中的元老虽过去贵为当朝几品云云，但此时颇老矣！告老还乡后也成了老百姓，不过百姓中还称他为老什么大人、元老等，但大家心里明镜似的“这个老头等死哩”，嘴上恭敬，心里已不当回事了，因为他人生就要走到尽头了；所以大家都是一回事，老百姓，白丁也。

坤二黑，坤为夜间所指故黑也，古时姓王的女人嫁到张家就叫她张王氏，丈夫老大、妻排第二、又张王两重姓亦为二，天是老大地为二，所以坤二黑代表无权的老妇人。

震三碧为蓝色代表公门中有权者、当权者、有文化的人，更代表天空的颜色，碧蓝的天空代表了廉洁的象征，又表示天的高尚（上）是领导民众的力量，故为有权，当然这蓝天之上又分出几重天，皇家有级别，官员也有级别。

一天、二地、三为帝，故帝又出乎震，象征先民的认识除天大地大就是帝王。帝出乎震，齐于巽，巽为令，为风无孔不入也，也是指皇家的宫廷内室是巽的居所，为了更加显赫，皇家又把“黄”色据为己有，他可以把任何人家的女子封官入中宫禁地，实质上皇家的颜色是黄色，但公门也是皇家（黄家）的，属蓝色的人也是皇上的人；传令者的颜色是绿色，也代表军队（皇家军队），绿为柔木草色，又风为巽令，柔木在风中那株不个个弯腰，故令为四绿，今天这个颜色大多仍用为军队、邮差信使之着装颜色。

七赤是指少女，前文阐述女儿到七岁至十四岁时能歌善舞者，漂亮者，可为红色，红色又为喜色，善艺者女孩子易走红，受追捧则可红遍天下，故七赤为红。

九紫指离卦，离兵家有火速之义，宜战事，是精气最足之时，离又为战火兵戎之地，当然也是中女所属的颜色，少女初长成，一家女百家求，窈窕淑女红的发紫，虽说是求婚，也有竞争之意，更甚者为女人动兵戈者亦不少见，这些问题在以后的章节中也会详谈，暂时不论。

连山弟子黄忠建博士  
2016年8月2日于香港

## 黄忠建博士

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及香港，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》



# 好员工的六种工作态度

在一次场合，和朋友谈起成功人士的关键因素，朋友毫不犹豫地说是「聪明」，原因是一个聪明的人，能够用较少时间达成心中的理想。乔布斯和盖茨就是朋友眼中的好例子，他们大学没念完，就开创了自己的事业。

然而，我认为聪明虽然重要，但在实践理想的过程，心理因素及人际关系却同样重要。以乔布斯为例，当他创立苹果公司时，起初也是荆棘满途，例如他虽然拥有专业的电脑知识，但却不懂管理技巧，结果被公司管理层逐出自己的公司。然而，乔布斯没有因此而放弃，经历多番的历练，结果重回苹果公司，并带领公司成为当代最有价值的公司之一。由此可见，即使是天才如乔布斯，也需具备与人相处、合作的能力。

我算累积了多年职场跌碰的经验，对我来说「好的员工」要具备六项原素，就是：**勇于承担、要有理想、不怕困难、充满动力、有归属感及团队精神。**

先说勇于承担，作为一个好员工，除了完成自己份内的工作，更重要的是愿意为上司和同事分忧。在三国时代，刘备临终时，嘱咐诸葛亮辅助儿子继位，诸葛亮真的做到鞠躬尽瘁，死而后已。这就是勇于承担的表现。

一个出色的员工也会展现自己对工作的理想，是有目标的。他们总认为自己有能力将工作做得好，利用更有效率的方法完善体制。在我不同的工作岗位上，往往会遇上不同的困难，有一些困难是我们从来

没有想像过的，也不知道自己是否能够应付，这时候我们便要给自己信心，让自己全力以赴，硬着头皮向前直冲。问题往往因为我们有锲而不舍的精神而得到解决。在爱迪生发明电灯时，他曾经过了1000多次的失败，肯德基叔叔在售出他的炸鸡配方时也经历了1000多次的失败，林肯直至60多岁才当上美国总统。

当然，积极的思维让我们对工作充满动力和热情。平时和朋友交谈，不难察觉他们对工作充满热情，还是充满消极。我发现，积极乐观的人对工作充满动力，希望把事情做到最好，也就是因为这种无畏无惧的精神，让他们获得成功。

其次，对团队的归属感是不能忽视的。对于我们这些朝九晚五的打工仔(上班族)，公司仿佛就像我们的第二个家。如果我们对于这个家没有感情，没有归属感，我们怎会将工作做好。相反，如果我们认为工作对我们十分重要，我们喜爱工作的话，我们一定会对工作投入感情，将工作做好。谈过恋爱的朋友必定知道，爱情不是对等的，有时我们付出多一点，有时候对方付出多一点。就是这种交替的付出，让我们感到无限的惊喜，这与我们与公司的感情同出一辙。

最后要谈的就是团队精神，工作往往都不是个人的，在工作中我们每天都要跟不同的朋友合作，但不同的同事却有不同的工作特性和性格，我们要在当中互相协调和合作，这种工作艺术一点也不简单。但只要用心和真诚地与人相处，通过年月的磨合，有效的团队一定会建立起来。

## 司徒永富

鸿福堂集团执行董事，身为企业家，但同时一人身兼多角，包括副教授、演讲员、写作人。著有《老板要的不是牛》、《唔紧要——心中有富的人生智慧》等。





# 投诉 vs 机遇

美国通用汽车公司的庞帝雅克 (Pontiac) 部门收到一封顾客投诉信，信里说：『每当我开着新买的庞帝雅克买香草冰淇淋（雪糕）后，汽车就发不动，但如果是其它口味，汽车发动就很顺利。我要让你知道，尽管这个问题听起来很不可思议，但它的确给我生活带来不便。』

事实上Pontiac的总经理对这封信真的心存怀疑，但他还是派了一位工程师去调查，惊讶的发现这封信是出于一位事业成功、乐观、且受了高等教育的人。工程师与顾客一同去买香草冰淇淋回到车上后，汽车真无法发动。工程师之后又依约来了三个晚上。巧克力冰淇淋，汽车没事。草莓冰淇淋，汽车也没事。第三晚，香草冰淇淋，汽车无法发动。

这位善于思考、有逻辑的工程师，不相信汽车对香草过敏，开始记下种种详细资料，如时间、汽车使用油的种类、汽车开出及开回的时间……根据资料显示他有了一个结论，这位顾客买香草冰淇淋比其它口味所花的时间要少。经分析，香草冰淇淋是最畅销的口味，店家为了让顾客每次都能很快的取拿，将香草口味特别分开陈列在单独的冰柜，并放置在店的前端；而其它口味则放置在距离收银台较远的后端。

汽车会因为从熄火到重新启动的时间较短时就会无法发动？原因很清楚，绝对不是因为香草冰淇淋的关系，很快地分析出答案应该是“蒸气锁”。因为当

这位先生买其它口味时，因时间较久，引擎有足够的散时间散热。但是买香草口味时，由于花的时间较短，引擎太热以至于还无法让“蒸气锁”有足够的散时间。

聪明的通用人，以此顾客投诉事件作为企业产品宣传亮点，大力度改进“蒸气锁”，赢得市场一致好评，因此带动市场销售。

面对顾客投诉，我们要秉持着冷静的思考去积极找寻解决的方法，以此不断优化工作流程，不断给予员工进行“事件教育”。不要直接就说那是不可能的，也不要轻易下结论，要认真调查、分析再做决定。投诉事件反而让我们在解决问题中不断进步。

我们要相信，向企业投诉的顾客一方面要寻求公平的解决方案，另一方面说明他们并没有对企业绝望，希望再给企业一次机会。而及时处理好顾客投诉，也意味着再一次销售的开始。资料证明50%-70%的投诉顾客，如果投诉得到解决，他们还会再次与公司做生意，如果投诉得到快速解决，这一比重更会上升到92%。因此，顾客投诉为企业提供了恢复顾客满意最直接的补救机会，鼓励不满顾客投诉并妥善处理，能够有效阻止顾客流失。

会投诉的客户才是真的回头客户或者是真诚的客户！一位不满意的顾客是一次机遇！

## 月亮老师

连续十年从事上市集团公司人力资源、销售团队管理工作。精通企业内部管理，自2004年开始从事专业培训授课工作，擅长将心理学与团队建设、企业管理相结合，管理实例具体，直击企业绩效。

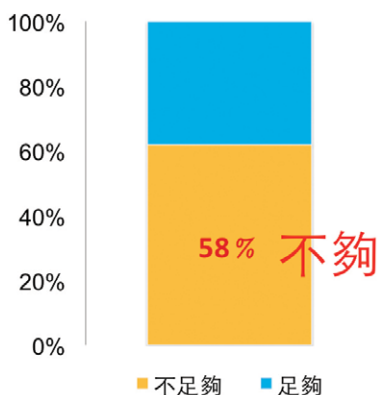




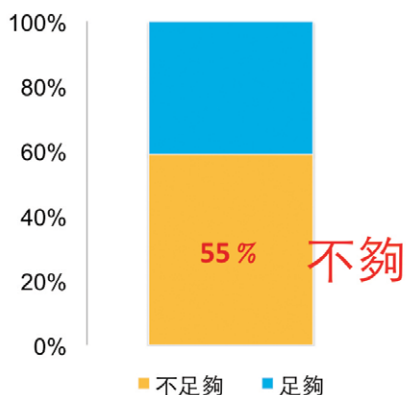
# 《我赞! 焦点》

「我赞!」曾委托香港浸会大学进行电话调查，随机抽样访问了900名香港市民，收集他们对社会上赞赏文化的看法。当中包括以下两条问题：

你认为你的上司  
对你的讚赏足够吗？



你认为同事之间的讚赏足够吗？



如相同问题在你的机构里进行，  
你预计结果会是怎样？

「赞赏」与「肯定」，乃是机构为员工建立正面情绪之两大重要概念。据调查发现，员工于机构持续地获得称赞与肯定，能提升以下元素：



研究亦同时表示，获充分「赞赏」与「肯定」的员工，才能够为机构发挥出他们最佳的潜力，令个人以至机构层面皆可衍生最大的凝聚力。

以上调查数据及结果，对你有什么启发？



# 《赞人热泪》



被赞的员工Ling（左二）收到赞赏时说：「我记得这件事啊，但没想到一个微不足道的帮忙，会令顾客感到窝心！这份赞赏，是对整个店铺一个很大的鼓励和推动力！」

简单的一个小动作，你不一定需要做，但，还是要谢谢您！

21/3晚7:45左右，和岁半儿子往屯门市广场井井屋食堂用餐，服务员很迅速安排了我与儿子于吧台座位就座。儿子坐下婴儿椅不久，有轻微的哭闹。当我在安抚他的时候，店铺主管Ling刚好在旁边，拿了一块纸巾为他拭眼泪……一个很简单的小动作，令人很窝心。谢谢您！

— 赞赏家 Christine Tin

# 《赞笔绝口》

一个经常投诉，而又不懂得欣赏他人的人，就像一个准新娘，快要行入教堂前，却发现自己婚纱上有一个2mmx2mm的黑色污点。

她立即皱起眉头，并骂婚纱公司的职员失职。跟爸爸进入教堂时，仍记着那个污点，面无表情，没欣赏到站在教堂前面，等着她，深爱她的新郎，多想看见她面上的笑容；她也没欣赏到，亲友前往教堂祝福她的一份心意，你说是多么可惜呢？

其实，婚纱有99.9%的面积都是洁白的！

今日的香港就好像这样，媒体经常带动我们去扩大服务人员身上的小污点，少从另一个正面角度，去欣赏人与生俱来的美善，以及透过服务，为他人带来美好的能力及实际事迹。

我们不是说不应该去投诉，但现在社会所鼓吹的投诉及赞赏文化比例，虽然不至于99.9比0.1，但都是一个极不平衡的情况。这个投诉及赞赏文化的比例，绝不能够反映香港人与生俱来的美善，以及透过上一代人教育我们而具有的欣赏与尊重。

人的美好有很多是与生俱来，但赞赏的能力并不是。那是透过我们的家庭、学校、社会来教育我们去掌握赞赏的能力。赞赏他人的能力是需要年少时培养、建立。在今天青少年重视网络文化的年代，我们期望透过网上平台「我赞！」，在香港推动一个带出人性美好的一面和鼓励我们进步的赞赏文化。

今日的香港就好像这样，媒体经常带动我们去扩大服务人员身上的小污点，少从另一个正面角度，去欣赏人与生俱来的美善。

我赞  
praisage  
以诚赞赏 悦己悦人

## 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

台北市士林区延平北路六段419/421号  
886 2 2 810 6366

### 桃园

桃园市中坜区永强街16号1楼  
886 3 452 6052

### 台中

台中市北屯区松竹北路100号  
886 4 2242 6368

### 台南

台南市永康区东桥三路125号  
886 6 302 7500

## 华东地区

### 上海

上海市徐汇区田州路159号12单元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1楼  
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

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

### 中山及肇庆

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  
86 750 390 8015

### 佛山

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

### 福州

福建省福州市鼓楼区东街街道东街  
121号新亚大厦16楼03室  
86 591 8750 5755

### 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号地铺  
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浦南一路37号楼  
第二层201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  
交口西北侧凤仪园1-3-1202  
86 22 2755 5862

## 史伟莎集团旗下

### 生机源(香港)有限公司

香港九龙新蒲岗大有街36号  
华兴工业大厦9楼C座  
852 3575 2575  
www.biocycle.hk

### 瀛峰有限公司

香港九龙新蒲岗大有街36号  
华兴工业大厦9楼C座  
852 3575 2555  
www.biokill.hk



保障健康 · 洁淨世界



lbsgroupcn



史偉莎 LBS Group

www.facebook.com/lbsgp



www.lbsgroup.com.hk  
www.lbshygiene.com.cn