

360° 史偉莎

issue
05
06.2017

 **LBS** LBS Group
史偉莎集團

保障健康 · 洁淨世界

保障健康 · 洁淨世界

目录

编辑组
大中华发展及支援中心助理经理
陈巧萍 Doris

欢迎大家踊跃投稿和提出宝贵意见到
《360°史伟莎》编辑部邮箱
lbsmagazine@lbggroup.com.hk
协助我们将这个沟通平台办得更好。

美术
Keith Design

发行量 28,500本
繁体 香港印制 15,000本
台湾印制 5,000本
简体 香港印制 8,500本

版权所有，不得翻印

03 主席交心

04 集团理念

05 集团品牌

06 伙伴第一
广州卓越教育

08 追踪史伟莎

28 圆来如此

29 由心出发
“我们>我”

30 人材“5”Rs
优秀员工得奖感言

32 新知灼见
隔油池、化粪池、沙井及污水处理服务

34 成功秘笈
史伟莎代言人
回望十年 感恩前行

38 员工见地

43 虫虫特攻
白蚁的综合防治

44 史伟莎CSR
慈善行和净滩活动

46 吾爱吾家
人活一口气

47 与文成长
《假如给我三天光明》

48 管理心法
盲目，幸福！

49 易芦医话
洋葱

50 治疗自疗
妈妈手（拇指腱鞘炎）

51 帝王之学
帝王之学的第五回

52 心中有富
玻璃式经营法

53 滴水感悟
细节决定成败

54 有赞友坛

主席交心

林浩宏 Franco

史伟莎集团主席



史伟莎集团旗下的各品牌，超过百分之八十的业务是为不同客户提供各种的卫生服务，其余是提供各种卫生产品，而客户选择我们的产品，很多时候都是因为我们提供产品的同时，非常强调客户服务，甚或把产品加入服务原素，使产品的功能得到更好的体现和发挥。

所以史伟莎绝对是一家服务型的公司。

全世界最成功的公司，大部份都是提供服务或在产品里加入很多服务原素的，这样便能以“服务水准”与竞争对手产生差异化，而不需要单单用价格去竞争，大部份客户会选择服务好的公司，而不是买最便宜的服务。只懂用价格去争取客户的公司，代表了缺乏创意和为客户提供额外价值的能​​力，也会堕入经营的恶性循环，造成客户、员工、公司的三输局面，最终必定被市场淘汰。

作为一家服务型公司、一位服务业从业员，怎样才能做得出色？

我认为关键是我们是否有灵魂地提供服务，不可以只带着躯壳去工作。

什么是我们的灵魂？

能够深刻明白到自己工作背后的意义、价值、使命，便是我们的灵魂。

“保障健康·洁净世界”就是用最简洁的方法总结了史伟莎人工作的意义、价值和使命，也将是史伟莎集团的灵魂核心口号。

史伟莎人虽然不是会计师，但我们对于保护客人的形象、资产有很大的贡献；

史伟莎人在餐厅工作，虽然我们不是厨师，但我们也对客人们能安心用餐有很大的贡献；

史伟莎人在医院工作，虽然我们不是医师，但我们也对病人们的痊愈有很大的贡献；

史伟莎人在学校工作，虽然我们不是老师，但我们也对学生们的求学有很大的贡献。

想像一下这世界如果没有灭虫、清洁工人，这世界会变成怎样？我们对社会、国家是十分重要的。

很多其他行业朋友问我，为什么那么厌恶性的工作，史伟莎的同事也愿意做？我回答他们：同事起初可能都是因为考虑收入、前途等原因加入史伟莎，但之后慢慢投入了工作，融入了史伟莎大家庭的文化，便培养了一种可能连他们自己都不知道的使命感，因为帮助到别人而开心、满足，慢慢变成不是单单为钱而工作了。

我们如果能从心而发认同自己的工作，自然会用心去做，便必定做得出色；能够做自己认同的工作，更是一件非常幸福难得的事情。我们就算不是“做我所爱” (do what I love)，但史伟莎人都因为我们工作的意义、价值、使命而慢慢变成“爱我所做” (love what I do)。

史伟莎人加油！



林卓仪 Dorothy

史伟莎集团副主席

十九年前我和集团主席林先生凭藉单一理念引进了洗手间卫生消毒服务，希望客户们能得到一个既超值又能提升洗手间卫生水平和形象的服务。当时并没有什么宏图大计，只是知道一路坚持按这个正确的想法去做，只要得到客户的认可、累积良好的信誉，就有信心把事业做起来。

我作为管理公司内部营运、人力资源分配及后勤支援等方面的工作，接触各部门同事的机会比较多。回想起公司从开业至十二、三年的时期，我每天必须跟个别技术员倾谈心事——包括工作的情况和他们的内心感受。因为我知道他们从事的是非常艰苦且厌恶性的工作，如果公司能够给予他们多些支持和鼓励，将令他们愉快的工作之余，对

公司有着更大的归属感。虽然那时候的公司并没有具体清晰地表达工作使命和目标等等，但我清楚地记得那时候的技术员同事们告诉我，当客户看到他们满头大汗地把洗手间每个设施清洁得锃光瓦亮，发出由衷的赞美时，他们就会开心和满足一整天喔！所以他们的付出不单单是得到了金钱上的报酬，更大的回报是能够获得客户给予这些劳动成果的肯定，这就是他们每天积极工作的最大动力！

今天的史伟莎已有了非常明确的企业目标及使命，令不同时段加入的同事都能清楚了解我们的工作价值。今天，我们史伟莎人虽说身处在各地方文化的不同地域和地区，大家的初心依旧是一样的——提升整个社区卫生水准，保障大众的健康！这个正是我们工作的重大意义！再次感谢每一位史伟莎人为客户、为公司、为社区所作出的贡献！



我们已设立主席信箱，欢迎各史伟莎人透过电邮 (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。



集团理念

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
- 超越客人的期望

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

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、马来西亚及中国内地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



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



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



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



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



BioCycle

Air Conditioner Energizing Service

生機源空调洁净服务

采用由澳洲 HydroKleen 创新技术及设备，已获得澳洲国家哮喘协会认可。提供空调系统的洁净、消毒及保养等服务，经洁净后，空调内的污垢及微生物几乎可清除，同时减少害虫滋生，让您拥有清新健康的空气



卓越教育

信赖源于专业， 合作在于诚信

「教育」对于一个国家的长远发展绝对重要，尤其是提升年青一代的知识水平，拥有与世界竞争的能力。我们很荣幸邀请到以「学生最喜爱，家长最信赖的学习成长之地」为愿景的卓越教育接受本期360°史伟莎专访。



校建行政部何嘉丽主任

不断创新，与时俱进



卓越教育希望之星英语风采比赛



卓越教育唐俊京校长

卓越教育创立于1997年，现立足于广州，辐射华南区，布局北京、上海、深圳等全国重点城市。「愉快教育、成功教育」是其办学理念，亦自觉地践行「培养成功素质，助力国家未来」的使命。主营业务为课外辅导，并逐步发展出具质素的教学产品及全日制(高四、初四、国际高中)课程等可持续发展方案，专为5-19岁的学生群体而设。与时俱进，通过互联网工具升级教学产品，提升教学效果，至今，每年报读课程的学生已超过40万人次。

坚持不懈地为顾客提供优质、超值、创新的服务及产品，这与我们的集团不谋而合，我们的专业卫生解决方案，亦已推广至东南亚30多个城市及地区，提升当地社区的卫生水平。

专业诚信 伙伴共赢

卓越教育认为选择一个良好的合作伙伴，诚信与专业是基础。我们一直坚持与伙伴诚信合作，兑现服务和跟进承诺，替客户解决问题。

2014年卓越教育开始与我们合作，卓越教育校建行政部主任何嘉丽小姐回想说：「在洗手间卫生管理这个领域中，史伟莎是一个表现专业的品牌，不论高、中、低档次的服务场所或娱乐场所都能看到「经由史伟莎消毒」的服务标签。经与史伟莎合作后，我们感到很满意，这是因为史伟莎不但为我们提供专业服务指导培训，而且技术员都是训练有素，再配合定期质检和及时跟进，加上我们收到校长们的认可回馈，所以我们也放心继续与史伟莎合作。」



卓越教育课堂学习场景

舒适环境 客户信赖

为贯彻「学生最喜爱，家长最信赖的学习成长之地」的愿景，卓越教育除了传授正确的学习方法外，亦通过灵活多样的教学方式，培养学生的多维度素质，帮助激发学习动力，提升学业成绩。可持续发展是卓越教育的企业战略，把「教」与「育」作为社会责任的指导原则。通过「护烛·乡村老师关爱行动」与「卓越展翅公益助学计划」两大公益项目，为乡村教师提供教研培训等有效帮扶，让贫困学生获得更好的学习和成长机会，弘扬关爱互助精神，加快教育发展，逐步履行身为教育机构对社会的责任。



卓越教育「护烛·乡村老师关爱行动」

另外，卓越教育不断的提高教育品质包括改造升级校区、采用现代化教育用具、开设多元化课程、提供舒适和安全的学习环境。校区空气清新是让学生、家长对校区环境的第一良好印象，因此，校区环境消毒杀菌和空气净化工作更是重中之重，以保障学生、家长和老师的健康。何主任表示：「我们每个校区师生众多，洗手间使用频繁不断，要保持洗手间没异味光靠普通保洁很难做到，因此选用了史伟莎的洗手间卫生管理服务；新校区的空气净化服务，经过第三方权威机构认证，证实史伟莎的服务效果优于其他公司，所以我们其他校区亦陆续使用史伟莎空气净化服务。」。

卓越教育在细节上体现「以客为先」、「关顾入微」的精神，绝对值得师生和家长们的信赖。

我们亦在此衷心感谢伙伴们对我们的信赖和认同，更颁发锦旗赞扬技术员，我们会继续努力以「保障健康·洁净世界」的理念，提供最优质的服务。

信赖源于专业，合作在于诚信。
史伟莎和卓越教育携手合作，打造
安全、洁净、卫生、舒适的学习环境，
保障师生健康，成为客户值得
信赖的伙伴。



获卓越教育颁发清洁服务锦旗

史伟莎香港周年晚宴

《保障健康 • 洁净世界》



开场舞龙表演



开场舞龙表演



兴高采烈的同事们

一年一度的史伟莎香港周年晚宴已于2017年2月11日举办，年会除了是感谢同事们过去一年的努力付出外，亦让同事们更了解公司的发展，同时，更可与两岸四地的同事互相认识，共筑手足之情。故此，一如以往，除了香港同事外，各地区的史伟莎同事、嘉宾及供应商亦远道而来参与，人数更打破往年纪录，达470多人，可见公司的发展日益蓬勃。

周年晚宴的主题为《保障健康 • 洁净世界》，反映出史伟莎除了是一间为客户提供全面卫生解决方案的公司，更着重教育客户卫生常识「由自己开始」，提升社区卫生意识和水平。晚宴以「色彩缤纷」为着装主题，同事们亦悉心装扮，务求赢得「最佳衣着大奖」。

晚宴先由精英会同事的舞龙表演揭开序幕，经过集团副主席林小姐Dorothy点睛后的飞龙在场内飞舞，生气勃勃，为晚宴掀起第一个高潮！接着在正、副主

席林先生Franco、林小姐Dorothy的带领下，连同香港管理团队、各地区主管及大中华的董事们与所有宾客祝酒，晚宴正式开始。

今年大会以一种别出心裁的方式——刮刮卡选出获得「台奖」的幸运儿。台奖是既精美又实用的「史伟莎电子文仪礼盒」，得奖者收到礼盒后，无不流露出喜悦之色。

每年年会都会颁发不同的奖项，当中包括「优秀员工奖」、「5年服务奖」及「10年服务奖」，看到那些与公司共同成长、共同奋斗，一同书写史伟莎历史的同事们上台领奖，真的令人非常感动与鼓舞。



祝酒仪式



最佳衣着大奖三强



抽奖环节，中奖的同事，笑得多么开心！



保障健康
洁淨世界



拍卖环节



拍得拍卖品的同事



同事们非常投入地参与集体游戏

天才表演的环节，今年共有5队参赛，分别为中山、北京、广州、深圳及香港，每一队均施展浑身解数，令人目不暇给！最后，在难分难解的情况下，由香港队以「绝密档案之洁净世界」再次获得冠军殊荣，他们更自制了「闪卡」义卖，所得款项，全数捐予「史伟莎慈善基金会」。

大会今年特别为「史伟莎慈善基金会」制造了20只刻有集团理念的精美银碟作筹款拍卖。大家都非常踊跃，气氛极为高涨，其中叫价最高的是刻有“我们>我”（我们大于我）理念的银碟。当晚亦安排了6位筹款天使在现场募捐，各善长人翁都慷慨解囊。晚宴的各项筹款活动为「史伟莎慈善基金会」合共筹得港币六万余元！

同事们最热切期待的当然是抽奖环节，感谢供应商的赞助，今年香港及大中华共有40多份奖品，同事们声嘶力竭地叫唤自己的名字，掀起全晚的另一高潮！精英会成员以热舞高唱作为压轴节目，还邀请Franco、Dorothy及所有同事上台狂热共舞，为整个周年晚宴划上完美的句号。

万分感谢所有协助和筹备年会的工作人员，包括香港精英会、管理团队及各地区主管，让同事们可以顺利出席年会，感受香港同事的热情及精英会为大家预备的精彩节目。

明年我们定会做得更好，期待明年再会！



中山天才表演 — 史伟莎狂想曲



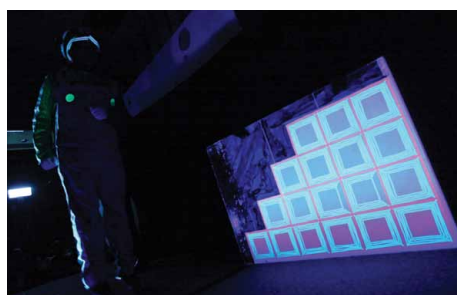
北京天才表演 — 印象北京



香港天才表演 — 绝密档案之洁净世界



深圳天才表演 — 小鸡拜年



广州天才表演 — 我们的故事



香港队再次夺得天才表演冠军

2016-2017年 获奖名单

香港区十年服务奖



杨再谦、罗梓颖、方晓明、刘冠安、周美信

港澳区五年服务奖



(上至下, 左至右) 陈绍辉、翟爱兰、翁美珍、辜荣光、郑维选、吴建宏、蔡玄忠、谭栋强、唐晖程、杨仰初、刘鹏、简浩强、张国威、林秀英

大中华十年服务奖



(上至下, 左至右) 李小花、陈佩娴、简结婵、陈德孟、成桂娣、陈启发、王英斋
(没出席) 吴德康、杨光元、杨红玲、何玉兰
黄铮、黄信礼、蒋中文、杨浩伦

香港最优秀员工奖



骆健康、卢伟雄、周敬蔚、陈洁萍、方晓明

最高销售大奖—金、银、铜奖



金奖 — 澳门韩帅 (没出席)、银奖 — 高雄林逢凯、铜奖 — 台北胡清翔

香港营业部 最高销售大奖



简浩强

香港新产品 最高销售大奖



周敬蔚

大中华锦旗参与率地区大奖 初阶组 专业组



南京



北京

学分目标金奖



广州 — 马贵琴



香港 — 黄少烈



深圳 — 杨双凤
(目标金奖及德奖)



深圳 — 罗祝茹(智)



香港 — 陈振强
(目标金奖及体奖)



广州 — 骆留明
(目标金奖及群奖)



广州 — 陈亮达(美)

学分德、智、体、群、美优秀奖

澳门年会

LBS
LBS Group
史偉莎集團

保障健康
洁净世界

澳门年会于今年2月10日举行，公司同事与各地领导欢聚一堂，年会除了大家把酒言欢，当中亦安排了小品，抽奖，游戏及唱歌，整个晚会气氛相当浓厚，各地领导与同事们都非常尽兴。期待明年相见！



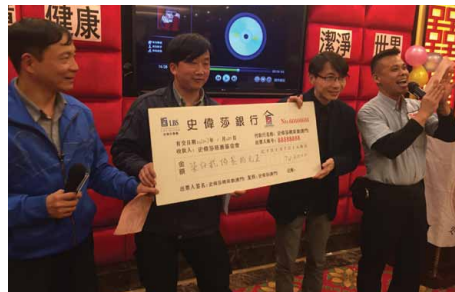
年会大合照



就是我抽到大奖的



看看谁最抢镜



善款交接



新时代的卓别林

生機源、瀛峰、 维保生年会

一年一度的生機源、瀛峰及维保生周年大会于三月十一日举行，今年的主题是团体大赛，目的是增加同事的合作性和提高凝聚力。所有员工分成四小组接受一连串的游戏挑战。各同事都认真投入游戏，发挥团队精神。

小组挑战一直进行至晚宴，配合集团正、副主席林先生Franco和林小姐Dorothy致词、各部门年终报告、十大优秀员工颁奖及大抽奖环节，令晚上的气氛更为热烈和兴奋，让各同事都度过轻松和欢乐的一天。

公司每年都按同事在年终评估的成绩选出十大优秀员工，2016年的优秀员工为黎思颖、李国强、王德伟、巫君励、莫仲铭、Benjamin N. Delos Santos、黄洁萍、许少辉、李建辉及汤志明。



数字游戏



Party Room 接力赛



小组挑战赛冠军合照



团体大合照

撰稿 | 市场推广及传讯主任 吴民龙 Adam



十大优秀员工合照



你跳我就跳

台湾年会

史伟莎台湾区首次全台大集合之感恩忘年会在台中展开了！所有员工欢欣鼓舞的参加了第一次的全台大聚会，许许多多只闻其名未蒙其面的人终于见面！美好的场地、美好的餐点、精致的礼物加上集团正、副主席林先生Franco与林小姐Dorothy偕同各级官员莅临加持，让大家的情绪嗨到了最高点！

各地区一系列的表演，增加了年会的可看性，更显现出团结一心的氛围！

年会中更表扬了年度内各项表现优秀的人员与团队，为所有同仁的辛劳一次又一次的嘉许与赞扬，更是不断的灌注着来年奋斗打拼、积极向上的动力！！

这次全台大集合的年会，在热闹与欢笑中度过，这是第一次，期待下一次，更期待往后的每一次！有你、有我、也有他，让我们一起在史伟莎努力的奋斗事业，疯狂的玩乐人生！



全台百人大合影



开心欢庆畅饮快乐



致赠台湾区慈善募款



年度最高业绩业务合影



台南区舞蹈表演



桃园区模仿舞蹈表演



高雄区恐龙舞表演



贰奖得奖人员合影



肆奖得奖人员合影



伍奖得奖人员合影

华东年会

金猴辞旧岁、雄鸡迎新春！2017年华东史伟莎迎春晚会于3月4日在上海举行，史伟莎家人们在此齐聚一堂，晚会以“保障健康•洁净世界”为主题，参会者都穿着或佩戴了带有金鸡元素的服饰与配饰，现场处处洋溢着祥和、欢乐的气氛。



年会大合照

迎春晚会在开场舞《金鸡迎新春》中拉开帷幕，首先是集团管理层的致辞及华东区区域总监阐述2016年度华东区业绩表现，希望公司全体员工在新的一年里能够共同努力，再创新高。紧接着华东各地精心准备的演出节目逐一上场，展现了史伟莎人的多才多艺，能歌善舞，赢得了阵阵掌声。在表彰颁奖环节中，公司对同事们2016年的卓越表现给予了肯定和感谢。抽奖环节将晚会的气氛推向高潮。当晚亦举行了慈善义卖捐款活动，现场募集的善款全额捐献给「史伟莎慈善基金会」。迎春晚会在掌声笑声中结束，华东史伟莎又将迎接新的任务，踏上新征程！努力！加油！

保障健康
洁净世界



年会主持人



学分制目标铜奖



致赠年会慈善捐款



舞蹈 — 金鸡迎新春



上海表演 — 十年



无锡表演 — 我相信



武汉表演 — 大吉大利大鸡腿



杭州表演 — 参差不齐



南京表演 — 祝福歌

追踪史伟莎

华南年会

LBS
LBS Group
史伟莎集团

保障健康
洁净世界

不忘初心，撸起袖子加油干！保障健康·洁净世界，成为卫生行业国际领导者。

2017年1月7日史伟莎集团华南区年会在东莞拉开帷幕。

此次年会8个地区的同事们分别给我们带来了不同风格的表演，同事们的众多才艺令人叫绝，晚会现场掌声雷动，气氛热烈。借此聚会同事们组织了善行——华南年会爱心义卖，并捐出义卖所得善款予「史伟莎慈善基金会」。

“我们>我”（我们大于我），破局奋斗，裂变共赢，赢在2017，赢在未来，走向人生巅峰！



各地区经理大合照



开场舞表演



慈善义卖现场



销售第三季度签单第一



年资奖



锦旗霸主奖



深圳同事的表演



珠海同事的表演



佛山同事的表演

华西年会

2017年1月8日华西地区全体员工在成都举行了一场以“保障健康•洁净世界”为主题的公司年会。年会中，气氛浓烈，大家兴致高昂，同事们各显神通——有表演小品的、有做互动活动的，将现场的气氛打造的十分热烈。之后，对公司服务、技术优秀的同事进行了表彰。最后，公司全体员工合照留影纪念。



大合照



乒乓球接力



现场活动抽奖奖品



优秀员工表彰

华北年会

华北区年会于2017年1月14日在北京举办，本次年会着装主题为「摇滚嘻哈风」，要求参会者着装含有摇滚或者嘻哈元素进场。现场大家的着装异彩纷呈，十分抢眼。年会特设的最佳着装奖由北京销售部副经理高票获得！年会共有六个节目，歌、舞、小品、三句半（说唱曲艺）样样俱全，其中北京同事表演的小品《甄嬛后传》凭藉搞笑的台词，唯美的着装，精湛的演技获得了大家的一致好评！



大合照



学分铜奖



主席、副主席登场



锦旗王奖



客户满意奖



您的衛生專家
Your Hygiene Expert

LBS Hygiene
史偉莎

荣获

香港服务名牌奖



很高兴告知大家，「史偉莎」荣获由「香港品牌发展局」颁发「2016年香港服务名牌」殊荣。小编有幸出席2017年1月25日假座香港会议展览中心的颁奖典礼，目睹集团副主席林小姐Dorothy从颁奖者手中领取奖座，实在感慨良多。

回想去年7月，我们透过一所跨国会计师事务所介绍，首次与「香港品牌发展局」人员接触，并获他们大力鼓励「史偉莎」参赛。当初，我们以为只要申请参加便可获奖，殊不知甄选过程十分严谨，并需通过初选、实地评核、公众投票及评委面试四大考核才可获得有关荣誉。故我们抱着战战兢兢的心情，在管理团队(总部各部门的主管)及市场部同事的努力下，在截止报名日前呈交初选申请书。

当9月中旬得知通过初选，我们便着手准备10月初长达4小时的实地评核事宜，在集团正、副主席林先生Franco及林小姐Dorothy的信任及支持下，各人肩负不同的范畴，令表述做到有声有色，并成功通过实地评核关卡，进入最后公众投票及评委面试阶段。

评委面试需要我们在短短8分钟内介绍「史偉莎」品牌的发展及优势等事宜，在各人的悉心准备及努力下，团队表现获评审一致认同，最终从数十队参赛者中脱颖而出。

诚言，我们相信「史偉莎」获奖并非只是在甄选中表现优异，而是品牌过去18年的坚持及累积，逐步让香港乃至大中华地区认同我们「保障健康・洁净世界」的理念。为着「史偉莎」成为一个世界无人不晓的品牌，各「史伟莎人」会不断努力突破，为社会打造一个卫生环境，为客户带来更优质、创新的服务及产品。



迈向绿色营运



香港环境卓越大奖
Hong Kong Awards for Environmental Excellence



史伟莎集团旗下，致力为香港市场提供食水净化解决方案的卓宏饮品服务有限公司，荣获「2016香港环境卓越大奖 — 服务及贸易业界别」优异奖及「香港绿色机构」。颁奖典礼于5月4日举行，奖项由香港特区行政长官梁振英先生、环境局局长黄锦星先生及环境运动委员会主席林超英先生等颁发。

该奖项的遴选过程十分严谨。由初赛阶段的问卷评估、复赛的实地视察，以及最终评审的成果汇报，主办单位均对参赛单位进行审慎的评核，从「环保领导」、「环保计划与表现」及「伙伴协力合作」三个范畴审视参赛机构的表现及成果。

这个奖项肯定了史伟莎在环境管理方面的表现，亦清晰浮现了公司营运上不少潜在的改进空间，令史伟莎迈向更绿色的营运。「环保经营，故事才刚刚开始」。



生機源、瀛峰及维保生拥有自己的家了！

撰稿 | 市场推广及传讯主任 吴民龙 Adam

我们由去年六月开始策划装修至十二月底完成公司搬迁。很高兴地拥有一个真正属于我们的家！

我们的家与集团总部近在咫尺，厂房位处总部大厦的地下。位于地下的物业楼面才可承托起重量约三至四吨用作生产保而剋®灭虫剂的乳化机 (Homogeniser)。由于用作调配保而剋®灭虫剂的水是要达到饮用级别的高规格要求，而我们深信保而剋®会不断扩展；所以藉此机会投资额外金钱更换相关的逆渗透过滤系统 (Reverse Osmosis Water System)，新系统只需一小时三十分钟便可净化五百公升的水量，比旧系统提升一倍以上的流量。这样可提高我们的产量，并确保产品质量。

而办事处位于集团总部约两分钟的步行路程，方便日常大小事务与总部沟通。

十分感谢集团正、副主席林先生Franco和林小姐Dorothy为我们准备了办事处，厂房物业及停车场；同时多谢负责装修项目的团队，他们因应各部门的意见及需要，再平衡成本作为宗旨去完成这重大项目。

我们的新家



主席

分享营商之道

资本企业家(Capital Entrepreneur)杂志2017年1月的专访
Link: <http://bit.ly/2izjjSM>
(专访原稿以繁体刊登)



集团主席林先生 (Franco) 很乐意与各界分享卫生管理行业的发展及管理心得，过去数月分别获香港市务学会 (HKIM) 和时代生活集团 (Lifestyle Group) 邀请，与相关行业精英、嘉宾切磋和交流营商之道。今年1月份又接受了资本企业家(Capital Entrepreneur)杂志的专访，与读者分享了史伟莎18年来的历史、管理和发展。



史伟莎 林浩宏

厕所淘金 拓清洁业新版图

洗手间清洁服务素来属于一门厌恶性的行业，史伟莎集团主席及创办人林浩宏（Franco）与姊姊林卓仪（Dorothy），偶然间发现了洗手间管理的蓝海市场，于1998年成立史伟莎（LBS Corporation）集团，并引入外地深层清洁消毒技术，着重卫生细节及客户意见，突破行业传统框架，成功吸纳大型饮食集团、企业与学校客户群，逐步建立鲜明品牌形象，林浩宏透露，集团计划今年冲出国际，进军东南亚市场。

红色商标、洗手间、清洁用品、纸品、灭虫……「Swisher史伟莎」商标经常出现于食肆及写字楼的洗手间内，品牌深入人心。林浩宏九十年代在中文大学毕业后，曾任职传销及推销等行业，推销健康及保险产品；至1998年，与姊姊林卓仪（Dorothy）同时间离开职场，两人在闲聊间讨论决定一试小本创业。他坦言，当时两人初步决定从事饮食业，其后发现自己不懂厨艺，加上资金不足，无法支付代理品牌及特许经营加盟费用，惟有打消念头。偶然之下，两人继续进行资料搜集后，翻看外国特许经营的杂志，看到了美国Swisher招商广告，两人决定放胆一试，心想就算做不成饮食生意，也可以把食肆变成客户，为他们提供服务，相信有极大的发展潜力，于是立即赴美国洽谈及考察，其后更于同年年底正式取得Swisher大中华经营代理权。

基于小本创业的关系，林浩宏说公司除姊弟两人，只聘一两名的清洁员工，他坦言，自己负责推销及对外推广工作，姊姊Dorothy则负责内部管理的工作。创业之初从来是困难，他决定以陌生拜访（cold-call）方式慢慢累积客户。「回想当时，cold-call是一种历练过程，心想计算过找到300个客户，才可收支平衡，时间需时两至三年……我们的生意有两个特点：一是不用地铺，更不用卖广告，经营成本较容易控制。尤其我们接触到食肆东主，会站在他们的立场看问题，大部分客户讨厌洗手间有臭味、有污渍，这会影响到食欲及生意，甚至出现赶客，食肆只需付出百多元的费用，解决洗手间问题，何乐而不为呢；站在食客角度，若发现光顾的食肆不单止食物不错，它们连洗手间这么一个细节都打理得一丝不苟，客户肯定对该食肆加分。」

相比之下，史伟莎洗手间管理与传统同业有着不同之处，林浩宏强调：「我们不是要客户把洗手间清洁的工作外判给史伟莎，我们卖的不是单纯清洁洗手间的服务，好让客户可裁减现有的清洁员工（通常是客户的客户）加强对该店的使用者（通常是客户的客户）加强对该店的满意度。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使用者提供一个良好的使用经验，例如环境气味，洗手间器具的保养，除污秽，相关的纸品，清洁液及所有周边的装置或器材，我们会每个星期为企业做一次深层的清洁服务，让洗手间清洁管理服务更为专业化。」

传统上清洁行业被视为补救性、厌恶性行业。没有人觉得这门工作能登大雅之堂。他提升了从业员的地位，以「卫生工程师」代替传统清洁工人的称谓。林浩宏认为，大部份清洁员工的责任是做到基本清洁，从来都谈不上会用心去把洗手间营造造成令人满意的环境。但原本是厌恶性的洗手间清洁工作，在史伟莎则变成员工的事业；并强调公司尊重及用心对待他们，他们自然用心对待工作，客户有目共睹。「你看一般的清洁员工只会拿着长长的刷子从远处稍为清洁一下马桶或尿桶，但当客户看过史伟莎的员工真的抱住马桶仔细清洁，并以特别的工具及化学品去清除污垢，客户会欣赏我们的专业服务，觉得物有所值。」

另外，公司为员工进行系统性培训及为其提供清洁用品，与客户主动沟通，提升服务水平。「传统清洁工人性格多较内向，怕被客户投诉及与人沟通。我们突破了常规，主动找客户做调查，令客户耳目一新，令他们知道公司不是一般清洁公司，缔造了彼此双赢的局面。」



销售培训工作坊

撰稿 | 大中华发展及支援中心助理经理 陈巧萍 Doris

销售培训工作坊

2017年2月13日各地区主管和销售精英合共120人参加了总部的「高效执行4纪律」销售培训工作坊。当天FranklinCovey的导师Anna Wong透过讲解、活动和游戏，指导同事们如何设立和高效执行至关重要的目标，大家都全情投入，收获满满！虽然当天的「学」和「训」已结束，但出席者都带着学到的技巧和知识回到地区与同事们分享，继续「练」和「习」，一起为集团「2023年大目标」努力、进发！

我们收到很多学习的感受和体会，因篇幅所限，只能与大家分享当中的3篇，希望对大家有所帮助。

从X到Y，是一个享受的过程

撰稿 | 南宁销售顾问 高方益

2月13日香港美罗中心，一场史伟莎人关于“高效执行4纪律”的培训和学习拉开序幕。

每个集团、公司、分公司、各部门及每个人都有自己的“WIGs”（至关重要的目标），各位史伟莎人将为集团2023年大目标而不懈努力，激情奋斗。从现在目标的X，到达未来的目标Y，应该是一个不断进发，不断成长又耐人回味的过程，它应该让我们去享受这个努力拼搏，奋发图强的过程。

从X到Y，是一个催人奋进的过程；现在也许我们微不足道，离目标还很遥远，只要我们有目标，有梦想，有执行4纪律的监督和自我监督。在有明确目标，详细执行计划和自动自发的执行力下毫不犹豫的执行下去，种因忘果，就会得到意想不到的收获。也许良好的自律是每一个人都会感到痛苦的历程，但转变思维，专注执行，当每个人都为自己的目标去努力时，当你回忆从X到Y时，它是一个催人奋进的奋斗过程！

从X到Y，是一个自动自发的激励；一生中我们在旧思维下会有很多目标，而实际对我们有意义的目标也许就那么3至4个，这就是新思维，即我们只需要设立至关重要的目标，是必须要实现的，如无法实现这个目标那其他的目标都会失去意义。因此，为了这个目标，全体史伟莎人上下同心、齐心合力、努力奋斗，有效借鉴最成功的经验和模式，清除障碍，不断

前进，当你回味从X到Y的过程时，它是一个自动自发，努力奋斗的心路历程！

从X到Y，一定是每个人耐人回味又值得分享的故事；有目标，就必须有付出，也许有很多战略、战术来辅助，最重要的还是我们强大的内心和永不放弃的决心。记得《在路上》这首歌这样唱“那一天，我不得已上路，为不安分的心，为自我的生存，为自我的证明，路上的辛酸已融进我的眼睛，心灵的困境已化作我的坚定”，拥有目标，就用我心灵的呼声；为目标而努力奋斗，是我生命的远行；为了目标拼搏，是为伴着我们的团队；我们达成至关重要的目标，只为温暖我们团队的每一个人。因为“我们>我”！

从X到Y，是一个享受成长、享受努力、享受奋斗的过程，让我们共同的努力吧！





我的感悟

撰稿 | 南宁销售顾问 韦坚

短短的8小时培训时间结束了，这几天回到工作岗位，脑海中总是浮现培训期间的一幕一幕，当中给我的感触很深，又一次得到锻炼和成长。下面我给大家分享一下我的感悟：

一、沟通很重要，是交际的开始。如何做到有效沟通——主动出击！

蒙眼的小游戏重在人与人的交流很关键，在我们销售的道路上更为重要。做销售的首要要把自己推销出去，陌生的队友们从四面八方走到一起，需要我们主动交流，尽快在短时间内融入团队，让大家记住你，记住你所做的行业，给大家留下深刻的印象，所以，结交需要主动出击。

二、要学会适应环境。在最短的时间内适应一切，融入集体，融入你的团队。我们平时也一样，要适



应大的社会环境，环境不可能来适应你！把自己的个性化、极强的一面，主观意识太强的一面收敛一下，形成良好的团队意识。

三、最大的敌人是自己。有些困难是自己给自己制定的，其实，真正做起来并没有那么难，只要战胜自己，相信自己能行，你就一定行！如果连尝试都没有，怎么就知道自己不行呢？

四、要明确目标。为什么执行力不强，是因为目标不明确，要确立明确的目标，长期、短期、近期，要具体，量化。写在纸上，脑子里要不断的重复想这个数字，要超越它，目标是用来超越的，不是用来完成的。

五、执行力的重要性。执行就是把“思考”转变为“现实”的过程。想的再好，说的再好，不执行(行动)就没有任何结果。只会产生思想的垃圾。在一个团队里，谁先动起来，谁的执行力就比较强，谁就可能成为领导者。执行的快慢，直接关系到企业效益的高低。所以我们要高效执行。

最后，非常感谢公司这次的培训，让我学到了很多，感悟到了很多，成长了很多。我会把以上的这些理论都用于工作和生活当中，时刻提醒自己，激励自己！不断前进！

我的反思

撰稿 | 无锡地区总经理 陈展豪 Gilbert

今年总部为我们提供销售培训，我们在导师Anna的带领下认识到管理上高效执行的方法“WIGs”的“至关重要的目标”。

从前只知道做人要有目标，管理者要有目标，目标很重要，但当目标越来越多时反而会迷失。人力有时而穷，一天只有24小时，那怕全用来工作也不一定完成所有目标，就好像10个锅2个盖，很多时候只能忙着救火而没法顾全大局。WIGs方法令我明白如何真正的掌握大局，如何当一个称职的管理者。

在培训的过程中，Anna深入浅出的把WIGs的精华告诉我们。最令我深刻的是把我们的眼睛蒙蔽起来，要我们找到公司目标的游戏。在过程中反映出我的自以为是，忽略团队合作，以为自己永远是对的，却亦恰恰与真正的目标背道而驰；好比工作上经常认为自己做的是最重要的事情，但其实不是。

我们需要多与同僚上司沟通，定时反思自己的行为，才能避免“用错力”以致事倍功半。

管理学习大循环后感



台湾团队



华东团队



华南团队



华西、华北团队

在第三期的刊物里面，我们报导过各个地方的负责人会定期进行一个管理培训流程，名叫管理学习小循环，这个小循环会在三至六个月举办一次，规模是地区性的，而每年年初，两岸四地所有城市会聚集一起，举办一个更有代表性，规模更大的管理学习大循环交流会。

这交流会每年举办一次，当中每个区域（台湾，华东，华南，华西，华北）的区域总监，需要跟他所管辖的地方负责人共同归纳，总结往年公司各方面的强弱，制定来年各方面不同的管理目标，并把建议达标的方法在学习循环里面一同探讨。

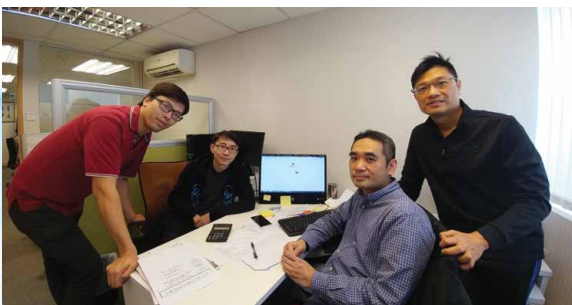
管理学习大循环主要是按以下几方面作为制定目标管理的方向：

- 销售和生意额
- 财务会计
- 技术员服务
- 营运作业
- 人事

通过对以上的描述和设定目标，整个区域来年便知道怎样做好管理。大循环其中一个很精彩的环节，就是每个区域的总监连同自己的地区负责人在安排好的时间段演绎和分析自己的部署后，会有一个答问时间，期间其他区域负责人会提问、质询或需要讲者进一步解释设定的目标和方法怎样有效进行。经过大家互相交流，可以令到讲者更加立体塑造出一个可以落地执行的计划，而观众又可以在讨论过程中把可取的地方纳入为自己的制定目标里，从而可以做到大家互动，教学相长的目的。



优化管理，与时并进



史伟莎集团自1998年成立以来，已拓展至两岸四地约30个城市，今年又刚刚进军马来西亚，可说是迈进另一个里程碑。为着应对集团日益繁重的资讯和复杂的工作流程，我们需要与时并进，才能更有效率，所以集团科技化是迫在眉睫。

在去年底，公司正式成立了资讯科技部，还邀请拥有多年IT经验的专才掌管和开发提升公司效率的相关软件。资讯科技部的宗旨是把现有的工作流程陆续科技化和流动化。

新成立的部门也有一连串的大动作，自今年初开始，部门分别开发和购置了几个大型的电脑系统。这些系统分别在营运部排单、会计部账项处理、技术部的货品和客户签单流程效率提升、人事部的员工记录和劳动合同处理，及销售部的合同跟进等等做出大大的改善，节省工序重复的麻烦，令同事压力可以大大减轻。

资讯科技部才刚刚成立，我们会不停留意社会上最先进的科技应用，适当地融入我们集团里，令同事有一个智慧和有效率的工作环境。

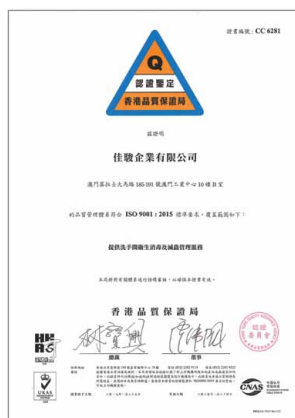
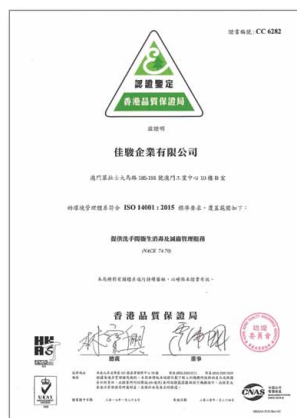
撰稿 | 香港关顾人材及行政部经理 王耀海 Chris

ISO9001 及 ISO14001 认证

为增强公司的竞争力，澳门史伟莎由去年9月起展开品质及环境管理系统认证工程，并成功于本年1月正式通过「香港品质保证局」(HKQAA)的审查，取得ISO9001及ISO14001最新版本认证。

澳门虽是弹丸之地，但集团期望透过品质及环境管理系统内之目标设定、制度及流程标准化、PDCA循环改进、风险危机管理、遵循法例法规等元素，进一步提高澳门内部管理水准、持续提升服务质素和保护环境。

澳门副总经理(营运及服务)岑绍基感恩说：「我们能在5个月的时间内完成审查基准和通过ISO品质及环境管理系统认证，实有赖各澳门及香港总部同事在繁忙的工作下，通力合作、同心协力、设定目标、克服各种难关和挑战而完成。ISO认证为我们的市场竞争实力打开新局面，令澳门地区迈进新的台阶。」





总部培训 — 大中华技术交流会



总部培训 — 管理学习大循环交流会



总部培训 — 销售培训工作坊



各地区活动



香港 — 齐心同乐日



澳门 — 向抗日英雄学习



台湾高雄 — 圣诞联欢会



台湾台南 — 员工聚餐



深圳 — 登鸡公山



珠海 — 爬山活动



广州 — 趣味运动会



中山 — 户外活动（两人三足）



东莞 — 户外活动（爬水濂山）

及 拓 展

“活动”顾名思义让大家尽情、放松的玩在一起。在活动中，我们嗨到最高点，将工作、生活中的压力尽情释放。丰富的集体活动，增强了团队的沟通，营造了活跃的气氛，让大家团结在一起。

我们感恩能相遇在史伟莎大家庭里，相互学习，共同进步。让我们一起与公司共同成长，齐心协力为史伟莎的「2023年大目标」奋斗。



杭州 — 拓展旅游



长沙 — 拓展旅游



佛山 — 50公里徒步



南宁 — 学分礼品兑换



福州 — 春游烧烤



无锡 — 员工聚餐



南京 — 员工聚餐



上海 — 拔河比赛



天津 — 夏季旅游



北京 — 台球活动



武汉 — 员工聚餐



西安 — 员工聚餐



成都 — 员工聚餐



重庆 — 川渝游玩



以心交心，帮人帮己。

香港精英会会长
王凯琳



把握生命里的每一刻，
全力以赴心中的梦。

香港精英会副会长
高佩兴



很荣幸当选会长，必全
力以赴完成任务。

台湾台北精英会会长
胡清翔



担任精英会会长，我会
努力学习，用心为大家
服务。

台湾台中精英会会长
柳尧武



感谢大家的支持与爱
护，我将会努力为大家
服务。

台湾台南精英会会长
陈柏谚



我竭诚为史伟莎人服
务！

台湾高雄精英会会长
温耀焜



革命尚未成功，我们一
起努力！

澳门精英会会长
韩帅



多谢公司栽培，令我成
为史伟莎一份子！

澳门精英会副会长
黄永如



努力向前走一步，离梦
想就更近一步。

北京精英会会长
王晶



一骥独行终不远，众志
成城飞九天。

北京精英会副会长
康树娟



精英会 会长当选心声



以实际行动感谢同事们的信任和支持。

上海精英会会长
聂森



感恩信任，我会以“我们>我”的理念为大家服务。

上海精英会副会长
何明芬



集体成败大于个人得失。

广州精英会会长
李观发



真诚，真心，努力学习，专心工作！

广州精英会副会长
苏孝云



为同事工作之余带来快乐是精英会成员的使命！

深圳精英会会长
王安



诚实和勤勉，应该成为你永久的伴侣！

深圳精英会副会长
杨双凤



热爱生活，用心工作。

东莞精英会会长
麦妃球



感恩史伟莎集团给予我们安居乐业的平台！

珠海精英会会长
周文杰



感谢领导及同事的信任！我会将精英会会长做好！

佛山精英会会长
伞美英



人之所以能，是相信能！

中山精英会会长
梁淑芬

集团的「精英会」在2012年成立，是「圆桌会」辖下于各地区/城市成立的内部核心组织，协助「圆桌会」在当地城市执行发展人材工作计划，凝聚各地同事，传承企业文化。作为骨干推动者，「精英会」每年都以集团理念、核心思想为主题，举办各项不同的活动，包括兴趣小组、旅行、年会、培训、跨地区比赛、一年一度的游学营等，推动和鼓励各地的同事参与，让同事交流、学习、相聚、玩乐……「精英会」是一个开放的平台给同事在工作以外发展才华，诚意邀请你们加入，贡献你的力量！

2012年开展时只在4个地区成立「精英会」，随着集团的拓展，到2016年已发展至14个地区/城市了，感谢历届各地区精英会成员的努力和付出，衷心祝贺今届的正、副会长获此荣耀，让我们分享他们的当选心声。

圆来如此



史伟莎「圆桌会」宗旨之一是协助史伟莎大中华地区执行发展人材工作计划，上年度工作总结如下：

- 第五届史伟莎圆桌会加入了两位新的成员，分别是：南宁陈晓燕小姐和福州余万友先生。
- 圆桌会制度的修改，由于地区增多，引入三会长制分担工作。
- 2016年10月底圆桌会负责筹办集团每一年的游学营于江门举行，齐集各地区共191位史伟莎人。
- 2017年1月完成各地区技术同事制服襟章转换为臂章的工作。
- 协助优化修改了「学分制」和「优质服务计划」制度。
- 鼓励各地透过不同的活动推广「学分制」。

曾剑恒(Martin)会长感言：

十分感谢圆桌会成员的支持和鼓励，让我和吕游小姐(Yoyo)及陈展豪先生(Gilbert)有幸担当圆桌会会长及副会长一职，使我们有机会服务史伟莎人。由于上届杨浩伦先生和马贵琴小姐两位会长的优异表现，推动我们更投入进行工作，望能更好发挥圆桌会的功能而努力。

第五届圆桌会秋季游学营在江门举办，由于正值珠海航展，江门同事需要协助服务，以至游学营的前期筹备工作主要落在三位会长身上；游学营前的一个月，我们每天晚上开会商讨各项事情，包括文化衫的

订制、分装、酒店、会场布置及议程的各项细节，为求尽善尽美，更为每一个地区前往会场的线路做了计划建议；吸收上届的经验和总结过去的问卷反馈，我们优化了一些安排：

- I. 从原来的圆领衫换成Polo衫，受到大家的欢迎，后期更有不少地区作为销售同事的工作服。
- II. 会议的餐食分别安排了酒店的自助餐、围餐以及外出的农庄就餐。
- III. 把欢迎卡更换成书签，增添了江南水乡的几分诗意，又有收藏意义。
- IV. 在游学营加入了字画拍卖，邀请了国家书法大师为集团3“5”理念书写作品，为「史伟莎慈善基金会」贡献人民币78,600元的善款。
- V. 最后我们有保温杯抽奖环节，希望同事有一个温暖的冬天，迎合大会主题「有爱、有家、有你」。

以上的一切都是为了让每一位史伟莎人感到贴心及满意。

最后，我要感谢两位副会长Yoyo及Gilbert，感谢他们的付出和努力，使我们有序、顺畅的完成前半年的工作，经过这半年时间的磨合，在沟通和执行上已比较顺畅，有信心接受新的挑战；在下半年，我们会有两大专案需要准备，分别是以慈善为主题的拓展活动及大型比赛活动，我们充满信心，为传播公司理念作出贡献，谢谢大家。



成就“我们>我” 团队力量信念的元素

笔者年轻时很喜爱户外战争游戏 (war game)，并向往两阵对峙交锋取得最后胜利的感觉。然而，我曾见证一团40人亦未能战胜1个人的事例。也许各读者好奇为何单枪匹马可战胜40人？如果是实情，这事例否定了“我们>我”团队力量信念吗？

事实上，该40人(包括笔者)绝大部份都是首次参与战争游戏，对地形环境亦不了解，且装备亦十分简陋，对行军战术一窍不通。相反，敌方正是我们当天的教练，他经验丰富，熟知地形，气枪的射程范围及弹药亦较我们优胜；靠配这些优势，我们40人一直寸步难行，最终战败。

假如今天再遇相同战况，尽管笔者已累积一定战斗经验，加上提升了装备，但却因体能下降，速度及灵活性锐减而估计胜算仍不足。若要有全面取胜把握，相信必须凝聚团队成员，并透过下列五大元素，从实践带出“我们>我”团队力量信念。

1. 具远见领袖

因大部份队员是首次参与战争游戏，大家对游戏活动陌生，很多时候不知如何是好。如果当时团队有一名或以上富有经验的队长，或许他可发号施令，避免我们迷失。因此，成功的团队必须有高瞻远瞩和思路清晰的领袖导航，让团员认清事情，指引正确方向，带领团员走出迷宫，并能制定策略，谋定而后动，带领团队迈向成功。

2. 目标一致

若要胜出游戏，各团员除必须共同对胜利有所渴求外，亦应清楚自己的战斗任务及目标，令团队推进时步伐一致，前呼后应，打造势不可挡的士气，让团队一同为目标前进奋斗，发挥1+1>2的协同效应，增加战胜的机会。

3. 有效沟通及分享

因各队员分散，未能成功与其他队友沟通，交换战报，导致队员各自为政，被敌方箝制，动弹不得。现在回想，如当时队员皆有对讲机，便可收集及分享珍贵和有用的情报，以作出更准确的判断。这或可找出敌方的破绽，并合力攻打争胜。透过「借脑思维」模式，让我们知悉更多更深，弥补自己的盲点及不足，强化团队的战斗力以争取胜利。

4. 准备牺牲的精神

从人类本性来看，我们大部份时间皆以「我」为先，但在战争游戏里，如每个人只顾我，贪生怕死，不愿冲锋陷阵，团队不能前进，便不能迫近敌方，占据敌方的堡垒，夺得他们的旗帜，以取得最终胜利。要团队成功，很难避免不作出个人牺牲。但从宏观角度来看，个人一点牺牲能成就团队的愿景，牺牲便变得值得，这也是我们史伟莎推崇的「先舍而后得」价值。

5. 装备自己及心态

正所谓「工欲善其事必先利其器」，如当日团队拥有相同的装备，也许会增加一点胜算。然而团队若缺乏其他实践“我们>我”的四项元素，就算侥幸获胜，并不等于团队有能力面对不同游戏场景。同样在职场上，若公司引入了优质的服务及产品，但团队没有足够的技能营运及投入正面积极的工作心态，愿意为公司、为团队全力打拼，试问公司、团队以致个人又怎会成功。

期盼透过战争游戏的分享，让大家相信“我们>我”团队力量信念，继而在我们工作乃至生活上发挥出来。

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：方晓明



硕果累累的秋天，源自春天默默的耕耘！

香港部门优秀员工奖：陈洁璋



不只我，其实每一位史伟莎人都是最优秀员工。

香港部门优秀员工奖：周敬尉



我们一小步，公司一大步。

香港部门优秀员工奖：骆健勋



多谢管理团队及服务部经理对我工作的认同。

香港部门优秀员工奖：卢伟雄



获奖是种激励，我会时刻鞭策自己，继续向前。

澳门优秀员工奖：黎小娟



在工作中享受乐趣，
在合作中收获友谊！

澳门优秀员工奖：黄顺光



感恩公司的平台，感谢领导的栽培！

台湾高雄优秀员工奖：余秋麟



获此荣耀，深感荣幸，
无论何时，追求卓越。

本着“以人为本”的原则，集团以“5”Rs 关顾人才的核心价值「尊重」、「认同」、「嘉奖」员工的辛劳付出，我们感恩集团的肯定。

荣耀代表昨天，光荣预示未来，让我们一起聆听优秀员工们的获奖感言，同时以他们为楷模，向他们学习，不断提升自己，为企业创造更辉煌的明天。

优秀员工得奖感言...



上海优秀员工奖：殷琴



我要时刻提醒自己做到不偏私、不抱怨、不委屈。

南京优秀员工奖：张光连



感谢所有人的关心及帮助，不断提升自我！

无锡优秀员工奖：孟元飞



一起努力，共创未来！

武汉优秀员工奖：张素珍



进步的起点将鞭策今后的动力做好每一件事。

杭州优秀员工奖：覃莉



我要持续改进，不断学习和完善自己。

广州优秀员工奖：骆留明



肯付出，定有收获！会更加用心，努力做好工作！

珠海优秀员工奖：周东霞



感恩史伟莎给予我的就业机会，我会加倍珍惜！

中山优秀员工奖：黄少凤



开心工作！快乐生活！

南宁优秀员工奖：唐才锦



保持平常心，认认真真工作。

深圳优秀员工奖：王斌



始终相信：越努力越幸运！

东莞优秀员工奖：刘茂胜



感谢公司对我的认同，大家的优秀才是优秀。

佛山优秀员工奖：谢泳琴



坚定信念，默默耕耘，梦想就能成真。

福州优秀员工奖：马小甜



没有完美的个人，只有完美的团队！

北京优秀员工奖：芦玉明



我很珍惜这份工作，必会尽最大努力服务好客户。

重庆优秀员工奖：陈世坤



感谢各位领导对我的奖励，我会继续更加努力。

成都优秀员工奖：王建平



意外之喜，传递感恩！

新产品服务介绍



近年香港楼价屡创高峰，根据政府所提供的资料显示，2017年1月份的整体楼价较2008年的低位已累计上升195%，较1997年的高峰亦高出近80%，这对于80后这一代或想拥有自己安乐蜗的人，无疑会感到一点点沮丧。

辗转间，村屋这类型相对上较易上车的楼盘开始受人注意。根据香港邮政资料，香港有超过五万多个村屋单位，这可是一个不少的数目。交通方便度、蚊虫问题、业权及乡村文化都是购买村屋前所考虑的项目，但是有一个对于居住在村屋的项目常被忽视，这就是污秽物的处理。

服务范围广泛 即时报价

我们于本年初推出隔油池、化粪池、沙井及污水处理服务，专门为村屋、学校、商场、食肆、安老院等解决他们难以处理的困难。

我们特设服务专线 3755 0288 及 Whatsapp 9406 8059，以方便有需要的客户能用最短的时间及更方便的方式联系我们，当我们收到客户的来电时，客户只要提供地址、污秽物池的储存容量、数量等资料，我们就能即时提供报价，并可最快于日内提供服务。





LBS
LBS Group
史偉莎集團



LBS Hygiene
史偉莎

專業提供

Provide Professional Desludging Services

隔油池、化粪池、沙井及污水处理服务

include cleaning of Grease Trap, Septic Tank, Sand Well and Sewage Treatment



服務對象包括 Clients we can serve include

村屋、學校、商場、食肆、工廠及商住樓宇等
Village House, School, Shopping Mall, Restaurant, Factory and Commercial & Residential Building etc

高壓通渠、洗渠及清井服務
High Pressure Cleaning Drainage and Sand Well

閉路電視探測渠道服務
CCTV Drainage Inspection

真空吸泵車清理及保養化粪池、隔油池及污水处理服务
Vacuum Pumping Vehicle to Clean and Maintain Septic Tank, Grease Trap and Sewage Treatment

服務熱線
Service Hotline



3755 0288



9406 8059

www.lbshygiene.com.hk



史偉莎 LBS Group



lbshygnhk





隔油池、化粪池、沙井 及污水处理服务

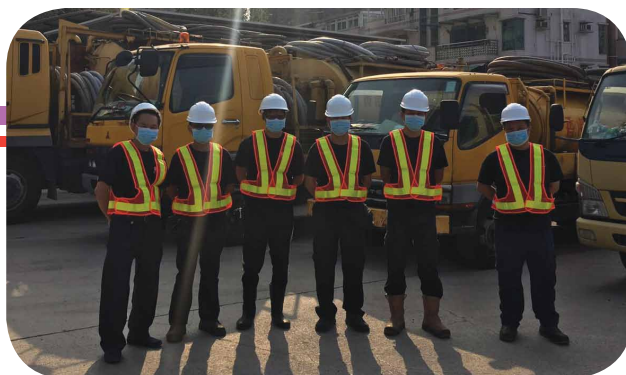


设备完善 专业可靠

化粪池、沙井及污水处理方面，我们已引入多款不同容量的吸泵车及专业的工具，完全能为不同地方或情况进行服务。隔油池方面，过去我们只能处理一些较小型的隔油箱，现在的配备更充分，因而能整体处理小型的隔油箱及大型的隔油池，令客户安心无忧。我们亦已拥有合法牌照及遵循法规，将所有污秽物倾倒入政府所规定的污水处理厂处理。

除了引进专业的装备外，我们的服务员都拥有长达二十多年本行经验，所有棘手的情况都能迎刃而解。我们亦十分注重员工健康及工具的卫生，服务员均需配带及穿着制服、口罩、手套、胶水靴，以减低对健康的影响，吸泵车每次倾倒入污秽物后，都必会进行清洗，避免细菌的散播。

我们集团一向以「保障健康 • 洁净世界」为宗旨，因此希望能透过此新服务，减低污秽物对人类健康所造成的影响，减少不当的处理或非法倾倒的情况发生，确保拥有良好的生活环境。



成功秘笈

史伟莎 代言人

大家在史伟莎的公司外墙、宣传单张、车身广告、网站产品介绍等，不难发现一位有型有格，高大威猛的代言人 — 明倬全(全哥)，他热爱工作，每天都穿戴整齐，精神奕奕和面带笑容的上班，散发着一一种身为史伟莎人自豪的光芒，是公司上下公认的史伟莎代言人。

家一样的平台

全哥2001年加入史伟莎服务部，学习洗手间清洁和灭虫工作。他不讳言，当初是被较市场高的工资吸引，当时学习做清洁首次服务时，要蹲着清理厕具的尿石和打磨洁具的污渍，经常脚痹和手软，很不习惯。随后每逢长假期前，他看见大家都上下一心，不分彼此来完成所有订单，连集团副主席林小姐都会帮忙送货，让他有家的感觉，加上卫生清洁这个行业有前景，收入又稳定，便留下来发展。

全哥分享：「在史伟莎16年，最深刻的是2003年沙士疫症爆发时，对饮食业的冲击巨大，不少大酒楼、餐厅集团都结业和裁员。

我们每天给取消的服务单足有6吋厚，同事都在担心公司会缩减人手，但集团正、副主席林先生和林小姐却坚持与同事共渡时艰，而我们则紧守岗位，做好每一个服务。最终，疫症结束后，因市民大众对卫生意识的提升，服务需求大增，我们的订单倍增，公司业绩亦倍升。感恩能遇上这么关顾员工的好老板，给我平台学习和发挥，让我专心发展事业。」



开发新业务

全哥的勤奋、负责任和肯尝试的态度，获得林先生和林小姐的信任，当开发新业务「全效清洁系统服务」(STI)时，便给他打理，他亦全力以赴，令业务发展顺利。后来的厨房清洁、空气净化、隔油池服务等新业务，都放心交给全哥负责，他逐渐成为开发新业务的不二人选，在全哥的带领下，这些新业务都发展理想。他的努力得到公司的认同，随着公司的发展，他亦获多次晋升，2015年已升任为服务部经理。

全哥感恩道：「我很幸运，公司给我机会负责开发新业务，让我跳出舒适区。开发过程中要面对不同的挑战，让我保持危机感，令我不断反思工作流程、人手安排、工序调配等去解决问题，自己的解难和管理技巧得以提升，做事更加深思熟虑，再有新任务时可做得更好。但集团现时不断发展，推出各项新产品和服务，不能单靠个人能力去解决问题，必须要与管理团队合作，与旁线们(各部门的经理)多分享，以“我们>我”的精神，找出新方法去面对挑战和难题，一同向集团2023的大目标进发。」

专业赢口碑

全哥认为做人做事要眼光远大，不要急功近利，要取得别人的认同才算是成功。有些服务性同行很怕投诉，但全哥却不认同：「客户愿意投诉，是给我们机会提升服务品质。每次的跟进，透过双向沟通，都可令我们更了解客户的需要，可帮助建立客户信心和取得他们的认同。必须提供令客户称心满意的专业服务，才可培养忠诚的客户，服务性行业靠的是口碑，我们现时不少的生意都是经由相熟的客户介绍的。」



公司代言人

全哥对自己和公司的形象都很执着。对同事的衣着，言行，对答，态度都有一份坚持。时常教导同事要穿戴整齐的制服，态度要落落大方，与客户沟通要有眼神接触。他每次与客户会面时，必定面带笑容，细心聆听，了解客户的需要，让客户放心、信任。全哥具有代言人的诚实、正直、值得信赖等特质，当2014年公司外墙宣传版翻新，需拍摄服务宣传照片时，自然地成为代言人。现时公司的宣传单张、车身广告、网站产品介绍等都以他代言，他深深明白自己代表了公司的企业形象，责任更重，故现时言行要更加小心，谨慎。

其实，只要我们热爱自己的工作，每天都发自内心，投入地工作，提供专业的服务和产品替客户解决问题，抱着「保障健康•洁净世界•由我做起」的信念，推己及人，提升社区卫生意识及水平，我们都是史伟莎的代言人。

成功秘笈

杨红玲(小玲)10多年前由农村到上海谋生，2006年加入史伟莎做服务员，脚踏实地，从零开始起步，依靠着集团的3“5”理念，通过不断的努力和学习，坚持不放弃，最终成功超越自我。让我们一起分享上海地区小队长——小玲的成长故事。



回望十年

感恩前行

上下一心，问题解决

小玲于2006年9月11日加入史伟莎这个大家庭，十年来有很多事情都记忆犹新，真是百般滋味在心头！她回忆公司仓库第一次搬家时所遇到的麻烦：「因房东不合理的把园区大门封锁了，不让货物进出，纸品出货延误，导致很多客户投诉。在领导与房东解决这件事情的十多天里，为了不影响公司正常运作，我们只能偷偷的在不同时段从仓库把纸品一卷一卷的往大门口外扔出去，由总经理杨生（现为华东区区域总监）带领着我们外勤同事在仓库外面接应，之后再重新装箱送往客户那里。」

大概两星期后，问题终于解决了。小玲回想这个过程虽然很辛苦、很惊险、很刺激，但她深深感受到只要公司上下一心，没有问题是不能解决的。



主动承担，诚信待客

过往十年，小玲每一次服务，都会非常小心，但有时也难免发生失误：「记得有一次在外滩一高端场所服务时，因疏忽损坏了客户的洗手盘。事发后，我没有隐瞒，立刻通知客户主管，承担责任并道歉。客户见我态度诚恳，也没有隐瞒，表示会帮忙找厂商协商，看看是否可以免费更换一个。如果不行，我便需要赔偿他们的损失。我也主动向领导汇报了这事，领导让我不要担心，表示公司会和我一起去面对和解决这个问题，这使我心中得到一些安慰。」

在等待客户回覆的过程中，小玲感到度日如年，既担心因她的失误可能让公司损失了一个客户，又担心这个赔偿费用不便宜。结果两天后，客户通知：「厂商可以帮我们免费更换一个洗手盘，这次就算了，看你平时服务及态度都十分好，又主动承担责任，我们就不再追究，但以后必须更加小心。」

小玲很感激这位客户的帮忙，让这个事情得到圆满的解决！从此，她工作时会更加仔细，更加谨慎。同时亦会提醒身边的兄弟姐妹们，发生问题要主动向客户及公司汇报，大家一起商议解决方法。

公司栽培，超越自我

小玲是一个为人爽直，不善于表达的人。她惭愧说：「入职初期，我经常会把工作上遇到的困扰、在外面受到的委屈，一股脑全部向杨生宣泄。初期做得不够好，得不到客户的认同，就很自责，就感觉自己做不好这份工作，都不记得说过多少次不做了，但是杨生从来没有发过火，也没有放弃过我，一直耐心倾听着。他总是悉心安慰我、鼓励我和正面引导我，最终使我能坚持和适应了这一份工作。」

在杨生的指导下，小玲的沟通技巧改善了，也不断获得客户的认可和鼓励，陆续收到客户颁发的锦旗和表扬信。同时，她也慢慢从一个初级技术员晋升到小队长。

去年，在服务部副经理何姐及吴姐的教导下，小玲更学会了做会议记录、使用Excel、PPT等办公室软件。「我现在开队长会议时已可自行制作PPT与队员分享，这些是我以前从未想过会发生的。现在我觉得没有什么是不可能的，只要努力就一定可以！」



小玲认为成功没有绝对的定义，只要扎扎实实地过好每一天就是成功。小玲感恩：「“先舍而后得，种因忘果”，“人无我有，人有我优”，“与公司一同进步，一同成长”，这些公司理念一直印入我的脑海中。史伟莎就是一所学校，学校的老师完全可以把我们这些来自五湖四海平凡不过的人培育成才。我的成长离不开公司的培养，我会将这种正能量传递给我的队员以及每一位史伟莎人。在这里我希望我们的家越来越强大。我会坚定地迈向下一个10年，为能成为卫生行业的国际领导者及达成集团2023年的大目标，献上自己的一份力量！」

知行合一读书会



撰稿 | 深圳人力资源及行政部 杨双凤
Shelley

读书启迪智慧！

知行合一读书会，一听我们史伟莎深圳这个读书会兴趣小组的名字，就知道用意了吧？没错，就是希望大家知行合一，马云先生曾经说过，一个人要“知”不难，但要“行”不易，换句话说知行合一真的不容易。这也正是我们读书会要表达的原意：希望大家要“理论”与“实践”相结合，不能光有理论（即“知”），而忽略了“实践”（即“行”）。

我们每月定期开展一次读书会，就是一群人坐在一起分享一本书的乐趣。我们想像一下，一个人，抱着一本书，关在一间房，打开一盏灯，泡上一杯茶，安静享受书中文字的精彩。或者一群人，一本书，走出书房，敞开心扉，排排一坐，互相交流，畅谈各自捕捉的神韵。而这两种，你更爱哪一种？我更爱一群人的情景。

一本书，不同的人阅读会有不同的感受，能带给我们不同的分享。读书会正是给我们搭建了这个平台，引导和推广同事们读书，提高思想文化素养，推进企业学习型组织建设。

读书会也希望通过开展定期的读书活动，引导我们养成良好的读书习惯，使读书成为一种乐趣，一种氛围，让好书陪伴我们成长，让我们能够博览群书，知书达理，提高读写能力，丰富文化底蕴。

多读书，读好书，通过阅读，触类旁通，领悟做人的道理，让我们体验读书带来的快乐。



促人成长的史伟莎



史伟莎长沙刚开始时公司只有4人，对于从未接触过销售行业的我来说，把史伟莎的服务销售

出去不是一件容易的事。当时的我内心不够强大，客户的拒绝和无心的话都会把我的心击碎。

经过数年的磨练和坚持，打败一个又一个的困难，解决一个又一个的问题，我的心智也慢慢变得成熟，史伟莎在长沙市场上也已少有名气，不少客户都主动打电话上门要求用我们的服务。我庆幸能见证长沙市场对史伟莎从不接纳到接受，从接受到需要的过程。

市场成熟了，心智成熟了，是否就没问题了呢？不，问题一样有。市场成熟了，一些同类型的公司就陆陆续续出来了，他们模仿我们的工序还用低价抢单。记得有一次，我们的投标被低价逼出场了，在做最后一次服务时，地区主管王盛豪（王先生）还叮嘱我们必须守好最后一次岗，把我们的工序和标准做到位，展示给我们的竞争对手和客户看，史伟莎人的

态度决定工作

撰稿 | 长沙营运主管 唐映虹



撰稿 | 广州营运部文员 黄伙群

心思只放在怎样服务好我们的客户，怎样让客户觉得物超所值。因为史伟莎是人的单位，拼的永远是人而不是工序。只要我们真心做好每次服务，我们不怕被模仿，史伟莎常常被模仿而从未被超越。我们不打价格战，我们的报价要为我们的同事负责，如果同事三餐都不饱，每天要为生计而烦心，他们哪有心思去想什么优质服务。这些同行抢的只是一时的市场，而史伟莎占据的是永远的市场。有些客户曾因为低服务价而放弃了我们，最终他们还是用回了我们，有些更接受20%价格上调来恢复服务！

史伟莎是一家永远创业的企业，不断创新和开发新服务及产品。王先生经常跟我们说：「要做好自己，而且要超越自己，因为不进则退，世界不会因为你而停止脚步的。」

我很感谢集团主席林先生和地区主管王先生提供了史伟莎这个平台给我，让我从一个被客户骂哭的小女孩成长为一个内心强大的主管，很感谢一路陪我走过来的同事，谢谢你们！愿我们在史伟莎的路上走得更远、更长！

相信每个人和我一样

会有一段时间处于工作迷茫低谷期，每天庸庸碌碌，感觉好像自己的辛劳付出跟工资不成正比，你的努力、你的

付出领导看不到；看着同事一个个干劲十足，自己却打不起精神来，整个心思都不在状态上等等状况。

这时候你会在想到底这份工作适不适合自己，这就是员工在公司的磨合期和适应期。这是一个死角，自己走不出来，别人也闯不进去。在这个时候，对我而言，最主要的是心态问题，有人曾经这样说过，当我们不能改变环境时，就必须去适应环境，不能改变别人时就改变自己，不能改变事情就改变看事情的态度，不能向上比较就向下比较。

这就是告诉我们，人不能去等，要学会适应，要随着时间、地点、环境的变化不断地去调整自己的心态。别说人们不接受你，别说环境不适合你，别说事情太难做，只是你的心态没调整好。

那么这时候我又该如何调整今后在工作中的心态呢？

首先要主动与上司坦诚沟通，遇到困难要寻求支援，其次是多学点与工作相关的知识。多参加公司的各种活动，开阔自己的视野的同时也能加强与同事的沟通和合作；亦可让自己陶冶情操、放松心情、减轻压力、热爱工作。同时在工作中还要善于总结，同一类事情做第二遍的时候就应该比第一遍有所提高，找出窍门。要懂得工作首先是为了自己，这样才会有工作的热忱。最后我想说：生活就是一面镜子，你笑它也笑，你哭它也哭。因此，让我们用积极的心态去快乐的工作，收获美好的人生。

我的心声

撰稿 | 香港技术员 周东风

《史伟莎》礼赞

撰稿 | 广州服务部小队长 李永兵

希望从这里开始



公司新入职了个95年的业务员，叫梁肖君，是个体态柔弱的女孩儿，被安排跟我到灭虫现场见习。

一大早，梁肖君就跟我来到灭虫现场，我是一边操作一边与她讲解，她是很认真的听，紧跟着我的节奏，不时探头进一些肮脏的角落。

也许，你会认为女孩儿怕老鼠，怕蟑螂，怕那黑暗的角落，尤其是年轻的一代。但是，这个刚进入史伟莎的女孩儿，她的表现，有着一一种无所畏惧坚韧的品质。

下午，我们去一个鼠情非常严重的场所。我对她没有什么要求，只要她看着我做就行了。当我搬来梯子，去处理天花的鼠臭，站在高处寻找臭源时，哪曾想到，她从梯子一侧，蹭蹭就爬了上来，我退一格，她就进一格，直接把头伸进天花检修口，要知道，上面满天尽是老鼠屎、尿，并且油污四溢。当我检出死鼠，装进塑胶袋，她伸手就接了过去，提着死鼠去处理掉。

人生本应如此，保持战斗的状态，她的行为深深触动了我，勇者无惧，足见企业生存的动力。我们的故事，才刚刚开始，很高兴，又注入了新鲜的血液。在希望的田野上，史伟莎的画面怎能不美丽！



广州业务员 梁肖君

朋友，你听说过史伟莎吗？

朋友，你见过史伟莎人吗？

史伟莎公司在杀虫和清洁行业里，那是如雷贯耳。史伟莎外勤技术员，身穿灰色的上衣，黑色裤子，手拉着装有劳动工具的李箱，迈着急速步伐，穿梭于人群，奔走于大街小巷，消失于转弯或街角，匆忙的身影出入餐厅、酒楼、商场、学校、写字楼等。他们勤奋地为你杀虫害，为你清洁洗手间。他们是凡夫俗子，平凡而伟大。

朋友，盛夏之日，当你坐在空调房间享受冷气之时，史伟莎人却顶着滚滚的热浪，汗流浹背行走于大街小巷。刮风了，尘土飞扬，史伟莎人迎风而上。下雨了，史伟莎人撑着雨伞冒雨而奔走。天冷了，史伟莎人迎着寒风依然坚守岗位。

无论春夏秋冬史伟莎人就这样风里来雨里去，吃苦耐劳，勤奋地工作。史伟莎人在繁荣大都市扮演着小角色默默地为市民服务。位卑，平凡而伟大。试问：谁是最可爱的人？史伟莎人！

君可知？史伟莎人为君消灭人见人恨的老鼠。

君可知？令女士尖叫的蟑螂，史伟莎人是药到蟑螂死。

君可知？你给史伟莎人污浊且有臭味的

我的心声



曾几何时有位名人说道：假若生活欺骗了你，不要悲伤，不要气馁，因为快乐的日子总会到来。他道出了我们人生应有的生活态度，那就是要快乐，要乐观。

在2013年不太快乐的日子，我下定决心又一次进入了史伟莎。谁说好马不吃回头草？我就吃了回头草，并通过自身的努力拿过多面锦旗和表扬信，目前晋升到高级技术员。对公司发展和个人成长充满希望。

前人说了，人非圣贤，孰能无过？关键是我犯了错，知错能改。对于工作，我不能马虎，这就要端正态度。

当然了，在工作中也犯过错误，比如说客户投诉卫生间有异味、客厅、厨房发现有蟑螂、老鼠等等，这时候我们遇到问题，就要积极行动打好歼灭战，首先就要与客户沟通，找出原因，其次根据实际情况制定方案，认真做好，直到客户满意。如果查找有困难，可以让专业技术水准更高的师傅帮忙。总之一句话，我们的工作就是诚信为本，服务客户，让客户满意。

再说面子问题，有朋友曾说我们干的活又脏又累，看不起人甚至说些伤人心的风凉话，这时我就会想起某成功人士的一段话：“人的面子是最不值钱的东西。当你可以放下面子去挣钱的时候，说明你已经懂了；当你可以用钱挣回面子的时候，说明你已经成功了；当你可以用面子去挣钱的时候，说明你已经是个物了；但如果你一天到晚无所事事，只在乎所谓的面子的时候，那就说明你一辈子也就这样了！”做人首先要能看得起自己，放下身段，为提升整个社区的卫生环境水准而服务，做着这样一份平凡而伟大的工作，不但体现了自身价值，又能从中受益，何乐而不为呢？

圆规为什么可以画圆？因为脚在走，心不变。有的人为什么不能圆梦？因为心不定，脚不动！

史伟莎的朋友们，中国梦不仅是大国梦，更体现在我们个人身上，祝我们每个朋友美梦成真！



洗手间，史伟莎人还给你干净，整洁且带有香味的洗手间。

朋友，当你坐在餐厅安心地享受美食之时，是否知道史伟莎人为你消灭虫害？

朋友，当你享用到干净，整洁且带有香味的洗手间之时，是否知道史伟莎人的功劳？

盛载着热情洋溢的表扬锦旗纷纷飘进史伟莎，这是对史伟莎的最佳礼赞，最佳肯定。

可赞，可叹，不禁为史伟莎人而讴歌一曲，为史伟莎人而动容。

史伟莎外勤技术员的工作谈不上高雅斯文，但却令人自豪。解决令人烦恼的虫害问题、解决令人难堪的洗手间恶臭问题。

史伟莎是磁铁，令人心平气和。这里没有令人头痛的办公室政治(勾心斗角)的问题。在这里人人平等，彼此帮助，犹如家人。

史伟莎是广阔天地，令员工体现自我价值的地方。健全而公平的制度令员工身心愉快；优秀管理团队令员工快速成长。

人在史伟莎，夫复何求？

风里来雨里去



感谢信

史伟莎保洁组：

我是上海乔家栅食府的经理：闵坚，特以此信对贵公司保洁组员工王锦文师傅认真负责的工作态度表达最诚挚的感谢！

我们的饭店是一家有很长历史的老店，卫生管道年久失修，管壁内积存的污垢时常散发出一阵阵难闻的气味。自从王锦文师傅开始接手乔家栅食府的卫生间清洁以后，王师傅每逢周二，不管刮风下雨，总会准时出现在食府，然后是勤勤恳恳，认认真真的将卫生间打扫的干干净净，尤其对表面看不到的死角也弄的非常干净，最难能可贵的是王师傅对工作始终如一，把一份看似简单的职业尽可能做到最好，而且做得过程中不需要任何人来监督，王师傅是用他的实际行动赢得了我们对他的信任、尊重和一致好评。

通过他的辛勤工作，我们饭店的卫生间比过去干净了很多，连顾客都感觉到了这一变化，为此我们饭店的营业额有了明显的提高，这一切都与王师傅的辛勤工作密不可分。

特选在“劳动节”以本人的名义并代表乔家栅食府对贵公司一个普通员工的敬业精神、优质服务和不平凡的劳动成果表示感谢！

上海乔家栅食府经理室

闵坚(1891670)

2017.5.1

2017/05/01

风里来雨里去，一直在史伟莎的岗位上工作。这次很高兴获得百年老字号——乔家栅的表扬信，让我非常感慨。

我刚为其服务时，洗手间的问题还不是很理想，但是客户闵经理亲自和我沟通，配合，让我感动。我细心完成每次的深度清洁消毒，使得厕所干净无异味，卫生状况大有改善，得到客户的认可。还在五一劳动节给我发来了表扬信，这使我感觉到很有成就感！

工作只要认真仔细，就有人们的认可，这使我会加倍努力工作的。

我的心声

白蚁的综合防治

白蚁作为地球上最古老的社会性昆虫，距今已经有两亿五千多万年的历史，是世界五大害虫之一。白蚁危害极广，包括房屋建筑、园林绿化、水库堤坝、通讯交通、工农业生产等各种不同的领域。白蚁具有广泛性、隐蔽性与严重性三大特征。

白蚁的分类

1. 木栖性白蚁：危害建筑物的木栖性白蚁主要有木白蚁属和堆砂白蚁属的种类。
2. 土木两栖性白蚁：危害建筑物的土木两栖性白蚁主要有乳白蚁属和散白蚁属的种类。这类白蚁经常来往于土木之间，出没于地面上下。台湾乳白蚁的有翅成虫分飞季节在4~6月间，越往南分飞时间越早，分飞在傍晚进行。散白蚁的长翅繁殖蚁在当年3~4月羽化成熟，4~5月开始分飞，6月结束，分飞在午后3~5时进行，气温多在20℃以上。
3. 土栖性白蚁：土白蚁属和大白蚁属的种类是破坏性最大、危害最常见的土栖性白蚁。土白蚁和大白蚁有翅成虫的分飞期在5~7月这段时间。

各种类型建筑白蚁侵害位置

1. 混凝土结构的高层建筑物：混凝土结构的建筑物遭白蚁破坏的主要部位多集中于各类变形缝或砂眼处，墙角或墙体内无法拆除的建筑模板与废旧木材，壁厨、卫生间和底层的木制门窗框或地板，管道夹层与管道井，电线插座或木质消防栓等。
2. 砖木结构的建筑物：砖木结构的建筑物常见的蚁害部位是木制的屋面椽条、桁条、脊桁、梁柱、地楞、扶梯、门窗框、地板、踏脚板等处。其中，家

白蚁危害房屋建筑的主要部位多发生在梁柱、地搁栅、树木、通信管道等处；而黄胸散白蚁危害房屋建筑的主要部位多发生在地板、门窗框、地搁栅等处。

3. 以木构件框架为主体的古建筑或仿古建筑：木构件框架为主体的古建筑常见的蚁害部位是起支撑作用的接地与靠墙的站柱、五架梁、椽条、桁条、屋檐板、屋面的翘角挑角、楼搁栅、地板等，此外还有室内的挂匾、佛桌、佛像木筋和座基等处。

常规白蚁防治技术简介

1. 化学屏障防治白蚁技术：目前用化学屏障防治白蚁的技术，是包括中国在内的多数国家在房屋预防白蚁上采取的最主要的手段之一，但这种方法由于大量使用了化学药剂，对环境会产生一定的影响。
2. 粉剂毒杀技术：采用粉剂毒杀技术来控制白蚁的群体是直接把毒杀白蚁的药粉喷到白蚁的个体、白蚁巢、分群孔或取食点，让白蚁的个体沾染上药物，利用白蚁个体间的相互吮舔、互相清洁的习性，致使全巢的白蚁群体中毒而死亡。粉剂毒杀法是目前白蚁灭治工程中最常用的一种方法。
3. 直接施药技术：通常采用通过主蚁道向主巢腔内灌注药液的方法达到消灭白蚁群体的效果。
4. 毒饵诱杀技术：采用毒饵诱杀技术来控制白蚁的群体具有适用性强、根治性好、用药省、环境污染小的优点，近年来备受人们的青睐。毒饵诱杀白蚁的成败有三个方面：饵料、药剂和助食剂。

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。



史伟莎慈善基金会由2013年成立后，启发了史伟莎人的向善心，透过圆桌会和各地精英会的推广，举办了多项爱心募捐和筹款活动，冀能帮助更多有需要的人。各地区同事们更自发组织和参与不同的公益活动，大家携手行善，让善的力量不断壮大，让世界更美好！



撰稿 | 中山高级销售顾问 黄少凤

中山慈善万人行

2月11日，正值元宵佳节，阳光灿烂，中山迎来了第30年的慈善万人行，这活动超越国界、超越种族、弘扬博爱精神，已成为新老中山人特有的民俗节目，今年捐款金额创历史新高，达1亿1百多万元人民币。

很荣幸能成为中山史伟莎的一员参加这公益慈善盛事，看着伙伴们在阳光的照射下，神采飞扬的挥动着小红旗，脸上洋溢着满足的笑容，此时激昂的心情无声胜有声。感谢公司的赞助，让慈善走进我们的心中，希望往后能参加更多公益慈善活动，帮助更多有需要的人，共建美好家园。



澳门公益金百万行

一年一度的公益金百万行于2016年12月11日举行了，澳门史伟莎参与了这公益慈善盛事。我们30多位员工以及家属实行身体力行、英姿飒爽的与全澳门市民共襄善举。同事们除了为慈善外，更与家人聚在一起享受风和日丽的家庭日。

我们从科学馆浩浩荡荡的起步，在欢声笑语中轻松步行约二小时，到终点站妈阁庙前地时大家心情都十分激动与满足。我们感谢出席百万行的所有参加者，感谢精英会的精心安排，希望2017年有更多同事参与慈善活动，帮助更多有需要的人。



撰稿 | 台湾台南地区经理 郑荣杰 Jung

台南净滩活动

这是第一次带领台南同事一起参与爱地球、净滩的活动，很有意义的一次。

很多人去海边都只知道玩，垃圾却都不带走，而造成海洋生物受伤或数量慢慢减少。

这次以史伟莎的名义去做净滩活动，让同事们都觉得很有意义，亦能感到在史伟莎工作是荣幸的。保护地球、爱护环境是每个人的责任，企业除了赚钱，还要怀着感恩的心，学习付出，回馈给更多需要帮助的人。



人活一口气

俗语有云：「人活一口气」。空气质素对于人的身体健康非常重要，但由于现时的空气污染严重，以致不少人不幸罹患肺炎、肺癌及慢性呼吸道疾病。

别以为只要留在室内，就可以轻易避过一劫！其实室内的空气污染比室外高出2-5倍。因此，若长时间留在室内，仍有机会染上因空气污染引致的疾病，危害人体健康。

不少人认为，想净化室内空气只需在家居放置数棵植物即可了事，其实并不然。植物虽有气味，却无法完全吸收室内大多数的有害物质。想净化家居的空气，还是要从根本着手！

经常打扫

密闭的空间容易堆积大量细菌、灰尘，导致过敏及其他健康问题，因此必须保持家居清洁：每周至少用吸尘机打扫两次、经常拖地、使用超细纤维布擦拭容易积累灰尘的物件表面、经常清洗床褥等，避免有害的细菌、霉菌堆积。



增加通风

实验证明，室内每换气一次，可去除室内空气中60%的有害气体，因此，保持室内通风，每天早、午、晚各开窗15-20分钟，可令居所内的空气保持新鲜。



使用室内空气净化器

市面上有些适用于家居的室内空气净化器，此等净化器采用光等离子技术，有效消除臭味、细菌、病毒、霉菌及其他有害飘浮物，更可消除空气中的挥发性有机物(VOC)及异味，使室内空气更清新！



资料及图片来源：

1. Wiki How : <http://zh.wikihow.com/%E5%87%8F%E5%B0%91%E5%B1%8B%E5%86%85%E7%81%B0%E5%B0%98>
2. 雅虎新闻 : <https://hk.news.yahoo.com/blogs/hkbu/%E5%91%BC%E5%90%B8%E7%97%85%E4%BF%9D%E5%81%A5%E5%BE%9E%E6%B7%A8%E5%8C%96%E5%AE%A4%E5%85%A7%E7%A9%BA%E6%B0%A3%E8%91%97%E6%89%8B-002953934.html>

蒋忆尔 Jess

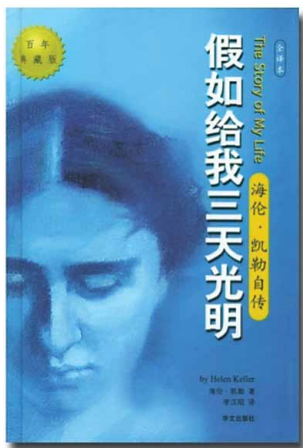
香港Marketing Executive



《假如给我三天光明》

主要内容：

《假如给我三天光明》的作者是海伦·凯勒。本书讲述了海伦从出生到懂事，再从大学以及到老年期间发生的励志故事。



读后感：

读完这本书，我深深感觉到我们没有理由说不幸福。海伦从出生仅仅拥有19个月的光明世界。在无声无光的世界里她却度过了88个春秋，熬过了87年的孤独岁月。在我们看来她是孤独的，她是不幸的，她的世界是黑暗的。但是她的一生却是不平凡的，她拥有无数读者和敬仰者，她独特、勇敢、自信、乐观的人生态度让她成为一代伟人。她还建立慈善机构造福人类。

都说上帝关上了一扇门，同时也会为你打开一扇窗。无论在我们的生活中还是职场中，我们总是会遇到不一样的挫折，在我们觉得自己无法承受想要放弃的时候，想想在黑暗中仍然不放弃的海伦。想想我们的手脚是健全的，我们的头脑是智慧的，我们的眼睛是明亮的，我们的耳朵是能听见的。请善用我们的眼睛吧，如同明天就没有光明。而现代许许多多健康的人却没有好好爱惜自己的身体，随意践踏自己的生命。在这里，我也给大家一个忠告：善待你们的生命吧，如同明天将走向死亡。



盲目，幸福！

2016年10月31日，我正式双目失明。终于与纠缠多年的眼疾说声拜拜，我不禁舒了一口气。

不少朋友知道我双目失明后，都感叹：「哎呀，你的人生结束了！」可能在你们心中都有这个想法，认为没有了视力等于没有了人生，但这几个月的经历告诉我，完全不是这一回事，我的幸福感反而有增无减。

有朋友问我，你失明后有什么事情做不到，我笑说我只有埋单这回事做不到。他们听后都大笑：「对不对，你分辨不了钞票，所以没办法准确埋单。」我回应说，从今以后埋单就由你们来做，然后引起哄堂大笑。

我想澄清一个很大的误会，视力不等于能力，世界上很多没有视力的人，都在重要岗位发挥能力，并且取得很高的成就。我们经常以为没有了视力就会一事无成，需要别人的照顾。从今以后不能再有的人生目标，不可再追求美好的人生，这个误会到此为止。

为何我的幸福感会提升？从前我负责驾驶接送家人，当玩得晚了我仍要强行支撑驾他们回家，而他们则在车子后座呼呼大睡，现在轮到我在后座呼呼大睡了，幸运感于是提升；从前我一个人出入，没有人接送，形单影只，难免有一份孤单感，现在总有人在目的地接我，能享受这种超然的地位，令我觉得自己是大公司的老板、大明星或重要的人物，幸福感又提升了；很多很久不见的朋友致电慰问，或者相约请我吃饭，我从中得到很多温暖，回想起很多美丽的回忆，这因双目失明而带来的幸福感又再次提升。

我真心告诉各位，我觉得自己有重生的感觉，一些很简单的事情从前很容易做到，现在要想尽办法去完成。日常生活如要把牙膏弄得刚刚好，或在不烫伤自己的情况下把热水倒进杯子，这些我均已掌握到。在听别人说话只凭语言和语气就要听出对方想表达什么，不能

鉴貌辨色，我的聆听能力又得以提升。我争取做家务，帮忙洗车、搬运重物、洗碗等，我尽量要自己过正常生活，这是一种重新学习的乐趣。我还要自己正常的工作，和拍档合作时，由他们主持活动，我反馈、总结和分享。不少客户告诉我，我的水准提升了，我的工作表现比以前更优秀。开始时我都大出意外，后来想通了，明白这是团队合作的必然成果。我现在有更多的集思广益、更愿意与人沟通、更懂得聆听别人的心声，我的人际关系改善了，愿意和我合作的人增加了，于是我的生意额不跌反升，我的收入亦增加了，幸福感当然又上升了。

从前听到「残而不废」这四个字，总觉得和自己没有关系，现在这四个字则是我每日都在实践的现实。我当然承认没有了视力带来限制，限制了我看风景、看美女、看一些新鲜事物。然而，我没有把限制视为困难，我另辟蹊径，付出更大的努力、学习、适应和与人合作，我一定要做到自己定下的目标和梦想。

很多人愿意帮我，能帮助到视力有问题的人完成他们想做的事，双方都有满足感，我很感谢各位。当有些人批评我很多事情都做不了时，我会这样回应——有人说我不能驾驶，我说这世界很多正常人都不懂驾车；你不能煮饭，我也回应很多都不会煮饭。不少事情其实很多正常人都做不了，只要愿意不怕错、不怕没面子和不耻下问，其实现在的我比以前更好，成为更易亲近的人。

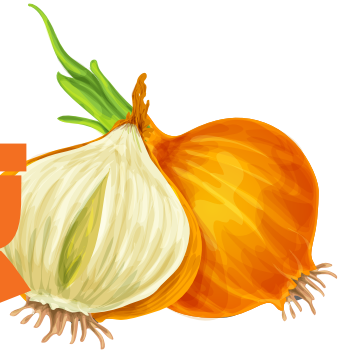
失明没有带给我什么失去，它反而令我有很多得着，所以有时我也呼吁朋友们，说一生总要盲一次，当你盲了，你就知道自己的心力有多好、能力有多高、身边的助力有多丰厚。如果不是有此机缘，你不会知道自己是多么的幸福。希望将来有机会亲身向你述说我的故事，令你可对人生产生一个新的感觉。

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》。



洋葱



上回提到<食物可以补气，但亦可以将气散失>的概念，故饮食对于健康尤为重要。除了曾提及的萝卜，柠檬外，洋葱亦是大部份人误认为对身体绝对有益的食物。科学发现，洋葱含植物杀菌素，能抵御病毒，流感，并有效预防感冒。另外，[洋葱还含有前列腺素A，能扩张血管，降低血液黏度]，所以有降血压、减少血管外周阻力、增加冠动脉血流量和预防血栓形成之说。

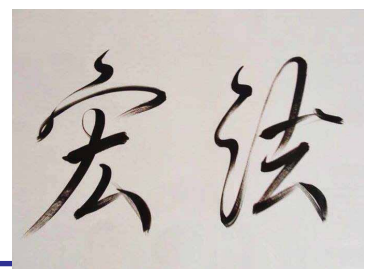
从中医角度看，洋葱预防流感冒又另有见解。因它性辛，味香，归脾、胃、肠及肝经。它的辛散能力，使病毒的活动力，因无法凝聚而减弱，达到预防感冒的功效。血压过高，有多种成因，主要是因为肾阴不足，肝气过盛，引致上升力度增加而令血压升高。洋葱能散血中之气，令上升之力减少，从而达到降低血压的效果。散力，虽然可以预防感冒，血压高，血栓形成等，但同时也使脾胃因散失而减少，令消化力与吸收力减弱。所以，洋葱的优点是伴随着副作用的。

下厨时，相信不少人有切洋葱的经验，洋葱所挥发出的物质能触动人体防御机制，出现鼻酸和流泪反应。由此可见，洋葱对人体体表含有强烈刺激作用，促使器官需要即时作出调节。食用洋葱，胃部直接受到刺激，胃液中的气顿时散失，消化力就开始下降，本靠着脾胃供养的脏腑，因无充足的气以运作，引致脏腑功能不足而紊乱。对于脾胃素来虚弱的人士，长久食用，容易出现胃胀，腹泻，四肢疲倦等症状。现今都市，大厦林立，空气流动较慢，病毒逗留于其中的时间较长，容易传播，体质稍弱，空气中的病毒就有机可乘。坊间流传着各种增强免疫力的进补方法，但因无理论指导，往往适得其反。

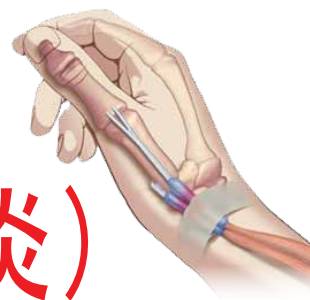
先前提及，气的散性强烈，对人体产生一定耗损和破坏，合适的气，反而对人体有防御和补益作用。例如生姜，暖胃，发汗，止呕，故有呕家圣药之称。我国东汉末年名医张仲景，其著作《伤寒论》在治疗外感疾病中生姜常被纳入为组方药物之一，可见生姜对外感疾病治疗上的功效。生姜，善补火，气，对脾、胃、肺都有补益作用。在脾胃，能促进消化和传递营养工作，是先天脾胃虚弱人士佳品；在肺，可增强人体对外界病毒防御能力，所谓[正气存内，邪不可干]。饮食上，可尝试生姜加黄糖煲水，三至五片生姜，加上适量黄糖，既润喉又补气。白饭肉碎加姜粒及盐作炒饭，都是不错的选择。烹调菜蔬时，加生姜数片，不但引出鲜味，亦可减低菜蔬寒性，有助脾胃吸收。治疗南方气候与饮食所造成的痰饮，生姜更是不二之选。

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。



妈妈手 (拇指腱鞘炎)



今日正当我苦恼着为此专栏拣选题材时，朱小姐就来到我的诊所。「谢生，我想我有妈妈手。起初以为是普通扭伤，会自己慢慢好，但现在已有两个月啦！」妈妈手学名为拇指腱鞘炎 (De Quervain Tenosynovitis)。病人很多时候因扭伤或劳损手腕软组织而得此病。患者会觉得手腕关节桡骨结节处（即佩戴手表时，表带近拇指处的骨节突出处）及附近筋腱会有刺痛；桡骨结节亦会因长期发炎而变得肿胀。每当患者旋转腕关节时，例如男士于裤后袋取钱包，或女士伸手于背后穿着内衣时，都会疼痛非常。另外，每当患者睡觉掀被时会很痛，临近天光时又会痛醒。不过，最痛的时间就是早上起床时！

「妈妈手」此名称应来源于很多妈妈因照顾初生婴儿的起居饮食而得此病。需知道不正确的抱婴儿方法，长时间于喂奶时托着婴儿颈部，张开手腕虎口并叉着婴儿腋下以抱起婴儿等动作都很容易引起此病患。一般来说，因为手腕骨力学作用的不同，患者多为女性，所以从未听到「爸爸手」此称谓。

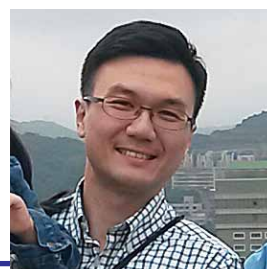
「但是谢生，我的女儿都已三十岁，我又未抱孙子，为什么我会有妈妈手？」其实但凡日常生活中需频密及重复活动拇指的人士都有机会患上此病。例如发型师因使用剪刀时需不停屈伸拇指便较容易患上「妈妈手」。

「妈妈手」的治疗除了消炎止痛药外，很多时候亦会同时接受物理治疗的超声波治疗以减轻发炎，及手臂肌肉的伸展运动以减轻手腕软组织所承受的压力。另外，物理治疗师亦会替患者拣选合适的护腕以避免继续劳损手腕。病人亦可尝试冰敷患处二十至三十分钟，每天三次，希望能减轻发炎。最重要的是，患者要改变日常提取重物时手腕的姿势，以避免病情恶化。

谢诗骢 Albert

香港、澳洲注册物理治疗师

www.bethesda.com.hk



帝王学的第五回

人是水做的，现今我们知道自己身体内百分之七十是水，人还需有氧气呼吸，但更重要的是滋养人类的水，在对外太空探索的过程中，人类在其他可能有生物生存的行星中首先瞄着的是找水。水可载舟，亦能覆舟，在社会中处事为人，当是遵纪守法，社会才能和谐，天下亦能太平。

社会若可长治久安皆是一个“法”字，“法”制了得，法字，由“去水”组成，中国字的法字为何用“去水”两部分来造，这一卷天网章将揭开“法”字去水之奥秘。

《悬象著明》章：“天设险，风雨雷，冰雹火；地设险，江河海，山川动；人设险，明豪抢，暗阴谋”。

古人根据他看到的自然现象来推理天网，证明天网，天要下雨，丝雨珠帘犹如老天爷在编织一张大网，平地漠漠雨烟如织，风雨雷暴过后，地下形成了自然的河流，散布在大陆架上，像一张大网伸向四面八方，河水既养育了万物和人类，又由于河流湖泊的形成阻止了人的行动。王土治国，当要立法于民，民又要护法王国，相互补宜，既要统民就要立下法则，以古人同理而推设，水是自天上下来的，天垂象而织网，故立法名曰天网，天一生水，亥的位置配到了乾宫，乾为天，天网的名词更加在法理上成立了。

亥、寅、巳、申皆为天网，机动整体；亥为天网的主题，巳为巽体之令通亥，通过长久之演变，成了寅刑巳，巳刑申，申刑亥，亥合寅，构成了自上而下的四隅天网系统。下一节谈天网在四女卦既兑、坤、离、巽中的位置与法理。

兑卦的浑天甲子，内卦巳卯丑，外卦亥酉未；亥水的天网位于第四爻，是因为巳居初爻，巳为令少女从小就有令必行，巳通亥，亥水为天网居四爻，说明女孩儿从小就象大臣一样，若有皇帝的旨意一下达，你必须服从，第四爻代表大臣所居位置，第五爻为天子的位置。

女儿到了十四岁就更如大臣有命必从，有令必遵，国家选美，皇帝纳妃，你就有份，如选上就必须服从安排听令行所指，若违抗不执行就如臣子触犯天条一样进行处罚处置，（这是奴隶制社会、封建社会和殖民制一直沿袭的王纲王法，当时的下层社会不论男女都是没有人权的）。

兑卦诂词：悦凿砾、尊荣辱、贞万世。

“悦凿砾”是指石器，当时兑卦取象石玉，金属在后来的周朝时期才出现，周有铜器发明后才慢慢把石改作金，石器的制作当时多用于猎、农、生活用具，武装之兵器等。

“尊荣辱”，是对两种人物的阐述：一种是女性，一种是打仗牺牲死去的人，用现在的名词叫先烈；先说女性，就是你始终抱守一终，要忠于自己的丈夫、父老、皇家、官家，等你死后可荣于后世，有历代贞洁牌坊为证。但如你朝暮不能始终，则有毁折，因兑为毁折，祖制，皇家或奴隶主对你的不忠、不敬、不效，冠以重罪祸及家人等。

“贞万世”是指人与物，女子是社会的另一半群体，衍生后代，操持家务是也，但在很长的历史上她们也被当作货物、商品，或是贵重、或贱卖，中外不乏其例，（历史的“史”字与人拉的“屎”字，字不同而音同，屎为人遗之，掩鼻而远之，而历史翻开不光彩的一页，亦是令人作呕，古人造字，一音道破，总之都为过去式，但发现这“屎”原来能肥地，看来观今宜鉴古，而无古不成今，历史则是可以借鉴的有用之“史”了）。

贞，有辛苦和坚持不懈、持之以恒、逆境而进的力量体现叫贞。

《连山易》是天人合一、天物合一，人天相应的一本行为哲学丛书，故称六经之首。《尚书》、《诗经》、《春秋》至少要晚《连山易》两千年到三千年以上的时间。

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》



玻璃式经营法

在我家的附近有一所我常光顾的茶餐厅，有一天，当我在茶餐厅吃早餐时，听到「哐」的一声，原来是员工打破了碟子。后来与茶餐厅的老板闲聊，原来他已用了不同的办法，但仍然无法改善员工的粗心大意。假如你是这茶餐厅的老板，想要减少员工打破碗碟，你会怎样做呢？

第一种方法是以后每逢员工打破碗碟，便把员工记名并出警告信；第二种方法是把茶餐厅的利润以及碗碟、设备等的成本告知所有员工。如果采取第一种方法，员工在处理碗碟时自然会格外小心，但下一次他粗心大意而弄坏的可能是咖啡机。然而如果你采取第二种方法，你的员工将会小心奕奕地对待茶餐厅的所有资产。

对于企业管理的透明度，松下电器公司的创办人松下幸之助曾大力主张「玻璃式经营法」。所谓「玻璃式」，就是指企业管理时要像玻璃那样透明。有些公司的管理层，总是把经营的资料视作高度机密，松下幸之助则认为企业对员工应当推心置腹。在松下电器公司，松下幸之助每月都会把公司的盈利公开。这种方法激发了员工对公司的归属感。如果本月达标，

则员工会分享到荣耀；如本月未有达标，则员工会了解到下月应该更加努力，公司最终便能依靠大家的力量共度难关。开放式经营法的另一重要作用，是消除员工的依赖心。松下说：「企业的经营者应该采取民主作风，不可以让部下存有依赖上司的心理而盲目服从。每个人都应以自主的精神，在负责的前提下独立工作。」

事实上，无论职级高低，不透明的管理均会为整个企业带来负面的影响。从前有一间家私店，一名新聘的员工到客人家装配完家私后，发现镶少了两颗螺丝，然而家私仍显得十分稳固，因而并未有补回该两颗螺丝。后来，镶少了两颗螺丝渐渐成了他的一个小习惯。但同时该家私店却慢慢收到顾客对有关产品不耐用的投诉，并把难得建立起来的口碑也渐渐败坏了。

肯·布兰查 (Ken Blanchard)在《一分钟潜能管理》中曾提到：「资讯是一种力量，能换取员工的信任 and 责任感。」每一间公司也如同大海中的小船，作为船长必须把航道上的目的地、风雨气候等告知船员们，才能齐心合力的横越汹涌的大海。

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。





细节决定成败

一位企业家讲述了自己经历的“一个字值83万元”的故事。

1988年在中央提出沿海城市大开放的时期，他应聘到了沿海的一家有影响力报社。当时报社最缺乏的是广告业务。恰好，他的一位朋友要到这个城市的开发区投资，并计划在当地媒体上投放价值总计83万元的广告。在他个人的努力下，凭着自己所在报社是当地知名的媒体之一，加上私人关系，朋友最终将这笔业务给了他。因为业绩突出，报社准备提拔他为副社长。开发区举行奠基仪式的那天，他带上了社里最优秀的记者，并让广告部全体出动，计划用大幅版面进行宣传。奠基仪式结束后，朋友邀请他去聚餐。盛情难却，于是他向记者和有关人员交代好工作就去了。那天，他玩到凌晨一点多钟才回家。

但是第二天早上，他当副社长的梦就破灭了。原因很简单，这天他们出版的报纸犯了一个严重的低级错误。原来，头版头条的新闻标题本来应该是：“某某开发区开业奠基。”而摆在他面前的大标题却是：“某某开发区昨日奠基。”

当时南方沿海城市的企业都特别重视“彩头”，喜欢吉利的数字和文字，而把“基”写成“墓”，毫无疑问是犯了企业的大忌，并且这还是开发区项目正式启动的第一天。

朋友一怒之下取消了83万元的广告订单，并要求

报社在第一版刊登道歉声明。报社的声誉也因此受了很大的影响，在这家报社投放广告的客户，也纷纷取消了自己的广告。这个失误到底是怎样造成的呢？派出的是报社最优秀的记者，他聚餐离开之前，还特意请副总编一定对稿子严格把关。

记者的稿子确实写得很好，由于当时电脑还不普及，记者都是手写稿件，因为记者字迹很潦草，手写的“基”和“墓”看起来非常相似。当时还是铅字排版，稿子到了排版人员那里，他想当然地把“基”字当成了“墓”字。稿子排完版后，交到副总编那里，正赶上副总编家里有急事，他只匆匆看了一眼，就签发了。事后，记者和排版工人被开除，副总编降半级，因朋友责怪，他心生愧疚因此也黯然离职。

这个故事，充分证明了一句名言：行百里者半九十。细节决定成败，最后的步骤不到位，前面的执行就是白执行，甚至会带来比不执行还要恶劣的后果。从表面上看，前期工作与客户沟通良好，报社重视，派出的是最优秀的记者，而且从副总编、记者和广告人员，都作了安排交代。但是，在执行的过程中，由于最后一个小环节没有落实到位，不仅“煮熟的鸭子飞了”，而且还给单位的形象和声誉造成了不可挽回的损失。客户无小事——从我们手中溜走的1%的不合格，在客户手里就是100%的不合格。执行中一个小小的疏忽和失误，都会影响企业在客户心中的形象和地位，给企业带来难以估量的损失。

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。



陈伟业 Danny

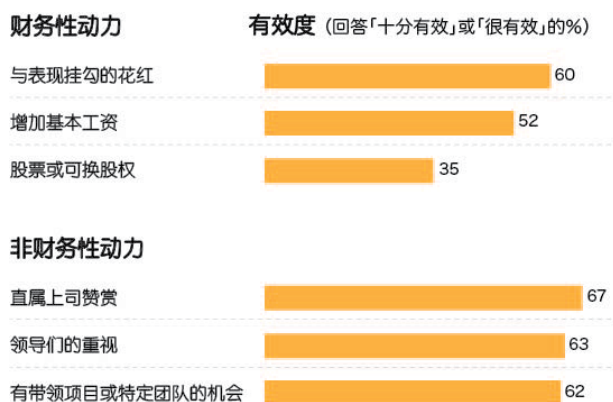
「我赞！」(www.praisage.com)
首席赞赏家，立志以推动赞赏文化为己任，无成有终，让感恩与赞赏的思维进入人的生命，为个人、家庭、企业以至社会，增添更多欢笑。



《我赞! 焦点》

非财务动力远胜财务动力

麦肯锡公司曾访问过千名企业的高管及行政人员，希望了解财务与非财务动力，哪一类对员工较为有效。以下是调查结果：



以上结果，对你有什么启发？

薪金情愿vs心甘情愿

受着外围经济环境不明朗的影响，不同行业(尤其是服务业)也正减少加薪的幅度，或是缩减人手，以调控成本。当人手短缺，但是工作量不跌还升的情况下，如何留住员工的心，令他们提升士气，带着笑脸去欢迎你的客户？

优质服务，以赞相待

以上调研，其实也很符合马斯洛的需求层次理论(Maslow's hierarchy of needs)：当生理、安全及社交需要被满足，人便有「受尊重的需要」；而真诚的赞赏、给予对方肯定，正正是尊重的最佳体现。作为领导，当提升财务动力的权限不在你手中，或是受制于外围因素时，你会反省：多赞赏员工，多鼓励团队，这些非财务动力，一切皆在内，而不在外？



《赞外卖》



当我们走进店内表明目的时，「得赞人」Regina(右一)感到非常惊讶，而旁边的一名外籍客人也一同拍手，替她高兴呢！



「送赞专员」正与Regina分享我们为她们送上的小礼物，包括嘉许状、奖牌、喉糖等，暖意万分。



Regina(右三)知道自己所做的「小事」令客人如此窝心，反应得合不拢嘴，笑说这是对她的一份肯定与鼓励！



来扫一扫二维码，看看Regina做了什么「小事」而获得赞赏！

《赞笔绝口》

「这是你的名牌。」主管随手拿来一个印上别人名字的名牌，交到我手上。

「但这个不是我的名字啊！」

「你是part-time(兼职)，公司没有名牌给part-time(兼职)员工的，就用这个吧！」主管冷冷地回应我的提问。

曾与朋友分享以上个人经历，他们均说：「在意什么呢，也只是一个牌子吧」，但我说：「如果有客人要赞赏我的好服务，那么他/她就会赞错人啊！」朋友没气地回应：「名牌是投诉时用的，不要那么天真好不好？」

古语云：「不怕生错命，最怕改坏名」，足见名字的重要性。从企业的角度来说，为你努力工作的员工连自己的名字也欠奉，无论理由是什么，是否也对员工(不论身份、角色)有欠尊重？从员工的角度来说，穿着公司的制服能代表品牌，但却没有可以代表他/她自己的名牌，员工又会怎样看待自己的角色？从消费者的角度来说，服务员身上的名牌，是否只有作投诉之用？还是我们也渐渐忘记了，为我们服务的人，也是人，而人是需要彼此尊重的！

如果你是企业的领导：请不要省七元八块，赶快为每一位员工制作名牌，因为尊重是无价的！如果你是消费者：服务员身上的名牌，不是让我们用来投诉的，反而是让我们去欣赏他们默默作出的努力。



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号
886 2 2 810 6366

桃园

桃园市中坜区民权路四段281号
886 3 287 2290

台中

台中市北屯区松竹北路100号
886 4 2242 6368

台南

台南市永康区东桥一路590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解放大道2044号
江城商务大厦315室
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

广东省广州市天河区东圃车陂路
黄洲工业区大院内自编8号第一层西
86 20 3426 3976

珠海及江门

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

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号地舖
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

西安

陕西省西安市未央区凤城一路12号中
城大厦12楼06室
86 29 8961 8848

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

东南亚地区

马来西亚(吉隆坡)

LBS SERVICES (MALAYSIA) SDN. BHD.
(1192449-H)
Unit D-5-8, Block D, Megan Avenue 1, No.189
Jalan Tun Razak, 50400 Kuala Lumpur, Malaysia
60 3 2161 0808

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

生机源专业清洗服务有限公司

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.biocycleac.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

