

新知灼见：
健康从水开始 — 香港洁净水

夥伴第一：中国建筑工程(香港)有限公司
**大工程 小细节
共创香港未来**



追踪史伟莎：**种因忘果二十载
创业创新展未来**

目录

编辑

香港高级市场推广主任
何广聪 Kenny

香港市场部推广助理
邓芷筠 Fion

美术

Keith Design

发行量 29,900本

繁体 香港印制 15,200本

台湾印制 4,000本

简体 香港印制 10,700本

03 主席交心

04 集团理念

05 集团品牌

06 伙伴第一
中国建筑工程(香港)有限公司
大工程 小细节
共创香港未来

08 追踪史伟莎

13 圆来如此

14 人材“5”Rs
优秀员工得奖感言

16 新知灼见
健康从水开始 — 香港洁净水

18 成功秘笈
贺晓晖: 感激及珍惜机遇 发挥团队真正力量
陈永德: 累积经验 知识传承

22 员工见地

26 由心出发
栋笃……笑？

27 虫虫特攻
无牙老虎—白蚁的了解

28 史伟莎CSR
蔚县小学探访
广州史伟莎义工队探望老人院
单亲贵族关爱日

30 吾爱吾家
在记忆中留住您的气味

31 与文成长
《癌症楼》

32 管理心法
肥师奶也可以做到

33 易芦医话
荷叶·冬瓜

34 治疗自疗
肩关节夹挤症

35 帝王之学
帝王之学的第七回

36 心中有富
华丽转身

37 滴水感悟
对每一双脚负责

38 有赞友坛

林浩宏 Franco

史伟莎集团主席



总结史伟莎20年的发展经历，如果你问我哪一项是最关键的因素？我肯定的回答就是我们「种因忘果」的理念。

怎样才是「种因忘果」？我认为是要坚信所有成果必有其因，要有果实必先播种，要将精力放在种因。一间公司如果想赚钱，但只是不断想著赚钱这结果，钱是不会来的。一间公司要赚钱的因是什么？就是能为客人提供优质服务、解决问题、移除痛点，客人便很乐意付钱。另一重要因素是能够使员工工作开心满足，员工便会使客人开心满意，从而形成良性回圈。在个人层面，如果要升职加薪，却只是每天念著、想著「升职加薪」这个结果，而不去增值自己，了解怎样帮助公司、团队解决问题和满足客人，无论想多久，也不可能达到。「种因忘果」的相反就是「想果忘因」，无论外国或本地的企业，都有些管理高层甚至是CEO是非常的「想果忘因」，他们玩弄财技，制造短期好业绩的假像，却不去为企业的未来去种因，这种公司长远必衰亡。

与大家分享一个「农夫种金」的故事。从前有一

个农夫每天辛勤耕作，让家人过得温饱。有一天，农夫遇到了一个多年不见、打扮光鲜、意气风发的同乡，农夫就问他：「为什么你突然富贵，跟几年前完全不同？」同乡好像煞有介事的说：「其实我找到了一颗千年神仙树，只要你将你的黄金埋在树下，每晚不断想著增加10倍，3天后就能如愿！见你是我多年同乡，我就借这树给你，不用再天天辛苦工作！但你不要告诉别人啊！」起初农夫也是半信半疑，所以只是拿1粒小金粒试试看。3天后金粒真的增加了10倍。这时，他便不虞有诈，把他所有财产卖成金粒埋在树下，每分每秒都想著、念著增加10倍。大家猜猜农夫能否如愿？当然没有，他埋下的所有金粒都被同乡骗走了。

大家静心看看你身边的人，有没有一些不断只是想著在不同事情获得成果，却从来不去「寻因」、「种因」，便以为成果会来的人？史伟莎人决不做种金笨农夫，「种因忘果」加上坚持累积，我们必有所成！



林卓仪 Dorothy

史伟莎集团副主席

我笃信缘分！茫茫人海，能成为亲人、朋友和同事，有缘才成。公司与员工也是如此。

光阴似箭，香港史伟莎已迎来了廿周年！今年的公司周年晚宴上，最激动的一刻一当司仪说出颁发廿年服务奖牌予史伟莎的第一位员工黄惠屏女士时，我不禁热泪盈眶，脑海中浮现出廿年前我和拍档—林先生 Franco 创业时的点点滴滴。站在颁奖台上的屏姐为史伟莎付出了廿年的岁月，由前线技术员岗位做起，默默耕耘地晋升至现在的服务部经理。公司亦由当时三人行扩展至现在1200多位员工

的企业。这廿年来，最令我感动的就是员工流失率比其他同类企业少，绝大部分同事在岗位上都是十分稳定及投入，希望以后陆续会有第二、第三……第N位廿年的员工出现。我相信每位选择留下来与公司共同成长的同事一定是对公司有著美好的期望，正因为他们的信任与支持，令我们更有责任建立一个基础更稳健，更有发展的平台给他们，这个就是我们最大的推动力啊！

员工与公司是因为缘分而结合，相互是惺惺相惜的。但愿每位史伟莎人都能在公司这个平台上可以竭尽所长，长袖善舞，为自己的事业和人生增加无限的色彩！



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。



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

集团品牌

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。凭著多年的努力不懈，集团的业务版图已伸延至两岸四地及东南亚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、化粪池、沙井及污水处理服务，更提供纸类及垃圾袋、清洁剂及一众手部清洁及消毒产品，成为您的卫生专家

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 Services 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



BioCycle 生机源™

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克® 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



LBS Refreshment Services 卓宏饮品服务

多元化饮用水机，齐备活性碳滤芯过滤、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



BioKill 保而克®

保而克® 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 生机源空调洁淨服务

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



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



HKWS 香港洁淨水

香港最具规模专业滤水产品 & 水质管理服务公司之一，为多个美韩水质管理品牌中港澳地区独家总代理，专门销售及批发优质滤水产品，并提供洁淨水管服务，采用专利施工方法为香港住宅、商业及政府部门提供专业清洗水管服务



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





大工程 小细节 共创香港未来



何谓「专业服务」？「专业服务」就是要将「专业」具体化展现出来，不单要让客户清楚明白服务的过程，更要让客户深切感受到服务所带来的效益。史伟莎的灭虫服务多年来帮助了香港不少食店，享负盛名，但其实需要灭虫服务的并不止于饮食业，虫害也会活跃于建筑工地，今期很高兴邀请到于香港、澳门、中国内地和海外先后承建了逾1,000项工程，拥有超过30年管理及建造技术的中国建筑工程（香港）有限公司接受我们的访问。

因鼠患而认识了史伟莎

港珠澳大桥是香港近年的重要基建之一，大桥贯穿香港、珠海、澳门三地，启用后将大大减低来往三地的时间，令港珠澳形成「1小时生活圈」。中国建筑承办了港珠澳大桥人工岛的部分工程，但是工程中地盘一直深受鼠患困扰。中国建筑环保主任Billy及地盘代表Jason回想起当时的情况：「地盘内有3个大型以及2个小型垃圾斗，每次回收垃圾时，总会有两三只老鼠跑出来，有些老鼠甚至走入写字楼，即使是写字楼密封的柜台内的杯面也会被它们咬破！另外，每天一到午饭时间，都会见到有老鼠出没，它们会走出来围著地盘工人身旁，就像等待工人们用膳完毕后进食，到了工人们下班时又会再次走出来。」可能各位都未曾想过地盘工地竟会老鼠为患，但事实却是铁一般的。



环保主任Billy (站台者)

2018年初，由于鼠患仍未得到解决，于是Billy及Jason透过网上的宣传资讯及其他地盘的同事推介，找了好几间灭虫公司作比较，我们史伟莎就是其中之一。经过我们的营业顾问细心讲解服务细节，以及在接到这个案后迅速到达现场视察了解，最终中国建筑选定了我们，在2018年2月中起协助对付鼠患。



地盘代表Jason (蓝衫者)

服务专业、细心、互动



与路政署及顾问公司安全环保委员会会议

「只开始了一个月的服务，已经再见不到老鼠肆虐，就算见到的也只是已死去或将死去的老鼠而已。」 Jason 说道。由于服务的成效超卓，除了获得中国建筑负责此工程的各级员工赞许外，更得到路政署及食环署的赞赏，Jason 补充说：「整个人工岛每项工程，都有聘请不同的灭虫公司进行灭虫，记得有一次与路政署及食环署的会议中谈及史伟莎的灭鼠服务，就被署方点名赞赏成效理想，鼠药放得足够而且包装得很好，服务做得最细致！」

谈到服务中最满意的一环，Billy认为是我们的技术人员的工作态度：「技术员吴先生服务一流，跟进得很仔细，甚至有技术上的问题亦能不厌其烦地详尽解释。除此以外，史伟莎亦提供专业建议，例如教导工人留意老鼠粪便的情况、有破洞就需要封好，以及勤清垃圾等等，这样不但增进工人的卫生意识，更大大改善地盘卫生情况。」客人能接受我们的建议，予以配合，对灭虫的成效自然能得到提升。



赞扬信

零工伤、零意外



职安健培训



早操

中国建筑除了重视工程地盘的卫生情况外，更重视的是确保工程能在「零工伤、零意外」下顺利完成，因此，除了日常提醒工人们做好安全措施，要佩带安全帽及安全带，别贪一时之快外，他们也会安排工人参与每星期两次的职安健培训。在职安健培训中，首先是带领工人们一起做早操，加强体魄，然后会与工人们分享不同的资讯性主题，例如夏天会分享中暑或恶劣天气的题目。当中也会有互动的环节，工人们可提出有关工作上及环境上的要求，例如夏天太热不够水分补充，公司就迅即增加补充水分地点，又会预备能量饮品或盐饼给工人补充身体所需。



建造业安全奖励计划

我们非常庆幸能为中国建筑提供服务，因为能帮忙解决鼠患问题，就像有参与协助「完成」港珠澳大桥一样，为香港未来发展出力。我们亦很赞同中国建筑重视「零工伤、零意外」，因为要提供及完成专业的服务，人材都是不可或缺的，是企业的重要资产。



种因忘果二十载 创业创新展未来

每年史伟莎于各地都会举办周年晚宴，目的除了集结一众史伟莎人，聚首一堂，为大家过去一年的辛劳成果而庆祝，更藉此表扬在公司业绩上及个人的德智体群美上，有显著成绩的同事，希望他们继续与史伟莎一同奋斗，为史伟莎写下更多光辉一页！今年对于台湾及香港都是重要的一年，因为它们分别于当地成立了10年及20年的时间，在晚宴上亦分别回顾过去同事们与公司一同成长发展的片段，感触良多！

香港



史偉莎人信託

- 尊重公司的價值與成長，人財，資源皆由股東
- 堅持人財之價值，積極參與公司發展
- 堅持人財之價值，以專業精神與誠信為本
- 堅持為人財提供公平、合理、透明、一視同仁
- 堅持與人財建立互信、互愛、互敬

守諾

- 信守承諾，信譽
- 守人之諾，信託
- 守己之諾，責任
- 守諾之諾，真誠
- 守諾之諾，真誠
- 守諾之諾，真誠

守諾心願

- 願世界：真、善、美、愛、和平
- 人類幸福，大同世界
- 和諧的社會，美好的世界
- 和諧的社會，美好的世界
- 和諧的社會，美好的世界

我們必須有一致的目標，共同的使命

台湾



华东



追踪史伟莎



华南



华北



《我仍用这心态面对工作》

史伟莎人真是每个都多才多艺，作为香港服务及排版部高级经理的雄师傅，不只精通服务技术，更能够运用自己的故事和经历，辑录成书，出版一本名为《我仍用这心态面对工作》的书籍，去勉励、鼓励及激励同事们，希望同事们能以正确的工作心态，应付不同类型的客户都能得心应手。



急客所急— 新增星期日紧急跟进服务

撰稿 | 香港服务及排版部高级经理 林展雄
香港服务部技术员 黄伟文

多年来，外勤服务部的同事们都是实行星期一至六工作，星期日休息的，但随著客户数量上升，紧急跟进的数量亦有所增加。综合过去累积的经验，客户在星期日需要灭虫紧急跟进服务的机率亦可能上升，为能够瞬息回应客户的诉求，做到急客所急的工作目标，最近，我们特设星期日灭虫紧急跟进服务，安排特定的技术员由星期日休息改为星期六，腾出星期日的时间为客户跟进。有了星期日灭虫紧急跟进服务后，我们至今已协助了不少客户处理虫害，亦得到了客户对此贴心服务的赞许。

上海精英会电脑培训

撰稿 | 上海管理培训生 姜雪 Jessie



为响应集团“5”Rs关顾人材理念，上海史伟莎精英会每年都会定期举办电脑培训课程，邀请各位技术员同事积极参加培训。培训旨在提高技术员同事的电脑操作技能，包括Word、Excel与PowerPoint等办公室软体，也使员工能够与公司一同进步、成长。通过大家共同的学习，增强员工的学习氛围与凝聚力，更好的与集团携手共创未来。

追踪史伟莎

中山「开心工作 快乐旅游」



为了让员工能放松心情，以更好的状态投入工作，因此，中山史伟莎在今年举办了一次名为「开心工作 快乐旅游」三天两夜的年度旅行，员工们乘坐高铁由广州南站到达广西，欣赏广西的壮丽美景，当中更包括由联合国粮农组织所认可的「全球重要农业文化遗产」的广西龙脊梯田。



撰稿 | 广州精英会会长 黄信礼

广州拓展活动—清远聚龙湾

今年，广州第六届精英会的拓展活动选择在清远聚龙湾进行。参加的同事们分成两队，各设定队名、口号、队歌及队形，透过游戏比赛中学习，从而明白团队的力量是无限大，正如史伟莎集团理念之一，我们大于我。除此之外亦明了如果缺乏统筹规划、沟通不足、分



工不明确，就会导致时间被浪费及效率偏低的情况。因此，游戏比赛也让管理层学习到多聆听及协助下属解决问题，而同事们则学习到理解及如何执行上级的指引，大家多作沟通，设立共同目标和方向，同心协力达标！

员来如此



员来如此

不知不觉我、Martin以及吕游三人担任圆桌会正副会长已经两届了，8月份将会重新选出新的会长。在这两年的任期里，我们致力为各种活动制度加入一些创新的元素，给大家带来更好的体验。在这一届任期结束前让我们回顾一下过去半年的工作重点：

1. 第六届史伟莎圆桌会加入了杭州覃莉和成都的孙雁飞两位新成员。
2. 2017-11月：筹办每年一度的游学营，在广东从化举行，参与地区29个，人数合共200人。今年游学营我们加入了微信互动投票，电子议程等元素，另外名字正式更名为「亚太区游学营」见证史伟莎冲出大中华。
3. 2018-3月：协助优化修改新学分制度。配合总公司，鼓励各地区透过不同的活动来推广、普及「学分制」。
4. 2018-4月：筹办2018年大型活动比赛，今年的主题是「史伟莎综艺秀」并首次邀请了港澳台地区参与。
5. 2018-5月：组织2018年圆桌会拓展活动。

感谢过去两年公司及各位圆桌会成员的信任与支援，使我们的工作得以顺利完成。在这两年里通过不断学习、管理圆桌会、组织会议和筹备各种活动使我在各方面的能力上都有很大的进步，对公司的文化理念有更深入的了解。我与两位会长经过两届的合作，彼此间更是增添了一份深厚的友谊。虽然我们之间各有特点，但同时喜欢创新，希望每一次都比之前改变一点点、进步一点点，这也是我们集团一贯的理念「共同进步，共同成长」，亦是我们史伟莎人独有的特质。我们是一家服务行业的公司，以服务好每一位客户为己任，同样服务好每一位同事也是我们的任务。我相信一家服务优良的公司对服务的态度必定是上而下、由内而外达到内外一致，使这种文化理念深入每一位员工的骨髓里。

第七届的圆桌会正副会长将于今年7月份选出，祝愿他们合作无间，期待他们的带领下我们史伟莎的制度越加完善，活动越加精彩，深信他们会更好的为每位史伟莎人服务。



人材“5”Rs

香港采购部：叶立新



从来没想到会得到这优秀员工奖，所以心情既兴奋又感恩，感恩我的工作得到大家的认同，同时使我体会到在这不平凡的公司，真的可以做个不平凡的人。

香港服务部：区卓华



做了这份工作多年了，付出的或许不及别人多，但总有付出过，今天得到这个奖，相信是得到大家的认同和肯定。值得高兴！谢谢！

香港服务部：林荣



本人感到十分荣幸，能够获得公司颁发本年度优秀员工这项殊荣。在日常的工作上我仍有很多的不足之处，但多谢公司的信任和鼓励，给予我这一份肯定，在未来的日子，我会继续尽心为公司和顾客服务，尽力完成我的工作。

香港营业部：高佩兴



有幸成为优秀员工，除感到荣幸，也会以更高的目标来要求自己，更上一层楼。

香港物流部：方晓明



“锥子放在布袋，总有出头的时候”；史伟莎一直打造著这种锋利的锥子。

澳门排版部：鲍少慧



我很高兴得到2017年度优秀员工，得到这个奖是一个极大的鼓励，亦是上司及同事们对我的肯定和支持，没有他们对我的帮助，我亦没有这个机会，所以这个奖是属于澳门史伟莎这个大家庭的。

台中业务部：张佑丞



业务绝对不能处于满足的状态，必须时常觉得自己现阶段的进度是不够的，不管月初还是月底，都该保持著上紧发条的状态。

台北技术部：杨凯翔



很开心能够获得今年的最佳员工奖，而这份荣耀不只是属于我，也属于台北技术部所有同事，因为有同事们的协助指导才有今日的我。我坚持集团理念：我们 > 我！持续努力以赴！

台南客服部：吴淑君



很荣幸被评选为优秀员工，这既是公司对我个人工作能力的肯定，也是对我做好今后工作的鼓励，感谢史伟莎给我这个机会，我会更加努力地完成各项工作，不辜负公司对我的期望。

桃园技术部：杨明轩



2015年进入史伟莎这个大家庭，从基层清洁及技术方面开始学习，一开始的畏惧到接受，在从接受到技术方面的成长，成为技术专精，让我受益良多。感谢各级长官及经理的耐心教导及培养，更多元化的学习，能够在尾牙活动展现团队合作的表演，也幸运的得奖使我非常荣幸，感谢各级长官及经理给予肯定，我会永远坚持，史伟莎人，加油。

高雄客服部：罗慧祺



5年前进入史伟莎是为了生计，但经过这些年与主管同事们共同学习与打拼，史伟莎已成为我第二个家，并深深感受到我们大于我，是成功的不二法则。

优秀员工得奖感言...

上海销售部：唐春成



作为优秀员工我感到非常荣幸，感谢领导同事的指点与帮助。我会更加努力地，提高工作水准。

南京技术部：吴翠萍



一个人的成功离不开大家的支援与企业的培养。我也一样，以前我对消毒工作毫无所知，觉得自己十分渺小，现在通过努力也可以成为一名优秀员工。这当中，首先感谢公司领导给我的荣誉，其次也感谢我的同事，他们培养了我，给予我机会和自我发挥的空间。我认为，他们一个友善的微笑，一句肯定的话语都在激励我进步。在以后的工作中，我会更加努力，消毒在我们生活中，是重中之重，让我们的客户来到这里有种家的感觉。在这里我也要鼓励所有的同事：只要你肯努力，希望就在你面前。

成都地区主管：孙雁飞



征服畏惧建立自信的最快最确实的方法，就是去做你害怕的事，直到你获得成功的经验。

深圳营运部：何丽珍



很荣幸被评为优秀员工，对我来说这是一个进步的起点，更是对我以后工作的一种鞭策，我更应该严格要求自己以身作则把工作做得更好，维护好优秀员工的形象。

中山技术部：尹平红



很荣幸拿到这个奖，首先感谢史伟莎这个平台，在社会与人际方面也学到了很多经验，在未来的日子里，我会继续努力做好本职工作，给同事树立好的榜样。

杭州财务部：何平



在史伟莎工作，让我觉得踏实和快乐，希望能做到凡事有交代，件件有著落，事事有回音，努力工作，认真生活。

珠海财务部：曹佳燕



很荣幸被公司评为「优秀员工」，这既是公司对我工作能力的肯定，也是对我今后工作的一种最大鼓励，在未来的日子了，我将不断努力的完善提升自己，人生没有最好，只会更好，我相信每个人都将成为自己心中的number one！

佛山技术部：向明



我能够获得公司优秀员工奖，我很高兴，也很激动。这些都是公司领导关怀，是师父的教导有方，是所有同事对我的鼓励，是客户的支援，才能让我得些奖励，谢谢你们，我会更加努力的，感恩！

天津财务部：张艳芳



获得2017年优秀员工荣誉称号，我深感荣幸，同时这也是对我工作上的激励，它鞭策著我继续努力、继续向前。

东莞营运部：黄春娣



很荣幸被评为优秀员工，感谢各位领导同事们对我工作的帮助、支持和鼓励，接下来会继续努力！

重庆技术部：赵子蓉



很荣幸被评为2017年度重庆地区优秀员工，成绩只代表过去，以后还将继续努力，再创佳绩。

北京技术部：马全玲



能够获得优秀员工奖很高兴也非常激动，我觉得人只有置身于一个努力拼搏的氛围里才会有进步才能蓬勃向上。非常自豪能够来到史伟莎这片沃土，在它的培养造就和领导同事的帮助下，小小的我才能成长。感谢领导和同事对我的指导和帮助。

广州技术部：郑文凤



每天微笑，是世界上最好的语言，我会加倍努力！

武汉技术部：刘海涛



不忘初心，砥砺前行，让优秀成为一种习惯！

每年，我们集团都会在各地区挑选工作表现优秀的员工，予以嘉奖。公司的成功，有赖一众员工的努力，我们在此与他们一同分享喜悦。

健康从水开始 —

香港洁净水



自2015年香港发生铅水事件，当时发现全港最少有11个公共屋村及多间学校的食水样本被验出含铅量超标，直到最近我们仍经常性听到某地区或大厦食水被污染，香港市民对自来水安全越来越关注，同时对饮用水要求也越来越高，安装滤水器材也成为了家居必需设备。

香港洁净水(HKWS)作为香港首屈一指的净水产品及水质管理服务公司，于2014年首次由韩国引入NEXUS电解水机大受好评，更成为各大百货公司最高销量电解水机牌子，及后更成为全港首间推出EVERPURE住宅净水设备月费计划，打破一般传统销售模式，带给客户最专业及贴身的定期保养服务，免却顾客需顾虑定期购买滤芯材料及清洗更换滤芯，让我们客户安心使用及饮用洁净及健康食水。

多年来香港洁净水从世界各地引入多个净水产品品牌，产品包括由厨房至浴室，由室内到户外用的过滤设备，由数百元的基本过滤产品至万多元医疗级电解水机都能照顾到，于2017年更创立了NEX创新家电品牌，进一步稳固市场地位。

今年香港洁净水更将服务对象扩展至商业客户，推出商业净水设备月费计划，联同母公司史伟沙集团于香港20年餐饮业服务经验，携手为商业客户带来专业的水质管理服务，一同参与「保障健康·洁净世界」的使命！



韩国NEXUS电解水机连续三年成为各大百货公司最高销量电解水机牌子，更得到多位明星名人支持

邀请安德尊先生拍摄最新一辑电视广告



经常举办各类型展销会，反应非常热烈



打破一般传统销售模式推出EVERPURE住宅净水设备月费计划，并大受欢迎



推出商业净水设备月费计划，月费更低至每月\$130起，为商业客户带来专业的水质管理服务及减轻成本开支

引入韩国Aroma Sense香薰除氯花洒系列，可有效去除水中杂质，氯气并同时释放天然香薰味道，提升淋浴享受



创立NEX家电品牌，推出3秒即热式电热水机，短时间售出超过3000部，货源供不应求



2015年推出洁净水管清洗服务，为香港住宅，商业及政府部门提供专业清洗水管服务

推出由韩国制造硷先生天然多功能清洁喷雾，利用大型电解装置生产强硷性清洁液，天然及有效除污除菌，并于全线O'Farm绿盈坊有售



感激及珍惜机遇



「命不好，运不佳」是很多人在失意的时候，常挂嘴边的说话。今次我们访问的是我们的香港会计总监贺晓晖(阿晖)，他能成为一位总监绝非依赖运气，甚至在他的职场生涯中屡次经过因公司结业而加入失业大军。阿晖到底现时是凭著什么信念面对工作？

机遇出现

2009年，阿晖因前公司结业而加入失业大军，加上遇到社会经济不景，经过3个多月寻找和等待，终于有第一间公司聘请他，这公司就是史伟莎。阿晖分享说：「过去我的工作运一直都不是太好，因为我以往工作的公司大都因经营问题而结业，甚至试过要去劳工处追讨欠薪。更可悲的是我在这些公司服务时间也不短，其中一间超过5年，最短的也2年以上，十多年的工作生涯就在这样不幸的循环里度过，亦因此被朋友取笑是「割猪凳」(编者注：扫把星的意思)。虽然每次听到也是笑著面对，但内心却是十分无奈。」阿晖入职史伟莎的时候，公司正在推行企业化建设和改革，他亦参与其中一起制定公司的制度，过程也涉及很多不同的范畴令他感到获益良多。



做人做事的态度

能够由会计经理晋升为会计总监，阿晖有自己的一套做人做事的态度：「我是做会计的，但我认为如果在工作上表现出色，首先「数口不能太精」，太懂计算



和量入为出，到最后你只是一部不错的计数器。另外，在史伟莎的10个年头里，我感受得最多的是公司上下的互信。多年来公司给我的工作，很多都不是会计

发挥团队真正力量

范畴的，我不但没抗拒，反而开心得到公司的信任。信任在任何一间成功的公司和团队都非常重要，信任令大家团结也增强了员工的使命感。」阿晖续说：「史伟莎是服务性行业，为客户提供各种卫生管理服务，但其实每个在社会上工作的人，本身都是一个服务提供者，只是服务对象不同。要殷勤用心服务客户，我相信大部份人特别是从事服务业的都会十分认同，是理所当然的，因客户给我们金钱。但如果说要殷勤用心服务你公司的老板、上司、同事，你可能不敢说出口，甚至会感到很拍马屁。为什么会这样？我认为员工的职责或价值就是要持续用心为你公司、上司、同事解决问题和烦恼。如果你乐于这样服务你的顾客，你一定也会得到认同和回报。」

与公司一同成长，享受挑战

今年是史伟莎成立20周年，由当初一间小公司到今日业务遍及两岸四地及东南亚20多个城市，可想而知公司是在不断地发展和改变，无论在产品、服务种类、公司制度、策略、营运系统甚至员工制服及装备上都不断改善和转变。阿晖说：「如果能预知一个改变必定能成功，我相信大部份人也会支持，可惜我们都没有预知能力。」面对改变，作为员工应如何自处？不动如山还是奋力一拼？阿晖认为：「其实任何改革的成败很大程度是决定在参与者的努力和决心，团队里不需要冷眼旁观或坐享其成的人，抗拒改变可能是人性，但世界在变，公司在进步，如果你没有跟上脚步，最后可能会被淘汰。幸运是我们在间重视及愿意培训员工的公司工作。而作为管理者，不但要配合公司的改变，还需要主动带领同事去找寻改变及改善的机会，更要勇于接受挑战，这样才能为公司及自己不断带来突破。」



团队的力量

有很多研究都指出，成功的企业都有出色的团队和良好的团队文化，因为个人能力都不及团队的力量，作为管理层之一的阿晖都很认同，并指出：「我们想工作上获得认同，首先要懂得无私地帮助团队获胜，因为在失败的团队里是不会有成功的队员。另外，如果每个队员都只顾表现自己，甚至互相攻击，相信这样的团队也不会有什么作为。尤其作为团队领袖，只懂针对和放大队员的错误，不会显得你能力强；出色团队的领袖是令人尊敬不是令人惧怕的。在过去的工作里我学到了一个出色的团队需要的一些重要元素—尊重、坦诚和信任，而这些亦正是史伟莎的理念。这些元素能令队员更投入，更勇于发言和参与，也令大家更开心和团结。」



最后，阿晖打了个比喻：「和出色的足球队一样，需要有人防守、串连、助攻才能令球队胜利，不可能11个人都是前锋，如果彼此信任和了解提高，就会更清楚每个人的优点，可以分配在最好的位置发挥！在足球领域上只要表现出色无论是司职什么位置都可以成为MVP，我相信在团队里工作也是一样。」

人生总有失意的时候，只要能保持乐观积极的心态和努力装备自己，当遇上机会时才不会失诸交臂。有幸加入出色的团队，亦应不断求变，寻求突破，做一个 Good team player 协助团队胜出！

常言道：「师傅教徒弟，往往留一手」，尤其是最精要、最厉害的功夫会被师傅收藏起来，长此下去，功夫岂不是会一代不如一代吗？宇宙万物，有坏必有好，今次我们介绍一位加入史伟莎已十三年，用行动告诉大家如何无私地把多年的服务经验及知识传承下去的大中华技术经理—陈永德(德哥)。

累积经验 知识传承

由璞玉脱变成美玉

2005年5月，德哥得到马贵琴小姐（现任广州地区总经理）邀请加入史伟莎这行业。德哥说：「回想当年第一次做洗手间卫生服务，用了差不多6小时的时间去把一个又黑又脏的座地小便池，完完全全变回又白又香的。」从那时起能为客户改善卫生环境，这份使命感令德哥一直坚持下去。德哥认真、坚毅的工作态度及才能，就像是一块包在石中还没被雕琢的「璞玉」，自然吸引到「爱玉之人」细心「雕琢」。德哥说：「我





以前是个性格火爆、不懂管理、不懂电子科技的人，但自从2008年，我开始改变。当时，吴楚坚先生（现任华南区总监）出任广州区总经理，他使我学懂控制情绪、认识怎样管理团队、学会多运用电子科技、多采用文字表述，真的是「做到老，学到老」，同时感谢吴先生悉心的教导。」

德哥很珍惜每一个学习的机会，令他不断增值：「在香港总部学习期间，不论是屏姐教授的清洁深层处理；天师傅的灭虫理论及施药标准；雄哥或全哥的新产品服务，如厨房油烟机清洗、洗手间全效操作等等，都能让我感觉到什么叫专业、什么叫用心服务！从那时起，我决定热诚投入，全力以赴，做到最好，继续把这种「种因忘果」精神传承下去。」

身负重任 做强大后盾

在2015年初，公司为了统一大中华的技术及操作规范，准备成立「中央技术支援组部门」，饶永康先生（现任大中华总监）提名德哥调职为大中华技术经理，前往各个地区，教育技术之标准化流程，并讲解其他新产品及服务专案。德哥本著有教无类、绝不藏私的心态，把多年有关清洁灭虫服务的技巧和工作窍门，一一的传扬开去。经过两年多时间，回圈在各地地区不断推行技术及操作规范化，讲解新产品服务后，某些地区在销售新产品服务方面，已取得不错的成绩，服务技术上也更专业及规范。在2018年3月，在华东区的上海、华南区的深圳及广州，3位拥有相同理念的同事加入支援组担当主管，定期定点到某些分区发挥支援及统一规范的效果。

德哥分享了两个协助同事解决问题的个案：「忆起当年仍在广州工作时，有位同事问道为何做事认真，全心全意，害虫服务效果不差，但总是给同一个客户投诉？我得知他并没有于服务后与客户回馈情况，就知道问题出在这里了，客户不清楚虫害状况，见到害虫当然会投诉，因此，在下次服务后把虫害情况简单汇报一下，大约过了两个星期，同事告诉我客户已不再投诉了，这可见做好服务是对的，但用心与客户沟通，也是必须的；有一个集团餐饮客户，原本养了一池观赏鱼，但总是被老鼠吃掉，还对其餐厅造成了很多损坏，刚开始服务时，客户总是投诉死鼠臭味问题，负责服务的同事开始失去信心，但经过连续坚持18天，每晚都陪同同事过去处理，情况慢慢转好，客户由投诉变成了反映，反映变成认同，最后客户的观赏鱼，可以再次在水中自由畅泳。」

最后，德哥现在的主要目标是希望能更快组织出一支强大及完整的支援队伍，加大与地区的配合力度，建立更完美的团队，让史伟莎这个朝阳行业更红红火火！



「有教无类」、「无私分享」，这些都是我们从小就学过的，但到底有多少人能真正做到？德哥在史伟莎就一直奉行著这两点，令史伟莎的专业能继续传承下去，为客户解决各种困难！

广州精英会拓

撰稿 | 广州技术部小队长 赵华利



今年是在自己在史伟莎的第四年，也参加了第三次拓展活动。每一次的拓展虽然在形式上都差不多，但是在每一次的活动中都能感悟到很多不一样的东西，也是在一次次的拓展中找到和修正了自己在这个团队中的位置和价值。

修正了自己在这个团队中的位置和价值。

今年的拓展活动看似简单轻松，平淡无奇。没有看起来群情激昂的演说、没有什么高难度的挑战动作，但是今年的拓展活动恰恰是对我触动最大的一次。一个个看似简单平常的小游戏，一件件看起来不起眼的小动作觉得没有什么。简简单单嘛，可是当自己参与进来的时候、当身边的同事一起来和你完成的时候，才发现平时觉得自己非常强大，非常厉害的根本就是一种错觉。

拓展活动中大家经常互相勉励，都会说不忘初心。可是我通过这次的拓展活动我发现我自己就「忘了初心」。我忘记了自大、急功近利、浮躁的自己，因为个团队成就了现在的我。感谢这次的拓展，让我看到了自己不曾看到的另一面。也感谢史伟莎这个大家庭，让一个迷茫的孩子又重新找到了回家的路。



5月，正是广州的雨季，一连下了好几天的雨，我还在担心广州史伟莎精英会为期两天的清远聚龙湾拓展训练会受天雨影响。不料，训练当天一滴雨也没下，让我们的心情无比舒畅，活动开展得顺利、有意义，感恩上天！

训练当天一滴雨也没下，让我们的心情无比舒畅，活动开展得顺利、有意义，感恩上天！

一提起拓展，参加过几次的小夥伴，我都有一种心态：「累」、「没意思」、「玩玩去不就那样吗？」我的体验是经过几次的磨练，从开始在众人面前说话都颤抖的我，慢慢变得有信心了，但远远还不是理想中的我，我期待更多的机会与磨练。



拓展训练有感

撰稿 | 广州技术部小队长 苏燕梅

这次拓展，让我死死记住了「抱怨」、「指责」与「担心」，这3条就是破坏团队的定律。就拿这次拓展做例子，活动中各部门成员都有，而且年龄、文化程度等等跨度比较大，要共同合作完成某一个专案，如果没有包容、理解及互相帮助，那是不可能愉快的完成。而且人无完人，就算很厉害的人也有短板，当遇上不是强项时，不要表现得消极、厌恶、恐慌；要沉着冷静、虚心请教、投入百分之百的热情，得到的结果一定是出乎意料的。

我并不是一个出色的人，但自从进入到史伟莎的第一天开始，我发现了一个不一样的我，是一个不断进步的我。我愿意学习、期待进步，把我满满的热情带到日常生活及工作中去，但愿小若微尘的我也能在史伟莎大家庭发光发热！



撰稿 | 广州技术部小队长 陈玲驹

为期两天的拓展活动结束后，回想起所有活动内容，以休闲、轻松的方法进行，从游戏中启发我们在工作中遇问题该如何处理，像说教官说当你用心去做事，一定能够做到。

令我最震撼的是最后一个游戏「蝴蝶破蛹」，当中要做200下45度蝴蝶飞，双手上下抬起并不能拍到大腿，错了全体要重做。过程中到30下有压力、100下左右颈开始痛、手僵了、汗水从头流下了，但最后全体都能够坚持下来！这使我想到我们史伟莎集团刚开始的时候很艰难，却也是一步步的走过来，当中的难处是别人不知道的。然而公司不断地创新、不断地寻求新方法，令自己在行业中站稳，成功令别人都认识史伟莎。

经过这次拓展培训，培养了我们团队精神，同时亦增进团队队员之间的凝聚力。即使团队是由不同性格的人来组成，大家都能共同协助完成各项工作，合作共赢，且把学到的知识融入工作中！



创造不凡的价值

撰稿 | 台南客户服部专员 萧郁琳



赫曼赫塞曾说：「只要努力朝自己目标前进的人都是英雄，脚踏实地把事情完成，努力不懈的把份内工作做好，每个人都可以成为英雄。」

加入史伟莎1年多了，看著每一位员工，不论是服务态度、敬业精神亦或是专业技能，同仁之间好比齿轮间的环环相扣，彼此推著彼此向前迈进，为各自的最终目标并肩作战，进而共享成就。

齿轮间的运作让团队合作显得很重要。合作是希望人的行为能超越人性中单纯利己的模式，而能与团体成员保持接触、接纳与和睦共享。唯有团队合作，才能完成绩效成果，并持续保持！决定成功的，不是靠激烈的竞争，而是靠合作的能力。

团队的重要性，证明很多事情只靠一个人，纵使自己真的很厉害，还是抵不过团体的力量，分工合作、集思广益、相互接纳倾听对方的意见与想法，达到一加一大于二的功能，团队合作才会显得更具有意义。

就如同第一线技术部同仁，大家皆为同样目标理念而奋斗，并且发自内心的付出，为自己的团队产生强大的防护罩，建立无隙可乘的向心力，创造出让客人更满意的史伟莎，并更加专业的为客人服务，让在办公室的我也能一同共享成就，当个快乐专业的史伟莎人。我们 > 我！

放低自我，成就



「今日我很忙，没空与你倾谈，改天吧！」

「不要紧，你一边做我们一边说，不会妨碍你的！」

「那你何时过来啊？」

以上并不是销售员与客户的电话对话，而是我每天与服务部技术员的对白，因为我要跟香港前线员工单独面谈。由于工作需要，员工时常需要蹲下干活，我也会蹲下与他们对话，双方视线水平一直保持平衡。除了要观察同事工作之外，在外面谈是一种尊重同事的态度，对话时以一个平等的角度去看别人，不会以高高在上的态度去对待同事；新世代的管理人应该走出冷气房，出外亲身感受前线同事工作的苦乐，直接沟通，聆听心声。人与人之间若要相处融洽，便要学会「放低自己，抬高别人；缩小自己，放大别人。」你愈是尊重别人，人家愈是尊重你；你愈是自以为了不起，人家愈是看不起你。因为你的自我那么大，人家的眼也许真的容不下你。如果事事以自我为中心，认为所有人

他人！

撰稿 | 香港培训经理 许贤聪

都是为你而转的，别人应该迁就自己、为你而改变；或者自以为职位高级，摆架子讲阶级，到头来你会发觉水土不服、处处碰壁，没有人卖你的账。

你想要得到，首先你要多听别人意见，多为对方著想、多为他人付出，先舍而后得；种因忘果，先发出光和热，用快乐的正能量去感染别人。你性格宽容开朗、笑面迎人，别人自然愿意亲近你，和你交朋友；你老是板著黑脸，目空一切，只想赢到尽，以后谁有兴趣和你交手；你心态高傲，看不起人，不可一世，好像全世界的人也不如你的，谁会愿意跟你打交道，见到你也会第一时间避开，不想看到你瞧不起人的咀脸。

人与人的交往，关键还是自己怎么做，善待别人、尊重别人、成就别人，如果事事以我为先，凡事只问回报，不肯付出的话，这个世界便会缺乏温暖和关爱，变得冷酷无情。先放下自我，再放低不必要的面子，抱著谦逊的心，努力成就他人，有人因我们的帮助而得益或成功，人生便会过得有意义。

我的心声

幸福企业的员工

撰稿 | 高雄总务部仓管组长 郑安婷



双薪家庭是现代社会的趋势与常态，对于有小孩的家庭，在工作与家庭上更会两头烧；职业妇女可以找到拥有幸福企业的工作，更是一种理想与目标。

两年多前，正当我面对转职寻觅工作，经历两次的面试，等待电话的焦虑，终于等到史伟莎的赏识，让我等到我梦想的工作环境、固定的上班时间与休假，让我可以在轻松愉快的工作环境之下，创造非常好的效率；在放假之馀让我可以放松尽情地陪伴小孩，且史伟莎也常常有聚会让员工可以携家带眷的一起来同乐，这样的工作环境是我梦寐以求的啊~

所谓的幸福企业在每个人的心中都有不一样的解读。在我心中稳定的工作与不影响家庭就是幸福企业，而史伟莎就是我心目中的幸福企业，认识从各地而来的同事，一起著手将公司事务做好，常常在欢乐中渡过，这工作环境真的让我感到很愉快。



栋笃.....笑？



笔者近日有幸观赏全城一票难求的栋笃笑表演，表演者一如既往惹人发笑，但观看表演后，却让笔者反思良久，哭笑不得，慨叹人的价值观蒙受社会环境变化影响，变得模糊陌生，令人痛心。以下，笔者尽量在不剧透的情况下想与大家分享一些感受。

面斥不雅

笔者相信在一个尊重的世界里，人们会知道什么事可以做，什么事不可以做。因为在普世价值观下，人们应该懂得互相尊重，不会做出一些尽管不违法，却令人感觉反感之事。

我们的公司以人为本，除讲求规章机制程序外，我们亦主张人性化管理。当然，人性化管理的意思并不是以上级主管的个人喜恶或看法决定结果，而是在机制内加入人性要素，以充分发掘人的潜能为己任，再考虑事件的因果关系后才作出最合适决定，而并非只以冰冷僵硬的机制去规管事情。这方法是否成功，是建基于人与人之间的尊重、关注及珍惜。因此，我们致力推动尊重人材文化，就是希望公司上下建立共同的价值观，减少不必要的规管，从而增加大家对公司的认同及工作的热诚，避免只依法行事所带来的不全面及尴尬。

为真小人霸占社会地位， 不要让伪君子霸占全世界

笔者认为，要霸占道德高地，斥责及批评他人不足是何等容易之事。但试想，如果我们在日常工作及生活中能做到公司 3“5”理念内「成就自己 必先成就别人」的核心价值，情况或会有所不同。

人总是只/先考虑自己；若要突破此框架，需懂得逆地而处，考虑对方的所需及感受，亦愿意牺牲部份自身的利益，求同存异，一起打拼，这才能取得双赢的局面。相反，互相不让，推搪他人，甚至含血喷人，试问又怎会获得成功。职场上，不论对上司、同事及下属，由今日起，请大家尝试倾囊相助，因为他们取得成就及成材，您是功不可没。因为您成就了别人，自己赢得他们的尊重及认同，亦成就了自己。

以上属笔者一时有感而发的地道想法，如读者持有不同意见，还望包涵，决不要.....霸占高地/面斥不雅 😊

王耀海 Chris

香港关顾人材及行政部经理



无牙老虎——白蚁的了解



春天万物复苏，春意盎然令人心情愉悦，不过一些小东西的出现，给人带来的却不是欣喜，而是烦恼，甚至麻烦。这就是无牙的老虎——白蚁。

白蚁和蚂蚁虽一般同称为蚁，但白蚁社会体系在分类地位上，白蚁属于较低级的半变态昆虫，蚂蚁则属于较高级的全变态昆虫。人们会误认为白蚁就是蚂蚁的一种，实际上白蚁和蚂蚁是两种不同物种。白蚁体软而小，通常长而圆，白色、淡黄色、赤褐色直至黑褐色。触角念珠状，前后翅等长；蚂蚁触角膝状，腰部瘦细，前翅大于后翅。白蚁是一种多形态、群居性而又有严格分工的昆虫，分布范围很广，繁殖率非常高，每年可繁殖成千上万个后代。它们喜欢在靠近水源的地下、木材内和夹墙内等阴暗、潮湿的环境中生存。它们的破坏能力十分强，侵害范围非常广泛，除蛀食木质物件外，对皮革制品、纸张、电线、电缆都会侵蚀。在其取食过程中，分泌的蚁酸还会腐蚀钢筋，导致混凝土变性。因此，它们对物体的破坏具有高度的隐蔽性，很难察觉。受到它们侵害的物体，可能外表形似完好，而里面却百孔千疮，待到被人发现时，损害已是相当严重。

有分析认为，白蚁为害的主要原因是城市规模扩张及绿化面积扩大，让它们有了更多可以栖身繁衍的

场所。虽然现代的建筑多采用钢筋和水泥等不含纤维的材料，应不会引来白蚁这类蛀虫危害，但是因为木板具有轻便、保暖、隔音效果好等特点，仍然是大部分室内装修时的首选材料，尤其是家中铺置的木地板。在木板防蚁工作中的关键是防潮，因为白蚁需要有一定的湿度和温度才能存活，所以，如果室内的地板、门窗框、木制品或组合家具出现白蚁，这绝大部分的原因就是潮湿惹的祸。

每年的3月至6月是白蚁纷飞的季节。入春后，随著气温持续上升，白蚁活动也将随之频繁起来。当春季气温超过20摄氏度，白蚁就开始离巢纷飞。3、4月份是散白蚁纷飞时节，5、6月份是乳白蚁纷飞时节。其实家中的白蚁并不是每年3至6月份才有，而是一直存在的，这是因为白蚁纷飞后成功活下来的成虫会进行交配，并寻找适合的隐蔽场所建筑新的巢穴。

在发现有白蚁侵害的情况，最好的办法是保护好「现场」，不要急于拆除、更换或搬动白蚁危害过的物品，也不可使用杀虫气雾罐自行喷杀，这是因为白蚁具有受惊扰后整体迁移的特点，白蚁系群居性昆虫，有固定的巢穴和固定的通道。一旦受到惊扰，即会整体迁移它处，造成灭治难度增加。因此，如发现白蚁，应及时聘请专业的灭虫公司予以灭治。

韩毅

上海虫害控制部 营运部经理

进入PCO行业多年，持有有害生物防控员高级证书，具有丰富的虫害管理知识与现场操作经验。



史伟莎CSR

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！



史伟莎慈善基金
LBS Charitable Foundation

由2018年1月至5月期间，慈善基金已发放或捐赠接近港币38万元援助两岸四地因贫困或疾病而生活艰辛的人士。

撰稿 | 香港高级市场推广主任 何广聪 Kenny

撰稿 | 广州技术部副经理 苏孝云

单亲贵族关爱日

香港的「史伟莎慈善基金会」于2018年6月9日参与了由大卫城文化中心所举办的「单亲贵族关爱日」，这活动极具意义，因为是次活动的服务对象是一众单亲家长及其子女，透过不同的活动内容如拥抱、派发礼物及其他的互动，让她们感受到人间温暖及父爱，积极人生。



广州史伟莎义工队 探望老人院

于6月10日，广州史伟莎义工队到慈心敬老院探望，与老人们一同预祝端午节的。我们准备了水果、饼乾、毛巾等东西，并分为4个小组，到每个楼层派送礼物及探望，爷爷奶奶们收到礼物和贴心祝福语时，都显得非常开心。广州史伟莎义工队伍，一直以来都是利用周日来奉献自己的爱心。陪伴看电视、下棋、聊天、还是陪老人们唱歌和跳舞，以不同的方式表达善与爱，看到老人们健康快乐就是我义工们最大的心愿！



蔚县小学探访—勿以善小而不为



继2017年史伟莎集团「圆桌会」河北张家口蔚县小学慈善活动之后，为延续史伟莎「爱」的温暖，传递史伟莎「善」的力量，让史伟莎回馈社会的初衷薪火相传，北京史伟莎于2018年5月初开始筹画张家口蔚县小学的回访活动，并于「六一」儿童节前如期完成了探访行程，为蔚县三所小学的孩子送上了节日的问候，把我们的关爱带到了孩子、老师以及每个孩子家庭的身边。

精英会全体会员踊跃参与，积极出谋划策，并善用史伟莎慈善基金的款项，为将被探访的孩子们精心准备节日礼物，也为困难家庭准备了生活必需品。除此之外，大家亦在自己力所能及之下，积极捐献出适合孩子使用的书籍、文具，以及适合孩子和孩子家长穿著的衣物。细心收集、整理、分类和打包物品，还把上次探访时与孩子们一起拍摄的照片冲洗出来一起带给他们。

2018年5月29日，带著公司全体员工浓浓的爱和关怀，精英会成员驱车向张家口市蔚县出发，经过300公里的跋涉，终于在夜幕垂下之际到达了目的地。简单晚饭之后，开始分装给孩子们的礼物，在大家的协调合作下，两个多小时完成了160多份礼物的分装，看著摆放整齐的礼物大家的心情无比激动。2018年5月30日的一大早，一行10人先后探访了红桥小学、东太平小学及东上碾头小学，为学校的每个孩子都分发了节日礼物，并把公司员工捐献的书籍、文具、衣物送给他们。他们对我们这些叔叔、阿姨、哥哥、姐姐的到

来都表现的非常兴奋，收到节日礼物都非常开心。按照预定的活动安排，我们与孩子们进行互动。首先，我们向孩子们介绍了首都北京及一些有名的建筑，让他们开拓视野，而然他们对知识的渴求比我们想像中的更多，所以，对他们的提问我们都一一回答。我们也与孩子们一起游戏，通过与他们面对面地交流，消除了彼此之间的陌生感，增进了解和感情，让他们感受到关爱。另外，为了告诉孩子们在遇到突发情况时应该如何进行自救和救人，我们以突发地震为背景进行了应急处置演习。在演习过程中，班长很认真的冲到教室门口，拉开教室门并组织同学有序撤离，他的表现给我们留下了深刻的印象。通过他的行为，我们看到的是那颗舍己为人的淳朴爱心，是我们中华民族代代相传的希望。在学校活动之余，我们走访了几个特困孩子的家庭，为他们带去了米、面、油等生活必需品，同时也把捐献的衣物带给了她们，看到她们穿上合身的衣服时，我们从心里都开心的笑了。

短短两天的探访活动很快就结束了，我们依然沉浸在孩子们纯真无邪的笑容里，也深深地为他们身处困境依然乐观向上的热情所感染、所鼓舞，为他们的家庭遭受的种种苦难而唏嘘，也为我们能捎去微不足道的温暖而稍稍欣慰。勿以善小而不为，我们愿意在自己力所能及的情况下，为了社会的进步、同胞的幸福，向身处困苦、危难的人们伸出援助之手，尽自己绵薄之力！



在记忆中 留住您的气味



「不用文字、无须对话、亦没有任何身体接触，我都能把您牢牢记住。」这样说神秘得来却一点也不夸张。

相比视觉、听觉或触觉，一般人能回忆气味的能力高于100倍。若有一天与那个气味再次相遇，便能透过嗅觉返回到大脑里的那段记忆、那种感觉。就好像小孩总是舍不得丢弃婴儿时候的枕头，即使它已经不合用或已发黄，就是无法舍弃那残留在枕头上淡淡的气味，因这代表了一种妈妈的安全感，一种可以令人安心入睡的感觉。然而，怎样透过气味，在他人的心中留下深刻的印象？

美国有研究指香水会令人看起来更年轻，亦令人表情更自信；嗅觉心理学的权威瑞秋赫兹指出香味能让人更添魅力，社交能力也相对更出色，甚至已在无形之中主宰我们的日常生活；香水艺术大师艾连那更形容香水有如催化剂刺激好奇心以及交流。既然如此吸引，是时候挑选一只适合自己的香水了！

首先，香水主要分五个浓度，包括香精、香水、淡香水、古龙水和清香水，不同浓度有著不同的停留时间。

香水种类	香精浓度(%)	停留时间(小时)
香精	20-40	6-8
香水	10-20	4-5
淡香水	5-10	3-4
古龙水	3-5	1-2
清香水	1-2	短暂



浓度选择后就可依自己的性格挑选适合自己的香调，例如花香、柑橘、辛辣等。香水于每人身上也有不同化学反应，散发出的气味亦略有不同，记得要先试清楚才购买啊！一个小贴士是香水喷在后颈、耳后、手腕或手肘内侧可维持长一点时间，这样就无时无刻也能散发您的香气！

既然香水在人身上能带来难忘的印象，又带来不同效用，其实应用在商业上亦同样奏效。已有不少实验显示使用香气推广能增加消费者的逗留时间、满意度以及到访率。这样除了能增加生意额，又可突出品牌形象。例如数年前香港IKEA利用香气延长客人的逗留时间，结果令人流增加七至八成。因此，配合店



舖种类或品牌形象安装不同类型的香气系统，让店舖飘散著香气，将美好不知不觉地渗入消费者的脑海，建立持久印象。

资料及图片来源

Middlesex University: The Use of Scents to Influence Consumers:

The Sense of Using Scents to Make Cents (2009)

香港贸发局: 增人流 谷销量 气味营销101 (2013)

国立台中家商: 女性的秘密武器~香水的诱惑 (2013)

婴儿与母亲杂志社: 育儿生活 第290期 (2014)

VOGUE: 5步骤找到专属自己的招牌香水 (2015)

扫文资讯: 气味营销学: 品牌如何打造“独特味道”? (2017)

中时电子报: 香水社交 绅士隐形魅惑 (2018)

邓芷筠 Fion

香港市场部推广助理



《癌症楼》

主要内容：

小说叙述患癌的永久流放犯及病房里各人物的不同命运和经历，是一部以人道主义去书写劳改、流放生活的小说。



读后感：

这是一本很厚的书，也是我至今读过最厚的一本书。虽然开始读只是一个偶然的机会有，并且不知道原来它有这么多字。但我很庆幸用将近三周的时间读完了它，并打算用两个月的时间再去读第二遍。

而这部作品带给我的，是来自于它360度无死角的巨大震撼。神奇之处在于“一千个人眼中有一千个哈姆雷特”，阅历不同、状态处境不同、社会身份不同的人从中体会到的也是截然不同。无论是从历史、政治、社会问题、人性或是生活等的角度，都会解释出不会令人失望的果子。

读这部作品的全过程都像是有一只手在狠狠的握著心脏，而我得到的感悟便是庆幸自己原来过得如此幸福。“也许你所不屑的，正是别人最渴望的”，我们都早已习惯了身边的一切：亲情、爱情、物质、享乐，甚至生命和呼吸；认为这些本就是生来所应得的附属，于是在温暖的巢穴里渴望拥有更多更好的东西，膨胀自己日益强大的物欲，其实这些都不是的。“人不到失去就不知道自己拥有过的是怎样的幸福”，因为习惯，所以感受不到重要。也许这样讲有些悲观，而我更想表达的是，请珍惜现在的时光和拥有的一切；找到自己的价值，明白人生中最重要的事。当你感到有些泄气、有些低落、有些烦躁，甚至忍无可忍的时候，不妨问问自己：人生中最重要的事是什么？

遇到的每一个人、每一部作品都是一个人在合适的时间里理所当然遇到的。感恩从我迈出校园的第一步起，就遇见史伟莎这个大家庭，给了我无限的快乐和温暖，亦学会了做人做事的道理。感恩所有的同事们的每一次帮助，每一次鼓励。有你们，很幸福！



「肥师奶」 也可以做到



我一家三口在4月1至8日到台湾踏单车作深度旅游，我们一团28人从台东市出发，一直踏到新北市，全程超过250公里。我们28人中有8位小朋友，年龄由8到12岁，有几位「肥师奶」平日完全不做运动，又有几位中年秃头汉子连自己都不相信会参加这个团，最大年纪的是一位年过60岁的美国人；其中几位是初学踏单车人士，胆子很小，亦从未试过在马路上施展身手。参加者素质非常参差，初步看来这个团能成功完成任务的机会不大，但是经过5日之后，我的推断被推翻了，全团28人顺利完成250公里的行程。为何素质这样参差的单车团可以成功呢？我发现有三个原因：

第一，组织者为大家做足心理准备。组织者把整个行程分为数段，仔细向参加者解释每段路程的难度、中间的落差、途中要注意事项等。让参加者早有心理准备，知道第一天会如何、第二天会怎样？了解每天的行程和景点，明白旅途会既艰苦又有趣，令参加者未出发前已知道自己将会有什么经历，做好了心理准备。

第二，组织者亦为参加者培训足够的才干。不同的参加者被编配到不同组别，在出发前2.5个月已经开始集训，有人要练习体能，有人要练习公路踩车，有人要练习踏单车技术，保证大家在出发前的素质比之前已提升。

第三，组织者注意临场的士气管理。出发前，小组要做热身运动，集体喊口号，互相检查配备，大家一起砥砺，形成了一股气场，所有人都相信，每天都能顺利完成任务。当然，过程中有人落后，甚至有人爆软，有人感到不适，都很正常。组织者把大家分组，由不同的导师指导，因材施教，人人都要完成任务。先完成者要在终点等待，大家可以饮水、吃东西，翘首以待，看到最后一组人到步时大家非常兴奋，一起鼓掌，令到最迟到达的反而成为英雄。当人有了充足的心理和才干准备，临场就靠打士气波了。大家都很投入的安抚、安慰、喊口号、一起吃饭，成团人从来没有想过要让能力低的人失败，整个气氛都是趋向集体成功，就这样连「肥师奶」最后都能完成250公里。当然，我这位失明人士，是被他们经常鼓励的一分子，亦得到大家的照顾，我也顺利和家人一起完成250公里的行程。

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《方圆兴大》、阳光洗衣集团的《洗出美丽人生》。



荷叶·冬瓜



随着地球的温室效应，夏天气温将无可避免地一年比一年上升。在炎炎的夏日里，如何将身体从外界所吸收的过多热能，透过食疗，排出体外，以免中暑，是笔者今期介绍的要点。

外界热能，主要是透过人体毛孔的呼吸，进入肺部，借助肺部水液流动运输力，输往所需的脏腑。反之，如果身体的热能积存过多，亦由此水液运往皮下，以汗的形式经毛孔排出体外，又或经小肠，从小便排出。若肺部水液不足，多馀热能已不能有效地运走，当积聚至某一程度，就会出现胸闷、头晕，甚至昏倒等“中暑”现象。所以，肺部水液充盈与否，是决定了人体平衡热能的关键之一。这积于肺部的水液，中医学称之为「肺阴」，「热能」称之为火。广东民间于夏天的时候，惯常煲一些汤水以作消暑，而荷叶冬瓜汤是其中一款用之恒常有效的汤方。

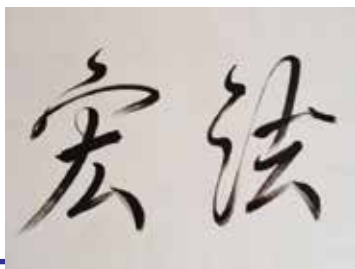
荷叶，味淡，性凉。入肺、胃、脾经。入肺善滋肺阴，入脾胃，可以生津解渴，增加肺阴，除了可以平衡身体部分热能，达到消暑功效外，这种水液还可以前往鼻腔，将鼻腔中积聚过多的肝火，经肺部输往大小二便排走，减少经常喷嚏等症状。另外，经过近年医学人员研究，荷叶存在消脂的作用。

冬瓜肉味微甘，性凉。入肺、胃、大小肠经。功效滋阴消暑，解渴生津。肺中水液来源，主要是经由肾脏提供，但是水液的流动力，必需依赖胃气的推动。胃中之气，透过胃中水液作运输，才能上传入肺，令肺中水液流动，产生消暑作用。清朝温病大家王士维先生所著《随息居饮食谱》：「冬瓜肉，养胃生津……消暑。」文中所说「生津」即是增加胃中水液之意。此中正说明「生津」与「消暑」的关系，只是前人用字简朴，未加详细说明其运作过程。又《江苏经验方》记载，以冬瓜治疗哮喘，取得一定疗效。证明了冬瓜的滋阴力可以入肺。冬瓜仁味淡，微凉，性平。入胃、脾、肺经。功能滋阴益气。胃中无气则不能推动肺中水液流动，排走过多热能。《神农本草经》「冬瓜仁……益气不饥。」「益气」，即是补益胃气。冬瓜皮味微甘，性平。归肺胃、大小肠经，善于利水消肿。肺中过多热能，可透过药物的增加小便作用，将热能从小便中加速排走。

食物与中药一样，进入人体，经过脾胃及肠消化吸收后，其中精微物质，有一特定途径，或入肾，或入肺，或入肝等，凡此种种，中医学称为「归经」。「归经」学说，是中药学理论的重要组成部份，若掌握不准，治病往往「药过病所」。将补气，滋阴，利小便等消暑方法，集于一汤，无怪荷叶冬瓜汤受到普罗大众欢迎。

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。



肩关节夹挤症



林小姐数年前已是一名标准的羽毛球迷，每周都会在市政局辖下球场「Book场打波」。近年她从金融界职场退下火线，羽毛球自不然成为她生活中心及另一幅战场。现在她跟随教练勤奋练习，每周至少三次；为了一试苦练后的成绩，她更活跃地于各大小羽毛球参赛，以作「Benchmarking」。两星期前，林小姐开始觉得右肩有点疼痛，但却不是很严重，只是举起球拍「封网」及击球时有点刺痛。渐渐地，每天早上右肩都会变得僵硬及有明显刺痛，以至翻手到背后穿著内衣都很困难。到最近，她甚至夜晚睡觉时也不能压著右侧，恐防会引发右肩的剧痛。

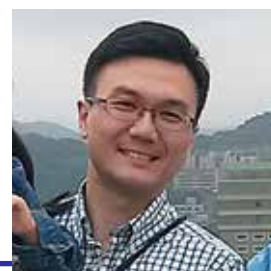
其实林小姐患上的是肩关节夹挤症(Shoulder Impingement Syndrome)。运动前缺少热身及过多的运动量当然是林小姐患病的部份原因。但检查后，我更发现经过长年累月的案头工作，林小姐的前肩及上胸肌肉已经有不轻的劳损，以致肌肉变得绷紧缺弹性；再加上长期不良坐姿而形成的「寒背」，使得右肩关节向前倾斜及肩胛骨(Scapula)在进行羽毛球时活动不良，大大增加了冈上肌(Supraspinatus)的筋腱于关节间的摩擦及压力，逐渐引起发炎及疼痛。

其实患有肩关节夹挤症的病人并非都像林小姐般喜爱运动；相反，很多病人反而是每天朝九晚八的办公室一族。正如上面所述，长时间曲背及头部前倾的工作姿势令上胸及前肩部肌肉绷紧；长期缺乏运动亦会使上背肌肉渐渐萎缩而无力控制肩胛骨。两种因素会使肩胛及肩关节活动不良，从而引致肩痛。当遇到因劳损而引致肩关节夹挤症的病人，物理治疗师会分析病人的坐姿、工作台椅及电脑萤幕的设置有没有问题。例如，太低的电脑萤幕会令用者不期然曲背并将头颈向前伸；或太矮的凳椅会令用者双肩于使用键盘时过份耸起，因而带来肩膊劳损。除了使用超声波治疗及干扰电流治疗来达到消炎止痛的效果，物理治疗师还会教病人做特订的肩膊及上背肌肉锻炼运动，以改正肩胛骨的功能及避免肩痛的复发。

谢诗骢 Albert

香港、澳洲注册物理治疗师

www.bethesda.com.hk



帝王学的第七回

上回谈到离卦，今次开始讲巽卦。巽卦内外卦的浑天甲子为丑亥酉、未巳卯，她的天网居于二爻，古人在这个问题上做了较为细至的推理。用连山的说法是二爻为宅、为家，巽卦代表长女，或已过门四十五岁以上的女人，她在家中为天网的主司令执行者，这是一；二是巽卦本身也是家中的主司令者，这天网二字本身就被丈夫赋予，她可对他们的孩子呼来唤去，教诲，如不服管教就动用天网也为家规、族规、家法，这在天网的命名上又多了一层意思。命令一但发出不但要执行，而且要迅速的执行，母亲教授你生活、生存的技能，如果出错了也要很快纠正，快速掌握。再说一下行令中天网的使用与尚方宝剑，戊辰为父之训，何为父？就是坎卦的管理者戊，（戊音同武）戊在中宫为父，中宫的己又为母之训，己管辖的未丑为母之训，因为未喂也，母亲哺育你，给你吃的，故慈母，严父。父之训成为杖、辰为绳，你不听母亲的教诲，违犯家法家规，就用父的绳索辰来拴住，再用父的杖戊来揍你。巽者为风为令也，当时巽卦的训词首句为「巽亨通」，巽为长女、为媳、为母、在家教养儿女，随著丈夫的成功，或考取了功名，或建立功业，巽的地位从低微到了尊贵；她既可为官太太，又可为富太太，所以巽卦的天网与前两卦，兑离有所不同，她的身份亦不同于前两者，所用训词方面也有著根本的区别。

巽卦训词：巽亨通、正训词、羈嘻果。巽令，在军队百姓中首先要上传下达，畅通无阻，「通」表示各级都知道，因为皇家的命令哪人敢打折扣，即表示通达顺畅，又表示威严神圣。在仕家民众中尊长传唤

也要都知道听从，「巽亨通」关键是命令的执行能不能到社会各个层面而不会传歪传错。「利乎往」，这三个字主要是对下属的教育，「利」是强调和提醒，利国、利家、利己，「乎」是很有耐心不厌其烦的教诲，「往」一如既往日复一日，每时每刻都要象孵小鸡那样的有耐力恒心，「往」亦是不能懈慢，持之以恒接连不断的往前进。回过头来再看「乎」字，乎：爪子也，掌握在手中的是「子」，子代表坎卦的主司令爻，子为坎为众亦为水，就要看统治者能不能抓住民众的心，爪子上的指甲天天推陈出新，有新生可搔痒痒，民众说你好，也会支持你的正(政)权、政令的实施。子为水能载舟亦可覆舟，爪亦象船和浆，皇家在民众的潮水中得到浮力，孚于众，谓之孚，皇家得到拥护，船儿也能往向胜利的彼岸，故「利乎往」。

「正训词」，正是在实施过程之中，令的执行者有偏差就要及时纠正为正也，「词」是言语要恰当，不可以乱行令，无故的惩罚你的下级，这样会使下级或孩子对你失去信心。

「羈嘻果」，羈亦为稽有考核、留止的意思，羈亦为法办。教育孩子和下属切不可儿戏命令，不可嘲弄于国法家规，另嘻有惊怒、惊惧的意思，这是行令者的表现，若是不正视国家法令，其果为恶果也。

再论在古时封建王朝非常注重令行的效果，巽为风，滋润万物的雨水皆由风能转化而来，若没有东南海上巽风、台风的形成，丰沛的海上潮流湿气就不可能被带到内陆下雨。

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)



华丽转身



员工是企业重要的资源，如能妥善管理人，就能使企业顺利发展。但是，管人是管理学中最难的学问。因为每一个员工的性格、经验、背景、想法都不一样，很难「一本通书看到老」，需要靠著经验的积累，方能找到一个有效的管理方法。孙子曰：「攻心为上，攻城为下。」由此可见选任有心有力的人是最重要的，这样更有助企业的传承。

要维持对工作的激情，其中一个方法是令自己首先爱上工作。正如畅销全球的《吸引力法则》(Law of Attraction)一书提到，当我们怀着负面思想时，必然发现身边充斥著负能量，结果我们的思想会越来越趋向负面，最后酿成灾难性的后果。相反，如果我们能够维持积极的想法，总觉得世界是美好的，那么，天大的困难都显得微不足道。

多年来，间中也有不少初入职场的同事跟我说，他们认为现在的工作未必是他们想要的，也未必是想长远发展的行业，现在强做下去只为糊口，完全没有理想和动力可言。我的回答是：「现在你有的是青春，家庭负担也不重，失败的成本可以说是零。我认为敢想敢做，做你有兴趣的工作才能发挥天赋，也会更投入……不投入，又怎会有创意，没有创意，又怎会成功呢？」

曾经有一位年轻人在我的公司当文员，这位员工性格活泼开朗，非常好动，每天在公司面对堆积如山的文书工作，很快便让他感到十分烦恼，心知应付不下。有天，他终于忍不住来到我的房间，向我提出辞职。这时我跟他分析处境，我明白他是一个停不了的人，性格好动，又爱与人交流，他应付不了的不是我们公司的工作文化，而是繁重的文书工作。于是，我建议他到我们分店转当店员，结果他接受了我的建议，在分店的工作表现出色，很快更成为了分店的主管。接下来的十年，他已经成为了公司的中流砥柱。

从这真实的例子，我们明白到各擅胜场的道理。当我们在工作上感到力有不逮时，首先考虑的不是辞职与否，而是处理问题的核心。就如这位年轻的同事，只要我们安排的岗位能配合他的强项，发挥的小宇宙可以是十分惊人的。不过，如果真的发现自己与公司文化或身处的行业「有缘无份」，不妨洒脱地离去，寻找另一片天。

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》、《唔紧要一心中有富的人生智慧》等。



对每一双脚负责



布鲁斯是美国总统奥巴马的生活秘书。一天，他奉命来到美国白金汉宫附近一家很有名的鞋店，替奥巴马总统买一双皮鞋。店主罗布热情接待了布鲁斯。布鲁斯：「哦，是这样的，其实我是替一位朋友来买鞋的，请将这里最好的皮鞋拿给我看看。对了，他穿43码。」罗布耸了耸肩：「对不起，如果是这样的话，恕我不能卖鞋给您。」布鲁斯十分不解：「为什么？」罗布：「因为我们要对卖出的每双鞋是否真的适合顾客脚负责。」布鲁斯：「没关系，如果真的不合脚，我也不会责怪你的。」罗布坚持著：「责不责怪那是你们的事情，但是我们绝不卖出任何一双不合脚的鞋。」

这下，布鲁斯被激怒了，他大声对罗布嚷道：「你知道我是在替谁买鞋吗？贝拉克·侯赛因·奥巴马—美国现任总统！他哪儿有时间来这里试鞋？」没有想到罗布却淡淡地回答说：「来我这里买鞋的人都只有一个名字和身份，那就是罗布的顾客，请总统先生必须先量脚、试鞋，别无他法！」但在临走

前，布鲁斯获得了一项特权—免费参观这家鞋店的储藏室，在那里，布鲁斯看到了许多名流量脚后留下的木制脚模—包括邱吉尔、柯南·道尔、查理·卓别林等等。对每双脚负责，百年鞋店的成功秘诀如此简单。

当今社会负责任的人，人格必须是健全的，才会被社会所接纳，同时也受所有公司欢迎！任何一个成功人士，不管是商人、政治领袖、运动员还是其他行业的顶尖人士，他们都有一个共同的闪光点，那就是100%负责任！企业社会上生存，得益于企业能够为社会创造价值、为客户创造价值、为客户提供满意的结果！只有提供满意的结果，企业才会走得更远、更久！那结果靠什么来保障？必须靠团队中每一个人强而有力的执行力来保障，必须靠团队中每个人100%负责的工作态度。100%责任的有3个维度—对自己100%负责、对工作（客户）100%负责、对公司100%负责。3个100%，您又做到了多少呢？责任高于一切，成就源于付出。

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。

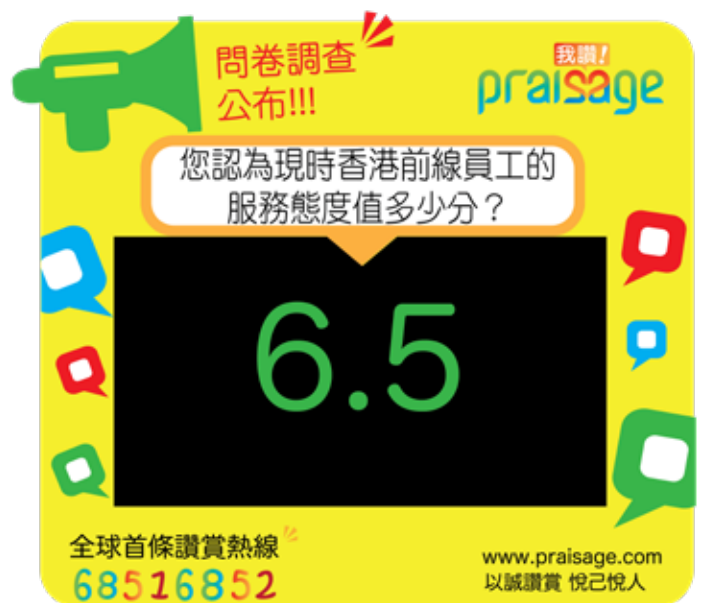
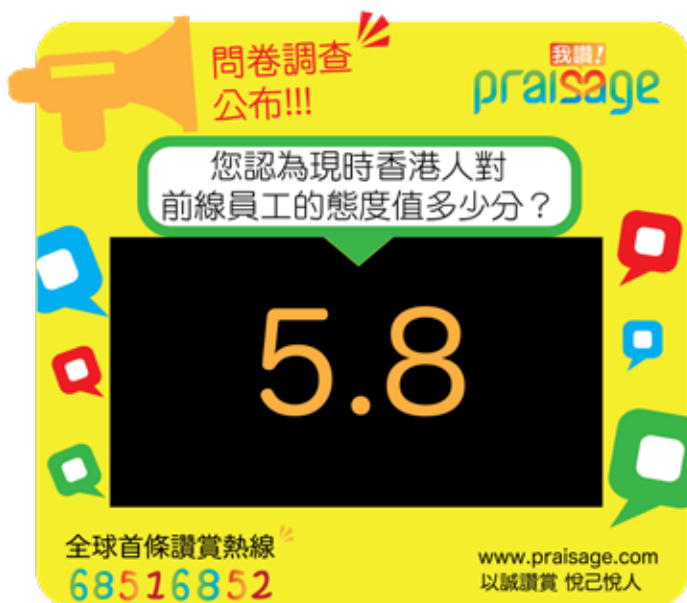




《我赞! 焦点》 分享城中赞赏热话

港人对待前线员工态度仅合格

「我赞！」最近进行了一项《港人对服务态度及消费态度指数调查》，调查显示港人对待服务业前线员工的态度分数只有5.8，仅仅过半，反映这与近期消费者与服务人员关系渐趋恶化有关。



「我赞！」于本年三月下旬成功访问了逾650名本地市民，年龄介乎18至55岁。调查发现，受访者认为现时本地前线员工的服务态度平均得分6.5。另一方面，受访者认为港人目前对待前线员工的态度，平均得分却只有5.8，情况令人关注。

调查结果显示，港人认为前线人员的待客态度有待提升。但易地而处，个人对待前线员工的态度更欠理想。近年消费者与前线人员的冲突有越演越烈的迹象，消费者的不满情绪正在升温，这有可能是导致分数较低的原因。值得注意的是，两者分数的差异反映港人的消费态度更需要改进。

《赞外卖》 为服务业送上离心赞赏惊喜

旺角牛涮锅的男经理带着亲切笑容代团队收下赞赏，更与送赞小队分享对服务态度的看法。他认为对顾客的贴心很重要，例如看见有顾客一袋二袋，会主动帮忙把东西放好，希望让顾客得到应有的尊重以及真诚的对待。

这位经理的真诚以及其以客为先的服务态度，正影响着他的工作夥伴，相信他们的服务态度能为客人带来快乐以及满足。



「赞外卖」专员与被赞团队的经理代表(左二)



来扫一扫二维码，看看旺角牛涮锅团队做了什么「小事」而获得赞赏！

我心写我心 《赞笔绝口》

看到港人对待服务人员的调研结果，令我回想到以下一篇由「赞赏家」李女士，于「我赞！」分享过的帖文：

「为甚么每天我们有一千万个投诉，却从不记得有些人，曾经为我们做过值得称赞跟鼓励的事。看到新闻介绍您们创办的平台，转眼抛诸脑后，连网站叫甚么名字都记不清楚了。但当一次又一次我想表扬别人的努力，我就决心要把这个公开的平台找回来，从新学习人之基本：原来我不是只懂狠狠的埋怨，我也可以用心称赞别人的。」

香港人的怨气「日积月重」，是时候要调较一下，改变那种「我是客人」/「花了钱就是大爷」的嚣张态度。其实，只是简单的一句赞赏，就可以带动整个服务文化精益求精，何乐而不为？从前很多时候想赞赏一些机构、商户或员工，才发觉天地间再具规模的公司官网，都只有投诉栏；反转网站都没有一个空间给您赞赏的，这本来就是不健康的「客户服务」方式。现在，我们终于有「地方」可以尽一点顾客的义务，也为香港努力摆脱那种偏激的投诉文化。您想享有优质服务之余，也请先主动走前一步，大方地称赞别人一下。说实在的，用心写一篇赞赏的文章原来很花时间，但个人仍然认为是值得的。您们的团队何尝不是一直付出时间和心力去推动赞赏文化呢？希望您们继续努力，令这个平台办得更好。朋友，有空别只顾在鸡蛋里挑骨头，或在网上疯传别人的过失！」

如果要你给自己的「消费态度」点评，你又会给自己多少分？

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 2810 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

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

无锡市新区湘江路2号
金源国际B座707-708室
(86) 510 8821 3822

武汉

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

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

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

中山市西区优格国际二期8栋105卡
(86) 760 8823 7369

佛山

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

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

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

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

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

成都市青羊区北大街19号
正成财富领地3栋308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

天津开发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

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.com.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

香港洁净水有限公司

香港新界葵涌大莲排道35-41号
金基工业大厦19楼C室
(852) 3466 0000
www.hk-water.com

