

追踪史伟莎 \ ^{page} 06

史伟莎蜕变时代

360

史伟莎

issue **08** \ 03.2019



保障健康 · 洁净世界

目录

360 史伟莎

issue

08

03.2019

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

THEDO

发行量 28,000本

繁体 香港印刷 14,000本
台湾印刷 4,000本

简体 香港印刷 10,000本

- | | | | |
|----|---------|----|--------|
| 01 | 主席交心 | 22 | 员工见地 |
| 02 | 集团理念 | 26 | 由心出发 |
| 03 | 集团品牌 | 27 | 吾爱吾家 |
| 04 | 夥伴第一 | 28 | 史伟莎CSR |
| 06 | 追踪史伟莎 | 30 | 与文成长 |
| 11 | 圆来如此 | 31 | 管理心法 |
| 12 | 成功秘笈 | 32 | 易芦医话 |
| 16 | 新知灼见 | 33 | 治疗自疗 |
| 18 | 人材“5”Rs | 34 | 心中有富 |
| 21 | 虫虫特攻 | 35 | 滴水感悟 |
| | | 36 | 有赞友坛 |

主席交心



史伟莎集团主席

林浩宏 Franco

从小就很喜欢蝴蝶，除了因为它很美丽，最吸引我是蝴蝶美丽背后的感人故事。蝴蝶蜕变有4个阶段，从卵变毛毛虫，毛毛虫会织成蛹，蝴蝶最后是破蛹而出。从卵孵化成毛毛虫后，每隔一段时间就要脱一层皮，为了让自己的表皮变得更加宽松，为化蛹做好足够的准备，而忍受一次次的皮肉分离之苦。每一次痛苦的蜕变就是成长，也不能一代一代传延下去。这大自然的必然规律，使我有一个很大的领悟：企业没有经历过蜕变，也不可能生存下去，更不可能发展成为更好的企业。史伟莎已创业21年，能够生存、不断成长，也是因为经历了两个重大阶段：

史伟莎1.0 1998至2007年一起步创业阶段，将创新的洗手间和灭虫卫生管理概念引入市场，摸索出了史伟莎独有的经营和管理模式，将这两种服务从新定义。

史伟莎2.0 2008年至2017年—正式将独有的经营和管理模式复制至大中华不同地区，由一家香港公司发展至一家业务跨越大中华30个城市的企业。

2018年史伟莎已进入3.0的全新阶段，包含了3大重点：

- 1) 地域范围的扩展—冲出大中华，将业务带进亚洲及国际市场，而我们的愿景亦改变为「成为卫生行业国际领导者」。
- 2) 业务定义的扩阔—我们以卫生管理的方法去保障人们的健康，从「卫生」扩展至健康的领域，因此，「保障健康、洁净世界」便是我们的目标和使命。
- 3) 创新和研发力度的加强—配合以人为本的管理策略，透过创新和研发，提高竞争优势，满足更多客户的卫生和健康需求。

「企业经营唯一不变就是变」、「企业经营不进则退，不可食老本」—都是我坚信不移的信念。3.0的蜕变，将会使史伟莎的格局提升，注入源源不绝的增长动力。有志发展的史伟莎人，真的希望你能看到这个新机遇，亦为自己的蜕变做好准备，我深信只要不怕失去成长痛苦，你必定能破茧成蝶，灿烂飞翔。



史伟莎集团副主席

林卓仪 Dorothy

新年伊始，我们就迎来了好消息，史伟莎集团荣获了香港权威机构的星岛集团Job Market（求职广场）主办的卓越雇主大奖及赞赏文化大奖！获得了社会各界认同和赞赏，

实在是感到喜悦和鼓励！有记者问及公司凭藉什么过人之处及杰出成就荣获卓越雇主这个标准？我个人认为没有一个绝对的准绳吧！当然不是仅仅靠给予员工工作机会和提供一些员工福利，举办一些有意义的集体活动等等便是卓越。这个奖肯定是跟我们的“5”R关顾人材理念内的「尊重」、「认同」、「嘉奖」、「培训」及「前景」是

分不开的！而当中「前景」是相对较难做到的。高兴的是我们正处于一个朝阳行业，卫生管理行业的发展空间亦是十分广阔。回顾过去20年，史伟莎这个平台培养了不少出身自基层现已是摇身一变成为独当一面优秀主管的人材，充分印证了我们努力不懈地为辛勤耕耘的同事，创造事业发展前景及施展才华的平台。我认为这绝对是一个卓越雇主需要做的事！

我深信只要能成功培养专业及杰出的人材，并提供稳定和谐的工作环境，员工定会积极努力开心地工作，客户也必定得到称心满意服务。公司与员工一起分享成果，启动了良性循环，携手创造美好的前景，达至三赢局面！我们不断创新，持续发展，遵循“5”R理念一直向前迈进！请问作为史伟莎人的你，准备好迎接将来的挑战和辉煌了吗？



我们已设立主席信箱，欢迎各史伟莎人透过电邮 (chairman@lbsgroup.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，企业及员工必须有著清晰及坚定的使命感、核价值和目标，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、使命及宗旨、基石原则及独得的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
- 帮助员工人材及发展
- 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



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



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



Puriscent 飘逸香

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 生机源

全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



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



HKWS 香港洁净水

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，并提供洁净水管服务，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



Renaud Air

提供市场上最先进的空气净化产品，让客户免受室内污染物、杂质及过敏原的危害，更提供有限终身保修及最佳的客户服务

夥伴第一



传播正能量 细味生活点滴

智慧手机的规格与网路频宽的速度不断突破，由从前在网上看图片断断续续，到现在视频及串流直播平台的流行，再到不久将来5G网路的推出，可见将来创造许多的市场商机。就短视频APP而言，在中国大陆，「快手」在视频平台可算是当中的佼佼者，快手官方披露，截至2018年11月，其日活用户已突破1.5亿，每天短视频上传量超过1,500万条，存量短视频超过80亿条。今次很荣幸邀请到「快手」总部营运部的袁经理及赵经理接受访问，分享他们的营运理念。

我们不是游戏，我们是记录

「快手」一直强调「记录世界·记录你」的口号，他们的APP是没有阶级分别的，老百姓都能免费用来记录自己的生活，让他们可以在将来回看当时拍摄下来的视频，就像老一辈时常翻看自己10年前20前的老照片，重新细味。另外，他们的理念与其他同行的是有所分别——传播正能量及打破既有观念。从大家记录自己的生活来缩短世界的距离，开阔眼光，就如一般人认为蒙古人的生活都是骑马的，而透过视频才真实发现他们大部分也过著城市生活。在中国大陆得到成功后，现在主力拓展海外市场，包括韩国、印尼、美国等地区，继续不养网红，把更多精力放在研发之上，创新板块，为客户带来更便捷更好玩的专案，提高客户的使用经验。





从五道口到西二旗，一家互联网公司的进化史

「快手」从2018年中开始寻找新总部，以结束多个办公区分散的状态。这也是所有大型互联网公司进化的必经阶段。12月24日，分散在五道口各处的「快手」数千名员工也吹响了「集结号」集结到了西二旗。这家以GIF动图工具起家的公司，经历了8个年头，完成了从华清嘉园的三居室到拥有5.2万平方米，超过6,500个工位的七个办公楼的蜕变。

用有温度的科技，提升每个人独特的幸福感

大部分人每天用上三分之一时间在公司工作，因此，工作环境质素的好坏对员工有莫大的影响。「快手」的总部大楼配备监测仪器检视办公地点内外的空气指数。员工衣食住行的配套也包括理发室、保健室、健身房、食堂、平价超市，以及房屋福利补助等等。这一切都是为了让员工把工作地点当作一个温暖幸福的「家」。



专业的事 找专业的来做

一个小小洗手间的洁净度，足以大大影响客户对你公司的印象。「快手」的赵经理说：「很早就听说过史伟莎公司，知道你们是这个行业的龙头老大，专业的事情要找专业的人做，我们也是没有别的选择了，哈哈…跟著你们做消毒的大姐一起做过几次服务，真是一点点的用刷子和清洁剂做出来的，时不时还要用到小镜子，这种专业的一丝不苟精神，确实为我们洗手间环境带来了很大改善。」赵经理续说：「不管是什么困难，你们从来都是十分配合，排除万难来满足我们的要求，不愧是行业里的领先。现在选择这种用双手踏踏实实挣钱的企业很难得，提升了整个中国的卫生水准。」



后记

印象中的互联网类别公司都是比较高调的，特别现在比较火的短视频行业，各种包装、广告做的铺天盖地，但快手却这么低调，这么多年来才在去年的高铁枕巾上打广告，继续在踏实上加上创新元素，真真切切的用视频记录这些年头的世界是如何，好让有意义的东西广泛流传下去。史伟莎亦怀著不断创新的心，诚恳为各界提供与生活息息相关的服务。

注：鸣谢「快手」总部营运部的袁经理及赵经理接受360°史伟莎访问

追踪史伟莎

2018史伟莎集团亚太区游学营



「物竞天择，适者生存」这是长久以来万物与世界并存的恒常法则，在这瞬息万变的年代，不论是企业又或是个人，求变才是不变的定律，才能在竞争不断的社会存活。我们史伟莎集团在成立了20年的这里里程碑的同时，也进入了「史伟莎3.0」的时代。

由初时只在香港提供洗手间及灭虫管理服务，到拓展至中国大陆、台湾、澳门等多个地方，再到近年将业务扩展到其他亚洲市场，业务类型亦从核心卫生行业延伸至相关领域，包括消毒及纸类产品、空气净化、香气系统、厨房清洁服务、饮用水设备等等，扩阔「卫生」的定义至「保障健康·洁净世界」。另外，我们集团更著重新及研发，满足更多客户的需求。



追踪史伟莎

在这2018游学营中，透过不同的活动去推广「史伟莎3.0」，让参与者感受到当中的蜕变，以下是一些同事在游学营后的感想：

广州销售总经理 黄信礼

人生每一段路都有不同变化，有惊有喜，有乐有悲，从游学营中学有所成，懂得怎样运用学习所得的技巧，令我往后解决问题有了方向，常言道：知易行难，坚持才是硬道理



广州商业副经理 李观发

游学营培训导师路老师分享的思维状态：经历不知道不知道，不知道知道，知道不知道，知道知道几个状态。处理方法一定要多保持不知道不知道，才会保持探索精神，提升自己



广州技术部高级技术员 张学辉

个人要成功蜕变，必须：

- 找到你热情、长处所在
- 找一个可以给你一起成长，展现热情长处平台
- 深信能力是学习回来，我是可以进步
- 爱你的平台，有主人翁心态
- 将你身心投入其中尽情享受
- 任何事也需要时间，恒毅力，是热情与坚持结合
- 提醒自己诚信的重要



深圳地区总经理 曾玉莲

突破在于信任别人，信任是开启心扉的钥匙。游学营培训导师郑老师的蒙眼走路游戏，使我心里明白：无论前方遇到什么障碍，领导一定会走在前面，不会让我受伤，这就是信任的力量，信任是成功的助长剂



深圳地区副总经理 何丽珍

痛苦、压力和快乐是并存著的，难度越高的目标就越有挑战性，这个过程虽然会很痛苦有很大的压力，此时只要找适当方法减压，最终挑战成功的那种充满成就感的心情是无比快乐的



南京营运财务主管 徐美华

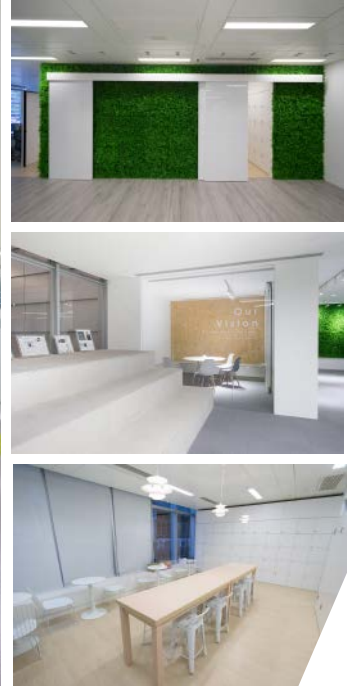
游学营以学习、游玩、沟通为目的，让大家一起感受我们大团队的力量，企业经营和个人发展要像蝴蝶一样蜕变，我有信心史伟莎的前景会更好



追踪史伟莎



注入年轻活力元素 迈步扩展史伟莎集团



踏入办公室，一股年轻、舒适及休闲的感觉就散发出来，说的就是香港史伟莎集团的新总部。

为配合集团未来的发展以及吸纳更多人材，香港总部于2018年11月下旬进行了扩展，旧址将保留予营业部、服务部以及服务配套药物工具的仓库之用。

新总部设计有别于一般办公室，其开放式设计加强了同事之间的团队合作及凝聚力；活动空间、绿化带以及会议室都增加不少，提供了忙里偷闲的空间，让同事们在繁忙的工作中亦可稍稍休息，然后再投入工作。除了落地玻璃采光的环保设计及增设绿化墙，未来亦会栽种盆栽，加强办公室的绿化及舒适度，实行由我们做起，把「保障健康•洁净世界」的理念融入日常当中。

华东三地 (上海、无锡、杭州)拓展

撰稿 | 上海物流部文员 陈玲玲

2018年6月30日至7月1日史伟莎华东三地（上海、无锡、杭州）在苏州举行拓展活动。领导们的悉心安排、教官的幽默风趣、同事们的团结一心，让这次拓展活动多姿多彩、意义非凡。

活动的第一天，我们有集体取水、激情大闯关、农家土灶饭、篝火晚会4个活动，第二天则是集体作画活动。活动都是强调团队合作的重要性，要充分相信自己的队友，配合默契认真做好每个步骤，才能高效地完成任任务。「团结就是力量」这个道理在此次活动完美诠释了，统一的领导指挥也是至关重要。态度也决定一切，任何时刻都需要沉着冷静、互相沟通及信任自己的团队！



华南区销售交流会

撰稿 | 广州地区总经理 马贵琴
 广州销售部商业组甲醛销售顾问 冯卓彰
 广州销售部餐饮组高级销售顾问 陈文彬
 中山销售部高级销售顾问 黄少凤

2018年7月27日，在广州举行了一年一度的华南区销售交流会，香港、上海、华南各区优秀销售人员都分享了精彩的销售心得，而集团主席林浩宏先生也分享了他自己做销售的几个技巧，当中之一是「4次接触原则」。「4次接触原则」是指一般陌生拜访潜在客户平均最少拜访4次才能成功，因为良好的沟通及与潜在客户建立联系，才可提升达成合作的机率。交流会中的行业分析及其他的产品销售技巧亦使与会者获益良多。

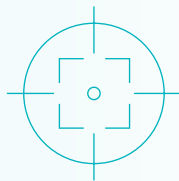
追踪史伟莎



化粪池及通渠服务传媒专访

撰稿 | 香港高级市场推广主任 何广聪 Kenny

史伟莎的化粪池及通渠服务大概营运了一年多，技术员专业的技术及态度一直广受好评！因此，最近收到邀请，接受了明报及求职广场关于化粪池及通渠服务的专访，介绍技术专员的晋升阶梯及如何培训人材，亦提及如何避免洗手盆等水渠淤塞、化粪池应定期清理以免造成卫生问题、一些小贴士关于DIY通渠与一般市民对马桶淤塞的谬误。



台湾销售交流会

撰稿 | 台湾业务总监 蔡俊贤

台湾销售交流会于2018年8月8日在台中分公司举行。于交流会议上，各区销售主管分享了他们如何从基层的营业顾问晋升至销售主管的心路历程。此外台南营业顾问也在此次交流会上与大家分享了产品销售资讯及陌生拜访演练，使得全体人员受益良多。最后，集团主席林浩宏先生也提点了销售同事需要有成长型思维的心态及凡事不只要尽力而为，而更需要有全力以赴的动能。

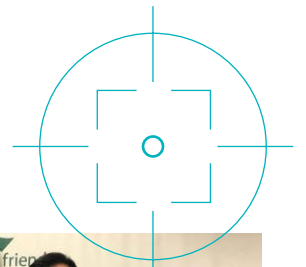


追踪史伟莎

与地球之友分享史伟莎理念

撰稿 | 香港高级市场推广主任 何广聪 Kenny

于2018年11月23日，史伟莎集团主席林浩宏先生接受地球之友邀请与其会员分享史伟莎的管理理念、「创善」理念、履行企业社会责任及推广「工作的意义」。另外，在分享过程中发现，史伟莎与地球之友都非常重视水及空气污染对人类的生活所带来的影响日益严重，因此，大家都分别透过不同的方式去协助改善这个情况，亦希望各界都能一起持续关注环境问题。



第六届广州精英会学分制推广比赛

撰稿 | 广州地区总经理 马贵琴

由广州史伟莎第六届精英会正会长Ricky、副会长孝云带领各位精英成员组织此次推广学分制「趣味运动会」比赛活动。当天出席的员工热情投入参与各项活动，包括穿针引线、原地转圈，以及蒙眼喂食三项比赛。大家一起发挥团队合作精神，也贯彻做好德、智、体、群、美！



香港精英会「我们的节日」摄影比赛

撰稿 | 香港市场部推广助理 邓芷筠 Fion

香港精英会于圣诞前夕举办了「我们的节日」摄影比赛，经过评审的评分后，获奖同事分别是以下四位，感谢大家积极参与，并希望大家继续支持精英会所举办之各项活动！

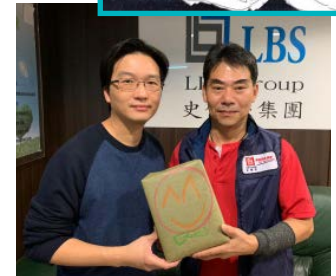
写字楼+
营业员
同事



许真瑜



服务部+货仓+物流
(运输、维修及环保
公司)同事



吕少龙



冯洁云



陈振强

圆来如此

撰稿 | 上海地区总经理 黄莉

8史伟莎集团亚太区秋季游学营



圆 来 如 此

不知不觉来史伟莎8年啦，成为圆桌会会员也有4年啦，今年能成为圆桌会的副会长，我真的感到无比荣幸，再也谢谢大家的信任。而且今年是「3L」组合：深圳莲姐（会长）、中山利姐（副会长）和我（副会长）全女班，非常特别。虽然我们对此也没太多的经验，但都会抱著一边学习一边做好事情的心态接受著这个岗位。

以前很羡慕当会长和副会长的同事，羡慕他们的工作能力，也羡慕他们有机会可以操办大型活动等等，觉得他们非常厉害。可是真的轮到自己上场了，又是兴奋又是担心。兴奋的是自己可以有机会操办大型活动，好好锻炼；担心的是又怕自己做不到，让大家失望了。所以，心情特别复杂。很快检验我们的时刻到了，2018年11月，游学营如约而至。虽然我们3个姑娘做好各种准备，各种预演，但是到了游学营的第一天，我们还是在祝酒仪式没有准备好香槟和酒杯，十分尴尬。当时我们没有想到的是集团主席林浩宏先生和林卓仪小姐安慰我们，说如果他们需要完美的游学营，可以花钱请专业的公司来策划及举行，提供这个平台，就是给同事们有机会锻炼成长，通过每一次活动，可以发现不足的地方，以后就可以避免、可以再提升自己。听完这些话，我们3人的心马上变得很踏实，觉得老板的定心丸给的非常及时而且很温暖，这样我们遇到再大的困难也不是困难。老板从来不会责怪我们做错了，而是会给我们很多引导、鼓励和安慰，哪怕我们今年做的不好，我们明年一定能做的更好！

在老板们的鼓励下、在佛山同事的帮助下、在前任会长们的指导下，我们的第一次的3天游学营活动画上了完美的句号。在接下来的日子，我们3人会继续好好磨合，做好我们的岗位，让自己努力蜕变成为最美的蝴蝶！



成功秘笈

学习是成功的关键

「学业进步」大概是长辈在我们小时候最常说的祝福语，因为学历是长大后谋生其中一个必要条件。本次访问对象是我们的深圳地区总经理曾玉莲小姐，她的妈妈也从小告诉她「要想有出息就必须好好上学」，其实上学是为了学习，但学习的地方不止于学校。



深圳地区总经理
曾玉莲小姐



不怕吃亏，让自己成长

玉莲自小就听从妈妈说：「要想上学就必须自己去挣够学费，要想有出息就必须好好上学。」因此，她每年寒暑假都去挣学费。随著时间的过去，渐渐的长大，玉莲时刻提醒自己：「一定要好好读书，长大一定要改变自己、改变家人的生活。」1999年中专毕业，玉莲来到广州一家做电话机的工厂上班，开始了生产线外挂程式工作。每到赶货期，晚上加班到凌晨，每天坚持到最后，收完尾才会下班的，就是这种不怕吃亏的行为，被课长调任至部门助理。玉莲坚信只有多做点事情才能让自己业务更熟练、只有多做事情才能多累积经验、只有多做事情才能不断地从每一件事甚至每一个动作中去提高自己，这就是拥有积极上进、努力学习个性的玉莲比别人优秀之处。

细心分析，灵活变通

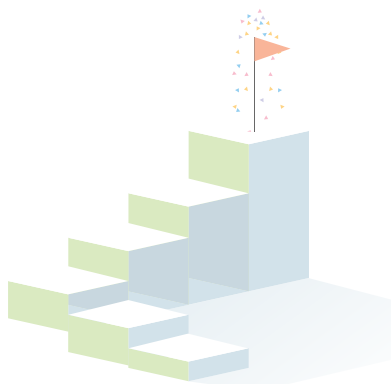
在工厂做了两年多的助理，并拿到了会计上岗证后，玉莲想学习更多，因此选择离开工厂，只身来到深圳发展。第一份投寄的简历就是现在工作的史伟莎，当一个接线文员。乐观向上的态度和精神，让玉莲在短时间内从接线文员做到财务部主管的岗位，当时她也在公馀进修，考取了深圳大学的大专文凭。2014年9月，玉莲提升为深圳地区副总经理，负责的工作范畴更扩展至物流部的管理。玉莲回想说：「物流部对我是一个考验，为了熟悉物流部工作，我开始跟著同事外出装机、拆机、维修，每天早上去仓库看他们最忙时的工作流程，检查物流部的各类开支等等，在过程中我发现物流部的同事凝聚力不足和工作没有动力。在华南区总监兼任深圳总经理吴楚坚先生点拨下，我开始计划把送货工作承包出去，让同事乘坐交通工具去做维修、装机和补充香水。」

在安排送货工作承包出去的过程中，很多人说不可能做到，充满各种障碍，但玉莲幸运的找到一个好夥伴，他就是现在承包公司送货工作的阿华。阿华负责承包公司一些区域的送货，接著玉莲继续寻找另一个合作夥伴，功夫不负有心人，很快就找到，因此物流部再不需要有自己公司的车队了，而惊人的效果亦在这时候出来。由于两位合作夥伴都是抢著干活的，无形中给在职的同事一股强大的冲击和压力，随之而来的是物流部整体表现得到了改观。除此以外，为达到公司订下来的指标，玉莲更将她的分析力展现得淋漓尽致。为完成每个月两张陌生拜访成功签单，玉莲会先到大众点评、美团网搜一遍，摸一下客户主管的上班时间，出门前做一些功课，再增加了每天拜访的时间，结果完成了指标，晋升为总经理。另外，玉莲亦挑战了公司所举办的合夥人计划，更成功达标，获得公司所送出的一部自用车辆作为优秀表现奖励。



坚持原则、坚持改变、坚持扛更多的责任

在问及玉莲觉得要具备什么条件，才可成为公司的领导层时，她说：「作为公司高层领导，不是能力最强，更加不是权利最大，而是责任最重的。我会一直坚持原则、坚持改变、坚持扛更多的责任。坚持原则，就不会使自己成为无根的浮萍；坚持改变，才能不断要求自己成为一个高效能的领导，才能不断对外扩张、对内稳固；坚持扛更多的责任，才能使自己得到民心，得到更多人的信任，最终达到成功的彼岸。」她续说：「我每天都对自身进行全方位的不断调整、不断重塑。遇事后首先要了解事情发生的原因、经过及导致的结果，接著要分析及解决问题，避免今后还重复犯同类问题。」



后记

在没有上一辈的光环庇护下，要改变现状，唯有靠自己的努力，运用自己的所长去达到目标。玉莲努力在机遇中学习，细心分析，把事情变得更好，亦凭著一份坚持的心，成就今天成功的她。



成功秘笈

改变是为了踏上 光明大道

林正煌Ben是史伟莎台湾地区的第一位技术部员工，服务公司超过十年，与各台湾同事一起打拼，由原本是一位经营卤味小吃摊的小老板，加入了史伟莎当技术部员工，再晋升为高雄地区经理，究竟是什么能让他有这么大的改变呢？



多事之秋

相信很多读者都有去过台湾旅行，即使没有去过，也会在不同的杂志、电视或社交媒体上知道，台湾的小吃是非常有特色及好吃的，什么盐酥鸡、台式饮料以及卤味小吃是当中最受欢迎的，人来人往，生意应该蛮不错才对吧，但是阿Ben所经营卤味小吃摊却遇到生意不好的情况，这时候是2007年的秋天。阿Ben说：「当时生意真的不好，但无意中翻开报纸看到了史伟莎的徵人启事，在好奇的情况之下，就决定去看看史伟莎是哪种行业？工作内容是甚么？」这好奇心促使了阿Ben和史伟莎结下了缘分，亦成为了我们史伟莎难得的人材。

高雄地区经理
林正煌先生



成功秘笈

用心做事

与阿Ben谈及他成长经历所得到的启发时，他分享说：「只有强大自己的心，才能面对庞大的心理压力下不去犯错，如没能去强大自己就会容易想太多、想的不够多这错误。最理想的心态是惊而不慌，遇事果断处理，而不参杂个人情绪，凡事怪罪自己。懂得把问题与情绪分开，才是正确的。」这可能就是阿Ben能在史伟莎获得成功的要素之一了。当然，由技术员工成为管理层，当中他亦需要许多的学习、经过不同的挫折、解决无数的问题。阿Ben最初是当洗手间深层清洁的技术员，每次为客户将深层的污垢、污垢清除，洁具如翻新般，让客户啧啧称奇。凭著肯承担及不退缩的个人特质，一一克服难关，阿Ben由技术员升迁到地区主管，著手一步一步以最高标准来培训新进人员。阿Ben说：「在这过程中最困难的是来自不同领域的新人，学习、心态、观念都必须不厌其烦的沟通再沟通，以身作则亲自跟进，帮助新人尽快融入工作。」

阿Ben对管理上也有自己的一套「工作讲求方法，人人遵守规则」，他也认为工作需注重正向关系和互信，发挥团队合作，同事之间彼此互相帮助支援，论功行赏达成目标。他对同事的要求是团结、服从、和谐、有礼貌及有诚信。而然用心倾听别人所说的，对服务客户上、销售及管理上也十分有帮助，阿Ben说：「倾听可以让你了解整个局势，让你知道将会发生什么可能性的状况，所以，倾听客户的声音、团队的声音，甚至自己的内心深处的声音是非常重要的。」



展望将来

史伟莎在台湾地区的高雄、台北、桃园、台中及台南稳步发展，阿Ben期望将高雄业务南下扩展继而延伸至东部让服务范围越来越大，有朝一日全台每个县市乡镇都有史伟莎的服务，他说：「最近目标将先完成在屏东设服务点，提高生意额，增加客户数目，完成集团目标。」他也期望团队里每一个人发挥自己最大才能，亦会帮助他们蜕变成一只美丽蝴蝶，翱翔天际。

后记

当初阿Ben从一位老板改变成为一位技术员真的不容易，因为从自己随心所欲，变成要听从指示去办事，这两极化的矛盾不是每一个人都能承受的。阿Ben能承受受到这样挑战，可算是「人上人」啊。



新知灼见



来一起呼吸洁净 的空气



呼吸氧气是人类维持生命的重要环节之一，而人类每分钟呼吸约15次，即每天需呼吸约两万多次，但是世界的空气质素正持续变差，出现雾霾天气的日数亦增多。根据香港环保署公布的「香港空气质素2017」回顾，「空气质素健康指数」录得风险「高」至「严重」的日数比前年增加，这表示我们如果不采取措施去防御，我们将每天吸入比以前更多的悬浮微粒、挥发性有机物及尘埃等有害物，严重影响健康。

有见及此，于2018年，我们将空气净化服务进一步加强。为持续推动集团「保障健康•洁净世界」的理念，所以，收购了一间空气净化设备的公司—Renaud Air 成为我们集团旗下成员，为商业及家居客户提供空气净化方案。

品牌创立，源于对家人的关爱

Renaud Air 现今拥有超过两万个客户，原来这一切都是因为品牌创始人 Iannique 的儿子患上呼吸道疾病开始。由于遍寻名医也无法根治这因为空气污染而导致过敏的疾病，于是 Iannique 用了5年的时间去研究亚洲区所发售的空气净化器，最后更创立 Renaud Air 这品牌，希望能帮助其他因受空气污染而发病的受害者。

多款空气净化器，适合不同用途

不论是工作空间，又或是休息的地方，都需要确保空气质素保持良好水平。到 www.renaud.hk (香港) 或 www.renaudair.cn (中国大陆) 就可网上订购，方便快捷。



Alen BreatheSmart F700

- 拥有HEPA过滤器及智能感应装置
- 适合约1100平方呎的大型开放式客厅使用



Medic Filter 500

- 拥有400立方米/小时的洁净空气输出率，非常适合净化卧室及客厅等中型空间
- 可净化约600平方呎范围



Alen Paralda HEPA

- 高效的病菌过滤器
- 适合约500平方呎的睡房使用

售前售后
都为您服务

由我们的专家
提供免费空气质
量评估

唯有我们能给
Medic Filter及
Alen*空气净化器
提供有限
终身保养

完整的
售后服务、保养或
更换过滤器

免费送货 /
安装服务

人材”5”Rs

你知道我在做什么吗？

史伟莎集团旗下有多项服务，大家又知道一众劳苦功高的服务部同事日常是做什么、各服务是如何进行的吗？



台北资深技术员 许祐铭

灭虫服务

在台湾，以我来说，平均每月服务的客户数大约近百，而每日每项次的工作流程大致上分成三部分：一、询问状况、二、检查环境、三、施作处理。

「最近米奇很多耶，四处乱窜，我们连食物都被咬了。」「一打开灯就看见到处都是小强在爬。」这些可能是询问店家状况之后的回覆，而需要更进一步去询问发现状况的位置或是何种食物被咬，以协助后续施作，检查店家环境后，依照所发现的痕迹去判别虫鼠的种类，再决定所使用的陷阱饵剂，最后将施作内容回覆客户及记录在工作APP里做后续追踪。



吉隆坡服务部技术员 KAMARUL AZRIN (KAY)

洗手间卫生管理



我是2017年7月加入吉隆坡史伟莎的技术员，工作性质与我之前的工作完全无关，因此，洗手间卫生管理对我来说是一个全新、从没有接触过的工作，一切从零开始学起。每个月我大约服务60个大小客户，由于马来西亚吉隆坡的交通是非常阻塞和停车位不足，所以我们都是靠电单车来处理日常工作，省去交通阻塞及寻找停车位的时间。可是最头痛的是，这里经常会在我们工作时间内下起大雨而影响到一个行程，而且这里城市与城市之间也有一定的距离，可能要用上30分钟时间前往下一个目的地。另外在这里也有少数客人语言不通，无法表达他们的意思，这种情况只好麻烦公司的客户服务员转达资讯。试过遇到表面看起来很乾净的尿缸，隐藏了陈年污渍尿石，用了差不多1小时的时间处理这个问题，当问题解决，客人对效果非常满意，使我也感受到他的一丝喜乐。





香港环保部主任 方晓明 吸粪及通渠服务



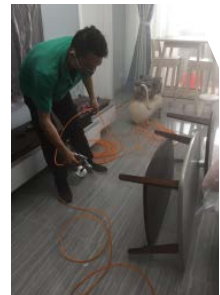
我加入环保部门(吸粪及通渠等服务)已有一段日子，目前我们每组同事每个月大约面对的客户不过70个左右，看似不多，但实际情况的挑战颇大，例如客户要求的工作时间必须准时、安排的车辆是否与污水池的容量相称、携带的吸喉管是否足够(曾有客户需用1,000呎吸喉，需用2辆车运送喉管)等，亦需要客户提供足够的现场资讯，否则工作会难以进行。有时更会面对有情绪的客户，但为排忧解难一直是我们的服务宗旨，所以我们会妥善处理。

记得有一次在倒放污水的时候，由于缸罐太多固体而无法顺畅排放令喉管淤塞，还没有掌握原理的我居然把充满气压向外排放的气阀打开了，结果全身上下都是……



广州物流部甲醛服务员 温伟冬 除甲醛服务

来到一个刚装修完毕的家居，尘灰碎屑及残馀杂物还没完全清理，东西也四处散落。在进行除甲醛服务前，发现客户的家俱表面布满尘灰，这会影响除甲醛阻隔剂的渗透吸收，为达到最好的除甲醛效果，我和同事先帮忙清洁和整理家俱。清洁完家俱尘灰，封盖好橱柜电器和其他杂件后，开始准备喷洒除甲醛阻隔，每个步骤我们都将细节呈现，配以解释和后续提醒客户。客户都很满意我们的服务，她对我们服务效果的认同，这就是给我们最好的回报！



人材”5”Rs



深圳技术部副经理 黄桥胜 雾化消毒服务



记得有一次，公司接到一个电话说要空间雾化消毒，当时客户很急很紧张，在电话上要求业务同事马上报价并立即安排做服务，客户的急迫程度有点出乎意料，但公司急客户所急，很快就调动人手，优先处理个案。

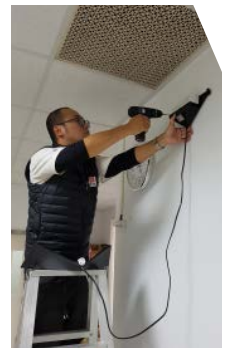
拿著机器、所需要的用料及防护服等就驱车赶到现场，这是一栋办公大楼的一层楼，大概有3,000多平方，共200多个办公桌。客户很急原因原来是有个员工在办公室突然晕倒，那个时候正是H5N1的病例在深圳陆续发现的时候，因此其他员工都跑到楼下去了。如果业务停下，客户的公司损失会很大，所以客户想到我们有做空间雾化除菌消毒，就找了我們。

经过大约2个小时的工作，完成了空间雾化消毒，现客户的员工可安心地在继续作业。



台北技术部主任 吕品颀 香气系统服务

每个月服务的飘盈香客户，我们必须先「闻香」。何谓闻香呢？是指说先把自己假设为一个消费者，进入到店内的「味道」是否为我喜欢的或是是否舒服的？并询问客户是否需做调整。接著就开始我们的保养流程，与客户沟通目前的香氛效果如何>补充香水>进行机体擦拭>测试是否正常运作。有时与飘盈香客户闲聊时，他们的消费者确实于用餐后还会多买杯咖啡慢慢聊天，这证实了利用香气营销，可以使消费者停留在店内的时间会更多进而消费更多，也可增强品牌联想及提升品牌价值！





家居臭虫的防治



臭虫在我国古时又称床虱、壁虱。臭虫属于半翅目臭虫科昆虫，体扁宽、长4-5毫米、红褐色、翅退化、呈鳞状；臭虫有一对臭腺能分泌一种异常臭液，此种臭液有防御天敌和促进交配之用，臭虫爬过的地方，都留下难闻的臭气，故名臭虫。臭虫一般过群居生活，因此在适宜隐匿的场所常常发现有大批臭虫聚集。不论是若虫，或是雌雄成虫，它们都在晚上偷偷地爬出来，凭藉刺吸式的口器嗜吸人血；在找不到人血时，也吸其他动物的血。一只臭虫一般情况下5-10分钟就能吸饱。人被臭虫叮咬后，常引起皮肤发痒，过敏的人被叮咬后有明显的刺激反应，伤口常出现红肿、奇痒，如搔破后往往引起细菌感染。成虫在隐蔽的场所交配后，把卵产在墙壁、床板等缝隙中，通常每次产卵总数可达100-200个。若虫得不到血食，可活30天以上，成虫得不到血食，通常可活6-7个月。

臭虫主要栖息在住室的床架、家具的裂缝、墙壁、天花板、桌、椅、沙发、书架、被子褥、床垫接缝处、床席、枕套、窗帘等位置。栖息处所带有许多黑褐色的粪迹。通常最活跃的时间段是在黎明，在黎明到来之前的一个小时处于高峰期。

家居臭虫预防的要素

- 1) 购买或使用二手家具时，应仔细检查家具接缝位置是否有臭虫的粪便或活体
- 2) 如果怀疑或证实接触到臭虫时，应尽快用热水清洗衣物并烘乾

- 3) 外出旅行时需检查床及家具，尽量不要将行李箱放置在床和地板上。离开时应检查行李箱上是否有活体，以免将臭虫带回家中
- 4) 不要随意将丢弃在路上的家具、架子、床垫等带回家，因可能会将活体带回家
- 5) 保持家居环境卫生，清除杂物，并保持房间内的乾燥通风
- 6) 操作时，应扎紧领口、袖口、裤脚口，涂擦驱避剂，防止臭虫侵扰和带回

家居臭虫的防治方法

- 1) 对出现臭虫孳生的床架、家具等，可搬至室外，尽量拆分家具，使用沸水（蒸汽也可以）对其缝隙、介面处缓慢移动浇烫，以高温烫杀活体和虫卵
- 2) 对出现虫害孳生的衣物、床单等，可使用开水浸泡，对不能使用高温浸泡的衣物可使用消毒粉或洗衣粉浸泡至少1小时
- 3) 被褥、床垫等出现虫害侵扰时，需放置在烈日下暴晒至少4小时，并经常翻动
- 4) 屋内所有的家具、房屋的角落缝隙等，都要使用安全高效的卫生杀虫剂进行全面的喷洒

需要说明的是臭虫防治需要具有相当的专业知识与防治经验。因为一个小小的疏漏就会导致臭虫的死灰复燃。聘请专业的虫害防制公司来为现场进行全面勘查，并制作现场报告与防治方案。客户在专业的虫害防治技术员的指导下，双方密切配合，才能将臭虫彻底控制。



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。



员工见地

撰稿 | 上海地区总经理 黄莉



不忘初心

时光飞逝，2010年加入史伟莎的我，到现在已经8年多了，那个时候的我什么都不懂，只是知道要努力工作，完成好上司交给我的每项工作。也从来没有想过会有今天的职位。一切都是那么的简单，虽然每天都很忙，但是每天过的很充实。我觉得我的运气很好，遇到一个很好的上司，他不嫌我是一张白纸，英语也不太好，还给了我机会，让我尝试。我在史伟莎的每个部门几乎都做了一遍。从助理到采购、营运、财务、物流、销售都做了一段时间。开始也没有问为什么，也没有想那么多，就是觉得要做好这份工作，好报答这个好上司，就是这么简单。但是没想到，居然有一天我成为了上海公司的总经理了，这是我自己想都不敢想的。可能真的应验了一句话「机会是留给有准备的人的」。而我的这些准备，都是因为当初的那份信念一路支撑著我走到现在。种因忘果这句话，我觉得用在我身上太贴切了。感谢每一位帮助过我的人。我会继续努力，不忘初心，一路坚持，走好未来的每一步。



撰稿 | 广州营运部客服 崔海冰

外出学习 【清洁篇】

在一次无意间听到了可能要出去跟外勤同事学习的消息，听办公室的同事说的头头是道，刚听到时觉得很新颖又有点抗拒，开始对史伟莎这安排感到好奇。当时处理客户的投诉，大部分是靠办公室的同事指导，别人怎么说，我只能试著去理解著去处理，但是以听到的资讯去处理，远远不足够，所以也开始慢慢理解公司安排我跟外勤同事学习的原因。

外出跟外勤同事燕梅学习清洁的当天，从学习清洁所需工具用品，到更换香水的处理，再到洗水盘尿兜坐厕蹲厕的清理以及



护理。看似简单，但要做好比想像中还难些，难的是需要耐心、细心、用心去处理，这些体会都是我在学习中频频出错而悟出来的。除了这些我们还需要面对的，还有处理现场的客户不理解的情绪，与客户的现场随机应变沟通能力也是外勤同事的一大难关，所以这次的学习不仅是感同身受，也从而更加拉近了我们跟清洁同事的距离。

撰稿 | 桃园技术部主任 古伟宗

不怕问题 而是解决问题



19岁那年我踏进了史伟莎团队，对于灭虫洁净这行业是充满疑问的，当时看公司有许多方面的资源，也还有很大的空间可以让我好好发挥与让自己更上一层楼，于是我决定先了解这个行业再好好规划自己。

当时我只是个社会新鲜人，对于此工作内容觉得轻而易举看了就会施作，亦不知道公司能给我什么未来，再加上当时抗压性低，公司、客户方面给的无形压力，没想到3个月后状况开始产生，就是有了许多客诉…爱面子的我开不了口询问主管解决方法，不断逃避找藉口，心想不能造成公司的损失，所以一度想选择离开。原来干部们一直观察我发生的问题，在某日的傍晚约了我谈谈心事，指点我解决问题及安抚教导。「失败为成功之母」，逃避无法改变现实甚至不知道自己的问题在哪，应抱持著跌倒了要想办法站起来的心态来解决问题，慢慢的把问题排除，重上轨道。

8个月后上班时发生了一场车祸，感谢余先生、育伟经理不断的关心及给予我鼓励和精神上的支持，让我坚持下去，休养后选择回到史伟莎这个大家庭，公司还把我晋升为高级技术人员。干部们不吝啬扶持栽培，也让我明白我干的不是工作而是事业与了解公司的宗旨，我相信史伟莎且改变观念！现在荣幸晋升技术部主任，我相信以后我能面对更艰辛更困难的挑战，因为干部们曾经一点一滴的栽培，让我扎根稳固，谢谢史伟莎这个大团队给予我这么大的平台让我尽情发挥。

员工见地

撰稿 | 无锡高级技术员 张红霞

在史伟莎的七个年头



七年前的我是在苏州做餐厅的保洁，日子好像一般普通的老百姓这样平平淡淡。有一天我们店来了一个人清理卫生间，他的工作做得很仔细。熟络后了解史伟莎这家公司，觉得这份工作多劳多得蛮好的，自己也想赚多点，所以就答应进去史伟莎了。

进史伟莎之前，我这个人很认生不爱和陌生人打交道，不会用手机，不会用ATM机，不会坐车，还会晕车。刚进时觉得这份工作很难，什么也不懂，什么也不会，普通话也说不好。头半年时间里对我来说真的很煎熬，很多次想过放弃。那时候我很怕回去开会，陈经理和我的普通话都不好，很多时候鸡同鸭讲。他说话也很罗嗦，所以有段时间他叫我回去开会我也不回他，心态越来越消极。他发觉我有问题，开始不断跟我说道理，虽然有时候觉得他真的很烦，但他教会我很多东西。上海公司的何姐吴姐也给予我很多鼓励和技术方面的指导，慢慢习惯也觉得他们讲的很有道理。陈经理很用心的帮助我，跟我说了很多萍姐的故事，虽然素未谋面，但我想萍姐年纪大也这样能干，为什么她行我不行呢。

2014年我们在无锡成立公司，我自己一个人在苏州，陈经理也不是经常在，那个时候很艰难，有两次自我抛弃的想法，但想起史伟莎，想起陈经理的好，感觉自己要学会独立不能老是依靠他，我便咬起牙关挺下去了。就这样慢慢习惯了这份工作，在过去这么多年遇到很多很刁难的客户，刚开始他们对我没信心，直到现在这些客户都在服务，我们更成为好朋友。我一直告诉自己，用心做服务，多沟通，人家的不满总会有理由，要不断自我反思、改进。想客户所想，急客户所急，慢慢客户也会认同和接受我。

我感觉史伟莎这平台很好，公司对我很好，工作也自由，更可以去不同地方见不同的人。以前很怕跟人说话，但习惯后也觉得蛮简单的。作为一个农村出来的70后，我有很多东西不会，有很多的不自信，现在女儿说我比老家的同龄人厉害多，懂的东西更多。我以前从没想过自己可以变成今天这个样子。

在史伟莎的七年我总结了一些感悟：

1. 人要不停进步，不然会给人追赶上，到时候凭什么说自己是专业的。
2. 世界很大我们是很渺小，所以做哪一行都要有谦虚的心。所谓做一行，爱一行。
3. 自我检讨，先接受别人的批评。
4. 专业就是要摸清门道掌握规矩。
5. 没有困难的工作，要调整好心态，不断提升自己。

撰稿 | 香港培训经理 许贤聪

不要吝啬赞赏！

「你很帮得手，做得非常好，很感谢你一直为我们服务！」这是我们客户对史伟莎技术员其中一段的赞赏说话。

上年中，香港史伟莎与推动赞赏文化机构「我赞！」(Praisage)推出「我赞幕后英雄」运动，为默默苦干的前线技术员打打气，送上正能量，让其专业的工作态度和用心付出，获得客户的欣赏和认同，也能让同事亲身感受到客户的表扬和鼓励，一齐分享喜悦。「我赞！」团队走访过数百个客户，收集客户的打气咭及录制赞扬声带，更为表现出色的技术员安排送赞活动，邀请店长当面向同事送上赞赏的心意卡，一齐拍照留念。

史伟莎一直推行赞赏文化，“5”Rs关顾人材发展理念其中一个便是「认同」(Recognition)认同人材之表现，时刻予以表扬及肯定。我们不时收到客户的电邮、电话及信

件，点名道谢及表扬服务出色的技术员，然后主管会在服务部员工大会上，公开读出客户对员工的赞美语句，这不单是对同事最大的鼓励，也能树立模范，推动其他同事做得更好。

上年史伟莎荣获「卓越雇主之赞赏文化大奖」，实在要多得公司的坚持、所有同事的努力和客户的支持，赞赏从不嫌多，无论是客户对同事，主管对同事，同事对同事，一声由衷的赞美、一张亲手写上的打气卡、一只赞好的拇指，也能鼓励每天辛劳工作的前线后勤同事，继续努力以心服务客户，一同与史伟莎「赞」放光芒！



撰稿 | 香港物流及业务拓展部经理 杨再谦

分享赌博心得

今次想跟大家分享一下我的赌博心得。说起赌博，我麻雀、天九、牌九、大老二、番摊、大细、沙蟹、赌狗、赌马、股票……每一样都玩过。我对赌钱都很认真，很用心去学去赌，曾经为了赌马而去学骑马5年，希望可以透过骑马去了解马匹的血统、习性、性能等等；每次跑马前，我都会做足功课，分析每匹出赛马匹的排位、评分、磅位、配备、晨操、路程、场地性能、血统、往绩、状态、骑师骑技、马房动态和马主斗志等等，我花费了读博士研究生的时间、精力和心血来研究赌马，几十年来倾尽心血的赌博，结果我赢了十个字这就是：

一贫如洗 / 二袖清风 / 三餐难度 / 四壁萧然 / 五脏俱损
六亲不认 / 七窍生烟 / 八面埋伏 / 九死一生 / 十分后悔

于是，我开始面壁，面壁十年图破壁，终于给我悟出一个必胜之道：「要赌，就在事业上赌」。虽然在事业上赌，不一定会赢，但可以保证的是，一定不会输。

如果你把研究赌博的博士研究生的时间、精神、心血用来研究怎样做好每日的工作、怎样做好服务、怎样可以令客户更加满意，怎样去推高你的销售业绩，我相信，你一定有所突破，你一定会得到欣赏和赞扬、你一定会创新高峰、你每日都能享受工作带给你的乐趣和满足感，你每日都有可能创造事业新高峰！

最后，祝大家事事顺利，开心每一天。



由心出发



我不懂

正所谓一年之计在于春，踏入新一年，今年大家有什么大计，又想达成甚么目标？

较早前集团主席在公司秋季游学营时分享「蜕变」的重要及必要性，言犹在耳。在新一年，笔者也想「蜕变」一下，尝试以「三不三懂」原则，持续学习管理之道，提升自己能力及素质。期盼在新一年默默耕耘，让自己及身边的人和事都一切安好及幸福。究竟甚么是「三不三懂」？三不就是「不放下属」、「不怕新责任」及「不轻易放弃」；三懂则是「懂身体力行」、「懂珍惜同事」及「懂感恩团队」。

不放下属

有些主管表面说对下属信任，吩咐下属自行处理工作，任其发挥，却没有给予清晰指引及监察，甚么都不管。然而，这种盲目的信任却变成了放任，造成下属对主管不信任及失去信心的鸿沟。况且，下属遭遇难题时多会犹豫退缩，这时候主管更必须主动介入，给予明确指示及支援，不能任意放任他们，否则会导致工作失利。因此，主管再忙，也要腾出时间与下属了解工作进度，这才是信任下属的表现。

不怕新责任

很多主管在取得工作成果后便停留在其舒适圈内安享生活，放弃持续学习及迎接新挑战的心，这种思维成为了公司停滞不前的障碍。倘若主管有居安思危的心思，就会明白愿意肩负新责任虽苦，却成就公司持续发展。因此，主管面对新责任是不应借故推搪，反之视为一个公司对自己重视、认同及学习的好机会。若有这心态这又何愁大事不成吗？

不轻易放弃

人或工作不会永远顺风顺水，当遇到困难时，我们要态度宽容，保持冷静，处变不惊，并多花气力去寻找问题根源及妥善解决，切勿因小事放弃。正如罗马亦非

能一天建成，放弃只会落得一事无成。成功者永远不会对困难说不，只会全力逆流而上，冲破一切障碍，取得最后成功。

懂身体力行

相信为人父母者应该明白「身教」的重要性，若果其身不正，怎能教出好子女。职场上也一样，正所谓上梁不正下梁歪，因此主管更要身体力行，为同事做一个好榜样，赚取他们的尊重、认同及支持，让工作能事半功倍。

懂珍惜同事

每个同事都有优点及缺点，主管需要懂得「用人所长，补人所短」。学懂欣赏同事的好处，加以利用和发挥，并在适当时候给予合适的嘉许、支持及奖励。切忌「只用长不补短」，适时要点同事的不足，并给予指导及学习机会，让他们经历不同锻炼，从错误中学习，让他们慢慢成材。否则员工只会认为在公司只有付出没有收成，内心失衡导致人才流失。

懂感恩团队

在任何团队比赛，无论你是否优秀，都总不能以一己之力取得最终胜利。你的团队就是你的臂膀，能助你一展所长，增翅高飞。要时刻紧记感恩团队给你表现及取得成就的机会。没有团队，你可能甚么都不是。

其实，史伟莎3“5”理念内「成就自己，必先成就别人」亦给了笔者一个信念，要在职场世界要取得成就，就必须依靠团队才成。因此，主管需要对下属有珍惜及感恩的心，赴全力培养下属成才，给予下属信任及支持，以身作则，共同努力及不畏惧面对新工作挑战。相信我们若有这样的坚持，成功便会接踵而来。

王耀海 Chris

香港关顾人材及行政部经理





人鼠大战 最后胜利的会是……



老鼠繁殖能力高、生存能力更高，它们亦会传播疾病及影响食品安全。现在除了在街上或食肆地方出没，更走到住宅地方捣乱令人心惶惶，到底在家中可如何应对？

要对抗鼠患可先从以下简单方法入手：

停止食物供应

最简单却是最有效的方法，把食物及垃圾封好就可断绝老鼠的食物来源。



经常清洁家居

减少堆积家中杂物、经常打扫家居以免提供老鼠的安乐窝。



设置陷阱

坊间有不少人介绍捉老鼠的陷阱，原理大概以食物作诱饵，然后把它们关起来。



若情况持续发生并愈趋严重，则需要请专业人士帮忙，毕竟老鼠身手敏捷而且聪明：

上门勘察

了解老鼠出现的数量、频率、种类及发生位置。



使用黏鼠板

黏鼠板应放置于老鼠活跃的地方上，如沿著墙壁或暗角位。

以铁丝网加封间隔

若发现任何有机会让老鼠进入家中或匿藏的地方，应立即以铁丝网加封；亦应修补破损的纱窗或木门等，以防止老鼠入侵。



放置药饵

有需要时，更需要放置药饵，制定控制点，定期更换药饵和补充控制。

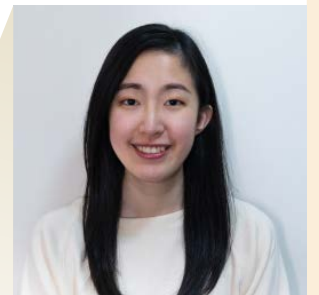
邓芷筠 Fion

香港市场部推广助理

资料及图片来源

Taiwan CDC: <https://bit.ly/2FossJh>

BBC: <https://bbc.in/2Rt1s00>



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！

2018年爱百福慈善活动

撰稿 | 广州地区总经理 马贵琴

史伟莎可爱的同事都用自己的方法表达「不因善小而不为」的慈善！我们坚持关注社会上的弱势群体，从生活上和社会行为上去关心到这类群体，所以广州史伟莎义工队伍周日都会到安老院探望老人。

华南区同事们每年都会自发认购爱百福视障培训公益机构的爱心台历，并在领取慈善台历后拍照留念，大家齐体会「赠人玫瑰，手留馥香」的快乐！「穷则独善其身，达则兼济天下」这个在慈善上也是一样，不管是多大多少的力量，施比受更让人快乐！



福州同事领取
慈善台历



中山同事领取
慈善台历



重阳节慈心安老院摊位游戏活动

撰稿 | 广州地区总经理 马贵琴

重阳节前夕，广州史伟莎30名同事在广州慈心养老院荟萃一堂，通过游园活动向长者传递美好祝福和关爱，并开启一场温馨美好的音乐盛宴，使这个小院在秋意已浓的季节里深情款款。

早上8时先到场帮忙把300份礼物包全部入袋分装好，一边把横幅挂起，一边根据平面布置图摆放好游戏摊位的桌椅、道具和小奖品。游戏开始前，部份史伟莎同事走到房间邀请及协助老人家坐电梯到一楼大厅玩游戏，拿礼物。另外8名男士分别在1 - 4楼电梯口做好疏导人流工作，协助老人家及义工进出电梯；另有2位史伟莎男同事则负责在大门口的前台，照顾来玩游戏的老人家，让他们按著路线，排队排好，从1 - 6号摊位顺序来玩游戏。

乐趣无穷的游园活动在长者「盼星星、盼月亮」超级期待心情中拉开了序幕，活动现场热闹非常：套圈圈、夹乒乓球、掷飞镖、滚保龄球、投篮、层层迭各种摊位游戏，当然都难不过老人们，他们尽情嬉戏，好像完全忘记了自己本身的年龄，仿如天真无邪的孩童般欢欣雀跃。

10时左右，广州史伟莎准备了300份小礼品分派发到每一个老人的床位，确保人人有份。之后是表演环节，准备好音响设备及节目，还派出精英会会长的Ricky负责唱歌助兴，还有些同事负责表演歌舞。

最后，启愿者义工机构还颁发了一面锦旗，感谢我们广州史伟莎的员工长期参与周末的长者探访活动，同时作为本次活动的赞助商！是次活动经费是由广州同事募捐善款，热情赞助了丰富的摊位游戏奖品及300份的长者人手礼物。精英会会长Ricky和副会长孝云用心筹画和组织！感恩公司各个部门同心协力，积极支持，坚持真、善、美！

史伟莎CSR



915「孝爱共融」中秋长者探访

撰稿 | 香港市场部推广助理 邓芷筠 Fion

香港的「史伟莎慈善基金会」于中秋佳节都没有怠慢，参与由慈善团体一两地一心举办的「孝爱共融2018」。我们20多位义工探访多位独居长者及夫妇，送上应节食品及生活所需；基金会亦赞助活动部分物资，提早在节日前为大窝口村内的长者们送暖。

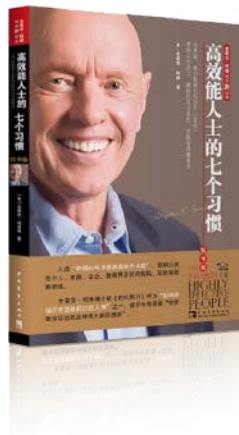


与文成长

《高效能人士的七个习惯》

主要内容

有个很适用的词语叫做「道先术后」，对应到Stephen R. Covey的书里应该就是「世界千变万化，只有原则恒古不变。」



读后感想

读到第一章最大的体会就是作者认为不管时代如何演变，我们的先哲所宣导的诚信、正直、忠诚、勇气、耐心、勤勉、朴素等金科玉律的品德都应该从始至终被贯彻执行。也就是讲生活就像一场修行，道是内心的境界如禅，术为外在的修为如知识、能力。道是术的基础，术是道的体现。精神与品德就是道。有道才能成就更高的术，有术无道只能是一个普通的人。

以终为始。这个原则著实不太好理解，我的理解是我们应该用我们想要的未来来指引我们的现在，而我们想要什么样的未来取决于我们坚持什么样的原则，所以这个习惯最终指向了以原则为中心的生活。选择的结果其实并不重要，重要的是选择背后的原则。我们不应该把自己的生活建立在某个人身上或者某种物质身上，因为建立在这些外部事物基础上的生活不能很好的给你安全感，人生方向，智慧以及力量。只有建立在原则上的生活，才能给你一个强大的内心，明晰的方向，高人一等的智慧以及无穷的力量，让你以不变应万变。原则要在习惯一的基础上才能形成，你需要积极主动的了解自己，懂得为自己负责，对最基本的道德理念和对正确的人生观，社会观以及价值观有清楚的认识。

书中写到：「修身励志没有捷径。收获法则始终发挥著支配作用一种瓜得瓜，种豆得豆，不多也不少。公

正的法则也不可动摇。」这句话让我思考琢磨了很久。是的，这个世界非常公平，伟大的梦想都是从一个微不足道的小事开始，如果我们希望成为一个优秀的人，就要从平时的点点滴滴开始，去感受体悟，不停的改变自己的陋习，否则只能是永不可实现的梦。人的强大来源与内心的强大，内心的强大来源与思想，读书可以帮助我们拓展自己的思想，锻炼不仅帮助我们的身体强大，更是让我们将「积极主动、以终为始」变成习惯，每日的锻炼会不停的提醒我们，如何去做。

说白了，就是你自己什么也不是的时候，根本谈不上什么人际关系。书中所提到的自制与自知之明是良好人际关系的基础，首先自己具备一定的关键能力以后，才能吸引到其他人。并且，人与人之间的交往都是需要情感投资的。否则，吸引的也是一群予己不利的朋友，绝对不会是什么健康的人际关系。最后，这节提到的情感帐户的对我自己理解人际，处理家人、同事、朋友和客户之间都有很大的帮助。





千年不变值九元

我们的祖先很善于发明，但屡屡不善于发扬，这是很可惜的。

话说，七巧板的意念沿于北宋时期，一直发展到明末清初，正式成为现在的设计形式，称为七巧板。这是中国国民的传统小玩儿，曾深好小孩子欢迎。

七巧板只得七块，玩来玩去都是同一个格局，没有甚么变化，不到15分钟已玩到熟练，无可再玩了。

我们看看外国相同的玩儿又如何呢？可以举乐高LEGO为例。70年前亦都起源于简单的设计意念，只是有2乘4积木的一种设计，比七巧板更简单，没甚么特别，参与者必须凭自己的创意，设计及砌出各种不同的物件，如小汽车、小动物等等。

后来逐渐发展，为玩家提供更多不同形状的积木，可塑性大大提高了，创作意念层出不穷，越来越受欢迎，终于风靡全世界。乐高积木可以卖至过千元一盒，对比七巧板只值九元，情况实在悬殊。

七巧板只有一个答案，容不下甚么创作空间，LEGO则无标准答案，鼓励参与者随心所欲，按自己的想像，随意发挥，因此被视为有启发性的游戏。LEGO的生命力沿于万万千的参与者，所以会历久不衰，其包容性之大，是七巧板望尘莫及。

简而言之，七巧板虽有历史，但无变化，渐被市场遗忘，落得惨淡收场。LEGO却把简单的意念发扬光大，越搞越活、越活越贵、越贵越受欢迎，成为了3岁至80岁的宠儿。

由此可见，发扬比发明重要，很少人能产生突破性的发明意念，但不打紧，因为发明者未必懂得发扬，默守成规会令产品奄奄一息，不断改良，可以提升产品的生命力，生生不息。

若要企业长青，不断改良，迎合市场，就是致胜的关键。



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》。





枸杞 · 红枣 · 鸡蛋

随着时代变迁，人类社会工作由以往的劳动型，已逐渐转变为以服务为主的智慧型。劳动主要令人耗气，而思考主要耗血！但我们的饮食并没有因此转变而加以应对，以致现代人的血液，不论质与量，皆隐隐地渐渐出现了不足的趋势。

人体的血液是一个载体，负责提供脏腑的营养及代谢物的回收，而气是动力，推动血液，流行于一身，以维持身体脏腑的功能活动。如果没有足够的载体，气就会出现失控，产生心跳、哮喘、气胀等病状。笔者今期介绍三种兼具养血药效的食材，给予大家作为日常血液的补充剂。

枸杞子，性微温，入肝、肾、脾经，既补肝肾之阴，亦补肝肾之血，所以有滋肝补肾功效。张锡纯《医学衷中参西录》：「枸杞子，其性善明目，退虚热，壮筋骨，久久服之，延年益寿。」虚症耳鸣、眩晕，或因长时间面对电脑工作所引致的眼蒙，疗效颇佳。

红枣，性温，味甘，归脾、心经，功能补中益血，养心安神。民间有「天天食红枣，一生不显老」之说。现代医学研究亦指出，红枣含有蛋白质、多种氨基酸、胡萝卜素、铁质、磷质和各种维生素等。对于思虑过度，或因其他原因而引致的心血不足，出现心悸、眩晕的病患者，嚼服红枣数枚，有减轻症状，

甚至消失。红枣，除了能够补心血外，又能滋养脾胃，使统血的功能更有效发挥。虽然红枣益处甚多，但也不是所有人皆适合，如果是体质燥热、糖尿病患者，宜酌情选用。

鸡蛋，味甘，性平，入心、肾、脾经。善于滋肾补脑，补脾养心。在东汉时代，著名医家张仲景已用其入药，《金匱要略方论》载有百合鸡子黄汤，以鸡子黄养阴润燥，滋胃津；配以百合，养阴清热，治疗虚烦发热和胃失和等症。

坊间不少人担心胆固醇过高的问题，食用鸡蛋时，只吃蛋白，不吃蛋黄。事实上，人体内的胆固醇主要由肝脏制造，来自膳食的胆固醇只占一小部份，吃鸡蛋对体内胆固醇含量影响不大。鸡蛋的营养成份和我们身体内的「气」、「血」资源非常相似，能轻易被身体吸收利用。而且鸡蛋有补而不燥的特性，多吃也不会影响身体。每天补充一至两只鸡蛋，实经济又有效的补身方法。

身体的运作是一个不断消耗和补充资源的过程。白天工作消耗，晚上睡眠补充。故充足的休息和睡眠是第一步，其次是减少工作上的劳累消耗，加上适量运动，配合合适的养血食疗，才能维持健康的状态。

宏法

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

宏法



十字韧带断裂

Phoebe是一名长时间于室内工作的OL，对运动本来无甚兴趣，唯独最近两年爱上了玩Snow Board，每年最少要去日本滑雪一次，顺便浸温泉及购物。

事情发生在二个月前的东京郊区之旅，勇于尝试的Phoebe想挑战难度，选了一条高手级的新雪道。一进雪道不久她便发觉控制不到Snow Board的速度，最后更失速跌个人仰马翻。混乱中她听到「咔」一声，其余却一切正常，爬起来后亦只有轻微「不自然」的感觉。眼看自己仍然能够行走，Phoebe心想：「幸好没断骨！」，所以当时及回港后并没有即时看医生。但二个月过去了，虽然并没有明显痛楚，但Phoebe发觉左膝一直有些微肿胀及隐隐作痛，行路间会觉得左膝有「甩甩下」(注：松脱的意思)的现象，追巴士更是力不从心。最后Phoebe看了骨科医生，做了磁力共振(MRI, Magnetic Resonance Imaging)，得出的结论是：确实没有骨折，但前十字韧带断了，需要做十字韧带重置手术。

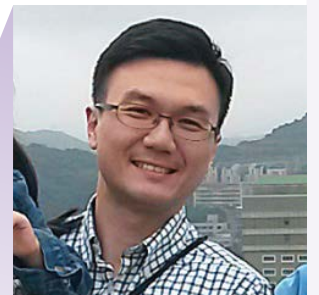


这次Phoebe不敢怠慢，完成手术后数天便遵照医生指示，接受门诊物理治疗。物理治疗师从多角度检查有没有常见的术后并发症，并计划未来的复康训练：手术后发炎是否严重？关节有否变得僵硬而令到关节不能正常活动？大腿前方的四头肌(Quadriceps)及后方的腘绳肌(Hamstrings)有否因不良步姿或缺乏运动而引致肌肉萎缩？病人居住环境及工作性质对双脚要求如何？病人对运动表现的要求等。一般来说，由最初阶段处理发炎及疼痛问题，跟著进行关节活动幅度舒整，再进行肌肉训练，到最后病人经肌肉耐力、速度、协调及反应锻炼后可以重回受伤前的运动，整个疗程为时约四至六个月！



谢诗聪 Albert

香港、澳洲注册物理治疗师
www.bethesda.com.hk



心中有富



不怕猪一样的队友

《西游记》中有四大主角，分别就是唐三藏、孙悟空、猪八戒和沙僧：

唐三藏自然是取西经中团队的领袖，他虽然没有孙悟空和猪八戒高强的法力，也没有沙僧的力气，但他却能够驾驭三人，指导徒劳取得西经。

孙悟空可以说是团队中最机智和敏捷的，他甚至比唐三藏更早发现前路的陷阱和危险，他同时懂得七十二变和十八般武艺，多次救回师傅的生命。可惜，他有一缺点，就是行事冲动，而且恃才傲物，有时候聪明反被聪明误。

猪八戒的功力当然不及孙悟空，平时他只是帮唐僧拉马（孙悟空一定不会想做这工作），胆子小又爱偷懒，有时更会制造问题。但他对师傅绝对忠心，当师傅遇到危险时，他会马上收起平时弱小怕事的样子，勇敢走出来施以援手。

沙僧在团队中最像凡人，他本身没有甚么法力，机智度也是众人中最低的，但是他的服从性却是最强的。只要是师傅和师兄的要求，他都马上做到，可以说是众弟子中最任劳任怨的、最单纯的忠仆。

正如阿里巴巴的创办人马云所说，《西游记》中的四师徒是最佳的团队组合，众人各有长处，也有不足的地方，最重要的是他们能够互补不足。作为领袖

的唐三藏起着鼓励作用，他本身有一种魅力让人甘心追随他，众人朝著目标一同进发。

唐三藏是名义上的主管，只提供计划的大方向和规则，实际上的执行者却另有他人，这与马云在公司的角色相似。马云常说自己肯定不是团队中最厉害的，起码在电脑知识方面他不是专才，强调自己是「外行人管内行人」。他本来是位英文老师，对电脑一窍不通，但是他同时是消费者，明白市场需要甚么。

凭著这份洞察力，马云鼓动到一群志同道合的朋友，结果创立了阿里巴巴。与他一起打拼的队友就如孙悟空、猪八戒和沙僧一样，能力各有不同，但他用人唯才，不问出身，阿里巴巴就是这样发展起来。他的一句「外行人管内行人」，亦突显了他的大智若愚，将荣耀归于下属，自己从不邀功，这份赏识之情便轻易打进员工的心坎里去。

《西游记》的场景正正是一个企业的缩影，有人的地方，就会有矛盾。由于各人的经历不同，逻辑思维也很难一致。每位员工有著不同的特质，有的鬼主意特别多，却做事马虎，粗心大意。有的则做事细心，责任感十足，但却创意欠奉。一个优秀的主管不需要每件事情都事必躬亲，只需要因应不同员工的性格和能力，将不同的任务分配给最适合的人选，发挥最好的化学作用。

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、写作者。著有《老板要的不是牛》、《唔紧要一心中有富的人生智慧》等。





心态的力量



这是一个著名的心理学测验。佛洛德是奥地利著名的精神病医师、心理学家、精神分析学派创始人。几个学生向佛洛德请教：「心态对一个人会产生什么样的影响？」他微微一笑，什么也不说，就把学生们带到一间黑暗的小房间里。

在他的引导下，他们很快就穿过了这间伸手不见五指的神秘房间。接着，佛洛德打开房间里的一盏灯，在这昏黄如烛的灯光下，学生们才看清楚房间的布置，不禁吓出了一身冷汗。原来，这间房子的地面就是一个很深很大的水池，池子里蠕动着各种毒蛇，有几只毒蛇正高高地昂着头，朝他们「滋滋」地吐着信子。就在这蛇池的上方，搭着一座很窄的木桥，而他们刚才就是从这座木桥上走过来的。佛洛德看着他的学生问：「现在，你们还愿意再次走过这座桥吗？」学生们你看看我，我看看你，都不作声。过了片刻，终于有3个学生犹豫地站了出来。其中一个学生一上去，就异常小心地挪动着双脚，速度比第一次走过来时慢了好多；另一个学生战战兢兢地踩在小木桥上，身子不由自主地颤抖着，走到一半，就慢慢地趴在小桥上爬了过去；第三个学生干脆蹲下身不走了。「啪！」佛洛德又打开了房内另外几盏灯，强烈的灯光一下子把整个房间照耀得如同白昼。学生们揉揉眼睛再仔细看，才发现在小木桥的下方装着一道安

全网，只是因为网线的颜色极暗淡，他们刚才都没有看出来。佛洛德大声地问：「现在，你们还愿意再次走过这座桥吗？」学生们没有一人做声，「你们为什么不愿意呢？」佛洛德问道。「这张安全网的品质可靠吗？」一学生心有馀悸地反问。

佛洛德笑了：「现在，我可以解答你们的疑问了。这座桥本来不难走，可是桥下的毒蛇对你们造成了心理威慑。于是，你们就失去了平静的心态，乱了方寸，慌了手脚，表现出各种程度的胆怯！这就是心态对人行为的影响。」心态影响人的能力，能力影响人的命运。我们每个人都是一座天生的宝藏，从来没有所谓的“命运安排”。很多时候，在面对人生各种挑战时，也许失败的原因不是因为势单力薄、能力差、智慧低下，也不是没有把整个局势分析透彻，反而是把困难看得太清楚、分析得太透彻、利益得失考虑得太详尽，才会被自己的心态吓倒，举步维艰。

自我设限，等于谋杀自己的潜能。缩手缩脚，永远难成大事。起点太低，不是成功的障碍。安于现状、逃避挑战才是对个人能力的最大束缚。

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。



有赞友坛



我讚!
praisage
Praise to Cheer



撰稿：陈伟业 Danny |
Chief Praise Maker

2012年创办全球首个赞赏平台：
praisage.com，立志透过推动赞赏文化，为世界传播爱与光，无成有终。

嘉许 (Recognition) 与赞赏 (Appreciation)， 是两个截然不同的概念。

餐饮连锁集团老板，在回应企业是否已具备赞赏文化时回应说：『当然有！首先，我们每月有「勤工奖」，奖励没有迟到/ 缺席员工；然后每季我们有「额外花红」，给予神秘顾客报告最高分的店舖；每年秋天，我们会举办旅行、亲子活动；年尾还有周年晚宴，宴请员工，更有大抽奖…』

以上所提到的，就是赞赏吗？对嘉许与赞赏概念之错认，使不少机构花了不少资源与心力，却仍然换不到大部分员工的向心力，以及能让他们确切感受到公司的尊重与认同。以下简单阐述两者三大主要分别：

	嘉许	赞赏
焦点 (Focus)	达标者在特定范畴下可供量化之表现或成就 (Doing)	从任何员工个人之本质(Being) 出发，不需被量化或与表现挂钩
型式 (Format)	有时间性或属固定安排，众人所接收的嘉许方式/ 内容差异性不大，较机械化	无论员工在失意或得意时也可给予，方式/ 内容需因人而异，较人性化
起动者 (initiator)	由上而下推动，有机制配合，需经过策划及部署	360度，每人也可推动，主导性强

我们是Human Being，不是Human Doing啊！能获得企业嘉许。往往只是金字塔顶层的「达标者」，员工比例通常不多于5%。那其他未能达标的95%呢？他们在预设的「游戏规则」里，虽未能到达「嘉许线」，但那代表他们的内在本质或价值，如善待别人、考虑周详、具同理心、富幽默感、愿意付出……等，不值得被认同和赞赏吗？

'Praise their being for a better doing'—更好的表现，从赞赏对方的特质开始。你的机构，是在推行嘉许文化，还是赞赏文化？



为服务业送上窝心赞赏惊喜

得赞主角Kelly在将军澳Popcorn一间餐厅工作，被「赞赏家」称赞会主动跟单，又会主动提醒所点的菜式不适合外带，建议在席间吃完。懂得站在顾客的角度著想，给出最适合的意见，而不是呆板地执行指令，让人印象难忘。

遇到送赞小队的惊喜探访，Kelly一直笑说：「那么客气呀！」，气氛非常融洽呢！在与她谈话的过程中，也会不自觉被她的温暖笑容所感染，不会有初次见面的尴尬，反而有种像家人一样的亲切感觉。

小编感言：出外用膳仍能感受如「家」一样的温暖窝心，真是难得，尤其是在节奏急促的香港！这次「赞外卖」令我反思：平时我待人够用心吗？或是有时候也只会点到即止，与人保持最基本的礼貌。Kelly不仅有礼，并愿意站在顾客角度著想，给出温馨提示，真值得我们学习！



Kelly得知获得赞赏后，笑得非常开心，对她来说被人欣赏会带来莫大的鼓励

有赞友坛



一扫即看Kelly获赞的故事！

我心写我心

成功背后的秘密

说盛智文的成功，很多人会立刻联上到「兰桂坊之父」或「The Mouse Killer」。笔者曾于分享会中，聆听他的创业故事，以及成功背后的秘密。以下撮要这位70年代初来港、家喻户晓的香港人，分享他的10个成功要诀：

1. Think Big, be the first in the world. 从大处著眼，成为世界首个。
2. Ideas need to be scalable, not just serving one district 想法须属扩展性，不能只服务一个区域。
3. Break the norms 打破规范。
4. Build a strong team around you 为自己建立强大的团队。
5. Understand your strengths and weaknesses 认清自己的优缺点。
6. As a leader, have a vision is most important 作为领袖，拥有愿景是最重要的。
7. Never be close-minded, be approachable 放下成见，敞开自己。
8. Think as you're the customers, not the boss (otherwise you will become arrogant) 用「我是顾客」而不是「我是老板」的思维，否则你会变得自负。
9. Don't be afraid to make mistakes 不要害怕犯错。



10. Don't procrastinate, stay ahead of the curve 不要拖延，走在趋势的最前面。

在台上台下均笑脸迎人的Allan，最令我印象深刻的，是他最后的结语：「追逐财富，从来不是我工作的动力，财富是伴随快乐而来的！」创立推动赞赏文化的事业，是百分百的快乐。心灵富足，莫忘初心，才是最重要。



港澳地区

香港

香港九龙新蒲岗爵禄街33号6楼
(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座
(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 28106366

桃园

桃园市中坜区民权路四段281号
(886) 3 287 2290

台中

台中市北屯区文心路四段752之9号10楼
(886) 4 2236 7125

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 6230 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

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 21610808

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

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

RENAUD LIFESTYLE PRODUCTS LIMITED

香港九龙新蒲岗爵禄街33号6楼
(852) 5804 4760
www.renaud.hk

瑞洛环境科技(上海)有限公司

上海市徐汇区田州路159号15单元207室
(86) 400 920 3910
www.renaudair.cn