

新知灼見 \ ^{page} 12-13

齐心抗疫 为社会出一分力

360

史偉莎

issue 10 \ 04.2020



保障健康 · 洁净世界

www.lbsgroup.com.cn

目录

360 史伟莎

issue

10

04.2020

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 25,510本

繁体 香港印刷 12,150本
台湾印刷 4,000本

简体 香港印刷 9,360本

- | | | | |
|----|---------|----|--------|
| 01 | 主席交心 | 26 | 史伟莎CSR |
| 02 | 集团理念 | 28 | 虫虫特攻 |
| 03 | 集团品牌 | 29 | 吾爱吾家 |
| 04 | 夥伴第一 | 30 | 与文成长 |
| 06 | 追踪史伟莎 | 31 | 管理心法 |
| 11 | 圆来如此 | 32 | 易芦医话 |
| 12 | 新知灼见 | 33 | 治疗自疗 |
| 14 | 成功秘笈 | 34 | 西方学说 |
| 18 | 人材”5”Rs | 35 | 知明信行 |
| 20 | 员工见地 | 36 | 心中有富 |
| 25 | 由心出发 | 37 | 滴水感悟 |

主席交心



史伟莎集团主席

林浩宏 Franco

新型冠状病毒肺炎疫情为史伟莎在经营上带来史无前例的冲击，但我庆幸我们史伟莎人遇上这个挑战！

这个疫情对各行各业带来巨大的冲击。在内地由于需要作出封城的措施，基本上在二月份大部份经济活动都进入了停顿状态，史伟莎当然也难独善其身，生意是断崖式下跌及录得了重大亏损；在香港，大量零售、餐饮客户暂停营业或结业，服务取消率更是前所未有。

在我执笔的时候，欧美感染人数正大幅增加，社区何时能回复正常仍是完全不确定，这次疫情对经济的影响都比2003年沙士更广、更深、更长。

虽然我们正面对著这个重大挑战，但只要我们能够看清局势、保持冷静、正面、乐观，这将会是我们史伟莎的发展能再上一个台阶的契机。

这个时间是让我们看清楚公司的商业模式是否能长远发展？公司一向的经营和财务结构是否稳健？如果一间公司在今次疫情中没顶，好大机会是本身的结构有问题和积弱，疫情只是催化剂而已。

在这困难时候也是考证公司能否做到平时所提倡的理念、使命，是否知行合一。这更是一个绝佳机会团结团队、锻练团队。这次客户的流失、生意的困难使我们更懂珍惜，真正明白「珍爱待客」的理念。

我们能预见人们在卫生意识及要求将会大大提高，史伟莎作为一间全面卫生方案提供的企业，未来的商机和发展空间肯定会更大，我们的工作会更受认同和尊重，每位史伟莎人会更明白每天的工作意义和价值，我们将活得更骄傲、更快乐！

不要为眼前的挫折而失去事业的盼望，保持乐观，专注在自己可控的事情，任何黑暗的隧道都总会有出口。此事过后，将成为我们事业故事精彩的一页。



史伟莎集团副主席

林卓仪 Dorothy

2020年的春节，绝对是特别而难忘的，大家取消了探亲访友和外出聚会，皆因在年前爆发了新冠肺炎，并且迅速传播，令百姓人心惶惶，令很多行业亦踏入了严冬！

2003年非典肆虐人们的情景，我依然历历在目！当时的史伟莎创业不久，规模不大，却面临著当时的主力客户——餐饮业的结业潮。面对那么严峻的情况，大家著实担心公司是否可以捱得过去呢……最终，公司同事上下一条心，共同度过难关。

17年后，突发的新型冠状病毒来势汹汹地爆发了。就

像当年一样，我相信疫情终将逝去，亦深信否极泰来。曾经的非典教育了市场卫生和消毒的重要性。人们不再像以往那样眼不见便不以为意，在疫情面前大众又一次对个人和社区的卫生管理意识有了提升，对卫生消毒的要求也提高了，这些有助于公司长远的发展和扩充。最近一些前线同事向我表达过今次疫情的出现，令他们更清楚知道做清洁和灭虫对社会环境的作用，更感觉到自己每出一分力是多么的有意义！

21年前，我们创立了服务大众、保护环境的卫生管理行业，以提供卫生消毒服务。回顾公司发展的历程，通过订立坚定的使命、核心价值和正确的目标，依靠所有集团同人的努力，公司才能持续发展至今日的成绩！依靠这个具体明确的核心价值「顾客第一」和「提升社区卫生意识及水平」的使命，继续鼓励大家热忱积极地参与每项工作，切切实实地体会到「保障健康·洁净世界」！



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 蔚诺空气

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



用心及热诚待客 才是服务的真谛

香港国际机场是全球最繁忙的机场之一，根据香港机场管理局数字指出，2019年香港国际机场客运量达7千多万人次，货运及航空邮件高达480万公吨。飞机升降除了涉及机师、航空交通管制塔以及一众机组及维修人员等协作之外，航空燃油的提供亦是不可划缺的一环。今次很荣幸邀请到易高航空燃料服务有限公司厂房维修主管刘志民先生(Alvin)，跟我们分享一下航空燃油的处理，以及与我们公司合作上的感受。

每一秒都要做好自己

要成功地在别人心里留下印象，并非一朝一刻或者只靠三言两语就能做到。Alvin回想起2018年，当他使用某大型商场或连锁食肆的洗手间时，发现贴有史伟莎服务标贴的洗手间的卫生质素都不俗，与他一般认为香港洗手间卫生恶劣的情况大为不同。Alvin续说：「就如跳舞比赛一样，多人同时在舞池里竞赛，你永远不知道评审何时会留意著你的表现，所以必须每一秒都做好，才会有机会被人发现。」

初次接触感到史伟莎的热诚

当Alvin面对清洗水井的服务时，记起史伟莎这个品牌，于是联络我们了解能否提供符合他所需的服务。透过我们的助理经理司徒师傅队伍与Alvin接触，而他表明服务质素比价钱重要。当时司徒师傅很用心沟通，了解及询问各项细节，就是这样让Alvin信心增强，觉得史伟莎的管理质素应该蛮不错，因为连前线人员都能表现出公司的使命与愿景，实现上传下达的管理系统。



夥伴第一

对自己的要求高，所以更要求合作夥伴能提供高质素服务

易高航空燃料服务有限公司主要提供JET-A接收，存储及质量监控相关的服务，服务客户主要香港机场及Joint Inspection Group (JIG)等等，提供燃油给飞机使用，履行多项国际标准严格管理及记录进行品质控制，以免出现严重事故。因此，Alvin认为选择合作夥伴更著重的是「性价比」，而因为早前所提供的清洗水井服务得到他的信心，所以Alvin在2019年年终再次找我们处理油缸10年大检中的清洗油缸工程。



Alvin表示过往的公司做清洗油缸工程时，是用传统方法清洁，需要3-4天才能完清洗，因此一直寻找创新方法以缩短时间，如果能够的做到，就可以减轻公司因项目工作时间有限的压力。最后，史伟莎透使用可调控水压水机进行清洗，整个清洗油缸工程因而缩减至只需要2天，这不但解决上述提及工作时间有限的问题，也大大帮他们解决因油缸停止运作衍生的问题。

虽然本身我们并未做过清洗油缸工程的，但Alvin亦愿意尝试合作，所以我们的环保服务经理杨先生就带同多个技术员去沟通与协调，他非常欣赏我们认真的学习及研究态度。



展望未来，逐步加强合作

经过以上不同服务的合作，Alvin表示对我们的服务非常充满信心，亦认为当我们继续累积提升经验，应该会有更多的合作机会，所以现在大部分的清洗水井服务都已交由我们公司处理。

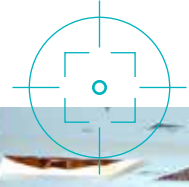
后记

小编本身对易高从事的油燃油储存库这行业不太熟悉，但经过Alvin深入浅出的介绍，让我对这行业的认知增进不少。而从这次访问更令我相信认真、投入去做事，可以无需言语也能让客户感受到「专业」的实际意思。



注：鸣谢易高航空燃料服务有限公司接受360°史伟莎访问

追踪史伟莎



2019史伟莎集团亚太区游学营

2019年11月于深圳所举办的史伟莎集团亚太区游学营已顺利完成。这个集结各地区精英及管理团队的活动，目的是为了拉近彼此之间的距离，透过不同导师的训练及活动，加强大家的相互沟通及协作力。另外亦强化大家与集团的发展方向及理念的一致，共同面对市场、客户以及大环境的变化，不忘初心，继续向「保障健康·洁净世界」的目标进发。

本次游学营我们很荣幸能邀请到郑柏礼Paul Sir成为我们的主要导师，分享管理上以及人与人之间合作上的心得。Paul Sir不但透过深入浅出的资讯去教导，还透过别出心裁的活动去令人深刻体会个中道理：



追踪史伟莎



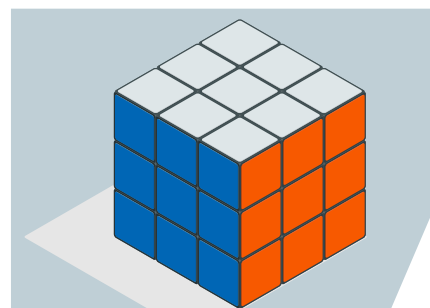
握拳举手示意大家讨论完毕后安静

大家都透过这简单的讯号，相互提点，这好比工作中沉醉于某些事情时，有时候很需要别人去提醒一下，回到正轨一样



花开富贵

这需要团队合作，互相信任的活动，就像看似很困难的事情，只要成员互信、分担，都可以克服挑战的



蒙眼完成8面的扭计骰

睁开眼睛来完成8面扭计骰已经不容易，更何况是蒙起来的，这告诉我们不去尝试，又怎样会知道结果呢？

以下是一些参与了精彩的游学营后的分享：

今年的主题是「**珍爱客户，不忘初心**」。当我们的工作是日复一日地进行时，我们是否能够保持我们的初心，待客如一呢？集团主席分享中一直提及一个重点「**不要忘记我们的3“5”理念重要的一点，顾客永远应放在第一位**」，我们的一切出发点都必须以客户致上。

广州地区副总 李花美



我最大的感触就是当一个人感染身边一个人，不用多，一个就可以。这样很快就都会被感染，团队的力量就出现。我这次上海带的同事，其中有技术队长，他们也都很认可这个说法。感受到了自己就是粘合剂，应该是组员和公司之间的桥梁，所以说我觉得这次最大的亮点就是这个培训，非常成功。

上海地区总经理 黄莉

就像郑柏礼老师课程中说的「**不忘初心**」，我入职以来，一直想法很单纯，努力做、尽全力做。刚接任区主管时，因为紧绷情绪，而忘了当初的初心。现在我会努力的保持正面心态，从我不会做到我会做、我会尽力做，希望有一天我能大声说：「**我做到了！**」

台中地区副经理 陈晓茵 Ronny



追踪史伟莎

史伟莎吉隆坡发展回顾

撰稿 | 吉隆坡地区主管 李卓豪

史伟莎吉隆坡于2016年成立，前期主力提供洗手间卫生消毒服务，在三年间，服务质素得到大众认同，除了小型商户也有连锁客户使用我们的服务，如Neway、The Brew House、The Barn等等。除此之外，在2019年开始为客人提供灭虫服务，因为灭虫方法的不同，效果非常显著，客人对我们服务留下很好的印象。在短短六个月内已累积大约30名客户。在2020年更会推出雾化消毒及洗地易等新服务及产品，应付日益增加的卫生服务要求，为提升马来西亚大众对卫生清洁及灭虫的意识出一分力。



香港洁净水成立5周年

撰稿 | 香港市场部推广助理 邓芷筠 Fion

香港洁净水有限公司为香港史伟莎集团旗下成员，是全港最具规模专业滤水产品 & 水质管理服务公司之一，多年来引入不同产品为客人提供更优质的体验。2019年12月庆祝成立5周年，公司上下共庆努力成果，并继续努力提升饮用水的卫生及健康水平。



服务技术员个人名片

撰稿 | 香港培训部经理 许贤聪

史伟莎集团香港总公司创立业界先河，自上年中开始，公司为全职服务技术员印刷个人名片，凡入职满3个月的技术员，关顾人材及行政部便会为其印刷名片，让同事做服务时可向客户派发及介绍自己。此项新措施代表公司对前线同事的重视，也提高同事对职业认同及归属感。名片由市场部同事Fion精心设计，名片上印有服务员的照片及公司的联络方法，名片背后印上：「我肯承诺，用心服务」的口号。服务员向客户派发名片，可以达到以下的效果：

- 加强客户与公司的联系及沟通；
- 建立服务员专业形象；
- 提升公司品牌及形象；
- 加深客户对服务员的认识。

现在，史伟莎技术员到客户场地服务时，当他礼貌地奉上名片时，客户感觉定会与以前不同，一张有名有姓有相片的名片，绝对能为史伟莎人带来一份尊重和认同。



追踪史伟莎

与各行业接轨 共创互利商机

撰稿 | 香港市场部推广助理 邓芷筠 Fion

香港营业部总监 Edwood Wong 在2019年代表史伟莎空气净化参加 BNI商会，加入商会的会员将互相作业务引荐，建立及培养长期及有意义的生意关系，并大大扩展人脉网络。每次会议中会有时间轮流作业务介绍。我们主要与各行业剖析空气质素对健康的重要，并提供全面空气净化管理方案。



销售策略训练

撰稿 | 香港市场部助理经理 何广聪Kenny

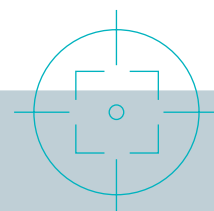
我们史伟莎集团迄今已成立22年，面对市场需求、技术或竞争上的变化，我们仍不忘初心，不断求变，以保持竞争力，满足不同类别的客户。最近，我们很高兴邀请到亚太策略研究所的导师 Dr. Mark Lee 与我们集团的管理层讲解《多渠道销售策略的21个陷阱》，避免误入盲区，协助我们能从中策划一些更创新更有效的销售模式，继续履行「保障健康·洁净世界」的目标。



业务网上推广训练

撰稿 | 香港市场部推广助理 邓芷筠 Fion

一间公司要有良好发展，除了业务要与时俱进，在市场推广上亦绝对不能停滞不前，务求更有效及更深入的把讯息传送到目标客户群上。史伟莎集团邀请了OMP石sir为我们提供业务网上推广训练，企下各品牌都齐集一起学习，希望提升宣传效率。



追踪史伟莎

华东技术交流会

撰稿 | 无锡地区总经理 陈展豪

2019年12月华东技术交流会上海举办，与历年的交流会不同，今年我们增加了大型清洁项目、飘盈香、甲醛处理、洗地易推广等部分，有别于以前只针对灭虫上的技术。我们认为集团所有的服务都有一定的技术含量，我们要通过反覆的尝试、创新才能做到人无我有、人有我优。

如果把技术比喻为外功招式，那心态就是内功心法。空有一身好技术也不够，所以我们加入了心态的分享部分，让老员工把自己之么多年的心路历程跟大家分享，新员工把刚开始如何克服工作转变带来的不适应。内外兼修，使同事们各种服务的技术与心态都得以提升。



华南区第一届财务营运交流会

撰稿 | 广州地区副总经理 李花美

2019年11月华南区第一届财务营运交流会在广州举行，清一色的娘子军，半边天的女汉子，把交流会的气氛发挥到极致，各地区分享当地部门之工作心得，再加上华南区区域总监为各美女们精心准备了可口的奶茶，让大家全神投入的学习的同事，也感受到丝丝甜意！

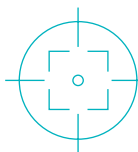
感谢全体出席的华南各区财务营运同事，期待来年能带出更多的工作心得，让各区同事相互受益，做到无任分享的利他精神！

电子沟通渠道命名比赛

撰稿 | 香港市场部助理经理 何广聪 Kenny

为鼓励及便利公司各地同事能主动提出工作上所面对的困难、个人心声及想法、对公司的意见或建议等资讯，因此特别设立全新的电子沟通渠道来集思广益。这全新的电子沟通渠道将命名为「心意信封」，以下是有关命名比赛的得奖名单：

冠军：上海—姜卿菁；其他19位得奖者：广州—李花美、广州—陈少玉、广州—黄夥群、广州—黄泽虹、广州—苏燕梅、中山—黄月兰、中山—胡月红、武汉—黄小健、南京—乔英果、南京—唐俊、南京—李净、佛山—杨月明、佛山—郭健恩、杭州—吴斐娅、上海—吴炳艳、香港—陈嘉如、香港—陈立智、香港—高佩兴及香港—江元伟。



圆来如此

撰稿 | 圆桌会会长 曾玉莲

圆 来 如 此

时间过得飞快，转眼又是一年，经过一年的历练，我们史伟莎人都有了不同程度的进步、史伟莎的业绩也有不同程度的增长！一直引以为傲的是：我们史伟莎老板的开放式信任和体贴放手的管理，让我们坚持下来的同事都有了自己的平台和自己的提升。我永远相信，也永远都不忘初心，那就是：史伟莎一定会越来越好！这个初心在我入职到现在从未改变过，无论我身处在哪个岗位、哪个阶段，也无论遇到什么困难及挑战，史伟莎一定会越来越好的初心永不改变。我希望我这个初心能够不断感染到更多的史伟莎家人，因为21年的历程完全证明了我们做的事业是个环保事业，我们做的事业是个朝阳的事业，我们做的事业是个利民、利环境、利于世界的行业。

又是一年的游学营活动，这次幸运的是在物价非常高的深圳举办。虽说我是老史伟莎人了，但是举办这么大型的活动，我经验还是不多。不过，史伟莎人都秉承著公司理念——相信自己，一定要去完成的事情，就会使劲全身力量来做，结果一定不会太差。所以，在我不断的对比著一个又一个游学营场地的时候，我也从中不断总结经验，不断学习，最后落定大梅沙海景酒店举行。

清楚的记得上届游学营我们不是很顺利的，途中有明显的经验不足、准备不足的过程，所以这届我们总结经验、吸取教训，每一个议程都拿出来讨论，每一个阶段我们都反复模拟、练习，终于非常顺利的完成了三天的大型活动。

每一期游学营，给我的收获都是不一样的。听集团大师们的分享，他们不仅资历深、技术雄厚，最重要的是他们对集团的认可，对老板们的欣赏，直接影响了他们的工作表现和成就。开国元老（屏姐）的分享，非常的震撼、非常的感人，都是发自内心的肺腑之言，我一度被她的话深深打动、感悟、落泪。

郑老师的培训更是贴切我们的生活，贴切我们的工作，更加贴切我们每一个层次的同事状态。他不需要说得豪情壮志，也不需要华丽鲜艳的语言，只要他人一站在舞台上，就会给我一股无形的力量、无比的信心和知足感。每次看到郑老师，我就会莫名的觉得：我真的很幸运了、我一定要感恩、要珍惜现在的一切。

因为史伟莎成就了我，无论是从筹办游学营这样的大型活动，还是从现在的平台锻炼，我的个人自身气质或处理事情的思维等方面，都有了很大的进步，让我今后遇事会多方思考，多方衡量，最后再去做判断和决定。史伟莎，是一个可容纳五湖四海不同人的大家庭，这里有一个可包容孩子犯错的家长，更有一群相亲相爱没有血缘关系的兄弟姐妹。所以，在这里真的让我感觉到，累并快乐著，一定会好好珍惜。



新知灼见

齐心抗疫 为社会出一分力



2019年年底，出现一种全新的冠状病毒，令全世界人心惶惶，也唤起世界对卫生意识的重视。我们史伟莎一直以来都是「保障健康·洁净世界」为宗旨，致力让大家生活在一个健康而卫生的社会。以下介绍3种能改善卫生水平、对抗病菌的服务及产品，和您齐心抗疫！

雾化消毒服务

病菌有时会在空气中飘浮著，有时也会残留在物体的表面生存达数天，因此空气不流通又没有窗户的室内空间更为高危。

我们的雾化消毒服务是利用雾化机将消毒剂雾化，深入地所有空间及实体表面进行消毒，如墙壁、间隔、台面、天花板、门柄、电灯开关等，杀灭超过100种病菌，还可以清除空间异味。



今次疫情，很感谢不同客户对我们的信任，让我们能为他们进行雾化消毒服务，客户包括不少连锁餐店、银行、知名化妆品店舖、汽车公司、教育机构等等，空间由十多平方米至超过千多平方米，我们亦细心处理，希望能协助减缓疫情。另外，我们上海技术部初级技术员包越先生响应当地政府机构的招募，自愿去到最前线参与不同地方的消毒服务，以下分享一下他对这次疫情工作的感受：



上海技术部初级技术员 包越

2020年2月4日，公司总经理在我们灭虫群内发放了一则招募志愿者的资讯，大致内容是上海徐汇区爱卫办招募拥有有害生物防制服务资质的公司员工协助进行消毒服务，而进行消毒的地方就是去那里的人群是和确诊病人密切接触过的。我与家人商量后，马上表示我愿意参加。家人开始时是反对我去的，但我说这是件非常有意义的事，等自己老了，回想起来会特别有自豪感，等女儿大了，还能告诉她爸爸是怎么勇敢和病毒做斗争的。我告诉他们，我虽然没什么大本事，不能像医生救治病者，但是我相信我也可以为国家和社会做点事情的，最后家人也同意了。

开始做服务前，我在疾控中心学习了一些自我防护及国家指定的消毒过程。我被派到徐汇区的连锁酒店进行消毒服务，酒店是被隔离的，普通人不能进来，楼里有很多医护人员每天给那些被隔离者检测体温、做检查等等。而我每天正常情况需要在酒店进行全面消毒4次，每次装15公升药水，完成整个消毒，如果临时有新的密切接触者入住还要额外多几次全面消毒。



洁手产品

有研究指出，新型冠状病毒会存在于粪便之中，如果如厕后双手没有彻底洁净，很容易在接触其他人和物件时，把病毒传播做成交叉感染。因此，顾己及人，应经常保持双手清洁，香港卫生防护中心亦指示，可用皂液和清水清洁双手，搓手最少20秒，用水过清并用抹手纸弄乾。如没有洗手设施，或双手没有明显污垢时，使用含70至80%的酒精搓手液洁净双手亦为有效方法。而我们亦有不同的独立包装皂液及免洗酒精搓手液协助您保持双手清洁，再配合红外线自动感应机，减低交叉感染机会。



免洗酒精搓手液



洁手皂液



红外线自动感应机



红外线自动感应抹手纸机



中抽式抹手纸机



M-Fold 迷你抹手纸机

纸类产品

有些洗手间使用乾手机取代抹手纸，原因可能与环保有关，但这做法很可能会助长病菌的传播。根据University of Leeds于2018进行有关使用乾手机的研究，乾手机洗手间含菌量比抹手纸的多出100倍。如果大家齐心想减少病菌的传播，应选择以抹手纸抹乾双手。

成功秘笈

磨难与挑战 将成为你最珍贵的宝藏

要踏上成功之路，途中可能会很崎岖；有人面对一时失败会自怨自艾、一蹶不振，可是当你一一跨过障碍后再倒转头一看，当初的失败与不如意也是成就你成功的宝藏。今次很高兴邀请到北京地区总经理吕游小姐Yoyo为我们分享她的故事。

北京地区总经理
吕游小姐

与销售结下不解之缘

说来也巧，Yoyo这辈子跟销售工作有著不解之缘，每一份工作都跟销售有关系。加入史伟莎之前，印象最深的是在一家通信公司的工作，Yoyo说：「主要工作是上门推销预存电话费。天天挨家挨户的敲门，刚开始比较抵触，都是硬著头皮做，一个月收入大概是之前的9-10倍。日结工资，收入还不低，越做越起劲。但随著越来越深入的了解，慢慢发现有点不对劲，发现其实就是个变相卖电话卡的，面值100元的电话卡，20元进价，可以卖到80元一张。太坑了！那之后的推销再也没有那么自信了，看到一些独自居家的老爷爷老奶奶，更是不忍心欺骗，很多时候一天一张单也开不了，业绩从正数第一变成了倒数第一，情绪越来越低落，便主动辞了职。」再后来通过她朋友的介绍加入了史伟莎。当时最让Yoyo兴奋的就是史伟莎洗手间深层清洁消毒服务：「真心觉得我们国人的洗手间太需要这项服务了！」虽然对服务内容很有信心，之前又做过陌生拜访，但谁知做起来却没有那么得心应手。



最擅长的突然变得陌生

Yoyo印象很深的是第一次陌拜，饶永康先生（营运总监 — 中国内地及东南亚）跟她一起的，好不容易见到一位负责人可以坐下来聊服务，但当Yoyo打开服务册介绍时，大脑瞬间一片空白，伴随著头脑发热：「我磕磕巴巴的叙述了服务，内容是能简略就简略，恨不得马上结束，声音低到自己都听不见自己在说什么。从客户出来后，超级搓火，就觉得天呐，这还是我吗？！曾经那个自信的我哪去了，怎么变这么没用的。」还好当时饶先生马上给了Yoyo很多鼓励的话，没等她开口便说：「第一次可以说成这样很不错啊。」感受到认同和鼓励的力量让她慢慢的越来越自如，越来越热爱这份工作。

苦难变宝藏，不是吗？！

Yoyo转眼踏入史伟莎集团已经第十个年头了，她到现在依旧怀念做销售的感觉。从客户最开始的拒绝、应付，到愿意坐下来听她讲，到被她吸引，再到最后的认可、信任、直到合作。过程中一定有困难，但越是让人感到困难的客户，往往之后都是联系最紧密的。

2014年公司提拔Yoyo为副地区主管，而在那年介绍她进史伟莎的好朋友自己出来开了公司并抢走公司不少客户，所以Yoyo和曾经最要好的朋友瞬间成为竞争对手，那时候特别煎熬崩溃。幸好得到饶先生和Martin（华北暨华西区区域总监）的陪伴救客及支持，加上后来集团正副主席及管理层都分别从香港飞来为她打气及商讨救客的方案。集团主席林先生对Yoyo说的一句话令她至今难忘：「吕游，不要太紧张外面的事情，多看看我们里面，看看我们的同事，他们没有一个再离开你，始终都跟你在一起！」最终，半年后公司取得了胜利，也奠定了北京在之后几年客户稳定的基础。



努力终得好结果

2017-2018年Yoyo担任了两届的圆桌会副会长，策划了两次游学营、全国大型比赛以及集团的慈善活动等。她感到很充实而且学习了很多，让她在工作的分工、组织、统筹方面更加有经验。通过这些年与同事的配合和相处，大家也成长了不少。特别令Yoyo骄傲的是在众多的一线城市当中，北京技术员的流失率应该是低的。

在2019年5月北京分店购入了自己的办公楼，Yoyo十分欣慰：「很幸运加入史伟莎集团，实现了我的人生价值，也获得了合夥人制度里面买车买房和红利计划，非常感恩。」

后记

此刻，史伟莎集团上下正奋战在抗击新型冠状病毒的工作中，希望透过Yoyo的故事为大家打打气，成就更美好的自己！

成功秘笈

善待内部客户 才能带领团队做出 好表现

广州技术部经理
苏孝云先生

「吃得苦、耐得烦、不怕死、霸得蛮」是典型湖南人的特质；他们不计较付出及辛苦，一心想做好事情。而这次访问的对象就正正拥有以上的特质，他是来自湖南的广州技术部经理苏孝云先生。

接受挑战 担当更大的责任

2016年1月13日苏孝云加入了广州史伟莎，面试时的岗位是技术部的技术员。在面试的过程中，时任广州总经理的马贵琴小姐（现为华南区副总监）觉得孝云能够同时管理三间餐馆，事无大小他都能够游刃有余地解决，也感觉到他拥有服务行业的良好态度及耐性，因此力邀他挑战技术

部团队主管。孝云担心管人不是他的强项，但是想到马小姐对自己如此有信心，而且自己本身也擅长工作细节，愿意花心思在细微之处服务同事，与史伟莎的理念「成就自己，必先成就别人」也相符，因此接受了这个挑战，不过也提出了一个要求，就是他先不需要什么高级的职位，他要先让同事接受他、先认可他。



成功秘笈

真诚对待 细节显心思

刚开始接触同事们的时候，孝云就把同事的相片设定为手机连络人头像，为的是尽快叫得出每个人的名字。为熟悉同事们的性格和工作情况，每个月他都会与同事做面对面的沟通，同时帮助同事解决问题。两个月下来，同事们也从内心里接受了这个「空降兵」。孝云开始学习有害生物防制知识，跟随同事一起做服务，到培训机构学习专业知识，执证资格从五级再到四级。2019年4月份，在广州举办的首届华南区技术交流会，各区技术同事对孝云组织的会议及分享的专业知识都给予了很高的评价。他从此肯定了自己是一个合格的PCO从业人员，不再仅仅是一个只做管理的非专业人员。

技术部同事每天服务会遇到各种类型的客户和问题，有时会影响到同事的心情，也使同事们完成工作回公司的时间会偏晚，为可以与晚下班的同事们碰个面，及时排除他们的心理波动，孝云与马小姐商量调整了自己的工作时间；收到一个微信，孝云在家也会带上工具直奔现场帮忙夜班同事解决机器的突发故障，让同事们感到内心暖暖。



努力工作之余 亦不忘慈善

史伟莎的学分制鼓励同事不断提升自己。孝云说：「2016年3月27日开始第一次做义工，我之前觉得这个与自己没有太大的关系，但当我经历了这一次后，观念完全变了，现在几乎每个月我都会坚持做义工，坚持做了420个小时的义工服务了，可以用一点小小的力量回馈社会，我感到很满足，以后也还会坚持做下去。」孝云任职四年拿了2次学分制中最高级别的金奖，同时也不遗余力推广同事们一起参与，广州技术部2019年也有8位同事可以拿到金奖。

展望未来

2019年9月，孝云被提升至技术部经理，他感恩地说：「我们这个部门的人数最多，又是直接面对客户，服务行业人是关键，要服务好同事，才能让同事真诚用心服务好客户，客户的口碑胜过金杯银杯，我要继续做好后方的工作，与我们的组长、队长们一起带领同事们不忘初心、珍爱待客！我们集团每年的纯利3%会捐出来作慈善，我们的工作每天都在创善，这也是我的骄傲和动力！」

后记

要真正令人信服，不是依靠声音比人大、权力比人高就做到的；而是要真诚真意，即使是细微的地方也用心关注、虚心学习与改进等。就让我们视孝云为榜样以真诚、用心、投入感情地工作。



人材”5”Rs

新人6阶段训练

史伟莎一直秉承重视培育人材的理念，订立一套完善而有系统的培训机制——「新人6阶段训练」，每位服务技术员由入职第一天到独立工作期间，必须要经过一系列不同形式的迎新、进阶培训、师友指导、考核及反馈阶段，才能正式成为一个符合专业水平的服务员，为客户提供最优质的服务。对新人来说，这阶段的训练并不容易通过，不少人于训练期便选择放弃而离职；但我们坚持一个信念：人才是史伟莎最宝贵的资产，人才的培养及发展更是非常重要，只有经过严谨认真的训练，才会培育出更多心态与技术俱佳的服务员，这样公司才能持续发展，不断进步，应付市场及客户的需要。



培训主题	进行时间	负责人	内容
1. 迎新培训	入职第1日	培训经理	<ul style="list-style-type: none"> · 公司简介及理念 · 个人职责及工作守则 · 服务前后的工作指引 · 仪容及制服标准 · 上班及下班报到 · 假期申请 · 车资申报
2. 技能培训	入职第1日	服务部主管	<ul style="list-style-type: none"> · 清洁技能现场培训 · 卫生用品使用指导 (如清新机) 
3. 师友实习	入职第1周	师友(导师)	<p>新人跟随师友出外实习：</p> <ul style="list-style-type: none"> · 教授专业技能、产品认识、交通路线及客户服务要求 · 示范服务流程 (如打招呼、询问客户问题、服务后向客户报告) · 教导新人如何看懂工作单、填写服务记录及灭虫报告 · 讲解如何解决客户问题及基本应对客户技巧 · 部门联系、客户跟进服务 · 电子取货流程、现金处理

人材”5”Rs



培训主题	进行时间	负责人	内容
4. 进阶培训	入职第7日	培训经理	<p>A. 部门联系：</p> <ul style="list-style-type: none"> · 客户服务部：客户投诉、加减服务、品检反馈 · 排版部：安排服务员每天工作、汇报、跟进 · 物流部：申报维修、送皂液 · 会计部：简述交单程序，协助收票及缴交现金过程 <p>B. 客户应对：</p> <ul style="list-style-type: none"> · 服务时间 / 质素问题 / 加做服务 / 处理不合理要求 / 客户业务查询 <p>C. 员工服务守则及职业操守</p> <p>D. 职业安全健康</p> <ul style="list-style-type: none"> · 工作安全指引(如梯具操作、安全鞋) · 职安健知识及如何保护自身安全 <p>E. 奖章制</p>
5. 考核	独立工作前 1日	服务部主管 培训经理	新人实地做服务及主管即场考核，新人需要通过考核才可正式独立接单做服务。如不通过考核，新人需要重新再接受培训，直至考核合格为止。
6. 反馈行动	独立工作后 1至3日	服务部主管 培训经理	<ul style="list-style-type: none"> · 陪伴工作、观察适应度及技能指导 · 面谈、了解同事心态及解答疑难



员工见地

全球正努力对抗新型冠状病毒的蔓延，史伟莎亦马不停蹄地为客户提供更卫生安全的环境，一起来看看我们史伟莎上下在这段时间的坚持与感受。



南宁技术部高级技术员 覃群芬

我们作为史伟莎的一员，虽然在一线上帮不了什么忙，但是做好本职工作，必须义不容辞。在这次疫情期间，也有很多客户找我们做雾化消毒，虽然知道这活辛苦且风险大，但是比起在一线上守著的工作人员这又算得上什么呢，只要能为客户解决店面病菌的问题，减少病毒对社会的危害，服从公司安排，随叫随到，不能退缩，不管是现在还是以后，我们都会义不容辞！

在未来的工作中，我们更应该严格要求自己，继续努力，争取做到更好，不忘初心。

广州技术部中级技术员 苑银伟

当全国人民都被新冠肺炎疫情爆发，自我隔离在家的時候，我作为一名实习空间消毒的技术员，于2020年2月15日跟随我的导师华哥对某客户进行空间消毒焗雾，全程防护服、护目镜、呼吸筛检程式等装备齐全的跟在师傅后面。看著他一寸一寸仔细的由里向外均匀的作业，护目镜很快被呼出的气体朦胧视线，在医用口罩和呼吸筛检程式双重保护下可想而知呼吸有多么的不顺畅；不透气的防护服内头发衣服被汗水浸湿，让我感受到目前一线的白衣天使和炎热酷暑也在加班的同事是多么的艰辛！由衷的对他们说声：「您们辛苦了！」



成都营运部高级文员 陈 梦



2020年这个春节假期因为新型冠状病毒来袭，所以过的很特别，也很难忘。虽然这次疫情很严重，但是我相信我们史伟莎人能够共同携手渡过这次难关。在当前这个特殊环境，每个个体都在为战胜疫情而做出贡献，正因为我们的特殊性，所以更加积极主动的参与到复工中来。我们全体员工在公司领导的带领下，克服口罩紧缺出行困难等种种难题，积极主动为客户服务，为每一位元史伟莎客户创造更安全的工作环境。疫情还未结束，战斗也未停止。我们将继续在公司的带领下，将清洁消毒服务做到彻底，史伟莎现在是在未来也是挡在病毒与客户之间的一道有力防线！

杭州地区财务部会计 何 平

2020年绝对是一个让人难忘的年份，因为一种新型冠状病毒，让我们心有馀戚，带给我们太多的震撼。

阳光总在风雨后，2月15日，全国很多地区迎来了鼠年的第一场雪，雪化了，春天也就来了。此时此刻，除了疫情一线人员，还有很多普通人坚守岗位，就像我们的外勤服务人员，通过我们的空间雾化消毒服务为控制疫情贡献我们的一分力量，给更多的客户复工前、后提供卫生保障。疫情面前，我们不是一个人、一部分人，相信我们众志成城，一定能够打赢这场战“疫”，因为我们大于我。

我相信春暖花开，脱下口罩的那一天不会很远！

最后温馨提醒大家做好个人防护：勤洗手，多通风，加强运动，外出戴口罩，避免到人群密集通风不良的公共场所，保护自己，保护大家。



员工见地



深圳地区总经理 曾玉莲

这次疫情，让我更加深刻体会责任二字的重要性，责任两字的背后需要付出什么。因为怕员工没有口罩，我奔波各群各网寻找口罩；因为怕公司没有产品满足客户的急切需求，我们在总监的带领下四处寻找、抢购一些消毒产品回来，让销售同事去维护客户；因为疫情我不能每天跟亲爱的同事们见面，我时不时的微信发同事问候，了解她们的身体状况之外给他们打气加油，叮嘱他们外出要加强安全防范。因为这特殊的疫情，让我更加明白老板的艰难、员工的担忧、家庭的重要。

生命重于泰山，疫情就是命令，防控就是责任。深深的感谢公司各位在这次疫情中坚守岗位、不负使命的所有同事。最后希望大家保持积极乐观的心态，我们同舟共济、携手并肩，一定会度过难关。祝大家：平安健康！



深圳营运部主管 高妙金

自新冠疫情爆发以来，响应国家的号召，深圳的假期一再顺延，但由于史伟莎的工作性质，此刻我们的同事仍然奔赴在前线，从未停下脚步，为客户提供服务，洗手间消毒、空间雾化消毒、虫害的控制、消毒用品售卖，只要客户有需求，史伟莎人从不退缩，疫情无情，史伟莎人有情，为疫情控制出一份力。人都有恐惧心理，但史伟莎人肩负的使命让我们无所畏惧，将我们的「保障健康·洁净世界」进行到底。疫情期间，因身处营运部，也从未停止工作，忙著工作的安排调动，充实了疫情无法出门的无奈；这个疫情也让我们慢下脚步，静思过往，让我们不再抱怨工作，不再抱怨所有的人与事，往后也会更加珍惜当下。疫情终将会过去，无需过度恐慌，坚持做好疫情防护，终会迎来拨云见日。



深圳销售部餐饮组副经理 艾冬清

这次疫情对市场的影响很大，特别对餐饮业、酒店业、电影业、教育业等，而我们史伟莎都为这些企业提供服务，同样受到严重影响！

首先我们看到的“危机”危，机，是互相共存的，有危自然就有机。在疫情的冲击下，我们的常规服务灭虫，洗手间消毒服务不能如期开展，但同时我们的消毒产品和消毒服务产生了大量的市场需求。在这非常时期要感谢公司的领导层，快速的抢购了消毒产品，让我们有产品可卖，应市场情况推出了空间雾化消毒服务，让服务同事有工作可做。在我们没办法没办法控制这次疫情的时候，我们可以换个角度来思考：疫情给我们带来的“正面”影响呢是什么？

疫情当前社会上站出了很多英雄，疫情也是一面“照妖镜”在销售队伍中，我们看到了积极应对市场的同事，主动联系客户寻找新的机会创造业绩，同时也会有人有得过且过“浑水摸鱼”的想法。这个时期能让我们更清楚的知道谁是“同路人”。

最后我想说的是，大家一定要保持积极乐观的心态，我们一定会度过难关，这次疫情出现拐点，我们的企业机会以也在拐点，通过这次考验相信我们会更成熟，更坚强！衷心祝愿：疫情早点过去，大家安康！



员工见地

撰稿 | 高雄总务组员 施淑绢



搞出职场好关系

进入职场后，很多人都会有个疑问：到底是做人重要，还是做事重要？

在职场上，做人跟做事都不可偏废，差别只是后者比前者的「报应」来得快，做事是一翻两瞪眼的，事情搞砸马上就失分。

然而做人好坏的影响，则需要一点时间检验，如果不妥善经营，早晚也会出状况，它的后遗症，不比搞砸事情轻微。

在现代的职场，如果想做出一点成绩，就不能单打独斗，团队合作是不二法门，如果你人缘不佳，即使能力过人才华洋溢，还是可能失去大好机会。

成功 = 85% 人际关系 + 15% 专业知识

专业知识 — 解决问题的能力是可以透过职训培养以及透过长时间经验而累积而成的，但人际关系必须是透过个人特质以及细腻与关心，一点开朗与幽默，乐于分享与付出，才能赢的别人的好感度，也是所谓良好的人际关系。

乐于付出与分享 — 与人相处和谐的不败真理就是：你够朋友，别人才够朋友，要先利他才能利己心思细腻，体贴入微一经由互助关心，让整个团队的气氛更好。

懂得用「同理心」 — 倾听他人心事，也听得进别人对自己的指正，能够虚心领教，最幸福的人，是听得进别人告诉你真话的人正面思考，拒绝抱怨一不批评、不责备、不抱怨，充满正能量能为团队带来开朗光明的气氛。

幽默风趣的魅力 — 幽默感，是吸引人氣的不二法门。

有内涵说不完的话题 — 广泛的兴趣，能与他人重迭的话题就愈多，拉近人与人之间的距离。

教养与风度 — 保持亲切的态度、灿烂的笑容、专业的技术。

在职场工作中，内部和谐乃是为首要的，团队中任何一个人并非是全知全能的，团队成就靠的是每一个人互相帮忙完成的。

我们无需做一个人见人爱的万人迷，只要做好自我份内工作职责；同事相处间经常把「请问」、「谢谢」常挂嘴边，彼此互相尊重，相互协助，团队和阶纷围就会成了一个习惯了。

撰稿 | 上海服务部高级技术员 张宏

踏实做事，诚实做人

时间过的真快，转眼之间我来史伟莎这个大家庭已有12个多年头了，回想当初我进史伟莎，怎么没想到我可以坚持这么久，因为之前我的每份工作都没超过两年，而史伟莎却让我留在这里工作12年。

我是个内向，不善于表达的一个人，记得在刚进史伟莎，接触这份工作时，每天要接触各种各样的人，要和客户沟通，对于我这个性格内向的人来说，实在是困难，慢慢的，环境原因不得不逼我去和客户沟通，打交道，时间久了也就习惯了，觉得和陌生人沟通并没有很难。

我的宗旨是要就不干，要干就要踏踏实实的干，我自认为我在公司的12年，对工作认真负责，每天就是埋头苦干，没有怨言，无论公司给什么样的单，多少单，只要我能做的完，做再晚我也做，因为我相信吃亏就是福，有付出就有回报。

我这个人天生就是没有追求的人，只希望简简单单的上班下班，唯一的乐趣就是在上班时怎样和蟑螂老鼠斗智斗勇，把问题严重的客户搞定，让客户满意，不投诉。如果我自己的客

户投诉了，再忙，再晚我也要抽时间去处理解决，我这人做事就是要有始有终，自己的事情自己做彻底。



我选择了史伟莎，那么我就忠于史伟莎，把史伟莎当成我另一个家，虽说我没能力保护好这个家，但要是有人想利用我来伤害这个家，门都没有。记得几年前，有一家同行，找我说让我利用下班时间去帮她们做一家物业，而这个物业的费用和我对半分，当场被我拒接了，我说我人虽穷，但我志不短，这样偷鸡摸狗的事再多钱我不干。俗话说，要想人不知，除非己莫为，做人要讲诚信，要有良心，一个人的人品很重要，诚信和人品弄丢了，再多的钱不一定买的回来，我是史伟莎的员工，就不能做对不起史伟莎的事，别人我管不著，但我一定要管好自己，那个同行听了我的话很无地自容的走了。

踏实做事，诚实做人，我的原则，我会坚持到底，只要我在史伟莎一天，我就会站好一班岗。

撰稿 | 台北技术部资深技术员 蔡明伦

能力越大责任就越大

刚进公司时，刚好是我的新婚第一年，老婆也刚好怀孕在身，那时候每次下班总是腰酸背痛，拇指外翻，痛到有点怀疑人生，但是一想起我即将升格成父亲要扛更多的责任，就不能够轻言放弃，史伟莎让我觉得是一个制度很好的公司，于是我选择了相信自己的选择，也相信史伟莎会给我机会好好表现自己。

我永远不会忘记刚进公司时，几位资深同事跟组长协助我整理灭虫背包跟备料，那时候说真的有些慌张，因为原本在教育业执教的，对这一块领域真的完全不熟悉，

很担心自己不能够做好或是客人不满意，但是我坚持对客人有礼貌、仔细施作常规，每次做完皆跟客人回报当日处理状况，后来也因此得到客人的肯定。

现在的我会尽量协助新进同仁，适时的给予鼓励跟打气，也常和他们说自己也有表现不好犯过缺失，但是勇于承认缺失、改善自己及警惕自己，才能让自己技术更加精进，真的很谢谢史伟莎让我有能力去扛更多的责任及指导新人，也因此让我的人生获得更大的成就感。



员工见地

撰稿 | 上海服务部中级技术员 何玉兰

致同龄的我们

岁月，周而复始，一如往昔。

青春刚刚开始，突然就接近尾声。

特别让我感叹的是，2010年我刚到史伟莎公司，刚刚四十出头，那时感觉五十岁离自己还比较远；很快到了2015年才发现自己离五十岁很近了，转眼间，五十出头了。

三十而立，四十不惑，五十而知天命，知道了理想和现实是多么艰难，哪怕心里有太多的不甘，也得坦然接受当下所有。

当你的工作有目标在你心中有意义，你就有成就感和尊严，给你快乐，人生应该是努力后的顺其自然，而不是被迫的随遇而安。



所以我们这些五十上下的人，上有老，下有小，仍然得更加努力的上坡拉车，不管烈日当头，还是瓢泼大雨，前倾的身体，还得拼命向前，一步一步去完成自己的使命及理想。

小夥伴们，我们一起珍惜，珍惜生命中的每一天，让生命更加有价值，30岁，40岁风华正茂，50岁我们风华正茂，人生的每一天我们的应该是风华正茂的。

感谢史伟莎领导及同事们，我们互相陪伴，在岁月的长河里，我们像流星一样一起划过互相照亮，奔向我们的理想大道。

2019年再难，我们不都熬过来了吗？2020年，来吧，让我们一起加油吧。

撰稿 | 香港服务部及排版部高级经理 林展雄

理性与感性

曾听过以下故事，有两个人因一些事吵架了一天，一人说 $3 \times 8 = 24$ ，另一个人说 $3 \times 8 = 21$ ，相争不下告到县衙。县官听罢说：「把 $3 \times 8 = 24$ 那个人拖出去打二十大板」，被打的人就十分不满：「明明是他蠢，为何打我？」

县官答：「跟 $3 \times 8 = 21$ 的人能吵上一天，还说你不蠢？不比你打谁？」

服务部技术员日常工作经常面对我们的客户，过程中往往要跟客户沟通工作内容，报告情况、提供意见，虽然大部份客户都愿意聆听，但当中亦有小部份的客户是有较高的要求，认为我已给服务费，必须做好是技术员的责任，而技术员往往在这情况之下，因所表达未能与客人取得一致共识，从而产生较激烈的讨论或少许争执，引至客户不满，纵使技术员所说的事情有多正确也好，但因为已动气，客户都是不会接受。

今日我们要谈论不是如何令客户接受你的意见，而是你应该用什么态度面对他。

首先，我们要接受一个事实，一般较为不讲道理的人都有一个特性，就是较为感性的。



曾听过一位高人说过，世上有两种人是比较感性，第一种是你另一半（太太），第二种就是要面对的客户。我们妄想在日常生活中以上两种人会很理性去跟你讨论事情，已婚男士，有谁够胆量说自己另一半是理性？有机会直接面对客户的同事，有否听过客人在不满意你提供的服务期间对你说：「不要紧，我知道你已经做得很尽力，不关你事」。

但人是犯贱，大部份人（或者说男人）都是愿意接受你的另一半是感性，更会全心全意去爱他的感性。

各位同事，如果你愿意不顾一切去接受一个不理性（即是感性）的另一半，我先用尊重的态度去欣赏你。但如果你愿意将客户当为你另一半这样的对待，不顾一切去接受他，我简直要向你写个服字。

大家更要记住一个窍门，当你与感性的人讨论事情期间，任何对的事已经不重要，最重要的就是你的态度。

不忘初心

不论企业是牟利或非牟利，相信大家都会同意企业需要清楚辨认让其生存的原点；而这个原点就是客人。若企业要取得成功，就必须具有「不忘初心」的精神。

「不忘初心」就是提醒企管人员不要忘记企业的本质就是要满足客人合理的需要，解决客人的困难。而史伟莎一直主张「不忘初心」，就是叮嘱服务团队必需时刻保持一种服务他人的心，以客人作为原点判断事情先后缓急，并保持谦逊。

执笔时香港正遭受新型冠状病毒疫情影响，但我们的同事秉承着「保障健康·洁净世界」的信念，以「不忘初心」的态度坚守最前线，持续为客户提供优质创新的卫生管理服务及产品，保障他们客人、同事以至社区的卫生健康。

我们十分感恩史伟莎有这样的服务团队，因此，除重视客人这个「原点」之余，我们亦十分关注同事所想所需。我们认为人材管理的「初心」就是要满足同事生活、个人及社交上所需，关注同事的持续发展，提升同事满意及忠诚度，令同事与企业同步成长且获取成就，让他们安心为客人服务，为公司打拼。而史伟莎「5R关顾人材理念」正是以同事为「原点」的人材管理方案。

以下是史伟莎「5R关顾人材理念」内容：

- **(Respect)** 尊重公司最重要的资产「人材」，必须珍惜及关注、
- **(Recognition)** 认同人材之表现，时刻予以表扬及肯定、



- **(Reward)** 嘉奖人材之贡献，以分享共同努力之成果、
- **(Re-training)** 培训令人材与公司一同进步，一同成长、
- **(Road ahead)** 前景是人材与公司团结一致，共创未来。

是次笔者想和大家分享史伟莎「5R关顾人材理念」有关「培训」及「前景」部分：

史伟莎的培训

史伟莎以「培育员工成材和发展」为其中一个集团使命，而我们的人才价值观包括了三大元素，分别是 (1)平凡人成就不凡事、(2)人才可培训出来及 (3)人才必须具有成长型思维。我们深信有「共同理念、正面态度、有心去做、有上进心」的同事是一定可以成功。

史伟莎的前景

从集团主席林先生近日的一席话，反映公司前景对同事的重要性：「现时疫情对各行各业也打击甚大，我们也难独善其身，并更预期是次疫情将会是一场持久战，对公司短期发展会带来阻滞。但长远来说，人们对卫生意识及要求将会大大提高，对卫生服务及产品的需求将会增加。我们深信只要大家坚持谨守岗位，在这个非常时期发挥我们「提高社区卫生水平」的使命，公司与大家的前景仍是乐观的。这段时间虽然艰难，却使人们对史伟莎人的工作意义及价值更有体会。」

总体而言，一个有前景且愿意投放资源在「人材」发展的企业才会迈向成功。但愿疫情稳定后，各行各业都会恢复正常，不忘初心，重新出发，与人材成就共享。

王耀海 Chris

香港关顾人材及行政部经理



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！

2019年史伟莎集团游学营"漫画秀"

撰稿 | 中山地区总经理 郑德利 (圆桌会副会长)

很荣幸担任此次慈善活动策划，2019年史伟莎集团游学营"漫画秀"总决赛顺利完成，21副漫画作品共拍得总额¥51214.00已全部捐献史伟莎慈善基金会。

此次捐献活动要感谢21个地区的冠军们，分别是香港、台湾、北京、上海、广州、深圳、佛山、珠海、东莞、中山、南宁、福州、武汉、成都、重庆、南京、西安、杭州、无锡、天津、中央支援组共创21幅作品，通过地区冠军们几个月时间用心设计及诠释公司的理念演绎，令大家对公司的3"5"理念留下更深刻的印象，希望之后有更多地区积极参与公司每年的大型活动，再次感谢用心创作的你们。

为留下活动印记，此次漫画秀活动历程进行总结回顾：

活动主题：2.0漫画秀比赛（升级我们现有的1.0伟仔和莎莎）

特别感谢香港小夥伴创作的1.0漫画（伟仔和莎莎），有了1.0的基础才会有2.0的升级。

2019史伟莎集团游学营漫画秀总决赛获奖名次于下：

第一名：

无锡地区：超能战队
队员姓名：
葛昌燊、谢蕾、汪丽娜、葛迎迎



第二名：

杭州地区：铅笔小新队
队员姓名：
吴斐娅、何平



第三名：

北京地区：
神笔马良之Queen之队
队员姓名：
孙慧丽、李丹丹



最高人气奖：

香港地区：龙凤呈祥
队员姓名：
朱世雄、陶惠森、陶家辉、陆兆华



再次恭喜获奖的队伍，将漫画创作表演诠释的如此精彩，真棒！

不同角度看彩虹

撰稿 | 香港精英会会长 翟爱兰

天地万物之多，我看到小鸟自由自在地飞翔，看到草木盛放，看到温暖的太阳从东方升起，还看到有生命的动物与无生命的瓦石之类物体在玩游戏。

当它们受到破坏或损害时，每一个人都会从内心产生「不忍人之心」、「怜恤之心」和「惋惜之心」，并把它们视为自己身体的一部分而加以爱护，不管是有知觉的，还是更有知觉的仁者都深明整个自然界都有内在的价值和生存的权利，何况是我们。

我能够用眼睛清楚看到你，你因为少许的障碍只能够用它看到我的影子，所以我很想用去感受一下另一个不一样的世界，想敲醒我们的心，知道现在所拥有的确实不是必然的。你我虽然都有一颗纯洁的心，但你们的内心比我们更剔透亮丽，撑著创办人崔先生的手感受到一份永不放弃的团结力量，认识到你们是我最大的骄傲。在我印象中，第一次见到CareER机构已经感受好深，你前方的路由乖巧的导盲犬导航，你们非常合拍，令我大开眼界。

第二次正式接触CareER，我充分好奇你们的背景，原来是由一位视力余一成的年青大学生创办，机构大小事务由一人打理，直到现在才有员工；更成为香港第一间慈善机构为受过高等教育的学生提供慈善服务，职业是由残疾学生或毕业生创建和组织的高学历学生社区。它在残疾学生和雇主之间架起桥梁，目标是让所有成员就业。你们的故事打动了很多人爱心雇主，令年轻人透过介绍下，成功受聘到合适的配对，机构的故事为仁者有仁爱之路。



史伟莎慈善基金连续两年透过捐款亦是受CareER所感动，我们有幸可以出心出力为残疾学生义跑出一身汗，带著一份灼热的心，用生命去燃点别人的曙光发光发亮，为社会带来更多的希望，这是值得充分肯定的是我们能够用心手合一去成就别人，并透过此活动，令我们可以用不同角度去看万物是一种无比的福气。





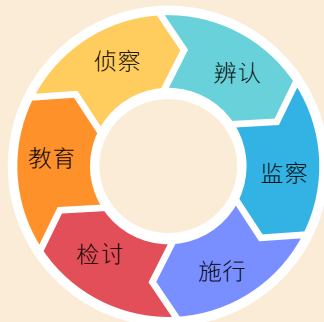
综合害虫管理

Integrated Pest Management (IPM)

一般人在面对害虫问题时，很容易会掉进一个误区——认为只要多喷杀虫水，用更强的药物或反覆多做几回就可以解决问题。殊不知，不正确地使用杀虫药物，除了未必能解决问题外，滥药对地球环境及使用者的身体健康都会做成不良的影响。

今天我要向大家介绍综合害虫管理的概念。它是一种可持续的方法，通过结合生物习性，物理和化学等工具来帮助处理虫害问题。整个过程不一定需要使用大量药物，对人类和地球环境做成的影响亦会尽量减少，同时达到长远的害虫防治。

它包括6个循环步骤：



正所谓事出必有因。我们要清楚知道自己面对著什么虫害，这样才能对症下药。以下我会以常见的德国蟑螂作为例子加以说明。

侦察与辨认：不同的虫害入侵时都是有迹可寻。大家在进行家居检查时，可看看有没有一些小发现。例如手持电筒检查所有德国蟑螂可能藏身的地方，特别是细小的隙缝。

监察：对发现地点进行监察记录，以此判断德国蟑螂的入侵情况。例如是不是每天都看见他们，特别是他们最活跃的晚上。

施行：确定需要处理后，我们可以优先使用物理方法，再以化学方法辅助进行。

1. 物理方法：

— 环境改善

德国蟑螂的习性较喜欢在厨房活动，因此对厨房进行全面清洁，可减少它们的食物来源。检查及修补现有空隙可减少他们躲藏的空间。

— 移除

一颗蟑螂卵子可以孵化出大约30-40只幼虫，因此在他们孵化前进行处理可大大减少之后的麻烦。例如把已发现的卵子移除。

— 蟑螂屋

使用蟑螂屋吸引及捕捉怀孕并携带卵子的蟑螂，减少卵子孵化，幼虫逃脱或扩散的机会，以此减低他们的繁殖。

2. 化学方法：

— 蟑螂凝胶

由德国蟑螂的习性得知，他们一般喜欢躲藏在空隙、暗位等地方。因此，在适当位置针对性地放置蟑螂凝胶，一般比大范围喷洒杀虫水及乱放凝胶更环保及有效。

检讨：经过施行后要跟进，以确保没有遗漏、处理是否达到预期效果，检讨是否需要修正处理方案。

教育：问题初步解决后，要教导客户如何减少问题再次出现。减少他们的躲藏空间是有效的方法。如发现裂缝时即时进行修补，避免在物业中存放纸盒。定期进行灭虫治理维护，养成预防胜于治疗的习惯。

在综合害虫管理的步骤中，大家可以发现化学处理方法只是其中的一个环节，要用得其所，这就是我想分享给大家的概念。

鍾锦华

生机源(香港)有限公司

客户服务副经理

拥有多年的灭虫实战经验





保持良好个人及环境卫生 要待威胁来到才做吗？

世界卫生组织于2019年指出10个世界卫生面临的威胁，包括空气污染及气候变化、全球流感肆虐、伊波拉病毒及高传染性疾病等。面对各种健康的威胁，我们有什么可以预防及保护自己呢？

保持良好个人卫生

勤洗手消毒并非生病时或有传染病爆发时才要做，平日洗手时要记得以视液和清水清洁双手并最少搓手20秒；亦可随身携带酒精搓手液洁手。



空间定期消毒

细菌或病毒有机会会存活于室内空间或实体表面一段时间，所以日常要勤清洁外，也要定期为空间消毒，杀灭不同类型的细菌或病毒。



安装空气净化机

在一般的情况下，我们每天约有90%的时间会留在室内地方，因此室内空气质素就不能忽视。市面上有不少空气净化机可消除空间细菌、病毒、臭味等，为健康加添保障。



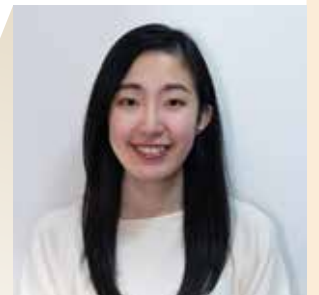
邓芷筠 Fion

香港市场部推广助理

资料来源

<https://bit.ly/2P7vCnI>

<https://bit.ly/38KHion>



你总是太容易放过自己

主要内容

蔡康永说：「15岁觉得游泳难，放弃游泳，到18岁遇到一个你喜欢的人约你去游泳，你只好说“我不会耶”。18岁觉得英文难，放弃英文，28岁出现一个很棒但要会英文的工作，你只好说“我不会耶”。人生前期越嫌麻烦，越懒得学，后来就越可能错过让你动心的人和事，错过新风景。」

读后感想

对自己越严格，生活对你越宽容。生活更偏爱那些严格要求自己的人，在他们面对困难和挫折时给予更多的选择权，你只有促使自己变得更好，生活才会慷慨地给你回馈。如果说你从未做到早起，就别说梦想遥不可及；如果你从未功成名就过，就别谈什么退隐江湖；如果你自制力不强，就不该抱怨自己找不到目标太过迷茫。对于生活，你一定要拥有选择生活的能力，将生活过成自己想要的模样。

我们迷茫的本质是想得太多而做得太少，我们必须去尝试，尝试很多种可能性，才能找到对的方向。只是躺在床上冥想，除了迷茫，一无所获。如果没有方向，怎么走都是游荡。我们活著，是为了更好的生活，为了成为更好的自己，从荆棘小路走上康庄大道，而不是为了越走越狭隘，甚至最后走成了下坡路。我们的生活是需要自己不断去寻找和学习的，你学到的那些知识和见识，都会融进你的血液，滋养著你的成长，成为你的力量，这些都支撑著你，作为你去拼搏的底气，促使你去成为一个更好的人！

我们都要对自己的人生负责的，一味地懒散最终只会辜负时间，辜负我们的生活。所以，不要轻易放过自己，要学会严格要求自己，在这些真实的切身感受到的实例和言语中思考自己，这样，生活才能回馈给你更好的东西！





诠释力决定执行力

有朋友问我，企业管理的关键是甚么？我毫不含糊地说：「企业管理的关键在于士气，而士气高低的主因是诠释力。假如士气不振，一支老练的部队都会战败。反之，若士气高涨，一群新兵亦有赢面。」究竟原因何在？

其实士气是执行力的燃料，诠释力则是点燃士气的开关。无论你有多么好的计划或策略，假如操刀者士无斗志，团队如一盘散沙，你推我让，定会溃不成军。不是策划出事，而是组织不力，无法号召人心，令人不肯多走一步，造成人人尸位素餐，为求自保，互相推卸，内部倾轧，就算你无限资源，都会被消耗殆尽，又怎会有执行力呢？

例如马云，他是提高士气的个中高手。在阿里巴巴成功之前，他们处于竞争极度激烈的环境，公司连年亏损，资金一直紧绌。可幸马云十分乐观，表现积极，令到身边团队觉得明天一定会更好。当人们觉得明天会更好的时候，盼望之情一起，士气就维持不堕。虽然员工明知公司已无钱出粮，但只要你认同领导人的志气和信念，愿意陪他捱下去，你也会死心塌地战斗到最后。

由此可见，士气的来源就是人们如何诠释处境。不是处境令你士气高涨或低落，而是你如何理解这个处境对你所起的作用，讲白些就是意义的管理 (management by meaning)。若能令团队觉得大家在做一件好有意义、有前途及有收获的事情，人心就会向往，士气油然而生，人们就会愿意多走一步，通过投入地执行来完成任务。

我们见到一些坚强的领导人，他们在挫折中不为所动，坚守著信念，带领著群众，朝光明进发，不以挫折为苦，反而利用挫折来激发士气。皆因他们懂得以正面的心态来诠释处境，视一切阻滞为学习机会，终于摆脱困难。

归根究柢，企业管理者首要掌握诠释力，就是解释处境背后意义的能力，从而提升全员士气，产生持续有效的执行力。无论顺境或逆境，管理者必须以正面、乐观、积极及光面的态度来诠释处境，自能凝聚人心，激励大家群策群力，一起应对万状，然后达成使命。

Paul Sir 金句：管理关键在士气，诠释力是点燃器，光明前景育生机，明天更好人不弃。

郑柏礼 Paul Sir

企理—企业管理顾问有限公司创办人兼首席顾问，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》。





绿豆



绿豆，性凉、味甘，入肺、肝、胃三经。有清热消暑、滋阴解毒的作用。绿豆的食用，除能作粥品、甜点外，还能磨成粉，制作绿豆糕，或作为粉丝的原材料。在炎夏时，坊间多喜以绿豆煮汤饮用，以作消暑。绿豆糖水，更是清热、补气兼备，只要在煮绿豆汤时，加上适量红糖即可。红糖的补益胃气与绿豆的清热，构成了绝佳的消暑妙品。

清代名医王士雄先生所著《随息居饮食谱》「绿豆：甘、凉。煮食：清胆养胃，解暑止渴，润皮肤，利小便，清浮肿等。」绿豆的中药药理作用，最主要是在于其凉力及滋阴性能，而药力所发挥的脏腑，以肺、肝为主，胃为次。凡是性凉的药物，大都有清热的作用，绿豆性凉，固然能够清肝火，但在肝、胆协同的关系下，亦同时有清胆热功效。暑天炎热，人体、皮肤及口鼻的呼吸，无可避免地将外界的暑热带入肺部，令其温度渐渐提高，而绿豆的滋阴作用正是可以将过多热能装载，将其排出体外，从而降低肺部的热能；润泽口腔的水份，主要来源于肺阴，肺阴充足则可以避免口渴；因为皮肤的水份是经由肺部所供给，所以肺阴的多少，主导著皮肤润泽程度，凡此种种，可见绿豆的滋阴作用，对人体有著诸多的好处。如果人体因为某些障碍原故，导致水份过度积储

于皮下，而出现了轻度浮肿现象，绿豆的利小便，正好派上用场。

除了以上书籍所记载外，笔者临床所得，绿豆还有清肠热的功效，这种疗效，是因为肠中水液是经由肺部所提供，绿豆的滋阴与凉力亦因此间接而进入了肠中，达到了一定的治疗效果，此所以中医学上有肺与大肠互为表里的学说。

笔者曾遇一病者自述：一个早上，面上突然长出了数枚暗疮，晚上，饮了家人所煮绿豆汤后，第二天醒来，暗疮完全消退，给了她一个突然的惊喜。《本草纲目》载：「绿豆，解金豆、砒霜、草本等一切毒。」中药学认为，由于绿豆具有清热、利尿的功效，在食物或药物中毒后，可以起到排除体内毒素的作用，而其解毒原因，笔者揣测，最主要是绿豆的特殊散力，令毒素无法凝聚，而所滋补的真阴，将毒素装载，透过利小便的作用，排出体外，从而对身体的毒副作用减至最小，达到了解毒的疗效。在现代社会，以绿豆作解毒药物已不多见，更多的是用作食用方面。

无论绿豆或是芝麻，皆是毫不起眼的食物，在生活中随处可见。但是，不论在养生或治疗上，它们也起著重要的作用。

汉滨医隐

汉·王充《论衡》

“事莫明于有效·论莫定于有证”





被忽略的治疗

「阿聰，你这次一定要帮我处理好！」在我眼前的小学同学Ben是标准的香港聪明人，反应快、处事成熟圆滑。经过十多年的苦干，已由当年的「屋村仔」摇身一变成为今天的中产精英—专业人士，有楼有车，又有贤妻乖巧的儿子。唯独健康欠奉，常常「周身痛」。

Ben患有颈椎劳损多年，近年病况逐渐变得严重，除了最初的简单颈膊疼痛，现在更有经常性头痛，以致他工作时难以集中精神。除此之外，每天临近清晨时分手臂又有痹痛发作，令他不能安睡，精神萎靡。其实Ben已经尝试了不同的治疗：针灸、推拿、拔罐、中药、西药、物理治疗。基本上除了香炉灰外，一切说得出的方法他都试过。无奈每次接受治疗后只有数天的改善，不久又会打回原形。

我觉得Ben以前接受的治疗如肌肉伸展、颈椎关节舒展及颈椎牵引（俗称拉颈），都有一定的效果。只是他生活上一些未处理的致病因素及坏习惯抵消了治疗的效果。



例如临睡前倚在床头阅读或睇电视的习惯。此坏习惯一旦养成，长久下来便很容易引致颈椎神经受压。此姿势亦会引致颈部肌肉绷紧，并加重颈椎承受的压力及引起颈膊疼痛。当然，在梳化上睡觉及搭车时「钓鱼」亦会带来相类似的效果。

太硬太高的枕头会使颈椎过份屈曲而引起神经受压；反之太软太薄的枕头则未能承托头部重量，令到颈部肌肉于睡眠时非但不能好好休息，反而引致肌肉劳损。

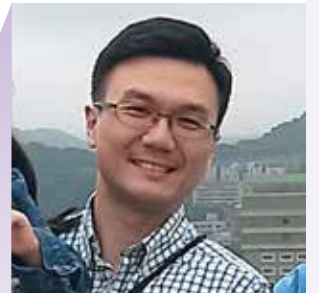
此外，不合适的电脑屏幕高度及与用者的距离亦会令颈椎因视线的缘故而不正常地弯曲，并带来肌肉痉挛。一般来说，我并不赞成长期使用手提电脑。可以想像一个人连续数小时向前伸著颈盯著细小的屏幕、耸著双肩使用键盘是很难没有颈梗膊痛的。

最后，我第一百零一次劝Ben对工作及升职加薪不要太执着，平时尽量与同事融洽相处，才能避免不必要的精神压力。根据医学研究显示，紧张情绪及精神压力会直接影响个人的工作姿势及肌肉张力，经过长期的累积，会引起肌肉筋膜等软组织的慢性发炎。

也许早点收工，回家照顾儿仔享天伦之乐，正是Ben一直忽略了的治颈良方。

谢诗聪 Albert

香港、澳洲注册物理治疗师
www.bethesda.com.hk





过敏性鼻炎

每逢春夏交替，很多人都受鼻敏感困扰。过敏性鼻炎（又称为「鼻敏感」）患者经常鼻塞、流鼻水、打喷嚏，亦可能同时出现眼睛敏感反应，徵状包括痒、出现红筋、流眼水、眼肿等，对于日常生活和工作造成莫大影响。根据香港过敏协会资料，在香港，每4个人中便有1个患有过敏性鼻炎，日常生活环境当中有许多因素可诱发过敏性鼻炎，常见的致敏原有尘螨及霉菌，汽车废气、二手烟、空气污染物等。若长期忽视可能会导致气喘、鼻窦炎、皮肤痒、过敏性结膜炎、中耳炎等并发症产生。

遗传因素是过敏性鼻炎的成因之一，若父亲或母亲患有过敏性鼻炎，其子女患上同一病症的机会较高。过敏性鼻炎有机会恶化至鼻窦炎，徵状严重的患者会出现鼻黏膜肿胀，鼻窦出口阻塞，引致细菌容易



积聚及感染。严重的鼻敏感患者可能会失去嗅觉、味觉，亦可能出现其他后遗症包括影响睡眠、令睡眠窒息症病情恶化、哮喘难受控及生活质素下降等。除此以外，过敏性鼻炎与哮喘息息相关，若患者的过敏性鼻炎情况恶化，哮喘病情亦会恶化，因此两者需要同时治疗以控制病情。

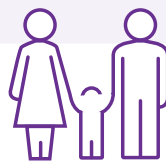
过敏性鼻炎没有根治的方法，主要的处理方法是避免接触过敏原及缓和病发时的徵状。病情轻微者可依照医生的指示正确使用药物，例如类固醇喷鼻剂、口服抗敏感药物。鼻塞情况较难受控的患者，亦可透过手术（如切除鼻甲组织、射频消融术）改善病情。



刘伟业医生

2138医思医疗集团，
耳鼻喉科专科医生





童话故事

父母教育子女时，少不免会加入人生道理，期望子女学懂处世之道，日后待人接物便能得心应手，一般情况下当子女行为出现反差时，父母总是捉紧机会，灌输做人该如何如何的人生大道理，最常见的是诚实、有爱心、勤勉、有礼……少则三五分钟，多则一头半句钟，目的只有一个：就是要子女成为一个明事理、懂世情的人，真的用心良苦。但是子女真的能听懂吗？曾有家长万分肯定的回答：别人的孩子我不知，但我的孩子肯定懂。

真的吗？我们来做个测试吧，当孩子犯错时，可以试试跟他说一些就是成年人也听不懂的道理，说罢，问问他懂吗？不用多说，孩子也会回答：「懂呀。」为甚么呢？原因大家心中有数，就是回答了「懂呀。」事情才能告一段落。这样的话，说道理并不是一个有效的方法。教育子女德行是父母的天职，在过程中有一点非常重要，就是子女的年龄层，在六岁前孩子是透过观察父母的行为，学习如何与别人相处；六至十二岁左右，就是把以前学到的重新定位，从而选择适合自己人格发展的行为；在两者之间有一个共通点，就是只能对见过、接触过、感受过的事情才能理解。关于一些抽象或概念性的情景，他们是无法想像，更无法学懂的。

相信每个人在小时候，或多或少也听过童话故事，例如狼来了、三只小猪、龟兔赛跑……但为甚么同一个故事，听了又听，还是津津有味，百听不厌？

原来说故事是打开潜意识的锁匙，如果父母想传递讯息给孩子，例如诚实、勤勉，守规矩等等；又或者想改掉孩子坏习惯，透过讲故事由潜意识进入，效果比说教或讲道理更理想。父母可以因应需要，运用

梁允乔 BoBo

家长支援协会创办人，儿童及成长心理辅导顾问。是一位母亲亦是一位祖母，有见于现今家长在培育子女时所面对的多重挑战，期望能以专业角度，为家长们提供更多有效方法，舒缓压力。近年致力于推广家长教育，将心理学知识活用于亲子关系，为孩子创造快乐成长空间、与家长携手建立和谐家庭。

家长支援热线: 6919 7314

以下几个简单的条件，亦能自行创作故事：

- 万物有灵
- 正面字句
- 代入角色
- 带出讯息
- Happy Ending



这是一个由家长分享的自创故事：

在森林里有好多小动物，有小白兔、猴子、小熊，他们是好朋友，经常一起游玩，今日有一位新朋友到来——小花鹿，小花鹿的打扮有点和大家不一样，他的鼻子架著小架子，小架子上有两片厚厚的玻璃。

今日他们决定要玩寻宝游戏，小白兔先把糖果收藏起，然后大家去寻找，在一片热闹笑声中开始行动，在寻找过程中小花鹿的眼镜丢掉了，这时他甚麽也看不清楚。过了一会儿，其他的小动物都找到糖果，只有小花鹿闷闷不乐；小白兔过来关心的问道：「为什么？」小花鹿说原来以前太喜欢看手机而伤害了眼睛，他非常的后悔当初没好好的听妈妈的话，现在若失去眼镜就甚麽也看不见，小动物听罢也替他难过，他们决定把糖果分享给他，一班好朋友又回复笑声。

透过讲故事进入潜意识，在轻松简单内容里，已带出过度使用手机对眼睛的伤害、好孩子要听父母的教导、分享是快乐来源……子女能在愉快的情况下学到正面讯息，父母亦能轻松地与子女建立关系。相信总比长篇大论，令父母劳气之余更有可能破坏关系，来得更好更有效。





化敌为友的感动营销

最近在网上疯传著一张汉堡王的推广照片，内容是汉堡王将会其中一日停售它最受欢迎的招牌汉堡，不少人会觉得十分奇怪，为甚么汉堡王会停售它的招牌产品呢？难道是因为这款产品出现了甚么问题？还是供应链跟不上？然而，这都不是正确的答案。

答案的关键在这照片中，仿佛有两个人正在握手，人们立时便看出一边的装束是汉堡王，另一边则是麦当劳。这就更加奇怪，两间在商场一向打得你死我活的对头，竟然握手言和？这时开始有人想，这会不会不是汉堡王的官方广告呢？



就是这份好奇，驱使人很想追查两大品牌握手的真正原因。只要凝神多几秒，很快便能找到背后温暖的原因。原来麦当劳正为患癌儿童举行一个筹款活动，只要顾客在当天买一个巨无霸，麦当劳就会捐出两美金给为患癌儿童

的慈善组织 Children With Cancer。而汉堡王停售汉堡，是为了鼓励消费者当天前去购买麦当劳的巨无霸，以让更多的小孩受惠。

这种广告宣传技巧，可说是「大逆不道」，完全违反做生意常理。第一，广告费用不菲，怎会帮自己「倒米」，宣传停售核心产品。第二，花钱帮竞争对手宣传其好人好事，使对方坐享其成。第三，不吃我们的反而鼓励吃对方的，等于认同对方产品至少等同自己的好。

但只要把思考方向往上、往深一点推，不合理的便变成很具创意的合理。事实上，顾客愿意购买某一品牌的产品，除了是产品质素「性价比」以

外，更重要是有一种愉悦的感情投射。换句话说，在每一次，进行购买的过程中，只要顾客能对这品牌产生一种开心快乐的感情联系，例如价值观的认同、美好的回忆，在众多产品的选择中，能选上这品牌，真的如「谈恋爱」的心理状态，这便是「感动营销」，制做这种感动其中一个方法便是「内容营销」，即是这品牌的好人好故事。

事实也正是，这广告一出，大家都十分敬佩汉堡王的「胸襟」大到即使让竞争对手赢，为了患癌的受助儿童福祉，宁愿牺牲自己的生意也在所不辞。这种「人性化」的广告营销策略，其实也是「借力打力」的高招，对麦当劳和汉堡王双方都有所得益。先说汉堡王，它今次为麦当劳这个强敌停售产品，当然引起了消费者的回响和注意，我们身处香港也知道这推广的内容，足见其影响力，相信即使失去一天售卖汉堡收入（要注意只是汉堡王店内众多产品的一项），其宣传威力都是值得的。有了温暖正面的感情投射，顾客在购买是会加倍奉还的。

对于麦当劳来说，本来举行筹款活动没有甚么特别，老实说，大家每天走到麦当劳（或其他快餐店），大家也会见到正为著不同机构筹款，消费者对此不会有甚么特别反应。但今次经汉堡王的广告加持，这次的筹款活动成效自然会倍增。

传统看法认为商场如战场，面对竞争对手，我们习惯不用其极地把对方置于死地，「同行如敌国」是金科玉律。但今时今日，企业能够生存下来，最大的要素不是把竞争对手歼灭，而是把行业的生存空间托大，换句话说，就是「做大个饼」，所以在市场里竞争对手除了是竞争者 (competitor) 同时也是互补者 (complementor)。说实话，一个健康的市场结构，怎会只有一家独大呢？只要用心做好产品又用创意经营，一个充满活力又有合理回报的市场，企业各自精彩地经营不是更美丽吗？顾客不是更开心吗？

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。





最牛快递员 — 窦立国

这是发生在我们身边真实的人和事。

2014年，阿里巴巴在美国纽约上市，马云选择了8个阿里巴巴的客户作为敲钟人，其中一个快递员是窦立国。

为什么马云偏偏选择了窦立国？

1996年初中毕业的窦立国，北漂后的第一份工作是饭店的保安，每天给人开门，扶人下车，月薪600元。工作闲时他都会主动择菜、扫地。一天突然下雨，许多客人没带伞，他见状主动拿起伞接送客人上车下车，自己全身湿透、浑身发抖。这种服务态度被酒店经理看见了，因此得到了梦寐以求的做厨师的机会。

做厨师时，大家都在想法偷懒，窦立国却习惯性地多做一些小事。每天五点就起床，为师父准备好每天的早餐，主动找活干。勤快肯干的他因此俘获了饭店女服务员姬晓丽的芳心。

2008年，饭店生意不景气，夫妻俩为了谋生做起了快递员。当时的快递行业并不景气，快递员工作受歧视。每天早出晚归，收入都不足20元。当别的快递员累了、受委屈了、想著换工作时，他却想著怎么解决问题？

为了让人在需要寄快递时想起他，窦立国自掏腰包印了很多名片，每天早晨，坚持在自己负责的区域，见人就发。十个人中有九个都不要，通常是拿到手后转身就扔，有的还骂他碍事儿。但他不气馁，开始在名片上印一些订餐、订水的资讯，为顾客提供周

边资讯服务，还自制了一个脚踏三轮快递车，在后面贴上了粗体红字的醒目广告语，让所有人都知道，送快递可以找他。

为了让更多顾客能够成为回头客，他主动和顾客聊天，了解顾客喜好，经常送礼物给顾客。为了让顾客第一时间收到快递，他细心观察周围的路况，还手绘了一份地图。哪条无名小道通向哪里，哪个地方有恶犬出没，哪个地方最容易堵。这份地图在快递员中间流传，有同行戏称他比“百度地图”还靠谱。

时间是最好的证明，窦立国成了公司最牛的快递员，包揽了负责区域一半的业务量，被评为十佳员工、劳动模范，还被邮政快递行业组织评为全国最美快递员50强之一。

2013年，窦立国向公司毛遂自荐当上分公司经理。集团公司给了他一个烂摊子：全国72家分公司中业务倒数第一的分公司。2年后，窦立国管理的分公司就被评为年度业绩总冠军。加入公司5年，他挣了200万，在北京买了6辆车，在老家买了一套150平米的大房子，用每年收入的三分之一或四分之一做自己的公益事业。

他说：「很多人没有把小事放在眼里，所以就丢了大事。虽然我起点没有别人那么高，但只要我们做个有心人，眼里有活，手多动一点，脑子多想一点，我们一定可以实现自己的梦想。」

纵观窦立国的职业生涯，发现这一切并非偶然，他让我们明白：事业不分贵贱，成功是从小事干起来的。

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。



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

高雄市前金区中正四路168号4楼402室
(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

南京市鼓楼区和燕路63号南线都市产业园B座105
(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

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

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

江门

江门市蓬江区兴华苑1号
兴华商业大厦901
(86) 750 3388 139

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

广西南宁市民族大道63-1号
欧景城市广场T4栋1803号房
(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

北京市朝阳区朝阳路67号9号楼3层309
(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

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

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

新加坡

LBS SERVICES (SINGAPORE) PTE. LTD.
5 Penjuru Close #03-00 Singapore 608600
(65) 6862 3777

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

香港纯净水有限公司

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 AIR 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12单元1楼
(86) 400 920 3910
www.renaudair.cn

