

追蹤史偉莎 \ ^{page} 06

史偉莎蛻變時代

360 史偉莎

issue 08 \ 03.2019



保障健康 · 潔淨世界

目錄

360 史偉莎

issue

08

03.2019

編輯

香港高級市場推廣主任
何廣聰 Kenny

香港市場部推廣助理
鄧芷筠 Fion

美術

THEDO

發 行 量 28,000本

繁體 香港印刷 14,000本
台灣印刷 4,000本

簡體 香港印刷 10,000本

- | | | | |
|----|---------|----|--------|
| 01 | 主席交心 | 22 | 員工見地 |
| 02 | 集團理念 | 26 | 由心出發 |
| 03 | 集團品牌 | 27 | 吾愛吾家 |
| 04 | 夥伴第一 | 28 | 史偉莎CSR |
| 06 | 追蹤史偉莎 | 30 | 與文成長 |
| 11 | 圓來如此 | 31 | 管理心法 |
| 12 | 成功秘笈 | 32 | 易蘆醫話 |
| 16 | 新知灼見 | 33 | 治療自療 |
| 18 | 人材“5”Rs | 34 | 心中有富 |
| 21 | 蟲蟲特攻 | 35 | 滴水感悟 |
| | | 36 | 有讚友壇 |

主席交心



史偉莎集團主席

林浩宏 Franco

從小就很喜歡蝴蝶，除了因為牠很美麗，最吸引我是蝴蝶美麗背後的感人故事。蝴蝶蛻變有4個階段，從卵變毛毛蟲，毛毛蟲會織成蛹，蝴蝶最後是破蛹而出。從卵孵化成毛毛蟲後，每隔一段時間就要脫一層皮，為了讓自己的表皮變得更加寬鬆，為化蛹做好足夠的準備，而忍受一次次的皮肉分離之苦。每一次痛苦的蛻變就是成長，也不能一代一代傳延下去。這大自然的必然規律，使我有一個很大的領悟：企業沒有經歷過蛻變，也不可能生存下去，更不可能發展成為更好的企業。史偉莎已創業21年，能夠生存、不斷成長，也是因為在蛻變，我們經歷了兩個重大階段：

史偉莎1.0 1998至2007年一起步創業階段，將創新的洗手間和滅蟲衛生管理概念引入市場，摸索出了史偉莎獨有的經營和管理模式，將這兩種服務從新定義。

史偉莎2.0 2008年至2017年—正式將獨有的經營和管理模式複製至大中華不同地區，由一家香港公司發展至一家業務跨越大中華30個城市的企業。

2018年史偉莎已進入3.0的全新階段，包含了3大重點：

- 1) 地域範圍的擴展—衝出大中華，將業務帶進亞洲及國際市場，而我們的願景亦改變為「成為衛生行業國際領導者」。
- 2) 業務定義的擴闊—我們以衛生管理的方法去保障人們的健康，從「衛生」擴展至健康的領域，因此，「保障健康、潔淨世界」便是我們的目標和使命。
- 3) 創新和研發力度的加強—配合以人為本的管理策略，透過創新和研發，提高競爭優勢，滿足更多客戶的衛生和健康需求。

「企業經營唯一不變就是變」、「企業經營不進則退，不可食老本」—都是我堅信不移的信念。3.0的蛻變，將會使史偉莎的格局提升，注入源源不絕的增長動力。有志發展的史偉莎人，真的希望你能看到這個新機遇，亦為自己的蛻變做好準備，我深信只要不怕失去成長痛苦，你必定能破繭成蝶，燦爛飛翔。



史偉莎集團副主席

林卓儀 Dorothy

新年伊始，我們就迎來了好消息，史偉莎集團榮獲了香港權威機構的星島集團Job Market（求職廣場）主辦的卓越僱主大獎及讚賞文化大獎！獲得了社會各界認同和讚賞，

實在是感到喜悅和鼓勵！有記者問及公司憑藉什麼過人之處及傑出成就榮獲卓越僱主這個標準？我個人認為沒有一個絕對的準繩吧！當然不是僅僅靠給予員工工作機會和提供一些員工福利，舉辦一些有意義的集體活動等等便是卓越。這個獎肯定是跟我們的“5”R關顧人材理念內的「尊重」、「認同」、「嘉獎」、「培訓」及「前景」是

分不開的！而當中「前景」是相對較難做到的。高興的是我們正處於一個朝陽行業，衛生管理行業的發展空間亦是十分廣闊。回顧過去20年，史偉莎這個平台培養了不少出身自基層現已是搖身一變成為獨當一面優秀主管的人材，充分印證了我們努力不懈地為辛勤耕耘的同事，創造事業發展前景及施展才華的平台。我認為這絕對是一個卓越僱主需要做的事！

我深信只要能成功培養專業及傑出的人材，並提供穩定和諧的工作環境，員工定會積極努力開心地工作，客戶也必定得到稱心滿意服務。公司與員工一起分享成果，啟動了良性循環，攜手創造美好的前景，達至三贏局面！我們不斷創新，持續發展，遵循“5”R理念一直向前邁進！請問作為史偉莎人的你，準備好迎接將來的挑戰和輝煌了嗎？



我們已設立主席信箱，歡迎各史偉莎人透過電郵 (chairman@lbsgroup.com.hk) 或微信直接反映情況，表達意見、提出建議，讓我們一起建造一個更好的史偉莎。



集團理念

在現今瞬息萬變及競爭激烈的環境下，企業及員工必須有著清晰及堅定的使命感、核價值和目標，才能突圍而出，持續發展。我們史偉莎人時刻謹記我們的願景、使命及宗旨、基石原則及獨得的3“5”理念，以真誠、用心、切實執行。

“5” Rs 關顧人材理念

- 尊重公司最重要的資產—人材，必須珍惜及關注
- 認同人材之表現，時刻予以表揚及肯定
- 嘉獎人材之貢獻，以分享共同努力之成果
- 培訓令人材與公司一同進步，一同成長
- 前景使人材與公司團結一致，共創未來

“5”道

- 相處之道—坦誠
- 用人之道—信任
- 管理之道—溝通
- 業務之道—累積
- 生意之道—堅持

“5” 核心價值

- 顧客第一，員工第二，股東第三
- 人無我有，人有我優
- 成就自己，必先成就別人
- 先捨而後得
- 種因忘果

基石原則
誠信經營

◀ 3“5”理念

經營理念 ▶

我們的願景

- 成為衛生行業國際領導者

我們的共同使命

- 提升社區衛生意識及水平
- 幫助員工成材及發展
- 超越客人的期望

我們的企業宗旨

- 堅持不懈地為顧客提供優質、超值、創新的衛生管理服務及產品、配以真誠、用心、投入感情的專業顧客服務質素



集團品牌



lbsgroup.hk



史偉莎 LBS Group

史偉莎集團於1998年在香港成立，引進專業的洗手間衛生管理概念及技術，提升客戶的衛生環境。憑著多年的努力不懈，集團的業務版圖已伸延至兩岸四地及東南亞20多個城市。我們細心聆聽、觀察及思考客戶所需，不斷創新，並引入多樣化的產品、服務以至概念，從而發展至「全面衛生解決方案」(Total Hygiene Solution)，務求滿足不同的客戶。

正因如此，我們透過旗下的各個品牌，提供至貼心產品及服務：



LBS Hygiene 史偉莎

提供全面衛生解決方案，包括洗手間衛生、商業及家居滅蟲、化糞池、沙井及污水處理服務，更提供紙類及垃圾袋、清潔劑及一眾手部清潔及消毒產品，成為您的衛生專家



LBS Air Purification Services 史偉莎空氣淨化服務

採用光等離子技術，捕捉空氣中的污染物，包括甲醛、揮發性有機化合物、臭味、細菌、病毒、霉菌、煙氣及煙味，迅速分解並轉化為二氧化碳及水分等無害物質，保障客戶健康



LBS Refreshment Services 卓宏飲品服務

多元化飲用水機，齊備活性碳濾芯過濾、Firewall™紫外線除菌淨水及BioCote®抗菌銀離子保護層，更榮獲ISO9001、WRAS、NSF/ANSI 53、55A&B及P231等多項國際標準，讓客戶能時刻享用清純優質的飲用水



Puriscent 飄盈香

運用不同種類的香氣配合傳遞系統，為客戶營造出獨有的品牌形象，增強消費者對品牌的聯想及有助提升品牌價值



LBS Commercial Kitchen Cleaning 史偉莎廚房清潔服務

使用專利的清潔劑，清潔抽油煙機系統內外、過濾網及抽油煙機與煮食爐之間的可見牆壁，既環保又安全，亦大大節省清潔時間，而我們所使用的清潔方法及技術更符合ISO9001:2008國際標準，信心保證



BioCycle 生機源

全港首間蟲害管理公司獲得ISO14001和ISO9001國際認證，使用獨家擁有的保而剋®環保滅蟲產品；亦是心居康™白蟻族群滅治系統在香港首席授權營運商，為高端客戶提供安全、環保、專業和個人化的蟲害及白蟻管理服務



BioKill 保而剋

保而剋®的滅蟲產品採用瑞士配方生產，具有預防作用，對人類及溫血科動物安全，並且已獲得香港漁農自然護理署豁免“毒藥”標籤，是天然降解及環保的滅蟲產品



BioCycle Air Conditioner Energizing Service 生機源空調潔淨服務

採用由澳洲 HydroKleen 創新技術及設備，已獲得澳洲國家哮喘協會認可。提供空調系統的潔淨、消毒及保養等服務，經潔淨後，空調內的污垢及微生物幾乎可清除，同時減少害蟲滋生，讓您擁有清新健康的空氣



HKWS 香港潔淨水

香港最具規模專業濾水產品及水質管理服務公司之一，為多個美韓水質管理品牌中港澳地區獨家總代理，專門銷售及批發優質濾水產品，並提供潔淨水管服務，採用專利施工方法為香港住宅、商業及政府部門提供專業清洗水管服務



Renaud Air

提供市場上最先進的空氣淨化產品，讓客戶免受室內污染物、雜質及過敏原的危害，更提供有限終身保修及最佳的客戶服務

夥伴第一



傳播正能量 細味生活點滴

智慧手機的規格與網路頻寬的速度不斷突破，由從前在網上看圖片斷斷續續，到現在視頻及串流直播平台的流行，再到不久將來5G網路的推出，可見將來創造許多的市場商機。就短視頻APP而言，在中國大陸，「快手」在視頻平台可算是當中的佼佼者，快手官方披露，截至2018年11月，其日活用戶已突破1.5億，每天短視頻上傳量超過1,500萬條，存量短視頻超過80億條。今次很榮幸邀請到「快手」總部營運部的袁經理及趙經理接受訪問，分享他們的營運理念。

我們不是遊戲，我們是記錄

「快手」一直強調「記錄世界•記錄你」的口號，他們的APP是沒有階級分別的，老百姓都能免費用來記錄自己的生活，讓他們可以在將來回看當時拍攝下來的視頻，就像老一輩時常翻看自己10年前20年前的老照片，重新細味。另外，他們的理念與其他同行的是有所分別—傳播正能量及打破既有觀念。從大家記錄自己的生活來縮短世界的距離，擴闊眼光，就如一般人認為蒙古人的生活都是騎馬的，而透過視頻才真實發現他們大部分也過著城市生活。在中國大陸得到成功後，現在主力拓展海外市場，包括韓國、印尼、美國等地區，繼續不養網紅，把更多精力放在研發之上，創新版塊，為客戶帶來更便捷更好玩的專案，提高客戶的使用經驗。





從五道口到西二旗，一家互聯網公司的進化史

「快手」從2018年中開始尋找新總部，以結束多個辦公區分散的狀態。這也是所有大型互聯網公司進化的必經階段。12月24日，分散在五道口各處的「快手」數千名員工也吹響了「集結號」集結到了西二旗。這家以GIF動圖工具起家的公司，經歷了8個年頭，完成了從華清嘉園的三居室到擁有5.2萬平方米，超過6,500個工位的七個辦公樓的蛻變。

用有溫度的科技，提升每個人獨特的幸福感

大部分人每天用上三分一時間在公司工作，因此，工作環境質素的好壞對員工有莫大的影響。「快手」的總部大樓配備監測儀器檢視辦公地點內外的空氣指數。員工衣食住行的配套也包括理髮室、保健室、健身房、食堂、平價超市，以及房屋福利補助等等。這一切都是為了讓員工把工作地點當作一個溫暖幸福的「家」。



專業的事 找專業的來做

一個小小洗手間的潔淨度，足以大大影響客戶對你公司的印象。「快手」的趙經理說：「很早就聽說過史偉莎公司，知道你們是這個行業的龍頭老大，專業的事情要找專業的人做，我們也是沒有別的選擇了，哈哈…跟著你們做消毒的大姐一起做過幾次服務，真是一點點的用刷子和清潔劑做出來的，時不時還要用到小鏡子，這種專業的一絲不苟精神，確實為我們洗手間環境帶來了很大改善。」趙經理續說：「不管是什麼困難，你們從來都是十分配合，排除萬難來滿足我們的要求，不愧是行業裡的領先。現在選擇這種用雙手踏踏實實掙錢的企業很難得，提升了整個中國的衛生水準。」



後記

印象中的互聯網類別公司都是比較高調的，特別現在比較火的短視頻行業，各種包裝、廣告做的鋪天蓋地，但快手卻這麼低調，這麼多年來才在去年的高鐵枕巾上打廣告，繼續在踏實上加上創新元素，真真切切的用視頻記錄這些年頭的世界是如何，好讓有意義的東西廣泛流傳下去。史偉莎亦懷著不斷創新的心，誠懇為各界提供與生活息息相關的服務。

注：鳴謝「快手」總部營運部的袁經理及趙經理接受360°史偉莎訪問

追蹤史偉莎

2018史偉莎集團亞太區 遊學營



「物競天擇，適者生存」這是長久以來萬物與世界並存的恆常法則，在這瞬息萬變的年代，不論是企業又或是個人，求變才是不變的定律，才能在競爭不斷的社會存活。我們史偉莎集團在成立了20年的這里程碑的同時，也進入了「史偉莎3.0」的時代。

由初時只在香港提供洗手間及滅蟲管理服務，到拓展至中國大陸、台灣、澳門等多個地方，再到近年將業務擴展到其他亞洲市場，業務類型亦從核心衛生行業延伸至相關領域，包括消毒及紙類產品、空氣淨化、香氣系統、廚房清潔服務、飲用水設備等等，擴闊「衛生」的定義至「保障健康・潔淨世界」。另外，我們集團更著重創新及研發，滿足更多客戶的需求。



追蹤史偉莎

在這2018遊學營中，透過不同的活動去推廣「史偉莎3.0」，讓參與者感受到當中的蛻變，以下是一些同事在遊學營後的感想：

廣州銷售總經理 黃信禮

人生每一段路都有不同變化，有驚有喜，有樂有悲，從遊學營中學有所成，懂得怎樣運用學習所得的技巧，令我往後解決問題有了方向，常言道：知易行難，堅持才是硬道理



廣州商業副經理 李觀發

遊學營培訓導師路老師分享的思維狀態：經歷不知道不知道，不知道知道，知道不知道，知道知道幾個狀態。處理方法一定要多保持不知道不知道，才會保持探索精神，提升自己



廣州技術部高級技術員 張學輝

個人要成功蛻變，必須：

- 找到你熱情、長處所在
- 將你身心投入其中盡情享受
- 找一個可以給你一起成長，展現熱情長處平台
- 任何事也需要時間，恆毅力、是熱情與堅持結合
- 深信能力是學習回來，我是可以進步
- 提醒自己誠信的重要



深圳地區總經理 曾玉蓮

突破在於信任別人，信任是開啟心扉的鑰匙。遊學營培訓導師鄭老師的蒙眼走路遊戲，使我心裡明白：無論前方遇到什麼障礙，領導一定會走在前面，不會讓我受傷，這就是信任的力量，信任是成功的助長劑



深圳地區副總經理 何麗珍

痛苦、壓力和快樂是並存著的，難度越高的目標就越有挑戰性，這個過程雖然會很痛苦有很大的壓力，此時只要找適當方法減壓，最終挑戰成功的那種充滿成就感的心情是無比快樂的



南京營運財務主管 徐美華

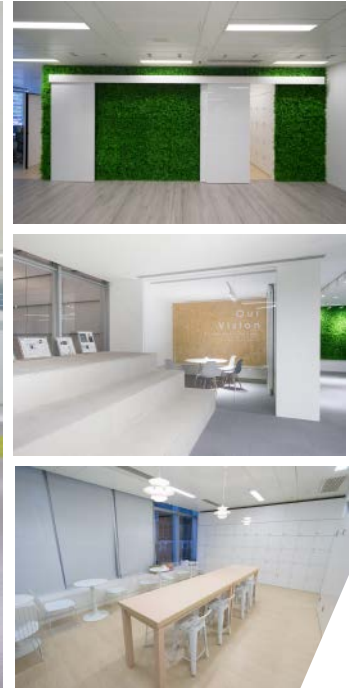
遊學營以學習、遊玩、溝通為目的，讓大家一起感受我們大團隊的力量，企業經營和個人發展要像蝴蝶一樣蛻變，我有信心史偉莎的前景會更好



追蹤史偉莎



注入年輕活力元素 邁步擴展史偉莎集團



踏入辦公室，一股年輕、舒適及休閒的感覺就散發出來，說的就是香港史偉莎集團的新總部。

為配合集團未來的發展以及吸納更多人材，香港總部於2018年11月下旬進行了擴展，舊址將保留予營業部、服務部以及服務配套藥物工具的倉庫之用。

新總部設計有別於一般辦公室，其開放式設計加強了同事之間的團隊合作及凝聚力；活動空間、綠化帶以及會議室都增加不少，提供了忙裡偷閒的空間，讓同事們在繁忙的工作中亦可稍稍休息，然後再投入工作。除了落地玻璃採光的環保設計及增設綠化牆，未來亦會栽種盆栽，加強辦公室的綠化及舒適度，實行由我們做起，把「保障健康●潔淨世界」的理念融入日常當中。

華東三地 (上海、無錫、杭州) 拓展

撰稿 | 上海物流部文員 陳玲玲

2018年6月30日至7月1日史偉莎華東三地（上海、無錫、杭州）在蘇州舉行拓展活動。領導們的悉心安排、教官的幽默風趣、同事們的團結一心，讓這次拓展活動多姿多彩、意義非凡。

活動的第一天，我們有集體取水、激情大闖關、農家土灶飯、篝火晚會4個活動，第二天則是集體作畫活動。活動都是強調團隊合作的重要性，要充分相信自己的隊友，配合默契認真做好每個步驟，才能高效地完成任務。「團結就是力量」這個道理在此次活動完美詮釋了，統一的領導指揮也是至關重要。態度也決定一切，任何時刻都需要沉著冷靜、互相溝通及信任自己的團隊！



華南區銷售交流會

撰稿 | 廣州地區總經理 馬貴琴
廣州銷售部商業組甲銜銷售顧問 馮卓彭
廣州銷售部餐飲組高級銷售顧問 陳文彬
中山銷售部高級銷售顧問 黃少鳳

2018年7月27日，在廣州舉行了一年一度的華南區銷售交流會，香港、上海、華南各區優秀銷售人員都分享了精彩的銷售心得，而集團主席林浩宏先生也分享了他自己做銷售的幾個技巧，當中之一个是「4次接觸原則」。「4次接觸原則」是指一般陌生拜訪潛在客戶平均最少拜訪4次才能成功，因為良好的溝通及與潛在客戶建立聯繫，才可提升達成合作的機率。交流會中的行業分析及其他的產品銷售技巧亦使與會者獲益良多。

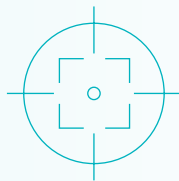
追蹤史偉莎



化糞及通渠服務傳媒專訪

撰稿 | 香港高級市場推廣主任 何廣聰 Kenny

史偉莎的化糞及通渠服務大概營運了一年多，技術員專業的技術及態度一直廣受好評！因此，最近收到邀請，接受了明報及求職廣場關於化糞及通渠服務的專訪，介紹技術專員的晉升階梯及如何培訓人材，亦提及如何避免洗手盆等水渠淤塞、化糞池應定期清理以免造成衛生問題、一些小貼士關於DIY通渠與一般市民對馬桶淤塞的謬誤。



台灣銷售交流會

撰稿 | 台灣業務總監 蔡俊賢

台灣銷售交流會於2018年8月8日在台中分公司舉行。於交流會議上，各區銷售主管分享了他們如何從基層的營業顧問晉升至銷售主管的心路歷程。此外台南營業顧問也在此次交流會上與大家分享了產品銷售資訊及陌生拜訪演練，使得全體人員受益良多。最後，集團主席林浩宏先生也提點了銷售同事需要有成長型思維的心態及凡事不只要盡力而為，而更需要有全力以赴的動能。

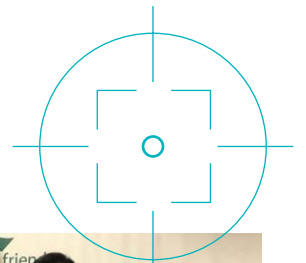


追蹤史偉莎

與地球之友分享史偉莎理念

撰稿 | 香港高級市場推廣主任 何廣聰 Kenny

於2018年11月23日，史偉莎集團主席林浩宏先生接受地球之友邀請與其會員分享史偉莎的管理理念、「創善」理念、履行企業社會責任及推廣「工作的意義」。另外，在分享過程中發現，史偉莎與地球之友都非常重視水及空氣污染對人類的生活所帶來的影響日益嚴重，因此，大家都分別透過不同的方式去協助改善這個情況，亦希望各界都能一起持續關注環境問題。



第六屆廣州精英會學分制推廣比賽

撰稿 | 廣州地區總經理 馬貴琴

由廣州史偉莎第六屆精英會正會長Ricky、副會長孝雲帶領各位精英成員組織此次推廣學分制「趣味運動會」比賽活動。當天出席的員工熱情投入參與各項活動，包括穿針引線、原地轉圈，以及蒙眼餵食三項比賽。大家一起發揮團隊合作精神，也貫徹做好德、智、體、群、美！

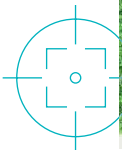


香港精英會「我們的節日」攝影比賽

撰稿 | 香港市場部推廣助理 鄧芷筠 Fion

香港精英會於聖誕前夕舉辦了「我們的節日」攝影比賽，經過評審的評分後，獲獎同事分別是以下四位，感謝大家積極參與，並希望大家繼續支持精英會所舉辦之各項活動！

寫字樓+
營業員
同事



許真瑜



服務部+貨倉+物流
(運輸、維修及環保
公司)同事



呂少龍



馮潔雲



陳振強

圓來如此

撰稿 | 上海地區總經理 黃莉

8史偉莎集團亞太區秋季游學營



圓來如此

不知不覺來史偉莎8年啦，成為圓桌會會員也有4年啦，今年能成為圓桌會的副會長，我真的感到無比榮幸，再也謝謝大家的信任。而且今年是「3L」組合：深圳蓮姐（會長）、中山利姐（副會長）和我（副會長）全女班，非常特別。雖然我們對此也沒太多的經驗，但都會抱著一邊學習一邊做好事情的心態接受著這個崗位。

以前很羨慕當會長和副會長的同事，羨慕他們的工作能力，也羨慕他們有機會可以操辦大型活動等等，覺得他們非常厲害。可是真的輪到自己上場了，又是興奮又是擔心。興奮的是自己可以有機會操辦大型活動，好好鍛煉；擔心的是又怕自己做不到，讓大家失望了。所以，心情特別複雜。很快檢驗我們的時刻到了，2018年11月，遊學營如約而至。雖然我們3個姑娘做好各種準備，各種預演，但是到了遊學營的第一天，我們還是在祝酒儀式沒有準備好香檳和酒杯，十分尷尬。當時我們沒有想到的是集團主席林浩宏先生和林卓儀小姐安慰我們，說如果他們需要完美的遊學營，可以花錢請專業的公司來策劃及舉行，提供這個平台，就是給同事們有機會鍛煉成長，通過每一次活動，可以發現不足的地方，以後就可以避免、可以再提升自己。聽完這些話，我們3人的心馬上變得很踏實，覺得老闆的定心丸給的非常及時而且很溫暖，這樣我們遇到再大的困難也不是困難。老闆從來不會責怪我們做錯了，而是會給我們很多引導、鼓勵和安慰，哪怕我們今年做的不好，我們明年一定能做的更好！

在老闆們的鼓勵下、在佛山同事的幫助下、在前任會長們的指導下，我們的第一次的3天遊學營活動畫上了完美的句號。在接下來的日子，我們3人會繼續好好磨合，做好我們的崗位，讓自己努力蛻變成為最美的蝴蝶！



成功秘笈

學習是成功的關鍵

「學業進步」大概是長輩在我們小時候最常說的祝福語，因為學歷是長大後謀生其中一個必要條件。本次訪問對象是我們的深圳地區總經理曾玉蓮小姐，她的媽媽也從小告訴她「要想有出息就必須好好上學」，其實上學是為了學習，但學習的地方不止於學校。



深圳地區總經理
曾玉蓮小姐



不怕吃虧，讓自己成長

玉蓮自小就聽從媽媽說：「要想上學就必須自己去掙夠學費，要想有出息就必須好好上學。」因此，她每年寒暑假都去掙學費。隨著時間的過去，漸漸的長大，玉蓮時刻提醒自己：「一定要好好讀書，長大一定要改變自己、改變家人的生活。」1999年中專畢業，玉蓮來到廣州一家做電話機的工廠上班，開始了生產線外掛程式工作。每到趕貨期，晚上加班到凌晨，每天堅持到最後，收完尾才會下班的，就是這種不怕吃虧的行為，被課長調任至部門助理。玉蓮堅信只有多做點事情才能讓自己業務更熟練、只有多做事情才能多累積經驗、只有多做事情才能不斷地從每一件事甚至每一個動作中去提高自己，這就是擁有積極上進、努力學習個性的玉蓮比別人優秀之處。

成功秘笈

細心分析，靈活變通

在工廠做了兩年多的助理，並拿到了會計上崗證後，玉蓮想學習更多，因此選擇離開工廠，隻身來到深圳發展。第一份投寄的簡歷就是現在工作的史偉莎，當一個接線文員。樂觀向上的態度和精神，讓玉蓮在短時間內從接線文員做到財務部主管的崗位，當時她也在公餘進修，考取了深圳大學的大專文憑。2014年9月，玉蓮提升為深圳地區副總經理，負責的工作範疇更擴展至物流部的管理。玉蓮回想說：「物流部對我是一個考驗，為了熟悉物流部工作，我開始跟著同事外出裝機、拆機、維修，每天早上去倉庫看他們最忙時的工作流程，檢查物流部的各類開支等等，在過程中我發現物流部的同事凝聚力不足和工作沒有動力。在華南區總監兼任深圳總經理吳楚堅先生點撥下，我開始計劃把送貨工作承包出去，讓同事乘坐交通工具去做維修、裝機和補充香水。」

在安排送貨工作承包出去的過程中，很多人說不可能做到，充滿各種障礙，但玉蓮幸運的找到一個好夥伴，他就是現在承包公司送貨工作的阿華。阿華負責承包公司一些區域的送貨，接著玉蓮繼續尋找另一個合作夥伴，功夫不負有心人，很快就找到，因此物流部再不需要有自己公司的車隊了，而驚人的效果亦在這時候出來。由於兩位合作夥伴都是搶著幹活的，無形中給在職的同事一股強大的衝擊和壓力，隨之而來的是物流部整體表現得到了改觀。除此以外，為達到公司訂下來的指標，玉蓮更將她的分析力展現得淋漓盡致。為完成每個月兩張陌生拜訪成功簽單，玉蓮會先到大眾點評、美團網搜一遍，摸一下客戶主管的上班時間，出門前做一些功課，再增加了每天拜訪的時間，結果完成了指標，晉升為總經理。另外，玉蓮亦挑戰了公司所舉辦的合夥人計劃，更成功達標，獲得公司所送出的一部自用車輛作為優秀表現獎勵。



堅持原則、堅持改變、堅持扛更多的責任

在問及玉蓮覺得要具備什麼條件，才可成為公司的領導層時，她說：「作為公司高層領導，不是能力最強，更加不是權利最大，而是責任最重的。我會一直堅持原則、堅持改變、堅持扛更多的責任。堅持原則，就不會使自己成為無根的浮萍；堅持改變，才能不斷要求自己成為一個高效能的領導，才能不斷對外擴張、對內穩固；堅持扛更多的責任，才能使自己得到民心，得到更多人的信任，最終達到成功的彼岸。」她續說：「我每天都對自身進行全方位的不斷調整、不斷重塑。遇事後首先要瞭解事情發生的原因、經過及導致的結果，接著要分析及解決問題，避免今後還重複犯同類問題。」

後記

在沒有上一輩的光環庇護下，要改變現況，唯有靠自己的努力，運用自己的所長去達到目標。玉蓮努力在機遇中學習，細心分析，把事情變得更好，亦憑著一份堅持的心，成就今天成功的她。



成功秘笈

改變是為了踏上光明大道

林正煌Ben是史偉莎台灣地區的第一位技術部員工，服務公司超過十年，與各台灣同事一起打拼，由原本是一位經營滷味小吃攤的小老闆，加入了史偉莎當技術部員工，再晉升為高雄地區經理，究竟是什麼讓他有這麼大的改變呢？



多事之秋

相信很多讀者都有去過台灣旅行，即使沒有去過，也會在不同的雜誌、電視或社交媒體上知道，台灣的小吃是非常有特色及好吃的，什麼鹽酥雞、台式飲料以及滷味小吃是當中最受歡迎的，人來人往，生意應該蠻不錯才對吧，但是阿Ben所經營滷味小吃攤卻遇到生意不好的情況，這時候是2007年的秋天。阿Ben說：「當時生意真的不好，但無意中翻開報紙看到了史偉莎的徵人啟事，在好奇的情況之下，就決定去看看史偉莎是哪種行業？工作內容是甚麼？」這好奇心促使了阿Ben和史偉莎結下了緣分，亦成為了我們史偉莎難得的人材。

高雄地區經理
林正煌先生



成功秘笈

用心做事

與阿Ben談及他成長經歷所得到的啟發時，他分享說：「只有強大自己的心，才能面對龐大的心理壓力下不去犯錯，如沒能去強大自己就會容易想太多、想的不夠多這錯誤。最理想的心態是驚而不慌，遇事果斷處理，而不參雜個人情緒，凡事怪罪自己。懂得把問題與情緒分開，才是正確的。」這可能就是阿Ben能在史偉莎獲得成功的要素之一了。當然，由技術員工成為管理層，當中他亦需要許多的學習、經過不同的挫折、解決無數的問題。阿Ben最初是當洗手間深層清潔的技術員，每次為客戶將深層的尿垢、污垢清除，潔具如翻新般，讓客戶嘖嘖稱奇。憑著肯承擔及不退縮的個人特質，一一克服難關，阿Ben由技術員升遷到地區主管，著手一步一步以最高標準來培訓新進人員。阿Ben說：「在這過程中最困難的是來自不同領域的新人，學習、心態、觀念都必須不厭其煩的溝通再溝通，以身作則親自跟進，幫助新人盡快融入工作。」

阿Ben對管理上也有自己的一套「工作講求方法，人人遵守規則」，他也認為工作需注重正向關係和互信，發揮團隊合作，同事之間彼此互相幫助支援，論功行賞達成目標。他對同事的要求是團結、服從、和諧、有禮貌及有誠信。而然用心傾聽別人所說的，對服務客戶上、銷售上及管理上也十分有幫助，阿Ben說：「傾聽可以让你了解整個局勢，讓你知道將會發生什麼可能性的狀況，所以，傾聽客戶的聲音、團隊的聲音，甚至自己的內心深處的聲音是非常重要的。」



展望將來

史偉莎在台灣地區的高雄、台北、桃園、台中及台南穩步發展，阿Ben期望將高雄業務南下擴展繼而延伸至東部讓服務範圍越來越大，有朝一日全台每個縣市鄉鎮都有史偉莎的服務，他說：「最近目標將先完成在屏東設服務點，提高生意額，增加客戶數目，完成集團目標。」他也期望團隊裡每一個人發揮自己最大才能，亦會幫助他們蛻變成一隻美麗蝴蝶，翱翔天際。

後記

當初阿Ben從一位老闆改變成為一位技術員真的不容易，因為從自己隨心所欲，變成要聽從指示去辦事，這兩極化的矛盾不是每一個人都能承受的。阿Ben能承受受到這樣挑戰，可算是「人上人」啊。



新知灼見



來一起呼吸潔淨 的空氣



呼吸氧氣是人類維持生命的重要環節之一，而人類每分鐘呼吸約15次，即每天需呼吸約兩萬多次，但是世界的空氣質素正持續變差，出現霧霾天氣的日數亦增多。根據香港環保署公布的「香港空氣質素2017」回顧，「空氣質素健康指數」錄得風險「高」至「嚴重」的日數比前年增加，這表示我們如果不採取措施去防禦，我們將每天吸入比以前更多的懸浮微粒、揮發性有機物及塵埃等有害物，嚴重影響健康。

有見及此，於2018年，我們將空氣淨化服務進一步加強。為持續推動集團「保障健康•潔淨世界」的理念，所以，收購了一間空氣淨化設備的公司— Renaud Air 成為我們集團旗下成員，為商業及家居客戶提供空氣淨化方案。

品牌創立，源於對家人的關愛

Renaud Air 現今擁有超過兩萬個客戶，原來這一切都是因為品牌創始人 Iannique 的兒子患上呼吸道疾病開始。由於遍尋名醫也無法根治這因為空氣污染而導致過敏的疾病，於是 Iannique 用了5年的時間去研究亞洲區所發售的空氣淨化機，最後更創立 Renaud Air 這品牌，希望能幫助其他因受空氣污染而發病的受害者。

多款空氣淨化機，適合不同用途

不論是工作空間，又或是休息的地方，都需要確保空氣質素保持良好水平。到 www.renaud.hk (香港) 或 www.renaudair.cn (中國大陸) 就可網上訂購，方便快捷。



Alen BreatheSmart F700

- 擁有HEPA過濾器及智能感應裝置
- 適合約1100平方呎的大型開放式客廳使用



Medic Filter 500

- 擁有400立方米/小時的潔淨空氣輸出率，非常適合淨化臥室及客廳等中型空間
- 可淨化約600平方呎範圍



Alen Paralda HEPA

- 高效的病菌過濾器
- 適合約500平方呎的睡房使用

售前售後
都為您服務

由我們的專家
提供免費空氣質
量評估

唯有我們能給
Medic Filter及
Alen* 空氣淨化機
提供有限
終身保養

完整的
售後服務、保養或
更換過濾器

免費送貨 /
安裝服務

人材”5”Rs

你知道我在做什麼嗎？

史偉莎集團旗下有多項服務，大家又知道一眾勞苦功高的服務部同事日常是做什麼、各服務是如何進行的嗎？



台北資深技術員 許祐銘
滅蟲服務

在台灣，以我來說，平均每月服務的客戶數大約近百，而每日每項次的工作流程大致上分成三部分：一、詢問狀況、二、檢查環境、三、施作處理。

「最近米奇很多耶，四處亂竄，我們連食物都被咬了。」「一打開燈就看見到處都是小強在爬。」這些可能是詢問店家狀況之後的回覆，而需要更進一步去詢問發現狀況的位置或是何種食物被咬，以協助後續施作，檢查店家環境後，依照所發現的痕跡去判別蟲鼠的種類，再決定所使用的陷阱餌劑，最後將施作內容回覆客戶及記錄在工作APP裡做後續追蹤。



吉隆坡服務部技術員 KAMARUL AZRIN (KAY)
洗手間衛生管理



我是2017年7月加入吉隆坡史偉莎的技術員，工作性質與我之前的工作完全無關，因此，洗手間衛生管理對我來說是一個全新、從沒有接觸過的工作，一切從零開始學起。每個月我大約服務60個大小客戶，由於馬來西亞吉隆坡的交通是非常阻塞和停車位不足，所以我們都是靠電單車來處理日常工作，省去交通阻塞及尋找停車位的時間。可是最頭痛的是，這裡經常會在我們工作時間下起大雨而影響到下一個行程，而且這裡城市與城市之間也有一定的距離，可能要用上30分鐘時間前往下一個目的地。另外在這裡也有少數客人語言不通，無法表達他們的意思，這種情況只好麻煩公司的客戶服務員轉達資訊。試過遇到表面看起來很乾淨的尿缸，隱藏了陳年污漬尿石，用了差不多1小時的時間處理這個問題，當問題解決，客人對效果非常滿意，使我也感受到他的一絲喜樂。



人材”5”Rs



香港環保部主任 方曉明 吸糞及通渠服務



我加入環保部門(吸糞及通渠等服務)已有一段日子，目前我們每組同事每個月大約面對的客戶不過70個左右，看似不多，但實際情況的挑戰頗大，例如客戶要求的工作時間必須準時、安排的車輛是否與污水池的容量相稱、攜帶的吸喉管是否足夠(曾有客戶需用1,000呎吸喉，需用2輛車運送喉管)等，亦需要客戶提供足夠的現場資訊，否則工作會難以進行。有時更會面對有情緒的客戶，但為排憂解難一直是我們的服務宗旨，所以我們會妥善處理。

記得有一次在倒放污水的時候，由於缸罐太多固體而無法順暢排放令喉管淤塞，還沒有掌握原理的我居然把充滿氣壓向外排放的氣閥打開了，結果全身上下都是……



廣州物流部甲醛服務員 溫偉冬 除甲醛服務

來到一個剛裝修完畢的家居，塵灰碎屑及殘餘雜物還沒完全清理，東西也四處散落。在進行除甲醛服務前，發現客戶的傢俱表面布滿塵灰，這會影響除甲醛阻隔劑的滲透吸收，為達到最好的除甲醛效果，我和同事先幫忙清潔和整理傢俱。清潔完傢俱塵灰，封蓋好櫥櫃電器和其他雜件後，開始準備噴灑除甲醛阻隔，每個步驟我們都將細節呈現，配以解釋和後續注意提醒客戶。客戶都很滿意我們的服務，她對我們服務效果的認同，這就是給我們最好的回報！



人材”5”Rs



深圳技術部副經理 黃橋勝 霧化消毒服務



記得有一次，公司接到一個電話說要做空間霧化消毒，當時客戶很急很緊張，在電話上要求業務同事馬上報價並立即安排做服務，客戶的急迫程度有點出乎意料，但公司急客戶所急，很快就調動人手，優先處理個案。

拿著機器、所需要的用料及防護服等就驅車趕到現場，這是一棟辦公大樓的一層樓，大概有3,000多平方，共200多個辦公桌。客戶很急原因原來是有個員工在辦公室突然暈倒，那個時候正是H5N1的病例在深圳陸續發現的時候，因此其他員工都跑到樓下去了。如果業務停下，客戶的公司損失會很大，所以客戶想到我們有做空間霧化除菌消毒，就找了我們。

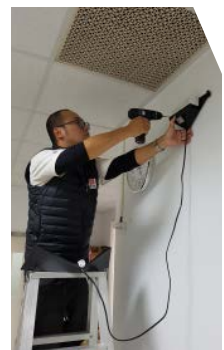
經過大約2個小時的工作，完成了空間霧化消毒，現客戶的員工可安心地在繼續作業。



台北技術部主任 呂品頡 香氣系統服務



每個月服務的飄盈香客戶，我們必須先「聞香」。何謂聞香呢？是指說先把自己假設為一個消費者，進到店內時的「味道」是否為我喜歡的或是是否舒服的？並詢問客戶是否需做調整。接著就開始我們的保養流程，與客戶溝通目前的香氣效果如何>補充香水>進行機體擦拭>測試是否正常運作。有時與飄盈香客戶閒聊時，他們的消費者確實於用餐後還會多買杯咖啡慢慢聊天，這證實了利用香氣營銷，可以使消費者停留在店內的時間會更多進而消費更多，也可增強品牌聯想及提升品牌價值！





家居臭蟲的防治



臭蟲在我國古時又稱床虱、壁虱。臭蟲屬於半翅目臭蟲科昆蟲，體扁寬、長4-5毫米、紅褐色、翅退化、呈鱗狀；臭蟲有一對臭腺能分泌一種異常臭液，此種臭液有防禦天敵和促進交配之用，臭蟲爬過的地方，都留下難聞的臭氣，故名臭蟲。臭蟲一般過群居生活，因此在適宜隱匿的場所常常發現有大批臭蟲聚集。不論是若蟲，或是雌雄成蟲，牠們都在晚上偷偷地爬出來，憑藉刺吸式的口器嗜吸人血；在找不到人血時，也吸其他動物的血。一隻臭蟲一般情況下5-10分鐘就能吸飽。人被臭蟲叮咬後，常引起皮膚發癢，過敏的人被叮咬後有明顯的刺激反應，傷口常出現紅腫、奇癢，如搔破後往往引起細菌感染。成蟲在隱蔽的場所交配後，把卵產在牆壁、床板等縫隙中，通常每次產卵總數可達100-200個。若蟲得不到血食，可活30天以上，成蟲得不到血食，通常可活6-7個月。

臭蟲主要棲息在住室的床架、傢俱的裂縫、牆壁、天花板、桌、椅、沙發、書架、被子褥、床墊接縫處、床席、枕套、窗簾等位置。棲息處所帶有許多黑褐色的糞跡。通常最活躍的時間段是在黎明，在黎明到來之前的一個小時處於高峰期。

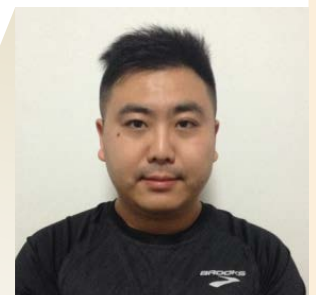
家居臭蟲預防的要素

- 1) 購買或使用二手傢俱時，應仔細檢查傢俱接縫位置是否有臭蟲的糞便或活體
- 2) 如果懷疑或證實接觸到臭蟲時，應儘快用熱水清洗衣物並烘乾



韓毅

上海蟲害控制部 營運部經理
進入PCO行業多年，持有有害生物防控員高級證書，
具有豐富的蟲害管理知識與現場操作經驗。



- 3) 外出旅行時需檢查床及傢俱，儘量不要將行李箱放置在床和地板上。離開時應檢查行李箱上是否有活體，以免將臭蟲帶回家中
- 4) 不要隨意將丟棄在路上的傢俱、架子、床墊等帶回家，因可能會將活體帶回家
- 5) 保持家居環境衛生，清除雜物，並保持房間內的乾燥通風
- 6) 操作時，應紮緊領口、袖口、褲腳口，塗擦驅避劑，防止臭蟲侵擾和帶回

家居臭蟲的防治方法

- 1) 對出現臭蟲孳生的床架、傢俱等，可搬至室外，儘量拆分傢俱，使用沸水（蒸汽也可以）對其縫隙、介面處緩慢移動澆燙，以高溫燙殺活體和蟲卵
- 2) 對出現蟲害孳生的衣物、床單等，可使用開水浸泡，對不能使用高溫浸泡的衣物可使用消毒粉或洗衣粉浸泡至少1小時
- 3) 被褥、床墊等出現蟲害侵擾時，需放置在烈日下暴曬至少4小時，並經常翻動
- 4) 屋內所有的傢俱、房屋的角落縫隙等，都要使用安全高效的衛生殺蟲劑進行全面的噴灑

需要說明的是臭蟲防治需要具有相當的專業知識與防治經驗。因為一個小小的疏漏就會導致臭蟲的死灰復燃。聘請專業的蟲害防制公司來為現場進行全面勘查，並製作現場報告與防治方案。客戶在專業的蟲害防治技術員的指導下，雙方密切配合，才能將臭蟲徹底控制。

員工見地

撰稿 | 上海地區總經理 黃莉



不忘初心

時光飛逝，2010年加入史偉莎的我，到現在已經8年多了，那個時候的我什麼都不懂，只是知道要努力工作，完成好上司交給我的每項工作。也從來沒有想過會有今天的職位。一切都是那麼的簡單，雖然每天都很忙，但是每天過的很充實。我覺得我的運氣很好，遇到一個很好的上司，他不嫌我是一張白紙，英語也不太好，還給了我機會，讓我嘗試。我在史偉莎的每個部門幾乎都做了一遍。從助理到採購、營運、財務、物流、銷售都做了一段時間。開始也沒有問為什麼，也沒有想那麼多，就是覺得要做好這份工作，好報答這個好上司，就是這麼簡單。但是沒想到，居然有一天我成為了上海公司的總經理了，這是我自己想都不敢想的。可能真的應驗了一句話「機會是留給有準備的人的」。而我的這些準備，都是因為當初的那份信念一路支撐著我走到現在。種因忘果這句話，我覺得用在我身上太貼切了。感謝每一位幫助過我的人。我會繼續努力，不忘初心，一路堅持，走好未來的每一步。



撰稿 | 廣州營運部客服 崔海冰

外出學習 【清潔篇】

在一次無意間聽到了可能要出去跟外勤同事學習的消息，聽辦公室的同事說的頭頭是道，剛聽到時覺得很新穎又有點抗拒，開始對史偉莎這安排感到好奇。當時處理客戶的投訴，大部分是靠辦公室的同事指導，別人怎麼說，我只能試著去理解著去處理，但是以聽到的資訊去處理，遠遠不足夠，所以也開始慢慢理解公司安排我跟外勤同事學習的原因。

外出跟外勤同事燕梅學習清潔的當天，從學習清潔所需工具用品，到更換香水的處理，再到洗水盤尿兜坐廁蹲廁的清理以及



護理。看似簡單，但要做好比想像中還難些，難的是需要耐心、細心、用心去處理，這些體會都是我在學習中頻頻出錯而悟出來的。除了這些我們還需要面對的，還有處理現場的客戶不理解的情緒，與客戶的現場隨機應變溝通能力也是外勤同事的一大難關，所以這次的學習不僅是感同身受，也從而更加拉近了我們跟清潔同事的距離。

撰稿 | 桃園技術部主任 古偉宗

不怕問題 而是解決問題



19歲那年我踏進了史偉莎團隊，對於滅蟲潔淨這行業是充滿疑問的，當時看公司有許多方面的資源，也還有很大的空間可以讓我好好發揮與讓自己更上一層樓，於是我決定先瞭解這個行業再好好規劃自己。

當時我只是個社會新鮮人，對於此工作內容覺得輕而易舉看了就會施作，亦不知道公司能給我什麼未來，再加上當時抗壓性低，公司、客戶方面給的無形壓力，沒想到3個月後狀況開始產生，就是有了許多客訴…愛面子的我開不了口詢問主管解決方法，不斷逃避找藉口，心想不能造成公司的損失，所以一度想選擇離開。原來幹部們一直觀察我發生的問題，在某日的傍晚約了我談談心事，指點我解決問題及安撫教導。「失敗為成功之母」，逃避無法改變現實甚至不知道自己的問題在哪，應抱持著跌倒了要想辦法站起來的心態來解決問題，慢慢的把問題排除，重上軌道。

8個月後上班時發生了一場車禍，感謝余先生、育偉經理不斷的關心及給予我鼓勵和精神上的支持，讓我堅持下去，休養後選擇回到史偉莎這個大家庭，公司還把我晉升為高級技術員。幹部們不吝嗇扶持栽培，也讓我明白我幹的不是工作而是事業與了解公司的宗旨，我相信史偉莎且改變觀念！現在榮幸晉升技術部主任，我相信以後我能面對更艱辛更困難的挑戰，因為幹部們曾經一點一滴的栽培，讓我紮根穩固，謝謝史偉莎這個大團隊給予我這麼大的平台讓我盡情發揮。

員工見地

撰稿 | 無錫高級技術員 張紅霞



在史偉莎的七個年頭

七年前的我是在蘇州做餐廳的保潔，日子好像一般普通的老百姓這樣平平淡淡。有一天我們店來了一個人清理衛生間，他的工作做得很仔細。熟絡後瞭解史偉莎這家公司，覺得這份工作多勞多得蠻好的，自己也想賺多點，所以就答應進去史偉莎了。

進史偉莎之前，我這個人很認生不愛和陌生人打交道，不會用手機，不會用ATM機，不會坐車，還會暈車。剛進時覺得這份工作很難，什麼也不懂，什麼也不會，普通話也說不好。頭半年時間裡對我來說真的很煎熬，很多次想過放棄。那時候我很怕回去開會，陳經理和我的普通話都不好，很多時候雞同鴨講。他說話也很囉嗦，所以有段時間他叫我回去開會我也不回他，心態越來越消極。他發覺我有問題，開始不斷跟我說道理，雖然有時候覺得他真的很煩，但他教會我很多東西。上海公司的何姐吳姐也給予我很多鼓勵和技術方面的指導，慢慢習慣也覺得他們講的很有道理。陳經理很用心的幫助我，跟我說了很多萍姐的故事，雖然素未謀面，但我想萍姐年紀大也這樣能幹，為什麼她行我不行呢。

2014年我們在無錫成立公司，我自己一個人在蘇州，陳經理也不是經常在，那個時候很艱難，有兩次自我拋棄的想法，但想起史偉莎，想起陳經理的好，感覺自己要學會獨立不能老是依靠他，我便咬起牙關挺下去了。就這樣慢慢習慣了這份工作，在過去這麼多年遇到很多很刁難的客戶，剛開始他們對我不放心，直到現在這些客戶都在服務，我們更成為好朋友。我一直告訴自己，用心做服務，多溝通，人家的不滿總會有理由，要不斷自我反思、改進。想客戶所想，急客戶所急，慢慢客戶也會認同和接受我。

我感覺史偉莎這平台很好，公司對我很好，工作也自由，更可以去不同地方見不同的人。以前很怕跟人說話，但習慣後也覺得蠻簡單的。作為一個農村出來的70後，我有很多東西不會，有很多的不自信，現在女兒說我比老家的同齡人厲害多，懂的東西更多。我以前從沒想過自己可以變成今天這個樣子。

在史偉莎的七年我總結了一些感悟：

1. 人不停進步，不然會給人追趕上，到時候憑什麼說自己是專業的。
2. 世界很大我們是很渺小，所以做哪一行都要有謙虛的心。所謂做一行，愛一行。
3. 自我檢討，先接受別人的批評。
4. 專業就是要摸清門道掌握規矩。
5. 沒有困難的工作，要調整好心態，不斷提升自己。

撰稿 | 香港培訓經理 許賢聰

不要吝嗇讚賞！

「你很幫得手，做得非常好，很感謝你一直為我們服務！」這是我們客戶對史偉莎技術員其中一段的讚賞說話。

上年中，香港史偉莎與推動讚賞文化機構「我讚！」(Praisage)推出「我讚幕後英雄」運動，為默默苦幹的前線技術員打打氣，送上正能量，讓其專業的工作態度和用心付出，獲得客戶的欣賞和認同，也能讓同事親身感受到客戶的表揚和鼓勵，一齊分享喜悅。「我讚！」團隊走訪過數百個客戶，收集客戶的打氣咭及錄製讚揚聲帶，更為表現出色的技術員安排送讚活動，邀請店長當面向同事送上讚賞的心意卡，一齊拍照留念。

史偉莎一直推行讚賞文化，“5”Rs關顧人材發展理念其中一個便是「認同」(Recognition)認同人材之表現，時刻予以表揚及肯定。我們不時收到客戶的電郵、電話及信

件，點名道謝及表揚服務出色的技術員，然後主管會在服務部員工大會上，公開讀出客戶對員工的讚美語句，這不單是對同事最大的鼓勵，也能樹立模範，推動其他同事做得更好。

上年史偉莎榮獲「卓越僱主之讚賞文化大獎」，實在要多得公司的堅持、所有同事的努力和客戶的支持，讚賞從不嫌多，無論是客戶對同事，主管對同事，同事對同事，一聲由衷的讚美、一張親手寫上的打氣卡、一隻讚好的拇指，也能鼓勵每天辛勞工作的前線後勤同事，繼續努力以心服務客戶，一同與史偉莎「讚」放光芒！



撰稿 | 香港物流及業務拓展部經理 楊再謙

分享賭博心得

今次想跟大家分享一下我的賭博心得。說起賭博，我麻雀、天九、牌九、大老二、番攤、大細、沙蟹、賭狗、賭馬、股票……每一樣都玩過。我對賭錢都很認真，很用心去學去賭，曾經為了賭馬而去學騎馬5年，希望可以透過騎馬去了解馬匹的血統、習性、性能等等；每次跑馬前，我都會做足功課，分析每匹出賽馬匹的排位、評分、磅位、配備、晨操、路程、場地性能、血統、往績、狀態、騎師騎技、馬房動態和馬主門志等等，我花費了讀博士研究生的時間、精力和心血來研究賭馬，幾十年來傾盡心血的賭博，結果我贏了十個字這就是：

一貧如洗 / 二袖清風 / 三餐難度 / 四壁蕭然 / 五臟俱損
六親不認 / 七竅生煙 / 八面埋伏 / 九死一生 / 十分後悔

於是，我開始面壁，面壁十年圖破壁，終於給我悟出一個必勝之道：「要賭，就在事業上賭」。雖然在事業上賭，不一定會贏，但可以保證的是，一定不會輸。

如果你把研究賭博的博士研究生的時間、精神、心血用來研究怎樣做好每日的工作、怎樣做好服務、怎樣可以令客戶更加滿意，怎樣去推高你的銷售業績，我相信，你一定有所突破，你一定會得到欣賞和讚揚、你一定會創新高峰、你每日都能享受工作帶給你的樂趣和滿足感，你每日都有可能創造事業新高峰！

最後，祝大家事事順利，開心每一天。



由心出發



我不懂

正所謂一年之計在於春，踏入新一年，今年大家有什麼大計，又想達成甚麼目標？

較早前集團主席在公司秋季遊學營時分享「蛻變」的重要及必要性，言猶在耳。在新一年，筆者也想「蛻變」一下，嘗試以「三不三懂」原則，持續學習管理之道，提升自己能力及素質。期盼在新一年默默耕耘，讓自己及身邊的人和事都一切安好及幸福。究竟甚麼是「三不三懂」？三不就是「不放下屬」、「不怕新責任」及「不輕易放棄」；三懂則是「懂身體力行」、「懂珍惜同事」及「懂感恩團隊」。

不放下屬

有些主管表面說對下屬信任，吩咐下屬自行處理工作，任其發揮，卻沒有給予清晰指引及監察，甚麼都不管。然而，這種盲目的信任卻變成了放任，造成下屬對主管不信任及失去信心的鴻溝。況且，下屬遭遇難題時多會猶豫退縮，這時候主管更必須主動介入，給予明確指示及支援，不能任意放任他們，否則會導致工作失利。因此，主管再忙，也要騰出時間與下屬了解工作進度，這才是信任下屬的表現。

不怕新責任

很多主管在取得工作成果後便停留在其舒適圈內安享生活，放棄持續學習及迎接新挑戰的心，這種思維成為了公司停滯不前的障礙。倘若主管有居安思危的心思，就會明白願意肩負新責任雖苦，卻成就公司持續發展。因此，主管面對新責任是不應借故推搪，反之視為一個公司對自己重視、認同及學習的好機會。若有這心態這又何愁大事不成嗎？

不輕易放棄

人或工作不會永遠順風順水，當遇到困難時，我們要態度寬容，保持冷靜，處變不驚，並多花氣力去尋找問題根源及妥善解決，切勿因小事放棄。正如羅馬亦非

能一天建成，放棄只會落得一事無成。成功者永遠不會對困難說不，只會全力逆流而上，衝破一切障礙，取得最後成功。

懂身體力行

相信為人父母者應該明白「身教」的重要性，若果其身不正，怎能教出好子女。職場上也一樣，正所謂上樑不正下樑歪，因此主管更要身體力行，為同事做一個好榜樣，賺取他們的尊重、認同及支持，讓工作能事半功倍。

懂珍惜同事

每個同事都有優點及缺點，主管需要懂得「用人所長，補人所短」。學懂欣賞同事的好處，加以利用和發揮，並在適當時候給予合適的嘉許、支持及獎勵。切忌「只用長不補短」，適時要提點同事的不足，並給予指導及學習機會，讓他們經歷不同鍛鍊，從錯誤中學習，讓他們慢慢成材。否則員工只會認為在公司只有付出沒有收成，內心失衡導致人才流失。

懂感恩團隊

在任何團隊比賽，無論你如何優秀，都總不能以一己之力取得最終勝利。你的團隊就是你的臂膀，能助你一展所長，增翅高飛。要時刻緊記感恩團隊給你表現及取得成就的機會。沒有團隊，你可能甚麼都不是。

其實，史偉莎3“5”理念內「成就自己，必先成就別人」亦給了筆者一個信念，要在職場世界要取得成就，就必須依靠團隊才成。因此，主管需要對下屬有珍惜及感恩的心，赴全力培養下屬成才，給予下屬信任及支持，以身作則，共同努力及不畏懼面對新工作挑戰。相信我們若有這樣的堅持，成功便會接踵而來。

王耀海 Chris

香港關顧人材及行政部經理





人鼠大戰 最後勝利的會是...



老鼠繁殖能力高、生存能力更高，牠們亦會傳播疾病及影響食品安全。現在除了在街上或食肆地方出沒，更走到住宅地方搗亂令人心惶惶，到底在家中可如何應對？

要對抗鼠患可先從以下簡單方法入手：

停止食物供應

最簡單卻是最有效的方法，把食物及垃圾封好就可斷絕老鼠的食物來源。



經常清潔家居

減少堆積家中雜物、經常打掃家居以免提供老鼠的安樂窩。



設置陷阱

坊間有不少人介紹捉老鼠的陷阱，原理大概以食物作誘餌，然後把牠們關起來。



若情況持續發生並愈趨嚴重，則有需要請專業人士幫忙，畢竟老鼠身手敏捷而且聰明：

上門勘察

了解老鼠出現的數量、頻率、種類及發生位置。



使用黏鼠板

黏鼠板應放置於老鼠活躍的地方上，如沿著牆壁或暗角位。

以鐵絲網加封間隔

若發現任何有機會讓老鼠進入家中或匿藏的地方，應立即以鐵絲網加封；亦應修補破損的紗窗或木門等，以防止老鼠入侵。



放置藥餌

有需要時，更需要放置藥餌，制定控制點，定期更換藥餌和補充控制。

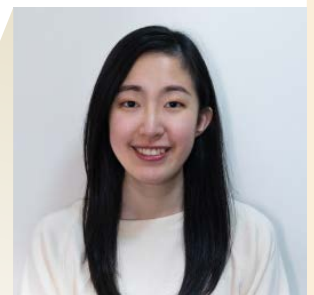
鄧芷筠 Fion

香港市場部推廣助理

資料及圖片來源

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

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



史偉莎CSR



史偉莎慈善基金會由2013年成立後，啟發了史偉莎人的向善心，透過圓桌會和各地精英會的推廣，舉辦了多項愛心募捐和籌款活動，冀能幫助更多有需要的人。各地區同事們更自發組織和參與不同的公益活動，大家攜手行善，讓善的力量不斷壯大，讓世界更美好！

2018年愛百福慈善活動

撰稿 | 廣州地區總經理 馬貴琴

史偉莎可愛的同事都用自己的方法表達「不因善小而不為」的慈善！我們堅持關注社會上的弱勢群體，從生活上和社會行為上去關心到這類群體，所以廣州史偉莎義工隊伍周日都會到安老院探望老人。

華南區同事們每年都會自發認購愛百福視障培訓公益機構的愛心檯曆，並在領取慈善檯曆後拍照留念，大家齊齊體會「贈人玫瑰，手留餘香」的快樂！「窮則獨善其身，達則兼濟天下」這個在慈善上也是一樣，不管是多大多少的力量，施比受更讓人快樂！



福州同事領取
慈善檯曆



中山同事領取
慈善檯曆



重陽節慈心安老院攤位遊戲活動

撰稿 | 廣州地區總經理 馬貴琴

重陽節前夕，廣州史偉莎30名同事在廣州慈心養老院蒼萃一堂，通過遊園活動向長者傳遞美好祝福和關愛，並開啟一場溫馨美好的音樂盛宴，使這個小院在秋意已濃的季節裡深情款款。

早上8時先到場幫忙把300份禮物包全部入袋分裝好，一邊把橫幅掛起，一邊根據平面佈置圖擺放好遊戲攤位的桌椅、道具和小獎品。遊戲開始前，部份史偉莎同事走到房間邀請及協助老人家坐電梯到一樓大廳玩遊戲，拿禮物。另外8名男士分別在1 - 4樓電梯口做好疏導人流工作，協助老人家及義工進出電梯；另有2位史偉莎男同事則負責在大門口的前台，照顧來玩遊戲的老人家，讓他們按著路線，列隊排好，從1 - 6號攤位順序來玩遊戲。

樂趣無窮的遊園活動在長者「盼星星、盼月亮」超級期待心情中拉開了序幕，活動現場熱鬧非常：套圈圈、夾乒乓球、擲飛鏢、滾保齡球、投籃、層層疊各種攤位遊戲，當然都難不過老人家們，他們盡情嬉戲，好像完全忘記了自己本身的年齡，仿如天真無邪的孩童般歡欣雀躍。

10時左右，廣州史偉莎準備了300份小禮品分派發到每一個老人的床位，確保人人有份。之後是表演環節，準備好音響設備及節目，還派出精英會會長的Ricky負責唱歌助興，還有些同事負責表演歌舞。

最後，啟願者義工機構還頒發了一面錦旗，感謝我們廣州史偉莎的員工長期參與週末的長者探訪活動，同時作為本次活動的贊助商！是次活動經費是由廣州同事募捐善款，熱情贊助了豐富的攤位遊戲獎品及300份的長者人手禮物。精英會會長Ricky和副會長孝雲用心籌畫和組織！感恩公司各個部門同心協力，積極支持，堅持真、善、美！

史偉莎CSR



915「孝愛共融」中秋長者探訪

撰稿 | 香港市場部推廣助理 鄧芷筠 Fion

香港的「史偉莎慈善基金會」於中秋佳節都沒有怠慢，參與由慈善團體一兩地一心舉辦的「孝愛共融2018」。我們20多位義工探訪多位獨居長者及夫婦，送上應節食品及生活所需；基金會亦贊助活動部分物資，提早在節日前為大窩口邨內的長者們送暖。

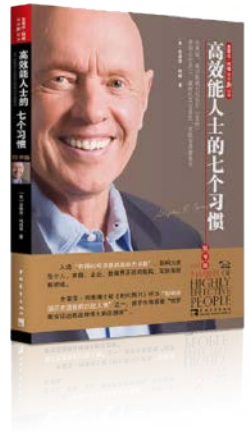


與文成長

《高效能人士的七個習慣》

主要內容

有個很適用的詞語叫做「道先術後」，對應到Stephen R.Covey的書裡應該就是「世界千變萬化，只有原則恆古不變。」



讀後感想

讀到第一章最大的體會就是作者認為不管時代如何演變，我們的先哲所宣導的誠信、正直、忠誠、勇氣、耐心、勤勉、樸素等金科玉律的品德都應該從始至終被貫徹執行。也就是講說生活就像一場修行，道是內心的境界如禪，術為外在的修為如知識、能力。道是術的基礎，術是道的體現。精神與品德就是道。有道才能成就更高的術，有術無道只能是一個普通的人。

以終為始。這個原則著實不太好理解，我的理解是我們應該用我們想要的未來來指引我們的現在，而我們想要什麼樣的未來取決於我們堅持什麼樣的原則，所以這個習慣最終指向了以原則為中心的生活。選擇的結果其實並不重要，重要的是選擇背後的原則。我們不應該把自己的生活建立在某個人身上或者某種物質身上，因為建立在這些外部事物基礎上的生活不能很好的給你安全感，人生方向，智慧以及力量。只有建立在原則上的生活，才能給你一個強大的內心，明晰的方向，高人一等的智慧以及無窮的力量，讓你以不變應萬變。原則要在習慣一的基礎上才能形成，你需要積極主動的瞭解自己，懂得為自己負責，對最基本的道德理念和對正確的人生觀，社會觀以及價值觀有清楚的認識。

書中寫到：「修生勵志沒有捷徑。收穫法則始終發揮著支配作用一種瓜得瓜，種豆得豆，不多也不少。公

正的法則也不可動搖。」這句話讓我思考琢磨了很久。是的，這個世界非常公平，偉大的夢想都是從一個微不足道的小事開始，如果我們希望成為一個優秀的人，就要從平時的點點滴滴開始，去感受體悟，不停的改變自己的陋習，否則只能是永不可實現的夢。人的強大來源與內心的強大，內心的強大來源與思想，讀書可以幫助我們拓展自己的思想，鍛煉不僅幫助我們的身體強大，更是讓我們將「積極主動、以終為始」變成習慣，每日的鍛煉會不停的提醒我們，如何去做。

說白了，就是你自己什麼也不是的時候，根本談不上什麼人際關係。書中所提到的自製與自知之明是良好人際關係的基礎，首先自己具備一定的關鍵能力以後，才能吸引到其他人。並且，人與人之間的交往都是需要情感投資的。否則，吸引的也是一群予己不利的朋友，絕對不會是什麼健康的人際關係。最後，這節提到的情感帳戶的對我自己理解人際，處理家人、同事、朋友和客戶之間都有很大的幫助。





千年不變值九元



我們的祖先很善於發明，但屢屢不善於發揚，這是很可惜的。

話說，七巧板的意念沿於北宋時期，一直發展到明末清初，正式成為現在的設計形式，稱為七巧板。這是中國民的傳統小玩兒，曾深好小孩子歡迎。

七巧板只得七塊，玩來玩去都是同一個格局，沒有甚麼變化，不到15分鐘已玩到熟練，無可再玩了。

我們看看外國相同的玩兒又如何呢？可以舉樂高LEGO為例。70年前亦都起源於簡單的設計意念，只是有2乘4積木的一種設計，比七巧板更簡單，沒甚麼特別，參與者必須憑自己的創意，設計及砌出各種不同的物件，如小汽車、小動物等等。

後來逐漸發展，為玩家提供更多不同形狀的積木，可塑性大大提高了，創作意念層出不窮，越來越受歡迎，終於風靡全世界。樂高積木可以賣至過千元一盒，對比七巧板只值九元，情況實在懸殊。

七巧板只有一個答案，容不下甚麼創作空間，LEGO則無標準答案，鼓勵參與者隨心所欲，按自己的想像，隨意發揮，因此被視為有啟發性的遊戲。LEGO的生命力沿於萬萬千千的參與者，所以會歷久不衰，其包容性之大，是七巧板望塵莫及。

簡而言之，七巧板雖有歷史，但無變化，漸被市場遺忘，落得慘淡收場。LEGO卻把簡單的意念發揚光大，越搞越活、越活越貴、越貴越受歡迎，成為了3歲至80歲的寵兒。

由此可見，發揚比發明重要，很少人能產生突破性的發明意念，但不打緊，因為發明者未必懂得發揚，默守成規會令產品奄奄一息，不斷改良，可以提升產品的生命力，生生不息。

若要企業長青，不斷改良，迎合市場，就是致勝的關鍵。



鄭柏禮 Paul

企理－企業管理顧問有限公司及香港中小企業發展研究中心首席顧問，擅長研究及培訓企業壯大，近年專注撰寫企業傳記，包括稻香集團的《得稻多助》、太興飲食集團的《方圓興大》、陽光洗衣集團的《洗出美麗人生》。





枸杞·紅棗·雞蛋

隨着時代變遷，人類社會工作由以往的勞動型，已逐漸轉變為以服務為主的智慧型。勞動主要令人耗氣，而思考主要耗血！但我們的飲食並沒有因此轉變而加以應對，以致現代人的血液，不論質與量，皆隱隱地漸漸出現了不足的趨勢。

人體的血液是一個載體，負責提供臟腑的營養及代謝物的回收，而氣是動力，推動血液，流行於一身，以維持身體臟腑的功能活動。如果沒有足夠的載體，氣就會出現失控，產生心跳、哮喘、氣脹等病狀。筆者今期介紹三種兼具養血藥效的食材，給大家作為日常血液的補充劑。

枸杞子，性微溫，入肝、腎、脾經，既補肝腎之陰，亦補肝腎之血，所以有滋肝補腎功效。張錫純《醫學衷中參西錄》：「枸杞子，其性善明目，退虛熱，壯筋骨，久久服之，延年益壽。」虛症耳鳴、眩暈，或因長時間面對電腦工作所引致的眼矇，療效頗佳。

紅棗，性溫，味甘，歸脾、心經，功能補中益血，養心安神。民間有「天天食紅棗，一生不顯老」之說。現代醫學研究亦指出，紅棗含有蛋白質、多種氨基酸、胡蘿蔔素、鐵質、磷質和各種維生素等。對於思慮過度，或因其他原因而引致的心血不足，出現心悸、眩暈的病患者，嚼服紅棗數枚，有減輕症狀，

甚至消失。紅棗，除了能夠補心血外，又能滋養脾血，使統血的功能更有效發揮。雖然紅棗益處甚多，但也不是所有人皆適合，如果是體質燥熱、糖尿病患者，宜酌情選用。

雞蛋，味甘，性平，入心、腎、脾經。善於滋腎補腦，補脾養心。在東漢時代，著名醫家張仲景已用其入藥，《金匱要略方論》載有百合鷄子黃湯，以鷄子黃養陰潤燥，滋胃津；配以百合，養陰清熱，治療虛煩發熱和胃失和等症狀。

坊間不少人擔心膽固醇過高的問題，食用雞蛋時，只吃蛋白，不吃蛋黃。事實上，人體內的膽固醇主要由肝臟製造，來自膳食的膽固醇只佔一小部份，吃雞蛋對體內膽固醇含量影響不大。雞蛋的營養成份和我們身體內的「氣」、「血」資源非常相似，能輕易被身體吸收利用。而且雞蛋有補而不燥的特性，多吃也不會影響身體。每天補充一至兩隻雞蛋，實經濟又有效的補身方法。

身體的運作是一個不斷消耗和補充資源的過程。白天工作消耗，晚上睡眠補充。故充足的休息和睡眠是第一步，其次是減少工作上的勞累消耗，加上適量運動，配合合適的養血食療，才能維持健康的狀態。

宏法

香港註冊中醫師，曾任職中醫臨床及科研工作，現致力透過文字道出中醫真諦及分享行醫點滴。

宏法



十字韌帶斷裂

Phoebe是一名長時間於室內工作的OL，對運動本來無甚興趣，唯獨最近兩年愛上了玩Snow Board，每年最少要去日本滑雪一次，順便浸溫泉及購物。

事情發生在二個月前的東京郊區之旅，勇於嘗試的Phoebe想挑戰難度，選了一條高手級的新雪道。一進雪道不久她便發覺控制不到Snow Board的速度，最後更失速跌個人仰馬翻。混亂中她聽到「咔」一聲，其餘卻一切正常，爬起來後亦只有輕微「不自然」的感覺。眼看自己仍然能夠行走，Phoebe心想：「幸好沒斷骨！」，所以當時及回港後並沒有即時看醫生。但二個月過去了，雖然並沒有明顯痛楚，但Phoebe發覺左膝一直有些微腫脹及隱隱作痛，行路間中會覺得左膝有「甩甩下」（註：鬆脫的意思）的現象，追巴士更是力不從心。最後Phoebe看了骨科醫生，做了磁力共振(MRI, Magnetic Resonance Imaging)，得出的結論是：確實沒有骨折，但前十字韌帶斷了，需要做十字韌帶重置手術。

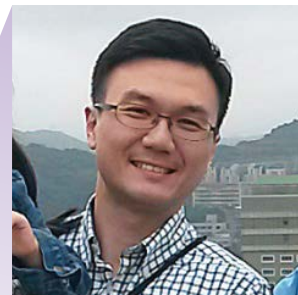


這次Phoebe不敢怠慢，完成手術後數天便遵照醫生指示，接受門診物理治療。物理治療師從多角度檢查有沒有常見的術後併發症，並計劃未來的復康訓練：手術後發炎是否嚴重？關節有否變得僵硬而令到關節不能正常活動？大腿前方的四頭肌(Quadriceps)及後方的膕繩肌(Hamstrings)有否因不良步姿或缺乏運動而引致肌肉萎縮？病人居住環境及工作性質對雙腳要求如何？病人對運動表現的要求等。一般來說，由最初階段處理發炎及疼痛問題，跟著進行關節活動幅度舒整，再進行肌肉訓練，到最後病人經肌肉耐力、速度、協調及反應鍛鍊後可以重回受傷前的運動，整個療程為時約四至六個月！

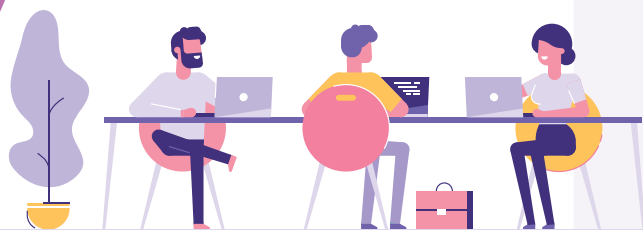


謝詩聰 Albert

香港、澳洲註冊物理治療師
www.bethesda.com.hk



心中有富



不怕豬一樣的隊友

《西遊記》中有四大主角，分別就是唐三藏、孫悟空、豬八戒和沙僧：

唐三藏自然是取西經中團隊的領袖，他雖然沒有孫悟空和豬八戒高強的法力，也沒有沙僧的力氣，但他卻能夠駕馭三人，指導徒勞取得西經。

孫悟空可以說是團隊中最機智和敏捷的，他甚至比唐三藏更早發現前路的陷阱和危險，他同時懂得七十二變和十八般武藝，多次救回師傅的生命。可惜，他有一缺點，就是行事衝動，而且恃才傲物，有時候聰明反被聰明誤。

豬八戒的功力當然不及孫悟空，平時他只是幫唐僧拉馬（孫悟空一定不會想做這工作），膽子小又愛偷懶，有時更會製造問題。但他對師傅絕對忠心，當師傅遇到危險時，他會馬上收起平時弱小怕事的樣子，勇敢走出來施以援手。

沙僧在團隊中最像凡人，他本身沒有甚麼法力，機智度也是眾人中最低的，但是他的服從性卻是最強的。只要是師傅和師兄的要求，他都馬上做到，可以說是眾弟子中最任勞任怨的、最單純的忠僕。

正如阿里巴巴的創辦人馬雲所說，《西遊記》中的四師徒是最佳的團隊組合，眾人各有長處，也有不足的地方，最重要的是他們能夠互補不足。作為領袖

的唐三藏起著鼓勵作用，他本身有一種魅力讓人甘心追隨他，眾人朝著目標一同進發。

唐三藏是名義上的主管，只提供計劃的大方向和規則，實際上的執行者卻另有他人，這與馬雲在公司的角色相似。馬雲常說自己肯定不是團隊中最厲害的，起碼在電腦知識方面他不是專才，強調自己是「外行人管內行人」。他本來是位英文老師，對電腦一竅不通，但是他同時是消費者，明白市場需要甚麼。

憑著這份洞察力，馬雲鼓動到一群志同道合的朋友，結果創立了阿里巴巴。與他一起打拼的隊友就如孫悟空、豬八戒和沙僧一樣，能力各有不同，但他用人唯才，不問出身，阿里巴巴就是這樣發展起來。他的一句「外行人管內行人」，亦突顯了他的大智若愚，將榮耀歸於下屬，自己從不邀功，這份賞識之情便輕易打進員工的心坎裡去。

《西遊記》的場景正正是一個企業的縮影，有人的地方，就會有矛盾。由於各人的經歷不同，邏輯思維也很難一致。每位員工有著不同的特質，有的鬼主意特別多，卻做事馬虎，粗心大意。有的則做事細心，責任感十足，但卻創意欠奉。一個優秀的主管不需要每件事情都事必躬親，只需要因應不同員工的性格和能力，將不同的任務分配給最適合的人選，發揮最好的化學作用。

司徒永富

鴻福堂集團執行董事，身為企業家，但同時一人身兼多角，包括副教授、演講員、寫作者。著有《老闆要的不是牛》、《唔緊要一心中有富的人生智慧》等。





心態的力量



這是一個著名的心理學測驗。佛洛德是奧地利著名的精神病醫師、心理學家、精神分析學派創始人。幾個學生向佛洛德請教：「心態對一個人會產生什麼樣的影響？」他微微一笑，什麼也不說，就把學生們帶到一間黑暗的房子裡。

在他的引導下，他們很快就穿過了這間伸手不見五指的神秘房間。接著，佛洛德打開房間裡的一盞燈，在這昏黃如燭的燈光下，學生們才看清楚房間的佈置，不禁嚇出了一身冷汗。原來，這間房子的地面就是一個很深很大的水池，池子裡蠕動著各種毒蛇，有好幾隻毒蛇正高高地昂著頭，朝他們「滋滋」地吐著信子。就在這蛇池的上方，搭著一座很窄的木橋，而他們剛才就是從這座木橋上走過來的。佛洛德看著他的學生問：「現在，你們還願意再次走過這座橋嗎？」學生們你看看我，我看看你，都不作聲。過了片刻，終於有3個學生猶猶豫豫地站了出來。其中一個學生一上去，就異常小心地挪動著雙腳，速度比第一次走過來時慢了好多；另一個學生戰戰兢兢地踩在小木橋上，身子不由自主地顫抖著，走到一半，就慢慢地趴在小橋上爬了過去；第三個學生乾脆蹲下身不走了。「啪！」佛洛德又打開了房內另外幾盞燈，強烈的燈光一下子把整個房間照耀得如同白晝。學生們揉揉眼睛再仔細看，才發現，在小木橋的下方裝著一道安

全網，只是因為網線的顏色極暗淡，他們剛才都沒有看出來。佛洛德大聲地問：「現在，你們還願意再次走過這座橋嗎？」學生們沒有一人做聲，「你們為什麼不願意呢？」佛洛德問道。「這張安全網的品質可靠嗎？」一學生心有餘悸地反問。

佛洛德笑了：「現在，我可以解答你們的疑問了。這座橋本來不難走，可是橋下的毒蛇對你們造成了心理威懾。於是，你們就失去了平靜的心態，亂了方寸，慌了手腳，表現出各種程度的膽怯！這就是心態對人行為的影響。」心態影響人的能力，能力影響人的命運。我們每個人都是一座天生的寶藏，從來沒有所謂的“命運安排”。很多時候，在面對人生各種挑戰時，也許失敗的原因不是因為勢單力薄、能力差、智慧低下，也不是沒有把整個局勢分析透徹，反而是把困難看得太清楚、分析得太透徹、利益得失考慮得太詳盡，才會被自己的心態嚇倒，舉步維艱。

自我設限，等於謀殺自己的潛能。縮手縮腳，永遠難成大事。起點太低，不是成功的障礙。安於現狀、逃避挑戰才是對個人能力的最大束縛。

月亮老師

連續十年從事上市集團公司人力資源、銷售團隊管理工作。精通企業內部管理，自2004年開始從事專業培訓授課工作，擅長將心理學與團隊建設、企業管理相結合，管理實例具體，直擊企業績效。



有讚友壇



《我讚！焦點》 分享城中讚賞熱話

我讚!
praisage
Praise to Cheer



撰稿：陳偉業 Danny |
Chief Praise Maker

2012年創辦全球首個讚賞平台：
praisage.com，立志透過推動讚賞文
化，為世界傳播愛與光，無成有終。

嘉許 (Recognition) 與讚賞 (Appreciation)， 是兩個截然不同的概念。

餐飲連鎖集團老闆，在回應企業是否已具備讚賞文化時回應說：『當然有！首先，我們每月有「勤工獎」，獎勵沒有遲到/ 缺席員工；然後每季我們有「額外花紅」，給予神秘顧客報告最高分的店舖；每年秋天，我們會舉辦旅行、親子活動；年尾還有週年晚宴，宴請員工，更有大抽獎…』

以上所提到的，就是讚賞嗎？對嘉許與讚賞概念之錯認，使不少機構花了不少資源與心力，卻仍然換不到大部分員工的向心力，以及能讓他們確切感受到公司的尊重與認同。以下簡單闡述兩者三大主要分別：

	嘉許	讚賞
焦點 (Focus)	達標者在特定範疇下可供量化之表現或成就 (Doing)	從任何員工個人之本質(Being)出發，不需被量化或與表現掛鉤
型式 (Format)	有時間性或屬固定安排，眾人所接收的嘉許方式/ 內容差異性不大，較機械化	無論員工在失意或得意時也可給予，方式/ 內容需因人而異，較人性化
起動者 (initiator)	由上而下推動，有機制配合，需經過策劃及部署	360度，每人也可推動，主導性強

我們是Human Being，不是Human Doing啊！能獲得企業嘉許。往往只是金字塔頂層的「達標者」，員工比例通常不多於5%。那其他未能達標的95%呢？他們在預設的「遊戲規則」裡，雖未能到達「嘉許線」，但那代表他們的內在本質或價值，如善待別人、考慮周詳、具同理心、富幽默感、願意付出……等，不值得被認同和讚賞嗎？

‘Praise their being for a better doing’—更好的表現，從讚賞對方的特質開始。你的機構，是在推行嘉許文化，還是讚賞文化？





為服務業送上窩心讚賞驚喜

得讚主角Kelly在將軍澳Popcorn一間餐廳工作，被「讚賞家」稱讚會主動跟單，又會主動提醒所點的菜式不適合外帶，建議在席間吃完。懂得站在顧客的角度著想，給出最適合的意見，而不是呆板地執行指令，讓人印象難忘。

遇到送讚小隊的驚喜探訪，Kelly一直笑說：「那麼客氣呀！」，氣氛非常融洽呢！在與她談話的過程中，也會不自覺被她的溫暖笑容所感染，不會有初次見面的尷尬，反而有種像家人一樣的親切感覺。

小編感言：出外用膳仍能感受如「家」一樣的溫暖窩心，真是難得，尤其是在節奏急促的香港！這次「讚外賣」令我反思：平時我待人夠用心嗎？或是有時候也只會點到即止，與人保持最基本的禮貌。Kelly不僅有禮，並願意站在顧客角度著想，給出溫馨提示，真值得我們學習！



Kelly得知獲得讚賞後，笑得非常開心，對她來說被人欣賞會帶來莫大的鼓勵



一掃即看Kelly獲讚的故事！

我心寫我心

成功背後的秘密

說盛智文的成功，很多人會立刻聯上到「蘭桂坊之父」或「The Mouse Killer」。筆者曾於分享會中，聆聽他的創業故事，以及成功背後的秘密。以下撮要這位70年代初來港、家喻戶曉的香港人，分享他的10個成功要訣：

1. Think Big, be the first in the world. 從大處著眼，成為世界首個。
2. Ideas need to be scalable, not just serving one district 想法須屬擴展性，不能只服務一個區域。
3. Break the norms 打破規範。
4. Build a strong team around you 為自己建立強大的團隊。
5. Understand your strengths and weaknesses 認清自己的優缺點。
6. As a leader, have a vision is most important 作為領袖，擁有願景是最重要的。
7. Never be close-minded, be approachable 放下成見，敞開自己。
8. Think as you're the customers, not the boss (otherwise you will become arrogant) 用「我是顧客」而不是「我是老闆」的思維，否則你會變得自負。
9. Don't be afraid to make mistakes 不要害怕犯錯。



10. Don't procrastinate, stay ahead of the curve 不要拖延，走在趨勢的最前面。

在台上台下均笑臉迎人的Allan，最令我印象深刻的，是他最後的結語：「追逐財富，從來不是我工作的動力，財富是伴隨快樂而來的！」創立推動讚賞文化的事業，是百分百的快樂。心靈富足，莫忘初心，才是最重要。



港澳地區

香港

香港九龍新蒲崗爵祿街33號6樓
(852) 2302 0991

澳門

澳門慕拉士大馬路185-191號
澳門工業中心10樓B座
(853) 2871 9588

台灣地區

高雄

高雄市前金區成功一路303號
(886) 7 271 0018

台北

台北市士林區延平北路六段419號
(886) 2 28106366

桃園

桃園市中壢區民權路四段281號
(886) 3 287 2290

台中

台中市北屯區文心路四段752之9號10樓
(886) 4 2236 7125

台南

台南市永康區東橋一路590號
(886) 6 302 7500

華東地區

上海

上海市徐匯區田州路159號12單元1樓
(86) 21 3466 3108

南京

南京市鼓樓區黃家圩路41-1號
紅山創意園A5棟
(86) 25 8969 1136

無錫

無錫市新區湘江路2號金源國際B座
707-708室
(86) 510 8821 3822

武漢

武漢市江岸區解放大道2044號
江城商務大廈315室
(86) 27 6230 0082

杭州

杭州市濱江區濱盛路1870號
新世界·鉞悅軒2010室
(86) 571 8538 3906

華南地區

廣州

廣州市天河區東圃車陂路黃洲工業區
大院內自編8號第一層西
(86) 20 3426 3976

珠海及江門

珠海市香洲區翠前北路三街118號1棟
(森宇國際大廈)2202室
(86) 756 322 3423

中山及肇慶

中山市西區優格國際二期8棟105卡
(86) 760 8823 7369

佛山

佛山市南海區桂城街道夏南路61號
創越時代文化創意園4座509-511
(86) 757 8622 3262

福州

福州市鼓樓區東街街道東街121號
新亞大廈16樓03室
(86) 591 8750 5755

南寧

廣西南寧市青秀區民族大道100號
西江大廈A座1003房
(86) 771 578 5760

深圳

深圳市福田區車公廟泰然九路1號
盛唐商務大廈東座602室
(86) 755 2594 9913

東莞

東莞市莞城區八達路140號恒豐大廈
13樓1304號
(86) 769 2303 4778

長沙

長沙市芙蓉區人民東路516號西街花園
B19棟105號
(86) 731 8992 3466

海南

海南省海口市振興南路26號
美舍苑3棟首層
(86) 898 6539 4489

廈門

廈門市思明區浦南一路37號樓
第二層201單元
(86) 592 228 7530

華西地區

重慶

重慶市渝中區長江一路1號中華廣場2樓
(86) 23 6366 0630

成都

成都市青羊區北大街19號正成財富領地3棟308室
(86) 28 8597 2082

西安

陝西省西安市未央區鳳城一路12號
中城大廈12樓06室
(86) 29 8961 8848

華北地區

北京

北京朝陽區廣渠東路唐家村5號佳之興物業3-115
(86) 10 5166 5582

天津

天津南開區南開二緯路與南開二馬路
交口西北側鳳儀園1-3-1202
(86) 22 2755 5862

東南亞地區

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

史偉莎集團旗下

生機源(香港)有限公司

香港九龍新蒲崗大有街36號華興工業大廈9樓C座
(852) 3575 2575
www.biocycle.com.hk

生機源專業清洗服務有限公司

香港九龍新蒲崗大有街36號華興工業大廈9樓C座
(852) 3575 2575
www.biocycleac.hk

瀛峰有限公司

香港九龍新蒲崗大有街36號華興工業大廈9樓C座
(852) 3575 2555
www.biokill.hk

香港潔淨水有限公司

香港新界葵涌大連排道35-41號金基工業大廈
19樓C室
(852) 3466 0000
www.hk-water.com

RENAUD LIFESTYLE PRODUCTS LIMITED

香港九龍新蒲崗爵祿街33號6樓
(852) 5804 4760
www.renaud.hk

瑞洛環境科技(上海)有限公司

上海市徐匯區田州路159號15單元207室
(86) 400 920 3910
www.renaudair.cn

