

360° 史偉莎

issue  
04  
12.2016

 LBS LBS Group  
史偉莎集團

保障健康 · 潔淨世界

我們的願景  
成為衛生行業國際領導者

# 目錄



編輯  
陳巧萍 Doris  
林海燕

美術  
Keith Design

發行情量 28,000本  
繁體 香港印製 15,000本  
台灣印製 5,000本  
簡體 香港印製 8,000本

《360° 史偉莎》電郵  
lbsmagazine@lbsgroup.com.hk

版權所有，不得翻印

- 03 編篇有您
- 04 集團理念
- 05 主席交心
- 06 夥伴第一  
香港娛藝(UA)院線
- 08 追蹤史偉莎
- 26 圓來如此
- 27 由心出發  
邁向「學習型組織」
- 28 人材“5”Rs  
優秀員工得獎感言
- 30 新知灼見  
新產品服務介紹
- 32 成功秘笈  
真·大師傅！  
成功無捷徑，堅持創舞台
- 36 員工見地
- 42 史偉莎CSR  
探訪及關愛山區兒童活動
- 44 蟲蟲特攻  
酒店、餐飲行業的有害生物控制
- 45 吾愛吾家  
家居滅蟲
- 46 與文成長  
《幸與不幸都是福》
- 47 管理心法  
唉，大公司！
- 48 「贏」銷0與1  
「新世代策略營銷」(I-Marketing)
- 49 易蘆醫話  
蘆薈
- 50 治療自療  
腳底筋膜發炎
- 51 帝王之學  
帝王之學的第四回
- 52 心中有富  
好員工的六種工作態度
- 53 滴水感悟  
投訴 VS 機遇
- 54 有讚友壇

一直深信做事要有方法，要掌握竅門，才可做到一理通百理明，才能事半功倍；如只靠死記硬背，不知背後邏輯，可能只會瞎忙；如只是一知半解，遇有變動，便不懂變通。

其實工作也是如此，例如系統的應用，如沒有掌握到重點，只是趕着把工作完成，隨便把數據輸入，只會花了時間卻未能發揮系統的功能去幫助我們提高工作效率。

習慣使用系統前先看指引，了解它操作的邏輯、輸入限制、統計功能、輸入什麼數據、可導出什麼報表……多練習、多提問、多驗證、記重點、寫心得，把技巧內化，慢慢掌握便能熟練運用。雖然學習初期會花較多時間，但掌握方法和竅門後，大家便可有更好的發揮，工作會更具效益，共勉之。



**陳巧萍 Doris**

大中華發展及支援中心 助理經理



**林海燕**

大中華發展及支援中心 營運編輯文員

很開心能夠參與《360° 史偉莎》這個溝通平台！工作，為了快樂的生活；生活，需要豐富的收穫。秋天是個豐收的季節，但仍離不開春天的播種與日常辛勤的耕耘，方能碩果累累。一滴汗珠萬粒糧，萬粒汗珠穀滿倉；工作亦是如此，種下希望的種子，每一天細心的耕耘，終有一天，希望的種子會破土而出直到長成一棵參天大樹；如同種因忘果，先付出，後回報。

工作中，或許曲折、或許艱辛、或許未知，但我們不能輕言放棄，學會面對、學會享受工作中的樂趣，要不懈地行動、不懈地追求、不懈地探索，用辛勤的汗水去澆灌它，使之茁壯成長。懷有一顆感恩的心，秉持「我們大於我」的團隊信念，讓我們在有愛的史偉莎大家庭裡一起成長、一起發展、一起向「2023年“大目標”」努力奮進！

感謝各位史偉莎人的支持，協助編輯組將《360° 史偉莎》這個溝通平台辦得更好。歡迎大家踴躍投稿和提出寶貴建議，豐富我們的半年刊，請發至編輯組郵箱：[lbsmagazine@lbsgroup.com.hk](mailto:lbsmagazine@lbsgroup.com.hk)。

由於版位和編輯的限制，如一些稿件與建議無法在目前採用，我們仍會保留以供日後參考之用。

再次感謝大家對《360° 史偉莎》的關愛與支持！



編輯組上

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。憑着多年的努力不懈，集團的業務版圖已伸延至澳門、台灣及中國內地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、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 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



- LBS Air Purification Service 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，齊備活性炭濾芯過濾、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



- BioCycle 生機源™ — 香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



- 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



- 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

在現今瞬息萬變及競爭激烈的環境下，企業及員工必須有着清晰及堅定的使命感、核心價值和目標，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、宗旨、基石原則及獨特的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素質

## 林浩宏 Franco

史偉莎集團主席



“我們>我”（我們大於我）將會成為史偉莎集團的“團隊力量信念”。

我們人生所遇到的困惑，很多時候都是太過慣於以“我”為開始、為中心。只想“我”有什麼、“我”能做什麼，會讓我們不敢做大事，也會局限我們的思維空間，因為“我”有的、能做的畢竟有限。只想“我”要什麼，會讓我們陷入孤獨和尷尬，因為永遠看不到別人的需要。這將使我們跌入人生迷宮，找不到出路。

如果我們能改變一下慣性思維，以“我們”為先，“我”為後，便能發現我們的能力大了很多，理想自然更大；我們能看到別人的需要和感受，也看到全域形勢。思維從“我”提升至“我們”，就像我們坐在直昇機上，視野便開闊和清楚起來，迷宮內的荊棘道路盡收眼簾，容易找到出路。“我們>我”這概念，將更遠地影響史偉莎的發展。

一家公司為什麼會不團結、團隊力量薄弱、人事問題複雜、辦公室政治萌生，甚至發生出賣公司的事情，都是因為有人以“我”為先，整家公司的利益為後。

上司認為下屬表現欠佳，這樣跟下屬說：「你太不行了，你好好地檢討一下！」這樣的溝通給人的感覺是錯誤全都在下屬身上，這也是沒有“我們”的概念造成。其實任何下屬的不足，上司怎會沒有責任？如果上司能與下屬這樣說：「這件事沒做好，我都有很大責任，我們一起想想這事對我們有什麼教訓？下次怎樣做好些？」相信這樣，下屬會改進的機會將大大增加。

部門與部門之間也有機會產生矛盾，很多時候都是各自部門的同事將自己所屬的部門看成“我”，把另外的部門看成“他”，甚至是對立的，忘記了其實公司內所有部門都是公司的組成部分，都是為公司利益而努力，忘記了公司才是真正的“我們”。如果明白這一點，不要以“我部門”為先，而以“我們的公司”需要為先，自然能看到別人的角度和需要了。

如果每位同事都以“我們”為先、“我”為後，這團隊自然力量無窮，自然贏得好成績，團隊內每位成員也必定更快樂。這樣，“我”的回報利益便會是最大化了。



## 林卓儀 Dorothy

史偉莎集團副主席

2016金秋在廣東江門舉辦的三天大中華秋季遊學營在一片依依不捨的心情下於31/10閉幕了。出席人員主要是公司的管理團隊成員及各地區的精英會會員，且今年參加的人數也接近二百人，盛況空前。

真誠地感謝每一屆的圓桌會正、副會長及各成員，他們每年都盡心盡力，花了不少的精神和功夫去協助、安排、統籌及策劃這個大型活動，這份精神實屬不易。能夠成功舉辦這個活動，也見證了他們的學習、成長和提升，可喜可賀！

這個活動舉辦的意義是讓各地同事可以瞭解、知道公司發展經歷、方向和理念之餘，又能夠讓史偉莎人可以見面和相聚；亦能在這幾天一起學習和遊樂，實在是一個極充實又愉快的史偉莎活動。今年參加的同事們都積極投入，整體氛圍十分熱熾；尤其最後一天的慈善基金會拍賣字畫環節，反應熱烈，體現了史偉莎人除了在工作方面投放了熱情和感情之外，在做善事方面也不遺餘力，實在是難能可貴！因為大家深知——贈人玫瑰，手留餘香。我們公司規模雖不是很大，但我知道每位史人都是極投入及用心去做好自己每天的工作。我深信透過“我們”這一群平凡人的共同努力，一定可以為社區、為生活創造出不平凡的一片天！



我們已設立主席信箱，歡迎各史偉莎人透過電郵 ([chairman@ibsgroup.com.hk](mailto:chairman@ibsgroup.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。



夥伴第①

# 超越期望， 成為客戶最佳選擇

史偉莎集團一直秉持「珍愛待客」之道，以客為先，18年來不斷創新，超越客人期望，以成為客人的最佳選擇為目標，至今，業務在大中華已發展至20多個城市。今期，很高興邀請到與史偉莎合作了13年的親密夥伴，同樣以「創新為客，服務最優化」為宗旨的娛藝(UA)院線有限公司董事總經理黃嗣輝先生(Ivan)接受專訪。UA院線立足香港市場31年，靈活多變、勇於創新、走在業界最前線的高端品牌，在2015年UA更成為IMAX全球平均單銀幕票房最高的院線。

## 創新為客

UA本着「創新為客」的精神，從客戶角度思考，改善及提升服務質素，落力打造「電影以外」的觀影體驗。UA太古城中心 Director's Club 打造成全港首間全院D-BOX豪華影院，提供無限次爆谷汽水添加及影院「管家」等新穎貼心服務。UA的小食部也引入如香草蜜糖雞翼、長洲大彈魚蛋、粒粒雪糕、包點及燒賣等本地美食，提高看戲樂趣。部分UA戲院更開設「UA POP」，搜羅各式電影潮流精品，讓顧客將「光影」感受帶回家。

UA透過多種線上線下的方法，加強與顧客的連繫。UA特別設立服務大使團隊，務求使顧客從進入戲院的一刻，便享受到團隊的熱情款待。利用UA網站及手機應用程式，讓顧客輕鬆快捷購買戲票、小食、查閱積分及換領贈券，更透過不同社交媒體，作為與顧客互動的渠道。



Director's Club 設有D-BOX真皮震動椅



UA手機應用程式



UA POP

展望未來，UA表示會繼續在中港澳三地積極物色具潛力的新據點發展戲院業務，並加強戲院周邊業務的發展，務求提供多元化的戲院體驗。

同樣地，史偉莎也密切留意市場變化，配合引進除洗手間及滅蟲管理、空氣淨化、廚房清潔、飲用水機及香氣系統以外的服務和產品，開拓更多需要優質服務的地域，持續發展「全面衛生解決方案」(Total Hygiene Solution)。

## 以客為先

UA院線一直走高端路線，以客為先，無論在軟件上的顧客服務還是硬件上的戲院設備、觀影環境等，均注重每一項細節並為每間戲院作深度發展，希望為顧客帶來嶄新戲院體驗。即使細微如洗手間的設計也一絲不苟，除注重衛生外，去水位、洗手盆及垃圾桶的設計都別出心裁；因注意到女洗手間格數較少，散場時廁所大排長龍，便細心增加女洗手間格數，節省等候時間。UA由2003年開始使用史偉莎的洗手間衛生服務，他們認為：『戲院內的洗手間使用頻繁，需要專業的「洗手間衛生服務」，以保持衛生水準，避免病菌污染及難聞氣味。史偉莎為行業的領導者，客戶遍佈大中華區並擁有專業的衛生管理技術。我們相信史偉莎的口碑及專業的技術，定能協助UA為顧客提供優質服務。』

UA和史偉莎都是業界的先驅，均專注服務的每一個細節，滿足不同客戶的需求。近年，史偉莎觀察到客戶除注重衛生外，也尋求方法提供一個舒適的室內空間給自己的顧客，因此，史偉莎引進了獨特、高雅、環保的「飄盈香香氣系統服務」。史偉莎也推薦了這個有效塑造品牌形象的服務給UA這親密夥伴。UA在2015年率先於部分戲院內使用「飄盈香」服務，並獲得很正面的評價：『感謝史偉莎為我們精心挑選了清香怡人的茶花系香氣，有助提升品牌高端典雅的形象。這種香味深受顧客歡迎，不少顧客已逐漸辨認出那是代表UA的氣味。很期待往後能與「飄盈香」發掘更多香氣的應用方案，使顧客更能投入電影世界。』

## 以人為本

UA不斷拓展業務，他們是如何管理和凝聚團隊？感謝Ivan與我們分享他的獨特管理心得。他指出：『培養人才是UA企業文化的重點。我們以人為本，不僅尊重員工，也聆聽他們的心聲。管理層以身作則，建立良好榜樣並獲得同事信任，營造一個開放的工作環境，各人互相合作，共同努力衝破難關。UA業務遍佈國內主要城市，公司定期舉行全中國戲院年會，促進各地同事溝通，統一各地服務標準及探討公司未來發展方向。另外，UA創立管理培訓生計劃，培育管理人才，更不時舉辦各類課程和各項內部比賽，加強前線員工的個人技能，提高服務水平，加強團隊精神，讓同事在工作中獲得樂趣。』

史偉莎與UA的公司文化都是「以人為本」。史偉莎尊重與認同各地方的文化差異，以親切、詳和的管理氛圍，營造「一家人」的感覺。設立圓桌會和精英會把人員組織起來，定期舉辦如遊學營和銷售交流會等跨地區的活動，鼓勵各地區交流，文化及技術傳承，儲備人材。



首屆UA全中國戲院年會



爆谷比賽



娛藝(UA)院線有限公司  
董事總經理黃嗣輝先生

## 超越期望

UA深信戲院不只是看電影，更可以為顧客製造不同的回憶。2016年UA推出年度企劃「More Than Movies」，邀請一眾KOL(意見領袖)及名人紅星拍攝宣傳短片並於各社交網站分享「讓電影連繫人心、讓電影院連繫生活」之訊息，承諾不斷提升產品及服務質素，全面提升用戶體驗。

**UA和史偉莎均期望跳出固有的框架，做到「超越期望 (More Than Expected)」，做得更多、更好，攜手為顧客提供最優質的服務，成為客人的最佳選擇。**



年度企劃「More Than Movies」

追蹤史偉莎



感谢公司  
培育自己

# 2016 遊學營

# ♥ 有愛 ♥ 有家 ♥ 有你

一年一度，集理念傳遞、培訓、比賽、娛樂、交流與分享為一體的史偉莎集團第五屆遊學營活動(2016年10月29日至31日)於廣東江門隆重舉行，共約200位史偉莎人出席，是歷屆之最。集團主席林先生Franco宣佈集團的新願景、理念和目標。Franco指出集團的發展已突破地域限制，衝出大中華，拓展亞洲，劍指國際，朝着集團的新願景「成為衛生行業國際領導者」進發；在3“5”理念外增加了「我們>我」(我們大於我)的團隊力量信念，訓示我們凡事應以團隊的整體利益出發，要與各持份者——同事、客戶、供應商等緊密團結、合作，

讓“我們”「共發展，共成長」，攜手並肩朝着集團「2023年“大目標”」一同奮鬥。

活動節目非常豐富，有新營運系統介紹，市場推廣分享和財務培訓……在管理人員培訓中，鄭柏禮老師介紹了培訓人材的基礎「三習」(學習、實習和練習)條件的重要性，通過互動遊戲、視頻讓我們明白要有步驟和方法去傳授/培訓才可令同事成長、成材和成功。每一次培訓/分享不僅增強了同事的向心力，也讓我們不斷進步。







集團副主席林小姐Dorothy介紹了史偉莎慈善基金會一年來的資訊動向和未來的冀望，活動上播放了圓桌會年度拓展活動「探訪及關愛山區兒童」的視頻，讓史偉莎人一起感受「善」的力量。史家人都是善心滿滿的，安排了兩個活動為史偉莎慈善基金會籌款，共籌得善款8萬餘元人民幣，為更多有需要的人獻上愛心。



「創意無限大，慈善在心中」的創意視頻配音比賽，各地區共13個作品進入總決賽比拼，參賽作品水準極高，最後由杭州隊奪得冠軍，亞軍和季軍得主分別是廣州隊與中山隊。獲獎同事將獎金共5300元人民幣全數捐出。活動的高潮是慈善拍賣，19幅書寫上集團理念和願景的字畫由Franco親自加蓋印章，極具紀念價值，各地區同事激烈競投，共籌得善款78600元人民幣，讓活動畫上完美句號。



遊學營活動極具意義，讓史偉莎人都感受到活動的主題——有愛，有家，有你！感恩集團對我們的培植，感謝圓桌會和精英會成員的組織和策劃，期待來年再會。



# 2015-2016年史偉莎週年晚宴

## 《新標新制新故事，誠信基石築遠志》



精彩開場表演



精彩開場表演



紀念水晶匙扣

香港史偉莎2015-2016年度週年晚宴於2月27日舉行，今年集團兩岸四地年會都統一以《新標新制新故事，誠信基石築遠志》為主題。為配合集團的新商標，特意安排衣着主題為「格身風彩，革身氣象」，出席者都穿戴格仔服飾進場，各有格調，盡顯創意，格出新思路，格出新境界，格出新格局，爭奪最佳造型獎。

總部特別為大家預備了一份很有紀念價值的小禮物，是印上LBS新商標和有閃燈效果的水晶鎖匙扣，很有心思。歡聚不忘慈善，香港精英會設計了以「團結互助，救濟助困」口號的限量版LBS小全章郵票為史偉莎慈善基金會籌款。小全章這麼有珍藏及紀念價值，大家都熱烈支持。拍賣LBS手錶，小全章郵票，和現場募捐合共籌得善款約六萬港元。



型格隊伍 — 台灣



型格隊伍 — 廣州



義賣小全章郵票



型格隊伍 — 深圳



最佳造型獎



精英會正、副會長移交善款支票



新標新制新故事  
誠信基石築遠志



幸運抽獎



大會司儀



互動遊戲



互動遊戲

當晚各路史家人聚首一堂，共享美饌，欣賞精彩的節目，更有幸運大抽獎。晚宴中頒發了長期服務獎、優秀員工獎、銷售獎、學分獎，表揚同事的努力和付出。5組天才表演隊伍中山、澳門、深圳、香港和北京，都展示看家本領，最後香港的50人龐大合唱團勝出，借着歌詞祝大家明天會更好！

晚會在一片歡樂聲中圓滿結束，全體同事一起跳忘情森巴舞。感謝香港精英會會長Merry和所有幹事籌辦了這個盡興、難忘的晚宴，明年再見！



天才表演 — 深圳



天才表演 — 北京



天才表演 — 香港



天才表演 — 中山



天才表演 — 澳門



忘情森巴舞

# 追蹤史偉勁

## 得獎名單 2015 - 2016年

### 香港區5年服務獎



(從左至右) 林榮、關志恒、馬思輝、周敬蔚、高佩興、雷富城、陳潔萍、潘尚裕

### 港澳區10年服務獎



(從左至右) 岑紹基、李燕芬、黃銓祥、馮潔雲、王翠慧、林為妮、饒詠欣

### 香港營業部新產品最高銷售大獎、 香港營業部最高銷售大獎



簡浩強

### 最高銷售大獎 — 金、銀、銅獎



(從左至右) 深圳 — 吳子強 (銅獎)、澳門 — 韓帥 (金獎)、臺北 — 楊豐銘 (銀獎)

### 大中華10年服務獎



(從左至右) 張保田、陳永德、吳楚堅、劉忠勤、馬貴琴

### 大中華錦旗參與率地區大獎 專業組



深圳

### 學分目標銀獎



(從左至右) 楊再謙、陳振強、黃信禮、曾玉蓮、郭聰聰、駱留明、馬貴琴、李觀發、黃少烈、楊雙鳳 (未出席)

### 學分德、智、體、群、美、優秀獎



(從左至右) 楊再謙 (群)、楊雙鳳 (智、代領)、陳振強 (德、體、優秀獎)、黃少烈 (體)、李觀發 (美)

### 大中華錦旗參與率地區大獎 初階組



南寧

# 華東年會

歡聲笑語中，於2016年1月30日，華東春節聯歡晚會在上海開始了~以各行業工作服為着裝主題，同事們不同的服裝及裝扮耳目一新。同事們的眾多才藝令人叫絕，晚會現場氣氛熱烈，所有的歡樂在此彙聚成了一支快樂的交響曲，整個宴會廳內瀰漫着祥和與溫馨。通過這次年會，緩解了員工壓力，增強了團體的凝聚力，讓我們一起昂首闊步，去書寫一個更加燦爛的未來，讓我們祝願公司的明天更加輝煌！



年會集體照



管理層表演 — 明天會更好



舞蹈 — 好運來



學分制表演



主持人合影



祝酒



走秀表演



最佳表演獎



最佳着裝獎 — 金獎



最佳着裝獎 — 銀獎

# 華南年會



今年1月27日，在廣州增城迎來了華南年會，同事們別出心裁製造亮點，節目精彩紛呈。喜迎廣州史偉莎成立十周年慶，令這次華南年會更有意義。年會還特別設立慈善拍賣的環節，今年的慈善雨傘義賣拍賣現場除激烈競拍外，更多的是暖人心扉，七區兼各地嘉賓紛紛捐款，熱鬧非凡。籌集到三萬一千多元的善款捐給史偉莎慈善基金會，去幫助更多有需要的人，也引領着史偉莎人獻慈愛之心、行慈善之舉。



各地區經理大合照



頒獎司儀



年會拍賣善款支票捐贈



銷售第四季度簽單第一名獎



5年年資卓越貢獻獎



學分制銅獎



各地區積分跟進王獎



慈善基金義賣 — 雨傘拍賣



節目表演



天才表演獎第一名

# 華西年會

2016年1月24日，華西年會在重慶拉開帷幕，整場晚會高潮迭起，創新逗趣的小品——甄嬛傳，節目中同事的反串表演精彩叫絕，一次次將現場的氣氛帶入高潮。同事們還精心準備了可愛的小猴公仔做年會贈品，共祝猴年大吉。



2015年度最高華西學分獎——陳家慶



小品——甄嬛傳



遊戲——我劃你猜得獎者合影



大合照



年會贈品，猴年大吉

# 華北年會

2016年1月29日，華北年會在北京舉辦，所有參與來賓都穿裙裝入場。同事們一如以往的熱情，並精心準備了節目和禮物。一家人共同感受溫馨氛圍，舉杯共祝鴻運來，共同祝願公司在新的一年裡向着更高的目標展翅翱翔。



燦爛笑容點亮你我



歡聲笑語伴我行



舉杯共祝鴻運來



相親相愛一家人



幸福時刻同分享

# 追蹤史偉莎

## 澳門年會

澳門年會，於今年2月5日舉行，各地領導與同事們齊聚一堂，歡慶春晚。年會中豐富多彩的節目和趣味小遊戲也令台上台下成了歡樂的海洋。公司還用最直接的紅包獎勵，對同事們一年來所取得的成績給予肯定。整個年會現場充滿了激情、熱烈、活躍的氣氛。



快樂你我他，齊聚史偉莎



史上最美白天鵝



誰能猜出這是什麼嗎？



天才表演第一名



最直接的獎勵

撰稿 | 市場推廣及傳訊主任 吳民龍 Adam

## 生機源、瀛峰、維保生年會



野戰活動

我們的週年大會於今年3月5日舉行，除了回顧去年及展望明年，更重要是使所有成員有愉快的一天。早上至下午安排野戰、燒烤活動給同事輕鬆一下，晚上有豐富晚宴、各部門年終報告、大抽獎及優秀員工獎項頒發……等等。



燒烤活動



全體員工大合照

公司每年按同事在年終評估的成績選出優秀員工，2015年的優秀員工有：黎思穎、李國強、巫君勵、王德偉、趙明華、莫仲銘、陳美瑩、黎銘珊、湯志明。



員工合照



2015年優秀員工第一、二、三名





# 台灣年會

台灣年會分別於1月15日在高雄和1月26日在台北隆重舉行，公司同事及各地領導們歡聚一堂。年會中設立了讓人期待的頒獎儀式和抽獎環節，並為之準備了豐厚的獎品，掀起了年會的高潮。

此次年會不僅給大家帶來了歡聲笑語，同時也讓同事之間彼此的心更加貼近。大家一起欣賞着精彩節目的盛宴，一邊共話着成長與未來，宴廳內暖意融融，春情四溢。晚宴席間，大家把酒言歡，所有人都被快樂與幸福的氛圍所感染。

新標新制新故事  
誠信基石築遠志



團體大合照



主席致詞



北區銷售大獎



北區銷售隊伍



地區管理合照



台中團隊



豐富獎品



南部大獎



南部二獎



南部三獎

# 追蹤史偉莎

## 「與集團副主席相遇」 生涯規劃講座



集團非常關心年青一代的發展，副主席林小姐(Dorothy)應邀參加了香港教育局的「預見未來」生涯規劃活動。第一部份的參觀和實習於1月完成，第二部份的「生涯規劃講座2015/16 — 與集團副主席相遇」於3月17日舉行，當天有200多名高中學生出席。Dorothy與同學們分享了她的創業生涯和成功經驗；雄師傅(服務及排版部的高級經理)則分享了他的工作生涯和在公司的發展；Chris(關顧人材及行政部經理)介紹了入職要求、集團理念和發展路徑等。

同學們對整個生涯規劃活動反應相當正面，6位參與實習的同學中，了解到專業衛生管理行業對社區衛生環境的貢獻後，有3位參加了史偉莎的暑期生計劃。感恩活動完結後，其中2位同學選擇了加入史偉莎開展他們的職業生涯，8月1日開始正式成為技術員，祝願他們在史家茁壯成長。



## 商界腦震盪工作坊

集團主席林先生(Franco)於今年5月17日應邀出席了由「香港人撐香港品牌」舉辦的「商界腦震盪工作坊」，與其他3位創業家擔任智囊嘉賓分享他們的創業及管理經驗和心得。「香港人撐香港品牌」是一個致力推動本土創業的交流平台。

工作坊以小組形式進行，當天有40多位創業朋友參加。Franco和其他智囊嘉賓與參加者近距離溝通，深度討論及分享他們曾經遇到的困難和解決方法，希望腦震盪出營運新點子。參加工作坊的朋友來自各行各業，不同背景和經歷，除積極發問外亦趁機認識同路人，在創業路上共享資源、互相扶持。當天氣氛愉快，反應熱烈，Franco期望出席的朋友能從交流中得到啟發，借鏡他的創業實戰經驗，解開困局，跨得更高更遠。

香港人撐香港品牌 第六回

### Brainstorming WORKSHOP

現已接受登記

(香港人撐香港品牌) 第六次商界腦震盪工作坊將於5月17日(星期二)晚上6:45pm-10pm(5:45pm登記, 6:30pm正式開始)於THE WAVE (觀塘興業街4號9樓)舉行。到時智囊嘉賓同參加者作近距離的深度討論(名額只有40個, 先到先得!)

Franco Lam  
Chairman of US Group  
史偉莎集團

Kent Wong  
General Manager  
S.F. Express Hong Kong

Jeffery Koo  
創辦人  
PATISSERIE

Kenneth She  
Head of Hong Kong  
UBER



追蹤史偉莎

# 主席榮獲

# 「2016香港青年工業家獎」



很高興與大家分享大喜訊！！集團主席林先生Franco榮獲「2016年香港青年工業家獎」，頒獎典禮11月2日在香港會議展覽中心舉行，由香港特區行政長官梁振英先生主禮，今屆包括Franco在內共有8名年青才俊榮獲此殊榮。

香港工業總會於1988年創辦年度「香港青年工業家獎」，旨在表彰香港工業界內成就超卓、對香港經濟及社會發展有傑出貢獻的年輕工業家，從而啟發更多青年才俊投身工業，實踐和發揚香港工業追求卓越的精神。評審委員會由社會賢達及業界精英組成，按候選人的成就、遠見、貢獻及誠信選出得獎者，自創辦以來約有200名青年工業家獲此殊榮。

當晚的氣氛莊嚴而歡愉，Franco致謝詞時強調這份榮譽是與集團副主席林小姐Dorothy共同擁有的：「18年前與姊姊Dorothy一同創業，我們理念、目標一致，互補不足，互相欣賞，一同努力，集團才可穩健發展，更感謝父母親的培育，讓我們有正面、樂觀的人生觀，對我們創業，做好營運和管理的工作起關鍵作用。」

Franco感恩說：「史偉莎集團能發展到今天的規模，是有賴各股東夥伴和管理團隊多年的信任和付出，更要衷心感謝各位史偉莎人，因為有他們出色、投入的付出，我才可拿到這個獎項！！」

Franco指出：「我們一直以「種因忘果」的核心價值，配以3“5”理念的認同、堅持和累積等要素，專注播下可以幫助員工成材的「因」，今天能享受如此厚重的認同，感覺真是很美妙，更能引證我們的方向是正確的。我們都是平凡人，不懂做什麼「大事」，但深信所有大的成功，都是由很多小成功累積而成。只要懂得和願意堅持每天完成很多微不足道的小事，不斷累積小成功，才讓我們有機會成就不平凡！！」

我們衷心祝賀Franco獲獎，期待在他帶領下，史偉莎人一起奮鬥，向「2023年“大目標”」進發，再創佳績。



# 媽媽咪咪嘉年華 2016



保而剋®及生機源™已是第三年參加由《好媽咪 Baby-mo》舉辦的「媽媽咪咪嘉年華」活動。「媽媽咪咪嘉年華2016」由5月9日至11日於香港亞洲國際博覽館舉行，我們繼續為到場的爸爸媽媽提供各種不同的滅蟲產品及蟲害管理服務介紹。

活動中，有些爸媽雖是首次認識我們的產品和品牌，經過詳細介紹後，大家對我們的品牌加深了認識，亦即場踴躍購買我們的產品，場面十分熱鬧。另外，我們發現今年在場人士普遍對我們品牌的認知比往年多了，當中有些是長期支持我們的客人，不但再次使用我們的產品和服務，更向他們的親友介紹我們的品牌，幫助我們建立更佳口碑。

今年我們再次創下佳績，銷售額比去年上升了7%，並且能達致我們參與這次活動的三大目標——建立品牌形象、增加客戶對產品和服務的認知及收納更多意見。

這次活動得以順利完成，真心感謝團隊們這一個多月以來的準備、付出和投入。同時我們亦十分感謝總公司集團正、副主席Franco和Dorothy及中國營運總監Joe在百忙中抽空到場，為我們打氣。

期待能再參與同類展覽，為公司再創佳績。



# 台北新辦公樓

R	頂樓
5F	辦公室
4F	營業部
3F	會議室及活動廳
2F	技術部
1F	大堂出入口
B1	停車場

2016年5月份是史偉莎台北搬遷到位於台北市士林區延平北路的新辦公室大樓的大日子，辦公樓旁邊是台北市淡水河，景色十分優美。新的辦公室除了改善工作環境硬件外，也令我們感受到集團的“5”Rs 關顧人材理念要素 — 前景。台北營業所在北區成立至今五年，除看到公司提供給所有同事們工作之外，同時也製造更多的發展空間給予有共同理想的同事。

在此，感謝集團正、副主席林先生和林小姐給予我們台北那麼好的辦公室，讓我們知道集團會領導我們繼續在台灣用心經營，不斷多元化發展，培育更多人材。作為台灣區的史偉莎人，我們更會抱着堅持和累積的精神，把每件事情做對並且做好，將台灣史偉莎做到發光發熱。



撰稿 | 台灣區業務總監 蔡俊賢

## 台灣全省業務遊學營



台灣區第一屆的全省業務遊學營於8月5至6日在高雄舉行，主題為【一分耕耘，一分收穫】。感謝集團主席林先生和中國區域總監饒先生與我們分享多年的寶貴銷售經驗，深入分析主動處理事情和掌握人生主動權的好處，更分享其他地區業務銷售的成功心得，讓我們受益良多。中國生產力中心林大朗老師則以生動有趣方式教授「自我激勵」與「自我成長」課題。

余總經理(Ernest)提示我們台灣地區由初期的一位業務顧問，發展到今天將近三十位業務顧問，都是以業務遊學營主題【一分耕耘，一分收穫】的精神達致的，業務團隊要將這精神持續，向前邁進、精益求精、更上層樓！



我們也設計了活動的精神標語【熱忱為本，挑戰自我】。在業務銷售工作中我們要找到了熱忱去推動自我，才能創出更好的銷售成績。銷售團隊要時刻面對着大小不同的挑戰，更應該有着自我競逐、自我要求、自我突破的態度與精神去面對所有挑戰！讓明年的我們翻倍成長！！



# 銷售

## 華東地區

第二屆華東區銷售交流會2016年7月31日在上海順利舉行。本次交流會內容十分豐富。首先在中國區域總監饒先生的見證下頒發了華東區2015年三、四季度及2016年一、二季度銷售比賽各大獎項，有人屢奪第一，也有新同事表現很出彩。各地區代表分享了經典案例心得及集團產品相關知識。大家對疑問點展開了熱烈的討論，並進行了現場模擬陌拜，從中學習銷售溝通技巧，最後由上海服務部韓毅和李平帶來了白蟻的培訓。整個交流會在開心、活躍的氛圍中完成。

借由銷售交流會這個平台不但促進了各地區的銷售同事相互交流學習，新同事也通過此交流會對史偉莎集團瞭解到更多，為今後更快融入集團文化提供了一個很好的契機。非常感謝公司舉辦了這樣一個活動並有幸參與其中，衷心希望大家在今後的銷售工作中不忘初衷、堅定勇敢的走下去！



## 銷售錦囊分享

8月中，我們收到了一個令人鼓舞的業績大喜訊，總部家居及商業組組長周敬蔚(Davy)在7月份的月簽單額為破記錄的250萬港元。我們馬上向他取經，與大家分享Davy的銷售心得和成功錦囊。



Davy謙虛的說，他與大家都是採用大數法則、裝備自己、保持初心等，但真的是這麼簡單嗎？實情是他把工作當作自己的事業，以熱誠態度，目標為本，把銷售做好，把客戶服務跟進好，才能達成的。

Davy熱誠待客的態度，令客戶留下深刻印象。每一個客

戶的會面，他都充分準備好，無論單價大小，都不會放輕力度，就算會面中感到客人不會買單，都以長線播種的精神，堅持盡力介紹公司的優質服務與產品給客戶，讓客戶留下專業的良好印象。Davy表示：「先做好每個會面推銷，跟進好每個查詢/投訴的小目標，才能打動客戶，才能達成累積客戶群的大目標。」現時很多家居滅蟲新訂單都是由舊客戶介紹親友給他的。有些商業客戶，由於各種不同原因如沒有預算額，未能即時下單，轉職後或條件成熟時，都會聯絡Davy下單，或轉介同事和朋友給他。

Davy 2010年加入公司，當時因沒集團客戶的案例，投標文件又繁複，令同事卻步，變成沒目標，只以散客為主。集團客戶的缺口，也是靠客戶轉介和推薦打開的。Davy從問題裡找答案，自己創造條件，珍

# 交流會

## 華南地區

第五屆華南區銷售交流會於7月27日在東莞市召開。第一時間收到集團主席林先生分享如何成功的禮物，更分析世界的變化趨勢，對衛生管理行業的需求愈來愈大，為我們打下強心針！

華南區銷售獎得主廣州李聰的心得是銷售產品要先銷售自己，要熟悉公司的產品和服務內容，才能發掘出更多的潛在客戶；堅持陌生拜訪，有系統地做好拜訪記錄，方便查閱和跟進。深圳新同事Desmond則分享銷售要與時並進，利用好現代的網路通訊工具，促進業務合作。華北暨華西區域副總監Martin指導銷售技巧，通過遊戲、提問和分析，讓我們加深理解客戶的各種需求。

香港銷售團隊分享開拓空氣淨化服務的經驗，幫助加快開發市場；新、舊銷售同事分享了自我挑戰的心境，再次印證了集團理念業務之道——累積，和生意之道——堅持。

希望通過這次學習交流，兄弟姊妹們更明白銷售工作對公司的重要性，我們要不斷的學習，進而成長，實現夢想，業務成績更上一層樓！



撰稿 | 大中華發展及支援中心助理經理 陳巧萍 Doris

惜每一個客戶的會面，緊密跟進客戶需要，作好營運部和客戶的溝通橋樑，結合公司的資源，滿足客戶要求，替客戶解決問題，贏得客戶認同，最終成功與集團客戶簽約，打開局面。現時Davy已成功和不同集團客戶簽單，包括永旺Aeon超市百貨，領展Link，蜆殼Shell油站和7-11便利店港澳全線分店等等。當中一個客戶用了三年時間才成功簽約。他回憶說當初只是由該集團旗下一個店鋪的2箱紙品訂單開始，單價約400港元，店長滿意Davy的服務/跟進，建立良好關係後，介紹他認識中央採購部同事，一步一步取得他們的認同，再獲推薦給總部滅蟲服務專員，當時雖然知道客戶已採用其他供應商，但Davy一如既往的用心介紹史偉莎的滅蟲服務成效和預防害蟲的重要性。今年初，客戶落實推行食物安全制度，提供契機，史偉莎亦獲邀請報價，最終成功取得全線店鋪的滅蟲合約。

Davy肯多行一步，不計較的態度，令他贏得不少客戶的認同。集團客戶一般都有較多的行政和報表要處理，Davy簽約前後都會與客戶和公司管理團隊(總部各部門的主管)緊密溝通，每個細節都跟進，務求把客戶的各項要求包括報告，報表及服務要求等，清晰的轉達。另外，亦會與客戶的分店經理講解我們的服務安排，令雙方的要求都能清楚傳達，令服務安排順利，再配合前線同事的細心和技術員的專業，重點配合客人要求，提供優質服務產品，令客人滿意。

在這六年裡，Davy憑着用心、堅持、多行一步及先舍而後得的集團理念，默默耕耘，最終得到豐盛的回報。各位銷售精英們，希望大家能借鑑這些錦囊，一同加油，與Davy力爭打破這記錄，再創佳績。

## 培訓及



總部 — 滅蟲交流會



總部 — 經理培訓日



# 各地區活動



香港 — 生態單車遊



澳門 — 淇澳親子遊



上海 — 籃球比賽



天津 — 夏季旅遊



重慶 — 春游



成都 — 慶端午佳節



北京 — 游沙雕海洋樂園



無錫 — 員工聚餐



南寧 — 員工生日聚餐



# 拓展



武漢 — 聯合拓展活動



長沙 — 拓展活動（同舟共濟）



杭州 — 桐廬旅遊+拓展



南京 — 聯合拓展活動

一系列的集體活動讓我們深刻感受到“激情、協作、信任”的精髓。在活動中，我們盡情歌唱、釋放壓力，讓大家的身心在繁忙的工作中得到充分的放鬆和調整，再以更飽滿的精神、更積極的態度去面對生活，面對工作。

豐富的集體活動，增強了團隊的凝聚力，也增進了同事之間的交流與溝通，營造了團結、活躍、奮進的氛圍。伴隨著歡聲與笑語、激動與感恩，我們在一起相互學習、相互借鑒、共同進步。單絲不成線，獨木難成林，我們建立與公司共同成長的信念，加強團隊協作，齊心協力為史偉莎的美好未來努力奮鬥……



深圳 — 游長隆海洋王國



廣州 — 清遠旅遊



中山 — 遊下川島



佛山 — 夏季旅遊



東莞 — 夏季旅遊



珠海 — 連州旅遊



廈門 — 燒烤活動



海南 — 五指山大峽谷漂流



福州 — 員工聚餐

員來如此

# 圓來如此

史偉莎集團圓桌會正、副會長任期為每年的8月1日至翌年7月31日，所以圓桌會的成員們通過投票選出了第五屆的正會長Martin曾劍恒先生，第一副會長北京的呂游小姐及第二副會長無錫的陳展豪先生。恭賀及祝願他們合作無間，來年帶領成功！



轉眼間，我們已經完成了第四屆圓桌會正、副會長的職責和使命，在任期結束之際，讓我們回顧一下過去一年的工作重點：

- **15年8月**：跟進去年圓桌會舉辦的學分制推廣活動比賽決賽；最終在去年的武漢遊學營中完成了全部比賽，各地區史偉莎人的代表充分地發揮出他們的德、智、體、群、美等素養。
- **15年10月**：協助大中華發展及支援中心完成每年【新增學分項目】的選舉，最終以一人一票的方式，選出“電影觀後感”為2016年可獲取學分的新項目。
- **15年11月**：配合集團形象革新，協助集團完成圓桌會及精英會的Logo、會徽及會旗的變更。
- **15年9-11月**：策劃、組織及統籌3天2夜的武漢遊學營；這次參與地區為26個，共170人，是歷屆之最。
- **15年12月**：協助刊物編輯組完成第3期《360°史偉莎》的部份專欄投稿，包括圓來如此、史偉莎CSR。
- **16年4-6月**：舉辦了年度大型比賽，今年以“慈善”為主題的視頻創意配音比賽，中國區初賽共有16個地區45個作品參賽，最後這13隊當地冠軍組別將於10月底史偉莎集團年度遊學營中比拼，爭奪中國區總冠軍名銜。而地

區初賽及全國總決賽獲獎的同事都分別將50%和全數的獎金捐贈給史偉莎慈善基金會。



- **16年4-6月**：聯合史偉莎慈善基金會策劃及組織圓桌會年度的拓展活動，主題是探訪及關愛山區兒童，目的為孩子們送上生活用品、傳遞我們的愛心及關懷，充分體現出史偉莎人“善”的力量(大家可在本刊員工見地專欄細讀部份探訪實錄)。
- **16年7月**：協助集團總部完成集團內聯網(Online Library)的兩會歷屆人員及活動預算的資料收集工作，讓兩會的運作及管理流程更有系統的記錄及分享。
- **16年7月**：協助刊物編輯組順利完成第4期《360°史偉莎》的部份專欄投稿，包括圓來如此、史偉莎CSR及員工見地專欄。

圓桌會成員將會繼續全力協助當地精英會，配合集團在大中華地區落實推行及推廣“學分制”和“襟章制”。

在這裡我倆再次衷心感謝集團和同仁們的支持和信任，這兩年，透過不斷學習、管理圓桌會、組織會議及執行多項活動的工作，我們各方面的能力都有所提升；在不同的活動中的實踐，也獲得了寶貴的人生經驗；同時也結識了很多不同界別的朋友，通過交流，獲益良多。我倆共同期待下一屆圓桌會將會有更多、更精彩的活動，也相信他們能更好地服務每一位史偉莎人，互勉之！



# 邁向「學習型組織」

筆者想與大家分享一個企業發展理論「學習型組織」(Learning Organization)。「學習型組織」是美國學者彼得•聖吉在其著作「第五項修練」中提出的觀念，他主張企業需具有「自我超越」、「改變心智模式」、「建立共同遠景」、「團隊學習」及「系統思考」五項「學習型組織」修練要素；並倡議企業內每一份子要不斷學習，以提升企業的競爭力。

在「學習型組織」企業內，員工願意在個人工作專業及所需技能上會終生不斷超越為挑戰目標；並在工作及學習上突破固有思維框架，以勇於創新和正面的心態提升個人學習能力。而組織則透過建立共同願景，凝聚企業上下的意志力，讓大家方向一致，員工樂於成長並為企業貢獻；再透過持續的集體思考及分析，產生協同效應，為企業做出正確的決定。最後，因員工及組織經歷不同的鍛練，企業能夠以建立宏觀全面的方向及系統解決問題而得以持續發展。

至今，史偉莎集團在兩岸四地共設立30個據點，集團主席林先生在本年度遊學營宣佈史偉莎的業務將放眼全球，銷售額在2023年較現時要達成雙倍增長。作為公司一份子，筆者十分期待集團上下一心達成這個長遠業務發展目標；然而，要達成這個艱辛任務，集團定必更重視企業及員工的培訓發展，強化集團的人材庫及智慧，配合集團業務發展。

筆者深信，企業建立「學習型組織」除了要能有效開展各類培訓發展外，更重要的是要深化員工素質及思路，並定位員工的培訓發展為企業獲得效益的來源，讓他們堅持永不滿足地提高服務和產品質素，並透過不斷地學習和創新來提高作業效率，從而建立一個能夠激發員工活力的人材培訓企業。

依筆者之愚見，「學習型組織」的基因已孕育在我們的集團內。史偉莎其中的一個使命就是「幫助員工成材及發展」，集團一直堅信培訓人材與公司「一同進步，一同成長」的理念。在過去18年，令我們最自豪的是超過90%的地區主管透過我們自行培育。他們不單傳承了實務操作、銷售及與客戶溝通等技能，更透過企業不同的培訓及鍛練將史偉莎的文化及理念植入內心，並帶動團隊不斷向前及創新挑戰。

此外，為推動史偉莎人成長，集團設立「學分制」、「獎章制度」和「培訓資助計劃」，讓員工在工作或工餘時間學習，突破自我。再配合集團的3“5”理念，令員工的素質可進一步提升。而團隊之間，藉着「我們大於我」的理念，互補不足，更讓我們可更透徹地檢視及解決問題，令集團知識及經驗持續成長，面對市場瞬息轉變。

最後，期盼各位史偉莎人為集團邁向「學習型組織」努力，共勉之。

**王耀海 Chris**  
香港關顧人材及行政部經理



# 人材“5”Rs

香港部門優秀員工獎：簡浩強



我深感榮幸，會持續努力，成為同事學習模範。

香港部門優秀員工獎：陳潔瑩



多謝公司所有同事、多謝老闆！

香港部門優秀員工獎：方曉明



史偉莎……我人生之第二春天！

香港部門優秀員工獎：盧偉雄



感謝公司的認同，使我得到動力繼續向前。

香港部門優秀員工獎：潘尚裕



喜悅，因為得到認同；成功，必需經過苦幹。

台灣優秀員工獎：郭凌翔



感動，證明努力是會被看見和肯定的！

澳門優秀員工獎：王創業



開心工作，用心服務。

澳門優秀員工獎：黎小嫻



人生最美好莫過於熱愛您做的事。

集團本着尊重、認同和嘉獎人材的“5”Rs理念，每年都頒發優秀員工獎給予「優化人材計劃」評核分數最高的同事。

讓我們一同分享榮譽的喜悅；一起用心聆聽優秀員工得獎感言；以他們為榜樣，積極進取，為企業的發展做出更大的貢獻！

## 優秀員工得獎感言...



中山優秀員工獎：古超文



感謝史偉莎這個大家庭及大家對工作的配合。

佛山優秀員工獎：陳曉燕



心之所向，夢之所往。

珠海優秀員工獎：曾福



感謝史偉莎這個平台，平凡的崗位成就了我！

廣州優秀員工獎：呂林峰



感謝公司對自己肯定，以後會更加努力工作！

南寧優秀員工獎：韋堅



保持一顆積極的心態去工作，定會從中受益。

成都優秀員工獎：王小波



對客戶負責，就是對自己負責。

重慶優秀員工獎：馬風青



感謝史偉莎，今後，追突出，做最好的自己！

無錫優秀員工獎：張紅霞



感謝公司認可，我會以優異的成績回報公司。

武漢優秀員工獎：黃小濤



今後要加倍努力，爭取對得起這份榮譽！

上海優秀員工獎：何玉蘭



被評為優秀員工，感謝領導栽培，謝謝大家！

南京優秀員工獎：魏騰飛



感謝公司給我平台，讓我和公司共同成長。

北京優秀員工獎：楊欲龍



我會更加努力工作，為公司再創佳績！

天津優秀員工獎：朱麗茹



汗與淚的結晶，行動與落實的回報。

深圳優秀員工獎：黃橋勝



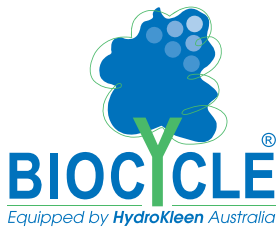
努力提升自己，從公司立場分析和處理問題。

新知灼見

# 新產品服務介紹



# 生機源™ 空調潔淨服務



Reinvigorated Air  
Saves Energy  
清新空氣、節約能源

Air Conditioner Energizing Service  
生機源™ 空調潔淨服務

## 您有否安排完善的定期空調潔淨保養？

您可能在佈滿霉菌、真菌和細菌的環境下生活及工作。空調需要定期進行潔淨及保養，因為微生物很大機會在空調內繁殖，影響您、您的家人或同事的健康以及引致生病。

生機源™ 空調潔淨服務 提供家居和商業等全面性針對窗口式、分體式和藏天花式空調及對其進行潔淨、消毒及保養，清除藏於空調內的塵埃、細菌和霉菌。服務能有效地深入空調系統潔淨、改善及解決這些問題。

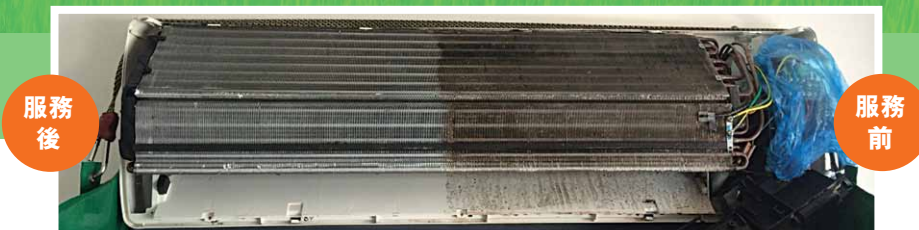
技術員會使用無線濕沖洗電機和獨有環保的清潔劑，以確保空調系統獲得深層的潔淨處理，配合獨有設計的收集污水處理袋，而不需使用大量膠袋覆蓋清潔範圍，環保及高效地完成工作！



## 生機源™空調潔淨服務，讓你的空調煥然一新！

- ✓ 更健康空氣 (微生物污染控制)
- ✓ 節省能源和金錢 (高達百分之三十的用電量)
- ✓ 空調更耐用 (加強空調功效及壽命)
- ✓ 先進設備 (無線濕沖清洗技術)
- ✓ 獨有設計收集污水處理袋 (保持現場環境整潔)
- ✓ 澳洲創新技術 (HydroKleen Australia系統)
- ✓ 獨有環保清潔劑 (主要成分：檸檬精油)

深層潔淨服務建議6至12個月進行一次



圖片只供參考，服務效果會因應實際情況有差異



## 預防引發哮喘 — 澳洲國家哮喘協會

生機源™空調潔淨服務由澳洲 HydroKleen 公司設計、開發及提供技術，更被澳洲國家哮喘協會認可的家居空調潔淨系統。



# 真 ● 大 師 傅 !

在集團的大型活動上，不難看到香港服務部經理——何天勝，天師傅被各地服務部同事團團圍着，到處都是敬重的目光，關切的問候！他為何如此受歡迎呢？今期我們便為大家揭曉，訪問桃李滿門，徒子徒孫遍佈集團兩岸四地，同事們都異口同聲稱讚「用心教導，永不藏私」的真●大師傅——天師傅。

## 積極承擔，公司賞識

天師傅在加入史偉莎之前做過多份工作，如五金電鍍，裝修工程等，也做過兩年的滅蟲工作，但都是工時長，收入不穩定的。在2001年，史偉莎集團因擴展業務，開展了滅蟲管理服務，需要聘請一位有經驗的主任專責培訓新人。天師傅剛結婚，需要穩定的收入，便加入史偉莎工作。



當時市場上所提供之滅蟲服務主要以每月服務一次之噴/焗霧的方法處理，需待酒樓晚市打烊後才能做服務，成效不穩定，亦未能滿足客戶之要求。相比之下，史偉莎採用最先進、環保及有效的藥餌系統，並配合每週日間服務，控制蟲害如蟑螂、螞蟻、老鼠、飛蟲、白蟻、蝨蟲等，成效更為顯著，亦會因應客戶之需求而輔以噴/焗霧之處理方法。天師傅上班後就全力鑽研，儘快熟悉新系統。每做完服務，過2-3天便親自探訪客戶，瞭解成效和收集客戶的意見，數據證明成效顯著，就越做越投入、越有信心。公司賞識天師傅的積極及承擔，同年已擢升他為服務部經理。集團主席林先生讚揚說：「史偉莎的滅蟲管理服務是天師傅由零開始發展的，業務能發展成功，他是功臣，功不可沒！」

## 膽大心細，專業非常

當時有一個集團大客戶的一家酒樓分店收到食環署的投訴通知，要求酒樓在一星期內解決蟑螂問題，客戶通知銷售同事要求做噴灑處理，天師傅到現場後，判斷噴灑不能解決問題，藥餌系統才能幫到客戶，雖然放藥需要爬高爬低和要花較多的工夫，但他仍作出專業的決定。他遂建議酒樓的經理們（當時酒樓有五個經理和一個店長）用藥餌來控制，但經理們不認識藥餌的成效，都不接受，但天師傅仍鍥而不捨，逐個逐個找經理去解釋情況，最終成功讓所有經理同意，且一起去游說店長，分析情況，最後獲店長同意。天師傅隨後連續兩個晚上，仔細的針對性放

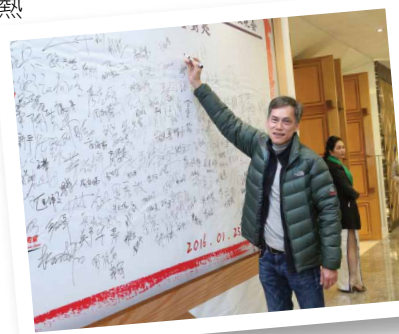


藥，成功解決蟑螂問題。天師傅事後回想都還汗顏，「因這是大客戶，如有失誤會對公司造成很大的損失！」天師傅能這樣做決定，離不開集團主席林先生和副主席林小姐一路以來對他的信任和賞識，也給他很大的發揮空間，只要求做好客戶服務和培訓好新同事，他抓住這個使命和方向，便放膽去工作。經過這次的專業堅持，天師傅為藥餌系統做出了口碑，市場也漸漸接受集團的新系統。

## 有教無類，永不藏私

天師傅年輕學習的時候，曾被師傅侮辱，很沒信心，每晚做噩夢，身受其苦，故明白新人如沒信心，或有憎恨的心，是不能做好服務的。一般人都會覺得教會徒弟無師傅，但天師傅覺得指導同事，傳承技術都是他的責任，他本着有教無類的精神，盡最大努力去指導新入職同事，絕不輕言放棄。

天師傅受到兩岸四地的同事的敬重，全因他是位不計私利、用心教導、知無不言、絕不私藏的好師傅。多年的播種，現在已遍地開花，現時不少地區的經理/主管都曾經接受過他的指導。同事們經過努力學習，做出成績，天師傅感到很欣慰，也得到高度滿足和成就感，推動他不斷去做好指導和傳承的工作。



## 親身示範，效果非凡

天師傅以自身的專業和真心的態度與同事溝通，他堅信用示範和身教來指導同事的效果，力量是最強大的。讓同事親眼目睹問題是如何解決的，直接打破培訓理論只是紙上談兵，很難實踐的疑惑，讓他們明白「我做得好，你們都一定可以的！」天師傅認為當新同事們做出成績，得到客戶的讚賞和認同，便會慢慢建立信心，同事的自我價值提升後，便不再感到工作卑微、被別人看不起。2009年，公司開始制度化，推出優化人材制度和文字化的培訓系統，結合天師傅的親身示範和指導，傳承工作便更系統化了。

集團的業務不斷擴展到兩岸四地，在2008年開始，天師傅開始到台灣及國內的城市支援、指導同事。各地技術員對學習的渴求和熱誠，深深感動天師傅，有些同事知道他到地區後，完成工作後都會趕回公司爭取時間請教，天師傅雖然很疲倦，仍會悉心去指導他們。天師傅謙遜地說「在各地指導的過程中，自己都有得着，可讓自己按不同的施工環境，設計不同的滅蟲方案。我不斷裝備自己，隨時配合公司的發展，接受新挑戰！」

## 傳承不私藏，方為大師傅！

天師傅常謙說自己是一個普通的平凡人，他現時的小小成就，是得到公司賞識，使他專心做好服務和傳承工作。其實，更多的是與他「不計較，用心做」的做人態度，無私指導和傳承達成的。史偉莎是服務性行業，技術的傳承對公司的發展和競爭能力有着關鍵性的影響，有經驗的師傅與技術員更是公司重要的資產，是集團能夠穩健發展的重要因素。衷心感謝天師傅的無私指導和傳承，令兩岸四地的服務部同事不斷成長，為公司的技術人材庫作出極大的貢獻。

# 成功無捷徑， 堅持創舞台

一個24歲的「小伙子」，隻身由香港遠赴上海追夢，10年間成功蛻變為管理者，創造自己的舞台，他就是同事口中溫文親切，做事擔當，堅毅不屈的華東區區域總監楊浩倫(Ziv)，一齊來分享他的成功故事。

## 踏上追夢途

受到長期在大陸工作的父親影響，Ziv畢業後一直希望能在大陸工作。曾當過銷售，客服及見習管理等工作，那時因為不成熟和能力不足，經常被客人和上司責罵，工作沉悶又受氣，覺得不太適合自己。

2006年，認識了剛取得香港史偉莎上海加盟經營權的三位老闆，面試後獲聘銷售經理，跟着在香港總部實習了整套營運系統一個月，便興奮地踏上征途。



到上海後，Ziv便開始推廣史偉莎的業務，他的任務是每天最少做20家陌生拜訪，簽到300個客戶才達標。第一天做陌拜，大部份客戶都聽不懂Ziv帶廣東口音的普通話，結果沒簽成單，他感到沮喪和失落。黃昏時在一家港式餐廳吃飯，突然聽到該店老闆用親切的廣東話與同事交談，於是馬上提起精神去推銷。原來他們以前的香港餐廳都曾使用史偉莎的服務，就這樣Ziv成功簽成了第一張單。晚上反思後，Ziv找來朋友把銷售講稿用普通話錄音，他用了兩天時間把每個發音反覆背好，雖然還是不標準，但客戶一定能聽明白。之後在陌拜的第3天成功簽了第二單。Ziv確信史偉莎的服務在上海一定有市場的，完全恢復了信心。長達3年多的陌拜生涯就此開始了，達標後，被提升為副總經理。

## 危機助成長

由於起步時把重點放在銷售上，公司規模大了，管理問題慢慢浮現，引發公司生存危機。2011年8月，公司經營了5年，股東們發最後通牒，如還沒有盈利便不再投資下去。後經集團主席林先生提點是成本過高，建議Ziv去廣州直營店學習。

Ziv學習回來後馬上展開整頓工作，推行系統化管理，精簡人手，訂立部門的績效指標，又請來外聘財務顧問重建財務部。理順問題後，公司的純利亦達到標準，Ziv獲升任為總經理。自此，股東們完全放手讓他管理上海公司。這是Ziv最辛苦亦是最大得着的一年，他處理好這個危機後，實務和管理的經驗更扎實，不會再被牽着鼻子走，可完全掌握公司的營運情況，懂得去質疑和判斷問題並提出解決方案，成為真正的管理者。

隨着業務發展，2014年3月華東地區透過合併，由加盟商變為直營店，Ziv事業更上一層樓，晉升為華東區域總監，帶領華東5個地區——上海、南京、無錫、杭州和武漢，開發新市場和業務。『上海雖開業10年，尚有很多市場未開發，其他經營點大多仍在教育市場的階段，長三角更是商機無限，希望憑着自己的一些實戰經驗，言傳身教，幫助主管們提升管理能力和績效。』



總結過去十年，讓Ziv能達成目標，發展自己的事業，是依靠「承擔」、「尊重」和「感恩」這三個做人的宗旨。

## 做人要擔當

Ziv分享他的座右銘——事情都不是理所當然的。他認為：『每人都應該承擔相應的責任，不要有一種“老奉”的心態，要緊記「責在上司」。作為管理者，公司營運不好，不要抱怨老闆不理、員工不給力、客戶難侍候，千萬別把自己當成一個受害者，要反過來檢討自身是否做得不好。』



## 尊重贏印象

Ziv認為人與人之間必須互相尊重，他相信懂得尊重是人際關係中良性循環的一個啟動：『同事們都互相尊重，三人行必有我師，很多時候都是他們幫我解決問題。他們的投入和用心，讓我無後顧之憂，全心全意在外面跑生意。』同事們都說他親切真誠、沒架子，肯指導和提拔新人；他尊重客戶並與客戶建立良好關係，令銷售更順暢。



## 感恩遇貴人

Ziv感恩一路走來都有很多「貴人」在身邊出現：『我非常感謝股東們的教導和栽培，把我由一個不知天高地厚的「小伙子」磨鍊成一個有能力營運一間公司的管理者。無論在工作還是生活上，他們都給予我很多的支持。這份情義非筆墨能形容。也要感謝每一位公司的同事，特別是在公司最困難時一直不離不棄，堅持相信我的夥伴們。他們的付出讓我感動，陪伴我走過每一個難關，上海公司能走到今天也都是他們的功勞。更要感謝所有在上海曾經幫助和照顧過我的朋友和客戶，他們讓我能上海有立足之地！』



## 堅持創舞台

在上海的頭4年，每天承受客戶不停的拒絕，簽單不足被股東訓話，加上離鄉背井，孤獨寂寞，心態慢慢變得負面，壓力越來越大，導致意志不堅定，令Ziv曾經提出過3次請辭。透過股東們的開導和同事們的支持，他都堅持下來，一次又一次成功把困難克服：『我堅信沒有問題是解決不了的，方法永遠比問題多。正面思維使我變得正面，我開始懂得如何去喜歡自己的工作，並享受工作帶給我的快樂和滿足感！』

成功無捷徑，就是Ziv的勇於承擔，尊重待人，常懷感恩的做人宗旨，互相交織，發揮良性循環，使他受同事敬愛、得到股東和客戶信任，給他正能量去堅持和面對重重障礙，令他成功蛻變，在人生舞台上大放光芒。華東的發展商機巨大，Ziv 定能發揮更好的自己，開創更大的舞台！

# 創意配音視頻慈善比賽得獎感受



2016年10月29日至31日，杭州地區同事很榮幸的參加了史偉莎集團一年一度的遊學營活動。並幸運的進入了「創意無限大，慈善在心中」創意配音視頻慈善比賽的總決賽(中國區)，很高興在強者如雲的各地區參賽者中獲得了第一名。

杭州地區第一次進入總決賽就獲得好名次，無疑我們是意外的、興奮的、激動的。是的，我們為杭州地區贏得了榮譽，沒有辜負夥伴們的辛苦和努力。



我們的團隊是年輕的，所有同事都主動參與進來，從一開始的地區賽到總決賽。我們以同事們在公司短短時間內所接觸、感受到的“史偉莎效應”為創作點進行了一系列的文稿和視頻整合。

我們的團隊是熱情的，比賽作品準備時，兄弟公司上海史偉莎同事正好在杭州支援，很熱心的加入我們，為我們分擔配音內容。這些細節讓我們更加感受到史偉莎是一個大家庭。

我們的團隊是有責任感的，我們分工明確，主動認領任務，例如：視頻素材收集、劇本編輯、視訊短片、配音角色分擔等。我們認真的完成每一個環節，環環相扣組成一個完整的作品。

我們享受比賽得冠帶來的喜悅，更在意比賽的整個過程。團隊的力量是無限的，“我們>我”（我們大於我）！



# “贈人玫瑰，手留餘香”



近日對“贈人玫瑰，手留餘香”這句話有深刻體會。一切來自於2015年6月份我和太太加入了深圳市兒童醫院志願服務小組做志願服務者，奉獻一份愛心與關懷。

加入志願服務小組最初是想通過自己的努力給病人帶來更多的幫助，方便他人，收穫快樂。然而，由於普通話不標準，令自己在語言溝通上亦遇到不少阻力，且能力有限，只能做一些稍微輕鬆的事，比如導醫。患兒及家屬如果在就診時出現了一些疑問、找不到某個地方、不明白某些流程或是不會使用某些機器，在我們義工的幫助下，他們的問題很快得以解決，整個就診也會變得便捷、順利。其實，兒童醫院的路牌指引，流程及操作指導都寫的比較清楚，如果沒有我們這些義工，我相信患兒家屬大多在閱讀相關信息後，經過思考，排除疑惑，自己也能完成就診。

但我們義工紅馬夾的出現，為患兒及家屬節省了他們寶貴的時間，及時解決他們的問題，也優化了兒童醫院大廳及各個樓層的秩序，使大家的就診過程變得更加有序。

而除此之外，還有一個關鍵的作用，那就是我們以自己的實際行動，告訴了每一個人，告訴了這個世界，人與人之間不應該是冷漠的。我相信，當患兒家屬在聽到義工的回答之後，收穫的不僅是那個答案，不僅是他們節省的時間，還有的是一份溫暖，而我作為志願服務者要傳遞的正是這一份溫暖。

這一年多，我利用週末休息時間把自己的快樂融入到義工服務過程中，用自己微笑和活力去感染並幫助他人。我會一如既往的張開天使之翼，投入服務，無私奉獻，傳遞着愛的正能量。

撰稿 | 香港技術員 嚴家偉(口述)



## 用心做好服務

加入史偉莎做服務技術員快將7年，初時又學清潔，又學滅蟲技術，都很辛苦。但公司的師友制度好，師兄都經驗豐富，遇到問題請教他們，都細心指導。加上我又經常與經理和同事交流，有些未遇到過的問題，都可慢慢學習、吸收，邊學邊做，很快便上手。初時以為滅蟲很簡單，在超市買瓶滅蟲噴劑便可搞定，學習後才知道公司藥餌系統的厲害，真正可控制蟲害，真正能治本，服務時更充滿信心。

師兄說得對：「我們這麼多客戶，每個場地的問題也不同，除與同事交流外，最好是服務前先問問客戶的蟲害情況，因他們天天在店鋪，最清楚情況，便可先重點處理問題嚴重的地方，效果更理想。」真的，同客戶溝通很重要，可以減少誤會，減少投訴。因每星期都與客戶見面，能與客戶打好關係，工作都變得輕鬆些。

我覺得正面心態很重要，先不要看輕自己，要用心做好服務。客戶付款買服務，是希望我們幫手解決問題，千萬不要存僥倖心。就算客戶不滿意，我也不會爭辯，先把服務做好，今次不滿意，下次再努力些，找出問題，必定可做好的。做出效果後，客戶總會改觀，認同我的。

前線工作都是辛苦的，但得到客戶認同和讚賞令我有很大成就感。現在有穩定收入，公司不斷發展有前景，又有晉升制度，我很滿足。因生產力常常達標，上司已推薦我考晉升試，期望很快便成為高級技術員。

撰稿 | 北京中級技術員 盧玉明

## 有意義的工作

每天早晨五點多，我們便搭乘地鐵、公交車的頭班車，前往客戶處服務。一年四季，風雨無阻，任何嚴劣天氣都阻擋不了我們為客戶服務的熱情和腳步。

有一個下大雪的早上，我去幫請假的同事做服務，因第一次去這家客戶，好半天才找到，衣服和鞋已經全濕了，到達時比預計服務的時間晚了點，我忐忑着跟客戶說：「您好，我是史偉莎的，來給您做服務了…」沒想到話還沒說完，那位經理就很親切的對我說「外面那麼冷，先暖暖和再做服務吧，不着急。」「謝謝您，經理，不用了，我還有很多客戶沒做服務呢。」當我認真做完服務找經理簽字時，他給我送來了一杯熱飲，還說「天氣不好可以不來做的，這麼遠讓您跑一趟，辛苦您了。」我當時特別感動，相信我的行為也一樣感動了客戶。

## 光榮的工作



時間過得真快，轉眼我加入史偉莎這個大家庭五年了。在這五年裡，我覺得自己經歷了酸甜苦辣，有笑聲也有淚水，也完成了從剛開始的猶豫到現在的堅定。有付出就有回報，我覺得我這五年得到的東西遠遠比失去的多。也許在

別人眼裡我們所從事的是一份不怎麼體面的工作，平時在外面服務的時候也會遭遇不理解，可是我想跟同事們說：「只要我們能過自己這關，別人怎麼看是別人的事，跟我們無關。我們無法左右別人的思想，但我們可以強大自己的心境，我們可以堅定自己的信念。因為工作是沒有高低貴賤之分的，而且我們做的是一份致力於讓更多人得到衛生保障的環保事業！我們的工作是光榮的！只要我們自己看得起自己，沒有人能看輕我們！」

史偉莎平時豐富多彩的節目、公平競爭的平台、培養人才的使命，也越來越給我們一個家的感覺。讓我們端正態度，調整心態，做一個真真正正的史偉莎人！加油！



還記得有一個用滅蟲服務的客戶，那里的老鼠和蟑螂十分猖狂，老闆非常頭疼，換了幾家滅蟲公司都不行，最後找到史偉莎。做服務時，我一點一點仔細排查布控，一個月下來，店裡老鼠蟑螂幾乎看不到了。客戶高興的說：「還是史偉莎的師傅厲害！藥到蟲亡！」得到客戶這麼高度的讚揚，心裡比吃了蜜還甜！從此我對滅蟲工作更有信心，也更感興趣了。我共得到了7家客戶的表揚信，很有成就感！

雖然每天起早貪黑的為我們的顧客服務，但誠信服務得到客戶認可，付出得到回報，真的覺得很有意義！

# 我的心聲

# 廣西都安山區



撰稿 | 上海地區總經理 黃莉 Lisa

這次公司組織去南寧，讓我非常的震撼。平時在城市裡，從來沒有想過在中國還有人過着這麼艱苦的日子，沒有交通設備，沒有現代的家用電器，沒有安生不漏雨的房。這次讓我看到了生活的另一面，打開了眼界。

但是山區的孩子和城市的孩子一樣，同樣渴望被愛，被關懷。我們這次的到來讓他們欣喜不已。送給他們的禮物，他們都好喜歡，好興奮，我們給他們梳頭、擦臉、剪指甲，他們都好開心，覺得自己是世界上最美的孩子。這一剎那，在他們臉上洋溢着幸福笑容，相信那一刻，他們都希望這樣的感覺不要停止，可以繼續，讓這個愛延續下去。

我對孩子說的最多的就是，“孩子你要好好讀書，只有知識可以改變命運，讓你走出大山，改變人生。”孩子們也非常的認同，看到他們堅定的眼神，我覺得上善若水，大愛無界。

充滿愛的世界真好，在有愛的史偉莎更好。珍惜現在的一切，讓有需要的人，得到更多的幫助。



非常感謝圓桌會安排的探訪山區留守兒童的慈善活動，從南寧公司包裝禮物到最後發放完禮物的匆匆三天(6月11日至13日)，過得非常充實和滿足，感受良多。

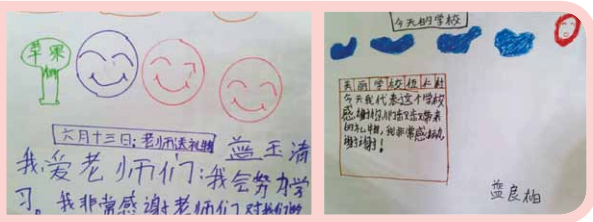
第一天到達南寧公司，到處都是禮物，但是在義工的指導下，同事們全面溝通合作，很快把各種分散和品種繁多的禮物變成了232個禮包。目送運送禮包的物流車遠去，想到山區孩子可以很快就收到自己包裝的禮包，心裡甜滋滋的。

第二天的活動是探訪山區家庭。第一座山的路就崎嶇陡峭，我要手腳並用的慢慢爬上山頂，下山過一段泥路再上山，前面的一段還是可以跟上大隊，到最後一座





# 留守兒童探訪感想



撰稿 | 東莞地區總經理 黃錚



撰稿 | 華北暨華西區域副總監 曾劍恒 Martin

山，爬到半山腰時整個人都感覺動不了，真想坐着等大家回程算了。但中國區域總監饒先生停下來等着我，鼓勵我。已經是最後的關頭，就像是我們五道的生意之道——堅持下去一定會勝利的；想到山區兒童上學時，路途遙遠艱辛，小朋友們都可以堅持，難道我做不到嗎？休息了一會，在信念和同事的鼓勵下，又重新爬上去了，到後面下大雨都已經不是問題了，最後順利的完成活動。

通過這次活動，把愛帶進貧困山區，讓山區兒童感受到愛的溫暖，看着身處困境的孩子們露出的笑臉，讓我發現了另一個自己，發現了愛的力量。



“富足時慷慨，貧窮時感恩”一直是我的座右銘。因為我也是來自鄉村的孩子，從小在農村長大，物質的缺乏感對於像我們70年代的人來說是有感觸與體會的。

2016年6月12日史偉莎集團圓桌會慈善及拓展活動順利展開，經過圓桌會的組織與各種準備，大夥帶着山區兒童的愛心禮包，米和油等去探訪山區兒童；註定這是一次難忘的經歷，路上傾盤大雨，加上本來就崎嶇的山路，令大家舉步維艱，但是史偉莎人內心的熱情並沒有減退，反而因為天氣惡劣的原因讓這次旅程更具意義；當禮物送到山區兒童手上的時候，他們臉上的微笑，那種親切感，讓我忘卻所有疲倦；仿佛看到自己的小時候，像有來自遠方的親人帶上禮物回來看望自己時的那份喜悅，原來做慈善不單單是金錢上的支持，這種身體力行的感覺讓我很愉悅，幫助別人的同時讓自己在靈性上得到滿足與進步。

感謝史偉莎集團，在做生意的同時不會忘記關注社會上有需要幫助的人，設立慈善基金，有幸能夠作為這家公司的一份子，我感到自豪與驕傲，謝謝。





## 慈善行，奉獻愛 探訪及關愛山區兒童活動

首先本人謹代表圓桌會全體成員感謝集團管理層及史偉莎慈善基金會的支持，讓本屆的圓桌會拓展活動別具意義。這次探訪及關愛山區兒童活動，目的是為孩子們送上生活用品、傳遞我們的愛心及關懷。活動的資金來源分別來自史偉莎慈善基金會及在圓桌會今年主辦的創意配音視頻慈善比賽中，獲獎者所捐出的善款。因此，這次活動是集合了全國史偉莎人的愛心和善心，一股善的力量漸漸凝聚起來。

從4月份開始，圓桌會便進行前期的策劃及籌備工作，經過一番資料搜集及商議後，我們決定了與禾曼家商務諮詢有限公司(CRC)合作，CRC是一家專門為企業提供履行社會責任服務平台的公司，並落實探訪廣西省河池市都安縣拉烈鎮伍仁村內的伍仁小學及弄岩小學(都安縣是國家扶貧開發工作重點地區之一)。在4月中旬，圓桌會成員Gilbert和我作為先頭部隊，在CRC的楊晴小姐帶領下，進行事前實地探訪，目的是為了確定目標受助群眾的生活所需品，以達到精準使用善款的原則、同時也為了確保這次活動之安全性和加強各項細節上的安排。

經過首次探訪後，圓桌會在5月中已經定下整個行程的內容及捐贈的物品清單。接下來就讓我簡單彙報一下6月11日至13日這三天的活動內容吧！

第一天：所有管理層及圓桌會成員齊集於南寧分公司，進行禮物包裝。我們為每個孩子各準備了10份小禮物，包括：鞋子、書包、文具及衣服等等。我們分工合作把禮物放入釘有孩子名字的布袋內。我們只用了大概一個半小時，便完成了232個愛心禮包的包裝工作，之後交給物流公司送往學校。大家都為親手完成送給孩子們的禮包而感到雀躍。

第二天：一行24人大清早由南寧出發到都安縣，其間兵分兩路。部份成員到超市採購學生家訪的生活用品；而管理層則透過CRC及當地扶貧部門約見了兩位家庭有嚴重經濟問題的高中生，瞭解她們的狀況。最終集團主席林先生決定為她們提供生活資助，直至大學畢業，真是功德無量！午飯之後，成員分為4個小組到山區探訪了8個學生的家庭。這也讓成員們體會到居住在山區是多麼的艱苦。

慈善行，奉獻愛，貧困山區的孩子們更需要社會的關愛。上善若水，大愛無疆。(副會長馬貴琴)

他們幾乎都是留守兒童，但是，他們並沒有感到難過，而是微笑着面對每天的生活。(成員鄭德利)

笑容是可以跨越一切障礙的，雖然是陌生人，但只要我們願意張開懷抱，善意的笑容可以融化一切。(成員吳楚堅)

勿以惡少為之，勿以善少不為！光是金錢是不能解決山區的貧困問題，因此，我們需要走進山區，關懷他們。(成員陳家慶)

居住在城市的人十分幸福，在物質、資訊、工作機會等都比山區的人優勝，這亦令城市人慢慢變得不懂珍惜，容易把很多事物、機會，當成是必然的。(成員陳啟發)

以前我以為「公益」這兩個字離我們很遠，它實際上就是一件很簡單的事，任何人都可以參與其中，都可以為其付出一份力……(成員連明豔)

從孩子們身上看到了他們對上學的堅持、在困難面前表現出來的堅強。但願這些孩子們都能健康成長，都能堅持不放棄上學。(成員曾玉蓮)

好好工作，發揮自身最大價值，用實際行動回饋社會。這何嘗不是一種慈善的行為？卻恰恰是每個人都可以做到的。(成員呂游)



第三天：分別到訪了伍仁小學及弄岩小學。我們親手把愛心禮包交到孩子們的手上、把實用藥物箱送給每一位老師及校長、同時亦把體育用品和益智棋類送贈校方。之後與孩子們進行互動活動，有的唱歌、有的畫畫、有的做分享。史偉莎的叔叔阿姨們都傾盡全力、法寶盡出，務求為孩子們帶來最大的歡樂。

山路崎嶇難行，一不小心便會釀成意外，如遇暴風雨天氣，路面情況更危險了。聽老師說孩子們步行到學校平均都要用上2小時，最遠的要走3個多小時。

經過三天的旅程，我們深深體會到山區孩子們要面對的困難，例如衛生意識不足、教育的不全面和醫療設備等問題。因為沒有供水設施，孩子們無論在家裡還是學校都是依靠屋頂或一些儲水設備來維持日常用水，他們只能飲用沒經過濾和消毒的雨水，如儲水不足時，洗澡也成問題，有時候一星期只能擦拭身體一次。因為沒有修好的道路，交通不便利，孩子們都是走路上學的，

由於山區的生活環境比較封閉，但正因為這獨特的地理環境，孩子們顯得更天真和純樸。在我們把善的力量帶到山區的同时，孩子們亦把人性本善的特質顯現在我們眼前。那一天，山區的兩所學校被愛和善的龐大力量緊緊籠罩着。史偉莎慈善基金會引領史偉莎人邁向慈善的第一大步，慈善的路雖然漫長，但如果有了您的陪伴和加入，我們會變得更加強大。

幸福並不是必然的，請感恩我們所擁有的一切!



除了生活必須物質，要讓山區小朋友知道社會很多人關心他們的，只要心中充滿正能量，他們才能真正走出貧困，變成鳳凰飛出大山。(成員吳勇勇)

我相信，知識可以改變命運，只有接受到高等教育，他們才能走出大山，改變自己和家人的命運，物質的匱乏不能阻礙他們學習的心。(成員王嘉偉)

以前，慈善對我來說只是一個“詞”，是有錢人的“專利”。但有了這次探訪的經歷後，我發現幫助需要的人，助他們一臂之力，這就是慈善。(成員陳展豪)



## 酒店、餐飲行業的**有害生物控制**

酒店及餐飲行業多為高樓大廈，由於涉及廚房和食品加工場所，加之地方大、設備多、條件好，這些建築物一般都恒溫，食源、水源相對豐富，房屋、環境結構複雜、各種管線、通道多、洞縫多，所以害蟲的隱蔽、活動的地方也多。因為環境對害蟲來說具備了如此好的生存繁殖條件，能吃得飽、喝得足、藏得住、溫度適宜、營養豐富，可快速生育繁殖，所以它是不會輕易離開的。所涉及的有害生物幾乎在此地都可以找到。這也是我們把它作為重點單位和場所的原因。

### 共性問題：

1. 樓層間的管井沒有隔斷，鼠類可以垂直通行。
2. 各種管線通道、電纜橋架沒有密封，成為老鼠的“高速公路”。
3. 大量存在管道和洞縫，老鼠無處不到。
4. 吊頂天花成為鼠類的活動樂園，尤其是廚房的吊頂上面。從吊頂下來的水管、煤氣管大多不堵嚴，成為老鼠上下的通道。
5. 廚房間的下水道、地漏，經常沒有防鼠網或形同虛設。老鼠的活動能往下走，更隱蔽。
6. 各種電纜溝、線槽口、門底部縫隙過大或未封嚴實。老鼠、蟑螂進出方便，能躲能藏。
7. 食物（品）敞開，蟑螂能輕易地找到食物。有大量可口的食品可以選擇，就大大降低了滅鼠的引誘力。
8. 各種操作間多，還有設備、灶台、櫥櫃、吧台、

檯面、雜物堆放處、雜物間、控制室、控制櫃、沙發、包間、茶水間、鍋爐間、衛生間、管道間等，既有豐富的食物又有水源，溫暖、潮濕、多縫，能基本滿足害蟲最低生存條件的地方非常多，成為它們逃竄、隱蔽的場所，成為鼠、蟑活動、孳生的第二場所，能暫時離開我們的視線範圍。查不到它，它們能隱藏、活動場所真的非常多，必須要仔細，積累經驗。

9. 每個層面都會有生活垃圾存放點或類似的場所。
10. 有大量的下水道、污水井、集水井、空調積水、假山、盆景等，可查到大量的蚊蟲孳生地。不去除這些原因，蚊蟲總是很多。

### 控制要點：

- 1) 安全原則：既要解決環境中所存在的鼠與蟲，又要對環境、食品保證無污染。
- 2) 有效原則：組織工作上重視，具體操作中規範，用藥要合理，做到科學防治。有效是指每次的滅效均應該在90%以上。
- 3) 檢查原則：每次滅蟲前，先做檢查，瞭解蟲情，有的放矢。
- 4) 經常不徹底的滅蟲，會產生嚴重後果。
- 5) 應以防為主，防滅結合。
- 6) 做監測可準確瞭解害蟲資訊，局部處理，節省人力，更可提高防治品質，減少投訴，維護好客戶。

### 韓毅

上海蟲害控制部 營運部經理

進入PCO行業6年，持有有害生物防制員高級證書，具有豐富的蟲害管理知識與現場操作經驗。



# 家居滅蟲

在添置新傢俱、購買木地板時，木材往往是不少人的首選，因為木給人一種溫暖的感覺。然而，那麼多種不同材質的木材，到底該如何選擇呢？

## 松木

松木是一種色澤天然、紋理清晰、線條飽滿的木材。松木傢俱能保持木材本色，突出傢俱的現代氣息，為家居營造一份輕鬆愜意的感覺。

然而，由於松木木質較軟，容易裂開、變形，而且密度較低，易被蟲蛀，一旦家中有白蟻，松木傢俱便很容易成為牠們的美食。



## 楓木

楓木是另一款較多人選用的木材，其中以白楓木最常見。白楓木密度較高，不易被蟲蛀，而且紋理交錯，木材軟硬適中，還有冬暖夏涼的特性。現時有不少木地板皆以此製成。



然而，由於它的顏色較淺，若大家選用白楓木製的地板，記得要多做清潔，這樣才能保持它原有的色澤！

## 橡木

橡木具有較鮮明的山形木紋，質地堅實、密度高，製成品的結構也相對較堅固，多用作製成歐式傢俱等檔次較高的家品。



然而，市面上有些不良的廠商為了賺取更多利潤，會以橡膠木代替橡木出售，消費者若沒有清晰的判斷力，就很容易買了仿冒品。



由於各種木材的質地、優缺點不一，因此選擇和保養工夫絕對少不了。若想好好保護你的木製傢俱，建議在家居裝潢期間進行一次白蟻預防，以藥水直接噴灑牆身及木製材料，杜絕後患！

資料及圖片來源：  
百度百科：<http://baike.baidu.com/subview/1157003/1157003.htm>  
古典家具網：<http://www.cfucn.com/jjzs/n/20130114/23729.html>  
時尚家居網：<http://www.91bfg.com/xmjj/>

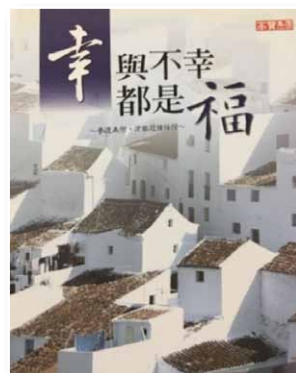
蔣憶爾 Jess  
香港Marketing Executive



# 《幸與不幸都是福》

## 主要內容：

作者何權峰透過《幸與不幸都是福》，讓我們看到了浮生百態的美好，進而找到了永恆豁達的方向與力量，用深入淺出的道理來說明一件事情的好壞不能只看當時，把時間拉長來看，會發現世間的美好。



## 讀後感：

書中其中有一節寫到毛毛蟲的蛻變，毛毛蟲羽化成蝶的過程是艱苦，但是成功蛻變之後，你才會明白原來被誤認為的災難，其實是來幫助我們的，只要經歷了這個艱辛的成長，毛毛蟲才會擁有七彩斑斕的外表及自由飛翔的能力。然而想要成功必須要做到以下兩點：一、要渴望飛翔，二、要有脫離巢穴的勇氣。這其實就好比我們現在的陌生拜訪，在前期總是會經歷困難重重，會有無數的拒絕，甚至遭受無數冷眼。但是只要我們有足夠的毅力以及渴望飛翔的心，相信每一次的失敗都是為成功鋪下的基礎，只有這樣才會成為令人羨慕的彩蝶。

所以我們不要只看到眼前的片段，不要被拒絕所打倒，要放眼未來，要把時間拉長來看，相信我們今天所做的努力總會變成美好的事實。若干年後，事過境遷，當我們回過頭來，你會發現，所有的事都是美好的，你會感謝自己的勇敢成就了今天的你。



# 唉，大公司！

時至今日，秀才遇着大公司，仍然是有理說不清。

話說七月初到某大電訊商分店開一張電話卡，一切手續辦妥，店員最後索取住址證明。

「我是你們的現有客戶，還要住址證明？」我在搜索背包時，下意識提出心中疑問。

「要的。」店員頭也不抬起，「這是公司規定。」

我沒有提出異議，終於在背包找到家居電費單，如釋重負地遞給店員，他接過後仔細檢查，以入境處官員的口吻告訴我：「先生，此單不行，已經過期了。」

「沒有過期，四月份的電費單，不是剛好三個月嗎？」我嗅到一股異味，開始本能地作出申辯。

店員直眼看着我：「今天是七月十日，你的單列明是四月一日，過了九天，公司不能接納，請提供另一張證明。」

我呆立了十秒，這麼精準的管理實在令人吃不消，但我並未放棄，「可以通融一下嗎？公司不會因為幾天而拒收的。」我期望得到一次如神蹟般優質服務。「不成的，公司會發現，然後罰我錢，你下次經過時取來吧。」店員的語氣示意我要離開，我也不再麻煩他了。

## 我的專業令我不得不分析一下：

1. 過期九天的單不能證明住址，足以證明住址是這麼靠不住的，那為什麼要堅持呢？
2. 原有客戶一直相安無事，為什麼再來光顧要像新客戶般從頭申請？
3. 若員工酌情通融客戶，本是天大美事，值得表揚和肯定，為什麼要懲罰他們呢？

我對大公司服務政策的不合情理感到莫名其妙，決策者知道員工每天因為這些政策被人罵多少遍嗎？難怪年青人不想上班，我當時都感到心痛。

「這樣不合理的政策，你想我代你們投訴嗎？」我臨走前多口問了一句。

「不用了，打工就是這樣。」店員冷漠地回應，他根本無興趣做下去。

我回頭看看這家大公司的招牌，每年在頒獎禮上拿下多少獎項一點意義都沒有，到我要求他們提供服務時，他們根本連最起碼的水準都沒有。

唉，大公司！

### 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《方圓興太》、陽光洗衣集團的《洗出美麗人生》。





# 「新世代策略營銷」(I-Marketing)

近年，「新世代策略營銷」(I-Marketing)成為了最受注目的營銷方法，各行各業也希望在這新興的板塊上佔取先機。「新世代策略營銷」就是指透過網上平台來進行商品和服務的推廣。時至今日，各樣數碼媒體已漸趨成熟，同時亦變得大眾化，更發展成為人類主要的溝通渠道之一。

在商業運用上，網上平台能幫助企業在市場拓展上更進一步，全面地將其品牌的資訊傳達到世界各地，達成最終的目標——將品牌和產品的價值推向極致。以下總結了筆者近年於教學、研究及顧問集於一身的工作經驗，歸納出「新世代策略營銷」的4大元素。

## 「新世代策略營銷」的4大元素

- **互聯網營銷 (Internet Marketing)**：互聯網在現今世代的資訊傳遞和銷售上擔當了相當舉足輕重的角色。顧名思義，「新世代策略營銷」其中一個最重要的元素就是「互聯網」(Internet)。互聯網確實徹底地改變了整個市場的商業模式，包括衍生了「網上廣告」(Internet Ads)、「電子商務」(E-commerce)、「網上購物」(Online Shopping)等嶄新的交易及推廣方式。此等方式慢慢與市場營銷結合，為不同企業帶來更多生意增長，同時亦成功令企業的「價值鏈」(Value Chain)伸展得更遠。
- **融合營銷 (Integrated Marketing)**：除了互聯網外，「新世代策略營銷」亦非常着重「融合」(Integrated)，講求「線上與線下媒體的結合」(O2O Integration)的。這是指企業利用網上和各式各樣的數碼媒介及傳統媒介(如報紙、雜誌等)，並結合和互動來達致最大的效用。雖然各種數碼媒介已經成為獨當一面的主流資訊傳播媒介，但與此同

時亦絕不能忽略傳統媒介的影響力。要有效地擴展企業的版圖，必須雙管齊下，才是致勝之道。

- **智能營銷 (Intelligent Marketing)**：「智能」(Intelligence)是基於數據分析下得出的策略，是商業世界不可或缺的元素。現在消費者對於營銷的要求都非常高，對於營銷活動的細節亦非常講究。網絡上的資訊五花八門，要在當中突圍而出，就要講求如何以創新和創意來吸引觀眾的目光。科技的進步使企業能夠透過互聯網得到更多、更新的資訊，這些珍貴的資訊能協助企業進行更為準確的「市場細分」(Segmentation)，大大提升營銷的效果。
- **互動營銷 (Interactive Marketing)**：互動是有效提升「顧客參與度」(Customer Engagement)的重要元素。互動的市場營銷活動能更有效地吸引消費者的目光及注意，同時令消費者融入於活動當中，藉以加強與消費者的溝通和提升他們的投入程度。企業必須由以往單向的「推式及拉式營銷策略」(Push and Pull Marketing Strategies)轉化為與消費者互動的「產銷主義」(Prosumerism)。透過互動過程，從而增加消費者的參與度，而消費者亦會由被動的角色慢慢轉化為主動參與，令他們擁有對活動的影響力，因而感到被重視。



### 凌羽一 Jeffrey Phoenix Hui

商業實戰教育家、創智市場策略有限公司董事總經理、香港市務學會主席、Effie Awards (大中華區) 終審團評委。著有：《贏銷策略》、《商識滿天下》、《讓品牌「飛」！》及《品牌超連結》>(\*多次榮獲誠品書局商業管理暢銷書榜第1位)等。

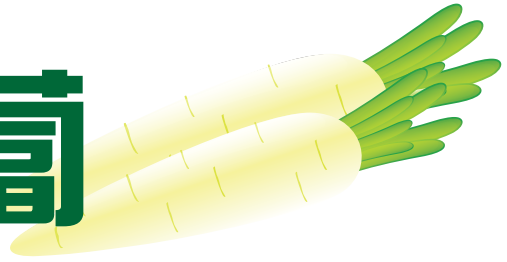
Email: jeffreyphoenix@gmail.com

Facebook專頁: 凌羽一商管之友 — <https://www.facebook.com/lingyuyiphoenix>





# 蘿蔔



白蘿蔔在日常的食譜中屢見不鮮，街知巷聞的蘿蔔糕、白蘿蔔燉牛腩、白蘿蔔韭菜豬紅、豬腸、白蘿蔔燉排骨湯等等，都是大眾喜歡的菜式。在食得盡興之餘，應該深思一下白蘿蔔對我們身體的健康有什麼影響呢？

白蘿蔔，色白，味甘而微辛，涼而散。主要入肺、胃經，能消積滯化痰下氣寬中。治食積脹滿、痰嗽失音等有一定功效。故坊間素有“十月蘿蔔小人參”之稱。

筆者曾以自身作實驗，在食用了一些肥甘厚膩難消化的食物(如炸雞、芝士、年糕)後，出現了飽滯消化不良的感覺。此時，食用了幾片白蘿蔔片，不消一會兒，腹中飽滯的感覺馬上減輕不少！透過此例，可見白蘿蔔對因飽食而積滯脹滿，確有明顯的功效。

但是蘿蔔的解膩作用是通過其辛散的能力，將肥膩分解，從而達到消滯的功效。所以平常吃太多的話，會令脾胃內的正氣因蘿蔔的辛散不能凝聚而減弱，以致脾胃的氣火不足，食慾減退，營養亦因而難以轉輸及運送全身，出現容易疲倦、疲弱等症狀。

<素問·經脈別論>說：“飲(食)入於胃，(經過大腸的清洗和吸收後)遊溢精氣(解作流動中的營養)，上輸於脾，脾(以)氣散(解作：輸出)精(精微的血)，(經過心臟)上歸於肺，(與肺中之氣結合)，(流)通(地協)百(解作：全身) (經)脈，肺中的血是依賴脾胃的吸引和轉輸，如果脾胃的氣，火不足，則消化力轉弱，引致肺中的血供應減少，從而產生咳嗽等多種疾病。

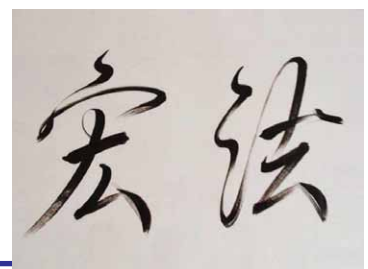
中醫理論認為：色白者，入肺，白蘿蔔也入肺經。其辛散之氣，能使肺氣失於凝聚而減少。所以，肺氣不足及脾胃虛弱者，一般不宜食用。

每逢春節，中國人傳統上多以蘿蔔做一些糕點，作為送禮及招待之用。但是，因何有此習俗呢？原來是春節已屆冬末春天將至的時候，萬物經過冬天的寒冷，正處深閉收藏的狀態，在這個時候食用適量的白蘿蔔，將有助身體的閉藏氣機，轉向疏泄運行，以應合大自然“春生”之理。

現代的都市人，因為在天氣、飲食、起居等多種生存條件不足的情況下，脾胃已漸漸偏向虛弱，蘿蔔已不宜食用，此時可改用荳芽代替，荳芽有提升身體氣機的能力，但是它的散力就遠不及蘿蔔，所以不會傷及脾胃正氣。立春後，不妨一試南方家常美食：荳芽荳卜(油豆腐)炒肉絲。

## 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。



# 腳底筋膜炎

阿傑剛剛中學畢業，找到了一份推銷文具用品的工作，但最近數月他卻飽受腳痛困擾。每天早晨下床雙腳觸及地面時，阿傑腳板就會有很厲害的刺痛，但堅持站立一會，通常是梳洗完畢後，刺痛感卻會自動消失。由於腳痛並未影響日常生活，所以阿傑起初並沒有為此而看醫生。但不久腳痛逐漸惡化，腳板不單早上會痛，有時經過數小時的案頭工作後，一站起身時亦會觸發陣陣刺痛，以致阿傑於辦公室時常一拐一拐；除此以外，刺痛範圍亦由腳底漫延至腳後跟及腳踝關節周圍。

起初阿傑以為腳痛只是因為自己還未適應工作時的大量步行及雙腳疲勞而已，所以他便買了一雙更為舒適的皮鞋，又前往腳底按摩，希望能解決困擾多時的腳痛問題。但接受按摩後腳痛非但沒有改善，反而變得更痛更腫，阿傑只好尋求骨科醫生及物理治療師的幫助了。

阿傑腳痛的醫學診斷為腳底筋膜炎（Plantar Fasciitis），常見於患有扁平足，或日常生活需要大量步行或長期站立的人士。而體重超標，小腿肌肉僵硬或穿着不合適的鞋具亦會誘發此病。

腳底筋膜炎的物理治療可分為病徵控制及改善人體力學兩方面。超聲波治療可改善炎症徵狀及加速消炎，電流刺激及冰敷患處則有改善局部血液循環及止痛的效果；至於改善人體力學方面則要留意體重管理，使用柔軟有彈性及有足弓承托的鞋墊以減輕患處所承受的壓力。當腳底疼痛開始改善，患者就可以開始伸展小腿肌肉及腳底軟組織，以減輕腳跟的壓力。

不得不提的是，很多人知道高跟鞋對足部健康有不良影響，但卻不知道平底鞋其實亦不能好好承托及分佈體重。患者應選擇鞋跟約一吋至二吋及鞋底柔軟有彈性的鞋具，以吸收步行時腳部所承受的撞擊力；足弓位置亦要有適當承托，以平均分佈體重及避免重量集中在腳底某一點。

**謝詩聰 Albert**

香港、澳洲註冊物理治療師

[albert@bethesda.com.hk](mailto:albert@bethesda.com.hk)



## 帝王之學的第四回

伏羲氏是中華民族從部落族母系社會到勢族奴隸制社會演化的改革者、創始人。是他把“無用”的先天八卦圖改革演變為後天八卦圖的，而相傳文王畫後天八卦應是又加以完善，實際上從部落母系社會過渡到父系勢族奴隸社會後天八卦隨之已存立，否則就不能證明近親姻關係的結束和遠姻關係的出現。

先祖們從遊漁獵部落過渡到奴隸制的勢族統治，同時也開始了農耕進化，因為人類自覺的生存需要完善是一個十分漫長的演變過程；而這個過程的縮影已在先天八卦圖和後天八卦圖之中。後天八卦圖是農耕生產的時間表，它首先紀錄了四季順序和八個節，當時社會一年分為八節，一節為四十五天，這樣不便於使用，後來又進行改進，八卦圖中又多了內容，那就是十二地支，從一年八節轉變成12個月，才有了十二地支的來由。

漫長的社會演化、進化，出現了極權制（奴隸社會），到了夏朝，給八卦圖中又一次增添了新內容，那就是天干的出現，所以在夏朝時中國的八卦圖已很完善了，並制定了天文曆法即夏曆，（現今我們仍在沿用農曆即夏曆）。

這八卦圖中有地支、天干，這樣更有利於社會之應用，這時候先天八卦業已不用多途，只有代表農耕時節的作用云云；而演化進步的後天八卦帝王將用它治國安邦，兵家用它排兵佈陣，行醫者用它辨症施治，農家用它耕種收儲，成為完善的樸素哲學，人人可用，利國利民。

奴隸制社會的開始，極權的統治下要分尊卑富貴貧賤，那在八卦圖中怎樣區別的呢？

坎為一白，坤二黑，震三碧，巽四綠，中央戊己黃色為核心帝王之色；乾六白，兌七赤，艮八白，離九紫等，這裏共分出白、黑、藍、綠、黃、紫六種顏色代表社會六個階層的六種人物。

從乾、坎、艮三卦都為白色，白者百也，就是代表了

百姓。乾卦中的元老雖過去貴為當朝幾品云云，但此時廉頗老矣！告老還鄉後也成了老百姓，不過百姓中還稱他為老什麼大人、元老等，但大家心裏明鏡似的“這個老頭等死哩”，嘴上恭敬，心裏已不當回事了，因為他人生就要走到盡頭了；所以大家都是一回事，老百姓，白丁也。

坤二黑，坤為夜間所指故黑也，古時姓王的女人嫁到張家就叫她張王氏，丈夫老大、妻排第二、又張王兩重姓亦為二，天是老大地為二，所以坤二黑代表無權的老婦人。

震三碧為藍色代表公門中有權者、當權者、有文化的人，更代表天空的顏色，碧藍的天空代表了廉潔的象徵，又表示天的高尚（上）是領導民眾的力量，故為有權，當然這藍天之上又分出幾重天，皇家有級別，官員也有級別。

一天、二地、三為帝，故帝又出乎震，象徵先民的認識除天大地大就是帝王。帝出乎震，齊於巽，巽為令，為風無孔不入也，也是指皇家的宮廷內室是巽的居所，為了更加顯赫，皇家又把“黃”色據為己有，他可以把任何人家的女子封官入中宮禁地，實質上皇家的顏色是黃色，但公門也是皇家（黃家）的，屬藍色的人也是皇上的人；傳令者的顏色是綠色，也代表軍隊（皇家軍隊），綠為柔木草色，又風為巽令，柔木在風中那株不個個彎腰，故令為四綠，今天這個顏色大多仍用為軍隊、郵差信使之着裝顏色。

七赤是指少女，前文闡述女兒到七歲至十四歲時能歌善舞者，漂亮者，可為紅色，紅色又為喜色，善藝者女孩子易走紅，受追捧則可紅遍天下，故七赤為紅。

九紫指離卦，離兵家有火速之義，宜戰事，是精氣最足之時，離又為戰火兵戎之地，當然也是中女所屬的顏色，少女初長成，一家女百家求，窈窕淑女紅的發紫，雖說是求婚，也有競爭之意，更甚者為女人動兵戈者亦不少見，這些問題在以後的章節中也會詳談，暫時不論。

連山弟子黃忠建博士  
2016年8月2日於香港

### 黃忠建博士

連山易國學香港總會會長；全球財智薈萃(香港)有限公司首席執行官。擁有超過30年管理及企業戰略實務經驗。曾任職勞斯萊斯汽車中國及香港，策劃及執行過多個極受注目而又成功的行銷及推廣活動。為國立南澳大學工商管理學博士(專攻策略定位)。現為亞太區的註冊市務師，曾擔任香港市務學會主席。《有興趣之士可聯絡：(852) 9722 8850》



# 好員工的六種工作態度

在一次場合，和朋友談起成功人士的關鍵因素，朋友毫不猶豫地說是「聰明」，原因是一個聰明的人，能夠用較少時間達成心中的理想。喬布斯和蓋茨就是朋友眼中的好例子，他們大學沒念完，就開創了自己的事業。

然而，我認為聰明雖然重要，但在實踐理想的過程，心理因素及人際關係卻同樣重要。以喬布斯為例，當他創立蘋果公司時，起初也是荊棘滿途，例如他雖然擁有專業的電腦知識，但卻不懂管理技巧，結果被公司管理層逐出自己的公司。然而，喬布斯沒有因此而放棄，經歷多番的歷練，結果重回蘋果公司，並帶領公司成為當代最有價值的公司之一。由此可見，即使是天才如喬布斯，也需具備與人相處、合作的能力。

我算累積了多年職場跌碰的經驗，對我來說「好的員工」要具備六項原素，就是：**勇於承擔、要有理想、不怕困難、充滿動力、有歸屬感及團隊精神。**

先說勇於承擔，作為一個好員工，除了完成自己份內的工作，更重要的是願意為上司和同事分憂。在三國時代，劉備臨終時，囑咐諸葛亮輔助兒子繼位，諸葛亮真的做到鞠躬盡瘁，死而後已。這就是勇於承擔的表現。

一個出色的員工也會展現自己對工作的理想，是有目標的。他們總認為自己有能力將工作做得好，利用更有效率的方法完善體制。在我不同的工作崗位上，往往會遇上不同的困難，有一些困難是我們從來

沒有想像過的，也不知道自己是否能夠應付，這時候我們便要給自己信心，讓自己全力以赴，硬着頭皮向前直衝。問題往往因為我們有鍥而不捨的精神而得到解決。在愛迪生發明電燈時，他曾經過了1000多次的失敗，肯德基叔叔在售出他的炸雞配方時也經歷了1000多次的失敗，林肯直至60多歲才當上美國總統。

當然，積極的思維讓我們對工作充滿動力和熱誠。平時和朋友交談，不難察覺他們對工作是充滿熱誠，還是充滿消極。我發現，積極樂觀的人對工作充滿動力，希望將事情做到最好，也就是因為這種無畏無懼的精神，讓他們獲得成功。

其次，對團隊的歸屬感是不能忽視的。對於我們這些朝九晚五的打工仔(上班族)，公司彷彿就像我們的第二個家。如果我們對於這個家沒有感情，沒有歸屬感，我們怎會將工作做好。相反，如果我們認為工作對我們十分重要，我們喜愛工作的話，我們一定會對工作投入感情，將工作做好。談過戀愛的朋友必定知道，愛情不是對等的，有時我們付出多一點，有時候對方付出多一點。就是這種交替的付出，讓我們感到無限的驚喜，這和我們與公司的感情同出一轍。

最後要談的就是團隊精神，工作往往都不是個人的，在工作中我們每天都要跟不同的朋友合作，但不同的同事卻有不同的工作特性和性格，我們要在當中互相協調和合作，這種工作藝術一點也不簡單。但只要用心和真誠地與人相處，通過年月的磨合，有效的團隊一定會建立起來。

## 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、寫作人。著有《老闆要的不是牛》、《唔緊要 一心中有富的人生智慧》等。



## 投訴 vs 機遇

美國通用汽車公司的龐帝雅克 (Pontiac) 部門收到一封顧客投訴信，信裡說：『每當我開著新買的龐帝雅克買香草冰淇淋 (雪糕) 後，汽車就發不動，但如果是其它口味，汽車發動就很順利。我要讓你知道，儘管這個問題聽起來很不可思議，但它的確給我生活帶來不便。』

事實上Pontiac的總經理對這封信真的心存懷疑，但他還是派了一位工程師去調查，驚訝的發現這封信是出於一位事業成功、樂觀、且受了高等教育的人。工程師與顧客一同去買香草冰淇淋回到車上後，汽車真無法發動。工程師之後又依約來了三個晚上。巧克力冰淇淋，汽車沒事。草莓冰淇淋，汽車也沒事。第三晚，香草冰淇淋，汽車無法發動。

這位善於思考、有邏輯的工程師，不相信汽車對香草過敏，開始記下種種詳細資料，如時間、汽車使用油的種類、汽車開出及開回的時間……根據資料顯示他有了一個結論，這位顧客買香草冰淇淋比其它口味所花的時間要少。經分析，香草冰淇淋是最暢銷的口味，店家為了讓顧客每次都能很快的取拿，將香草口味特別分開陳列在單獨的冰櫃，並放置在店的前端；而其它口味則放置在距離收銀台較遠的後端。

汽車會因為從熄火到重新啟動的時間較短時就會無法發動？原因很清楚，絕對不是因為香草冰淇淋的關係，很快地分析出答案應該是“蒸氣鎖”。因為當

這位先生買其它口味時，因時間較久，引擎有足夠的時間散熱。但是買香草口味時，由於花的時間較短，引擎太熱以至於還無法讓“蒸氣鎖”有足夠的散熱時間。

聰明的通用人，以此顧客投訴事件作為企業產品宣傳亮點，大力度改進“蒸氣鎖”，贏得市場一致好評，因此帶動市場銷售。

面對顧客投訴，我們要秉持著冷靜的思考去積極找尋解決的方法，以此不斷優化工作流程，不斷給予員工進行“事件教育”。不要直接就說那是不可能的，也不要輕易下結論，要認真調查、分析再做決定。投訴事件反而讓我們在解決問題中不斷進步。

我們要相信，向企業投訴的顧客一方面要尋求公平的解決方案，另一方面說明他們並沒有對企業絕望，希望再給企業一次機會。而及時處理好顧客投訴，也意味着再一次銷售的開始。資料證明50%-70%的投訴顧客，如果投訴得到解決，他們還會再次與公司做生意，如果投訴得到快速解決，這一比重更會上升到92%。因此，顧客投訴為企業提供了恢復顧客滿意最直接的補救機會，鼓勵不滿顧客投訴並妥善處理，能夠有效阻止顧客流失。

會投訴的客戶才是真的回頭客戶或者是真誠的客戶！一位不滿意的顧客是一次機遇！

### 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。



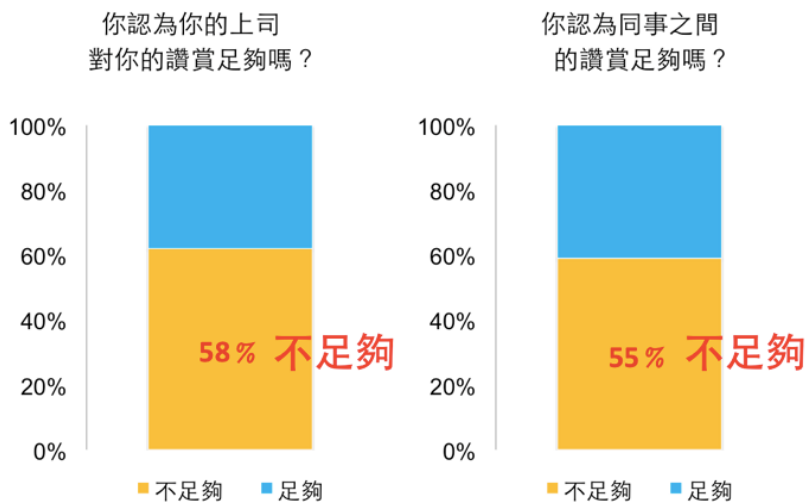
陳偉業 Danny

「我讚！」(www.praisage.com)  
首席讚賞家，立志以推動讚賞文化為己任，無成有終，讓感恩與讚賞的思維進入人的生命，為個人、家庭、企業以至社會，增添更多歡笑。



# 《我讚! 焦點》

「我讚!」曾委託香港浸會大學進行電話調查，隨機抽樣訪問了900名香港市民，收集他們對社會上讚賞文化的看法。當中包括以下兩條問題：



如相同問題在你的機構裡進行，你預計結果會是怎樣？

「讚賞」與「肯定」，乃是機構為員工建立正面情緒之兩大重要概念。據調查發現，員工於機構持續地獲得稱讚與肯定，能提升以下元素：



研究亦同時表示，獲充分「讚賞」與「肯定」的員工，才能夠為機構發揮出他們最佳的潛力，令個人以至機構層面皆可衍生最大的凝聚力。

以上調查數據及結果，對你有什麼啟發？

# 《讚人熱淚》



被讚的員工Ling（左二）收到讚賞時說：「我記得這件事啊，但沒想到一個微不足道的幫忙，會令顧客感到窩心！這份讚賞，是對整個店鋪一個很大的鼓勵和推動力！」

簡單的一個小動作，你不一定需要做，但，還是要謝謝您！

21/3晚7:45左右，和歲半兒子往屯門市廣場井井屋食堂用餐，服務員很迅速安排了我和兒子於吧台座位就座。兒子坐下嬰兒椅不久，有輕微的哭鬧。當我在安撫他的時候，店鋪主管Ling剛巧在旁邊，拿了一塊紙巾為他拭眼淚……一個很簡單的小動作，令人很窩心。謝謝您！

— 讚賞家 Christine Tin

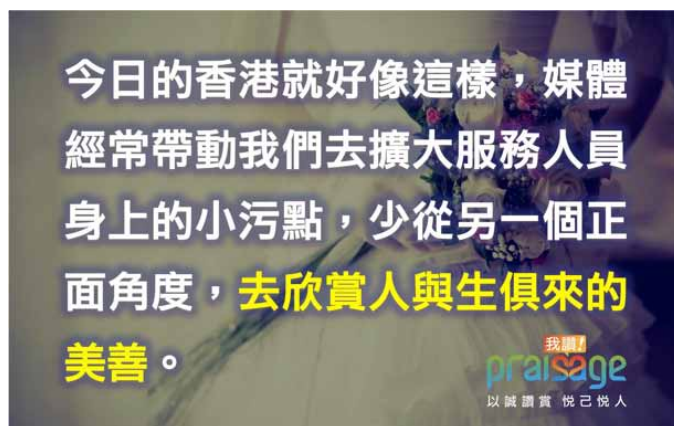
# 《讚筆絕口》

一個經常投訴，而又不懂得欣賞他人的人，就像一個準新娘，快要行入教堂前，卻發現自己婚紗上有一個2mmx2mm的黑色污點。

她立即皺起眉頭，並罵婚紗公司的職員失職。跟爸爸進入教堂時，仍記着那個污點，面無笑容，沒欣賞到站在教堂前面，等着她，深愛她的新郎，多想看見她面上的笑容；她也沒欣賞到，親友前往教堂祝福她的一份心意，你說是多麼可惜呢？

其實，婚紗有99.9%的面積都是潔白的！

今日的香港就好像這樣，媒體經常帶動我們去擴大服務人員身上的小污點，少從另一個正面角度，去欣賞人與生俱來的美善，以及透過服務，為他人帶來美好的能力及實際事蹟。



我們不是說不應該去投訴，但現在社會所鼓吹的投訴及讚賞文化比例，雖然不至於99.9比0.1，但都是一個極不平衡的情況。這個投訴及讚賞文化的比例，絕不能夠反映香港人與生俱來的美善，以及透過上一代人教育我們而具有的欣賞與尊重。

人的美好有很多是與生俱來，但讚賞的能力並不是。那是透過我們的家庭、學校、社會來教育我們去掌握讚賞的能力。讚賞他人的能力是需要年少時培養、建立。在今天青少年重視網絡文化的年代，我們期望透過網上平台「我讚！」，在香港推動一個帶出人性美好的一面和鼓勵我們進步的讚賞文化。

## 港澳地區

### 香港

香港九龍新蒲崗爵祿街33A-37A號  
百勝工廠大廈1樓A及B室  
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室  
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419/421號  
886 2 2 810 6366

### 桃園

桃園市中壢區永強街16號1樓  
886 3 452 6052

### 台中

台中市北屯區松竹北路100號  
886 4 2242 6368

### 台南

台南市永康區東橋三路125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

江蘇省南京市鼓樓區黃家圩路41-1號  
紅山創意園A5棟1樓  
86 25 8969 1136

### 無錫

江蘇省無錫市新區湘江路2號  
金源國際B座905-906室  
86 510 8821 3822

### 武漢

湖北省武漢市江岸區漢黃路  
欣正源工業園內1號樓5層  
86 27 8280 0082

### 杭州

浙江省杭州市濱江區濱盛路1870號  
新世界·鉅悅軒2010室  
86 571 8538 3906

## 華南地區

### 廣州

廣東省廣州市海珠區新港中路  
藝苑南路13號大院12棟201房  
86 20 3426 2856

### 珠海

廣東省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

廣東省中山市東區康樂新村33號  
86 760 8823 7369

### 江門

廣東省江門市蓬江區豐樂路口  
興盛里32號之一  
86 750 390 8015

### 佛山

廣東省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

福建省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

廣西省南寧市青秀區民族大道100號  
西江大廈A座10層1003房  
86 771 578 5760

### 深圳

廣東省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

廣東省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

湖南省長沙市芙蓉區人民東路516號  
西街花園B19棟105號地舖  
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

福建省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

四川省成都市青羊區太升北路56號  
江信大廈1704-1705室  
86 28 8597 2082

## 華北地區

### 北京

北京市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

天津市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

## 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.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

