

360° 史偉莎

issue
03
04.2016



新标



新制



新故事



目 录

issue
03
04.2016

编辑
陈巧萍 Doris
吴丽 Candy

美术
Fafa

发行量 29,000本
繁体 香港印制 16,000本
台湾印制 5,000本
简体 香港印制 8,000本

《360° 史伟莎》电邮
lbsmagazine@lbsgroup.com.hk

- | | |
|--|--|
| <p>03 编篇有您</p> <p>04 集团理念</p> <p>05 主席交心</p> <p>06 伙伴第一
台湾杰立餐饮集团</p> <p>08 追踪史伟莎</p> <p>22 圆来如此</p> <p>23 由心出发
基石原则 — 诚信经营</p> <p>24 人材"5"Rs
管理学习小循环后感</p> <p>26 新知灼见
新产品服务介绍</p> <p>28 成功秘笈
肯学 敢拼 创新天
学会感恩，心怀理念，成就精彩人生</p> <p>32 员工见地</p> <p>38 史伟莎CSR
史伟莎慈善基金会</p> | <p>39 轻松一下</p> <p>40 虫虫特攻
猫捉老鼠 为何越来越难</p> <p>41 吾爱吾家
铅水风波逆袭全城！人心惶惶如何自救？</p> <p>42 与文成长
种因忘果</p> <p>44 管理心法
做好关键时刻</p> <p>45 「赢」销0与1
高效营销的「5I法则」(下)</p> <p>46 易芦医话
谈虚实(三)</p> <p>47 治疗自疗
浅谈膝痛</p> <p>48 帝王之学
帝王之学的第三回</p> <p>49 心中有富
另辟蓝海</p> <p>50 有赞友坛</p> |
|--|--|

编篇有您

早前出席聚会时，对讲者的说话很有感触：『我们要时常感恩，起床的第一件事是多谢睡床给我一夜安眠！』是的，我们现在拥有的都不是必然的 — 健康的身体、亲友的爱护，朋友的关爱、一份稳定的工作、一个可发挥的平台、一群同心的伙伴……

世上没有十全十美的事物，我们无论在生活或工作中都曾遭遇到挫折、失败、不公平的待遇。但我们要学习常怀谦卑的心，感恩拥有的一切，不要恨，不要怨。绊倒了，不责怪，它提醒我们要强化双腿；被欺骗，不愤怒，它帮我们增了智慧；成功了，要感谢帮助过我们的伙伴……学会了感恩，学会了感激，我们的心胸会更宽阔，生活就更精彩。

让我们带着感恩的心，工作生活每一天。做一个更好的自己，与史伟莎的伙伴们一起编写新的故事。



陈巧萍 Doris
大中华发展及支援中心 助理经理

很开心能在集团刊物的一隅留下我只言片语！在我们的生活中，难免会碰到一些挫折，可能是别人的闲言碎语，可能是事情的棘手……但要相信，我们每一个人都有自己独特的一面，努力给自己一个最美好的心情，平衡住自己的气息，调整好自己的心态，也一样能成为明天更好的自己。学着看淡一些事情，才是对自己最好的珍惜。永远都不要去为自己选择的道路而后悔，不管是十年前还是现在。控制好心情，生活才会处处祥和。好心态塑造好心情，好心情塑造最出色的您。我们带着一份感恩的心，把工作当成事业，给予工作最大的热情和责任感；懂得感恩，热爱自己的工作，成就自己的事业，追求最大的人生乐趣，使我们最终无愧于社会，无愧于公司，无愧于家庭，无愧于自己。让我们一起努力吧，在感恩中快乐的工作！



吴丽 Candy
大中华发展及支援中心 助理经理

感谢各史伟莎人的支持，协助编辑组将《360° 史伟莎》这个沟通平台办得更好。请继续把稿件和宝贵的意见发到编辑组的邮箱，丰富我们的半年刊: lbsmagazine@lbsgroup.com.hk。

由于版位和编辑的限制，如一些建议无法在目前采用，我们仍会保留这些意见作日后参考之用。

再次感谢大家对《360° 史伟莎》的关心与支持！

编辑组上



集团理念



史偉莎 LBS Group

www.facebook.com/lbsgp

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。凭着多年的努力不懈，集团的业务版图已伸延至澳门、台湾及中国内地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：



史伟莎

- 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、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



史伟莎 空氣淨化

- LBS Air Purification Service 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



By waterlogic

- 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



飘盈香
Puriscent

- 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



史伟莎 厨房清洁

- 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。

“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

- 力求将卫生管理服务及产品业务覆盖至整个大中华地区，并且成为业界的领导者

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、投入感情的专业客户服务素质

主席交心

林浩宏 Franco

史伟莎集团主席



我很喜欢以下故事：

一个人走在郊野路上，看到几个工人在砌砖。

他问第一个工人，你在做什么呀？工人回答说：我在混口饭吃！

那人接着问第二个工人，那你又在做什么？他回答说：我把泥土堆迭起来，再切割成一块一块的砖头。

那人最后问第三个工人同样的问题。他回答说：我在建一个美丽的大教堂，它将会成为我们这条村，甚至这个地区，这个国家的标志建筑，很多人会慕名来参观。它让这个地区的居民有一个崇拜主、景仰主的好地方，让迷失的人找到方向，让流浪的人找到归宿，让我们每一个星期天有一个良好的集会地点，联络、维系大家的感情。

这三个砌砖工人，哪一个会最快乐？他们对工作的热情与投入有什么分别？

答案当然很明显，第三个工人肯定是最快乐，对工作最有热情和投入的。

如果你是其中一个砌砖工人，你觉得你会是哪一个？

套用到史伟莎人的工作，我们每天其实是在做什么？洗厕所？搞卫生？杀蟑螂？或只是混口饭吃？

如果你是这样想，你肯定不是第三个砌砖工人，在工作上很难得到最大的满足感和快乐，而我认为你也没有真正看到史伟莎工作背后的重要意义。

为什么史伟莎的“共同使命”的第一条会定为：提升社区卫生意识及水平？因为史伟莎公司希望每一位史伟莎人都能真正明白，我们每天的工作，不是表面的“洗厕所”、“搞卫生”、“杀蟑螂”，而是参与解决我们所处地区、所服务场所的卫生问题，减少疾病传播机会。中国的洗手间卫生水准更是外国人的话柄，他们说：在中国找洗手间不需用眼睛找，用鼻子闻便知道在哪里了。史伟莎人不正是每天都默默耕耘地付出、努力去改善这种情况吗？

因此，我很肯定，我们每天的工作都是具有很大意义的，也为史伟莎人对社会所做的贡献感到骄傲，我在此衷心向大家致敬！无论职位的高低，您在公司、在社会都是十分有价值和重要的！

明白了自己工作背后的意义，便能好像第三个砌砖工人一样，每天都能从心而发，快乐地享受每天的工作，这也是最有福气的人了！

林卓仪 Dorothy

史伟莎集团副主席

光阴荏苒，史伟莎在大中华地区已经踏入了十八个年头；

物转星移，史伟莎的诚信经营是永不改变的基石原则。

在2015年12月1日，史伟莎集团翻开了崭新的一页，因为我们的卫生产品和服务有了一个新商标，一个属于自己的品牌 — LBS Hygiene，她终于诞生了。这代表着我们又迈向一个新里程！

回顾十七年来我们所走的每一步，都是有赖一群敬业乐业的史伟莎人，包括所有管理团队、前线技术人员、后勤支援人员的努力 — 与他们诚心地投入服务、不断更新改良产品、积极参与技能培训息息相关的。大家都是为了我们共同的使命 — 「提升社区卫生意识和水平」而默默地耕耘着；「加速帮助员工成材和发展」也是管理团队刻不容缓的任务；「超越客人期望」更是每个史伟莎人的荣耀！

如今在新商标的带领下，我们会秉承一贯为客户提供专业素质服务的态度，众志成城地持续专注做好、做深每一项工作。当得到客户的认同和赞赏，就是全体人员最大、最好的回报！

让我们更值得骄傲的是：在用心完成每天岗位工作以外，史伟莎人还热心参与史伟莎慈善基金会的活动，出钱出力的同时，更将「善的力量」带给社会上有需要的弱势群体，使他们感受到我们史伟莎人的温暖！！

今日，您们因加入史伟莎这个大家庭而开心；

他日，史伟莎更因您们对社区的贡献而自豪！



我们已设立主席信箱，欢迎各史伟莎人
透过电邮(chairman@lsgroup.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。



坚持、创新、独特 与伙伴共赢

哲玮先生接受专访。《开丼 烧肉vs丼饭》是杰立餐饮股份有限公司旗下的品牌，一个年轻但经验丰富的餐饮团队，《开丼》产品为烧肉丼饭为主，从专业的丼饭酱汁出发，结合专业级的烧烤技术，提供多种创新口味的烧肉丼饭料理。

史伟莎集团17年来坚持专注发展独特的卫生管理业务，不断创新，引入多样化产品、服务以至概念，力求满足不同客户的需求。今期很高兴能邀请到以“坚持，创新，独特”为经营理念的台湾《杰立餐饮集团》执行长杨

地表最强烧肉丼

「坚持是在独特！」是《开丼》杨执行长对品牌发展订下的指标。『我们不做与其他同业一样的东西，一定要做出差异和独特性，去创造市场独特价值，不采用红海政策去比价钱。』开丼餐饮起跑点并没有比其他人优异，他们是用自己的手法和杨妈妈精心调配的酱汁，坚持用心去做出价钱合理、让客人惊喜的料理。这点，在我们试菜时便深深体会到。杨执行长设计“骰子菲力丼”时，是想把吃牛排的体验移植到丼饭上面，让客人有种不只是吃“丼饭”的感觉。“无双”是「无可匹敌」的意思，“无双牛排丼”整体看起来很丰盛，一重付费、双重享受，只有《开丼》才会有的，一般丼饭店目前也没有这种做法！《开丼》2010年开业时以“坚持，创新，独特”的经营理念发展，以「地表最强烧肉」定位，带领了一波创意丼饭的流行风潮，慢慢累积死忠的客户，现已有七家分店，更已建立中央仓储系统，成绩卓越。

同样地，史伟莎集团致力提升社区卫生意识及水平，以「人无我有、人有我优」核心价值，开拓专业卫生管理行业这片蓝海，不断创新，坚持以合理价钱，提供优质卫生解决方案抓住客户的心，现时已在大中华20多个城市提供洗手间深层清洁和灭虫服务予一万多个客户。



获微风集团颁发最高营业额奖杯和最佳排队人气奖

目标一致的伙伴

杨执行长只会找理念一致，对自己产品/服务坚持做好的合作伙伴。《开并》与史伟莎两个集团都是致力为客户提供更优质的用餐环境而努力的经营者。杨执行长称赞：『因为你们是专业卫生管理行业最顶尖的，用一个合理的成本，由史伟莎提供洗手间清洁和灭虫的服务，服务贴纸给店内用餐客人一个承诺，让客户可安心用餐，也告知客人开并也是走在最前端的！』

杨执行长认为洗手间的卫生情况可看出餐厅的管理、重视客人的层次及经营的精神。给一间专业的公司服务才可以维持店内整体的品质，是给客人的承诺，也算是一个员工的福利，让他们清洁的工作更轻松一点。如果客人到一间餐点、服务、装潢都很不错的餐厅，但发现洗手间有污渍或有异味，客人对餐厅感观会一瞬间变差。

有些客人只注重店面的卫生情况，但杨执行长却指出厨房的卫生是更重要的，因为那里是优先处理食材的地方，厨师或料理人员如使用了不干净的洗手间，恐怕会让病菌传染到食材上，间接影响到各门市分店的品质，是一件非常恐怖的事情！

感谢《开并》对史伟莎的信任和支持，我们会一如既往的与客户携手做好卫生环境的管理，协助客户提升全方位服务水平，为客户间接带来业务发展空间。



关顾人才的文化



杨执行长肯定的说《开并》能发展迅速，是通过不断的人才培训和透过长时间去建立独特团队文化而达成的。餐饮业100%是在做人的生意，只要是有心想做好工作的年轻人，杨执行长都非常乐意的去教育。『我们会先给员工一个非常简单和清晰的信念 — 《开并》的品牌，是取「开动」之音义，希望所有来这边用餐「开动」的客人，除了享用超值的美食外，更增添一份温暖幸福感觉。我们透过大量的POS零售系统管理数据(注1)、机器自动化去把品质稳定下来，让所有的服务流程更便利，出菜的方式和品质更一致。』杨执行长亦会经常检讨员工福利，让人才能在公司发挥。因为有员工满意工作、满意公司这个「因」，才会有员工对客人笑，用心把餐做好的「果」。

史伟莎深信清晰的企业文化，就是把价值信念传承下去的载体，集团一直秉持“5Rs”关顾人材理念的尊重、认同、嘉奖要素，积极培养人材，再辅以公平透明的制度，建立一个给员工发展事业的平台。现时员工逐渐思想一致，形成步伐一致的齐心团队，与我们共创未来。

《开并》和史伟莎都一直孜孜不倦地耕种，抱着“种因忘果”的信念。专心经营、不断优化和创新服务、注重管理系统，创出公司、顾客、员工、供应商四赢局面！

注1 POS系统是一套整合订餐/ 出菜/ 发票开立的结帐系统，并可以运用这套系统来统计每日营业额，来客点餐最多的产品，可以准确的提供变更菜单时的依据。

2015游学营

2015年11月28日，史伟莎集团的游学营活动，于武汉玛雅海滩酒店如期举行，这种由工作、学习、娱乐集为一体的活动，让大家都有着不同程度的收获。

史伟莎集团每年的游学营主办者是集团中一个很强的“组织”——圆桌会，很感谢两位会长，带领着各成员，一直来默默地服务我们，真心说一声：谢谢您们，辛苦了！接下来当然是由圆会会长换届仪式拉开序幕……

总结过去，展望未来，新标、新制度，新故事，诚信经营是关键

集团主席Franco宣布：史伟莎新标、新制度，新的开始，我们要展望未来。由2015年12月1日开始加入一个很重要的基石原则——诚信经营，分享了美露洁事件，不为眼前的一些利益而做出违法的行为，虽然竞争对手越来越多，做好自己的同时，以诚为本，把自己的品牌做好做强！

慈善基金的最新资讯



史伟莎慈善基金
LBS Charitable Foundation

总部授权圆桌会和香港精英会，本着基金会「救急优先，同时助困」的宗旨，议定2016年的筹款活动，确定援助对象及方法，务求有钱出钱，有力出力；凝聚一股善的力量，让我们史伟莎人工作起来更安心，让社会上不幸的人感到多一点爱心。

学分制推广活动的总决赛



为了融入公司文化理念，鼓励史伟莎人全方位发展，2015年办了这一场以水果拼盘、书法、仰卧起坐三项竞技的学分制推广活动比赛。十几个地区海选出来的冠军，来参加这一次中国区的总决赛，比赛紧张又精彩，选手们的作品都非常有创意，一一结合学分制的“德智体群美”内容，表达得淋漓尽致；还有他们那一种坚持到底的精神，着实可赞。冠军得主是广州赛区代表吕林峰，而亚军及季军分别是南京的李净及上海的苟秀明。



培训学习活动

每年的游学营活动都会安排有销售技巧、财务知识的培训，今年也不例外，还增加了月亮老师的《性格解析与团队建设》的培训。讲述了四种不同性格的人的特点、优劣势，以及在实际团队中的运用。现场的测试活动，让我们更深了解自己是属于哪一种性格类型，对团队的影响又是怎么样的，一个团队的建设、团队的任务必须由不同性格的人去协助完成。每一项培训不但可以提升



我们的能力水准，达到人与“事”相匹配的有效途径，而且还能形成良好的工作氛围，增加了员工对企业的认同感，增进了同事间的凝聚力及团队精神。

由心底感谢集团对我们的培养以及关爱，每年举办这么一场具意义的活动，看着这一张张照片，不需要多余的阐述，一目了然就知道其中的故事，期待来年的故事，感恩有您 — 史伟莎。

追踪史伟莎



您的卫生专家
Your Hygiene Expert

LBS Hygiene
史伟莎

集团形象革新

新形象、新起点、新征程

在2015年12月1号开始，我们正式使用属于自己的品牌《LBS Hygiene 史伟莎》经营我们在大中华各区的洗手间深层清洁、灭虫服务和产品业务，更能体现集团统一化的动力，凝聚强大内力推动集团前进，以全新面貌迎接新挑战。

各部门
换上新商标制服
✓醒目 ✓整齐

物流及货仓部



换上新装的车队



服务部



全效及厨房清洁小组



商标虽然改变了，但史伟莎人的团队、服务、诚信和能力没有改变，因为史伟莎人的卓越，我们有百分百信心，一起创造一个更美好的故事！

追踪史伟莎



上海精英会副会长：韩毅

深感自己身上肩负的重任，希望能协助会长开展精英会工作新局面，共同推动精英会工作再上新台阶。



上海精英会会长：马雯瑾

精英会每一次活动的举办都是一种经验的累积，让我羽翼渐丰，希望上海第三届精英会活动能越办越好。



北京精英会会长：王晶

踏实，勤奋，一直在路上。



北京精英会副会长：杨欲龙

少说话，多干事，全面发展最重要！！！



珠海精英会会长：梁小青

不为失败找藉口，只为成功找方法。

精英会正副会长



广州精英会会长：李观发

你能成就多少人，就会有多少人成就你。



东莞精英会会长：龚金沙

用心做事，用心做人。



广州精英会副会长：白丹

感谢广州全体同事支持和信任，我会全心全意协助会长完成任务，组织好精英会每个活动！



佛山精英会会长：陈晓燕

生命不息，永不停歇，保持初心。



深圳精英会会长：黄桥胜

做好自己的同时，带好团队一起成长，才是最后的成功。



高雄精英会会长：叶紘呈

精英会让员工更加团结，也让我学习到活动的策划经验，我会珍惜这份机会。



史伟莎精英会



台北精英会会长：陈炜舜

相信自己，无限可能！



深圳精英会副会长：罗祝茹

我相信努力付出，一定会有收获和成效。



中山精英会会长：梁淑芬

帮助别人，自己也会强大起来。

当选心声



香港精英会会长：高佩兴

人生真正的欢欣，就是干有意义的事。



香港精英会副会长：简浩强

我会发挥潜能，身体力行，坚守信念，做到最好。



澳门精英会会长：韩帅

信任等于责任，精英必须出彩！



澳门精英会副会长：何佩南

体现精英关爱，提供参与机会，让每一个人乐在其中！

追踪史伟莎

「种因忘果」新书发布会



集团很荣幸获香港中小企业发展研究中心(HKSME)的首席顾问郑柏礼先生(Paul Cheng)选为企业发展系列丛书的中小企业成功参考个案，于去年9月出版了「种因忘果 — 创业奇葩史伟莎的故事」一书，为香港创业者提供可资借鉴的学习材料。HKSME的宗旨和使命是发掘和研究香港的成功中小企业，提倡和传承香港的创业文化，研究及发表香港中小企业的发展个案，为创业者提供可行的发展之路，燃点创业兴家的梦想。

新书发布会于去年9月9日举行，出席嘉宾约有300人。主持人Paul与集团主席Franco及副主席Dorothy透过轻松对话，带出史伟莎集团的创业奋斗故事。过去17年，凭着集团的使命、3“5”理念和种因忘果的精神，成功建立LBS史伟莎的信誉品牌，培育出一批忠诚能干的员工，改变了地区的清洁卫生文化。分享环节时嘉宾踊跃发问，气氛热烈，衷心感谢嘉宾们百忙中抽空出席、交流。

我们刚得知「种因忘果」将于3月再版，期望Franco和Dorothy的创业分享能鼓励更多香港人认真创业。

追踪史伟莎

史伟莎集团一直重视经验和知识的承传，经常与不同团体和界别交流。主席Franco去年底分别应邀与地产和金融界别的新一代交流，分享管理及营商的经验。

风华香江 锐意传承活动

去年10月，Franco应邀出席了交通银行为国内高端客户接班人举办的「风华香江，锐意传承」的活动，与32位来自北京，南京，上海，山东及广州等地来香港学习的年青学员分享创业及营商经验。他们要在活动完结前，撰写一份商业建议书，由Franco担任评判。学员要对史伟莎集团国内新市场的拓展计划，以及把在活动中学习到的知识、透过市场分析及解决问题的技巧，提交建议书，学员都能学以致用，期望他们早日成功接班。



管理智慧讲座

在去年11月，Franco获美联集团(www.midland.com.hk)邀请，在他们的「人才发展计划毕业典礼」上，与90多名地产界毕业生（包括前线、后勤和分行文职员工）交流管理及营商心得。当天的「管理智慧分享会」现场气氛热闹，毕业生们都把握机会踊跃发问，Franco更送赠史伟莎集团新书「种因忘果」予部分毕业生，祝愿他们都能勇闯事业高峰。



「预见未来」生涯规划活动



集团非常关心年青一代的发展，副主席Dorothy应邀参加了香港教育局的「预见未来」生涯规划活动。活动分为两部份：(一)为观塘区的高中学生安排「职场影子计划」，让同学们到我司参观和实习，(二)为「生涯规划讲座2015/16 — 与集团副主席相遇」演说。这些活动目的是希望丰富学生不同的学习经历，加深他们对不同职业的认识，从而加强学生对香港企业经营及运作的了解，更好地规划自己的将来。

「职场影子计划」在本年1月13日及20日进行了两次半天的参观和实习。安排了6位香港扶幼会盛德中心学校的高中学生，由2位老师带队，跟随我们不同的技术员到客户服务点，透过实地示范、交流和实习，亲身体验专业卫生管理行业工作的苦与乐，然后回办公室总结活动的得着。过程中让同学们实地了解专业卫生管理行业的工作范畴、日常运作及入职要求等，期望能提供多一个行业给同学们选择，帮助他们在职业生涯规划时作出最佳的选择。

「生涯规划讲座2015/16 — 与集团副主席相遇」将于3月举行，Dorothy会与300名高中学生分享专业卫生管理行业的入职要求、发展及成功的经验等，期望同学们在职业生涯规划时能有更多的选择。





客户分享会



一直以来，我们深信，达致最佳的服务效果，与客户有着良好沟通、紧密合作是密不可分的。去年12月总部的服务及排版部高级经理雄师傅和服务部经理振强便获邀出席客户每月的大型例会，向管理层及所有店铺经理讲解害虫知识，分享灭虫经验。当天约有90人出席，雄师傅与振强分享了如何控制飞虫和老鼠、预防害虫爆发的心得，期望能与客户双向地把害虫问题减到最低。



城市特搜专辑

您知道11月19日是什么大日子吗？原来是“世界厕所日”！

广东南方卫视的“城市特搜”节目组，于去年的“世界厕所日”直击采访广州史伟莎公司（于当晚19:00于广州南方TVS的「城市特搜」节目里播出）。

集团大中华区域总监饶永康先生接受访问时，先介绍集团由2003年进军国内洗手间清洁市场，现已在二十多个城市提供服务，协助客户提供卫生和舒适的洗手间予客人使用。饶生指出在过去十多年，市民的卫生意识在不断提升，年青人更大关注洗手间的清洁问题，广州厕所现时的覆盖率和普及性都较高，目前公厕有两大问题要改善 — 气味和潮湿，必须清除异味和保持干爽，以避免细菌滋生。最后，我司小队长亚峰即场演示洗手间卫生服务的操作流程，从而达到史伟莎集团的“无菌”、“无臭”、“卫生”和“令人舒适”的标准。

得到社会各界的慕名关注，离不开我们公司强烈的社会责任感，长期致力于提高社区的卫生意识及水准。在此，谨向前线辛勤服务的史伟莎人说声：兄弟姐妹们，辛苦了！为您们喝彩、因您们骄傲！



追踪史伟莎

我们的团队

在这里，有快乐，有友情，有学习，有交流……，像一个大家庭？还是像学校？……

每一次的旅游活动，都使我们积累的绷紧情绪得以尽情的宣泄，在活动中放松心情，享受愉悦，再次以饱满的热情投入工作中；各种多样式的培训活动，让大家更懂得如何去思考问题和提升解决问题的能力，营造出一种在工作中学习，在学习中工作的良好气氛；沟通可以让问题得以解决，交流分享心得，让我们相互学习，共同成长……这就是我们的团队。我们要持续不断的学习和实践去提升个人能力和素质，才能应对社会上各种压力及挑战；我们透过分享、交流凝聚团结力量，使我们的团队越来越强大！

销售交流会



华东



华南



台湾

拓展活动



长沙



华东



厦门



上海 杭州



旅游



东莞



天津



北京



深圳



南宁



香港



南京



海南



高雄



珠海 中山



澳门



台北 台中



成都



台北 桃园

其他活动



佛山



武汉



重庆



无锡

荣获汇丰营商新动力2015 「雇员关怀奖」

「汇丰营商新动力」一直致力协助香港中小企业在业务营运中，实践对社会、环境负责任的可持续营商手法，配合企业全方位雇员关怀措施，藉此提高香港中小企业的竞争力及生产力。

而史伟莎集团在环境卫生管理界能傲视同群，除管理人高瞻远瞩，对社会上各持份者赋以支援外，对各「史伟莎人」更是关怀珍惜，这也令我们全情投入，为集团的发展打拼。

诚然，史伟莎的集团使命与「汇丰营商新动力」的理念十分相近。因此，我们参加了2015年「汇丰营商新动力」奖励计划。经过主办单位的严谨评审后，我们在「雇员关怀奖」组别荣获优异奖。

史伟莎集团一直视「史伟莎人」为公司最大资产。我们承诺会持续以公平、双向及透明的原则下实践并优化关顾人材、培育人材及回馈人材的政策及制度，令各位同事融入「史伟莎」大家庭的怀抱中，并与集团一同茁壮地成长。



撰稿 | 大中华发展及支援中心助理经理 陈巧萍Doris

市场领袖大奖2015



史伟莎集团荣获香港市务学会(HKIM)举办的2015市场领袖大奖。该奖项旨在嘉许过去一年于市场占有率、客户参与度、品牌知名度、提升业界标准等各范畴上取得显著进步的企业。我们很荣幸得到评审们的一致认同，成为获奖的机构之一。

颁奖礼于今年1月25日举行，表扬各行业独当一面的精英及品牌，由营业部经理黄少烈Edwood代表集团领奖。当晚商务及经济发展局局长苏锦梁先生担任主礼嘉宾，600多位杰出市务精英出席见证，更即席交流分享心得。



非亲聘用政策

2015游学营中，史伟莎集团主席Franco确立「诚信经营」为公司基石原则外，同时亦公布了集团由2015年12月1日起实施与「诚信经营」理念相辅相成的「非亲聘用政策」。

概括来说，「非亲聘用政策」就是公司聘用人员应全面考虑其才能及品格，避免只以亲属或亲密关系作为唯一考虑聘用元素，并减轻因聘用亲属或亲密交往关系者后或会构成严重利益冲突或偏袒的风险。也许读者会好奇的问，为何「史伟莎」要推出有关政策？我们可循公司的成长过程找到端倪。

「史伟莎」自1998年成立至今，已从一间家庭式经营的小单位，发展为一所落户两岸四地，人员接近千名的企业。在公司发展初期，为达至最高效益，我们跟其他小企业一样采取传统家庭式管理模式，任用较易建立互信的亲属或亲密关系人员一起打拼，令公司快速成长。

尽管聘用亲属或亲密关系者有一定的好处，但我们明白若要维持公司快速发展，必须设立一个既完善、又高透明度的聘用机制，以人员之「才能及德行」为主要考虑聘用元素，并配以「公平」及「公开」发展机会及合理的回报机制，令史伟莎在市场上吸纳更多优质人材、产品及服务供应商，并与我们共同成长。

况且，「史伟莎」的业务以「人」为本，帮助员工成材及发展，更是公司的使命，故我们十分重视每名「史伟莎人」在团队内成长发展。公司深信，推行「非亲聘用政策」可让公司达成(1)吸引更多优秀人材加入、(2)让人材在公司内发展抱负、(3)避免优秀人材流失的三大策略性关顾人材管理理念。为公司打造好人材基石。

「史伟莎」将持续致力营造一个公平、公正及高透明度的人员聘用及事业发展环境及平台，除可吸纳才德兼备者愿意加盟之余，并让每位「史伟莎人」在工作平台上安心发展其个人事业，与公司一同茁壮发展，成就共享。

「非亲聘用政策」要点重温

- 公司规模越大，为确保业务持续发展，需要吸纳更多才德兼备者加入。
- 广纳才德兼备之士，避免用人唯亲。
- 建立公平的人才任用及发展平台及机制，让「史伟莎人」安心发展事业。
- 成功吸纳、激励及挽留优秀人材持续在「史伟莎」发展。



圆来如此



杨浩伦会长感言：

十分感谢圆桌会各成员的支持和肯定，让我和马贵琴小姐分别成为第四届圆桌会的正、副会长，使我们能延续上一届的精神，再次为史伟莎人提供服务。

史伟莎集团圆桌会宗旨之一是「协助史伟莎大中华执行发展人材工作计划」。上年度工作总结如下：

- 第三届史伟莎圆桌会加入了四位新成员，分别是：深圳曾玉莲、东莞黄铮、北京吕游和上海黄莉。
- (2014年11月初)圆桌会负责筹办集团每年一度的游学营，于东莞樟木头举行，齐集了25个地区，117人来参与。
- (2014-12月)圆桌会配合编辑组完成《360°史伟莎》刊物的第一期，圆桌会会长负责撰写“圆来如此”专栏，重点分享圆桌会的动向。
- (2015-01-14)圆桌会拓展活动 — 台湾之旅，感谢台湾同事们编排精采的行程、热情的款待。
- (2015-2月至3月)各地区参与学分制诗词比赛的创作，通过圆桌会成员投票，上海技术部主管何玉三的“学分颂”胜出。
- (2015-5月)完成制作圆桌会成员的正装会服。
- (2014-2015)圆桌会将会继续全力配合总公司，鼓励当地精英会，透过不同的活动来推广、普及“学分制”和“襟章制”。

撰稿 | 圆桌会会长 杨浩伦 Ziv
圆桌会副会长 马贵琴 Anita



经过上一届和马小姐的磨合，彼此间的合作更加有默契，相信这一届将会擦出更多火花。以去年11月底，第四届圆桌会举办的第一个大型活动 — 史伟莎集团冬季游学营为例，我们在2014年的基础上，增加及优化了一些细节，比如：增加了来宾欢迎卡、当地“武汉”景点推介短片及纪念杯抽奖环节等；同时亦优化了背景墙、横幅、签到板等设计，一律采用统一的风格。这一切都是为了让每一位出席的史伟莎人感到贴心及满意。然而，还有一些细节没有达到预期的效果，日后我们一定会做出改善。虽然我们不是专业举办活动的，但我们绝对有诚意。

第四届圆桌会的任务除了履行以往固有的工作之外，今年将会更加有意义，为配合史伟莎慈善基金会的发展，我们将会举办一个以慈善为目的的拓展活动，到时需要全国的史伟莎人齐心协力，为有需要帮助的目标群众提供帮助。活动在计划中，敬请关注。

最后，我想给圆桌会和精英会的成员传递一个讯息。我们集团一直奉行客户第一的理念，而其实客户也有内、外之分。外部客户就是我们每天在外面服务的餐饮、物业及企业客户；那么内部客户就是我们身边的史伟莎人。正因为相信客户第一，因此我希望所有两会成员都要以服务好每一位史伟莎人为两会的另一个宗旨。

基石原则 - 诚信经营

集团经营多年以来，先后归纳了两岸四地的发展心得，从而演化为史伟莎的使命、前景和理念等重要核心价值，使我们在不断扩展版图的同时，也得以认清我们的长线发展目标和方向。不过，我们最近发觉在现有的理念上，还需要一个可以更有力地贯穿整个集团目前和将来发展步伐的重大原则，这个就是我们最新颁布的「基石原则：诚信经营」。

从集团层面来说，诚信经营就是奉公守法，员工应当遵守当地营商、贸易、财务、税务、劳工等法律法规，同时以公平和透明的方式经营；并遵循公平竞争、尊重知识产权、保障持份者商业机密等理念，令集团巩固在诚信经营的基石之上。

同时，集团亦十分重视我们史人的忠诚、正直、信守承诺等诚信品德的元素。因此，在人材招聘方面，我们不但考虑求职者的资历，更看重其个人诚信。试问一个没有诚信的人，纵然能力再高，但心术不正，又怎可托付并交予重担？这也许就是我们常说的「用人不疑，疑人不用」的大道理吧。

此外，集团在日常操作上也需要建立一套诚信标准及守则，辅助员工合规经营，提高集团商誉。譬如说，设立防止利益冲突、利益回避机制，配以教育和内部监察制度，让同事明白诚信经营对集团及个人的重要性，从而育成高度自律性；亦需订立反贪腐制度，严禁史人在营商上作出行贿及收贿等不正当行为。

我们秉承诚信经营，并以此为基石原则，明确行事标准，抗拒一切违反诚信的诱惑。因为我们知道以理念推动的行为上，如果没有诚信在左右护航，经过时间的洗刷，就会出现虚伪，舞弊等负面情况。所以我们建立一个企业，必须要有内外如一的诚信操守。「诚信」可分为员工的、集团的、对内的和对外的。「员工诚信」是希望每个史人都要坦诚互信，「集团诚信」是在经营的每个环节上也要透明、公开、守法、合规，对内诚信，我们史人在各地可以形成一个清明的大家庭，对外诚信，我们可以成为客户值得信赖的伙伴。基于此，史伟莎集团才可以在瞬息万变的市场里屹立不倒。

饶永康 Joe
中国区营运总监



王耀海 Chris
关顾人材及行政部经理



人材“5”Rs

管理学习小循环后感



2015年度集团其中一个创新的管理培训事情，莫过于去年十月举办的「管理学习小循环」会议了。管理学习小循环，顾名思义，是希望地方老总可以按集团一贯的自我学习循环的优化方法，在管理上进行到底，把自己完善起来。

史家的管理学习循环，在实际的操作上，其实是把公司每天杂乱零碎的部门数字，变为一些有参考价值的大资料，最后在大资料中经过消化，找出管理上各个环节进步的方法和前进的大方向。当中，老总可以通过自身的努力，或借鉴其他已经成功的地方经验来达成，这个就是管理学习循环的要义。至于“小”循环的含义，是跟举办的形式有关的。因为小循环是指每三个月举办一次，每次只是中国两大地区老总联手举办（华南跟华西，或华东跟华北），规模上只属局部性，故以小循环冠称。之后还有一个一年举办一次、两岸四地老总共同参与、规模最大的学习循环交流，是整个管理培训里最高级别的交流会，也是管理学习“大”循环的关键所在。



要达到把数字变为资料再演化为趋势指数线，当中必须创建不同的管理工具，才有机会实体化做到。所以我们创建了两套报表：

- 1.史伟莎营运日报表 — 主要记录每天地方里的客户营运情况，需要每天提交
- 2.史伟莎管理月报表 — 以客观资料评估在地方上各部门的表现状况，需要每月提交

通过这两个工具，持续反复的将资料收集，配合原有的财务资料，就可以得到我们需要的趋势大资料，也可以做到资料“点线面”的效果。

在小循环中，见到各地老总确实花了很多时间准备，当然在第一次的表现里，各有不同的水准。毕竟各地老总由不同的部门基层晋升到负责人的位置，在担任管理上确实各有长短，也正是想透过这个学习循环的过程，令老总们把营运日报表和月报表这两个“因”种好，那么他们在地方管理上的能力这个“果”就可以达到相约的水准；同时也希望老总可以在已经做得不错的城市里分享到一些成功的窍门，或把各自在发展时面对的一些瓶颈或困难个案，通过在小循环的交流，可以借鉴已经克服了的城市，或大家“脑震荡”出一些方案，令自己少走一些弯路。

地方老总通过亲身的准备，对自身经营城市更掌握实际情况，更重要的是他们可以在趋势上发现自己的问题后，找到改善的重点方法，从而落实改革，这样才可把学习循环的精要发挥出来，逐步提升集团的整体管理效率。

管理学习小循环后感

台湾

撰稿 | 台湾区总经理 余永坚Ernest



台湾在2015年7月份开始执行「管理学习小循环」，期间，我们在进行报告内容时已经觉得日常管理已不容易，在这次会议更需要自行报告地区业绩和经营状况，大家都心情非常紧张但又期待！透过会议报告的内容我们真的学习到管理的细节，包括：

- 地区业务增长的主动推动力的必要性
- 新业务开发必须要有坚持和累积才会有感染力
- 业务开展不可依靠单一服务，必须发展多元化
- 服务品质的追求，达到客户的需求
- 员工的效率和在工作岗位上的正面心态的维持
- 公司成本控制的管理等.....

以上这些我们都渐渐关注和学习并确实执行，令地区主管不断地在管理上有更大的进步空间和改善。最有效的是在「管理学习小循环」的会议中，各地区主管透过会议勇于发表自区的强弱表现，并即时与其他地区主管分享，也可听取领导团队 — 主席、副主席和中国区营运总监的宝贵意见。期间大家都在轻松愉快的氛围中取得自己更进一步的方法和新的目标。

我相信地区主管只要不断用心把小循环学习的事项关注并执行，在地区管理上建立良好的管理基础；只要我们保持虚怀及进步的决心，相信团队的力量并愿意关注人材的培育，「管理学习小循环」对我们未来的发展一定会更好。



新知灼见

撰稿 | 维保生产品集团总经理 赵明华 Jackson
瀛峰有限公司副总经理 黎思颖 Helen

新产品服务介绍

保而剋® 灭虫剂产品



保而剋® 灭虫剂产品对人类及温血科动物安全，获得香港渔农自然护理署豁免“毒药”标签；并曾荣获1999年香港环保产品奖银奖。

保而剋® 的特性包括：

人畜*及植物安全

*温血科动物

瑞士配方

天然降解及环保

具有预防作用

非易燃

无臭无味



基于保而剋® 灭虫剂的安全及上述特性，绝对是家居、货仓、食品制造工场、食品仓库及其他工商业最理想的灭虫剂。

现时保而剋® 在全球超过45个国家发售，东南亚地区包括香港、中国、澳门和南韩。



保而剋®全效灭虫剂

- 有效杀灭一般常见家居冷血科害虫
- 可用于住宅、办公室、工厂、食肆、医院、植物等地方
- 效力长达4星期



保而剋®持久强效灭虫剂

- 有效杀灭已知的冷血科害虫
- 特有的微胶囊能定期释放有效杀虫成份
- 特别适用于潮湿、害虫滋扰及肮脏的地方及室外
- 效力可长达6个月



保而剋®灭螨喷剂

- 专门杀灭螨及其他依靠真菌或霉菌生存的昆虫，如：书虫
- 适用于床寝用具、地毡和家俬垫子
- 效力长达4星期



保而剋®安全消毒剂

- 成份天然、安全，不会引致敏感反应，并有效杀死细菌、病毒和霉菌
- 免冲洗配方，可使用于敏感范围，如：家居范围及玩具等



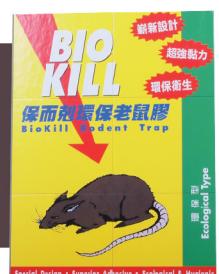
保而剋®天然驱蚊膏

- 不含避蚊胺，成份天然、强效及加入了芦荟成份
- 有效提供保护达8小时



保而剋®环保老鼠胶

- 3D设计，可摺成不同形状，配合不同环境需要
- 设计轻巧，使用方便，弃置卫生



我们很高兴宣布维保生产品集团(EPC Group)成为史伟莎集团旗下的重要成员。

维保生产品集团是瑞士保而剋®灭虫剂的中国、香港及澳门进口商及配方研发商。集团旗下公司包括瀛峰有限公司及生机源(香港)有限公司。

瀛峰有限公司为瑞士保而剋®产品香港和澳门分销商，主要的销售对象为连锁式超级市场、百货公司及药房等。

生机源(香港)有限公司成立于1991年，为香港首间灭虫公司获得ISO 9001与ISO 14001认证，主要于香港市场提供环保，安全和专业虫害管理服务及产品；并独家使用保而剋®灭虫剂进行治理服务。亦为心居康™ Sentricon®白蚁族群灭治系统的香港首席授权营运商。主要为高端客户群提供安全，环保及有质素的灭虫公司。



成功秘笈

肯學
敢拼
創
新
天



高大威猛，人称雄师傅的林展雄，2002年加入史伟莎，虽然只有平凡的学历及背景，但由于肯学敢拼，不断提升自己，加上公司的支持及栽培，像坐上白金升降机般扶摇直上，15年间由资深灭虫技术员晋升至主任，部门副经理，部门经理到高级经理，现已成为史伟莎管理团队核心成员，负责管理排版及服务部两个部门、参与培训、销售策略的制订等。今期就让我们分享雄师傅这个励志故事，了解他成功背后的坚持和付出。

人生转捩点

年轻时的雄师傅了解自己不喜欢“坐定定”，但学历不高的他，可选择工种不多，故首十年都是做一般外勤及需要走动的工作，例如销售员和灭虫服务。做了12年灭虫工作，到2002年，前公司因生意差要裁员，那时刚结婚和购置物业，突然失业，感到压力很大及徬徨，急于找工作。很快便加入史伟莎做资深灭虫技术员。当时没甚么工作目标，只想赚钱付房屋贷款，早期还是抱着“骑牛搵马”的心态，但后来发现公司发展空间大，才打消换工作的念头，专心做好目前的工作。雄师傅的事业及人生的转捩点从此拉开了序幕。

主动多走一步

当时史伟莎架构相对地简单，雄师傅主要是抱着主动、多走一步的态度，常常想着：我们不去做，难道待主席Franco做吗？日间完成服务工作后，会等待技术员回公司，了解他们工作情况，如有需要，会作出指导，与他们慢慢建立关系。

当时办公室同事对灭虫服务及相关知识认识不多，对客户的查询和投诉都未懂有效应对，颇多时候都未能快速有效回应客人及安排跟进服务。雄师傅会以自己累积的灭虫专业知识和技巧，主动协助各部门有效与客人沟通，令营运更畅顺。另外，他也会支援营业部同事见客，令公司售卖的灭虫服务更具成效。



坚持、肯学、敢拼

雄师傅的努力获公司赏识，在2008年晋升为服务部经理，由前线外勤转型到写字楼工作。两个完全不同的工种，他是如何克服？答案是坚持、肯学、敢拼。

晋升初期，仍是半天处理服务部外勤的工作，半天留在办公室。但坐在办公室没事可干，他自己慢慢摸索，最终决定由营运流程着手。先阅读服务卡，与不同部门同事沟通，了解排版部及客户服务跟进的安排，更学习使用电脑。又用心参与公司安排的培训课程，学习管理和沟通技巧，从中了解自己的强弱，得到启发，定下清晰方向，激励和装备好自己。坚持了好一段时间，才能克服下来。

雄师傅亦开始做传承的工作，指导高级技术员带领新技术员的技巧，与被投诉的技术员面谈，改善他们的工作态度和心态，亦开始到澳门支援服务部。同时，在主席Franco及副主席Dorothy的鼓励下，他结集了一些工作心法及经验，制作及编写了《入职训练光碟》，《灭虫天书》，《我用这心态面对工作》的小册子等项目，作为新入职同事的工作“锦囊”，让技术与经验传承得以继续。

由于业务发展需要，2014年雄师傅再获晋升为服务及排版部的高级经理，使两个颇重要的部门在工作上的协调更有效率。

深刻的体验

雄师傅感恩地表示：『公司给我很大的空间去摸索，成长。过程中，曾做了一些严重的错误决定，公司都与我一同面对和承担，给予指导，而不是指责，令我由错误中学习、成长，令我学会包容，改变一意孤行的毛病。我的进步是由很多小错误构成的，我亦抱着没有最好，只有更好的做事态度。』



雄师傅期望他的故事能激励大家，他深信只要肯主动付出，不计较，凡事多走一步，坚持不放弃，您也可以有不同的选择，不同的人生。在史伟莎这个人材大舞台，只要您坚持、肯学、敢拼，您也可以创造出一片新天地。

Dorothy是我的良师，在处理工作期间，颇多时不给我答案，倒像社工般与我面谈，给我分析，培育我做决定的能力。她时常帮助我疏通脑筋，突破盲点，修正心态，低落时给我加油。Franco则提示我管理工作需多使用头脑思考，又鼓励我多阅读，给自己补充养分。我遂阅读大量有关管理和心灵的书本，提升个人素质。』

感恩有您们

雄师傅觉得自己很幸运，太太的体谅令他可勇往直前，百份百投入工作，发展事业。他很珍惜宝贵的优质家庭时间，会排除干扰和杂务，专心地与家人相处，亦会分享工作的喜乐，使一对儿女有正面的教育和影响。

雄师傅表示：『我只有平凡的学历及背景，因有公司的支持及栽培，我现在得到的，是我以前从没想过的。前年，我有机会到一所中学，与年青一代分享交流，以我的成长经历鼓励他们，感到很有意义。工作受到认同，亦可回馈社会，我已没有遗憾。』

现时的工作目标是做好传承的工作，培训更多中层管理同事，来报答公司对我的栽培。借此机会，我衷心感谢公司对我的栽培，太太的默默支持，旁线(同职级的同事)们的包容，服务部同事对工作的尊重，排版部同事的辛劳，祝愿您们身心愉快。』



同事获客人嘉许，雄师傅倍感开心

成功秘笈

学会感恩，心怀理念 成就精彩人生



感恩的力量是无穷大的，一个真正对企业感恩、又与企业理念紧密相连的员工，一定会全力以赴地投入到工作之中，会给企业、团队带来榜样，感染到更多的同事。史伟莎集团华南区总监 — 吴楚坚先生（下文称：吴生），他，在十年里，从地区总经理走到现在的区域总监，始终坚持公司理念，保持着一份感恩的心，在史伟莎集团走过了十个年头，他又是如何演绎这十年的职业管理生涯呢？



坚持、累积

吴生在入职史伟莎之前，是从销售员开始做起，在任职销售之初，毫无理论知识，所以在跑市场，努力寻求各方业务的同时，不断地通过结识不同的人，边做边学，累积知识，丰富经验，通过磨合武装自己，成为了管理者。2005年加入了史伟莎，被委任开拓新市场，吴生单独一人前往珠海，准备开辟一片新天地。我们都很清楚，成立一家公司，前前后后所需要做的工作，既费时又费力，但他还是很好地办妥了。接下来的重要任务 — 把业务开拓起来，做大做强，但他发现结果并不像自己想像的那样，虽然之前有几年的销售工作经验，但要把一项新的卫生理念的服务在珠海市场做起来，并不是件容易的事情。两三个月下来，业绩都不是很理想，心有些许的动摇。【想到公司对自己的信任，想起集团主席Franco对我经常讲的陌生拜访的大多数法则，还有现在中国营运总监饶生抽空与我一起做陌生拜访，慢慢地就坚持了下来】。功夫不负有心人，经过他和同事们的坚持与不懈努力，客户数量慢慢累积，半年后，业绩明显上升。吴生，从珠海史伟莎开始了他的新篇章，迈出坚实的第一步。

成就自己，必先成就别人



2008年，吴生被调到广州史伟莎，任职总经理。广州广阔的市场具有更大的挑战与机遇，更加需要有一个优秀的团队，吴生意识到这点，着重栽培每一位用心的同事，不管加入的同事有没有经验，他都用心与同事一起面对困难，找出解决方案。随着市场的深入拓展，不仅公司品牌在广州的知名度越来越高，公司也培养出了一批有理念的人材，成为公司管理的中坚力量。入职五年，现任广州副地区总经理阿May跟我说【吴生，是一个认真、负责，又可以谈笑风生的人。是他，改变了我的人生，给了我就业的机会，让我成为一名销售员；在业绩不好，想放弃时，又是他，给了我明确的指导，让我有了方向，终于成为合格的销售；也是他不断在工作中、生活中，给了我支援和开导，使我的人生有了最大的跨越，将我从一个销售员提升为副地区总经理】。阿May在吴生的指引下，通过自己不断去学习，提升自己，得到了更广阔的发展空间，重新认识自己，从中享受到工作给她带来的快乐。在史伟莎，这样的例子比比皆是，不同岗位用心做事的同事，在吴生的帮助下，也走上了管理岗位。「成就自己，必先成就别人」，这是史伟莎集团3“5”理念的核心价值，吴生把这一理念很好的演绎了出来。2012年，由于集团发展的需要，吴生获晋升为华南区总监，此时的他，职责将更大，但他时刻谨记公司使命，帮助大家一起成材及发展。

感恩团队，关顾人材

2013年，为了华南区的发展可以发挥更大的优势，吴生举家搬到深圳，此时已是华南总监的他，兼任深圳史伟莎总经理。【同事是内部的客户，属于上级服务下级，以服务的心态对待下级，而不是管。我们的同事本身很优秀，也有很多潜能，我尊重他们，对他们的付出给予肯定与认同，嘉奖他们的投入，让同事们看到前景，这样大家才会重视这个团

队，在成长时也愿意帮助身边的同事一起成长，集团的理念也是要成就平凡人嘛！我们都是平凡人。】这两年，我目睹了吴生与同事们的相处，他把这种上下级之间的关系，演绎成为服务与被服务的境界；见证了他带领着深圳史伟莎这个团队，日趋壮大。尽管自己是位主管，有权发号施令，但他更多想到的是对这个团队的责任，期望让身边的同事们也可以成为一个有理念、有使命感的人。在人材培养发展方面，我见证了很多技术员晋升为高级技术员、小队长、组长，文员晋升为部门经理，财务晋升为副总经理……

常怀感恩，快乐工作

【我很荣幸能加入史伟莎集团，只要您有一种感恩的心态，时时感恩得到的回报，就会觉得时间过得飞快，这个是我在史伟莎集团最大的感触。】吴生，他把企业的事情当作自己的事情来做，与企业的目标保持一致，他边做边学，坚持公司的理念，不断提升自己，证明自己，完成了职业生涯中一次又一次蜕变。

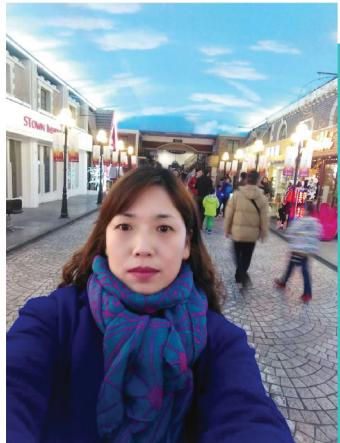


“好水酿好酒，好土塑好壶，好的环境造就好的人材”，专注自己工作中的每一点一滴，将自己的工作做好就是对公司最好的感恩。在集团理念的指引下，每天都怀着感恩的心情，快乐的工作，种因忘果却硕果累累，成就了精彩的人生！

我的心声

撰稿 | 上海服务部副经理 吴炳艳

刻苦铭心的一句话



2007年5月份，我加入上海史伟莎公司，有幸成为了集团其中的一员，到目前已近9年了。在这9年里，公司从一开始的几个同事发展到现在的近百人，这一路，我看到了一个公司成长的艰辛与不易，也看到了公司各层领导的努力及付出，销售人员的累积及坚持，感触颇深。

感谢公司各层领导的培养及认同，给了我一个发展的平台，让我成为了管理层中的一员。

我是一个平凡的不能再平凡的人，学历不高，没有一定的管理经验知识。我曾经跟我领导说：人家为什么那么优秀，而我为什么这么差呢？是不是我书读的少的原因？领导跟我说：不要去跟别人比优秀，一个人，优秀与否，跟书读的多少无关，主要看你今天有没有比昨天做得好，只要今天比昨天做好，就说明你一天比一天进步了，学历和经验不是主要，态度才是最重要的。

反反覆覆思考了领导的话，受益匪浅。是呀，只要态度端正，坚持去做，总会有收获的。就像集团主席林先生说：只要努力和坚持，平凡的人也会变得不平凡。

我知道我现在工作中还有很多的不足，但只要努力和坚持的去做，相信必会有所进步的。

撰稿 | 广州高级技术员 吕林峰

用心做好重复的工作

时光荏苒，岁月无声。

不知不觉中，我已经在史伟莎度过了4个春秋。现在回想4年前的选择，觉得自己是正确和幸运的。

“简单的工作重复做，重复的工作用心做。”我觉得这是在史伟莎工作的真实写照。每天，每周，面对熟悉或是陌生的客户，不断的重复著加香、清洁消毒、除臭、灭虫、施药控制、检查、沟通、签单和跟进处理等等。在日复一日的重复工作中，在公司耐心反复的培训指导下，逐渐成长为一名合格的清洁、灭虫高级技术员。

记得刚开始做清洁服务的时候，由于对操作流程不熟，经常手忙脚乱，工作效率不高，有次服务还给公司造成了很大的损失，心理上有些压力。后来，经过不断自我总结，坚持、重复用心去做，才有了如今忙而不乱，眼到手来，总之就是熟能生巧吧。对于所做的清洁和灭虫服务工作，正是由于重复再重复的做，才由最初的紧张、不知所措到如今的应对自如、从容自信；正是由于熟能生巧，才觉得清洁和灭虫服务工作是如此的简单啊！

我刚开始对清洁服务的不习惯，不适应，经过每天重复用心的做，做出被认可的服务效果，自己工作，思想上的认识就在这用心重复中慢慢改善，做出了自己的风格和态度，既磨炼了自己的工作意志，又加强了自己对工作的认识，以及个人的思想情操。

另外一方面，我觉得用心做好重复简单的工作，也是一种感恩的工作态度。是对自我付出肯定的感恩，是对同事关怀配合的感恩，是对公司认同给予的感恩，也是对客户服务满意的感恩！

世上无难事，只怕用心做！简单的工作重复做，重复的工作用心做！这样的工作，越做越简单，越做越轻松。



我的心声

我的~~心声~~

撰稿 | 武汉技术员黄小建

成长经历



2014年武汉史伟莎刚成立，需要招聘技术员，一个偶然的机会，我来到了武汉史伟莎做外勤工，那时刚辞去了保安工作，觉得这份工作比较简单，而且自由，跟整日呆在一个地方做保安有一个反差，觉得比较适合我，于是抱着试试看的心态。

刚开始，我是做清洁，这个对我来说，并不难，说有点累吧，身体还行，这点累对我来说也不算什么，没想到后来连主管对我说：“黄师傅，你要跟其他师傅学灭虫，以后不仅要做清洁，还要做灭虫。”我一听灭虫，顿觉得脑袋要炸了，心烦意乱，心想：灭虫，我从未接触过，心里没底，感觉很复杂，万一做不好怎么办？

就对连主管说：“连主管，我不想做灭虫，这个太复杂，我怕学不好怎么办？”通过连主管一番思想工作，我勉强答应下来，试试看吧。

于是我跟着师傅学习灭虫工作，开始是看他们是怎么做的，了解灭虫工作的流程及相关知识后，就可以独立工作了。我去到客户处，按照我所学到的灭虫知识，放什么药，怎么放，放在哪里，喷什么药，怎么喷，然后就是搬梯子，到天花板检查一下，就这样重复的做着，服务做完了，但我还是信心不足。连主管鼓励说：“不要着急，灭虫工作除了依靠师傅指导外，经验的累积也很重要的。另外，公司也会有不同的培训，慢慢用心学，肯定没问题。”

接下来，通过多次培训，现场指导，我学会了看鼠迹和怎么找到蟑螂的巢穴等等。我把所学到的知识做了总结，慢慢地，灭虫工作对我来说，轻松自如，再无压力。以前怕做灭虫，有压力，是因为不懂，工作没有目标、目的性。现在做灭虫工作，不仅是带着目的性，从中亦感到一些乐趣。现在，我真正喜欢上了这份工作！

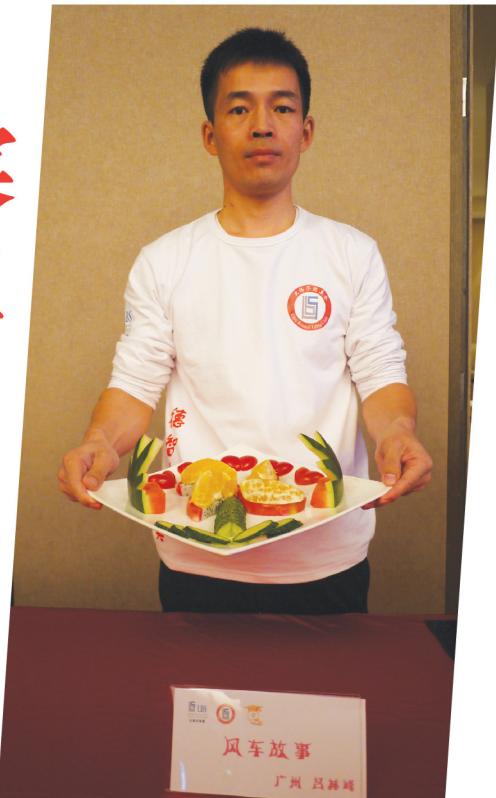
员工见地

学分制推广比赛 获奖感言



2015年11月28日至30日，美丽的江城武汉，我，吕林峰有幸能够参加史伟莎集团一年一度，丰富多彩的游学营活动，并很荣幸代表广州地区参加了28日举行的学分制推广活动的总决赛（中国赛区）。

在各地同事们的热情鼓励下，13个参赛地区同事在各地区经过紧张精彩的较量后，胜出者代表地区参加武汉的总决赛。在水果拼盘、书法、仰卧起坐三项比赛内容上进行了同台竞技，全面展示了史伟莎人“德智体群美”的良好精神风貌，通过评委的认真评判，我代表广州地区获得了总决赛的冠军。很高兴自己能够为广州赢得荣誉，没有辜负同事们的期望，感到十分开心！



过程的投入是精彩的，结果是美好幸福的。通过参与此次学分制活动推广的比赛，真实体会了学分制在提升自身综合技能素质方面的积极作用。比如：水果拼盘的创意制作，以前我是没有实践过的，在同事们的鼓励帮助下，通过不断的学习改善，终于掌握了水果拼盘的基本制作技能，看着自己的作品，心里是开心幸福的。比如：书法，通过不断的练习书写，现在也可以写出有模有样的书法作品了；仰卧起坐，经过坚持锻炼，可以轻松完成五十多个标准动作，同时自己的身体素质也得到了提高。

比赛结束后，书法作品很荣幸得到了集团主席林先生的肯定，林先生高兴地说：「我看到我们史伟莎真的是人材济济，通过学分制这个平台，很好地展示和提高了同事们各方面的技能水准。」

比赛重在参与，通过参加此次学分制比赛活动，我认识到只要积极参与，坚持投入，就一定能够收获精彩。今后我将继续积极参与学分制，享受学分制！

2015冬季



撰稿 | 广州副地区总经理 李美花May

很荣幸，已经连续三届参加史伟莎集团举办的游学营，每一次都带给我很大的感触，也很开心能够看到团队日益壮大。三天时间，不算很长，但相信每位同事包括我，都得到了很大的收获。

对我个人而言，每年游学营的内容都丰富，不但能收到集团发展的最新资讯，也给予我们各地区之间一个很好的交流机会！会后的交流，也是获益良多！

集团主席林生介绍了集团的新动向。当中的基石原则，尤为重要，我们地区更是要坚持好这一点，做到诚信经营，不为眼前的一些利益而做出违法的行为。特别是美露洁事件的分享，也正是证明了这一点，如果你的目的，是以争夺来获得利益，是没办法长久的，没有自己的原则，如何能够有稳固的根基呢？现在各地都会有些竞争者，但是我们相信，做好自己、做到诚信，只会是往好发展，而不会有任何的损害。

最开心的是学分制推广活动总决赛，在经过地区海选，再到决赛，各地区的同事们都付出了很大的努力，有的同事做仰卧起坐的时候，以他的体形去完成这个项目，是有很大的难度，但他依然一直坚持下去，精神尤为可佳，我们都为他鼓励加油，而我们广州参赛者吕林峰，拿到了冠军。记得初赛时他是没完成50个仰卧起坐的，但是为了决赛，开始天天练习，还有练习书法，才能得到这个第一名，除了替他开心，为广州争取到了集体荣誉，也更能体会到我们集团理念之一——坚持，任何事情，只要你能坚持，总是可以得到你想要的，付出总有收获。

月亮老师的讲座，以色彩分析人的性格，真的是很准，每种性格的人，都会有一些相似的独特性，一件事情，不同性格的人，处理起来一定 是不同的。学习了性格色彩管理，也清楚地看到自己和别人的不同，也明白不应该将自己的思维方式和行为模式套用在别人身上。理解了四种性格的人，从他们的言语及行动上确认他们的性格色彩，便能用适合于他们的方式与其相处。就像月亮老师在性格色彩课程中指出的，对性格的了解是为了更好理解别人的行为，从而使自己的工作、生活更愉快和顺利，但它不能取代工作能力，我们需要更多的理解和包容，管理自然就会比较容易。

最后，我非常希望每次的游学营都能有一些管理或者与人相处的一些讲座课程，让我们能够学习及运用到工作及生活中。



每一年史伟莎最盛大的日子是游学营，两岸四地精英荟萃、热闹非凡，而今年的举办地是具有四大火炉之称的武汉。

冬季的武汉，柏油路两旁的银杏叶在阳光下闪着金灿灿的光，穿过另一条街的梧桐树叶儿，也随风雀跃在空中，划出优美的舞姿，太阳凑着热闹，一扫前几日的阴霾，发出热情的暖阳来欢迎我们这些远道而来的朋友们。

第一天的游学营在一片欢呼声中拉开序幕，上午的议程庄严而精彩：圆桌会会长换届仪式，圆桌会所有成员祝酒仪式，还有我们的大家长LBS集团主席林生的讲话等。印象特别深刻的是林主席宣布的三件大事：1.介绍基石原则，诚信经营，史伟莎新标、新制、新理念。2.宣布非亲聘用的政策。3.收购同行业公司。这是公司前进路上又一次的提升，打破常规框架，让我们更加清楚前面的路如何走，又怎样走得更远、更好。

游学营分享

撰稿 | 佛山地区总经理 陈红玲

当天下午国内地区的学分制比赛，13个地区的冠军参与其中，水果拼盘、毛笔书法、仰卧起坐，比赛愈演愈烈、精彩纷呈。仰卧起坐阶段，看着参赛者们越来越精彩的比拼，连评委们都按耐不住，纷纷上台一较高下，令我们这些观众都起身围在赛台旁，为他们打气加油，气氛好不热烈，最后比赛在一片欢笑声中结束。虽然我们地区没有夺冠，但是参与其中的这份快乐已超越比赛时的初衷，现在回想起来，嘴角还会不自觉的上扬。史伟莎人才济济，每一个人用自己的汗水换得这份成功的喜悦，这便是史伟莎集团成功的所在吧。

史伟莎慈善基金会不断在累积善缘，这既是对史伟莎家人们的保障，也为社会做出一份贡献，作为史家人非常骄傲。

月亮老师的色彩性格分析，让我领悟到面对不同性格的人用不同的沟通方式，只有了解对方才能将交谈达到最佳效果，也因为了解自己的性格，所以尝试不断挖掘自己的潜能，发现自己的不足。这是一堂极具魅力的课程，令我更加清楚日后的管理方法及管理风格。

三天的游学营结束了，其中既充实又精彩的内容环节及氛围无法只字片语——道来，需要参与其中的人去领悟，去感受，去回味。感恩集团举办如此有意义、有震撼力的游学活动，让我们玩得开心，学得轻松。

没有参与到游学营的同事们也不用着急，新的一年，努力加油，争取参加来年的游学营，我们在2016游学营见咯。



撰稿 | 天津会计 邹靖宇

在大家的翘首期盼下，2015年我们史伟莎的游学营活动于11月28日在武汉玛雅海滩酒店拉开帷幕。今年参加活动的人数为170多人，相比去年又多了53名成员，这也意味着我们史伟莎大家庭越来越壮大。

为期3天的活动日程集合了学分制比赛、新标新制下全新的史伟莎风貌、2015年各地公司的新故事及外部老师的培训。

2014年集团引进的空气净化除甲醛业务，率先在一部分地区展开业务，在本次会议上已开展此业务的地区同事给我们讲解他们的工作经验，令我们受益匪浅，为我们今后开展这项业务奠定了良好的基础。

今年最吸引大家是集团在2016年以全新的面貌迎接挑战——我们创立了自己的“LBS Hygiene”品牌。相信在公司全体同仁的努力下，我们的“史伟莎”会更上一层楼。

2016年，集团的财务管理也将统一，更加规范，方便。无论哪方面都体现了集团对人材的重视与培养，这正是关顾人材管理的核心。

一分耕耘一分收获，只要你认真付出就一定有回报，感谢公司提供了这个学习交流的平台，让我们共同期待在2016年史伟莎人共创辉煌！



史伟莎CSR

史伟莎慈善基金 会章的设计意念



「史伟莎慈善基金会」会章的房屋设计，喻意LBS史伟莎集团是充满爱心的大家庭，“人字屋檐”代表公司视所有同事为一家人。除了向遇到不幸的史家人提供安全网和保护网，亦向社会上生活艰辛的人士提供援助。透过基金会这平台，启发史人的「向善心」，让史人学习帮助有需要的人，凝聚成一股「善的力量」。

为善不甘人后

撰稿 | 圆桌会会长杨浩伦 Ziv
圆桌会副会长马贵琴 Antia

随着史伟莎慈善基金的成立及相关制度出台之后，圆桌会便担当起传递及执行基金会宗旨「救急优先，同时助困」的角色和使命，我们定当身体力行、有钱出钱、有力出力，务求把慈善做到最好。我们以启动“善”的循环为最终目标——让受到帮助的人再去帮助比他们更困难的人。

今年圆桌会将会推动在中国区内举办的首个慈善活动，亦已经有了初步的方向，经会内投票决定，本次活动的受助群体为山区的贫困儿童。我们了解到很多山区儿童都过着十分艰苦的生活，无论在生活或学习方面，他们都欠缺了很多日常基本所需的东西。因此，圆桌会第一步需要做的就是到山区了解实际情况，我们希望捐赠给他们的物品正是他们所需要的，这样才能更有效地运用好善款。

我们计划在全国18个直营城市，先由当地精英会或管理层组织内部筹款及募捐行动，所得的善款将会用于购买适合受助人使用的物品，再连同募捐所得的慈善物资一并运往目的地。待圆桌会成员到达该地之后，亲自派发给每一位受助人。为了让受助人得到更多的关怀，我们认为，除了在物质方面的援助之外，在受助人的心智发展上也希望能予以一定的帮助，比如说为他们提供一些教育性或手工艺方面的课堂学习机会等等。

在接下来的数月，圆桌会将落实最终执行的细节。所谓为善不甘人后，那么有意义的活动，史伟莎人都热烈期待着！

撰稿 | 香港精英会会长 高佩兴 Merry

除了筹办年会活动进行得如火如荼之外，精英会的第一项慈善活动亦在进行中，以「团结互助，救济助困」的口号推出首批附有史伟莎集团标志及产品标志的小全章纪念邮票，透过具有珍藏及纪念价值的邮票来筹募史伟莎慈善基金会的经费。我深信史伟莎集团的员工一定会鼎力支持这项具有珍藏价值及慈善意义的活动，更希望此活动能传承下去，以后每一年都有史伟莎新版纪念邮票发行。

除此之外，精英会会员亦不断构思新的筹募方案及联络其他慈善机构，希望能合办有义意的活动，让地区更加和谐、温暖。

在此谨多谢史伟莎集团成立了精英会让公司的同事们透过精英会的平台发热发光，更多谢精英会的会员对我的支持及爱护，我会在你们支持下竭尽所能为精英会创一番新景象。



轻松一下

轻松一下

请在以下两幅图中，找出5个不同之处



猫捉老鼠 为何越来越难

一提到猫，人们往往想到捕鼠能手，老鼠的天敌等。可随着社会的发展，科技的进步，生活物质的提高，那些养在家中的宠物猫，以前他们所拥有的捕鼠功能已经慢慢的消退。

德国海德堡大学生物学教授穆勒博士在分析研究城市老鼠为何越来越猖獗的课题时说：『当代城市社会中的猫处于一种恶性循环的现象』。一方面因为绝大部分的猫已经普遍家养，有充足的食物来源而不必再为了捕食老鼠为生。另一方面是因为猫无法从老鼠的体内摄取一种叫“牛磺酸”的物质。(牛磺能提高哺乳类动物的夜间视觉能力)。如果猫不能在体内合成牛磺酸而体内又长期缺乏这元素，猫在夜间就会由“一目了然”变成“睁眼瞎”，最后丧失夜间活动能力。因此，猫只有不断捕食老鼠，才能弥补体内牛磺酸的不足，以保持和提高自身的夜视能力，正常的生存下去。此外，因猫很少或几乎不吃老鼠，这使它们的夜间捕鼠能力大大降低，而这种降低又使它们少食鼠肉。这样下去现代猫的捕鼠功能自然是一代不如一代了，最后变成夜里的“瞎猫”。

实际上老鼠的猖獗与人类自身的行为有很大关系，生活中的浪费与环境的脏乱是老鼠密度高的重要原因之一。人们随意倾倒的生活垃圾和残剩食物等成为老鼠的丰盛晚餐；乱堆杂物的走廊成为其藏身的理想场所。另外，下水道从居民家中或饭店流出来的污水进入或汇入的第一个下水道井口，它的上游入口是居民户、饭店、菜场的下水道口和大楼的污水井口等。这个原本汇集污水，用于检查、疏通下水的检修口，因对老鼠来说有食物，易于打洞筑巢，隐蔽性好等特点而成为地面鼠类的一大隐藏地。通常这些老鼠的活动范围并不局限于下水道内，它们常常攀爬入室内，吃在厨房及住在下水道内。在生活环境受到威胁的情况下也可以完全躲入地下，在下水道里生存。

鼠类是有记忆能力和回忆能力的少数动物之一，老鼠的学习能力也不可小看，它的许多避害和自我保护能力在生活经历中得到强化，并可通过遗传基因传给下一代，使新生代有更好的适应性和自我保护能力。那些有较好的适应性和自控能力的老鼠得以生存下来，而那些适应性差的老鼠在人类的灭鼠活动中得以淘汰。在这个过程中，鼠类变得更狡猾、警惕性更高、更隐蔽、对策更多，甚至拒食。慢慢的这个地方就成了一一个灭鼠难点，出现了鼠“越灭越多”的现象，这对有害生物防治工作者带来新的挑战。

孙红专 教授

上海市奉贤区疾病预防控制中心消毒病媒科主任；04年至今受聘于上海市有害生物防治职业技能培训中心担任客座教授，具有30多年四害防治经验。目前为光明乳业华东中心有害生物策划指导顾问及史伟莎上海有害生物防治顾问。



吾爱吾命

铅水风波逆袭全城！ 人心惶惶如何自救？



要数2015年度最瞩目的新闻，一定非「铅水事件」莫属。

是次事件于去年7月在香港爆发，事件轰动全城，闹得沸沸扬扬，其后台湾、美国等地也接二连三传出饮用水含铅的报导。到底「铅」对于我们的身体有多大影响？我们又该如何自救呢？

「铅水」对人体有何影响？

根据世界卫生组织《饮用水水质准则》，饮用水中的含铅量标准值是每公升10微克以下。若人体吸入的铅多于此标准，即为之「血铅超标」。一旦体内的铅含量过多，并累积在体内，便有机会引致贫血、高血压，甚至令肾功能及神经系统受损。若儿童的血铅浓度过高，更会令他们的身心智力发展迟缓，有研究更指出他们的认知及社交能力，会比其他儿童差5%-10%！



蒋忆尔 Jess

香港Marketing Executive

我们应如何避免受「铅水」影响？

「铅水事件」被揭发后，香港政府首要采取的补救措施是向受影响的家庭派发瓶装水，及与主要承建商商讨重新铺设喉管的可能，避免再出现含铅量超标的水喉部件；台湾当局亦准备进行更换水管。

然而，笔者认为上述方案并非最安全的方法。要避免饮用水含铅，或其他重金属、细菌，最好还是安装具滤铅认证的NSF 53滤水器或饮用水机，此滤芯能过滤铅，同时亦可去除水中残余的氯及细菌，这样才能保障自己和家人的健康。



资料及图片来源：

- 1.中时电子报：<http://www.chinatimes.com/newspapers/2015102200409-260102>
- 2.东方日报新闻网：http://hk.on.cc/tw/bkn/cnt/news/20151021/bkntw-20151021173342778-1021_04011_001.html
- 3.雅虎新闻：
<https://hk.news.yahoo.com/%E7%94%9F%E5%91%BD%E6%B3%89%E6%BA%90%E6%BD%E4%9B%8B%E8%A7%A3%E5%A7%BB-22300019.html>
<https://hk.news.yahoo.com/E5%95%9F%E6%99%B4%E9%82%A8%E9%89%9B%E6%B0%BD%E6%A7%9C%E7%A6%BD-%E6%8E%80%E9%A3%9F%E6%BD%E4%9B%81%90%E6%85%BC-225132506.html>
- 4.立场新闻：
<https://applestandnews.com/society/%E9%87%84%E6%80%BD%E5%8B%99%E7%BD%BD%2E%79A%84%E4%BF%A1-%E6%9C%80%E9%97%9C%E9%A3%9F%E6%80%BD%2E%57%90%AB%E9%89%9B%E9%87%8F%E8%B6%95%E6%A8%99%E8%AA%BF%E6%9F%A5%E5%A0%BD%2E%57%91%8A%7E%9A%84%E5%85%AD%E3%80%8B%2E%99%91%E5%95%8F/>

与文成长

撰稿 | 广州销售员 欧培清

种因忘果读后感

主要內容

《种因忘果》讲述了创始人林浩宏(Franco)和林卓仪(Dorothy)两位看似两兄妹的姐弟前期的创业背景，在史伟莎香港创始阶段的艰难困阻中，努力坚持把一家小公司、一门厌恶行业，经过十七年的努力完善，以“以人为本”、“成就自己，先成就他人”、“种因忘果”之初心实行管理及经营，成功打造了一个信誉品牌、培养了一批忠诚能干的员工、拥有一片不见边际的市场、改变一个地区的清洁卫生文化。



读后感

我在去年12月1日正式入职广州史伟莎任销售员，至今一月有余，之前对同事所说的“学分制”和张贴在公司公告栏的“襟章制”内容感到陌生而好奇。通过阅读史伟莎创业故事《种因忘果》这本书，我对公司的经营理念，对“合伙人制度”、“圆桌会”、“精英会”、“襟章制”和“学分制”都有了更深的认识。

《种因忘果》告诉我们，创业成功的关键在于坚持、在于保持初心、在于种因忘果、在于不计得失地付出！其实这个同样适用于我们销售新人！销售前期，我们唯有坚持大量的陌生拜访，通过陌拜锻炼自己的销售技巧，持之以恒，才能增加签单机率！以种因忘果之心，坚持创造，累积业务，以公司“人无我有，人有我优”的产品和服务作为坚实的后盾，善于播种，愿意先付出，专心打好基础，先舍而后得，累累果实必然收成，不用操之过急！市场里充满着希望。做兔子的人，大家都想“快靓正（又快又好）”，这是人性所然。但兔子对事情掉以轻心，容易放弃，不肯全力以赴，他们拥有大好条件，到头来却难以成功！我觉得我就是这个兔子——做事急躁，想快速成功！黄生（销售经理）曾诚心告诫我不要着急，当时我不以为然！看完《种因忘果》，我才深刻明白揠苗助长是于事无补的，要遵循回报规律，要学会做一个乌龟，虽慢但实际，只要坚持做好本份，努力创造，没有条件的人也能成功！

《种因忘果》同时告诉我们，史伟莎集团始终坚持“以人为本”、“用人唯心”的关顾人材理念，只要我们有积极向上的态度和与公司共同成长之心，边做边学，不论出身背景，不问学历经历，不理贫富贵贱，在史伟莎集团，您都能得到认可和提拔！史伟莎集团，以“坦诚”、“信任”作为沟通的基础，尊重、欣赏人材，以“成就自己，必先成就他人”之心，与员工共赢，与客户共赢！



種因
忘果

創業奇話史偉莎的故事

總序：陳裕光、鍾偉平
企業發展系列

作者：鄭柏禮

撰稿 | 广州销售员 陈文彬

种因忘果读后感

主要内容

种因忘果：只问耕耘，不问收获。这是阐述一个无人看得起的行业，如何华丽转身成为一个了不起的企业故事，更是香港无数卑微行业引以为傲的故事。这是史伟莎创业奇葩的故事，史伟莎人坚信：平凡人可成就不平凡事，务求将一个无人看得起的夕阳企业转化为一个了不起的骄阳行业，这就是我们集团主席林先生经常跟我们谈的“我们预见了一片蓝海”。

读 后 感

当我接到《种因忘果》这本书时，首先是看了序言，大家乐集团主席陈博士和稻香集团主席钟生对史伟莎‘成长’的评语，确实感到震撼。

我用了两天时间，仔细地看完了整本书，通过这本书，更加了解史伟莎的发展历程，公司的宗旨、使命和理念，也因为之前集团主席林生对史伟莎的前景描述，带给了我对这个行业的信心。其中第十章人员成长实录个案五，首位合伙人陈红玲（小玲）的这个例子，【销售工作是很辛苦，但您要是热爱这个行业，只要坚持住了，就会变成一份很好玩的工作】。销售当中必不可少的大数法则和坚持，而这坚持如何让自己不断去陌生拜访、回访客户、跟进客户等，观念必须要正确，有了正确观念，然后持之以恒地实践，纵使建设过程会比较慢，但基础会更牢固，对日后的快速发展，会带来更重要正面作用。首先我会设立一个目标，让我可以能够在不迷失方向的情况下，慢慢地累积经验，并且也会有了我自己的客户群体。

我进入史伟莎已经一年多，我会继续坚持这个并不轻松的挑战且不会退缩，只有不断尝试，克服困难才能证明自己存在的价值。我选择了这个岗位，是我实现人生目标的起点，是成就事业的舞台。我所要做就是要以饱满的热情和充足的干劲去工作，找到自己的归属感。

最后，我想用书中一句话总结：一分耕耘，一分收获；一日一钱，千日千钱。

做好关键时刻

我最近因为眼疾，需要入院治疗，对何谓关键时刻，有了深刻的体会。

由于要住院两周，心里很期望有人关心，尤其因为手术后要安排保险赔款，所以特别挂念我的保险经纪。但在留院期间，我这位已认识了超过20年的朋友，竟然一次也没有出现。我不禁想，不是说：「养兵千日，用在一朝」吗？心里觉得失望透了。购买保险的关键时刻，明显就是在索赔的时候，令到投保人可以得到休息和心理上的慰藉。之前的20多年，一直相安无事，到了关键时刻，才是真正的考验。

我以「追女仔」为例，善于追求女孩子的人，其实很明白当中的一些关键时刻。例如电影中常见的英雄救美桥段，当美人被欺负时有人挺身而出 — 关键时刻；她生日时，有人为她举行生日会，送上她喜欢的礼物，令她终身难忘 — 关键时刻；当她遇上难题，有人代她出头(解决) — 关键时刻。其实并非英俊、有钱就可以追到女孩子，能掌握关键时刻才会受到欢迎。

又如客户服务，平日流水作业，没有机会表现胜人一筹，但如能掌握三个关键时刻，对方会是你一生的客户。第一、初次服务给人的印象，如能做得好、做得投入、做得彻底，让对方留下一个良好的深刻印象 — 关键时刻；第二、当有镬(黑锅)出现的时候，马上奋身补救。对方以为你会逃避，谁知你迎难而上、勇于承担 — 关键时刻；第三、如果客户因为你的服务而被上司责骂，你立刻向其上司道歉，哪怕事件其实与你无关 — 关键时刻。能掌握这三个关键时刻，必会成为客户心目中非凡的服务员，没有人可以代替你。

员工管理亦有三个关键时刻。第一、新人加入公司的时候，必定会战战兢兢，所以需要你的陪伴，告知公司的避忌，向他介绍新朋友，让他不用碰壁，他自然会感激你 — 关键时刻；第二、当员工犯错时会很担心受罚及破坏自己在上司心目中的印象，若你在此时能拍拍他肩膀，告诉他学习的时候到了，跟他分享过来人经验，鼓励他「失败乃成功之母」，让他安定下来，才慢慢跟他说教、让他学习。他明白上司是为他好，不是怪责他，他就会知道值得为你卖命 — 关键时刻；第三、当人要承担新责任，如升职、调职、做艰难任务等，就算他多勇敢和愿意，必定有诚惶诚恐的感受。这时你告知他有需要时可来找你，你一定支持他，令他成功，请他放心。这句话令他明白有后盾支持，让他产生向上冲的动力。因为你正正在关键时刻，为他打了强心针。

平日在管理上、客户服务上做得好，是应该的。但若在关键时刻做得不好，就很可惜。平时做得好，关键时刻做得特别好，才是在管理上的精髓。所以，做管理人员，一定要留意每件工作都有其关键时刻。大家不妨为每件工作都想出三个关键时刻，然后加以注意，当出现时加把劲去做好，你就会成为一个无往而不利，受人欢迎，而且甚有成效的管理者了。

企理-企业管理顾问有限公司及香港中小企业发展研究中心首席顾问，善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《方圆兴太》、阳光洗衣集团的《洗出美丽人生》。

郑柏礼 Paul



高效营销的「5I法则」(下)

科技令整个社会文化、市场的去向和消费者的习惯等都带来巨大的转变，羽一综合多个国际及本土营销成功案例，从中得出成功的关键因素，归纳为「5I法则」，「息息相关」(Interrelation)，「资趣并重」(Infotainment)，「互动传真」(Interaction)，「整合虚实」(Integration)和「精进日新」(Innovative)。承接前文，今期会继续介绍馀下的3I—「互动传真」(Interaction)，「整合虚实」(Integration)和「精进日新」(Innovative)：

「互动传真」(Interaction)

市场的供求是由众多不同规模的企业和大众消费者组成，因此，除了企业内部的产品、品牌和营销策略需要有紧密的关联外，亦需要增强企业、产品和消费者三者的互动性，让消费者能在营销计划中直接参与。所以，在筹办各类型的营销活动时，必须先考量如何让消费者感到自己是属于营销活动中的一员，才能有效地增强消费者的投入感，藉着消费者之间的交流与互动，从而吸纳更多新客户。

在香港，WeChat与 Now TV 合作，于 WeChat 平台上推出「Chat it now! 英超聊天室」，让一众球迷能于聊天室中畅所欲言。为让各队的球迷能一起支持各自的队伍，官方在每场指定赛事中均会开设不同的聊天室，而一众Now TV 的主持或嘉宾亦将会与WeChat用户即时讨论赛事，更会抽选精彩的内容放在电视画面上，与观众分享。通过此等安排，增加与球迷产生互动，为观众带来全新的服务体验。

「整合虚实」(Integration)

除了需要和外界紧密地互动外，在营销的媒介上亦要有紧密的互动才能发挥营销的最大功效。随着科技的进步，网络世界继续以惊人的速度不断扩张，企业在现今市场上取得成功，除了要做好传统的营销策划外，还必须顾及网上世界的配合，才能有效地获得消费者的青睐。因此，企业在虚拟世

界和现实世界的营销策略上必须互相配合，才能产生「协同效应」(Synergy Effects)，令产品和品牌的资讯能从不同的方向渗透至更多不同阶层，让品牌能接触到更多消费者。

2013年海港城成功邀请荷兰概念艺术大师霍夫曼（Hoffmann）的经典代表作 — 16.5米高巨型充气「橡皮鸭」首次亮相大中华，举办香港首个海上公共艺术展。拦截海港城官方帐号顺势转连至应景的动画表情的推出 — 网民可通过微信下载表情，并可在好友间互相发送，起到N次传播作用。通过「实景」与「虚拟动画」的互动结合，成功把此次活动打造成为「香港最热的话题」。

「精进日新」(Innovation)

爱因斯坦谓：「想像力比知识更重要。」这名句套用在现今的市场营销亦然！拥有创新的思维和想法，比拥有丰富的知识更为重要。创意能有效地增添企业的魅力和吸引力，同时亦能向消费者表现出企业不断追求突破的精神，企业必须利用具创造性的思维和眼光来持续发展其业务。在现今竞争激烈的市场，企业除了需要知识和经验并重的市场营销者来策划营销方针和活动外，还需要多运用想像力，再配合精密的执行计划，才能取得先机。

结语

网上的资讯泛滥的情况亦趋剧烈，使各企业的产品资讯透过各种不同的源头，如潮水般汹涌到消费者的面前。要紧贴市场的动态，便应好好学习以上的「5I法则」，在这个新潮流中逆流而上，以获得空前的成功。

商业实战教育家，创智市场策略有限公司董事总经理、香港市务学会主席、Effie Awards (大中华区) 终审团评委。著有：《赢销策略》、《商识满天下》、《让品牌「飞」！》(*多次荣获诚品书局商业管理畅销书榜第1位)

Email: jeffreyphoenix@gmail.com

Facebook专页: 凌羽一商管之友—www.facebook.com/lingyuyi

凌羽一 Jeffrey Phoenix HUI



谈

虚

实(三)

坊间传言，柠檬有降血糖作用。西方医学亦有相关报道，认为血糖过高，是由于长期高热量饮食所致。柠檬能降低食物升糖指数，控制血糖增高。中医从长期实践中总结，认为嗜食肥、甘、厚、腻，以致湿热积于脾胃，形成热痰所致。柠檬，因性凉而散，故能分解痰热，散发热气，从而令血糖降低。笔者听闻，柠檬能去除污垢，曾以一积满水垢的保暖壶试之，果见其效，一点不假！亦发现市面上个别碗碟洗洁剂，均加入柠檬，作为分解油污用途。透过此例，可见柠檬能解浊液，对高热量饮食，或嗜食肥甘厚腻，以致血糖过高人士而言，确有一定程度的降糖功效。

大部份女士均认同，柠檬因为能够令大便畅通，达到排毒目的，成为追求瘦身者首选食物。实际上，脾胃从食物中吸收营养，是需要一定时间的。如果进食过多，会使体内对于酸性食物的调节机制被改变，加速了分解和排泄。排泄加速，意味着身体因时间不足，肠道营养还未尽吸收时，与大便一并排出体外，造成营养不良，肌肤处于脱水失养情况下，面色反而苍白无华。所以，实行柠檬排毒美容前，应加以慎重考虑。

《素问·阴阳应象大论篇第五》曰：“五脏皆得胃气，乃能通利。”说明胃气对五脏的重要性。古代医家李东垣在《脾胃论》中曾提及“内伤脾胃，百病由生。”再一次强调脾胃与健康的关系，所以“胃气”可说是人体生命动力的基础。

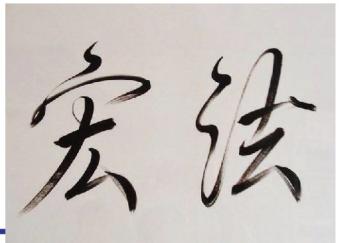
消化力源于脾胃之气的凝聚，气的集中力越强，脾胃运化能力越高。柠檬虽能解痰，但其散力使胃气失去约束，因而不能凝聚而散乱，推动的能力便会下降，营养难以透过气的传输，运送全身，以致出现气虚症状，包括容易疲倦、食欲减退、中气不足、反应迟钝等。

此外，柠檬所含维生素C成分，即是中医所指散性成分之一。近代研究发现，过量摄入维生素C，会对人体造成各种不同程度影响：如果儿童服用过量，会损害成骨细胞形成过程，易患骨病；或使原有心脑血管病者，更易发生脑梗塞；女性则易降低生育能力，且影响胚胎发育；又或促成肾结石，引致血尿和肾绞痛等。

现今大部分都市人工作忙碌，加上应酬繁多，饮食难节，久之，脾胃损耗难免。所谓预防胜于治疗，笔者在此鼓励读者们，多吃白米饭、意粉之类，偶尔麦冬与猪肉煮汤，对脾胃有莫大益处。麦冬滋阴，有助胃中散乱之气凝聚，意粉、米饭皆补胃气，两者配合，可谓相得益彰。

宏法

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



浅谈膝痛

在我工作中遇到的病人，膝痛病人差不多占了四份之一。他们心中有一些问题，可能各位读者亦会有。今天就让我们略为解释，希望能帮助各位更了解自己的问题，从而选择更为合适及有用的方法。

最最最常见的问题是：『我的膝痛是否因为膝关节的软骨已磨蚀退化？』排除因意外而引致的膝痛不谈，一般引致长期膝痛的病因，除了软骨磨蚀，亦有可能是髌骨（Patella俗称菠萝盖）轻微错位（Patella Mal-tracking）、大腿正面的四头肌（Quadriceps）过于僵硬引致髌骨承受过大磨擦、大腿肌肉力量不足、偏平足、不正确的步行姿势、不合适的鞋子。腰背劳损或坐骨神经痛亦有可能引起膝痛。

有很多病人亦会直接将膝痛及骨质疏松连结为同一件事情，认为应该要额外摄取钙质或维他命D。其实，除非经正式骨质疏松测试证实，一般膝痛都不应随便归究于骨质疏松及不应胡乱服用补充剂。维他命及矿物质并不是愈多愈好的，因它们是可以累积在身体并引致慢性中毒。

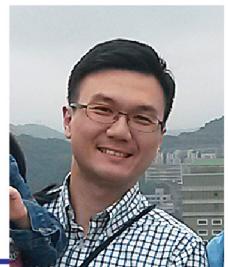
同样道理，大部份病人都会询问有关葡萄糖胺（Glucosamine）对修补软骨及治疗膝痛的「神奇功效」。看到此处，精明的读者应该已明白软骨磨蚀并非膝痛的唯一原因。如果你的问题并非出自软骨，服用再多的葡萄糖胺对膝痛都没有明显帮助。

最后，当你患有膝痛，身边关心你的朋友便会有很多意见及秘方提供给你。例如有些人会说只要多多运动，膝痛便会自行消失，药也不用吃；但亦有人说膝痛要多休息，并穿着护膝，千万不要操劳膝关节。我的意见是，如果有急性膝痛，又热又肿，就当然要多休息及看医生。如非此类膝痛，则可小心尝试做一点的伸展拉筋或于水中步行，略为活动一下，看看是否有帮助。

其实姑勿论何种原因而引致的膝痛，一般来说游泳、减轻体重、穿着波鞋、多多伸展四头肌及大腿后的腘绳肌（Hamstring）、暂时停止跑步及避免爬楼梯，对膝痛都有相当程度的帮助。在正式寻求专家意见前，各位可以先自行尝试自救，看看是否有帮助。当然如果试过无效，便应寻求专家的意见了。

谢诗骢 Albert

澳洲香港注册物理治疗师
www.bethesda.com.hk



帝王之学的第三回

坎卦的互卦为山雷颐，（即二至四爻）人到了成年后必要养家，小为家，大为国家，至壮年后变为老头为乾卦所属。八卦中乾为什么要排西北呢？因为西北是日暮之所，人到了天年，就要等着归西了，（酉为兑宫）后天八卦图中兑卦位是正西，兑又为少女，古人的生死观点是人到老死之后叫一命归西或命归西天后，在兑宫的位置上等，等到少女成人嫁夫再投胎轮回。故有说坤为土为黄，兑为泽为泉，坤兑相连并称黄泉之路，又因坤兑皆能生育而并称黄泉路亦是轮回之路。

乾卦训词是：“元、亨、利、贞”四字。“元”是指在官府做过官的老人，告老回乡后称元，人们常说“元老”称谓。“亨”是指没做过官的绅士们，为富户大亨者。“利”是指种地或管土地的小地主员外，以及兑换贸易者中的富人；利字禾带刀，禾为庄稼农耕，刀为货币，他们亦为富人一族现称中产阶级。还有一个“贞”字是指一没做过官，二没有绅士之业，三没有土地的人，用一个贞字概括，简而言之是穷苦人已到了天年还仍然在辛苦之中叫贞。

这乾卦中简单的四个字说明了男性人生四种变化和四种不同社会地位的人生境遇。（必须说明的是，“元、亨、利、贞”之解亦为连山师所传，口授记之，以待史实考究。）

女性出生小女孩时命名为兑，位居正西方，兑在地上亦为石，故叫石女（石女后传为不能生育的女人，但也说明始意为小女孩性未熟而不会生育之时）。

女孩降生后照样教她先说话，讲话要有礼貌，中听，否则将来夫家不悦，故兑又为悦为取悦于人，也学习说唱歌文乐器。据师口传，当时历史背景女孩到七岁就教编织说唱，如织席结网之类，由此可见，“习”、“席”同音皆有缘来。到了十四岁就要嫁人再生儿育女，古医书中云：“石室，女七岁阴气通，二七壬癸至”就是说女人十四岁要来月经。

女人到十四岁后嫁人称“归妹”。首先从离卦的离字开始演变，离字如两个西字正反而背，两个兑七为十四岁，故女孩二七后亦长的美丽动人了，要离开娘家嫁人去了，离就是离去的意思，嫁到所去的地方叫归，就是指回到她原本的家，亦叫“归妹”。

当时，奴隶极权制时，女人、女孩被当作一种贸易品，可以当商品，如同财帛金玉一样，历史上一直称少女为千金；如此兑为金，为少女，为钱财亦古时早已成八卦人事定义，奴隶主可以把女人（女孩）当作一种财物随便换取另一个奴隶主的东西。〔下回再续〕

连山弟子黄忠建博士
2015年12月20日于香港

连山易国学香港总会会长；全球财智荟萃(香港)有限公司首席执行官。拥有超过30年管理及企业战略实务经验。曾任职劳斯莱斯汽车中国及香港，策划及执行过多个极受注目而又成功的行销及推广活动。为国立南澳大学工商管理学博士(专攻策略定位)。现为亚太区的注册市务师，曾担任香港市务学会主席。《有兴趣之士可联络：(852) 9722 8850》

黄忠建博士



心中有富

另辟蓝海

从前在荒漠中有一个小镇，当第一个犹太人走到了小镇时，便决定在高速公路旁开个加油站。很多高速公路的旅行者也光顾他，为车子注满燃油。

第二个犹太人来到小镇，看见加油站的生意很不错，便决定在加油站旁开设了一家便利店。旅行者在入油时，往往也会到便利店走一趟，看看有没有甚么需要补给。

第三个犹太人来了。他在便利店旁建了一间旅馆。很多旅行者夜里到达小镇时，都乐于入住一晚。

第四个、第五个、第六个……来到小镇的犹太人越来越多。而餐馆、超市、戏院等的商铺也陆续建成，小镇的人气渐渐畅旺了，成了个经济繁荣的小区，很多的小镇市民都富裕了。

在地球的另一端，第一个中国人来到荒漠的小镇，并在高速公路旁开设了一间加油站，也有不少人光顾。

第二个中国人来了，看见加油站繁忙的生意，便决定在旁开设另一间加油站。随着第三个、第四个中国人到来，加油站渐渐开得密密麻麻。为了竞争，每间加油站都得打广告促销，而旅行者也对小镇毫不留意，往往加完油后便扬长而去……

撇除民族嘲讽的角度，这个故事其实颇有意思。看见一间公司成功以后，很多人会仿效，希望能「复制」别人的成功。但往往这些模仿也只会令行业因竞争变得困难，没有把整个市场扩大。不少行业因而盛极一时后便立即萎缩掉。正是：「瘦田没人耕，耕开有人争！」这些例子，在日常生活中，比比皆是，例如早年的葡式蛋挞、灵芝孢子、台式饮料，近年的科网、团购、健康产品、医学美容、健体、修身……等，有的昙花一现，有的苟延残喘，亦有的汰弱留强。

但亦有人能在别人的商机中看见蓝海，打造自己的一条康庄大道，这便是在竞争剧烈的红海中，另辟蓝海，刻意进行「蓝海策略」的生存之道。近年红酒市场的大力拓展便是经典例子。在红酒消费大国—美国，有三份之二是由加州生产的红酒雄霸。而外来入口的红酒只能瓜分余下的三分之一。而外来入口的红酒中，又由数间法国、意大利酒业垄断了，其他产地的红酒难以撼动美国的品酒市场。

澳洲的卡塞拉酒庄(Casella Wines)当时无论在品质、知名度上都难以打入美国现在的品酒市场。卡塞拉酒庄并没有强行模仿其他酒业龙头，走高格调的路线。相反，他们发现除了红酒以外，美国人在啤酒、鸡尾酒等的消费整整是红酒的三倍。卡塞拉酒庄于是推出[Yellow Tail]葡萄酒，主攻消闲饮品的市场。

卡塞拉酒庄不把[Yellow Tail]定义成红酒或白酒，而是塑造成社交消闲饮料，宣传它没苦涩味，容易入口的特点，吸引了不少啤酒、鸡尾酒爱好者，甚至本来抗拒红酒的人一试。卡塞拉酒庄把葡萄酒引入到中低端的市场，拒绝走高雅、精深、专门的印象，开创了「消遣红酒」这个蓝海市场。

是的，模仿、复制别人的成功虽然看似是最容易的途径，但往往在不知不觉间把整个行业钻入死胡同。反之，如果能看到自身的优点，看到市场上真空的地方，以创意打造全新的市场，才能把整个行业的「饼」做大。

司徒永富

鸿福堂集团执行董事，身为企业家，但同时一人身兼多角，包括副教授、演讲员、写作人。著有《老板要的不是牛》、《唔紧要 — 心中有富的人生智慧》等。



有贊✓友坛



陈伟业 Danny

我赞！创办人。70后，弃高薪创业，相信成长自己为「创」，贡献社会为「业」。



《我讚！焦点》

10個 無奈

1. 同你打招呼，唔望兼扮Cool
2. 等陣都唔得，光速回至得
3. 細路四亂走，家長縕埋手
4. 著數擺唔到，投訴搵大佬
5. 有道理唔講，錄影post上網
6. 動輒就投訴，仲要加鹽醋
7. 人手勁不足，服務要做足
8. 顧客扮神秘，分數係咁計
9. 高層睇業績，追數靠壓迫
10. 讚賞唔多句，投訴就係罪

劉華話唔夠，點樣先至夠？ **praisage**

员工的无奈，大家可有共鸣？
内外均受压，企业如何舒缓？
负能量不断，正能量何处出？

《贊人热泪》

第一次遇到这样好的售票服务

今日同老公去看电影，遇到一位不得不赞的经理：

- 1.他看见到我们远远走过来（约有20米远），就已经很有礼貌地面露笑容，举手示意我们过去买票。
- 2.走到柜台前，他第一句话就让人感觉窝心：「今天想看甚么电影呢？」说真的，看电影以来，这是第一次在买票时听到这样的说话！
- 3.原本想用积分换购电影票，后来一看积分不够，但这位经理好有技巧地说：「啊，差少少分才换到啊，下次吧！」付钱之后再补多一句：「让我帮你再复查下您的积分。」全程面露笑容，令人感到好舒服呢！

刚才偷偷看到您的工作证，希望没叫错。多谢Jay您的用心服务，希望「我赞！」可以代为表扬，为您打打气。继续努力啊！



电影院经理Jay（左二），说收到客人赞赏，是「开心、高兴、被认同」。

《赞笔绝口》

「距离」，是画家为此画的命名。

作品曾被疯传，留言者大都会说：「唉，现在人人都做低头族……」、「假装看不见、不让座……」。疯传过后，我们却不知不觉地变回画中的主角。为甚么？

人性，无善，无不善；影响人的，是环境。当人人自私，您自私，没问题；当人人不让座，您不让座，没问题；当人人自私不让座，而您不自私、肯让座，反而变得好像有问题？

大环境，较难改变，但我们可以改变自己！从今起，在车厢不做低头族，观察身边是否有人需要协助，主动让座予有需要人士，甚至鼓励低头的人让座……很难吗？

不难！舍我其谁，由自己开始，一切皆在内而不在外！

「距离」，是您我也能改变的事情。



港澳地区

香港

香港九龙新蒲岗爵禄街33A-37A号百胜工厂大厦1楼A及B室
852 2302 0991

澳门

澳门慕拉士大马路185-191号澳门工业中心10楼B室
853 2871 9588

台湾地区

高雄

高雄市前金区成功一路303号
886 7 271 0018

台北

台北市大同区南京西路107巷19号1楼
886 2 2555 7105

桃园

桃园市中坜区永强街16号1楼
886 3 452 6052

台中

台中市北屯区松竹北路100号
886 4 2242 6368

台南

台南市永康区东桥三路125号
886 6 302 7500

华东地区

上海

上海市闵行区宜山路1718号C幢1楼
86 21 3466 3108

南京

江苏省南京市鼓楼区黄家圩路41-1号红山创意园A5栋1楼
86 25 8969 1136

无锡

江苏省无锡市新区湘江路2号金源国际B座905-906室
86 510 8821 3822

武汉

湖北省武汉市江岸区汉黄路欣正源工业园内1号楼5层
86 27 8280 0082

杭州

浙江省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

广东省广州市海珠区新港中路艺苑南路13号大院12栋201房
86 20 3426 2856

珠海及肇庆

广东省珠海市香洲区翠前北路三街118号1栋(森宇国际大厦)2202室
86 756 322 3423

中山

广东省中山市东区康乐新村33号
86 760 8823 7369

江门

广东省江门市蓬江区丰乐路口兴盛里32号之一
86 750 306 0805

佛山

广东省佛山市南海区桂城街道夏南路61号创越时代创意园4座509-511
86 757 8622 3262

南宁

广西省南宁市青秀区民族大道100号西江大厦A座10层1003房
86 771 578 5760

深圳

广东省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

广东省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

湖南省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

福建省厦门市思明区金榜路61-67号凯旋广场六层620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

四川省成都市青羊区太升北路56号江信大厦1704-1705室
86 28 8597 2082

华北地区

北京

北京市朝阳区广渠东路唐家村5号佳之兴物业3-115
86 10 5166 5582

天津

天津市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



LBS Group
史偉莎集團



lbsgrouphk
史偉莎 LBS Group

www.facebook.com/lbsgp

