

非務方鍼

程鷗編著

中
流
書
店
刊



服 務 方 鍼

程 鷗 編 著

中 流 書 店 刊

服
務
方
鉞

角五元一價實

一九四〇年四月出版

版權所有 * 翻印必究

編著者 程 鷗

出版者 中 流 書 店
天潼路泰安里一八號

印刷者 中 流 書 店

代售處：
全國各大書局

服務方鍼

序

編完了這一冊關於「服務」的書，照例得提起筆來，寫幾句本書的編著經過以及爲什麼要編著本書的話。

本書既定名爲「服務方鍼」，裏面所談的自然不出「服務」兩個字的範圍，但「服務」端的是怎樣一會事呢？換句話說，「服務」的真義何在？這些都是每一個準備「服務」或已在「服務」的人們所不能忽略的問題。

職業教育家潘文安先生在他的服務真義一文裏告訴我們，服務社會，他認爲：「一方面是爲了自己，解決個人的生活，一方面是爲着社會，滿足人羣的需要，所以服務是一種利己的活動。」又說：「講到服務，是人類的天職。人生一天在世，便須一天爲人事服務。人

們受社會之賜太多，社會便是人們的恩人。如果人們不服務社會，便可說忘恩負義，服務社會，就是報恩，就是實踐人們的天職……服務是人爲社會，不是爲己，爲家庭。服務是人類報答社會的工作，服務是人類貢獻能力的機會。人類因爲要爲社會服務，所以人類必須修養……」

這裏的所謂「修養」，是指「服務」的方法，「服務」的精神，以及「服務」所具備的條件而言，學術底地說起來，就是「服務的方鍼」。

一個人從離開母胎起，他（或她）就負上了一個「服務社會」的大責任，否則，他便是社會的寄生蟲，民族的敗類。但「服務社會」不僅是喊喊而已，立志經商的人，有的成功，有的失敗，「服務社會」也是如此，雖然是有「服務」的熱誠，而不解「服務」的方法，結果是「徒勞無功」的，而本書則指示讀者以準確的「服務」途徑，引導讀者踏上了因「服務」而達到了「成功」的境界。

「服務」是人生的一件大事，寫「服務」的書，應由那些在社會上有聲譽的「成功

者」來寫，編者不才，當中流書店囑編這本「服務方鍼」時，竟大胆地答應了下來，費了二三個月的光陰，埋頭寫述，結果編成了現在的模樣，疏忽的地方，自然是難免的，好在談的是「服務方鍼」，想來對於讀者不無細微的貢獻吧！

編者 一九四〇年四月

服務方鍼

序

一—一

一 服務是怎麼一回事呢

一—五

服務的眞意——服務的基本認識——

二 服務的精神略談

五—九

有害的弊病——革除他的方法——

三 我們所要的服務精神

九—四一

研究精神——科學精神——創建精神——奮鬥精神——犧牲精神——合作精神——

四 怎樣選擇職業

四一—四七

擇業的弊病——擇業的標準——擇業時應顧及之點——

五 怎樣去獲得職業

四八—五三

獲業的困難——獲業的各種方式——

大 在業時的修養……………五四—五七

忠誠——信託——

七 業務上的處理……………五七—六〇

服務的計劃——服務的態度——

八 獲取發展的方法……………六〇—七九

貨物的陳列——廣告的利用——貨物的價格——顧客的接待——陳列及廣告上應

注意之點——

九 關於成功的研究……………七九—八六

所謂成功——成功的原則——成功的判別——

一〇 遷升的正當手腕與意義……………八六—九四

遷升的種類——遷升的促成——遷升的意義——

一一 職業的變動……………九五—一〇六

去業—改業—失業—復業

一二 政治生活社團活動與自我進修……………一〇六—一二四

政治生活必備條件—社團活動的種類及應注意點—個人進修的方法—

一三 幾個服務上的自我訓練……………一一四—一三七

四戒—三要—

服務方鍼

一 服務是怎麼一回事呢

提起服務，已使讀者感到這是耳熟能詳的名詞。然而因為是老僧常談，往往有許多人會把一個平常的詞語，輕易地忽略了過去。假使簡單地把服務一詞，下個解釋，那「服務便是做工，便是替人類做事」這樣含混解釋，也未始不可；但倘使你再要問一問，服務除上述的意義外，究竟還有些什麼意義呢？怕不是一時便能夠說得充分的吧？

潘文安先生在他的服務真義一文裏，曾經下過一番詳密的說明：

「服務這一個名詞，是人人都會講的，無論什麼人，尤其是青年，在他們的日常生活中和社交中，時時會接觸到這二個字，什麼「服務社會」，「造福人羣」，什麼「服務精神」，「服務道德」，「服務能力」等類語句，都充滿在書籍裏，演說裏，而深注到人們的腦海心

頭。并且任何人，除開了老年和幼年，以及在學校裏讀書的時代以外，其餘的便完全是服務時代，所以，人生和服務，便成爲不可分開的密切的聯繫，人們是不能脫離這服務的範圍的了！但是服務的意義，究竟是什麼呢？爲什麼人人都非服務不可呢？這些和人們極有切身關係的問題，當然是不能不有明白的認識，正確的觀念，否則，糊糊塗塗地生活着，找不到人生真諦，更因爲忽略了服務的目標，永遠走不上功成之路，所以服務的意義，必須充分明瞭，然後才能認識人生，終身向着目標努力去幹，這個服務意義的澈底的認清，關係是何等重大。

服務的表面上的意義，是指做職分內所應做的事務而言，譬如師範學校畢業的，便應該去做教員，去做教育人才的事。這就是他們的服務，其他服務工廠各業的，都各有其分所應做的事，所以簡明的說：服務就是做工或做事。但是，人們爲什麼要做工做事呢？服務的目標，是什麼呢？我們知道，生存是歷史之中心，生存慾是人人所同具的，既是要生存，當然有其圖謀生存的必不可免的職務，完成了這種職務，才能夠生存，所以，人人都是必然的要做工做事的，做了工，對於自己，可以得到物質的報酬，謀自己的生存，同時，一個人的能力有限，在

自己的生活以及其他各方面，都受了他人的幫助，所以自己所做的事，也須是幫助他人的，以酬報我受到他人的利益，而盡我所應盡的責任。因此，做工一方面是為了自己，解決個人的生活，一方面是爲着社會，滿足人羣的需要。所以服務是一種利人利己的活動，盡自己的能力，謀自己的生存，并且造福社會人羣的，這便是服務的眞義。」

潘先生的另外的一篇修養與服務裏，還有這樣的話，很可與上述的說明，作相互的闡發。

「講到服務，是人類的天職。人生一天在世，便須一天爲人事服務。人們受社會之賜太多，社會便是人們的恩人。如果人們不服務社會，便可說是忘恩負義。服務社會，就是報恩，就是實踐人們的天職，服務社會，既是人類應有的職責，決不是一種買賣行爲，所以爲社會服務的人，該問自己已否盡我的能力？不應該計較酬報的厚薄。服務是爲人爲社會，不是爲己，爲家庭。服務是人類報答社會的工作，服務是人類貢獻能力的機會。人類因爲要爲社會服務，所以人類必須修養。單想服務，不去修養，服務必難完善，僅知修養，不事服務，修養亦無價

值。人們最適宜的辦法，是一面服務，一面修養，很能使修養都實際，服務亦有效率的。今後做人的方法，要使修養與服務雙方顧到，能修養然後才談服務，能服務然後從事修養。這樣做去，修養才是活的修養，服務才是有價值的服務。孔子曰：「採則存，捨則止；」存的什麼？便是修養工夫，便是服務精神……」。

「……再講服務，服務有服務的道德。許多人誤解惟有做生意的人才應當講服務道德，其他的人根本沒有什麼服務的事情，其實這是很大的錯誤。我在前面說過，我們受社會之賜太多，社會便是人們的恩人，如果人們不服務社會，便可說忘恩負義；服務社會，便是報恩，所謂服務社會，並不是狹義的做生意，凡是在社會上做事的人，都謂之服務，上自政府官吏，下至販夫走卒，都是服務社會的人，也都應該講服務道德。服務道德從什麼地方來，當然是從修養得來的。所以，我們更可以明確地知道服務與修養是不可分開的。」

總括上述的說明，我們可以獲得幾個最基本的認識點，那便是：

一、服務是爲了要求生存。

二、服務一方面固然是爲了個人的生存問題而服務，但一方面須顧及社會的利益，滿足人羣的需要。

三、服務跟修養不能分開，如果專爲個人的酬報，計較厚薄，而忽視了服務是爲人類社會貢獻自己的最大能力，以求大衆獲得幸福，那便是虐視了服務的眞諦，失却了服務的意義。

四、單以做生意爲服務的要義，這便是偏狹的見解，凡在政府的行政機關，或者公私立的團體內生活，無一而非是服務。

根據了上述的第四個要點，那末，我們所討論的內容，應當廣泛地從各方面來予以說述。但是因爲本書的對象是偏於一般的習商或習工的職業青年大衆，因此吾們就只能詳於這一方面的說述——其他的問題，當然也不肯略去，不過分量上，不能那末多就是了。

二 服務的精神略談

每一個生存在社會上的人，離不了服務，（除了那般不勞而獲，藉祖產或藉他人而生存的寄生虫外）這是鐵一般的事實。在服務的行進的途程上，却有的人成了功，處於不敗的向上的地位；有的人失敗了，墮入苦痛的煩悶的窠臼中去。成功的人不在少數，失敗的人可也頗占多數，尋根究底，究竟在什麼樣的一個振機上，造成這樣的判點的結果呢？回答的是四個字：

『服務精神』

缺乏服務精神，天天「胡然而天也，胡然而帝」的昏昏懂懂地過去，所謂飽食終日，無所用心，那自然豈能成功上進？又或得過且過，不求上進，又或自甘墮落，自蹈邪徑，自然離成功愈遠，離失敗愈近了。這樣的精神，所謂賊人之心，爲天大的蠢賊。牠對有爲的青年，是一個斗大的蛇蠍，萬萬要不得，非斷然高舉殺手鐮斬絕不可！

分析這種有害服務的精神，我們可以獲得如下的瑩瑩幾大點：

一、疏忽 有許多人在服務的時候，往往對於自己所做的事情，認爲非常微小，不必勞

自己的心思，隨便應付，便已經足夠，何必細細心心的去想他做他呢？久而久之，這樣的疏忽的精神，一再蔓延下去，以後無論遇到什麼事情，便隨處敷衍了事！

二、虛浮 服務時的精神，粗看似乎不錯，骨子裏却處處顯示了虛浮的劣點。在服務界裏，這種人實在不在少數。例如，說話不老實，常作欺騙別人的言語，又如受了別人的委托，並不用全副的精力以赴之；又如處處顯示自己是多麼能幹的人才，什麼都懂，什麼都行，而實際上則空有其表，實無其才，這便是虛浮的真象！

三、苟且 明知自己的工作成績不佳，努力的程度夠不上別人，而不問惕勵，因循苟且，一次原諒了自己，於是再來二次三次……瞧着別人並不怎麼在注意自己的成績，或則別人即使在注意，而自己認為他們也不會奈何了自己，因此便索性苟且下去，這種精神持續下去，結果一定弄到不可自拔的地位的。

四、懶惰 苟且雖然是惡劣的現象，然而他却多少比了懶惰，也許要好一點。服務的青年，懶惰的惰性一發生，那真是成了「朽木不可雕也」的。無論做那一件事情，總打不起精

神終日懶洋洋死拖拖地生活着，這樣所幹的事業決不能稱職，同事以及上級的人員，決不會對他有良好的印象，結果他的服務成績等於零，而他的前途也就只有一團烏黑而已。

我們特別提出這四點的原委，固爲他是一般青年們所最易犯的病症，所以非要大眾認識他革除他不可！

第一，我們來革除疏忽的蝨賊。在青年的時代，服務於社會人羣，必先立下決心，凡事經過吾手，無論大小，定須用全副精神去幹，以求獲得優美的結果。在初也許覺得非常勞苦，然而積久成習，自能影響於精神作用，而反以此爲樂事了。

第二，我們來革除虛浮的蝨賊。腳踏實地，說一是一，審慎周到，忠實從事，這是虛浮的大敵；利用這大敵，而時時刻刻努力幹去，那決不難於克服「虛浮」的惡習。讓別人去行他們的欺騙，而我處處以忠實對人；讓別人去敷衍了事，而我以全部精神去辦理別人委托之事；讓別人專事表面的奢華，而吾却不憑外貌以取悅於人；我的心目中只有切實，自然必可以立於成功不敗之地了。