

現代郵政叢刊第三種

服務精神與郵資問題

現代郵政月刊社發行



目 錄

服 務 精 神

..... 一

郵 資 問 題

..... 一九

服務精神

——上海郵政管理局主辦第一次郵政座談會紀錄

日期：民國卅七年四月十日

地點：上海香港路銀行公會

出席者：（以發言先後爲序）

孫瑞璜先生 新華銀行協理兼人事科主任

沈維經先生 上海銀行經理兼人事科主任

趙宗預先生 人事管理專家 申報人事科主任

江問漁先生 職業教育家

陸幹臣先生 中華全國青年協會總幹事

顧炳元先生 人事管理專家 上海市社會局第二處處長

嚴謬聲先生 名記者 市商會祕書

杜佐周先生 教育家 前英士大學校長

張一凡先生 正言報主筆 大同大學經濟教授

沈百英先生 商務印書館編輯 大夏大學教授

許君遠先生 大公報編輯主任

馬崇淦先生 市教育局專門委員

黃寄萍先生 名記者 申報社會服務主編

徐百益先生 工商管理主編

宋澤安先生 青年會

潘泰封先生 中國旅行社祕書

潘景瑜先生 商務印書館

主人（局長李進祿）：今天本局舉行第一次座談會，要向諸位請教的問題是「服務精神」。

本來，服務精神爲人人所有，也爲人人所應該有，絕對不至於成爲問題的。可是郵局，在以往，在現在和將來，服務大眾，各方面自己覺得不夠，因之，不能不承認這是一個急待解決的問題。在外國雜誌上記得有兩句話，一句是「顧客總是對的」（Customer is always right），一句是「顧客是女賓」（She is guest），服務本來就是使顧客滿意的意思，我希望把這種精神來糾正服務的態度，而服務態度的好壞，正是靠着服務精神來決定的。

近一二年來，郵局承各方協助，服務精神已漸漸良好，但離開理想的境界還是很遠，有好多地方還是有待於改進，所以今天特地請各位專家，各位先進，發表高見。承蒙諸位在百忙中光臨指教，實在是非常感激，非常榮幸，現在請各位賜教。

王裕光（郵務幫辦）：郵政是國家機關，以前有些像衙門，尤其因爲郵政是專營的事業，沒有別的機關來競爭，所以在過去，郵政從業員的服務精神，很是欠缺，近來由於俞部長的指示，才漸漸地進步起來，但有待於改進的地方還是很多，希望各位把我們的缺點多多指出，使我們知道如何加

以改進。郵局服務的對象是大多數的人民，三教九流，無所不有，必須用各種的態度去對付，各位專家都有很豐富的經驗，希望各位不要客氣，多多指教。

孫瑞璜：在今日情形之下，我們都覺得使人愉快的事情少，使人不愉快的事情多，值得讚美的事情少，應加指摘的事情多，但亦不可否認的，有好多事業在進步之中，我們應該加以宣揚的。在上海有兩樣事業是值得稱譽的：第一就是郵政局，第二是市政府辦的公用交通汽車。在郵局方面，各種事情都在進步之中，這是在座各位都應向郵政當局道賀的。

本人在銀行方面工作，講起服務精神，我們銀行也常以此為號召，這決不是一句口頭禪，也不是一句時髦話。我們知道服務是為着生意經，最會做生意的人便是最會服務的人，天下的事大都有代價的，沒有代價的服務是很難持久的。就銀行來講，服務是我們給顧客付下了代價，要吸引顧客，使銀行可以發展業務，獲致更多的盈利。如果銀行光送錢給人，沒有代價，那是救濟，是慈善事業，不屬於商業性質。商業性質的服務是一方面使顧客滿意，一方面推廣營業，是雙方面的物質上有利，心理上有利，而不是單方面的。

郵政雖是國營，但是也應帶有商業的性質，也應該講生意經，因為政府固然可以貼錢，不能永遠貼下去，至少要收支相抵，並且要能够賺錢用以發展其他業務，甚至能够報效國庫。在另一方面，郵政雖是專營，但也不無競爭的性質，譬如說，我要寄一封信，如果不放心郵局，或者嫌郵寄太慢，儘可以不經過郵局而派人送去；又如我要匯一筆款子，也可以不經郵局而利用其他方法。所以郵局如果不得到社會人士的歡心，結果不但是輿論不好，還要影響到營業。現在郵局以政府機關而能談生意經，可以說是用人得人。這幾年來郵局的進步，實在是值得我們稱譽的。

沈維經：在社會上，不但是銀行，其他的機關對於服務精神，也都在倡導，銀行不過其中之一。現在郵局以國營機關而竭力提倡服務精神，這是使我們非常感佩的。

講到服務，我常記得光甫先生對我們行裏的同人說的一句話：「顧客是我們的衣食父母」，換句話說，就是給我們飯吃的人，我們務要好好招呼，使他們滿意。還有青年會有二句話：「非以役人，乃役於人」。這是服務的要義，也就是我們上海銀行提倡服務精神的原則。光甫先生也曾常常對我們說，銀行裏的部門很多，職員也很多，我們最注意的是那些和顧客接觸機會最多的櫃台上的職員，他們站在服務的前線，為公衆觀感評價之所寄，他們的服務精神是一個銀行或是一個機關服務的代表。所以我們要選擇第一流最適宜於對外的職員，才叫他們上櫃台。我們選擇的標準有五點：第一，他們的態度要常常和顏悅色，要有面帶笑容的圓臉（round face），而不是板起着的長臉（long face）。

第二，他們要有很大的忍耐心，容易發脾氣的人是最要不得的，最好能有「唾面自乾」的忍耐心，即使顧客發脾氣，囉嗦，都能忍耐。

第三，他們一定要工作敏捷，慢是不相宜的，因為顧客在櫃台或窗口外面等着，希望早早辦妥後做別的事去，所以他們一定要像上前線的機關槍手，應付工作要有搖機關槍那般快的速度。

第四，他們要熟知行內一切手續，這樣可以應付裕如，勝任愉快。

第五，他們對於學問要有修養，談吐不俗，常識豐富，即使顧客問到與銀行間接有關的事務，或是消息，也都能答復。

關於如何應付顧客方面，我們研究的結果，注意下列三點：

第一，我們務使內部各部門的手續簡單，顧客只歡迎迅速不管其他，因手續繁多而進行遲緩，

顧客是不會原諒的。上海銀行過去兌付支票，本來要經過兩個窗口，一個窗口照票，一個窗口付款，現在併在一個窗口了。替顧客省了一道手續，固然在查核賬目方面比較困難，或許要生舞弊的事情，但這是我們的事，不應該由顧客來負擔的，爲了便利顧客，我們寧可担這風險。

第二，我們要假定顧客都是外行，什麼都不懂，凡是顧客所不會做的事情，都代他們做。最好營業部份人員分爲兩班，一班在櫃內接應營業，一班在櫃外照料顧客，答復問題，或是代填單式。同時我們要使各種手續簡易，譬如單式要使簡明易填，減少顧客的困難和麻煩。

第三，對待顧客要逆來順受，不和顧客爭執，正如剛才李局長所說的「顧客總是對的」。光甫先生也曾說過：「天下無不是的父母，也無不是的顧客」。銀行中經理副理都能和顏悅色的對待顧客，可能仍因柜檯窗口人員的服務不週，得到不好的影響。

上面所說的話，銀行可用，郵局也可以辦的，雖則郵局對於公衆寄信，買郵票，匯款，領包裹等事務，和公衆發生的關係要比銀行多，但服務宗旨則一。我認爲提倡服務精神，首先應該改良柜檯窗口，因而特地提供一些淺薄的意見，以供郵政當局的參考。

趙宗預：我認爲郵政應該當作生意來辦，革除衙門化，今天郵政當局召開服務座談會就是要使郵政生意化。黃伯樵先生現在已經作古了，我要講他最初主持兩路管理局時就是做生意，使別人有利就是使自已有利，大家要在生意上想辦法，求改進。而且必須使全郵局的同人都明瞭這一點，使大家能够同心協力的做去。我現在提出三點意見：第一，對那些在柜檯上工作的職員要予以特殊的訓練，時作工作檢討，最好對送信的信差也要予以特殊的訓練，務使老習氣完全革除，在生意上多動腦筋。第二，我以爲多想新辦法，不如將舊辦法改良，因爲新辦法層出不窮，五光十色，做得不好

，不如把舊辦法一樁一樁改良，較切實際，使人滿意。第三，要注意郵局職工的精神修養，不妨有些時候請些人來演講，潛移默化，使職工的目光能够放大，以求改進服務，處罰並非良好的方法。

江問漁：我生平不喜歡在稠人廣座中恭維人家，但今天却要在這裏稱讚郵局，郵局辦的真好。這是有確實證據的，只要舉幾個例：像以前，信差每逢過時過節要素節賞，現在這個惡習是沒有了。一封信，就是地址欠詳，郵局總是想盡方法轉灣抹角的給人送到。還有，郵政當局從善如流，徵求公衆對於郵務的意見，常常發出試驗信，請公衆答覆批評。這種服務精神，在公務機關中實在是鳳毛麟角，我非常感動。

這幾年來郵局進步很快，以一個公務機關而能做到真正服務人民，處處爲人民着想，處處使人民便利，比些商業銀行和開舖子的服務顧客的態度，有過之而無不及。實在加強服務，只要在上領袖們肯用心打算，不一定要化很多的錢，就能辦到。論語上說：「己所不欲，勿施於人」，現在郵局已經辦到己之所欲，必施于人，真是難能可貴。

現在我有幾點要請教各位：

第一，服務的定義是什麼？在工作時間及工作範圍以內處處爲人着想，使人得到好處，就是服務。以教書爲例，在上課時間，在課本範圍內竭力指教學生是服務；爲了使學生得益更多起見，在課外準備搜集參考資料，爲學生解決難題，這是更進一步的服務，更卓越的服務。再以公事爲例，如會規定六時下班，而在五時三刻送來了一件公事，而這一天剛好是星期六，爲了免得把那件公事延擱到下星期一辦理，就誤事情起見，就逾時工作，趕做一下，這也是服務。

第二，怎樣養成服務精神？我在十五年前出席一家產科學校畢業典禮演講時說：接生就是服務

，不但住洋房坐汽車的有錢人給他們服務，就是住草房沒錢的人亦應該給他們服務。我是辦教育的，常以爲這種服務精神能否由學校教育來養成呢？這是一個很大的問題。現在學校教育實在應該改良教育方法，不應專門注重書本，死讀功課，對於學生生活習慣，以及精神方面的修養，應該加以指導。現在郵局提倡服務，不啻就是一種廣泛的社會教育。我希望公務機關都有這種精神，要向郵局多多學習。

服務精神的實踐，「言之匪艱，行之維艱」。郵局辦的已經够好，現在精益求精，毅然推動實行，太不容易，太使人欽佩，盼望以後有更優異的成績表現在我們一般民衆的面前。

陸幹臣：最近一二年來，郵局銳意改進，已經有口皆碑，以基層民衆爲服務的對象，這種精神尤其可佩。

服務的起源，還是從宗教思想而來，基督教特別把服務視爲重要的教義，教訓人不自私，要互相服務。易經上說：「天行健，君子自強不息」，就是要叫人自強，如何要少想自己，多想到大家。少想自己，多想公衆，天下才可歸之大公。這次貴局召開「服務精神座談會」，在人生哲學上是很有意義的一件事。

我現在貢獻四點意見：

第一，常常開辦各種訓練班，研究班等，把職工的智識和能力提高，思想隨時代而進步，這樣服務成績一定會更好。

第二，利用民衆寄信或買郵票的機會，指導他們遵守秩序，養成他們排隊等良好的習慣。我國一般人民教育水準很低，識字的人少，我們要多多給他們服務，最好派一二人員在柜檯外面從事照

料和指導。

第三，增加寄遞信件的速度。交通機關對於時間的因素是很重要的，所以要談服務，先要增進寄遞信件的速度，郵局是專家，我相信在這一方面一定會使我們滿意。

第四，希望有一種廉價的國際航郵資費。現在世界文化的交流，學校的學生多和國外學生通信，爲了快，差不多都寄航空信，可是國際郵資時常隨外匯而調整，價錢太貴。在美國，航郵資費除二角五分一種以外，尚有一種航空郵簡的發行，每個一角錢，比一封航空信的郵資要便宜得多。爲了使學生們多通信，多獲了解，研究學問，增加智識，我希望郵局對學生寄的航空信有個減半的優待辦法，這不但是學生受益，而且可以促使國際文化的交流，我覺得這是郵局非常值得做的。

顧炳元：我覺得提高服務精神應該有一套辦法。做人應該有服務精神，否則生在世上徒然浪費食糧，教育職工服務精神，尤其必需。職工的家庭教育，對於培養服務精神很是欠缺，學校教育又不够實際，不切合需要，所以只能在職業中加以教育。但是要把成年的二三十歲的職工，訓練圓滿的服務精神，是很困難的。郵局注意及此，並且有如許成績，實使我感到興奮。今日通貨膨脹，物價高昂，在這樣動盪不安的經濟現實環境下，主管人員忙的是怎樣應付物價，怎樣應付職工的薪資，怎樣可以保持幣值，調度款項，購買物資，職工們也天天爲生活問題傷腦筋，大家都不安定，而郵政當局好比飛機駕駛員把握住正確的舵，注意到職工的服務精神，使我感到異常欽佩。

我是研究人事管理的，我認爲一種服務精神的表現，是發揮一個機構的工作效能，推而廣之，對國家對人類都有益處。

提高服務精神，要注意兩點：

第一：職工的健康，職工的服務精神，根據他的健康，身體不健康，根本不會有服務精神，要使職工健康，首先必須注意他的營養，中國人對於吃東西不大講求營養，只求山珍海味，化好多錢，好吃美味，至於吃的東要是否含有足夠營養的成份，不甚研究，但是，如果要維持身體的健康，每天需要一定量的維他命A、B、C、D、如果老是不夠，難免直接影響身體的健康，間接影響服務的精神，所以營養的問題是最基本的問題，據兄弟研究所得，並討教協和醫院研究營養學的醫生，營養素不一定含於高貴的食物，却在最普通最省錢的蘿蔔，青菜，草頭，番茄，豆腐，肉類之中，我更研究了多少成份，纔合本國人的習慣，著了一本「職工營養問題研究」，今天我帶來了一本，送給郵政當局參攷，內中分若干章，對於食物的成分等，分析得很詳細，我出這書的目的，是要使職工們以最低的代價，獲得最大的營養，吃了足夠營養的食物之後，身體健康了，服務精神更見煥發，服務工作更易推動。

其他職工的保健方法，如業餘運動，正當消遣，等等，都應該加以注意，因為這些對於服務精神都有確實的幫助，譬如說，一個職工，在業餘沒有正當的娛樂，光是作一種無益的徒然消耗精神的不正當的消遣，等第二天工作就要受到影響，而效率降低，服務精神自更談不到，各位要知道，當職工們拿到薪水那天的晚上，可能做些什麼消遣？他們這一個月的薪水因生活指數的增加，固然可以多得些了，可是，如果他們用錢不正當，不把這多拿的錢用於營養，非但不能增進他們的健康，反而害了他們，消耗精力，減弱工作，這是要不得的，記得在戰前，我曾統計過工人的收入，要算是出差汽車的司機，可是他們每個月錢都不够用，要向印度人借印子錢度日，欠人錢最多，這緣故是什麼，就是他們在業餘愛好賭錢，沒有正當的消遣。

第二：職工的精神訓練，我們要顧到職工的道德和修養，不時請些名人來講演，以增加他們的

識見和認識，同時還要注意他們的生活狀況和其他事務，好像有些醫院調查研究病人的歷史和家庭狀況，藉以明瞭病人患病的淵源和經過，作為醫病的參攷一樣，我們對於職工，也應該調查研究他們的家庭狀況，為他們解決各種問題，例如某一職工，在家裏和他的夫人發生了爭吵，以至影響他的工作情緒，那就應該派人到他家裏去訪問，勸導他的夫人，說她的丈夫在外面工作，如何如何的辛苦，做他太太的應該如何如何的體諒他安慰他，這一項工作，應該由工會担任，負責工會的人，對於工人的服務，應該及到他們的家庭。

以上所說職工的健康和職工的精神訓練，是職工服務精神的基礎，我希望郵政當局能够打好郵局職工的服務精神的基礎，使他們有一百分的力量，表現一百分的成績。

嚴評聲：郵局的服務精神，已經是有口皆碑，不用我來多說了，現在來說我對於服務的看法：

我認為「服務」是還債，須知我對人做的事極少，而人對我做的事極多，我每日所穿所住所吃所享受，沒有一樣不是由他人所做，我所做只能償還極小的一部份，以時間來說，在我未生之前，便有人對我服務；在我已死之後，還是有人對我服務、可見人家對我服務至少有一百年之久，我對人家服務至多只有五十年而已，所以我們實在是負債者，而且我們的債一輩子也還不清，那麼，我們服務又那裏能够驕傲能够誇口呢！

其次講到服務的要義，我記得一句話：「豈能盡如人意，但求無愧我心，」我認為這句話應該改為：「但求盡如人意，豈能無愧我心。」務使別人滿意，即使別人滿意了，而我心終不能無愧。服務要注意態度，態度和身體的健康與否很有關係，因為一個人精神不好，神經衰弱，遇到事情繁忙，接觸的人太多，是很容易發怒的。這種態度應該糾正。我們要極力避免發怒，須知一發怒，等於人家有了錯誤，而自己反受懲罰，是最不值得的事。

杜佐周：郵局的服務精神，大家交口稱譽，已經很好了，現在精益求精，更求改進，實在是值得欽佩的。

兄弟是研究教育的現在想從教育的觀點，把服務的意義發揮一下。

服務有廣義的和狹義的分別，狹義的意義只是做自己應做的工作，在工作範圍以內，幫人家的忙。廣義的意義是：爲人家的利益，犧牲自己，化費時間和精力，不計代價的幫人忙。

服務精神的培養，要靠教育的力量，西洋人因爲家庭教育好，小孩子便知道如何爲人家服務。在中國，不但家庭教育不好，學校教育也不好，職工的服務精神，有待社會教育來補充，以及事業家的負責訓練。郵局職工的服務精神，比其他機關都進步得多，這是郵局主管人員訓練之功，希望能够一天天的進步下去。

最後，我關於服務方面，提供一些意見：

第一：培養服務道德，我們可以把有關服務道德的警句，印成一張張的小紙條，貼在職工的座右或桌前，以資警惕，使他們不時見到，不時自勉。

第二：制度問題，我們最好在營業處所專派一人，他不從事於實際的工作，專門幫助顧客，服務顧客，中國人大都教育程度很低，這是非常需要的，一方面可以使顧客滿意，一方面可以減少工作人員不少麻煩，服務精神可由之而多所發揮，這種制度是可供郵局方面參攷的。

第三：兩個基本條件，職工的工作不能過忙，過忙則容易發生煩躁的情緒，而影響到服務精神，其次職工的生活務需安定，要提高他們的生活水準，給他們解決種種生活上的困難。

張一凡：（書面）勝利以來，郵政事業，充分提高公衆服務精神，這是過去所不見，尤爲今日其

他方面所不見。勝利給與國人內，這是唯一的收穫了罷？

人類原是社會動物，社會的能否衍續，就在彼此服務，政治的哲學基礎是服務，已不必說。經濟上的分工合作，要不是彼此服務，也就無從說起。郵政事業之提高公衆服務，豈僅供社會國家獲致現實福利，尚有未可估價的心理建設功能的意義在。其與各自謀利的現象對照之下，更能看到這種未可估價的重要意義。

中國民間本有「與人方便，自己方便」的俗話。用以說明「服務」的真諦，固然似乎有些功利色彩，但確有其顛撲不破的正確性在。

「服務」，在經濟學上看成一種無形財富，爲人服務，等於使用自己的財富，接受「服務」的人，等於享受財富。從交換價值上，已與吾國民間的這種俗話，完全一致。

然而一般人，只認得黃白物質，只記住左手交貨右手收錢。而不問黃白財帛能與人多少福利或愉快，實以其所含的服務量的多少做條件的。

爲什麼職員不客氣的商店，營業難以發達？爲什麼金錢只能收買奴性的走狗，不能收買有骨氣的人才呢！答復前一個問題，現代化的商店，所以都注意到服務精神，答復後一個問題的，就是以利害而結合的，終以利害衝突而分裂。這亦可以說明無形財富之可貴。服務，就是這種無形財富的生產啊！

沈百英：本人從事小學教育十幾年，現在在商務印書館編輯小學教科書，及担任大夏大學關於小學教程的課程，可以說都是個小字。今天出席座談會，恐怕所說的話，所發表的意見，也脫不了一個小字。

我們知道，郵差是送信的，郵局整個機構是處理信的，都不外乎一個信字。我現在來拆個字：

人言爲信，把人的言語寄來寄去，這是郵局的主要工作，也是郵局服務的目標。郵局的服務又脫不了一個信字——這回是誠信的信。自己有信用，別人信任你，這個信字便是服務精神。我記得有個故事，說一個老太婆去寄信，把信投入信筒以後，左思右想，老是放心不下，她就坐在信筒旁邊，看看這封信怎樣跳出筒來，怎樣走到牠的目的地去，她這樣守候着，一直不走開，等到郵差來收信，這才再三請託，離開信筒回去。這樣的老太婆只有一個，所以守候在信筒旁邊的人也不多見，我們完全信任郵局，換一句話說，郵局以它的工作取得了我們的信任，所以我說，信就是服務精神。

此外，我願對服務方面提供幾點意見：

一、從前郵政是對少數人服務的，現在却要對大多數人服務，爲使廣大民衆瞭解郵政的業務，明白郵政的手續起見，郵政常識必須普遍，郵局對公衆應用的文字和佈告，尤須淺易明白，一律改用白話，能採口語更好。

二、文字要識字的人才懂，爲了推進郵政業務，加強郵政服務，使不識字的人也能懂得，應該利用圖畫，多多宣傳，如連環圖畫等等，必可收效。

三、郵政是面的工作，在歐美，電影教育十分普遍，我覺得郵局也可以把工作，手續，辦法等等攝成電影，到各地放映，還可以利用電台，到處廣播。

四、本人是編輯小學書籍的，小學書籍中關於郵政的材料很少。在小學用書中插入郵政常識，一定可以深入民間，廣收實效，這是最基本的工作，希望郵局方面能够儘量供給資料。

許君遠：我最喜歡寫信，有信必覆，可是我最怕郵局，最怕郵政局員拉長了的臉孔，過去在保定，在北平，爲了寄信領款，受盡麻繁，郵局給我的印象實在壞，近幾年來，郵政的服務精神進步了

，我在郵局的朋友也多起來了，可是自己也不常到郵局去寄信了，我不知道我對於郵局的印象是怎樣改變的。

說實話，今天的郵局實在辦得好，服務精神首屈一指。本來，服務的意義便是犧牲自己，諸位看上海的商店，那一家有服務精神？北平的有些商店是講究這種精神的，一上門，倒茶敬烟，竭誠招待，即使你買的是一尺布，他也恭而敬之的把你送到門口，讓你下次再光顧。還有，美國人也是講究這種精神的，你向一個小孩子問路，他總轉灣抹角，給你指點個明白，甚而至於陪着你走。在美國的街上走，常常碰到駕車的人停下汽車，招呼你上車，繞過大圈子把你送到家裏，不要一點酬報，這完全是 Service，完全是服務精神。在這點上，中國人應該向人家學習，因為我們的服務精神實在太差了。

這回郵局特地提出服務精神來，不但是郵局的進步，也可以說是政治上的進步，可惜能够瞭解的人太少了。郵局從前是衙門，現在却成爲一個非常容易接近的服務機構，在「烽火連三月，家書抵萬金」的現狀下，郵政的革新替中國人爭了一口氣，也無異是政治上的一道光芒。只要看大公報讀者之聲，對郵局的好評逐漸增多，對郵局的控訴一天天減少，便是一個明證。我現在想提出幾點意見，就正於郵政當局和諸位：

一、取消快信，在目前，快信因爲手續關係，並不比平信快，似乎可以取消。

二、增設郵筒，最好每條街口都有一個郵筒，以免寄信的人跑遠路。

三、減低國際郵資 國際郵資太貴，不妨將國內郵資加得多些，五千元一封信實在便宜，國際航信貴到十一萬元，影響文化外流，關係太大。

馬崇淦：郵政是一個國際性的機構，制度完備，政策一貫，基本組織健全，別的機關都比不上。

本人對郵政服務非常滿意，沒有什麼意見貢獻，只有兩點要求：

一、戰區信件，時通時阻，希望郵政當局在管理局和支局裏隨時佈告，使公衆明瞭。

二、寄件人往往很迫切的希望知道自己寄出的信，在途所需時日，從上海到各主要城市需多少時間，亦望郵局能够擇要公佈。

黃寄萍：勝利後，郵局有許多新設施，新計劃，處處爲了便利民衆，尤其是報館方面，關係最密，得到的方便也最多。本人在申報擔任社會服務工作，有許多問題，請求郵局解答，有許多事情，請求郵局協助，郵局新設立的公衆服務組，給我們幫了不少忙，真是值得感激。因此，我覺得公衆服務組這個機構，不但上海這樣的都市需要，小城小縣，民智比較閉塞，文化比較落後的地區，實在更爲需要，希望郵政當局，把公衆服務組這種機構，推行開去。

關於服務精神，我有三點意見：第一，服務要有熱誠，必需發自本心，才有好的成效，否則，徒具外表，不切實際，於大衆沒有好處；第二，服務不計代價，斤斤於代價的，便不是服務，郵局收少數郵資，盡最大努力，這是服務；第三，服務要有決心，所謂要存個服務的心，什麼事都可以試着去做，隨時隨地，多方設法，抱着絕大的決心和恒心，爲人服務，這才算對。

郵局是服務的先鋒，希望他能領導全國，爲公衆努力！

徐百益：勝利以來，各方面以郵局最爲進步，真是鶴立雞羣，與衆不同。這並不是虛譽，本人經辦着一個小小的出版社，與郵局接觸的機緣特別多，對郵局服務的週到，親身感受，舉其大者，有下面幾點：

一、郵差每天送信件，從不延誤。