



讲点服务学

杨怀远

讲点服务学

杨怀远

上海人民出版社

责任编辑 张宝妮
封面装帧 甘晓培

101

讲点服务学

杨怀远

上海人民出版社出版

(上海绍兴路54号)

新华书店上海发行所发行 上海市印刷十二厂印刷

开本 787×1092 1/32 印张 3.5 插页 4 字数 67,000

1985年12月第1版 1985年12月第1次印刷

印数 1—35,000

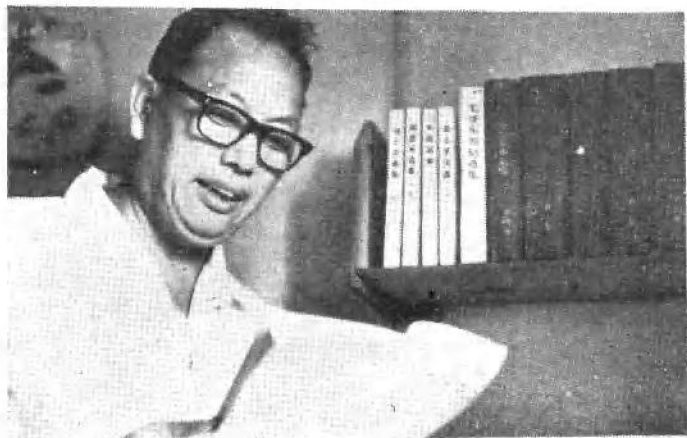
书号 3074·759 定价 0.51元



上海市隆重举行大会，授予杨怀远全国劳动模范、
市优秀共产党员称号。



中共上海市委书记芮杏文(左)、市长江泽民(右)，
接见杨怀远同志(中)。



学习。



小旅客给杨伯伯擦把汗。



学会外语,热情为外国旅客服务。



与解放军指战员谈理想。



与长柳轮青年服务员一起交流体会。



杨怀远徒弟黄桂宏接过小扁担。

交通部钱永昌部长给杨怀远同志的信

杨怀远同志：

你好。听到你仍在上海海运局客轮服务员光荣岗位上，继续热情、周到地为旅客服务，深受广大旅客欢迎的事迹，我很高兴，也很感动。一个人做一件、两件好事并不难，难的是二十多年如一日，时时、处处、事事都不忘为人民服务。象你这样，真是难能可贵哟！

你是全国交通战线和上海市的劳动模范。你热爱人民，服务人民，也得到了人民的尊敬。你的那种满腔热忱为旅客服务，待旅客如亲人的“小扁担精神”；那种对服务工作精益求精，不断探索服务规律，提高服务质量的工作态度，都是值得我们大家认真学习的。

当前，我们的国家正处在改革的浪潮中。我们交通战线的各项工作，也在改革中不断前进。为了搞好各项改革，我们要消除“左”的影响与束缚，提倡观念更新；但是对传统观念要作具体分析，有的要摒弃，有的要保留，有的还要发扬光大。“为人民服务”这个观念，是我们党的根本指导思想。它是与旧社会的那种“人不为己，天诛地灭”以及“一切向钱看”的陈腐观念根本对立的。几十年来，在“为人民服

务”的旗帜下，党团结亿万人民推翻了三座大山，成功地建设着一个新中国。现在，我们讲理想，实质上就是要首先树立全心全意地为人民服务的思想。对这种观念是否也要“更新”呢？我们的答案是明确的：不能摒弃，只能大大发扬，使它的内容更宽广，水平更高。在改革中，我们在追求新的优势的时候，千万不能丢掉本来就有的优势。“为人民服务”，就是我们极其宝贵的精神优势。交通运输是一个服务性很强的行业。我们的各级领导和广大职工，更需要从理论上和实践上解决好这个问题。

杨怀远同志，听说你近来身体不太好，又听上海来的同志说，海运局领导对你很关心，及时安排了体检和疗养。这样很好。希望你多保重，以便为人民作出更大贡献。

祝你身体健康，工作顺利。

钱永昌

一九八五年六月三日

做一个名副其实的人民公仆*

中共上海市委副书记 黄 菊

授予杨怀远同志全国劳动模范和上海市优秀共产党员的光荣称号，这是党和国家对杨怀远同志二十多年来辛勤劳动和作出的贡献的高度评价，也是表明我们党和国家对一切在各个岗位上作出卓越贡献的人们的尊敬、爱护和鼓励。

杨怀远同志的事迹已经作了不少报道，许多同志已经熟知。但是，听了这次杨怀远同志的介绍，我们又有了进一步的感受。他的发言闪耀着共产主义思想的光辉，对我们每一个同志都有极大的教育意义和鞭策作用。我们再一次对杨怀远同志在平凡的岗位上为党和人民的事业作出不平凡的贡献表示由衷的敬意！

学习杨怀远同志的先进事迹和思想，有着重要的意义。杨怀远同志以自己二十多年来的实际行动表明：我们共产

* 这是黄菊同志一九八五年十一月五日在授予杨怀远同志全国劳动模范、上海市优秀党员称号大会上的讲话。

党的根本宗旨和出发点，我们社会主义制度优越性最本质的表现就是为人民服务。杨怀远同志就是我们这个队伍中的卓越代表。我们要坚持改革，执行第七个五年计划，加强两个文明建设，就要象杨怀远同志那样，坚定共产主义的信念，身体力行，全心全意地为人民服务。如果我们忘掉了我们的宗旨，离开了我们的出发点，丢掉了为人民服务的精神，那么，我们的事业和工作就将发生偏差，就会犯大错误，就得不到群众的拥护。我们现在很需要重温这个根本原则，奋发图强，把上海的工作做得更好。

毛泽东同志曾经说过，一个人做点好事并不难，难的是一辈子做好事。杨怀远同志二十三年如一日，把为人民服务当作自己共产主义理想的实践。他在发言中生动地介绍了他怎样正确对待金钱和物质利益的问题，怎样正确对待地位和名誉的问题，怎样正确对待来自各方面的压力的问题。可见，为人民服务、做好事，并不是没有困难的，而且可以说，困难还大得很哩！但是，杨怀远同志坚定不移，坚持不懈，在这些风风雨雨中，他是个冲锋陷阵的英勇战士，是个强者，是个胜利者。他为我们树立了一个好榜样。杨怀远同志说：“天下万物何所求？只求为人民服务到白头。”这句话说得好！这句话表现了一个共产党员的宽阔胸怀和高贵品质。我想，这不仅是表达了杨怀远同志的信念和决心，也表达了全市广大共产党员的信念和决心。让我们大家互相勉励，都象杨怀远同志那样工作、生活。杨怀远同志说得很对：我们从党中央领导同志到每一个具体工作人员，都是人民的服务员。在我们社会主义大家庭里，自觉地为别

人服务的人越多，社会主义建设就越快越好。小平同志就几次说过，他愿为大家做后勤工作，为大家服务。我们全市共产党员，特别是各级领导干部，更应该学习杨怀远同志全心全意地为人民服务的精神，做一个名副其实的人民公仆。

杨怀远同志所以能在客轮服务员这个平凡的岗位上作出不平凡的贡献，就在于他有崇高的理想，心中装着党的事业和人民。他把自己的工作同党的事业紧紧地联在一起，同社会主义紧紧联在一起。正如他说的，服务员的工作又苦又脏又烦，而他却辞去船舶政委的职务，宁愿减少收入，去当一名普通的服务员。他图的是什么呢？他图的是怎样才能更好地为人民服务，怎样将党的温暖送给群众，怎样用自己全心全意为旅客服务的行动来影响旅客，传播社会主义精神文明。他图的是要使群众感受到社会主义好，使外国人感受到中国人民是高尚的、文明的。用杨怀远同志自己的话说，他考虑的不是职务的高低，官衔的大小，而是如何更好地发挥自己的长处，为人民做出更大的贡献。正是有了这种理想、信念，杨怀远同志多少年来不断改进服务手段，千方百计为旅客排忧解难。他为了把服务工作做得更好，刻苦地学习文化科学知识，努力探索和总结服务工作的规律。他原来的文化程度不高，但是他坚持学习，包括学习马克思主义经典著作，学习心理学，学习外语，学习各地方言，学习各条战线的先进经验，而且还著书立说，写出了一本六万多字的《讲点服务学》。毛泽东同志说，人是要有一点精神的。这种精神是我们进行社会主义现代化建设的支柱，是我们进行改革、搞好社会主义建设的精神优势。我们

全市的共产党员、共青团员、干部和广大群众都要以杨怀远同志为榜样,做一个有理想、有道德、有文化、有纪律的社会主义劳动者。

我们要把学习杨怀远同志的先进事迹同学习解放军英模、学习华佗结合起来,成为推动我们各项工作的动力。中央领导同志一再强调,要坚持两个文明一起抓,要大力加强社会主义精神文明建设,加强思想政治工作,促进党风和社会风气的根本好转。我们要把学习杨怀远当作贯彻党代会精神,进行理想、纪律教育的一个实际步骤,使杨怀远同志的崇高思想和革命精神,在全市各条战线发扬光大,并贯彻到改造上海、振兴上海,为全国四化建设多作贡献的实际行动中去。

目 录

[1] 交通部钱永昌部长给杨怀远同志的信

[1] 做一个名副其实的人民公仆

中共上海市委副书记 黄 菊

[1] 讲点服务学

上海海运管理局长柳号轮服务员 杨怀远

[1] 劳动转化与服务互换

[4] 没有人民,会有我吗?

[7] 干部的“正业”是什么?

[11] 实行开放政策,更要讲究服务

[13] 改革中,应更好地为人民服务

[18] 做好服务工作可以美化人们的心灵

[21] 讲究服务艺术,探索服务规律

[33] 精心服务,坚持高标准

[50] 先客后我,以客为主,妥善处理各种矛盾

[54] 尽量为知识分子多提供一些方便

[55] 创立新的服务项目,要特别谨慎

[57] 为人民服务是天职,不收群众一分一文

[62] 我不是万元户,但要做万心户

[69] 要使自己的劳动久些,更久些

[70] 小扁担,往下传,祖国希望在青年

[75] 只求为人民服务到白头 杨怀远

附录

[90] 中共上海市委员会关于开展向杨怀远同志学习活动的
通知

[92] 中共上海市委员会决定授予杨怀远“市优秀共产党员”
称号

[93] 让理想化为造福人民的行动 《人民日报》评论员

[95] “扁担精神”永不过时 《解放日报》评论员

[98] 极其宝贵的精神支柱 《文汇报》评论员

[100] 交通部关于授予杨怀远同志“特级服务员”称号的决定

[102] 后记

讲点服务学

上海海运管理局长柳号轮服务员 杨怀远

近年来,时常听到一个新名词:“关系学”。
现在,我要讲点服务学。

劳动转化与服务互换

人与人,本来就有着这样或那样的联系或关系。正确地处理好这些关系,确实是一门很值得研究的大学问。

但现在,有的人讲的“关系学”,实质上指的是那种庸俗关系学,即通过各种各样的关系,而不是按照政策或制度的规定,尽量为自己或少数人多谋取点好处。

服务学,也是探讨怎样处理好人与人之间关系的一门学问。但它与庸俗关系学的性质和目的正相反。

庸俗关系学,实质上是剥削阶级裙带风的变种,是利己主义的一种表现形式。

无产阶级是讲为人民服务的。在社会主义社会的人民内部,人与人之间,既是互相依靠的关系,又是互相服务的

关系。只有每个有劳动能力的人，尽可能地为人民提供优质服务，才有可能得到人们对自己的良好服务。

劳动，可以转化为各种各样为人们所需要的东西。这些东西，又可以互相交换。

我做服务员，为旅客服务。实际上，更多的人，也在为我服务，这就叫做服务互换吧！

一次，我回老家安徽庐江探亲。回来时，挑了许多土产，在合肥车站却买不到票，又没地方住，我急坏了。幸好，遇到铁路工作人员王凤霞帮我买到票，又把我安排在她弟弟处住了一夜。第二天，她弟弟又把我送上火车，使我顺顺当当回到上海。这不是别人在为我服务吗？所以，人首先要经常想到，别人正在为自己服务。只有这样，才能心甘情愿、自觉自愿、尽心尽力地为人民服务。每个人果真这样做了，那末，我们的社会财富就会增长得更快，人民的生活水平就会自然而然地逐步提高，人们梦寐以求的理想境界就会慢慢地变成现实。

很可惜，有些人，总不这么想。他们很少去想人民是怎样为他服务的，而总是觉得，自己吃亏了。他们很少去想，我为人民服务得怎样？我为人民作出了多少贡献？我给人民带来了多少好处？而总认为，我得到的东西太少了，我享受的待遇太低了。他们总希望自己少花费些劳动，多取得一些报酬，少付出一些汗水，多收获一些成果。有的人甚至用损害人民利益的手法，不择手段地去捞取个人的好处。

很显然，抱这种想法、耍这种不正当的手法的人越多，社会生产力越不能迅速发展，社会财富越不会迅速增加，人