

一块钱的交代—周广亮牧师

几年前，我们家收到了一间公交车运输公司的〈车费退款通知书〉，这份通知书能寄来我们的住址，因为它是专责我们居住小区交通服务的公司。在解说这件事之前，先从现代管理学的一个基本概念讲起。

关于现代管理学

上世纪 80 年代至 90 年代，我修读了美国大学的一门遥距课程，叫《基督教机构管理学》。那时头一次接触到彼得·杜鲁克（Peter Drucker，或译彼得·德鲁克）的管理学著作，当时我还不知道他有现代管理学之父的美誉。事隔 20 多年，我还记得读它那本厚厚的管理学理论《管理：使命、责任、实务》（*Management: Tasks, Responsibilities, Practices*），心中不断被震撼，不亚于读有亮光、有见地的灵修作品。

存在使命的重要

那是我头一次接触机构存在的使命（mission statement）之重要，如医院的使命是什么？我们都会立刻说“医治病人”，这是全世界都认同的讲法，但是对一间能脱颖而出的医院，有它独特的使命并能与其一般使命结合，它的成功便可能达成。

例如，“让你有在家的感觉”可否成为一家医院的存在使命？可以的。听教授在录音磁带里授课，提问一间餐馆的存在目的是什么？**或者一个作买卖的单位为何存在？我们会说，赚钱，教授说：错！赚钱是结果并不是目的。**很清楚记得他强调‘outcome’（后果）的声调，他强调赚钱不应该是作生意的目的（purpose）。在我当时生活了 20 多年的人生经历里，甚至答不准作买卖做生意的目的。

我好奇地留心听，教授说，**作买卖的目的是满足人的“需要”！**当人的需要被满足了，付钱是自然的结果，致谢是自动的回应，赚钱是必定的事实。当某一条街没有餐馆，人们都觉得需要餐馆，或者在这条街开餐馆不太容易，但是你开了一家能满足人们“用餐”的需要，那么结果便是很自然的生意蒸蒸日上。

如果将使命与结果，也就是动机与目标搞混，问题就产生了。当客户感觉到他的需要是你的单位所重视的，一个商店也好，组织也好，能让服务的对象知道整个店铺的确是为了客户存在，成功就是自然结果了。

所以学管理学的头一课，我学到“使命宣言”和它简单道理背后的不易实践。令人欣喜的，是前几年我在国内已经看到书店出版了很多本彼得·杜鲁克的译着。我自己也深信，杜鲁克的书是每一位牧养教会的主内同工必读的参考书，因为他的理论是建基在圣经基础之上。

我们收到的〈车费退款通知书〉以中英两种文字表达，中文全文如下：

敬启者：

兹通知 阁下 本公司因人为错误，将青衣线居民收费（港币 6.9 元）调错为葵芳线居民收费（港币 7.9 元），以致在 2014 年 6 月 10 日乘坐青衣线 NR330 之部份住户乘客多付了港币一元车资。有关受影响的八达通卡登记住户资料及应退还车费金额如下：

登记姓名：XXX 登记八达通考号码：XXX 应退还车费金额：港币 1 元

请 阁下 携同此通知书正本前来领取退款。届时工作人员会收取此通知正本以作纪录。

领取退款安排详情：

日期：2014 年 7 月 16 日起

地点：XXX 巴士总站（24 小时营运）

查询电话：XXX

本公司对此个别事件引起对 阁下 之不便，深表歉意。本公司会继续努力提升服务质素，竭诚为阁下服务。

呈现负责任的态度

这份通知书的格式专业清晰，包括它在“阁下”一词的前后都有一字的空格来显示尊敬客户和居民，4 次中 3 次如此，唯最后一次在最后一句未作到这一点。有关隐私部份，我以 XXX 取代。但整体上，对它们在公交收费的失误，多收了一元钱，都有交代，并呈现出负责任的公司态度。

严肃处理金钱问题

在当今贪财与造假陋习腐蚀人心的时候，每一个一块钱是怎样处理，正是社会整体的严肃课题。我们基督徒和教会同工也要努力思考这基本课题。我就常遇到农村同工奉献而不重视收据和收条的问题，令人担忧。在圣经中，从亚伯拉罕的“就是一根线，一根鞋带，我都不拿”（创 14：23），到保罗的“我未曾贪图一个人的金、银、衣、服”（徒 20：33），都是我们的榜样。

愿以上这一块钱的交代，一个公司的处理精神，成为我们的参考和省思。

欢迎浏览良友圣经学院网站 <https://lts38.net>，或 <https://lts33.net>，电邮至 school@liangyou.net 联络。