

禮失而求諸野



台中中州社／林遠宏 Medico

次，六十歲那年，女兒送我一只浪琴機械錶當生日禮物，由於我已戴慣輕便又便宜的石英錶，日子一久也就忘了這回事。有一年手上的石英錶實在走不動了，內人才又提起那只早已束之高閣的浪琴錶。機械錶過久不用，一定要拆開清洗後再上油，才能重新使用，以免裡頭的零件受損。因而我花了 1,500 元做了一次保養。

剛保養過的錶起先還滿精準，可是一段時間過後，只要擺著一個晚上不去動它，翌晨起來它就自動停擺了，真的是名副其實的「自動錶」。為了克服這個小毛病，每天起床我得重新對時調整一番。這樣的錶戴起來不但誤時，往往還會誤事。

剛花過錢不到幾個月就頻出狀況，我再度與錶店連絡，對方建議我不妨再作一次更高級的保養，費用要 3,800 元，不覺讓我踟躕起來。一只錶頂多五、六萬元，剛開封不久，單單保養費就花去了一大筆，乾脆再度塵封算了，但回頭一想，那是女兒的一份孝心，何忍糟蹋？就在我為錶傷神之際，有位好友適時為我推薦一家可靠的錶店。

這位好友擁有許多名錶，全都委託這家錶店保養，在他拍胸脯保證下，心想何妨一試！這家錶店開在鬧區的一條陋巷裡，除了老闆夫婦，兒子女兒也全都從事修錶的工作。門面並不顯眼，卻有不少同業進進出出，顯然是中部業界的後送單位。老闆接過手錶，望聞問切後，確定錶並沒有壞，只是要再保養一次，

費用是 1,500 元。老闆中肯的解說與誠懇的態度，讓我很放心地將錶留下。

不料，保養過後幾個月，錶再又走走停停，我只得又跑了一趟錶店。老闆也覺得事有蹊蹺，放下手邊的工作，即刻將錶拆解，檢查後發現轉動軸上長有一層鏽垢，想必是有進了水。我請老闆能否做次更徹底的保養，就算多花點錢也無所謂。但是他很坦白地告訴我：錶的保養就是拆解清洗，然後重新上油，只此而已，沒有其他更高級的保養。他不厭其煩地當著我的面，將零件一個個卸了下來，浸泡到清洗的溶劑中，再又慢慢地組裝回來，前前後後花了一個多鐘頭，方始大功告成。我問多少錢？他說讓我多跑了一趟，已經很「歹勢」，怎能再向我收錢？

幾個月過去了，沒想到手錶又故態復萌，是否再次送修？令我頗費思量。從生意的角度來說，生意人將本就利，上次發現手錶進水長出鏽垢，他費了一番工夫再做一次保養，收點費用是絕對合理的。但他非但沒敲我竹槓，而且分文未取，可見他是站在顧客的立場做這筆生意。這樣的商家我還有什麼不能放心？因而我又跑了一趟錶店。老闆看到我拿著那只錶再度光顧，頗感訝異，因為通常做一次保養可以維持三—五年，為何半年不到又出了問題？因此他仔細地檢查一番，最後建議我乾脆換掉那根鏽蝕的轉動軸，然後重新保養一次，才能一勞永逸。

一個禮拜後，我去取件，老闆指著換下來的轉動軸說：轉動軸鏽蝕後再繼續使用，會造成磨損，這可能是頻頻故障的原因。我問老闆費用要多少？他堅持只收我 300 元的材料費，並且告訴我說：「費用不是問題，問題是錶沒能弄好，造成你的困擾，才是最大的問題。」老闆這句話聽起來親切又熟悉，只是已經有點生疏，我一再咀嚼，最後才想起來，這不就是卅多年前我剛加入扶輪時，前輩們經常掛在嘴邊的「職業服務」？聽起來仿如空谷足音，喜悅油然而生。

什麼是扶輪的職業服務？簡單來說，就是

用扶輪的方法做生意賺錢。扶輪不反對社員賺錢，但要求所賺的錢必須是靠著提供良好的服務去正當取得。換言之，所有的交易都要讓買賣雙方均能獲利，否則都是不應該的。扶輪先哲經過一再的驗證，終於發現交易只要能兼顧主客雙方的利益，先種下服務的因，就不怕結不出賺錢的果。因而扶輪早在 1908 年就已提出「服務最多、獲益最大」這句響亮的口號。扶輪人就靠著這種與一般唯利是圖的生意人迥然不同的經營之道，不但賺到了錢，也博得社會大眾的尊敬與肯定。

什麼是服務？中文過去並沒有這個名詞，因而在傳統觀念裡，往往認為是犧牲自己來成全別人，就好比做義工或捐錢助人等。事實不然，它是由「Service」翻譯過來，但翻遍英文字典，Service 並沒有「犧牲自己」的含意，它是指以良心來從事自己所擔任的工作。良心指的就是職業的倫理道德，比如軍人要勇敢保衛國土，教師要有教無類，醫生要視病如親。他們全都領有薪水，以賺取生活所需，所不同的是他們不是尸位素餐，或只顧著賺錢，而是本於職業良知，忠於自己所從事的行業。

服務可分為三個層次。第一個層次是在追求服務理想的過程中並沒有忽略自身的利益。換言之，要賺錢，也要服務；要利己，也要利人。這正符合「服務最多，獲益最大 (He profits most, who serves best)」這句扶輪口號，也是扶輪職業服務的精神所在。由於扶輪有考慮到自己要先堅強起來，才有能力為他人服務的這種現實層面，也才使得扶輪經過 100 多年還能屹立不搖。

服務的第二個層次是「服務第一，賺錢第二」，也就是「超我服務 (Service above self)」。扶輪社員由於奉行職業服務的理想，用正當的手段賺到了錢，行有餘力，因而得以提升服務的層次，將利人列為優先，利己放在其次，這種服務已屬社會服務的層面。

服務的最高層次是沒有「我」存在的「無我的服務 (Service, not self)」。這種完全否定自己的服務，雖是服務理想的極致，但太

過於強調宗教色彩，或許只有深具宗教情懷者才能克竟其功。由於扶輪不是宗教社團，不宜將這種最高的服務理想作為扶輪社員的一般義務。

從以上三個服務層次來看，「服務最多，獲益最大」的職業服務才是扶輪社員的本份，如果連職業服務的理想都無法貫徹，就不配當個扶輪人。至於已達第二層次之「超我服務」的社會服務，是扶輪社員努力的目標，扶輪鼓勵社員行有餘力也能積極參與。但社會服務必須建立在職業服務的基礎上，也就是扶輪的本質是職業服務，而非單純的社會服務團體，如果無視於這種現實的層面，一再地讓社會服務無限上綱，最後扶輪社員會不勝負荷，導致扶輪的崩潰。

我認為扶輪社員只要能夠貫徹職業服務的精神，它本身就是一種最直接的社會服務。如果每位社員在自己的職場上都能站在對方的立場上來考量，進而將這種推己及人、己利利人的經營態度帶進自己的業界，去影響自己的同業，使得社會各行各業都能童叟無欺，誠信以對，久而久之必能帶動社會親善祥和的風氣，這不就是最為省本多利、造福更為廣濶的社會服務？

唯所遺憾，近年來扶輪捨本逐末，只顧著去經營一些枝微末節的社會服務，卻走離了職業服務的扶輪原點。當扶輪走離了原點，扶輪就不再是扶輪。古云：「禮失而求諸野」，當扶輪的固有文化已經散失，扶輪人必須要走出扶輪，才聞得到扶輪的原味，這不就是扶輪人最大的悲哀？