

商業叢書第四種
下冊

商店組織管理法

上海商務印書館出版

上海圖書館藏書

380
17

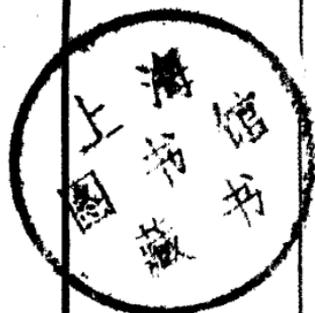
杭縣汪筱謝女士編

商業叢書
第四種

商店組織管理法

下冊

商務印書館發行



上海圖書館藏書



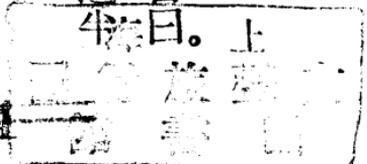
A541 212 0000 0993B

商店組織管理法下冊

第十四章 個人監察法

道德問題 講求實力之著名人。佛蘭克及爾白蘭斯 Frank Gilbreth 君之言曰。辦公要點。爲受僱者及僱人者之間。能保存正當之接近。不然。其成功必不能過半也。

商店辦事人。自二百至一千者。距全部之管理過遠。因而自視若機器上之齒輪。此爲一大弊病。凡辦事者。必自視爲公司中之重要份子。乃與公司中有相互之關係。且人人對於管理人均信其明察若神。有憎有愛。凡成績之優劣。均不能逃其監察。此種感覺。不論商店之大小。均可以前章所述之報告法養成之。若未行此法者。則其管理。必視每部部長及其所屬之小部長之報告。以定賞罰。其不滿意之處。在主持賞罰之人過多。而賞罰之意見以異。於是武斷之事出。其結果。則有若工廠中首領之任意進退工人。而被僱者將失其信用公司之心矣。



報告冊之利用。管理者能得一報告比較表。則個人辦事成績。可與同班者比較。可與已往者比較。而無遺忘之患。表上數目尤須顯明。若出席時刻。若提議事件等。相類之記錄。或辦事人之成績。均依法登記之。

用報告法者。或有須提出之件。或有應加批評之處。管理人均可向辦事人直接交涉。東方商社之管理人。每星期必試行一次。將各種報告分類之後。各抄一份。齎送每部而加以應得之批評焉。

對於辦公之評語。下爲此類成績評。第一第二爲某謄寫器員及其副手。自一月二十四日置此機器之後。六星期中進步之一斑。第三係齎送默寫部長者。此種記錄。冠以各部各人之姓名第一字。若其所辦之事。無足記錄。或與事實不符。其感奮必不能已矣。

一月二十四日白隆君 BROWN 之成績評。

今將君之成績抄送一份。以爲與日後比較之用。依照前星期君所報告。其時間之分配如左。

組合 五百三十九行

費時(實)二十五小時四十分

分配 五百三十三行

費時(實)二十四小時五十分

變更

二十四小時三十五分

休息

八小時十分

雜事耗費

十一小時十五分

共費時 九十四小時三十分

管理員某某簽字

三月七日白隆君之成績評

組合 七百八十八行

費時(實)三十小時零五分

分配 八百四十五行

費時(實)三十三小時三十五分

變更

十小時三十分

休息

三小時二十五分

雜事耗費

九小時零十分

共費時 八十六小時四十五分

每頁之代價爲八角七分。(共十九又半頁)較上星期。其代價減少二角五分。惟與君以前最佳之成績相較。則其代價。尙可減低一角四分也。鄙意君於變更及雜事費時過多。上星期此二項所費之時。共十九小時四十分。竟二日辦公之時而不足。設君能減少上項之時刻。則君之成績必更有可觀也。

君個人之成績如下

組合

G. W. B. 君 五百零四行。費時十七小時十五分。每頁費時一小時二十三分。較前每頁費時增六分。

S. S. 君 二百七十九行。費時十二小時五十分。每頁費時一小時五十分。較前每頁費時增二十七分。(近半小時)

分配

G. W. B. 君 三百三十九行。費時十三小時二十五分。每頁需時一小時三十六分。

較前增加二十一分。

SS君 五百零六行。需時十九小時五十八分。每頁需時一小時三十五分。較前減少二分。

試觀上列二表。君所費於組合及分配之時候增多。而君部之所以費時較少者。在節省變更及雜事之時間。雖然總全事而觀。君實可讚賞者。爲今之計。君當減少變更及雜事之時間。其成績當更佳。

管理員某某簽字

富爾女士 Fuller 之成績評

閱君十月五日之每週報告。極爲滿意。因君司默寫留聲機之成績。更有進步也。但更滿意於約翰孫 Johnson 女士之進步。彼之默寫。驟然增多千行。羅門 Roumain 女士及卡德 Carlier 女士亦有可觀之進步。余尤望此進益。能永遠存在也。

管理員某某簽字

又管理員自分部部長處。得睹逐日之成績。而加以口頭之批評。

評論之道。譴責亦爲成績總評中之一。其價值較口頭之詰責爲重要。下爲某公司之成績評。專責某辦事人之疲玩。由管理員寄交者。其嚴重可稱無二。而尤以其第一節末句爲最足注目也。

馬丁 Martin 君及瓊司 Jones 君之成績評

鄙人對於阿蘭他儲蓄銀行 Security Trust and Savings Bank, Atlanta, Ga. 白隆君事件。極爲注意。蓋此不啻表示本公司辦事人。未能將誠意待人。更進者則本店有多數辦事人。對於公事之需速辦而審慎者。未能以有思想的謹慎出之。

查白隆君定購貨物。係二月十八號寄出。旋得轉運公司報告。知白隆君居處。並非在所開地址。且在其輸送範圍之外。貨物遂留待後命。三月一號。瓊司君函囑轉運公司。令將貨物交本地轉運公司轉送。運費由本公司擔認。三月十一日。得上客函。謂定貨未到。囑查。瓊司君見此函後。既知依其新開地址而將貨物轉寄。而未將耽誤之原委說明。此其怠慢一。

三月十九號上客再函。謂貨物仍未收到。此事先爲拿爾登 Noltord 女士經手。繼改

瓊司君。其所簽(三月二十六日查)七字。明白寫於信封上。可見此信未曾速復。其怠慢一。

四月十號得轉運公司條。知白隆君貨物。在呼蘭阿 Hollywood 裝運。四月十號。瓊司君復函。謂此係貴公司致本公司之第一函。述及裝載貨物事者。並謂第二次貨物。已經寄出。囑將第一次貨物帶回。並不計值。但函中並未確實有第二次貨物已經寄出之意。再則此並非第一函。且爲應命速寄之件。瓊司君反命遞回。五日後。瓊司君復作兩函致轉運公司。命將在呼蘭阿之貨物轉寄阿蘭他。此函顯與十號函相抵觸。

依照公司中辦事常情。辦事人必熟悉前後手續。始可措置裕如。定貨之函件必每次加以翻閱。以免錯誤。

鄙人更翻閱函件則轉運公司條。無一存在。似乎此種函件均已還之轉運公司者。此大謬也。無論一條一片。自轉運公司交來者。必善藏之。

凡人常情。每不以小事介意。惟上述各事。不得不爲負責者咎。鄙人深恨吾等一誤。

再誤。未能早日覺察也。茲得此客函。欲將前約取消。雖有電報及專函求恕。但未知有效否耳。

於此商店中。有辦事人一百三十。均信管理人極視察之能。各種瑣事均在其一人心理中。度其本意。則不外欲增進其營業也。

雖然。吹毛求疵。非計之得也。勤懇之人。豈無偶然之失誤。惟其良心。可以復其原有之勤懇。且譴責。亦可分爲二種。一爲呵叱的。惟無智識者行之。一爲婉勸的。譬如應加譴責之事。而不加譴責。惟將其錯誤之點。細加說明。復將其利弊詳加比較。則個人間之感情不傷。其爲用也大矣。

口述命令之不可用。常聞商店中辦事人之言。曰。吾不信君曾囑辦此事。或曰。吾憶君所示之數。並非五百。吾所知者實爲一千。或曰。吾忘之矣。此等搗亂之辭。不一而足。而其咎實屬之管理人而不屬之辦事人也。故完善之商店。從未有將重要之命令。用口頭發表者。

公事備忘 美洲修裝自動機公司一千九百十二年九月十二日抄送

童耐曾先生收

啓者。以後凡有機件。自他處送交貴處者。請均發回收據。以便轉交總店。再則有機件等項。自尊處寄交他處者。須附發票。蓋有此二物。吾人可以檢查所存總數。設有不測。可免受保險上之損失也。

柏靈白謹上

抄送同樣之雜錄備忘。非必每人一函。譬如同一函而需經多人之手者。祇需書各人之名於信封上。當信封上第一人閱此信後。可將己名塗去。若有批語。可加於其名之下部。於是此函復轉送以下各人。因名之先後而定遞送之次序。若在一小小商店中。則一信之傳遞四五人手者。可於一小時內畢事焉。

怠惰之習性 辦事人每晨入公司辦事時。不肯迅速從事。實爲辦事室中最惡之流行病。雖商店中之辦事時刻。不若在工廠之長。而辦事人每不肯依時作事。幾成一種不能矯正之弊端。其所辦之事。必不能得良好之結果。更進而言之。全部公事之進行。而爲此一人所阻者。亦數數見也。

職此之故。多數大公司中均設有時鐘。但殊非辦事人之所願。因辦事人自視。不與工廠辦事人同等。此不過一種非理之思想。而在多數之工程師。及多數老成之辦事人。殊無此種思想。有種商社。則用司門者。計錄每人遲到之時刻。此法雖似可行。但既耗費司閽者之時候。其計錄亦不如時計之準確。而感情之作用。必引起不良之結果也。

金錢作用。是否可矯正上列之弊。實爲一疑問。較爲有效之法。係將每部辦事人出席時刻之計錄簿。同時抄下。而比較之。以授每部鼓勵興會之機。二種而外。月獎亦在可行。

著者曾閱某公司會計部。繼續二星期之出席時刻報告。其中逾時而到者二人。各得一次。而大多數人。均在指定時間半小時或十五分鐘前到店。惟此二人。每每逾時。全部之氣。因以大阻。所以有此報告者。因欲使辦事人。來去均有定時。免遲到之弊。成績之最佳者。得列其名於第一行。用以鼓勵興會。亦一種籠絡之手段而已。過時之弊。商店中辦事時間。每有不給之患。其故有三。(一)事多而人少。(二)公

事分配不均。於是辦公之時有過有不及。(二)辦事人未能盡其責任。二三兩條其尤習見者也。

強迫辦事之人。過時辦公。則既妨害其個人之休養。更減少其第二日辦事之興趣。其結果則辦事人不能滿意。而人心因之渙散。欲免此弊。當平均其所辦之事。或增其辦事人數。或遇緊要之事。令別部之人相助爲理。常期公事。若每月進出款項之總結等。均可於閒暇之時。陸續辦之。庶可免匆促誤事之患。

商店中遇有堆積之事。設無關重要者。不妨從緩處理。若能增多辦事人以清理堆積之公事。一則可免辦事人之過勞。再則易於回復其原有之狀態也。

商店僮僕之管理 管理僮僕之道。下述二法。各有其便。第一將衆僮授一智識較優之僮。令其管束。而此僮仍令照常僮辦事。每僮必與以一定之職事。設以兩僮同司一事。或自寫字檯上。收集郵件。或爲司默寫機者。收集蠟筒。則其成功也遲。設每僮各司一事。或一僮而司數事。令其負責。則其成功反速。而僮僕之長必定一使命之時刻。在此限定之時刻中。欲傳使命者。可由僮僕傳之。

第二法。用一年長之人。司理羣僮。若此之人。頗能忠於其主。其老成歷練。較熟悉於管理。其觀察僮僕之優劣。而所以進退之者。亦頗爲重要焉。

郵票問題 熱鬧之區。每有偷竊郵票之舉。將所竊郵票。以賤價售於人。近新發明之封信。及黏郵票機器。郵票固藏箱中。用去之票。能自動的記其數目。其法殊善。如不能得此種機器者。可以郵票固藏箱中。用一熟悉郵政之人。司其啓閉。令負其責。時時加以檢查。設郵寄部。每日需交一定數目之郵票於每部者。則會計部有監察之權。於每部辦公之成績報告。可以查發信之數目。與用去之郵票數目相核對。其事極繁。惟若不與以適當之檢查。不惟所耗者多。且僮僕之道德。必因以傷盡。蓋竊郵票之心理。多數僮僕。所不可免者也。

節省郵費之法 不惟郵票之被竊須檢查。卽用郵票之節省。亦爲重要問題。譬如一日中。各部致同一人之函。不妨將所有者。均封入一封內。其寄費可減。習用之法。鑿多數小孔。每孔書分店名。不論何人。往來書札之數較多者。每日寄出之函。可依其收信人之名。而插入上鑿之孔中。辦公時刻既過。司其事者。可將每孔中信札。合

成一封。依孔上之名。而分寄之。

外國郵費 辦事人對於外國郵政。未能熟悉。故每黏郵票不足數。若以其錯誤之次數。示其辦事人。必且驚其數之多也。南美商人。則每黏郵票過多。普通商店。常用一顏色信封。於右方上部。書有「國外函件郵費五分」字樣。故國外函件。不論寄至何處。即寄至英國。祇需二分者。常黏郵票五分。以免不足。此法郵票之所損失。較之郵票不足。營業上間接所受損失。實遠不逮也。

節省電報費法 電報之多者。其節省之法。可照上述節省郵費法行之。如瑪先菲爾公司。所有應發之電報。交於一管理人。其人將電報依收報人之姓名。分爲一類。而將同一人所收之電報。合成一電。而再發出。即所以節省其費也。

竊摸銀錢 竊摸所得之銀錢。亦爲一種無忌憚僮僕之歲入。彼等往往徘徊屋角。乘機施其竊摸手段。此等僮僕。若均由部長保證任用。則其弊不常見。

其他瑣事。如用橡皮字以代打字機。或用較賤之謄寫機。以代炭質紙謄寫。其無形色之關係者。或托人轉交信件。或購買商店需用之物。亦執行管理者所應注意也。

某商店中。其所用之廢紙箋。位置於二桌中。高於桌者三寸。所以免有用之紙飛入。更進者。其容積大。廢紙無滿出之患。所以保守公事房之清潔也。

無用之記載。有長年累月之記載。祇用於俄傾間者。經濟及實力會會長。近曾訪得書記。每有此無意識之舉動。託辭於例之相沿也。

第十五章 辦事人之鼓勵

模仿性 凡人莫不喜模仿其同輩之所作爲。或辦事之可見稱於人者。不惟廣告部發售部諸人。卽執行管理者。亦莫不具此心理作用。以爲辦事之方針。而收良好之結果焉。

華脫笛爾斯各得 Walter Dill Scott 君所著辦事之進步論。其中有云。凡人莫不喜辦其所好之事。或可見稱於人之事。凡欲利用模仿之心理。而鼓勵辦事人者。當三復斯言。

青年求學之徒。每因他人於閒暇之時。有種種娛樂方法。而心爲之紛。求學之志。因以中阻。此模仿性之一例也。或見他人所作之事。與己相同。而成效高出於己。則思

所以效法之。此模仿性之又一例也。商店管理者。必於其可乘之機。而對遲惰之辦事人而激動之。曰某君非不欲將其所辦之事。從緩辦理。冀以節省心力。惟其人望其所辦之事。日臻優勝。故不肯自畫。其辦事成績。已倍於人。其薪水亦因之而倍於人等語。其爲此言。不外乎欲使辦事之人。奮然而興。各有不居人後之意耳。下列四端。爲管理人用以鼓勵辦事人勤奮自興者。

(一) 公司通用記事冊

(二) 通告版

(三) 競爭

(四) 與屬員之競爭

公司通用記事冊。記事冊之製。可分二種。一爲店外人而備。一爲辦事人而備。第一種專將新出之貨。報告於各買主。第二種將發售人之成績。報告於發售部。或將工廠中商店中辦事人之辦事優點。報告於辦事人。內必附一二頁辦事人辦事成績之說明。其所以刺激辦事人者。間接所得之利益。實遠過其所費。

用記事冊之普通意義。專爲鼓舞營業而設。且足鼓勵全部之辦事人。譬如發售部人。知有一有力之組織。伺察其後。其所以盡其發售之職者。亦因而大進焉。

公司未備此種記事冊者。通告版亦可代用。譬如公司中有某辦事人。見重於同行。因將其特優之成績。發表於大眾。其效當遠過於直接之勸勉。批評。或提出之責問矣。

競爭 遇事競爭。男女皆然。若其事須發表於大眾者。競爭之心尤烈。在商店之用報告法。管理人對於營業情形。果能瞭如指掌。則所有各種方法。足使辦事人羣趨於自勉之途。自不能不思所以表揚之矣。

勃羅加疊機器公司。曾用黑版以記每人辦事之成績。其法以粉筆繪一直條。如寒暑表中之水銀狀。條之長短。依其辦事之總數而增高。先將其全部之人。依薪水之多少。以分配其應得辦事之實力。譬如一女孩。而能於繼續四星期中。辦事達其規定數目百分之八十。則其人薪水。每星期將有一元之增加。因其薪水之增多。其應得之實力。亦從而增多。但以後其人辦事實力。至少必有新規定者百分之六十。若

過此數。則其人可得外加之紅利。若新增薪水之人。於繼續四星期中。其實力未能達新規定者百分之六十。則其薪水將復減至原數矣。

此類若寒暑表狀之黑版。所以記錄每人辦事之實力。每星期之第一日。水銀狀之末端。均近底部。每日增高。辦事者無庸觀別種每日記載。即可知其人之成績。足分處以一粗線明之。人人目的。在達此線。其比較之道。與運動中之賽跑實無以異。

如前所述。因薪水之多少而定其辦事應得之實力。設以百分爲足數。其實力之多少。並非以數之多寡。而定其實力之消長。其所以計其實力者。係在如寒暑表之記錄上。每日依其所辦之事加以橫劃。劃之粗細。適與其薪水成一反比例。譬如二人同作一事。薪水較多之人。其橫劃較細。所以示其實力之足分。較難達到也。於此圖中。試觀其橫劃之粗細。見實力之足分最低者爲百七十劃。最高者二百三十劃。必將橫劃相加。始可達其足分。每行之下。附以一圓扣形之物。上鑄個人在部中辦事之名次。其色白。惟有一方。則係藍色。屬之部中女子之職份最高者。版之下部。書以前數月及本月每星期每人實力之成績。

此法行之。五閱月後。辦事者成績之佳。幾倍於昔。此法爲養成競爭之必要。但於全部商店中。未能貫徹行之耳。

競爭基於全部之實力。鄂海鄂省。雪威廉公司。Sherwin Williams Co. in OHIO。組織最完善之商店也。其會計部。不論何種公事。均採用競爭作用。其競爭之所以養成者。在比較其出席時刻。費用。及其實力。每事與以一定之分數。下所錄爲部長所發通告。爲此事之發起者。

吾人欲望我等實力及服從心之進步。茲新創一競賽法。大約四人至七人。可以得獎。欲行是法。特將各部重組。自一月一日起至七月三十一日止。成績最佳之部。書記長獎美金十五元。書記每人獎美金十元。其成績之記錄法如下。

(一) 服從。

(甲) 出席時刻。足分爲五十分。以其遲到時刻。與其辦公時刻。二者總數。所成之命分。以計其應得之分數。但書記長遲到。其扣分當倍於書記。

(乙) 出席日數。足分爲二十五分。以其完全出席之次數。與可以不告假之日數。

相成之命分。而計算其分數。

(丙) 缺席。足分爲二十五分。商店全日辦公日數。與個人到館之日數。相成之命分。卽爲其應得之分數。若一日中。辦事人缺席。係受公司之因事指令者。則是日卽非全日辦事之日。

(二) 費用。

(甲) 晚餐。足分二十五分。係依每人之所用而計。第一二十五分。以後遞減。每減三分。

(乙) 總共費用。足分五十分。依其少於去年之數。與去年之數所成之命分數。而計其分數。第一五十分。每減五分。

(三) 實力。

(甲) 辦公。足分七十五分。有報告之進步及其增速等等。

(乙) 檢查。足分五十分。若各種記錄之清潔、寫字檯、書櫥及各種物件之整理。均在檢查格中記分法。完全無缺者。得五十分。檢查者得因不完全之處而扣分。

總平均即爲其檢查之分數。

下列五人。不在此規則以內。(名略)茲欲使此數人有同樣之競爭。故此數人中。如於第一節甲乙丙。第三節乙四條。有成績之最佳者。則有美金十元之獎。

應加入者。第三節辦公之七十五分。係依其速率及準確二者均分。凡每人所辦公事。均預定有畢事之日。譬如有一書記。過預定之時期後。照例尙須有六日之期。亦能畢其所事。而其人於三日內已將事趕完。則其進步項下。應得三十七分半。而於速率門下。祇應得二十七分。因其仍與預定時日有違也。

提出改良條件 欲使集思廣益之實現。即不可不立一新章。使辦事之人咸能提出新意。是法初行於工廠中。繼行於商店中。亦大著成效。以一人或數人。與辦事人之代表一人或數人。組織一審查會。以審查各辦事人所提出之件。以定去取。提出之件。用不記名法。以免偏頗之弊。外備有雜記簿。將所提出之件。錄成副本而存之。提出之佳者。黏於通告板上。或於諸辦事人會集時讀之。使衆辦事人。均知其新增之條件也。

下爲全國現款記錄機公司 National Cash Register Co. 所出通告。以提倡此種辦法者。每年共有獎賞三百二十八事。價值三千美金。提出條件之最佳者。獎美金十元。次五元。得名譽獎狀者。獎美金一元。此種辦法。行於工廠。或商店中之辦事人。而部長不與焉。蓋部長薪水。非若辦事人之依時計值。其地位與普通辦事人不同也。提出條件最佳之三千元獎金。

每半年。貯有現金一千五百元。獎給辦事人之提出條件最佳者。分六月及十二月二次發給。

提出條件。須有關於公事者。其獎金等級及其數目如下。

一等獎一名 美金一百元。

二等獎三名。每名五十元。 共美金一百五十元。

三等獎十名。每名二十五元。 共美金二百五十元。

四等獎五十名。每名十元。 共美金五百元。

五等獎一百名。每名五元。 共美金五百元。

共獎一百六十四名 共一千五百元

售物部長、辦事部長、工廠辦事長、商店分部部長、發售代理人等。無得此獎金之利益。各種辦事人。無論工廠、商店、或發售部人。均有提出條件及得獎之權利。每提出之件。加以號數。錄交審查會。受其調查。

調查既畢。交某先生。提出者可自此處知其條件之取用與否。提出條件之人。其條件經錄用者。其人即有得獎之機。

一人而提出數件。均經取用者。雖其提出者極小。其所得之獎或甚高。故於半年中。一人不能得二獎。

條件取用與否。經審查會核定。若有二人或三人提出同一之條件。則以先到審查部者為合格。

彈劾之有益於商店者。其得獎與提出條件之受錄用同。但辦事人能於其彈劾之外。附以同樣之提出條件。則尤滿意。

愛迪生公司。Commonwealth Edison Co. 備有五等獎金。以獎辦事人之提出改

良條件者。第一等美金五十元。末等十元。每次收得一條。即與以一元之代價。下爲其細章。照原文抄錄者。

獎勵細則

爲鼓勵辦事人之勤慎。及辦事之快樂起見。本公司特於短限期內。定一給獎章程。凡提出改良條件一條。無論錄用與否。均可得獎金四元。至於條件之性質。須與下列數則相符者。方爲有效。

(一) 減少支出。而與全店之營業無關。或與規定之辦事章程。不抵觸者。

(二) 增加辦事能力。而其所增之代價。非不正當者。

(三) 新事業之加入。而無額外不正當之支出者。

凡有提出條件。均須清晰繕寫。不署名。而封入一特色之信封中。封上記其所屬之部於其左方上角。復將此封封入另一信封。上書寄交審查會書記收。及寄書人名。其所屬部名。於左方上角。又特注「提出條件」四字於上。以爲標識。書記收此信後。將外層信封拆去。將寄書人名錄下。而加以號數。將同樣號數。書於第二層信封。以

爲後日對核之用。於是將未拆之內層信封。交與執行檢查提出條件之人。再轉交於一特設部之部長。以定去取。

提出之人。其條件之錄用與否。均由部中報告。

凡提出條件。齎至檢查部時。除與下二端有抵觸外。均可通過。(一)提出之條件。係關於提出人所屬之部者。則改良本部。是其天職。無提出之必要。(二)事之關於審查會者。亦屬不能通過。凡受採用之條件。其特別獎賞規條如下。

第一名獎金五十元。

第二名 四十元。

第三名 三十元。

第四名 十元。

此四獎每六月一次。凡六月中。辦事人提出條件之最有益於公司者得之。

若六閱月中。提出條件最多之人。可得特別獎金十元。

以上辦法之成績觀。以上辦法。若善行之。可增加辦事人辦事之熱心。可提倡各

種未發明之新事業。下列數則均爲職位較低之辦事人所提出者。而其利益則頗顯著。一僮曾發明。無數郵件。其郵費須三分者。若將印刷之形式略行更動。其郵費可減至二分。又一速記員。提出設支店於南美。因其弟在南美任事。寓書其兄。述其公司之貨物。暢銷於南美之機會。又一僮。司印地址機者。發明以電氣運動三四手搖機之利益。於是一僮可司三四機。又有一僕。任事於某廣告公司。新升爲新聞紙分類員。因從前係將報紙分類。置於木筒。而交於校對者。其手續過繁。故錯誤亦多。此僮特出心裁。製一木箱。大可容雙摺之最大新聞紙。將已分類之報紙。裝入箱中。交於校對者。校對者祇需將面上第一張。校對無誤。即可將此報反轉。置於另一木箱。以備裝釘。依其已經分類之地名寄出。

亞立山大海梅爾登商社 Alexander Hamilton Institute 於十元、五元、三元、二元、一元、等獎之外。更有記功、記過之制度。辦事人平均。提出條件者。約居半數。平均錄用之件。約佔其三分之一。每日錄用之件。自五十至七十五之數。

全國成衣公司。三月之中。收到條件九百六十五條。其中有一月所收之數。達三百

九十六條。經取用者約佔全數十分之一云。

第十六章 情誼之聯絡

團體精神 集人而成團體。凡團體必具有精神。而後人與人之聯絡以見。商店辦事人。亦一團體也。若各存自私之心。有己無人。或忌人之功高。或故意阻礙他人工作。則所謂團體之精神何在。故個人與個人。必和衷共濟。而個人對於全店管理人。尤須有服從之義務也。

著者今將述一大轉運公司之情狀。中有一人。酷喜晝寢。每日午後。必睡於一極小之儲藏室中。以郵包作枕及墊。以一長案代牀。種種睡具。固無一不完全也。一日忽有一新辦事人。見而奇之。遂以己意論其非理。後卒爲同人所厭惡。不得已而辭職。而光陰之費於此小室中者。統計已在百小時外矣。

和衷共濟 和衷共濟。無論何種商店。所應具之精神。惟管理之得其道者。可以養成之。且凡一團體之人。必視其主腦之熱心公正。及勤能與否。爲其行事之標準。故凡商店有視辦事人若機器然者。必須將此困難之問題。極力破除。而管理者最重

要之責任。即能養成辦事員之調和協力。且亦能受辦事人之尊視也。

三種之酬報 辦事者所得酬報。可分三種。一薪工。一所得之教訓。一在社會上之快樂。凡組織完全之商店。而辦事人尙不滿意者。大約因其薪水不多之故。不知辦公之酬報。非僅薪工一種。而尙有所得之教訓及社會上之快樂也。此類之人。祇可入組織法專以薪工爲酬報之公司。以滿其慾望而已。

酬助會 團體之精神養成法。其最爲有效者。當以提倡酬助會爲第一。雪威廉公司。此種酬助會極多。中有一會。名曰聚合會。會員有爲部長、副部長及辦事人之負有責任者。其性質爲一種交際會。每月開會一次。公司爲之備餐。餐後。請著名商家。或科學家。或牧師等演說。或開辯駁會。以款會員。

娛樂會 此會完全爲商店辦事人所組成。會員五十人。即外界人士之熟悉其中情形者。亦可參加意見。開會時。並招待分店管理員。及售貨之人。歌雪威廉之歌。此全體之團結力。及個人之熱心所養成也。

此外有各種公共遊戲。並談話會。每年公司給與星期六下午半日之假。作近地之

旅行。

其中執事女子亦組織一會。宗旨與上述之娛樂會同。時或二會開一聯合之會。內有跳舞及種種高尚之遊戲。招待週到。經費由會員擔任。凡商店之辦事人。設能知交際之快樂者。其全店之精神。無有不奮發者也。

郊外運動 多數商店。每年必與辦事人一郊外運動之期。其費用。即小至車錢及新聞紙錢。均歸商店擔任。或祇擔任若干。如雪威廉公司是。或是月給假一日。若亞力山大海梅爾登商店是。是日若遊戲。若競力。若跳舞。凡各種野外遊戲。無不俱備。所以養成各辦事人之熱心及體力之競爭也。

自尊之養成 若出產之衆多。若辦事之能力。若資本之充足。若辦事人待遇之優勝。均為養成辦事人自尊之要素。欲知此等心理。從何發生。則必使辦事之人。知其公司營業之進步。即其個人辦事之進步。前章所述之公司通用記事冊。即為啓發此心理之良好器物。即前述之獎金等等。亦為養成辦事員此種自尊心理之利器。人類樂趣 每星期一之晨。在大商店中。每辦人之寫字檯上。必有一卡片。所印之

字若左。

孰爲本店之監督乎。

爲本店之監督者。

其爲公司之主人乎。曰否。

爲各部部长乎。曰否。

如是則孰是。曰顧客耳。

吾人所作爲顧客也。惟顧客始能與我等以薪水耳。若不復有顧客者。吾人必將另易一噉飯地。安知此新易之地。能若舊者之佳乎。若君見有過門而不入者。君勿喜也。若真正之顧客。卽上所稱爲監督者來。或得其函件來。則君將雀躍而起。似乎君之生命與有連係焉。

誠意待人。使客滿意。實君之座右銘也。

又

思之。思之。

君等爲公司所辦之事。誠能視若一己私有之事等乎。

此種卡片爲一星期中之格言。以提醒辦事人者。所費者小。所獲者大。

依以上所述。而得一種情況。卽辦事人視其與公司所訂之辦事合同。與貨物買賣間之合同相等之時代也。蓋被僱者若一種之貨物。有人過問。卽以之自薦。故公司之陳貨備售與被僱者之儲才待用。實處於同一地位。但商店有進退被僱者之權。被僱者有乞憐於公司之意。其界限與貨物之買賣微有不同。雖然。僱人者求營業之贏餘。被僱者望薪水之豐贏。二者之事業固殊。而籌所以養生者則一。故僱人者對於被僱者。應設身處地。與以適當之待遇。被僱者之對於僱人者。當盡心任事。視所辦者與一己之事相等。始可耳。

優美之境遇 吾人欲辦事人熱心任事。但須將其四週。佈置一優美之接觸。辦事者未有不竭心盡力矣。

欲籌辦事人境遇之安適及快樂。其所費極省。至於女辦事人。所費更少。勃羅加疊機器公司。及其他數商店。凡女書記離店時刻。必先於男書記十五分鐘。所以使此

等女子。在車中不致無坐位。全國現款記錄機公司。每日上午及下午。各有十分鐘之休息時間。更有多數商店。則備有睡椅。及休息室。以爲少女之用。且隨時查察。有無侵犯其權利之事。商店管理人。遇有公事極繁之時。每見一籃之果或糖。陳列於前。其快樂之思想。凡事遇之。無有不迎刃而解者。

贈送有趣之文學書。常見有各種辦事用小冊。發現於辦事人桌上。均係贈送於辦事人者也。此等事。凡可以感動辦事人之心理者。執行監察之人。均宜行之。下爲一故事。其故事初爲某雜誌所載。印爲手冊。其事良確。並有各種故事。喻人以堅忍之益。及其如何可以打破種種困難焉。

有無數之辦事用雜誌。價目每年約自一元以至二元。可用以贈與商店辦事人者。其所得酬報當遠過於其所費。無數商社。均定有五十至一百份之雜誌。以爲贈送辦事人之用。或有在聖誕節時。餽贈善價之辦事指南書。以代金錢餽贈。蓋金錢終歸消費。而書籍常存。可以作爲記念也。但尤要之點。卽辦事指南之價值。間接有益於公司外。尤與辦事者以莫大之利益。

例假日期 近日商店對於每年給假問題。殆無異議。有多數商店。絕對的主張。每人每年應有二星期之假。於此期限內。可檢察辦事人之成績。而揭出其有無弊病焉。

放假之益。可分爲二。(一)可破除繼續辦事之沈寂。使變更其境遇。而補充其所有之勢力。馬登之言曰。世界人類。其遊戲不足之人數。與遊戲過度之人相等。遊戲一事。爲吾人之生存所必要。蓋辦事之沈寂。若繼續不斷。每與身心以無限之壓迫力。而無自舒之機會。永久遂成一遺傳之特性。譬如久灣之弓。不復能有自展之能力。惟人亦然。(二)辦事人覺其公事至爲緊要。而不能離去兩星期之時。忽然與以二星期或較多之放假。在此假期之中。管理者可令旁人。視察此辦事人。辦事之真相。卽至公事極忙迫之時。亦可令他人暫代。而無曠誤之患。

特別例假 近數年來。特別例假常時舉行。其所發生利益。除下述數種而外。當尙有過之者。義利菲雪公司 Elliot Fisher Co. 首用是法。其例假。無論辦事室、售貨處、及工廠。同時舉行。且於門外揭示假內暫不營業之通告。或留一管事人。及一二書

記。以備拆閱及答復各處函件之用。

其利益如下。

(一)均分各種公事。無誰多誰少之弊。譬如在辦事之時日。莫不據坐於寫字檯旁。一至假期內。則人人知是日爲放假日。其應盡之責任以消。

(二)辦事人銷假時。挾其新至之精力而來。辦事自能奮勇。即假內有堆積之公事。亦不難了之於俄頃。

例假規則 或有商社。給與辦事人以二星期之假。而同時仍給以薪水者。或有祇發給一星期之值者。大約辦事人曾入公司一年以上者。得二星期全數之薪水。六月以上者。祇得一星期之值。或如上例。辦事一年以上之人。一年給假二星期。與以二星期薪水外。對於辦事人。能達規定之辦事實力者。外加二星期之假。而與以同數之薪水。米多佈力登人壽保險公司 Metropolitan Life Insurance Co. 曾定一規則。凡執事三年以上者。其假期較常人增多一日。十年以上者增多三日。以下類推。蓋所以獎勵忠實之辦事人也。

觀上所述。似乎於假期內。公司尙須與以同樣之值。並不得爲公司之損失。蓋辦事人所攜回之新精神。其代價實遠過於假期內所給之值也。

放假時日表 當特別例假未採用以前。有一疑問。卽辦事人何時得有例假。普通之法。係由任事之長短。依次由其本人選擇。或有於辦事人內。就其一年中辦事最佳者。任其選擇行之。

放假之定義 放假最難問題。卽在放假之人。不知如何始能於假期中。得相當之利益也。在普通夏令大會。每見聚數十百人。興高采烈。以消永夜。管理之人。有參用己意。而加以勸勉之辭者。下文所載。卽係此種勉辭云云。公司中宜仿行之。

公司本無干涉辦事人於其假中動作遊戲之權。但有一二條件。應請諸君注意者。多數人每浪費此假期之光陰於不知不覺中。夫放假之命意。本在休養身心。乃辦事人不知此意。反以夜作晝。行種種不衛生之動作。

望諸君視假期爲購買精力之代價。或至野外。或至海邊。以換新鮮之精力。至如有等動作足以減弱諸君之腦力及身體者。均宜遠而避之。勿晚出若夜梟。拒無益之

伴侶。吸新鮮之空氣。使修養全體之機械。行適當之運動。若旅行。若游泳。若蕩槳。以及各種角力之運動。或食有益衛身之物。一言以蔽之。即睡於空氣流通之室。早起。早眠。養身養心。而更以養財也。

商店之大者。宜將各種有益之遊戲。分門別類。詳加說明。通告於衆。設能印成小冊。分贈諸辦事人。則其用尤著也。

盤剝重利之可惡。在大城中。每有盤剝重利之徒。借款於人。施以種種盤剝之巧計。其應還之款。常數倍於本。不幸之被僱人。所得薪金。每有被扣留之患。蓋疾病、死亡、及各種意外之事。皆人所不能免。遂不得已出於告貸之一策。而不知己墮於此。慣行盤剝重利者之術中矣。

貯蓄。現在組織進步之大公司。以公司中負債之徒。日受債權者之逼迫。復因所負之債。日益增多。夙夜愁煩。不能專心於治事。而貯蓄之策。於以倡行焉。

貯蓄之法有二。一對於貯款者鼓勵之。對於借款者加以相當之鍼砭。二係使辦事者能自個人存款中而借其欲得之借款。行第一法者。當定一貯蓄之法。凡借款者。

可直接至管理人處面議。因此不幸之被僱人。雖需款甚急。仍不欲其主人知曉也。行第二法者。貯蓄會在指定之數目內。可將其存款貸於入會之人。被僱者之地位。較爲自由。

貯蓄事宜。應受公司中執事者直接之管理。但其組織之法。必須與銀行規則。不相抵觸。貯蓄之法既行。必有大宗之款項在握。爲欲使存款者保存信用起見。公司必保護之。而且爲之保證。下爲被僱人貯蓄之規則。

來森廣告部 H. E. Lesan Advertising Agency 辦事人組織一會。設會長、副會長、書記、會計、各一員。均由辦事人公舉之。每人將其年俸。萬分之二十五。交於會計員。積成巨款。凡會員遇有不得已之事。需用款項者。於會中借之。設所存之數。總計已達千元。則會員不必再繳。而待後命可矣。

貯蓄規則 大公司中。常爲辦事人特定一貯蓄規則。下錄規則。係用於愛迪森公司 Edison Co. 者。

商店貯蓄規則

愛迪森公司監督員採行

一、凡辦事人繼續在本公司任事至一年之久而受有本公司之薪金者。若其志願書得本貯蓄會幹事會之收受。即可以入會。

二、入會之後。當於繼續五年中。繳款如數。若在五年之中。其境遇有與下列六項之一相合者。其貯款可以中止。

(甲)貯款人非正當的與公司脫離關係者。

(乙)貯款人爲公司辭去者。

(丙)貯款人接到會計員預定交款截止日期之照會。逾三十日而尙不繳款者。

(丁)幹事會擬定截止是人之繳款。或將函面交。或掛號郵寄。

(戊)貯款人身故者。

(己)貯款人經確認有神經病者。

三、繳款期內。貯款人於收到薪金五日之內。(星期六星期日及各種例假之日不計)將其所得百分之三或百分之五繳納之。或三或五均預定於志願書上。貯款人於每年之末。若欲將其繳款之數。由百分之五改爲百分之三。或由百分之三改

爲百分之五者。可函致會計員。但其時期。必需在年終之二星期內。

四、幹事會收受貯款人所繳貯蓄金。依貯蓄章程。將此款存貯。或移作他種投資事業。

五、繳款截止後。貯款人應得盈利之權利。已經無有。則幹事會或交還現款。或用股票代款。或兩用之。其細則如下。

(甲) 設繳款已五年。幹事會應將其所繳全數。及應得之利。用現款交還。年利六釐。若貯款人欲得股票者。幹事會可將本公司股票。依票面價目作抵。或股票之市價。較票面之價有所上落。則當依照繳款截止之二月之後。支卡哥股票貿易所所報告之價格而定之。若其股票價格。較貯款人應得之金爲少。則幹事會可還以現金。如或此人有仍入貯蓄會之志願。則幹事會可將此款存留。作爲應繳之款。但貯款之人。必需於其截止期限五十日之前。函示會計員。聲明欲得現金。抑欲得股票。若貯蓄人未曾預行聲明。則幹事會可隨意以現金或股票歸還。

(乙) 若繳款因第二條之甲乙丁戊己五項中一項而中止者。幹事會應將現款交還於其管理者。或經理其產業者。或保護者。依其所已交之數目。年利六釐。以繁利計算。(或因別種原因而減少若第六條所載)

(丙) 若因第二條丙項非不正當之停止者。則其應得之利。應以年利四釐計算。(或因別種原因而減少若第六條所載)

六、設至五年期限中。貯蓄人不能將會款依期送到至三次或三次以上。其所得利息以三釐繁利計算。

七、若貯款人願將已繳之款。移在他人名下者。會計員可依照定例收受。既收之後。不復再自移款之人。或現在有此款之人收款。及年限已足之後。則將其已交之款。及其應得年利六釐之利。由幹事會交還於此應得之人。以後利率則每年三釐。

八、上述算利之法。幹事員對於五年繳款期內之貯款人。當於每六閱月之末。將應有之利錢。若六月之前。曾結清之利。并此六月之中。新加之利錢。與及此六月中新行入會繳納款項所生之利。均應明白示衆。若於繳款期限內而遲繳者。此遲繳之

日期內即停止給利。

九、無論何時貯款人之存金。當沒收或受裁判所之扣留時。則貯款人非待裁判終結之後。無取得現款。或股票償還之權利。即裁判終結之後。此款亦應儘先償還其負債項。而後將餘金歸還。

十、或告假或因公司裁人而暫時離去者。其利率不減。將來歸回公司之時。應仍認爲會員。

十一、貯蓄之計畫。或被公司解散。貯款人各得其應得之償金或股票後。其所餘之股票。應以最高之市價出賣。其所得之價。由辦事人均分。每人應得之數。應將其已繳貯金之數目爲比例而均勻分給之。

十二、本會係由本公司監督員批准。所有一切章程規則。均在職員常會或特別會議時修正之。但關於貯款利率及貯款人應得償金等。無再修改之權。

養老金之規則。紐約城各大公司。均有養老金之制。初用於工廠廠員。但其可用於商店者。與之無異。

養老金之數。宜依其年齡之高下。薪金之多少。及任事之長短而定。按月發給。至其人死而後已。其養老金之消耗。列入於公司之預算中。爲一種經常費。

計養老金之法。有各種年齡之限制。及其他種種。其年齡約限定自六十以至七十。大約婦女年至六十。必當引退。其任事之年代。自十年以至三十年。方有受養老金之權利。其分配各處略異。大半公司所用制度如下。將引退之前十年。平均每月薪金百分之一。以其任事之年數乘之。其得數卽爲每月養老金之數。設一辦事人任事三十年。引退以前十年中平均每年薪金二千元。其每月養老金應得五十元。

商店之養老金規則

本公司監督員於一千九百十一年十一月二十一日開會議時。提議一辦事員給與養老金辦法。以爲忠實之辦事人老年自贍之用。其規則如下。

一、凡辦事人年將達五十五歲。在本公司任事將達三十年或三十年以上而欲求引退者。若得籌辦養老金委員會之承認。方可自其執事上引退。而得一定之養老金。

二、辦事人年將達六十歲。在本公司任事將達十五年或十五年以上而欲求引退者。若得籌辦養老金委員會之認可。自執事上引退。而得一定之養老金。

三、辦事人年將達六十五歲。任事將達十五年。或十五年以上者。可自己引退。而享受養老金之利益。如監督會因特別事故。而必令其繼續任事。即不能許其得養老金。

辦事員之每年養老金辦法如下。

將其人在公司辦事薪金最高之繼續五年內。平均每年之薪金之百分之二。乘其辦事之年代。即爲其每年應得之養老金。但最低額以每年二百四十元爲限。不能再少。凡任事於愛迪森本公司。或歸併入本店之公司。或一千九百零十年六月一日以前任事於愛迪森公司者。均作爲本公司之辦事人。而有享受養老金之利益。處治頑童。數年之前。工廠之旁。最惡有人居住。當其裝修工廠房屋之時。鄰居之頑童不表同情。向窗投石。毀壞花木。種種不一。公司中人不惟不加以懲罰。反與以一聚會之處。備有刻木畫圖範土等以教授之。於一千八百九十七年。始創一小童

之公園。每人授以數尺之地。公司爲預備種子、器具及教員。教童子以工作。並令童子之長者司之。此園有工作之童八十人。組成一合股之公司。售其所出之品物。將所得之款。彙存一處。終則依股分之。其父兄之負擔因以大減。

此等小童。既得公司所授之樂趣。爲其父兄者。漸知清潔之益。於是露天之學堂。遂以組成。徧請諸隣居及工廠中人。用各種寫真圖畫。以表示修整房屋之簡便及省費之法。各種種子及花木。由公司以賤價出售。更對於修理草地。或修裝牆籬。及窗戶最整潔者。以獎品鼓勵之。

南公園之組成。上述公司所在之地。昔名斯來特城 *SIGHTOWN*。今則習稱南公園。此公園之造成。並非出於有意。而實本於自然。蓋辦事人見其四週鄙陋之境。遇必不能善於其事。此改良之所以爲必要也。園中現在有促進會五。而公司對於整潔之鼓勵。仍不少懈。

女辦事員之扶助。廠外之公益。既日有進步。廠內辦事之幸福。亦幾與並駕齊驅。至其綢繆辦事人幸福之起源。有可得而言者。茲錄於後。

一日。總理周行公廠中。見一女執事。方在燈上燉煮咖啡茶。又一人則坐長櫬上。進冷餐。總理思及諸人舉動若此。必不能善治其業。於是始築一爐竈。今日則更爲女執事人備餐。每日取費五分。到公司之時。遲於男執事人約一點鐘又半。其去也。則早十五分鐘。更築涼棚以藏置辦事人之自由車。更有機器壓汽筒。備汽車或自由車之用。又備升降機。以備辦事人入公事室之用。而爲女執事者。則更特備一架。所以減少辦事人之費力也。高背之椅及附腳踏者。已置之女執事室中。代舊時不適之櫬之用矣。

爲婦女特備者。有圍裙及袖套等。由公司洗衣作洗之。以免衣服之污穢及損壞。更使之歸於一律。女執事部。每日休息之時。二次。冬日則於此時畧事運動。所以調養其精神。以收美滿之效。婦女頭腦不寧之時。更可靜養於一特別之休息室。以極有經驗之看護婦司之。婦女中更組織一團體。名曰聖得雷會。Century Club 完全由婦女組織。公司更特造一屋。其中設備完全。專備婦女開茶會或假中及星期中閒住之用。

衛生之講求。公事室中。其窗均上達天花板。下及地板。牆之五分之四。均以玻璃代之。所以使空氣潔淨及光線之充足也。室內空氣。時時流通之。設一蒸氣水管。備有上品之飲料。至公共之杯。完全以衛生杯代之。蒸汽管所出之水。時時攜入微菌學試驗室化驗之。

新進之辦事人。先受醫生之檢驗。以免危及同一室中之辦事人。常僱一眼科醫士。爲查驗辦事人之目光。並對於應用眼鏡之人。進以忠告。此並非有意爲一己營業計。蓋辦事人仍可請他人查驗。或配眼鏡。無需受此醫生之指定者也。公司僱用之看護婦。常訪問有病在家之辦事人。與以各種忠告。凡種種瑣事。莫不爲辦事人之利益而設。若對於罹病之辦事人。則用種種方法。必使其早日能返公司任事爲目的。如公事室中有驟罹疾病之人。則醫生看護婦等。均趕至病人之前爲之施治。職員會有會員三百五十人。內有各部部长及副部长。在公司之第十層樓。爲交換意見最便之所。每午備餐。取極廉之值。而對於食物之衛生尤加注意。齋戒者則爲另設一桌。公司常僱一人。其職任在視察其餐之是否合宜。所用牛奶。必需分類而

驗其有無細菌之毒。加以祛除。其保守工廠清潔之員。共一百十五人。其數雖衆。然所任之事。在保存三十八英畝之地板。及四十三萬一千英方尺之玻璃窗之清潔。此數實比較的不爲多也。

公用之毛巾。已完全以個人獨用之毛巾代之。蓋疾病之自毛巾傳染者。不知凡幾。辦事人員在公司沐浴。大約冬日則每星期一次。夏日則每星期二次。（或在非公事時間內）故公司備有毛巾及肥皂。辦事員有體育會之組織。其運動時間。或在指定辦公時間。或在公事時間之外。婦女執事員中。則更有夜班之組織。所以操練其身體。並同時有益於辦事者也。至於駝馬、千秋、蕩槳具等。專爲練體力之用者。則不備。運動場位置於工廠旁。有棒球場三。網球場四。及各種打靶場所等。無不具備。野外遊戲會。公司總理。會將其所有之地。廣一千一百英畝。借與野外遊戲會。作夏季半日假中辦事人及其家族遊戲之場。每星期六。到會者約二千人。棒球、網球、各種田徑運動、弓術、足球、跳舞、騎術等。均爲普通之遊戲。會員每人每年納費一元。此一會費之所以收納者。因欲使入會之人。知其所有之義務。而踴躍保守其權。

利也。每年備獎金三千元。凡有人能提出改良之法者。均有得獎之希望。其中藏書樓藏書數逾三千。若攜出者。每星期約費一分。所得之費。即藏書樓經費之所自出。若新聞紙、若雜誌、若月報等。殆無一不備。

辦事員時有旅行之舉。一切費用由公司擔任。其旅行之目的。則在得若干訓導。使辦事之人。由他人之辦事。而反觀一己之辦事也。公司對於可增進辦事人員之辦事力及幸福者。莫不極意鼓勵之。而收取協力之功。進而言之。有快樂之辦事。不惟公司得益非尠。即辦事員亦可以辦理完善。不竭腦力而得多數之薪金。

多數之公司。仿效現款記錄機公司之成法。承認辦事人快樂之注意爲必要。開啻司圖書公司 *Curtis Publishing Co.* 現有酒店、咖啡店、遊戲場等之創設。辦事員可隨意於休息時間跳舞。其中休息室及閱報室。特備爲幼女之用。大半銀行及大保險公司。多設酒店之類。其價與市價等。公司中午餐室。大約隨處有之。休息之時。每次約十分鐘。大約上午下午各一次。藏書樓備有各種職業書籍者。爲普通所常見。運動會及各旅館等。所以謀辦事人之幸福者。凡略完全之商店殆均有之。

有一管理員曾發見若能使辦事員之三分之一於十二點鐘午餐。三分之一在十二點半。其餘在一點鐘。則辦事人能限制午餐時刻。不逾半小時。而未行此制之前。於將達午餐之時。辦事人等咸紛紛整理其所辦之事。預備就餐。及應回公事室時。則又遲遲至再。因而辦事之形式及精神上。發生種種阻礙。惟行此同時會餐之制。則在辦事時間。易於觀察辦事人之是否全到。及有無規避情事焉。

第十七章 信件紙張之分類貯存

分類制之原理 一小學生入一藏書樓中。欲覓其所欲得之書。不難信手而得。夫藏書樓所藏之書。多於各辦事處所貯之書札。當數倍而未已。但商店分類人雖不明藏書之制。而書札雜亂無章者。爲數雖少。然較之藏書樓之整齊。則去之遠矣。其第一失着。卽分類員所用之人。若館童。若每星期薪金八元之幼女。素於分類之事。未曾嫻習。夫分類之要。平日若不甚顯著。惟有時若須尋出舊存之紙張。而因辦理不得法。尋覓良久。竟無結果。則分類改良之必要。始印於人人腦經中矣。分類之用有二。一可代辦事人等存貯所有之信札及紙張。以備日後之用。二分類

處可使信件及計錄等之貯藏。咸有一定之秩序。易於尋覓。夫第一之分類法。如切實履行。雖覺手續繁瑣。實不甚難。若商店之部長。將所有信札存於其寫字檯上。他日需用之時。自易尋覓。然正當之分類法。非僅以不遺失爲止境。而實以尋覓快當爲目的也。

完善分類制之要素 行分類制之第一要素。在能將應分類貯藏之紙張。迅速歸於分類處。使同時不復有各種零碎及包紮之紙張。發現於寫字檯上。第二要素。在能得一適當之分類員。其人曾在藏書樓任事。能負完全分類之責任。其月薪約自七十五元以至二百元不等。大約視公司之大小而別。此費用所換得之利益。卽在能尋出各貯藏之紙於俄頃間也。

分類制之集中 分類制之第二問題。卽集中於一部。或各部各設分類處。何者爲較佳。但在今日辦事上之組織。莫不以集中爲要義。凡辦事之分十部或十部以上者。若不用集中制。則將用十餘之分類員。司同樣之事。不免過於繁費。至於何種信札。置於何處等問題。則必由分類員定之。若乎各部部长。確認其所存信札。祇爲本

部用者。則亦略與以地位之關係。而別爲保存。

一人負責 將各種分類事集中於一部。使其部長負責。則雜亂及遲緩之弊可以免除。凡有才幹之分類員。熟知各種制度之利弊。可以依其心得而利用之。或分類有疑難之處。而至影響其責任者。則分類員必能詳細解析而辦理之。

除特別事故函件之貯分類處者。自分類員及其副手外無取信之權。且凡辦事人有信件等須分類留存者。分類員有隨時處置之權。行分類法者。非有一定不移之規則。殆莫克收其效焉。

集中定期備用分類法 此爲集中分類法之緊要分子。常見有辦事人。曾經規定於一定之時日。須將一定之事報告。譬若公司之經理人。必需於每月十五號監督會議前。將店中大略情形預貯胸中。故各種表冊。必於十二號前交到。廣告部長於正月內須將所有七月四日之前辦事人隨時應報告之件。詳示於衆。

集中定日備用分類處。係備各商店或各部辦事員之用。凡各種記錄等備日後之用者均入之。上面須標明交入之人名。其制度最爲可靠。凡事之需於日後注意者。

祇需註「定日備用分類」字樣於上。館僮將此等紙件自寫字檯上收集一籃。交於分類員。由分類員書入人名及日期等。依其需用之日之次序。而列入屬此辦事人之一席之地。故早用者常在上。分類員每晨翻閱此分類所藏者。即將本日應注意之紙揀出之。

分類器具 第一種大約爲直插分類。上部懸空。第二種爲用箱分類。以黃色厚紙。上註字母。作爲目錄。夾入箱之一邊。此紙隨之而入於存貯中。三爲平面分類。與用箱分類之大旨略同。惟置於抽屜上。每抽屜祇貯字母之一種。此等分類須再經較細之分類。最新應用者。爲直面分類。雖商店之用厚紙及布包之箱子者甚多。但其用已漸推廣。除非範圍極小者外。直面分類存貯器。已多用金類或木爲之。

顯明紙片目錄 笨大之紙片目錄。必需藏於抽屜中。今欲免除此不便。於是顯明紙片目錄。其用途遂廣。其紙片之上部近邊。將號數列入。以所有紙片。夾入一金類夾。每紙祇露其號數。金類夾則懸於一架上。若第二十章所述。故雖有三萬枚之紙片。可以貯於極小之區云。

分類之制。用字母者。信件分類之法。可分爲七。

- (一) 直體字母的。
- (二) 數目的。
- (三) 數目與字母並用的。
- (四) 標題字母的。
- (五) 地理的。
- (六) 歷史的。
- (七) 小數法的。

用字母者爲最簡便最通用之一種。分類之數。或二十五。或四十。或八十。或較多。分二十五格者。每格容字母之每一字。各種札記函件等。依其適當之字母分之。每格之中。信件等更依其字母分之。譬若 Aaron 需在 Abner 之前。Brown 需在 Buckner 之前也。其分類之多於二十五者。則每字母佔數格之地位。譬如 B 可分爲五格。Ba 至 Be 爲一格。Be 至 Bi 爲一格。Bi 至 Bl 爲一格。Bl 至 Br 爲一格。Br 至 By 爲一格也。用字母分類之益如下。(一) 所分類之物類祇限制於一格。(二) 不需有別種目錄。但其弊在有時信件之應歸入個人名下。或公司名下者。不易辨別。其結果常有一人之函件。而分入二處者。用此法分類。非熟於此道者。未有不誤也。數目的分類。將各通信人。編入一定之號數。凡有人通信者。依其先後而與以一號數。譬如前未有約翰瓊司 (John Jones) 之信札。而今忽收到其來信。則將現在

末號之第二數與以一紙片之目錄。約長三寸。寬五寸。上書號數。及其人名。所在城鎮名。於是此紙片復依字母分類法而藏於抽屜內。紙之須分類者。書其所編號碼於右方上角。封入黃色厚紙封內。書同上之號數。

若對於一人而祇有一次之買賣者。行此法較宜。蓋可將一切紙張之關於此人之事者。同入此數之下。紙片或零碎帳單、定貨單、寄貨單、及各種記錄。無不可歸此分類之下。故字母之目錄。於信札分類之外。更有數事之受其分類也。平常對於一人而時時有買賣之交涉者。則分類用數目易而字母難。但他日尋覓此留存之紙張時。其弊實遠過於其利也。

用數目分類。對於一人書信之往還。祇有一二次者。如特備一格爲分類之用。則殊不值得。節省地位之道。宜特製一格爲雜格。貯十人之信件。每人之信併入一封。而凡信札之不必用一特格者。可依其號數。貯入此雜格中。此等信件目錄片上則冠以M一字。以示屬雜格中也。凡用數目分類者。每函包成一封爲較宜。

字母與數目並用的。如上所述諸法。足見分類以用數目爲易。而尋覓則以用字

母爲易。由分類之實驗而知數目與字母並用爲最宜。

將字母分爲四十段。每段與以繼續之號數。此等數目。所以表明分類之大綱。每綱復分爲十格。譬如 Br 可列爲五號之一格。名字之起自 Br 二字者均入之。故數目之第一字。兼有限制第二字之意。譬如 Brentano's 一字 Br 之前無字母者。故五之後。加以 0 以示區別。其外若有各種商店題目等。以 Br 起。而 Br 之前猶有字者。則宜依前列字之次序而編其號數。Adan Brown 則宜列於五一格。蓋此字雖有 Br。而 Br 之前以 A 字起也。又 David Brooks 應列入五三格。因 Br 之前有 D 字。而五三格之謂。意五格中之第三格也。凡字之不以 Br 起者。宜列入第六格。若 Adan Cartus 照上例。宜列入六一格。

此法似爲特迴(譯音)小數制 (Dewey Decimal System) 之推廣應用。下列表以明之。

字母 號數 名字

編號之法

Br 五 Brentano's

依字母次序。而與以號數。

五〇 Brown & Co. 以 & 一字限制其第二步分數。

五一 Allen Brown 第二步分類(一)以第一字 A 及 B 格限制之。

五二 Curtis Brandon 第二步分類(一)以第一名字(屬第二格)限制之。

分類員習之既久。即易辨其初步或第二步之分類。譬如 Allen Brown 之信札在 Brown & Co. 信札之前者。則顯見其誤。蓋五〇固無後於五一之理也。

題目字母之分類 公司有依其信札題目而分類者。將各信標題用鉛筆記於一角。於是依此題用字母分類法分之。但其手續頗易紊亂。每將一人所發同樣事件之函而分入二類。此其弊也。此法普通用於收集資料爲出版之用。譬如有人欲著一書。則所有信件、札記、圖畫等。均宜依其題目之屬於何章何節而分類之。

地理的分類法 有種事業。特將信件等依其所寄之分店或分銷處爲之分類。譬如欲知在裴爾佛爾城 Belleville 何人何店何種社會爲本店之主顧。若用地理分類之制。不難將在裴爾佛爾名下者翻出。依字母的次序。以覓其欲得之件。但普

通信件。無有以此法分類者。惟直接寄自分店或附屬店者始行之。

歷史的分類法 歷史的分類法。近幾滅跡。但或有可以行用之處。惟略須改良耳。譬如與售貨之人通信。宜於與每售貨人以一格之地。將信札分類藏之。每年每人列成十二封。依其時日次序之。

小數分類法 大半私立或公共之藏書室。其目錄均用小數制製定之。法將智育類分爲九種。第十種包有百科全書。定期出版物之類。其中所述。至爲普通。不克列入上述之九類中者。每類復分爲十或十餘。類於大類數目之下。加號數以辨別之。茲以藏書樓普通法明之。

○○○普通學

五○○天然格致學

一○○哲學

六○○有用文學

二○○宗教學

七○○華麗文學

三○○社會學

八○○古文學

四○○方言學

九○○史學

取第六類有用文學而再分之。

六〇〇有用文學

六五〇交通政策

六一〇醫學

六六〇化學工藝

六二〇工程學

六七〇製造學

六三〇農學

六八〇工業的通商

六四〇限制的理財學

六九〇建築學

如吾人欲選工程學者。可於第三項下覓得之。

六二〇工程學

六二五鐵道及馬路工程

六二一機械學

六二六運河工程

六二二探礦工程學

六二七河海及普通水力工程

六二三海陸軍工程學

六二八衛生工程之水之供給

六二四橋樑工程

六二九別種工程

鐵路局及其他局所所關連之事極繁。故多用小數分類制。此種商店。均參用己意

而與以初級次級及最次級之分類。譬如威廉 William 君之法制。規定鐵路上全部之計劃。其分配各種信件若左。

○普通

五運輸部及堆積貨物事

一監督處

六收價問題

二會計及財政處

七(原缺)

三鐵路

八(原缺)

四裝修及與店家之交涉

九本埠之交通及瑣事

各種分類號數之第一字。爲上列之號數。所以表明各種信件之應屬於何類者。以上所分之類。每類更可分爲數類。譬如第六類更可分之如下。

六○普通價目等

六三行李

六一搭客價目。

六四郵政

六二運貨價目

六五特別快車

六二類更可分之如下。

六二〇運貨價目

六二三礦產

六二一農產

六二四林木產

六二二牲畜及其附屬品

六二五製造品

六二二類更可分如下。

六二二・一罐頭物品

六二二・五熱帶果物品

六二二・二乾貨

六二二・六有殼果

六二二・三米穀及其附屬品

六二二・七別種雜物

六二二・四鮮果及素菜

六二二・三類更可細分若下。

六二二・三〇〇普通物品

六二二・三〇三小麥

六二二・三〇一芻類

六二二・三〇四穀類

六二二・三〇二藁類

六二二・三〇五雀麥

○字所以表明普通物品。譬如五穀爲極普通者。細按之則有小麥、穀類、雀麥等。故

將普通五穀類列於六二一·三〇〇而小麥則列於六二二·三〇三云。

譬如欲與約翰斯密斯(John Smith)通信。爲預備車輛以裝載其穀類事者。可先閱紙片目錄。將見穀類列於六二一·三〇四。於是抽屜或箱子之六二一·三〇四。將見貯有關於穀類之函件。可依其字母之次序而檢覓焉。

行小數制者。須有經練及熟知各種商店之活動者司之。惟其性質未免近於科學的不甚適用耳。

分類之正當辦法 若以爲所有各種制度。均爲良善。則實非也。每店各有其地位。若欲行最適當之制度者。則應先將本店之地位細加分析之。

今試將信札分爲六類。

購貨部

廣告部

售物部

估價部

接待部

收集部

各種莊號所常通信者。若主顧。若售貨人。若供輸貨物處及各種人。譬如此莊號之營業。兼發售各式可移動之房屋者。此類交易。係將一屋而售於個人。但非交易既成之後。通信即可停止。有時或須指點買此屋者若何裝配之法。又房屋之買賣。常

以數期交款。接待部及收款部。當當翻閱以前所有之通信。即購貨部亦然。故最簡便分類之法。係用數目制。將每主顧之信屬之一處。售物部宜用字母分類。次則廣告部亦然。而定時的備用分類爲尤宜。

與供輸貨物處之通信。或宜特別分類之法。設其信頗多。則其利便尤不待言。否則可入於普通之類。凡各種信札不入特別之類者均屬之。

各種極小之類。若請願類。若問答類。若廣告類。凡與圖書局等有關係者。亦頗屬要緊。故分類之第一重要問題。爲分類之數。每類之法。有一商店。共分類四五十種。採用者並非集中辦法。而每類有一數目。發行一小冊。將各種分類各小存貯室之數目及所在地。詳細羅列。

遷徙之道。用何法及何時而使存貯之信札可以遷徙乎。此問題之第二部。全視乎舊信之時常需用與否。其係習用者。所有信札。存於應用分類處者一年。次年則徙於半需用分類處。二年之後。則存於分類貯藏櫥。多數商社。用四抽屜之部。下二抽屜爲存去年信札之用。蓋指在十二月三十一號之前者。上二隻。則爲存本年信

札之用。二年之末下抽屜之信。移入貯藏箱。其面子亦然。普通辦法。將信札於七年之後毀去之。是爲省中法律所限制之年限。或有於二十年之後始毀之者。凡信札將毀去者。宜使人細閱之。略存其或有用於萬一者。

第十八章 辦貨及貯藏處之報告冊

四種要素 普通辦貨部及貯藏室。均受出品處管理人直接之監視。或辦貨人有監理辦貨部及貯藏室之權。但無論其受何人之監察。此二部必須有共同之進行及同式之報告冊也。管理貯藏及辦貨事宜。有四種要素應注意者。(一)領貨及定貨制。(二)預約送貨日期制。(三)收貨制。(四)購物表存查制。

領貨之制 普通工廠及商店之物。均藏於一處。以一貯藏室長司之。或商店所用者。另置一處。另設一室長司之。製好之物。又另歸一處。貯藏室報告冊及其制度。即依此三者而定。第一須限制貯藏室長發貨之逾額。各種貨單先由工廠員或商店辦事人填就。經部長簽字。領貨單上未填之貨。禁止發出。

貯藏室長。既將請領單上所開貨件發出。於是暫將此領貨單依其貨之種類分之。

每種貨用一領貨單。於月底將本月所發之貨。作一報告。所有領貨單。仍依其號數分類備查。

無間斷之檢查單。每貨所聯帶之名單。係貯藏室長所辦。名單依題目分類法分之。或以附號計數者。則數目的分類。亦在可用。其法在表明收貨出貨及定貨之數。或有將每物之價目或其最多數及最少數貯藏室應存貯之數。均入於紙片上。凡貨物輸出之後。所留者已爲應有之最少數。則自然的有添買二字之告白發現。以示於貯藏室長也。若是之名目紙片。稱爲無間斷的檢查單。其用在能顯示所存貨物之確數。時時施以實事之檢查。及各種錯誤之糾正。

定貨制。出貨既多。存貨之數已達最少點。於是貯藏室書記。應向辦貨部請貨以補充之。若欲節省時間。普通備有空白之請貨單。內分甲乙丙丁戊五種聯單。祇需將所要之貨物填上。辦貨部既接到是項請貨單後。先擇一公司爲辦貨之處。將戊種之聯單裁下。並以辦貨處之名稱價目及各種附說書於其上。上蓋有時日之圖章。遞回於請貨之部。以示所要之貨已經在購買中也。

甲種之單。存留於辦貨處。列入長八寸寬五寸。定時備用之分類法貯藏。乙種之單。送至定貨之處。而經字母的分類。存貯於辦貨部。各種收條等均附於其後面。丁種之單。交入收貨部。以示新定之貨。其右方下部。書明請貨部之名。當收貨人接到此單後。卽於處理之法。不難瞭然。

定貨制之種類甚多。其樣子依其公司之大小性質而異。間有強迫供輸貨物處。令其繕寫送貨單者。雖似干預商店之運輸手續。但售貨者宜不惜小費以遷就主顧。而主顧則無遷就售貨人之理。此法之所以通行歟。

購貨表 購貨者時或須翻閱其所存之送貨單。舊法將各種送貨單。均黏於一書中。現在所用之法。歷經改良。係一種留存紙片制。名曰價目表。每貨無論大小。依其種類。製一紙片。凡各種商店曾購貨者。均將其所購之貨名列入之。其下數行。則備將各種定貨單及收條等留底。其餘地則將其貨之價格、折扣、質地等及種種關於貨物之說明者。均入之。

投標成績表 投標成績。理宜留底。普通投標。用平常之書札。或備空白之表。專爲

投標之用。投標書記。依其投標人名分類藏之。以便比較。各店目錄之分類。價目表及投標成績表之外。辦貨之人。更宜將各種目錄分類貯藏。蓋辦貨人之事。無日不與目錄有關也。最有效果之目錄分類法。係依其大小而分之。每類可與以甲乙丙丁等符號。設有新目錄收入者。則先列入一類而與以一號數。每類之數目。均爲繼續的。譬如長五寸寬三寸之目錄爲甲類。第三百六十二號。而長六寸寬四寸之目錄亦或者爲三百六十一號。不過爲乙類耳。餘可類推。此種目錄。直置於抽屜中。凡售賣商店所用器物之處。均有大小合宜之抽屜發售。此種目錄。應製爲一覽表。目錄每本。宜有紙片二張。一依其店名分類。一依其所售之物分類。譬如雪威廉公司之油漆價目表。此目錄特有之二紙片。一張上書店名、目錄、號數、抽屜號數。而列入油漆類目錄名下。另一紙宜分入雪威廉公司目錄名下。表示屬於此公司。上祇書目錄、號數、及抽屜號數。凡欲查雪威廉公司之目錄者。可自此類覓之。

第十九章 定貨制

舊有之法 接到定貨單後。向來習慣將此單抄入定貨部。加一號數。定貨處書記將貨名及數目錄送工廠各部。令其如數繳貨。但此法手續頗繁。而又費時。事忙之日。定貨單自定貨部送至工廠時。須隔一星期。且轉輾抄錄。難免不錯誤也。

今日經幾度之改良。其手續已減至無可再減。若定貨表約有同樣之二三本。若向各部索貨單。若運貨單。送貨單。以及各種表冊等。均同時以一印發票機印之。常有同時而印十五表者云。

簡便之法 譬如在一縫衣店中。有人定衣一套者。其店中與有關係者。當有三部。一爲製外衣部。一製背心部。一製褲部是也。故同時印發票機上。當印四張同樣之貨單。一存商店底簿。三張則分送於上述之三部。

每紙以黑線劃分兩半。上半書普通之記載。三部一式。下半則各部不同。故半紙之上半部。第一第二第三紙間。宜夾入炭精紙各一。蓋下半部既無炭精紙。於填寫第一張時。即不致印入第二張。印第二張時。不致印入第三張。印好後將定外衣單。交入製外衣部。定背心單送入製背心部等。有時或需在別處縫衣鋪定製者。則依

物授價縫。工將上綴之紙剪下與所成之衣。同送至商店中。屬其簽字作爲收據。紙之左部。可於每星期或一定時期。憑紙索值。紙之下半則綴衣上。末則分類而藏之。簡便法之推廣應用。美洲螺旋管製造公司。用九張之空白表。爲定貨之用者。每張送交下列之一部。

試驗部

裝管部

管子製造部

監督部

計時部

查核部

機器部

售貨部

鐵版製造部

貯貨部

鍍鉛及加地瀝青部

有時定貨單上之事。不全與各部有關者。則每紙之聯綴。非有與此部關係之事。必不多書於紙上也。

有時定貨未能一次完全運輸者。其手續之完全。當推美洲螺旋管製造公司爲第一。每部先將定貨單留存。及貨既配齊之後。與貨物同時交入聚貨部或裝貨部。附一貨物單。上書定貨號數貨物總數及其價目。繼由裝貨部將貨物數目。以指定之樣式。錄送開發票部。

較繁密之法。譬如在全國現款記數機公司。有定一機器。而要求需將全部同時

寄出者。則其手續更繁。一面由公司知照經手人及定貨人。一面以一紙向工廠定貨。以一紙知照售貨處。二紙送會計處。二紙達定貨部。作爲永久之成績。一紙達經手人。令加檢查。一紙達帳房。令其向經手人確保其貨物之無誤。又一帳單送定貨人。此法爲各種定貨制之最繁者。

與開發票相連制 姚門安裴公司 Yawman Erbe Co. 於接得定貨單後。卽將送貨單寄回。送貨單之一紙。先送交開發票部。卽留部中。俟裝貨部將原有定貨單交來後。始寄出一紙。寄與定貨人。作爲覆函。又一紙則留在定貨部存根。或事之與裝修部及印刷部有關者。則更將一紙寄之。又一紙則亦送裝貨部。使包裹者校對之。而同入包裹中。

分店定貨制 凡商店於各處設有分店。及委托販賣雜物之店爲之代銷貨物者。曾將抄錄經手人定貨單之手續減少。故定貨制變成極爲簡便之法。或有各分店均備謄寫機。可繕各種定貨單爲總店代勞者。有種商店若達脫灤以脫之純鋼製造公司 Trussed Concrete Steel Co. in Detroit 定貨之空白紙。均用墨水印就。

經手人用膠質帶 Hektograph Ribbon 附在打字機上。或用不能塗去之鉛。蓋將此紙填就。當定貨單達總店時。以謄寫機謄之。至足用而後已。此法甚簡。可免用手抄寫之勞。且其責任更輕焉。

定貨之掛號 定貨者或用一明信片、或一信、或一定貨紙。惟完善之商店。無論定貨者用明信片或信等。均由定貨處書記照式抄下。於是將抄好之總定貨單。送入掛號之書記處。其人將此單掛號。其數以次遞增。並無間斷。於是總定貨單。均分送於與有關係之部。

預約日期之重要 凡商店對於定貨之人。既預約一送貨日期。必宜履行。其事雖小。關於全部之營業者極大。優美之定貨制。宜連帶有預約日期送貨制。有種商店。或有專僱一人。稱曰承諾人。使司其事。隨時既經預約之後。則使此人負責。若無預約之期者。則此人之責。在勿使貨物有過長之延擱。

或每次定貨用一紙片記之。此紙片經定時備用分類。普通定貨制。均有一存底紙。每紙三十格。意每日一格也。設有定貨者。必預計可以出貨之日期。定貨處所分類

之定貨單。以機械的作用。使至此日而自然以達於承諾人之目。行此法者未有不
得良好之效果焉。

第二十章 廣告部及發售部之一覽表

二大綱之區分 處於今日商戰極烈之時代。發售及廣告術之競爭。遂達於最高
點。管理廣告部者。若僅以善書者當之。固未足滿意。即發售部管理人。若祇以一有
口才者當之。亦豈即足勝任。該部所宜注意者。若過去之成績。若將來之希望。以及
各種用人辦事之權。皆關重要。今日之廣告及發售部。固莫不備有成績表。即各種
瑣事。亦必詳加記錄。備實際上之應用也。

欲使公司出產品之暢銷。當有兩種助動機。一為印刷品。即廣告是也。又一即發售
人是也。二者相輔而行。其所異者性質耳。善於售貨者。未必擅長於廣告術。精於廣
告術者。亦未必能舉發售人之責任而代之辦理。茲先將廣告部之成績表解說於
後。

廣告部

印刷品爲助動器之一。約可分爲三類。第一各種月報、新聞紙、廣告牌等之廣告屬之。第二爲傳單之類。若函件類、小冊、或印刷品均屬之。第三則以上二者之性質兼而有之。更進者則對於預想的主顧。以私函或公函、招攬等均屬之。此部似不宜列爲廣告部之事。但在吾人眼光中觀之。卽此可以知廣告部之詳細情形矣。

廣告術 司廣告人在登廣告之前。必先熟悉各書籍出版處之店名合宜與否。其廣告價目。并出版之數目種類。以及過去之成績。并平常各種月報出版物價目表等。均宜分類貯藏以備用。

廣告方針之規定。或每年一次。或半年一次。或一月一次。凡各種書籍出版處。與有廣告之關係者。均有一合同。普通則每店備一紙片。上書出版物及性質之說明。并出版日期。銷數及廣告價目等。紙之下半部分爲若干格。將每月廣告部位之大小。及因此廣告而來之詢問函。或發售成績。均錄入之。

特別標識之引用。印刷品上之宜訂廣告合同與否。均以過去成績爲標準。所謂成績者。卽謂關於各廣告之詢問函。或由廣告而來之主顧也。雖然。此種標準。未易得

也。設廣告極其普通。無有詢問之價值。則其所發生之效力。惟貨物之暢銷。可以證明之。而每處廣告。單獨所發生之效力。則非可以懸擬。

於是有特別標識辦法。將各廣告上之地址。略加差別。凡由上項廣告所來之詢問函。即易知其爲何處廣告所發生之效力。時或於每部用一字母或數目。譬如廣告上書明(回件寄M部)等字樣。若公司佔有大部份之地者。以號數分別之。若勃羅段 Bourough Block 八十一號等。其他法均與此相仿。

接到復函之後。即由專司其職之人。依其地址而分類作一報告。并詳記復函之所自來。以及其他有關之點。每一廣告。應各具一紙片。將每次每日及總結之結果記入。有用一種信封。將告白式樣封入。而於上面記其效力。此種廣告之結果。若在各印刷品上。效力之比較。及在同時期內。各種廣告之比較。亦應於一月或一定時期之末。詳加觀察而比較之。

此種報告。可以使廣告處人。續登有效果之廣告。而去其無效者。并可考知廣告之種類及大小。何者爲最有效力。又一年之中。某月之效力爲最大焉。

資料之分類 有資格之廣告管理人其室中徧貯各種剪下之零碎紙及小冊之類。凡可以備作他日廣告之資料者均善貯之。此種資料若不經完善之分類。歷時既久。即成爲一種廢紙。但經完善之分類。及編定目錄之後。需用時一覓即得者。則大可爲管理人之助力。於是廣告上當見有奇異及有趣之言論。使人人注意之。譬如各種章程辦事札記簿及零頁等。入廣告處管理人之手。即轉交於分類員。依其種類而分藏之。入信封中。每種必有一號數。每紙在信封中。亦必有一連續之號數。復用紙片作檢查目錄。經字母的分類。凡各種紙張之所在地。必詳加說明。此種檢查目錄。不宜過簡。常有多備一種或二種者。日後可節省數小時寶貴之光陰。蓋既經分類。即望得其實在利益。譬如札記部之目錄。至少需分三種。一依其名目分類。一依其記事分類。又一則依其發行之公司而分類焉。

勃羅加疊機公司。特製一種永久保存之資料冊。置玻璃下部。而位於廣告部人之前。無論何時。有此種之零頁入其目中。覺可爲日後之用者。即書號數於上而分類焉。

小照紙版等。近日之發售商店器用處。曾創製一種貯藏櫥。專爲小照紙版等物分類之用。此櫥備有淺抽屜數只。但其用較難完善。蓋紙版之大小不齊。抽屜每有不能容納之患。較佳之法。卽將此種紙版。藏入黃色紙信封中。而用直面的分類法貯藏之。

廣告分類之整齊。執行商店事務者。必與其全部事業相接近。夫此一人之薪金。較諸普通十人之薪金有過之而無不及。正以其所得之薪。爲其耗費腦力之酬報。而並非所費時間之酬報也。故此種人對於光陰。當極其寶貴。蓋於此一事用之太過者。則於他一事必見爲不及矣。

工廠中之監督處。常視察其機器部。及已成或未成之貨。而加以各種之比較。譬如貨物出產部之管理人。寫字檯上當常見有各種器具。化學藥料、齒輪、螺旋釘、罐頭等。雜陳於上。見之者幾疑其並非管理人之寫字檯。而爲一工程師矣。緣爲欲保存整潔起見。管理人常用一法。與貨物貯藏處。貯藏地氈或襯衫之法相似。今廣告部管理人亦宜採用是法。將各種通行之廣告小冊。及同行之廣告。擇其所好者。將大

張層層疊之。若未行此法之前。則此種紙張。或堆積於抽屜中。或者必經被僱人之手。而不成一全冊矣。

廣告之流通 每年由郵寄出之廣告品。當在數千萬以上。即不啻將數千元之現金入於廢紙簍中。蓋其中至少有一部份歸於無用。若能以一人專司廣告事業。特設一種表冊。上詳記一年中之何月。當將何種廣告寄於何種之人。則廣告之入於廢紙簍者。自可減少其數。

此種印刷品所寄之人。約分二種。一種為現在的顧客。一種為預想之顧客。預想之顧客。又可分為二種。凡其姓名。得自廣告而來之詢問函者為一種。得自各處之機關者為一種。若有新事業之創設者。則現在的顧客。即為預想的顧客之一部。商店對於此種顧客。必能保守其隨時通信之權利而後已。

詢問函收到之後。特製一紙片。為郵寄部之用。先分析為若干類。於是依其營業性質。以地理的或時期的分之。有一郵寄部。其所存上項之紙片。約達五十萬之數。有種商店。則於此種紙片之外。每紙復附以各顧客買物表。及他種記載紙片。其色與

前略異。此種名單。可於郵局或各種機關購得之。而將屬於各類事業之商店及個人之名錄爲一冊。蓋商店能將此等人名編成號數。而各與以一紙片之存根。頗可見效云。

廣告手續之完善 商店將廣告品。廣寄於各種顧客。常因一最小之缺點。鑄成大錯。譬如未將寄轉之明信片封入者。則其效力當減百分之五十。在較大之商店中。有一定之廣告式。此種廣告品之寄出也。有三種複寫單。二紙送交郵寄部。一張存查。第一張色白。第二張色藍。第三張色棕。待各種印刷品完全寄出之後。郵寄部將藍色張交回廣告部。而留白色張。於是藍色紙依其所寄地名而分類。棕色紙則依其寄出紙數之多少而分類。故廣告部中存有兩種表冊。一載每種廣告品寄出之數。及其若何分配。一載廣告品寄至每處之數。若能將其數目。與結果相比較。則可得無限之效用。此種廣告品寄送單。以一散紙鈹鈹之。此種紙鈹。復置於直面之分類抽屜中。使無疏散之患。

廣告品用特別標識法 各種含有廣告性質之信札及廣告品。可仿各種印刷品

上之廣告。引用特別標識法。普通習用繼續之數目。譬如數之自一至三百。專用於廣告。自三百至一千。則用於信札。再自一千以上。則爲各種小冊及印刷品等。凡與信札同寄者均屬之。或有以字母作標識。記於信札之左方下角。而不用速記員之簽字。譬如字母之頭上九字。作爲數目字之自一至九數。此類信札之左方下角。註有O.F.U.三字者。意卽第三百八十九號也。另有一法。係用一記數機。將空白之備覆函記數。此種覆函。必列成一表作報告之用。與由印刷品上廣告所來之詢問函相仿。

若廣告冊及各種廣告印刷物等。多而且大。宜以記數法爲佳。每種樣子。以數目的分類施之。既知名物之號數。則其樣子不難覓矣。

圖畫法。普通以圖畫表明廣告之總數。其價目及其效果。種類不一。各依其營業之性質。而異其需用。

有一公司。代理者共有八十家。用二大圖以比較其廣告事業。此圖表示寄至各處之印刷品。種類及其數目。並表示每年寄至每代理處之廣告品。所得之詢問函。試

購貨物之次數。及實售去貨物之數。

此種圖畫置於一大版上。不惟可以表示各代理處廣告事業之活動。並易於查考詢問函及售貨之結果。以顯各代理處之實力。

地圖及釘之用法 欲授廣告部管理人。以全部營業之大要。則地圖及釘。實一種利便之用。譬如一美國之大地圖。劃之爲數區。每區必有一管理人。以平頭釘之各種顏色。代表關於各種廣告上之各要點。一種之釘。可以表明各處之分公司管理人。發售處管理人。及代理處之數目與其所在地。又一種之色。代表新聞紙商業報紙及各種廣告品寄至各處之數。又一種色表示印刷品之將寄而未寄出者。

此種地圖。與管理人一種數目的圖畫。在半小時內即可觀察何處漏寄廣告品。及何處之應加責問者。

由郵定貨部 如前所述。在廣告部中。凡接到一詢問函後。無論其係由廣告而來。或顧客自來之質問。均應各備一紙片。其用可分爲三種。一經分類之後。爲廣告事業上之用。二或寄交於發售處人。或交入由郵定貨部中。視爲普通通信札。三平常詢

問之關於發售人者。必經郵寄處置之。

上述之紙片。須經發售人之注意。其次數之多少。依其營業性質及與發售人之合同而定。大約發售人之受薪水者。次數可過於代理發售人。蓋推測代理人之心理。其所得之酬金。已滿其所欲。而無意於額外之酬。今時商店之對於代理人。亦不與以完全之信託。而以發售處管理人監視之。

由郵定貨部之大者。每函之實力。宜測定之。爲立一表。表示詢問函之關於此函者。其數目及其由郵局寄出貨物之成分。以及發售次數之由發售人爲之助力者。函之總數及由每函所售去之物。均列入表中。一月之後比較之。可觀通信效果之消長。亦可以個人與個人比較之。

發售部

製發售成績表作每日報告之用。大半發售部管理人。仿照普通習慣。令各發售處人。每日將其發售情形報告之。設一日之中。未曾有若何之買賣者。即應加以責問。設發售處人係代理性質者。此種報告表。即爲管理人獎勵函之發生物。普通發

售人有特令就管理人而授以個人之教訓。

設發售人並非含有代理性質。則管理人有一較關切之監察顧客。或預想之顧客之紙片記錄等。均經複寫。一紙存商店。一紙則交發售人。存商店之一紙。其背面詳記發售人所請之件。發售人之舉動。先自商店中指導之。紙片等物。則當於此發售人將到某地之前。先行寄往。譬如廣告品等。寄至生斯維爾 Nashville 及鄂海鄂等處後。其結果得二十之詢問函。於是爲製二十紙片。此紙片以及前製之紙片。同時於發售人到生斯維爾之前寄出之。此種紙片。應續與招待顧客報告同時遞回。製一表以存之。

發售人之個人成績。亦應爲保存。使管理人知此人是否合於其事。抑宜調至繁要之區。

報告表之用。於此種記錄之外。有如廣告部所用地圖及顏色釘等。亦爲應用之品。將其區域。應依省劃分。凡櫥之雙疊抽屜。每省或每國之地圖。釘於抽屜之右方者。即專作此用。全國之大地圖。管理人亦常用之。以觀察各處之地位情形。圖畫之

表示貨物發售與顧客之關係。及發售與價目之關係等。常存在管理人之目前。於是管理人對於一切情形。顯然在目。若有要求加薪或易地等事。卽有一相當之對付矣。

表冊之用。在能使管理人知某處宜有若何之營業。現在營業之成分若何。其所希望者若何。營業優劣之故何在。何種貨物之銷路最佳。某處發售人之能力并其全部優劣之點。代理人之所在地。及其人宜留用抑宜更換。並每元賣價之成本幾何。商店管理人對於外人詢問特別機器或各種合同。有回答之必要者。其對付之法。與由郵定貨部之對付詢問函等之紙片畧似。備作答覆之用。以一金類夾夾於紙片之上部。上記備復之時日。

第二十一章 放帳及收款部之成績表

二大部之分立。今日商業。大半不以現款。全恃信用二字。售貨者尤宜注意。對於無責任之主顧。不宜與之交易。又宜以有力之收款法輔助之。故放帳及收款部。宜劃分爲二。其一專注意於放帳之事。其二則爲收集所放之帳。

放帳部之作用 放帳部之公事。分爲三種。

(一) 收集各人之保證物。無論現在冊上有名。或可備日後冊上之列名者。
(二) 分類或記錄之。使需用時不費尋覓之力。
(三) 能使此種保證。值放帳之意外發生時。有敏捷運用之效。
此種保證。可自九處得之。

- (1) 售貨人。
- (2) 顧客之陳述。
- (3) 顧客所示之銀行。或別種商店。
- (4) 保證物報告代理人。
- (5) 各商店之與有交易者。
- (6) 商店調查錄或別種行名簿。
- (7) 商會或放款會。
- (8) 新聞紙之所載。或人人口中之所傳。

(9) 本商店所有之記錄及過去之成績。

經商者必有其所接觸之人或物。無論屬於何種。均可於上述之一項。或相類之項得其保證物。

保證之由來及其意義。若發售人報告於總店者。均屬可靠。則放帳部人所欲得之保證。可於此得之。但所難者。發售人祇欲圖貨物之能脫售。未必於顧客之信用。而時作令人注意之報告耳。大概發售人之報告。或每日一報。或有定期。如若干日報告一次者。或預先發給空白單囑令照填。

凡與一顧客。開始有放帳關係者。必須預知其個人經濟之狀況。全國放帳部人之總會。(National Association of Credit Man) 其所備之。一種空白紙表。即專作此用。至於登姆 (Dun) 白來特斯得立脫 (Bradstreet) 等保證報告代理處。Credit Reporting Agency 放貨處人。均可以隨意用之。設有人向此代理處詢問一切者。則代理處即可將最詳確之報告。凡關於其個人或商店之資本金管理員擔保。及他店之關係等答之。

外此則有新聞紙或商業報。常以放帳的眼光。而詳加記載商業之情形。但公司與顧客間直接之關係。尤爲放帳之基本也。

保證記載之分類法。放帳處人宜求顧客之保證物。善存之以備用。其最簡便之保證物貯藏法。係將此等記載。列入帳簿之上。或訂成一本。或散成若干本。或記諸紙片。設其帳目較少者。則簿記人宜在緊要之處。以一金類夾夾之。

最佳之存貯保證物。宜用一大紙片。寬九吋。長十四吋。分二處摺之。一離上邊五吋半。一約離下邊三吋。下摺向上。上摺向下。成一信封形。兩端均不封口。外面上部。記放帳之利。下摺之外面。則記利率之變易。一極薄之紙片。卽各代理處所報告。或他種保證記載。均綴於此封內。於是放帳處人卽得一完全之保證物。

收款表。放帳期滿之後。對於顧客。卽行第二次之手續。普通用一特製之收款紙片。將各種緊要事項記入。此種紙片。貯於收款處分類中。將達收款之時。在特別索款函寄出以前。約有自三次以至六次之交際信。或廣告品等寄出。於是專函求將現款給與收款人。

收款人欲以靈敏之手段收款者。宜將各種交易瑣事。了然於胸。收款書函寄出之前。宜預防別種款項之交涉。

凡由郵局定貨之店。各部時有與顧客交往之事。當收款部結帳收帳之時。恐別部或有糾葛之處。若此類者宜將各種信札。歸於一處。若收款部祇顧本部之信札分類。則於全部之公事。必致紊亂。故結帳用之紙片等。必經定時備用的分類。於各事著手未理之前。將各種信札詳閱之。

簿記人或執掌銀錢人。宜將各種款項之未收到者。錄寄收款部。愈早愈佳。

長期支票 商店對於帳目未能如期繳付者。多用銀行滙票。此種滙票。存於店中。不知需歷幾許時日。茲欲早日得其報告。宜將此支單複寫一張。分類備查。設於預測期限內無答復者。則專函查詢之。

收款代理人名單 商店必須收款代理人爲之收款者。宜將此種代理人名列成一單。附記其經驗之成績。以便選擇。蓋收款代理人不知凡幾。未必盡屬可靠。若能將各處代理人名。并其辦事成績。錄成紙片。用地理的分類。則日後對於優勝可靠

之代理人。自易鑒別。

第二十二章 送貨部

運貨部 送貨部可分爲二。一爲貯貨部。一爲運貨部。部長有監視貨物運輸及存貯之權。前章所述本店購貨部中存貨表之製法。亦可引用於送貨部之存貨部。不過一係生貨。一爲完全造成之貨耳。且存貨部所接之領貨單。係定貨部書記所發。而送貨部之公事。則於記錄存貯貨物之外。更及於運貨價目、運貨單、運費、收條、及貨物種類等事。

運貨價目 轉運公司或鐵路公司等。備有送貨人及運貨說明書。詳列自本地至各處各種貨物之運價。但於實際上不甚適用。故能自備一運貨價目表。實爲最宜。欲製此表。非一時所能猝成。其較省之法。在凡遇運貨至一未曾到過之處。將其各項瑣事。記於一紙片。分類的貯藏。久之紙片上所應有者。若運貨之火車。或轉運公司之名。包裹上所用之路記號。各種貨物之運價及保險費等。均須詳列。包裹之郵寄價目。亦宜同時列入。此種紙片。宜分儲於依省界分類之抽屜中。每省中每城之

名。依其字母分類。

此種冊表。在送貨部中。宜置備一全份。常加參考。藏之之法。宜貯於一直面分類抽屜中。用轉運公司之名。依字母的分類。

催查貨物。貨物之催查或要求更改等情。常有延擱之弊。若不以良好之手續出之。彼轉運公司。未必盡循正軌以行事。於是商店經用種種方法。逐漸改良。現所用者為紙片制。每一要求或催查之事。各製一紙片。依其承辦人之名。以字母的分類。各與一號數。其信札則以數目的分類。商店之大者。請求或催查之事極多。如行上法。即可以減少紙片之數目。大省手續。若係平常商店。則僅以底張分類貯直櫥中。欲查時即立時可以分明。另一法。可以於需用信札之時。尋覓快當。不必翻閱各封。即將請求函依字母的分類。而以符號制為定時備用的分類。

貨物噸數表。送貨部將每月送出噸數。記錄其數目。依其種類而分。或依其質之為木類、為金類、或為紙類而分。或分普通特別二種。其制全視營業之性質。及所欲得之報告而左右之。一種紙片表上。記各種進貨數目。其用尤便。若將每月每種進

貨與出貨之重量及數目記入。而結算其存在之貨。可作一月總結報告之用。運貨單之分類。欲其便於尋覓。依其出單次序。定其繼續之號數。此號數即記於送貨部中之定貨單上。及送至會計處之通告單上。旋即記入送貨單上。此項運貨單經數目的分類。貯於一直面櫥中。其大小一定。若欲得輸送貨物之保證。即可於定貨單或送貨單上得之。

各種運貨收條。均宜分類貯藏。以易尋覓爲宗旨。若運費之自顧客出者。則爲尤要。一長九吋寬六吋之直面分類抽屜。最宜貯之。其分類之法。均依其經手人之名。或以地理的。或以字母的。分類行之。

第二十三章 僱用職員表

僱用職員之要素。營業之大者。僱用之人。常以千計。其名簿上或有多至一萬五千人或二萬人者。故宜另設一部。專辦僱人之一切瑣事。雖此特設之部。本意祇爲商店之辦事人而設。但其本意則與工廠之僱員無異。爲公司營業計。招集人才而培植之。頗爲重要。

普通僱用職員之手續。部長等欲僱用辦事人時。可直接知照僱用職員部。與商店之向貯貨處領貨相等。僱用職員部中。宜製一僱用職員表。此表依其所屬部分類。爲日後比較各部長對於各新僱人員之支配及訓導之根據。僱用職員部之管理人。宜常求合格之材。對於工業學堂之畢業者。宜鼓勵其投函自薦。此種函件。時時加以考察。左列一函。卽爲一種鼓勵之信札也。

某某先生大鑒。啓者。得讀大札。知君欲在本公司得一位置。但現在尙無適當之事。茲寄上空白表一張。望君將列條填入。與君之小照。同時寄下。再者若有相當位置。君得鄙人之知照後。何日可以到館。亦乞示知。

凡於各種電燈及電力上。有良好之經驗者。本公司所絕對的歡迎。業將所有精於此道之人。而願就職於本公司者。列成一表。以備補缺之用。薪水多寡。依其人之學識及經驗而殊。

若君有意就本公司之職者。乞早日見復。並將各種要求之條件及君所欲得之薪金最低額。列入空白表內爲荷。

僱用職員部管理人某某簽字

某某君鑒。來函敬悉。望君於上午八點三十分至十二點鐘時間內。惠臨敝公司。將本公司所備之空白表填就。至本公司是否能爲君謀一席地。俟晤談後再定可也。

僱用職員部管理人某某簽字

某某君鑒。來書敬悉。知君欲在本公司謀一分站司機員之位置。查本公司章程。司機員之年齡。必須二十一歲以上。始爲合格。且初次任事者。必先現習數月。在此數月中。每日辦事十小時。前三個月。每小時薪金十九分又半。此後則每小時二十分又半。至能得一有責任之位置。經驗可爲司機員而止。此時薪金。大約每月六十元。除星期日外。每日辦事八小時。在每三星期中。第一第二兩星期日。每日辦事十二小時。第三星期日。全日放假。現習期中。有晚上辦事之特別義務。認可之司機員。其薪金每月自六十元至百元。

現習期滿。經公司僱爲司機員。則必立至少一年之辦事合同。但公司對於被僱

人。有隨時去取之特權。

欲來任事者。必須有健全之身體。及完好之目光。茲寄上眼光試驗空白紙。望君填好後。與君之薦函同時寄下。若得本公司之錄取後。須於兩星期內。親至敝公司醫生處。受身體及目力之試驗。再定是否合格。

若君願就者。請將附寄之表填就。與君之小照同時寄下。若得本公司錄取之知照。君於幾日內可以到此。亦乞示知。

僱用職員部管理人某某簽字

既經訪得一合格之人。即爲分類存記。至需人之時。即可將其人檢出。使入公司現習焉。

既得其本人報告後。即宜函詢其保人。請其將此人之履歷及品行等。一一示知。其下爲此信之公式。

某某先生鑒。○○○君欲於敝公司謀一位置。而請先生保證。煩先生將此人之品行及才能示知。以後若有須領教者。尤望勿吝焉。

僱用職員部管理人某某簽字

設各部欲用一辦事人。卽宜將分類之名單。翻閱一過。設數人而有同等之資格者。宜各寫一信。招之使來。如下式。

某某君鑒。啓者。本公司須添一辦事人。於君頗宜。請君卽日惠臨一談。再者君之。是否確能入本公司任事。須於見面後再定。此函不能作爲有效也。

僱用職員部管理人某某簽字

若分類中不能得一相當之人。則宜在新聞紙或商業報上。登廣告招之。

既經當面晤談之後。僱用職員部。卽將此人送至需人之部。行醫學的檢查。再將醫生審查結果之報告書。同時交回僱用職員部之管理人。凡經部長認可及醫生檢驗及格之後。卽受部長之指揮。何時應作何事。部長授以一辦事手冊。備載公事上之訓令。令其謹慎誌之。

前曾爲此人特備之紙片。經分類貯藏者。至此卽移入一永久的分類櫥。於櫥上標明「已補之人名分類處」。并附註有關係之記載。

被僱人之自此部調至他部也。宜複寫一調換紙二張。一送於發款處。一送至僱用職員部。其辭職或被辭者。亦應將一去職紙片。填就複寫。照上法於發款處及僱用職員部。各送一紙。時或自他店接得詢問函之關於辦事實力及放帳保證等。若其數頗多。則宜規定一覆函公式。以及詢問函之公式。專述前辦事人之事績者。

第二十四章 馬偕爾菲爾特公司 Marshall Field and Co. 之章程

左係一公司之辦事章程。組織完善。全國當推第一。其利在能將規則、習慣、道德、及社會之快樂等。聯合而利用之。其規則可仿行於大公司中。

弁言

在正當之時。宜以正當之法。作正當之事。免錯誤。求進益。以禮接人。以誠接物。行事以理。不泥於法。此辦事人之所宜知也。規則之要。在於精神。故在此規則之範圍內者。非祇服從而已。尤宜鼓動其精神。凡規則之完善者。均自實際上產出。未有不易服從者。

規則非能侵犯人之權利。其最有益者。在能指示迷途。譬如行路人經一不熟識之

路。忽見路名牌豎於路側。或至十字路口時。有路名牌告以方向。未有不異常悅服者。以其所指者。爲旅行人所欲得之路也。

吾願君等讀此章程之後。能體貼吾人之苦衷。使此團體。發現一最和協之現象。並指引君之迷途。以有經歷之辭。爲君等辦事之助。使君等之辦事智識日臻於完善也。

馬偕爾菲爾特公司

對於新進之通告

君當熟知君所處之地位。如在售貨處者。宜知貨之名目、位置、質地、大小、價目、及其用處等。

君宜練習君之所欲知者。更宜以敏捷出之。使君之辦事智識。速達於完善之一級。勿恥下問。尤爲至要。

各部部长及副部长。隨時視察君之行事。君之禮貌、言語、行爲有不合者。則隨時糾正之。

凡事宜以謙和出之。無論到店之人或購買、或退換、或來詢價格、或意在遊觀。舉宜

恭敬接待。入吾之店者。卽不啻本店之客。旣爲本店之客。安可不待之以禮乎。君有特別之權利。卽君或不滿意於君之職位、或酬金、或種種與君有關之事時。君不妨直接提出於管理人之前。

章程及規則

辦事時間 辦事時間。每晨自八時起。到時各辦事人均宜各就其所事。（女執事人及特別辦事員不在此例）

女辦事員。每晨自八時半起。

下午五時半停止辦事。搖鈴二次。

五時二十分時。婦女散工。

五時三十分時。全體均散工。

上列時刻。隨時或有更改之處。

五點鐘時。亦搖鈴一次。凡有特別事故。或有特許之權利者。可於是時離去。婦女之有半小時特別權利者。可於四點五十分離去。

辦事員年在十六歲以下者。照律每日辦事時間。不得過八小時。更禁止於上午七時前。或下午七時後辦事。

辦事員進出之大門。進門時宜擇與本人最便者。出時可以隨意。

計時鐘。上午進門時。每人各宜掛號。午餐時宜在所出之門前掛號。由餐室回時。亦宜掛號。與上午同。無論何人不得代人掛號。

吾人極望君等能按時辦事。設君不得已而誤時。有充足之理由者。執行管理處亦從而恕之。

告假規則。君若預知有不能到館之故。可至部長或副部長處告假。設事出意外者。可迅速用電話或別法通知部長等。如於例假日前或例假日後告假一日以上者。例假日之薪金應照常扣去。若告假之日。兼在例假前或假後者。例假日之薪金。亦應扣去。惟於例假前或例假後告假祇一日者。則例假日之薪金。仍照常發給。回店之後。當於告假簿上詳書告假日期及原委。此簿經部長檢查後。即送交管理部。由計時員將告假時刻完全統計。惟有告假之特許票者。則不計在內。

地址之遷徙。地名或人名有更改之處。宜即日報告於記事員。
種牛痘。爲與衛生部協力推進衛生事業起見。凡辦事人宜備一醫生之種牛痘證書。以免天花症之危險。

衣服形式。衣宜潔。不宜奢。婦女之隸於各部、各廠、或各辦公處者。通用黑色裙。卽雜色裙。而上面遮黑色特別製之圍身者。亦在禁止之列。自三月十五號至十月十五號。所著之衣。黑白色均可。（以白爲佳）白底黑邊。或有黑星者。或黑底白邊。或有白星者。（星不宜大邊宜狹）或本色之縐及細麻布。均在可用之列。自十月十五至三月十五。則宜用黑色衣。但前述之色。亦非禁用。極熱之日。可著無襯領之衣。而頸部宜以花邊代領。禁用方式或尖之領。衣帶邪色。或鑲無數花邊。或黑衣之帶雜色者。亦不許用。辦事之時。祇可用長袖之衣。袖套則祇售貨人可用之。且祇限於裝貨之時。惟不接待顧客者。則終日可用袖套。但離去寫字檯時。亦宜脫去。黑衣用黑色袖套。白衣用白色袖套。

男辦事人之襪、領結、衫褲等。禁用奇特之色。暑日不著背心之時。必將其外衣扣上。

告白版 洗漱室之告白版上。當常見有公司所出之通告。或關公衆。或涉個人。公司中人。宜時加注意。及既見此通告後。尤宜依其通告行事。

包裹通行證 凡有包裹等物攜入商店者。入門後宜置於一特別室中。專貯各種物件之備攜出者。不得攜至辦事處。若餐箱。或各種私用物品。或包裹等。需攜出商店者。則宜在散工前交於特備室。以早爲宜。過五點十五分後。不復發包裹通行證。通行券 辦事人等除午餐外。不得於辦事時間離去辦事室。若得有部長或副部長之通行券者。不在此例。此券須受司樓者之簽字。若存貨處之童子或幼女之通行券。則但經部長或副部長之簽字已足。

廢時 辦事人之多者。廢時一事。其害至深。若以一人廢五分之時。似乎無足重輕。但君當思若有數十百人。每人廢五分之時。(個人廢時極少。譬若費於談話者。至少二人。)則其關係於本公司者爲何如乎。

於離去辦事處時。或至洗漱室時。慎勿蹈廢時之惡習。

出外買物辦法 出外買物。宜於上午十時前。或下午四時半後行之。每日約有三

時半可作買物之用。餘時則禁止出外。部長及副部長當力去此弊。使忙亂之時。顧客不失招待。辦事員不致費時。若於規定時間之外。必需出外者。必向部長或副部長陳說理由。發證券與否。由部長或副部長定之。

辦事人之禮讓 當君向店中買物時。則店中人必以待顧客之禮待君。更宜思君在店中時。欲望顧客之待己若何。故君對於待君之側者。尤不宜以非禮待之。設辦事人有不禮於君者。則君不妨報告於管理處。

對人發言。宜謹慎。宜恭敬。至於不正當之語言。習聞於君之同輩中者。或致見輕於顧客。甚可恥也。稱人名時。尤宜加以先生、大人、小姐等字樣。

花及他種贈品 凡人對於同輩之窮困者。則周給之。有婚喪者。則以花或其他贈品贈之。但人之境遇不同。因經濟之關係。故公司中此事萬難一律舉行。或有贊成此舉者。可先以意白管理人或其副手。而後著手辦之。

辦事人宜禮讓、和樂、熱心、及勤謹。以作同輩之模範。

快樂之精神。宜流行於商店中。蓋吾人之快樂。即所以引起顧客之快樂。必使一日

之中。咸快樂而後已。

儀容 勿任君之友朋。於君之辦事時間。前來閒坐談話。勿傾聽隔坐或相坐較遠之人談話。凡吹嘯、唱歌等事。均不宜發於辦事室中。

在升降機中。宜注意禮讓。設非緊要。切勿談話。在升降機內。或洗漱用鏡時。切勿將帽針除去。出此門時。宜略偏向左。使勿礙他人行動。

讀書報 凡不涉於辦事之書籍或印刷品等。勿在辦事時間讀之。

吸煙及食物等 在辦事時。禁食糖、煙、果子、點心等。犯者辭去。監察員等見之而不報告者。亦視爲過失之一種。

假借款項 辦事人向同人假借款項。應嚴行禁止。犯者借款人及被借人均辭去。凡向公司放款處借錢者。亦同上例禁止。如必須借款者。須與管理人商之。賭博 凡辦事人犯賽馬、賽球、或他種賭博以及買賣彩票等事者。辭去之。

購買股票 若有辦事人等。勸其同輩或顧客購買各種股票及各種證券等事。或因從事於買賣股票。而借用本公司名義者。一經察出。卽行辭退。

室宇之清潔。辦事人或幼童等。禁止於甬道等處。隨意吐痰。使其地現不潔之像。廢紙線索等。必需貯於廢紙承受器中。禁以廢簍作痰盂。凡有人曾污穢牆壁。或損壞房屋者。公司必將其辭去。或責令賠償。凡舉發上列各種情事而報告於管理員。或使管理人能發見此等情事者。每次獎金五元。

凡語言非屬個人性質者。宜用「吾等」而不宜用「吾」。

凡受人招呼。不能遽到者。不可以忙字却之。

遇女客之知其名者。宜尊稱之曰 Madam (意謂太太) 不宜稱之曰 Lady (意謂夫人)。

發售處。婦女對於買物之人。切勿將(吾愛)等相類字樣出之。

「現款乎欠帳乎。」此問不宜出之於口。宜曰君於本店有帳乎。意謂如無帳。則請付現款也。

不確切之說明及擔保。凡向主顧說明貨物。而作不確切之談。實屬一種自殺政策。君等宜慎防之。設有犯此者。立即去職。更不可將我可擔保其經久及不變色等

字樣出之於口。

貯物處人應有之智識 貯物處各部之人宜常易其位置使其能熟知全部之事。辦事人當養成不分人之習慣。當視全部爲一事。店中引導人極宜引導辦事人徧謁貯藏處。辦事人非有事故不宜單獨隨意走入地道中。

引助他部之人 有時辦事人應幫助別部辦事者宜毅然行之。

注意器物 凡立於重要器具上者必以紙版或別物墊之。

然諾 凡事非有十分把握勿輕於然諾。在顧客之眼光中觀之。苟然諾而不能踐言。則無寧不諾。時或顧客有不正當之強迫情事。儘可拒之。蓋寧可少一主顧。而不願行事之不正當也。但有時來定貨者。已經工廠中定一交貨日期。則店中人可應許之。萬一日期已到不能交貨。則宜速用電話或郵件通知顧客。

凡星期六應送之貨。必宜送去。至於必應遞去之件。尤宜特別標明。

凡屬於他人之事。若非先得其同意。不宜代爲然諾。

若欲踐約送貨時。宜先向司店人詳詢一切。或自送貨紙上。詳考其送貨地址人名。

貨物等事。

過失。屢犯過失者。即爲被辭退之由。發票錯誤。爲不可恕之過失。

售貨處人。不宜執定其所知顧客之地址爲不誤。當查其有無遷徙情事。

炭質紙所印之物。必清晰而後可用。尤宜整齊摺疊。

辦事人有未將檢書人記上。或誤發票子。或誤寫號碼。或送交貨物條換取貨物有所錯誤。其中損失。由當事者處理。

引導顧客。對於顧客。必以謹慎之態。指點貨物所在地。如有差誤。不惟顧客受其損失。本公司亦必間接受之。故當引導顧客時。萬勿昂頭遙望。舉手遙指。即以爲己盡引導之責。

至於司店人。必確知各物之所在地。然後告知發售處人。各種貨物。有歸於一總名之下者。故告顧客。以各貨所在地之前。必細揣其所屬之類。

引導人。初至店中者。欲徧知全店之物。設有一人能指引之。且解說之。則必異常欣喜。吾人所設之問事處。對此種人。極爲歡迎。

顧客與買物證券處有交涉者。任其自相接洽。若專爲參觀而來者。宜引導之。賒物處。顧客欲詢賒物處者。（特設一處。凡有人欲將貨攜出。而後再交回者。可自此處得之。）不宜以放帳處示之。除確知其與放帳處有關係外。宜別爲指引之。辦事不分畛域。凡辦事之同人。勿存私意。並宜力禁售貨處人。在接待一客時。不復接待他客。若人人忙迫之時。最近於顧客之人。宜先向其所接待人求恕。復向旁立顧客抱歉。並保證其一二分鐘內。必有人來招待之。侍客之側。宜以忍耐出之。閱貨物時。宜以快樂之形示之。不可屢詢顧客以所欲之名色、價目、大小等。

顧客與辦事人數刻之晤會。其景像常永遠存於顧客之腦中。設辦事人謙而有禮。其感情必善。或不甚留意。則感情必惡。吾人甚願顧客知我等辦事極其正當。此惟辦事人出以謹慎。可以感動之。

夏日司店者。各段備有扇子。辦事人可敬獻於顧客。亦禮讓之一種也。

衝突 顧客有衝突情事。辦事人宜訴諸司店者。其人必宜以從容和平之手段調

停之。辦事人并宜將端末報告管理處。

評議 洗漱室之備爲顧客及辦事人用者。不宜在其中評議公事。蓋在局外人之旁。評議店內之事。非所宜也。

關於貨物之需要 有種貨物。祇適於一季之用者。若未能將此物在需用季內獻示於顧客。則公司之損失不淺。切宜留意。

價目 或有人覺本店之貨物。價高於他處者。其意中以爲本店既有如是之鋪張。若地氈。若大玻璃。若器物等。均過人一等。則取值亦必較貴。或又見他店大言不慚之價目告白。每日更換。本店無所表示。則亦以爲本店所定價目。必高出於人。

但吾人意中。實覺所定之價。確爲不貴。設君見吾人所定之價。果高出於人者。不妨隨時報告。吾人更望君之注意。卽吾人之貨價。實爲最廉也。

時或有謂分店之價目。廉於總店。辦事人竟爲所惑者。君等當隨時糾正之。設貨之自總店來者。而減其價。則或者總店亦減其價也。

窗際陳列之貨 貨物之散置窗際者。若顧客欲購買之時。發售人可先請將貨物

移入存貯處。司窗者當許之。

通信 辦事時間。辦事人禁止書寫不涉公事之信札。作家信者。不在此例。

辦事員欲與顧客通信者。需用公司空白紙。寫好之後。由部長或副部長認可。於是交書信部書記爲贍正之。

各種發出之信札。其紙張必須上品。式樣必須完全。若紙張、書法、簽字、地址、圖章、或別種形式有不完好者。書此信之人。應負其咎。

貨物饋贈 或有人購物後。囑爲轉寄他人作爲贈品。有時包內未及詳說此物之所自來。收貨之人必引以爲異。而以誤寄目之。故發售人宜有一通信紙。將買貨人名、收貨人名、貨之種類。寄物逕由郵局、抑火車、抑轉運公司等詳錄之。將此紙送通信處。繼由通信處照抄一張。并貨物分寄至應收貨之人。其買貨人之人名地址。亦宜書於轉運單上。

誤拆信札 勿誤拆他人之信。此爲國家禁令之一。若犯此者。宜將誤拆之書信封好簽名。而送入郵寄部中。

顧客休息室 此種休息室。係專爲顧客之用。辦事人員不得入內。

報館代表等 凡有報館代表等人。來詢本店辦事之法則、制度、方針、規則、目的、人員等。辦事人無回答之必要者。宜婉詞却之。若顧客之偶然詢及店中辦事情形者。則不在上例。宜導之入管理處詢問一切。

電話及打電話 君若打電話。以節時爲第一要義。祇宜告以本意。勿用各種無謂之稱謂及謙辭。

顧客或有因貨物之失誤、或錯誤。而欲向公司詢問。但未知此貨爲何人經手。於是打電話時。祇指其熟悉之人而告之。此被指之人。除非有特別事故外。宜使其直接與節制部談話。被指之人當先求此顧客之原諒。請其略待。一面按機關達於接線人。令其將此客之線轉接於節制部。惟當以沈靜出之。不然手忙腳亂。接線者反不了了。其結果費時更多。

勿在電話上。發出種種暴怒之言語。接線者手續常求其快速。惟打電話者能不急躁。則其接線更速。

凡欲通電話於工廠辦事室、或別處。均可令接線者接之。本城之外。則接線每次須費錢五分。設所談之事。屬於本店公事上者。費由本店承認。不然。則由打電話者出之。長距離之電話。則設在一特室。持說話器離口約半寸許。言語必須清晰。觀其人打電話之法。即可見其打電話之程度。若辦事處能以快速清晰正當之道打電話。常能與他人聯絡感情。

打電話時非將原委說明。不可暫時離去。不然。則接電話者。必疑店中人之無誠意也。

辦事人欲打長距離電話者。必係極重要之事。吾人固讓辦事人有打此電話之權利。但不願辦事人輕用此權利。

提出條陳。吾人所望於本店者。在能使各種辦事之完善。若辦事人等。不論對於本部或他部。有應改良者。可隨時提出各種改良條件。

凡辦事人提出條件。經管理處認為有效者。每次每條可得一元之獎勵。

辦事人等。除各部管理人及副管理人外。均有得獎之權利。蓋此種人改良部務。為

其天職。非若辦事人。僅辦理一規定之事也。

廣告之糾正。吾人所登廣告。必望其實在而正當。更望辦事之人。一經新廣告發見之後。能熟記之。茲欲獎勵廣告之糾正。凡有新出之廣告。其中或有錯誤。或有可作雙解處。(印錯者不在此例)其第一人能將此誤點通知管理處者。可得一元之獎。錯誤之處。約分下列數類。

一、侈言。二、價誤。三、字母誤拼。四、文法不通。五、記載不實。

例假 凡辦事人於六月之前繼續辦事至十二閱月者。可得暑假二星期。繼續辦事六閱月者。則暑假爲一星期。

夏日所以有暑假者。因欲使辦事之人作種種戶外之遊戲。以爲其下半年辦事精力之養成。故凡不繼續任事之人。無享此例假之權利。

辦事人之餐室 此餐室均爲辦事人之安樂而設。望君等常自此中而覓快樂。尤望君能不忘他人之權利及人間之禮讓。

休息室 係爲辦事人而設。勿將個人之友朋攜入。

貯物室 貯物室之內。爲貯藏辦事人所攜物件之用。從司貯物室人處。取得其鑰匙。於是可將大衣等藏於其中。以免堆於辦事處。各種常用囊。亦可貯其中。惟錢囊及珍貴之物等。宜親自攜之。且至貯藏物室取件之時。不宜偕他人同行。亦不宜囑同輩及僕役代取。若有朋友人等同行者。宜令其在公事室或門次略待。設遇鎖壞之時。不宜強之使開。宜卽刻報告於此處管理人使修理之。

禁喧譁 遇意外之事。個人不宜離其位置。尤不宜出種種增加喧譁之舉動。
竊賊 君等均宜留意竊賊。惟自警察之外。無指人爲賊之權。若察出有人犯此者。宜白於本店偵探或司樓人注意之。

告白

報名求職之歡迎 吾人爲求擴充營業起見。故辦事人員之增加。與吾人之希望。爲一正比例。諸君對於此種求職之人。不宜以個人名義招之。宜用本公司管理處名義。對於求職之人之禮貌。宜與對顧客無異。
辦事品格之養成 本店有多數辦事員。均以其禮貌能力及特別品格。見稱於人。

但君等不宜以此自慰。譬如君見一客而察其不過來作遊玩計者。不可將輕藐之意現於顏色。更進言之。若其人請君將各物檢出示彼。則君宜以謹慎及快樂的出之。蓋遊覽之人。或即自此而進爲購物之人也。茲不論辦事人之能推行上法與否。其尤宜切記者。即對於顧客之所稱許而見重之事。宜注意而發展之。

多數的發售人。以爲公司之待遇。過近於嚴格的。於發售之外。更須招待顧客。履行公司之種種招待等事。未免有時促事多之憾。但諸君當知銷路之推廣。實爲發售人能力之結果。尤宜知發售人薪金之多少。非基於其發售能力之一種。若禮讓。若盡職。若善待顧客。皆爲薪金多少之所自發生。蓋此三者。即養成吾人最有希望之結果。亦即推廣銷路之要素也。辦事人之能力優劣。即基於此。

辦事人之信用。不信用其被僱人而欲辦大事。實爲事之萬不可能。故無論何種被僱之人。必須受僱人者之信託。若失其信用。而受人伺察。即不啻以極高之價。購一極小之物。雖極有名譽之人。亦將前功盡棄矣。凡人之偶然犯不規則之事者。若取人之物。不論銀錢貨物等。其惡劣甚於癡呆。切勿蹈之。

靈敏忠實及知足之被僱人。本公司之希望。不論何種被僱人。即其地位至低者。宜加以同等之注意及待遇。凡名簿上列名者。即爲本公司之一分子。其個人之能力。不宜率意置之。

吾等所望者。君等能日進於靈敏忠實及進化之一途。他日本公司成爲一空前之大辦事場。即辦事人之有過失者。亦不以其過而掩其功也。

辦事之精神。全爲辦事人對於本店忠實之結果。吾人所望者。用種種改良之法。使本公司與其聯帶之辦事人感情日密。

如有疏忽及遺忘等事。宜即就管理人或副管理人詢問。當可得一完滿之解決。

第二十五章 商店收款部之袖珍冊

本章所述。爲一極有名工廠之收款部中辦事之分配法也。

職事之分配

總書記

收款部處 第一收款書記

第二收款書記

第三收款書記

第四收款書記

開發票處

第一開發票書記

第二開發票書記

組織大綱

收款部直接受收款總書記之節制。負有責任。其所司之事。在與顧客作種種貨帳上之交涉。並視察本部應辦之事。總書記受商店管理人直接之監視。管理人有指使其辦事之權。每星期總書記。應將辦事成績。作一每週報告。

每一書記。應將每日所辦之事。及每事所費之時報告之。

此部之責。在收集款項。遇無法收款時。則宜將此事交放帳部辦之。

開發票處

開發票處之作用 開發票處之專職。係寄各種發票、匯票等。及向索款代理人。探

聽顧客之保證物。指示副書記發第一次拒絕放帳函。或指示放帳部。以顧客將有不能還帳等情形。警告於發售人。

此部之性質。極其重要。有一極小之差誤。足以開罪於顧客。而見收款人之不克盡職。譬如有人接得發票開價二十元。而實則爲十元。或祇應添找三十元者。而誤寫五十元。或發函催款。而實則此款已經付清。若此之類。必受鉅大之損失。故凡有找補銀錢數目者。必經詳確之校對。準確及速率。實爲開發票員之辦事實力表。

發票及索貨價手續

每晨第一開發票書記。將收款第三段之紙片爲本日所應用者抽出。此種紙片。依第一發票、第二請款函、第一索款函、第二索款函、及『收款處總書記注意』之次序而爲之分類。用一橡皮帶將每段紙片繫住。不使紊亂。既理畢三段後。再將第一段同上法行之。於是再及於他段。

第一開發票書記。將此等紙片及所有第一次發票、第二次請款函。交於第二開發

票書記。所有索款函。交第三收款書記。作索款函之式。卽第三收款書記之公事也。此法除「收款總書記注意」一條外。均已了却。每晨則將此條置總書記之寫字檯上。收款總書記將此等紙片。分爲二類。一爲匯票類。一爲特別類。將匯票類令第二開發票書記辦理之。帳目之難收到者。則交於收款第二書記。用特別法酌量辦理。凡顧客之賒物。當時卽應寄一發票。而於第二次郵政時期。卽再寄第二次請款函。若賒物之人。至時而未能將帳還清。則第一開發票書記。應將此帳交於收款書記。其人將一皮片。自一白紙片上撕下。二片均用紅色印「待查」字樣之戳記。皮片以一橘紅色符號夾夾之。白色者則送至放帳部辦理之。

第一開發票書記。既畢。此事之後。卽開始校對發票。及索款函、匯票、收款代理人之報告、及交商店副書記之各件。其責任在檢查地址、數目、結帳日期、與每事應寄之索款函。是否有誤也。校對之後。卽將發票信札、匯票、及收款代理人之報告、置一籃中待寄。設須經收款處總書記之驗看。則當先行送閱。

第一發票

顧客之帳目。屆付帳之期。或每月。或每季。或每半年。則應由公司知照。公司所寄之發票。必先於付帳期數日之前。俾顧客可從容預備。

大約在每月之十四日。印地址員。即將各種第一次發票及信封印就。其底紙係用紅色夾夾住。

第二開發票書記。約在每月十七號。接到各種有地址之發票及信封。即須用於下月應開之每日發票。按其次序。依數目列於抽屜中。

第二開發票書記。每晨自第一開發票書記處。接得紙片之作爲第一次發票及第二次請款函之用者。其責任在加入日期。付款日期。付款數目及至本日止之帳目。另綴一紙。則書其數目及索款函號數。付款日期及付款數目。

於是將發票及種種同寄之物。封入一信封中。繼在收款紙片上。將日子填上。以示何種索款函。已經寄出。及發票紙片。隨時由第一開發票書記校對之。

每日發票寄出之後。須查抽屜中。有否印好地址之信封及漏寄之發票。若仍有信封未寄出者。則送至收款總書記處。使查其故。

第二請款函之辦法。與第一發票略同。惟於第一張發票日期外。地址及人名。均經印就。而各項細帳。則減去之。

索款函

若遇過時已久。而顧客尙未將款交來。宜再寄一請款函。其郵寄時刻表。當於另一段述之。

若第二請款函寄出已久。而款猶未到。宜作第三次之請款。同時知照商店副書記。將顧客之號數。及人名。現款數目。及第一次拒絕函 (Offset) 之日期。於是第四次第五次相繼而發。至第五次函發出之後。開發票員。即應知照放帳部。令其預備一匯劃單。Draft 至第二次郵寄時期寄之。直至此時期內。得其寄款而後已。茲欲表示此知照之已經履行。故特製一紙片。上記索款函之數目及日期。更添一校對過之符號。同時知照放帳部。警告經手此事之發售人。設不能得其償款。則應令此經手人負責。此節亦於後段述之。設尙未將此人之收款報告。則第一開發票書記。宜將紙片交第二開發票書記。使報告於放帳部。則管理人於接到此人帳目後。不難

知此人之真相也。

索款函時時改變形式。而均須編列號數。所以比較寄出索款函之數目及其發生效果之數。

開發票員書寫請款函。寄致顧客。係受又一開發票書記之指揮。當發票或索款函等已經郵寄後。即將索款函日期及數目記入一紙片。所出之索款函。必細對是否無誤。設顧客訖未接得此項索款函。即宜將此事告知收款總書記。

所有索款函。宜與有關係之記載。同封在一封套內。第一開發票書記。每日檢出之。郵寄之事。與第一發票略同。

郵信時刻表

依其文字之意義。吾人可預測顧客覆函應至之日。譬如居紐約城之人。其所發之函。達本公司之日期。必較太平洋岸之人所發者爲早。居本城之人。當吾人既寄索款函後。吾人預測其覆函。至多在五六日之內。譬如在舊金山之人。則十日之內。不難得其覆函也。

既經訂定時刻表之後。宜嚴守之。發票及索款函。均應依預定日期寄出。蓋每信遲至一二日。則全部之信。必遲十餘日。其結果則付帳之期。亦以遲誤。或竟有不及收帳者。

每索款函中間所隔時日。或六日或七日八日以至六星期不等。各依其遠近而異。(表略)其中最要之點。即發票之寄出。須在結帳日期二日之後。而匯劃單之寄出。後於時刻表上時期者二日。

下表爲一種發票索款函寄出之日期。每次有八日之間斷。

函之種類

寄出日期

帳目等

二十二日

第一函

三日

第二函

十一日

第三函

十九日

第四函

二十七日

Draft 匯劃單 六日

收款部中各人必力記此表。庶人人對於各處寄信日期均熟習之。

匯劃單

當貨款不能收到及不能接到顧客之覆函時。或經放帳部之要求。或由顧客所要求。則有用匯劃單之制。

匯劃單之行用。須經轉運公司或銀行之間接辦理。銀行之匯劃單。分尋常特別二種。

凡顧客之地位較低或態度不明者。始用轉運公司之匯劃單。除此之外。則均用銀行之匯劃單。經轉運公司者其費大。其益在使吾人能探知此顧客現在之地位也。第二開發票書記。將匯劃單複寫法。如日期、銀錢數目、顧客姓名、所在地、及匯劃單號數等。填入轉運公司之匯劃單及尋常銀行匯劃單之左邊。餘空之地位。由書記填入「應找之價」字樣。其人於收款紙片上。既填匯劃單之號數及數目。即將匯劃單送第一開發票書記校對之。將複寫之紙撕下。列入定時備用之分類。

匯劃單之反面。印公司之名稱。與一紙之指南。同封入一信封內。經第一開發票書記。用墨水將日期、支票數目、顧客姓名、及住址填入。繼將此封送交送貨書記。轉交至所開之公司。

尋常之銀行匯劃單。由第二開發票書記填就手續。將日期、數目、號數。注於雜記簿後。方將此簿及匯劃單交第一開發票書記校對之。除下其副張。以帳簿及匯劃單送交收款總書記。繼由收款總書記交放帳管理人。經簽字後。再交於簿記人。使其簽字並貯藏之。

特別銀行匯劃單。或受顧客要求。或本店度其有效。始可行之。而顧客之任事於銀行者行之較便。書記將匯劃單填就。與尋常匯劃單等。於其反面。註「交某某銀行」字樣。經放帳部管理人簽字。此段之手續。與尋常匯劃單無異。

若經顧客之要求而行此法者。則於匯劃單左邊空位。書「結欠」二字及日期於上。當第二開發票書記。接到放帳部之知照。屬開匯劃單。向一不規則之顧客索款後。即自白色收款紙片上。覓取其人之住址。但不必將匯劃事註於紙片上。蓋放帳管

理人已註於皮片上矣。於是書記照前法行之。在雜記紙上簽字。並記時日。交第一開發票書記。依常法校對後。置雜記紙於筐中。以待分類。

所有匯劃單之附屬紙。均經定時備用的分類。設二星期後。尚不得覆。則將第一次之索款函寄出。若仍無結果。再寄第二次之索款函。若三次無效。則交收款總書記辦理之。

保證報告

放帳部管理人欲知各顧客之實在情形。以施其收款手段。此公司保證報告之所以行也。公司備有一冊。上列保證報告人之名。以地理的關係次序之。第二發票書記。於發出報告時。應先查各經理處所送來之更動單。以視原有報告人有無更動。該書記應將改動日期姓名住址。顧客之號數姓名私宅。公事室之地址。及他項有關之記載。一一記明。又從第一發票書記處之存根櫥中。查閱上次送致報告人函之日期。報告人之姓名。顧客之姓名及號。從第四收款書記收到報告後。即應將其中所開各節。註入紙片。送交第一發票書記。隨時將存根棄去。而以報告分類存貯。

此種報告費用頗巨。平均每條須費二十五分。故第二開發票書記對於徵求報告。異常謹慎。且宜依照書上之例行之。中有一條謂一城之有居人二萬者。一報告之價值當在五角。當欲徵求一顧客之報告時。其人之辦事處在城中。須費五角。而其居處則在一小鎮。第二開發票書記。即應就收款總書記。詢其應自何處得其報告。凡報告之需費五角者。均經第二開發票書記。於右方上角。註就「五角」字樣。當徵求報告函件寫好之後。由第一開發票書記校對後。除有「五角」二字之外。均寄出之。需費五角者。則置於收款總書記之寫字檯上。使簿記人司理之。將此費入於收款雜支項下。

設過時已久。未見有報告寄來。第一開發票書記即應寄第一次催促函。將此函日期註於存簿上。再將存簿以定時備用的分類。一次不效。則再行第二次。二次不效。則就收款總書記商辦之。

分類紙片

吾人已知紙片之宜經詳確及快當之分類。若有一紙片。其所在之地。離正當之地。

者十位。則尋覓之時。即須枉費數小時之力。故第一開發票書記。既爲其職任之所。在。不宜不謹慎行之。

收款總書記之檯上。羅列各種定時備用的分類紙片。第一開發票書記。每日至少必加三次之檢查。若遇與有關係之函件。發票保證報告。或匯劃票等。均宜依其紙片分類。不規則之顧客歸於C段紙片者。則受放帳部管理人之分類。

個人之職

第一開發票書記之職。爲校對發票、記錄催款函、匯劃單、保證報告、知照放帳簿、警告發售人、知照商店副書記等事。皆負完全責任。此外則收款紙片之分類、匯劃單及報告之催詢件。亦屬其所司也。

第二開發票書記之職。爲繕寫第一張發票、第二次請款函、各種保證報告、匯劃單、及送至商店副書記處之札記紙等類。

第三開發票書記之職。爲繕寫各種第一次、第二次、第三次之催款函。

收款處

收款處之職任。在接收及找補顧客之款項。管理郵寄收條。記錄各種催款等函件之成績。管理部中之人名簿。遇有各種爛帳等事。則知照簿記人。註入收款等紙片。將帳之未收到或已結清。或帳無收到之望者。知照郵寄部。應行各種放帳部所辦之公事。並各種帳目上之公事等。

此部關係重要。所有進款。均經此部之手。故部中個人。必以謹慎敏捷之手腕行事。以各盡其職。若遲緩或錯誤。必受巨大之損失。雖有時幸能挽回。而時間及精力之所費者。已不少矣。

收帳手續

凡信之寄收款部者。由第一郵寄書記查收。置於第三收款書記之檯上。由第三收款書記及第二收款書記拆之。將所有滙單等。分爲數紮。依回單上數目分之。每段之帳。分爲一紮。回單上未有號數者。另列一類。第三收款書記計滙單之總數及銀錢數目。作爲索款函之結果。數目等可於與銀錢附寄之回單上得之。錄入一黃色成績信封中。每封有一複寫之索款函及各附屬品。第二收款書記。則在字母目錄

上。檢查雜類信札。分別記其號數於上。於是二人同時至分類處。將款項已收到者之紙片。同在一處分類藏之。

又將數目之不見於分類中者。另列一表。交於第四收款書記。其人尋覓失去之紙片。既得之後。則置於第三收款書記之檯上。旋由第三收款書記。自顧客之賒帳簿。及匯劃單上。將匯款之人名、號數、及數目。示知第二收款書記。

同時第二收款書記。將匯款之數目及日期。記於其帳簿上。設此人之保證記錄。尙未記入者。宜將其匯款之銀行記入。因以知此人所交往之銀行。

匯款之不用匯劃單者。其收條之寄出。當詳述於下一段。

第三收款書記。將所有匯劃單交第二收款書記。其人即將銀票、或匯票、信札等分開。交書記人收藏之。

第三收款書記。於帳簿末行上冠「總數」字樣者。應加以每段帳目之總數。更製每日收款雜錄二張。一置收款總書記之寫字檯上。一送與簿記人。

於是第二與第三收款書記。既互易其地位。第二書記司收款紙片。第三書記司帳

簿。第二書記所收匯票之號數數目等抄於紙片上。第三書記則校勘之。此校對法二人相輔而行。方免錯誤。若有不符者。卽就收款總書記查之。

第二收款書記。每日將帳目之可疑者。列成一冊。複寫六分。郵寄部、商店總書記、副書記、放帳部、售貨部、及簿記部。各得一份。更將每日收到之帳。繕成一紙送郵寄部。

郵寄收條

第四收款書記。繕寫各種收條。第三收款書記。既將收款數目。入於顧客帳簿中。一面卽將收條寄出。不論款項之爲現款、郵匯、或銀行匯票。均應由第四收款書記繕寫。第二收款書記。將所有款項帳目之得其償還者。列入一紙。送第一收款書記。由伊知照簿記人。而將紙片之須寄收條者。交第四書記。

第四書記之繕寫收據。必須清潔準確。若於欠款、收款、或住址等有錯誤之處。必須作第二次之糾正函及求顧客之原諒。其所費者大矣。

第四收款書記。將收據轉交第一收款書記。受其校勘。旋卽置諸筐中。以待郵寄。

不能收到帳目之通告

時或顧客有不還欠款之意。或接到本店各催款函之後。並不置答。於是第二收款書記。應作一收帳不滿意之通告。寫成三份。一送發售人。一送發售管理人。又一送會計處。其應填之事。照收款紙片上所載者填入。其特註項下。加以各種記錄。可使發售人知其何故。有此不滿意之結果。故必擇要刪繁。選其有用者填入之。

既寫成此通告後。第二收款書記。更製一皮製之爛帳片。上抄各種收款紙片上之記載。於兩片之上。均用紅字註此廣告之日期及號數。送至第一收款書記處待其校對。由第一收款書記。將所有屬於會計處者。集於一處。其屬發售人及發售部管理人員者。亦各集一處。皮製爛帳片。亦另集一處。置收款總書記之檯上。

於是。由總書記將屬於發售人及發售管理人員者。送交發售部書記。發售人在一附寄之帳上。書其對於收帳之意旨。而交回收款部存之。

屬於會計處者。則交放帳管理人員用之。此不過備校對之用。以觀送交發售人員者。有無錯誤也。

致簿記人之通告

凡帳目之不易收到。或已經絕望而竟能收到者。宜知照簿記人。

又有不易收到及取消之帳目。亦應通知簿記人。使報銷之。

第二收款書記。將所有紙片。其上所載之款項已經收到者。翻閱一過。而另將昔日之疑難帳目紙片選出。其上均蓋有紅色收帳不滿意之符號。故頗易認明。於是將所有收到之款項。列成一冊。將紙片交第一收款書記。以知照簿記人。

此種通告。右方上角均編號數。發售人名。日期。顧客號數。人名。地址。數目。均填入之。第一收款書記。將此通告。置於收款總書記之寫字檯上。經其簽字。

疑難及取消之帳目。其通告單之辦事手續與此同。

至於何者應作疑難帳目之通告。何者應作取消帳目之通告。均由收款總書記開示第二收款書記。

紙片上之記錄

凡各種事實可為收帳之助者。均記於收款紙片上。或有無法收款之紙片亦記之。辦理此事。其緊要在詳確而快速。遲誤一日。必增多無謂之消耗及顧客之不願。或

竟至於不能收到此項帳目。舉例如下。

一顧客移居城外。致店中所發之信全未收到。直至末次支票函。始達其目。於是伊告知本店。不必再催。數日後即當將款項繳清。設店中人未能將此言注意。而遽向之支款。其人對於本店辦事。必不滿意。若有拒絕付款或故意遲延情事。則吾人所受之損失必大矣。

第四收款書記。作紙片上之記錄。第一得收款紙片。若無皮片者。祇須記於紙片上。若更有一皮片者。則宜定其地位。並將記載移至此處片上。記信札或雜記紙之日期。信上則簽本人之名。及現存之日期。及作此紙片記錄之日期。於是將紙片信札雜記紙等。交第一收款書記。待其校對。

第一收款書記。校對之後。將所有紙片除所連帶之信札。須經收款總書記之注意者外。均交第一開發票書記分類。而回單。換地址單。保證報告。及回轉之匯劃單。則不在內。保證報告。回轉之匯劃單。須俟複寫之匯劃單及徵求報告存根。由第一開發票書記棄去之後。始經分類。換地址單。分爲二種。(一)其人遷居他省或他城。本

店有代表者。此種單上。由其記入帳目之狀況。交於發售管理人之書記。由此書記將調換情形。報告是處之發售人及顧客所遷之城。第二種則將其餘信件。分別門類。置於收款總書記之桌上。由其作復。並將回單等交簿記人。依字母次序之。作日後檢查之用。

用表記錄

用表之記錄及報告收款部中所用者。約分數類。

(一) 每日收款記錄。

(二) 收款部之每週報告。

(三) 帳目狀況之每週記錄。

(四) 每月期滿合同之記錄。

其辦事細則如下。

(一) 每月收款記錄。分爲二類。(甲) 銀錢類。每日收進款項之數目。均記於此。(乙) 分析類。專記各種款項收進時之支配。

第一收款書記。自顧客帳目簿上。將每處收款數目。入於每日收款記錄中。加之。得一日之總數。更自第二收款書記處。得不能收到帳目之清單。亦記之於一特設之行下。行之上端。書發售人存留之數。下端則書實收之數。

數目的分析。由第一收款書記草記於一雜錄上。約分五類。一良好之帳目。二不可靠之帳目。三取消之帳目。四已死之帳目。五已付之帳目。若有更改之處。不妨在此草案上更改之。譬如此案上有良好之帳目二百種。不可靠之帳目五十種。中竟有一種收到。則良好項下改寫二百零一。不妥當項下改爲四十九。此種分析。宜每日行之。

遇有收款等事項。宜加入每日收款記錄中。置於收款總書記之桌上。受其查看。繼交會計員。放帳管理人及商店管理人檢察之。每星期六。收款總書記。計算收款之成數。在記錄上以紅字記之。

(二) 每週收款部。報告可分爲二大綱。甲表及乙表。

(甲) 表。記索款函之數。接到覆函之數。匯劃單之數及其結果。每星期收入之銀

錢數、及種類、不妥當或取消帳目之數。及現在所有之帳目、及其狀況。

(乙)表。詳記本部個人辦事之成績及每辦事所費之時候、薪水之數、及辦事每單位之代價。由會計部填入。

(三)每星期一。由第一收款書記。將前星期之帳目造好。至前星期六爲止。其數目可同時於致簿記人通告時得之。其用在表示取消不妥當帳目之數目。應書成六份。全權經理人、會計、商店管理人、放帳管理人及簿記人。各得一份。末一份則由收款總書記分類藏之。

(四)每月滿期合同之記錄。係專爲會計部而設。第四收款書記。自掛號簿上。擇顧客之合同滿期者。將其地址、人名、號數錄下。此報告由收款總書記校對之。交於全權經理人。

新定貨人之對待手續

凡有合同經發售部之收受。及發售管理人、或副管理人之認可後。由發售部管理人之書記爲之註冊。每合同與一號數。以紅色戳印於右方上角。用同上之號數。印

於報告之右下方角。此號數係永久的。備作他日檢查帳目之用也。

合同經註冊之後。置收款總書記之寫字檯上。將所附之銀錢票等分開。而加註之。以備檢查之用。總書記閱此合同一過。繼於報告上以紅色字註其訂合同之日期。及合同內之名字等。

於是將此合同與報告。全交第二收款書記。以製收款。及地理的紙片。亦將合同細閱一過。如其中有特別之點。若郵寄及運輸等事。與郵寄部有特別關係者。則記於地理的紙片上。於報告上簽字。以示已經過目。

第二收款書記之抄錄合同及報告。必決定為無誤後。於是將合同及紙片。同交一收款書記校勘之。而第一收款書記。將所有地理的紙片。交郵寄部。將報告自原來之合同上拆下。依其號數。交商店副書記。令繕寫招待函。所有定貨單。均交入簿記部。第一次收款之憑單。即由此處製之。

第一收款書記計合同之數。將新數加入舊有之數。於是將收款紙片送交第一開發票書記。將夾夾之。備後來分開發票之用。而分其類。

個人之職任

第一收款書記之職任。爲留存所有之圖表、填各種致簿記人之通告、製紙片作通信之用、校對收帳不滿意之通告、出收據、記錄紙片、作特別之名單及記載訂新合同及司理帳目分配之事。

第二收款書記之職。爲繕寫收帳不滿意之通告、將新合同之記錄、不可靠之帳款、名單、及填寫合同期滿後之結欠帳目。

第三收款書記之職。爲將收款之數記於顧客帳目簿上、總計收款函之覆函及結算帳目簿。再則爲開發票部、繕寫索款函。

第四收款書記之職。爲繕寫各種收據。作紙片上之記錄、爲放帳部抄寫各種記錄及不妥當之收帳名單、每晨尋覓紙片之類備本日收帳之用者。

第二十六章 某銀行所用郵寄部公事室訓令冊

下述者爲某掬客公司公事室訓令冊中所列收發郵件之方法。內含信件收發匯兌單。以及銀行及掬客公司中之普通信件方法。

郵件收發方法

(一)書記部 此部函件較之他部爲重要。故應儘先發出。有時雖亦有應同時發出之函件。然總宜將屬於書記部者先送。信差將信件送到後。卽應返公司。將收條分類收存。

信差返公司後。應先以送出信件收條繳書記部核收。然後至收發部報告。信差於送信時。設遇疑難事。卽應假收信人之電話。報告書記部。請示辦法。

(二)匯單

(甲)信差送外國匯單時。應先指定路由。以備必要時可以用電話隨時通知。信差送匯單。應請收件人簽字於粘附信封上之白紙條上。并列時刻。返公司後卽繳與匯兌部。

倘信封上註有「復函」字樣。則信差應詢是否當時卽付。抑由郵遞。

倘信封上註有「收取」字樣。則信差於未接收支票前。不得以匯單逕交收信人。倘收信人不肯付支票。則信差應仍將匯兌單封入信封。繳還匯兌部。

倘信封上註有C.C.字樣。則信差於收到支票後。應將支票照過。方可返公司。各項匯兌單收條。應於返公司後繳與匯兌部。

(乙)時刻已遲之匯兌單

倘信差送信離公司後。爲時已遲。信件送到。不及再返公司。則於返家之前。應以電話報告匯兌部。告以匯兌單均已依命送到。未誤時刻。

(丙)附有證實電報之函件。以及發票。均應交收信人親收。倘信封註有復函字樣。則信差應等候復函。並待收信人將收條簽字。方可返公司。

(丁)電匯

倘信封上註有電匯字樣。則信差應收取已經照過之支票。該支票如經照過。則應持往照對後。方可返公司。

設信差於送電匯單時。未能收取支票或於照對時。查出存數不足。則應即以電話報告匯兌部。請示辦法。

(戊)郵政司處之銀市報告

是紙應立即送至郵政總局三層樓上第四十二室總管理處。信差應請收件人將紅色紙條簽字。持回繳匯兌部。

(己) 郵政司處之外國匯單

亦應送郵政總局三層樓上第四十二室總管理處。信差須收取支票。不必照對。即持回繳匯兌部。

(庚) 應照對之支票

持去照對之支票。照對後仍應繳還匯兌部。

設照對支票。或關於此事之訓令。須更改時。則須知照信差。

設信面地址有誤。或匯單數目不符。或收件人之公事室已閉。或有他種困難。則信差應即以電話報告匯兌部。請示辦法。

(三) 保證單

(甲) 個人保證單

凡係個人保證單。則應送交信封上所開之人。且須能負責任者親收。萬不能由

僕役代收。信差將件送到後。應請收信人將黃色紙條簽字。持回繳到保證單部。設信差不能待負責者收件。則應假電話即刻報告保證單部。請示辦法。

(乙) 商店保證單

此項信件應由收發部先留底。然後封入信封內。並附藍色空白收條。信差應請收件人將收條簽字。持回繳收發部。

(丙) 輪船運貨單

凡送此等運貨單之信件。應先由收發部留底。然後將信及貨單一併封入信內。並附藍色空白收條。信差送到後。應請收件人將收條簽字。持回繳收發部。倘收件處門已閉。則信差可以將件持回。繳還收發部。

(四) 信件

各項信件。由收發部發出時。一一應附藍色空白收條。信差送到後。應請收件人一一簽字。持回繳收發部分類收存。

設收信人地址有誤。或有他種困難。信差應即以電話報告收發部。請示辦法。

(五)會計部

(甲)存款

信差應取最捷之途。送至銀行。送銀簿留銀行。抑當時取回。均依命令行事。回公司後即應報到。

(乙)照對支票

信差將支票照對後。應持回繳還會計部。

(丙)付款

信差攜支票付款時。應將附去正副收條各一紙。請收款人簽字。然後持回繳會計部。

設銀行收款時。另作復信。則亦可以收受。持回繳會計部。

信差應注意收條上之署名。是否與支票上收款人姓名相符。

倘信差於付款時。遇有困難。應立即以電話報告會計部。請示辦法。

商業叢書第四種
 商店組織管理法律
 冊 二

此書有著作權翻印必究

中華民國十七年七月初版

每部定價大洋捌角

外埠酌加運費匯費

編譯者

杭縣汪筱謝女士

發行者兼印刷者

上海寶山路
 商務印書館

發行所

上海及各埠
 商務印書館

Commercial Series Vol. IV
 THE AMERICAN OFFICE : ITS ORGANIZATION
 MANAGEMENT AND RECORDS

By

WANG SIAO SIEH

1st ed., July, 1918

8th ed., July, 1927

Price : \$0.80, postage extra

THE COMMERCIAL PRESS, LTD.

Shanghai, China

All Rights Reserved

商務印書館出版

高級中學商業用書

財政學總論	經濟學原理	經濟學概論	商業經濟學	貨幣學	統計學原理	統計學通論	外匯原理	外國匯兌原理	票據法原理
一册	一册	一册	一册	一册	一册	一册	一册	一册	一册
陳啓修	胡祖同	劉秉麟	柳準	王怡柯	孟森	趙文銳	劉濬川	梁雲池	王敦常
七角	七角	二角五分	二角五分	一元四角	一元四角	二角	四角五分	四角	七角

商業道德	商業歷史	商業地理	商業要項	商業實踐
一册	二册	二册	一册	一册
盛在珩	趙玉森	曾庸	劉大紳	盛在珩
三角五分	一元二角	一元	五角	七角

近世簿記法大綱	訂用商業簿記	實用商業簿記	會計淺說	鐵路會計學	鐵道會計學	實用銀行簿記	銀行攬要	銀行服務論	信託公司概論	高利計算法
一册	一册	一册	一册	一册	一册	一册	一册	一册	一册	一册
陳掖神	李宜韓	余文棟	吳宗燾	李懋勛	謝霖	孫德全	謝菊會	楊端六	吳宗燾	吳宗燾
四角五分	九角	一元二角	八角	一元二角	一元二角	三元	一元六角	六角五分	六角	六角

商標法要義	商品學	商業零售學	商業進貨學	商業概要
一册	一册	一册	一册	一册
章圭瑛	盛在珩	吳東初	吳東初	吳東初
二角五分	三角	五角	八角	八角

上海圖書館藏書

元1935(一)



A541 212 0000 0993B

