

## 第二课《质量俱增》

刘志良博士

### 教会质素增长——质素至上篇

电视广告宣传香港要成为一个提供优良顾客服务的城市时，播出了一句家喻户晓的说话：「今时今日，咁既服务态度系唔得既喇！」明显地，这句话道出服务性行业的从业员必须要提升服务的质素，不可自我中心想当然地以「要买就买，唔买就罢」的心态来对待顾客。因为现今社会已经再难有独市生意的了，服务性行业的服务员必须学习以客人的角度来看事物和提供适切的服务，才可让客人有宾至如归的感觉，然后他们下一次才会再来光顾。

#### 来过以后还要再来

半年以前我去教堂附近一间餐厅吃早餐，但我很快便下决定不再光顾它了。因为我坐下来以后，发现服务员只顾彼此闲聊，对顾客是视而不见的。我故意不扬声，要看看他们会把我冷落多久？结果我独个儿纳闷地坐了十五分钟，到我站起来准备离开，他们过来想要结账时才发现我还未下单叫食物呢！我没有给这间餐厅第二次机会，反正到处都是食物馆，我的选择多的是呢！

三个月前我早晨路经教堂附近一间面包店，见到一盘盘的出炉面包，我不禁停下来，向店员说要买一个腿蛋饱，但我付款离开不久我便感到不妥，心想为何那面包竟没有给我温暖感呢？一看以后才发现那只是一个冰冷干硬的隔夜面包，我心里不禁埋怨那店员为何把昨夜卖不完剩下来的面包给我，而不把给我新鲜出炉的面包呢？我猜想也许我不是熟客吧！当然我没有回头去理论，我选择不再光顾罢了！我宁愿走远一点儿去光顾别一间，因为新鲜的面包更美味呢！

当金融海啸席卷全球时，世界经济遇到重大危机，商户的生意额都大幅下滑，不少集团纷纷倒闭或重组，幸存的大都是艰苦经营。但希奇的是有一间跨国大型餐饮集团的营业额和盈利不但没有倒退，竟然还持续增长，到上季度更创新高。奇怪

的是那集团店铺售卖的食物和饮料并不便宜，那到底是甚么缘故呢？经济分析员的研究结果是：质素至上。该集团的管理层认为必须专注做好食物和饮料的质素，也重视提升服务的质素。他们认为虽然用优质的材料会使成本上升，但却可吸引顾客再来光顾，便因时常客满而带动整体盈利上升。结果他们在别人倒闭时反而适时扩张，整体业绩也持续增长，盈利屡创新高。

## 质素评检更新服务

你可能希奇我这个牧师为何在谈饮食经验和营商之道呢？原因是今天香港到处都有教堂，甚至在隔邻不远处便有另一间。当人可有选择时，自然会作比较。其中叫会众和来宾关注的便是上文提及的服务质素了。为甚么有的教会可吸引来宾来了又再来，还不住带他们的亲友来呢？岂不是与那教会的质素有关么？让我们认真地评检我们崇拜的质素、教导的质素、布道的质素和牧养的质素等。当全教会重视靠主努力提升事奉的质素时，我们的教会便复兴有望了。

就以崇拜聚会为例，圣经告诉我们当神的子民聚集称颂神，传说神国的荣耀和谈论神的大能时，世人便认识神大能的作为和国度威严的荣耀（参诗一四五 10-12），那么我们应检视我们的崇拜聚会是否让未信者认识神和感受到神的荣耀呢？华里克在《直奔标竿》内提及他对新来宾参加崇拜的研究时，发现不少人在进入崇拜会场十分钟内便已在心里下决定会否再来。噢！那时讲员仍未开始讲道，甚至敬拜赞美仍未到达高峰，那是甚么原因呢？若司事没有给新来宾礼貌的欢迎与亲切的接待，聚会场所的摆设凌乱和叫人感到局促不安，会众冷漠看待身旁的新来宾又只顾彼此高谈阔论教会的是非，赞美歌颂时领唱者与音乐人员没有默契和协调，会众唱颂时表情木纳和歌声脱节等，都叫新来宾难以投入和没有归属感。当然若再加上讲道的内容空洞又与生活脱节的话，便更叫新来宾不愿意再来了。

## 结语

崇拜的英文是 service，意思就是人对神的侍奉。我们基督徒聚集在一起心灵诚实地敬拜赞美神，就是对神的侍奉。但崇拜聚会也包括事奉人员用心准备后在聚会时对会众和来宾的服事，包括牧者在讲道时藉教导会众而侍奉神和服事人，诗班员

在献唱时借着代表会众口唱心和地赞美而侍奉神，和借着心被恩感的歌颂而激励人，也就是为会众服务。既然是对神的侍奉和对人的服务，我们必须真诚检讨侍奉和服务的质素，包括内容、技巧和态度，力求更新和进步。我们若是渴望教会的人数增长的话，那就要不忘记实践「质素至上」的要诀，提升我们的事奉质素了。愿主兴旺我们的教会，使我们靠主更新，蒙福增长。

## 思想与讨论

- 1.你是否明白作者提及餐厅服务质素的原因是甚么？
- 2.以待客之道来比喻教会服务质素的提升是否合宜？
- 3.你认为我们的教会在事奉的质素方面表现如何呢？
- 4.我们的教会要提升事奉的质素，你可以怎样参与？

本文已得到作者同意转载，原稿版权属作者所有。