

日前,应新加坡新闻、通讯及艺术部邀请,海南日报记者与国内其他省市媒体记者一行11人,在新加坡进行了为期6天的采访。6天中,记者们与新加坡两大媒体集团、一些社会团体,以及新加坡国立大学的人士等进行了深入探讨和交流,采访了新加坡多个重要部局,还走进社区医院、深入社区组屋、体验新加坡交通……

他山之石可攻玉。从本期起海南周刊开辟《域外传真·星洲体验行》专栏,陆续刊登记者在新加坡时所见所闻,介绍新加坡在社会管理、文化教育、住房制度等方面的经验,以期对我们正在进行中的海南国际旅游岛建设有所思考与借鉴。

## 从一滴水的节省看“教育的力量”

“新加坡不是一个资源匮乏国,而是一个没有资源国。”在新加坡期间,接触的多位人士在介绍新加坡情况时都风趣地提到这一点。

新加坡是一个城市岛国,国土面积只有 712 平方公里,水资源缺乏,历史上用水一直依赖于马来西亚。

原以为水资源缺少的新加坡会在水价上做大文章,以强制国民节水、节水,不想,多天采访下来得知,国民的节水意识主要来自“教育”。

新加坡的小学课本中就有描述,作为岛屿国,水资源缺少曾给新加坡带来巨大危机。于是,在新加坡,连孩童都懂得珍惜和节约每一滴水。

不仅仅是节水,教育在新加坡的方方面面起着举足轻重的作用,新加坡公民在社会上的自觉行为规范,基本上都从教育中来,学校的教育,乃至家庭的教育、社会的教育无时无刻不在强调遵纪守法。教育还在改变人们思维与行为方式,改变生活上、国家的“国际化”进程上起着巨大的作用。

新加坡有着完善的国民教育体系,其采用全球独一无二的双语(英语为主,华语为辅)教学制度,从上小学开始,学习语言就以英语为主,母语和数学为必修课。通用语言选为英语,为新加坡早年吸纳西方国家投资,迅速提升国力做好了铺垫。因为通用英语,新加坡与世界沟通更顺畅、更容易。

新加坡“教育的力量”体现在每个层面,尤其在国民志愿服务上。新加坡的社区服务基本上靠志愿者,记者在杨厝港社区采访时,见到了十几位志愿者,他们年龄跨度很大,有的 60 多岁,有的只有二十几岁。他们利用业余时间,调解邻里矛盾,帮助社区居民记录各自的困难和诉求,反馈给相关人士乃至国会议员。

在新加坡国立大学,专门设有“国大志愿者网络”,为学生们提供志愿服务支持平台,让他们为社区服务发挥自己的才智。该网络由“国大学生社区服务俱乐部”、“学生志愿者行动委员会”、“国大扶轮社”和“红十字会人道网络-国大分会”构成,这些社团在新加坡开展各种各样的志愿活动。

## 从一则侵权道歉启事看“包容性管理”

在此之前,对新加坡的印象始终是一个管理严格得近乎残酷的国家,许多关于在街上吐口香糖或扔碎纸片都要被处“鞭刑”的故事在耳边流传。然而到了新加坡,除了在路边看到过一个警示牌,牌上所书大意是“随意在此泊车会被上锁,开锁费 100 新币”外,记者没感受到丝毫严酷管理的氛围。

新加坡新闻、通讯及艺术部的一位副司长问过记者一个问题,来前对新加坡什么印象? 来后又是什么印象? 当记者提出这个氛围疑惑时,她说:“在新加坡人的感受里,他们所在的是一个开明并自由的国家,人们从骨子里认为犯法或犯错应该受到惩罚,只要守法,生活不会受到任何干预和影响。”

有趣的是,记者在新加坡采访时,新加坡《联合早报》上一封在《职业指南和通告》版上发布的“道歉启事”引起了记者极大兴趣。

该道歉信的发布者名 LIM HAN NGEE (人名,音译为李汉基),内容是由于该发布人提供出售附有 Defu Foodstuff Pte Ltd(注:公司名)经营名称和商标的“糖心黑蒜”产品,向销售商和客户展示该欺瞒产品为 Defu Foodstuff(注:品牌名)的产品,侵犯了 Defu Foodstuff 的经营名称和商标,在此登报向当事公司道歉。该发布者在启事中承认他的非法活动已给该公司造成伤害,并保证今后不再侵犯 Defu Foodstuff 的经营名称和商标。发布者在声明中说:

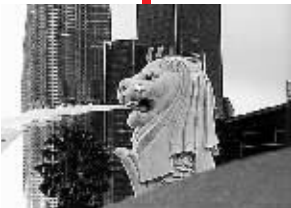
世界每天都在制造惊喜,以让我们脚不停息地去寻找。新加坡是那个力求打造“寻遍世界后发现你想要的尽在此处”的地方……

# 细节品读新加坡

文\海南日报记者 赵 红



新加坡是一个多民族移民国家,也是不同民族和谐相处、相互宽容的典范。



新加坡有“狮城”之称,图为狮子喷泉。

“本人也知道,以后若重犯,将会受到法律惩罚。”

很显然,这是一则免罚的道歉公告,道歉人既检讨了自己,也警示了他人,侵权是要受到惩罚的。字里行间显示,被侵权公司已经原谅了发布人,允许其登公告道歉,并保证不再犯。

从这个广告可以看出新加坡管理的包容性,从灵魂深处让人理解侵权是违法的,是要受到惩罚的,而这种在大众媒体上当众道歉,既表示了当事人的认错和悔改的决心,也显示了被侵权人和管理部门的宽容。

随着多年的教育和治理,新加坡已从严酷的管理过渡到包容性管理上。如今,新加坡人谈及违法挨鞭子都带上了调侃味道。

采访新加坡陆路交通管理局时,记者向管理局官员问起刚刚发生的地铁涂鸦事件。他回答,首先地铁公司是一定要被罚款的,因为他们有管理失误的责任,另外那个涂鸦的人可能会被打鞭子。说到打鞭子时,他的口吻轻松加幽默。

## 从一个国会议员访谈看“化解危机方法”

只要是一个社会,不论什么样的管理体制都会存在这样或那样的矛盾,小事儿处理不好有时会闹出大纠纷,大纠纷解决不好往往会导致社会危机。

新加坡的执政者在社会基层构架中,有意识地让各民族混居,以增加相互了解,促进民族融合。在社区设计时,某一种族人数不能超过一定比例,为做到这一点,新加坡从国民购置社区房产时就开始进行调控。

记者了解到,以“居者有其屋”为己任的新加坡建屋局,平均一年接到 1700 多起不满邻居的投诉。这些投诉中,有些是芝麻绿豆大的小事,如为了几个盆栽、清洗走廊等问题。如一户移民家庭,因无法忍受邻居经常在家煮咖啡的味道,进而向社区调解中心投诉;还有一起投诉是一住户在电梯里贴“大字报”,谴责邻居的小孩每天发出刺耳的叫声。

这种情况其他国家也不鲜见。那么新加坡如何来应对这样的邻里小事呢?

在新加坡,有一个叫社区紧急参与委员会的基层组织,功能类似于社区调解中心,专司调解家庭邻里纠纷。这种基层组织基本由志愿者组成,他们利用业余时间调解邻里矛盾,将小纠纷化解在初级阶段。

孙家成即是这种热心的志愿者之一。这位 60 岁出头本应赋闲在家的志愿者每天忙得超过退休之前,他有着多个“虚”职,杨厝港选区公民咨询委员会委员、社区紧急参与委员会主席、社区发展与福利委员会副主席……民众俱乐部龙狮团团团长等头衔共 6 个,所有这些职位都是义务劳动,其中社区紧急参与委员会主席的工作就是每天四处调节邻里纠纷。

此外,新加坡的国会议员们都有自己负责的社区,每周都会在相对固定时间到社区接访,只要社区居民提出对话要求,议员都会满足居民这种对话愿望。

在新加坡期间,海南日报记者采访了正在宏茂桥选区接访的新加坡国会议员成汉通,他几乎每个星期四的晚上都会在这个区接待“上访”者,每次大约接访几十人。他告诉记者,接访的主要目的就是倾听居民诉求、解决各种纠纷,就连新加坡总理李显龙也要经常安排时间接访,刚过去的一次接访,李显龙一次接访了 120 多人。

成汉通说,像刚刚接待的一对夫妇,他们把由新加坡政府提供的两套低价组屋(类似中国的经适房)先后卖掉,但目前的积蓄又买不起商品房,居住出现困难。他们的收入超出了申请廉租房的标准,他们见议员的目的就是要求解决目前的居住问题。他说,尽管像他们这样的家庭不是很多,但新加坡政府正在研究推出比廉租房价格高,比商品房租金低的一种公租房,以解决这一小部人的问题。他表示,很多时候,很多居民的诉求政府也解决不了,比如让每个适龄人士有一份可心的工作,那么接访工作就能起到一种提出建议、疏导情绪的作用。

由于近年全球物价指数不断高涨,新加坡也未能独善其身,新加坡人对以房价为代表的物价上涨表达了诸多不满。

记者采访发现,正是有像这种议员接访等形式存在,有效疏导了民众的不满情绪,让新加坡能在一个平稳的社会形态中快速向前发展。■