



瑞士和谐社会面面观

刘 斌(2006.10)

今年5月中旬到6月中旬,笔者有幸参加了“中瑞合作项目管理培训班”在瑞士阶段的考察学习,零距离体验了这个被世人称为“世界花园”、“旅游王国”、“世界首富”的西方高度发达国家经济和社会发展的方方面面,真正领略了瑞士这个非凡国度秀美的自然风光、丰富多彩的历史文化,更深切地感受到了瑞士社会的发展理念,社会高度和谐。

热爱自然,注重环保,人与自然和谐相处

瑞士以美丽的自然风光闻名世界,被称为“欧洲的公园”、“世界花园”。雄伟的阿尔卑斯山脉由西南到东北横贯瑞士全境,造就了连绵不断的山峰、峡谷、冰川、河流、湖泊、森林和草原。在瑞士旅行,随处可见成片的森林,绿油油的牧场,悠然自得的牛群和风景如画的乡村别墅。瑞士优美的风景一方面是大自然造化的结果,另一方面也是瑞士人热爱大自然,注重保护生态环境,与大自然和谐相处的结果。在瑞士境内,随处可见游客或当地居民在原野漫步,在林间野营,在湖中划船,在雪地滑雪,星罗棋布的乡村别墅表明了瑞士人对大自然的热爱。

瑞士人有很强的环保意识,并且通过立法,采取相关措施严格保护生态环境,环境保护和环境治理所取得的成绩也是世界公认的。

更有趣的是,在农业产值仅占国内生产总值的4%的瑞士,政府却十分重视农业,给予农民大量的补贴,主要是因为政府和社会都把农业当作环保产业的一部分。由于有了比较完备的环境保护法律体系并能切实有效地贯彻执行,瑞士环境保护取得了显著成效。我们在一个月所参观的博登湖、苏黎世湖、日内瓦湖和莱茵河等水域一片蔚蓝,清澈见底,给人以冰清玉洁的感觉。无论是漫步在大中城市的街头,还是在风景名胜,都可以看到悠闲嬉水的天鹅以及成群的水鸟、野鸭,街道上还不时有闲庭信步的鸽子。

尊重历史文化传统,注重古建筑的保护和开发

瑞士政府对古建筑的保护非常严格,对在文物古迹附近的建筑作出“不能影响和破坏文物古迹整体观赏效果”的明确法律规定。瑞士的大城市如苏黎世、日内瓦、伯尔尼、卢塞恩、圣加仑等都有着保存完整的古城,古色古香的博物馆、教堂、钟楼和古建筑随处可见,不时散发出中世纪的气息。走在古城的街道上,标注历史年代如“1538-1881”等字样的古建筑比比皆是,展现着当地悠久的历史内涵。

瑞士虽国土狭小,但境内已有4个地方被联合国教科文组织列入世界文化遗产目录。各种主题博物馆是展示历史文化的一种特有方式,如在日内瓦的欧洲最现代化的自然历史博物馆,展放了3500件哺乳动物的标本;在拉绍德封的世界上最大规模的钟表博物馆,陈列了4000多件展品;在卢塞恩的欧洲最大规模的交通博物馆则向人们介绍了交通工具发展的历史;在洛桑的奥林匹克博物馆则通过各种各样的资料及展品向游客介绍一切有关奥林匹克的来源和发展的历史;在巴伦伯格的露天博物馆里的90多座瑞士小木屋,则向人们讲述了瑞士人传统的生活方式。此外还有许多的葡萄酒博物馆、食品博物馆和民俗博物馆等。

瑞士人对他们自己的历史都感到特别自豪,每到一座城市或旅游胜地,导游总是一开始就自豪地介绍当地过去的历史。我们在沙夫豪森参观米诺城堡时,导游是一位70多岁的老人,他结合米诺城堡建设的时代背景,将拿破仑时期欧洲大陆的国际形势讲得头头是道,让人听了钦佩不已。我们走访了阿彭策尔州的一家民俗博物馆,该博物馆是一座三层小楼,馆内展示着从中世纪起当地居民使用过的生产生活工具,如斧头、镰刀、帐篷、牛铃、马鞍、床、被子、桌椅甚至各个时期儿童的玩具。这家博物馆是私人博物馆,不收门票,热烈欢迎各界朋友造访。博物馆的主人还告诉我们,建馆的资金主要是他自己筹集,里边的大部分展品主要是当地居民的热心捐赠。建馆的目的就是让当地的居民不要忘记他们祖先的文化传统和生活的历史,并且让更多的外界朋友了解阿彭策尔悠久

的历史文化。所以在瑞士，无论参观任何一座城市和一处旅游景点，都成了游客享受瑞士历史文化的一顿饕餮盛宴。

在瑞士，企业的历史越是悠久越受到社会的尊重，商品的牌子越老越受到顾客的青睐，劳力士、欧米加、伯爵等名牌钟表都是以悠久的历史和精湛的工艺而享誉世界的。房子也是越老越值钱，许多人都以住老房子为荣。到市区或乡间的别墅去拜访，主人一般都会自豪地说，这栋房子建于何年何月，距今已有几十或几百年了。如果要修复房子，则必须本着修旧如旧的原则，不得随意改造，足见对古文化、古建筑关爱有加。

全心全意、以人为本的服务理念

在瑞士旅行，时时刻刻都能够感受到全心全意、以人为本的服务理念。瑞士的酒店服务大都周到细致，大堂一般都免费提供当地的旅游交通图、天气预报、各式饮料和各种时令水果，并且配有供应美味食品的小餐厅和酒吧以及销售纪念品或明信片的专柜。在登山地区，所有酒店的电视都有一个专门频道，实况传送山上的天气状况，游客可以根据天气的好坏选择有利的登山时机。

瑞士交通系统的设计和服务都很人性化。瑞士交通系统发达，由快速列车、邮政巴士、观光缆车组成的瑞士公共交通系统覆盖了境内几乎所有的城市和旅游胜地，并以其人性化的服务和精确的运营时间而享誉世界。列车是瑞士最便捷、最舒适的交通工具，其外观设计新颖别致，色彩鲜艳。许多登山观景列车车厢内一般都有放置行李的平台和一排排挂衣服的衣钩，车厢四周都是透明的大玻璃，这样游客可以最大限度地观看窗外的美景。瑞士的火车站免费提供境内的全方位交通信息和天气预报；游客可以在火车站随意购物，寄存行李，兑换货币，租借自行车和滑雪工具，办理回程飞机登机或行李托运手续等。遍布国内的邮政巴士则为自助旅行的团体或个人提供了便捷的个性化的服务。瑞士的观光缆车一般都很安全、舒适，通往铁力士山顶峰的缆车，是世界上首架360度旋转缆车，游客站在缆车内可以安全舒适地观赏窗外万年的积雪和美丽的冰河。

瑞士交通规则的人性化设置也令人赞叹。所有大中城市的街道交通路口都有用几种文字书写的交通指示牌，汽车和行人都严格遵守交通规则，决不抢红灯。有的马路是没有红绿灯的，行人要按斑马线行走。行人横穿马路时，所有来往车辆都会主动停下来，示意行人先行。在圣加仑的大街上，当我们站在斑马线边示意汽车先行时，司机往往会面带笑容，伸出大拇指表示感谢，并示意我们先行；如果行人有急事，可以压一下路边电杆上的按钮，这样绿灯先亮行人就可以先走为快！每当人们横穿道路时，过往车辆都会静静地停在斑马线两侧，决不鸣响喇叭催行人快走。无论在高速公路上飞驰，还是在城市的道路上穿行，都很少听到刺耳的汽车喇叭声以及特殊车辆的鸣叫声。行人优先、公交车优先是瑞士驾驶员永不改变的信条。

遵纪守法，诚实守信，公平交易

瑞士人有诚实守信的传统民族精神。瑞士人很早就将诚信入法，1907年瑞士国会通过的《瑞士民法典》即是世界上最早制定的民法典之一。

在瑞士购物一般不用担心遇到假冒伪劣商品或其它商业欺诈行为，一方面法律对假冒伪劣商品的处罚极其严厉，另一方面瑞士人在商业交易时都会自觉遵循诚信的原则。购物时，店员一般都会认真详细地介绍产品的性能和用途，但决不会用溢美之词诱导你去购物或多购。我们曾在一个叫因特拉肯的小镇短暂停留1小时吃午饭，我在路边的一个旅游纪念品专卖店看中了一款仿钻项链，造型优美，做工精细，价钱只有25瑞郎。根据先前购物的经验判断，在瑞士一般的旅游纪念品专卖店，这种价位的首饰大多可能是用水晶造的。于是我问店员：“这款项链是不是用水晶造的？如果是的话，我马上就买下来。”她的回答令我大吃一惊：“不，这款项链是用玻璃造的，如果您想要水晶造的，我建议您到苏黎世去买，不过价钱要贵一些。”我连忙说了声谢谢，再见！转身飞奔向正在等我的大巴，离开了因特拉肯小镇。虽然我们在因特拉肯小镇只停留了1个小时，由于吃午饭没有时间参观，什么也没有买到，但因特拉肯却给我留下了一个良好的印象，那就是瑞士人所特有的“诚信”。

互相尊重，共创社会和谐

文化和传统的多样性是瑞士建国兴邦的基础。瑞士是个多民族、多文化、多语言的联邦制国家，没有统一的历史、没有统一的语言、也没有统一的文化和传统。不同的民族都保留有自己的历史、语言和文化传统，且各具鲜明的民族特色。在瑞士，官方语言有德语、法语、意大利语和罗曼

什语。每个瑞士人一般都会讲两种或两种以上语言，而英语被广泛使用，每个民族对本民族的历史文化都感到自豪，对其他民族的历史文化则比较尊重。据瑞方的一位教授讲，瑞士境内现虽然只有2000多人讲罗曼什语，但是他们仍然拥有1家私人罗曼什语电视台和两种报纸。

瑞士人崇尚简单、自然的生活，人们的心态都比较平和，无论对本国人还是对外国人都非常友好。走在大街上，好多人看起来都很自信从容，举止优雅大方，看不出高低贵贱之分。商店的雇员、宾馆的服务员和街头的环卫工人等一般都属于低收入者，但他们都很爱岗敬业，丝毫看不出他们有自卑的感觉；富有者也不张扬，反而会更加简单低调。那些身穿T恤、牛仔裤、背着肩包的年轻人，或穿着随意的老人，说不定就是某个知名的百万或亿万富翁呢！对于陌生人，绝大多数瑞士人都表现得非常友好，无论是问路或是遇到其他疑难的事情，他们总会热心帮助解决。记得在圣加仑，我的一位同学到书店去买一本关于舞台灯光设计的书籍，由于语言不通（店员讲德语和意大利语，我们大都只能讲英语），我们只好将书名写给店员，她在计算机上认真查了足足10分钟，最终面带歉意地说书店没有我们要的书。不过她告诉我们另一家书店可能有，并且将书店的名子、位置和电话详细地写在一个卡片上，当我们按卡片所指的方向找到了那家书店，可惜该书也已经售完。那家书店的店员又如法炮制，介绍了圣加仑市最大的书店，最后我们终于如愿以偿，买到了想要的书。

瑞士人大都热爱劳动，爱岗敬业，“您很勤劳”是对瑞士人最好的夸奖。瑞士人平均每周工作40多个小时，而每年的带薪假期比任何欧洲国家都少。和瑞士人聊天，开口必谈及工作；和法国人、意大利人或奥地利人聊天开口必谈旅游或休闲运动。据我们的瑞方项目负责人介绍，瑞士当前雇主和雇员的关系都比较融洽，劳资双方有争议可以谈判，但不会去罢工，而且在瑞士，员工的满意度也是评价企业是否优秀和对部门经理绩效评估的一项重要指标。我们在几个饭店吃饭，发觉老板和雇员穿着一样，老板可能是厨房的帮工，又可能是席间斟酒的服务员，凭衣着你很难分清谁是老板，谁是雇员。

瑞士自然风光优美，经济高度发达，社会保障完备，国民爱岗敬业，社会诚信守法，各阶层能够和谐相处，但并非没有一点社会问题。诸如东部德语区和西部法语区的居民在一些政治和社会问题上对立的态度，部分青年人开始有“好吃懒做”的倾向，青年男子酗酒成瘾等等，这些都是瑞士政府面临和亟待解决的新的社会问题。

（《当代世界》2006年第10期）