

## 受访公众多认为苏碧华应辞职

王珏琪，蔡永伟

联合早报，2012年1月8日

大多数受访的公众都认为 SMRT 总裁苏碧华应该辞职，理由是身为机构的最高领导，她应该为地铁服务频频中断事件负责。不过，其中有人认为，时间点上不适合，在原因还未查明，事件还未找出解决办法之前，她不应离去。

有公众就认为，既然苏碧华处理不好地铁频频出故障的问题，那么离开也是好的，可能下一任总裁可以更好地解决问题。叶小姐（28岁，经理）说：“我相信他们有更好的人选，能更好地管理这家公司。”半退休人士严永利（77岁）说：“这么大的事（地铁发生故障），影响很多人，对人民来说，是很大的打击。你犯了这么大的错，就要负责，也要给她一个教训。最重要的是，地铁以后不要再故障，因为这会影响我们的声誉。就是她走了，还是要找出出事的原因。”

理工学院学生郑杰钦（18岁）认为：“她之前已经尝试解决问题，但是不成功。她本就应该尽快离开，让另外一个更有能力的人接棒，解决问题。”从事文员工作的吴宝红（42岁）表示：“她应该辞职，但不是现在。她应该在解决问题后才走。我希望接下来的总裁，可以更好地处理好这件事（地铁故障）。”

苏碧华之前担任 DFS 新加坡公司区域总裁，在这家售卖免税品的集团服务 19 年后，在九年前加入 SMRT。当时，她因为没有管理大型公共交通公司的经验而不被看好。

但受访者中，也有人认为她不必负起全部的责任。潘先生（41岁，公务员）就认为：“这不完全是她的错，整个机构都有责任。她虽然是领导者，但不应该承担所有的责任，因为这是团队的问题。有些事情也是超出人们的控制，例如，我国人口在增加，系统为了提供优良的服务，提高地铁行驶速度而出现磨损。”

受访的公众都不认为，苏碧华的离开，会影响 SMRT 公司。他们仍然对 SMRT 有信心，认为公司还有其他职员管理。

显然的，大部分受访公众对 SMRT 的最大期许，还是希望地铁服务不要在出现故障。每个月乘搭几次地铁的蒙秀清（60岁，家庭主妇）对地铁故障事件还心有余悸，劝常要乘搭地铁的家人改用其他交通工具。她希望：“地铁不要再故障了，让我们坐了担心。”

公众还提到，地铁拥挤、川行趟次、收费上涨、有效的人流管理等也是他们希望地铁公司能改善的部分。

上个月，南北和东西线地铁服务频频发生故障。同月 18 日，有约 80 人聚集在芳林公园的演说者角落，参加要求苏碧华下台的抗议活动。

苏碧华当时以书面答复媒体的询问时表示，作为 SMRT 的总裁，她自然得负责任，但负责任并不意味着一走了之。她将尽一切所能解决问题，现在离开公司不是正确做法。好的领导人不会在战役进行时选择离开。她说，会留下来继续工作，把一切问题纠正过来。

### **网民：辞职不代表问题已解决**

SMRT 企业总裁兼首席执行官苏碧华突然辞职，在互联网上引起赞声一片之余，也有网民认为这未必意味着问题就能一劳永逸地解决，地铁瘫痪事件不再重演。

苏碧华辞职的消息前晚一经报道，许多之前对她大张挞伐的网民立即在网络论坛上热议。

虽然多数人赞成她辞职，但也有人认为，她现在决定离开，相当不负责任。

网民 David 在早报网论坛上说，苏碧华在上个月 SMRT 地铁陷入瘫痪后表示她作为负责的总裁，不会在调查完成之前辞职。“如今在调查组成立及展开工作前辞职，难道就是负责的总裁所应有的态度吗？”

其他网民则挖苦苏碧华，她出尔反尔是因为她要等到过了年，先领取一般在年底发放的第 13 个月花红再离开。

### **网民关注接替人选能否胜任**

也有网民关注接替苏碧华管理 SMRT 企业的人选能否胜任。

李迪伦说，临时总裁陈逸嘉和新总裁得收拾烂摊子，而且得尽快恢复地铁原来的服务素质，任务艰巨。

网民 SG59 则认为，SMRT 委任临时主席，显示公司没有明确的领导更新计划。他建议 SMRT 整顿董事局，引导公司回到原来的轨道，以赢回公众的信心。

虽然不少网民对 SMRT 接班人持保留态度，但也不乏较为乐观的网民。其中 Ng Chun Yi 就指出，陈逸嘉拥有工程及企业管理背景，所以相信他能胜任愉快。

不少网民也认为，地铁服务水平不达标，不能把矛头指向苏碧华一人，公司其他高层也得负起责任。

著名博客李健敏（mrbrown）在推特上发帖说：“坦白说，我不认为苏碧华是唯一必须为地铁瘫痪事故而人头落地的人。”

Yewsin\_lai 表示同意。“不只是苏碧华得向民众解释，整个董事会也必须负责，包括向公众说明，当初为何会委任一个毫无相关经验的人来领导我们的公共交通工具公司。”

### **受访学者：民众近来更敢发表意见**

地铁服务频频发生故障风波还未平息，SMRT 总裁苏碧华（57 岁）辞职，坊间一般认为她是在舆论压力下，为事件负起责任而辞职。

对于这种情况，受访学者认为，民众一向来都要求公共机构领导人对所提供服务负责任，只是近来更敢于发表意见。

另外，受访学者也认为，去年地铁服务发生故障影响了大批乘客，使民众不满情绪达致一个沸点，因为之前的地铁拥挤、调高收费、出现保安疏漏等问题，已广泛引起乘客的非议，因此民众会提出“机构出乱子，总裁下台”的诉求。

不过，学者也认为，这样的态度，在 SMRT 事件中，只能作为单一例子来看待，而不能视为是因 SMRT 事件而形成的新常态。

政策研究院高级研究员许林珠博士指出，民众对地铁公司的不满已经持续好一阵子，这包括去年地铁服务频频发生故障、过去几年地铁拥挤、地铁收费调高是否合理等问题。

民众大胆发表意见，新加坡管理大学法律系助理教授陈庆文说，这可能是受到去年大选的影响，而 SMRT 事件体现的是民众拥有更强烈的消费者行动主义（consumer activism）意识。

“消费者行动主义”指的是消费者为了施展他们的权利，而采取的集体行动。陈庆文举例说，近来有消费者因为反对职总平价的鱼翅供应商辱骂反对吃鱼翅者的行为，而表示要抵制超市的行为，就是其中一种。

他认为，苏碧华辞职可能有助于转移民众对公司领导不佳的指责，让公司可专心处理手上的问题，如地铁服务发生故障、如何增加地铁趟次等。

一般上，人民要求机构负责任是社会的一个正面的发展，但新加坡国立大学社会学系副教授陈恩赐也认为，机构获得的教训，应该按照错误的严重性而定。另外，在一个机构里面，出现的问题可能是一群人的错误，要求一个人独自承担，就欠缺公平，因此重要的是，找出是谁犯的什么错误。

国大学社会学系副主任郑宝莲副教授也指出，当机构出现不足或无效率的时候，领导人可以掌控和作出调整，在这些情况下，领导人下台不一定对机构有好处。

民众这种“机构出错，要求总裁辞职”的态度，是否会导致有志之士对担任公共服务机构高职却步？陈恩赐不认为：“因为这类职位的报酬相当高，他们从中获取的利益很可能超过担任这些职位要付出的代价。”

苏碧华这时候辞职，被视为是因维修不佳导致地铁故障事件而引咎辞职，是否会造成将来机构出现问题，民众就要求领导人下台的呼声更高？郑宝莲认为，更重要的是，这起事件传达的讯息是，当人们负起领导职位时，对事情负责任是重要的，特别是“当你因此获得很好的报酬时，人们就会更期望你对民众负责任”。

陈庆文指出，SMRT 应该做的是，要更积极地跟民众接触，让民众看到他们已经掌握好情况，做出一番成绩，并显示他们已经从事件中得到教训。