

机票销售背后乱象丛生 正规代理受挤压面临淘汰

“这就是一个没法好好干的行业”，针对媒体曝出的机票加价以及其他违规操作行为，某业内人士如此表示，“没法好好干”意思就是如今只靠正规代理机票赚钱已经很难生存了。

如今，在航空公司大力提高直销比例降低代理费的挤压下，机票代理行业的收入逐年下降，于是在技术漏洞以及监管缺位的空间里，一些票代开始发掘“另类生存”的土壤，加价售票，故意篡改售低价票，开虚假行程单，票代恶意退票跑路等之类的戏码频频上演。

机票销售或有 10 万黑票代

通过代理商分销目前依然是国内机票销售的主要方式。根据中航信的数据，全国共有 6000 多家具有正规资质的机票代理商。中航协对申请机票代售的资质要求是：一类代理(可售国际票)企业注册资金达到 150 万元，二类代理(只能销售国内机票)则要达到 50 万元。这些代理商都是通过接入中航信提供的系统进行机票分销的。

但事实上，在这几千家正规代理商之外还存在着一个庞大的代理群体，业内称之为“黑票代”，即其本身没有资质，无法接入中航信的系统，通过挂靠正规票代的系统中作为其下线存在。2010 年曾有公开数据显示这一群体规模达到 10 万家，而 1 月 18 日一位票代人士则表示远不止 10 万家。

对于近日有媒体披露的机票加价情况，上述票代人士告诉记者，正规代理商不会这么做，主要都是黑票代干的。而事实上，除了占座加价销售，他们还有很多不为人知的违规行为，比如低价售票。

通常旅客在平台上购票时，只会选择价格低的代理商提供的票。于是一些黑票代就挂出低价票来竞争。至于如何获得低价票，该人士解释道，机票是根据时间、航线等适时放

出不同折扣的票的，“比如你要买 2 月 1 号的票，低折扣的已经没了，所有的代理商都只能提供高价票，但是黑票代就会到系统里去查，发现 3 月 1 号的该航班有低折扣的，于是就买回来改成 2 月 1 号的再卖给你。”

为什么能通过改签售低价票？问题就在于只要是接入系统了，就能查看到所有的航班信息，而不只是所代理的航空公司的信息。

这还算是相对正常的，更有恶劣者，一些票代在将机票销售给旅客拿到票款后再私自把卖出去的票退掉，拿上钱款跑路，“捞一票就走”。上述人士鄙视，在其同行圈子里这种情况并不少见。而记者经查阅也发现，票代跑路事件的发生得很频繁，就在几天前，上海一家平台老板就私自退了几千名旅客的机票，卷了几百万人同蒸发。

另外还有向可以报销的旅客收取一定的手续费，为其开具虚假的高于所附票款的行程单等行为。

航空公司通过代理机构分销售票，代理机构赚的是按票价收一定比例的代理佣金。然而近年来，代理佣金的比例逐年下降。

正规代理难以盈利面临淘汰

机票销售背后乱象丛生，其中一个不可忽视的现象是，本来与黑票代是敌对关系的正规代理如今却成为黑票代的利益共生体。这背后的问题则在于，正常的代理售票已经无利润可赚。

其实，代理售票无盈利并不是近来才出现的现象。航空公司通过代理机构分销售票，代理机构赚的是按票价收一定比例的代理佣金。然而近年来，代理佣金的比例逐年下降，从最初的 9%、7%、5% 下降到了如今的 3%；而一些外航如法航、荷航、汉莎等已经在 2010 年的时候取消了代理佣金。业内人士表示，“虽然现在国内航空公司还没有取消代理佣金，但长期来看，这是迟早得事。”



航空公司下调乃至取消代理佣金的背后是其大力提高直销比例的计划。票代向记者表示，航空公司降低代理费，其实就是为了逼迫票代不得不提高票价从消费者身上去赚钱，这样一来，旅客通过比较价格发现从航空公司直接购买便宜，就不会再从代理商处购买了。

业内均认为，直销比例提高是大势所趋。此前媒体称中国分销比例是 9:1，事实上这是几年前的格局了，而今天的情况，中国民航专家葛琦估计分销和直销的比例最多不过 7:3。劲旅咨询发布的报告也指出，中国机票分销比例在未来几年会持续下降，预计到 2015 年将降至 71%。而若按 3% 的佣金计算，机票直销的比例每提高 10 个百分点，航空公司便能省下 6 亿元代理费。

葛琦还告诉记者，现在做票务代理的，如

果还像以前一样只靠赚代理费，其实很多连成本都已弥补不了。上述票代人士也表示，特别是那些做批发机票的代理根本不可能盈利了，“一起做的很多朋友都在考虑转行。”

此外，票代跑路的现象除了部分投机心理，也有很多经营不下去破产的正规企业。“就我所知的上海这边近期就有 4 家，感觉会越来越来”，上述人士表示。

航空公司下调乃至取消代理佣金的背后是其大力提高机票直销比例的计划。业内均认为，直销比例提高是大势所趋。

监管不作为致使黑票代横行

航空公司加大直销售票固然是其一个愿

■ 特约记者 谭萍 报道

有这样一类创意企业，它们凭借领导人的眼光、胆略和一定的市场敏感度，在市场大潮中生存了下来。这样的“草根”企业如何能在新一轮考验面前站稳脚跟？如何在这个瞬息万变的时代不断地发展壮大，从“草根”企业成为“精英”企业？

什么是文化创意产业？

文化创意产业其实是一个很新的概念，同时这个产业还在不断地发展之中，它的概念和内涵也在不断变化。“文化产业”从上世纪 30 年代就有，最早是法兰克福学派提出来的。他们提出这个概念的时候是批判的成果。他们认为，文化是很高雅的，怎么能市场化？怎么能产业化呢？直到今天，德国人的这种想法仍然根深蒂固。有一场文化精英论坛讨论怎么利用艺术发财，几个德国人就特别反感。他们说：会上说的怎么都是钱呢，文化价值何在啊？当然这也提醒我们，文化产业要市场化，独立性和文化价值始终是有矛盾的，就算是一些发达国家，到现在也没解决好。

上世纪七八十年代，“文化产业”就转变成为一个中性的概念。当时有一个典型的表述：文化是上层建筑，由经济基础决定。这个时候，文化就变成一个经济产业了。文化经济既包含了文化产业，也有和文化相关的其他内涵，可以理解为文化创意产业。可以说，文化

草根企业怎样成长为精英企业

创意实际是对文化产业的一个升级。文化产业是一个内容产业，它的核心是内容，比如出版、书报刊都是内容。而文化创意，外层是服务，像网络服务、娱乐服务，相关层有文化用品、设备和产品的生产销售等等。

文化产业的发展与传统产业不同

首先，文化强国一定是内容强国，内容是核心。但我们现在的创新经济还比较弱，有一些文化产品都是仿制的，自己真正创新的内容较少或者较粗糙，进入国际市场无法跟人竞争。电影《阿凡达》在中国拿了 13 亿的票房，我们能不能也拿出一个节目到美国去拿 13 亿的市场价格回来？一位学者去迪斯尼，把那里上游和下游所有的生产部门、创意部门都考察了一遍。看完了以后，他明白为什么它的竞争力那么强。它最好的一个部门就是梦工厂，看起来不起眼，就像一个旧车间，门口也没有牌子，但进去以后全是创作人员。而且跟我们的创作人员被分在一个一个办公室里办公不一样，这里面就是个园子，园子中间有一个咖啡厅，周围还挂满了各种各样的半成品设计，你可以在里面喝咖啡、聊天，气氛非常宽松、非常和谐、非常适合创意的氛围。

所以说，文化产业的发展与传统产业是不同的。之前我们搞招商引资，搞传统产业习

惯了，一些负责文化创意的企业也按传统思路在搞，没有内容、没有独特性、没有创新活力，自然也没有在国际上打响的品牌。再从迪斯尼来看，一个很有意思的现象值得企业反思：这次金融危机，不少企业股票缩水达一半以上，而迪斯尼只缩水了 30% 左右，这是最低的，因为它有价值，所以它就能抗风险。迪斯尼依靠内容，然后做衍生产品，在线产品，把这些产品都做完了，适当地放到乐园里，所以基本上是一个闭合的产业链，从上游一直游到下游，每个环节都能实现盈利。其实，再仔细看看，迪斯尼店里的东西都是 made in China，中国有上千家文化创意相关企业，生产文化衫、箱包、玩具等产品，为什么不能形成这样一个闭合的产业链呢？这值得我们深思。

一位在好莱坞工作的朋友说，好莱坞有八大企业，后来归并为六大企业，围绕着这些大企业，周边都有一些小企业配套，有完整的产业链。而且在好莱坞，10 个人中有 3 个人是搞生产的，7 个人是搞服务的。但是在中国，10 个人中有 9 个人搞生产，1 个人搞服务。这也是思路上的差距。

文化产业的发展空间非常大

那么实现文化强国的政策途径和机遇在哪里呢？

很多民营企业第一步都是和国有单位合作。因为国有单位体制转型还不到位，需要跟民营企业合作焕发它的活力。其次，国有单位积累了内容资源。

此外，要学会整合资源。在文化领域，我们国家很少有权威性的公司，而在实体领域里，我们有很多跨国公司，所以我们要整合资源。整合也会出现很多机会，比方说文化产业和旅游产业的结合，深圳就是总结了文化加旅游的模式；再比方说文化和体育怎么发展，最明显的例子就是奥运；还有文化产业和制造业如何发展，现在很多设计公司都在为制造业服务，有家上市公司叫奥飞动漫，原来就是一家玩具企业，慢慢地从下游往上游优化，现在成为一家动漫企业；还有华天集团，它是一家电器企业，现在已经发展成为一家文化企业了，甚至转成一个以文化为主的高科技发展公司；再有文化产业和农业怎么发展，北京有一个大观园，就是拍《红楼梦》的那个，现在同一家农业企业合作，干脆搞了一个大观园采摘园，转身一变就成创意农业了。

现在，创业板上文化产业越来越多，但过去的文化发展一直脱离金融经济轨道，也正因为这样，这里的空间非常大。第一就是经过改造的文化产业有投资机会，比方说西部发展得比较慢些，但是我们西部文化资源丰富，有不少中部企业到西部去开发投资，产生了

很好的效益；而中西部的公共文化资源建设也有很大的空间，比如说要建电影院，要建博物馆、图书馆，甚至还要建大剧院，这是基础设施。此外，就是中国产品如何实现国际化，其实已经有一部分企业先行一步了，比如上海城市舞蹈剧团的冰上芭蕾，主要在国际市场上演出，而且政府支持的力度也很大。

另外，航空公司的配套服务也远没有代理企业那么完善，尽管佣金降为零是趋势，直销比例会不断扩大，但是近几年内，想要完全实现直销基本上不可能。“分销还是有存在的必要的”。

有市场又不可通过传统模式赚钱，转型是不二选择了。多位航空专家给出的建议是，正规机票代理可以从单纯提供订票服务的票务代理向综合旅游服务商转型，通过开辟商旅管理、酒店预订、旅游度假等业务进行差异化竞争，赚取增值费用。

然而，这种转型也只能是针对那些有一定规模的正规代理商而言，至于庞大的只拥有一部电话和一个打印机的黑票代群体，想要淘汰他们并不简单。

事实上，只要看看黑票代的产生方式就不难理解何以有这么庞大的规模存在了。记者登陆中联航、上海其硕等部分大型代理平台网站发现，几乎所有的网站上都在热情招揽下级分销商的加盟并有这样的提示：只要一部电话，一台打印机，不需任何其他资质，就可以坐在家月赚几万，还可自己发展下级分销商，收取服务费等等。

票代行业如此乱的原因，关键在于监管缺失。票代的一系列违规行为几乎处于监管真空地带。航空公司表示与代理没有管理协议，无权管理其加价售卖等行为；中航协只能监管正规票代。

尽管中航协一再提示，只有通过其认证的具有资质的代理商才是合规的，其他的一律不承认，并且多次表示发现黑票代将联合工商部门、公安部门等严加惩罚并予以取缔。但是对于这 10 万黑票代，“这么多年了，从来没见过哪个部门来管管”，业内人士如此表示。（网易财经）

再谈谈文化创意产业和金融投资的关系。对于基金投资来说，投资文化产业，看中的是文化领域的高溢价率，也就是说，文化创意类企业比其他类的公司上市以后溢价的倍数相对要多，所以从风投这个角度来说，文化是一个很重要的投资领域。因此，有人认为文化产业在我国是最后一块暴利的蛋糕，这个也不无道理。

文化创意产业也是一个很重要的投资领域

但是，金融资本和文化结合的过程需要不同的金融工具，不可以也不能千篇一律。我遇到过一些投资者，他们对文化其实并不熟悉，因为文化领域有些自身的特点，会比较难把握。怎么进行战略投资呢？这需要我们对文化行业进行了解，也需要一定的眼光。

过去我们在加入 WTO 的时候有一句话叫做：“与狼共舞”，现在世界上很多国家已经提出“与龙共舞”，与中国龙共舞，分享中国经济成长成果，跟中国经济一起共舞，这也是值得我们深思的。

村医群体青黄不接身份尴尬：拿农村户口干医生活

工作：忙的忙不过来，闲的坐“冷板凳”；接诊人数一样，服务人口不一，工资相差也较大

村卫生室是村民“求医问药”的第一站，乡村医生素质高低直接关系到广大村民的身体健康。而乡村医生能否安心工作，和他们自身的工作状况、福利待遇等紧密相关。

乡村医生生存状况如何？记者在海南进行了走访。

对海南陵水黎族自治县大墩村医吴才玲来说，现在的生活有点忙。她要赶在春节之前，回访一下有高血压、糖尿病、结核病的村民，卫生室内，从早到晚还有病人。

吴才玲的忙，是从陵水“深化基层医疗卫生机构综合改革”开始的。2012 年起，海南开始试点乡村卫生一体化管理。在陵水，实施了人员管理、业务管理、药品采购配送等“七统一”。卫生室规范了，硬件设施跟上了，很多村医也更忙了。

但也有例外。记者走访儋州等地部分村卫生室发现，不少村门庭冷落。“大家一般都去镇上卫生院看病，骑摩托车也就 20 分钟。”白马井镇不能村村民周基汉说，附近几个村子的情况都差不多。

海南省卫生厅农卫处处长潘文利介绍，全省按标准化建成的村卫生室 1927 家，占已建卫生室的 77.8%。卫生室标准化建设，意味着医疗设施差异不大，那为什么乡村医生的工作量差别这么大呢？

记者调查发现，这与地方发展水平和村卫生室分布密切相关。经济相对落后、本地农

村人口外出务工较多的地区，山多人少，村落分散的山区，乡村医生的工作量普遍不大。

工作量的差别，自然带来了收入上的差别。2011 年 12 月起，海南在村卫生室同步实施一般诊疗费制度和基本药物制度。村卫生室不再“以药养医”，村医收入主要来源于一般诊疗费、基本公共卫生补助和基本药物补助。

“改革后，收入增加了一些。”儋州市和庆镇美灵村委会村医李振波算起了收入账：“平均每月接诊病人 160 人，诊疗费 960 元；全村 3500 人，基本药物补助一年 175 万元，每月 1458 元；公共卫生服务费月均 125 元；加上每月 600 元的卫生员补贴，总共 3143 元。”

除了接诊人数，收入还与服务人数密切相关。琼中中兴村委会村医王奕平均每月也接诊 160 个左右病人，但由于全村只有 1020 人，公共卫生服务和基本药物补助按服务人口进行补贴，他平均每月工资是 1805 元，比李振波少了近四成。

“儋州市番加地区 5 个村委会招不到合格的村医，不仅因其偏僻，也在于人口少，按照现行行政政策，村医收入会很低。”儋州市卫生局审批办主任曾家社说。

身份：亦医亦农很尴尬，一些村医拿着农村的户口，干着医生的活，没有退休金

31 岁的陈敏成，2005 年从海南农垦卫校毕业后，就回到老家儋州市白马井镇竹古村。当了 4 年村医后，2009 年他考取了执业助理

医师资格证，到镇卫生院公共卫生科做起了麻醉师。“村里没有发展前景，拿着农村的户口，干着医生的活，却没有退休金。”陈敏成说。

乡村医生的身份依然是农民，属于卫生系统的“编外人员”，在工作中，会直接衍生出两个问题：一是出现医疗事故，风险由谁承担？二是养老怎么办？

2013 年 8 月，国家卫生计生委下发了《关于进一步完善乡村医生养老政策 提高乡村医生待遇的通知》。这一通知，在有条件的地区得到了较好的落实。陵水县乡村医生和乡镇卫生院签了合同，政府为村医购买了五项社保。村卫生室要是和病人有医疗纠纷，乡镇卫生院一起承担。

但不是所有的村医都能当上“公家人”。在很多村卫生室，出现医疗事故，村医还是主要责任人。养老方面，部分地方按乡镇干部或卫生院医生标准解决村医养老问题；有些条件差的地方，只能按新农保执行。

当了 54 年村医的白马井镇藤根村村医李达鹏说：“我也想退休，但没有退休工资，退休后就没了经济来源了。”上世纪 80 年代初，村里分田地时，因为李达鹏是医生，虽然也是农村户口却没分到地。“新农保每个月只有 100 元的养老金，只能坚持开卫生室，停下来就不够吃。”

人才：近 1700 名农民才拥有 1 名村医，待遇差，年轻人不愿接班，老村医无法“退休”

在海南，目前有注册乡村医生 2962 人、乡村卫生员 401 人，平均每千个农业人口拥有乡村医生和卫生员 0.6 人，明显低于全国 1.56 人的平均水平。

现有的乡村医生，多由以前的“赤脚医生”构成，村民们普遍不信任他们的医疗水平，觉得村医技术不行，一些病看不好了，索性直接到乡镇卫生院。

村医尴尬的身份，让老村医无法“退休”，而年轻人又不愿接班。琼中全县 87 个村卫生室，目前只有 14 个可开展门诊活动。

除了赤脚医生，琼中还有两种产生乡村医生的途径：一种通过村委会推荐，乡镇卫生院审核；一种通过县卫生局考试培训，各乡镇聘用。但无论哪种途径，村医，尤其是受过系统教育培训的乡村医生都不好招。这直接造成现在的村医趋于老龄化，又找不到适合的年轻人接班。

村医难招，那么，对现有的队伍加强培训如何？采访中，大多数村医表示，自己基本上都是边干边学，长时间缺少充电，政府培训这两年才有。琼中采取了三项措施：一是以培养本地村民为主，把他们送到卫生院脱产学习 3 年；二是部分村医到乡镇卫生院跟班学习一两年；三是乡镇卫生院到村里进行巡诊。这样做，从长远看，有助于缓解缺口，但是眼下有些地方缺少村医的情况可能还会持续。

解困：改善待遇稳定现有队伍，政策倾斜引导更多专业人才服务农村

在华中科技大学同济医学院教授姚岚看

来，留住乡村医生，关键是解决待遇问题。农村条件比较艰苦，升职流动机会较少，要想从医学院毕业生中招到村医比较困难。为防止出现人才缺口，首先应该按照国家政策要求，将提高乡村医生待遇的政策落到实处，稳定现有队伍。

对于没有相关行医资格的村医的身份和养老问题，姚岚建议分级分类进行管理，其中，对已纳入乡村一体化公共卫生服务体系的村卫生室来说，可以参照乡镇医生解决村医养老问题。

村医人才难留，姚岚建议参照乡村教师队伍建设，给予政策性引导。“有的地方规定正规医学院校毕业生要到基层服务一定期限，日后在职务、职称的评定上实行一定的优惠，这有助于吸引高水平人才进入乡村。”

也有专家表示，要让村医更热衷关心村民健康，而非诊疗，关键还在改变村医“诊疗为主、其他为辅”的工资格局。

“在英国，家庭医生 60% 的收入是初级卫生保健信托支付的卫生服务费。”北京大学政府管理学院教授顾昕介绍，英国民众在尚未生病前必须到一个家庭医生诊所注册，将该诊所作为首诊医疗机构。初级卫生保健信托按注册的民众数量定期付卫生服务费。如果居民生病了，家庭医生无法提供很好的治疗，需要转诊，那么该居民的卫生服务费，就要流转到别的医疗机构。

顾昕表示，这样家庭医生会全力以赴地开展预防保健等公共卫生服务，唯有如此，才能保证注册民众的健康，不让卫生服务费流失，从而获得较高的收入。（人民网）