# 大众尾气排放超标 三问德国制造

■ 沈忠浩 饶博 报道

大众汽车尾气排放丑闻将“德国制造(Made in Germany)”推上全球舆论的风口浪尖。“德国制造”是什么?在当今的国际市场上一般来说,它不仅是德国商品包装上对原产地的标注,更是产品质量与可靠性的代名词,还是消费者选择商品的重要依据。

1887 年 8 月,英国议会通过了侮辱性的商标法条款,规定所有从德国进口的商品必须标注“德国制造”字样,以此将价廉质劣的德国货与优质的英国产品区分开来。这也被视为是“德国制造”的起源。

128 年后的今天,经过历史锤炼的“德国制造”早已不再是假冒低等复制品的标签,而是随着西门子、奔驰、宝马、拜耳、汉高、阿迪达斯等品牌成为了享誉全球的高品质产品的代名词。然而,最近曝出的大众排放丑闻却可能带给它一场巨大危机。

## “德国制造”还能信吗?

德国最大汽车制造商曝出丑闻,让“德国制造”蒙羞,同时也为当地制造业敲响了警钟。大众公司的失信行为不仅招来广泛谴责和质疑,也正将“德国制造”拉入全球性的信任危机。

股市是观察市场信心的窗口,德国股票指数 DAX 成分股中的三分之二是制造业企业,凸显制造业在德国经济中的支柱地位。然而,自大众排放丑闻被曝光的 9 月 18 日至 10 月 2 日,DAX 指数跌幅超过 3.6%。其中,大众市值缩水超过 40%,戴姆勒和宝马的股票也分别下跌 10.7%和 8.8%。这起丑闻引发的对德国制造业尤其是德国汽车工业的信任危机由此可见一斑。

大众集团首席执行官马蒂亚斯·米勒 6 日在集团员工大会上承认,排放丑闻主要是一场信任危机。目前最重要的任务是重新赢回客户、合作伙伴、投资者及所有公众的信任。

不过,德国汽车工业联合会、德国质量协会等机构均认为,大众丑闻是个别行为,不代表德国汽车业,更不代表“德国制造”。德国汽车工业联合会主席马蒂亚斯·维斯曼指出,个别企业的问题不能代表整个德国汽车业有问题,德国汽车业不应为此遭受不公平待遇。

德国质量协会执行董事赫伯特·施瑙贝尔说,德国制造业的基础是大量的中小企业,它们才是支撑“德国制造”这一品牌的关键力量,少数大型企业并不能完全代表“德国制造”,大众也只是大型企业中的个例,“绝大多数德国制造企业是‘干净的’,在国际交往中是可靠的”。

德国质量协会地区业务负责人佐默霍夫指出,德国目前仍有许多传统的小型家族企业。“我们研究发现,这些家族企业在道德操守方面往往与大企业不同,它们用家族的名字捍卫信誉,更注重诚信文化的传承。”

尽管上述为“德国制造”正名的理由具有一定说服力,但对广大消费者而言,很难将大众与“德国制造”割裂开。

但消费者的品牌惯性和路径依赖或许能为大众和“德国制造”修复形象争取一些时间。在日前闭幕的法兰克福车展上,有大众车主对记者说:“未来如果问题得到解决,我还会相信大众。”

## “德国制造”如何走出阴影?

眼下对于大众公司而言,公开透明地接受调查,及时对外公布真相并接受处罚是必须做的。

施瑙贝尔说,要捍卫“德国制造”的形象,就必须把大众丑闻的真相说出来,谴责错误行为的同时,还要积极支持那些行为端正的企业。

事实上,高技术质量不足以保住“德国制造”这块金字招牌,德国企业亟须加强诚信和社会责任意识,尤其是大型跨国企业。

佐默霍夫说,诚信与质量是密不可分的,“质量的一个方面就是满足顾客的要求,包括他们对企业产品符合监管要求、企业诚实可靠的要求,这是非技术层面的”。

此外,“德国制造”必须专注创新,企业只有实现颠覆式创新才不至于搞“排放门”那样的假把戏。

佐默霍夫认为,随着化石燃料技术的开发逼近极限,德国汽车业必须找到新的能源技术路径,比如氢燃料、电动技术等,必须拿出突破性的创新成果以及新的交通理念,拿出“干净的”技术,而不是欺骗。

## “德国制造”还能赢吗?

德国质量协会去年 11 月发布的一份报告说,未来 20 年,代表高质量的“德国制造”将是德国经济成功的最主要因素。然而,“德国制造”正面临激烈的外部挑战,中国、波兰、印度、土耳其等国的产品质量竞争力正大幅提升。

在激烈的国际竞争中,尤其是在未来先进制造业领域的比拼中,“德国制造”还能赢吗?

仅从大众事件来看,在新能源汽车技术领域的竞争中,德国主推的清洁柴油技术因“排放门”遭到诸多质疑,其能否继续站稳美国市场存在变数,也意味着至少在美国市场上,德系车在与日系车及美国本土品牌的竞争中可能遭遇滑铁卢。

事实上,眼见德国大众遭难,个别外国整车企业已开始着手抢夺市场份额。据意大利媒体报道,意大利菲亚特克莱斯勒公司将为大众车主提供“换车奖金”,今年 10 月底以前,大众的客户如果转投菲亚特克莱斯勒旗下车型,最高可获得 1500 欧元奖励。

由汽车业放眼整个制造业,德国在未来的技术和市场竞争中也难有绝对的优势。德国政府 2013 年推出“工业 4.0”战略,意在抢占新一轮工业革命的制高点,其核心是智能制造。根据德国质量协会的报告,德国必须在未来标准的制定方面“加强工作”。

然而,世界各主要经济体也都制定了各自的先进制造业发展战略,与“工业 4.0”之间形成合作与竞争并存的局面。随着全球化的深入发展,“德国制造”在未来竞争中必将遭遇更大挑战。

# 10 月起手机套餐剩余流量当月不清零

中国移动、中国联通、中国电信三家运营商 29 日下午宣布,2015 年 10 月 1 日起推出套餐内剩余流量当月不清零服务,即套餐内当月剩余流量可延期结转至次月月底前使用。

据介绍,这项服务面向所有手机月套餐用户,无需申请,系统默认开通该服务。客户当月套餐内未使用完的流量,可以结转至次月使用,次月将优先扣减上月结转的剩余流量。不过,剩余流量不能延期至第三个月使用。

比如,10 月套餐内剩余流量可延期结转至 11 月底前使用,但不能累积到 12 月份使用,后续月份以此类推。

中国移动有关人士表示,享受当月不清零服务的套餐范围为按流量计费的手机月套餐,包括按月计费的基础套餐和流量可选包,如 4G 飞享套餐、全球通升舱套餐以及流量可选包等。这是中国移动继 2014 年推出流量季度包、流量半年包等流量不清零服务以来,在流量不清零服务上的又一新举,预计受益客户将占全部流量客户的 80%。

针对流量不清零为何不能滚存更长时间的问题,中国移动有关人士说,国外目前不多的几家提供流量不清零服务的运营商,也大多只能滚存一个月。此外,从客户的消费行为看,流量滚存一个月可以解决绝大多数流量使用波动客户的需求。

运营商表示,流量不清零打破了传统流量套餐按月计费的规则,是为了更好地服务客户而进行的一种积极的业务创新,对支撑系统、流量提醒、流量查询等一系列问题都带来了挑战。

据中国电信业务主管人员介绍,流量单月不清零服务涉及实时计费、离线计费、余额管理中心等 90 多套系统的改造割接和 30 余个软件版本的发布上线测试,还包括近 2 亿用户的服务数据梳理,销售渠道和客户服务等方面的流程改造和衔接配合等工作,涉及的工作量很大,环节比较多。

三家运营商表示,虽然经过了上线前的系统性测试,但在服务提供初期,可能还会有不尽如人意之处。用户如遇到问题,可以拨打客服热线或到当地营业厅反映。

(据新华社)

# 景区冰火两重天:食住行涨声一片 服务却打折

■ 邬慧颖 张紫赟 陈诺 报道

今年国庆黄金周期间,记者走访安徽、江西等地知名景区发现,一些景区在住宿价格、餐饮价格等直线上升的同时,服务却遭遇“打折”,旅游质量频频“探底”。

## “食住行”涨声一片 游客大呼“游不起”

国庆期间,多地政府对酒店客房价格实施临时监管。但在安徽、江西等地,多个景区涨价幅度较大。

记者在旅游网站上搜索发现,在安徽黄山风景区,10 月 4 日黄山北海宾馆主楼标准间价格为 1399 元,六人独卫间床位 343 元起,而 10 月 29 日价格分别为 690 元和 120 元起。

黄山区一家名为“尚客优”的快捷宾馆,位于大厅的价格显示屏处于关闭状态。记者咨询价格后了解到,标间价格由平时的 159 元涨至 399 元。记者质疑价格过高,服务人员表示:“所有酒店都在涨价。”

据了解,除安徽以外,全国多地出现类似情况,游客抱怨不已。一位刚从外省旅游回来的江西游客张锐向记者满倒苦水:“国庆前,我们在旅游网站上看到的住宿价格都是 300 元左右一晚,可一到景区就变成 650 元了。”

此外,在旅游景区,原本价格相对稳定的餐饮、交通等行业,也跟着住宿价格凑热闹,开始出现无价格表、定价随意等问题。

“有自由行游客向我们反映,在婺源城区的餐馆吃饭时,店内没有价格表,结账时只能吃哑巴亏。”南昌市一旅行社客户经理告诉记者。

## 索道排队九小时 景区服务质量“打折”

一面是“食住行”价格一飞冲天,另一方面,由于各大景区容量限制成摆设,人满为患致使旅游质量“打折”。

10 月 1 日,江西省 36 个重点旅游景区共接待旅游者 68.12 万人次,同比增长 25.38%;10 月 3 日,黄山风景区当天接待游客 4.76 万人次,同比增长 11.62%……但随着景区人数激增,景区内硬件、软件服务却无法跟上。

10 月 3 日晚,来自北京的房先生疲惫地回到黄山脚下的宾馆。房先生形容一天的旅程“如噩梦一般”:“节前看新闻,黄山风景区承诺确保长假‘零堵塞’,不超容量接待。不料来了之后,先是崩溃,后是愤怒,最后只能无奈。这种服务如何配得上 5A 级称号!”

房先生当天与同伴起了个大早前往黄山北大门,却把时间花在了排队上,“先是交通堵,几百米距离挪了半个小时;然后索道排队堵,早上 7 点多排队到 12 点半才上索道,连带下山时间,一天索道排队约 9 小时;景点内更堵,广播不停重复‘某某景点人流过多,建议不要前往’。”

“导游告诉我们,部分索道运力不足,一小时只能运送六七百人。”房先生不理解,既然有了最大承载量,明知运力有限,为何让游客一拥而上?此外,卫生间等必备设施十分缺乏:“从太平索道到光明顶往返的道路上,我们只看见一个洗手间。”

江西的陈先生国庆前就和爱人在当地旅行社预订了省外一景点的“豪华双人游套餐”。按照协议,旅行社承诺其私人小团出行,住宿四星标准,全程不进店。

但是,到景点之后,陈先生二人被纳入一个五六十人的大团,四星级酒店也被破旧不堪、人满为患的招待所取代。接下来三天的游览中,二人与其他团员一样,一个店接着一个店进。

为何许多景区数据上看没有超过单日最大承载量,可仍然拥堵不堪?安徽省一 5A 景区工作人员透露,一些景区接待游客数量存在造假,“接待量都是景区自己统计与上报,谁会说自己超载超限了呢?”另一方面,景区管理与服务滞后,不能有效分流与引导游客。

## 专家:错峰休假、带薪休假是解决景区“爆棚”良方

一边是各类景区“零堵塞”的美好承诺,一边却是吃、住、行、游各类资源的紧张现实,如何才能轻松出游仿佛成了无解之题。

江西省社科院研究员马雪松认为,趁国庆假日乱涨价,侵犯消费者合法权益,也违反价格法相关规定。餐饮、酒店虽然是市场化定价,但经营者不明码标价、宰客花招百出,违反了消费者权益保护法。

专家们认为,景区吃住行涨价应设置“天花板”及涨价上限,坚决制止漫天要价。马雪松建议,国庆黄金周期间,加派监管人员下沉到旅游市场一线,采取集中检查、随机抽查、暗访等多种形式,加大对违法违规行为的处罚。

安徽师范大学历史与社会学院副教授陈爱如认为,正是由于带薪休假有名无实,国家法定节假日才会成为大量公众外出游玩的高峰期。

武汉大学旅游发展与营销研究中心主任熊元斌分析指出,当务之急不仅要用带薪休假制度强化保障市民出游的权利,还要尝试建立错峰休假制度,分流出游需求。

专家们还呼吁,景区最大承载量不能一设了之,建议加强后续精细化管理,以最大承载量作为上限,对接待游客人数进行动态跟踪与分流,以确保假日游客旅游质量。

(来源:新华网)

# 创投圈乱象:创意遭剽窃 项目沦为牟利工具

■ 温晓磊 报道

放眼当下,没有一件事比创业更热,有这么一个稍微夸张点的说法----中关村创业大街即便在深夜也有人睁着明亮的双眼,深圳华强北商业圈永不入眠。

虽然稍微夸张一点,但是随便在一个咖啡厅里就能听到“咱们谈谈融资的事吧,谈谈创业的事吧。”然而记者调查发现,创业投资圈里存在诸多不规范却难以规范的现象。比如,投资人会打着先期考察的名义,剽窃创业团队的创意,或者自己开发,或者将项目倒卖,也存在着盲目投资、恶行竞争、资源浪费等问题。

肖松是河南省最早一批从事互联网业务的创客。2014 年,肖松团队打算开发一款名为“爱时间”的软件,让用户在网上记录个人时间。从最初的创意到项目的成熟,整个团队耗费了许多人力和财力。项目刚一推出就吸引了众多投资人的青睐,但让肖松没想到的是,自己的创意被所谓的投资人进行了“复制”。

肖松告诉记者,河南省内一个基金说给他们投 1000 万,真的过来做调查了,持续了半个多月,然后没影了。商业计划书发给他,后来没过多长时间,就看到那人发了个朋友圈,说他们内部有个项目,跟这个一模一样。

在肖松看来,打着投资的旗号复制创业项目,是创客经常遇到的问题。由于创业项目并不成型,很难获得法律的保护,即使发生“被复制”的事情,创客也只能自认倒霉。肖松坦言,现在投资圈乱象集中在中介机构上,创业项目沦为牟利工具。

肖松称,有些是骗项目,拿去外面把东西拿走自己再弄,另外转卖,倒项目,拿到项目之后也不给你找,看到机会后,中介两边骗,中间赚钱,首先骗创业者说能给你拿到投资,对投资人说东西好,把投资人钱拿到这边,之后走人。

对于创业初期来讲,项目启动、办公用人都需要投资,不少投资人通过股权置换的方式与创客交易。创客贺磊为一款 APP 软件上市寻求投资,一家创业公司为他提供免费办公场地,但需要用 5%的原始股来交换,这让他有点犯难。

贺磊告诉记者,这样对他前期融资是非常不利的。因为 5%的股份以这么低的价格交换出去,他们就很被动。

事实上,众多创客将获得投资的渠道锁定在孵化器上,但数量过多的孵化器导致资源重复,创业成本过高。杨晏是河南小有名气的投资人,今年以来,各种创业机构迅速扩张,每天他都会收到雪片似的创业项目书。如今的创业项目数量庞大,而“靠谱”的投资人有限,真正能够获得天使投资的项目数量稀少。

杨晏告诉记者,他们大概每周都会收到 30 个左右的项目计划书,在里边 PK 掉,留 10 家左右参加内部的会客,可能这里面只有 5 家留到路演上,他们从北上广请过来投资人进行评估,最终可能只有一两家留到孵化器里。

据统计,在我国现存成熟的投资机构中,投资成功率最高的才不过 30%,绝大多数的投资方更远远低于这个数字。在现如今的投资市场中,存在着大量的投资方只关注投资数量而非投资质量的情况。创客肖松表示,现在的投资圈大多都是传统行业的经理人,遇到热门项目便会盲目投资。

肖松表示,整个创投行业只关心一件事,这个东西挣不挣钱,一个月能挣多少钱,未来三年能不能回本。传统企业的几个老板在一块兑点钱,一般投资回报率三年能回本就可以了,基于这种目标。

2014 年全国科技企业孵化器数量超过 1600 家,非国家级超过 1000 家,在孵企业 8 万余家,数量和规模均跃居世界前列。不完全统计,仅郑州市就有 70 多家孵化器。郑州冠羽纵横公司从事项目孵化,公司负责人李菲菲表示,创业平台的激增稀释了投资资源。

李菲菲称,一个项目可以去 N 个平台做路演,等于说一个投资人在这个平台上看到这个项目,那个平台也看到这个项目,到最后让真正为企业做事的烦了。

盲目投资、恶性竞争、哄抢项目,创业投资圈正经混乱的时期。曾有人总结创投市场存在独霸项目,粗放型争抢项目,投资质量下降,从业队伍质量良莠不齐等现象。郑州冠羽纵横公司负责人李菲菲坦言,过多的创投机构会适得其反,创客得不到应有的服务。

李菲菲称,现在各种联盟、各种平台像雨后春笋般成立,但客户就这么多,资源就这么多,造成很多重复的东西。意义在哪?价值在哪?能为创客提供什么服务呢?看着很红火,其实第一年红红火火,第二年半死不活。

慧谷咖啡创始人杨晏正在做天使投资,他认为投资圈的回归理性还有赖于创业环境的改善,让创业者真正把精力放在项目本身。

杨晏分析称,需要政府从更多方面帮助创业者去认可整个创业环境,比如河南具备很好的市场,很低的用人办公成本等,这都是特别有优势的地方,但工商注册,专利申请等方面跟武汉、西安比,还有一些差距。

河南省人才市场市场部部长卢宇认为,通过项目的对接找到天使投资人,从而获得巨大的利润,仍然处于创投初期的模式,需要政府规范和引导。创业项目都比较脆弱,它们需要更加可靠的创业平台。

卢宇告诉记者,作为政府来说,应该从宏观层面上给予这些在发展中比较有规模,有一定成功经验的创业平台一些相关支持,同时需要给予他们创业导师方面的支持,帮助创业平台在发挥民间资本作用的同时,更好地促进创业发展。