

大学生群体对中国工商银行 服务满意度研究

——基于武汉理工大学的实证分析

李敏芳

摘要：随着银行业竞争日趋激烈，客户已经成为银行竞争的战略资源，而大学生作为一个巨大的消费群体，其满意度越来越受到人们的关注。本文以大学生群体对工商银行服务满意度为研究对象，采用主成分分析和均值聚类分析，得出大学生对工商银行整体服务满意度较好的结论。为了进一步提高顾客满意度，本文采取了熵权法进行定量分析，得出了影响大学生服务满意度的主要因素。为使工商银行能够争取更多的潜在顾客，使其实现利润最大化，本文最后提出了相关有效建议。

关键词：服务满意度；工商银行；主成分分析；聚类分析；熵权法

进入 21 世纪以来，越来越多的企业开始关注客户满意度的战略意义，对于企业而言，没有客户就意味着没有市场，没有市场就无法生存和发展。随着外国银行进入中国市场，我国本已竞争激烈的银行业市场受到更大的冲击，原有的低价格战已经不可能成为留住客户的主要手段，银行迫切需要采取新的措施挖掘潜在客户，创造利润增长点。因此，各个商业银行提高自身的服务满意度变得尤为重要。

大学生作为一个新的消费群体，其巨大的市场需求吸引着工商银行，使得工商银行将其作为重点客户对象。同时，大学生消费群体的特殊需求也给工商银行带来了巨大的挑战。在这种形势下，这就要求工商银行要及时针对大学生顾客群制定相应的战略计划，只有先发制人才会赢得主动权。本文参考国内外相关研究，结合国内实际情况建立了一套新的商业银行客户满意度影响因素的评价指标体系，并采用基于主成分的聚类分析和熵权法分别从整体和局部对工商银行

服务满意度进行定量分析，还收集大量数据，进行实证研究，并有针对性地提出了建议。

一、问题的提出

（一）国内外研究现状

服务满意度这一思想最早源于 80 年代瑞典斯堪的纳维亚航空公司的“服务与管理”观点，该公司最早把生产率的竞争转化为服务质量的竞争。对于如何度量服务满意度，国内不同的学者提出了不同的意见。吴丰、付强认为商业银行的客户服务满意度是商业银行核心竞争力。邹睿采用问卷调查的方式研究了我国商业银行零售业务客户服务满意度影响因素。张宗益使用因素分析的方法，对商业银行客户服务满意度指标进行了甄别和筛选，并对指标进行了分类。胡静以美国顾客满意度模型为基础，研究了我国商业银行如何提高顾客满意度、降低客户流失率的问题。黄琳认为，商业银行为了留住顾客除了从满意度上还可以从提高转换成本上达到。纵观已有的研究成果，很少有学者

作者简介：李敏芳，湖北经济学院金融学院，金融 Q1041 班，湖北经济学院数学建模创新基地成员。参与本文撰写的其他成员有：樊仁义，周璇，李华勤。



对大学生群体对工商银行服务满意度进行定量分析, 本文将进行这方面的尝试, 以期为度量服务满意度提供新的科学工具, 进而为工商银行争取更多的潜在顾客。

(二) 分析大学生对工商银行服务满意度的意义

近年来, 随着我国的高等教育逐步由精英教育向大众教育过渡, 高校的招生规模不断扩大, 在校人数迅速增加, 大学生的消费市场逐步扩大, 具有巨大的市场潜力。面对这一形势, 分析大学生顾客群体对工商银行业务的服务满意度具有如下重要意义:

1. 建立未来客户资源。大学生市场是一座大金矿, 有着巨大的潜力。因此研究大学生顾客群体对工商银行未来客户资源的建立有着战略性与实际发展意义。

2. 了解大学生消费需求, 提高工行服务水平。通过对大学生的顾客服务满意度测评, 可以了解到大学生的市场需求面以及其需求变化趋势。以便工商银行及时调整自己的服务策略, 从而提高银行的经营收益并帮助银行明确自身产品和服务存在的问题, 建立解决机制。

3. 减小投入产出的边际递减效应。通过对大学生顾客群的服务满意度测评研究, 可以建立“商业银行服务标准”, 让银行在最短的时间内了解情况, 避免银行在提升顾客满意度方面浪费过多精力, 减小投入产出的边际递减效应。

4. 发现潜在客户。找到影响大学生满意度的核心因素, 可以“复制”出更多的顾客, 并识别其他顾客潜在的、隐含的需求, 在此基础上发展独特的营销战略模式, 以吸引不同层次的顾客。

(三) 研究对象的选取

工商银行有着广泛的顾客来源, 而本文主要以武汉理工大学的大学生客户群体作为研究对象, 原因有: 一方面, 如果选取武汉所有大学生作为研究对象, 则不合理, 比如湖北经济学院学生几乎全部都是农行客户, 很多学生根本不了解工行, 这样最后调查得出的结果会缺乏真实性和可靠性; 另一方面, 武汉理工大学校方与工商银行建立了长期的合作关系, 该校学生

与工行的接触很频繁, 对工行的服务有切身体会, 这样得出的调查结果会更可靠。

二、大学生对工商银行服务满意度的定量分析

(一) 指标的确定

笔者查阅一些资料后, 设计了一份中国工商银行大学生顾客满意度影响因素的调查问卷。对武汉理工大学两个校区共发放了 250 份调查问卷, 回收问卷 218 份, 有效问卷 200 份。对回收问卷进行统计与分析, 从问卷中总结提炼出了 21 个大学生顾客服务满意度指标, 并对其进行了归类, 分为柜台服务指标、ATM 服务指标、网银服务指标, 从而构建影响大学生客户服务满意度的因素指标体系, 如表 1 所示:

表 1 大学生对工商银行服务满意度的指标

	工商银行大学生顾客满意度指标		工商银行大学生顾客满意度指标
柜台	X1 营业环境、休息场所及服务设施	ATM	X11 ATM 网点的数目
	X2 业务范围与产品的多样化		X12 设备功能是否齐全、多样
	X3 服务态度与业务水准		X13 成本费用
	X4 服务的及时性与可靠性		X14 操作方便性、反应迅速性
	X5 服务价格的合理与透明度		X15 设备提供的资金的充裕性
	X6 服务效率的高低	网银	X16 实用性
	X7 顾客信息的保密性		X17 安全性
	X8 工作窗口数目		X18 功能性
	X9 个性化服务		X19 易操作性
	X10 特色化服务		X20 成本费用
			X21 视觉性

(二) 基于主成分分析及均值聚类法对大学生工行服务满意度的整体分析

1. 主成分分析对数据的预处理。

(1) 主成分分析的适应性检验。使用 SPSS 对原始数据进行相关分析, 通过相关矩阵和公因子方差的结果, 发现大量指标间具有较大的相关性, 因此有必要运用主成分分析的方法来提取主因子达到降维的目的。在主成分分析中选择 KMO 和 Bartlett's Test 检验中, KMO 抽样适度测定值为 0.879, 此值大于 0.5, 一般认为本数据可用于主成分分析。同时 Bartlett 球形检验值为 210, $P(\text{Sig.}=0.000) < 0.05$ 。输出结果如下表 2:

表 2 KMO 和 Bartlett 的检验

取样足够度的 Kaiser-Meyer-Olkin 度量		0.879
Bartlett 的球形度检验	近似卡方	202.101
	df	210
	Sig.	0

(2) 主成分分析结果。主成分分析输出的特征值、单因子贡献率和累计贡献率如表 3 所示。根据输出结果, 可得提取的 4 个主成分(柜台服务的效率、ATM 能否取到钱、网银安全性、功能的齐全性)累积的方差贡献率达到 86.12%, 大于 85%, 可以基本反映全部 21 个指标所具有的信息, 能够在一定程度上反映影响商业银行顾客服务满意度因素。这样就由原来的 21 个指标转化为 4 个新指标, 起到了降维的作用。

根据矩阵成分的具体数值计算特征向量:

$$t_k = \frac{a_{kj}}{\sqrt{\lambda_k}} \quad (k=1,2,\dots,9, j=1,2,\dots,30)$$

进而, 根据特征向量写出主成分的表达式: $F_1 = \sum_{k=1}^{30} t_{k1} x_k'$

其中, x_k' 表示标准化后的变量。

其余的三个主成分表达式依次类推。把原始变量标准化, 按照主成分的计算公式计算出影响商业银行顾客服务满意度因素的主成分得分。

表 3 解释的总方差

成分	初始特征值			提取平方和载入		
	合计	方差(%)	累积(%)	合计	方差(%)	累积(%)
1	1.59	7.59	7.59	1.59	23.18	23.18
2	1.54	7.33	14.92	1.54	22.38	45.56
3	1.41	6.72	21.64	1.41	20.53	66.09
4	1.38	6.56	28.19	1.38	20.03	86.12
5	1.26	6.02	34.21	—	—	—
...	—	—	—
20	0.57	2.73	97.37	—	—	—
21	0.55	2.63	100.00	—	—	—

2. 聚类分析大学生对工商银行整体服务满意度。

主成分分析方法对本文所选的 21 个指标进行降维处理提取了 4 个主成分, 根据这 4 个主成分的得分构建新的指标体系, 采用 K-Means 聚类将所有样本聚成 5 类。每一类的样本数分布情况如表 4 所示:

表 4 每个聚类中的案例数

聚类					有效	缺失
1	2	3	4	5	—	—
34	48	36	38	44	200	0

每一类都有一个中心, 每一类的聚类中心如表 5 所示:

表 5 K-Mean 均值聚类中心

聚类	最终聚类中心				
	1	2	3	4	5
F4	0.19	-1.08	-0.61	0.31	1.20
F3	0.64	-1.10	0.76	0.45	-1.16
F2	-1.13	-0.41	1.34	0.11	0.74
F1	-0.84	0.40	-0.58	1.57	-0.64
满意度分级	1	4	3	5	2

通过聚类分析得出的仅仅是对调查对象的分类结果, 并没有对其进行排序。满意度越高, 得分越高, 所以本文可以依据主成分得分的大小, 对其进行大小排序。又由于第一主成分得分 F1 的贡献率最大, 故以第一主成分得分 F1 为参照中心, 根据与中心的欧式距离, 将满意度分为五个等级, 结果如表 6 所示:

表 6 大学生整体满意度表

类别	4	2	3	5	1
排序结果	满意	比较满意	一般满意	不满意	很不满意
样本数	38	48	36	44	34

参照表 6 给出的结果, 可以算出每一类满意度所占的比重, 绘出大学生整体服务满意度情况见图 1。从图中可知, 被调查大学生总体中, 对工行服务“满意”的占 19%、“比较满意”的占 24%、“一般满意”的占 18%、“不满意”的占 22%、“很不满意”的占 17%, 不满意率占 39%, 即大学生对工商银行服务满意度整体水平较好, 但仍有一定的提升空间。因此, 为了进一步提高大学生对工商银行服务的满意度, 需具体找出有待改进的方面, 下面用熵权法进行进一步分析。

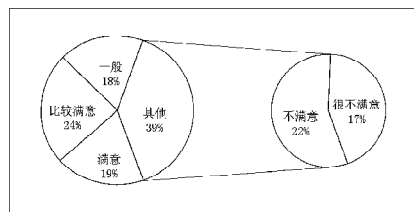


图 1 大学生对工商银行服务满意度情况

(三) 基于熵权法对满意度指标进行分析

用熵权法可以确定每一类中各指标的权重, 进而得出在大学生对工商银行满意度中影响较大的因素。

1. 确定熵权法评价指标集合。

(1) 对 m 个服务机构种类进行定量评价, 由 m 个

待评价服务机构种类构成一级评价因素论域:

$U = \{u_1, u_2, \dots, u_m\}$, u_j 表示第 u_j 个样本 (即第 i 种待服务机构)。

(2) 每种服务机构 u_i 的服务状况可以通过 j 个评价指标进行评价:

u_{ij} 表示第 i 个样本的第 j 个评价指标的值。对于某项评价指标,若每个样本的指标值全部相等,则该指标的综合评价不起作用。当出现这种情况时应当将该评价指标予以剔除。

u_{1j} (营业环境与休息场所及配套设施、业务范围与产品的多样化、服务态度与业务水准、服务的及时性与可靠性、服务价格的合理与透明度、服务效率高、顾客信息的保密性、工作窗口数目、个性化服务、特色化服务);

u_{2j} (ATM 网点的数目、设备功能是否齐全和多样、成本费用、操作是否方便和反应是否迅速、设备提供的资金是否能经常保持充裕);

u_{3j} (实用性、安全性、功能性、易操作性、使用成本、视觉性)。

(3) 评价的等级论域为 $V = (v_1, v_2, v_3, v_4, v_5)$ (满意, 比较满意, 一般满意, 不满意, 很不满意)。

2. 建立模糊评价矩阵。根据问卷调查的数据, 构造第二级的评价矩阵, 整理出每一题每个选项的人数, 用人数计算权重, 并用此权重作为对应的指标的评价等级, 得出每种服务机构的各种指标对该服务机构满意度的判定。

$$R_i = \begin{pmatrix} 0.5 & 0.1 & 0.2 & 0.02 & 0.18 \\ 0.3 & 0.1 & 0.3 & 0.2 & 0.1 \\ 0.14 & 0.4 & 0.16 & 0.1 & 0.2 \\ 0.1 & 0.07 & 0.34 & 0.29 & 0.2 \\ 0.3 & 0.13 & 0.48 & 0.09 & 0.05 \\ 0.2 & 0.2 & 0.33 & 0.1 & 0.17 \\ 0.1 & 0.6 & 0.08 & 0.16 & 0.06 \\ 0.18 & 0.19 & 0.1 & 0.45 & 0.08 \\ 0.43 & 0.1 & 0.21 & 0.03 & 0.23 \\ 0.06 & 0.27 & 0.18 & 0.1 & 0.39 \end{pmatrix} \begin{matrix} R_1 \\ R_2 \\ R_3 \\ R_4 \\ R_5 \\ R_6 \\ R_7 \\ R_8 \\ R_9 \\ R_{10} \end{matrix}$$

3. 拟熵权的确定。熵权表示事物出现的不确定性, 它是作为衡量系统的紊乱程度以及无序状态的一种量度。由熵函数的极值性可知, 某个指标的信息熵越小, 表明其指标值的变异程度越大, 则该指标的权重也应越大, 在综合评价中所起的作用越大; 反之,

某个指标的信息熵在综合评价中所起的作用越小该指标的权重也应越小, 在综合评价中所起的作用越小。

(1) 评价因素隶属于评语集的隶属度矩阵为:

$$R = (r_{ij})_{m \times n}, \quad i = (1, 2, \dots, 10)$$

(2) 第 i 项指标的拟熵值为:

$$e_i = k \sum_{j=1}^m r_{ij} (1 - r_{ij}) \quad (k = \frac{m}{m-1}, \quad k > 0, \quad 0 \leq e_i \leq 1)$$

第 i 项指标的差异系数为:

$$g_i = 1 - e_i$$

第 i 项指标的拟熵权为:

$$\beta_i = \frac{g_i}{\sum_{k=1}^n g_k}$$

4. 熵指标的确定。分别计算第二级各指标第 i ($i=1, 2, \dots, 10$) 项指标的拟熵值、差异系数、拟熵权, 分别为:

$$e_1 = (e_1, e_2, e_3) \vec{v} = \begin{bmatrix} 0.82 & 0.86 & 0.66 & 0.47 & 0.74 & 0.61 & 0.78 & 0.76 & 0.86 & 0.88 \\ 0.43 & 0.86 & 0.75 & 0.81 & 0.56 \\ 0.76 & 0.41 & 0.69 & 0.83 & 0.87 & 0.97 \end{bmatrix}$$

$$g_2 = (g_1, g_2, g_3) \vec{v} = \begin{bmatrix} 0.18 & 0.14 & 0.34 & 0.53 & 0.26 & 0.39 & 0.22 & 0.24 & 0.14 & 0.12 \\ 0.57 & 0.14 & 0.25 & 0.19 & 0.44 \\ 0.24 & 0.59 & 0.31 & 0.17 & 0.13 & 0.03 \end{bmatrix}$$

$$\beta_3 = (\beta_1, \beta_2, \beta_3) \vec{v} = \begin{bmatrix} 0.05 & 0.03 & 0.12 & 0.33 & 0.09 & 0.18 & 0.07 & 0.08 & 0.03 & 0.02 \\ 0.37 & 0.09 & 0.15 & 0.11 & 0.28 \\ 0.16 & 0.41 & 0.21 & 0.11 & 0.09 & 0.02 \end{bmatrix}$$

根据前面的结果整理如表 7:

表 7 评价指标熵权表

种类	指标	熵权	种类	指标	熵权
柜台	服务的及时性与可靠性	0.33	ATM	ATM 网点的数目	0.37
	服务效率的高低	0.18		设备提供的资金的充裕性	0.28
	服务态度与业务水准	0.12		成本费用	0.15
	服务价格的合理与透明度	0.09		操作方便性、反应迅速性	0.11
	工作窗口数目	0.08		设备功能是否齐全、多样	0.09
	顾客信息的保密性	0.07		安全性	0.41
网银	营业环境、休息场所及服务设施	0.05	功能性	0.21	
	业务范围与产品的多样化	0.03	实用性	0.16	
		0.03	易操作性	0.11	
	个性化服务	0.02	使用成本	0.09	
特色化服务	0.02	视觉性	0.02		

分析表 7 得到如下结论:

在柜台服务中, 累计贡献率为 80% 以上的因素有 5 个, 其中“服务的及时性与可靠性”占的分值最高为 0.33, 其次是服务效率的高低为 0.18, 服务态度与业务水准为 0.12, 服务价格的合理与透明度为 0.09, 工作窗口数目为 0.08, 说明这 5 个因素对服务满意度的影响权重较大; 其他因素如营业环境、个性化服务、

顾客信息的保密性、产品多样化、特色化服务等所占比重很低,说明这些因素对服务满意度的影响权重较小,分开来看可以忽略不计。其中特色化服务这个指标所得分值最低为0.02,说明大学生顾客对工商银行的特色化服务不太感兴趣。

在ATM服务中,影响顾客使用ATM机的主要因素就是“ATM机网点较少”,其后分别是“取款机里的备用钱是否充足”、“成本费用”和“操作方便度”,这反映了人们对快捷便利的服务方式的渴求。

在网银服务中,可以看出大学生非常注重网银的“安全性”、“功能性”、“实用性”、“易操作性”等因素。而“安全性”指标分数最高为0.41,其次是“功能性”得分为0.21,“实用性”得分为0.16,说明这三种指标在网银业务服务满意度方面所占权重较大。

综合分析得出:网银安全性、ATM网点的数目、柜台服务的及时性与可靠性、ATM机提供的资金的充裕性、网银功能性这5个指标为影响大学生对工商银行服务满意度的主要因素。其中,最核心的因素为网银的安全性,影响最小的因素为柜台的特色化服务、网银设备界面的视觉性,这与大学生作为特殊消费群体的需求相符。

三、提高大学生对工商银行服务满意度的建议

提升以客户为导向的服务满意度是一项长期性和根本性的发展战略,同时也是提升其核心竞争力的重要途径。为了获取更多的市场占有率,工商银行需要将“满意度战略”付诸于商业银行经营管理的各个环节。本文对大学生对工商银行整体服务满意度进行分析,结果显示大学生对工商银行服务满意度整体水平较好,但仍有一定的提升空间。因此,用熵权法对具体指标进行进一步分析,得出影响大学生服务满意度的主要指标,并根据分析结果提出如下建议:

(一) 柜台服务方面

1. 充分发挥服务的及时性。在银行的日常管理过程中,及时为顾客解决他们所遇到的困难,不能总使用拖拉政策,让顾客的问题不能及时得到解决,或是将顾客的需求抛诸脑后。柜员应合理使用服务语言,在服务上加强自身修养,学习服务学、提升服务技能。

银行可增设大堂经理,加强客户分流、业务咨询、填写表单、秩序维护等大堂服务,减轻窗口压力,进而加强服务的及时性。除此之外,银行还要强化业务培训,不断提升全体柜员业务水平,切切实实地为顾客解决难题,而不是仅仅只做表面功夫。

2. 努力提高柜台服务效率。服务效率的高低也是决定银行竞争力的关键因素之一。由于银行扁平化、规模化、企业化管理要求,过分追求自身效益而忽略了社会效益,导致网点和人员过分收缩,致使银行网点服务半径辐射过大,催生了服务低效率。另外,银行网点柜台普遍推行柜员制管理模式,一人身兼出纳、记账、复核等多项工作职能,虽节约了人力成本,提高了柜面窗口利用率,但增加了银行员工的操作风险,助长了银行员工“以自我为中心”的业务处理观,人为造成了客户排队等候“场面”,诱发了服务低效率。因此应该加强这方面的整顿与管理,适当增加服务窗口的数目与工作人员,让顾客们切实享受到银行的便捷服务。在服务设施配备方面,银行应充分考虑客户在银行办理业务的全过程中各细节的需求,尽量通过周到的服务设施配置节省客户在银行的停留时间。适当放宽各级柜员的操作权限,对大额取现、账户查询等常规业务尽量减少授权环节,减少由于等候授权给客户造成的时间上的浪费。

3. 提升服务态度与服务水准。银行给顾客的第一印象就是服务态度,要给顾客一种无微不至的感觉,才能获得更多的客户资源。对大学生来说,是否选择工商银行,服务态度起着至关重要的作用。柜台服务准则不应只限于微笑服务,而应当站在客户角度满足客户被重视、被尊重的渴望,因此,有必要对现有的柜台服务准则进一步细化。银行还可以增设必要的人性化服务设施,如在大堂设立休息区,提供期刊杂志、视频节目等,舒缓客户排队等候的焦躁情绪。

4. 增强服务价格的合理性与透明度。对于银行手续费问题,一直都是大家关注的敏感话题,也是顾客很看重的一个方面。银行如果乱收费,收费价位不公开,收费种类繁多,必然会引起顾客的公愤,这样不利于银行的长期发展。所以银行应该在柜台或大厅

的醒目处张贴各类收费价位表,还可以让一些前台人员负责与费用咨询有关的工作,积极为顾客解答疑问。

(二) ATM 服务方面

1. 增加 ATM 机网点数目。ATM 机设置的数量较少给消费者带来了极大的不便,浪费很多的时间和精力。增设 ATM 机一方面方便了消费者,赢得好的口碑;另一方面可以吸引更多的顾客,因为现在很多消费者愿意选择到银行网点较多的 ATM 机办理自己的业务,这样就会很方便省力。工商银行应针对自助设备数量少的情况,加快电子银行建设和使用宣传,增加 ATM、存取款一体机、存折补登机、自助缴费机等设备和自助银行的投入。

2. 确保 ATM 机有充沛的资金。资金是 ATM 机运行必不可少的前提条件,没有资金,ATM 机就形同摆设。人们在急需资金时最怕遇到的就是提款时 ATM 机里没有资金,这样就导致很多人更换银行卡,选择 ATM 机里有充沛资金的银行,工商银行就会失去很多顾客。所以工商银行应定期检查其 ATM 机,时刻保持自己的 ATM 机里有足够的资金。

3. 减少交易成本费用。银行要适当减少取款成本和跨行取款手续费,高成本使得很多顾客调换自己的银行卡,同时银行也失去了很多潜在客户。大学生作为一个特殊的群体,来自全国各个地方,外市的父母亲在给孩子汇学费和生活费时,不可避免的要交手续费,银行收取的手续费越低,吸引的顾客也就越多。

4. 设置便利的操作流程。ATM 机虽然方便快捷,但是操作方式极其复杂,很多顾客都埋怨其程序太多,操作不便。银行针对这一情况也配备有专门的服务人员,但服务人员态度一般都比较差,且这种人工服务的方式不可能一直持续下去,这就要求工行要积极想策略去攻克这一难关。例如 ATM 机设置语音提示,在 ATM 机旁配置一部电话,客户遇到问题可进行电话咨询。

(三) 网银服务方面

1. 提升交易环境的安全性。网络的开放性和共享性在方便人们使用的同时,也使得网络很容易遭受

到各方面的攻击。所以顾客在使用网上银行时非常注重其安全可靠,而商业银行提高顾客信息保密强度就变得刻不容缓。首先必须营造良好的安全交易环境,增强风险防范意识,完善网上银行风险控制体系。加强网络基础建设,积极开发和引进新型有效的网络安全措施,防止非法用户入侵银行主机系统和数据库;同时要把好客户身份识别和认证这一关,保证用户登录的安全可靠性,防止偷号盗号现象发生;强化客户的安全意识,使乘客通过多种途径了解安全知识,从而从源头上尽量遏制不安全事件的发生。

2. 为顾客创造便捷的网银环境。网上银行的“功能性”、“实用性”和“易操作性”也成为影响人们使用的主要原因。现在技术发展越来越快,人们足不出户都可以干很多事,网上银行在这方面正好迎合了顾客的这一需求。网上银行应该不断完善其功能性,提供更多既实用又实惠的快捷方式,如网上银行炒汇、网上自助贷款、网上委托贷款等,使其成为工商银行业务发展的另一个重要领域,为大学生提供更多的便利服务。这样客户只需一张卡就可对各种类型的账户进行资金管理、转账结算和自助贷款等操作,免除多卡、多折、多密码的烦恼。

(指导教师:彭芸,王玉宝)

(责任编辑:周凯玲)

参考文献:

- [1]陈鹏飞.当前银行基层服务现状、问题及对策[J].区域金融研究,2009,(4).
- [2]靳立伟.中国工商银行服务质量差距分析及策略研究[D].天津:南开大学,2005.
- [3]权永辉,周志大.国有商业银行员工工作满意度影响因素的实证研究——以中国工商银行四川分行支行为例[J].经济研究,2010,(3).
- [4]王海忠,于春玲,赵平.银行服务质量与顾客满意度的关系[J].中山大学学报,2006,(6).
- [5]谢永霞.商业银行顾客满意度测评及分析[D].郑州:郑州大学,2005.
- [6]朱炳熠.网上银行顾客满意度影响因素研究——以招商银行为研究对象[D].南昌:江西财经大学,2009.

探究农村金融机构 服务三农中存在的问题

——以孝感市云梦县为例

李恩成

摘要：农村金融是现代农村经济的核心之一，其服务水平直接影响着农村经济的发展水平。湖北农村金融机构支持三农乏力，对农户的金融服务供给不足，这已经成为了制约湖北省农村经济发展的瓶颈。为了深入了解湖北省农村金融机构服务三农的现状，本文以云梦县为例，重点研究云梦县的农村金融机构服务三农的现状，分析其服务三农存在的问题，并给出相应的建议。

关键词：农村金融机构；金融服务；三农

云梦县地处湖北省中部偏北地区，位于孝感市中部，是湖北省面积最小、人口密度最大的县，农业、塑料工业为云梦县经济的主要构成。作为湖北的产粮大县，湖北省政府、云梦县政府一直以来都很重视云梦县农业的发展。近几年来，云梦县中小金融机构也加大了对当地农业发展的支持力度，目前，云梦县已形成以传统金融机构为主导、农村信用社为核心、创新型金融机构为补助、非正式金融机构填补缝隙的农村金融结构体系。其中，中国农业银行作为传统正规的农村金融机构起到主导作用，创新型金融机构主要包括邮政储蓄银行、农村商业银行、小额贷款公司及村镇银行，非正式金融机构主要包括民间高利贷、私人钱庄、私人借贷等。云梦县现有金融机构7家，41个金融网点，从业人员537人。除农业发展银行和邮政储蓄银行功能较为单一外，4家国有商业银行和农村信用合作社业务功能全面，覆盖了本外币资产、负债等全部金融业务，个人信贷稳步发展。

云梦县农村金融机构体系坚持以促进云梦县农村

经济发展为中心，以推动经济的平稳增长为目的，近几年来，县域经济呈现出速度加快、结构优化、效益提升、后劲增强的良好发展态势。尽管县域经济快速发展，但是云梦县农村金融机构支持三农的力度却不是十分强劲，主要表现在金融机构体系对于三农的金融服务供给不足。农业银行、农村信用合作社、创新型金融机构和非正式金融机构作为云梦县农村金融机构体系的重要组成部分，其服务三农的质量直接影响到农村金融机构服务三农的质量。因此，文章接下来将对云梦县的农业银行、农村信用合作社、创新型金融机构和非正式金融机构进行逐一分析。

一、云梦县农村金融机构服务三农的现状

（一）农业银行方面

云梦县农业银行业务重点是支持当地龙头企业发展，以带动本地区经济发展。近两年来，云梦县农业银行加大对三农的服务力度，主要体现在以下几个方面：一是增加自助银行设备，ATM机由2008年的2台增加到现在的10台，并在2个乡镇网点安装了ATM





机。二是以市镇为中心，由城乡结合部向外拓展，通过惠农卡的普及，扩大了金融覆盖率，积极地将综合金融服务覆盖到每一个农户。2009 年云梦县农业银行发放惠农卡 14012 张，授信 2500 户，投放小额农贷 739 万元；2010 年加大了惠农卡的普及率，发放了惠农卡 13339 张，授信 1504 户，投放小额农贷 1954 万元，新增小额农贷 1215 元。三是支持涉农关联企业，对乡镇和市区纳税前 50 名、100 名的农村中小企业及个体私营户进行筛选，将一批从事农副产品加工收购、农业生产资料供应销售且流动资金不足的企业作为主要支持对象，通过放贷形式向其投放 30 万元到 300 万元的贷款。

农业银行加大对三农支持力度，使得有利于三农发展的信贷业务迅速发展。从云梦县农业银行 2007-2010 年个人贷款统计表（见表 1）可以看出，2008 年起，云梦县农业银行贷款总额急剧增加，由 2007 年的 200 多万元增长到 2010 年的近 4000 万元；小额农户贷款也实现了从 0 到 1926 万元的飞跃式发展。

表 1 近 4 年云梦县农行信贷贷款分类统计表
(单位：万元)

项目	2007 年	2008 年	2009 年	2010 年 6 月
住房按揭	117	4	35	1469
生产经营	67	83	1417	515
小额农户贷款	0	0	711	1926
存单质押贷款	19	2020	13	0
综合消费贷款	0	0	82	0
合计	203	2107	2258	3923

(数据来源：中国农业银行 CMS 系统)

(二) 农村信用合作社方面

云梦县农村信用合作社在当地服务三农中起到核心作用，其每年投向农村的贷款占总贷款的 70%，主要投放于当地的种植养殖大户、稻米加工企业以及企业化经营的农户。农村信用合作社作为当地服务三农的主要金融机构，通过减少贷款审核流程、放宽贷款额度及降低贷款利率等方式真正地服务于三农，对促进当地农业及农村经济发展起到了积极作用。农村信用合作社在云梦县最大优势之一就是其具有较大的贷款自主权，不需要像其他金融机构一级一级上报审批，因此，在办理贷款业务时具有较高的效率。

云梦县农村信用合作社充分发挥自身的优势，大力支持三农经济的发展。据云梦县农村信用合作社的贷款分类占比表（见表 2）显示，目前云梦县农村信用合作社的贷款以抵押贷款为主，联保贷款和担保贷款也具有一定规模，由于个人信用贷款还处于萌芽阶段，所以占的比重不大。

表 2 云梦县农村信用合作社的贷款分类占比

农户贷款方式	个人信用贷款	抵押贷款	联保贷款	担保贷款
占比	1%-2%	70%	10%	18%-19%
主要对象	医院、学校等企事业单位	农户、中小微企业	农户、农业相关企业	农户

(三) 创新型金融机构方面

创新金融机构作为一种新兴的金融机构已进入了农村金融市场，它主要包括邮政储蓄银行、农村商业银行、小额贷款公司及村镇银行。由于云梦县各类创新型金融机构是近几年在当地开始进行试点的，无论在规模还是在结构上都不是很成熟，所以本文选取当地目前比较成熟的且具有代表性的小额贷款公司和邮政储蓄银行进行研究。

1. 小额贷款公司。比起大型国有银行，小额贷款公司的贷款手续更为简便快捷，为农户的融资提供了便利的渠道，在支持三农经济的发展过程中，小额贷款公司起到了积极的作用。在当地，茂兴投资有限公司为云梦县具有代表性的小额贷款公司，其贷款无需抵押担保，到账快，为当地农民融资提供了便利，促进了当地农村经济发展。

2. 邮政储蓄银行。云梦县邮政储蓄银行在当地具有众多网点，基本覆盖了所有乡镇。目前邮政储蓄银行除了传统储蓄业务之外还新开展了个人贷款、商务贷款、种养殖贷款等业务。2011 年云梦县邮政储蓄银行贷出资金达 1.6 亿，其中个人贷款 1 亿，小企业商务抵押贷款 4 千万，住房抵押贷款 2 千万，对于推动当地经济发展起到了积极作用。

(四) 非正式金融机构方面

随着农村经济的发展，农村金融体制改革出现滞后现象，正规农村金融机构已经不能满足农户和乡镇中小微企业的金融需求，于是当地逐渐兴起了私人钱庄、当铺等非正式金融机构并出现私人借贷、高利贷

等借贷方式。相比正式金融机构,非正式金融机构更加适合一般农户,借贷也并不像一般的正规金融机构拥有繁琐的手续,贷款过程往往迅速快捷,并且不需要担保。大多数的非正式金融机构都立足于当地人之间多代积累下的信任关系以及广大村民彼此间形成的信任感、社会关系,对当地农户以及乡镇企业融资起到了一定的积极作用。据了解,云梦县大约有80%的农户曾经向非正式金融机构贷过款,非正式金融机构与农户彼此之间都存在着信任,正是广大村民在交往过程中形成的那种相互信任、相互支持的社会关系,才使得农户之间或者农户与农村中小企业之间的资金往来得日益频繁。

二、云梦县金融机构服务三农中存在的问题

(一) 农业银行方面

尽管云梦县农业银行总体上加大了对三农的支持力度,但是由于农业银行的规模小、制度还不够健全等因素,农业银行在服务三农的过程中还存在一些问题,这在一定程度上影响了农业银行向当地农业和农村经济提供金融服务的积极性。这些问题主要表现在以下几个方面:

1. 网点设置较少,覆盖面小。云梦县有270个村委会,1617个自然村,人口60万人,其中44万人是农业人口。农业银行在云梦县共设有网点6个,其中4个集中在县城,在乡镇仅设置两个网点,乡镇网点覆盖率为33%,且乡镇网点的工作人员只有13人。农业银行相比其他农村金融机构网点少,服务覆盖面小,导致了农村资金流动渠道受阻,三农的基本需求得不到满足。

2. 贷款制度不完善。农业银行的贷款制度逐渐难以适应县域经济的高速发展。涉及农业产业化企业、中小企业的贷款,不仅具有较高的准入门槛,难以设置抵押物,而且手续繁多,办理周期过长,大多数农村企业都无法达到要求,这些制度上的不完善都制约了农村和县域三农资产业务的展开。

3. 缺乏合适的风险控制体制。由于目前大多数农户无法提供有效的足值抵押,社会担保体系又不健全,而且三农贷款业务分散,所以管理难度较大,贷款风险高。此外,农村的保险普及率低,农业生产又

具有由自然因素决定的不稳定性,一旦出现灾情,农户还贷就没有保障,这些也增加了三农贷款的风险性。

(二) 农村信用合作社方面

虽然当地农村信用合作社在服务当地三农过程中起到了较为积极的作用,但是仍存在着以下几方面的问题,制约着其进一步的发展。

1. 缺少抵押财产加大农户贷款难度。云梦县农村信用合作社在贷款方式多种多样,但投向农村的贷款仍然以抵押贷款为主,这主要是由当地尚不健全的社会担保体系以及农户普遍缺乏保险意识所造成的。农户除了拥有房屋和土地外,缺少法律允许范围内的可供抵押的财产,这样就加大了农户贷款的难度。

2. 缺乏熟悉农村环境的金融人才。云梦县农村信用合作社作为支持三农的核心力量,其网点几乎覆盖了所有的乡镇,基层人员直接业务对象就是当地的农户,是否熟悉当地农村环境直接关系到业务是否能够顺利进行。但是,云梦县农村金融人才的整体素质令人堪忧,主要表现为:一是学历层次偏低,大专以上学历的人才所占比例较小,只有28.7%;二是具有计算机、国际金融、法律、外语、会计等知识和业务技能的专业人才数量不足;三是人才队伍分布仍存在着部门和专业间不够协调的矛盾,适应新职能的专业人才严重不足的问题十分突出。金融人才缺乏,严重制约着农村信用合作社对三农服务的支持。

(三) 创新型金融机构方面

1. 小额贷款公司。农村小额贷款公司这种组织作为一种金融创新形式得到了一定程度的发展,但在发展的过程中还是遇到了诸多困难,从而限制了农村小额贷款公司的发展规模和覆盖面,影响了小额贷款公司对云梦县三农的支持力度。

(1) 只贷不存导致资金不足。作为放贷机构,充足的放贷资金是信贷业务得以顺利开展的基础,而农村小额贷款公司却是一个“只贷不存”的机构,该政策无疑制约着小额贷款公司的发展。目前小额贷款公司仅能通过所有者权益、捐赠资金以及单一来源的批发资金进行筹资,仅仅依靠现有股东进行增资来开展业务是无法满足其发展需求的,所以先天性的只贷不存导致资金不足成为其持续发展的硬伤。资金不足,



小额贷款公司就很难向农户提供大规模的贷款,这样既影响了小额贷款公司自身的发展,也不利于支持云梦县农村经济的发展。

(2) 收入来源有限。据世界银行的估计,小额贷款公司的保本年利为 15%-20%,从制度设计上讲,小额贷款公司的利率可以没有上限,但是面对偿还能力十分有限的农民,以及同行业的激烈竞争,小额贷款公司无法将利率设置得过高。受资金来源的限制,小额贷款公司目前主要依靠自有资本金来开展贷款业务,有限的收入来源导致了小额贷款公司难以做大、难以发展,因此云梦县农户和村镇企业要想通过小额贷款公司贷款就大大地受到了其规模的制约。

(3) 缺乏监控风险的人才。具有先天性资金不足的小额贷款公司为了与其他实力雄厚的大银行竞争,往往会选择提供更为快捷简单的贷款服务,这样的行为会造成诸多风险隐患。目前小额贷款公司普遍存在着借款人信用评估难、信用跟踪难以及信用约束难等问题,而这些问题的背后就是小额贷款公司风险监控人才的缺失。监控风险人才的缺失,加大了农户在贷款时的风险,不利于小额贷款公司支农业务的顺利开展。

2. 邮政储蓄银行。以前邮政储蓄银行只存不贷,导致大量资金由农村流向城市,由农业流向其他产业,因此被称为“抽血机”。但随着国家对邮政储蓄银行体制的改革,现在邮政储蓄银行已经开展了贷款业务,不再是单向存款。资金更多的是取之于民用之于民,成为了一个名副其实的服务于三农的农村金融机构,但是邮政储蓄银行在发展过程中依然存在以下问题:

(1) 联保贷款、担保贷款及信用贷款涉及较少。由于社会担保体系不健全,农村保险率低,且农村基础设施缺少承贷主体,导致邮政储蓄银行的部分信贷业务难以有效展开。目前云梦县邮政储蓄银行贷款业务主要是针对有实物抵押的贷款,对于联保贷款、担保贷款及信用贷款则涉及较少。由于多数农户无法提供有效地足值抵押,农户扩大生产资金需求无法得到满足。

(2) 缺乏信贷人员。自 2007 年 3 月邮政储蓄银行成立以来,全国各地邮政储蓄银行陆续开展信贷业务。但是云梦县的大多数工作人员只有进行储蓄业务的经

验,有着专业信贷相关知识的人员极少。尽管在开展信贷业务前进行了短期培训,然而他们对于邮政储蓄银行资产业务的了解还是相对缺乏,尤其是信贷风险控制管理方面的人才极其缺乏。这极大地影响了邮政储蓄银行信贷业务的展开,难以为农户提供更好更优质的服务。

(3) 缺乏有效的品牌管理体系。目前云梦县邮政储蓄银行还没有一套完整、严格的品牌管理体系,在品牌的设立及对外宣传上仍旧采用传统的战略管理模式,忽视了品牌的生命周期及延生性等问题。同一品牌在不同地区的宣传、定价、服务上均存在较大差异,因此造成了云梦县邮政储蓄银行在宣传、定价、服务上的不统一不规范,会让农户对邮政储蓄银行产生不信任。

(四) 非正式金融机构方面

非正式金融是正式金融的一个补充,它是与正式金融相并存的融资制度安排,是重要的金融资源。但由于非正式金融没有组织且融资活动过于分散,使得它在大规模的资本集中方面所起的作用是有限的;而且由于没有市场组织,投资者要去搜集投资项目的准确信息困难重重,这会降低其应有效率,且往往是高风险与之并存。非正式金融机构比正式金融机构存在风险的可能性更大,有的非正式金融机构甚至在利益的驱使下从事高风险投机以及金融欺诈。对农户和农村中小企业而言,这些非正式金融机构本身的制度不健全,无法提供正式金融机构融资所需要的信息,也没有办法找的可靠地担保人。这样非正式金融机构向广大农村资金需求者提供贷款时就存在障碍。

可以看出,由于各种金融机构自身不同的特点,在其支持三农的服务中存在着特有的问题,但是它们也存在一些共性的问题,如缺乏高素质金融人才,风险防范体系不健全,金融产品缺乏创新等。

三、完善云梦县农村金融机构三农服务的建议

目前,由于不同的农村金融机构存在的问题有较大的差异性,因此在提出对策建议的时候也不能一概而论。有些问题是个别农村金融机构所特有的,而有些问题则是所有农村金融机构都存在的,所以先分别

阐述各农村机构所面临的特有问题，再阐述所有农村机构所面临的共同问题。

(一) 对各农村金融机构的个性问题的建议

1. 农业银行方面。

(1) 加大服务覆盖率。通过增设网点，提高配备人员的素质，加快惠农卡发行以加大对三农的服务力度，并通过配合送金融知识下乡、电视媒体、办墙报等方式加大对金融支农的宣传力度，从而提高对三农服务的覆盖面。

(2) 推广特色产品，扩展贷款服务。继续加大力度做好惠农卡的发行及小额农户贷款跟进的工作，依靠县级、乡级政府的支持，实现整乡整村推进，批量制造发行。并以惠农卡为载体，采取多户联保、公务员担保、“公司+农户”等多种方式，投放小额农户贷款。

2. 农村信用合作社方面。农村金融机构从支持三农发展和自身业务发展的需要，在防范风险的前提下，积极探索开发形式多样的抵押担保产品，以满足农村地区经济发展的需要。如农村信用合作社可以组织开办农户联保、企业联保贷款，也可以因地制宜，开办灵活多样的林权、山场权、承包权抵押贷款等等。

3. 小额贷款公司方面。开辟可持续的资金来源渠道，放宽小额贷款公司股东数量的限制，对于大额的定向借款投资应引进，从而为小额贷款公司的持续发展注入新的资金。小额贷款公司的资金缺乏根本原因是“只贷不存”的规定，虽然这一规定避免了乱集资的现象，但是也成为了小额贷款公司的可持续发展的瓶颈。因此，建议在时机成熟时逐步开启一些经营规范、业绩良好的小额贷款公司的存款业务，在其他的小额贷款公司中进行逐步推广。小额贷款公司的持续发展不仅可以为三农提供源源不断地服务与支持，还可以促进云梦县农村经济的快速可持续发展。

4. 邮政储蓄银行方面。

(1) 加快农村产权制度配套改革。在大力发展联保贷款、担保贷款及信用贷款等贷款业务的同时，应出台支持农村担保业发展的政策措施，鼓励担保机构开展农村联保、担保业务，并探索建立政府、农村企

业和农户等多方参与的多元化联担保机构体系，切实解决农村贷款担保难的问题。

(2) 建立起健全完整的品牌管理体系。在现有基础上进一步建立起完整标准化的品牌管理制度，统一同一个品牌在不同地区开发、宣传、定价的标准。

5. 非正式金融机构方面。非正式金融机构虽然可以弥补现有的正式金融机构在农村金融发展中的不足，但是因其贷款风险太大而成为广大资金需求者贷款的一个障碍。因此，对于这种不正式的金融形式不可采取全盘否定的态度。对于部分符合法律法规的健康运营的非正式金融机构予以一定的引导，予以监督，准许他们在合法的范围内经营；对于有违法行为的非正式金融机构，应当严厉打击，并坚决取缔。

(二) 对农村金融机构的共性问题的建议

当前农村金融机构除了各自所单独存在的问题外，还有一些问题是由农村金融机构所处的特殊环境决定的，是所有农村金融机构所存在的共性问题，这些问题制约了整个农村金融机构的发展，针对这些问题主要提出以下建议。

1. 建立有效的人才引进机制。

(1) 吸引本土的金融人才。只有熟悉农村的人员才有可能成为优秀的农村金融人才，他们不仅在工作的時候更容易适应当地的环境，而且在工作的时候也更容易建立起归属感，从而激发更大的工作热情提高服务质量。因此，可以制定相关政策来吸引本土的金融人才，如对选择回乡支持家乡农村金融发展的大学生给予一定政策鼓励。

(2) 提高农村金融机构人员的待遇水平。适当提高当地农村金融机构的人员待遇，尤其是乡镇级别金融机构的工作人员的待遇，完善当地金融机构工作人员的福利制度，从而吸引更多的优秀人才投身于农村金融。

(3) 加大对于在职人员的培训力度。对现职的工作人员应加大再教育力度，提高他们综合业务水平，定期组织基层工作人员下乡走访农户活动，促进其与当地农户们的交流，提高其对于农户们服务的热情，从而吸引更多的潜在客户。

2. 健全三农业务风险防范体系。

(1) 增强农户们的保险意识。定期组织金融知识下乡活动，向农户们普及简单易懂的（下转第25页）

新型农村社会养老保险 试点实施情况探究

——以黄冈市团风县为例

刘小希

摘要: 2009 年底,黄冈市团风县被正式纳入全国首批新型农村社会养老保险(以下简称“新农保”)试点范围。以团风县为例,两年多来,新农保制度在团风县不断推广,很多潜在问题也开始逐步显现,并阻碍了新农保制度的实施。本文旨在通过分析团风县新农保实施过程中的不足以及原因,提出改善新农保实施情况的优化对策。

关键词: 新农保; 参保率; 公平与效率

一、团风县新农保实施情况现状及不足

(一) 现状概述

2009 年 12 月 28 日湖北省人民政府发布了《湖北省人民政府关于开展新型农村社会养老保险试点工作的实施意见》,规定湖北省新农保实施的相关事宜。同时据 2010 年第六次全国人口普查数据显示,2010 年湖北省 65 岁及以上的人口为 520.4 万人,占总人口的 9.09%,同比第五次全国人口普查上升了 2.78 个百分点。因此,新农保政策出台,顺应时势,利国利民。自 2010 年起,团风县做了两年多的新农保试点工作,成绩十分显著。数据显示,截至 2012 年 6 月,参保率高达 96.81%。

按照国务院和湖北省的相关规定和要求,在缴费标准上团风县于 2010 年《团风县新型农村社会养老保险试行办法》(团政发[2010]1 号)文件中设置每年 100-500 元这 5 个档次(见表 1),于 2011 年《团风县城乡居民社会养老保险实施办法》(团政发[2011]40 号)文件中设置每年 100-1000 元的 10 个档次;在基础养老金待遇上,采用中央财政补贴 55 元/月的标准。

表 1 团风县 2010 年新型农村社会养老保险缴费及待遇表

缴费标准	缴费年限(年)	政府补贴(元)	个人账户总额(元)	月养老金待遇		
				基础养老金(元)	个人账户养老金(元)	合计(元)
100	15	450	1950	55	14.03	69.03
200	15	450	3450	55	24.82	79.82
300	15	450	4950	55	35.61	90.61
400	15	450	6450	55	46.40	101.40
500	15	450	7950	55	57.19	112.19

(资料来源:《团风县新型农村社会养老保险宣传手册》)

团风县人力资源与社会保障局严格按照文件试行新农保政策。截至 2012 年 6 月 11 日,全县城乡居民应参保人数 230945 人(含 60 周岁以上人员),已参保 223576 人(含 60 周岁以上人员),综合参保率为 96.81%,其中已续保人员 150068 人,适龄人员参保率 89.4%,征收社会养老保险费 2252.42 万元;基金积累达 10725 万元,60 岁以上享受待遇人员为 55698 人,每月按时足额发放养老金累计 8558.19 万元。(见表 2)

表 2 团风县新型农村社会养老保险参保情况表

应参保人数	230945
已参保人数	223576
综合参保率	96.81%
已续保人数	150068
适龄人员参保率	89.4%
社会养老保险费(万元)	2252.42

作者简介:刘小希,湖北经济学院会计学院,审计 Q1041 班。



社会养老保险费(万元)	2252.42
新农保累计基金(万元)	10725
60岁以上享受待遇人数	55698
累计发放养老金金额(万元)	8558.19

从数据上看,团风县新农保实施情况较好,基本实现全覆盖,续保已高达 67.1%,农民续保热情高,且养老金发放到位。但在调查过程中仍发现潜在的不足影响了政策的进一步实施。

(二) 不足之处

1. 农民对新农保政策的了解不够。经调查,团风县新农保政策的推广方式多样,政府专门成立了宣传工作领导小组。工作小组一方面通过广播电视、印刷宣传单向农户进行宣传,另一方面要求工作人员入镇、村进行宣传咨询工作,使农村居民足不出户就能了解到新农保政策。宣传内容包含政策问答、介绍缴费流程、登记申请表等等。但是由图 1 可以看出,农户对新农保很了解的只占 10.17%,不了解的占 63.71%,这将影响农民参保的积极性。

2. 对于特殊的农民群体没有特殊政策。随着国家的城市化和工业化的脚步已踏进团风县,90%以上的农户土地被征用。相比于有地农民而言,失地农民的养老金待遇则略显不公平,年老后的生活水平也难以得到保证。作为保障农民的新农保应该与时俱进做些改进。

3. 农民参保积极性小,养老金补贴标准低。新农保缴费年限最低十五年,年轻的农户可能要缴几十年,这类农户积极性不大。同样的,中央对于养老金的数额规定如下:基础养老金标准为每人每月 55 元;地方政府可以根据实际情况提高基础养老金标准,提高和加发部分的资金由地方政府支出。团风县对于所有的缴费档次,不论高低均只补偿一样的数额,采取省政府最低补贴标准(省级财政负担 20 元、试点县负担 10 元),也影响到农民的参保积极性。而面对通货膨胀日益剧烈的环境,养老金补贴水平太低,不利于政策实施的长久发展。

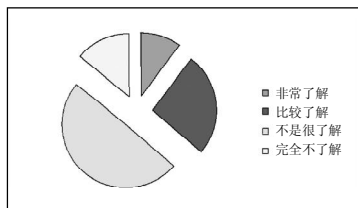


图 1 农户对新农合了解情况图

二、团风县新农保实施存在不足之处的原因

(一) 宣传工作到位,但农民对政策的了解程度低。调查显示新农保试点工作领导小组的宣传工作做得比较到位。工作小组制定了宣传提纲,采用多种宣传方式,覆盖范围广泛。但在与农户交流时得知,农户对新农保不信任态度主要来自对保障水平的怀疑。政府对于政策的宣传内容包含政策问答、介绍缴费流程、登记申请表等,而不包括农民关切的自身收益的宣传,于百姓来说这无异于“王婆卖瓜,自卖自夸”。从农民心理角度分析,低于 50%的农民在心理上主动自愿购买养老保险,而参保率与此结果不一致的原因,源于农民多是在政府的宣传说服下买保险。(见图 2)

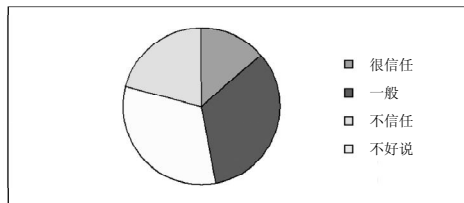


图 2 农民对新农保政策的信赖度调查

(二) 缺乏对失地农民的特殊政策

笔者考察的四个村子的农民的土地多被征用。农民失去土地等于失去了生产资料,失去了收入的来源和生活保障,成为真正意义上的“弱势群体”。

当然,失地农民获得了相应的补偿。在团风县,农民的土地被货币补偿一次买断。这种补偿方式对失地农民以后的生存缺乏长远考虑。国家对失地农民的补偿方式能减轻国土部门和用地单位的工作量和安置带来的经济压力,但有限的补偿费无法解决大多数失地农民的长期稳定的生活出路问题。

新农保政策的实施在于给农民晚年的生活提供保障。失地农民相对于有地的农户处于弱势,但在养老金待遇上,针对这个特殊群体,国家并没有对失地农民给予一点特殊待遇,因此失地农户的养老问题将成为社会稳定的巨大隐患。

(三) 讲求公平忽略效率,且激励机制不明确

社会保障制度是否适用于群众,是否有利于经济发展和社会稳定,关键是要处理好公平与效率的问题。公平和效率本是一对矛盾的因素,不易同时兼顾,但也是可以调和的。如果在公平与效率之间找到最佳的



结合点,就会使二者同时发挥作用,使事情取得最满意的效果。在设计农村社会养老保险制度模式时,尽可能地做到公平与效率相统一,就可以切实保障农民的基本生活水平,又可以激发广大农民参加生产劳动的积极性。

团风县在这方面只是维持着基本的养老金支出,做到了公平,但是没有适当采取相应措施激励民众,所以还有很大潜在的提高效率的空间。举例来说,如果参保人员选择 100 元缴费标准,获得 30 元的补贴,补贴率为 30%;而若参保人选择 500 元的缴费标准,也只获得 30 元的补贴,补贴率仅为 6%。在这种情况下,就会出现“逆向选择”,即大多数人就会选择 100 元的缴费标准,而不选择较高档次的缴费标准,因为选择的缴费标准越高,潜在补贴损失就越大。

表 3 各年龄段缴费待遇领取比较

参保年龄(岁)	缴费标准(元)	缴费年限(年)	缴费总额(元)	60 周岁时个人账户余额(元)	每月领取养老金(元)	收回缴费成本年限(年)
30	100	30	3000	3900	83.06	1.50
45	100	15	1500	1950	69.03	0.90
50	100	10	1000	1300	64.35	0.65
59	100	1	100	130	55.94	0.07

对于年轻的农村参保对象,长达上十年的参保投资要等到 60 岁后才有回报,这影响农村青年参保对象的参保热情。通过表 3 的计算可以看出,距离养老金领取年龄超过 15 年的人群收回缴费成本的年限大于距离养老金领取年龄不足 15 年的人群;在距离养老金领取年龄小于 15 年的人群中,越接近养老金领取年龄,收回缴费的时间成本就越低。因此,农村青年人参保的积极性不高,主要是没有长缴多得的激励政策。

新农保政策试点的基本原则是“保基本、广覆盖、有弹性、可持续”。所谓“有弹性”是指政府主导和农民自愿相结合,引导农村居民普遍参保。而政策要求,对于已经年满 60 岁的农民,只要他符合参保条件的子女参保缴费,就可以直接享受最低标准的基础养老金。这样把老人与其子女“捆绑”的方式不为农户所接受,因此更加不利于农村青年人参保率的提升。

(四) 基金投资收益率低导致新农保保障水平低

新农保基础保险金每月每人 55 元,对于农民来说只够三四天的生活费用,而且现在物价一直处于上涨趋势,养老待遇偏低降低了农户参保的积极性。

新农保保障水平的高低取决于新农保基金投资收益率的高低,但是新农保基金投资渠道单一,收益率较低,偿付风险增大。在我国现行的新农保基金的管理中,政府既是政策的制定者又是基金的运营者,其投资手段只能是购买国债和存入银行,并允许新农保经办机构从基金中提取 3% 的管理费,导致新农保基金保值增值困难,收益率低,潜在风险很大。

三、优化新农保的对策及建议

(一) 增加农村居民对新农保的深层了解

任何一种制度的推行都必须得到社会的广泛认可,新型农村社会养老保险制度的推广需要广大农民的支持,否则难以长久。新农保的建立,意味着广大农民必须由传统的的家庭养老保险意识向现代社会养老保险意识进行转变。

作为一项惠民工程,新农保还执行不到两年,是一个新生事物,部分村民还心存顾虑,缺乏心理上的认同。因此,要继续宣传推行新农保的相关政策、相关法律保障体系及政策的好处,讲清缴费高低、缴费年限长短与享受待遇的联系,以及对“选择新农保更利于农民”的说法作个客观的解释和分析——这是宣传中的关键、农民的关注点,要让老百姓心中有一个“明白账”,使其产生传统心理上的根本变化,消除对此项工作的误解和偏见,把政府引导变为村民自觉主动的行为。

(二) 增加对失地农民提供特殊保障的内容

失地农民是农民中的一个特殊群体。在调查的农户中,失地农民比例达到 90% 以上。而中国正处在建设社会主义新农村的阶段,经营土地资源进行融资的这种方式是以政府垄断土地一级市场为手段,充分利用土地规划和土地储备进行的融资。经过对土地的开发,实现不同地段,不同价格,利用转让、租赁、拍卖等方式获得土地资源的经营收益进行城镇建设投资。这样的情况下,中国的失地农民将呈现增长趋势。相比较有地农户,失地农户处于弱势地位。如果两者的

保障金待遇相同,则会引起失地农民的不满。因此,可以根据失地农民情况,适当地提高他们的养老金待遇。

(三) 落实制度激励机制,寻找公平与效率的平衡点

从根本上增加制度的吸引力,必须在制度设计中增加能够激励农户积极性的奖励补贴。如果不论缴费档次高低,均补贴30元,则农户缺少选择高档次缴费标准的积极性;若按30%的比例补贴所有人,则造成补贴差距太大。综上,可以选择折中的办法,即每提高一个档次,政府补贴可以按一定比例增加。如,缴费档次100元、200元、300元、400元、500元,依次按30%、27%、24%、21%、18%的比例补贴缴费农户。

除此之外还可以通过以下几个途径:第一,建立长缴多得机制。对缴费满15年后,每多缴一年,政府多补贴一定数额或补贴缴费标准的一定百分比。第二,在新农保制度中增加丧葬费,标准可统一制定,或按个人账户余额的一定比例制定。第三,提高个人账户的收益水平。目前,个人账户储蓄额利息按金融机构人民币一年期同期存款利息确定,激励机制不足,可以通过提高个人账户资金投资运营水平提高资金的投资收益。

各种补贴方式的结合使用可以提高农民参保的效率,青年参保的积极性也会有所提高。

(四) 优化保险基金管理模式,提高收益率

1. 实行政府主导下的市场化基金运营。在基金市场化的运营模式下,政府部门与养老保险基金机构应当保持相互独立。政府可以通过税收优惠等方式吸引并公正选择商业保险机构运作农保基金,其运作过程由社会保障基金监管机构和金融监管机构负责监督检查。这样,“政府主导”保证了养老基金的公益性,“市场化运营”实现了基金的管理效率。为调动保险公司和政府两方面的积极性,可建立风险共担、收益共享协议。

2. 建立保险基金银行。建立专门的金融机构即保险基金银行,直接参与贷款和购买债券或从事其他

金融活动来保障养老基金收益率,并且可在内部设立监督机构监督基金的使用状况和经营状况。保险基金存款的部分给予较为优惠的利率,并按复利计息,对养老保险基金存款给予保值贴补,保险基金银行无力支付贴补可由中央财政弥补亏损。

3. 拓宽投资渠道。优先用于垄断性部门的投资,如电力、通讯、供水、交通等垄断型部门。还可投资于金融资产,除银行存款、债券投资外,主要有股票投资、信托投资、投资基金等。

四、结束语

新农保从执行到现在,三年不到,参保率较高且覆盖范围很广,基本呈现好的发展趋势。文章从微观角度出发,涉及农民的心理接受情况、失地农民群体、公平与效率的权衡、保障水平等内容,提出的对策在于让政策越来越人性化,更多地考虑农民的情况,真正做到让农民自觉购买养老保险。提高养老金保障水平,兼顾各经济背景下的农户需要时间发展经济和政策的优化,但是国家的政策是基于农民的角度制定的,我们相信政策一定会越来越完善,使农民老有所养。

(责任编辑:杨念念)

参考文献:

- [1] 谷彦芳,宋凤轩,赵语. 河北省新型农村社会养老保险试点情况调查——兼论农村养老保险长效机制构建[J]. 经济研究参考, 2011,(67).
- [2] 何晖,邓大松. 新型农村社会养老保险试点的微观考察及启示——以湖北省10个试点县市为例[J]. 农村经济, 2011,(12).
- [3] 林洁. 中国农村社会养老保险基金运行机制研究[D]. 大连: 辽宁师范大学, 2010.
- [4] 王琼. 新型农村社会养老保险制度研究——以湖北省为例[J]. 中国集体经济, 2012,(12).
- [5] 杨翠迎. 农村基本养老保险制度理论与政策研究[M]. 杭州: 浙江大学出版社, 2007.
- [6] 朱小娟,毛羽. 湖北新型农村社会养老保险筹资主体分析[J]. 当代经济, 2012,(7).
- [7] 周运涛. 中国新农保基金管理制度研究——试点问题分析与制度完善构想[J]. 社会保障研究, 2010,(4).

银保产品发展的的问题与对策探究

刘 晨

摘 要:在全球经济一体化、金融混业的经营大环境下,银行与保险合作对我国保险公司来讲既是机遇又是挑战。它要求银行和保险等金融服务联系在一起,互相渗透和融合,形成更为紧密的合作伙伴关系。虽然我国的银保合作得到了快速发展,但还是存在诸多问题。本文主要从种类、功能、保单条款、销售模式等角度来探讨当前银保产品存在的问题,并提出相关对策。

关键词:银保产品;同质化;功能定位;合作模式

从 19 世纪开始,一些欧洲国家的银行就开始全面提供银行保险服务,但直到 20 世纪 80 年代,银行业和保险业才真正进入了广泛联手合作和相互渗透的“混合经营”阶段。从银行的角度讲,银行经营环境恶化是其中一个最主要的因素。由于信息技术和资本市场的发展,融资渠道越来越多样化,传统银行产品的可替代性越来越大。银行的利润空间开始收缩,使得银行开始寻找新的制高点,由此,保险业的高利润对银行产生了极大的吸引力。

我国银行保险合作的时间并不长,但发展速度很快。1995-1999 年,二者主要建立代理关系,以及签订专项代理协议。2000-2002 年为转型阶段,双方开始谋求更为紧密的伙伴关系。从 2002 年至今,中国银保合作在经营形式上仍是商业银行与保险公司签订代理销售协议,但银行与保险公司也开始出现相互渗透,保险产品向银行的单向流动逐渐变为保险业务与银行业务相互交融的互动。如平安收购深发展,中国银行创办保险公司。但是我国银保业务发展得还是不够成熟,银行和保险公司的合作层次也不够深入,尤其是银保产品的创新力度不够。

在 2004 年以前,银行保险产品大多是趸缴分红型产品,它与基金、债券等投资类产品很相似。2004 年

下半年,央行的加息使得以分红型保单为主的银保产品处于弱势地位,但在 2006 年,随着市场环境的变化,投连险再次登台,它能够为客户专门设置一个投资账户。现在市场上推出的银保产品 95% 以上的都是分红型,难以满足客户多样化的金融需求。为了使银行和保险公司的战略合作关系能够更加持久、深入,双方必须多加沟通,进行互动,共同进行产品的开发和创新。

一、银保产品发展的市场概况

(一) 银保保费出现萎缩

从总体上说,在近二十年的时间里,银行保险如火如荼地发展起来了,并且逐渐深入到人们的生活中。从 2001 年到 2009 年,国内银行保险保费收入从 50 亿元升至将近 5000 亿元,增长约百倍;截至 2011 年 6 月末,全国保险业兼业代理渠道的保费收入是 3515 亿元,而在 2010 年上半年,来自银行渠道所得的保费就达到 2139.14 亿元,占有代理兼业渠道总保费的 65.77%,其中银行网点占有兼业渠道的 55.66%,共达到 15.56 万家。但在近两年,银保市场不容乐观,并出现颓势,全国的银保市场紧缩,地方情况也如此。以湖北市场为例,2011 年前三季度,湖北省银保渠道有 3722 个代理网点,2010 年同期代理网点 2943 个。

但是,2011年前三季度,湖北省银保渠道保费是169.4亿元,2010年同期银保渠道保费170.7亿元。相比之下,2011年湖北省银保渠道在新增779个代理网点的情况下,保费却减少了1.3亿元。

三大保险企业的数字更能说明2011银保业务的颓势。2011年上半年,平安人寿的银保业务规模为134.59亿元,同期下降17.3%;太保寿险银保渠道业务收入280.06亿元,同期下降1.3%;中国人寿实现保费944.21亿元,同期增长3.5%,但同期增速下降。在2011年,五大上市保险公司银保新单下滑均超过了20%。具体而言,中国人寿银保新单下滑了21%,新华保险为-30%,太保寿险为-26%,太平人寿为-34%,平安寿险为-35.6%。这些数据暴露出了银保市场存在的不可忽视的问题。

(二) 银保业务发展遭受内外部因素的制约

2011年3月保监会和银监会联合发布《商业银行代理保险业务监管指引》,进一步规范银保市场秩序,一定程度上制约了银保产品的销售和总保费规模的扩大,同时银行加息、股市下跌等外部金融环境转变亦对银保产品销售构成困难,大量保险公司银保保费出现负增长。但除了监管制度、资本市场动荡和宏观经济不景气等这些外部性因素外,还有很多关于产品自身的问题值得我们深思。

目前我国的银行保险产品中95%以上都是分红险等简单、雷同的产品,产品缺乏个性和特色,保障功能不足。而当下流行的分红型产品在更多意义上也属于一种储蓄性产品,它的占比过高造成了过高的资本运用和分红压力。并且它的保障功能并不突出,没有凸显优势,和其它的理财产品有着一定的同质性。同时,银行里也出现了较多的存单变保单的不良现象,销售人员往往将银保产品介绍成理财产品,以较高的投资回报率来吸引储户。除此之外,还存在着银行职工的保险知识不足,不能对客户全面优质的服务,甚至也不能较好地为客户解释条款等问题。下面将对银保产品发展中存在的问题作具体分析。

二、银保产品发展中存在的问题

(一) 银保产品同质化严重,缺乏多元性

目前保险公司通过银行代理销售的产品有投连、

万能和分红三大类,缴费方式主要分趸缴和期缴两种,基本上与银行储蓄和基金产品相似并进行同台竞争,没有形成银保产品差异化的比较优势。产品的同质性使得现有银保产品与银行自有产品之间存在竞争,尤其是储蓄分红型的银保产品,具有很强的银行储蓄替代性。目前市场上销售的分红产品可以看做是储蓄的替代品,投连险与万能险可以看做是人民币理财、基金等产品的替代品,此类产品的销售会对银行本身的产品造成一定的冲击,不可避免地造成银行与保险公司潜在利益的冲突。而互补型产品不仅可以满足银行无法满足的客户需求,还有利于形成双赢局面,有效避免二者利益冲突。但是,在我国当下的银保市场上,98%的银保产品属于替代型,缺乏多元化。

(二) 银保产品的功能定位不合理,没有凸显保障优势

银保产品的产生无疑是为了满足消费者的金融需求,它至少应当具有保障和投资功能。其中,保障功能是它在众多金融理财产品中的明显优势,即为特定风险提供损失补偿或给付的功能,而投资则是其派生职能。但在现在的银保产品中,投资与分红却被放在了第一位,而保障功能成为了它的派生职能。自2012年7月6日起,央行开始非对称降息。金融机构一年期存款基准利率下调0.25个百分点,一年期贷款基准利率下调0.31个百分点。这种局势暂且使得居民储蓄收益水平下降,导致大量保险资金入市,造成分红险热销以及银保业务快速增长。紧接着,投连险和万能险的推出更是满足了人们追求高收益率的心理。总而言之,收益率成了银保产品销售状况的主导因素。从目前来看,这种趋势比较容易迎合广大消费者的利益需求,但用长远的眼光来看,它很不利于银保合作的进一步发展。这种片面强调收益率的银保产品很容易引起消费者对保险的误解,反而遗忘它的最本质的功能,即保障功能,并且容易导致银保产品与债券、股票、基金等理财产品在同一个领域里竞争,使其发展受到一定的阻碍。

(三) 银保产品的条款繁琐难懂

在对银保产品的满意度的调查中,有83.5%的人认为条款简单是选择购买该产品的很重要的一个因素,



有 69.8% 的人认为当今银保产品保单繁琐难懂，有太多的专业术语。很多的消费者都反映，保单内容难理解使客户很难在较短时间内做出购买决定。比如说“平安世纪理财投资连结保险”，它是一种在设计上采用固定保险保障与变动投资账户相结合的新型寿险产品，它的保险责任有一项是豁免保险费和可保选择权，其相关说明就相当复杂，部分内容如下：“被保险人在保险期间内且于 60 周岁的保单周年日之前因疾病或意外伤害事故导致失能，投保人免缴豁免期间内的保险费，且保险合同继续有效。在合同有效期内，经保险公司同意，投保人可在第二、四、六、八个保单周年日，选择投保本保险的一份新保险合同（以下简称‘新合同’）。可保选择权应于规定的保单周年日后 30 日内行使。逾期未行使的，本公司视同投保人自动放弃可保选择权。新合同的保险费和保险金额按照投保人行使可保选择权时本公司的相应规定和被保险人当时的实际年龄确定。投保人在行使可保选择权时，必须按份购买本保险，同时必须满足下列所有条件：1. 本保单中的保险责任含可保选择权；2. 新保单与本保单的被保险人相同；3. 被保险人未曾且当时未处于失能状态；4. 在被保险人 56 周岁的保单周年纪念日之前。若新保单的保险费不超过投保人行使可保选择权时本合同应缴保险费的 25%，被保险人享有保证可保的权利。依本款订立的新合同，其保险责任将不再包括可保选择权。”这仅仅是保单的一小部分，这样内容繁琐的保单是很难吸引消费者的。

（四）销售模式落后并存在销售误导，售后服务不周到

目前，银保合作仍处在银行保险产品的销售领域。经实地调研，笔者发现大多数银行销售模式有两种。第一，设置银行保险产品客户经理柜，通过客户经理向客户推销保险产品；第二，由保险公司直接派出营销人员在银行销售。从这些销售模式就很容易看出，银保合作还只是处于浅层次阶段，缺乏专业化的银保销售队伍，利益取向多于责任制约。有很多员工因为压力以及利益的驱使，便开始夸大保险产品的功能，模糊银行理财产品和银保产品的概念，误导消费者，

甚至含有欺骗的成分。在 2011 年 4 月 7 日，《潇湘晨报》曾报道一位唐女士在毫不知情的情况下，自己 15 万元的存款就变成了 15 万元的保费。这些误导消费者的现象不仅加深人们对保险产品的误解，影响银行和保险公司的名誉，还有可能间接引发银保产品经营风险。

另外，在签订协议以后，又不可避免地存在售后服务等问题，比如保单的更改、退保。但是，银行销售人员又不愿作进一步的解释与说明，只想让客户迅速签下协议，根本不考虑消费者对产品的知情权。应该来说，银保实现真正的合作应该让客户享有一站式的便利快捷的金融服务，这也可以成为银保产品的一个优势。但目前在我国，大多数银保产品只是利用银行收取保费，至于保单售出后的相关服务，银行并没有满足消费者的需求，银保业务的售后服务无法得到及时的处理和反馈。

三、促进银保产品发展的对策建议

随着银行保险互相渗透，银保产品在发展过程中不免出现了上述问题。但是，银保市场在我国近几年的发展是相当迅速的，前景也很乐观，还有很大市场潜力待开发。对此，笔者提出相关建议促进银保产品的发展。

（一）加强银行与保险两方的沟通，实现产品的多元化和互补性

对于产品本身方面，这是银行保险发展受制约的根源问题，也是解决难度最大的问题。它对银行保险合作方提出了更高的要求，银保双方要主动适应综合经营的新趋势，重点突破短期趸缴型产品环节，研发保障功能明显和多元化的产品，争取实现在规范中持续性发展。银保产品毕竟不同于传统意义上的保险产品，它的销售对象主要是银行客户。所以，在产品设计中，必须针对银行产品和销售特点来进行针对性的设计，还可以考虑形成互补型的配套销售。比如，客户在办理消费贷款时提供信用保险；在办理住房贷款时提供房屋保险；对于信用卡的持有者，可以说是银行的忠实客户，银行可以对持有信用卡人的金融需求进行深入透彻的分析，采取顾问的方式进行，对他们

提供针对性的产品,如重大疾病保险、自驾游意外健康险等。另外,保险公司可以针对不同阶层开发差异性的产品,如面对高收入阶层的大额保险产品组合,面对中等收入阶层的投资性保险产品,面对低收入阶层的简单保障性产品。

(二)对产品进行准确功能定位,突出保障功能的优势

作为保险产品,保障功能应是它的优势。保险公司开发保险产品时,应体现它的特色,而不应该和短期性的储蓄产品具有明显的同质性。产品要实现保障和储蓄投资功能的有机结合,适应消费者需求的变化。面对我国人口老龄化加重的趋势,年金等养老保险产品具有很大的市场潜力,也比较好的满足了消费者对于退休养老的需求。另外,好的银保产品不仅应强调它与理财产品的不同性,更要体现出风险保障和资产负债长期匹配的特色。如果仅仅停留在费用和投资回报率的角度来吸引客户的话,银保市场很容易被股市“牵着鼻子走”且出现波动。例如,当资本市场上金融产品的投资回报增加时,对银行保险的需求会明显减少。所以保险公司要打造符合银行代理渠道销售特性的高保障产品体系,从而推动销售模式和服务模式的全面转型。

(三)保单内容应通俗易懂,便于客户理解

客户在银行办理业务时,大多数对交易时间的预期都不会太长。若保单的条款和语言设计的复杂、晦涩,客户是很难在短时间作出购买决定的,从而很难完成产品的销售。保单的条款在产品设计时应该尽量简单,让客户易于接受。从而保险公司在进行产品的开发时,要针对市场客户群的结构,并进行市场的调研,考虑到产品的可接受度,设计有针对性的简洁易懂的保险条款。还可以请消费者对银保产品条款中的文字表述、权利义务等进行评价,通过客户反馈的建议对条款内容进行调整,努力提高客户对产品的满意度。

(四)实现销售模式的规范化和个性化,并完善相关的监管制度

银保工作人员首先应该具备保险观念和意识,其

次是一定的保险专业知识和素养。同时,保险公司不得将投连产品委托银行的储蓄柜台进行销售,只能在理财区域进行规范销售,要坚决杜绝存单变保单现象。在银行里销售保险产品毕竟是服务型,不是交易型,相关的服务也要进行创新和完善,使它更好的融入银行的产品和服务中。保险公司还可以与银行联合培养专业的个人理财顾问,向客户提供财务规划、产品介绍和解释条款等服务。银行也可以在营业厅里及时公布各种保险信息,定时公布各种保险产品的销售排行,让客户能在银行里获得快捷的服务。当然,要实现银保合作的规范化,离不开相关监管部门的联合监管,这就要求银监会和保监会尽快制定银保业务管理规则,完善相关监管制度。

四、结语

银行保险还是在努力朝着由简单代理的初级方式转向深层合作、由短期多头代理转向建立长期战略合作伙伴关系、进一步拓展银行产品范围、提高销售活动的专业化和组织化程度的方向发展。对银行来说,可以通过代理销售多样化的产品,提高客户满意度和客户忠诚度。对保险公司来说,利用银行的客户资源和信誉,再配合以保险公司的优质服务,可以树立良好的品牌形象,开拓更多的客户源。对客户来说,在银行买保险,更加快捷方便。总之,银保产品发展的核心在于寻找共同的客户市场,并提供多元化服务,实现客户、银行和保险公司的三赢。

(责任编辑:王顺)

参考文献:

- [1]曹阳.中国银保合作若干问题的探讨[J].经济研究导刊,2010,(13).
- [2]盛和泰.保险产品创新[M].北京:中国金融出版社,2005.
- [3]辛立秋.我国银保合作的现状及深化[J].哈尔滨商业大学学报,2003,(1).
- [4]张楠楠,李海涛,孙祁祥.保险产品创新的难点与对策[J].中国金融,2003,(5).
- [5]张然.我国银行保险发展过程中的问题与对策研究[J].经济管理者,2010,(5).
- [6]朱海勃,柏满迎.我国银行保险发展模式研究[J].硅谷,2009,(8).

中国民营企业国际化发展概况 浅析及思考

顾媛媛

摘要：伴随中国入世的十年之路，民营企业已经成为我国对外经济发展的主要力量。在经济全球化与一体化的趋势下，民营企业国际化将成为其发展壮大的最优路径。本文选取 2001-2011 入世十年为时间基点，从宏观和微观角度分析中国民营企业国际化发展进程，从其国际化发展之路中总结出民营企业面临的问题，并对今后民营企业国际化发展做出前景展望。

关键词：民营企业；企业国际化；宏微观概况

在经济全球化的浪潮下，企业国际化已经成为备受关注的经济学研究热点。企业国际化是现代企业多元化、国际化、规范化经营的必然要求。上世纪 80 年代初，部分发展中国家开始出现一批走向国际市场的企业，他们在学习发达国家企业国际化经验的同时，还具备了自身的特点。中国民营企业在国内外综合环境的影响下开始起步，起步虽然较晚，但发展迅速，尤其在 21 世纪初期，表现出迅猛成长的趋势。中国民营企业国际化进程的脚步，引起广大学者的关注。2001 年 12 月 11 日，中国成为世贸组织的第 143 个成员国。如今，中国入世已经走过十年路程。十年来，随着中国市场进一步开放，融入世界的程度进一步加深，中国民营企业在入世后的十年里，伴随中国经济共同成长。在面对国际市场的机遇和挑战时，民营企业在这发展的十年里不断磨练，部分初具实力的民营企业已经实现从“走出去”到“走上去”的目标。但在实际发展过程中还遇到很多问题，中国的民营企业必须认清国际化的发展规律，在理论指导下有计划的进行国际化经营。本文将从宏微观方面分析民营企业国际化发展的概况，分析其在发展过程中存在的问题，并就此提出自己的建议，以期能够更好的促进民营企业发展。

一、中国民营企业国际化发展的宏观概况

从宏观方面分析民营企业的国际化发展，主要包括对外经济的出口规模、对外的直接投资、企业的产业结构以及国际化的发展模式等方面。对外贸易的发展不仅使民营企业成为对外贸易的主体，也大幅度的带动了产品出口额。下文将着重从以上几个方面加以分析：

（一）对外经济规模不断扩大

从民营企业进出口情况看，2011 年，据海关总署统计的相关资料表明：中国对外贸易进出口 36420.6 亿美元，民营企业进出口总额 10212.8 亿美元，增长 36%，占比 28%。入世十年，民营企业国际化之路越走越宽。如图 1 所示，从整体来看，民营企业从 2002 年到 2010 年，进出口总额呈增长趋势。出口方面，由 2002 年 327.7 亿美元增长至 2010 年 4297.8 亿美元，总增长 415.5%；2008 年，受国际金融危机影响，出口出现回落；2009 年的增速为 -11.5%，出口额减少 424.4 亿美元。以上数据一方面反映出民营企业应对国际环境的能力较弱，另一方面反映出民营企业与世界市场的联系紧密，国际化程度加深。进口方面，由 2002 年

202.4 亿美元增长至 2010 年 2144 亿美元, 总增长 363%, 整体发展稳中有进。入世十年, 民营企业对外经济有质的突破, 受益于国内外相对开放融合的市场。

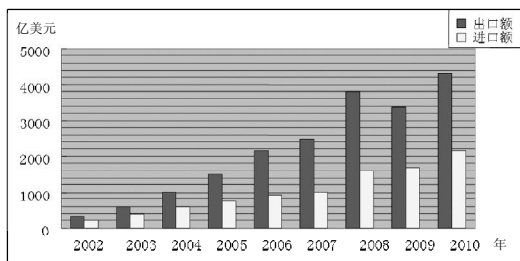


图 1 2002-2010 年民营企业进出口情况

(二) 民营企业对外投资逐渐扩大

民营企业逐渐成为对外直接投资的主力军。据资料统计, 2002 年, 我国对外直接投资的母体民营企业仅为 1000 家, 但到 2010 年, 除国有企业、外资企业和港澳台商投资企业, 民营企业已经占 81.7%。在 2002-2010 年期间, 我国整体对外直接投资增速为 52%。据商务部统计, 2011 年前 11 个月, 在全球 130 个国家和地区, 国内投资者在 3003 家境外企业开展非金融类直接投资, 其中民营企业占七八成以上。多数民营企业采取联合收购策略, 在分散投资、分摊风险、扩大资金来源方面发挥了重要作用。企业联合有助于民企之间相互借助优势资源, 实现利益共同化, 防止了内部恶性竞争带来的无谓牺牲。在 2011 年的 1 到 5 月份, 我国境内投资者累计实现非金融类对外直接投资 203.5 亿美元, 同比增长 42.3%; 1 月到 6 月, 为 239 亿美元, 同比增长 34%; 1 月到 9 月则为 407.5 亿美元, 同比增长 12.5%; 而到 12 月末, 增速进一步降了 1.8%。随着民营企业国际化的发展相对稳定, 对外投资的整体趋势将会继续保持上升态势。

(三) 民营企业国际化产业结构不断优化

在十年的发展过程中, 产业结构经历了由粗放型发展结构到集约型发展结构的优化。出口产品的种类和质量都在不断丰富, 在不断发展第一产业的同时, 提高了对第二、第三产业的投入。早在入世之初, 我国民营企业对外出口以传统劳动密集型商品为主, 商品结构单一。但随着国际化程度的不断深入, 出口产品的结构逐渐由劳动型产品转向高科技产品。表 1 反映的是具有代表性的民营企业的出口成绩, 可以看出技术和机电钢铁工业名列前茅。据统计, 2001 年我国

高新技术产业出口额达到 370.4 亿美元, 占全国总出口额的 15%, 传统密集型商品出口额 160.7 亿美元, 占绝大多数的比例; 2005 年高新技术产品出口达到 1109 亿美元, 处于上升趋势, 相反传统商品比例则倾向下滑; 2010 年, 在机电和高新技术产品类总值为 2305.7 亿美元, 高于全国平均水平, 其中传统劳动密集型商品类、民营企业出口服装及衣着附件 673.7 亿美元; 在资源性产品类, 如钢材、铝材、铜材、焦炭、稀土等总值约 194.8 亿美元; 在家电产品与 BEC (广义经济分类 Broad Economic Categories) 分类产品中, 民营企业出口态势良好。目前, 受国内环境和国际市场影响, 我国制造业出现产能过剩的问题。因此, 更多的民营企业将考虑“走出去”的经营路径, 以实现企业利润。

表 1 2010 年出口额上占前 5 位的民营企业 (单位: 亿美元)

排名	企业名称	出口额
1	华为技术有限公司	784734
2	广东省东莞机械进出口公司	170629
3	金海重工股份有限公司	122560
4	广东宏远集团有限公司	113505
5	江苏沙钢集团有限公司	94695

(资料来源: 中国民营企业发展报告 2011 版)

(四) 民营企业国际化模式丰富多样

入世十年, 民营企业不断探索企业国际化发展模式, 在众多模式中有三种比较突出。以下以三种较为突出的模式作相应的分析:

1. 以技术为导向的中关村模式。中关村是中国民营科技企业的聚集中心。在中关村崛起的民营企业得到政府政策的支持, 相关的优惠政策为民营企业“走出去”奠定了坚实的基础。早在 2002 年, 中关村企业出口创汇占总比 79%, 世界 500 强企业已有 43 家在“村”内设立分支机构; 2006-2010 年, 中关村累计出口创汇 977.4 亿美元。入世十年发展, 中关村民营企业国际化步伐不断加快, 创新成果和产业集群成绩斐然, 高新技术产品出口稳定, 对外技术贸易发展迅速, 企业对外投资与跨国并购近年来日渐活跃。以技术为导向的中关村模式, 是中国民营科技企业国际化典型模式。

2. 温州企业群模式。入世十年, 温州企业群在资源紧缺、资金匮乏、无技术的低起点上, 逐渐发展成集群模式。温州民营企业依靠市场配置生产要素,



形成以日用小商品为主的主导产业和门类齐全的社会服务业的产业模式。伴随对外开放的程度加深,温州民营企业国际化呈现资本跨区域化、企业发展国际化的特点。据了解,2010年末全球已有200个国家和地区有温州出口的商品。2001年,温州企业对外经济总额为27.2亿美元;2003-2007年期间对外经济迅速发展;2008年受金融危机影响,温州对外贸易出现明显回落;2009年,温州对外进出口总额为132.75亿美元,对外经济增长放缓;到2011年前11个月,温州对外贸易总额196.19亿美元,实现同比增长27.53%。

3. 以国际市场为导向的深圳模式。深圳民营企业充分利用毗邻港澳的地理优势,国际化视角相对广阔。民营企业国际化模式逐渐形成以海外市场为导向的经营方式。据统计,2001年,深圳进出口总额为685.97亿美元,经过十年的发展,2011年,深圳企业群对外贸易总额4141亿美元,占全国外贸总额11.4%。深圳民营企业在走向国际化的同时,接受了相关国内外风险投资机构的投资,充分利用国内外两个市场与两种资源。例如霸菱、野村、国际数据集团、英特尔、华登等,大量资本的融入为深圳民营企业国际化注入更多的活力。

二、民营企业国际化发展的微观概况

从微观方面分析民营企业国际化发展,本文主要从民营企业制定国际化战略目标为起始点,然后不断落实到计划发展方案,进而在内部的技术生产、文化树立、品牌特色、人本管理等方面加强国际化发展。

(一) 企业国际化战略目标

入世十年,随着国际市场的开放,民营企业积极培养国际化发展思维。在实施企业发展目标时,树立全球化采购、全球化销售、全球化生产和全球化研发的理念。中国以出口加工贸易为特征,企业的外向国际化,进一步促进企业出口技术转让和对外投资企业走出去的步伐。在“走出去”的民营企业中,华为科技有限公司可作为典型代表,在其发展初期,该公司就树立国际化经营思维,并制定相应实施计划,形成比较成熟的国际化发展体系,最终在国际市场打造一方天地。这也给其他企业以提示,中国民营企业在走出去的过程中,应在不同时间设立不同程度的国际化经营目标,例如在海外销售额和年均增速等全方位

目标的设定等。

(二) 企业科研创新及文化转型

民营企业国际化是以产品行销海外市场为中心,与产品质量和企业技术水平紧密相关。我国民营企业在成长过程中,一方面在实践经营中总结经验,积累贸易技巧及专业技术;另一方面,部分民营科技企业积极引进先进技术,先模仿创新,再进行自主研发。首先从民营企业对外贸易商品来看,国际市场对信息技术产品的质量要求相对严格,加大科研技术的投入是民营企业国际化的必要条件。其次,从目前民营科技企业发展状况看,大部分企业都选择研究机构全球化、科研人员国际化的方式保持竞争力。再者,从我国民营企业的申请专利情况看,民营企业积极申请专利并注重知识产权的保护。

民营企业走向国际市场,必然面临企业文化转型的境况。海外经营涉及不同地区、不同历史和文化差异,由差异产生的贸易软摩擦是我国民营企业走出去的一大阻碍。十年里,我国民营企业在国际市场上遭受一系列反倾销调查及各种贸易壁垒,与企业文化有着紧密联系。因此,企业文化国际化转型是民营企业在实施国际化战略中应该着重注意的层面。

(三) 品牌特色国际化

品牌战略是企业拥有国际市场的核心竞争力之一,品牌特色是企业国际化不可或缺的元素。相较于国际知名跨国公司,我国企业是先从认识品牌开始的。部分实力突出的民营企业实施品牌国际化战略,例如联想集团,从品牌名称 Legend 到 Lenovo 的更换,再到2005年联想并购IBM全球PC业务,以及2008年推出Idea品牌等都可以看出,联想集团在借助国外高端品牌力量的同时,着力打造自身国际品牌。再如海尔集团,在国内发展初具实力时,1998年开始国际化之路,2005年实施“自主创新世界级自主品牌”全球品牌化战略,2011年7月,在英国销售杂志《Campaign》发布的亚太最有价值品牌榜中,海尔居中国大陆品牌首位。不少企业已经认识到品牌特色在国际化发展道路中的重要性。

(四) 人本管理国际化

民营企业国际化进程中,国际化人才是企业立足国际市场并获得长远发展的关键因素。一方面,企业

在建立国际市场营销网络时,需要具有国际经济法与国际营销知识背景的专业人才为企业在国际市场上定位;另一方面,企业在开展国际市场业务时,需要精通外语、了解相关法规及文化风俗的专业人才与外国客户进行交流商洽。由此可见,人才国际化是我国民营企业走出去的重要因素。目前,从整体上看,我国民营企业国际化经营人力资源比较紧缺,尚不能满足我国民营企业国际化的发展。而有一部分走出去的民营企业已经开始注重对员工国际化经营能力的培养,采取在海外设立分支机构和研究所,对员工进行本地化培训等措施,积极实行人才国际化战略,以期推动企业的国际化发展。2008年金融危机后,许多海外金融专才和工商业的精英因失业回国,这些具有海外市场背景的人才为我国民营企业提供了人力资源。

三、中国民营企业国际化发展的问题

从宏观和微观上回顾我国民营企业国际化的发展概况,我国民营企业国际化发展确实得到了很大的提升,但是由于起步较晚以及国际化的一些差异,民营企业在发展过程中不可避免地存在一些问题,下文将主要从以下四个方面加以说明:

(一) 规模普遍较小, 资金不足

在走向国际化的民营企业中,走出去的民营企业普遍属于中小规模水平,且大多数处于分散经营的情况,整体集团程度低,产业集群化规模较小,难以形成规模经济。由于企业规模小,一部分企业规模难以达到该产业经济技术决定的最小规模经济,因此,在市场竞争条件下,要实现企业保本盈利则会面临着重重困难,企业经营中的资金调拨常常陷入无水之源的尴尬境地。在规模小、资金不足的情况下,走出去的民营企业面临更艰巨的挑战。据了解,在国际市场上很多的企业难以获得丰厚利润,有些甚至面临生存困境。

(二) 技术创新能力不足, 贸易保护缺乏

科研创新是民营企业在国际市场的核心竞争力,自主创新是企业发展的不竭动力。现阶段,除少数民营企业外,大部分国际化的民营企业在科研创新的关注度与投入度上存在不足,许多民营企业的产品开发

仍处于“模仿”与“借牌”阶段,不能满足企业国际化发展需要。据统计,科研费用占销售额5%以上才能在国际市场具有竞争力,占比2%的企业生存艰难,而占比低于1%的企业则将面临淘汰。长远来看,科研能力不足不仅制约民营企业自身的发展,而且束缚企业进一步走远走强。再者,知识产权保护意识薄弱、保护机制不健全等方面也导致企业不能熟练运用国际法则为国际化发展保驾护航,致使部分民营企业在国际市场上遭遇各种官司与贸易壁垒。此外,国际上一些国家存在对中国政治和社会形态的抵制,这给我国走出去的民营企业设置了软性壁垒,这类障碍比硬性技术困难更难攻克。中国一度成为国际上反倾销的重点调查对象,这凸显出我国民营企业在国际市场上承受巨大的压力。国内市场经济体制与各项规章制度与国际标准的差异,使市场拓展与产品销售也遇到各种各样的困难,这一方面加大企业成本,另一方面致使部分企业错失在国际市场上销售的良好机遇。

(三) 品牌意识薄弱

入世十年,我国走出去的民营企业在品牌建设部分仍处于劣势,这与民营企业自身品牌构建意识薄弱息息相关。有学者提到:“中国有世界级的产品,无世界级的名牌;中国有世界级的企业,缺少世界级的企业品牌;中国有丰富的民族文化,缺少融入世界的多国文化。”这种有品无牌的状况正是我国民营企业走向世界所面临的尴尬,因此,品牌缺失是我国民营企业国际化进程中的一道高门槛,制约着民营企业走远走强。

(四) 管理机制相对落后, 管理者素质有待提升

我国民营企业大部分采用家族式管理方式,这与企业在成长初期受到的各种外部条件制约有紧密联系,这种投资者与管理者合一,家长作风制的管理弊端逐渐凸显。在这种家族式管理与任人唯亲的管理制度下,我国大部分民营企业很难吸收优秀的国际化人才。目前,由于大部分民营企业家缺乏国际化管理经验,难以把握国际市场需求,导致民营企业国际化进程缓慢。随着国际市场的开放程度进一步加深,家族式管理方



式相较于国际市场上先进的科学管理方式已经落后,这种管理在很大程度上也制约了企业“走出去”的步伐。再者,民营企业经营者自身素质较低,受教育程度不高,信誉偏失,在市场上出现的一系列生产销售假冒伪劣的产品行为,对民营企业在国际上的声誉造成严重损害。

四、完善中国民营企业国际化的对策及建议

整体而言,中国民营企业国际化道路还有待完善。如何解决其在初始发展过程中,存在着的规模小、资金少、科研不足以及品牌意识薄弱等问题,对于其发展有着重要意义。因此必须从多个方面完善我国的市场环境以及管理机制,基于对与以上问题的研究,本文从政府和企业两个方面提出了下列措施:

(一) 建立民营企业的融资保障体系,扩大企业的运营范围

1. 在政府方面,建立民营企业信用评级制度,解决企业资金短缺的问题。从贷款信用评级和企业的成长性、发展潜力等方面进行评级。以信用等级确定是否贷款和担保。对于信用等级高的企业,实施优惠贷款条件,甚至可以给予无抵押和担保的信用贷款,对于信用差的企业,不予贷款或提高贷款门槛,保障企业可以获得发展所需的资金,解决了资金链薄弱的问题,才能使企业良性发展。

2. 在企业方面,拓宽企业的经营范围,扩大规模。运营范围的扩大,在某一方面来说也相应增加了企业抵抗风险的能力。以平安保险公司为例,在近几年,平安保险公司相应的建立起平安银行、平安期货以及平安证券等全方位一体化的金融体系。经营范围的拓广不仅增强了企业在不景气的经济环境下面对风险的能力,而且也获得了更多融资来源。而且运营范围的扩大也促使企业的经济多样化发展,同时促进了民营企业国际化发展。

(二) 鼓励创新发展,加强人才创新

1. 在政府方面,鼓励创新型企业的发展,提供相应的优惠政策,为中小企业的发展提供便利。政府尽量减小中央调整存款准备金率对于民营企业的影响,相对对于货币的供应量。对于企业提出的专利以及创新项目,政府做好保护工作。另外,出台一些明确的

贸易法规使民营企业更加清楚其权责范围,对于政治和社会形态上的分歧,政府应该做出相应的调节。

2. 在企业方面,创新一直是企业活力的源泉,而人才创新显得尤其重要。人才的创新在很大程度上决定和推动了科技的创新,毕竟人是活动的主体。难以吸引到国际化发展所需的人才为民营企业国际化面临的首要挑战,创新型人才的引进可以带动企业内部创新型项目的发展。企业可以在员工的待遇福利,以及工作环境等方面提升,吸引高科技人才的进入。在企业所面临的国际化差异问题上,企业也应该多了解国际文化,尽量减少软文化的摩擦。

(三) 强化品牌意识

对于品牌意识,则主要从企业内部入手,强化品牌意识。民营企业的企业文化是企业管理的精髓,也是树立品牌优势的资本。强化企业的品牌意识就必须适应现代市场经济的要求,提倡以人为本的理念。摒弃浓厚的家族经营色彩,提倡激励,将管理层与员工层的交流工作做好,使一个组织具有团队凝聚力。将公司内部的人员特色制定好之后,再要做的就必须是打出自己的品牌特色。

(四) 优化企业内部资源配置

1. 在政府方面,建立完善的管理制度,调整部分企业的管理模式,可适当帮助企业引入国外一些优秀企业的管理模式。应该积极探索能指导民营企业实践的方案,尽快推出相应的政策、措施。将成熟的理论运用到实践中去,使中国民营企业迅速成长为国际化市场的一员。

2. 在企业内部,提升人员素质,尽量减少大股东集权力于一身的现象。家族企业往往是依赖于血缘关系来继承和管理,因此要使企业发展得更远更长久,就必须在管理者自身信誉以及教育程度等方面得到相应的提升,而且在概念技能上必须要掌握得很娴熟,企业的发展往往就取决于管理者的信誉以及概念决策。

五、中国民营企业国际化进程的展望

入世十年,整体上看,我国民营企业的发展取得巨大的成绩。随着入世的进一步深入,国内经济体制改革的推进,我国民营企业国际化进程将会保持稳定的增速向前发展,在总体数量、资金投入、海外市场

份额等方面,民营企业会在未来的发展中取得更好的成绩。受2008年国际金融危机的影响,国际环境将会进一步得到调整。近两年在后金融危机影响下,欧盟、美国等地出现经济增速放缓现象,国际市场上的弊端逐渐凸显,各地区各经济主体将致力于调整经济结构,为我国民营企业走出去提供更为有利的环境,在逐步完善的国际市场运转机制中,民营企业可以更好的适应国际环境。

随着入世十年和改革开放三十年的发展,我国经济为全球经济做出了突出贡献,在国际市场上发挥着不可替代的作用,伴随逐渐增强的国际影响力,我国民营企业国际化之路将会朝着趋好的方向发展,在国际市场上赢得更多的尊重和认可。今后,中国民营企业

业要敢于面对国际市场中的各种挑战,要善于承接国际环境中的各种机遇,力争在国际化之路上越走越好。

(责任编辑:杨婷婷)

参考文献:

- [1] 曹燕辉,陈超,孙涛,黄海峰.论中国企业国际化发展道路[D].北京:北京工业大学出版社,2009.
- [2] 陈益君.中国民营企业国际化影响因素的实证研究[D].浙江:浙江大学出版社,2008.
- [3] 黄孟复.中国民营经济发展报告[M].北京:社会科学文献出版社,2004.
- [4] 厉以宁.民营经济的自主创新与社会责任[M].北京:中国发展出版社,2009.
- [5] 王耀中,刘志忠.民营对外贸易的经济影响及其发展对策[J].国际贸易问题,2003,(9).



(上接第11页)金融知识,提高农户们的风险意识。并加大对农户们的保险宣传力度,提高农业保险的普及率。

(2) 健全金融机构的内部责任体制。充分发挥风险经理、有权审批人及监管人员的作用,落实管控责任,进一步规范管理经营行为,充分借助担保公司、司法部门为三农贷款提供保障,并完善各项岗位的绩效考核等问责机制。

(3) 健全风险管理机制。落实风险管控的责任,明确制定各类业务的风险容忍度及免责条款,对农户小额贷款实行“三包一挂”等模式。

(4) 加强三农信贷业务的调查。采取实地调查和直接面谈的方式,借助村委会、农户专业合作社等组织对贷款农户进行推荐和评级。

(5) 完善三农贷款后的管理机制。对于小额农户贷款首次跟踪调查及日后的定期检查,及时掌握贷款农户最新的生产经营等状况,及时地进行风险提示,并加强系统监测,及时处理与反馈信息。

(6) 严格风险控制目标。在确保能满足三农贷款需要的情况下制定符合本金融机构的风险控制目标,

并严格进行控制。

3. 创新“三农产品”。各个农村机构按照县域农业产业化企业、涉农企业、个体工商户及种养殖户不同类型的客户,分别制定不同的与之相适应的准入标准,开发出贴近市场需求,贴近农户的贷款产品,充分深入的了解当地农民的需要,并从非正式金融机构的出现及生存下去的土壤中吸取经验,争取推出全面覆盖三农的金融产品,逐步取代非正式金融机构的业务范围。

(指导教师:杨丽萍)

(责任编辑:杨丛)

参考文献:

- [1] 方亚非.关于金融服务和支持湖北“三农”发展情况的研究报告[J].武汉金融,2012,(1).
- [2] 姜丽丽,陈学妍.我国农村金融机构在农村金融服务中的情况分析[J].经济研究导刊,2010,(32).
- [3] 刘国防.农村小型金融机构的改革与发展研究[J].生态经济,2010,(1).
- [4] 陆远权,张德钢.新型农村金融机构风险控制研究[J].南方金融,2011,(5).
- [5] 孙晓涵.我国农村金融机构发展对策研究[J].企业文化(下半月),2012,(4).

基于灰色系统的神经网络模型 预测湖北省人均碳排放

李敏芳

摘要: 经济的快速发展,随之而来的是环境问题的日益突出,碳排放问题一直困扰着中国。中国的经济发展则面临越来越严峻的减排压力,湖北省无论是作为统筹区域经济发展还是执行“中部崛起”战略,都面临着同样艰巨的问题。本文选取近几年湖北省碳排放数据,通过灰色 GM(1,1)模型预测出影响湖北省人均碳排放因素的数值比重,并建立湖北省人均碳排放与这些影响因素的 BP 神经网络模型,进一步预测出湖北省人均碳排放量。最后针对预测结果,提出降低人均碳排放的一些措施。

关键词: 人均碳排放;灰色预测;神经网络;预测模型

面对全球气候危机,中国政府于 2009 年 11 月哥本哈根气候峰会前,首次提出“单位 GDP 碳排放”概念,对全世界宣布了清晰、量化的温室气体减排目标:到 2020 年,中国单位国内生产总值二氧化碳排放比 2005 年下降 40%-45%。并将其作为约束性指标纳入国民经济和社会发展中长期规划。在 2010 年通过的“十二五”规划中明确指出,要使“单位国内生产总值能源消耗和二氧化碳排放大幅下降”。随着哥本哈根大会的召开,中国碳排放问题已经成为世界各国热议的话题。

由于中国在世界碳排放问题上具有举足轻重的影响,因此中国未来碳排放的变化趋势将受到越来越多的关注,已有多位学者和研究机构从不同角度对中国未来碳排放进行了预测。目前,碳排放预测研究主要有两个方向。一是考虑碳排放与能源消费、宏观经济、部门技术等各因素之间的关系,构建混合能源经济模型对碳排放进行预测,如王海建、陈文颖、王灿等分别构建 3E 投入产出模型、MARKAL—MACRO 模型和 CGE 模型对我国碳排放情况进行预测。二是构建碳排

放与其影响因素的关系模型,对碳排放进行预测,如 Lester 等基于 Kaya 等式,结合 Waxman-Markey 和奥巴马政策目标设置了 3 种情景对美国碳排放进行预测;魏一鸣等基于人均 GDP、能源利用效率、城市化率三项因素的不同情景,运用 STIRPAT 模型对我国及各地区碳排放进行干预;聂锐等基于 IPAT 模型和 3 种情景对江苏省碳排放进行干预。

纵观已有的研究成果,很少有学者用基于灰色系统的神经网络对湖北省人均碳排放进行预测。而灰色系统模型有很大的优势,建模时不要求太多的样本,不需要样本有较好的分布规律,计算量少而且有较强的适应性,在很多领域都得到了广泛应用。人均碳排放与各影响因素之间的关系比较复杂,很难用线性函数来定量分析,而神经网络是运用样本学习,在输入和输出结点建立非线性映射关系。它可以模拟复杂的因果关系,也可以不反映输入与输出之间的实际逻辑关系或因果关系,而只是对其数量与结构关系的一种模拟。在经济上,用它来建立非线性关系往往会有良好的效果。本文将进行这方面的尝试,以期对碳排放

作者简介:李敏芳,湖北经济学院金融学院,金试 Q1041 班。



预测提供新的科学工具。

一、基于灰色模型分析预测影响湖北省人均碳排放因素的值

(一) 指标的选取

影响湖北省人均碳排放量的因素较多, 本文主要选取湖北省总人口、湖北省单位 GDP 碳排放量、湖北省煤炭消费量、湖北省石油消费量、湖北省天然气消费量这 5 个指标为影响因素。考虑到影响湖北省人均碳排放的因素, 本文在预测湖北省人均碳排放的趋势时, 先预测这些影响因素的值, 然后建立湖北省人均碳排放与这些影响因素的 BP 神经网络模型, 进而预测出湖北省人均碳排放量。

(二) 数据的收集

笔者在湖北统计年鉴和国家统计局上收集了 2000-2010 年的数据, 对收集的数据进行了整理, 选取了以下数据:

表 1 2000-2010 年湖北省碳排放相关数据

年份	人口数	煤炭消费量	石油消费量	天然气消费量	单位 GDP 碳排放量	湖北人均碳排放
单位	万人	万吨标煤	万吨标煤	万吨标煤	吨/万元	吨/人
2000	5960	4320.14	927.73	12.10	1.06	0.636
2001	5974.56	4352.50	949.43	10.37	0.98	0.640
2002	5987.8	4628.86	1084.60	12.10	0.97	0.685
2003	6001.7	5167.93	1258.21	12.50	0.97	0.767
2004	6016.1	5750.56	1374.79	12.50	0.91	0.851
2005	6031	6178.24	1667.24	16.92	0.86	0.940
2006	6050	6891.53	1984.77	18.38	0.84	1.051
2007	6070	7522.00	2356.94	19.87	0.76	1.158
2008	6100.8	8074.12	2846.72	21.35	0.66	1.219
2009	6123.9	8637.26	3108.54	23.51	0.62	1.303
2010	6149.6	9668.03	3476.21	24.96	0.56	1.450

(三) 影响湖北省人均碳排放因素的预测分析

因所查数据所在时间段短, 样本数量较少, 数据截止到 2010 年。笔者希望知道它未来的趋势, 所以本文用灰色预测模型进行分析和预测。通过预测影响湖北省人均碳排放因素的未来发展态势, 进而预测湖北省人均碳排放的未来发展趋势。以湖北省总人口这一影响因素为例进行预测分析。

1. 灰色 GM (1, 1) 模型

(1) 模型的建立。给定 2000-2010 年的时间序列数据:

$$X^{(0)} = (X^{(0)}(1), X^{(0)}(2), \dots, X^{(0)}(11))$$

对 $X^{(0)}$ 作 AGC 生成, 有

$$X^{(1)} = AGOX^{(0)}, X^{(1)}(k) = \sum_{m=1}^k X^{(0)}(m)$$

则 $X^{(1)} = (X^{(1)}(1), X^{(1)}(2), \dots, X^{(1)}(11))$

记 $a=(a, b)$, 且 $(a, b) = (B^T B)^{-1} B^T Y_n$

(2) 求解。其中:

$$B = \begin{bmatrix} -z^{(1)}(2) & 1 \\ -z^{(1)}(3) & 1 \\ -z^{(1)}(4) & 1 \\ -z^{(1)}(5) & 1 \\ -z^{(1)}(6) & 1 \\ -z^{(1)}(7) & 1 \\ -z^{(1)}(8) & 1 \\ -z^{(1)}(9) & 1 \\ -z^{(1)}(10) & 1 \\ -z^{(1)}(11) & 1 \end{bmatrix} = \begin{bmatrix} -0.5(X^{(1)}(2)+X^{(1)}(1)) & 1 \\ -0.5(X^{(1)}(3)+X^{(1)}(2)) & 1 \\ -0.5(X^{(1)}(4)+X^{(1)}(3)) & 1 \\ -0.5(X^{(1)}(5)+X^{(1)}(4)) & 1 \\ 0.5(X^{(1)}(6)+X^{(1)}(5)) & 1 \\ -0.5(X^{(1)}(7)+X^{(1)}(6)) & 1 \\ -0.5(X^{(1)}(8)+X^{(1)}(7)) & 1 \\ -0.5(X^{(1)}(9)+X^{(1)}(8)) & 1 \\ -0.5(X^{(1)}(10)+X^{(1)}(9)) & 1 \\ -0.5(X^{(1)}(11)+X^{(1)}(10)) & 1 \end{bmatrix} = \begin{bmatrix} -8914.3 & 1 \\ -14881.7 & 1 \\ -20871 & 1 \\ -26871.9 & 1 \\ -32864.6 & 1 \\ -38875.8 & 1 \\ -44937.4 & 1 \\ -51035.3 & 1 \\ -57161.6 & 1 \\ -63320.6 & 1 \end{bmatrix}$$

$$Y_n = \begin{bmatrix} X^{(1)}(2) \\ X^{(1)}(3) \\ X^{(1)}(4) \\ X^{(1)}(5) \\ X^{(1)}(6) \\ X^{(1)}(7) \\ X^{(1)}(8) \\ X^{(1)}(9) \\ X^{(1)}(10) \\ X^{(1)}(11) \end{bmatrix} = \begin{bmatrix} 5956.6 \\ 5978.2 \\ 6000.5 \\ 6001.3 \\ 5984.1 \\ 6038.3 \\ 6084.9 \\ 6110.8 \\ 6141.9 \\ 6176 \end{bmatrix}$$

将 B 和 Y_n 代入上式, 得 $(a, b) = (-0.0032, 5925)$

(3) 建立预测模型。得 GM (1, 1) 模型为:

$$\text{灰微分方程 } X^{(0)}(k) - 0.0032 z^{(1)}(k) = 5925$$

$$\text{白化方程 } \frac{dX^{(1)}}{dt} - 0.0032 X^{(1)} = 5925$$

白化方程的响应式:

$$\hat{X}^{(1)}(k+1) = \left[X^{(0)}(1) - \frac{b}{a} \right] e^{-ak} + \frac{b}{a} = 1861785 e^{0.0032k} - 1855849$$

$$\text{原始序列 } X^{(0)}(k+1) = \hat{X}^{(1)}(k+1) - \hat{X}^{(1)}(k) = 1861785 e^{0.0032k}$$

当 $t=1, 2, \dots, 11$ 时, $\hat{X}^{(0)}(t)$ 是原始数列 $X^{(0)}(t)$ 的拟合值, 当 $t > n, t > n, X^{(0)}(t)$ 是原始数列的预测值。

(4) 模型的检验

$$1) \text{ 残差检验: 残差 } \varepsilon = |\hat{X} - X^{(0)}|, \text{ 相对误差 } \xi = \frac{\hat{X} - X^{(0)}}{X^{(0)}}$$

$$2) \text{ 后验差检验: } C = \frac{S_1}{S_2}$$

其中:

$$S_1 = \sqrt{\frac{\sum (\varepsilon_i - \bar{\varepsilon})^2}{n-1}}$$

$$\bar{\varepsilon} = \frac{\sum \varepsilon_i}{n}$$



$$S_2 = \frac{\sqrt{\sum [X^{(0)}(k) - \bar{X}^{(0)}]^2}}{n-1}$$

$$\bar{X}^{(0)} = \frac{\sum X^{(0)}(k)}{n}$$

用模型所得到的原始数据和模型数据如下图所示：

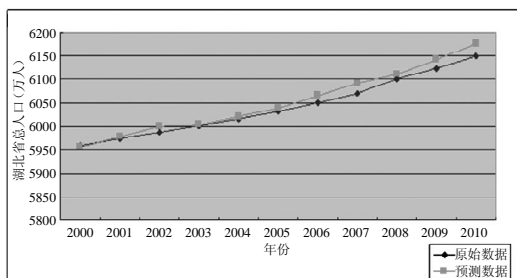


图 1 原始数据与模型数据比较

查后验检验判别参数表，可以判断模型精度。

表 2 后验检验判别参数表

C	< 0.35	< 0.50	< 0.65	≥ 0.65
等级	好	合格	基本合格	不合格

等级代入数据得到 $C=0.1278 < 0.35$ ，模型精度为优。即可用此模型进行预测。同理运用灰色系统预测湖北地区单位 GDP 碳排放量、湖北省煤炭消费量、湖北省石油消费量、湖北省天然气消费量，模型的精度都为优 $C < 0.35$ ，结果如下表所示：

表 3 湖北省人均碳排放影响因素预测值

年份	总人口 (万人)	煤炭消费量 (万吨标煤)	石油消费量 (万吨标煤)	天然气消费量 (万吨标煤)	单位 GDP 碳排放量 (吨/万元)
2011	6158.16	10508.41	4164.77	28.44	0.58
2012	6177.98	11475.47	4831.53	31.36	0.54
2013	6197.86	12531.53	5605.02	34.59	0.51
2014	6217.80	13684.78	6502.35	38.15	0.48
2015	6237.82	14944.16	7543.33	42.07	0.46

上表是通过灰色 GM (1, 1) 模型预测出来的影响湖北省人均碳排放因素的值，通过预测的数值得出这些影响因素的趋势，进而预测湖北省人均碳排放的趋势，两者是前后相互关联的。通过上表预测可以看出，总人口和煤炭消费量增长幅度较慢，石油消费量和天然气消费量增长较快，总体成上升趋势。从这些预测数据结果来看，湖北省人均预测排放量会有所上升。下面需要建立湖北省人均碳排放与这些影响因素的 BP 神经网络模型，进而预测湖北省人均碳排放。

二、基于神经网络模型进一步预测湖北省人均碳排放

神经网络对复杂非线性系统具有曲线很强的拟合能力，基于 BP 神经网络的时间序列预测方法只需以历史数据作为输入，通过抑制与激活神经网络节点自动决定影响性能的参数及其影响程度，自动形成模型无需进行模型假设。BP 网络是反向传播网络，它是一种单向传播的多层前向网络，其网络除了输入和输出节点外，还有一层和多层的隐层节点。输入信号从输入层节点依次传过各隐层节点，然后传到输出节点。每层节点的输出只影响下一层节点输出。BP 网络可看成是从输入到输出的高度非线性映射，即： $f: R^n \rightarrow R^m, f(x)=Y$ 。

在反向传播算法应用于前馈多层网络时，采用 Sigmoid 为激发函数，可用权系数 W_{ij} 进行递归求取。注意对于每层有 n 个神经元的时候，对于第 k 层的第 i 个神经元，则有 n 个权系数 $W_{i1}, W_{i2}, \dots, W_{in}$ ，另外取多个 W_{jn+1} ，用于表示阈值 θ_j ，并且在输入样本 x 时，取 $X = (x_1, x_2, \dots, x_n, 1)$ 。

当求出了各层各个权系数之后，可按给定品质指标判别是否满足要求。如果不满足要求，则返回继续执行，如果满足要求，则算法结束。

影响湖北省人均碳排放的因素主要有：湖北省总人口、湖北地区单位 GDP 碳排放量、湖北省煤炭消费量、湖北省石油消费量、湖北省天然气消费量，依次设定这 5 个指标的数值 X_1, X_2, X_3, X_4, X_5 为输入层，湖北省人均碳排放为输出层，如下图所示：

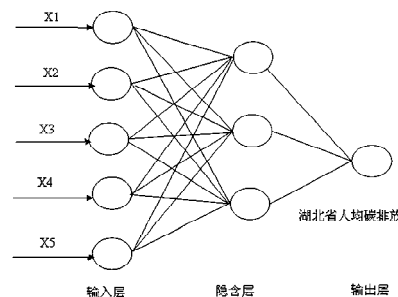


图 2 神经网络结构图

以 2000-2010 年这 11 年作为训练样本，用灰色预测系统预测出来的 2011-2015 年数据作为要预测的样本，通过 Matlab 求解，算出 2011-2015 年的湖北省人均碳排放分别为 1.485, 1.507, 1.517, 1.521, 1.522 吨/人。

本文用 2000-2015 年湖北省人均碳排放的数据描绘出湖北省人均碳排放的趋势图，结果如下图所示：

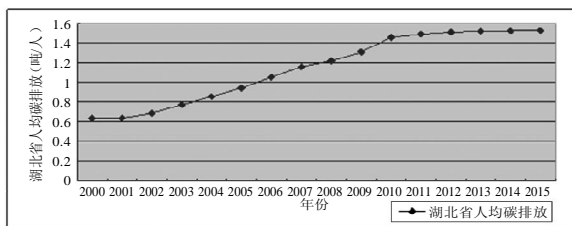


图3 湖北省人均碳排放趋势图

从上图可以看出，湖北省人均碳排放呈逐年增加的趋势，到 2010 年增长趋势趋于稳定，增长幅度不大。2000-2002 年增长幅度较缓慢，从 2003 年开始增长幅度大幅提高，这与中国近几年大力发展经济有关，湖北省工业企业近几年数量增长较快，能源消耗量大幅增加。而 2010 年是一个拐点，之后几年湖北省人均碳排放基本不变，这表明从 2010 年开始，湖北省在碳排放方面做了很大的努力，也取得了显著的效果。从上图还可以看出虽然湖北省人均碳排放强度到 2010 年后增长幅度不大，但湖北省人均碳排放量还是有持续增加的趋势。由此可以看出湖北省碳排放形势依然严峻，这使得湖北省实现低碳之路和实现资源节约型社会变得尤为困难。

湖北省仅仅保持人均碳排放不变是不够的，应该尽可能使人均碳排放逐年下降，实现人均碳排放与时间的绝对脱钩，即人均碳排放随时间增长表现为负增长。为了降低湖北省人均碳排放，实现资源节约型、环境友好型城市，本文针对这一形式提出了自己的建议。

三、减少人均碳排放的对策建议

随着转变经济发展方式时间的缩短，碳排放研究将更加迫切。湖北省无论是统筹区域发展还是“中部崛起”，都面临着严峻的碳排放形势。基于上述情况，以及面临的严峻形势，湖北省政府需制定有利于推广低碳的政策方针和机制，以实现经济 and 环境的共赢。为降低湖北省碳排放强度，减少湖北省人均碳排放，本文提出如下几点建议：

（一）稳定并且继续推进计划生育政策

基于我国人口基数大这一因素，实现人口数量的控制对我国碳排放的控制效果是明显的。每增加一个

人都会消耗更多食物并有新的住房需求和交通需求等，而满足这些需求则要消费更多的能源，从而产生更多的碳排放量。湖北省作为中部大省，应稳定并且继续推进计划生育政策，控制湖北省总人口。实行计划生育政策，在严格控制湖北省总人口增长的同时注重人口素质的提高。

（二）发展低碳经济

发展低碳经济是国际上公认的碳减排的有效模式。大力发展低碳经济，可以减少湖北地区单位 GDP 碳排放量，进而减少湖北省人均碳排放。有学者认为低碳经济是指经济增长与碳排放趋于脱钩的经济：发达国家需要实现碳排放与经济增长的绝对脱钩，即碳排放随经济增长表现为负增长；中国需要实现碳排放与经济增长相对脱钩，即碳排放仍然是正增长，但是排放的速率低于经济增长速率。为减少湖北省人均碳排放，必须大力发展低碳经济，转变传统经济发展方式，逐步实现低碳发展。

因此，湖北省需要正确、妥善地处理经济发展与环境的的关系，控制湖北地区单位 GDP 碳排放量，进而实现湖北地区国民经济的健康发展与可持续发展。湖北省今后应注重节能减排，要始终把节约资源、保护生态环境与经济增长放在同等重要的地位，不能以“透支”资源为代价来换取经济的短期增长，将单位 GDP 能耗作为考核各地市和重点耗能企业的硬性指标，并积极推广先进的节能技术（如清洁高效的煤制气技术、燃气全预混催化燃烧技术、全自动高效人造石荒料生产线技术）、节能产品（如房间空气调节器、三基色节能灯、一般用喷油单螺杆空气压缩机、大功率 LED 灯具、高效节能冷凝式家用燃气快速热水器），并制定激励性政策，企业如果开发出新产品、差异化产品、高赢利产品，政府就给予一定的物质和精神奖励。这些措施的实施，可以更好的促进湖北省各机构高效利用能源，构建资源节约型、环境友好型城市。

（三）发展非化石能源

消耗单位标准煤的化石能源所排放的二氧化碳比消耗单位标准煤的非化石能源所排放的二氧化碳要多很多。因此，减少化石能源的消费，大力发展非化石能源，对减少湖北省人均碳排放具有重要的作用。对于中国以化石能源为主的能源结构，降低人均碳排放



很大程度上要通过增加清洁能源的使用,改变以化石能源为主的能源结构,发展非化石能源,减少化石能源的消耗量来实现。发展非化石能源,包括核能与可再生能源,将非化石能源占一次能源消费比重提高到15%左右。

湖北省应当进一步改善能源结构,逐步降低高碳能源的使用比例,积极推广开发运用太阳能、风能、海洋能等可再生低碳能源。大力发展非化石能源,降低化石能源在能源结构中的比重。加快核能发展,有研究表明,每投产2000万千瓦核电,相当于提升非化石能源比重1个百分点,我国可以加快沿海核电发展,积极推进内陆核电项目;水电是最值得大力开发利用的清洁能源,把水电开发与帮助移民脱贫致富、促进地方经济发展有机结合起来,推进水电合理开发;近年来,风电在我国呈现爆发式的发展,要继续促进风电规模化利用,推进大型风电基地建设;同时启动太阳能发电内需市场,开发利用好生物质能和其他可再生能源。

(四) 提高能源效率

我国的能源效率低于世界平均水平。我国能源从开采、加工、转换、输送、分配到终端利用的全过程中,有70%-80%被损失和浪费了。提高能源效率是主要减排措施之一,是减少碳排放首选的直接、有效、持久的手段。湖北省应提高能源转换和利用效率,调整优化产业结构,采用先进技术和低碳排放技术。因此,加大科研开发投入,鼓励企业以及科研部门加大科研支出,提高科研机构以及企业的科研水平,并且通过科技创新,加速产业结构升级,以降低生产过程中的能耗水平,提高能源利用效率。依靠科技进步,积极采用无害化的新工艺、新技术,有利于降低能源的消耗,实现少投入、高产出、低污染,尽可能把碳排放消解于生产过程之中。总之,提高能源效率既符合中国经济增长方式从粗放型向集约型根本转变的需要,也有利于降低经济增长对能源的过分依赖。

(五) 征收碳税

碳税是指针对二氧化碳排放所征收的税。目前世界上共有6个国家(瑞典、挪威、荷兰、丹麦、芬兰和意大利)实行了碳税。与总量控制和排放贸易等市场竞争为基础的温室气体减排机制不同,征收碳税只

需要额外增加非常少的管理成本就可以实现。碳税税率的提高会减小劳动和资本要素之间的收入分配差距,所以,碳税开征具有明显的节能减排效果。征收碳税还可以提高能源的产出效率,降低能源要素的使用,减少CO₂的排放。既提高了企业的责任意识,又增加了危机意识,能更好的促进企业实施碳减排措施。政府可通过征收碳税,减少征收其他税目,如个人所得税、中小企业税负等,达到“税收中性”,或将碳税收入用于支持减排技术研发、低碳产业发展或社会福利事业。

四、结语

现今,经济和环境发展问题成为全世界关注的焦点。其中关于碳排放的问题一直是各国研究讨论的重点,虽然各国都在积极采取各种有力的措施,但碳排放问题还一直困扰各国。中国作为发展中的大国,碳排放一直居于前列,中国碳排放问题已经成为世界关注的焦点问题,随着转变经济发展方式时间的缩短,碳排放研究将更加迫切。湖北作为中国中部大省,在碳排放问题上也面临严重问题。本文通过数据建立模型,科学测算湖北省的人均碳排放量,构建科学的预测模型对湖北省未来的人均碳排放量进行预测,有助于湖北省把握人均碳排放增长趋势,制定科学的碳减排对策。碳减排问题是一个长期积累下来的问题,解决道路也很漫长。

(指导教师:王磊)

(责任编辑:李华勤)

参考文献:

- [1] 陈文颖,高鹏飞,何建坤.用MARKAL-MACRO模型研究碳减排对中国能源系统的影响[J].清华大学学报,2004,(3).
- [2] 刘思峰,党耀国,方志耕.灰色系统理论及其应用[M].北京:科学出版社,2010.
- [3] 聂锐,张涛,王迪.基于IPAT模型的江苏省能源消费与碳排放情景研究[J].自然资源学报,2005,(9).
- [4] 王灿,陈吉宁,邹骥.基于CGE模型的CO₂减排对中国经济的影响[J].清华大学学报,2005,(12).
- [5] 王海建.中国能源消费与温室气体排放预测分析[J].上海环境科学,1999,(12).
- [6] 魏一鸣,刘兰翠,范英.中国能源报告[M].北京:科学出版社,2008.

房地产行业税务稽查工作 有效开展的对策探究

——以湖北省鄂州市为例

李颜玉

摘要：近年来，鄂州市房地产行业在自我发展和宏观调控中不断发展壮大，总体呈现持续、稳定、快速发展的态势，成为推动鄂州市经济和社会发展新增长点的重要支撑。但透视鄂州市房地产企业税收状况，其存在的偷逃税款行为，扰乱了税收秩序，影响了公平竞争。本文以税收理论为基础，从房地产开发的特点出发，并结合鄂州市房地产行业的实际经营现状，从税务稽查机关的角度对房地产开发行业涉税问题进行较详细的分析和探究，针对房地产行业税务稽查工作中存在的问题提出切实可行的建议，以期促进房地产行业的发展。

关键词：税务稽查；房地产行业；税收

税务稽查是税收征收管理工作的重要步骤和环节，是税务机关代表国家依法对纳税人的纳税情况进行检查监督的一种形式，税务稽查的效率在很大程度上决定着税收征管的效率和质量，也是有效提高房地产行业纳税人遵从度的重要手段。继 2011 年之后，房地产行业再次被列为 2012 年税收专项检查指导性项目，部分地方还把 2012 年看做税务稽查年，提出税务部门要加强对土地增值税征管情况的监督和检查，重点对定价明显超过周边房价水平的房地产开发项目进行土地增值税清算和稽查。因此，探究房地产行业税务稽查状况具有必要性，本文以鄂州市为例调查鄂州市房地产行业税务稽查现状，并提出完善房地产行业税务稽查工作的建议。

一、鄂州市房地产行业税务稽查工作中存在的问题

(一) 倒挂往来不纳入收入类账中，企业随意调剂收入

这是房地产企业常用的偷逃税手段，主要表现为：

一是预收账款或当期售房款不及时结转销售收入或不结转预计利润。一些企业不通过预收账款科目来核算预收的房屋定金、房款，而通过往来科目进行核算，不及时进行申报纳税；二是银行按揭贷款资金长期挂在“预收账款”等往来账上，不入“销售收入”账，滞纳税款。采取银行按揭方式销售开发产品，其首付款应于实际收到日确认收入实现，余款在银行按揭贷款办理转账之日确认收入实现，鄂州市房地产企业却不是按照规定及时足额结转收入的；三是对外投资分回的收益，账务处理上挂在“其他应付款”等往来账上，不入“投资收益”账，逃避企业所得税。

除了上述主要表现外，鄂州市房地产企业还存在分解售房款、坐支售房款、以物易物或直接用品抵债和实现销售不及时确认收入等方法偷逃税款的行为。

(二) 税前扣除项目不真实，虚列或者高估成本
税务稽查中成本核算是最为复杂的部分，这由企业的生产特点和生产流程的复杂性决定。与传统行业相比，房地产行业开发的项目周期较长，大概需要经





过土地使用权取得、规划设计、工程施工、销售、竣工验收和物业管理移交等六个阶段。我们在鄂州地税稽查局的调研中发现当地很大一部分房地产公司存在成本估价入账和项目成本混淆，重复列支土地、拆迁补偿款等现象。成本内容的支出不按规定取得合法有效的凭证，擅自扩大房屋开发成本，多结房屋产品的开发成本和销售成本等问题，主要表现为以下几点：

一是审查成本计算不正确。鄂州市一些企业随意提高单位面积开发成本，造成多转成本；将土地成本、前期工程费、基础设施费、不能转让的配套设施费，开发间接费直接记入开发产品成本，而不摊入可有偿转化的配套设施、自用房产、出租房产等，增加销售成本；将应记入开发产品的开发成本直接转入销售成本，造成提前结转成本。

二是配套设施成本结转不正确。笔者调查发现鄂州市一些企业配套设施不单独按项目核算，直接将其开发成本列入房屋开发成本；或单独核算成本，但不对土地费用或基础设施费进行分摊。

三是有白条入账现象，白条支付材料款、工程款、土地款，甚至以白条的形式虚增以上款项，加大工程成本。

（三）随意增减期间费用

笔者在调查中发现税务稽查人员在查账的过程中发现一些房地产企业的期间费用数额大，增加异常。进一步调查发现这些企业通过虚增期间费用，多计成本从而达到少纳税的目的。主要表现为：一是虚增税务稽查的重点管理费用。笔者走访发现鄂州市一些企业管理费用中的红字冲销做大了管理费用，最后少缴营业税、房地产税等；管理费用的明细科目“差旅费”，其凭证一般由企业自制，做大做多企业自制凭证上的金额、项目以减少应纳税所得额；管理费用的明细科目“其他”经常涉及不允许扣除的项目。这些行为都将虚增管理费用。二是将未建造开发产品借入资金发生的借款费用直接进入财务费用，当期摊销，减少应纳税所得额，向非金融机构的借款利息往往以高于银行同期贷款利率支付，并记入有关科目，造成多记成本。三是工资三费超标准列支，造成多列费用，减少应纳税所得额，这对企业所得税、营业税和房地产税都有影响，表现在已按规定提取了教育活动经费

而仍在本科目列支培训费等；购入的达到固定资产标准的物品一次性列入管理费用等。四是销售人员的人数以及提成工资、奖励等未如实纳入企业正常人员工资管理，而是直接混入其他销售费用中列支。五是广告宣传费、业务招待费超支。笔者走访发现一些房地产开发企业在项目开发期间，企业都进行了大量的广告宣传及业务招待活动，广告宣传费、业务招待费支付大。税法规定广告宣传费不超过当年销售收入的15%的部分准予扣除，业务招待费按照发生额的60%扣除，最高不得超过当年销售收入的5%。然而房地产项目开发周期长，收入只能在后期实现，因此企业广告费、业务招待费超支问题比较普遍。六是开发间接费用摊销不正确或不摊销，笔者走访发现周转房作为此科目中的重点项，鄂州市一些企业存在摊销不正确，再销售时不正确结转收入、缴纳税款。另外，笔者还发现多数企业不分摊有偿转让配套项目和大配套项目之间的成本费用。

二、鄂州市房地产行业税务稽查工作存在问题的原因

（一）在行业管理上缺乏专业扎口和横向协调

在鄂州地税局的税务稽查调研的过程中，我们发现房地产企业的某些项目虽然从立项审批、预售准予、产权认定等均有相关的审批机关或审核部门实施管理，但对其开发过程中各阶段的确认（尤其是完工的界定）以及相关阶段上应申办或履行的手续缺乏相关部门权威性的认可和实质性的监控，且相关部门之间缺乏有效的衔接和制约。

（二）在税收征管上缺乏事先监控和系统管理

目前，鄂州市税务机关在对该行业的纳税管理中更多地注重的是房地产企业资格和资料的案头审查和审核，而对项目的实施进程和完工程度缺乏重视度和支撑度，从而使税务机关在每个环节处于被动了解阶段，造成税收征管上主动性不够，系统性不足，有效性不强。此外，税收征管也没有形成动态监管，致使征管漏洞和涉税问题时有发生，也导致了房地产企业普遍存在涉税问题。当然地方保护主义也是不可忽视的。

（三）财务核算缺乏透明管理及票据缺乏积极管理和有效监控

和全国各地的房地产行业一样，鄂州市房地产行业也存在着会计制度不统一、不规范现象，这就导致某些企业为掩盖其在经营、核算和应税上的不轨找借口。由于该行业产品生产周期长、各期产品滚动开发且每期产品经营成果不尽相同，所以，缺乏分项反映和透明管理的财务核算，难以正确、真实地反映企业财务状况和经营成果，更难正确反映各纳税期应纳的各项税收。

自从1994年税制改革后，我国票据监管已日趋成熟，但是仍然存在着一些问题。从项目的准予预售到产权的完全转移，虽然鄂州市地税局已通过专业的电脑收据和销售发票对开发企业的动销过程进行了监管，但企业实际销售行为的成立与其应使用相关的票据在时效上仍然不是完全匹配，造成税收管理部门很难及时掌控其实际经营状态。

（四）税收制度不够完善，执法刚性不足

我国税收制度的不规范、不完善，现实上也给各种偷漏税行为创造了条件。如税法对不及时竣工决算的行为没有给予明确的处理方案；税制中税收优惠政策多且杂，使得房地产企业能够轻易利用这些税制漏洞达到少缴、不缴税款的目的。税法刚性不足，操作性差，现行税法惩罚手段单一，大量欠税案件得不到及时有效的处理，因此税务机关履行税收保全、强制执行等职责困难重重，且因为监管不足导致对偷税案件取证困难不能及时移送司法机关立案处理，或立案之后由于种种原因，最终不了了之，使税款不能及时入库。这些问题客观上助长了涉税问题者的嚣张气焰。

三、完善房地产行业税务稽查工作的建议

由税务稽查案例可以看出，税务稽查工作的核心是取证调查。只有在寻找到相应充分的证据后，才能够分析企业是否有逃漏税的行为，证明其在法律上是否具有做出相应处理的权利。由此可见，在税务稽查中取证的重要性，故我们可以在税务稽查的取证方式方法上做出改进。此外，税务工作者的专业素质的提高也是促进税务稽查工作顺利进行的重要方法。

（一）催促相关负责人自查

房地产行业涉及的业务繁多，来往的单位也是多种多样，单单依靠税务局的稽查是不现实的，耗时耗力，稽查的成本也很高。而且房地产项目财务数据多，

往来资金结算复杂，财务人员往往很难排查清楚。这时就需要企业自查来提高工作效率，降低工作成本。在启用企业自查方式时可以两种方法并用：一是指导房地产企业自查，即税务机关要求房地产企业对应缴纳的各税种进行全面自查，最后由负责人向税务机关呈报自查结果；二是提示房地产企业自查，主要是因为税务工作者发现了房地产企业存有偷漏税的痕迹，当处理还未得出结论前，提示负责人自查，以争取从轻处理的一种方法。

（二）规范取证行为，多种取证方式并用

在房地产行业税务稽查过程中我们一般是采取调账查账的检查方法来获取大量关键有效的书面凭证，为我们对房地产稽查案件的定性提供了法律依据。当然，由于房地产行业账目繁多，非会计信息来源广泛，往来客户复杂，单单依靠调账查账的方法往往难以全面了解房地产企业的纳税信息。因此我们还需要多种途径和多种取证方式并用来调查取证还原事实。主要的取证方式有以下几种：用实地检查与询问调查相结合的方式获取书证、物证、证人证言、视听资料、当事人陈述、鉴定结论、勘验笔录、现场笔录等证据。在采取多种取证方式的同时，还要以《行政诉讼法》、《行政复议规则》、《行政处罚法》等有关法律法规为依据，结合工作实际，制定关于证据收集保管、审查制度，使调查取证工作有法可依，有章可循。

（三）邀请专家调查

由于房地产行业涉及的业务很多，相当一部分环节具有专业性强的特性，仅仅依靠税务人员的税务知识是难以完成税务工作的，故邀请行业专家的介入就显得很有必要。

房地产开发涉及工程建设，房屋销售等领域，只有依靠专家从专业角度看问题，才能更加全面、清晰的看懂摆在账面上的成本支出，销售收入等数据。事实上，由于税务稽查人员主要工作领域是税收征管方面，与房地产开发及建筑业打交道不多，所以在看到房地产企业的账务的时候，往往很难在短促的时间里一眼识别出该房地产企业有何问题。但是房地产和建筑行业的专家却能根据专业知识及对如今市场行情的了解，分析出这些账务可能做过什么样的处理，比如说建筑材料的价格、代理费用等等。



由于税务机关要彻底查清房地产企业需要花费大量的人力、物力,且最后很可能因为证据收集形式不当导致证据不够充足,难以完成税务稽查工作,造成税务机关极大的损失。而且这种损失不单单体现在经济上,更多是反映在社会影响上。故在查出房地产企业复杂案件时,应积极邀请各方面的专家参与。

(四) 加强对税务人员的管理,提高税务工作者职能素质

正如原国务院总理朱镕基同志所说的,税务征管机构尤其是税务稽查部门一定要把好人才关,“主要进大学毕业生,懂会计、懂法律、懂电脑的人员,特别是注册会计师要多进一些”。故鄂州市地税局应通过所属税务人员进行录取、培训、考核、奖惩等一系列活动加强税务人员管理。提高税务工作者职能素质主要有以下几个方面:一是严把税务人员的录取渠道,将税务职能分为领导型和非领导型,领导型公务人员采取聘用制,对非领导型公务人员应采取公开考试、严格考察、公平竞争、择优录取的办法;二是加强税务人员的技能培训,主要有初任培训、任职培训、知识升级培训及业务培训等;三是定期对税收公务员进行考核,促使税收工作者尽职尽责的完成税收工作,对税收工作者的考核主要包括一般考核和税收执法责任制考核,一般考核重点在于考核税收工作者的工作实绩,而税收执法责任制考核则是为了强化税收执法监督,规范税收执法行为,全面推进依法纳税;四是积极推进对税收工作人员的奖惩工作,通过奖励和惩戒相结合的激励机制,激励工作人员合法合理开展税务工作。加强税务人员管理有利于税收执法工作的顺利开展,提高税收管理效能,从而全面实现税收的各项职能。

(五) 建立监控体系,加强税收信息管理

在信息化高速发展的社会中,税务机关也要紧跟时代潮流,积极发展税收信息网络,使房地产税收征管能够得到到税收信息网络的支持,从而发挥税收监督职能,为税收决策提供基础数据进而提高房地产征

管质量和效率,保证房地产税收收入。加强税收管理信息化建设,要坚持“一个平台,两级处理,三个覆盖,四个系统”基本方向。一个平台主要指建立一个包含网络硬件和基础软件的统一的技术基础平台。两级处理是指依托统一的技术基础平台,逐步实现税务系统的数据信息在总局和省税务局集中处理。三个覆盖是指应用内容逐步覆盖以所有税种,税收工作重要环节,各级国税局、地税局并与远观部门联网。四个系统是指通过业务的重组、优化和规范,逐步形成一个包括征收管理、行政管理、外部信息、决策支持系统在内的四个信息管理应用系统。只有加快税收信息化建设,整合内外资源简化环节提高管理和稽查工作的现代化、智能化、高效化、程序化水平,加强税务机关与内外机构联网步伐,做到网络互联,信息共享,才能保证税务部门能及时有效的收集房地产行业的各类信息,才能规范房地产企业依法纳税,保证税源稳定,促使房地产市场健康有序发展。

四、结语

随着经济的发展,面对房地产企业账目日益复杂、会计操作手段层出不穷等问题,税务稽查面临着时代的考验。但我们也应该看到,随着“税感时代”的到来,公民和企业的纳税意识和税务稽查人员稽查水平不断提高,以查促查,以查促管,使得国家的税收收入和税收秩序得到了更好的保障。我们有理由期待着一个更优越的纳税环境,一支更专业的的税务稽查队伍。

(指导教师:阮家福,余萍)

(责任编辑:周晓琴)

参考文献:

- [1]曹映平. 房地产企业税务稽查证据问题分析[J]. 湖南税务高等专科学校学报,2010,(8).
- [2]徐燕. 浅谈房地产业的税收流失现象与治理对策[J]. 学术探讨,2011,(4).
- [3]王阁兰. 浅谈税务稽查取证工作[J]. 税收实务,2008,(6).

事业单位国有资产利用效率提升的对策

——以武汉市部分高校为例

周 颖

摘 要: 教育事业单位作为事业单位中的一类,在日常工作中把教育质量放在学校工作的首位,而作为教学工作的重要载体——资产管理工作却常被管理者所忽视。近年来,中央和各地不断加强对国有资产管理。本文通过查阅资料了解到全国各地相关高校的国有资产管理情况,并深入调查了武汉市部分高校的相关情况,对这些高校的国有资产管理使用情况进行分析,总结出其资产占用存在的问题,并针对存在的主要问题提出了相应的对策和建议。

关键词: 高校; 国有资产; 管理; 资产利用效率

近年来,为了提高学校的国有资产占用率,相关部门和部分学校采取了相应的措施。例如2006年5月30日,财政部公布了《行政单位国有资产管理暂行办法》(财政部令第35号)、《事业单位国有资产管理暂行办法》(财政部令第36号),这两个“办法”在管理原则、管理体制、管理内容等多方面进行了创新,构建起了从资产配置、使用到处置全过程的有效监管体系,使我国的行政事业国有资产管理开始步入规范化、科学化、制度化的轨道。

2012年2月7日,财政部发布《事业单位财务规则》(财政部令第68号),提出了“事业单位建立健全财务制度,加强经济核算,实施绩效评价,提高资金使用效率;加强资产管理,合理配置和有效利用资产,防止资产流失;加强对单位经济活动的财务控制和监督,防范财务风险”等工作目标。而本文将高校这一事业单位为切入点,对事业单位资产利用效率进行调查分析,并针对存在的主要问题提出相应的对策。

一、高校国有资产管理基本情况与分析

(一) 国有资产各成分一般比例构成情况

高校的国有资产主要是由少部分的经营性资产以及非经营性资产构成。非经营性资产是事业单位为一

定目的所管理、占有和使用的,所有权属于国家的,能以货币计量的经济资源的总和。这部分资产不投入或是不直接投入生产经营活动,不以盈利为目的,而是为学校等事业单位提供相应的产品或服务,保证学校各项工作能够顺利进行。根据走访调查和查阅一定的数据资料,笔者了解到高校的国有资产相关的基本情况如下:十一所高校的流动资产、固定资产、无形资产和对外投资占总资产比重分别为:35.19%、61.02%、2.66%以及0.21%。而在学校中,流动资产多为高校按照法律而保留的准备金,学费,财政补贴以及相关办公、实验的器材等;固定资产又多为办公教学建筑、实验教学器材、图书陈列品以及其他一些符合标准的固定资产等;无形资产则是相关的知识产权等。数据显示,非经营性资产占整个学校的国有资产的比例高达90%以上,非经营性资产占国有资产的比例过高。这些都表明了学校对资产管理认识不足,要进一步提高对国有资产管理认识。

(二) 产权现状

在所调查的11所大学里,除了某大学明确表示该校的图书的剔除是由国资委负责处理的,其余十多所大学表示对此不清楚,或者一切听从校领导的安排。图书馆的图书资源属于高校国有资产中的一部分,正常





借阅使用造成的图书毁损以及知识的更新换代,使得一部分图书的剔旧剔除工作产生,尤其是图书的剔除工作,如何正确合理的运用这一资源是许多大学所面临的问题。根据调查的 11 所大学中,10 所大学图书馆的工作人员表示不是很清楚,只有 1 所大学图书馆的图书剔除工作是由国资委负责,且处理方法是在图书馆外,校园内以每本 0.5-1 元的低价销售给学生。这种笼统的方式使得国有资产未得到充分利用。因此应当及时设立并发挥国资委的作用,使得国有资产利用率进一步提高。

(三) 资产的账面价值与实际价值状况

根据表 1 显示:在调查的 11 所大学里有总计数达到 7 所的大学表示,校内存在账实不符的现象,占到总数的 63.6%;而虽有 4 所高校未存在账实不符的现象,但仍存在其他问题,总体情况不容乐观。因此,建立健全财务管理制度,加强经济核算是今后高校财务处必经之路。

表 1 11 所大学是否存在账实不符的现象的统计表(截止到 2009 年)

学校名称	是否在管理上有账实不符的现象	
	是	否
HG 大学		√
DL 大学	√	
HE 大学	√	
WH 大学		√
WG 大学		√
ZN 大学	√	
JL 大学	√	
HD 大学	√	
SC 大学		√
XM 大学	√	
XA 大学	√	
合计(个数)	7	4

(数据来源:根据邓小军,杜永红《强化高校国有资产管理措施的思考——基于武汉大学等十一所高校的调研报告》整理)

(四) 固定资产配置与产出情况

从表 2 中可以看出,在校园面积上,A 高校为 300 多公顷,是 B、D 高校的近三倍,C 高校的两倍多。A 高校的建筑面积同样是 B、C 以及 D 高校的近两倍。这说明,A 高校占地面积大,建筑物多,土地、房屋资产庞大。具体分析,A 高校的办公面积为 5.7 万平方米,而 B 高校仅为 2.4 万平方米,C 高校为 2.7 万平方米,D 高校为 2.2 万平方米。A 高校办公面积是 B、C 以及 D 高校的两倍有余,而三所大学的行政管理人

员、教师人员相差不大。这就导致 A 高校的人均办公面积为 37.8 平方米,是 D 高校的近 2 倍,B 高校的 2.5 倍,是 C 高校的 2.1 倍。进一步分析可知,造成这种现象的原因为 A 高校办公面积分配不合理,有些院系办公室分配过多,造成个别领导、老师办公面积超过配置标准;有些院系办公室占据多个办公楼,造成部分办公室常年处于闲置或利用率极低的状态。这些因素都导致 A 高校办公资产效率低下。而这些现象也反映了固定资产配置不合理、利用率低的问题。

表 2 四所高校的固定资产对比情况

	A 高校	B 高校	C 高校	D 高校
专职教师(人)	1500	1600	1546	791
教授副教授(人)	819	878	123	253
校园面积(m ²)	3000000	1102000	1300000	1128000
建筑面积(m ²)	12000000	7572100.7	6600000	6421600.9
办公面积(m ²)	56703	24001	27451	22370
仪器设备(万元)	70100	58100	62500	3400
人均办公面积(m ²)	37.8	15	17.76	21.43

二、事业单位国有资产利用中存在的问题

(一) 操作层面

1. 对高校资产管理认识不足。高校国有资产以教职工和学生为服务对象,并主要为学校的教学、科研、行政和公共事务服务。其实行无偿占有和使用制,由于学校的特殊属性具有公益性的特征,而学校的资金来源是各种财政拨款。根据前面的数据显示,高校的非经营性资产所占比例甚高,因此高校的非经营性资产能否得到充分合理的运用关系到高校未来的日常教学生活,甚至国家未来的发展。但是,现如今许多高校的管理人员,秉着“重货币形态资产管理,轻其他形态资产管理;重有形资产管理,轻无形资产管理;重固定资产管理,轻非固定资产管理”的心态,并未在管理上使得高校的国有资产充分发挥其重要性,使得学校的非经营性资产未能充分利用,出现未实现资产的升值保值现象,甚至还出现了大规模的非经营性资产大量减值殆尽的现象。为学校今后的日常教学活动埋下隐患,造成大量的国有资产流失。

2. 会计制度存在漏洞,相关监督不足。学校作为事业单位,实行的是事业单位的会计制度,对资产采用的是历史成本法计价,因此对于固定资产不计提折旧,而在无形资产和对外投资方面也是不计提减值准备,因

此无法正确真实的反应各项资产的实际情况。与此同时,学校特别是高校的迅速发展以及相关的本科教学评估的进行,再加上校友的各项捐赠母校的活动,企业赞助学校的活动的兴起,高校的资产增加迅速,但是由于相关的会计制度不健全,许多资产未能办理完备的手续,使得许多资产未能及时入账,存在大量账外资产。即使在2006年全国高校经历了全国性的清产核资工作的洗礼,但由于当时没能及时上报核销账目,导致现在大部分高校仍然是账实不符,如损坏、丢失、报废等未履行报批手续,财务和管理部门不能及时注销和调账;房屋及建筑完工后,未及时办理竣工决算和计入固定资产账,形成了账外资产。由于资产清查工作量大,涉及面广且情况复杂等原因,多数高校没有再次进行全面的清产核资,没有形成定期资产清查制度,也未能形成与财务部门的定期对账制度,造成长期账实不符,账账不符,资产的账面价值偏离实际价值,无论财务部门还是资产管理部门都无法确切掌握学校资产的实际价值情况。

(二) 体制层面

1. 疏于对资产进行预算的管理。《行政事业单位国有资产办法》和《行政事业单位国有资产处置管理实施办法》的规定中提出,行政事业单位处置房屋建筑物、土地及单位价值在一定数额以上的仪器设备需经主管部门审核后,报财政部门批准,未经批准不得处置。但是由于相关部门将资产当作部门自有资产,在申请到后不合理使用或擅自处理;对应当经过资产评估的“非转经”资产,不经评估,以任意价处置给关系人;不按国家规定添置使用资源或捐赠未入账使得大笔的帐外资产的形成,甚至成为了腐败形成的温床。

2. 各部门协调不够,资源使用效率低。高校资产的管理至今仍局限于账面管理,资产使用效益缺乏必要的评估,同时也没有建立资源共享机制。虽高校多由财务部门负责资金核算,高校资产部门统管计划预算与物流供应,各部门管理职责的体制进行分块管理,各部门之间缺乏横向沟通与交流,使得大量资产重复购置;或者某部门所需的资产恰恰是其他部门闲置资产,使得“该有的没有,没用的手抓大把”的现象发生;争设备、争资金的现象严重,致使国有资产管理混乱、使用效率低下甚至衍生出部门之间引发矛盾的问题,而购置的教学、科研设备形同部门的私有财产,甚至局限于个人

来使用,造成高投资、低效益的现象。

三、提升事业单位国有资产利用效率的相关措施

(一) 建立健全有效的资产管理体制,明确权责利关系

1. 成立国有资产管理处。由于未建立健全有效的资产管理体制,没有明确权责利关系,使得高校大量的国有资产未得到合理有效地利用,这对学校的各项活动影响颇深。因此应成立国有资产管理处,建议该处主要由对学校资产较为熟悉的学校的财务处、科研处以及相关的资产管理部门组成,主要负责全校中教务处的教室,图书馆的图书资源,基建处的相关建设项目,后勤的宿舍食堂以及与学生生活起居相关的项目,各个实验室的各项设备,各学院院系的各项资源的监管、审计,并制定与之配套的监管制度和奖惩制度,实现全校国有资源的优化配置。

2. 提高管理人员的思想与素质。资产管理工作效率的好坏,除了相关制度的制定外,还必须由实施资产管理的人来决定。因此管理人员的素质高低直接关系到国有资产是否能合理利用。因此,要在制定相关制度的同时,加强管理人员的素质,加强管理人员的相关的教育培训,并且进行定时或者非定期的监督检查,及时发现处理管理中的漏洞,改变管理人员固有的“重货币形态资产管理,轻其他形态资产管理;重有形资产管理,轻无形资产管理;重固定资产管理,轻非固定资产管理”的心态,以提高资产的使用率,使用寿命,减少或者避免一些资产的丢失,毁坏的情况的发生。

3. 全面实现非经营性资产向经营性资产的安全转化。高校主要是依靠各项财政资助来运行,伴随着改革的脚步,将高校的非经营性资产转化成经营性资产迫在眉睫,非经营性向经营性国有资产的转化也是高校盘活资产存量,提高资产利用率的需要。而如何使两者在转化中避免不必要的损失,实现安全转化又是重中之重。因此在转化中要明确管理主体,使得“谁占有,谁拥有”的情况不复出现;另外转化的资产的资产评估也是转化的必要过程,并需要完成相关的手续。再次,在转化过程中,必须加强监督与审计,

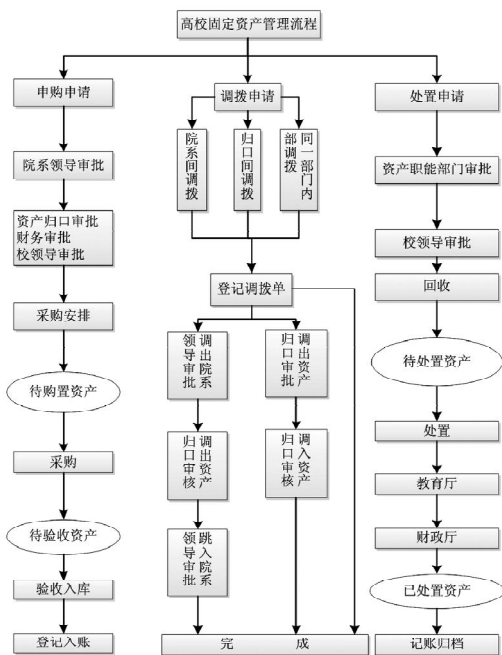


防止国有资产的流失，促使非经营性资产向经营性资产的安全转化。与此同时，我们可以采用一些科学的模式来转化，例如一些高校采用社会引资 B O T 模式建设学生公寓、教学楼等项目。

高校作为我国人才的培养基地，如何将科研成果及相关的专利等无形资产转化成经营性资产也是全面实现“科技兴国”的国策的挑战。因此高校在非经营性资产向经营性资产的转化中，合理安全的使得科技成果与经营性资产相结合，也是高校全面安全的实现非经营性资产向经营性资产转化的重要内容。

(二) 加快完善会计制度以及监督机制

要加快完善会计制度以及监督机制，必须做到以下几个方面。第一，必须根据实际需要建立全面的会计制度，对相应的固定资产实现折旧，对对外投资以及无形资产方面实行折价损失准备，对捐赠的资产及时入账，避免形成账外资产，实现动态监控国有资产。第二，要进一步促进高校对现有国有资产的再一次清理工作，摸清家底，实现对各项国有资产强有力的掌握。第三，要有针对性的制定一系列与政策相配套的办法，并提高执行能力。强化法人资产形成、使用和处置过程的责任观念和绩效观念，并对资产评估、收入管理等新的业务内容进行界定和规范，以促进高校资产管理的制度化、规范化和科学化局面的形成。具体流程见下图：



(三) 加强事业教育单位资产预算化管理

1. 预算编制阶段。编制预算时，必须摸清全校资产的真实情况。因此前面所提到的完善会计制度、摸清家底的工作必须先行完成。弄清全校各部门的存量状况后，根据教学，科研相关需求制定相应的增量资产计划，并提出资产审核意见，为预算编制提供相应的依据。实现科学的价值与效能管理。

2. 预算执行阶段。在原有情况下，预算资金在形成资产后，其之后的运转以及处置将不会对预算产生任何影响，导致资产的闲置浪费，降低资产使用效率。因此在执行阶段，必须及时分析预算差异和进行预算执行，加强资产的预算管理，确保预算编制、执行的科学性、合理性和有效性，从而达到从源头上控制资产重复购置的目的，进而实现优化配置提高资产使用效益的目标。

3. 预算决算阶段。由于不同部门有着不同的工作性质，因此预算也不尽相同。所以在决算时主要是以资产的使用效果为主导的考核制度。预算拨款的效率应建立在全面客观的基础上，通过对进行资产的总结与分析静态相结合的观点，实现对预算全面合理的评价。

(四) 加强个部门沟通，提高资源利用率

1. 对各项国有资产按重要性加以分类，实施差别管理策略，提高管理效率。对价值较高、教学科研非常重要的资产，应由资产管理部门专人负责管理和维护，并随时关注其使用情况和维护状况。其他价值较低、重要性一般的资产可委托使用部门进行管理，年末清查时由使用部门自查，资产管理部门随机抽查。并根据各部门职能不同，将分类的资产合理调配。

2. 利用互联网实现网络化管理，通过建立各项国有资产管理网络平台，实现资产管理部门与财务部门和各使用部门的对接。使各级管理部门可以随时了解每个部门固定资产资产使用、变动情况，以充分利用现有仪器设备，避免资产重复购置，实现资产的合理流动、资源共享。另外，资产管理部门和财务部门要保持充分的协调与沟通，保证各项资

产账账相符。

3. 将资产的效率与效益纳入到管理之中。在资产的预算配置环节缺乏科学的价值与效能管理,在资产购置环节没有清晰和规范的时间成本核算和价值增值论证。购置后管理手段依旧局限于监管资产上,利用效率和效益不再跟踪,不能及时反映资产的效能发挥和价值动态变化。而资产使用者在试用期间不爱惜资产,导致诸多资产的浪费及提前报废等。资产的管理是片面的,不完整的。因此将资产的效率与效益纳入管理之中,是各项国有资产得到全面的管理与监控的保证。

四、结语

伴随着市场经济体制在我国的进一步确立,全国方方面面都感受到改革的热潮。但是较于政府和企业来说,高校的改革还是较滞后的。在高校逐渐融进社会,并参与全球化教育竞争的时候,其管理模式也在发生变革。高校承担着教书育人的重任时,本身的与时俱进也是必需的。国有资产的如何管理运用关系到校园的长久运行和改革。因此,弄清楚高校国有资产

的现有状况,了解其存在问题是解决问题的前提。这也是改革风潮中,协调好教学、科研、人事和分配制度,以及资产、财务管理等方面的必经之路。相信,高校今后必然走上建设依法办学、自主管理、民主监督、社会参与的现代学校制度的道路。

(指导教师:张青)

(责任编辑:余钦爽)

参考文献:

- [1] 邓小军,杜永宏.强化高校国有资产管理措施的思考——基于武汉大学等十一所高校的调研报告[J].会计之友,2011,(16).
- [2] 何学伟.论如何提高高校资产管理水平[J].现代商业,2010,(12).
- [3] 魏巍.高校固定资产流失的问题及对策[J].管理视野,2011,(11).
- [4] 王浩浩.A高校非经营性国有资产管理研究[D].北京.中国石油大学工业工程系,2011.
- [5] 邢瑞红.建立高校固定资产管理与预算管理相结合的长效机制[J].西部财会,2009,(11).
- [6] 徐世通.浅议高校非经营性资产转经营性资产管理[J].北方经贸,2008,(8).
- [7] 赵勇.同校国有资产管理思维创新——以归因理论为视角[J].西南民族大学学报(人文社科版),2009,(11).



医院眼科病床合理安排优化模型

樊仁义 胡 沛

摘 要: 本文以常见的医院就医问题为背景, 在不同条件下, 建立病床安排类型和评价指标体系对病床安排模型进行比较和优化。对问题一, 从医院和病人两个角度考虑, 选取合适指标构成评价的指标体系, 进而对病床安排的合理性进行评估和比较。对问题二, 建立合理的病床安排模型并作出评价。分析改进病人的入院规则, 通过各类病人术后恢复时间的正态分布, 利用 MATLAB 随机模拟产生其出院时间。对问题三, 在病人门诊时即告知其大致入住时间区间, 统计各类病人的入院等待时间, 计算等待入院时间的数学期望。对问题四, 分析周六周日不做手术对病房安排的影响看医院的手术时间是否应作出相应的调整。对问题五, 建立所有病人在系统内的平均逗留时间最短病床比例分配模型。

关键词: 卡方拟合; 排队论; 置信区间; 逗留时间

一、问题重述

医院就医排队是大家都非常熟悉的现象, 它以多种形式出现在我们面前, 往往需要排队等待接受某种服务。现考虑某医院眼科病床的合理安排。该医院眼科门诊每天开放, 住院部共有病床 79 张。该医院眼科手术主要分四大类: 白内障、视网膜疾病、青光眼和外伤。考虑到等待住院病人队列越来越长, 医院方面希望能通过数学建模来帮助解决该住院部的病床合理安排问题, 以提高对医院资源的有效利用。

(1) 分析确定合理的评价指标体系, 用以评价病床安排模型的优劣。

(2) 就该住院部当前的情况, 建立合理的病床安排模型。根据已知的第二天拟出院病人数来确定第二天应该安排哪些病人住院。并对你们的模型利用问题一中的指标体系作出评价。

(3) 根据当时住院病人及等待住院病人的统计情况, 在病人门诊时即告知其大致入住时间区间。

(4) 若该住院部周六、周日不安排手术, 重新考虑医院的手术时间安排是否应作出相应调整。

(5) 提出使各类病人占用病床的比例大致固定的

方案。建立使得所有病人在系统内的平均逗留时间(含等待入院及住院时间)最短的病床比例分配模型。

二、问题分析

要对病床进行合理安排, 就要有合理的安排规则, 尤其是在医院病床不够的时候。当前该住院部对全体非急症病人是按照 FCFS (First come, First serve) 规则安排住院, 这样虽然对病人很公平, 但缺乏合理性, 例如根据 FCFS 原则, 白内障双眼的病人可能会在星期二入院, 但医院规定“白内障双眼的患者在星期一做一只眼, 在星期三做另一只眼”, 所以该患者的术前准备时间就变为 6 天, 一般情况下, 白内障患者的术前准备时间只需 1、2 天; 这样的情况会延迟其它类病人的入院时间, 进而使病人队列越来越长。在病床不够的情况下, 从医院的角度讲, 医院自然希望在多做手术的同时, 减小病人占用病床的时间。为得到合理的安排规则, 首先要确定合理的评价指标体系, 用此评价病床安排模型的优劣。

(一) 明确评判病床安排的合理性

1. 从医院角度考虑是希望收益越来越大, 选取的指标可以考虑病床的月周转次数, 病床的有效利用

率等。

2. 从病人的角度看, 希望入院、住院、出院各阶段都有高满意度, 可以从入院前的等待时间、在系统中的逗留时间等方面分析。当然在整个系统保持高效运作时, 还需要考虑公平性, 医院有很强的社会性, 不能仅仅以效益为目的, 所以在选取指标时也要兼顾公平。

(二) 提高资源的利用率

从病人的住院时间, 病床占用率和单位时间病床周转次数方面考虑。在单位时间内尽可能治疗更多的病人, 从而减少排长队等待住院的病人。

经分析该病床占用率一直是 1, 因而想在这个方面提高是不能实现的。而病床周转次数和病人的住院时间有很大关系, 可以主要考虑在满足病人各种时间需要的前提下, 缩短病人的住院时间, 以提高资源利用率。而缩短病人住院时间, 在满足各类时间需求的前提下, 我们可以通过减少手术等待时间做到。

各类疾病病人在一周内的不同时间入住医院, 在满足手术准备时间的条件下, 手术等待的时间是不同的。如果可以控制各种病人在一周的合适天数入住医院, 就可以减少病人等待手术的时间, 进而减少病人总的住院时间, 增加病床周转次数, 提高资源利用率。

(三) 作出病人出院时间的概率曲线来预测得到病人的入院时间

模型求解时候, 涉及到的参数有各类病人术后出院时间, 病人的比例, 以及病人的疾病种类等参数。对应于一组参数, 该病人的入院时间对应一个数值, 可以将该病人的入院时间看成各个参数的函数。

而笔者要求解得到一个大致区间, 就要在某些变量参数上面考率, 在预测出院时间上, 如果我们能够得到一个合理的出院时间区间, 那么每天病人出院的情况也会发生波动, 最终该病人入住的大致时间也是一个区间范围。

对第一部分的病人术后出院时间进行概率统计, 做出概率曲线, 对应于每种病人都可以做出一个曲线, 因而要确定一个合理的概率区间的话, 就可以得到病人术后出院时间的区间, 进而预测得到该病人大致入住时间区间。

(四) 重新设定规则

若该住院部周六、周日不安排手术, 那么入院规则就要重新设定, 以达到合理地安排病床。

(五) 使病人在医院平均逗留时间最短

在现实生活中, 医院方面为了便于管理, 一般实行将同一类病人的病床比例固定, 这种条件下求解比例分配模型, 以使得病人在医院的平均逗留时间最短。就是在各个疾病内部严格按照 FCFS 的规则, 当分给某一疾病的病床有空闲时, 就安排该类病人先到的入住。考虑用规划的方法求解, 以最大平均逗留时间为目标, 以各类疾病病床比例做约束, 求解病床分配比例。

三、符号说明

T	系统内所有病人平均逗留时间
Z	一个月内病床的平均周转次数
T_i	所有病人的平均入院等待时间
T_{i_0}	第 <i>i</i> 类病人的平均入院等待时间
D_i	系统的公平度
T_{i_0}	T_i 的标准化值
N_{i_0}	Z 的标准化值
T_{i_0}	T_i 的标准化值
D_{i_0}	D_i 的标准化值
λ_i	第 <i>i</i> 类病人每天到达人数的均值
N_{i_0}	第 <i>i</i> 种疾病一周内第 <i>j</i> 天分得的入住医院的名额
N_{i_0}	一周的第 <i>j</i> 天出现的空床数
L_{i_0}	一周内第 <i>j</i> 天第 <i>i</i> 种疾病的病人队长
T_{i_0}	第 <i>i</i> 种疾病病人在一周内的第 <i>j</i> 天入院后手术等待时间
C_i	第 <i>i</i> 种疾病的病人数占总病人数的长期比例
T_{i_0}	第 <i>i</i> 种病人术后出院时间
D_{i_0}	病人预测的大致入住时间
T_{i_0}	白内障手术安排在一周第 <i>k</i> 天时, 第 <i>i</i> 种疾病病人在一周内的第 <i>j</i> 天入院术后等待时间
Z_i	病人入院后手术等待矩阵的元素和的大小
T_i	系统内所有病人的平均逗留时间
N	一段时间内的总人数 <i>n</i>
N_{i_0}	第 <i>i</i> 种疾病病人第 <i>j</i> 天在系统内的住院人数
N_{i_0}	第 <i>i</i> 种疾病病人第 <i>j</i> 天在系统内的等待入院人数
N_{i_0}	第 <i>i</i> 种疾病病人在第 <i>j</i> 天的出院人数
N_{i_0}	第 <i>i</i> 种疾病病人在第 <i>j</i> 天的看门诊人数
N_{i_0}	第 <i>i</i> 种疾病病人在第 <i>j</i> 天的入院人数
S_i	第 <i>i</i> 种病人的的病床占有所有病床数的比例

四、模型假设

1. 所有人接受服务水平是平等的, 即不考虑性别、年龄、病房档次等因素。
2. 各类眼科疾病发病率处在一个正常水平范围内, 不考虑流行病爆发等因素。
3. 医院在做手术上取得的经济利益远大于收取病人住院费所得。
4. 病人在登记出院以后不出现延迟出院的情况。
5. 病人在接到入院通知后全部按时入院。



6. 在安排入院时间时,同一种疾病病人不出现插队现象。

7. 给白内障(双眼)病人做手术,两次手术的时间差默认为两天。

8. 假定医院急诊窗口属于标准型 即急症病人不需要等待,病人一到即可就诊,并且对于需要住院、手术时均可及时得到满足。

五、模型建立与求解

(一) FCFS 规则优缺点的评价

1. 评价指标体系的建立。建立合理的病床安排模型的指标体系,需要从多方面进行考虑,主要是通过站在医院方面和病人方面进行考虑。

(1) 从病人的角度看,主要是希望接受服务的满意度高,包括入院的满意度、住院的满意度和出院的满意度。由于住院的满意度受到医疗水平、服务水平等因素的影响,在此可以不作考虑。主要考虑的满意度水平是从入院、出院的满意度来看的,那么可考量的指标有平均等待入院时间、系统内平均逗留时间。

(2) 从医院的角度看,当然是希望医院的效益越来越高,医疗水平不断改善。然而由已知条件知道,医院的很多资源都是很充足的,因此我们可以从病床的利用情况进行考虑。主要涉及的指标有病床的有效利用率和病床的月周转次数。

(3) 从整体的系统运行角度看,在满足效率的前提下,我们也要兼顾公平这一因素。如果仅谈效率,那么医院的病人类型会减少,医院的社会性大大降低,不利于医院的长久发展。在这里我们引入“公平度”这一指标进行衡量系统运行的公平性水平。

(4) 综上所述,建立的指标体系包含的指标有:

1) 平均等待入院时间。平均等待入院时间即病人从门诊到入院的这段时间差的平均值,病人当然希望此阶段等待时间越来越短,病人的满意度也会因为等待时间的减少而更满意。

2) 系统内平均逗留时间。系统内平均逗留时间指的是病人从门诊到出院这段时间的平均值,同样的,病人也希望此时间越短越好。

3) 病床的有效利用率。从已知条件看,白内障

病人入院后的术前准备时间合理的大概为 1—2 天,其他眼病患者的术前准备时间大概为 2—3 天,如果取各眼病的术前最大准备期作为合理的准备时间,即白内障病人的术前准备时间为 2 天,其他眼病患者的术前准备时间为 3 天。如果实际过程中的术前准备时间分别超过了这两界限,那么可以认为超过部分为无效的术前准备时间。定义病床的有效利用率为:

$$\text{病床有效利用率} = 1 - \frac{\text{术前无效准备时间}}{\text{病人住院时间}}$$

4) 病床的月平均周转次数。病床的月平均周转次数即为病床在一个月内的平均接受病人数。

$$\text{病床的月平均周转次数} = \frac{30}{\text{病人平均住院天数}}$$

5) 公平度。公平度问题主要体现在已门诊病人入院接受治疗的排序过程中,如果按照医院现有的 FCFS 原则,那么不存在“插队”等现象,病人也没有什么可抱怨的。但是实际中这种安排效率不高,那么在 FCFS 原则下的公平度为最大值 1。这里我们引入优化算法中“逆序数”的概念,即在原来的排队中机型相应的协调过程中,出现了实际过程中大序号排在小序号前面的情况数。对公平度的可定义为:

$$\text{公平度} = 1 - \frac{\text{队列的逆序数}}{C_{\text{队列人数}}^2}$$

2. 评价指标的标准化。

(1) 病人平均住院时间 T_z 的标准化。病人平均住院时间越短越好,是一个反向指标,在这里采用线性反向指标标准化的方法:

$$T_{z^*} = \frac{\max(T_{z_i}) - T_z}{\max(T_{z_i}) - \min(T_{z_i})}$$

(2) 单位时间内的病床周转次数 N_t 的标准化。因为周转次数越大越好,是正向指标。统计已知的病人信息知道病人入院后有至少一天的手术准备时间,以及手术后的至少三天的术后恢复时间,因而病人在医院的最短住院时间为 5 天,那么一个月最多的病床周转次数为 6。采用线性标准化的方法标准化为:

$$N_{t^*} = \frac{N_t}{\max(N_t)} = \frac{N_t}{6}$$

(3) 病人的平均等待时间 T_w 的标准化。病人平均等待时间越短越好,是一个反向指标,采用线性反向指标标准化的方法:

$$T_{wh} = \frac{\max(T_{wi}) - T_w}{\max(T_{wi}) - \min(T_{wi})}$$

1) 根据上述所建指标体系可得在当前的 FCFS 原则下各可测量指标的值。可看到白内障单眼和白内障双眼病人的住院时间短, 但它的无效准备时间长, 也就导致病床的有效利用率低于其他眼病。其他眼病与外伤均不存在无效准备时间, 也就是经过合理的术前准备时间, 此类病人均能及时入院接受治疗。

2) 因此, 可认为白内障单眼、白内障双眼病人的无效术前准备时间过长导致病床的利用率不高。有的无效术前准备时间甚至高达 5 天, 白白浪费了医院的病床资源。在 FCFS 原则下安排病床, 虽然能保证对病人都公平, 但是在一定程度上降低了医院的病床使用效率。

表 1 指标参数统计表

眼病类型	平均等待入院时间	系统内平均逗留时间	平均无效术前准备时间	病床的平均有效利用率	病床的月周转次数
白内障单眼	12.67	17.90	1.74	0.67	5.68
白内障双眼	12.51	21.07	2.92	0.66	3.50
视网膜疾病	12.54	22.74	0	1	2.39
青光眼	12.26	25.09	0	1	2.86
外伤	1.00	8.04	0	1	4.26

3. 各类病人每天到达人数的概率分布的拟合。由于医院就医排队是典型的排队论问题, 而一般的排队论模型都是泊松输入, 所以我们假定病人的到达(病人到达时间指病人的门诊时间)服从泊松分布, 根据数据分析出每天到门诊看病的各类病人的人数, 并利用 SPSS16.0 统计软件进行卡方拟合优度检验得出结果。显著性水平 $0.829 > 0.05$, 接受原假设, 即服从泊松分布, 且 $\lambda = 1.600$ 。拟合后的概率密度分布如下图。

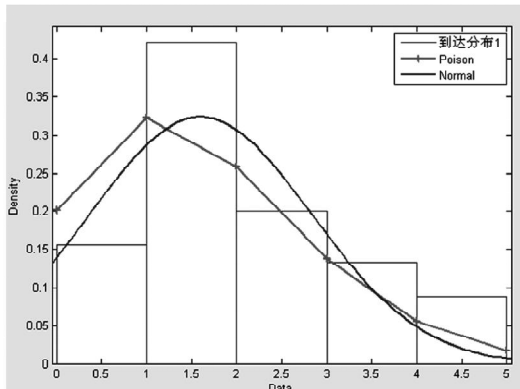


图 1 白内障单眼病人到达人数泊松分布卡方拟合图

同理可得其它四类病人到达的泊松分布检验及参数表:

表 2 到达人数泊松分布参数检验

	Mean	Sig	K-S
白内障单眼	1.60	0.829	0.355
白内障双眼	2.18	0.759	1.875
视网膜疾病	2.79	0.455	3.652
青光眼	1.03	0.224	4.376
外伤	1.05	0.511	1.341

(注: 显著性水平为 0.05)

根据以上假设检验结果知各类病人的到达时间均符合泊松分布。根据指数分布与泊松分布的关系, 如相继两个事件出现的间隔时间服从参数为 λ 的指数分布, 则在单位时间间隔内事件出现的次数服从参数为 λ 的泊松分布, 即单位时间内该事件出现 k 次的概率为:

$P(X = k) = \frac{\lambda^k e^{-\lambda}}{k!} (k = 0, 1, 2, \dots, n)$ 。将各类病人平均每天到达的人数, 即 $\text{Mean} = \lambda$ 代入上式, 可得相应的概率密度函数。

4. 各类患者的术后观察时间的分布情况。通过对各类病人的术后观察时间的统计结果分析: 白内障(单/双)病人术后观察时间波动范围较窄, 随机性强, 采用离散型分布拟合, 分布 $p_1(2) = 29.17\%$, $p_1(3) = 51.39\%$, $p_1(4) = 19.44\%$; $p_2(4) = 19.51\%$; $p_2(5) = 64.63\%$, $p_2(6) = 15.85\%$; 其他三类病人符合正态分布特征, 先假定此类病人的术后观察时间服从正态分布, 然后用 SPSS 统计软件进行卡方拟合优度检验, 得到外伤病人的正态非参检验结果。(表略)

(二) 病人入院规则的改进

1. 按照医院现有的 FCFS 入院原则, 显然病床的有效利用率较低, 根据医院一星期中每天的手术限制, 外伤属急症, 优先级最高, 每周一、三做白内障手术, 周一、周三一般不做视网膜疾病和青光眼手术。

2. 改善的入院规则如下。

规则一: 按照病人的可入院时间。在确定一周中某天哪个病人入院时, 采用 FCFS 服务制。

规则二: 无论周几, 优先安排急症病人。

规则三: 白内障病人的术前住院时间为 1 ~ 2 天; 视网膜、青光眼病人术前住院时间为 2 ~ 3 天; 外伤手术有空床即安排入院, 第二天手术。



规则四：选择一周为一个周期，具体安排如表 3。

表 3 各类病人的入院时间安排表

病类	可手术时间	可入院时间
白内障单眼	一、三	一、二、六、日
白内障双眼	一、三	六、日
视网膜疾病	二、四、五、六、日	均可
青光眼	二、四、五、六、日	均可
外伤	均可	均可

规则五：周六、周日除外伤病人以外，优先安排双眼白内障病人入院。根据以上规则填补第三段数据中每位病人的人院时间，进一步通过各类病人术后恢复时间的正态分布。利用 Matlab 随机模拟产生其出院时间，填入表的第三部分。

(三) 门诊病人的入院时间估计

1. 等待时间的概率分布。根据完善后的第三段数据统计各类病人的入院等待时间，得到如表 4 所示的概率分布。由于外伤病人原则上优先安排，故外伤急症病人的等待时间均为 0 天，不必列入表 4。

表 4 各类病人等待入院时间的概率分布

等待天数	概率分布			
	白内障(单)	白内障(双)	视网膜	青光眼
7	0	0	0.152	0.2
8	0.094	0.034	0.109	0.2
9	0	0	0.087	0.2
10	0	0.035	0.348	0
11	0.381	0.069	0.239	0.333
12	0.19	0.138	0.065	0.067
13	0	0.069	0	0
14	0	0.104	0	0
15	0	0.241	0	0
16	0.048	0.241	0	0
17	0.143	0.069	0	0
19	0.143	0	0	0

2. 入院时间估计。根据表 1 计算等待入院时间的数学期望即为病人的平均入院时间。区间估计取其置信度为 90% 以上的置信区间，即取使得 $\sum p > 90\%$ 的时间区间，具体计算结果如表 5。

表 5 门诊后的等待入院时间区间及期望

病类	等待区间下限	等待区间上限	期望天数
白内障(单)	7	19	13
白内障(双)	10	17	14
视网膜	7	16	10
青光眼	6	16	9
外伤	0	0	0

从影响病房安排的主要因素的角度去分析周六周

日不做手术对病房安排的影响。服务时间为手术后到出院时的时间，其与手术时间没有关系，周六周日不做手术对病人的服务时间没有影响。但是周六周日不做手术会对无效等待时间产生影响，周六周日不做手术后的无效住院期如表 6。

表 6 改变手术时间后的无效住院期统计表

日期	无效住院期(天)			
	白内障单眼	白内障双眼	青光眼	视网膜
星期日	0	0	0	0
星期一	1	6	1	1
星期二	0	5	0	0
星期三	4	4	0	0
星期四	3	3	3	3
星期五	2	2	2	2
星期六	1	1	1	1

(四) 病床比例分配分析

由于周六周日不做手术影响了优先级序列，对病房的安排产生了重要影响。当手术数量减少，病房安排改变的时候，病人从入院到手术的时间肯定会相应增加，于是参加排队的队列相比以前肯定会适当增长。因为白内障病的特殊性，周一和周三只能做白内障和外伤急症，为了解决周末不做手术所造成的排队序列增长的拥堵现象，必须增加周二、周四、周五三天的手术数量。

(五) 病床比例分配规划模型

1. 比例分配模型。医院方面为了便于管理，一般实行各类病人占用病床的比例大致固定的方案，求解比例分配模型，以使得病人在医院的平均逗留时间最短。就是在各个疾病内部严格按照 FCFS 的规则，当分给某一疾病的病床有空闲时，就安排该类病人先到的入住。

2. 求平均逗留时间。因为最终要求解的是平均逗留时间 T_d ，包括等待入院及住院时间两部分，因而在求解平均逗留时间的时候，也可以将病人分为两类，一类是在等待的病人，一类是在住院的病人，统计出每天的两类人数，在一定的时间内相加，除以这一段时间的总的病人数目，即每个病人的平均逗留时间。

3. 用规划的方法。定义每天每类病人住院的人数，和每类病人在等待的人数，然后用每天出院人数，

每天入院人数, 每天看门诊人数进行转化约束前后两天的人数关系, 建立关于平均逗留时间的目标函数, 以每种病人占用的病床比例做约束, 求解得到平均逗留时间最段时候病床比例。

(1) 决策变量。要统计一定时间内的数据进行约束求解, 因而要定义一定的天数 k , 以及这一段时间内的总人数 n 。将每天系统内的病人分为两类, 因而要定义每天各类病人在系统内的住院人数 N_{zij} , 和每天系统内的各类病人等待入院人数 N_{dij} 。因为每天各类病人都可能有出院的人数, 因而定义各类病人每天的出院人数 N_{gij} ; 同时每天都可能有新的病人加入排队的行列, 因而定义各类病人每天看门诊的人数为 N_{cij} ; 每天各类病人有出院的时候, 就会有新的病人入院, 因而定义每天各类病人入院人数 N_{rij} 。要求解最终的各类病人占用的病床比例, 需定义个累病床占总床数的比例 S_i 。

(2) 目标函数。求解所有病人的平均逗留时间, 就是要求解总逗留时间, 然后除以总的人数, 在求解总逗留时间的时候, 将其分为等待时间和住院时间, 分别求出每天等待的各类病人数目, 和每天住院的各类病人数目, 在一定时间内相加, 就是总的逗留时间, 除以人数得到平均逗留时间, 因而得到目标函数为:

$$\max T_d = \frac{\sum_{i=1}^4 \sum_{j=1}^k (N_{zij} + N_{dij})}{n}$$

(3) 约束条件。医院每天各类病人的住院的人数都可能发生变化, 因而要考虑前后两天住院人数的约束关系: $N_{zij+1} = N_{zij} - N_{gij} + N_{rij}$ 。医院每天的各类病人在等待的人数也在可能在发生变化, 因而考虑前后两天各类等待病人数之间的约束关系: $N_{dij+1} = N_{dij} + N_{cij} - N_{rij}$ 。因为是固定比例的分配, 因而每天各类病人住院的人数, 不能大于该类病人占用的床数, 得到约束条件: $N_{zij} \leq 79 \times S_i$, 同时有比例系数相加为 1, 得到约束: $\sum_{i=1}^4 S_i = 1$ 。

4. 模型构建。

$$\max T_d = \frac{\sum_{i=1}^4 \sum_{j=1}^k (N_{zij} + N_{dij})}{n}$$

$$\text{s.t.} \begin{cases} N_{zij+1} = N_{zij} - N_{gij} + N_{rij} \\ N_{dij+1} = N_{dij} + N_{cij} - N_{rij} \\ N_{zij} \leq 79 \times S_i \\ \sum_{i=1}^4 S_i = 1 \end{cases}$$

六、模型评价

模型一的优点: (1) 所建立的综合指标评价体系, 从患者和医院这两个角度出发, 分别在治愈周期的时间段和病床的资源利用率上进行了较为全面的分析和研究。正确引导模型二的建立, 解决新建模型的评价问题, 并确保该模型的实际模拟效果。(2) 以手术安排为主线, 遵循“即入即手术”的规则, 改进了 FCFS 规则的不足之处。

模型三的优点: (1) 综合了排队论与区间估计的统计分析方法, 确保在平均逗留时间最短的前提条件下, 完成对床位分配比例的求解。(2) 根据模型可推算出当前病人的出院时间的置信区间, 从而根据第二天拟出院的病人确定病人入院的最佳时间。

缺点: (1) 由于所给数据太少以致在统计数据时不是很准确, 又由于计算机模拟带有一定的随机性, 以致得到模型的几个指标不是很让人满意。(2) 对问题三的求解并未寻求更加精确的预测模型, 仅应用了简单的统计处理方法, 比较粗糙, 结果尚欠合理性。

七、模型改进与推广

(一) 模型改进

1. 查询更多的数据, 以使得统计结果更正确, 也可使计算机模拟更少的数据或不模拟以减少不确定性。因我们建模时没有考虑到经济性, 若考虑到不同的手术经费不一样, 则在制定安排病人入院规则时要考虑一定的优先级, 即手术费用高的优先级高。

2. 所建模型是针对当前所给数据的, 对长远病人入院和出院的预测并不能很准确, 故建模时应把时间加上, 即建立动态规划模型。使所建模型能准确的预测出病人的入院和出院时间。

(二) 模型推广

模型不仅可用于医院病床安排, (下转第 51 页)

蚯蚓立体化养殖发展状况的调查与分析

——以武汉市汉南区为例

杨灵逸 张漫 熊雪珂

摘要: 21 世纪以来,我国蚯蚓养殖业发展迅猛,目前全国已有 600 多个县、数十万个单位和农户开展了蚯蚓的养殖,从事蚯蚓研究的科技工作者已达数万人。已经初步形成一支包括农业、工业、环保、能源、医药、食品等 10 多个学科和专业的跨部门、跨行业、互相渗透的边缘分支科技队伍。笔者经过此次的调研,全面的剖析了汉南区蚯蚓养殖现状及存在的问题,并提出了合理的建议与意见,帮助汉南地区的蚯蚓养殖农户走出困境。

关键词: 蚯蚓; 立体化养殖; 经济效益; 社会效益

一、武汉市汉南区蚯蚓立体化养殖发展的现状

(一) 汉南区蚯蚓养殖的环境现状

1. 温度。蚯蚓属于变温动物,即自身不能对体温进行调节,会随环境温度的变化而变化。因此,蚯蚓养殖条件对温度都有着非常高的要求。而汉南区属于亚热带季风湿润气候,年平均气温为 16.8℃,总体来说,是比较适合蚯蚓生长的。然而该地区在 6、7 月份温度较高,12 月份平均气温在 0℃徘徊,蚯蚓都有可能进入休眠状态或者死亡,影响农户的收益。经调研发现,农户的蚓床上都盖着稻草、秸秆等农作物,有的甚至还搭起了帐篷,可以起到保温的效用,从而使蚯蚓正常生存。

2. 湿度。水是蚯蚓身体的主要组成部分,同时它的呼吸也主要依靠溶解水中的氧与体表进行气体交换。长时间水分的不足,蚯蚓就会因得不到氧气而窒息死亡。因此,要使蚯蚓正常的生存就要保持适宜的湿度。汉南区年平均降水量为 1276.2 毫米,雨量充沛,降水主要集中在初夏的梅雨季节,比较适合养殖蚯蚓。但由于近几年春夏季雨水较多,导致不少蚯蚓因为难以适应潮湿无氧的环境而死亡。

(二) 汉南区蚯蚓养殖现状

汉南区蚯蚓种为从浙江、西安等地引进的赤子爱胜蚓,该品种食性广,繁殖率高,适应性强,生活周期短,是国内外目前重点推广养殖的种类。汉南区自 2008 年开始大力发展蚯蚓养殖,经过数年的发展目前已形成 2000 亩水蚯蚓养殖基地,同时旱蚯蚓的养殖也为当地农户带来不菲收益从而吸引了近百户农户投入到旱蚯蚓的养殖中去。

近年来,汉南区推进立体化养殖,加大力度建设成武汉市两型农业示范区,构建“猪—蚯蚓—名特水产”循环经济板块,形成 10 万头生猪养殖、2000 亩蚯蚓养殖、4 万亩的名特水产养殖板块的循环组合,建立“猪—蚯蚓—特种水产”养殖模式示范基地。

立体化养殖是围绕转变农业发展方式,从改进养殖蚯蚓的技术和扩大产业链方面下手,提高农业资源利用效率和生态环境保护为核心,着力于带动多产业共同发展的高效养殖模式。目前养殖的蚯蚓由汉口批发市场收购,主要销往荆州、赤壁、上海、深圳等地。蚯蚓立体化养殖实行以来,受到政府的高度重视,农户养殖热情很高。

(三) 汉南区蚯蚓养殖出现的问题

经过多日的走访、调查发现,养殖蚯蚓的确有很好的市场前景,但是农户反映近年来的收入状况仅仅

能达到收支平衡，盈利并不明显。对农户反馈的信息和目前东庄大队存在的问题进行综合分析，可以得出以下结论。

1. 规模小，管理松散。在调查的 83 户蚯蚓养殖户中，养殖大多选用小型家庭养殖，规模在 5 亩地左右，养殖面积在 10 亩地及其以上的农户仅占少数。

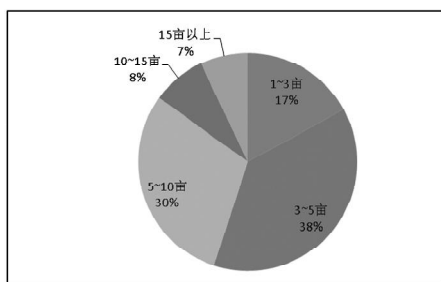


图1 农户养殖蚯蚓面积图

由调查结果可知，蚯蚓养殖面积五亩以下的农户占总农户的 55%（见图 1），表明大多数农户都为小范围养殖，无法每天获得稳定的产量进行对外销售。规模小且没有对蚯蚓进行统一收购，使农户在议价方面处于被动位置，丧失了主动权；同时，小规模农户单独运往汉口武胜路销售蚯蚓使得交通费增加，从而导致了销售成本的增加。蚯蚓养殖条件苛刻，对温度、湿度都有着非常高的要求，由于近年来春夏季雨水多，直接导致蚯蚓缺氧死亡，而村内养殖管理松散，各家各户蚯蚓田地分散，无法进行统一的规划与管理，也无法应对大旱和洪涝天气。

2. 人力成本高，售价波动大。整合了汉南区蚯蚓养殖户反馈的信息，了解到去年蚯蚓市场的收购价为 9 元一斤，但是在调查中许多农户均表示这两年的蚯蚓卖价并不理想，前年刚好收支平衡，去年才能稍微盈利，经实地调研发现，汉南区蚯蚓的收集采用人工完成而并非之前资料里显示的方法，人工采集蚯蚓使人力成本提高，农户需要收蚯蚓时则对相关劳动力进行雇佣，不加上其他水费、餐费等，人工收集方法就使得每斤蚯蚓养殖的成本提高了 1-2 元。汉南区蚯蚓养殖大多为个体农户，出售蚯蚓也往往是个体议价，由于单个个体可以出售的蚯蚓数量不多，收购商往往压低价格。在蚯蚓收购旺季，市场上对蚯蚓的需求上升，农户们的蚯蚓供不应求，可以及时地卖到高

价。但到了淡季，市场需求减少，收购商则坐地起价，收购价甚至低于成本价，这使蚯蚓农户受到一定的经济损失。

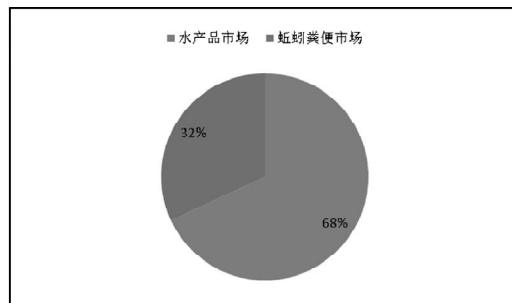


图2 农户销售蚯蚓渠道图

3. 销售渠道单一，效益低。调查结果显示，汉南区生产的蚯蚓有 68% 都是销往水产品市场，同汉南区一样，市场上大多数蚯蚓养殖场（户）的销售都仅仅局限于水产动物饲料（见图 2）。由于目前汉南区蚯蚓的养殖量不是很高，因此单靠蚯蚓作为饲料来获得的经济效益并不很理想。但养殖蚯蚓的经济收入并不仅仅局限于蚓体本身，蚯蚓土的经济价值也很高，目前蚯蚓土的市场价格已经达到每吨 1000-2000 元。另外，国内外一些市场还用蚯蚓来饲喂经济价值较高的特种水产品（鳊鱼、黄鳝、乌龟等）以获得较好的经济效益。

二、汉南区蚯蚓立体化养殖的经济效益和社会效益

（一）蚯蚓立体化养殖的经济效益

通过对此次调研中完成的有效问卷进行分析，分别针对蚯蚓农户与种植农户，从养殖面积、年收入及养殖前后收入这几个方面对比，进行了研究。

以下为此次调研问卷的层次结构与统计结果图表：

表1 蚯蚓养殖户基本信息

总体框架	问题列出	选项	统计结果
蚯蚓养殖户基本信息	亩数	1-3 亩	17%
		3-5 亩	38%
		5-10 亩	30%
		10-15 亩	8%
		15 亩以上	7%
	年收入	1-3 万	80%
		3-5 万	12%
		5-10 万	4%
		10 万以上	4%

表 2 种植农户基本信息

总体框架	问题列出	选项	统计结果
种植农户基本信息	亩数	1-5 亩	23%
		5-10 亩	24%
		10-20 亩	35%
		20 亩以上	18%
	年收入	1 万以下	17%
		1-3 万	34%
		3-5 万	17%
		5-10 万	28%
		10 万以上	4%

笔者通过相关渠道查询了蚯蚓养殖农户和普通种植农户的面积和若干年来的年收入，分别整理计算出近几年来农户的面积和对应的年平均收入，随机抽取多组数据，进行了以下数学分析得出数值，再运用对比分析法得出相关结论。

1. 对蚯蚓养殖户的收入分析。假设所调查的蚯蚓养殖户的养殖技术、养殖中所遇问题等制约因素是一样的，即可以理解为是养殖亩数与年平均收入的函数关系。本次调查掌握的数据具有随机性，且本次调查具有不公开性，对于调查得到的数据进行了初步的统计。由于蚯蚓养殖户收入受多方因素影响，属于风险投资，所以对蚯蚓养殖户养殖蚯蚓的相关亩数和近几年来年平均收入进行整理，随机抽取了 16 组数据进行整理，得出下表。

表 3 种蚯蚓养殖户整合信息

亩数	2	3	4	5	6	7	8	9
年平均收入/万元	1.5	2.6	3.5	4.5	4.8	6.2	6.8	7.5
亩数	9	10	11	12	13	14	15	16
年平均收入/万元	7.5	9.0	9.5	10.2	10.8	11.2	13	15

设 x 为养殖亩数， y 为蚯蚓养殖户年平均收入，且 x 与 y 之间的函数关系有直线方程表示：

$$y_i = ax_i + b \quad (i=1, 2, 3, \dots)$$

给出式中的两个待定系数， a 代表斜率， b 代表截距，对于认真调查、整理得到的 16 组数据 (x_i, y_i) ， $i=1, 2, 3, \dots, xi$ 被认为是准确的，所有的误差值只联系着 y_i ，下面利用最小二乘法把所得数据拟合成直线（见图 3）。用最小二乘法估计参数时，使得 y_i 的偏差的加权平方和为最小。对于数据的直线拟合来说，应

使 $\sum_{i=1}^{16} [y_i - (a + bx)]^2$ 最小，即对参数 a, b 最佳估计，要求 y_i 的偏差的平方和为最小。

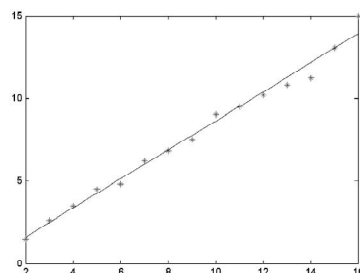


图 3 y 与 x 关系图

求得 $a = 0.8771$ ， $b = -0.1543$

根据以上的分析得出，斜率 a 为 0.8771，也就是说，在风险存在的情况下，养殖蚯蚓以来，养殖户平均每亩地年收入为 8771 元。

2. 种植农户的收入分析。我们对种植农户的种植面积，年收入进行调查，对相同种植面积的农户进行了平均处理。本次调查数据具有随机性，进行初步的整理，随机抽取了 12 组数据，得出下表

表 4 种植农户整合信息

亩数	5	6	8	9	10	12	15	18	20	22	25	30
年总收入	1.5	1.6	2.0	3.5	3.6	4.0	5.5	6.0	7.5	7.5	8.0	9.5

设 x 为种植亩数， y 为种植农户年平均收入， x 且 y 与 z 之间的函数关系有直线方程表示

$$z_i = cx_i + d \quad (1, 2, 3, \dots)$$

同理，进行分析，得出数据的拟合图如下：

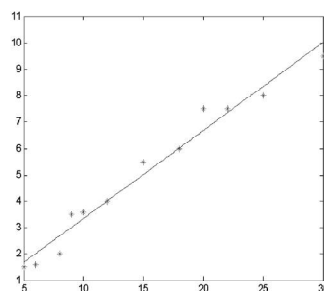


图 4 z 与 x 关系图

$c = 0.3335$ ， $d = 0.0145$

即斜率 c 为 0.3335，即种植农户每亩的年平均收入为 \bar{z} ，为 3335 元

3. 蚯蚓养殖户与种植农户每亩年平均收入比较。蚯蚓养殖户的年平均收入为 8771 元/亩，但是种植农

户年收仅为 3335 元/亩,将两个数据进行比较得出,养殖蚯蚓的农户的每亩年平均收入要远大于种植农户,养殖蚯蚓为农民带来了收益,提高了农民的收入。在我们调查的东荆街东庄大队中,蚯蚓养殖经过几年的推广,已经发展到 150 多亩,年产值早已突破 100 多万。

(二) 蚯蚓立体化养殖的社会效益

随着现代化科技的迅猛发展,在工农业生产和人们的生活中产生了大量农业有机废弃物、城市污水污泥、生活垃圾等,化学药剂的过量使用也使土壤急剧恶化,养分流失,水资源受到污染,严重威胁到环境和人类的生存。如何保护生态平衡,实现工农业可持续发展,已成为人们关注的热点。蚯蚓是土壤生态系统中重要的组成部分,是陆生生物与土壤生态传递的桥梁,在养分循环和物质转化过程中,对元素的迁移、转化、储存和释放,具有特殊的功能性作用。不仅能加大废弃物资源化,有机物质矿化,修复改良土壤性质,提高土壤养分含量,而且还可以促进微生物发育,提高作物产量和品质,促进生态修复,开创一条农业废弃物变废为宝的生态之路。

1. 蚯蚓立体化养殖的生态效益。蚯蚓循环经济具有可行性依赖于蚯蚓独特的生活方式和活动能力。蚯蚓是自然生态系统中杂食性的环节动物,营腐生生活,不断的钻孔掘穴,进行新陈代谢。根据这一特点,废弃物通过食物链最终被有效地转化为蚯蚓的增殖及其排泄物,而蚯蚓的机体及其排泄物又可成为其他微生物分解利用的对象,具有使农业有机废弃物、城市污水污泥、生活垃圾等分解进而实现减量化的作用。邱江平文献已证实了蚯蚓堆制处理是一种无害化、减量化、资源化和生态化的处理技术,具有显著的生态保护效益。2011 年农业生产中废弃物焚烧已达到 1000 吨/日,18.4 万吨秸秆、稻草被焚烧和自然腐烂,粪便清运量高达 52.4 亿吨,无害化处理仅 31.4 亿吨。截止到目前,仅汉南地区年出栏 100 头以上的生猪专业养殖户 1200 户,规模猪场 25 个,共 30 万头生猪,粪便年排放量达万吨,鲜食玉米种植面积 5 万亩,玉米秸秆达 10 万吨。实践证明每天 30 头牛所产的粪可养蚯蚓一亩,养蚓事业的发展可以带动养牛、养猪、养鸡

等众多产业的发展双方相互促进共同发展。目前汉南地区养殖蚯蚓主要以自身或周边的畜禽养殖场的排泄物及秸秆等废弃物为原料,进行蚯蚓养殖的,2011 年,秸秆综合利用率达 83%,猪粪无污染处理达到万吨。在过去,当地处理这些粪便都是向池塘或洼地直接倾倒,秸秆采取焚烧或自然腐烂的方式。蚯蚓养殖业的发展避免了对环境的二次污染。

2. 立体化养殖产业链收益。近几年,畜、禽和水产养殖业发展很快,动物性蛋白缺乏,饲料价格猛涨制约了养殖业的发展,科学家正在寻求更好的蛋白饲料。研究发现,蚯蚓的干物质中粗蛋白的含量约占 50%-67%,高于豆饼、骨肉粉,与优质的鱼粉、蚕蛹干、豆粕相近,基本具备家禽及水产养殖动物所需的各种必需氨基酸,是不可多得的优质动物蛋白质饲料,可以作为禽、畜、鱼及特禽、特种水产品的饲料原料和添加剂。

(1) 禽畜市场。用蚯蚓饲料喂养动物,可以促进消化道的消化吸收,提高生长繁殖速度,提高肉质量,对皮毛的光洁度有一定的促进作用,且具备抗病保健功效,同时含有丰富氨基酸及特殊成分的蚯蚓肉能散发出特殊气味,是养殖业所需要的极佳诱食剂,总之,蚯蚓饲料可以很好地促进各种畜禽、水产动物生长发育。据报道,每头小猪每天喂以 50-100 克蚯蚓饲料,每天比不喂食蚯蚓的增重 0.2-0.4 市斤。

(2) 水产市场。近年来由于特种水产养殖业的迅速崛起加上休闲农业尤其是钓鱼场的兴起扩大了蚯蚓市场。截止目前,汉南区建成了以“猪—蚯蚓—名特水产”循环经济为中心,以螃蟹、甲鱼为主的 4 万亩名特水产生态健康养殖板块、形成了青草湖甲鱼基地和喜鹊湖螃蟹等基地。湖北仙桃等地的黄鳝养殖户在养殖初期大量购买蚯蚓用于驯化黄鳝吃食,台湾专门生产冷冻干燥蚯蚓粒子作为热带鱼饵料。研究发现,用蚯蚓粉的配合饲料喂食锦鲤、乌龟,比其他配合饲料作用更强,有抗病力、抗逆性强的明显优势;用蚯蚓喂食黄鳝,比用其它饲料生长速度快,年增重率可达 20 倍;用蚯蚓喂蛙解决了蛙类非活动饵料不食的难题,促进了牛蛙养殖业的发展;使用鲜蚯蚓喂鳖可

增产 20%，喂虾可使产卵率提高 51%，成活率提高 30%。

三、改善汉南区蚯蚓立体化养殖的具体途径和措施

(一) 建立蚯蚓协会

在市场经济条件下，农民势单力薄的弱势显露无余，他们信息不畅、渠道不通、农产品科技含量不高、单个农民经济势力较弱，市场预测能力差，难以承担农产品进入市场的高成本、高风险之重。然而，一切的理论知识都要归于实际，以上讨论的蚯蚓的技术培训与蚯蚓的销售渠道扩展都建立在统一的管理制度之下，如何把所有养殖蚯蚓的农户召集起来，如何设立十分专业的管理制度，如何进行正确有效的管理值得深思熟虑。经过一系列的资料搜查发现农民可以通过申请专业合作社和协会来达到统一管理的目的。

农村协会是农民自己当家作主、为我们每个会员服务、充满生机快乐、而且可以自由加入退出的组织，协会是群众自治的组织，并且它不以营利为目的。建立协会（合作社）有如下优势：

1. 资源共享，降低人力成本、资源成本。汉南地区的蚯蚓立体化养殖主要存在规模小，管理松散的问题。家家户户各自养殖，交流的机会少。另一方面养殖大户自家购买用于运输的拖车常闲置在家，养殖小户却常抱怨运输费用过高。这都导致大队资源配置无法达到最佳，大大浪费了可利用的资源。而建立蚯蚓协会可以很大程度上达成大队资源共享，有效地利用闲置的资源，减少蚯蚓养殖成本，降低管理费用。

2. 统供统销，提高议价能力。经调研发现由于规模较小，农户并没有进行统一收购和销售，买家尽量压低收购价格，而农户只能默默接受。销售费用也增加了养殖成本。建立蚯蚓协会可以将所有农户的蚯蚓及蚯蚓土集中收集起来，统一收购，统一销售。出货量的提高，使得农户在与买家沟通议价时处于有利地位，能有效地提高蚯蚓及蚯蚓土的价格，从而增加农民的收益。

3. 拓宽蚯蚓的销售渠道。汉南区的蚯蚓销售渠道十分局限，因此扩大销售途径挖掘蚯蚓经济潜力至关重要。蚯蚓的应用范围十分广泛，蚯蚓土是良好的

有机肥料，在国外蚯蚓也是分解生活垃圾的重要帮手，经过加工的蚯蚓还是动物市场难得的蛋白质饲料，单从这几个方面来讲国内市场对蚯蚓的需求量就是巨大的，汉南区蚯蚓销售途径如果从单一途径扩展成多元途径即可避免相同市场的过度竞争，也可将蚯蚓价值最大化利用。利用协会的模式，能更好的与市场接触，拓宽销售渠道。

4. 提高农户的整体养殖技术。汉南区蚯蚓养殖遇到了病虫害防治、蚯蚓质量、蚯蚓管理、外部环境、人工繁殖卵量等问题，而在协会的模式下，协会可以聘请专业的蚯蚓养殖技术人员，对农户进行培训，以达到提高农户的养殖技术的目的。

(二) 培训蚯蚓收集技术，降低成本提高收益

在对汉南区的调研数据进行核算后发现，汉南区蚯蚓成本偏高，想要扩大蚯蚓的销售渠道让蚯蚓真正的能运用到生活的方方面面，降低成本至关重要，而汉南区的蚯蚓收集一直是依靠人工采集，人工收集不仅耗费人力同时成本巨大，人工成本占蚯蚓总成本的 1/3，想要降低总成本就要从这高昂的采集成本开始。

经过多方调查，发现在陕西、安徽等省收集蚯蚓已经处于半自动化，无需使用劳力的人工收集，而汉南区也应尽快普及半自动化蚯蚓收集。

1. 蚯蚓收集方法讲堂。定期为大队内农户做蚯蚓收集知识讲堂，时时了解其他蚯蚓养殖大省蚯蚓养殖动态，整合其他省市先进蚯蚓收集方法，选取适合汉南区当地发展和实施的方法向大队村民讲解。

2. 蚯蚓收集方法展示。农户在了解到蚯蚓收集方法后可自由选择，协会将聘请专业技术人员为农户做现场展示。

(三) 了解土卵分离技术，注册蚯蚓商标

汉南区蚯蚓土并没有得到合理的开发利用，农民的利益没有达到最大化，学习土卵分离技术为分离出来的蚯蚓土和蚯蚓卵注册商标进行出售，为农民提高收益。

1. 蚯蚓土卵分离技术。

(1) 建立特定的土卵分离室。在东庄大队村内设立一个土卵分离中心，并购进方便快捷的土卵分离设

备。

(2) 收集需要分离的蚯蚓土。蚯蚓从孵化到性成熟需要 35-40 天, 按照这个周期定时收取需要土卵分离的蚓土, 同时将分离出的蚯蚓土收集, 送到指定加工厂加工成成品准备出售。

(3) 发放从蚯蚓土中提取的蚯蚓卵。将蚯蚓土获得的收益按照农户种植蚯蚓亩数比例进行分配, 并将新孵化出的蚯蚓幼虫按照同比例分配, 再进行新一轮蚯蚓养殖。

2. 商标注册的优势。注册商标为汉南区蚯蚓土以及蚯蚓卵注入品牌意识, 便于消费者认购, 抢先占领市场。商标的品牌意识可以促进生产者或经营者提高产品或服务的质量, 增加了顾客对消费项目的安全感。注册了商标更有利于市场竞争和广告宣传, 使消费者

(上接第 45 页) 也可用于其它资源的安排, 还可用于诸如像试卷评价模型的其它类型的问题。

八、相关建议

(一) 推出“虚拟床位”的做法

在病床资源有限的条件下, 从缩短“术前准备”时间的角度, 加快床位的周转率。在现实生活中, 常出现病人住院需要术前检查和消除不适合手术的异常情况, 因此在医院留院观察和治疗, 导致患者入院等待, 加重医院床位的负荷。推出“虚拟床位”的做法, 对于这部分需要住院, 但还需观察等待的病人, 医院方可以为其发放住院证后, 先做术前常规检查, 发现身体状况不适合马上安排手术的和只等医生空时间做手术的, 可以拿药回家进行治疗, 到符合条件后立即住院马上进行手术。这样可以达到床位有效利用率和周转率的提高, 病人治愈的周期也会缩短。

(二) 对诊室和医生安排进行最优设计

医院是一个复杂的系统, 患者到达的时间和诊治患者所需时间的随机性、可控性小, 排队几乎是不可避免的。当诊室不足时, 就会出现患者排队等待时间太长; 当增加医生和设备时, 就会造成不必要资源浪费。我们可以对诊室和医生安排进行最优设计, 找到两者之间的

以最快捷的途径认识商品。商标还属于无形资产是信誉的载体。以可靠的产品质量为基础, 会使其商标声名远播, 不断升值, 使企业的经济效益越来越好。商标的注册人拥有商标的专利权, 受到法律的保护。

(指导教师: 陈金波)

(责任编辑: 钟林静)

参考文献:

- [1] 刁治民, 王生财, 邓君, 冯欣. 蚯蚓的经济价值及开发应用前景[J]. 青海草业, 2005, (3).
- [2] 顾训明, 薛进军, 崔芳. 养殖蚯蚓对芒果园土壤理化性质的影响[J]. 福建果树, 2007, (2).
- [3] 孔凡真. 蚯蚓的养殖及开发利用[J]. 特种经济动植物, 2001, (12).
- [4] 刘孝华. 蚯蚓养殖的探讨[J]. 安徽农业科学, 2005, (11).
- [5] 邱江平. 蚯蚓及其在环境保护上的应用[J]. 上海农学院学报, 1999, (3).

平衡点, 提高服务质量, 降低服务费用。建议可以在排队论的基础上, 对医院门诊、诊室排队系统的结构和行为进行科学的模拟和系统的研究。从而对诊室和医生安排进行最优设计, 以获得反映其系统本质特征的数量指标结果, 通过预测、分析或评价, 最大限度地满足患者及其家属的需求, 将有效避免资源浪费。

(指导教师: 严培胜)

(责任编辑: 罗文华)

参考文献:

- [1] 戴明强, 李卫军, 杨鹏飞. 数学建模及其应用[M]. 北京: 科学出版社, 2007.
- [2] 董臻圃. 数学建模方法与实践[M]. 北京: 国防工业出版社, 2006.
- [3] 钱颂迪等. 运筹学[M]. 北京: 清华大学出版社, 2004.
- [4] 史道济, 张玉环. 应用数理统计[M]. 天津: 天津大学出版社, 2008.
- [5] 谭浩强. C 语言程序设计[M]. 北京: 清华大学出版社, 2006.
- [6] 王玉升. 排队模型及其在医院管理中的作用[J]. 中国医院管理, 1985, (68).
- [7] 徐金明. MATLAB 应用教程[M]. 北京: 清华大学出版社, 2005.
- [8] 徐全智, 杨晋浩. 数学建模[M]. 北京: 高等教育出版社, 2008.
- [9] 赵静, 但琦. 数学建模与数学实验[M]. 北京: 高等教育出版社, 2008.

农村社区治安现状 及治安防控体系构建

——以阳新县王英镇为例

董 奇

摘 要：随着中国乡村青壮年劳动力大量外出务工，农村村民自我防范能力与官方治安联防能力都在不断削弱，在村庄“空心化”、老人“空巢化”、儿童“留守化”现象突出的农村，迫切需要加快实施农村警务战略，建立长久有效的治安防控体系。本文以阳新县王英镇为例，了解农村社区治安现状和问题，并分析其产生原因，最后结合相关调查提出构建农村社区治安防控体系的基本对策。

关键词：农村社区；治安现状；治安防控体系

随着经济发展的不断推进，农村利益冲突增多，一些制约农村发展和稳定的深层次矛盾尚未解决，农村犯罪控制和维护农村稳定问题面临新的挑战。此外，从治安工作的角度看，还存在社会治安综合治理仍不到位，农村警务前移还不够，村级基层组织发挥作用还不明显，治安基础仍然比较薄弱等问题。“生产发展”是新农村建设的一项重要目标，而稳定是发展的前提和基础，没有稳定，发展就无法进行，构建和谐社会也就无从谈起。因此，要推进农村社区建设，需要一个和谐稳定的农村社区环境，需要全面盘活、发展、提升构建农村社区治安防控体系的各个要素。

一、王英镇的治安现状

（一）王英镇治安环境介绍

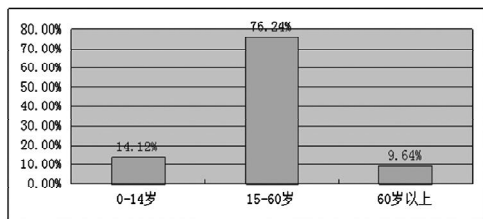


图1 2011年王英镇人口年龄结构比例图

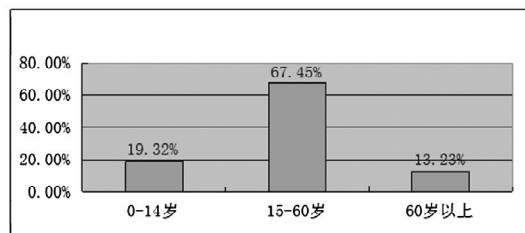


图2 2011年王英镇人口年龄结构比例图
(不含外出务工人员)

王英镇地处湖北省阳新县西南，由原王英、国和、东源三乡合并而成，与通山、咸宁、大冶接壤，集山区、库区、老区为一体，国土面积276平方公里，辖23个行政村，226个村民小组，10364户，5.5万人，人口密度不足200人每平方公里。其中60岁以上老人5112名，由于外出务工的流动性较大，人数统计起来较困难，因此只能得知外出务工的人口在1.5万左右，14岁以下的留守儿童大约有5000名。

由于外出务工人员较多，王英镇15-60岁的治安防范中坚力量在人口比例中的数据由76.24%下降到67.45%（见图1、图2），下降的比例接近9个百分点，加大了治安防范的难度。

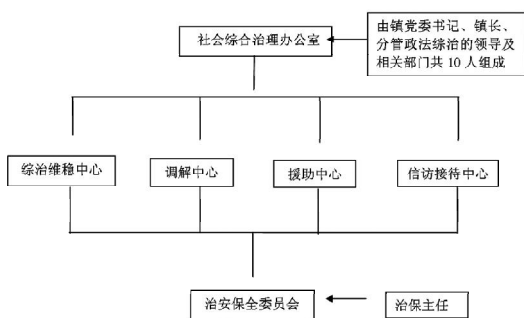


图3 王英镇社会综合治理办公室结构图

王英镇社会综合治理办公室拥有专职人员3人，设综治维稳中心、调解中心、援助中心和信访接待中心，由镇党委书记、镇长、分管政法综治的领导及相关职能部门负责人共10人组成（见图3）。

王英镇派出所共有工作人员8名，其中民警7名，还有一名是外编人员，专门负责为居民办理身份证及相关户籍工作。民警人均管辖接近8000人，远远超出了公安部提出的3000人以下的标准，人均管辖的面积更是接近40平方公里。同时村里没有设置警务室，村里的治安交给村民自治组织——治安保卫委员会（简称“治保会”）。

（二）王英镇总体治安现状分析

1. 村霸等黑恶势力少量存在。农村社区由于受数千年来宗法制度和血缘、宗族关系的影响，一些地痞、棍霸借助农村社区残留的封建行帮意识，垄断一方，形成了农村社区的流氓恶势力，危害群众。由于政府对正在开发仙岛湖旅游区的王英镇进行过专项村霸等黑恶势力的整治，因此王英镇目前基本不存在村霸等黑恶势力，但村霸等黑恶势力依然在东源乡和国和乡存在。

2. 偷盗抢劫等治安事件较少发生。在被问到“最近一年村里是否发生过偷盗抢劫等治安事件”时，超过九成的村民选择了“很少”或“没有”这两个选项，所谓“饥寒起盗心”，由于当地经济相对于以往有了较大改善，所以在收入增长以后，类似于偷盗的事件也就慢慢少了。

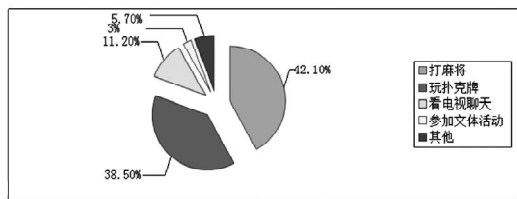


图4 王英镇村民业余生活情况

3. 赌博现象比较普遍。在被问到“您的空闲时间主要都会干什么？”时，有高达80.6%的人认可目前农村主要的娱乐方式是——打麻将或扑克牌。同时还会有11.2%的人会选择在看电视的同时与村民聊天拉家常（见图4），还会有离镇上比较近的村民会去镇上参加文体活动，不过由于政府组织的活动较少，所以参加的机会不多。

4. 农村积极健康文化宣传的缺失。据调查统计，我们所走访的农村社区超过一半全年都没有“文化下乡”、“法制宣传”之类的文化宣传活动，还有很多地区也只是少有的一次而已。由于那些健康的积极的文化宣传没有到位，许多低俗的文化就很容易进入村民们的农闲生活。

5. 群体性事件有所发生。在王英镇政府开发旅游资源刺激经济增长的同时，更多的农民失去他们的住所，被迫离开自己的家园。因土地征用补偿、房屋拆迁补偿、房屋装修补偿等问题引发的矛盾并没有很好地解决，对补偿款的巨大分歧，成了村民和镇政府没有化解的矛盾，导致了村民集体讨要说法的群体性事件发生。

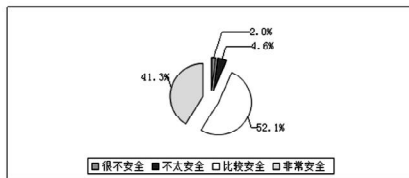


图5 王英镇的治安环境

6. 治安环境相对安全。在被问到“您认为当地的治安环境如何”时，52.1%的村民选择了“比较安全”，41.3%的村民选择了“非常安全”，而选择“不太安全”和“很不安全”的村民才6.6%（见图5），而感到不安全的原因主要体现在治安人员和警察人数较少。因此，可以认为王英镇总体的治安环境相对比较安全。

7. 村民之间相互比较了解。在被问到“您对村里的村民的了解程度”时，超过九成的村民选择了“比较了解”这一选项。由于农村承袭上千年的熟人关系网络，同村的村民之间都相互比较了解，甚至多带有亲戚关系，也就是所谓的“沾亲带故”。同时外来人口较少，进一步减少村民之间的相互熟悉的障碍。

8. 农村社区自防不足。在实地走访的过程中得



知,当地村子都没有设置警务室,村里的治安交给村民自治组织——治安保卫委员会(简称“治保会”)。而走访中近九成村民不知道治保会的主要职责是什么,大多数人只知其名而已。治保会形同虚设,有的村民委员会的治保组织基本不开展工作,只落个牌子挂在门上,制度贴在墙上的空架子。

(三) 王英镇村名治安防范分析

1. 村民防范意识的薄弱。在农村人们思想较单纯,治安防范意识淡薄,基于人与人之间的信任和和睦的邻里关系,往往把安全问题简单化。出门时不关家门,骑车任意停放,不加保险锁。对陌生人的过于热情,缺乏必要的戒备心理等等思想上的问题,都表现出村民防范意识的薄弱。

2. 村民防范能力的不足。伴随着经济的发展大量农村青壮劳动力转移到城市,留守的大多是老人和妇女儿童,面对犯罪活动几乎没有抵抗力量,这在客观上助长了犯罪活动的发生。

3. 村民防范措施的匮乏。现阶段村民最主要的防范措施就是家里的防盗门和防盗窗,村里组织的防范措施基本属于一片空白,即使在基层构建中有治保会这个组织,但是基本属于瘫痪状态,没有得到实际的运用。

二、王英镇治安存在的问题

(一) 官民争利的现象存在

由于王英镇正在开发仙岛湖旅游区,政府为建4A景区强拆了很多村民的住宅来建形象工程,劳民伤财。旅游业的发展给商家带来了一定的经济利益,政府在其中可以收取一定的税金费用,但对普通居民影响较少。同时,政府许诺给村民的拆迁赔偿款、装修补偿款等也没有顺利的到达村民的手中,致使村民与政府之间存在一定的利益纠葛。

(二) 农村社区治安防范工作不够到位

从目前农村社区发生的案件来看,以盗窃、抢劫、伤害等案件居多。这些案件虽具有侵害目标不固定、突发性和动态性强、破案难度大的特点,但都可以预防。而大部分公安机关侧重于城区的治安防范,农村社区治安防范工作做得不深不细。一方面农村社区遏制犯罪警务保障没能从根本上得到转变,另一方面农村基层政权组织行政管理功能弱化,导致农村社区原

有的犯罪防控机制难以发挥应有的效能。

(三) 部分农村基层组织机构瘫痪

目前,农村基层组织机构采取“头疼医头、脚疼医脚”消极防御的工作方法,单纯把大规模的“运动式”工作作为主导工作,经常性、根本性、战略性的工作抓得不够。特别是有些村干部生活腐化堕落,与农村居民的感情越来越淡薄,失去群众的信赖,导致干群关系紧张,失去了应有的为农村的治安提供保障的作用。

(四) 农民法制观念淡薄,文化生活贫乏

农村社区文化生活、法制教育工作发展滞后,村民除了种好自己的田园外,少有组织文化娱乐生活,法律普及率低,许多村民不能在法律的约束下去行使自己的公民权利,更不会用法律武器来寻求保护,从而成为“法盲”的牺牲品。

三、构建农村社区治安防控体系的基本对策

(一) 农村派出所建设

农村派出所是市县公安机关管理治安工作的派出机构,依照法律和上级公安机关赋予的权力,农村派出所是维护农村社区治安稳定的最主要力量,然而,改革开放以来,由于警力匮乏和经费短缺等原因,农村派出所的建设远远跟不上新形势的发展需要。改革现有农村派出所的工作模式势在必行。

1. 强化基层公安队伍建设,提高民警整体素质。首先,要抓好公安民警的思想政治工作,提高民警的政治素质,定期组织民警进行思想政治学习,并展开广泛有效的讨论。其次,还要加强农村派出所民警的业务技能和体能培训,组织民警到警校学习,学习完毕再进行考核,提高农村派出所民警的工作能力,从而有效的缓解农村派出所警力不足的压力。

2. 建立警民联络点。在农村社区,以农村村民小组为单位,兼顾考虑地缘性、认同感等方面因素,宜选择以下农户建立警民联络点:家中一般情况下有人在,尽可能有联系电话,户主有一定的文化法律知识,有正义感,责任心强,作风正派,乐于助人,且在当地有一定的威信,口碑较好。警民联络点的建立,一方面可以收集社情民意和治安信息,另一方面也有利于开展群防群治活动。更重要的是进一步促进了警民联系,使警民联络点成为公安机关宣传法制的阵地、

服务群众的窗口、收集情报的信箱、警民联系的桥梁和治安联防的堡垒。

3. 加强流动人口管理，抑制流动人口犯罪比率增加势头。近年来，农村流窜犯案数不断攀升，已经成为影响农村治安稳定的重要因素，如何加强农村外来人口的管理成为农村治安防范急需解决的问题。(1) 借鉴城市户口管理的方法和经验，在农村也可以采取对外来人员实行暂住户口登记、专人负责、定期检查的办法，有利于村民基本掌握外来人员变动情况和治安情况。(2) 规范台账，建立村民档案。按照简明、清楚、方便、实用的原则，由乡镇一级“综治办”统一印制村民档案登记卡、表，实行每户一档、每人一卡，对村民基本情况登记建档并落实专人管理，让组织随时掌握各户或各人的基本情况。

4. 建立完善矛盾纠纷排查调处机制。要把排查矛盾纠纷作为派出所民警特别是驻村民警的主要职责，结合本职工作有针对性地排查不安定因素，尽最大努力将矛盾纠纷化解在基层，抑制在萌芽状态，做到“小事不出村，大事不出镇，矛盾不上交”，预防和减少群体性事件、非正常上访等影响社会稳定的情况发生。

5. 建立健全农村治安情报信息机制。以派出所民警、驻村民警为主，依靠治安积极分子，建立起农村治安情报信息网络，强化情报工作，加大监控力度，做到情况明，信息灵，反应快。首先，派出所民警，社区民警应当经常深入辖区，了解治安状况，做到早发现，早治理。其次，农村派出所可在各个村庄物色若干个治安信息员，广泛建立覆盖全辖区的治安信息员队伍，通过信息员及时反馈情报信息，了解掌握治安动态。针对农村外出务工人员情况难以掌握的特点，还可在外出务工人员中务建一批信息员，通过他们，将外出务工人员的表现纳入管理范围。

(二) 农村自防力量建设

当前积极的发动、组织农村自防力量，能有力的补足公安机关在农村的治安力量，是解决农村治安问题的有效措施。

1. 以群众意愿为基础，推选中心户长。中心户长的产生，主要是社区群众推选和组织推选结合。一是由派出所和治保会进行调查，根据群众意愿，从社

区推荐有影响力和有威信的村民为户长人选。如退休教师、老党员、致富带头人及同宗同族的长者等。二是责任民警和治保会干部组织召开片区农户大会推选。户长的产生充分尊重了群众意愿，选出来的户长都是那些在农村有组织能力、家庭条件较好、个人声望高和有办事能力的人员，因而得到了当地群众的拥护，他们的工作也得到了当地群众的支持。治安中心户的八大职责可以明确为：(1) 警民联络员。群众的需要通过户长与派出所或治保会联系。(2) 情报信息员。派出所通过户长，获取不安定因素、事故隐患、违法犯罪线索、辖区人员车辆等工作信息。(3) 纠纷排解员。一些小纠纷通过户长排解，不使矛盾上交，减少民转刑的案件。(4) 法制宣传员。利用红白喜事聚会、召开群众大会、调处民事纠纷机会，向群众宣讲政策法规。(5) 治安防范员。组织开展夜间巡逻、邻里关照、邻里守望等活动，维护农村生产、生活秩序。(6) 交通协管员。登记掌握辖区机动车辆和机动车辆驾驶员底数，告诫本地机动车驾驶员自觉遵守交通法规，督促办齐各种证照。(7) 帮教转化员。掌握辖区劳释人员底数，关注其思想动向和生活表现。(8) 权益维护员。依法维护片区群众的合法权益。

2. 安全员的设置，加强对农村治安状况的管理和控制。改变以往一个村只设立一名治保主任的方式，根据农民群众自然居住分布以 10-15 户为单位，由农民群众民主推选一名有能力、有影响力的人担任安全员，安全员要接受当地派出所的培训，通过培训掌握相关治安防范的知识及方法。安全员要对自己所管辖范围内的治安隐患及时予以纠正，并与当地公安机关做好沟通工作，将存在的一些治安问题及时反馈到公安机关，同时，村治保主任负责组织和安排安全员参与值班室的值班工作。

3. 成立护村、护院等群众义务值勤队伍。要成立这样一支队伍，首先农村社区民警要做好群众工作，深入发动群众，逐家逐户地做好工作，主要是选好义务队伍的召集人。在白天可以组织老人义务巡逻队，协助农村社区民警维护治安，以实现农村社区自我管理。

4. 建立和完善农村社区群防群治组织。在农村或农村地区企事业单位内建立治保会，同时农村社区民警要对治保会组织进行指导，做好（下转第 64 页）

探析大九湖文化旅游资源开发的问题

任泽伟 陶 然 李晓荣

摘 要:近年来,我国旅游业迅速发展,成为我国国民经济的战略性产业,同时旅游业也出现了不同的发展模式。神农架大九湖景区风景优美,文化底蕴十分深厚,但在文化旅游资源的开发方面还存在一些问题。本文从神农架大九湖的文化旅游资源着手,着重研究大九湖文化旅游资源的开发。笔者在实际调查的基础上,对大九湖的文化旅游资源进行整合,指出其发展中的问题并提出相应的意见和建议。在此基础上,打造出大九湖独特的文化旅游品牌,并对其发展前景进行展望。

关键词:文化旅游资源;品牌创新;产业开发

一、大九湖文化旅游产业发展背景

改革开放以来,我国旅游业迅速发展,成为我国经济发展的战略性支柱型产业之一。在发展的同时,通过对传统发展模式的反思,人们意识到促进增长只是经济发展的手段,实现经济的可持续发展才是目的。按照社会主义经济发展的要求,经济发展要突破传统,寻求创新,为经济的发展寻求新的增长点。于是,深度挖掘旅游业的灵魂,将文化产业与旅游业结合起来的文化旅游模式呼之即出。旅游业已进入了转型升级、与文化产业融合的新阶段。

早在 2009 年,文化部和国家旅游局出台《关于促进文化与旅游结合发展的指导意见》时,文化旅游业的发展就有了方向。此政策进一步促进了文化与旅游的结合,为旅游业的发展扩大了空间,形成了有效的合作机制。国家旅游局将 2011 年确定为“中国文化旅游”主题年,进一步将旅游围绕着中国博大精深的文化来发展,以文化提升旅游,以旅游传承中华民族深厚的文化底蕴。“十一五”期间,我国旅游业实现快速增长。“十二五”期间,旅游业在实现其大发展时,文化旅游业将凭借其独特的发展模式,成为旅游业最具竞争力的产品。

在此种背景下,我国各省市文化旅游业发展的如

火如荼。河南旅游产业已形成一定的旅游体系与规模;作为旅游大省的海南,文化旅游节庆活动是其一把利器,也是海南旅游一张靓丽的文化名片。湖北省也尽力打造鄂西生态文化旅游圈,并出台了《2009-2020 年鄂西生态文化旅游圈发展规划》等政策。随着各地对文化旅游资源的挖掘整合,文化与旅游的合作力度得到进一步加强,为旅游业的深层次转型打下了坚实的基础。

相比之下,神农架大九湖具有丰富的文化旅游资源,独特的民俗,在文化旅游的开发方面具有极大的价值。近年来生态旅游呼声很高,因此,在其文化资源的基础上开发文化旅游资源,发展文化旅游业,不仅可以文化资源打响旅游的知名度,进一步促进其文化旅游业的发展,增强旅游的内涵,提高旅游档次,又能传播中国文化,增强中国文化软实力。二者相辅相成、共同融合、互助发展,实现旅游业与文化产业共同发展的双赢局面。

二、大九湖文化旅游资源开发现状

(一) 大九湖已经开发的文化旅游资源

大九湖国家湿地公园总面积 5083 公顷,位于国家级旅游风景区神农架林区西北部。相对于文化旅游资源的开发,大九湖开发较多的是景区内的自然景观,其中

重要的是湿地泥炭层以及植被的科研价值。少数文化旅游资源有一定程度的开发,其中包括:“薛刚灭武兴唐”帅字号广场、1-9 字号遗址、唐朝古墓、点将台、卸甲套、唐朝古兵营、娘娘坟、川鄂古盐道等。但这些景点开发均不完善,浪费了很多较好的文化旅游资源。

(二) 大九湖的文化旅游资源有待进一步开发

虽然大九湖的文化旅游资源相对开发了一部分,但整体来说,景区中开发较好的文化旅游资源寥寥无几。多处文化旅游景点只是浮于表面的基础设施建设,仅供游客观赏之用,并没有从文化的角度深挖其内涵,让游客感受到其中的文化气息,问题较突出的有以下几处文化旅游资源:

1. 娘娘坟之谜。景区内对于娘娘坟的开发仅限于在坟头旁边树立注解牌,以及在与传说相关的“神树”上系红丝带。没有将凄美爱情故事中所蕴含的强烈感情很好的展现,也没有表现出其经典的神秘色彩。

2. 薛刚“灭武兴唐”历史故事。对于发生在九湖内的这一段英雄事迹,景区内只是在薛刚战争旧址上插上每个对应的字号旗帜,而且唐朝古兵营、遛马场以及鸾英寨旧址如今只剩下居民房屋。这种做法无法很好的体现出故事的整体性,也无法使游客透彻的了解故事发生的时代背景以及故事中的情感。

3. 山歌《黑暗转》。大九湖景区是《黑暗转》的发源地,曾一度传唱广泛,但时至今日,景区原住民已很少,会唱山歌的人更是所剩无几。这对于《黑暗转》的传承是很大的威胁,同时也无法把《黑暗转》的内在文化含义传输给旅游者。

4. 古盐道遗址。古盐道是过去劳动人民辛勤劳动和智慧的结晶,其中蕴含着劳动人民的动人生活与生活中包含的酸甜苦辣。而现今的景区内部已经没有盐道原貌,对于遗址这一重要的文化旅游资源也没有引起足够的重视。

总之,大九湖景区有待再开发的文化旅游资源还有很多,而且开发价值不可小觑,若开发的到位,将会给景区带来较大的利益,也会使当地的旅游业与文化产业得到较好的发展。

三、大九湖文化旅游资源开发问题分析

通过对大九湖发展现状的调查分析,并结合有关文化旅游知识,笔者发现大九湖的文化旅游还存在以下一些问题:

(一) 交通闭塞, 路程遥远

大九湖规划总面积 5083 公顷,位于神农架林区西北部,西南与重庆市巫山、巫溪县接壤,北与十堰市竹山、房县为邻,东与巴东县和神农架国家级自然保护区相连,由大巴山东延的余脉组成的亚高山盆地地貌,有“一脚踏三省六县”之说。但由于其位于山区,距离木鱼镇、房县等县城较远,乘车花费时间较长等问题,超过了旅游者所愿承受的最高限度,成为制约其发展的重要因素。

其内部旅游文化资源分布较广,现有的一至九字号兵营和点将台、卸马甲等“遗址”,所经过路程较远,而景区内没有游览车等便宜交通工具。不是自驾游的游客在景区内游览时,交通成了很大问题。这一问题会影响游客来此旅游的意愿及热情,若不及时解决,将会严重制约着大九湖旅游业的进一步发展。

(二) 宣传力度不够, 游客认知较浅

就外界旅游者所知,大九湖湿地公园因其自然景观而出名,年平均气温较低,是绝好的避暑圣地,大多数旅游者是因为此而前往大九湖旅游。但很少有游客了解大九湖丰富的文化资源,出于了解文化资源目的前往大九湖。这证明了大九湖文化旅游资源的宣传力度远远不够。

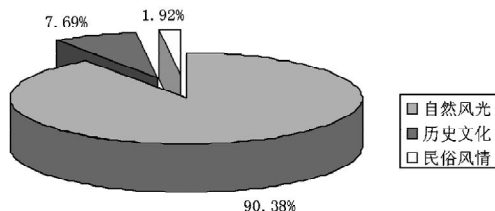


图1 游客对旅游资源的了解程度比例图 (%)

游客对于大九湖的旅游资源认知较少,说明大九湖的文化旅游资源的宣传远不及其自然风光的知名度高,游客对其不甚了解,因此宣传是制约其发展的又一大问题。(见图1)

(三) 资源吸引力低下, 整体系统性不强

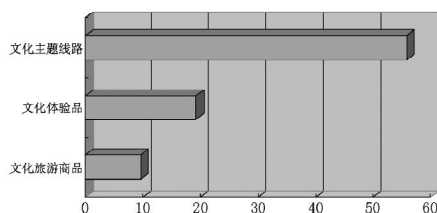


图2 游客对文化旅游形式的偏好

景区内一至九字号兵营和点将台等遗址都只剩下



旗子清楚标明其地点，古盐道、娘娘坟、唐古墓等都隐蔽在茂密的树林之中，这些景点都有一定的单调性，旅游者不能对其有充分了解，其吸引力也会大打折扣；其次山歌、传唱的形式都在减少，其吸引力也在逐渐降低。对于这些文化的开发，旅行社要考虑到旅游者对于文化旅游形式的偏好。（见图 2）

景区内部各个文化景点分布零散，彼此之间的线路设计缺乏科学规划。例如各个景点之间距离较远，没有一定的规模与系统，游客在路上花费时间长，会造成身心疲惫，景点在游客心中的形象会大打折扣。

（四）政府政策不完善，居民支持程度低

当地管理局为了开发文化旅游资源，在规划中决定将居民迁至一处，对于这一政策，居民的意见不尽相同。在实地走访居民时，笔者了解到，为了加快大九湖的旅游业的发展，当地政府正在加紧实行土地回收计划。据了解，现在的土地价格是 19800 元/亩，相比较而言，大九湖给出的土地补偿金偏低。于是，住房问题就成了当地居民心中最大的担忧。从笔者实地走访的居民中得出这样的结论：政府下发的文件不透明是最让民众不满意的地方。他们希望能够公开省级单位下发的文件，而不仅仅是当地政府自己的文件，否则会严重损害官民双方的信任。居民普遍认为政府出台的政策严重损害了自己的利益，迫切希望政府能真正重视民生问题。而没有完善合理的制度和政策，又能拿什么来保障大九湖长期稳定的发展呢？没有一个良好淳朴的道德风尚环境，文化资源的开发也只不过是一句空话。

（五）开发方案不科学，景点发展受挑战

大九湖依赖于生态旅游，以其自然景观、地理环境吸引旅游者，而对于文化资源并不十分重视。在《大九湖管理局就文化旅游资源开发》的方案中，有些文化资源缺乏较好的规划。关于《黑暗转》的开发，是将居民集中在一个地点，建设“薛家大院”，以发工资的形式让某个或某些人唱山歌、讲传说故事，这种形式使文化资源过于商品化，而且快速、粗略的讲解使其失去了真正的精髓，长此以往，其历史价值与意义必然下降甚至丧失，其吸引力也必然下降。而且，在其当下规划中没有对于一至九字号、古山寨等资源的规划。这些情况都会严重影响文化资源的发展，让

其受到更大的挑战。

四、大九湖文化旅游资源开发的建议

（一）缩短距离，改善交通

在将大九湖打造成四通八达的旅游目的地时，充分考虑环境的承载力至关重要，尽可能地确保在不破坏原始环境的前提下发展交通建设。

1. 增加大九湖出入要道的数量，丰富其交通方式的种类。

（1）增建高铁。在当代，高铁不仅快速便捷，而且使用较为广泛，安全性较高。目前，我国高铁事业虽遇瓶颈，但仍是我国战略性产业。因此，大九湖增建高铁既顺应了我国经济发展方向，又切实利于大九湖景区的发展。

（2）在景区所在区域增设小型机场，为游客服务。在大九湖发展足够成熟的时候，可以考虑增加一些特别服务——为贵宾准备直升机，同时配以热气球、降落伞等工具，提供空中观赏景区的项目服务。

2. 增设沿途风景区，对长车程进行有效切割。由于盘山公路上的景致极好，如果能沿途适当地修建一些公共基础设施，诸如休息室或娱乐设施等，为旅客提供驻足欣赏的便利，在无形之中将长长的距离分割成几段短程距离，从而大大缓解交通不便带来的问题。

（二）加大宣传力度，活用对外窗口

1. 在大九湖国家湿地公园的官方网站上，可以开设一个专门为旅游者提供服务的窗口，定期更新图片和文字，分享最新资讯，为旅游者解决疑难问题。尤其要加上旅游小贴士或温馨提示这样的注意事项，比如天气情况，温度变化，紫外线强度等等。

2. 宣传部的人员可以创建大九湖的贴吧，既可以号召和鼓励大九湖的旅游爱好者加入圈子或微博，分享趣事和最新项目，也可以作为了解旅游者最新需求的直接平台。

3. 可以在广播、杂志、报纸等这些宣传薄弱的方面加以改进，增大投入。

（三）改进文化资源整合，完善旅游文化系统

1. 灵活传承人物历史。众多历史人物可采用不同的方式进行纪念和传承。除了正在计划筹建的薛家大院之外，还可重点打造一块刻有《黑暗传》碑文的大石，另砌一个石屋，内壁刻上有关的内容，不仅可

以作为教室，还能作为参观阅览室，并时常组织陈切松先生等熟谙黑暗传、薛刚等相关资料的人在此做现场讲演。此外，结合人物肖像特征及事迹特点，开发设计出相关人物事件的旅游纪念品，能更加生动形象的反映出其文化内涵。

2. 善于运用民俗风情。通过表演和互动体验，让游客更多地参与到堂戏、哭嫁、山歌、民谣等独具民俗风情的活动中去，边体验边感受是快速吸收文化的一种方式。

3. 大力发展茶道文化。大九湖一带盛产绿茶，加上具有天然的水源以及宁静的环境，占据了发展茶道的先机。而如今，养生文化被社会各阶层热捧，不少人对饮茶养生情有独钟，市场需求旺盛，发展前景甚好。大九湖景区完善已有小型茶舍经营，建立自己独特的饮茶文化。

(四) 完善制度，重视民众

1. 鼓励当地居民积极投入到旅游文化建设的工程中，这样既能生动文化，又能有助于解决民生问题。居民可以通过参加政府或企业组织的培训来不断提高自己，不论是吹打弹唱的表演，独具大九湖风味的菜肴制作，还是进行真诚高质的服务，当地居民总能找到属于自己的工作。

2. 切实保障居民的生活，出台比较合理的政策，尤其在搬迁的问题上，适当调高土地补偿金，让农民也有安身之所。另外，公开省级原文件，有必要时须向居民解释说明其内容。

3. 为留住本地人才，应主动提议为他们购买“五险一金”，为他们今后的生活提供强有力的保障。

4. 政府可以鼓励民企合作，实现互惠共赢。

(五) 发掘九湖文化，打造魅力景区

1. 以“神秘九湖，积极探索”为主题，景区可定期举行类似“探秘”等游客可亲身参与的活动。首先，大九湖许多景点如：至今仍不确定墓主为谁的唐古墓、传说安葬狐仙的娘娘坟等都充满了神秘色彩，景区可开辟机会让游客自己去探索其真实面目。其次，形如古盐道、古战场、古兵营类的景点，我们大可以试着模拟当年的情景，让游客扮演某个角色亲自参与“战斗”。以此类活动，吸引更多的游客，打造大九湖的文化名片。

2. 以“密切合作，共创美好”为主题，可综合

政府、景区和居民三方的力量打造九湖文化魅力。对于大九湖甚至是每个景区而言，其快速高效发展都离不开这三者的紧密合作。尤其文化资源这一块，当地的居民甚是了解。而更好的规划、政策的出台离不开景区和政府。由此可以在景区几处游客量多的地方搭建平台，请相关的居民来讲解，以说书的形式来表现文化，从而提升文化的品味。

3. 以“和谐共进，睦邻友好”为主题，将景区的特色与周边同品味的景区结合，形成集群效应。大九湖景区的文化历史悠久，而这刚好契合了天生桥景区悠久的酒文化及磨文化等。另外，大九湖与天生桥距离较近，也方便游客游览。这样的集群不仅可以让更多游客拥有更多的文化体验，更可以提升大九湖的知名度，无形之中也为大九湖做了最好的宣传。

五、结语

旅游业的发展离不开自然资源，但主要依赖自然资源优势推动旅游业的可持续发展将会使旅游业的发展缺乏活力。因此大九湖在建设过程中，依赖于自然资源的同时，也要注重文化的发展，发掘其独特的内涵和魅力，将久藏的各种博大精深的文化展现在世人的面前。以各种不同的形式，如文艺表演、节庆活动或精品文化旅游线路，向游客渗透，使他们了解到，在欣赏自然美景时，也能享受绝美的文化。这样将提升大九湖的形象，对于旺盛大九湖景区的生命力，实现其可持续发展具有很大意义。此举有益于当地文化的传承，使其免于遭受被湮灭的命运。

(指导教师：田秋菊)

(责任编辑：庞 勃)

参考文献：

[1] 鲁敏. 旅游地可持续发展评价模式[D]. 武汉: 华中师范大学, 2001.

[2] 曲比阿果. 凉山旅游文化资源开发现状及几点设想[J]. 西南民族大学学报(人文社科版), 2000, (8).

[3] 许曦. 对开发三峡库区旅游文化资源的思考[J]. 资源开发与市场, 2000, (3).

[4] 张警丹. 对云南旅游文化资源的再认识[J]. 昆明师范高等专科学校学报, 1998, (4).

[5] 钟贤巍. 旅游文化学[M]. 北京: 北京师范大学出版社, 2004.

外来务工人员子女就学问题的调查分析

——以山东省青岛市为例

王铭涵

摘要：在中国的城市化进程中，外来务工人员在城市中贡献了越来越多的力量，而外来务工人员的子女教育却成为了一个重要的社会问题。本文在实地考察与调研的基础上，以青岛市为例，探讨了外来务工人员子女在入学、在校、升学转学三方面反映出来的政策、家庭环境、教育情况的现状及存在的问题，并从政府支持、学校教育创新和社区家庭环境建设等方面提出了解决外来务工人员子女就学问题的建议。

关键词：外来务工人员；流动儿童；就学问题

众所周知，青岛是一座飞速发展的城市，在人口不断增长，经济不断发展的同时，青岛市的教育也在相应的发展中。截至 2011 年，青岛市各级各类学校总数已达 3778 所，学生 150.66 万人。其中，全市有幼儿园 2476 所，在园幼儿 21.87 万人；小学 894 所，在校学生 47.95 万人；普通中学 300 所，在校学生 37.33 万人；各类中等职业学校和高校附设中职班 72 所（不含劳动部门技校），在校学生 11.67 万人；各类高校 23 所，在校学生 31.7 万人。学前三年教育入学率达 95%、义务教育入学率达 100%、高中段教育入学率 94.8%，实现了真正的全面教育普及。但是，外来务工人员子女的受教育情况却没有像上面的数据一样完美，诸多报道反映出外来务工人员子女的教育情况并不乐观。笔者特对此，于 2012 年 7 月赴青岛展开调查。

一、青岛市外来务工人员子女教育现状

（一）教育政策与资源环境

1. 教育政策。近年来，国家出台的一系列相关政策和法令条例为解决我国外来务工人员子女的教育问题提供了宏观的政策支持。早在 2001 年 5 月，国务院便颁布了《关于基础教育改革与发展的决定》，其中第 14 条明确提出“要重视解决流动人口子女接受

义务教育问题，以流入地区政府管理为主，以全日制公办中小学为主，采取多种形式，依法保障流动人口子女接受义务教育的权利。”2003 年国务院办公厅转发教育部等部门《关于进一步做好进城务工就业农民子女义务教育工作的意见》。这些政策都表明了中央对于解决外来务工人员子女教育问题的高度重视。而在青岛市，青岛市教育部门在 2004 年便发布了《青岛市城市外来务工就业人员子女基础教育工作实施细则》，这在全国范围内也是走在前例的。

在 2004 年到 2007 年这个时间段内，外来务工人员子女作为一个单独的社会群体，影响力已经越来越大，对其教育滞后现象的处理迫切需要一个统一的解决办法。在 2007 年出台的《青岛市教育局外来务工就业人员子女普通教育工作暂行办法》中，明确地规定了外来务工人员子女入学的三个条件分别是：一、父母至少一方与青岛市用人单位签订劳动合同或办理工商营业执照，务工时间达一年以上；二、父母至少一方持青岛市公安局发放的“青岛市暂住证”，并有稳定的住所；三、学生符合入学年龄规定。

除了降低入学硬性标准，还在《办法》中明确规定了将对“拒绝接纳符合条件的外来务工人员子女就

学或违规收取和变相收取借读费、赞助费或物资的学校”按相关规定严肃处理。

2. 教育资源。在 2004 年青岛发布《实施细则》后,当年市内四区仅小学一年级就接收外来新生 3464 人,占新生总数的 24%。此后,外来务工人员子女数量逐年增加,2010 年已经达到了 7.7 万人,2011 年达到了惊人的 12.3 万人,占到全市总数的 17%。外来务工人员子女数量在高速增长,但教育资源却跟不上,这一现状始终困扰着青岛市教育工作者。

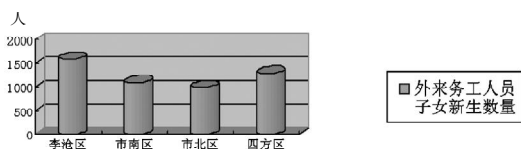


图 1 2011 年青岛市外来务工人员子女新生数量统计

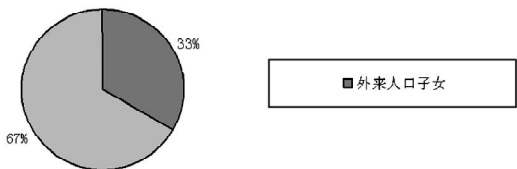


图 2 2010 年青岛市四区外来务工人员子女一年级入学比重

在 2010 年度的一年级招生中,外来务工人员子女数量(见图 1),市南区 1100 人,市北区 1000 多人,李沧区 1600 人左右,约占新生比例的 40% 左右,加上四方区,四区外来生总人数达 5000 人,占这四区整个招生计划的三分之一(见图 2)。流动儿童数量的快速增长,使得青岛市现有教育资源所面临的压力越来越大。

(二) 流动儿童的家庭情况

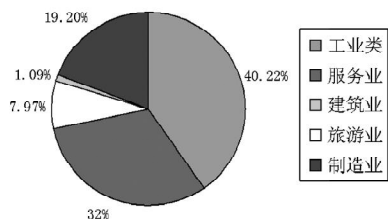


图 3 外来务工人员行业分布

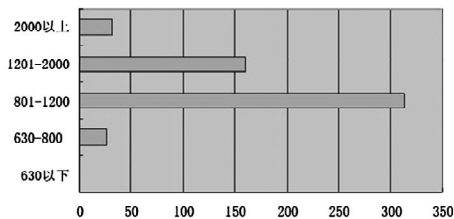


图 4 外来务工人员工资水平分布

1. 外来务工人员工资水平较低,子女在校多属

生活困难学生。大多数外来务工者文化程度较低,多从事较为繁重的体力劳动和小本经营,其中工业类(40.22%)、服务业(31.52%)、制造业(19.2%)为其代表。(见图 3) 这些行业工资水平低、就业门槛低、劳动强度大、劳动时间长。虽然近几年外来务工人员的劳动力结构在改变,但依然是在低端劳动力中平行流动,确实反映了他们的生活现状,他们的工资水平大多集中在 800-1200 元间(见图 4)。分析市南区的数据,全区包括民办中学在内小学生、初中生共有 341 名特困生和 105 名生活困难学生,外来务工人员子女占其中的 96%。

2. 外来务工人员工作时间长,对子女教育时间甚少。在流动子女家庭调查中,笔者了解到很多学生的家长每天工作时间在 12 小时以上或者“不按点上下班,每天在外面忙”,更不谈对于孩子的教育、管理。虽然老师们能够及时发现孩子们身上的问题,但是却经常联系不到家长,而家访时也只是孩子单独在家,很多家长更是从来不与老师主动联络。

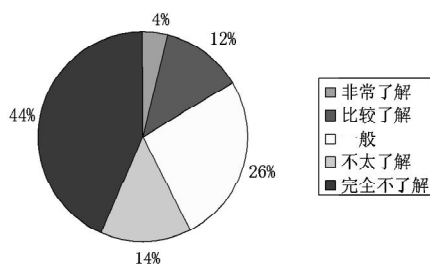


图 5 外来务工人员对教育政策的了解情况

3. 家长的文化水平较低,对孩子的学籍手续等工作不了解甚至一无所知。据市南区 3 所小学的综合调查结果,流动儿童学生家长对于《青岛市城市外来务工就业人员子女基础教育工作实施细则》“非常了解”的占 3.85%，“比较了解”的占 12.4%，“一般”的占 26.15%，“不太了解”的占 13.85%，“完全不了解”的达到了 43.75%。(见图 5)

4. 流动儿童家庭环境较为复杂。据调查,外来务工人员本身家庭中有很多离异、再婚情况,较多接触社会底部阶层使得外来务工人员子女沾染小偷小摸、说谎等坏习惯,甚至与社会不良人员混杂在一起的情况较为普遍。

(三) 流动儿童的在校受教育情况

1. 流动儿童大多有教育空档期或转学经历。在



青岛市教育局拿到的数据中,约六成在校小学生有过或长或短的留守经历,而在留守期间,儿童在家由家中老人照看,存在教育空挡,造成儿童在校没有良好的行为习惯。笔者调查数据显示,流动儿童中约有四成学生在小学阶段有转学经历,这部分学生所接受教育的质量和效果与没有转学经历的学生相比有一定的差距。

2. 流动儿童学习进度相对滞后,与师友存在一定沟通问题。流动儿童原所在地与现所在地教育水平存在差异,不仅仅是授课进度不同,甚至在课程开设、教材选用上都有所区别。而综合来看,外来务工人员子女学习上普遍水平较低,基础较差。有的孩子因为自己的“农村身份”而产生自卑心理,造成性格内向,在教育过程中存在与老师、同学的沟通不通畅等现状。

二、青岛市外来务工人员子女的主要就学问题

(一) 入学问题

1. 教育资源跟不上流动儿童数量上的高速增长。这必然会造成入学门槛的提高,并且不利于流动儿童的就近入学。

2. 流动儿童的家庭收入与学费支出不成比例。在流动儿童的家庭中,那些父母作为来自农村的外来务工人员,社会地位低,相应的收入也不高,而青岛作为国际化大都市,随着经济增长而提高的物价比这些家庭原本所生活的农村要高出很多,对于他们来说这高昂的花费也成为了阻止这些儿童入园、入学的主要困难。

(二) 在校问题

1. 流动儿童在校待遇较差,甚至遭到歧视,产生自卑心理。由于家庭环境的原因,流动儿童很容易因为其物质生活水平低而受到其他同学的歧视,甚至会受到个别老师的区别对待,也有很多学生在校被排挤为“外地人”。这些都会造成流动儿童的自卑情绪,不敢与同龄人交往,对于他人的评价敏感,甚至有时成绩落后更加加深了这种情绪,这对于流动儿童的成长

2. 医疗保健得不到相应完整的保障。由于外来务工人员工作的不稳定使得流动儿童的居住场所流动性大,而家长本身文化程度低,对于当地医疗卫生政策、机构都不太了解,使得流动儿童的医疗条件得不

到良好保障,政府的相关优惠政策得不到完全的落实,甚至儿童预防接种工作都无法完成,流动儿童已经成为传染病多发、高发的高危人群。笔者调查李沧区流动儿童和本地儿童给类疫苗接种的情况,得出的相关数据表明流动儿童接种疫苗的合格率较之本地儿童要低(见图6)。

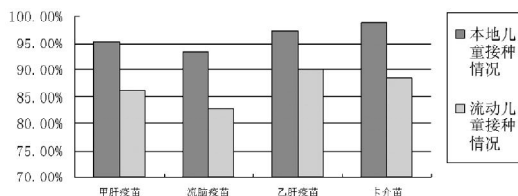


图6 青岛市李沧区儿童各类疫苗接种情况调查

(三) 升学、转学问题

1. 政府政策限制。政府在关于外来务工人员子女教育问题中扮演者重要角色,其相关政策发挥着重要的导向性作用,学校、家庭等各方面的努力都建立在政府政策的基础之上,但是在政府方面,流动儿童的升学、转学仍然受到相当限制:

(1) 户籍制度的限制。《教育法》规定:“地方各级人民政府应当合理设置小学、初级中学等学校,使儿童、少年就近入学。”按中国的户籍制度学生应在户籍所在地“就近入学”。在操作上政府划分教育资源也以户籍为基础,流动儿童的异地入学造成了教育资源的不均衡,使得其原本拥有的教育资源的丧失。

(2) 教育规划的不同。由于各地区教育资源、教育水平的差别,所采用的教材,甚至学年制度都有很大不同,这都不利于流动儿童的教育。

(3) 异地高考的阻力。学籍、户口等制度无疑给外来务工人员子女在制度上增添了无形的阻力,不仅耗费时间、更加耗费精力,这都将对学生的未来产生影响,对学生的成长以及教育公平的实现都是不利的。

2. 学校门槛较高,校园和谐环境建设有待提高。学校在处理关于外来务工人员子女的入学转学问题时,由于区域间差异很大,所以不同学校之间的制度上存在很大差异,这对于外来学生的入学转学造成相当困难:

(1) 很多学校对于流动儿童入学提出了例如“借读费”的要求,人为地提升了流动儿童的入学门槛,而流动儿童的家庭条件普遍不好,这样的要求甚至会成为他们辍学的主要原因。

(2) 在流动儿童的转学中, 办理转接手续困难、收取“转接费用”等等也造成了相应的困难, 这既是一种额外的经济负担, 也不利于流动儿童顺利地接受教育。

(3) 由于家庭条件差距过大, 很多城市学生家长对于学校接受流动儿童存在不满、甚至抗议、阻挠, 并且这些家长对于学生的影响更使得流动儿童无法快速融入新的环境, 受到排斥, 这对流动儿童的心理发展甚至他们的正常生活都造成了巨大影响。

3. 外来务工人员家庭对于子女升学问题态度不明确, 相关政策了解程度低。对于还处于未成年阶段的学生来说, 家长的意志会极大的影响学生的升学、转学态度, 但家长因自身文化水平的限制和对于相关政策法规的不了解, 他们能否替子女做出最正确的决定还是一个未知数。况且作为外来务工人员, 这些家长也往往将经济原因作为重要的考量因素, 虽然这样的考虑我们无从批驳, 但最终能否让学生走上一条最恰当的路是笔者较为担心的问题。

三、建议与对策

(一) 合理配置教育资源, 调整教育方式与政策

1. 加大投入, 合理进行学校布局调整。解决外来务工人员子女入学问题的根本前提是公办学校有充足的容纳能力。随着青岛市社会经济的快速发展, 外来务工人员适龄入学子女还将大量增加, 现有公办学校接纳外来务工人员子女就学的能力已接近饱和。这需要政府对全市的教育资源进行适当调整, 在充分发掘现有学校的教育资源基础上, 要对城市未来人口的发展趋势进行科学预测, 协调教育资源配置, 解决局部地区的外来务工人员子女入学紧张的现象。

2. 针对流动儿童的实际情况, 做出有针对性的教育方法, 提高教育质量。要把未成年人思想道德建设作为首要内容, 促进外来务工人员子女在思想、行为上与社会核心价值观融合, 特别是在加强习惯养成教育、青春期教育、心理健康教育三方面, 定期组织特定活动, 帮助流动儿童更快、更好地融入新的学习生活环境。

3. 加强外来务工人员子女就学的制度建设。解决外来务工人员子女就学问题需要政府相关部门的密切配合。公安部门、社区要加强流动人口管理, 做好登记、管理工作, 及时掌握区域内外来务工人员及其

机器子女的数量, 这有利于政府掌握流动儿童的数量, 依据真实需求进行科学地配置教育资源。在此笔者建议可将暂住人口登记与外来适龄儿童进行平行登记, 参照流动人口“暂住证”的形式, 对外来务工人员子女方法“流动入学证”, 简化手续, 降低流动儿童的入学门槛。

4. 明确流出地政府和青岛市政府的责任。中央政府应明确规定流入地政府与流出地政府在打工子弟教育经费中的分担比例, 但由于两地经济、生活条件等方面的差异, 政府应当对于这些流动儿童异地入学的, 加大财政支出力度, 合理安排资源, 并且明确落实两地政府的投入。在户口问题上更需要两地政府密切配合, 建立真实、准确、可用的临时户籍, 促进流动儿童的升学问题的解决。

5. 在义务教育阶段, 教育部门按照居住地的所属辖区划定学校, 但在高中录取问题上, 青岛市教育局应允许流动儿童参加本市的统一考试, 以统一分数线或给予一定优惠政策, 进行录取工作, 使成绩达到分数线者可以享受平等的待遇, 并且加强对于违规性收费的监管。

(二) 社区环境营造弥补流动儿童家庭教育缺憾

1. 加强社区建设, 给流动儿童创造和谐的生活环境。可以在有条件的社区加强基础设施建设, 发展志愿者组织, 并且让社区、民政部门的力量介入到社区里面, 让社会各层力量都在社区中得到应有的发挥。

2. 社区应当发挥力量, 为流动儿童的身心健康做出贡献。民政部门在社区的基层组织应当对于外来务工人员的子女情况做好登记, 这也可以作为其中困难家庭的政府补助的第一手依据, 适当时候他们也可以出面帮助这些困难家庭获得国家补助。不仅仅是财政上, 更重要的是对于流动儿童的心理健康的关爱, 街道组织和志愿者是最合适的, 也是最恰当的, 而且现在中国以大学生为主干力量的志愿者也可以再在学习上对于流动儿童给予一定帮助, 可以采取“一对一”或者定点帮助的方式, 让流动儿童能够有一个良好的成长环境。

四、结语

流动儿童是一个具有特殊性的群体。从中国的实



际分析,影响流动儿童最为明显的结构性因素便体现在他们“流动的”生活经历中:家庭居住地的改变、就读学校的改变与生活场域的改变。城市与农村间的文化差异与冲突,是流动儿童自身不可控制而又必须经历的,而家庭与学校等微观交往情境的改变,也会在这些儿童幼小的心灵里泛起波澜。流动儿童需要社会的关爱,更需要社会的重视。国家政策的好坏,与施行是有很大联系的,只有贯彻落实了的政策,才是好的政策。这就需要社会各界的努力,为百姓们营造出良好的氛围,和谐的社会。

(上接第 55 页) 参谋,帮助治保会选好成员。在治保会成员上,要争取一些退(离)休干部、教师、退伍军人以及一些有知识有文化的农村社区青年加盟。每年要结合农村社区实践情况,对治保人员开展培训活动,以提高治保人员的业务能力和法律素质。在治保会经费保障上,农村社区民警要通过向有关方面反映意见等方式,协助农村社区通过各种途径合理地解决治保会的活动经费问题,从而确保治保会工作能顺利开展。

5. 发动利用社会各种力量加强农村治安巡察。将一定范围的地域以承包的形式交给几名村民定期进行巡察,承包人可从村委会获得一定的经济补偿(各个地方根据实际情况划定标准)有条件的村可引进保安公司,由保安公司的保安人员负责巡察及日常的治安防范,同时,当地派出所也要根据安全员的反馈信息有针对性的加强一些地区的治安巡察。

四、结语

诚然,城市化、城镇化不管在中国还是在世界都是一个不可逆转的趋势。然而,长期形成的城乡二元体制和户籍制度的限制,使这个世界性难题在中国呈现得更为突出和棘手。此前,我们常常关注的是它带

(指导教师:李振华)

(责任编辑:周梦颖)

参考文献:

- [1] 韩嘉玲. 关于流动人口的子女教育问题——以北京市为例[J]. 中国党政干部论坛, 2002, (7).
- [2] 刘明瑶. 青岛市外来务工人员就业状况调查分析[D]. 青岛: 青岛大学, 2011.
- [3] 石艳虹. 每年 5000 外来娃拥入青岛, 学校数量挺紧张[EB/OL]. 半岛新闻网, 2010-04-07.
- [4] 于立平. 外来务工人员子女就学问题研究——以山东省青岛市为例[J]. 中国教育学刊, 2009, (12).

来的经济困境,比如农村土地抛荒、农民高龄化、农业孱弱倾向;现在,深层的人文困境与社会管理困境则更加令人忧心。

农村不仅是中国人的心灵家园,更是中国发展的重心。重心不稳,国人会失去最后的安全感。农业丰则基础强,农民富则国家盛,农村稳则社会安——这应该成为全社会的共识。以工业支持农业、城市支持农村,巩固农村的安全防线已经刻不容缓。

(指导教师:周翔)

(责任编辑:邓唯)

参考文献:

- [1] 丁翼. 浅谈农村治安防范[J]. 江苏警官学院学报, 2011, (3).
- [2] 刘振华, 刘一鸣. 论农村社区警务的构建[J]. 湖南公安高等专科学校学报, 2005, (2).
- [3] 王震, 缪金祥, 毛建军. 论农村社区警务方式之转变[J]. 江西公安高等专科学校学报, 2002, (3).
- [4] 熊桂桃, 董青青. 治安学[M]. 北京: 中国人民公安大学出版社, 2002.
- [5] 徐乃龙. 构建我国农村社区警务的思考[J]. 山东公安专科学校学报, 2003, (4).
- [6] 张兆端. 社区自治组织与社区警务[J]. 山东公安高等专科学校学报, 2004, (2).

区域文化旅游产业 创意营销策略探究

——以宜昌车溪民俗文化旅游景区为例

汪宏辉 魏梦

摘要：文化旅游产业作为国民经济的新增长点，越来越受到重视，很多大城市和发展相对成熟知名度相对较高的旅游景区已经以文化旅游为核心建立了富有特色的旅游营销体系。拥有文化资源的大多数地级区域在这条路上进行了很多探索和尝试，但是它们的文化旅游营销存在较多的问题，阻碍了地区旅游乃至经济的高效发展。本文以宜昌车溪民俗文化旅游景区为例，探讨区域文化旅游产业开发中的旅游营销问题，并根据区域文化旅游资源的差异性提出相应的创意营销策略。

关键词：文化旅游；区域文化旅游资源；创意营销

一、区域文化旅游产业的营销概况

（一）区域文化旅游产业发展中的营销趋势分析

21世纪，人类迈向全新的知识经济时代，随着全球经济一体化步伐加快，科技文化一体化时代即将来临。旅游者有较高的自身修养和知识素养，逐步进入了文化感知、绿色消费和生态体验层次，旅游活动中有很高的求知需求。旅游者在消费时会注重产品文化内涵，追求知识性。旅游购买是一种精神消费，也是对旅游产品中文化含量的认同。未来，旅游目的地及旅游企业之间的竞争会上升为文化的竞争。蕴涵着丰富内涵的文化营销方式必将得到广泛而迅速的传播与发展，旅游经营管理的重心将聚焦于文化营销。

中国国土面积辽阔，不同的地理环境造就了与之相适应的地域文化，区域文化的多样性决定了文化旅游资源的差异性。文化消费对消费主体也有一定的要求，不同的消费者由于内在的素质差异，必然会导致对文化需求的不同层次，这就要求旅游文化营销在具体的实施过程中必须呈现出层次性，阶梯状展示不同

文化消费者的价值观念。

旅游是一种重要的文化载体，在激烈的市场竞争和旅游的多样性需求面前，旅游业面临文化品位的提升和发展模式的转型，文化创意就是要借助这一载体，为丰富旅游内涵和实现旅游业发展转型提供一条重要途径，文化的创意是旅游的灵魂。因此创意旅游就是运用创意的思维和创意经济的发展模式整合旅游资源，创新旅游产品，锻造旅游产业链。具体包括：用创意挖掘旅游资源，用创意创造旅游产品，用创意强化旅游营销，用创意引领旅游消费。

（二）区域文化旅游产业中的营销运作现状和存在的问题

我国文化旅游发展存在不平衡格局。一些文化资源丰富、城市区位条件优越、社会经济发展实力雄厚的城市，成为了我国的国际旅游热点城市，如北京、西安、南京和成都等。而另一些区位优势和社会经济资源不足的地级区域，它们在文化旅游资源开发中，往往处于劣势，面临很多问题，这些问题包括资金短缺，信息技术利用滞后，高素质人才缺乏等，制约了



区域文化资源开发的进程。

很多地级区域具有丰富的文化资源，区域文化是地级区域多年的历史积淀和人文文化凝结的结果，文化是地级区域的灵魂。然而，在现今文化旅游热的发展趋势下，一些地级区域在发展文化旅游、塑造区域文化品牌、营销区域文化旅游时没有充分考虑地级区域自身的地域特点和核心文化因素。因此，尽管地级区域具有丰富的旅游资源，但由于种种原因，旅游业的发展尚不尽如人意，其中一个重要原因就是旅游营销比较薄弱。所以科学分析这些问题并制定相应的应对措施，是地级区域开发文化旅游资源，发展文化旅游的必由之路。

目前，国内学者已从地理标志战略、加强环境保护、景区信息化建设、地域文化与旅游竞争力、区域旅游资源开发、民族地区旅游业发展的对策、基于国际视野旅游发展构想等不同视角对区域文化旅游圈建设进行了全方位、多层次的探讨，其中不乏真知灼见。有学者指出，目前区域文化旅游的发展面临着许多问题，如空间结构与交通结构不合理，旅游资源转化力和旅游产品吸引力薄弱，旅游市场结构与经济效益急需提升，旅游企业“小、弱、散、差”，旅游产业发展的观念亟待提升，旅游资源优势尚未完全发挥，区域文化旅游发展中存在诸多问题。所以文化旅游圈要发展，必须树立全新的旅游发展观、旅游产品观和旅游营销观。

二、车溪民俗文化旅游产业的营销存在的主要问题

车溪位于宜昌江南的土城乡，距中心城区 18 公里。从城区通往车溪只有一条公路，所以其交通位置不是很优越，这也在一定程度上制约了景区的营销宣传。目前，景区的宣传主要靠亲戚朋友间的相互介绍，这一项占有 34% 的比例，旅行社占 28%，而电视网站和报纸杂志分别占 11%。如图 1：

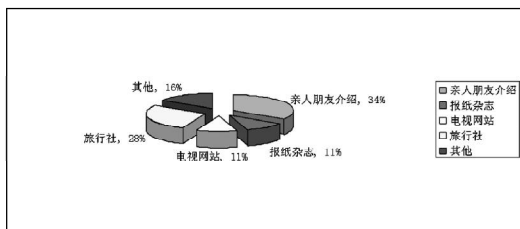


图 1 景区各类宣传渠道比例图

从上图中可以看出景区的辐射范围有限，靠媒体宣传的作用还没有凸现出来。营销现状直接反映了一系列的问题，下面就具体谈谈车溪民俗文化旅游开发中在旅游营销上存在的问题：

（一）产品结构不合理，产品设计较单一

对于民俗文化旅游的发展来说，文化是产品的核心，而产品又是营销的载体，所以产品设计和文化包装显得尤为重要。车溪风景区做得比较好的是民俗文化表演，大受欢迎，但是有很多不足的地方：

1. 景区内的景观类产品类型单一，体验性和创意性有待改善。在景区中，产品主要集中在民俗表演上，其他方面没什么特别有创意的地方，没有将文化深度挖掘。水车博物馆作为景区的一大亮点，并没有将产品设计到位，虽然产品本身有文化的包装，但还只停留在观光上，设施陈旧，部分已损坏，真正让游客体验的很少，游客没有感觉到产品带来的价值所在，并不会留下深刻印象，产品设计和包装不够，营销也会存在限制。

2. 景区的纪念品形式单一，没有特色，经营不规范。游客在游览了整个景区后，会将眼光放在纪念品上，而车溪民俗文化旅游区的纪念品并没有很好的销售，没有为景区带来多大效益。原因在于纪念品形式单一，与宜昌其他地方的产品没有很大区别，没有将当地的文化真正融入进去。另外，纪念品的经营也很散乱，路边小摊随处可见，没有规模的、联合的出售，这也对于产品设计和文化包装有一定的限制。

（二）营销宣传方式不全面，文化传播不到位

目前景区的主要游客来自省内，在营销宣传方面还只停留在人员宣传，电视媒体和报刊杂志使用的很少，这在很大程度上减少了游客。电视等各大媒体的作用远远超过亲戚朋友的介绍，它能将景区特色全方位、立体的展现给全中国乃至全世界的各个地区，从而吸引更多的游客，增加一定的营销业绩。在文化传播方面，景区做得更加不好，目前网上能看到的只是部分游客上传的视频资料，而景区制作的用于宣传的很少，据笔者对景区办公室的访谈，车溪目前有跟媒体的合作，比如制作宣传片和广告语，但没有形成固定的宣传片，合作的媒体多半都是地方台，省级和外省的微乎其微。宣传片也没有将当地的土家族民俗文

化表现到位,所以文化营销宣传的缓慢发展大大降低了车溪的知名度。

(三) 旅游资源的整合很少,合作营销还在起步阶段

景区的旅游资源比较丰富,两大自然奇观:地质奇观、植物奇观。三种文化特质:民俗歌舞欣赏、农耕稼作展示、古代作坊表演。四种旅游特质:休闲体验游、民俗风情游、科普考察游、猎奇探险游。但是游客感受到的很少,比如休闲体验游、科普考察游、猎奇探险游等。说明景区将旅游资源整合的很少,处于比较“散”,“小”,“弱”的局面,这不仅不利于营销,也是一种资源的浪费。另外,车溪民俗文化旅游景区目前只与青龙峡有合作,没有与其他地方形成区域协作,使得景区处于较为孤立的状态,不利于当地民俗特色的推广与发展。

(四) 营销人员的数量与质量不成比例,带动营销收入的内驱力有待加强

据资料显示,车溪民俗文化旅游公司员工和景区员工中,营销部是人数最多的部门之一,各部门员工比例如图2:

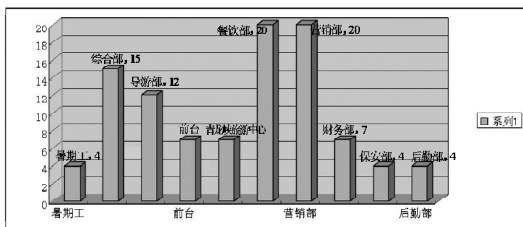


图2 100位员工的部门比例柱状图

上图可以说明公司很重视营销,希望营销人员能够带动公司和景区的发展,但是员工的学历普遍偏低,本科及以上学历只占23%,综合素质和能力都有待加强,带动公司发展的内驱力明显不足,在营销策划与创意营销上发展甚微。

(五) 文化旅游产业链条上存在薄弱环节,配套设施不够完善

产业链是带动营销的重要发展力量,但游客在景区的吃住行游购娱等方面没有形成一个整体,使得产业链出现薄弱环节,特别体现在住和购两方面,景区内能提供游客住的地方很少,加上景区交通不够便利,给游客带来很多麻烦。在购方面,游客能从景区买的东西很少,加上没有文化特色,这在一定程度上限制

了景区的发展。另外景区的配套设施不完善,如:供游客休息的地方太少,登山的阶梯部分损坏,体验式水车部分已坏。这都导致游客不能尽情游玩,削弱了游客文化旅游的效果。

(六) 融资渠道狭窄,投资主题单一

资金对于民俗文化旅游产业的发展至关重要,可以为景区提供强大的支持,车溪旅游区目前是国有的,主要融资来自于国家,招商引资和民间投资很少,这在一定程度上限制了营销的多样性与创意性。投资主题太过单一,一大半都是消费升级引起的投资,没有涉及区域的投资主题,这样更不利于资金的引进。

三、对车溪民俗文化旅游产业在营销方面的建议

通过以上对车溪民俗文化旅游产业的营销问题的分析,笔者提出了针对性较强的几点建议:

(一) 提升产品的文化外包,提高产品附加值与文化内涵,实施文化营销

要改善产品给景区带来的限制,必须要把文化营销摆在核心位置,深度挖掘车溪当地的土家族民俗文化,让文化赋予产品内动力。车溪最受欢迎的民俗表演在内容上还可以丰富,增加表演节目,提高表演质量。其他产品要向民俗表演的模式靠近,争取景区各个方面在营销上都有突破。在纪念品的销售上,要规范经营,统一规模,将产品特色凸显出来,将文化融入产品,真正实施文化营销。

(二) 提升媒体宣传力度,促进行业发展

宣传对于一个产品的营销至关重要,在旅游行业来说更是如此。车溪在宣传方式上单一的问题要解决,就必须提高媒体的宣传力度,通过媒体将车溪当地的文化旅游特色全面展示,还要扩大媒体的覆盖面,加强与湖北省乃至全国的各大相关媒体的合作,如:电视台、广播站、网站、报刊杂志等方式,为景区创造更多的客源,改善客源结构,真正促进车溪文化旅游行业的发展。

(三) 加强车溪与相关区域的协作,发挥联合效应

要加强旅游资源的区域协作,就必须将车溪与宜昌的其他地方联合,形成捆绑营销,不仅能够避免车溪本地的硬件方面的不足,更能够给车溪带来不同的特色,融入更多的文化元素,在发挥好自己特色的

基础上，能与所在的整体一起发挥联合效应。

(四) 提高营销人员的素质，将人力资源与营销结合

营销人员在车溪的现有发展阶段起着非常重要的作用。因为景区还在初步发展阶段，需要营销来带动景区发展，给景区带来收益，所以对营销人员进行一整套培训，提高他们的专业素质和职业素养，提升综合能力，要将人力资源与营销结合，二者联合发挥效益，给民俗旅游产业注入新的血液。

(五) 拓宽融资渠道，创造更好的投资环境

车溪文化旅游产业必须拓宽融资渠道，虽然景区属于国有，但要结合私营的灵活性，加强地方性投资和招商引资，减少对国有融资的依赖，这样才能在不改变景区性质的前提下，增加其多样性与灵活性，为营销打下坚实的基础。

(六) 完善现有营销模式，进一步加强创意营销的理念

车溪旅游景区目前的营销模式在很多方面存在着不足，解决这些问题都迫在眉睫，但是在解决完这些后，要将问题进一步深化，加强创意营销的理念，比如运用弹性的思维模式建立营销策略，对市场进行细分，实施分众营销；运用发散的思维模式进行营销组合，通过营销策划人员，思考、总结、执行一套完整的借力发挥的营销方案，为景区的发展真正带来提升空间和发展效益。

四、区域文化旅游产业的创意营销策略

与传统的营销组合策略相比，旅游创意营销的关注重点、营销方式都发生了很大的变化，但两者的理论框架仍然是一致的。比如当前蓬勃涌现的概念营销、节事营销、感性营销、服务营销、关系营销等，这些时尚、富有创意的营销策略从根本上说都是旅游企业根据旅游体验的市场需求，对传统营销的产品策略、促销策略和渠道策略含义的深化、细化、融通与具体化，也就是创意。

区域文化旅游产品开发的社会基础领域更为广阔。旅游产品中的文化内涵是多方面的，主要包括生活方式、生活理想、生活个性、名人名物、民族习俗、宗教信仰、文化怀旧、文化向往和文化缺陷等方面。所以在区域文化旅游产业的发展中，创意营销显得更为重要。以下针对区域文化旅游的独特性提出几点创

意营销策略：

(一) 文化旅游营销差异化：文化包装和产品设计

差异化营销是为了使某个地域在文化旅游竞争中与其他地域有明显的区别，形成与众不同的特点，将地级区域的核心文化资源进行营销。文化旅游立足于旅游产品的文化包装，同时，产品的包装过程中要充分考虑到营销文化的融合渗透，既要继承优秀的传统文化，又要创新发展融合时代文化风貌，巧妙地利用文化差异增添旅游产品的魅力。

在包装时，要把文化融入其中，使产品本身注入一种民族的、现代的、健康的文化意识，提升旅游产品的文化品位和文化含量，突出其附加价值，让旅游目的地成为文化的载体。

(二) 策划整体系统化，文化资源整合化：拓展文化旅游产业链

在进行城市的文化旅游开发之前，对整体的旅游资源及城市建设进行系统整体的规划和详细周密的策划是非常必要的。策划可以准确地进行市场分析、市场定位、市场细分，而规划则可以将硬件资源和软件资源进行科学性地布局。系统化的策划规划可以有效地避免重复建设。地级区域的某些文化旅游资源既有丰富性、多样性的优势，也有文化旅游资源市场面较窄的劣势。为了能更好地营销旅游产品，要坚持和倡导“资源共享、客源互换、特色互补、线路互联”的原则，加强各种形式的区域旅游经济协作，进行文化资源整合，形成区域文化旅游产业链，也是提高旅游产品质量很好的办法。

(三) 品牌定位明晰化：凸显文化特色

一个区域可以有多种文化，也会和其他区域存在文化交叉现象，在定位旅游核心文化元素的同时，也要避免文化趋同，所以品牌定位显得尤为重要。创建旅游品牌就是一个将文化精致而充分的展示过程；在旅游品牌的塑造过程中，文化起着凝聚和催化的作用，使旅游品牌更有内涵；旅游品牌的文化内涵是提升旅游品牌附加值、产品竞争力的源动力。因此，当旅游产品同质化程度越来越高时，旅游品牌文化正好提供了一种解决之道。未来的企业竞争是旅游品牌的竞争，更是旅游品牌文化之间的竞争。

(四) 产品开发人性化：深度文化体验

(下转第 74 页)

襄阳市新能源汽车产业现状探究

余亚婷

摘要：襄阳是国家汽车动力及部件生产基地、国家新能源汽车示范基地、全国新能源汽车示范推广试点城市。本文从襄阳市新能源汽车产业发展的主要亮点入手，分析新能源汽车产业发展对襄阳当地的影响，随之对襄阳新能源汽车产业发展的优劣势进行剖析，从而达到对襄阳市新能源汽车产业现状全面了解目的。同时，针对该产业发展中所遇到的一些问题提出相关的应对策略。

关键词：新能源汽车；两纵三横；高新区

近年来石油能源越来越紧张，预计未来石油能源将出现供需矛盾，汽车使用成本也将越来越高。面对如此紧张的资源，我国机动车燃油消耗量却实在惊人，2000年约占全国总油耗的33.8%，2006年上升到46%，预计到2020年，机动车燃料需求将占到当年石油总消费的59%。2007年上半年，我国的石油消耗量比去年同期增长10.4%，达到1.74亿吨，其中进口量占总需求的47.3%，比去年攀升4.4%。2008年1月2日，国际原油每桶期货价格超过100美元。而且现在汽车尾气排放标准的要求也在不断严格，各大汽车厂商目前主要提高汽车发动机相关技术的方法是提高排放质量，但技术提升的难度将会越来越大，所以能源紧缺、环境污染将成为制约汽车工业发展的两大障碍。面对这一困境，开发和使用新能源汽车已经成为未来汽车工业发展的必然方向，政府、汽车厂商、消费者和环保组织对新能源汽车的发展前景已经达成了基本共识。在襄阳市委、市政府和高新区的大力支持下，一批相关企业迅速崛起，抢占新能源市场制高点。东风襄阳旅行车公司与相关研究院所合作，逐个攻克技术难题，公司先后获得了17项国家专利，成为中国第一个取得纯电动和混合动力汽车生产资格的企业。

一、襄阳市新能源汽车产业现状的主要亮点

（一）研发出四款新能源车型

襄阳市是全国批准的26个新能源汽车示范推广试点城市（其中地级市只有两个：襄阳和唐山）之一，获此殊荣主要归功于研发出的四款新能源汽车：纯电动公交车（在建）、纯电动物流车（由东风风行车型改装而成）、纯电动专用车（纯电动垃圾清运车、纯电动校车）、电油混合动力车。全市用于示范运营的新能源公交车共30辆。由于技术上还不成熟，它们均未算作严格意义上的“产品”，因而都未上牌照，无国家目录。它们分别跑601、602、603这三条线路，而整个市区共有63条公交线路，即新能源公交线路占整个公交线路的比例近5%。

（二）坚持“两纵三横”的研发布局

襄阳市电动汽车研发在“两纵三横”的技术创新战略指导下，根据“纯电驱动”技术转型战略，进一步突出“三横”共性关键技术。在“两纵”方面，纯电动汽车、增程式电动汽车和插电式混合动力汽车为纯电驱动汽车的基本类型；混合动力汽车主要为常规混合动力汽车。在“三横”方面，“电池”包括动力电池和燃料电池，“电机”包括电机系统及其与发动机、变速箱总成一体化技术等，“电控”包括“电转向”、“电空调”、“电制动”和“车网融合”等在内的





电动汽车电子控制系统技术。

二、发展新能源汽车产业对襄阳市当地的影响

(一) 对经济发展的影响

1. 当地经济发展促进综括。襄阳发展新能源汽车的优势可谓得天独厚。它具有非常明显的区位和市场优势,有便利的水路和发达的铁路交通网,本地就拥有制造电池所需的磷矿。各大企业都大力地引进人才,人才资源丰富,这里还聚集了一大批为龙头企业服务的企业,如宇清、京远,产业基础雄厚,发展势头强劲。

因此,襄阳是全国 26 个新能源汽车试点城市之一,2011 年襄阳新能源汽车产业产值实现 7.6 亿元,同比增长 46%。2011 年,全市规模以上汽车工业实现产值 1338.8 亿元,占全市规模以上工业总产值的 41%。全年生产各类整车 50.2 万辆(其中:商用车 31.9 万辆,乘用车 15 万辆,改装车 3.3 万辆),增长 6%;发动机 67.5 万台(其中:神龙轿车发动机 45.23 万台,康明斯柴油发动机 22.27 万台)与同期持平。

2. 形成新能源汽车产业链。襄阳目前已初步形成了电池、电机、控制器、客车底盘、驱动系统到整车较为完整的产业链。在新能源汽车“三纵三横”(三纵:电池、电机、电控;三横:纯电动车、汽电混合动力车、燃料电池动力车)技术路线上,襄阳就占了“二纵三横”(除燃料电池动力车外)。聚集了电池、电机、控制器、驱动系统到整车 10 多家生产企业,还有 30 多家企业具备研发制造新能源汽车零部件的能力。其中高新区招商一分局以襄阳五大主机厂为依托,分出了汽车产业及新能源汽车产业的整车、发动机、关键零部件,并根据企业的规模及发展潜力编制了汽车和新能源汽车产业链招商规划路径图。

3. 相关企业技术创新获专利。最近,在市委、市政府和高新区的大力支持下,一批相关企业迅速崛起,抢占新能源市场制高点。东风襄阳旅行车公司与相关院所合作,从电池绝缘、稳定电机,到优化整车设计,逐个攻克技术难题,公司先后获得了 17 项国家专利,成为中国第一个取得纯电动和混合动力汽车生产资质的企业。

4. 核心技术引入龙头企业集资落户。被称为“新能源汽车‘心脏’”的动力电池,襄阳也处于行业领先水平。此外,总投资 30 亿元的湖北国通青山新能源高科技公司、投资 10 亿元的江苏新日电动车等一批相关项目先后落户,产业龙头正在集聚。围绕这些龙头企业,襄阳高新区新能源汽车产业已初步形成以整车制造为龙头,涵盖电池、电机、控制系统等核心关键技术的完整产业链,形成涵盖纯电动汽车、混合动力汽车及动力电池、电动机、控制系统三大核心配件的“两纵三横”产业格局。

为了进一步扩大新能源汽车的示范效应,高新区计划组织企业联合参加全国性的新能源汽车展会,同时联合相关部门争取设立武汉国际节能环保电动车展览会襄阳交通节能分会。

襄阳市政府制定了《节能与新能源汽车产业发展规划(2011-2020)》,到 2020 年,襄阳将会建立起较为完整的节能和新能源汽车产业体系,形成相对完整、实力较强的新能源汽车产业链条,把襄阳打造成国家级电动汽车研发、生产、销售和服的产业基地以及国家新能源汽车产业化综合示范区。届时,襄阳新能源汽车保有量将达到 500 万辆。至“十二五”末,襄阳汽车产业将形成 100 万辆以上整车、180 万台发动机、100 万台变速箱、200 万根以上车桥、2 万种零部件产品的生产能力,形成在国际国内有一定影响的汽车零部件生产基地,构建在中部地区有一定规模和地位的物流基地和信息中心。

(二) 对生态环境的影响

新能源汽车所使用的能源是混合燃料、乙醇、太阳能或电能等可再生能源,因而它与传统汽车相比对环境的污染要小一些,甚至完全没有污染。如果我们大规模推广新能源汽车,就可以有效的降低对环境的污染程度,对建立资源节约型、环境友好型社会具有重大意义。

1. 减少温室气体排放。表 1 所示为不同燃料汽车在从燃料生产到车辆使用的完整生命周期内,所排放的温室气体总量及其使用成本间的关系曲线。从表 1 可以看出,各种燃料汽车单车二氧化碳排放量在 20—45t 之间不等,其中燃料电池汽车温室气体排放量最

少,而传统汽、柴油汽车、LPG汽车和醇类汽车的温室气体排放量最多。与此相对应的是,燃料电池汽车成本最高,而单纯从使用成本来看,传统的汽、柴油汽车最低。

表1 新能源汽车全生命周期成本与温室气体排放

能源类别	醇类	液化石油燃料	氢燃料	纯电动和混合动力	氢和甲烷燃料电池	CNG、LNG
12年生产生命周期成本(\$)	35000	28000	40000	50000	90000	28000
全生命周期内二氧化碳的等价排放量(t)	45	40	33	27	22	40

2. 提高能源转换效率。表2所示为生命周期内不同类型燃料汽车的成本及其能源利用效率。从燃料生产到车辆使用的完整生命周期内,不同燃料的能源效率在7%(乙醇汽车)-27%(氢燃料电池汽车)之间。能源效率最高的汽车分别是氢和甲醇燃料电池汽车、混合动力汽车和氢燃料汽车。而醇类汽车和传统汽、柴油汽车的能源效率则较低。LPG汽车尽管有较高的能源效率,但由于使用石油资源,因此车辆的推广受到限制。此外,使用天然气资源的燃气汽车(CNG、LNG),其能源效率约为醇类汽车能源效率的2倍。

表2 新能源汽车全生命周期成本与能源转换效率

能源类别	乙醇	液化石油燃料	氢燃料	纯电动和混合动力	氢和甲烷燃料电池
12年生产生命周期成本(\$)	20000	15000	25000	50000	90000
全生命周期能源效率(%)	5	12	15	18	25

通过以上的数据分析笔者认识到新能源汽车相比于传统动力汽车具有碳排放小,能源转换率较高的特点,因此若能大规模推广,对缓解全球温室效应,保护臭氧层具有重大意义。最近,国家大力开展“十城千辆”工程,即十城千辆节能与新能源汽车示范推广应用工程,这就为新能源汽车的大规模推广提供了机会,不久的将来,新能源汽车将对减少环境污染起到重大作用。

三、襄阳市发展新能源汽车产业的优劣势

目前,襄阳市拥有10余家新能源汽车及关键零部件生产企业,其产品已向上海生物客车等大型公司售出。新能源汽车产业成为襄阳经济新亮点,其优势主要表现在如下方面:

(一) 政府政策优惠

为鼓励各大汽车公司自主创新研究开发新能源汽车及其零部件,国家采取多项措施来扶持。企业不仅可以从银行贷款来进行研究,而且国家在税收这一块还有一定的减免。同时,广大群众在购买的时候还有一定的补贴。不同性质,不同排放量其补贴程度是不相同的。对满足支持条件的新能源汽车按每千瓦三千块钱给予补助,插电式混合动力乘用车的最高补助标准是每辆车5万元,纯电动乘用车的最高补助标准是每辆车6万元。

(二) 产业发展有一定的资源支撑

磷酸铁锂电池要实现规模生产,需保证原材料供给充足,资源壁垒较高。襄阳丰富的磷矿资源能满足汽车电池特殊材料的需求,可就近原料地建设磷酸铁锂电池正极材料和初级产品基地。

(三) 汽车及零部件研发制造产业基础良好

襄阳是国家重要的汽车及零部件产业基地和国家火炬计划汽车动力与部分产业基地,拥有国家级高新技术开发区,目前已借助东风品牌形成以东风公司为依托,以东风旅行车公司的整车生产为龙头,以300多家汽车及零部件企业为支撑,年产50万辆整车的生产能力。这种较为完整的汽车及零部件研发制造体系,是襄阳新能源汽车发展的重要基础和平台。

(四) 初步形成了较为完整的产业链

目前,襄阳已初步形成了从电池、电机、控制器、客车底盘、驱动系统到整车的完整产业链。襄阳高新青山电动车公司青山能源研究所研制的磷酸铁锂电池已在同行业中处于领先水平,因此青山公司为东风公司生产整车提供优质的电池。经过多年的自主研发,襄阳宇清电动车公司在动力系统、自动变速驱动系统和控制系统总成技术研发上取得重大突破,通过“电机控制系统”和“变速箱控制系统”模块化,开发了“混合动力和纯电动汽车电动变速驱动系统”,大大提高了混合动力汽车在节能环保上的先进性和技术上的可靠性,混合动力汽车平均节油率达45%,因此宇清公司为东风公司供应可靠的电机、电控。各个公司发展自己的主打特色,自主研发,相互供应、协作,形成产业链。

(五) 与外界合作良好

宇清公司在世博会上的宣传工作做的比较出色,共 212 台汽车展示,其中 60 台纯电动汽车中有 50% 是用的宇清的电机动力系统,其余的混合动力汽车 100% 是宇清的电机动力系统。并且宇清传动所研发的电机电控系统已销向上海生物客车、东风扬子江客车、黄海客车、襄阳天翼客车、郑州宇通客车、浙江青年客车、厦门金龙客车,其中上海生物客车和青年客车是较大的客户,已经形成较好的合作关系。

(六) 地理位置优越

素有“南船北马、七省通衢”之称的襄阳,区位优势,交通便捷,是全国铁路运输重要枢纽之一。现已形成了一条汉江、两座机场、三条铁路和四条高速公路的水、陆、空的立体交通网络。得天独厚的自然条件和便利的交通使得襄阳市有了良好的经济发展势头,为新能源汽车产业的发展奠定了基础。

四、襄阳市发展新能源汽车产业的劣势

(一) 材料设备有较大局限性

1. 电池。(1) 电池续航里程较短、充电时间较长。纯电动公交客车(以东风天翼为例)的跑程仅有 230km,而传统客车的续航里程至少为 300km。一次快充电时间为 1.5h,一次慢充电的时间为 6h,这在很大程度上影响消费者对产品的信心。而纯电动轿车的续航里程普遍在 100-200km,充电时间为 4-6h。(2) 稳定性不高。由于电池通常采用串联模式,所以新能源车对端电压的稳定性要求比较高,只要有一块电池损坏,则会使整个端电压达不到预定值,从而导致整车无法正常工作。(3) 防水技术不成熟。由于采用电力驱动,为了避免电池短路,新能源公交车对路面状况要求较高:每辆公交车的行驶路程中积水不能超过 20dm。而城市道路的排水能力有限,到了梅雨季节,不少道路的路面积水严重,因此 601、602、603 这三条线路时常停运,新能源私家车也有上述相同的情况。(4) 成本高。一方面,电池本身的造价高:一块私家车电池的成本为 20-30 万,而一辆公交车的电池成本约为 60 万(4 组,每组 15 万);另一方面,由于电池的使用寿命较短(私家车为 3-4 年,公交车仅为 2.5-3

年),频繁地更换电池所带来的后续费用将是一笔不小的数目。对此,许多私家车车主和公交公司都表示无力承担。(5) 对不同气候的适应性不高。在北方,新能源汽车电池必须耐低温;在南方,则其必须具备良好的阻湿性和耐热性。这在目前的技术水平下是难以实现的,即使这些技术问题分别得以解决,也很难使这些优点集中在同一块电池上,使之具有广泛地适应性,所以目前只能针对不同地区的具体情况来设计具有地区特色的电池来满足实际需要。(6) 其它不足。电池易燃易爆,其安全性能还有待加强;对于报废的电池,尚未有一个较为完善的回收体系,而倘若废旧电池没有得到有效的处理,容易对土地、水源造成污染。

2. 控制器。(1) 控制器集成度较低,体积、重量相对偏大。(2) 提档、运行速度、刹车等方面较传统汽车而言,相对缓慢。(3) 全智能控制技术不够成熟。(4) 其硬件制造能力较差、可靠性与稳定性仍有很大的提升空间。(5) 控制器之间的通用性和复用性较差,不利于控制器的产业化和规模化。

3. 电机。(1) 电机原材料、控制器核心部件研发能力较弱,依赖进口,如硅钢片、电机高速轴承、位置、转速传感器、IGBT 模块等;进口产品成本高,影响电机系统产业化。(2) 电机的机电集成水平与国外差距较大。(3) 电机系统尚处于起步阶段,制造工艺水平落后,缺乏自动化生产线,造成产品可靠性、一致性差;产业化规模较小,成本较高。(4) 现阶段国家出台的电动汽车驱动电机系统标准较少,且不完善。如:不同类型电机系统采用同一检测标准,缺乏可靠性、耐久性评价方法等。

(二) 人才缺乏,技术不成熟

国内的新能源汽车发展时间较短,只有不到 20 年时间。技术并不十分成熟,远远比不上已在此技术上发展了 40-50 年、技术比较成熟的国家,因此还需投入大量的研发资金。

而目前全国的新能源汽车人才处于匮乏状态,高级技术人才几乎都靠“进口”(大多为海归或华侨),这也进一步加剧了技术的不成熟,增加了人力资源成本。

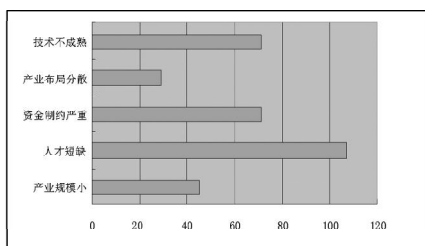


图1 制约襄阳发展新能源汽车的因素

(三) 资金成本过高

首先，新能源汽车的研发资金投入巨大。光是东风汽车公司的十六个新能源战略项目之一的东风股份新能源客车项目就投资 6.5 亿元，每年亏损金额近 1 亿。宇清传动投入 7 亿建立新厂房，在新能源产业方面每年亏损 5000-6000 万元。投入资金不仅用于厂房设备，还要用于引进大批专业人才，以解决人才匮乏的问题。

其次，纯电动客车和混合动力客车的造价过高，分别约为 120 万元和 150 万元。而传统客车的造价仅约 60 万人民币。而纯电动轿车本身的造价并不高，从几万元到一二十万元不等，与传统轿车差别不大。但由于其电池成本高，综合而言，整辆车的性价比并不高，这也成为阻碍消费者购买新能源私家车的重要因素。因而，在当今大众普遍个人利益至上、社会责任感缺失的现实面前，新能源轿车尚缺乏吸引力，市场占有率不高。

(四) 扶持政策未落实到位

对于公益性质的公交服务，往往都是“政府请客，企业买单”，新能源公交这块也不外如是。政府在这块对公交公司的补贴很有限，大部分公益服务所带来的亏损只能由公交公司自己承担。例如：在减免乘车（包括新能源公交车）费用这块，公交公司每年的营业亏损约为 2000 万，而政府只给约 200 万的补助。

新能源客车成本与传统客车成本之间的巨额差价由政府补足。例如，宇清公司与上海一汽联合开发的混合动力客车的成本为 150 万元，传统客车成本为 60 万。其中应该中央补贴 50 万元，省市各补贴 20 万元。但省市的补贴经常性地不到账，这给整个产业的发展带来了不小的阻力。

(五) 线路设计不合理

线路方面，新能源公交车的线路普遍偏少，而且路线都比较偏僻。由于新能源公交车的故障率比较高，公交公司都将新能源公交车安放在比较偏僻的路线上，以避免因新能源公交车数量过少以及故障率偏高使热点线路瘫痪的情况。而且新能源公交车对于行车线路的要求比较高，因为电池技术不成熟，每辆公交车的涉程中积水不能超过 20cm，所以对行驶道路的排水系统要求很高。

(六) 配套设施不完善

新能源车在配套设施方面较为缺乏，全市的充电站只有两个，其中一个较大的在汉石中路，另一个较小的在三桥北路。

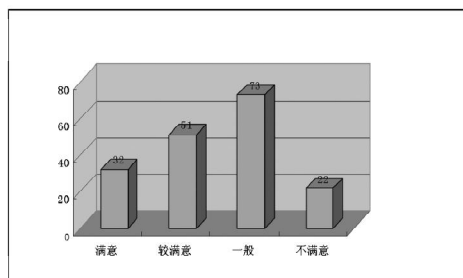


图2 车主对新能源车配套设施满意情况 (比例: %)

由图 2 可知，多数人都对现在的新能源配件设施满意程度表示一般，且整个数据呈近乎正态分布。虽然暂时极少的充电站对于极少的新能源汽车来说刚好够用，但这也极大的限制了新能源汽车的发展，并且全市的零散的新能源车充电桩为零，这也极大的浇灭了居民们对新能源汽车的购买热情。

五、对加快襄阳新能源汽车产业发展的建议

(一) 政府方面

1. 资金支持与优惠政策。由于新能源汽车整体还在研发阶段，而且汽车的生产成本及电池的维修费用很高，新兴企业在资金方面很缺乏，在这方面政府应给予资金支持与优惠政策，比如税收、贷款利率的优惠等，让其发展更有优势，能够与传统汽车产业形成竞争。

2. 相关产业结构调整。在通过对各个公司走访后笔者发现新兴企业的产业结构比较零散，很多促进产业发展的资料都没能及时整合，政府应完善相关产业结构调整，使襄阳新能源汽车形成系统的生产链，能够更有效率的生产新能源汽车。以我国年产量超



过千万辆的电动自行车产业为基础,改变传统的汽车文化习惯并修定相关的标准法规,以微型车为主体,发展适合我国国情、具有我国特色的纯电动车辆,同时也促进新能源小汽车的发展。

3. 科学规划产业布局。在新能源汽车平稳前进发展的同时,当地政府应科学规划产业布局。如建设必要的高新区,集中高新技术和人才,让新能源汽车的发展有较好的生产环境。

(二) 企业方面

1. 加强企业内部建设。企业应加强自主创新能力,研发自有专利,争取与外国的新能源汽车处于同一发展水平;重视职工的培训,提高职工技能,重视专业人才,给予职工公平的福利待遇。

2. 提高产业技术水平。企业应加强学习国外先进技术,延长新能源汽车电池使用寿命;完善高新区的配套设施,建设更多的充电站,使新能源汽车的充电更方便,这样新能源汽车能更快的普及。以先进内燃机及其混合动力系统、燃料电池发动机及其混合动力系统和动力电池超级电容及其电力驱动系统为核心,深入开展新型动力系统关键技术攻关,掌握成套

知识产权,建立相关产业体系。目前生产及运营的新能源汽车以外充电为主,但实际的运行表现出了充电汽车的局限。负责生产电机电池的宇清公司要结合实际运行的结果来完善充电汽车的性能,使其结构性能更加符合现实的需求。同时积极开发和推广混合动力汽车,混合动力汽车与充电式汽车各具优势,双管齐下都发展,使其满足不同的需求。同时也满足了市场多元化的发展,形成良好的竞争态势。

(责任编辑:胡良旭)

参考文献:

- [1] 陈柳钦. 新能源汽车产业发展的政策支持[J]. 中国市场, 2010, (20).
- [2] 胡适, 蔡厚清. 我国新能源汽车发展现状、问题及对策探讨[J]. 武汉金融, 2010, (14).
- [3] 冷元. 新能源汽车发展战略的思考[J]. 上海汽车, 2010, (3).
- [4] 马均明, 葛瑞原. 发展新能源汽车势在必行[J]. 广西质量监督导报, 2010, (1).
- [5] 欧阳明高. 我国节能与新能源汽车发展战略与对策[J]. 汽车工程, 2006, (4).
- [6] 肖俊涛. 论我国新能源汽车发展政策的完善[J]. 湖北社会科学, 2011, (3).



(上接第 68 页)

人们对文化旅游的追求本身就是一种精神体验,在文化旅游产业实行文化体验营销是一种必然趋势。旅游体验营销作为一种新颖的营销手段,与传统的营销方式有着明显的区别,它最大的特点就是个性化,这与区域文化的差异性特点正好相适应。体验式的旅游方式也更凸显企业的人性化关怀和与消费者之间的互动性,通过无微不至的服务,满足顾客内心被关爱的需要,建立情感联系与顾客的忠诚度,同时引导顾客积极参与,进而在顾客和企业之间发生一种互动行为。在这一过程中,顾客既是文化旅游体验的主体,又是体验营销的产品,顾客的体验附加值大大提升,创造旅游企业的高利润空间。

五、结语

在社会发展迅速、消费者成长迅速的经济时代,针对消费者的营销方式也要不断发展,所以要不断创

造。以具有丰富内涵的文化为着力点的区域文化旅游产业也要随着文化的发展不断去挖掘有创意的营销策略。不同的时代背景下,创意也不会一成不变,只有保持不断更新,才能实现旅游企业的可持续发展。

(指导教师:袁声莉)

(责任编辑:任泽伟)

参考文献:

- [1] 艾华. 谈旅游文化营销运作模式创新[J]. 商业时代, 2007, (34).
- [2] B. 约瑟夫. 派恩, 詹姆斯. H. 吉尔摩. 体验经济[M]. 北京: 机械出版社, 2002.
- [3] 李文瓌. 鄂西生态文化旅游营销模式初探[J]. 科技与创业出版, 2010, (11).
- [4] 李文英. 豫北文化旅游市场营销模式调查分析[J]. 神舟商贸, 2011, (25).
- [5] 王钦安. 关于旅游非优区营销策略的研究——以安康市为例[J]. 安徽农业科学, 2011, (25).
- [6] 夏小莉. 旅游营销的创意策略[J]. 边疆经济与文化, 2009, (11).

浅析创新文化的标杆学习 对企业内部控制创业的影响

——陈向军教授访谈

肖迪宇 欧阳思佳

学者简介

陈向军，管理学博士，湖北经济学院科研处处长、教授、硕士研究生导师、全国高等财经教育研究会管理科学专业协作委员会委员、国家社科基金项目成果通讯鉴定专家、中国商业经济学会理事、中国市场学会理事、湖北商业经济学会秘书长。现已公开在《社会经济体制比较》、《工业工程与管理》、《中国流通经济》等刊物发表论文 60 余篇，参编教材多部。主持和参与国家社科、自然、省部级及各类横向科研课题 20 余项，主持和参与教育部、全国高等学校教学研究中心及省级教学研究项目 10 余项。近年来，主持了国家社会科学基金课题“创新文化的标杆学习对企业内部控制创业的影响与对策”、全国高等学校教学研究中心课题“应用型人才培养模式研究”、湖北省商务厅项目“湖北国内贸易与市场体系建设‘十一五’及‘十二五’规划”等多项国家和省部级课题的研究。

改革开放 32 年来，国内出现了一批优秀的企业家（如华为、海尔、万科、中兴等），这些企业的优秀企业文化与管理模式成为众多国内企业争相学习与模仿的对象。例如，广东省近几年就组织了 49 期近六百多家企业到华为学习其创新文化，类似的例子在全国还有很多。另一方面，内部创业逐渐成为企业成长的持续动力和竞争优势的重要来源，企业希望通过标杆企业优秀文化的学习与借鉴来推动其内部创业。那么管理界的新方式究竟有哪些？为何要选择研究创新文化

的标杆学习对企业内部控制创业的影响？国内外相关研究进展如何？这种标杆学习究竟会对内部创业产生怎样的影响？企业又应当如何利用标杆学习更好的推进内部创业？这些都是广受关注的问题。本期，我刊有幸邀请到了科研处陈向军处长，为我们分析关于创新文化的标杆学习对企业内部控制创业的影响与对策。

记者（以下简称记）：陈教授您好！从最近一些报道看来，会发现我国的企业纷纷掀起了学习创新文化的热潮，对此我相信国外也应该或多或少的出现过相关现象。那么，您能不能从学术的角度，就国内外关于此现象的研究现状，给我们作一些相关介绍？

陈向军（以下简称陈）：你好！说起这个问题，首先要从内部创业的内涵研究开始谈起。早在 1983 年，西方学者 Miller 就提出了内部创业，他认为内部创业就是如何在企业内部培养创业精神，此后 1985 年，Pinchot 等诸多学者从不同角度对概念内涵加深了研究。20 世纪 90 年代，内部创业受到管理学界广泛关注，研究向实践执行力方向纵深发展，其中，Guth 认为内部创业是研究企业层面的创新活动，关注的焦点是公司战略中注入创业精神。Antonicic 等认为内部创业指在已建公司内开展活动，包括新业务冒险和其他革新活动，如开发新产品、新服务、新技术、新管理技能、新战略和新的竞争方式。陈忠卫认为企业内部创业概念宽泛，包括企业新事业的开发等各项活动，整体过程注重与外部资源的交换，并通过内外部资源的交互重组以实现创新。从已有内部创业研究来看，内部创业可以定义为现存组织内的

作者简介：肖迪宇，湖北经济学院金融学院，金试 Q1041 班。





创业,是由员工在企业的资源支持下,进行开发新业务及从事各种创新的活动,在活动中企业与创业员工可共享内部创业成果,这些创新活动离不开先进创新文化的学习。

其次,还要谈谈对学习与企业内部创业的关系的研究。内部创业是个学习的过程,内部创业过程需要学习过程的补充。越来越多的研究表明,外部知识的学习与转化对企业创业有重要的影响。有学者曾提出,为了开发新产品、新服务和新技术,企业不仅需要内部积累知识,而且需要从外部获取知识,从外部吸收新知识可以加强企业的创新能力。企业学习可促进创新,尤其是在知识密集的产业中,个人与组织的学习进而引导创新,才能成为企业可持续竞争优势的来源。学习是企业维持创新的主要因素,企业的学习能力不仅会影响到创新的初始阶段,也会影响到创新的执行。从现有的文献来看,目前对企业内部创业关于知识学习的研究更多的集中在针对行业及组织特点的专业技术知识学习上面,较少有文献从企业文化的角度进行深入探讨。

最后,还需要提到有关标杆学习的相关研究。美国生产力与品质中心提出,标杆学习是一项系统、持续性的评估过程,通过不断将组织与标杆企业相比较,以获得协助改善企业运营绩效的知识。标杆学习是企业从外部获取知识的重要手段。标杆学习的内容并非要涵盖整个标杆企业,往往集中于特定功能领域。它是一种传播和最佳实践的手段,并且能提高企业的创新能力。尽管现有标杆学习研究普遍认为,标杆学习能够对企业竞争力的提升起到积极作用,但鲜有文献提及标杆学习对企业内部创业的影响及作用。

记:从您所谈到的来看,国内外已有研究成果是主要集中在知识的学习对企业创新的研究理论与实证分析上,可否请您为我们介绍一下与创新文化相关的管理界的其他新方法?

陈:好的。创新文化是企业文化的一部分,企业文化、标杆学习、企业内部创业都是管理界近年来比较热门的新方法。目前国内大多数研究都侧重在内部创业与组织绩效关系、标杆学习对企业绩效影响、企业文化对组织绩效的影响等方面,很少有将创新文化、标杆学习、企业内部创业三方面联合起来研究的成果。对于目前我国由制造大国向创造大国方向转变的国家战略来讲,本课题通过对创新文化、标杆学习、企业内部创业三者关系及内在运作机制的研究对提高企业

创新能力、经营绩效等就具有十分重要的战略意义,对企业获得持久的竞争力具有非常宝贵的指导意义。

创新文化在本课题中所指的是企业创新文化,企业创新文化是企业文化的一方面。企业文化理论是 20 世纪 80 年代初美国学者提出来的,20 世纪 80 年代以后,我国企业从垄断走向竞争,“企业文化”才开始被我国企业界和理论界所关注。目前企业文化理论的发展趋势是由“物本位”转向“人本位”,重视企业文化创新。创新文化就是指能够激发和促进企业内创新思想、创新行为和创新活动的产生,有利于创新实施的一种组织内在精神和外在表现相统一的综合体,主要包括有利于创新的价值观念、行为准则和制度等。企业文化比较流行的构成学说有四层次说、二层次说等,国内大多将企业文化分为精神层次、制度层次、行为层次和物质层次四个方面;国外也有将企业文化分为两个层次的学说,如文化睡莲理论、冰山理论等。文化睡莲理论认为企业成员的行为、工作态度和价值观如睡莲可观察的部分,它们是由这些成员所拥有的信念决定的,这些信念有一部分是潜意识的,观察不到的。与睡莲理论不同的是冰山理论是支持具体行为的深层次的东西,是划分企业员工心灵深处看不见的观念、共有的价值观、宗旨和行为的标准。企业文化具有导向功能、激励功能、凝聚功能、融合功能、规范功能、守望功能、辐射功能。企业创新文化不仅具有这七个方面的功能,更重要的是它是企业创新活动的动力源泉,能够促使企业技术、管理不断地创新、进步,为企业的基业常青提供长久不竭的动力。

标杆学习也是我们通常所说的标杆管理,标杆管理(又称基准管理),英文为 Benchmarking,是在上世纪 70 年代末由美国施乐公司首先提出的,后经美国生产力与质量中心系统化和规范化,在此基础上形成的一种新的现代化管理方法。施乐公司通过核心指标对比分析,寻找美日企业间存在的差距,并适当地调整了公司战略,改变了经营策略,对关键业务流程进行了适当的调整,取得了非常好的成效,逐步把失去的市场份额重新夺了回来。标杆管理的基本环节是以最强的竞争企业或那些行业中领先和最有名望的企业在产品、服务或流程方面的绩效及实践措施为基准,树立学习和追赶的目标,通过资料收集、比较分析、跟踪学习、重新设计并付诸实施等一系列规范化的程序,将本企业的实际状况与这些基准进行量化评价

和比较,分析这些基准企业达到优秀绩效水平的原因,并在此基础上选取改进本企业绩效的最佳策略,争取赶上和超过对手,成为强中之强。根据标杆管理内容的不同层面将其分为产品标杆管理、过程标杆管理、组织标杆管理、战略标杆管理四种类型。标杆管理是站在巨人肩膀上,因而可以比巨人更高,它有着其它管理工具所不具备的四大优势:竞争性学习、模仿创新、追踪目标、速度性优势,它能给企业带来巨大的实效。标杆管理为企业提供了一种可行、可信的奋斗目标,以及一种追求不断改进的思路,是企业提高绩效、持续改进、制定战略、促进学习增长等的有效工具,具有合理性和可操作性。

企业内部创业是指企业为了获得创新性成果以进一步提升其竞争力而得到组织允诺、授权和资源保证之后所实施的一系列创业活动。这些活动包括:内部设立新产品开发小组或新事业部;外部设立衍生的合资公司或独资公司以开发或收购新项目,为开拓新市场与其他企业签署相关联盟合作协议等,即所谓的员工内部创业。员工内部创业机制,就是在企业内部推进人的全面发展,充分挖掘人力资本,创造条件扶持有能力的员工顺利开展创业经营,以实现创业员工和现有企业组织的共同经济利益的机制。内部创业体现的是在已有组织内部资源的重新整合,以实现产品开发、组织结构的变化,新事业内部创建等创新活动。它可以通过改变公司的文化和组织体系来诱导员工以创业的方式来适应不断变化的环境,构建内部化的市场,运用市场机制来配置资源和管理人员。内部创业已经成为各大公司持续创建企业竞争优势和国家竞争优势的关键。国际学者们认识到内部创业可以作为创造价值和创新的手段,用来提高公司的竞争地位,改变公司的经营现状并实现持续成长。公司内部创业就是创业精神的一种延续。

记:通过您的介绍我们知道,企业创新文化研究已取得不少成果,但专门针对知识的学习对企业内部创业影响的研究成果较少,而且很少有学者从企业文化的视角进行研究。那么,您为什么要研究创新文化的标杆学习对企业内部控制创业的影响这个课题?

陈:上面我有提到越来越多的学者开始注重内部创业的重要性。例如华为公司在向IBM学习流程再造后取得了很大的成功,使公司业务得到巨大的提升;在进行内部创业改革时,最终也取得了一定的成果,

并购了由华为内部创业而独立出来的港湾网络公司完成了内部创业的回归,成为华为集团衍生系列公司中的一个重要组成部分,但耗时之长、代价之大也在一定程度上影响了华为母公司的正常运营和发展。从而也开创了国内企业内部创业改革、试验的先河。

目前已经有研究表明在内部创业过程中,创业者需要“允许失败、善待失败”的宽松进取的文化氛围,需要鼓励创新和创业的企业机制,而这些在传统企业文化背景下是不可能产生的。许多成功企业都有其特有的利于创业的文化氛围。良好的企业创新文化最大功能在于能够为公司员工的创新活动提供一个宽松的氛围,激发每一位员工身上的个人创新激情,为公司产品研发、技术改进、管理革新等不断地提供新方法、新模式,从而促进企业内部创业工作的开展。标杆学习与企业内部创业的关联研究,目前国内还没有权威有影响力的成果,这也是本课题将要研究内容的一个方面。但是从产品标杆管理、过程标杆管理、组织标杆管理、战略标杆管理这四个层面,我们可以看出企业通过对标杆企业进行学习,可以促进企业产品、流程、组织运营等各方面工作的革新,从而推动、促进企业内部创业工作的开展。标杆管理是企业进行内部创业工作的一个理想管理工具。再加上对标杆企业创新文化的学习,企业不仅可以获得提升经营管理的先进流程、方法、技术等硬件资源,更重要的是可以学到促进企业内部创业的源动力——创新文化软实力,进而保证企业的永续经营发展。

标杆管理虽然是一个强有力的管理工具,但是标杆管理并不适用于所有组织或者企业内部的所有流程。安永公司的研究表明,标杆管理在那些被定义为“成功者”与“生存者”的组织中效果十分明显,而在那些被界定为“失败者”的组织中基本无效。现有数据表明在被界定为“失败者”类型的组织中运用标杆管理存在较大的风险,因为这些组织更需花大力气关注基本的经营管理问题,而不是一心想着如何成为国家一流和世界一流。如果盲目引入标杆管理到“失败者”类型的组织中,可能会在耗费了大量的财力、人力之后,非但没有取得绩效的改善,反而使组织陷入下一轮困境。除此之外,企业在进行标杆管理的过程中经常存在很多误区,例如希望立“杆”见影、标杆主体选择失误、学习单一化、缺乏创新、实施偏误等;从而造成企业在没有明确定位的前提下,盲目采用标杆管理,错把标杆管理当成制(下转第80页)

但是相思莫相负，牡丹亭上三生路

——《牡丹亭》小评

卢书豪



藏
龙
学
刊

二
〇
一
二
年
第
五
期

78

“开辟鸿蒙，谁为情种？都只为风月情浓”。从古到今，从《毛诗》到《红楼梦》，这情字，不管是千红一哭还是万艳同悲，当真是文学创作永远的源泉。诗词戏曲，亦多有才子佳人的相思悱恻，就连那槛外人妙玉，若是当真无情，又怎么能吟出“空帐悬文凤，闲屏掩彩鸳”的句子来。在这一个情字之中，有儒雅公子，作画抚琴；有深闺女子，待月西厢。这一个情字如同柄风月宝鉴，照尽了人间辛酸，世事无常。而写情之翘楚，莫过于牡丹。

庭前春色倍伤情

南安太守府中，有一女子被她的丫鬟偷偷地带到花园中观赏春景，池馆苍苔、云霞翠轩，大好的春光让她感叹“良辰美景奈何天，赏心乐事谁家院”。百多年后，另有一位女孩从园外经过，听到了这一句，不禁潸然泪下。园中的女子唤作杜丽娘，园外的女子名叫林黛玉。一个情字竟能够打破时间的隔膜，这便是《牡丹亭》的魅力所在。

走进花园之前，杜丽娘免不了将自己梳妆打扮一番，虽没有浓妆艳抹，但也可以美到闭月羞花花愁颤。单是这美貌，就已经是人间罕有世上无双，在《冥判》一折中连那地府的铁面判官也要忍不住称赞，更何况在序言中被作者赞叹为天下第一的深情之人，深情到了由梦而生，因梦而亡的地步。但是这样的女子，却生在了儒学世家，乃系杜甫之后。父亲会因为她春困小憩而斥责，母亲会因为她衣角上的花鸟刺绣而担心她学坏，教书的先生在第一节课上就把《关雎》这样的爱情诗说成“后妃之德”，身边唯一的丫鬟春香，别说诗词了，连字也不认得，谁又能懂她那缠绵绵的

少女情怀呢？她，注定了是一个叛逆的女子。

春色，扣不开紧闭闺阁，却早已走进了她的心。她要做的，不仅是要衬得百花黯淡无光，更要让百花都知道，她虽被锁在了深闺中，却依然可以美到如此。可惜她再坚强，终究不过是一个女子，看到娇莺成双，荼蘼醉人，连那朝生暮死的虫儿都在自得地吐着游丝，她只有哀叹为什么它们可以占得春归。再联想起前日先生曾教的“关关雎鸠，在河之洲”来，她要的不过是一个男子，不必要像父亲说的那样门当户对，也不能像先生那样虽有一肚子的诗书却不解风情，她要的是浪漫、深情、饱读诗书又温文尔雅的男子，可惜的是这样的标准就算放到今天也足以让男人们羞得躲在墙角，被锁在深院中的杜小姐又到哪里去找呢？大好的青春年华却寻觅不到一个归宿，娇美的容颜岂不空付与似水流年，本来她的绽放足以让满园春景为之失色，但最后，整个明媚的春光中只剩下了黯淡的她，只能把满腔的愁思，似海的深情付与后园的春景。这愁思与深情交杂着缠绵之意，在昆曲中被闺门旦的水磨腔展现得淋漓尽致。

原来姹紫嫣红开遍，似这般都付与断井颓垣。

在杜丽娘看来，这春园和她自己一般，同样的美不胜收，却一样的无人欣赏。赏园，虽然是春色如许，雨丝风片，可是自己却被锁在深闺中空看这韶光溅。明媚的春光，在中国文学中历来扮演着重要的角色。庭前春色倍伤情，是镌刻在中国文士灵魂里的浪漫，谁又知道这明媚的春色是否也是自己一厢情愿的幻觉，那每日坐在潇湘馆中伤神垂泪的黛玉，不也曾写到“闺中女儿惜春暮，愁绪满怀无释处”么？只恨没有

生出双翅，飞不出这深宅大院，可是就算是黛玉也有一个时时刻刻把她捧在手心里的宝玉，闲时也可以跟姐妹们一处作诗，而太守府中，就只有杜丽娘和三尺高墙。从来不曾怀疑杜丽娘的美，可惜的是，这世上未免就没有那么一个人，一段情来配着她，还要美其名曰残缺的美，到头来墙里墙外，梦中人却咫尺天涯。姑娘虽多情但终究是槛外人罢了，可若说无缘，今生怎又念着他，若说有缘，奈何心事终虚化，不过是镜中月水中花，不由得让她觉得这花褪残红的暮春光景，更添凄凉。难怪当年王朝云唱《蝶恋花》时“丹唇未启泪先垂”了。这一堵墙，灭了人欲，把多情的杜丽娘圈在了太守府中。

对着满园春光，她终究是乏了，“这园子委实是观之不足”，伤心哀叹之余，也纳闷为什么家有这样的园子父母却从不曾提起。这样美好的景色足以让杜丽娘意醉神痴，难道太守和夫人当真不知道家有这么一处美景么？不，他们当然知道，不过对于他们来说，官场中暗涌澎湃，功名不会自己找上门来，稍有不慎，还会落得革官罢职，反正这园子是在自己家中，花落花开年复年，一时不去观赏也没什么。这些人，会用花木来作文章，彰显自己的风骨，却从来不知道去细细体会它们的美，就像林和靖之后，再也没有人写出“疏影横斜水清浅，暗香浮动月黄昏”。后来的诗人，就连苏、辛也不过是借梅喻己而已，哪里来的爱呢？真正懂得世间美好之处的大多数是被视作异类，这便是汤显祖贯穿了时间与历史的洞察力了。

闲窗结幽梦，此梦谁人知

游园之后她当晚便梦见了与一位手持柳枝的书生相会于梅花树下，牡丹亭中。这倒让我想起晏小山那句“梦魂惯得无拘检，又踏杨花过谢桥”来，只有埋得最深的情思才会走入梦中，若是身体被这俗世与礼教所牵绊，灵魂就在梦中插上翅膀，飞到了想去的地方。他们在梦中不过初逢，却如同久别重逢一般，相看俨然。一切在初遇时就已经注定，就同宝玉初见黛玉时的感叹“这妹妹我曾见过的”，这一相逢，让刹那变作永恒。柳生温文尔雅地请杜丽娘作诗一首赠与柳枝，可这时的杜小姐早已是心头撞小鹿，面上起红云，哪顾得这许多。缠绵之后柳生离去，杜丽娘才从梦中惊醒，这一切是如此的真实，让她分不清哪一处才是在梦中。花开花谢亦有落红为痕，而她的梦如同清风拂过湖面，涟漪转瞬即逝，只留下她的心，空空如也。不过对于杜丽娘来说，

那梦中的丁香花、芙蓉帐不过换来了醒时的泪如落珠，人比黄花瘦。她也曾独自一人再次来到花园之中，不为观景，只为寻梦。这一次是她独自前来，一样的花径一样的梅树，甚至走过在梦中和他绕过的荼靡架，她还怀着甜蜜的幽情笑道“睡荼靡抓住裙衩线，恰便是花似人心好处牵”，不同的是这一次只有她一人，仅此而已。她从来不愿意相信那是一场梦，她甚至不知道那是不是梦，情不知所起，一往而深。只可惜梦太短，夜太长，被礼教压得喘不过气的她，怎经得住这样的煎熬，一病之下直至中秋，这一晚，她原本以为融融的月光她最后的安慰与寄托，她以为象征着团圆的明月能够把他再次带入到梦中，只可惜，那年的中秋没有月光，万分绝望的她便因为这缠绵不绝的相思而香消玉殒。这个奇女子竟如此刚烈，既然这冰冷的世间能给她的只是牵绊，她便毫不犹豫地舍了肉身，只留一缕香魂守在梅树之下，苦苦坚持着属于她的执着。

好在梦中之情，何必非真。同一时间，有一书生在梦中与佳人邂逅于花园梅树下，后共游牡丹亭，他本名柳春卿，因为这个梦，改作了柳梦梅。这一梦也使他久久不能释怀，在赶考途中在杜丽娘寄灵的梅花观中得到了一幅她生前自画的春容，这幅图绘制于杜丽娘重病期间，画中还题有“他年得傍蟾宫客，不在梅边在柳边”，柳生看到了之后，先是大惊，然后便觉得诗中又梅又柳的，肯定是在说自己啊，当下便收入袖中，挂在房内，整日对着画中人出神，他的千呼万唤终于让她的魂魄从梅树下醒来，命运的安排，让他和她每次的相逢都是灵魂间的碰撞。相认之后柳生开了棺椁，杜丽娘还魂复生。他直到开棺之前还觉得这一切“依稀似梦，恍惚如亡”，他只能祈祷他的深情能够换得她回来。他们的深情，冲破的又岂止是理学的桎梏，甚至是生死的隔绝。

这其中还有一位关键性的人物，那就是梅花观的住持石道姑，她不仅在听柳生言明真相之后帮着挖墓开棺，更帮着柳、杜二人逃脱了官兵的追捕，并见证了二人的结合。她和《白蛇记》中誓死卫道的法海和尚不同，她就算知道依据《大明律》“挖坟开棺见尸者，斩”，也依然愿意出手相助，可谓壮哉。她身体的残缺和心地的单纯善良与那位杜丽娘的家塾先生陈最良形成了鲜明的对比，先天的残疾固然不幸，但是一个后天被儒教灭了人欲的灵魂却更加可悲。

如果你说石道姑是封建时代的奇女子，柳梦梅又何尝不是一个世间奇男子，他爱上的，是一个只出现在梦中的人，他连她的名字都不曾知晓，他却从来不曾怀



疑。当杜丽娘的魂魄向他言明了真相，他也不曾多想，只是担心他们人鬼殊途，怕似水中捞月，空里拈花。

旷世之情因梦而生，这一个“梦”字，如同霞影纱、软烟罗，罩住了薄雾中的烛火，如梦似幻，亦假亦真。你完全可以把它当成巧合，但是我更愿意把它和另外一个字连在一起，那就是“缘”。也许你会说这是戏曲，有加工演绎的成分，那我就说说现实吧！白居易有一首《同李十一醉忆元九》：

忽忆故人天际去，计程今日到梁州。花时同醉破春愁，醉折花枝作酒筹。

说的是送元稹出京后不久，把酒言欢时忽然怀念起故人来，算起来，他现在应在梁州了吧！奇妙的是元稹也做了一个梦，梦见与白居易等人同游，大梦初醒，古梁州就在眼前：梦君同绕曲江头，也向慈恩院院游。亭吏呼人排去马，忽惊身在古梁州。

一人所梦，一人所行，竟然未差分毫，不禁让人拍案称妙，而杜丽娘和柳梦梅则更具浪漫色彩。有人同床异梦，但他们却从身隔千里到梦归一处，直叫人觉得冥冥之中，确有一位警幻仙姑，司掌人间风情月债、女怨男痴。

如果说这其中有那么一点遗憾的话，那就是杜丽娘的生父否定了她的重生。在杜平章看来，生死是大事，死即是死了，又岂是那微如尘芥的儿女私情可以挽

救的，他一心只认为她女儿是鬼怪，就连他夫人为女儿说情时，他竟认为他夫人也是狐鬼之流。杜平章只是一个代表，他身后端坐着千千万万的理学大儒，对于他们来说儿女之事有时候只是作为官场运筹的砝码而已。然而他态度的强硬却因为圣上的态度有了根本的转变，不曾思考，就为着那句“杜丽娘重生无疑”的金口玉言。当然也不用思考，女婿是状元，又奉旨于皇宫外拜堂成亲，为着这样的好处，又管她是狐是鬼呢？

牡丹亭的情，诞生于一个被灭了人欲的世界，上至天宫，下至地府，再到人间帝王，他们的情爱得到了那个时代能给予的最高最权威的认同。

他们简单到空灵的爱情，仅仅凭着痴情与执着维系着，这般的缠绵，不知羡慕多少现代人，她因他一梦而亡，他明知她是魂非人却依旧义无反顾。但是相思莫辜负，是他们从未言明却镌刻在彼此灵魂深处的执着。

“人间只道风情好，哪知道秋月春花容易抛”，这是《蕊珠记》中嫦娥唱词，也是她飞升前对于人间真情的嫉妒之辞，偷羡凡尘的又岂止广寒仙子一人。从来都说风月误人，又岂知古来有多少伪名仕、假浪子，践踏了风月，玷污了风流。而这个“情”字，夹杂着梦与真，伪与诚，晕染着这个无常的人世间。

（责任编辑：何飘飘）

（上接第 77 页）定战略的工具，使标杆管理应用过度（或不当），破坏企业原有定位、适得其反。因此，企业首先应对自己在行业内的地位有充分的了解，然后决定是否使用标杆管理以及怎样选择合适的标杆企业。

记：那么，根据您的观点，本课题的研究会对企业未来发展产生一些什么样的影响呢？

陈：我们希望通过本课题的研究为企业提供一个思路，不仅可以合理地进行标杆学习，而且能够通过对标杆企业创新文化的学习来提升企业内部创业能力、管理能力。在接下来的研究中我们将运用管理学各理论，找到合适的测量工具模型，为三者内在联系先奠定一定的理论基础；然后通过对目标样本企业大量的问卷调查、访谈等实地考察研究，找到学习企业与标杆企业的差距，并运用构建的理论关系模型来衡量学习企业进行标杆学习后经历了企业文化、企业动态能力哪些方面的变革，这些变革又是如何改变、提高企业内部创业能力从而影响企业经营绩效的。研究过程中，我们还需要弄清

楚企业创新文化的显性文化、隐性文化各方面的测量维度、方法，企业在进行标杆学习来提高内部创业能力的过程中受哪些因素的影响，并找到关键影响因素，以及这些因素又是如何影响企业绩效的。

我们希望通过详实的理论研究以及对大量样本企业的访谈、实地调查等，不仅为课题所研究的方向的内容奠定一些理论基础，也能够为企业提供一些新的管理理论支持。让企业正确地运用标杆管理的方法，适时适度地向标杆企业学习，学习标杆企业创新文化的核心价值观、理念及运行体制，并将学习到的内容合理地结合企业实际情况对企业进行改进、革新来营造一种创新的氛围，为企业内部创业培育健康的成长土壤，最终促进企业内部创业能力的构建、提升，为营造百年企业而奋斗！

记：非常感谢陈教授在百忙之中抽出时间给我们作了精彩的讲解！

陈：我也很喜欢以这种方式 and 同学们交流，最后祝所有的同学学习进步！

（责任编辑：黄莹莹）