



【庙堂江湖】

市场优胜劣汰,而只有真正过硬的管理和对乘客的尊重,才能赢得最后的胜利。

# 都是廉价航空,服务咋就不一样呢

沈凌

最近德翼航空公司(Germanwings)的一架飞机失事了。机上150位乘客和机组人员均无生还可能,让人感觉无限悲凉。因为前段时间马来西亚的亚洲航空刚刚出事,而这亚航和德翼航空都是廉价航空。所以,让人不得不怀疑,两次事件或许和廉价航空公司的管理有点儿关系。

德翼航空是德国汉莎航空旗下的一家廉航,试航于2004年。这也是我最早坐过的廉价航空。当时我正好在德国波恩大学留学,而德翼航空在波恩科隆机场正式起航,早订的话可以买到9.99欧元的欧洲境内机票。这完全颠覆了我对飞机的印象。由此,我从波恩出发,游遍了西欧申根国家。

但是对于德翼航空的好感,却不仅仅是因为廉价机票,还有优质服务。这

是从一次意大利出游回来才体会到的。因为德翼是廉航,所以我提前就知道他们的服务有很多地方不如正式的航空公司。在意大利旅行的时候,我发现他们把我的旅行箱搞破了。我完全不清楚德翼这样的廉航会不会对这种情况负责,于是小心翼翼地看了一下机场的服务人员。结果大出所料,他们即刻登记我的损失,并开具一张证明文件。我回到波恩之后,在一个箱包皮具店(任意一家有相应资质的)认定了这个箱子的价值,然后连同我的银行账户传真给了德翼航空,不到一个星期,我就收到了航空公司的赔偿,足够让我再买一个箱子了。

这件事情让我对德翼航空颇有好奇,但是这样的好奇一再加深,却要拜一家亚洲的廉价航空公司所赐。因为货比三家,才能看得出来哪个好哪个坏。没有对比参照系,就不知道它到底

好到什么程度。

2006年我回到国内,不久马来西的亚洲航空就成立了。我算是他们在中国的第一批客户。从厦门到泰国,机票低廉,看上去和德翼航空一模一样。所以一开始我还真的以为他们和德翼一样,就是免除了一些不必要的服务,比如餐饮,免费行李等等,从而减低了机票价格。结果这七八年来,我们飞了他们几十次的航次,发现有几个硬伤反映了他们管理上的缺陷,而不仅仅是廉价应该对应的水准。

首先,他们对航线的取消调整,没有一个相应的保护乘客权益的系统。好几次,我的航班被调整,而我完全不知情,所以后来我不得不自己隔三差五地上网去查。其实这样的通知服务并不需要航空公司增加很多成本,比如一个自动发送的邮件,但是亚航没有。而且一旦航线调整,他们不给乘客

任何的补偿。甚至于取消航次,退款都相当地迟缓。我写这篇文章的时候,我的中国澳洲黄金海岸的航班被取消五个多月了,但是退款还没有到。

其次,他们的飞机“疲劳”程度比较高,因为同样一架飞机在固定时段内的飞行次数越多,公司的盈利越多,但是与此同时,飞机的疲劳程度越高。理论上讲,出事的概率也越大。这种隐形的损失是由机组人员和乘客在承担的。

再次,他们对行李收取行李费,但同时行李托运的破损又不负责,这是相当地霸王。我同样在东南亚的飞行中遇到了当年在欧洲遇到的相同情况,结果亚航毫不犹豫地拒绝了我的赔偿要求。这和当年的德翼航空相比,一个在天上一个在地下。

最后,亚洲航空很诡异地在中国开展业务又不设立相应的分公司,他

们在国内的客服电话一律不讨论任何的补偿赔偿事宜,甚至于他们和乘客一样不了解航班的调整。所以,这个客服除了帮你订票,完全不能保护乘客的权利,一旦发生纠纷,乘客在中国大陆找不到一家对应的亚航办事处作为上法庭的对手。这样一来,亚航完全回避了在中国大陆的法律风险,做到了“只收钱,不管事”,如今连淘宝都有了消费者的保护机制,还有先行赔付机制,但是这么大的亚洲航空,却做不到这一点。

最近,两家廉价航空公司不幸都出了空难事故,就像是有人说的:潮水退去,才能看到谁在裸泳。面对这样的灾难,我希望能够看到不一样的结果,市场优胜劣汰,而只有真正过硬的管理和对乘客的尊重,才能赢得最后的胜利。

(作者系德国波恩大学博士)



【温酒闲谈】

香港物价不断攀升,将东京抛在身后,后遗症不断冒出。

# 香港零售业危机四伏

温天阳

最近一年,香港零售业的处境相当不妙,奢侈品概念更是首当其冲。不过,上周香港市场却出现一件怪事,某奢侈品牌的专门店前水车马龙,有本地客,有内地客,还有外国旅客,竟然要排队数小时才能进入,不少商品被一扫而空,香港奢侈品市场仿佛回春。

遗憾的是,这种案例并不多见,香港零售业走下坡路正在成为事实。过去一年,因为美国加息的倒计时,美元徐徐上扬,与此同时欧亚各国经

济依旧不景气,导致欧亚货币大幅贬值,唯独港元与美元挂钩,被逼同步升值,完全与亚洲竞争对手逆势而行,这无疑为香港零售市场埋下炸弹。

香港本土市场狭小,以往由于有大量内地旅客赴港消费,作为一个单一城市,就占据了国际奢侈品品牌约一成的营业额。港元升值、租金高昂、成本大涨,加上一系列社会剧变,导致面向外地旅客的零售业剧烈收缩。一些在港奢侈品品牌为了救亡,被迫宣布进行“永久减价”,希望将价格调整至较为贴近欧洲的价格,行动在亚

太地区同步进行,不过幅度不一。但长线而言,减价也未必能救到零售业。

早前有国际研究机构公布了最新全球生活消费最高的十大城市,香港在该榜单上排名居前。这排名简直成为了香港零售业的催命符,仿如利刃插入游客的脑海中,游客难免担心:去香港购物岂不会被宰?

恶果已经出现,根据香港政府统计处最新公布的《零售业销货额按月统计调查》,2015年1月香港的零售业总销货价值的临时估计为466亿元,较2014年同月下跌14.6%;2014

年12月香港的零售业总销货价值的修订估计较上年同月下跌4.0%。

香港物价不断攀升,将东京远远抛在身后,后遗症不断冒出,香港不再是购物天堂。环球游客蜂拥到东京疯狂购物,而香港却出现门庭冷落局面,情况令人担忧。

其实,中国内地制造业同样饱受高成本之苦,不少日本厂商慢慢撤离内地,内地正面对“日本制造业撤离之痛”,与此同时,日本却强烈地感受到“中国消费者东渡之恩”。日本商家亦相当现实,明治维新后,不再过中国节

日的日本,在近年每逢中国假期,各大城市的购物区却遍布中国节日标语,不知道真相的人还以为日本人会与中国人一起庆祝中国节日呢。

连日本也如是,韩国就更加不用多说了。中国内地访客来到韩国,也有仿如置身内地之感,与此同时,中国游客赴韩国购物成本越来越低。这一切与香港形成鲜明对比。香港不再是购物天堂,零售概念看似距离“死期”不远,若投资者持有香港零售类上市公司股票,也要做好抛售的准备。

(作者系香港投资银行家)



【缘木求鱼】

回首望出去三千年,搜来找去,最缺的似乎就是龙凤贵胄。

# 龙凤贵胄

木木

俗话说得好,“龙生龙,凤生凤,老鼠的儿子会打洞”。从传统生物学的逻辑推敲,这还真是一点儿错也没有。虽说“神仙别传”之类的传奇里,也有“龙生九子”的故事,但那是神仙们操心的事情,凡夫俗子关心的,大约还是老鼠的儿子会不会打洞,如果万一真的发生了变异,失却了打洞的遗传,估计马上就会急得脑袋上冒了烟。

与“老鼠的儿子会打洞”类似的说法,当然还有许许多多,比如“种瓜得瓜,种豆得豆”之类的;同样的意思,非得变着花样儿地拽出七八种说法不可,大约也是凡夫俗子炫耀小聪明的通用伎俩。不过,再怎么炫耀,绝大部分村夫野老的智慧估计也只能展开到如此地步了,他们是断断续续琢磨不出“种豆得瓜”、“种瓜得豆”或者“老鼠生了龙和

凤”之类的神奇局面的。

不过,凡事总有例外,在几千年的漫长岁月里,总会有那么几个自认为脱离了小聪明,成就了大智慧的凡夫俗子,逮个空子就傻傻地站到土坡儿上仰望着苍天神着脖子吼上两句——“帝王将相,宁有种乎”?但不幸的是,这种似问似答的句式,当不得真,吼过之后,世界似乎该怎样还怎样。即使上苍垂幸,偶有脱胎换骨的,也往往马上变了嘴脸,回手就是一棍子,立时扫倒一大片曾经的俗兄兄弟。

按理说,有了如此良好的基因传承,也应该如老欧洲的贵族和印度次大陆的高贵种姓那样,动辄就能几百上千年地繁衍下来,生生不息得让人红着眼儿地羡慕,但吊诡的是,在中国这地界儿,即使回首望出去三千年,搜来找去,最缺的似乎就是这样的龙凤贵胄。

这真是一个让人难堪的状态,每念及此,一些忽然就高贵起来的高贵者,总免不了要痛心疾首地赌咒发誓,一定要用尽全部的生命,再克隆出一个自己来。但不幸的是,这样的念头及努力,总会在不知不觉中就或快或慢地幻化起来,仿佛遭到了前人的诅咒。

好像,是真的有这样的诅咒的。前贤有言,“君子之泽,五世而斩”,还有更狠的,“三世而斩”;而整日为生计奔波的老百姓,说得就更直接,“富不过三代”。这又像诅咒、又像预言的论断,还真实实在在地困扰着一代又一代的中国人,使其陷于困惑中难以自拔;正如落进沼泽的失足者,挣扎得越厉害,就沉沦得越迅速。命运如此特别,大约就是中国人真的出了什么问题吧。

但是,也大可不悲观到绝望,在这场演绎了几千年的悲喜剧里,还是

贯穿了一脉足以支撑起那些不懈追求者自信和尊严的传奇:孔子之泽,一发即可收拾到两千多年后,惠泽的年头儿,在这个世界上,恐怕再找不出第二家。

追究起来,虽然司马迁在《史记·孔子世家》中说,“纣与颜氏女野合而生孔子”,但别管“野合”还是“史合”,因了叔梁纥原本就很了不得的身份,孔子大约也算得上“含着金钥匙出生”的那类人。虽然一生命运坎坷,但好歹还是将这把“金钥匙”传了下去;而且,这一传,居然福泽绵长,竟能传到第78代嫡孙孔维克那里。

这个身负全国政协委员之责的孔维克,显然很有潜力,颇能悟得自己这一脉“红宝家族”的真传,竟也能横空出世地“论语”一番;建议高学历者,可以不受生育名额限制,生育第三胎甚至更多,并享有国家一定的补贴,以

优化国民人口素质。

此论甚高!显然已臻把祖先的文化进一步发扬光大的境界。不过,世事无常,命运不但惯会捉弄人,有时候不耐烦了,还不免了要扇人耳光。这不,“孔贵胄”言犹在耳,那位开办着时髦的网络公司的高学历“海龟”,为了最可宝贵的效率,就很任性地质章驾驱,把居然也很“任性”的交警拖曳而死。

私下揣度,如孔维克之类的“龙凤贵胄”们,大约就要为此惋惜连连了——这位致人死命的高学历者显然不太可能肩负起改善国民素质的重任了。因此看来,“君子之泽”,二世而斩,甚至当世而斩,也不是没有可能、没有道理。不过,孔维克显然用不着为自己担心,他不但能继续得到祖先的荫庇,而且,还能把这份福泽传承千秋万代、直至永远吧。

(作者系证券时报记者)

# 一带一路,带你回家的路

周家兵

中国很多俗语富有哲理,比如“三十年河东,三十年河西”。

刘总怎么也想不到,曾经的个人规划和企业发展战略会在这几年土崩瓦解,准确点说就是今年博鳌论坛开幕之后,之前思想动摇的他,现在一锤定音果断拍板——回到祖国重振自己的事业。

刘总是中国改革开放后第一批打工者。那时他叫小刘。从车间普通员工一直干到主管,小刘觉得没有挑战性,在老板的赏识下开始跑业务。那时候的客户大多是讲英语的海外客户,看着同事们讲着一口流利的英语和客户有说有笑,心里自卑的难受变成小刘狠下心来学好英语的动力。

没过几年,小刘就成了名副其实的大老板刘总。他的制造业企业也发

展到三千多人的规模。在深圳还没有开始要求制造业企业外迁的时候,刘总就在东莞石碣和惠州新圩分别买了工业用地。随着身家的增长,刘总在深圳CBD地段购置了一百多套房产。

企业做大了,房子买多了,彼时的刘总,还有什么可以花钱的呢?答案似乎就是移民了。

那时,移民之风刮到愈猛。老板有海外身份,公司就能变成外资企业,享受优惠政策不说,老板的海外身份更是实力的象征,而且时尚,颇招人羡慕。这种诱惑之大,难以抗拒。最终,刘总以投资名义移民加拿大温哥华。在国内只有独生儿子的刘总,在温哥华又生了三个孩子:一男两女。

然而,一贯顺风顺水的刘总,在2008年经济危机中,事业受到重创:麾下深圳和惠州的企业关闭,东莞的企业只剩下三百多人。好在之前有大

量盈利和自建的厂房不用交租,尚能“负隅抵抗”。

刘总经常感慨道,要是十年前,不移民加拿大,现在企业肯定不会萎缩得这么厉害。凭他在商场打拼多年的经验和对市场的敏感,也不至于落得而今如此的“不堪”。五十多岁的刘总还是精神矍铄,干劲十足,雄心勃勃,一副不服输的精气神,感染着身边的每一个人。“一带一路”与“亚投行”这两个国家战略的出炉,让刘总嗅到了东山再起的商机。

刘总办公桌上,摆满了从网上下载打印出来的关于“一带一路”和“亚投行”的资料及新闻报道。无论是发展经济、改善民生,还是应对危机、加快调整,许多沿线国家同我国有着共同利益。陆上丝绸之路和海上丝绸之路就是我国同中亚、东南亚、南亚、西亚、东非、欧洲经贸和文化交流的大通道,

贯穿欧亚大陆。东边连接亚太经济圈,西边进入欧洲经济圈。刘总说,“一带一路”是对古丝绸之路的传承和提升。这么好的发展机遇,不能再错过。移民国外的十年,除了多生几个孩子,就是享受所谓的“安逸”生活。之前国内事业的成就感日渐变成时困时扰的挫败感。

话也说得回来,移民到国外的十年,也为刘总事业的转型与调整埋下了伏笔。曾经在很长一段时间内,移民到加拿大的刘总觉得国外的月亮比国内圆。现在他反省,这简直就是小农意识和井底之蛙,没能用发展的眼光看中国的未来,没有用发展的思路来经营企业。他开始捡回过去的习惯,每晚坚持看新闻联播,每天上班第一时间看财经新闻。

刘总把家人从温哥华接回东莞居住,在距离石碣最近的宜居镇——石

龙,买了复式房。他还要求在国外攻读研究生的大儿子,毕业后一定要回国发展。

最让刘总牵挂的是他在加拿大出生的三个孩子。他们流利的英文在学校成为纠正老师发音的“活教材”,可他们的中文水准简直是“惨不忍闻”。不过他相信,祖籍湖南的他祖籍四川的妻子,对于教好孩子们的中文,不在话下。“不出一年,我要让他们不仅能说流利的普通话,还得把湖南话和四川方言说溜!”说这话时,刘总眼里满是期待和牛逼。“当年我带着他们两三人去温哥华,今天我带着他们五个人杀回来,这才是我们的家。这里才有我们更广阔的发展空间。”说这话的时候,刘总满脸是生意人的精明和回家后的幸福感。

(作者系深圳东方华策咨询公司总经理)



【商兵布阵】

之前思想动摇的他,现在一锤定音果断拍板——回到祖国重振自己的事业。