

展成就 賀盛會

—— 聚焦中共十七大

■在創新機制的帶動下，深航從2005年改制後的兩年時間裡，取得了跨越式發展。



深圳航空 創新成就輝煌

在中國共產黨第十七次全國代表大會召開之際，自主創新又一次成為了關鍵詞，建設创新型國家，亦被公眾所關注。在深圳這座年輕的城市裡，有着一家以創新而聞名的企業——深圳航空有限責任公司。其在航空業界不斷推陳出新，並將「特色航空的領跑者」作為自身的發展目標，以其持續的創新熱誠，推動着民族航空的發展。

本報珠三角新聞中心記者 岳岱嶠



■深航首創的「羅盤管理模式」，為中國企業在管理方面的自主創新提供了一個標本。

創新是深航的靈魂，創新不但推動着深航這家年輕公司的快速成長，亦促進着民族航空的發展之路。深航早在90年代率先推出的「一小時免費送票上門」及「電話專線訂票」服務，引發了中國民航銷售模式的改變；在新世紀初，深航更是全球首創《顧客服務指南》，清晰地告知旅客從訂票查詢直至下飛機所有服務環節可以享受哪些服務，同時公開了航班延誤補償標準……深航人敢於嘗試、敢於突破，開創了一個又一個中國民航的「首次」、「率先」。

2005年11月，深航完成股權轉讓，成為國內最大的民營控股航空公司，此次改制，又成為深航發展創新的新起點。深航全面開展了「找差距、創特色、建和諧」的企業文化創建活動，以國內外優秀航空公司、業內優秀企業為標榜，從企業各個方面尋找差距，制定追趕措施，確立了「369」發展藍圖，把「立志成為世界上最受推崇和最富價值的航空公司，推動民族航空成為世界首選」作為企業發展的使命。為此，深航積極推進自主創新，並一次又一次成為了民航多領域的「領跑者」。

管理創新：創建中國企業管理模式

管理創新是深航創新的重要內容，高效的管理機制成就了深航「連續15年安全飛行、14年持續盈利」的輝煌。但深航人並未止步，以李昆德為代表的深航高層高瞻遠矚，在2007年初，提出了「創建深航羅盤管理模式，打造五星級航空企業、做特色航空領跑者」的新要求。

據李昆德總裁介紹，深航創建羅盤管理模式，一是基於深航未來發展的需要，二是基於中國企業管理在過去實踐中的經驗教訓。他認為，中國企業在管理中，對西方的先進管理模式，經歷了照搬照抄的「拿來主義」和剛定過期的「改良主義」階段，但都

因國情和文化的衝突，導致水土不服。中國經濟的發展，呼喚中國式的管理模式。「深航有着一百五十名管理實踐的積累，有一個比較好的機制，同時深航正處於一個跨越式發展的時期，使深航具備了創建新管理模式的條件。」

深航羅盤管理模式的創建，是在總結其豐富實踐經驗，汲取中國傳統文化精髓，融會西方先進管理理念的基礎上進行的。所謂羅盤管理體系，就是以中國傳統的羅盤主要功能為導向，綜合中西方優秀管理經驗，解決企業管理實際問題的模式。目前，深航已經初步形成了由核心層、理念層、要素層和操作層組成的完整管理體系。核心層即企業的使命和使能；理念層含戰略指向、坐標定位、精準量、動態創新及系統和諧五大內涵；要素層包括體制、機制、領導、戰略、文化、人才、品牌；操作層涉及及到羅盤管理的具體操作，由若干個子模式組成。

近日，深航已在其各分公司開始實行羅盤管理分

創新推動跨越式發展

創新，是深航發展的動力源泉。創新推動着深航快速健康的發展，2006年以來深航取得的發展成果令人矚目。2006年，是深航實施「369」計劃的開局之年，也是深航發展歷程中具有里程碑意義的一年，更是深航在安全、效益、服務、發展等方面取得驕人業績的一年。深航成立了一發展戰略，形成了文化體系，進行了一系列的組織創新、機制創新和服務創新，實施了人才引進培訓計劃，建成模擬機培訓基地一個、員工培訓中心三個、與院校合作設立研究基地三個。進軍東北，落子中原，推進了廣州、北京戰略和蘇、常、常金三角戰略，積極籌建山東、西、西安、南京分公司，和國漢莎合資成立並控股的泰萊國際貨運公司正式運行，與美國梅隆合資

組建國內最大的支線航空公司，與香港合資成立亞聯公務機管理公司，初步完成了公司前期戰略發展今人矚目。五年來，深航在衛生事業方面的發展，也取得了長足的進步。深航正以「深圳速度」安全、健康、有序地朝着既定目標邁進。今天，深航正以「深圳速度」安全、健康、有序地朝着既定目標邁進。今天，深航正以「深圳速度」安全、健康、有序地朝着既定目標邁進。今天，深航正以「深圳速度」安全、健康、有序地朝着既定目標邁進。

(特刊)

聚健十七大

政績篇之醫療改革

中國醫改20年

- ★第一階段：1980年代，給政策不給錢
- ★標註：衛生部等三部委出台《關於加強醫院經濟管理試點工作的通知》
- ★第二階段：1990年代，大爭論
- ★標註：點名手術、特殊護理、特殊病房等新事物如雨后春筍般湧現
- ★第三階段：2000年，產權改革
- ★標註：確定了實行醫藥分業等幾項原則，地方政府大量拍賣公有醫院
- ★第四階段：2005年，醫改突然變奏
- ★標註：衛生部政策法規司司長劉明新稱「市場化非醫改方向」
- ★第五階段：2006年，醫改再見曙光
- ★標註：醫改基調已定，政府將承擔基本醫療，新方案即將出台

百姓就醫四大怨

- ★看病難，看病貴。目前有四成病人未就診，最大原因是由於經濟困難。
- ★城鄉醫療資源分佈不均。「看病難」主要集中在農村，「看病貴」主要集中在城鎮。
- ★醫德淪喪。藥品靠推銷，醫生吃回扣，患者來埋單。
- ★藥價虛高問題嚴重，宏調政策難以解決。



■中央表態，在2010年時要為13億國人實行全民醫保，並將徹底重塑積重難返的內地醫療體系。

2003年春天，以胡錦濤為總書記的中央領導集體初登場之際，沙士席捲中國，成為擺在中國領導人面前的最大難題。令人倍感鼓舞的是，新一代領導人在帶領13億人民戰勝沙士病毒的時候，亦逐步建立、健全起新的公共衛生事件應對機制，並為日後抗擊禽流感等重重大疫情打下成功基礎，而這，更被外界看成是中國「衛生新政」的序幕。五年過後，十七大已臨，中央表態要為13億國人實行全民醫保，並將徹底重塑積重難返的內地醫療體系，再次鼓足了各界對中國衛生事業的期盼。

■本報北京新聞中心記者 劉凝哲

「市場」思路失敗 中央回歸「公益」

這首傳自民間的歌謠充滿了老百姓對中國衛生事業的無奈，也點破了醫療體制改革所面臨的困局。2005年，中國國務院發展研究中心和世界衛生組織聯合發佈的報告稱，中國上世紀90年代的醫療衛生體制改革「基本不成功」。看病貴、看病難成為了當前中國醫改的「緊箍咒」。

此外，中國衛生系統近來發生的突發事件更是觸目驚心。從沙士衝擊全國公共衛生體系的漏洞百出，到「河南濱550萬元天价醫藥費」事件；從醫院多次被曝「見死不救」，到醫患矛盾愈演愈烈甚至兵戎相見。這些都暴露出中國現行的醫療體制早已難以適應社會發展。

業內人士認為，中國衛生事業已經到了十字路口，雖然造成其矛盾重重的根本是歷史原因，但新一代中央領導人必須面對這道攸關國人生死的「民生難題」。好在五年前，中央政府就在衛生事業方面的建樹還算可圈可點。沙士過後，政府斥資110億元人民幣建設發達公共衛生事件救治體系；徹底整頓藥物市場事件，嚴肅處理貪官污吏；建立起針對農村地區的新型合作醫療保險。最關鍵的是，中央改變了對「醫療體制徹底市場化」的思路，多次強調衛生體制的「公益性」，提出將建立新型醫療體系，並將民眾利益擺在首位。



■百姓看病貴、看病難。圖為北京協和醫院掛號處周末露天排隊的人群，有人從周五晚就開始掛號，等到次周一才能掛上號。



增投入 保低價 引競爭 提質量

新醫改月內公佈 2010年全民醫保

為解決醫療問題中最關鍵的一環，中國醫療體制改革在十七大召開之際受到空前關注。據知情人士透露，醫改協調小組將於近期開會改革方案初稿，此次醫改是以「全民醫保」為突破口，並本着「使更大範圍的老百姓花越來越少的錢，享有質量越來越高的醫療服務」的基本思路，希望利用市場競爭打破原有公立醫院壟斷的格局，為民眾提供更好的服務。

「總額預付」 遏亂收費

衛生部新聞發言人毛群安談及醫改目標表示，新醫改要圍繞保障國民健康的目標，在衛生籌資、醫療衛生服務、管理體系上建立完善的制度。目前，建立覆蓋城鄉的全民醫保制度將成為新醫改的基本制度之一，中央計劃2010年將醫保制度覆蓋到全部城鄉居民。

舊改革導致藥價虛高

有關專家坦言，此前的內地醫改是「醫療、醫藥、醫保」三項改革齊頭並進，目前看來不但無法有效施行，更造成了內地藥價虛高。由於當年國家對醫保支付能力不足，致使醫療機構必須「以藥養醫」才可存活，從而導致藥價虛高，而醫療和醫藥的改革亦無法開展。

專家掌衛生部 加速醫改

2007年6月，著名醫學專家陳竺（見圖）出掌新一屆衛生部長，他也是近年來首位入閣的無黨派部長。分析人士認為，中央任命「無黨派專家型部長」，不但是完善多黨合作和政治協商制度的重要步驟，更體現其對醫療衛生事業的高度重視。值得關注的是，陳竺在尚未從政時就多次呼籲中國急需醫藥體制改革。沙士爆發後，陳竺和大多數專家都強烈呼籲，要加大公共衛生研究及改革公共衛生管理體制，構建公共衛生服務中政府、消費者和提供者三方關係的新框架。



■中央領導集體十分重視民生中的關鍵環節——醫保。圖為溫家寶總理到北京市社區考察城鎮居民基本醫療保險工作。

長期關注醫改的全國政協委員馮世遠透露，目前內地僅有2億城鎮居民有醫療保險，加上1.7億農村地區的新型合作醫療保險，能享受醫保的人口共有3.7億，而另外的10億人則無法享受醫保。這意味著，如果要達到十一五規劃中實現全民醫保的目標，中國必須在三年內為10億民眾建立醫保，並為之付出每年1,500億至2,000億元人民幣的相關費用。

看淡：財力足夠

對此，國務院發展研究中心社會部副部長、醫改課題組負責人葛延風表示，目前中國有充分的財力建立全民醫保制度。依照2005年統計，內地GDP總量達到18.5萬億元，當年的衛生總費用支出為7,500億元。1,500億至2,000億元的衛生保健費用佔GDP總量比重的0.8%至1.1%，比例非常低。但值得關注的是，不少專家學者對2010年實現全民醫保並不看好。衛生部專家委員會委員、北京大學法學院司法鑒定室主任孫東表示，目前中國的醫保模式為「大病統籌、小病自付」，全民醫保則是「大病統籌、小病報銷」。目前實行的農村合作醫療投入不足，非常脆弱，再要政府全面承擔公共衛生及全民基本醫療「難度相當大」。

■內地城鄉醫療資源分佈不均，看病難是許多農民面臨的最大問題。 新華社



■今年深航憑借不斷的自主創新和科學管理，榮獲了「深圳市市長質量獎」。

深航主要榮譽

- 1994年-2005年，多次榮獲深圳市委、市政府「先進企業」、「文明企業」稱號
- 1996年-2004年，連續八年榮獲全國「旅客話民航」用戶評價第一名
- 1997年，榮獲中國質量管理協會全國用戶委員會「用戶滿意企業」
- 1997年，榮獲中國民航總局「航空安全先進集體」稱號
- 1999年，榮獲「第五屆全國職工職業道德十佳單位」
- 2003年，被廣東省委、省政府評為「廣東省先進企業」
- 2007年，深航被深圳市首批認定為「民營領導骨幹企業」
- 2007年，深航獲益管理獎首屆《哈佛商業評論》管理行動獎「金獎」
- 2007年，深航榮獲2007年度「深圳市市長質量獎」

相關鏈接

「369」發展戰略規劃即利用3年時間將公司的飛機數量增加到60至70架，成為國內大型航空公司；用6年時間將公司飛機數量增加到100架，成為國內外知名的、有自己品牌的公司；用9年時間使公司飛機數量增加到160架，始發基地增加到8-10個，員工隊伍達到1.8萬人，使深航躋身國際一流航空公司的行列。



在服務領域，深航一直是業界的領跑者，手語歌曲等服務，都成為了其他航空公司仿效的目標。

作為一個公眾公司和服務窗口，不斷提升服務品質和內涵是深航一貫的追求。在服務同質化的今天，深航持續不斷的開展服務產品的創新，連續8年獲選全國民航「旅客話民航」桂冠。近年來，深航更是以「特色航空的領跑者」為目標提升服務。

深航人認為，「所謂特色，就是獨到的，別人沒有的。不斷創新，就是要永遠推出別人沒有的服務產品，使深航保持活力，是深航服務創新的動力源泉。」只有永遠做到「人無我有、人有我特」，品牌才具有生命力。

今年9月3日，深航與瑞士OnAir公司在香港隆重舉行合作簽約新聞發布會，雙方將合力推動在深航班機上首先實現萬米高空自由通話的夢想。即旅客在飛行中可以自由的使用個人手機通話、發短信、電腦上網辦公、聊天。深航計劃在2008年北京奧運會前，提供此項服務。深航不僅是中國首家應用該技術的航空公司，在國際上也處於領先地位。

在引進先進技術的同時，深航更是全面提升服務理念——大到「一票兩地隨「變」飛」、「兩岸三地一票通」、「機上直設客戶經理」、「開放式值機」、「無縫轉機」等服務鏈整合措施；小到「後排旅客先登機」、「機上健身操」、「辣那辣椒醬」、「關關航空酒」等溫馨服務。尤其是深航的全體乘務員的「手語服務」更是全球獨有。