

## 暗访“山寨120”



“山寨120”为何大行其道？

正规救护车有限，“山寨120”钻了空子  
一月收入近十万元，地下市场渐成气候

## 1 司机爆料：本小利大

“合肥各大医院几乎被承包了”

记者在合肥某大医院门口发现不少“山寨120”，当记者询问，这么明目张胆地抢病人，难道就不怕被查吗？

听到记者询问，有位司机哈哈大笑：“谁管我们，我们就是接病人，又没犯法。”

不过，记者在暗访中发现，不是像这名司机所说没人管，而是管他的不是外人，就是他们自己“行业”内部人员。

之前，记者与一名“山寨120”取得联系，让他到安医大一附院接一名病人，可是，这名驾驶员却称，你可以把病人运到外面来，然后再上他的车。这是怎么回事呢？

据该驾驶员介绍，原来，他主要负责在省立医院接送病人，安医那边的区域不在他的管辖范围。“我们内部都是有规矩的，各自区域划定后，不能越界接人。”该驾驶员说道。这个规矩不是政府部门划定的，而是“山寨120”内部自然形成的。

记者暗访时，一位自称陈姓男子的“山寨120”司机也坦言，“合肥几大医院，几乎都被人‘承包’了，一些不知情者，冒然闯进别人经营的区域，往往会发生冲突，这几乎是约定俗成的行规。”

“山寨120”一月能挣近十万元

“这行业利润大，行情好的时候，最多每个月可挣近十万元。”一位曾从事过“山寨120”的知情者称，正常的价格是10元/公里，按照实际接送的路程算，如果遇到一些病人在救护车上病逝，或者道路通行情况不好，则会加价，跑一趟长途，每次能挣2000多元，市场行情好的时候，每个月可挣近十万元

在暗访中，一位“山寨120”司机曾拿出一叠厚厚的出院协议，记者大致数了一下，有20多页，上面每次所收取费用均是1000~2000元，可见，“山寨120”最多月挣近十万元此言不虚。“我们只负责接送长途，短距离单子我们不接。”一位“山寨120”司机坦言。

据悉，这类改装的“山寨120”车辆，除了油费和过桥过路费，剩下基本都是利润。

把面包车贴上“红十字”和“救护”等标识，车顶装上“警灯”、警报器，后面卸掉座位摆上一张白色急救担架床、一个氧气瓶、呼吸机，一辆低成本的“山寨120”就DIY完成了。调查中，记者发现，因正规120救护车数量有限，才给“山寨120”挤出了生机，同时，盘踞在合肥各大医院边上的“山寨120”，已形成气候，最多一个月赚近十万元，相互之间形成默契，更有甚者搞起了区域垄断。

■ 本报记者

## 2 问题症结：救护车车少价高

有人为图便宜，有人不辨真假

调查中，记者发现，有一部分病人家属根本不管是公家还是私家，只要能将病人送回家就行。当然，病人家属也并非不知道坐“山寨120”车不安全。不少病人家属选择“山寨120”实属无奈。“我们咨询过医院，医院的急救车只负责接本地的紧急病人，不去外地送病号。如果遇上转院的情况，我们也只能去租私人的车。”一位患者家属告诉记者。

采访中，记者也了解到，个别医院的急救车可以送危重病人去外地大医院，但费用较高，这让不少病人家属望而却步。急救中心的120车一次出诊包括治疗费、出诊费、车费、药费，而“山寨120”只要车费就可以了。

合肥120救护车只有46辆，太少

“目前合肥市市区急救中心共有46辆救护车，20个急救分站，主要承担院前急救、长途监护运送病人、重大灾害伤亡事故抢救、应对突发公共卫生事件、重大节庆、大型群众集会及其他公益性急救保障任务。”合肥120急救中心相关负责人坦言，如果在繁忙之际，很难能腾出救护车转送长途病人。

采访中，合肥市某医院急救中心工作人员表示，该医院正规120急救车数量有限，病人出院、转诊等情况一般不提倡出动120急救车送。“因为医疗资源有限，为了防止出现有病人打电话求助时无车可用的情况，救护车一般都要在医院待命，原则上不得去外地接送病人”。

统一调度转诊外地暂难实现

“虽然合肥大部分医院都纳入全市急救网络，但患者可自行与医院协商，租用医院机动的急救车去外地。”合肥市120急救中心的一位工作人员称，市区各大医院有机动的急救车，患者可自行同医院商量。

既然患者转诊外地、出院回家时时有使用急救车的需求，是否可以由有关部门成立一个专门转诊外地、送患者出院的急救队伍？“因为牵扯到很多单位，难以实现统一调度急救车转诊其他地市的情况。”对此，该工作人员表示，目前合肥无这方面的计划。

## 3 四点追问：该谁来管？

“山寨120”挂靠康复医院？

在暗访中，一辆“山寨120”司机告诉记者，他们的车子都是挂在合肥定远路一家康复医院里，并且有正规的医生。27日，记者来到定远路上的合肥市某康复中心，该康复中心的相关负责人称，“我们没有这样的车，也不存在‘挂靠’的说法”。

该负责人表示，因康复医院的病人大多行动不方便，他们有几辆设施简单，只负责接送行动不便患者的车辆，“我们没有救护车，危重病人都是‘120’送到我们医院的，我们只负责治疗和康复”。

医院护工、保安透露病人信息？

有知情者透露，“山寨120”接送病人的线索，是一些医院护工和保安提供的。27日，记者就此事专门咨询了合肥市第二人民医院和安医二附院，上述医院的相关负责人称，他们不清楚，是否有护工和保安对外透露病人信息，他们将进行调查。如果情况属实的话，将严肃处理。

打击“山寨120”由谁来牵头？

记者在调查中了解到，对“山寨120”的监管，涉及多个部门：救护人员的资质归卫生部门管理，改装车辆归交通运输、交警等部门管理，运营定价则归物价部门管理。目前，尚未有专门职能部门来管理此事。

如何才能让“山寨120”绝迹？

有病人家属说，关键在于打击。像“山寨120”经常出现在医院附近，通过野广告、名片上获得线索，查处应该不难，现在主要是“民不告、官不究”，相安无事。其实，如果一旦加大打击力度，见一辆处理一辆，加大“山寨120”的“冒险成本”，相信不会再出现。

## 电子银行服务主渠道嬗变

## 民生手机银行网上银行客户数双双破1000万户

记者获悉，截至8月26日，民生手机银行客户数突破1000万户，实现这一客户规模，仅用了2年1个月有余，成为银行业以最短时间拓展至千万级客户体量的股份制商业银行。此外，8月5日，该行网上银行客户数跨越1000万大关，前后间隔不到一个月，手机银行网上银行双双跃升到1000万户台阶，标志着该行电子银行进入一个新的发展阶段。

移动互联网的迅猛发展不仅促发了银行业创新转型，也正在悄然改变网上银行一直以来作为电子银行主要渠道的地位。尽管上市银行半年报尚未披露完毕，但种种迹象表明，手机银行正朝着电子银行客户服务主要渠道的方向大步迈进，近日民生手机银行客户规模跨越1000万户，赶超网上银行势头迅猛，充分证明了这一点。

客户规模赶超或在年底

继电子银行全面超越柜面之后，手机银行后来居上，赶超网上银行或将成为今年银行业服务渠道最大的变化之一。这一趋势

在去年已初露端倪，中国银行业协会报告显示，截至2013年末，中国银行业网上银行个人客户达7.5亿户，新增1067万户，同比增长28.09%；手机银行个人客户达4.6亿户，新增1.6亿户，同比增长55.5%，两者总量虽相差近3亿户，但后者增速几乎是前者的一倍。若手机银行能延续上年的发展速度，手机银行客户数年底接近甚至赶超网银会是大概率事件。

最新数据印证今年这一势头仍在加速。截至2014年3月31日，建行手机银行客户数已达14431万户，接近网上银行个人15731万户的规模。已披露的半年报里，浦发银行上半年个人网银和手机银行客户数分别增长了16.43%和43.77%，两者增幅差与去年银行业整体情况接近。

民生银行最新披露的数据更具说服力，8月份该行个人网银和手机银行客户规模双双突破千万户，较去年底分别增长了34.55%和80.33%。在客户数量上，民生银行手机银行超越个人网银已为期不远。

主渠道角色变换影响市场格局

PC硬件销量下滑与手机用户持续增长奠定了手机成为最大服务终端的条件，移动金融需求的大爆发和移动金融的大发展必然会促使手机银行在数量规模上超越网上银行，这一变化将极大的影响未来移动金融市场格局。前不久，中国互联网络信息中心(CNNIC)发布的统计报告称，手机上网比例首超传统PC上网比例。瞄准手机网民规模扩张带来的大量移动金融需求，有的银行将“移动先行”明确为重要战略，并纷纷抢滩手机银行市场。

摆脱了物理网点的制约，手机银行使金融服务与人的日常生活结合得更紧密。以民生手机银行为例，围绕大众的“吃住行购娱”以及客户关注的热点应用、热门服务等，打造移动生活服务，提供积分换话费、话费充值、通信费、水电费、燃气费等多种缴费充值以及火车票和飞机票购买、电影票购买和选座、游戏点卡充值、优惠券、特惠商户专区等精彩移动商务服务。此外，除了覆盖账户

查询、转账汇款、缴费支付、投资理财、贷款、信用卡、跨行资金归集、小微客户自助取款和还款、大额汇款、信用卡跨行自动还款、私人银行等网上银行主要业务外，民生手机银行还打造了系列移动端专属功能和服务，如自助注册客户小额支付、网点排号和预约取款、手机号转账、网购扫码付款、二维码收款账户、无卡取现等特色功能，可以说，手机银行已具备了替代网上银行的条件。

面对互联网金融的冲击，消费者对掌握“金融选择权”的要求日渐增高，手机银行也显露出比网银更能博得客户青睐的魅力。由于具备随身性、灵活性等优势，手机银行碎片化的使用方式、个性化的界面设计、优惠的手续费回馈等特点使用户体验得到极大提升，越来越多的客户开始主动选择用手机银行替代网银，并且客户的黏性不断增强。据此可以预判，手机银行渠道处理的业务量在银行整体业务量中所占的比重将持续增长，未来银行客户的竞争将从柜台、网银转移到手机银行，手机银行的发展将直接决定未来银行的竞争格局和市场份额。