

政策礼包落地海南 旅企竞速落子

入岛游： 旅游企业争先布子

海南入岛游首先成为焦点。《方案》明确，海南要实施更加便利的免签入境措施，将外国人免签入境渠道由旅行社邀请接待扩展为外国人自行申报或通过单位邀请接待免签入境；放宽外国人申请免签入境事由限制，允许外国人以商贸、访问、探亲、就医、会展、体育竞技等事由申请免签入境海南；实施外国旅游团乘坐邮轮入境15天免签政策。

受此影响，携程、众信旅游等企业纷纷表示出将加码海南旅游业的意愿。就在日前，众信旅游集团与海南省旅文厅签约，试图在文旅融合创新、入境入岛旅游、产业投资基金、境内外宣传推广和目的地市场营销等领域进行全面合作。众信旅游方面表示，具体合作内容包括协助海南引进国际游客、加强高尔夫球+旅游”发展合作、促进体育旅游特色目的地的建设等。

作为国内最大OTA，携程也不会放过布子海南的先机。携程方面表示，在入境便利化方面，携程将实现申请入境签证电子化、实时化操作，为海南的入境游提供更有效率的解决方案。2019年，通过携程境外网站Trip.com，外国人入境海南预订机票和酒店订单量同比增长30%，未来在新政策的指引下，海南的入境游将迎来更多国际游客。

复星旅文也不甘示弱。对于此次《方案》带来的旅游红利，该集团董事长兼首席执行官钱建农表示，近年来，复星旅文文化集团一直在丰富海南旅游产品的供给，例如地中海俱乐部和三亚亚特兰蒂斯均吸引了大量入岛游客。其中，三亚亚特兰蒂斯在2019年吸引了520万人次的游客，也推动了海南国际旅游岛的休闲产业发展。

资深旅游专家王兴斌表示，《海南自由贸易港建设总体方案》提出外国免签入境政策的放宽，同时还进一步放开贸易活动，可以预见，未来肯定会涌现出更多国际游客到海南参与国际商贸、会展、旅游活动中来，尤其是国际商贸，将为人岛旅游带来新的增量。据统计，2019年海南省出入境旅客持续保持高速增长，全年海南省全省共验放出入境人员超过284万人次，同比增长22%。

不过，王兴斌也指出，该政策要从海南长远发展的角度来看，目前因为境外受到疫情影响，入境游暂时受到限制，因此政策出台的效果还要等到疫情过后，此外海南岛目前的游客绝大多数还是国内游客，境外游客占比

《海南自由贸易港建设总体方案》(以下简称《方案》)出台后，海南旅游再次迎来政策新风口，而这也带动了国内旅企争先恐后地展开在海南布局的新蓝图。6月2日，北京商报记者向航空、免税、OTA、旅行社等领域的多家企业了解到，目前各家都在筹划针对海南旅游消费的新战略、新规划、新产品。海南已成为下一个“兵家必争之地”。

春秋航空：将在航空运力投放、旅游产品开发等方面与三亚合作，开辟更多航线，增加更多航班

北京首都航空：持续提高航线网络通达性，试水“机票+辅营+上下游产业”的新商业模式

航空运输

海航：加密直达全球主要客源地的国际航线网络

福州航空：后续还将继续推进海南进出港航线的开通及相关产品研发

众信：与中旅集团旗下中免集团签署合作框架协议，共同开拓境内外旅游购物业务

较少，未来需要国内旅游企业逐渐将业务从国内转向国际，打造更多具有国际吸引力的商务旅游产品。

免税购物： 集齐“七块牌照”指日可待

除了入岛游之外，离岛免税购物额的大幅放宽，也让海南免税业一夜之间成为了全国免税行业眼中的“香饽饽”。

根据《方案》，岛内居民消费的进境商品，将实行正面清单管理，允许岛内免税购买。对实行“零关税”清单管理的货物及物品，免征进口关税、进口环节增值税和消费税。清单内容将由有关部门根据海南实际需要和监管条件进行动态调整。更为重要的是，《方案》提出，海南将放宽离岛免税购物额度至每人每年10万

元，扩大免税商品种类。在专家眼中，本次《方案》中有关免税业的相关实施内容，可以说是海南离岛免税政策历次调整中力度最大的一次。新政落地后，免税商品“买买买”的额度将达到2011年实施之初的20倍。

“海南独有的离岛免税政策和海南旅游业在国内旅游目的地中的比较优势，确实让当地的免税业对旅游企业充满了‘诱惑力’。”北京第二外国语学院中国文化和旅游产业研究院副教授吴丽云直言。王兴斌也认为，在本次政策“大礼包”的刺激下，未来海南将成为我国免税消费的重中之重，当地的免税业竞速战将进入白热化状态，甚至这一地就有可能集齐国内所有拥有免税牌照企业“七颗龙珠”。

其实，就在《方案》披露同日，中国国旅股

入岛游

众信：布局入境入岛旅游、加码产业投资基金、推动目的地市场营销

携程：推动入境入岛旅游、强化入境签证电子化，为海南入境游提供高效解决方案

复星旅文：推进入境入岛旅游接待、打造亚特兰蒂斯等国际一流度假产品

免税购物

凯撒：已将第二总部落户海南，拟在海南旅游、免税等多领域全面发展

中国国旅：已将国内总部直接迁至海南，并借更名强化免税业务，向旅游零售版图进军，下一步还将配合海南省政府增设三亚市内及机场两家离岛免税店

份有限公司(以下简称“中国国旅”)也发布公告称，拟将公司中文名称由“中国国旅股份有限公司”变更为“中国旅游集团中免股份有限公司”。公告中，中国国旅在明确公司不再经营旅行社业务的同时，还提出公司发展战略已调整为聚焦以免税业务为核心的旅游零售业务。

“可见，中国国旅对于海南旅游市场的野心已不仅仅在免税这一个业态上了，该企业很可能借自己在免税上的资源优势，进一步向更大的旅游零售版图进军。”上述专家表示。

截至目前，除了中国国旅之外，对海南免税业表达布子意向或已经有所行动的企业已覆盖了凯撒、众信等国内一干知名旅游企业。

“海南的免税购物是非常有竞争力的，将会成为非常独特的一个卖点。”携程联合创始人、董事局主席梁建章坦言。

钱建农指出，去年全球免税市场总销售额高达820亿美元，其中，中国免税销售额仅70亿美元，不到全球的1/10，未来随着免税额度放宽和消费潜力释放，免税市场必将迎来快速增长。以海南离岛免税为特色的产业必然形成优

势集群，吸引更多的高端客流去海南。

航空运输： 将在自贸港加速起飞

由于独特的地理条件和区位优势，航空运输一直是出入海南省的主要交通方式，航空旅客周转量约占总量的84%。而《方案》提到的海南将实施更加开放的航空运输政策，也让被疫情重创的航企兴奋不已。

具体来看，《方案》明确海南将实施航空国际中转旅客及其行李通程联运；对位于海南的主基地航空公司开拓国际航线给予支持；在2035年前鼓励国内外航空公司增加运力投放，增开航线航班等。

对此，以海南为主场的海航相关负责人向北京商报记者透露：“将把握扩大航权开放的政策，加密直达全球主要客源地的国际航线网络，同时，高标准推进美兰二期重大标志工程，为自贸港建设引入更多国际客货流量”。另外，该公司还将发力临空经济，在当地拓展国际飞机租赁中心及飞机维修基地等新产业。

北京首都航空也明确回应，将加大在海南的投入和布局。据介绍，今年的夏秋航季(5月3日起)，北京首都航空已重点开发海口、三亚航线，在海南地区执行往来航线55条，通达36个城市。接下来，公司还会试水“机票+辅营+上下游产业”的新商业模式，与包括旅游、康养、文化等行业深度合作，加大对海南特色辅营产品的开发等。”

在今年夏秋航季执飞5条海南航线的福州航空则强调，除了持续运营多条海南进出港航线外，今年后还将继续推进海南进出港航线的开通及相关产品研发。

低成本航企也不甘于人后。春秋航空股份有限公司董事长王煜就曾表态：“非常看好三亚的区位优势 and 旅游业发展，将在航空运力投放、旅游产品开发等方面与三亚进行密切合作，开辟更多航线，增加更多航班”。

对此，民航观察员王疆民告诉北京商报记者，新政对于海南航空业将产生非常巨大的推动作用，不仅对外航提供了更广阔的发展空间，同时也明确对位于海南的主基地航空公司开拓国际航线给予支持，这将给海航、南航等在当地深耕多年的国内航企注入一针“强心剂”。虽然疫情尚未过去，但相信越来越多的中外航企在航线网络上会提早谋划。不过，同样值得关注的，是利好新政也会增加海南航空业的竞争程度，各家企业今后还要打出差异化发展牌。”

北京商报记者 肖玮 蒋梦惟 关子辰

爱奇艺败诉“超前点播”还走得通吗

北京商报讯(记者 郑蕊 实习记者 耿文婧)备受视频网站推崇的“超前点播”模式遇到了拦路虎。6月2日，北京互联网法院开庭审理该案并当庭宣判，《爱奇艺VIP会员服务协议》部分无效，爱奇艺更新的“付费超前点播”条款对原告吴某不发生效力，损害了吴某的会员权益。这一结果，也让业内开始思索“超前点播”模式的未来发展。

去年12月，热播剧《庆余年》因开启“超前点播”而成为争议的焦点。据爱奇艺当时发布的信息显示，在VIP会员可于更新日较普通用户抢先观看6集的基础上，“超前点播”向VIP用户推出可再多看6集的权益，但要获得这项特权，VIP用户需再次进行付费，以单集付费购买或是一次性付费的方式解锁，而单集付费购买的价格为3元/集，一次性付费解锁则需缴纳50元。

这一设置瞬间引发用户的不满，不仅是因为与视频网站单月会员费用仅为8-20元相比，“超前点播”的定价较高，更因为在“超前点播”的推出下，用户原本购买的VIP会员反而显得价值缩水。

购买了黄金VIP会员的原告吴某发现，《爱奇艺VIP会员服务协议》内容已被爱奇艺单方面更改，因此认为“付费超前点播”服务模式违约，变相侵害了其黄金VIP会员权益。同时该协议存在多处违反《中华人民共和国合同法》的格式条款，应属无效，请

求法院确认更新于2019年12月18日的《爱奇艺VIP会员服务协议》中“付费超前点播”等条款或无效或未发生法律效力。

北京互联网法院经审理认为，爱奇艺依据单方变更的合同条款，在《庆余年》的播放过程中，推出“付费超前点播”服务，损害了黄金VIP会员的提前观剧权益，使黄金VIP会员享受到的观影体验远低于预期，显著地降低了黄金VIP会员观看影视剧的娱乐性和满足感。虽然基于爱奇艺网络服务的特点，可以单方变更合同条款，但应当以不损害用户权益为前提。因此，法院判决称：“超前点播”构成违约，爱奇艺需向原告连续15日提供原告享有的VIP会员权益，被告赔偿原告公证费损失1500元，诉讼费由被告承担，驳回原告其他请求。

影评人刘贺认为，从模式的角度来看，“超前点播”相当于对VIP会员再一次进行细分，也就是不仅有VIP，还有VVIP，但关键在于，推出服务时需保证已购买原VIP会员的用户不会出现权益被侵害的情况。假若用户权益有所变更，需要提前对用户进行充分告知，而不是平台单方面一味地向前推出，否则一旦用户的体验感受到损害，便容易出现用户流失，最终伤害到的还是自己。

值得注意的是，现阶段“超前点播”已在视频行业进一步铺开。除了《庆余年》外，此后多个上线的影视剧也采用了“超前点播”的

模式播出。随着《庆余年》案的宣判，也令业内对“超前点播”模式的未来心生忐忑。

而这一问题的答案，也能从该案中找到。据法院一审认定显示：“超前点播”模式本身并无不妥，但不应损害会员已有权益。该案主审法官表示：“爱奇艺的这种运营模式是应该得到鼓励的，所以我们对于条款的随时变更没有赋予它绝对意义上的无效，也就是做了一个规制性的判断。这样的判断是法官既考虑到用户权益的实现，也考虑到爱奇艺平台作为网络服务经营者和服务者的健康发展后做出的”。

对于这一案件，爱奇艺方面回应称，“感谢北京互联网法院一审法庭并没有否定我们的探索和尝试，肯定超前点播模式本身并无不妥”。对于其他判决信息，爱奇艺则将保留上诉的权利。

在中央财经大学法学院教授杜颖看来，此次法院很好地平衡了消费者利益和互联网企业的健康发展。电子合同的签订、变更、履行都有它的特殊性，不仅要考虑它的现实可行性，也要考虑到它的经济效率。本案的判决主旨是合同更改以后不能减损会员的权益，目的还是为了整个视频行业能够不断健康向前发展。让用户看到更多的好节目，平台也能既获取用户，也获得足够的利润，促进一个良性的循环”。

川航 5·14”事件调查报告出炉

被称为“民航史奇迹”的川航备降事件发生两年后，6月2日，中国民用航空安全信息系统披露了深入的调查报告。相关民航主管部门认为，该事件构成一起运输航空严重征候。在这份长达131页的调查报告，除了事故原因，还首次披露了事故全过程及“英雄机长”应对事故的更多具体细节。

此次公布的《航空器严重征候调查报告》(以下简称“调查报告”)显示，本次事件的最大可能原因是B-6419号机右风挡封严(气象封严或封严硅胶)破损，风挡内部存在空腔，外部水汽渗入并滞留于风挡底部边缘。电源导线被长期浸泡后绝缘性降低，在风挡左下部拐角处出现潮湿环境下的持续电弧放电。电弧产生的局部高温导致双层结构玻璃破裂。风挡不能承受驾驶舱内外压差而从机身爆裂脱落。

不过《调查报告》也明确指出，问题飞机的右风挡为空中客车公司原装件，制造和安装方面无异常记录，无异常维护记录，无异常维护历史，当天没有故障保留，飞行前检查期间没有损坏报告。针对上述报告内容，空客相关负责人回复北京商报记者称，该企业为中国民用航空局和法国民航安全调查分析局关于“5·14”川航风挡事件的调查提供了一切必要的支持。同时，调查确认该起事件与飞机的制造和总装没有关联。

除了对事故原因的分析，此次公布的《调

查报告》还将当时的情况进行了还原。机长刘传健曾试图用右手取出氧气面罩，但由于左手操纵侧杆，氧气面罩位于身体左后侧，且飞机抖动剧烈，主要精力用于控制状态，使用右手未能成功取出氧气面罩。从风挡爆裂脱落至飞机落地，责任机长未佩戴氧气面罩。其暴露在座舱高度10000英尺以上高空缺氧环境的时间为19分54秒。

在资深机长陈建国看来，调查事故或事故征候的唯一目的是防止事故或事故征候再次出现，而不是为了分摊过失或责任。虽然报告里没有表明，但整个事故调查报告也是围绕这一目的来制作的，同时报告对空客公司、欧洲民航局(EASA)以及四川航空等相关单位给出了相应建议。

《调查报告》建议，空客基于川航“5·14”事故和历史类似事件建立失效模式，评估并改进风挡设计、选材和制造工艺，防止水汽侵入和存留在电加热系统，降低电弧产生的可能性，避免双层结构玻璃破裂等。

陈建国进一步分析指出，飞机驾驶舱风挡在空中发生裂纹每隔几年都会发生，但风挡整个脱落在民航史上发生极少。“上一次发生整个风挡脱落，还是1990年英航因为安装了错误的螺丝引起的，因此风挡整体脱落事件发生的概率是极低的，乘客不必担心这一事件会再次发生。”

北京商报记者 肖玮 杨卉