

· 资讯播报 ·

5月全球航空客货运增速双双放缓

北京商报讯(记者 关子辰)随着全球贸易的减少,航空客运需求也显现出疲软态势。7月11日,根据国际航空运输协会(以下简称“国际航协”)发布的最新全球航空定期运输数据显示,今年5月,全球航空客运需求(按照收入客公里计算)与去年同期相比增长4.5%,低于20年来平均约5.5%的增长水平。此外,全球航空货运需求(按照货运吨公里计算)依旧处于下降趋势,同比下降3.4%。

具体到亚太地区,各家航空公司5月客运需求同比增长4%,与4月水平(增长2.9%)相比有所改善,运力增长3%,载客率小幅提升0.8个百分点,达到78.6%。虽然需求持续增长,但鉴于过去数年这一地区客运量经常呈两位数增长,今年表现确实不佳。此外,货运方面,该地区5月需求同比大幅下降6.4%。

国际航协理事长兼首席执行官亚历山大·德·朱尼亚克表示,全球航空客运需求与过去两年相比增速放缓,主要原因目前全球贸易减少、贸易紧张局势加剧以及商业信心减弱,在充满挑战的环境下,各大航空公司应谨慎管理运力,提高运营效率。同时,国际贸易摩擦也对5月航空货运量带来了影响,货运需求出现下降,总体来看,贸易壁垒的形成使经济遭受损失。当前各国也在努力应对,缓解贸易紧张局势,但商业信心与贸易也需要时间才能恢复,预计接下来,航空货运仍将面临不利的商业环境。

国际航协还预测,2019年将是航空业连续盈利的第10年,预计全球航空运输业净利润为280亿美元,不过,利润率也正遭受劳动力、燃油和基础设施成本全面上涨的挤压。而燃油价格上涨和世界贸易严重疲软致航空业商业环境不断恶化。2019年,全球航空业总成本预计将增长7.4%,超过总收入增长率。此外,航空公司之间的激烈竞争也将影响到收益增长,再加上全球贸易疲态仍将继续,不仅直接冲击航空货运,还将继续拖累客运增长。

乌克兰启动切尔诺贝利旅游开发

北京商报讯(记者 关子辰)当地时间7月10日,乌克兰总统泽连斯基签署法令,计划将切尔诺贝利打造成官方旅游景点。作为迄今为止最严重核事故的发生地,改造后的切尔诺贝利将以新的面目迎接到访乌克兰的游客。

据外媒报道,根据这项法令,乌克兰解除了此前禁止参观1986年切尔诺贝利核反应堆灾难现场禁区等多项禁令,首次为游客建造“绿色走廊”,希望来到“人间地狱”一窥究竟的游客可以通过该通道进行游历。新法令介绍了修建水道和检查站的计划,同时,在该地拍摄的限制也将被取消。此外,除了拥有新的步行道,当地手机信号接收也会得到改善。

据了解,1986年4月,切尔诺贝利核电站的一个反应堆发生爆炸,当时散发出大量高能辐射物质,被定为史上最严重的核事故。但在好奇心的驱使下,切尔诺贝利也成了不少游客猎奇的目的地之一。此外,随着美国HBO和英国SKY合拍的迷你剧《切尔诺贝利》在今年5月热播,更有不少影迷前往一探究竟。

对于核遗址的开放利用,资深旅游专家王兴斌表示,由于切尔诺贝利核污染的安全隐患并没有完全消除,核污染很多都是放射性尘埃,这些是人肉眼看不到的,短期之内也看不出太大影响,但是实际上对人体造成的伤害是长久的、不可逆的,该地区开发利用是否经过了国际原子能机构的科学鉴定、防护措施是否到位、能否保证游客的安全,尚不得而知,因此对该地区开发利用计划持谨慎态度。

亚马逊联手国内厂商掘金《魔戒》IP

北京商报讯(记者 郑蕊 胡晓钰 实习记者 周晨)“魔戒”的故事正在向游戏领域蔓延。7月10日晚,港股上市公司乐游科技宣布了与亚马逊游戏工作室合作开发及发行《魔戒》(又译为“指环王”)大型多人在线游戏的消息,一时引发关注。根据乐游科技的公告,该公司将与亚马逊旗下的亚马逊游戏工作室合作,开发及发行以J.R.R.托尔金奇幻文学作品《魔戒》为蓝本的免费大型多人在线游戏。乐游科技将管理中国内地和中国香港、澳门及台湾地区的游戏推广及运营,亚马逊游戏工作室将负责全球其他地区的游戏推广和运营事宜。

对《魔戒》IP进行游戏开发,亚马逊与乐游科技早有预告。去年9月,乐游科技宣布将设立全新游戏发行机构品牌Athlon Games,据悉,当时子公司便与《魔戒》小说改编权持有公司Middle earth Enterprises达成了长期授权协议,将制作基于《魔戒》故事和托尔金“中土”世界观的3A级在线游戏。

游戏系统策划师吕锦涛表示:“《魔戒》这个IP有很大的粉丝基础,但现在市面上的MMO新作,大多都套路老旧,陷入了死循环。此次《魔戒》的游戏改编在还原原著的基础上最好还是要创新之处,并且需要提高代入感和品质,但这需要一定的成本投资。”

在中央财经大学文化经济研究院院长魏鹏举看来,亚马逊正在全球打造大IP的全产业链,亚马逊在做零售的过程中积累了大量的用户,且这些年亚马逊在数字文化产业方面的布局越来越多,这对亚马逊开发游戏《魔戒》带来了基础。然而,亚马逊在持续布局时也难免存在劣势。“世界上没有十全十美的事情,亚马逊毕竟不是专业的内容制作公司,相较专业公司难免会欠缺相关经验”,魏鹏举表示。与此同时,市场上还有诸多专业公司持续深挖市场,并也开始发力流媒体等领域,以试图获得更大的影响力,这将会成为亚马逊未来进一步拓展业务的挑战。

编辑 杨月涵 美编 白杨 责校 刘凯晶 电话:64101897 lyzx0405@126.com

OTA机票违规搭售被“双杀”

在民航政策的重压和航企的强势反击下,屡禁不止的OTA强制搭售有望刹车。7月11日,民航局就《公共航空运输旅客服务管理规定(征求意见稿)》(以下简称“《规定》”)公开征求意见。其中,针对当前互联网机票销售中长期存在的“搭售”等不规范行为,《规定》中明令禁止。多家航企也告诉北京商报记者,此前已就违规“搭售”等向OTA发出整改通知,接下来会进行抽查,如发现平台还存在违规“机票套餐”产品,则会向OTA索要违约赔偿金。业内普遍认为,在多方合力之下,不久之后在线购买一张干净机票也许不再是难事。

政策紧箍咒

违规搭售一直被消费者所诟病,也让民航业如鲠在喉。此次《规定》中要求,承运人或者航空销售代理人在销售客票时,搭售其他商品或服务的,应当以显著方式提请购票人注意,不得将搭售商品或服务作为默认同意的选项。这一新政制定的背景,正是因为航空客运市场出现各种新的变化,需要改变旧制度,来规范新现象、解决新问题。

事实上,此前民航局发布的“规范互联网机票销售行为的要求”中,就曾剑指搭售。当时,民航局强调,各互联网机票销售平台、航空公司及销售代理人应当严格按照上述规定保护消费者知情权和自主选择权,在销售机票时不得以默认选项的方式“搭售”机票以外的服务产品;应当通过清晰显著、明白无误的形式将贵宾休息室、保险等除机票以外的附加服务设置为旅客自主选择项,以有效避免旅客误选的情形发生。

航企要求OTA整改情况一览

发出整改通知时间	航空公司	整改期限
6月18日	南航	6月30日前
7月3日	深航	7月10日前
7月4日	海航	7月10日前



不仅如此,今年1月《电子商务法》实施之初,多家OTA平台都承诺全部取消搭售产品,可从实际状况来看,各家执行效果参差不齐。对于搭售为何屡禁不止,民航专家綦琦告诉北京商报记者,随着航空公司、酒店、租车等旅游产品直销比例的增加,OTA的利润源在萎缩。另外,中国消费者尚未养成支付“服务费”,以OTA为代表的差旅代理商们面对需求端“难开源”、供给端“多节流”的上下挤压,会想尽各种办法增收。不过,民航高级经济师王疆民认为,监管部门多次发声,严禁强制搭售,此次又把这一要求写入民航新规中,将对OTA产生较大震慑作用。

事实上,此前民航局发布的“规范互联网机票销售行为的要求”中,就曾剑指搭售。当时,民航局强调,各互联网机票销售平台、航空公司及销售代理人应当严格按照上述规定保护消费者知情权和自主选择权,在销售机票时不得以默认选项的方式“搭售”机票以外的服务产品;应当通过清晰显著、明白无误的形式将贵宾休息室、保险等除机票以外的附加服务设置为旅客自主选择项,以有效避免旅客误选的情形发生。

航企反击战

除了政策施压外,航空公司也纷纷发起了反击。北京商报记者梳理发现,包括南航、深航、海航等均对OTA发出“限期整改令”。其中,南航要求在6月30日前完成整改,而其他多家公司则以7月10日作为最后期限。

限。更有航空公司相关负责人告诉北京商报记者,“接下来,公司将进行抽查,针对OTA违规情况,每张违约售出的机票会收取最低2000元的违约金”。

航空公司指出,近期经核查,部分OTA平台的机票查询结果页上,存在将机票价格与其他产品和服务进行捆绑后加价销售,或对航企提供的运价和产品不予展示的情况。该销售行为容易造成旅客识别不清,损害了旅客自主选择权益,必须整改,且航企会检查监督。

其实,从“提直降价”政策开始以及消费者官网采购行为的逐渐养成,各大航空公司直销渠道销售占比显著提升且均已过半,而在直销渠道的强势也给其在分销渠道(OTA或者代理人)的“严管”增加了底气。

“随着7月1日进入暑假出行高峰,针对部分OTA违规代理、搭售等行为,航企必然会更加强势。”一位不愿具名的业内人士透露,“再加上有了政策撑腰,如果搭售风不止,将有越来越多的

航企加入反击战。”

边界需明确

整顿之中总有“漏网之鱼”。北京商报记者发现,除了以往的捆绑搭售和默认勾选外,现在不少旅行预订平台还打起了“擦边球”,将同一机票设置两种产品,一种没有搭售,另一种有默认勾选项,并将后者置顶。对此,业内人士也提出,机票“搭售”还应该进一步明确违规的边界在哪,另外,有些搭售的套餐产品是符合消费者需求的,且明确标出套餐服务项目,这些应该去引导、规范,而不是全都一禁了之。

民航干部管理学院教授邹建军分析,到底什么是搭售以及违规与否,这需要工商或者市场管理部门来界定,毕竟当下旅客出行,其实并不仅仅是需要买一张机票,而是想要在出行的全过程都能得到服务,所以不仅是OTA,现在包括酒店、机场等都在推出延伸服务,以“机票+”的产品来满足消费者的需求,所以不能把所有机票套餐都界定为违规搭售,这就需要主管部门来给出一个细化的分类管理办法。

綦琦也坦言,所谓道高一尺,魔高一丈,不从根本上解决OTA平台各项服务不能价格化的痛点,各种“新型套餐”还可能层出不穷,故建议国家有关价格管理部门,关注民航销售服务的合理诉求,以更加市场化的方法来从根本上解决行业现存问题。而对在线旅游平台而言,也应该考虑如何通过产品创新、服务创新来拓宽“钱途”,而不是以损害消费者权益来增收。

北京商报记者 肖玮

F 聚焦
Focus

北京养老机构将全面“挂星”

除了一般的养老机构,街道社区中的养老驿站也将“挂星”了。7月11日,北京商报记者从北京市民政局独家获悉,在北京确定将为全市养老机构“评星”的同时,全市700余家养老驿站也将被纳入评星体系,这意味着,未来北京所有养老服务机构将全面实施星级评定制度。在业内看来,养老驿站目前普遍还未找到一个可复制、成熟的市场化经营模式,大多还处于探索阶段,导致经营状况参差不齐,星级标准的设立将有助于驿站投资方、经营者尽快确定经营思路,也会在一定程度上挡住盲目入场的资本。

星评全覆盖

“在北京,集中式的养老机构和不提供长住床位的养老驿站统称为养老服务机构,今后,这些机构都将纳入北京的星级评定体系之中。”北京市民政局副局长李红兵介绍。

据相关负责人透露,与养老服务驿站类别的星级评定的标准和要求不同,针对养老服务驿站均嵌入在街道、社区之中,规模有限、服务类型多样等实际情况,在对这类服务机构进行星评的时候,可能会将建设面积、设施设备等硬件评价指标的占比略有减少,而驿站提供的服务流量、辐射居家范围,特别是服务质量落地情况如何,则是评分中更为侧重的内容。

此外,对于驿站评星是否采取与养老机构类似的五星标准及其具体的指标设定等,目前相关部门和单位还在酝酿中。市民政局相关负责人透露,北京将力争在年内开展养老服务驿站服务质量评定工作。

数据显示,截至目前,北京共有700多家养老驿站,500多家养老机构。今年1月,北京新版养老机构星级评定办法率先出炉。根据新规,北京养老机构服务质量星级从低到高分为一星至五星五个等级,而养老机构申请星级评定的基本条件即“一票否决项”主要有三项,包括近三年内未发生服务质量、安全健康、环境保护等方面重大责任事故;申请星级的养老机构,须有效运行6个月以上。

仍处市场探索期

相较于通常意义上的养老机构来说,养老驿站确实是近几年才在市场上诞生的新事物,在前期也吸引了一些业外资本、创业者进入,但普遍还都处于摸着石头过河的阶段,形式多种多样,清晰、成熟、可复制的市场化经营

模式并不多。”有养老机构负责人告诉北京商报记者。

中国老龄研究中心副主任党俊武等专家表示,养老机构是一项回报周期长、利润微薄的投资项目,而居家养老服务机构规模小且均价普遍又不能过高,所以社会资本投建、经营养老驿站获利的难度就更大。对此,上述负责人表示赞同,在他看来,养老驿站确实只有形成40-80家的连锁网络后才能实现规模效应,如果没有找准定位,仅凭投资冲动小范围地经营驿站,生存压力不言而喻。

有知情人士透露,实际上,在经过几年的“站点争夺战”,现在,北京东城、西城、朝阳、石景山等区的养老驿站数量已接近饱和,覆盖率已经达到较高水平。然而,在实际经营中我们发现,不少驿站确实存在坐等政府项目、靠天吃饭的情况,甚至有相当一部分驿站每年最主要的收入来源就是政府购买服务”。上述负责人坦言,目前,市级、区级层面对养老服务驿站的补贴力度比较大,多个部门对于政府兜底购买的基本养老服务都有补贴,比如助浴、助行、助医等,因此,在这种情况下,中标政府项目的驿站有时就没有太大的动力去针对市场的实际需求提供更有针对性、更多元化的服务。

另一方面,即使在这种情况下,在一些市场化程度低、定位不准的养老驿站中,仍然出现了收入逐渐走低、经营压力陡增的现象。而且,近期市内已出现个别因此停业或转手的驿站。因此,对于北京的养老服务机构行业,尤其是驿站供给端来说,用星级评价标准或者一个行业参考标准来为经营者、投资者“指路”是十分必要且急需的。”上述负责人直言。

倒逼供给优化

实际上,评星、挂星,在我国服务业并非一个

新鲜事,比如我国住宿业就实施了多年以星级衡量酒店综合水平的标准体系。北京商报记者了解到,在北京,养老机构星级评定此前已实施了十年,截至今年1月,北京已进行星级评定的养老机构共有300多家,其中五星级4家、四星级15家、三星级27家、二星级230多家、一星级80多家。

“对于驿站来说,星级评定与流量补贴等众多政策一样,都是倒逼服务质量提升、强化市场化供给的手段之一,也是挡住投资冲动的一道门槛。”上述负责人坦言。

其实,为倒逼养老服务机构摆脱“靠天吃饭”等补贴的意识,去年,北京市就出台了新版补贴政策,《北京市社区养老服务驿站运营扶持办法》明确规定,本市将根据服务收费流量总和的一定比例给予资助补贴,包括驿站助餐、助洁、助浴、助医、助行、健康指导、康复护理、代办等收费服务内容。彼时,就有业内人士表示,实行服务流量补贴,有助于引导驿站更多为老年人提供服务,体现“服务越多、补助越多”的导向,防止驿站不积极主动开展业务而依靠运营补贴勉强生存,进而造成设施资源的浪费。

专家直言,除了评星之外,希望政府能在驿站的市场化运营上给予更充分的引导和支持。比如5月民政部、国家卫健委、应急管理部和市场监管总局联合下发了《关于做好2019年养老服务体系建设专项行动工作的通知》,严禁养老机构向老年人推销保健产品、服务或者其他经营主体推销活动提供支持等,为养老机构所提供的服务种类划下了“红线”。养老驿站作为一个嫁接各种功能服务的平台,也希望能细化类似的规定和鼓励措施,让更多符合老年人需求的增值服务进入驿站之中。”上述负责人表示。

北京商报记者 蒋梦惟