

“失控”的香港国泰航空



家公司在管理上“不作为”。香港旅游界立法会议员姚思荣更怒斥国泰航空旗下工作人员的言行令人震惊,国泰航空安全监管问题严重。

N宗罪

梳理近期多家媒体报道可见,国泰航空在管理、信息安全等方面早已劣迹斑斑,更重要的是,在处理问题过程中,该公司态度暧昧,难见诚意。据不完全统计,在损人不利己的香港罢工中,国泰航空旗下逾3000员工参与。另据爆料称,香港国泰航空公司的员工竟然私自自在网络上泄露香港警队人员的航班行程信息,妄图让他人去骚扰警方。

8月7日,有网友乘坐国泰航空CX831航班由纽约飞往香港时震惊发现,在飞机机载娱乐系统中的城市介绍里:“Beijing, China (北

京,中国)”的标注是由城市加国家组合形式排列,而涉及香港和台北的写法,分别为 Hong Kong, Hong Kong (香港,香港)”和 Taipei, Taiwan (台北,台湾)”。还有网友称,该航空公司飞机上发放的广告页中,在选填地址国家一栏,就将“香港”、“台湾”和“中国”并列。

“对于最近有员工披露顾客航班资料等不当行为而被解雇,这种违反员工行为准则的举动是不能接受的。”何果在最新表态中称。但他同时提醒:“媒体报道表明今天(8月12日)可能会有一场抗议活动在香港国际机场举行。在尚未被官方批准的情况下,这一抗议活动将会被视为非法。因此请你们(员工)不要去支持或参与此抗议活动,如果活动变得混乱或带有暴力性质,我们也会担心你们的安全。”

不少业内人士指出,国泰航空表面对员工显现出的温情,很可能助长一部分人的嚣张气

焰。此前,人民日报发表《警示面前,国泰岂能“和稀泥”!》一文称,国泰航空“挤牙膏”式的处理方式,不咸不淡的立场态度,让人们难以不怀疑其反省和整改的诚意。该停飞的停飞、该处罚的处罚,该整改的整改,警示面前,岂容打哈哈!

“钱”途堪忧

负面新闻缠身,也让国泰航空股价大跌、经营承压。截至8月12日收盘,国泰航空股价跌4.85%,创下近年来新低。

事实上,由英国太古集团控股的国泰航空,近几年来业绩波动较大。自2016年净利润以亏损5.75亿港元创下近八年来的首亏之后,该公司的颓势一直延续到2018年上半年。此后,虽然国泰航空实现扭亏,但该公司在公布

2019年上半年业绩时也坦言,业绩总体呈上扬态势,但货运服务收益有所下降,且经营环境正在转差。

民航专家林智杰在接受北京商报记者采访时亦指出,国泰航空今年上半年扭亏为盈,主要受益于油价下降和燃油套保到期,利润同比改善了15亿元左右,其中油价和燃油套保带来的成本下降大约是13亿元。同时,整体经营环境转差,衡量公司整体收益水平的指标座公里收入下降了1.1%。

“香港兴则国泰兴,香港弱则国泰衰。”林智杰分析:“随着香港经济地位下滑,金融贸易等产业发展不如预期,香港本地出行需求增长潜力有限,再加上中国内地航企密集开通内地城市直飞欧美澳航线,还将回流原本经香港中转的内地旅客,对国泰长航线造成影响,整体看,后续这家公司将面临多项外部挑战。”

除了外患,国泰航空内部经营上也频频“失误”。今年初,该公司官网上,接连出现错误票价,暴露了企业的管理、运营短板。去年10月,这家公司发现大约940万名乘客的资料曾被不当取览,涉及的个人包括姓名、国籍、出生日期、电话号码、电邮及实际地址、护照号码、身份证号码、飞行常客计划会员号码、顾客服务备注及过往的飞行记录资料等。该事件也让国泰航空陷入信任危机。

一位不愿具名的业内专家也告诉北京商报记者,国泰航空的竞争劣势主要来自创新能力不足,跟随市场变化的敏锐性欠缺,随着中国内地和全球直连更加便利,香港的“中介”角色日渐被削弱,香港航空市场商务出行需求也随之降低,国泰航空未来钱途恐遇较大阻碍。再加上从国泰航空今年上半年经营结构来看,来自香港及内地的销售收入占据半壁江山,而眼看该航企口碑大跌,要想重新换回市场信心难度较大。

按民航局要求,8月15日零时前,国泰航空需向内地的运行合格审定机构报送公司加强内部管控、提升飞行安全和安保水平的措施方案。北京商报记者也就该方案的进展以及会涉及哪些具体举措等向国泰航空进行询问,但截至记者发稿,并未得到回复。

北京商报记者 肖玮/文 宋媛媛/制图

《上海堡垒》滑坡 “流量+IP”失效

上映第四天《上海堡垒》仍未从争议与质疑中脱身,排片率也下滑至不足10%。曾一度被视为电影市场制胜法宝的“流量+IP”,近年来却屡屡碰壁,从电影《夏有乔木 雅望天堂》到《三生三世十里桃花》再到如今上映的《上海堡垒》,均已成为“流量+IP”逐渐失效的佐证,或票房不及预期,或内容引起争议。这也给从业者带来警示:不能仅依靠明星、IP带来的噱头增加曝光率和吸引力,更关键的是要用质量绑定观众,从而真正赢得市场。

“法宝”接连失效

《上海堡垒》的票房颓势仍在持续。自8月11日10时50分终于实现票房破亿元后,截至8月12日17时,中间已度过18个小时的《上海堡垒》仅增加了1200万元票房,而这只是该片上映的第四天。与此同时《上海堡垒》的排片占比也在继续下滑,目前已降至7.5%,是《哪吒之魔童降世》的1/5,《烈火英雄》的1/3。

鹿晗+江南的背后,是流量与IP的结合,但现在的情况是,这种模式再也不是万金油了。三年前,一部由同名小说改编的电影《夏有乔木 雅望天堂》正式在国内上映,不仅有IP保驾护航,还有吴亦凡、韩庚等热度较高的明星出演主要角色,一度引起观众的注意。然而,影片正式上映后仅获得1.56亿元票房,豆瓣评分则为4.7分。此后,杨洋出演的电影《三生三世十里桃花》,金城武、杨颖、鹿晗等明星出演的《摆渡人》均登上国内大银幕,同样为“流量+IP”的配置,尽管票房表现相对平稳,但市场口碑均不尽如人意。

在影评人刘贺看来,多部“流量+IP”的电影作品未能实现预期市场效果,实际证明了该模式带来的效果被过度夸大,从业者盲目追求“流量+IP”,甚至认为这将会成为票房的万能药,忽视了对于内容本身的关注。

效果过度夸大

北京商报记者观察发现,在豆瓣电影上《上海堡垒》的评分现已下滑至3.2分,61.3%的观众对该片打出一星的评价,除此以外,该片也失去了前一日还在猫眼和淘票处于及格线的评分,截至北京商报记者发稿,两个平台对《上海堡垒》的评分已分别下滑至5.8分和5.9分。

影评人李星文曾在《今日影评》中分析称:“流量明星+大IP”等于关注度,甚至等于票房号召力,是对电影的误解,这是对“流量明星”与“大IP”作用的极致化与绝对化。“互联网资本介入影视行业后,针对的主要用户群体是年轻网民。且互联网资本不了解传统抓剧本、精工细作的电影产业,只懂得分析数据,而“流量明星”和“大IP”恰好拥有数据,于是促成了这个模式。此模式虽极大地影响了电视剧行

部分“流量+IP”电影作品上映情况

作品名称	上映时间	票房
《夏有乔木 雅望天堂》	2016年8月	1.56亿元
《摆渡人》	2016年12月	4.82亿元
《三生三世十里桃花》	2017年8月	5.34亿元
《悟空》	2017年7月	6.96亿元
《上海堡垒》	2019年8月	1.12亿元

(截至8月12日17时)
数据来源:猫眼专业版

业,但用这样的模式去替代电影的原有模式,却不能生产出有票房号召力的电影,其失败的根源在于互联网运作模式与电影生产过程并不一致。”

影视传媒行业分析师曾荣向北京商报记者表示,明星流量确实能为电影带来关注度,IP也能让作品在前期实现一定规模的潜在观众,但不能将是否拥有以上两种元素与成功电影作品画上等号,电影是一种内容形态,单纯凭借流量和IP的背景无法代表内容质量的高低。

回归内容本身

“曾经被捧得有多高,如今摔得就有多狠”,观众宋新向北京商报记者表示:“影片上映前了解到相关信息后,虽然对流量明星和IP的配置能否展现出较好的效果有所担忧,但自己内心实际有着观影欲望,可随着现阶段该片的争议与质疑越来越多,自己也不再会去观看影片了。”

刘贺认为,其实此前多个案例已经能够发现:“流量+IP”虽然能够提升电影作品的关注度,但对于电影票房的作用已越来越少,这背后反映出的是观众审美正逐渐提升,不再会被轻易蒙骗,电影票房取决于观众的购票意愿,作品本身没有优质内容,无论再使用多少花样,也无法在市场上立足。

观察近年来实现较高票房的国产片,如《战狼2》《流浪地球》等影片,里面虽然很少有高流量明星,甚至是由新人担纲主要角色,但最终能够打动观众,关键在于剧情内容的设置、拍摄效果的展现等,这与流量和IP均无过大的关联。

曾荣表示,随着此前从业者将不少影视资源投向高流量明星与IP,却接连面临失效的结局后,从业者以及投资方也会慢慢意识到花费较大精力获得的“流量+IP”未能与最终的产出成正比,因此这也会推动从业者重新审视“流量+IP”的模式。

北京商报记者 郑蕊/文 宋媛媛/制图

旅游业乱象频出 云南欲正名

北京商报讯(记者 蒋梦惟)8月12日,国新办召开发布会介绍新时代高质量跨越式发展的云南答卷有关情况。会上,针对备受业界关注的云南旅游市场整治等问题,云南省省长阮成发表示,前些年,云南旅游业确实出现了一系列问题,其中约有80%旅游投诉是在游客旅游过程中发生的,主要是觉得买了东西受到欺骗且退不了。就此,云南以零容忍的态度重拳整治旅游市场乱象,并且出台了“无理由退货”等制度。从长远的角度来看,业界认为云南如果继续躺在旅游资源上“吃老本”将逐步失去市场竞争力,无法根治当地存在的旅游乱象。就此,阮成发表示,为加快推进云南旅游业转型升级,云南将用三年时间,打造“大滇西旅游环线”,涵盖梅里雪山-香格里拉-丽江-大理-保山-腾冲再到怒江的1600多公里,全面提升旅游业态。

据阮成发介绍,为了解决云南旅游业出现的问题,当地开展了“旅游革命”,分为整治乱象、智慧旅游和无理由退货三步。“云南出台史上最严厉22条”后,又颁布了旅游从业企业和人员的“八不准”,自2017年4月以来,已累计查处涉旅案件3755件,追究刑事责任31人。”阮成发表示,在此基础上,云南开发了“游云南”App等产品,在当地实现刷脸进景区、登记和酒店入住。值得注意的是,对于此前游客吐槽集中的购买云南旅游纪念品被“坑”一事,云南在近1-2年实施了“无理由退货”的管理机制,即在全省16个州市、15个机场、重点旅游景区建设游客购物退货受理中心进行30天无理由退货,只要确认在云南购买就可退货。

不可否认,近年来,由于强制购物、导游骂人、不合理低价游等乱象屡禁不止,云南当地旅游业受挫明显。公开数据显示,云南省旅游投诉量曾一度占全国的六成以上。今年1月底,两段游客在云南旅游时与商家、商贩发生消费纠纷的视频在互联网社交平台上被“热搜”。次月,还有消费者在微博上投诉称今年春节期间在云南旅游时遇到了一位“教科书

式推销”的导游反复劝说团内游客增加购物金额,引发游客不满。

旅游供给问题频出,加上其他旅游产品日益丰富,被业界称作“吃老本”的云南旅游,不断被分流走了大量需求。数据显示,在云南省“五一”期间接待的1192.8万人次游客中,一度曾是当地客源“大头”的省外游客占比仅为40%。因此,多位专家表示,云南要从根源上重整旅游供给,需要整体上理顺当地的旅游产品体系,而以“大滇西旅游环线”为代表的全域旅游可能就是云南给出的一个答案。据阮成发介绍,该环线的范围内有三江并流、香格里拉、茶马古道、苍耳风光、怒江大峡谷;有涵盖700米到6700米的海拔高度,这几乎包括了从热带到寒带的丰富气候类型和自然景观;还有人口较少民族和特有少数民族丰富多样的风俗习惯、节日庆典;希望能借此提供一个既享受绮丽的风光、民族特色,同时也享受智慧的、现代的旅游方式”。

资深旅游专家王兴斌直言,目前丽江等云南知名景区都已经属于市场相对成熟的旅游目的地,同质化竞争势必日趋激烈,住宿、餐饮、演艺,各种同类供给不断增加,云南旅游如果要脱颖而出,光靠“吃老本”是不够的。王兴斌认为,不论是首次旅游的游客还是回头客,一成不变的表演内容和服务带来的消费吸引力会越来越小,因此云南应将景区运营作为重要突破点,增加游客观光的时间和独特的产品供给。

3755件

“自2017年4月以来,已累计查处涉旅案件3755件,追究刑事责任31人。”

”