

北京影院尚不具备营业条件

2月27日,北京市举行第三十四场新型冠状病毒肺炎疫情防控工作新闻发布会。发布会上,针对电影行业复工、电影院是否可以恢复开业的问题,北京市政府副秘书长陈蓓表示,北京电影行业还不具备开业的条件。

陈蓓表示,从目前的形势来看,电影行业还不具备开业的条件,目前也还没有作出允许电影行业复工的要求,特别希望大家给予理解和支持。

而就在2月26日,北京市刚刚发布了《新冠肺炎流行期间北京市电影行业复工防疫指引(1.0版)》(以下简称《指引》)。据《指引》显示,电影放映单位或院线在复工前应制定疫情防控方案和疫情应急预案,向属地主管部门提交复工复映申请,各区主管部门对符合复工复映条件的放映单位给予同意复工复映批复,并报市电影局备案。而经批准复工复映的影院要对放映场所进行全面消毒,且复映后,洗手间等场所应配备洗手液

或消毒用品,公共区域每天消毒不少于8次,每个影厅每部影片放映结束后须彻底消毒一次,并进行通风。

而在明确消毒措施的同时,影院售票等环节也被设置了具体要求。其中,复映初期一定时间内,电影院需按隔排隔座售票,售票处则应建立观众信息登记制度(姓名、性别、住址、身份证号、联系电话等)。

陈蓓也对此表示,制定这样一个指引和规范,是为了下一步在疫情防控形势允许的条件下,能够为顺利开业打好基础,做好准备。

除此以外,《指引》还指出,电影院还应建立公共区域和影厅值守制度,安排专人监督进入影院区域的工作人员和观众全时佩戴口罩,对号入座观影,不得近距离接触和交流(保持在1米以上距离)。同时,影院还应分别设立唯一出入口,并安排专人值守,工作人员和观众进入影院区域必须戴口罩、测量体温,未戴口罩和体温37.3℃以上者不得

进入。

自今年1月新冠肺炎疫情出现以来,作为人流密集场所的影院相继暂停营业,这也使该行业失去了曾经的收入来源。对此,有部分影院选择在微信等渠道销售零食、饮料、电影周边产品等以获得一定收入,但效果相对有限。

影院经理孙毅表示,此次疫情令影视行业承受较大的冲击,作为从业者,确实希望能够尽快恢复营业,让影院的经营逐步恢复曾经的状态,但在疫情尚未彻底解除危险之时,仍会以防疫为重,待疫情消失后再重新开门营业,这既是对自己负责,也是对观众负责。与此同时,《指引》也指出,由于电影放映场所是空间封闭、人员聚集和流动量大的场所,防疫风险较高,在疫情期间不便于过早复工复映,电影放映单位的复工复映要根据疫情情况,按照市、区主管部门统一安排开业。
北京商报记者 郑蕊

游戏皮肤货不对板 《王者荣耀》恃宠而骄?

据光大证券于日前发布的最新研报预测,“受益于疫情影响带来的用户回流,腾讯旗下手游《王者荣耀》1月流水将达92亿元”,这个令人瞩目的数字无疑让《王者荣耀》成为1月游戏市场的最大赢家。然而北京商报记者注意到,与眼下风光形成鲜明对比的是,自2月11日至今,有不少玩家向中国消费者协会(以下简称“消协”)发起投诉,声称《王者荣耀》推出的新皮肤存在虚假宣传,而这已经不是《王者荣耀》第一次被玩家投诉皮肤销售货不对板。

货不对板屡遭质疑

“受益于疫情影响带来的用户回流,我们预计2020年春节前《王者荣耀》DAU 1.2亿,则1月流水将达92亿元左右。”在光大证券日前发布的研报中,《王者荣耀》交出了一份创纪录的成绩单。

而在2月11日中国消费者协会发布的一条微博下,有大量玩家在评论中表示《王者荣耀》武则天典藏皮肤倪克斯神谕虚假宣传“《王者荣耀》官方对玩家投诉一直置之不理”等。而在消费投诉平台315消费保2月18日发布的1月黑榜显示,《王者荣耀》因多次燃起热点,引起集体投诉。

此次玩家对于新款皮肤的质疑主要在于“武则天典藏皮肤倪克斯神谕”。玩家陈先生表示,典藏皮肤倪克斯神谕在实际使用后和原来

宣传视频中的特效有明显的出入,特别是宣传中强调的建楼头部“神环”细节最后没有呈现,而皮肤所搭配的音效也和原始皮肤音效近似”。

在消协表示关注到《王者荣耀》的问题后,《王者荣耀》官方微博回应称将修复武则天典藏皮肤倪克斯神谕等皮肤的视觉效果问题。但多名玩家表示回避了“神环”特效核心问题,未能让玩家满意。北京商报记者就近期的投诉问题,向腾讯方面及相关负责人发去采访函,截至发稿仍未收到回复。

然而,这并不是《王者荣耀》首次被玩家投诉,2019年2月《王者荣耀》发布的情人节皮肤,由于未在宣传时区分皮肤和特效的购买方式引发玩家投诉,最终腾讯推出了针对该皮肤的单独退款政策。

暴利生意支撑高流水

据中信建投证券发布的最新研报,仅1月16日-27日期间,《王者荣耀》春节档皮肤上线后,售价6元的“鲁班黑桃队长”皮肤卖出1亿多套,售价178元的鼠年皮肤“伽罗太华”卖出800多万套。北京商报记者依此粗略估算,仅这两套皮肤在11天内就为《王者荣耀》带来将近20亿元流水。

那么游戏皮肤的成本究竟有多少呢?“从物理成本角度来说确实很低,一款游戏皮肤从设计到实现背后主要就是人力成本”。游戏原画师李其舒强调,一款游戏皮肤的生产需要模型师、原画师等15个人共同完成,据主流招聘网站显示的职位平均薪酬计

算,每月团队人力支出将在20万元左右。

而此次被玩家投诉货不对板的武则天典藏皮肤倪克斯神谕,采取了非固定价格的购买方式,需要玩家通过游戏中特定的荣耀水晶商店才可兑换。这个荣耀水晶需要积分抽取,概率是不固定的,所以我们投入多少也是不固定的,我是2000元就抽到了,但是有的运气不太好的玩家,保底抽满英雄加皮肤可能需要4000元”,陈先生如是说。

“厂商正是利用了玩家的博彩心态,希望通过低成本的方式获得稀有道具。而与此同时,厂商也可以获得更高的收益回报。”游戏行业分析师梁声如是说。

消极处理恐致用户流失

而据315消费保发布的1月黑榜单,《王者荣耀》在平台上处理玩家的投诉解决率为0%。如果这次再不解决,我们会立刻卸载游戏。”在玩家梁女士看来,她在意的是货不对板的情况能够有相应的售后服务,七天内包退换,但是在游戏中如果有类似的外观纠纷,只能收获官方的敷衍回应,并没有合理的机制让玩家有相应保障。

北京市中闻律师事务所合伙人赵虎对此表示,游戏中皮肤货不对板的纠纷与平时常规的买卖不同,但是也适用于消费者权益保护法的规定。而据消费者权益保护法规定,经营者应当向消费者提供有关商品和服务的真实信息,不得做引人误解的虚假宣传。所以如果做了引人误解的虚假宣传,这种情况下就违反了消费者权益保护法的规定。

北京商报记者发现,《王者荣耀》对于游戏皮肤的售后保障没有明确的信息指导,如果希望退货退款,只能通过游戏内、微信公

众号的智能客服提交申请。而纵观以往《王者荣耀》官方只是在去年情人节皮肤被投诉涉及虚假宣传后,推出过针对该皮肤的一次大规模的退货、退款。

赵虎进一步强调,三包规定因各个行业制定的具体规则而有所不同,游戏中的情况比较复杂,但是如果本质上与宣传不符,是可以退货的,但如果是某些方面不一样,需要给商家机会去做更换。《王者荣耀》的皮肤货不对板的比例如何判定可能存在一定难度”。

北京商报记者 卢扬 实习记者 伍碧怡



社区医养结合服务站的转型样本

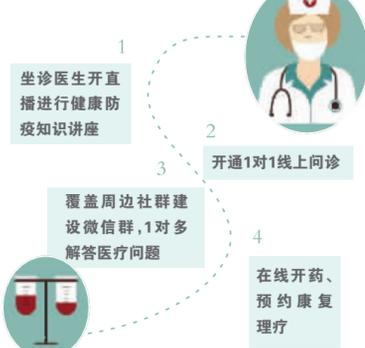
“疫情出现后,足不出户的老年人仍然有着各种问诊、用药咨询等需求,因此,复工后我们就赶紧开始筹备启动线上服务了。”优护万家集团医疗服务部总经理、海淀区二里庄社区卫生服务站站长姜冉介绍,目前,站内试水的线上服务主要包括线上直播健康讲座、医生一对一在线问诊等。然而,不仅是姜冉,多家有意或已经尝试线上医疗服务的医养结合机构、站点都直言,转型并不只是开一场直播,这背后还牵扯人员调配、服务变化、支出增加等多项难题,要想分得这杯羹,还需跨过重重难关。

姜冉表示,尝试线上服务的想法一直都有,但直到疫情开始后,才真正进入了“实战”。“最初,我们尝试录制了一些疫情期间防护措施和基本医疗知识,通过微信公众号等平台定期推送给用户,这是我们线上服务的1.0版本。”姜冉称,新模式开启后,二里庄社区卫生服务站似乎摸到了一些“门道”。“通过对老人及居民,我们发现线上问诊需求最集中的是一些急病初步诊疗,以及胰岛素、降压药等固定刚需药品开药、用药咨询等。”海淀区二里庄社区卫生服务站信息化系统管理员丁伟称。

新需求快速爆发,服务站迅速开启了线上服务2.0模式。

据了解,目前参与二里庄社区卫生服务站线上问诊的用户在200人左右,主要以三种模式进行:首先,通过建立微信群聊,覆盖周边老年群体及社区内部分居民,他们有了任何健康、医疗上的问题会第一时间在群中询问,而我们的医疗团队在后方分析后,统一在群里回复。”丁伟告诉北京商报记者,目前仅这种功能的微信群,服务站就建了3个。

医养结合线上服务路径



“同时,我们开展的一对多直播,主要是由坐诊医生轮流讲解医学知识;此外,在我们开展的线上一对一问诊中,医生和用户之间可以通过视频、语音等形式进行沟通,逐个解决咨询患者的问题。”丁伟介绍。

从医生到主播,改变的不只是员工们的角色,还有整个服务站的运营模式。面对一个新奇而陌生的服务领域,优护万家二里庄社区团队需要闯过层层关卡。

姜冉介绍:目前,入住的老年人多处于失能状态,医疗服务需求也就更多。”姜冉直言,未来,随着线上服务逐步固定下来,在“后疫情时代”如何平衡人员供给是更多医养结合机构向线上转型前必须要考虑的关键问题。与此同时,老年人对于线上医疗服务的接受程度也有待观察。

对于姜冉来说,疫情期紧急启动的线上服务并不是她的最终目标,随着未来疫情逐步退去,将在线问诊等产品固定下来,与原有的线下服务融合形成新的经营模式,才是服务站更理想的发展路径。

姜冉直言,现阶段,线上服务或许不会成为服务站主要的收入来源,但随着今后这种形式逐步被更多老人及周边居民认可后,它可能会创造更多变现的可能性。“如果未来线上服务能做到一定规模,我们会开展一些更权威、更专业的讲座、问诊等活动。同时,也可以借助这些渠道带动一些专业产品的销售。”姜冉表示。

其实,不仅仅是姜冉所在的服务站,近期,有不少医养结合的企业、机构、站点都动起了拓展在线业务的念头。在中关村大健康服务平台主任迟胜看来,虽然短期内老年人对于急重症还会更信任线下医疗机构,但中医诊疗、诊断身体上的小毛病、常规开药等完全可以逐步交由线上渠道解决,与线下服务一起形成闭环。

不过,包括迟胜在内,有多位医疗专家都提出,医养结合机构的线上服务还要跨过资质、资源投入这两道门槛:按照规定,没有互联网医院牌照的机构是不具备处方权,只有建议权的,如果想要规范在线服务流程,形成真正的线上服务模式,获取资质是关键一步”。与此同时,迟胜直言,现阶段,医养结合机构开展线上服务基本都要接触其他的平台来实施,如果真的要上规模,服务器、运维成本等都是一笔不小的开销。

北京商报记者 蒋梦惟 杨卉



朝阳区税务局“非接触式”办税开启贴心服务

自新冠肺炎疫情发生以来,北京市朝阳区税务局积极落实大力拓展“非接触式”办税缴费工作要求,全面梳理网上缴税事项,强化线上业务咨询服务,主动问需,及时准确提供线上解答,助力企业复工复产,在“抗疫”中彰显朝阳税务力量。

一键直达 “票e送”办税很好用

北京大成康健医疗器械有限公司是一家进行相关医疗设备供应的专业企业,在疫情期间,公司的业务量增加,因此急需领用发票,这让公司的财务人员黄梦蝶头疼不已。“公司最近的业务量大了,本来是好事,但是这发票用量也增加了呀,为了保证企业的正常运转,只好提前预约了朝阳区税务局的发票管理业务。没想到的是税务局推广的“票e送”服务帮了我们公司大忙!”黄梦蝶表示。

黄梦蝶说的“票e送”指的是国家税务总局北京市税务局为了降低大厅人流量,控制疫情传播而特别推出的一项纳税服务举措。据悉,朝阳区税务局工作人员在线看到领用发票咨询申请后及时和纳税人取得联系,建议其使用电子税务局进行在线发票领取,并细致讲解领票流程与办理实效。同时,打好“提前战”,通过短信平台对近期领用发票较多的909户企业进行一对一、点对点地推广和宣传。

“纳税人只要登录电子税务局,进入‘发票使用-发票领用’模块,点击‘发票发放(票e送)’。填写正确信息并保存提交申请表后即可。首次使用也仅需加一步提交资格申请,整个过程简单便捷:‘票e送’降低了纳税人交叉感染的风险,我们也为首都疫情防控出了一份力量。”北京市朝阳区税务局第四税务所所长杨家春表示。

“现在只花几分钟的时间就完成了发票

网上申领,领发票就像逛淘宝一样。申领的发票一天就送票上门啦!实在是太简单便捷了!”黄梦蝶感慨地说道。

绿色通道 解决企业燃眉之急

“我们公司已经多年未经营了,营业执照和公章早就丢失了。本来想着在这期间办理注销肯定很困难,没想到这么顺利就搞定了。”北京卡纸业有限公司的财务人员乔女士说道。

据了解,北京市朝阳区税务局工作人员了解到该企业的业务办理需求及情况后,及时进行查询,发现该企业注销前置条件基本满足,考虑到现处于疫情防控关键时期,该局开通注销“绿色通道”,同时,因企业无法通过正常途径登录北京市电子税务局,北京市朝阳区税务局工作人员向纳税人发放临时账户

密码,并在电话中指导纳税人一步步完成整个注销过程。

“朝阳区税务局的工作人员帮助我们解决了燃眉之急,这次是真切体会到‘非接触式’办税缴费服务带来的便利。”乔女士说道。

全程指导 确保业务顺利办结

“您好,请问是山海映画文化传媒有限公司吗?我是朝阳区税务局的工作人员,我在预约系统中看到您预约来大厅办理售付汇业务。其实通过电子税务局办理和来大厅办理是一样的,我可以告诉您怎么操作。”朝阳区税务局的工作人员在收到预约通知后立即打电话向山海映画文化传媒有限公司了解情况,详细介绍电子税务局操作方法,并且在操作全程中保持通话,手把手指导纳税人办理业务,随时解答疑问,努力做到“办税不见面,

服务不打折”。

据了解,疫情期间朝阳区税务局积极优化服务链条,对预约企业及时问需,提供“一对一”在线咨询解答服务。同时梳理纳税人咨询热点,利用微信制作并推送疫情防控期间各项税收政策及纳税服务宝典,帮助纳税人和缴费人足不出户知晓优惠政策,掌握办税技能,积极助力企业复工复产。

“之前老觉得在网上办税心里不踏实,担心自己办错了,朝阳区税务局工作人员第一时间与我们取得联系,全程电话在线,解决了我们的后顾之忧,在疫情期间这样贴心的服务让我们企业感觉到心里暖!”山海映画文化传媒有限公司的刘女士愉快地说道。

日前,北京市朝阳区税务局一手抓疫情防控,一手抓纳税服务,努力拓展“非接触式”办税覆盖面,实现更多业务从办税服务厅向网上转移,有效助力疫情防控和企业复工复产。