

## 网易暴雪合作手游《暗黑》明年上市

北京商报讯(记者 卢扬 实习记者 穆霖)北京时间11月15日,网易公司对外披露三季度财报,在随后的电话会议上,网易首席执行官丁磊透露,与暴雪公司合作的手游《暗黑》将在2019年上市并进行全球发行。面对政策监管力度的不断加剧,以及爆款竞品的争相出现,网易能否借此与暴雪的联手实现突围仍待考量。

早在公布2018年一季度业绩报告时丁磊便表示,“2018年网易将推出更多优质的自研游戏,同时也在尝试与其他优秀的公司合作,将更多手游和端游推向国际市场”,三季度,网易的海外游戏收入也首次超过游戏净收入的10%。数据显示,在9月中国App发行商出海收入榜单中,网易排名第二,腾讯排名第六,而8月时网易更是夺得了第一的位置。

值得注意的是,暴雪与网易已经合作长达九年,而《暗黑》正是暴雪在手游行业的代表之作。另外,此次的合作不光是网易单方面寻求国际市场用户量,同时也能看出暴雪进军中国手游市场的决心。

在业内人士看来,任何一款游戏都有属于自己的生命周期,而玩家热度必然会随着游戏的发行时间逐渐衰退,这时如何能加速产品的更新迭代以及创新就显得尤为重要,这也决定了游戏公司能否减缓用户流失的速度,并吸引新用户注册付费。在监管的强压之下,现阶段如何保留现有用户并刺激消费,是接下来游戏行业需要考虑的问题。

新元文创创始人刘德良表示,游戏业务能否得到用户的认可更多还是要落在内容层面之上,因为用户的数量直接决定了游戏的收入。此次和暴雪的合作肯定是有利于网易发展自己的手游业务,但是根据暴雪嘉年华上《暗黑》公布后遭到全球玩家吐槽的事件来看,这款游戏能否达到用户的心理预期仍待时间考验,具体表现还是要看游戏正式发行上市后才能看出。

## 国内首个共享住宿规范出台

北京商报讯(记者 关子辰)一直缺乏行业标准的共享住宿领域,如今出台了首个行业自律性标准文件。11月15日,国家信息中心分享经济研究中心正式发布了《共享住宿服务规范》(以下简称“规范”),成为我国共享住宿领域首个标准性文件。

据了解,规范由国家信息中心分享经济研究中心牵头组织,针对目前行业发展过程中存在的和社会公众关注的热点问题,例如城市民宿社区关系、入住身份核实登记、房源信息审核机制、卫生服务标准、用户信息保护体系、黑名单共享机制、智能安全设备的使用等方面,提出了具体规范。

国家信息中心首席信息师、分享经济研究中心主任张新红表示,该规范旨在提升共享住宿服务的标准化和品质化,强化行业自律,规范行业发展秩序,营造行业发展的良好环境。小猪短租副总裁潘采夫表示,此次规范的出台有利于提升共享住宿领域的行业自律,也给业界企业提供一个参考。

中国旅游协会民宿客栈与精品酒店分会会长张晓军认为,共享住宿行业规范的出台,一定程度上对共享住宿行业起到了规范作用,但该规范并不是强制执行标准,很多细则需要国家有关部门制定完善,同时,针对城市民宿的合法性,有关部门还需要进一步研究完善。此外,大多数城市民宿是否具有合法性目前还处在空白阶段,比如公安、消防这块,按照我们现行的消防管理条例,如果不做修订,那城市民宿恐怕没有办法达到要求,随着行业的发展,未来很多留白有望解决。”张晓军坦言。业内人士表示,随着未来共享住宿的发展,很多细则有望进一步细化,而民宿监管的空白距填满也不远了。

## 读者传媒收购甘肃文化社100%股权

北京商报讯(记者 卢扬 郑蕊)11月15日,读者传媒发布公告称,公司以评估价5598.3万元收购控股股东读者出版集团有限公司全资子公司飞天出版传媒集团有限公司(以下简称“飞天传媒”)旗下全资子公司甘肃文化出版社有限责任公司(以下简称“甘肃文化社”)100%股权。

公开资料显示,甘肃文化社成立于1994年1月,经营范围包括出版西北古籍整理和文化遗产类图书、工程技术、自然科学方面的论著、专业文集、社会科学方面的学术著作;中小学教学辅导类图书;排版;纸张销售;广告制作、发布;房屋租赁等。截至2018年8月31日,甘肃文化社的资产总额为5511.4万元,负债总额为2708.65万元,净资产则为2802.75万元;2018年1-8月,甘肃文化社实现营业收入1039.41万元,净利润则为171.07万元。

因本次股权收购标的为读者传媒控股股东读者集团全资子公司飞天传媒旗下全资子公司,因此本次交易构成关联交易。截至目前,读者传媒已与飞天传媒于11月15日签署了《关于甘肃文化出版社有限责任公司股权转让协议》,并拟采取现金支付的方式向交易对方支付购买甘肃文化社100%股权的对价。本次交易完成后,甘肃文化社将成为读者传媒的全资子公司,纳入公司合并报表范围。

读者传媒方面表示,本次股权收购完成后,公司将具备甘肃省内更加全面的出版资源,完善出版环节的业务板块,符合公司未来发展战略,并能够解决公司控股股东读者出版集团有限公司下属全资子公司甘肃文化社与公司的相关同业竞争问题。甘肃文化社也将在原有优势和自身特点基础上,持续、健康、创新发展。

## 有规不遵 五星酒店走下神坛

前有“床单门”,又来“毛巾门”,“金玉其外”的五星级酒店再次成批出现卫生问题。11月14日晚间,一位自称以酒店为家的微博大V曝光北京、上海等多地14家五星级酒店存在用脏浴巾擦杯子和厕所等卫生乱象,王府半岛、喜来登、香格里拉、宝格丽、颐和安缦等长期戴着“顶级”、“高端”等光环的知名酒店被拉下神坛。酒店卫生问题频出,有规不依、屡禁难止,不仅拷问着酒店自身管理存在的漏洞,更倒逼着行业监管机制的进一步完善。

2017年住宿业年度平均工资情况(单位:元)



## 肮脏标签

在上述大V公开的视频中,酒店服务员出现了用浴巾擦杯具、马桶、镜面、洗手池,将一次性杯盖从垃圾桶捞回重复使用等行为。据爆料视频显示,此次涉事的酒店包括北京康莱德酒店、北京王府半岛酒店、北京颐和安缦酒店、北京柏悦酒店、上海四季酒店、上海浦东文华东方酒店、上海世茂皇家艾美酒店、上海浦东丽思卡尔顿酒店、上海外滩华尔道夫酒店、上海璞丽酒店、上海宝格丽酒店及度假村、贵阳贵航喜来登酒店、福州香格里拉酒店等。

据了解,该网友在过去六年间,入住147家五星级酒店及精品设计酒店,超过2000个房间;所有的酒店都不能将使用过的布草重复使用,但当前行业中几乎所有酒店都存在这种乱象,这是中国酒店业长期存在的问题,波及面接近100%。

上述新闻传出后迅速登陆微博热搜,截至11月15日18时,涉事的14家顶级高端酒店中,已有11家酒店通过官方微博等形式向公众道歉并承诺整改。

与此同时,该事件也引起涉事地区相关政府部门的注意。15日晚间,文化和旅游部公开表示,已对涉事酒店进行了排查,立即责成其所在的上海、北京、福建、江西、贵州等五省市文化和旅游主管部门进行调查处理。而北京市旅游委也明确将对涉事酒店进行警示约谈。在这之前,北京卫生监督机构针对北京地区的颐和安缦、康莱德、柏悦、王府半岛4家涉事酒店,现场采集杯具等公共用品用具样品,进行实验室卫生检测,并对检测结果进行公示。之后,北京卫生监督机构还将对部分五星级酒店进行约谈。

酒店房间卫生清洁乱象早已饱受诟病。早在2017年9月,北京万豪酒店、北京香格里拉饭店、北京三里屯洲际酒店、北京W酒店和北京希尔顿酒店5家五星级酒店就曾曝出均未在客房退房后彻底更换床品、清洁相关用具。事后北京市旅游委联合北京旅游行业协会也曾共同约谈上述五星酒店的负责人,要求涉事酒店开展自查和整改。但时隔一年后,酒店行业再出卫生质量丑闻,不仅让消费者再次“寒心”,更对整个酒店行业的内控力和监管力充满“疑心”。

## 有规不遵

屡次被曝光存在卫生问题的酒店业,并不是个无规矩的市场。目前我国相关部门和行业已经出台了大量酒店卫生管理政策,例如《公共场所卫生管理条例实施细则》就明确提出,提供给顾客使用的用品用具中,可以反复使用的用品用具应当一客一换,按照有关卫生标准和要求清洗、消毒、保洁。

“因为清洁卫生是会影响一个酒店评星和消费者满意度的核心环节,因此各家酒店尤其是五星级

酒店,对于清洁卫生工作大多都制定了非常严格的打扫流程、抽查标准、监测标准,甚至评比标准,然而,这却很难覆盖监管空白。”一位资深酒店管理人士告诉北京商报记者,在其所处的企业内,总部会不定期匿名派遣专员在旗下酒店抽查并定期公布检查分数,如果分数连续出现低于标准线的情况,酒店负责人就会被叫到总部问询,甚至影响年底考核。不过,该人士也表示,即便是专业的检查人员,也只能看到酒店清洁人员打扫后的房间,而打扫的过程是否合规、卫生指标是否完全符合要求很难逐一评定。

北京第二外国语学院酒店管理学院院长谷慧敏也直言,酒店房间清洁并非流水线式的工作,存在高度个人化的特征,每位清洁人员正常每天要打扫12-14间客房,一间客房打扫时间在半个小时左右,而这也意味着,在打扫过程中,酒店不可能派人全程监督,这是个体劳动的特点所决定的。近几年,新进入社会的劳动力几乎不会选择酒店业的基层劳动岗位就业,这导致酒店的清洁工作人员大多数都是上岁数、教育程度相对不高的群体,而且即便如此,有相当一部分酒店每年还会出现近一半的清洁人员流动率。”谷慧敏表示。

上述酒店管理人士告诉北京商报记者,目前高端酒店清洁人员的短缺已经到了临界状态,在酒店接待团体客人或者旺季客满时,就连其他部门的工作人员甚至总监级别的管理人员都需要进客房帮忙,在这种情况下,雇佣对工作还不熟悉的农民工或者临时工就是非常普遍的情况了。

## 成本魔咒

其实,酒店业员工专业素养参差不齐、人员短缺,与中国酒店整体供大于求、经营业绩承压是“环环相扣”的。近年来中国酒店市场竞争日趋激烈,除本土酒店集团品牌百花齐放外,随着国际酒店集团开放品牌特许经营加盟权以通过轻资产扩张抢占市场,高端酒店市场逐渐趋于饱和。

以此类涉事酒店数量最多的上海地区为例,相关数据资料显示,2018年9月,上海市五星级酒店平均房价为987.42元,微增1.44%;平均出租率为68.27%,下降5.13%;每间可供租出客房产生的平均实际营业收入(以下简称“RevPAR”)为674.11元,下降3.76%。业内人士分析,新增高端酒店加剧了市场竞争,并促使区域住宿业平均经营水平下降。

另据国家统计局发布的2017年平均工资情况显示,从各岗位行业间差异看,中层及以上管理人员、专业技术人员、办事人员和有关人员、生产制造及有关人员四类岗位平均工资最低的行业均为住宿和餐饮业,年平均工资分别为84355元、48300元、40500元和38561元。此外,北京商报记者从某旅游业招聘平台上发现,北京五星级酒店新国贸饭店招聘客房部

员工薪资待遇仅为3500-4500元。

“即使星级再高,为了节省成本,酒店除了会雇佣专业技能较低的临时工清洁房间外,还可能直接将清洁工作外包给相关的企业。”某不愿透露姓名的业内人士直言,虽然清洁人员的工资普遍都不高,但“五险一金”等保障、福利对于酒店来说是一笔相当大的开支,外包之后就相当于直接省去了这项人力成本。

还有知情人士向北京商报记者透露,很多酒店的经营利润大部分用于偿还业主方的项目贷款,而剩余的用于硬件损耗等。如果酒店提高某位员工2000元工资,从用人单位的角度考量,需要支付人力成本就会提高将近一倍。部分酒店的清洁员工拿着较低的待遇,承担着超额的工作量,房间的清理质量自然难以得到保障,而酒店为了节省成本,可能也就对某些“清洁操作”不去深究了。

## 谁来治本

酒店业基层工作人员的短缺可能是行业需要长期解决的问题,但这并不意味着酒店就可以为出现“卫生死角”撇责。在本次“毛巾门”事件出现以后,业界有观点认为,需要将星级酒店卫生问题和评星、摘星过程结合得更紧密。还有媒体报道称,部分涉事酒店所在的福州市旅发委已向文化和旅游部提出重新评定福州香格里拉大酒店五星级的建议。

不过,谷慧敏认为,摘星并非“治本之策”,目前,我国的酒店星级评价评定标准中,卫生清洁已经作为重中之重予以列出,而且出现重大事件产生行业负面影响的酒店还会进入处罚期,并在处罚期结束后重新核定星级标准。其实,我们可以通过将酒店清洁服务流程再造,将个体清洁变为集体清洁,比如将杯具等统一消毒管理,进行流水线监控,提高对房间清洁服务的监管覆盖,同时引导消费者改变消费习惯,提升对于酒店卫生的信任度。”谷慧敏建议。

而华美顾问机构首席知识官、高级经济师赵焱焱指出,住宿业的安全和卫生是基本要求,企业在安全和卫生方面的成本是不能压缩的,这是品牌建设最基本要求。此次“五星级酒店卫生乱象”,首先是高端星级酒店的工作标准问题,住宿业应出台一个详细的标准,以便于检查和监督;其次是管理程序问题,酒店服务的过程需要酒店内部的有效管理布置和随时不定期检查;然后是社会监督职能问题,行业协会负有行业规范的制定和监督职能,卫生部门负有专业检查职能,消费者维权组织、媒体的监督,第三方抽查均是行之有效的手段;最后需要注意的是公民职业道德素质提升,包括酒店员工。员工的做法与收入水平有关,低水平的收入难以保证酒店员工素质。

北京商报记者 蒋梦竹 武媛媛/文 白杨/图

## Focus

## 雄安航空初审获批 南航强化双枢纽战略

北京商报讯(记者 肖玮)南航持续推进的北京、广州“双枢纽”战略再进一步。11月15日,民航局披露,中国南方航空雄安航空有限公司(以下简称“雄安航空”)申请筹建已经民航华北地区管理局初审同意,该公司的基地机场也正式敲定为北京大兴国际机场。无独有偶,同日南航还发布公告称将退出“天合联盟”,业内普遍认为,退盟之举很可能有利于南航跳出联盟,强化和美国航空的合作,再加上雄安航空的组建,都显现出南航要发力北京这一枢纽的意图。

根据民航局发布消息,雄安航空注册资本为100亿元,由中国南方航空股份有限公司独资组建,其中以现金出资25亿元,以飞机实物出资75亿元。该公司组建初期,飞行、机务、签派、乘务、运输、安保等专业技术人员从南航划拨。另外,雄安航空将使用南航的二字代码CZ,航线航班、时刻、飞机指标和停机位等资源也在母公司资源内

统一调配,不新增资源需求。更值得关注的是,南航强调,在整体搬迁至北京大兴国际机场的四年过渡期满后,其北京分公司将注入雄安航空。

对于雄安航空之于南航的意义,民航资深专家葛琦告诉北京商报记者,从批筹公示可知,雄安航空筹建后将整合南航北京分公司,可以说该公司是南航配合国家战略之举。事实上,去年4月,京津冀协同发展专家咨询委员会委员、清华大学交通研究所所长陆化普曾指出,虽然雄安新区周边有北京、天津、保定、石家庄等大城市围绕,以往人们可以乘飞机至这些城市,再换乘地面公交到雄安新区,但按照国际一流城市的定位,建设机场必不可少。现在雄安新区规划建设的通用机场,定位主要集中在公务航空、通勤运输、商照(私照)培训、农林作业、观光旅游等方面,并非人们日常接触的民用机场,随着雄安新区建设的不断推进,未来也有建设民用机场的可

能。可见,雄安航空的成立,给南航北京枢纽建设带来更多可能。

而针对南航退出天合联盟一事,业内则有不同看法。“南航退盟是很正常的,一方面相比中转航班,航企现在更看重直飞航线,对航空联盟的依赖程度有所降低;另一方面现在越来越多航企通过交叉持股、航线联营等方式进行跨联盟合作,如果要继续入盟,还要交不低的‘会费’,整体来看投入产出并不成正比。”中国民航管理干部学院教授邹建军表示。而葛琦则认为,接下来南航加入寰宇一家的几率大增,因为南航的一大战略投资方美国航空,是寰宇一家的创始成员之一,如果双方在同一航空联盟,则可以在热门的北太平洋航线中进一步协同合作。不过,不管南航未来对航空联盟如何考量,该公司一系列大动作,都显现出欲在北京市场持续扩大体量的野心。