

“四钻”酒店几星级？ 警惕酒店评级标识 消费陷阱



据央视新闻报道，出差、旅游时，不少人都会通过线上平台预订酒店，平台的评级、评分是大家判断酒店档次的重要参考。但有消费者反映，一些主流在线旅游平台对于酒店星级、钻级的展示边界十分模糊，筛选页面将两类标识混排，且图标样式相近，很容易产生混淆。

不少游客花高价订房，入住后才发现所谓“高档酒店”只是平台评定的钻级酒店，而非文旅认证挂牌的星级酒店，硬件、服务都有很大差距，进而消费纠纷频发。酒店评级体系究竟有着怎样的标准？

酒店星级统一由官方认定 “钻级”则属于商业评级

记者分别打开几家在线旅游平台选择酒店时，在“星级价格”一栏通常会出现“五星/豪华、四星/高档、三星/舒适……”等选项，勾选相应选项后，弹出的酒店名称后面会显示有黄色的星星或黄色钻石样式的图案。如果不去刻意观察，很难一眼分辨。

近日，马先生要带家人去陕西宝鸡旅游，想在线旅游平台订个四星级酒店，挑选过程中发现了问题。

马先生说：“我本意是想订四星级酒店，当时带着全家老小出来旅游，就想着体验好一点。其实没有注意过星钻，但是筛选的条件是按四星筛选的，四钻和四星排在一起，让消费者怎么分辨？想订五星级、五星级酒店反而不是太好找。现在都被打着四钻或者五钻这种‘擦边球’的酒店给覆盖了。”

马先生花404元订了一晚“四钻”酒店。这家2012年开

业的酒店，虽然配套齐全，但并没有达到马先生一家的预期。“我订的这个酒店一颗星都没有，就混到四钻里。虽然它的配置规格挺高，有浴缸，卫生间里也有电视，但它只是按这个配置建的，并没有申请星级，里边设施老旧。因为入住时已经晚上11点多了，只能住下，但我有所怀疑，第二天上网一查，就知道上当了。”

记者在黑猫投诉平台以“五星酒店”为关键词搜索发现，与马先生的遭遇类似，不少消费者把平台的钻级误认为是国家认证的星级，但二者属于两套独立的评级体系，评定主体、评判标准、法律约束力有着本质不同。

资料显示，酒店星级评定是文旅部门行业统一官方认定资质，由全国旅游星级饭店评定委员会统筹负责，评定依据为《旅游饭店星级的划分与评定》国家标准。而“钻级”则属于在

线旅游平台自研的商业评级，依靠装修水平、房价、用户评价、经营热度等算法综合打分，不同平台标准不一，“钻级”会动态升降，导致相同酒店在不同平台的“钻级”略有差异。“钻级”无实体牌匾，主要用于平台内档次参考，仅能通过平台维权。

深耕酒店餐饮领域的业内人士叶先生告诉记者，传统星级标准建立在规模化综合型商务酒店基础之上，对硬性配套有强制要求，小型特色住宿天然达不到参评门槛。小众精品酒店、城市微度假民宿这些新业态无法拿到官方星级，在线旅游平台为方便消费者筛选，用钻级对其进行档次分级，推高了全网钻级酒店的整体数量。

叶先生透露，高钻级酒店在平台醒目位置展示的背后，评价本身也存在“水分”。“暑期在线上的房，只要酒店佣金给的高，线上几钻的都能上。不像星级，要通过国家评审。”

怎样才能让酒店评级 成为消费者可靠的决策依据

需要看到的是，出现更多元的酒店评级标准是符合市场需要的，但评级标准的不统一又会让消费者产生混淆，失去了参考价值。怎样才能让酒店评级成为消费者可靠的决策依据？

日前，国家市场监督管理总局公布了四起旅游行业不正当竞争典型案例，其中一起涉及海南文昌温德姆至尊豪廷大酒店分公司关于酒店星级评定的虚假宣传案。今年2月，消费者在该酒店客房销售直播间咨询酒店星级等级，主播答复他们是五星级酒店。消费者入住后，发现酒店未参与国内星级评定，无官方五星资质，对此投诉。

根据投诉线索，文昌市市场监管局依法对涉事酒店立案调查。经查，涉事酒店未参与全国旅游酒店星级评定，未取得文旅部门核发的五星级酒店官方认证资质。该行为违反了《中华人民共和国反不正当竞争法》第九条第一款规定，依据该法第二十五条第一款规定，责令涉事酒店改正违法行为，罚款3000元。

北京第二外国语学院中国文化和旅游大数据研究院副院长钟栋娜认为，平台自主进行酒店评级本身没有问题，但是不能以此制造新的识别标准，将矛盾转嫁给消费者。

钟栋娜表示，从国家层面已经出台了相对应的一些规章，比如《在线旅游经营服务管理暂行规定》，不管是哪个平台去做评级，都要拿出评级的标准。如果违反规定还可以有罚款，这是有法律效力的。去年又发布了《在线旅游平台住宿预订服务规范》的新国标，比规定要更细一点。

钟栋娜建议，消费者出行预订酒店不要只看标签等级，而应兼顾资质、真实用户评价、实地核验多重信息，最大程度规避消费陷阱。“其实，这个识别责任不应该推给消费者，平台掌握了这么多的信息，设计的界面，制定评级，并且从交易当中获益，所以我个人认为平台要承担更多信息披露和审核的责任。”

8月有4轮高温！出现这些不舒服 其实已经中暑了

高温日历:4轮明显高温天气

国家气候中心预计
8月预计会出现4轮明显高温天气时段分别为

第1波: 8月7日—9日 (周五~周日)

第2波: 8月11日—14日 (周二~周五)

第3波: 8月22日—25日 (周六~周二)

第4波: 8月29日—31日 (周六~周一)

据央视新闻客户端报道，近期，全国多地的天气“闷热难熬”，不少人一出门就迎面撞上热浪滚滚。

8月4日，国家气候中心副主任贾小龙介绍，预计8月全国大部地区气温较常年同期偏高，有4轮明显高温过程影响我国。

其中，辽宁、山东等地部分地区，

如何预防与应对？一起来看。

这些症状都是中暑了

北京大学人民医院急诊内科副主任医师郭维介绍，中暑分为先兆中暑、轻症中暑和重症中暑，其中重症中暑又包括热痉挛、热衰竭和最严重的热射病。

如果在高温下工作或活动一阵子后，开始觉得头晕、头痛、没力气、口渴，脸还发红发热，就要警惕可能是中暑的“先兆阶段”。

再严重一点，可能会出现一阵一阵的肌肉抽筋，这就是热痉挛，多半是因为出汗太多、光喝水没补盐造成的。

如果继续发展，出现多汗、皮肤又湿又凉、脸色苍白、心跳明显加快，就到了热衰竭阶段，说明身体里的水和盐都丢得差不多了。最怕的是热衰竭没及时处，发展成热射病，这是中暑里最凶险的。

首都医科大学附属北京朝阳医院急诊科主任医师王军宇表示，热射病对身体的伤害是全方位的。“一旦发展至热射病，患者的最终结局一股较差。”热射病的死亡率高达50%，50岁以上患者可高达80%，即使救治成功也可能留下严重的后遗症，很难恢复正常生活。

做好5件事远离中暑

北京大学第三医院急诊科主任医师杜兰芳提醒，中暑急救的核心原则是快速脱离热环境，立即、持续进行物理降温，并尽快获取医疗救治，大家可以记住5个字：脱、降、补、侧、送。

脱：脱离环境，将患者迅速移至阴凉通风处或空调房，松开衣物便于散热。

降：使用无冰刺激凉水（手背触碰微感冰凉）擦拭患者全身，搭配电风扇加速体表散热；可用冰袋冷敷颈部、腋窝、腹股沟。严禁大面积酒精擦拭降温、禁止直接冰敷前胸或腹部、中暑引发的高热严禁自行服用退烧药。

补：意识清醒无呕吐者，少量多次补电解质饮料（每次<100毫升）；意识模糊者严禁经口喂水。

侧：对于意识不清的患者，应使其保持侧卧位，防止呕吐造成窒息。

送：开展现场物理降温的同时，立即拨打120急救电话送医。



第七届成龙国际动作电影周今日在哈举办

12部入围影片角逐“钢铁人”



来太阳岛解锁 浪漫电影感

家乡影星 倾情推介美景



尔滨礼物 展现城市魅力



彩色小火车 带你开心畅游

02、03

平山皇家鹿苑森林徒步倒计时

13日领取装备 这份指南请收好

04

饭后马上喝冷饮、出汗以后吹空调

暑期带娃需注意 避免夏季坏习惯

07

哈尔滨天气
预报

10日	日 多云有零星降雨 夜 多云有零星降雨	29℃ 东南风3-4级 23℃ 偏南风3-4级
11日	日 多云有雷降雨 夜 多云有降雨	31℃ 偏南风3-4级 23℃ 偏南风2-3级
12日	日 多云有雷降雨 夜 多云有雷降雨	31℃ 偏南风3-4级 20℃ 东南风2-3级



更亲 更近 更懂你



龙头新闻客户端

报料热线

4种报料方式/

本报官微 本报官博
龙头新闻APP 生活报网



生活报官方微信