

订酒店需留意：“五钻”并非“五星”

■ 多家在线旅游平台推出非官方钻级评价，让消费者一不小心就中招
■ 市文旅局：平台不能对未评级的酒店使用与星级相似的符号误导消费

国庆假期将至，许多准备出游的人通过在线旅游平台预订酒店。有市民向本报市民热线5589999反映，他们在预订时发现，国标“五星级酒店”变成了平台自评的“五钻酒店”。星级和钻级有何不同？本报记者为您一探究竟。

文/记者 刘佳盈
图/受访者提供

► 五星酒店标识



▲ 在线旅游平台上，钻级与星级的标识相似(上为钻级，下为星级)。

链接

星级评定为国标 使用有效期三年

早在1993年，我国酒店星级标准就上升为国标。根据《星级酒店评定标准》，我国酒店以星级划分等级标准，共分为一星级到五星级5个标准。星级以镀金五角星为符号，最低为一星级，最高为白金五星级。星级越高，表示旅游饭店的档次越高。目前最高级别的白金五星级酒店我国仅有3家，分别位于北京、上海和广州。

酒店评定星级，都须经相应星级评定机构评定，星级标志的使用有效期为3年，3年期满后重新评定，且会有升星、摘星等动态变化，来反映酒店的档次变化。

消费者 选择星级却订到钻级 标识相似难以分清

“我明明选的是五星级酒店，订完发现居然是‘五钻酒店’！”两天前，市民黄女士在一个在线旅游平台预订酒店时发现，她所预订的酒店标识并不是五颗黄色的小星星，而是五颗黄色的小钻石，由于大小、颜色相近，很容易混淆。

眼下，人们在许多在线旅游平台选择星级酒店时，很容易陷入“星钻陷阱”。一些平台将非星级酒店标上“五钻酒店”“金钻酒店”等字眼，给人以高品质的感觉，以此吸引消费者预订。

“我之前就误订过一次所谓的‘五钻酒店’，评分还很高，去了才发

现不是那么一回事，酒店的设施、服务水平和五星级根本比不了。”市民刘先生称，他向在线旅游平台反映相关问题，“平台反馈说钻级是他们自己评的。那要是有一些酒店通过刷分，把自己的钻级评分提升到很高，这不是很容易误导消费者吗？”

调查 钻级评价具体标准 客服并没有说明

记者发现，携程旅行、途牛的“五钻酒店”与五星级酒店，在平台显示上并没有明显的区别。当消费者点击“选择价格/星级”后，出现的选项是“五星(钻)”或“五星/五钻”等。而在具体酒店界面，五星级酒店的标识是五颗黄色的星星，“五钻酒店”的标识

则是五颗黄色的钻石，相似度非常高，很容易混淆。

去哪儿网、艺龙旅行等平台则是使用“五星/豪华型”“四星/高档型”的分类描述方式。

“挂牌的星级酒店并不多，我们推出钻级评价，也是为了让消费者有

更多参考。”携程旅行在线客服表示，目前约98%的酒店并没有挂牌星级。平台综合酒店设施设备、客户入住点评等因素，评选出钻级酒店。但对于钻级评价具体标准，客服并没有说明，也未对相似度过高的标识进行解释。

说法 相似标识存在误导 或有“水军刷分”

“我们的评级都是按国标来进行的。”厦门泛太平洋大酒店相关负责人欧女士表示，钻级是平台自己定义的，酒店并没有参与。我市数家酒店的相关负责人也均表示，对钻级评定不知情。

市文旅局市场管理处处长郭道圣表示，相关平台在建立自己相对独立

的评价体系时，须与官方评定的星级酒店区别开来，避免误导消费者，并且不能对未评定星级的饭店，使用星级攀附性文字或使用星级符号、与星级符号相似的标志进行虚假宣传。

“在线旅游平台的钻级属于非官方评价，可以形成多元评价体系，为消费者提供不同维度的决策参考。但相

似的标识存在一定的误导性。”一名不愿意透露姓名的业内人士表示，目前大部分在线旅游平台属商业性质平台，且为开放性平台，“水军刷分”“竞价排名”与“付费评级”的情况都有可能出现。在这种情况下，消费者一定要擦亮眼睛，必要时通过维权方式保护自己的权益。

五星级酒店 厦门现有19家

- 厦门悦华酒店
- 厦门宝龙铂尔曼大酒店
- 厦门日月谷温泉度假村
- 厦门喜来登酒店
- 厦门泛太平洋大酒店
- 厦门京闽中心酒店
- 厦门磐基希尔顿酒店
- 厦门牡丹国际大酒店
- 厦门瑞颐大酒店
- 厦门惠龙北海湾万达嘉华酒店
- 厦门海景千禧大酒店
- 厦门马哥孛罗东方大酒店
- 厦门艾美酒店
- 厦门海悦山庄酒店
- 厦门华林国际大酒店(日航酒店)
- 厦门源昌凯宾斯基酒店
- 厦门佰翔汇馨威斯汀酒店
- 厦门海沧正元希尔顿逸林酒店
- 厦门海沧融信华邑酒店

(数据来源:中国旅游饭店业协会;数据时间:截至2022年9月7日。排名不分先后)

[全力争创全国文明典范城市]

守护美丽城市 共建文明家园

中共厦门市委文明办 厦门晚报社(宣)