

## 隐私泄露风险大 “零差评”或存猫腻

# 消费者安心住酒店究竟有多难

中国城市报记者 张亚欣

因为一则差评而被酒店以开房记录威胁，这届消费者表示：住酒店，太难！

人们不论出差还是出游，均绕不开住酒店。然而，个人信息被泄露、不实评论肆虐等问题也困扰着消费者，“酒店能否安心住”成为众多消费者的一大心病。

### 消费者疑问： 酒店能否安心住

近日，有消费者在出差期间入住之前于网上预定的江苏苏州维也纳3好酒店太仓港店后，发现房间内电视机播放是全屏且需要付费，酒店提供的早餐馒头也是冷的，体验不佳，便给予差评。但令她意想不到的是，酒店工作人员之后不断向自己恶语威胁：“不删除差评，就把开房记录给你老公看。若一定要让我们无路可走，我们可直接去杭州你家赔不是。”

此事在网上持续发酵后，维也纳酒店在其官方微博发布致歉函，为门店员工在客诉处理过程中的不当言论和行为，以及给住客带来不好体验和恶劣影响致歉。同时，该酒店在函中称，通过对该事件的彻查跟进，已对涉事门店的总经理、前厅经理、当班员工的严重失职行为进行严肃处理，并将及时与顾客积极沟通并妥善处理后续事宜。

此外，维也纳酒店方面也公开表示，维也纳酒店严格遵守相关部门对酒店客人入住登记的要求，基层员工并不知道客人的入住信息，更不可能在房间安装摄像头。

尽管如此，很多消费者仍冷汗涔涔：入住酒店登记个人信息原本本是酒店出于安全考虑而必须执行的硬性规定，但个人信息录入酒店系统后却没有得到相应的隐私保障；日常在平台看到的酒店评论并不

一定真实可靠，差评可能被删除。“酒店还能不能安心住？”消费者疑虑重重。

### 隐私泄露触碰法律红线

事实上，酒店泄露客人隐私的情况在业界时有发生。今年4月，知名酒店万豪国际被曝出大约有520万名客人的姓名、通讯地址、会员账号和其他个人信息遭遇泄露；更早之前，米高梅集团承认，此前因为云服务器遭受到黑客攻击，共造成大约1070万的酒店客户信息被泄露。此外，包括洲际、希尔顿、凯悦、文华东方等酒店集团均遭遇过用户数据泄露事件。

一众国际知名酒店在“泄露榜”上占有一席之地，让消费者看得胆战心惊。“我现在特别反感住酒店，遇到出差时，宁可早晚班机往返也尽量减少住酒店的次数，出去旅游我宁可住口碑好点的民宿。”经常出差旅游的王劲告诉记者，连国际知名的高星酒店都不能确保客户的隐私安全，他对低星酒店更没信心。

华美顾问集团首席知识官赵焕焱在接受记者采访时说：“企业应该把维护信息安全的能力列为核心竞争力的重要方面，进行必要的投入。我们很少听到银行、证券交易所、大型商务平台有信息泄露的案例，原因就是重视和投入。”同时，在赵焕焱看来，酒店主动泄露信息并威胁顾客比被黑客窃取信息的性质严重得多，应该严肃处理。

而酒店泄露消费者个人隐私不仅影响其正常生活，还触碰了法律底线。北京至普律师事务所首席合伙人、主任律师李圣在接受记者采访时表示，《中华人民共和国电子商务法》第39条保护住客对入住酒店进行评论的权利，而明年即将实施的《中华人民共和国民法典》第111条亦明确规定：“任何组织或者个人需要获取他人

个人信息的，应当依法取得并确保信息安全，不得非法收集、使用、加工、传输他人个人信息，不得非法买卖、提供或者公开他人个人信息。”

“此外，酒店员工若散布住客隐私，也违反了《中华人民共和国治安管理处罚法》第42条的规定，应处以拘留或罚款。”李圣说，相关平台应完善点评规则及申诉渠道，防止不正常“零差评”、恶意点评、泄密隐私等情况发生。

### “差评门”背后隐藏的 点评两面性

“差评门”背后也折射出消费者对酒店行业影响颇大的事实。

日前，携程宣布，携程客服将不再有权限查询、修改或删除点评。客人如果对点评内容

有追加，可通过携程APP追评。同时，携程方面强调，推出点评新规是由于过去向客人开放“可以联系客服删除差评”这一权限，带来了一些问题。

部分酒店试图通过找消费者协商来删除一切所谓的差评，营造出自己酒店“零差评”的假象，以期酒店靠好评度吸引消费者入住，这一行径严重扰乱了其他消费者的客观判断。

对此，赵焕焱认为，酒店和平台不应该删除客人评论，除非证明是恶意中伤或人身攻击。保护原始评价是评价的意义所在。

实际上，点评确实是大多数酒店运营的核心模块。酒店方担心差评对酒店造成负面影响，一旦有差评上线又急于删除，这很容易陷入黑色产业链的圈套。

随着酒店近年来对OTA点评愈发重视，职业差评师抓

准了酒店方的这个心理以大肆获利。

“携程近年来通过技术手段查出不少职业差评师账户，收到商家对恶意差评的反馈也不胜枚举。”携程相关负责人在接受记者采访时说，差评师们的套路多数是故意写下差评，以“删除差评”为条件，向酒店勒索钱财等好处，业内甚至流传出所谓“1条差评值6000元”的说法。此外，不仅仅是职业差评师，也有少部分被“惯坏”的客人，经常写恶意差评，企图事后从酒店方拿到好处。

点评存在的意义，在业界公认的是，其最本质目的一方面是让更多客人能真实全面地认识酒店，另一方面也能倒逼酒店提升服务质量。“若虚假的好评泛滥成灾，那么真实的优质服务也会被淹没其中，变得毫无意义。”一业内人士说。



“飞翔的梦·情系冬奥”艺术展举行

近日，冬奥艺术系列展首展“飞翔的梦·情系冬奥”在北京冬奥组委办公区开幕。此次展览共展出40件以讴歌奥运精神、展现冰雪运动为主题的雕塑作品。据了解，北京冬奥组委将结合北京冬奥会筹办工作的重要时间节点，邀请艺术家、文化机构等在北京冬奥组委办公区，举办包括此次展览在内的8场系列展览和主题艺术活动。

中国城市报记者 全亚军摄

## 多地陆续恢复跨省游 国内旅游市场加速重启

中国城市报记者 张亚欣

时隔172天，跨省团队游终于在7月14日起恢复，不仅提振了整个旅游业，也助力旅游企业复工复产，助推各地旅游经济逐步复苏。同时，为进一步落实恢复跨省游的有关要求，多地召开相关会议、出台有关措施，在推动旅游行业重启的同时，坚决做好疫情防控工作。

7月15日，江西省文化和

旅游厅召开全省旅游企业复工复产电视电话会议，宣布在加强疫情防控的前提下，恢复江西省跨省(区、市)团队旅游。会议强调，在恢复跨省(区、市)团队旅游后，各景区要切实落实好限量、预约、错峰的要求，确保不发生重大人群聚集现象；积极开展活动、创新营销、丰富业态，提高服务质量，吸引游客前来旅游，争取到年底使全省旅游恢复到去年同期水平。

同日，四川省文化和旅游厅召开恢复跨省团队旅游暨夏季文旅产品发布新闻通气会，宣布即日起恢复跨省游。同时，该省提出旅行社在旅游团队运行过程中，应配备防护用品，做好游客信息采集、健康档案、检测登记等防疫措施，要求游客报名时出示健康码并在出行前再次核验。

贵州也宣布7月15日起恢复旅行社及在线旅游企业经营

跨省(区、市)团队旅游及“机票+酒店”业务，并向省内外游客发放1000万元贵州文化旅游惠民券，上线1800条贵州安心跟团游产品、200多条贵州自由行产品，内容涉及避暑游、山水风光、红色旅游、民族风情、天文等主题。

7月16日，上海市文化旅游局制定并下发了《上海市旅行社有序恢复经营疫情防控措施》，并强调各旅行社及在线旅

游企业要严格落实各地防控要求，根据自身运营能力和供应商、合作商接待能力，从严控制团队人数，提倡小规模旅游团队。

此外，山东、青海、湖南、海南等地也陆续宣布了跨省游的相关规定。业内专家指出，随着各地陆续恢复跨省游，希望相关部门能够出台全国性的跨省游配套政策，在做好防疫措施的前提下，缩小各省的差异，降低跨省游的实际操作难度。