

万豪会员积分一夜贬值



“之前还能用28000积分兑换,如今已经涨到38000积分。”7月9日,多位万豪会员向北京商报记者反映,其会员积分在毫无预警下遭遇大幅“贬值”——部分酒店积分兑房价格一夜上涨超三成,有会员一周内查询同一房型前后差价高达8000积分。蹊跷的是,同期现金房价并未跟涨,令消费者质疑调价缺乏透明度和合理性。虽然万豪多年前已公布推出灵活积分兑换机制,但此次积分大幅“缩水”也引发了万豪会员们的不满。

用积分换房一晚涨价超30%

“之前还能用28000积分兑换的酒店,如今却涨到了38000积分。万豪会员积分贬值速度也太快了!”李源边翻手机边向北京商报记者讲述他的遭遇。

作为旅行博主,李源经常需要在世界各地住酒店,也因此成了万豪旅享家的钛金会员。由于万豪旅享家App上还有不少积分,李源想着最近出行住酒店的时候可以兑换住房,然而7月6日这天,当他照例点开万豪旅享家App时却愕然发现,全球酒店的积分兑换价竟毫无预兆地全线大涨。

李源说到,两个月前他预订了位于哈萨克斯坦的阿拉木图丽思卡尔顿酒店,订单日期为2027年1月12日—17日,当时酒店大床房兑换价为27000—28000积分/晚,如今该酒店同房型已飙升至35000—38000积分/晚。按最高积分间夜价计算,一晚足足涨了10000积分,涨幅高达35.7%。

“如果说仅仅是阿拉木图的酒店涨价我也能接受,结果我一看,万豪旗下的酒店,只要用积分兑换,基本全线涨价。”李源说道。随后,李源又向北京商报记者展示了今年暑期订单的积分价格变化。同样是两个月前,李源

预订了印度尼西亚兰普冈万豪度假酒店,计划在8月出行,起初兑换价格为12500积分/晚,而如今兑换则需要15000积分/晚。“这样一算,这家酒店每间客房积分价格上涨了20%。”李源表示,幸亏自己时间安排比较灵活,在积分涨价前已抢先预订了两个订单。

而另一位手持万豪钛金卡的会员刘彤就没有这么幸运了。刘彤向北京商报记者说到,上周她曾计划在8月带孩子入住万豪旗下的新加坡艾迪逊酒店,当时查询的积分价格为64000积分/晚,由于行程未确定,并未立即下单,打算再观望一两周看看。近期当她再次查询时,同房型房价已涨至72000积分/晚。

刘彤称,自己大概统计了一下,此次全球万豪旗下酒店积分价格平均涨幅为15%—20%。

遭遇积分缩水的远不止上述两位会员。北京商报记者在小红书等社交平台看到,大量万豪酒店会员集中吐槽:“积分彻底贬值了”“一觉醒来积分房至少涨1500”“越放越不值钱了,本来还想攒着”,甚至有会员戏称“攒得再快也赶不上通胀”。

用现金订房却未涨价

“起初以为是酒店现金房价上涨带动积分兑换价格上涨,谁承想酒店现金房价根本没有

上涨。”李源说道,自己在看到积分兑换价格大幅上涨后,便去查询了对应的现金房价,发现现金价格并没有改变,依旧是3500元/晚。

刘彤也表示,因为预订的是暑假期间的酒店,想着旺季房价涨价,积分兑换也会随之进行调整。查询之后才发现,积分兑换价格调整后,现金房价几乎没有变化。

“账户里积分看似越来越多,但能用积分兑换的高价值酒店却越来越少。”李源算了一笔账:以自己此前预订的阿拉木图丽思卡尔顿酒店为例,现金房价约3500元/晚,涨价后需35000—38000积分/晚,折算后每10000积分的价值为921—1000元,这类高价值兑换在全球十分稀缺。而目前多数现金房价为1000元/晚的酒店平均需30000积分,折算后每10000积分价值约333元,约为现金价格的1/3。

李源表示,过去每晚积分对应400余元的现金价值并不少见,而此次万豪会员积分价值大幅缩水后,积分兑换的高价值洼地已难寻,在冷门目的地的酒店可能尚有少数例外,热门旅游目的地的酒店便难觅踪影。

目前,已有消费者在飞客平台(以讨论酒店等积分计划为主的社区)号召万豪会员进行投诉,并表示“万豪无法用所谓动态房价兑换来掩饰这一次全球大调价,直接导致各位

手中积分瞬间缩水1/4。要求对这种剥削会员的行为进行解释和杜绝及相应补偿措施”。

针对此次会员积分调整,北京商报记者联系到万豪酒店集团,但截至发稿暂未收到回复。

积分贬值骤然提速

“此次涨价最令人意外之处在于其突然性。”刘彤指出,大型酒店集团若调整积分政策,通常会提前发布公告,给予消费者一定的缓冲期。然而,万豪此轮积分大幅贬值既无事先通知,也未给消费者预留反应时间,在刘彤看来有失合理。

北京商报记者查询发现,万豪旅享家官方微博曾在2022年发布消息称,2022年3月29日,“万豪旅享家”灵活积分兑换政策正式上线。新的积分兑换房价将与酒店房价更为接近,并随着客房供应情况灵活变动,不再沿用酒店类别,也不再实行非高峰期、标准、高峰期的兑换价格。当酒店客房供应充足时,会员或将以更少的积分兑换同一房型。

对此,李源回忆,2022年前,积分是按照酒店级别,以及对应的淡季、平季和旺季进行固定兑换,但2022年后,积分价值就陆续小幅贬值,每次积分兑换的价格小幅上涨1000—

2000积分/晚。以热门的南京丽思卡尔顿酒店为例,以前在淡季期间的积分价格为20000积分/晚,平季25000积分/晚,旺季30000积分/晚,而现在已经涨至43000积分/晚起。

加速分化的会员

面对积分价值的大幅波动,受访会员的态度已出现明显分化。

在互联网大厂工作的刘彤坦言,因出差频繁且带孩子出行时更看重全球连锁酒店的安全与品质,她仍会保留万豪会员身份,但今后将改变积分使用策略,不再大量囤积,而是尽快消耗现有积分,以规避进一步贬值风险。

此外,不少消费者在选择酒店集团时,主要考量会员权益的丰富程度、实际价值与性价比,哪家更划算便倾向于哪家,消费决策更多地建立在理性比较而非品牌忠诚度之上。

对于积分兑换房价上涨的原因,广州一家高端连锁酒店总经理吴川谈到,积分兑换价格的大幅上涨,背后是酒店业主方与管理方的博弈。当酒店业主们觉得收益并不划算时,便会抗议,因此管理方只能提高积分兑换门槛,让会员主动放弃使用积分。

北京第二外国语学院旅游科学学院教授谷慧敏分析认为,本轮积分调整后,一方面整体旅游市场正处于复苏阶段,酒店入住率和需求回升,企业有动力收紧积分兑换政策;另一方面是积分体系本身涉及成本与收益的测算,企业此前为促销和引流曾给予较大优惠,如今市场转好,则把积分进行回调。

不过,谷慧敏也指出,此次调价确实会影响部分对价格较为敏感的会员群体的忠诚度。但对于商务客人而言,积分变动对出行选择的影响相对有限,这部分客群大概率不会因此更换会员体系。

北京商报记者 吴其芸
图片来源:万豪旅享家

千只小猫瘫痪追踪:救助金变“封口费” 检测报告难服众

7月8日北京商报刊发《千只小猫瘫痪调查:多数食用伯纳天纯猫粮,山姆MM猫粮也被点名》后,陆续有猫主人反馈其中一家猫粮品牌伯纳天纯通过公益项目向其提供最高5000元“爱心救助金”,但申领需签署知情告知书,承诺“不再公开发表贬损言论”。同时,伯纳天纯频繁抛出检测报告自证清白,检测报告亦因批次无法对应、检测项目不够全面等问题无法得到消费者认可。

5000元救助金与“保密条款”

面对像亲人一样陪伴自己多年的小猫患病,也有不少猫家长选择直接向品牌方维权。

猫主人卢俊告诉北京商报记者,2025年下半年向伯纳天纯维权后,有工作人员联系他,要求提供最近3笔订单的订单号、产品截图、批次号、医院检测单、猫咪正脸照片及病症视频,并表示“尽管产品检测合格,但小猫生病受罪、家长辛苦是事实”,伯纳天纯特别设立了“伯纳天纯基金会”,可提供上限5000元的爱心救助金,意在努力让更多的猫咪康复。

但要拿到这笔钱,猫主人需签署一份知情告知书,其中写明:“希望获得家属对项目真实性的信任以及对公司和爱心基金组织声誉的维护,并承诺严格保密,同时不再公开发表贬损言论。”

北京商报记者通过全国慈善信息公开平台“慈善中国”查询到,卢俊提到的慈善项目名称为社区治理公益项目,发起组织为上海市普陀区鲸灵公益创新发展中心,主要为社区患有肌无力症状的猫咪按不高于5000元/例的标准提供医疗救助补贴,实施年度为2025年。截至2025年12月31日,该项目共为77例主要患有肌无力症状猫咪的主人提供了医疗救助补贴。

卢俊按要求提交了全部材料并签署告知书,但伯纳天纯却改口了。几天后,伯纳天纯工作人员提出收到基金会审计通知,要求补充提供小猫病历。卢俊提交电子版病例后,伯纳天纯工作人员又回复称,病历诊断内容不

符合此次救治基金活动。至于基金救助的审核标准,卢俊说,伯纳天纯从未明确告知。“但我了解到有个别猫家长确实拿到了这5000元,当然,也随之噤声了。”

就救助标准,北京商报记者向伯纳天纯方面进行求证。伯纳天纯回应称该公益项目设有明确的救助标准和审核流程,具体执行工作由公益执行机构负责实施,资助对象的确定及资金的拨付均依据项目既定标准与规范流程执行。对于申请人对标准的具体疑问,以及审核结果的具体原因,则需要通过公益执行机构官方渠道进行咨询。

对于知情告知书中关于“不再公开发表贬损言论”的相关内容,伯纳天纯则称,知情告知书相关条款从未限制、剥夺任何消费者的法定权利,不影响宠主基于产品质量、消费纠纷等合法事由,通过监管投诉、司法诉讼、协商沟通等一切合法途径主张自身权益。

伯纳天纯方面进一步表示,该条款的设立初衷是厘清公益救助的法律责任边界,而非限制言论。该约定仅针对因治疗结果不确定性而产生的纠纷,并未限制消费者的其他合法事由主张权利。相关约定的表述初衷也并非针对理性、合理的消费者诉求,而是为了防范公益帮扶过程中可能出现的无实质依据的不实信息传播等情形。

卢俊对伯纳天纯和所谓的公益组织的处理结果并不满意。既然没有明确告知审核标准,为何判定自己的小猫不符合救助标准?他决定通过起诉进行维权。在法院立案后,伯纳天纯方面再次联系卢俊,安排鲸灵公益外聘专家对小猫进行了在线问诊,问诊结束第二天,对方表示,可以协助向爱心基金再次申请审核。两天后,卢俊接到通知,他的申请审核通过了。不过,他告诉北京商报记者,救助金在实际支付过程中并不顺利,对方曾多次拖欠小猫诊疗费用。

成都的陆晓晓也联系了伯纳天纯爱心基金,提供相关材料后,对方要求她补交猫食用产品的照片及批次照片——但猫粮包装袋早已丢弃,她只能提供电商平台的完整购买记

录。品牌方再次要求她提供已做过的检测报告。陆晓晓认为,产品检测责任应属品牌方,消费者无力提供。对方未作回复。四天后,对方发来一份检测报告,称产品检测合格,并附上公司送检的多份检测结果。

检测不出的病因

对于伯纳天纯提供的检测报告,陆晓晓并不认可。她认为,报告中检测的批次与她购买的批次不符,随即提出将自己留存的产品送检。对方表示,三方送检需使用未拆封产品。

北京商报记者就批次检测问题向伯纳天纯淘宝旗舰店客服进行求证,对方称该品牌实行“一批一检,一码一报告”——每批次产品有独立的检测报告,消费者可通过包装上的“安心码”查询。但即便“一批一检”,消费者仍有质疑。卢俊说:“我不太相信猫粮里有常见的毒素。问题可能是某种营养物质严重缺乏,或某种成分超标——但这些可能涉及的指标,在常规检测报告里根本看不到。”

同样拿出检测报告的还有弗列加特。2025年5月,乖宝宠物通过弗列加特微信公众号发布公告称,经第三方权威机构检测,产品在维生素含量、重金属残留、微量元素配比、微生物指标及真菌毒素限量等关键检测项目中,均严格符合中国国家标准(GB)、美国饲料管理协会(AAFCO)标准、欧洲宠物食品工业联合会(FEDIAF)标准等国内外权威质量规范要求。

然而这份看似严密的检测结果同样难以说服宠物主。在猫主人李赛飞看来,企业自行送检的样本并不具备充分代表性。黑猫投诉平台上,以“弗列加特”“瘫痪”为关键词的投诉有30余条,大部分发生于品牌公告发布之后。

对于检测结果,伯纳天纯方面向北京商报记者表示,了解到有猫咪后肢瘫痪的反馈后,公司立即启动应急核查机制,对内全面复查涉事相关批次产品生产全流程,对原料验收、生产管控、品控复检等环节逐一排查,确认各环节合规无异常;对外第一时间调取产

品留样,同步送检第三方权威检测机构、政府指定检测机构,并全力配合农业农村局上门抽检、送检。截至目前,通过多家第三方机构对包括各类营养、毒素、重金属、农残、兽残在内的1200多项指标进行检查,所有送检及抽检结果均已出具,检测结果全部符合国家宠物饲料相关标准及行业规范,产品质量合格。

消费者维权举证陷入困局

猫粮业内人士徐子期告诉北京商报记者,猫咪后肢瘫痪暂无明确统一的病因,营养缺失、病毒感染、先天疾病、免疫问题等均有可能。当前最大的难点在于:尚未明确究竟是哪种成分缺失或过量诱发了瘫痪,而现有检测缺少针对此症的判定标准,无法覆盖未知毒素、猫咪个体过敏、饲养环境等变量。同时,检测报告仅能证明送检批次合格,无法回溯已食用完毕的批次,“因此很难彻底打消消费者的疑虑”。

消费者质疑报告与所购批次不符、检测指标不覆盖未知风险,而想要自检却或因猫粮已食用完毕、或因所食猫粮已经开袋,维权举证也变得极为困难。

上海市海华永泰律师事务所高级合伙人孙宇昊指出,企业提供第三方检测报告,只能

证明送检样品在特定检测项目上的检测结果,并不当然意味着所有批次产品不存在任何质量问题。如果消费者质疑送检批次与自己购买批次不一致,或者检测项目不能覆盖其怀疑的风险因素,这些质疑具有一定合理性,最终仍需结合具体检测对象、检测范围和调查结果综合判断。

对于消费者而言,即使猫粮已经食用完毕,也并非完全无法维权。孙宇昊建议消费者尽可能保存购买记录、订单信息、生产批号、包装照片、宠物诊疗记录、检验报告、发病时间线以及与商家的沟通记录等证据。如发现有同批次、多地区集中出现类似情况,还可以共同向市场监管部门投诉,申请行政调查。相比个人自行举证,监管部门开展抽检、调查更有利于查明事实。

孙宇昊进一步指出,实践中,如果案件进入诉讼程序,在消费者已经完成初步举证、能够证明产品与损害结果存在较高关联性的情况下,法院也会综合双方举证情况,对举证责任进行合理分配,而不是要求消费者承担全部证明责任。伯纳天纯和弗列加特仍在销售,检测报告仍然“合格”,但数千只拖着后腿爬行的猫咪和它们身后难以自证的猫主人,却让“合格”二字显得单薄。

北京商报记者 王寅浩 宋雨盈

最新回应

伯纳天纯:现有检测结果符合法规标准和质量要求

北京商报讯(记者 王寅浩 宋雨盈)7月9日,伯纳天纯发布声明称,现有检测结果符合法规标准和质量要求,但“检测合格”并不意味着消费者的疑虑已经被充分回答。面对宠主的担忧,伯纳天纯方面表示,不会简单用一句检测结果结束沟通,也不会回避任何合理关切。

同时,伯纳天纯将启动以下专项

行动:第一,公开产品检测与批次核查信息。愿意向媒体、消费者和专业机构开放相关检测资料,接受社会各界监督。第二,主动接受外部监督。

伯纳天纯方面表示:“欢迎监管部门、媒体、第三方检测机构、兽医临床专家、宠物营养专家及消费者代表,对我们的产品质量、检测信息、生产管理

和消费者沟通机制进行监督。”