

案例研判

客人在酒店洗澡时摔伤，酒店承担什么责任？

□ 曲长帅

案由：客人在酒店受伤起诉酒店

某女性游客跟随旅行社出游过程中，在某酒店卫生间洗澡时不慎摔倒，导致左手粉碎性骨折，随后被送往医院治疗。该女士的损伤鉴定为两个十级伤残，后续治疗费需要1.2万元，护理期90日，营养期90日。

该女士认为酒店未尽到合理的安全保障义务，将酒店及旅行社起诉至法院，要求酒店及旅行社赔偿医疗费等13万余元。

焦点：酒店是否存在过错

本案争议焦点为酒店在该女士洗澡摔伤事件中是否存在过错。因本案为侵权责任纠纷，重点审查的是酒店是否为侵权主体或酒店是否存在侵权行为，是否存在主观过错，是否有损害后果，损害后果与酒店的侵权行为之间是否存在因果关系。

法院审理认为，酒店未能在浴室、卫生间内使用防滑地砖，或者采用防滑脚垫等防护措施和用品，没有设置清晰醒目的防滑提示等，因而认定酒店未尽到安全保障义务。而该女士作为完全民事行为能力人，洗澡后换裤子时单脚站立，未尽谨慎小心注意义务，也未采取相应措施。故而综合判定酒店承担70%的责任，该女士自身承担30%的责任。

一审判决后，酒店不服，提起上诉。酒店认为，该女士的摔倒主要是自身原因导致，酒店未能完全尽到安全保障义务应当承担次要责任。

二审法院审理认为，酒店作为案涉场所的管理人，负担合理限度的法定安全保障义务，违反相应义务造成他人损害应承担与过错相当的赔偿责任，受害人的过错也是减轻安全保障义务人侵权责任的法定事由。根据一审查明事实，该女士

在卫生间洗澡后，穿裤子时左脚离地，右脚踩在地巾上滑倒摔伤。浴室内较湿滑，该女士在洗澡时铺设防滑地巾表明其已经注意到需要防止滑倒，而该女士作为完全民事行为能力人且年龄较长，应当更加关注自身安全并谨慎防范危险发生，但其单脚站立穿裤子存在过失，是摔伤的主要原因。酒店未进行安全警示亦存在一定过错，应当承担与其过错相适应的赔偿责任。

依据双方的过错程度以及和损害后果的因果关系，法院最终改判酒店承担30%的赔偿责任，该女士承担70%的赔偿责任。

分析：酒店的安全保障义务有哪些

什么是安全保障义务？

所谓安全保障义务，指的是宾馆、商场、银行、车站、机场、娱乐场所的经营者，在经营场所对消费者、潜在消费者或者其他进入服务场所者的人身安全、财产安全在合理限度范围内承担的安全保障义务。其法律来源为《中华人民共和国民法典》第一千一百九十八条：“宾馆、商场、银行、车站、机场、体育场馆、娱乐场所等经营场所、公共场所的经营者、管理者或者群众性活动的组织者，未尽到安全保障义务，造成他人损害的，应当承担侵权责任。因第三人的行为造成他人损害的，由第三人承担侵权责任；经营者、管理者或者组织者未尽到安全保障义务的，承担相应的补充责任。经营者、管理者或者组织者承担补充责任后，可以向第三人追偿。”

如何界定酒店安全保障义务的范围？

酒店的安全保障义务并不是让经营者承担绝对的、无条件的义务，而是在合理必要的限度之内对消费者的倾斜保护。再者，违反安全保障义务是一种较为复杂的侵权行为，法律上没有明确的规定，如何界定酒店的安全保障义务范围，在司法实践中就要根据不同的情况予以区分。

在判断经营者是否违反安全保障义务或者存在侵权行为时，应当根据侵权责任四要件进行分析：一是针对行为主体即安全保障义务人，从事住宿、餐饮、娱乐等经营活动或者其他社会活动的自然人、法人、其他组织，需要考察该主体是否具备合法的经营资质。二是安全保障义务人主观上具有过错。安全保障义务人承担的责任是过错责任。在经营者导致消费者人身损害或者财产损失案件中，经营者大多数没有实施积极作为，而是存在消极的不作为。是否存在过错，则需要考虑安全保障义务人有哪些主观上消极的不作为。三是安全保障义务人存在侵权行为后的损害后果，即由于经营者没有尽到安全保障义务因而发生了损害后果，存在被侵害人的人身或财产损失。四是侵权行为与损害后果之间存在因果关系。

值得注意的是，在违反安全保障义务纠纷中，受害人无须证明侵权人其消极不作为行为与损害后果之间存在因果关系，只需证明侵权人有特定的作为义务，即法定的或约定的安全保障义务即可。但是在一般的侵权案件中，被侵害人依然还是需要承担举证责任。

而在实践中，主要考虑的因素是酒店经营者是否为避免危险发生、减少事故损害后尽到注意义务，是否在经营过程中做出了充分的警示和说明，是否在事故发生后采取急救救助措施，使损失降低。如果事前、事中及事后的安全保障义务都做到了，通常认为经营者尽到了安全保障义务。

就本案而言，酒店作为住宿场所的经营管理者，应当在酒店内提供相应的安全防范措施，如在酒店浴室卫

生间中设置相应的防滑提示标语，提供相应的防滑设施如防滑垫、防滑毛巾等，尽量减少客人滑倒事件发生。本案中酒店做到了部分，但是没有完全尽到安全保障义务。但是，游客作为完全民事行为能力人，更应尽到一般的谨慎注意义务，在明知道卫生间、浴室洗完澡后湿滑，不应做出容易摔倒的动作。二审改判游客承担主要责任，酒店承担次要责任，是法律公平原则的体现，更为酒店履行安全保障义务提供了范例。

近几年游客在酒店内摔伤或者滑倒等案件频发，在此提醒酒店经营者：

一是要对酒店外墙、地砖、灯罩、浴室、卫生间及房间内等可能会对顾客造成意外伤害的设施和物品，进行系统安全隐患排查，努力将风险降到最低。

二是要做好警示标识，在酒店大厅及房间内显著部位粘贴“小心地滑”“注意脚下”等标语，必要时由工作人员进行口头提醒，保洁人员在进行清洁前，应按操作流程摆放相应提示牌，并主动提醒过路客人注意安全，从而最大限度避免类似事件发生，有效保护消费者的人身与财产安全。

三是做好安全防护设施设备安置和清理，卫生间、浴室等放置防滑垫、防滑毛巾、紧急救助铃等，合理安排酒店房间内的设施设备，检查水电设施设备。

四是应尽量完善监控等硬件设施，注意妥善保存视频监控等资料，最大程度地助力在意外发生时尽快查清案件事实。

五是应建立完整的应急处置流程预案，定期排查安全隐患，在意外事件发生后依法、依规、依理快速处置，降低损失的产生。

（本文作者为四川华旅律师事务所主任、成都市律师协会文旅体专委会委员）

自助餐年卡能否成为增长点

□ 陈文生

事由

一天，某酒店自助餐厅贴出一张贴告示称，发售“自助餐年卡”，一张卡约1.29万元，限一年内用完，每天3餐均可使用，且无须预约。

陈女士算了一笔账，点外卖一餐要二三十元，一年下来也要花费1万多元，还没算上早餐的费用。如果连早餐都在酒店解决，扣除出差等不能在酒店用餐的时间以外，平均一餐也就20元左右，酒店自助餐品种又多卫生，于是她毫不犹豫地买了年卡。

在她的带动下，公司几位同事也买了年卡，过起了把酒店餐厅当成自家食堂的日子。

点评

以上事例中的自助餐年卡看似售价

不菲，但是，会“计算”的客人能发现其性价比很高。其实，这样做的酒店也很精明。

高端酒店推出自助餐年卡，无外乎出于以下几点考虑：一是吸引当地居民消费，带动人气，将餐饮打造成为新的经营增长点。二是便于出品材料的调控和充分利用，减少因生产计划不周造成的食品浪费。三是吸引现金入账，有益于财务运作。

值得注意的是，高端酒店愿意做这样的尝试，基础是在酒店周边写字楼工作的年轻白领居多，他们财务自由，注重生活品质，希望在温馨的环境中放松紧张的工作情绪，享受周到的服务，他们也是“体验经济”的主力军。

当然，这一营销模式能否给酒店带来高收益，还会受其他因素影响。因此，建议酒店先出售少量年卡试水，如果效果好，再扩大销售。

免责或减责 必须有证据

□ 陈文生

事由

某天一早，在浙江杭州某酒店内，客人朱先生和爱人来到总台称，马上要出去办事，房间暂时不要做卫生，更不要有服务人员进入。二人等到总台接待员给楼层服务人员发了微信语音后才离开。中午，朱先生夫妇来到总台称，房间有人进去过，而且少了2200元现金。

酒店立即调取楼层监控录像，发现从朱先生夫妇离开酒店到回到房间过这段时间里，的确有服务人员进去过。

原来，总台接待员虽然给楼层服务人员发了微信语音，但服务人员的手机留在工作车上，本人正在另一房间工作，没有看到信息，所以照常进入房间做卫生。但服务人员坚称没有拿走钱。朱先生只好报警，警方很快赶到酒店开展调查，但一无所获。

仅凭朱先生口述，警方无法断定朱先生的钱财是否被盗；由于酒店没有可靠的证据证明尽到安全保障义务，警方也无法认定酒店无须承担责

点评

上述事例中，酒店应具有什么样的提醒责任呢？

在客人办理入住手续时，总台接待员应请客人看着登记表上有关栏目所写的“注意事项”，一边用手指着、一边阅读“注意事项”的内容。接下来，请客人在“旅客签名”处签名。整个过程由总台上方的监控探头录像、录音。这个录像、录音就是证据。

一般来说，登记表上的“注意事项”主要有两条：一是退房时间，以及超过退房时间退房，怎样加收房费。二是提醒客人有贵重物品和现金，请交总台保管。第二条的潜台词是若不交总台保管，一旦丢失，酒店概不负责。

假如酒店总台严格按照接待流程操作，并留下上述录像、录音，加之警方通过侦查，没有发现服务人员偷盗的证据，酒店就可以完全免责。即使查出服务人员有偷盗行为，酒店也可以减责。

四川纳溪：“旅游+”激发全域旅游新活力

近日，位于四川省泸州市纳溪区东升街道的“山河明月·醉酒城”正式开街。“山河明月·醉酒城”总投资1.5亿元，是以精致国潮文化、泸州酒文化为主线，将神话传说巨兽打卡、情景演绎贯穿其中的夜游经济项目，也是采用“街区+文旅+消费”模式，以“酒+X”等为表现形式的沉浸式夜游街区。

“作为中国酒城的代表性文化元素，酒文化在这里体现得淋漓尽致。体验酒文化，让游客慢下来，细细品味这座城市的味道。”泸州市民张晓娟说，穿行在“巨兽林立”的街道中，沿路观看各种国风演艺节目，阅读与酒相关的诗词，感受酒文化与国风、山海巨兽、历史名人等的碰撞，土生土长的她对泸州酒文化有了更深刻的理解。

这是纳溪区创建成为“天府旅游名县”后，在推进全域旅游发展的过程中，深度挖掘当地文化底蕴，以“旅游+文化”融合发展，讲好纳溪酒文化故事的一次创新性实践。

纳溪是一座生态资源、旅游资源富集的城市，这里自然风光旖旎，拥有万亩竹海、万亩茶园等自然旅游资源，130余条溪河穿境而过。纳溪的文化底蕴深厚，拥有护国战争纪念馆、茶马古道、学兵总队等历史文化遗存。

如何让游客留下来，实现“快旅慢游”，是纳溪文化和旅游业发展过程中亟待解决的问题之一。“旅游+”成为破题关键。

近年来，纳溪文统统筹推进“文旅十件实事”“五个一百”等项目工

程，加快推进重点文旅项目打造。“山河明月·醉酒城”“护国文化特色文旅街区”“大旺竹海新游戏”等一个个崭新“旅游+文化”“旅游+康养”“旅游+产业”项目陆续开放或持续提升，成为节假日旅游市场的新亮点，有效助力了纳溪文旅产业加快复苏和发展。

今年春节假期，纳溪区共吸引各地游客127万人次，同比增长87%，实现旅游综合收入6.86亿元。春节假期让纳溪文旅迎来了今年的“开门红”，文旅产业展现出强劲复苏的喜人态势，也为全年文化和旅游业高质量发展奠定了坚实基础。如今，纳溪更多“旅游+”的尝试，正不断激发全域旅游新活力。

（张媛）

四川江油将建设松花岭航空文旅产业园

来自四川省绵阳江油市文化广播电视和旅游局的消息，该市将建设松花岭航空文旅产业园。园区计划总投资10亿元，项目占地面积1285亩，房屋建筑物总面积12.85万平方米。

江油市位于四川盆地北部，辖区面积2719平方公里，是全国文明城市、中国优秀旅游城市、四川省历史文化名城和天府旅游名县。得益于三线建设，这里曾经布局建设了国有大中型企业及科研单位。位于江油市大康镇的松花岭航空文旅产业园，就位于中国燃气涡轮研究院旧址。

工业遗迹发展开发是一篇大文章。围绕“商、养、学、闲、情、奇”旅游新六要素，丰富旅游业态，是江油旅游发展的一大创新。2023年11月，江油市文化广播电视和旅游局联

合市教育和体育局，组织专家、学者和中小学生代表到松花岭基地开展研学调研活动。大家先后来到红军纪念馆、职工俱乐部、三线文化园、董绍庸故居、三线建设陈列馆、1号高空舱、高空台陈列馆等地进行实地参观调研。参加活动的专家、学者就松花岭基地高标准打造研学旅游营地、中小学生研学方案中的课程设计、后勤保障、安全问题等方面进行交流发言，并结合江油市松花岭基地现有资源的开发利用进行了深入研讨。

按照规划，未来，松花岭航空文旅产业园将在加强对工业遗址保护的前提下，按照“总体策划、分步实施、先易后难、逐步完善”的原则，整合优势资源，布局大学生实训、中小学生研学、干部培训、特色文创、休闲度假等功能，推进松花岭基地整体综

合开发利用的各项工程。

松花岭航空文旅产业园以国家工业遗产高空模拟试车台及主要配套设施为核心，将建设航空文化博物馆等；以研学与培训教育为主，将打造中小学生航空科普研学营地、干部教育培训基地、保留80年代风格的特色商业街、民宿集聚区和影视拍摄基地。同时，利用原观雾山工厂遗址，园区还将建设航空主题酒店，打造集休闲、居住、康养、度假等功能于一体的旅游度假目的地。

近日，由江油市教育和体育局牵头，联合江油市文化广播电视和旅游局等单位，共同制定了江油市研学旅游基地评定标准，将评选一批研学旅游基地，进一步规范、壮大地研学旅游市场。

（涂伟强）

四川广汉：旅游厕所成为“别样”风景

“现在的公厕数量比以前多，装修也很好，出门上厕所方便多了。”“市区不少公厕都提供免费纸巾，太方便了。”“很多公厕改造后环境都很不错，方便又卫生。”自四川省德阳广汉市持续推进“厕所革命”、不断改善全市旅游环境以来，市民普遍认为“厕所革命”让“方便”变得更方便。

小厕所，连着大民生，关系大文明。近年来，按照功能全、外观靓的标准，广汉市重点对三星堆博物馆、易家河坝、房湖公园等地的旅游厕所进行改造，进一步提升旅游厕所的服务质量和供给效率。

在旅游厕所改造中，广汉市既考虑厕所内部布局和设施的规范统一，又着眼人文化、景观化提升，大幅改善公厕通风、采光条件，并增设无障碍通道、无障碍设施、母婴设施、儿童便器等，满足更多游客群体的如厕需

求。同时，广汉市还以进一步完善公厕的标识牌和指引牌，在厕所显眼处标明公厕管理人员信息和监督电话、对保洁人员开展岗前培训等方式，提升相关人员责任意识和服务意识，提高厕所建管水平。

此外，广汉市还在40余座公厕安装了80个飘香除臭机，增加保洁频次，对各类卫生设施进行冲刷、擦洗、消毒，确保公厕内外干净整洁。

厕所智能化管理让游客出行更便捷。位于广汉市中山大道与深圳路交叉路口旅游集散中心的旅游厕所，是该市首座人性化“智慧厕所”。该厕所融入了物联网传感技术及智能硬件，通过智能导厕、臭气监控、蹲位显示、客流识别、手机小程序等功能模块，打造厕所实时感知平台，为市民及游客提供更舒适的如厕环境。

“在手机小程序上就能查询到厕

所的位置、距离多远，太方便了，让我能更惬意地欣赏广汉的美景。”在广汉游玩的游客王女士说。

值得一提的是，随着乡村旅游热不断升温，广汉市结合“千村示范”“打造整洁院落”“文化旅游名村创建”等相关项目，打造了一批“厕所共治”示范点，重点在三星堆镇楠林村、高坪镇白里社区、金鱼镇上岑村、南丰镇阳关村、小汉镇峰昌村等德阳文旅名村实施了农村公共厕所新建、改建项目，有效推进农村无害化卫生公厕建设，普及农村地区厕所粪污无害化处理。目前，广汉市新、改建28座农村公厕已全部完工。

下一步，广汉市还将继续升级设施设备、优化管理制度，把旅游厕所的完善提升作为提升旅游公共服务质量的重点来抓，努力提升居民和游客的幸福感和满意度。

四川仪陇：提升旅游要素品质 促进全域旅游发展

四川省南充市仪陇县是老一辈无产阶级革命家朱德和为人民服务的光辉典范张思德的故乡，是川陕革命根据地重要组成部分。全县辖区面积1791平方公里，辖36个乡镇、1个街道。仪陇历史悠久、文化灿烂，红色文化熠熠生辉，“三乡”文化闻名遐迩、客家文化独具魅力、“两德”精神源远流长，是首批国家级非遗代表性项目川北大木偶戏的发源地、天府旅游名县、四川省全域旅游示范区、中国民间文化艺术之乡、国家生态文明建设示范县。

近年来，仪陇县立足红色旅游资源优势，按照建设“老区振兴示范县、红色旅游示范县、美丽乡村示范县”的目标定位，大力推进“朱德故里景区红色旅游融合发展”和“国家全域旅游示范区创建行动”，

着力构建一核、两城、三线、多点的全域旅游发展格局，打造集红色旅游、特色小镇、文化体验、休闲度假等业态于一体的全国知名红色旅游目的地。

如今，仪陇积极探索红色旅游融合发展，挖掘境内红色旅游资源，着力提升旅游服务质量，全县旅游配套设施日益完善，颇受各地游客喜爱。

在此过程中，仪陇县持续擦亮“红色仪陇”品牌形象，投资6.5亿元新建四川张思德干部学院新校区，目前已开发《信仰的力量》等20多个精品课程，先后承训1700余人、22万余人次，推动红色研学和5A级景区红色旅游联动发展。

为持续优化提升朱德故里国家5A级旅游景区业态，仪陇县先后投入项目资金约5000万元，推进朱德

故里景区旅游咨询中心、客家文化体验街区、张思德故居旅游景区等提升建设。投资约3.1亿元，完成“红线条”旅游特色街区文旅开发建设项目，该项目总建筑面积约34307.6平方米，以婚恋艺术为主题，配套建设婚礼堂、餐饮、民宿、地下停车场等设施，打造集“吃住行游购娱”于一体的特色商业街区，进一步提升居民消费购物体验，持续激发消费潜能，促进经济发展，点燃城市烟火气。

立足红色文化教育基地优势，仪陇县积极推动银山中学研学旅游实践基地（营地）建设。目前已完成研发乡土文化、国防科普、劳动实践等课程20余个，推出研学旅游线路5条，惠及全市30余所中小

（杨林）