

旅游饭店纠纷实务解析

黄恢月 著

前 言

作为旅游企业，旅游饭店在开展正常的经营中，必须与各种民事主体发生关系，因而不可避免地要与这些主体发生各式各样的纠纷。本书紧紧围绕着旅游饭店与客人（包括住店客人、非住店但在饭店消费的客人、既不住店又不消费的“客人”）之间纠纷展开论述，当然有时也会涉及旅游饭店与相关企业如旅行社之间的纠纷，但论述这些纠纷的主要原因是，这些纠纷的发生与解决，与客人的切身利益有着直接的关系。

为了使本书通俗易懂，为一般的读者所接受，在书中虽有旅游饭店法律的论述，但不停留在对法律知识作专业介绍，而是以旅游饭店纠纷的实际案例为中心，化枯燥的法律条文为具体生动的描述，明确旅游饭店和客人之间的权利义务，判断旅游饭店服务纠纷的是与非，从而确定旅游饭店服务纠纷责任的最终分担，

鉴于目前我国尚未对旅游饭店纠纷专门立法，法律专家对此课题也较少关注，旅游饭店服务纠纷的处理研究尚处于探索阶段，不要说处理旅游饭店纠纷的专著，就是专门研究旅游饭店纠纷的文章也是凤毛麟角。面对如此现状，笔者借助专职从事旅游质量监管工作的机会，尝试对这一全新课题进行专题研究，以期指导旅游饭店从业人员强化对客服务意识，掌握处理旅游饭店纠纷法律知识，避免和减少饭店纠纷的发生；同时引导客人积极消费，提高客人自我保护意识，促进客人理性维权，降低维权成本，从而实现切实保护旅游饭店和客人双方的合法权益的目的。

本书分五个专题篇对旅游饭店服务纠纷展开：第一编为旅游饭店纠纷综述篇，主要对旅游饭店服务纠纷作一般性论述，对旅游饭店和客人的权利义务作宏观的阐述，并对旅游饭店服务纠纷产生的原因进行探讨；第二编为旅游饭店收费纠纷篇，主要论述旅游饭店在向客人收取各种服务费用时产生的纠纷及其处理原则；第三编为旅游饭店合同纠纷编，该编主要以《合同法》的有关规定为主线，把旅游饭店服务合同的各个纠纷串联起来，分析其中的是非曲直；第四编为旅游饭店服务纠纷编，侧重于旅游饭店相关服务人员在为客人提供客房、餐饮、娱乐等服务时产生的服务质量纠纷解决，尽管这种纠纷有时并没有造成恶劣的后果，但却较为典型地反映了旅游饭店服务质量纠纷的特征；第五编为旅游饭店损害纠纷篇，相比之下，旅游饭店的人身财产损害纠纷，对于客人造成的损害最为严重，社会影响力也很大，也是本书内容最为丰富的章节。

需要特别说明的是，将本书分为五编进行论述，只是对写作内容的相对分工，也是出于便于写作的需要。因为在旅游饭店服务纠纷的实践中，纠纷的发生并不仅仅局限于某一个方面，可能涉及几个方面，如客人在旅游饭店客房遭到不法分子的袭击，不仅人身受到了伤害，而且财产也遭抢劫；或者客人对服务质量提出异议，旅游饭店与客人围绕着服务费用如何打折相持不下，这些纠纷其实和服务合同、服务质量、客人损害等密不可分。所以在写作过程中，仍然可能存在有相互交叉情况的出现，只能根据体例的需要，侧重于某一个方面的论述。本书适合旅游饭店管理层、旅游饭店从业人员、旅游管理部门有关人员、旅游饭店消费者、大专院校师生、旅游饭店法研究人员阅读。

目 录

第一编 旅游饭店纠纷综述篇

- 第一节 旅游饭店纠纷概述
- 第二节 旅游饭店的权利义务
- 第三节 客人的权利义务
- 第四节 旅游饭店服务人员的权利义务
- 第五节 旅游饭店纠纷产生的原因

第二编 旅游饭店收费纠纷篇

- 第一节 旅游饭店收费的法律规定概述
- 第二节 旅游饭店收费纠纷现状
- 第三节 旅游饭店收费纠纷管窥（上）
- 第四节 旅游饭店收费纠纷管窥（下）

第三编 旅游饭店合同纠纷编

- 第一节 旅游饭店合同纠纷概述
- 第二节 旅游饭店合同法的一般规定
- 第三节 旅游饭店合同的履行纠纷
- 第四节 旅游饭店合同的转让与变更纠纷
- 第五节 旅游饭店合同的解除纠纷
- 第六节 旅游饭店合同违约责任的承担纠纷

第四编 旅游饭店服务纠纷编

- 第一节 旅游饭店服务纠纷概述
- 第二节 旅游饭店客房服务质量纠纷
- 第三节 旅游饭店餐饮服务质量纠纷
- 第四节 旅游饭店其他服务质量纠纷

第五编 旅游饭店损害纠纷篇

- 第一节 旅游饭店损害纠纷概述
- 第二节 旅游饭店人身伤害纠纷
- 第三节 旅游饭店财产损害纠纷
- 第四节 旅游饭店精神损害赔偿纠纷

第一编 旅游饭店纠纷综述篇

第一节 旅游饭店纠纷概述

一、旅游饭店概述

1、旅游饭店概念

按照国家标准《旅游饭店星级的划分和评定》的规定，所谓旅游饭店（tourist hotel），就是能够以夜为时间单位向旅客人人提供配有餐饮及相关服务的住宿设施，按不同习惯它也被称为饭店、酒店、旅馆、旅社、宾舍、度假村、俱乐部、大厦、中心等。

从上述概念可以看出，作为旅游饭店，首要条件是为客人提供住宿服务；其次是为客人提供餐饮服务；再次是为客人提供相关的配套服务。相关配套服务包括为客人提供娱乐、运送行李、预订交通客票、会务等服务。

2、星级饭店的概念

饭店开业一年后可申请星级，经星级评定机构评定批复后，可以享有五年有效的星级及其标志使用权。开业不足一年的饭店可以申请预备星级，有效期一年。预备星级（probationary star-rating）作为星级补充，其等级与星级相同。

星级（star-rating）用星的数量和设色表示旅游饭店的等级。星级分为五个等级，即一星级、二星级、三星级、四星级、五星级（含白金五星级）。星级越高，表示旅游饭店的档次越高。

相关配套服务与旅游饭店的星级成正比，越是星级高的旅游饭店，配套服务越是个性化、人性化和多样化，提供的服务更加强调舒适性。

3、星级的符号

星级以镀金五角星为符号，用一颗五角星表示一星级，两颗五角星表示二星级，三颗五角星表示三星级，四颗五角星表示四星级，五颗五角星表示五星级，五颗白金五角星表示白金五星级。

二、旅游饭店客人概述

1、旅游饭店客人的真正含义

旅游饭店作为企业，为客人提供约定的各项服务是其职责，从而获得必要的经营利润。但旅游饭店提供的服务有特定的指向，即旅游饭店仅仅为我们所称的“客人”提供服务，而不是为所有来旅游饭店的“人”提供服务。至于“人”如何成为被旅游饭店服务队对象的“客人”，我们将在“旅游饭店合同纠纷篇”中详细阐述。

因此，在旅游饭店的服务中，有广义的“客人”和狭义的“客人”之说。我们经常挂在嘴上的“来的都是客”，是广义的“客人”的意思，仅仅是中华民族好客现象的描述。对旅游饭店而言，此时的“客人”包括所有来旅游饭店消费、访友、洽谈业务等所有人员，简而言之。只要前来旅游饭店的人员，均可以纳入广义的“客人”范围内。就旅游饭店而言，真正意义上的客人仅仅局限于那些与旅游饭店有服务合同、并且在旅游饭店消费的人员，而不包括那些来饭店但并不和饭店发生消费合同关系的群体。

旅游饭店是较为特殊的旅游企业，是一个开放性的经营场所。我们说旅游饭店是企业，因为旅游饭店首先是一个经营企业，以获得经营利润为目的，这和其他所有企业没有本质的区别；我们说旅游饭店特殊，是因为旅游饭店的开放性。一般而言，旅游饭店对所有前来饭店的人员不可以拒绝入内，而许多企业则基本上不对外开放，有一定的封闭性。因此，旅游饭店有为客人提供服务的义务，也不可以拒绝客人进入饭店，但不论是广义的客人还是狭义的客人，来到旅游饭店后都必须遵守和尊重饭店的经营秩序，不能因为旅游饭店是公共场所，就可以为所欲为，甚至损害旅游饭店的权益。

2、旅游饭店客人的分类

按照不同的标准,可以把旅游饭店的客人作出不同的划分。如按照国籍标准划分,可以把客人分为中国人、外国人、港澳台及华侨客人等;按照客人住宿饭店时间长短,可以把客人分为长住客人和非长住客人;按照消费方式,可以把客人分为住宿客人和非住宿客人;按照预订服务方式不同,可以把客人分为电话预订客人、传真预订客人和网络预订客人;按照客人支付服务费的不同,可以把客人分为收费优惠客人和非收费优惠客人等。笔者综合上述不同的标准,把客人大致划分为六类:散客、团队客人、常住客人、会议客人、特约商户客人及其他客人。

(1) 散客是指通过各种途径,直接向旅游饭店预订并签订饭店服务合同,同时又直接向旅游饭店支付相关费用的消费者。散客既包括直接来饭店预订的客人,也包括借助电话、网络等手段向饭店预订的客人。

不论是高档还是低档旅游饭店,都最为乐意接待这类客人。因为这些客人来旅游饭店消费,给予的折扣相对较少,而且都是采取现付的结算方式,没有坏帐,有利于旅游饭店的经营成本快速收回。所以,有些旅游饭店在媒体刊登广告,只要持有某地的身份证,不论何时来饭店住宿或者消费,都可以享受较低折扣的优惠,以期吸引客人的注意。但对旅游饭店而言,此类客人的最大缺点是,缺乏稳定性,谁也没有十分的把握,决定客人入住本饭店,即使旅游饭店化较大的物力和财力促销,效果也难以预料。以散客为主要客源的旅游饭店,一般都有较为明显优势,如旅游饭店位于较为理想的地理位置,或者某些服务特别能够大打动客人,对散客有较强的吸引力,客人也乐意到这些旅游饭店住宿和消费。

(2) 团队客人主要是指参加旅游团,通过旅游饭店预订,由旅游饭店向旅游饭店确认服务事项,住宿等相关服务费用由旅游饭店代为收取、收为支付的客人,这些客人只需要直接到旅游饭店消费即可。当然,随着旅游服务形式多样化进程的加快,团队客人中也有部分客人通过旅游饭店预订,但服务费用由客人直接支付给旅游饭店。同时,部分团队客人规模较小,如小包价团队等,形式上也类似于散客,只不过是旅游饭店来预订在旅游饭店的各项服务。

旅游饭店是否接待旅游团队客人,主要取决于旅游饭店经营的大环境和市场定位。旅游饭店的经营大环境、大背景决定着旅游饭店的经营趋势,在旅游饭店经营环境较好的时期,旅游饭店相对更加青睐散客,对旅游团队客人则敬而远之,特别是一些地段较好的旅游饭店,这样的特征更为明显。进入 2000 年以来,旅游饭店的经营一直保持上升趋势,许多旅游饭店都打出不接待旅游团队的旗号;而在上世纪 90 年代中后期,由于客源市场疲软,为了提高开房率,许多旅游饭店纷纷向旅游饭店示好,请求旅游饭店安排旅游团到自己饭店住宿。总体来说,由于旅游团队的房价较之散客更低,旅游团住宿旅游饭店,在提高开房率的同时,却降低了旅游饭店的平均利润,旅游饭店的效益难以达到预期的目标。当然,旅游饭店自身的市场定位也决定了旅游饭店的经营战略,有一些旅游饭店根据饭店的市场定位,制定出长期的经营策略,决定是否接待旅游团队,接待什么档次的旅游团队,而不是只要市场稍有风吹草动,就立即改变经营策略。

(3) 常住客人是指在旅游饭店接受较长住宿服务的客人,主要是商务客人。

这些客人往往以旅游饭店客房为工作单位,既在客房办公,也在客房生活,有点类似于人们通常所称的 soho。这类客人也受到了旅游饭店的普遍欢迎,因为这类客人在饭店住宿时间长,客房使用稳定,而且付款较为准时,比旅游团队住宿的时间长,收益也更好,有时这些客人还会为旅游饭店增加客户资源,但这类客人对于旅游饭店的地理位置要求较为严格,希望选择市中心的旅游饭店作为选择的对象。同时,客人也希望旅游饭店有一定的档次,以显示其拥有优良的工作环境和较为深厚的经济基础。

(4) 会议客人是指住宿合同由会议组织与旅游饭店签订,受会议组织者邀请的到会的客户或代表。

这些客人按照会议组织的要求交纳会议费用，有会议组织者统一安排其住宿、餐饮和会务。此类客人在旅游饭店住宿的时间并不一定很长，而且房费也不一定十分高，但由于会议必须在饭店内召开，需要饭店的综合服务，如会务服务，餐饮服务，客人在饭店的实际消费较高，旅游饭店的经济效益和社会效益较好；特别是举办大型国际性政治和商务会议，对提高旅游饭店的知名度和社会形象具有十分积极的意义，旅游饭店非常乐意举办此类会议。如果饭店仅仅接受一些档次不高的会议，尽管这样的会议经济收益不错，但可能对饭店的设施设备损耗较大。

(5) 特约商户客人是指一些单位出于接待自己客户的需要，和当地旅游饭店签订长年客房或者餐饮服务合同，这些客户就是我们所称的特约商户客人。这类客人有点类似于旅游团队，他们只到旅游饭店接受服务，但不需要向旅游饭店支付费用，费用均由接待单位支付。

(6) 其他客人主要包括接受旅游饭店单项服务的客人，如仅仅接受餐饮服务、桑拿服务等单项服务的客人。随着社会经济的进一步繁荣，旅游饭店社会形象较好，服务较为规范，容易满足客人多方面的需要，到旅游饭店接受单项服务的客人越来越多，给旅游饭店带来了可观的经济效益，

不论是哪一类型的客人，共同的特点是必须和旅游饭店有直接或者间接的服务合同和经济关系。如果没有直接或者间接的服务合同和经济关系，即使是在旅游饭店区域内逗留，如在旅游饭店大堂或者客房内会见住店客人，这些人也就不属于我们所说的“客人”范畴。

三、旅游饭店纠纷概说

案例一 2006年元月10日，黄女士到浙江南部某城市出差，入住当地的一家商务饭店，当天夜里8点左右，她正在房间休息，随意翻翻报纸，电视机开着，也没有认真去看。就在这时候，有人来敲门。黄女士并没有将自己出差的信息告诉别人，黄女士推测应该是服务员。她把门打开一条缝，看到外面站着3个男人，他们都穿着藏青色西装，说自己是宾馆的维修人员，来检查中央空调。她记得大堂里经理穿的西服，好像也是这个颜色，于是把门打开，3个男人走进来。这几个男人一进门就将刀架在黄女士的脖子上，然后把黄女士绑起来，并用塑胶带封住黄女士的嘴巴，然后就把她绑在床上，逼她交出银行卡，告诉他们密码，还将手提包拿走，抢走了黄女士现金和手机。歹徒走后，黄女士设法用身体弄响房门，直到服务员听到声音赶过来，并立即报警。黄女士为此共损失人民币7000元，经过黄女士与宾馆协商达成和解协议：饭店向黄女士赔礼道歉，并赔偿黄女士3500元经济损失。

黄女士和饭店之间存在客房服务合同，旅游饭店将客房租赁给黄女士，旅游饭店有确保黄女士人身财产安全的义务，与此同时，黄女士作为完全民事行为能力人，在接受服务过程中，也必须具有安全防范意识，因为旅游饭店是特殊的公共场所；同时，黄女士有义务对要求进入她客房的人进行适当的把关，只要黄女士认为来人不适于进入客房，她就有权予以拒绝。因为黄女士在住宿期间，她对客房拥有使用权，非经她的同意，任何忍不住得随意进入。

虽然纠纷最终得到了妥善的解决，但该事件仍然给我们留下了值得思索和探讨的话题。

旅游饭店纠纷的产生，究其根源，正如美国饭店法专家史蒂芬·巴斯所说的那样，“一般来讲，饭店业的法律纠纷多由于原告确信以下事实：被告人做了他或她不应该做的事；被告没做他或她应该做的事。”

史蒂芬·巴斯对旅游饭店法律纠纷的论述，实际上应当包含两层含义：

第一层含义是，人认为旅游饭店做了不应该做的事，旅游饭店没做应该做的事。如客人指责旅游饭店的服务疏忽，对他造成了人身伤害；或者客人指责旅游饭店没有履行安全保障义务，导致客人财产被盗。这在旅游饭店纠纷实务中比比皆是，客人向旅游饭店或者旅游管理部门投诉，要求旅游饭店赔礼道歉，或者赔偿损失，就是因为客人认为旅游饭店的服务越位或不到位。

第二层含义是，旅游饭店客人做了他或她不应该做的事；客人没做他或她应该做的事。

比如说，旅游饭店为客人提供了合同约定的服务，客人拒绝支付合同约定的房费、餐费等费用，旅游饭店认为支付费用是客人的应尽义务，在旅游饭店与客人协商未果的情况下，迫不得已向人民法院提起民事诉讼，要求客人支付费用。当然，此类纠纷在旅游饭店纠纷中占据相当低的比例，除非万不得已，旅游饭店不会轻易向客人提起民事诉讼。因为旅游饭店认为，不论谁是谁非，和客人走上法院解决纠纷，或多或少会对旅游饭店的形象有所损害。

必须澄清的一个问题是，旅游管理部门或者其他管理部门只是受理客人的投诉，并不介入旅游饭店对客人的投诉。旅游饭店有时颇有微词：旅游饭店服务有瑕疵，旅游管理部门往往会责成旅游饭店承担各种责任，而旅游饭店遇到少数蛮不讲理的客人向旅游管理部门求助时，旅游管理部门总是表现为爱莫能助。比如客人以旅游饭店服务存在质量问题拒绝支付房费时，旅游管理部门并不能起到实质性的作用；当其他企业违约，造成旅游饭店经济损失时，旅游饭店向旅游管理部门求助时，旅游管理部门只能为旅游饭店建议，希望旅游饭店通过协商或者诉讼途径解决问题。旅游饭店得出旅游管理部门只能管企业，关键时候不能为企业解决难题观点。

旅游饭店的观点，其实是对旅游管理部门职能的误解。按照我国现有行政法的规定，法律授权给行政管理部门的执法权仅仅针对旅游企业，对于自然人违反法律规定的行为，损害旅游饭店利益的行为，主要应当由民法或者刑法等法律调整，由旅游饭店向人民法院提出赔偿请求。如果旅游管理部门擅自行使执法权，旅游管理部门属于行政乱作为，必定会被客人告上人民法院，承担败诉的结果。

四、旅游饭店可能承担的法律責任

从历年来全国旅游投诉统计调查看，客人对旅游饭店的投诉高居榜首，占据总投诉量的一半左右，对旅游饭店的投诉占总投诉量的四分之一左右，这并不是说明旅游饭店的纠纷就少，造成纠纷数量悬殊的重要原因，是由于旅游饭店和旅游饭店不同的特点。尽管两者均为旅游服务业，同样为客人提供服务，但旅游饭店的管理体制较为紧密，饭店的管理层可以随时直接参与纠纷的处理，而且处理的手段更为有效。如饭店可以直接给客人某些优惠，立竿见影，客人较容易接受，化客人的抱怨于无形，客人也不再向有关管理部门投诉，有关管理部门也无从准确统计旅游饭店纠纷的数量。与此相反，旅游饭店直接为客人提供优服务的往往只有导游（领队），一旦发生纠纷，主要是凭借导游（领队）的技巧和经验，旅游饭店的管理层只能遥控指挥，难以到现场处理，而且旅游饭店利润较薄，只能给客人加餐，或者提供免费的服务项目，客人得到的实惠较少，客人有时并不领情；而且，一些旅游纠纷的产生，与旅游饭店的服务没有任何关系，而是相关的服务单位不信守承诺，随意违约造成的，或者是不可抗力等原因，造成旅游行程受阻，损害客人的合法权益。

尽管通过诉讼维护自己权益的客人少之又少，绝大部分旅游饭店的纠纷都化解在和解及投诉阶段，但只要客人向人民法院提起民事诉讼，旅游饭店可能面临的法律责任包括民事责任、刑事责任的同时，有关管理部门根据法律法规规定，还会追究旅游饭店的行政责任。相对而言，需要旅游饭店承担后两者责任的情形较少，除非在为客人提供服务过程中，发生了重大安全责任事故，比如发生重大火灾事故，造成了客人伤亡；或者在旅游饭店内发生了重大的社会治安问题等。在众多的旅游饭店纠纷中，旅游饭店所承担的责任以民事责任居多，具体而言，旅游饭店可能承担的是违约责任或者是侵权责任，当两种责任同时出现时，按照我国法律的规定，两种民事责任不可以同时被追究，具体选择何种责任，应当由客人作出明确选择。

第二节 旅游饭店的权利义务

在旅游饭店服务合同中，旅游饭店和客人是合同双方当事人，两者处于对立统一的关系之中，他们之间的权利义务也是相辅相成，互为表里，旅游饭店的权利，实质上就是客人的义务，只有客人履行了合同义务，旅游饭店的权利才可以得到实现；同样，客人的权利，也

就是旅游饭店的义务，旅游饭店通过为客人提供合同约定的服务，客人的权利在饭店从业人员的服务中得到实现。

一、旅游饭店的权利

旅游饭店在为客人提供服务时，享有五项基本权利：

1、旅游饭店有权向客人收取各种消费费用。

这是旅游饭店的首要权利。旅游饭店作为企业，经营的目的就是获取最大的经营利润，旅游饭店可以开展一些优惠甚至免费的活动，或者是举办公益类的慈善活动，但旅游饭店举办这些活动的目的在于，为旅游饭店获得社会知名度，以便获得更大的经济效益。所以，客人和饭店签订住宿、餐饮或者娱乐等服务合同，只要饭店实施了明码标价措施，就有权利按照客人的实际消费收取全额的服务费用，客人也有支付服务费的义务。假如客人以饭店服务质量有问题等理由拒绝支付服务费，饭店除了和客人协商外，还可以通过民事诉讼等手段，维护自己的合法权益。事实上，旅游饭店将客人告上法院的主要原因，往往就是因为客人拒绝支付费用，而且客人应当支付费用的较高，旅游饭店难以承受损失。

2、旅游饭店有权要求客人在旅游饭店内的行为符合法律法规的规定，不破坏公序良俗。

客人在旅游饭店消费，其身份仅仅是消费者，他的一举一动都必须遵守我国法律法规的规定，同时必须受到我国道德观念和价值的约束。客人不得在旅游饭店从事吸毒、贩毒、卖淫嫖娼、赌博等活动，旅游饭店也不得为这些客人的行为提供方便。在现实生活中，少数旅游饭店的经营者不在开拓市场上动脑筋，而是希望借助客人的违法行为获利，不仅对客人违法行为采取宽容的态度，而且直接参与为客人的违法行为提供方便，极个别旅游饭店与这些动机不良的客人同流合污，甚至沦为将旅游饭店变为犯罪场所，客人和旅游饭店的行为同样应当受到法律的制裁。

3、旅游饭店有权要求客人的行为不得损害饭店的利益。

和客人一样，旅游饭店的合法权利受到法律的同等级保护。如果客人的行为导致旅游饭店的利益受损，客人应当按照其行为给旅游饭店造成的实际损失给予全额赔偿，如果有约定违约金的，客人除了赔偿实际损失外，还要支付违约金。在旅游饭店的经营中，许多纠纷来源于此，客人不愿为自己过错的行为承担赔偿责任，当旅游饭店坚持要求客人赔偿时，有些客人就以旅游饭店服务质量差、服务员态度恶劣为由，反而采取恶人先告状的方式，要求旅游饭店给予他们赔偿。对于这些客人的无理要求，旅游管理部门不会要求旅游饭店作出无原则的让步，人民法院也不会支持客人的诉讼请求。

4、旅游饭店有权要求住店客人不得损害旅游饭店从业人员的合法权益。

在旅游饭店服务过程中，旅游饭店从业人员在饭店的工作职责是，按照饭店规定和合同约定，为客人提供服务；客人以金钱换取旅游饭店从业人员的服务，一个是服务者，另一个为被服务者，给人的感觉似乎服务者地位低于被服务者。旅游饭店从业人员与客人之间形成的这种社会认同，并不能代表两者之间的真正法律地位，旅游饭店的从业人员与客人的法律地位平等，其合法权益同样受到法律的同等级保护。因此，客人在享受饭店提供的各项服务时，不能损害饭店从业人员的合法权益，否则也要承担相应的法律责任。

5、在特定情况下，旅游饭店可以谢绝某些特定群体客人前来消费。

旅游饭店是一个对广大消费者开放的场所，按照旅游饭店的性质，本来就不应当出现谢绝客人消费的情况。在许多旅游饭店门口，都有一块提示牌，内容不外乎“衣冠不整，谢绝入内”之类的话。笔者对此很不以为然。因为所谓的“衣冠不整”没有明确的概念，究竟客人如何的穿着打扮才算真正的“衣冠不整”。但是笔者确实赞同在某些特定的情况下，旅游饭店可以谢绝特定群体的客人进入旅游饭店，以维护旅游饭店的权益不受损害。如患传染病的客人来入住饭店，或者没有支付能力的客人来入住饭店，不仅不能为旅游饭店创造经济效益，因为这类客人的入住，反而会损害旅游饭店的权益，旅游饭店完全有权谢绝这类客人来

饭店住宿或者就餐。

二、旅游饭店的义务

与旅游饭店的权利相对应的是义务，旅游饭店在享受权利的同时，必须履行以下义务：

1、旅游饭店必须保障客人人身财产安全。

《消法》规定“经营者应当保证其提供的商品或者服务符合保障人身、财产安全的要求。对可能危及人身、财产安全的商品和服务，应当向消费者作出真实的说明和明确的警示，并说明和标明正确使用商品或者接受服务的方法以及防止危害发生的方法。”保障客人人身财产安全是旅游饭店的首要义务。按照《旅游饭店星级的划分与评定》要求，三星级以上的旅游饭店前厅必须“有饭店和客人同时开启的贵重物品保险箱。”四星级以上的旅游饭店的“要公共区域必须有闭路电视监控系统。”这是旅游饭店为保障客人人身财产安全必备的条件。如果一个旅游饭店连客人的安全保障都难以提供，即使其他的服务再出色，这样的饭店必定遭到客人的投诉。

假如旅游饭店没有履行安全保障义务，客人在享受旅游饭店服务时，就可能直接导致客人人身财产遭受侵害，如旅游饭店的不在卫生间提供安全的卫浴设备，就可能导致客人在卫生间摔伤；旅游饭店为客人提供的食物不符合《卫生食品法》的要求，就可能导致客人食物中毒事件的发生；或者为犯罪嫌疑人侵害客人人身财产安全提供便利，如饭店客房门窗破损，旅游饭店没有及时维修，为盗窃犯提供了便利，客人的钱财被盗。旅游饭店履行的安全保障义务必须满足基本的条件，即旅游饭店提供的服务必须确保硬件设施和软件服务符合相关标准和要求。

(1) 要确保硬件设施符合要求，首先必须确保旅游饭店在设计、规划和建设过程科学合理，使用的设施设备及建筑材料必须符合国家各项标准的要求，按照规定安装配备，并保持设施设备的完好无损；正确地使用公共信息图形符号，为客人在旅游饭店消费提供方便；采购和制作的食品符合卫生标准。如果旅游饭店使用的卫浴设备不符合质量要求，或者是客房门窗有破损，而饭店没有及时维修，造成客人人身和财产的损失，旅游饭店对损害的发生难辞其咎。

(2) 软件服务方面包括旅游饭店已经制定了完善科学的服务程序，服务员的服务按照程序和规范进行，不直接对客人人身财产构成威胁；服务员及时履行告知提醒义务。如饭店在清洗大堂时，必须为客人保留必要的步行通道，并在显眼处设置警示标志。如果旅游饭店没有按照规程清洗，在整个大堂喷洒清洗液，没有为客人预留步行通道，即使设置了警示标志，一旦发生客人受伤事件，饭店也必须承担赔偿责任。因为客人的出入必须经过大堂，而饭店提供的产品有安全隐患，客人无法选择。

案例二 2003年9月6日晚，刚过而立之年的曹某在某五星级饭店大摆喜筵，席间曹某喝了不少酒。晚上10时许席散后，他与朋友在二楼走廊上边走边聊，突然重心失控摔下一楼。送院后，曹某长时间呈植物人状态。4个多月后，曹某终于出院，但被诊断为“重度开放性颅脑损伤”，智力仅有“临界智商”（正常人智商在90-110，临界于正常与非正常之间值为70-79），法医鉴定为七级伤残。曹家多次索赔未果，以饭店栏杆太低为由将其告上法院，要求饭店索赔53.8万余元，其中包括10万元精神损害赔偿。

曹某的家属认为，饭店的楼梯栏杆仅有89厘米，这是导致曹某坠楼的主要原因，按《民用建筑设计通则》规定，临空处防护栏杆的高度不得低于105厘米。饭店存在安全隐患，而在此危险源附近又未设安全警示标志，足见饭店对消费者未尽安全保障义务。

饭店方认为，事发地点是楼梯会合处，也是通往饭店大堂的通道，本来就不是游客休息的地方，原告坠楼是自己的过错。而且由于原告大脑受损，无法陈述坠落过程，所以不能排除有人欲加害原告，还是原告有意自杀。针对栏杆过低的质疑，饭店方请来当年饭店一位设

计者出庭作证。据称，当年设计饭店时，我国关于民用建筑设计的各种规范尚未制定，但该栏杆的高度已符合当时有关规定，故不存在安全隐患。

法院经审理认为，当天是原告大婚之日，其自杀的可能性可以排除，且无证据证明当时原告与朋友有互相推搡行为。该饭店建成于 1982 年，其栏杆的高度符合当时行业规范。事发时，原告因喝了酒，判断和控制能力都有所减弱，才会背靠到高度只在腰以下的栏杆上，故原告自身的疏忽大意是酿祸的主要原因，原告亲属疏于照顾酒醉的原告，对损害的发生也负有一定责任。

法律同时规定，从事住宿、餐饮、娱乐等经营活动自然人、法人负有合理范围内的安全保障义务，作为一家五星级饭店，其提供的服务应达到住宿行业的最高标准。尽管事发处栏杆不适宜倚靠，但饭店没有相关警示，这也是事故发生的原因之一。因此，法院判决该饭店赔偿原告实际损失的 20%，即 68379 元，但驳回原告精神损害赔偿的诉讼请求。

2、旅游饭店向客人提供真实的服务信息。

按照《消法》规定，旅游饭店应当向客人提供有关商品或者服务的真实信息，不得作引人误解的虚假宣传。饭店对客人就其提供的商品或者服务的质量和使用寿命等问题提出的询问，应当作出真实、明确的答复。

虽然法律如此规定，但在旅游饭店的经营过程中，的确存在没有为客人提供真实服务信息的情况，如由于饭店较为陈旧，即使在盛夏季节，饭店的冷空调供应不足，客房较为闷热，在客人办理入住登记手续前，饭店前台服务员必须将客房空调设施如实告诉客人，由客人作出选择。假如饭店服务员没有告知客人真实情况，客人入住后必然向饭店抱怨，甚至向有关部门投诉。

3、旅游饭店所提供商品应当明码标价，并且出具发票。

按照《消法》规定，旅游饭店提供的商品或者服务，应当按照国家有关规定或者商业惯例向客人出具购货凭证或者服务单据。

一般情况下，旅游饭店都能够对商品实施明码标价，供客人购买商品和服务时作出正确的判断，但也存在一些应当亟待解决的问题。有些饭店将个别部门承包给他人经营，饭店只向承包人收取管理费，对承包人没有其他约束。承包人在向客人出售珠宝、玉器和工艺品时，有意隐瞒某些事实真相；一些娱乐部门为了获取高额利润，经常采用虚构事实的手段，欺骗客人，损害客人的权益。

4、尊重和保护客人的隐私义务

尊重和保护客人的隐私权，包括旅游饭店从业人员不得随意进入客房和不得泄露客人个人信息资料两方面的内容。到旅游饭店办理住宿登记手续，意味着客人和旅游饭店建立了客房服务合同关系，在合同约定的期限内，尽管客房的产权属于旅游饭店，但客房的使用权归属客人所有，除了服务员打扫卫生等需要外，没有得到客人的允许，旅游饭店任何工作人员不得进入客房。同时，旅游饭店服务员，特别是前台的服务员对于外人对住店客人信息的咨询持谨慎的态度，不能将客人信息告知他人。

上述这些义务是所有旅游饭店必须履行的法定义务，虽然由于饭店服务合同形式的特殊性，并没有将上述义务全部纳入其中，但这并不妨碍旅游饭店的履行，也不妨碍当旅游饭店违反上述法定义务时，客人有向旅游饭店主张赔偿的权利。

5、旅游饭店必须履行附随义务。

除了履行法定义务外，旅游饭店还有许多附随义务必须履行，旅游饭店违反这些附随义务，同样必须承担法律责任。旅游饭店必须履行的注意义务，至少应当包含七个层面的含义：即旅游饭店必须具有健全的服务管理制度；旅游饭店的设备设施必须完好无损，且符合国家有关规定；旅游饭店从业人员必须按照岗位分工，随时在岗为客人服务；旅游饭店必须按照合同约定向客人提供服务；旅游饭店必须按照国家有关标准向客人提供服务；旅游饭店

为客人提供安全的旅游产品和服务；旅游饭店应当及时可能排除存在的服务隐患；旅游饭店向客人必须警示义务。随着旅游饭店星级的提高，由于旅游饭店向客人收取的服务费用相应提高，其应当承担的注意义务和附随义务也随之提高。在不同星级的旅游饭店发生同样的损害结果，旅游饭店承担的赔偿责任可能不尽相同。

6、旅游饭店必须履行先合同义务和后合同义务。

所谓先合同义务，就是在某些特定的情况下，尽管旅游饭店与客人尚未确定合同关系，旅游饭店仍然必须承担特定的合同义务。如高星级旅游饭店在机场设立客人接待中心，对于搭乘本饭店接客车且有入住游饭店意向的客人富有确保其人身财产安全的义务。如果由于饭店的过失，导致客人人身财产发生损害，旅游饭店必须为此承担违约责任，旅游饭店不能以合同尚未成立为由，拒绝承担违约责任。

所谓后合同义务，就是在某些特定的情况下，尽管旅游饭店与客人已经终止了合同关系，旅游饭店仍然必须承担特定的合同义务。比如客人和饭店约定，在第二天中午 11 时结帐退房，但客人在前一天的晚上来前台结帐。按照饭店经营规则，理论上说，客人和饭店结帐后，饭店和客人的合同关系终止，但在第二天中午 12 时之前，饭店仍然有保护客人人身财产安全的义务，按照星级标准提供相应的服务，否则饭店构成违约，就应当承担违约责任。同样，客人退房后，客人和饭店的合同义务自行终止，当客人将行李物品临时寄存在饭店，饭店也有保障客人行李物品不受侵害的义务。

第三节 客人的权利义务

从理论上说，不论客人是政府官员，还是商界成功人士，还是普通百姓，只要和饭店签订服务合同，就取得了与饭店平等民事法律地位，在享受旅游饭店提供的服务过程中，应当履行法定义务。

一、客人的义务

(1) 向旅游饭店支付服务费用。

在通常情况下，只要旅游饭店按照合同约定向客人提供服务，或者客人对旅游饭店的服务满意，客人都会向饭店支付相应的服务费用。当饭店服务存在疏忽或者缺陷，或者即使饭店服务符合规范，但客人对饭店的服务不满意，客人往往拒绝向饭店支付服务费用，或者不愿意全额支付服务费用。当然也不排除极个别恶意客人，在准备退房结帐时，总是以饭店存在这样或者那样的问题，要求减免其服务费用。纠纷也由此而来。

(2) 损害旅游饭店及其从业人员的合法权益就必须赔偿。

不论客人是什么身份，只要到旅游饭店消费，就是一个普通的消费者。客人在履行支付义务、获得服务权利的同时，不得损害旅游饭店的权益，如损坏旅游饭店的设施设备，也不得损害饭店从业人员的权益，如客人对服务员提供的服务不满意，就对服务员拳脚相加。客人的这些行为，违反了我国法律的有关规定，必须按照实际损失程度，给予旅游饭店及其从业人员全额赔偿。

(3) 遵守国家法律规定和维护道德原则。

遵守国家法律规定和维护道德原则必须贯穿于每一个公民在日常工作和生活中，并不是对在旅游饭店消费的客人的特殊要求。客人在旅游饭店消费时，应当根据旅游饭店自身的特点，遵守相关法律规定和道德要求，客人到旅游饭店办理住宿登记时，必须出示身份证明，成年男女入同一个客房时，必须出示结婚证明；客人前往餐厅就餐时或者其他消费时，不当携带猫、狗等宠物等。

案例三 2004 年 2 月 20 日晚，黄先生参加了他朋友的一个婚宴，当天晚上约 9 时左右，黄先生与路边的一位年轻女子结识，并一同前往某饭店以他自己的名义在饭店开了一间客房。饭店向他收取了 400 元的押金，并出具了押金凭证。黄先生由于有急事，连夜又离开了住宿的饭店，第二天上午，黄先生来到饭店，拿出开房押金单到前台结账。服务员看过押金

单，发现那客房早就被陌生女子退了。饭店声称，该年轻女子在退房时说明，住房押金凭证已经遗失，饭店以为年轻女子代表黄先生来退房。于是在扣除了房费 198 元后，饭店将余下的部分也全退给与他同来入住的女子。黄先生称自己根本就不认识那女子，而且押金凭证上明明写有“凭此单据退回押金”，饭店未见到押金凭证，就把钱退给别人，损失该由饭店负责。饭店则辩称，不管怎样钱是退给和黄先生一起入住的人了，至于说他们认不认识难讲清楚，为此拒绝赔钱给黄先生。

黄先生和饭店协商未果，就向当地消费者协会投诉。消协有关人员进行了认真的调查。他们还专程到饭店看了监控录像，结果从录像画面上证实，黄先生确实是携带一名女子入住进饭店。消协就此发表看法，认为饭店未按其既定的规章“凭押金单结账退押金”，肯定有过错。但是黄先生与陌生女子到饭店开房，属不正当的消费行为，按理不受法律保护，消协也可不予受理。但鉴于消协已进行了调查，便也替双方进行调解。最后，经消协调解，黄先生与饭店达成协议，各承担 50%的损失，由饭店退还黄先生 101 元钱的押金了事。

笔者以为，消协对此纠纷的处理存在不当之处。按照我国法律规定，当这位女子与黄先生来饭店办理入住手续时，饭店前台服务员应当查验黄先生和该女子的身份证明，并要求他们出示结婚证明，饭店服务员并没有这样做，其行为的性质属于“不作为”；当该女子来饭店前台办理退房手续时，服务员不能仅仅凭她的简单说明，就按照她的意愿办理相关退房手续，并退还了押金，其行为的性质属于“乱作为”。因为在黄先生入住时，已经就押金退还与饭店达成了“凭押金单结账退押金”的协议，该协议为附条件协议，即客人要退还押金的前提是，退还押金者必须提供押金单，否则就不能退还押金，而该女子并不能出示“押金单”，在此情况下，服务员却将押金退还给该女子，饭店存在明显的过错。既然如此，旅游饭店应当按照黄先生的要求，全额退还押金，而不是由黄先生和饭店各承担 50%的责任。按照我国法律的规定，黄先生的行为应当受到公安机关的惩罚，但黄先生所受到的行政处罚与民事纠纷属于不同的法律关系，不能混为一谈。

笔者不同意消协的做法，并不代表认同黄先生携同陌生女子入住饭店的行为合法。黄先生的行为不仅触犯我国法律的规定，也有悖于我国传统的道德规范，应当受到道德谴责。

二、客人的权利

1、安全保障权。

根据《消法》规定，客人在旅游饭店购买、使用商品和接受服务时，享有人身、财产安全不受损害的权利。客人有权要求旅游饭店提供的商品和服务，符合保障人身、财产安全的要求。这项规定与旅游饭店的保障安全义务相呼应。没有旅游饭店履行义务，就没有客人获得安全保障的权利。

2、知悉真情权。

根据《消法》规定，客人享有知悉其购买、使用的商品或者接受的服务的真实情况的权利。客人有权根据商品或者服务的不同情况，要求旅游饭店提供商品的价格、产地、生产者、用途、性能、规格、等级、主要成份、生产日期、有效期限、检验合格证明、使用方法说明书、售后服务，或者服务的内容、规格、费用等有关情况。

3、自主选择权。

根据《消法》规定，客人在旅游饭店享有自主选择商品或者服务的权利。客人有权自主选择提供商品或者服务的旅游饭店，自主选择商品品种或者服务方式，自主决定购买或者不购买任何一种商品、接受或者不接受任何一项服务。客人在自主选择商品或者服务时，有权进行比较、鉴别和挑选。

4、公平交易权。

根据《消法》规定，客人享有公平交易的权利。客人在旅游饭店购买商品或者接受服务时，有权获得质量保障、价格合理、计量正确等公平交易条件，有权拒绝旅游饭店的强制交易行为。对特殊群体强制加收费用。

5、获得赔偿权。

根据《消法》规定，客人在旅游饭店因购买、使用商品或者接受服务受到人身、财产损害的，享有依法获得赔偿的权利。这是我国法律对权益受损害客人实施的法律救济，客人可以根据所受损害程度和性质，在与旅游饭店和解、向有关部门投诉没有达成协议的前提下，客人可以向人民法院提起民事赔偿诉讼。

6、维护尊严权。

根据《消法》规定，客人在旅游饭店购买、使用商品和接受服务时，享有其人格尊严、民族风俗习惯得到尊重的权利。人格权由三个层面的权利组成：第一个层面的人格权包括生命权、健康权、身体权；第二个层面的人格权包括姓名权、肖像权、荣誉权和名誉权；第三个层面的人格权包括人格尊严权和人身自由权。民族风俗习惯大量地表现在饮食、服饰、婚葬、节庆、礼仪、禁忌等方面，在不同程度上反映了不同民族的历史传统，客人这些精神层面的权利也必须得到旅游饭店及其从业人员的尊重。

第四节 旅游饭店服务人员的权利义务

旅游饭店服务人员在旅游服务的第一线，直接面对面为客人提供服务。服务质量的好坏，直接影响到客人对旅游饭店的总体评价。讨论旅游饭店服务人员的权利和义务，其目的在于帮助服务人员摆正服务心态，做好各项服务工作，减少旅游饭店服务纠纷的发生。

“客人是上帝”、“客人永远是对的”、“把道理让给客人”等教诲，是每一个旅游饭店服务人员耳熟能详的“金科玉律”。作为旅游饭店从业人员，尤其是旅游饭店的一线服务人员，从跨入旅游饭店服务行业大门起，经常会接受各种各样的培训，他们听到最多的也是这些“金科玉律”。但随着工作阅历的增加，尤其是经过和少数“不讲理”的客人的正面交锋后，服务人员也许会对这些所谓的“金科玉律”的正确性和科学性产生动摇，甚至产生反感，直至把内心的反感付诸行动，引起饭店服务纠纷。其实，这些“金科玉律”的实质涉及了旅游饭店服务人员的权利和义务。如何正确认识和理解旅游饭店服务人员的权利和义务，对旅游饭店的服务质量的稳定和提高至关重要。

一、饭店服务人员与客人法律地位平等。

1、我们所说的法律地位平等，主要是指旅游饭店服务人员与客人的人格平等，客人人身财产权受到法律与客人同等的保护。

最让旅游饭店服务人员难以接受的是，在为客人提供服务时，有些客人在服务员前面总有莫名其妙的优越感，趾高气扬、高高在上；有些客人也以为支付了旅游费用，对服务人员就可以为所欲为，似乎客人在人格上高于旅游饭店的服务人员，造成了饭店服务人员与客人情绪上的对立。必须明确指出，在任何场合、任何时候，旅游饭店的服务人员与客人的人格永远处于平等状态；而且，假如客人的违法行为造成了对饭店服务员人身财产的伤害，也必须承担相应的法律责任，并不能因为出于服务员的工作岗位，遭受客人的侵害时就不能向客人提出索赔要求。所以，我国《民法通则》规定，当事人在民事活动中地位平等。《合同法》在此基础上进一步规定：合同当事人的法律地位平等，一方不得将自己的意志强加给另一方；当事人应当遵循公平原则确定各方的权利和义务。这些法律无非要确认的是，在民事法律关系中，旅游饭店服务员与客人之间法律地位的平等。

我们完全可以把这些法律规定运用于旅游饭店服务工作中。在饭店服务活动中，饭店服务人员与客人的法律地位平等，不存在服务人员与客人地位谁高谁低的问题。平等自愿的原则贯穿与饭店服务合同的签订、履行和违约责任承担的整个过程中。在签订服务合同时，饭店不能因为客人社会地位的高低，对客人的权利和义务过分让步或苛刻；反之，客人也不能

因为饭店星级的高低，对旅游饭店横加指责。在服务合同履行和违约责任承担过程中，也是如此。总之，在旅游饭店服务合同签订、履行、违约责任的承担等环节中，严禁任何一方当事人滥用权利。

2、旅游饭店和客人之间的关系，表面上看是提供服务与接受服务的关系，其法律内涵是民事法律关系。

按一般的程序，客人参加旅游团入住旅游饭店，或者是散客直接入住饭店，必须出示相关证件并办理登记手续，交纳一定的预付费用，旅游饭店向客人出具相应的服务单据。至此，旅游饭店和客人之间建立了合法有效的服务合同，旅游饭店和客人之间的民事法律关系得到了确认。这样的民事法律关系合法有效，受法律保护。作为民事法律行为，其核心内容是权利和义务的统一，旅游饭店和客人必须共同遵守，不得出现违反合同约定和法律规定的行为，否则就必须承担民事法律责任。如果旅游饭店或者客人中任何一方的行为给对方造成了损失的，都应当给予对方相应的经济赔偿。

3、旅游饭店必须履行为客人提供服务的义务，客人具有享受饭店提供服务的权利。

具体而言，旅游饭店具有收取客人旅游服务费用的权利，当然，该价格本身应当合法的，而且是明码标价；旅游饭店的义务是按照合同约定或者国家、行业标准，为客人提供服务，并且出具规范的服务单据。就客人而言，他的权利是按约定或者国家、行业标准获得相应的服务和享受，获得正规的服务单据，客人的义务是支付住宿、餐饮等相关费用，并保证旅游饭店服务设施的完好无损。不难看出，旅游饭店和客人之间的权利和义务互为表里、互为依存，没有独立存在的权利和义务，离开了对方当事人，就无法确认所谓的权利和义务。所以，从这个角度说，上述的“金科玉律”和法律规定不尽相符，其合理性值得进一步商榷。

二、旅游饭店服务人员与客人在实际工作中享有的权利并不平等。

既然国家法律明确规定，任何公民、法人和民事活动中地位平等。为什么在日常服务工作中，给人的感觉是：旅游饭店服务人员低人一等，只有义务，而不享有权利；只要有客人投诉，旅游企业的管理层总是不问是非指责服务人员，对客人总是百般维护。虽然法律规定人人平等，但实际上感觉“不平等”，使得旅游饭店服务人员颇为困惑，颇多怨气。其实，只要从法律的具体运用入手，就会有豁然开朗的感觉。

1、旅游饭店服务员和客人的法律地位平等，并不必然意味着两者之间的权利义务完全彻底的平等。我国法律固然对公民的权利和义务作出了明确规定，但有一点必须明白，法律上所说的平等更多的是指两者人格的平等和相对的平等，并不是指双方绝对平等，机械地理解平等有时就难以接受许多现实。简单地讲，为什么同样是公民，军人可以免费进入公园游玩，而一般的客人却不能得到此项权利？同样，义务的承担也不会因为人格的平等就完全相同，军人和普通公民应当履行的义务区别是不言而喻的。所以，我们所说的平等，很大程度上说的是人格平等，而不是实体权利和义务完全、绝对的平等。

2、从上述旅游饭店和客人之间签订的旅游服务合同过程可以看出，旅游饭店已经收取了客人一定数额的预付款，这就说明旅游饭店已经享受了法律规定的权利。根据权利义务对等的原则，此时旅游饭店就必须履行提供旅游服务的义务；而客人恰好相反，他们交纳了预付款，就是说他们已经履行了的义务，享受服务就是他们的权利。在旅游服务开始的时候，意味着旅游饭店只剩下了提供服务的义务，也意味着客人享受约定服务的开始。只要客人提出的服务要求不违反法律、法规和公序良俗，并且符合服务合同的约定，旅游饭店必须无条件地满足，而不能寻找借口予以拒绝。

3、一些饭店的服务人员认为，既然法律都已经规定了法律地位的平等，那么，服务人员就可以处处和客人“平起平坐”，少受窝囊气。从旅游服务的现实看，虽然服务人员的愿望可以理解，但从法律规定的的内容看，在旅游饭店的实际操作中难以实现，服务人员必须做好“受气”的心理准备，具备“受窝囊气”的承受力，否则就难以为客户提供优质服务。

从旅游饭店的工作程序可以看出，客人和旅游饭店签订住宿等服务合同后，自然就进入了饭店服务合同的履行阶段，但旅游饭店法人本身无法向客人提供任何服务，所有服务只能借助于旅游饭店服务人员的工作才能体现，一线服务人员是旅游饭店向客人提供服务的载体。应当特别强调的是，服务人员作为旅游企业的员工，其行为不是个人行为，而是代表旅游饭店的职务行为。只要服务人员在岗工作，他（她）的权利和义务与旅游饭店的权利和义务息息相关。可以说，服务人员在工作时，旅游饭店法人把权利义务完全赋予给了一线服务人员，服务人员的服务行为等同于旅游饭店法人的服务行为。既然旅游饭店在和客人签订旅游服务合同时，已经获得了收取服务费用的权利，也就意味着服务人员也已经行使了权利；旅游饭店就必须履行的服务义务也随之落在服务人员身上。简单地说，法人实现了收取服务费用的权利，就必须承担提供服务的义务，这些权利的实现和义务的履行都借助于服务人员体现出来。

所以，在旅游饭店服务人员为客人提供服务时，服务人员只有服务义务，而很少享有权利。这样的现状对服务人员貌似“不平等”，但实际上和法律规定的人格平等不仅不矛盾，而且是权利和义务分配的充分和具体的反映，这也是旅游饭店服务的特殊性所决定的。我们甚至可以说，只要要求符合约定，不违法法律法规规定，客人提出的任何服务要求都不过分，客人说什么难听的话也是可以理解的。假如客人对服务人员的用一种命令式的口吻，服务人员不能因为与客人法律地位平等就拒绝提供服务；或者说客人对饭店服务员提供的服务不满意，对饭店服务员说话的口气很强硬，饭店服务员就可以和客人“明辨是非”显然也行不通；或者饭店服务员认为和客人人格平等，对客人的合理要求爱理不理，同样违反了服务人员基本职责。从这个意义上说，上述“金科玉律”有存在的理由。

4、那么，假如旅游饭店只收取客人七折、甚至更低的服务费用，是否说明服务人员的义务也随这折扣而减轻，只承担原来义务的七折？我们说，即使旅游饭店只收取了客人的服务费用的七折，也无法说明在此情况下，服务人员可以减少服务义务的承担。因为旅游饭店和客人就旅游费用的优惠支付达成了协议，旅游饭店放弃了收取全额旅游费用的权利，但在旅游服务合同中并没有约定，旅游饭店提供的服务可以打折扣。所以，服务人员并不因此减轻服务义务的履行。哪怕旅游饭店为某一位客人提供免服务，也不可以成为服务人员不提供服务义务或者不完全提供服务义务的借口。服务人员仍然必须兢兢业业，为客人提供优质服务，否则遭到客人投诉后，服务人员还要承担违约责任。

从这个角度说，上述所谓的“金科玉律”完全符合旅游服务的实际情况，旅游饭店服务人员在工作中，的确有必要做好“受委屈”的心理准备。只要在工作范围内，客人如何指责、批评服务人员都不为过，因为客人来旅游饭店住宿，或者到餐厅消费，就是来享受其权利，服务人员就是提供服务、履行义务的。服务人员既然从事服务行业，就必须承受服务业本身带来的种种压力和限制。

既然如此，是否说明服务人员在工作中，处于任人宰割的地位，丝毫没有办法保护自己的合法权益？答案显然是否定的。法律面前人人平等的原则不可动摇。当客人提出的要求超出了服务合同的约定，违反了法律法规的规定，服务人员完全可以拒绝客人的要求，当然，服务人员要学会如何拒绝；当客人对服务人员的人格、人身造成了伤害，饭店服务人员当然可以通过法律手段保护自己。

综上所述，旅游饭店服务人员对自己的权利和义务应当有清醒的认识，保持良好、平稳心态，不卑不亢，落落大方。不因与客人法律地位平等就忘乎所以，也不因在工作中必须履行服务义务，就低三下四，唯唯诺诺，以诚心和真心赢得客人的尊重。

第五节 旅游饭店纠纷产生的原因

旅游饭店业作为旅游服务业的一个重要的组成部分，和其他服务业一样，由于各种主客观因素的制约，在服务过程中或多或少会存在服务质量问题，自然而然地产生了旅游饭店服

务纠纷。探究旅游饭店服务纠纷产生的原因，有助于降低旅游饭店纠纷的发生，提高旅游饭店的社会影响力。

旅游饭店纠纷产生的原因，大致可以分为旅游饭店的原因、客人的原因和客观原因等三个方面。

一、旅游饭店自身的原因

1、旅游饭店服务员没有履行明确的告知义务。

案例四 王先生和几个朋友到一家新开张的旅游饭店吃饭，席间大家点好了菜，正要点酒水时，服务员告诉王先生，由于饭店新开张，饭店有许多优惠措施，其中吃饭点啤酒是免费的。王先生和朋友一听感觉不错，也没多问直接叫服务员上了8瓶百威啤酒。在结帐时王先生发现，自己所点的百威啤酒也被计入帐。王先生叫来告诉他饭店给予客人优惠的服务员询问，服务员说饭店给予免费的仅仅是某品牌的啤酒，而不是所有的啤酒，饭店拥有最终的解释权。既然王先生所点的啤酒不属于免费之列，就应当按照饭店明示的价格支付费用。王先生承认自己在询问时过于粗心，没有全面了解饭店优惠措施，但同时指责饭店服务员误导，要求饭店也承担部分责任。经过双方协商，饭店和王先生各自承担50%的费用，王先生对处理结果表示满意。

每逢旅游饭店开业或者开业周年店庆，总会对客人推出各种优惠措施，包括一些免费服务、赠送服务。旅游饭店首先必须对优惠措施有明确的界定，以免引起客人的理解歧义；其次，饭店服务员在为客人介绍各项优惠措施时，必须将优惠措施的内容全面清晰的告知客人，由客人作出选择，而不能仅仅告知客人有优惠，但不告知具体的优惠内容。旅游饭店的最终解释权，首先必须对旅游饭店和客人公平合理，不能加大客人的义务，扩大旅游饭店的权利，否则，这样的解释权也属于无效。当然，王先生在没有完全搞明白饭店优惠措施，就急于点酒水，客人也存在一定的疏忽大意，对纠纷的发生也应当承担部分责任。

2、旅游饭店从业人员的工作疏忽或失误。

案例五 2004年8月，新郎胡先生在当地一家四星级饭店举办婚宴，就在婚宴举行期间，一件意想不到的事情发生了：由于一名服务员在从水柜里捞鱼时，一个没留神，从饭店餐厅二楼忽然掉下一条活鱼，正好砸中一位参加婚宴的客人的眼部。受伤的客人被及时送往医院救治，旅游饭店支付了全部的医疗费用。举办婚宴胡先生与饭店发生了纠纷，要求旅游饭店给予赔偿。由于赔偿事宜没有明确的结果，胡先生拒绝支付婚宴酒菜的费用，在多次追讨婚宴费用未果的情况下，旅游饭店将胡先生告上法庭，要求支付13桌婚宴欠款6400余元。法院一审判决胡先生给付饭店餐费共计5900余元。

在这起纠纷中，胡先生与旅游饭店之间的餐饮服务合同关系合法有效，由于餐厅在服务过程中出现了活鱼砸伤客人事件，餐厅提供的服务存在瑕疵，导致客人眼部受到伤害，餐厅应当承担赔偿责任，但胡先生以此为抗辩理由，拒绝支付全部的婚宴费用显然不当。因为胡先生与饭店建立的是餐饮服务合同，活鱼砸伤客人事件对服务合同的履行并没有实质上的损害和影响，该合同的债权债务关系应当按照合同约定及时清偿，以维护旅游饭店的权益；同时，活鱼砸伤客人事件是旅游饭店与被砸伤客人之间存在的另一层法律关系，餐厅服务员的行为属于侵权行为，应当

3、旅游饭店没有履行合理范围内的注意义务。

案例六 2004年10月1日凌晨1时许，曹先生在一家餐厅用餐时与人发生纠纷。凌晨2时左右，曹先生与朋友入住某旅游饭店315房间。3名男子以到房间找人为由，在未作任何登记的情况下，进入曹先生入住房间。饭店服务员虽予以阻拦，但未起任何作用。大约10分钟后，3名男子离开曹先生的客房，曹先生随后也退房，离开了宾馆。其间，曹先生被3名男子打伤。2005年1月，曹先生起诉至法院称，因饭店未尽到安全保护义务，致使不明身份的人闯入房间将自己打伤，要求饭店赔偿医疗、误工等损失2.1万余元。宾馆称，不知

曹先生被人致伤之事，自己在服务过程中没有过错，不应当承担任何赔偿责任。

一审法院作出宾馆赔偿曹先生医疗、误工、护理、就医交通、营养、住院伙食补助等费用共计 3300 余元的判决。曹先生和饭店均不服判决结果，上诉至二审法院。二审法院认为，导致曹先生受伤的侵权人虽为 3 名身份不明男子，但由于宾馆没有尽到对到宾馆深夜访客的人员进行联系、登记之责，仅仅采取一般性的拦阻是不符合该种服务行业规定的，导致 3 名男子身份无法确定，从而使曹先生无法及时向侵权人主张权利，故宾馆应当在其能够防止损害的范围内承担相应补充赔偿责任；由于所受到伤害来自他人的不法侵害，故曹先生要求宾馆承担全部或主要责任没有合同及法律依据。

二、客人的原因

1、客人缺乏自我保护意识

我国《消费者权益保护法》规定：消费者应当努力掌握所需商品或者服务的知识和使用技能，正确使用商品，提高自我保护意识。从这条规定可以看出，客人在旅游饭店接受服务时，也应当不断提高学习相关知识，提高自我保护意识，而目前有些客人恰恰缺乏这些知识，造成了不必要的损失。如客人在晚上不关门窗，导致财产被盗，客人总是要求旅游饭店给予赔偿，因为在客人看来，“反正我在饭店消费，在饭店出的任何问题，饭店都必须负责。”乍一听，客人的说法不无道理，因为客人与饭店存在合同关系。而事实上，只要理智地分析，就会发现这句话值得商榷。

诚然，只要客人和旅游饭店签订了住宿服务等消费合同，旅游饭店就有责任为客人提供规范的服务，并在服务合同范围内承担责任。假如旅游饭店没有按照合同约定提供服务，或者对客人其他权益进行侵权，毫无疑问，旅游饭店应当承担赔偿责任。除此以外，旅游饭店不应当再承担其他义务，对于服务合同以外的行为，即使给客人造成了客人经济上或者精神上的损害，旅游饭店不应当承担责任，因为旅游饭店不是侵权主体。客人应当向侵权者索要赔偿，而不是向旅游饭店索赔。当然，在此情形下，即使出于人道主义，旅游饭店有义务协助客人维护自身合法权益，更何况客人与旅游饭店有服务合同关系。所以，客人在接受旅游饭店期间，旅游饭店承担有限责任，而不是客人所主张的那样，旅游饭店必须对客人的“生老病死”承担无限责任。

2、客人消费行为不成熟。

客人与旅游饭店建立了合同关系，双方的权利义务就受法律保护。其基本要求是，旅游饭店和客人双方都必须树立合同观念，严格履行合同义务，合理获取民事权利，积极履行民事义务。《合同法》明确规定，“当事人一方不履行合同义务或者履行合同义务不符合约定，应当承担继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等违约责任。”按照此项规定，客人作为合同一方当事人，假如有违约行为，给旅游饭店造成损失，客人同样必须承担赔偿责任，其损失赔偿额应当相当于因违约给旅游饭店造成的损失。

3、客人消费维权不理智。

维护自己合法权益本是社会进步、法制观念深入人心的表现，但客人在维护合法权益的同时，其行为方式往往欠妥，从一个极端走向另一个极端，要么不知如何维权，要么感情用事，在接受服务过程中，即使发现权益受损，也不及时向饭店服务员提出；不注意保存相应证据如发票等；对所购之商品，仅凭借主观猜测其质量的好坏，不注重权威部门的鉴定等。

三、客观原因

1、旅游饭店受至于旅游行业发展

在以观光为主的旅游目的地，旅游饭店的接待淡旺季较为明显，旅游饭店要么面临淡季“吃不饱”，要么面临旺季“吃不了”的尴尬局面，接待能力与客人流量保持同步存在客观困难。与此紧密相连的是，旅游饭店为客人提供的服务质量随之出现波动。在旅游旺季，由于客流的突然上涨，旅游服务设施和旅游从业人员都面临着较大的压力。旅游从业人员天天

处于极度疲劳和紧张状况，加上硬件设施不到位，服务质量就会随之下降，纠纷的产生难以避免。

2、饭店业的性质决定了客人对饭店有较高的心理期望

马斯洛理论把需求分成生理需求、安全需求、社交需求、尊重需求和自我实现需求五类，依次由较低层次到较高层次。

(1) 生理需求：对食物、水、空气和住房等需求都是生理需求，这类需求的级别最低，人们在转向较高层次的需求之前，总是尽力满足这类需求。

(2) 安全需求：安全需求包括对人身安全、生活稳定以及免遭痛苦、威胁或疾病等的需求。和生理需求一样，在安全需求没有得到满足之前，人们唯一关心的就是这种需求。

(3) 社交需求：社交需求包括对友谊、爱情以及隶属关系的需求。当生理需求和安全需求得到满足后，社交需求就会突出出来，进而产生激励作用。

(4) 尊重需求：尊重需求既包括对成就或自我价值的个人感觉，也包括他人对自己的认可与尊重。有尊重需求的人希望别人按照他们的实际形象来接受他们，并认为他们有能力，能胜任工作。他们关心的是成就、名声、地位和晋升机会。这是由于别人认识到他们的才能而得到的。当他们得到这些时，不仅赢得了人们的尊重，同时就其内心因对自己价值的满足而充满自信。不能满足这类需求，就会使他们感到沮丧。

(5) 自我实现需求：自我实现需求的目标是自我实现，或是发挥潜能。达到自我实现境界的人，接受自己也接受他人。

客人前往旅游饭店消费，往往都是出于社交、尊重或者自我实现的需要，追求的是精神享受，而不仅仅是物质的需要，客人的期望值很高。尽管旅游饭店的消费也是普通的消费行为，但客人的期望值、消费心理远远高于其他种类的消费行为，因此，旅游饭店对此应当有足够的认识，对客人的消费心理把握不准，容易产生投诉。

3、服务是无形产品，稳定性较差。

由于旅游饭店的服务是人对人面对面的服务，对旅游饭店服务质量的评价，很大程度上取决于客人的直观感受，而旅游饭店的服务是无形产品，不像客人到商场购买电视机、电脑等有形产品。服务产品最大的是无法进行流水作业，服务质量的稳定性不高，服务质量的高低和客人的需要有直接的关系。同时，旅游饭店服务质量的高低，与服务员的服务技能和技巧息息相关。服务员虽然接受同样的培训，但不同服务员有着不同的服务理念，对客人的服务有优劣之分；即使是同一个服务员，由于为客人提供服务时的心境不同，其服务质量也难免存在波动。这些因素都有可能引起服务质量纠纷。

第二编 旅游饭店收费纠纷篇

第一节 旅游饭店收费的法律规定概述

案例一 2005年3月10日上午10时，姚先生独自一人来到某著名旅游城市旅游，经出租车驾驶员介绍，准备入住当地一家四星级饭店。姚先生告诉饭店前台服务员，他计划在该饭店住宿三天，并办好了住宿登记，交纳了三天的房费押金。办理完毕有关手续，姚先生在客房内休息了几个小时。在餐厅吃晚饭时，姚先生所在公司来电，要求姚先生立即返回单位，参加公司当日晚上召开的紧急会议姚先生只得取消他的旅游计划。当日下午7时，姚先生到饭店前台办理退房手续时被告知，他虽然只在饭店“住”了近8小时，但必须支付全天的住宿费用。姚先生对于饭店的收费难以接受，但鉴于必须马上赶回公司，姚先生在不得已的情况下支付了一天的房费。事后，姚先生向旅游管理部门投诉该饭店，认为饭店收费缺乏依据，要求旅游管理部门主持公道，退还部分费用。

该案例是旅游饭店收费中较为常见的纠纷。姚先生认为饭店不能收取一天的房间费，因为他只是消费了十二分之一天，饭店的收费不公平，损害了他的合法权益；饭店声称，饭店客房服务不能拆分销售，按天收费是旅游饭店收费的“行规”。双方的观点似乎都有一定的道理，孰是孰非暂且不论。但有一点是明确的，即旅游饭店作为为客人提供服务企业，其目的显而易见，就是在经营活动中，尽最大的可能获取经济利益。只要旅游饭店通过合法经营，为客人提供优质服务，其经济利益的最大化的行为就应当受到法律保护。至于其中的是非曲直，我们将在下文中予以详尽的解答。

按照软硬件档次的不同，旅游饭店被划分为五个不同的星级，客人在不同星级旅游饭店消费相类似的服务时，所支出的费用相差悬殊，其根本原因就是不同星级的旅游饭店收费标准各不相同，旅游饭店的星级越高，收费标准也相应提高。客人在三星级旅游饭店和五星级旅游饭店消费一杯同样品牌的咖啡，价格差距相当可观。

目前，旅游饭店向客人收取的各种费用中，大致可以分为五类：第一类是客房服务收费（含客房小酒吧收费）；第二类为餐饮服务收费；第三类是娱乐服务收费；第四类为商品服务收费；第五类是其他相关服务的收费。不论何种类型的收费，旅游饭店服务费用的收取，其法律依据不外乎《中华人民共和国价格法》等法律法规的规定。只要饭店按照《价格法》的规定收费，饭店的收费行为就受法律保护，反之，则将受到法律的制裁。

一、旅游饭店的收费法律依据

《价格法》对经营企业的收费作出了明确的规定：国家实行并逐步完善宏观经济调控下主要由市场形成价格的机制。价格的制定应当符合价值规律，大多数商品和服务价格实行市场调节价，极少数商品和服务价格实行政府指导价或者政府定价。

市场调节价，就是指由经营者自主制定，通过市场竞争形成的价格。政府指导价，是指根据《价格法》的规定，由政府价格主管部门或者其他有关部门，按照定价权限和范围规定基准价及其浮动幅度，指导经营者制定的价格。政府定价，是指依照《价格法》的规定，由政府价格主管部门或者其他有关部门，按照定价权限和范围制定的价格。

二、实施政府指导价或者政府定价的类别

《价格法》只是对五类商品和服务作出了政府指导价或者政府定价的限定，这五类商品和服务包括：

- 1、与国民经济发展和人民生活关系重大的极少数商品价格；
- 2、资源稀缺的少数商品价格；
- 3、自然垄断经营的商品价格；
- 4、重要的公用事业价格；
- 5、重要的公益性服务价格。

三、旅游饭店收费价格属于市场调节价范围

我们之所以认为旅游饭店收费价格属于市场调节价范围，主要基于以下原因：

1、从《价格法》的具体规定看，只有上述五类商品和服务属于政府指导价或者政府定价范畴。除此以外，所有商品价格和服务价格都实行市场调节价，由经营者按照法律的规定自主制定。旅游饭店的收费价格被排除在政府指导价或者政府定价范畴之外。

2、从旅游饭店投资主体的构成看，越来越多的民营资本按照市场经济需求，投资进入旅游饭店市场，即使是政府投资的旅游饭店，通过企业内部的改制，逐渐完成了对国有旅游饭店市场化改造，使得旅游饭店的资本构成呈现多元化的趋势，客观上要求旅游饭店的收费机制体现较大的灵活性和多样性。

3、从旅游饭店价格的构成要素看，旅游饭店投资者和经营者的定价依据，主要来源于旅游饭店的投资成本、地段、星级、市场状况及市场定位等因素。这些因素与政府的干预没有直接的关系，基本上由投资者和经营者确定。

4、从旅游饭店价格制定过程看，旅游饭店的投资者和经营者根据价格构成要素，按照本企业的经营策略和实际需要，确定旅游饭店各类服务价格后，报当地物价主管部门备案即可，不再需要当地物价主管部门的审批。

5、从旅游饭店收费实践看，旅游饭店根据饭店制定的客房、餐饮、娱乐等服务项目，逐项收费。至于旅游饭店是否给客人价格优惠、给予优惠的幅度，均由饭店经营者决定。

综上所述，我国旅游饭店的收费价格显然属于市场调节价范围，其收费价格确定的基本依据是生产经营成本和市场供求状况。

四、旅游饭店经营者的权利和义务

尽管旅游饭店的收费价格属于市场调节价，旅游饭店在具体经营中，享有较大的收费自主经营权，但同时必须承担法律赋予的义务。《价格法》规定，经营者进行价格活动，享有下列权利：

- 1、自主制定属于市场调节的价格；
- 2、在政府指导价规定的幅度内制定价格；
- 3、制定属于政府指导价、政府定价产品范围内的新产品的试销价格，特定产品除外；
- 4、检举、控告侵犯其依法自主定价权利的行为。

《价格法》要求旅游饭店在经营时，必须履行下列义务：

- 1、经营者的定价，应当遵循公平、合法和诚实信用的原则；
- 2、经营者应当努力改进生产经营管理，降低生产经营成本，为消费者提供价格合理的商品和服务，并在市场竞争中获取合法利润；
- 3、经营者销售、收购商品和提供服务，应当按照政府价格主管部门的规定明码标价，注明商品的品名、产地、规格、等级、计价单位、价格或者服务的项目、收费标准等有关情况。经营者不得在标价之外加价出售商品，不得收取任何未予标明的费用；
- 4、经营者不得为了排挤竞争对手或者独占市场，以低于成本的价格倾销，扰乱正常的生产经营秩序，损害国家利益或者其他经营者的合法权益；
- 5、利用虚假的或者使人误解的价格手段，诱骗消费者或者其他经营者与其进行交易；
- 6、提供相同商品或者服务，对具有同等交易条件的其他经营者实行价格歧视；
- 7、违反法律、法规的规定牟取暴利。

案例二 某四星级饭店在饭店大堂吧向客人出售各类饮料，在每一张小圆桌上设置一个菜单，标明各类饮料的价格及有关信息，其中现磨咖啡每杯 50 元。郭先生前往该饭店拜访他的朋友，在等候他朋友的过程中，他的朋友恰好外出办事，郭先生就到大堂吧点了这道现磨咖啡。郭先生在结帐时觉得价格太高，拒绝支付咖啡的费用。郭先生向当地价格管理部门投诉时，根据他自己的经验，20 元一杯咖啡就已经足够，所以在点咖啡时并没有问具体的价格，饭店服务员也没有就价格向他作出提示，该饭店销售 50 元一杯的咖啡属于暴利行为，

物价管理部门应对该饭店牟取暴利的行为进行查处，并给予他公平的处理结果。

郭先生投诉的焦点集中在两个方面：一是饭店是否有必要就咖啡价格向郭先生予以提示？50元一杯的咖啡是否属于暴利？案情虽然简单，但却较为典型地反应了当前旅游价格纠纷的热点话题。

对于第一个焦点问题，旅游饭店所在地物价管理部门经过调查核实后认为，由于法律没有规定履行告知义务的方式，只要经营者事实上履行了告知义务，不论该告知义务是书面形式还是口头形式，其行为都是合法有效。旅游饭店已经将酒水饮料菜单放置在小圆桌上，饭店已经履行了告知义务。郭先生作为完全民事行为能力人，在消费前应当自行查阅菜单，根据自己的承受能力决定是否享用咖啡。郭先生仅仅凭借自己的生活经验点了咖啡，并不构成他拒绝支付咖啡费用的理由。当然，饭店服务员能够在事先予以提示，则更能体现饭店服务的细致入微。

对于第二个焦点问题，该市物价管理部门认为，根据他们的规定，甲级餐饮服务单位的经营毛利率必须限定在50%以内，乙级餐饮店的毛利率必须控制在40%以内，超出该范围的餐饮店，均按照暴利处理。该旅游饭店做为甲级店，经过测算现磨咖啡的毛利率已经超过了100%，属于严重的暴利行为。因此，物价管理部门准备对该饭店进行行政处罚。

该旅游饭店不服当地物价管理部门的处理意见，向省物价管理部门申诉。在调阅了郭先生的陈述、旅游饭店的辩解材料后，省物价管理部门认定，由于在郭先生接受咖啡服务前，旅游饭店已经明码标价在前，该饭店的行为完全按照法律法规的规定。同时，省物价管理部门认为，单凭郭先生的投诉材料看，认定该旅游饭店牟取暴利依据不足。因为《价格法》明确规定，牟取暴利的前提是经营者违反法律法规的规定，而当地物价管理部门的规定既不是法律，也不是法规，不能作为处罚旅游饭店的依据。

省市两级的价格管理部门对同一投诉得出截然相反的结论，就说明即使是物价管理部门对暴利的认识也存在的不同看法。笔者以为，在旅游服务中，只要旅游经营者能够做到诚信经营，对其商品或者服务明码标价，就足以表明该旅游经营者是守法经营。在现有的市场经济条件下，商品或者服务交易的成交与否，主动权完全掌握在买方。不难设想，假如经营者把价格定得偏高，消费者可以通过不购买、不消费的方式，避免自己权益受到损害，价格偏高的商品和服务就没有市场，价格自然会回落到正常范围内。笔者倾向于省级物价管理部门的观点。

同时，笔者也不同意物价管理部门关于餐饮“甲级店”和“乙级店”毛利率标准的规定。物价管理部门的做好初衷固然值得肯定，从一定程度上可以防止餐饮服务价格飙升，保护广大消费者的权益。但在物价管理部门限定利润的同时，是否也给餐饮企业带来损害呢？因为在市场经济中，消费者与经营者的法律地位平等，其合法权益应当包括受到物价管理部门在内的管理部门同等的保护。从本质上说，投资一家单纯的餐厅和一家高星级饭店的成本悬殊很大，物价管理部门规定确定“甲级店”和“乙级店”是否科学、对餐饮毛利率的测算是否合理值得推敲。况且，我国已经走出了商品短缺的时代，已经进入了买方市场，一家被消费者公认的“暴利”商家，其结果要么是调整经营思路，降低商品和服务的价格，要么是推出市场竞争，关门大吉。再者，《价格法》等相关法律也没明确餐饮服务业获取多少毛利率为合法。其实，餐饮经营者是否投资、投资多少、几年内收回成本、餐饮价格的确定、毛利率多少，完全应当由经营者全盘考虑，而物价管理部门对其进行规定和干预，不仅仅是越俎代庖，而且也是吃力不讨好，对餐饮市场的培育和发展不利。

五、对价格的紧急干预

就旅游饭店的供求关系看，我国旅游饭店基本属于供求两旺、供需基本平衡的状况，尽管如此，在某些特定的阶段，仍然会发生供求关系严重失衡的情况，在我国实行旅游黄金周的初期，就出现了旅游饭店供应严重不足、客人需求十分旺盛、客房价格暴涨的阶段现象。

在这种特殊时期，就有必要对旅游饭店的价格作出规定，用价格杠杆抑制飞速上涨的客房价格，否则将损害消费者的利益，影响旅游黄金周的顺利发展。这也从另一个侧面说明，市场经济不等于自由经济，在必要时期，政府仍然可以对商品和服务的价格实施宏观控制，以保持市场经济秩序。因此，《价格法》对市场调节价的干预作出了规定：

当重要商品和服务价格显著上涨或者有可能显著上涨，国务院和省、自治区、直辖市人民政府可以对部分价格采取限定差价率或者利润率、规定限价、实行提价申报制度和调价备案制度等干预措施。省、自治区、直辖市人民政府采取干预措施，应当报国务院备案。实行干预措施、紧急措施的情形消除后，应当及时解除干预措施、紧急措施。

《价格法》对价格进行紧急干预设置了两个条件：即当重要商品和服务价格显著上涨或者有可能显著上涨；干预的主体是国务院及省级人民政府。两者缺一不可。和旅游饭店收费价格息息相关的是，地方省级以下人民政府是否有权干预旅游饭店的收费？在节假日和旅游黄金周是否有必要对旅游饭店客房收费进行限制？

对于第一个疑问，《价格法》已经给予了清晰的回答，无须再作解释。在节假日和黄金周期间，为了防止饭店客房价格的暴涨，一些省级物价管理部门、甚至是县级物价管理部门发布旅游饭店基准价和最高价，以避免当地旅游饭店客房价格的大起大落，虽然其主观出发点值得肯定，但按照依法行政的要求，管理部门的行政行为，必须要有相关法律法规的支撑；缺乏法律法规的支撑，其行为本身的违反性就不可否认，应当予以纠正。我们经常可以从媒体上看到新闻报道，某县级物价管理部门随意限制当地的普通商品和服务的价格，并对违反当地物价管理部门限制的行为进行处罚。如果放任地方物价管理部门的行为，其危害性也是不言而喻的，其行为终究应当被制止。

对于第二个疑问，实际上就是对节假日和旅游黄金周是否会带来旅游服务价格暴涨的不同理解。由于我国长期处于商品和服务短缺时代，随着旅游热潮的到来，特别是在节假日和每年三个旅游黄金周期间，可能会出现旅游服务的暂时短缺现象，如景点的人满为患，旅游饭店客房爆满。笔者以为，在节假日期间，物价管理部门对于旅游服务的供求矛盾不可不必紧张，对于旅游饭店客房价格进行干预没有实际意义，也许正是物价管理部门的行为，加剧了旅游服务供应短缺的气氛。旅游黄金周期间是否有必要对旅游饭店客房价格进行干预，也是仁者见仁，智者见智。除了刚刚开始实行黄金周制度外，由于旅游行业和其他行业缺少对黄金周的预见性，对个别旅游特别发达的城市进行适当的干预外，应当任由市场对旅游饭店客房价格进行调解。2005年“十一”黄金周已是我国第十五个黄金周，相关管理部门和企业对于如何做好黄金周工作已是驾轻就熟，客人外出客入也渐趋理性，完全没有对旅游饭店客房价格进行干预的必要。

第二节 旅游饭店收费纠纷现状

一、旅游饭店的收费现状

按照《价格法》及其相关法律的规定，旅游饭店享有自主定价的权利，旅游饭店就会按照自己的经营状况、策略和市场需求，决定客房收费、餐饮收费、娱乐服务等各种服务的收费价格。这样，必然产生一个后果，不同星级的旅游饭店的服务价格不再整齐划一，即使是同一星级的旅游饭店，根据饭店所处的不同地段，同样的服务价格也不尽相同。所以，客人有时会令客人感到困惑的是，同样的星级，同样的服务项目，地段也相近，但服务价格差别较大，比如，同样一听青岛啤酒，如果在星级不同饭店的销售价格不同还可以理解的话，那么在同样星级饭店的销售价格也不同，甚至是在同一家旅游饭店内，其销售价格有时也是悬殊较大。显然，在饭店酒吧销售一听青岛啤酒，就比在饭店餐厅销售和饭店客房内销售的贵得多，难怪有客人抱怨，旅游饭店收费给人的感觉是“看不懂”。

到旅游饭店消费的客人产生上述感觉的原因，主要绝大多数客人旅游饭店业务特殊性缺乏了解所致。只要客人结合当时、当地的旅游市场实际，仔细琢磨和推敲，疑团仍然可以解

开。不论旅游饭店服务价格千变万化，有一点应当明确，旅游饭店服务价格的多样化不是价格无序的表现，而是市场经济的内在需要，市场竞争的外在表现；而且，假如所有旅游饭店提供的服务价格一模一样，没有任何差异，只能说旅游饭店服务价格还处于垄断阶段，对客人有百害而无一利。因此，旅游饭店价格差异促使旅游饭店加强管理，提高服务质量，增强竞争力，归根到底有利于客人的自主选择。

二、旅游饭店的价格构成

旅游饭店服务价格的自主权在饭店。饭店根据自己的特点，制定不同的经营策略。如饭店依据不同的客源市场，不同季节、不同消费者，如团队客人，还是商务客人，是长包房客人，还是散客房客人，对收费价格作出适当的调整。但不论旅游饭店的收费价格如何变化，但基本的原则是，旅游饭店作为自负盈亏的企业，其目的就是为了获取利润，旅游饭店经营者首先必须通盘考虑的是旅游饭店的经营成本和投资回报率。当然，旅游饭店服务价格的构成取决于多重因素，这些因素的综合作用，共同构成了旅游饭店的销售价格体系。

1、市场定位是旅游饭店价格构成的决定因素。在市场经济条件下，投资项目不再盲目和有序，投资者在投资一家旅游饭店之前，必定旅游饭店市场作出过较为周密详尽的市场调研，形成可行性报告，并确立所投资旅游饭店的市场定位，如旅游饭店将以商务客人为主，还是以旅游团队为主，抑或以高档大型会议为主。因此，投资者对他所投资的这家旅游饭店的市场定位了然于心，服务价格的确定早在该旅游饭店建成前已经确定，而不是投资者一时冲动的结果。有些旅游饭店对来自某一地区的客人，只要凭客人的身份证，不论是旅游旺季，还是旅游淡季，无条件地给予优惠，这也是经营者确定饭店市场定位的结果。因为这些经营者确信，来自该地区的客人市场潜力很大，吸引这部分客人将给饭店带来较为丰厚的利润，即使部分让利也仍是有利可图。

2、旅游淡旺季是旅游饭店价格构成的基本因素。从目前我国旅游饭店的经营看，不论是高星级旅游饭店，还是中低档旅游饭店，其价格都会对旅游淡季和旺季作出较为明显的反应，尤其是气候变化较大的旅游城市，淡旺季价格变化极为悬殊。在旅游平淡季，一些旅游目的地的旅游饭店供应充分，虽然门市价没有什么变化，但只要你去咨询，旅游饭店的服务员均会给出较门市价低的优惠价；饭店的销售部门对外报价也相对较低，对待散客和团队都会给予较大幅度的优惠。以我国华东地区旅游城市为例，在每年的12月至次年的2月，旅游饭店的房价最便宜；即使在旅游较为繁忙的季节，如每年的5月份，在“五一”黄金周过后，旅游饭店的房价也会明显回落，普遍低于黄金周期间的价格；旅游旺季，由于旅游、商务、会议等需求的急剧放大，各类旅游接待设施和人员紧缺，旅游饭店也是陡然紧缺，旅游饭店的服务价格也随之上扬。在这些时段内，旅游饭店都会实施客房收费从高的销售原则，有时甚至直接以门市价进行销售。

3、旅游饭店的综合服务差异是旅游饭店价格构成的关键因素。这里所说的服务差异，包含两个层面的差异：即不同星级旅游饭店的服务差异和同一星级旅游饭店的服务差异。不同星级旅游饭店之间的服务差异极为明显，三星级旅游饭店和五星级旅游饭店相比，其差异性有目共睹。不论是饭店服务的周到性、细微性、舒适性，还是旅游饭店的资金投入、建筑风格、设计品味和材质的使用，五星级旅游饭店明显胜出一筹。因此，五星级旅游饭店的服务价格自然是水涨船高。不熟悉旅游饭店的消费者，往往会对同一星级旅游饭店的服务价格差异表现出不理解。其实，即使是同一星级的旅游饭店，只要消费者仔细比较鉴别，仍然可以看出其中的不同之处。有些三星级旅游饭店的设施设备精良，但人文服务相对欠缺，有些三星级旅游饭店虽然设施设备略显陈旧，但通过其周到的软件，弥补其硬件的不足，反而赢得客人的一致好评。所以，旅游饭店的综合服务差异是旅游饭店价格构成的重要因素。

4、旅游饭店的经营成本是旅游饭店价格构成的核心因素。建造旅游饭店的投资额是旅游饭店最为重要的经营成本之一，投资者当然希望在最短的时间内收回成本并赢利。因此，

由于不同星级旅游饭店的投资成本不同，服务价格也明显不同。一般来说，旅游饭店星级越高，前期的投入也越多，服务价格也较高；旅游饭店星级越低，前期的投入也越少，服务价格也较为便宜。当然旅游饭店的投入也并不是制约服务价格的惟一因素，一些有规模、有品牌的旅游饭店集团，通过其规模化经营、品牌化管理、网络化销售、集团化采购，大大提高了饭店服务效率，降低了旅游饭店的经营成本，饭店收费价格随之降低，一直保持较高的开房率，在消费者心目中树立良好的信誉度；同时带动了餐饮、娱乐的全面增长，和供应商、消费者建立了良好的关系，形成良性循环，这些饭店的服务价格相对也较低。

5、旅游饭店的市场经营状况是旅游饭店价格构成的内在因素。就旅游饭店整体价格走向看，旅游饭店的市场经营状况是饭店价格的风向标，市场经营状况好，饭店服务价格相应提高，与此相反，市场经营状况不好，饭店服务价格自然下降。如二十世纪末，我国旅游饭店受整体市场经济气候的影响，旅游饭店业经营陷入困境，整个行业笼罩在悲云愁雾下，旅游饭店的服务价格也随之到达低谷，饭店投资者和经营者纷纷感叹“日子不好过”；进入二十一世纪后，我国宏观经济进一步好转，旅游饭店的市场经营状况也大为改观，饭店投资者和经营者扬眉吐气，大有“翻身做主人”的感觉，旅游饭店的服务价格节节攀升；同时大量的民营资本投资旅游饭店的建设，一些投资者虽然没有新建旅游饭店，但改造现有饭店，提高饭店的星级档次成为新一轮的热潮，无形中推进了旅游饭店服务价格新的提高。旅游饭店与旅行社的合作直观反映了市场经营状况的变化。前些年，为了保持客房的开房率，旅游饭店的营销人员会认真考虑旅行社提出的任何要求，希望旅行社安排团对住宿时予以优先考虑，而近年来，旅游饭店在与旅行社的谈判中也是底气十足，开出的价格几乎没有协商的余地，旅行社倍感煎熬，旅行社不由发出“三十年河东，三十年河西”的感慨。

6、旅游饭店自身工作需要是旅游饭店价格构成的社会因素。我们从新闻媒体的报道中看见经常看到，一些旅游饭店为了树立社会形象，为社会某些特殊群体，如残疾人、孤寡老人、贫苦大学生等群体给予特殊照顾。在旅游饭店举办的这些活动中，旅游饭店往往采取优惠、免费、提供助学款项等方式，让利或者直接支助这些特殊群体。尽管旅游饭店让利幅度较大，甚至是亏本销售，饭店销售价格销售貌似不合理，但旅游饭店希冀借助这些行为，树立旅游饭店的正面形象的目的已经实现。同时，旅游饭店经常利用旅游饭店正式挂星(升星)、建店三周年等活动，开展面对社会大众的促销活动，降低旅游饭店的服务价格，以吸引社会大众对本饭店的关注程度。

因此，从总体看，旅游饭店服务价格总是在价值规律的作用下，一直处于上下波动、动态平衡的状态，没有一成不变的价格。在每年三个黄金周前后，旅游饭店的服务价格波动最为明显。上述这些因素制约着旅游饭店的服务价格，这也是旅游饭店服务价格差异之原因所在。

三、旅游饭店服务价格的监管

1、旅游饭店服务收费纠纷种类

不可否认的是，在旅游饭店各类纠纷中，旅游饭店的服务收费纠纷占据其中较为突出的位置。这些纠纷大致可以分为两大类，即旅游饭店方面为主要原因引起的纠纷和客人方面为主要原因引起的纠纷。

(1) 经营者不够诚信。一些旅游饭店的确存在收费不规范的现象，最为突出的是旅游旺季期间，旅游饭店为了眼前利益，违反职业道德，随意涨价。旅游饭店经营者随意毁约。个别旅游饭店尽管已经与旅游团队或者散客签订住宿合同，但常常为了获取更大的利益，把预订房卖给其他散客，殃及旅游团或者预订散客不能按约定入住，给客人带来极大的不便。旅游饭店经营者缺乏法制观念。特别是个别旅游饭店的娱乐部门，的确存在利用我国法律所禁止的不正当手段，利用个别客人不健康的消费心理，利诱和强迫客人消费，收取高昂的各种费用，损害客人的合法权益。

(2) 由于在旅游饭店消费的客人的原因,有时也促成服务收费纠纷的产生,甚至是进一步激化了服务收费纠纷。有些纠纷是由于客人对旅游饭店的退房时间和房费结算方式存在异议,拒绝支付房费而引起纠纷,有些纠纷是由于客人违反住宿合同约定,拒绝支付违约金而造成的。

2、对旅游饭店收费纠纷的监管

由于我国尚未出台旅游饭店服务收费的专门法律法规,监管的手段是《价格法》、《反不正当竞争法》、《消费者权益保护法》等现有相关法律法规的规定,监管的主体是物价、工商等管理部门,旅游管理部门对旅游饭店收费的监管基本处于辅助地位。综合上述法律规定,我国有关管理部门对旅游饭店服务收费的基本要求是:

(1) 旅游饭店不得以低于成本价参与市场竞争。就目前旅游饭店经营状况看,旅游饭店的投资和经营正处于上升发展期,不存在以低于经营成本参与市场竞争。当出现了类似于二十世纪末的经营环境时,旅游饭店为了能够勉强度日,才有可能采取以低于成本价格的手段销售。

(2) 旅游饭店在经营中必须实行明码标价制度。明码标价是旅游饭店履行告知义务的具体体现。在客人消费任何一项收费服务项目时,必须得到明确告知,并且必须告知收费标准,而不能笼统地、含糊地告知客人,如旅游饭店餐厅的菜单中就不应当出现“时价”、“待定”等字样。

(3) 旅游饭店收费后必须为客人提供正规的服务单据(发票),且单据的填写必须规范。提供正规的服务单据,是旅游饭店在经营过程中的必不可少的环节,也是体现明码标价的重要标志,更是客人与旅游饭店曾经建立的消费合同重要凭证。同时,假如日后发生服务纠纷,正规单据也是客人向旅游饭店主张权利的最为重要的依据。

(4) 旅游饭店的服务收费不得高于门市价。旅游饭店的服务收费包括客房收费、餐厅收费、娱乐场所收费等,这些服务的收费必须在客人消费之前明示给客人,在服务员结账时不得高于明示给客人的价格。

只要旅游饭店的收费符合这些基本的要求,旅游饭店的经营收费行为就合法规范,应当得到包括旅游管理部门在内的相关部门的肯定和保护。单纯就旅游服务价格的构成和高低的纠纷,则不在管理部门的管理之列,客人的要求也难以得到满足,正如上述案例中关于现磨咖啡的收费价格合理与否的争论,省级物价管理部门依法维护了旅游饭店的合法权益。除非客人能够证明旅游饭店有欺诈行为,或者存在其他服务质量问题。

第三节 旅游饭店收费纠纷管窥(上)

旅游饭店收费纠纷,涵盖于客人入住饭店到退房的整个过程,包括超过中午 12 时退房房费的收取引起的纠纷、旅游饭店和客人对入住时间理解不同引起的纠纷、客人入住饭店后又立刻离店引起的纠纷、客人入住饭店期间发生房费变动引起的纠纷、旅游饭店提供免费(或馈赠)服务项目引起的纠纷、客人因损坏饭店物品赔偿引起的纠纷、谢绝客人自带酒水来餐厅消费引起的纠纷、客人(包括旅行社)预订客房后又取消约定后饭店收取违约金的纠纷等方面面的纠纷及其处理。这些纠纷处理是否妥当,直接关系到旅游饭店和客人的切身利益,一直受到社会的广泛关注。

一、超过中午 12 时退房房费的收取引起的纠纷

案例三 胡先生及其家人 5 人一行来到南方某城市度假,入住当地的四星级酒店,每间客房 600 元,共开了 3 间客房,胡先生准备在该酒店住 4 个晚上,预订在第 5 天的下午 3 时乘飞机返回。在该城市逗留的几天里,胡先生带着他们全家游览了当地著名景点,品尝了当地的风味小吃,购买了旅游纪念品。在最后一天,由于胡先生的母亲对佛教特别有兴趣,又专程前往当地一个寺庙仔细观赏。结果等胡先生等回到酒店,收拾行李退房时,已经是下午 12 时 40 分。在前台,胡先生现金支付给饭店收银员 7200 元房费,但饭店收银员要求

胡先生再支付半天房费 900 元。在协商未果的情况下，胡先生为半天房费和饭店收银行员大吵一架，加付半天房费后，气呼呼地离开。胡先生投书报社，要求有个说法。许多报刊杂志转载了胡先生的投诉信，引起了广大消费者的广泛讨论。

旅游饭店客房的收费通常遵循以下惯例：入住饭店以天为单位，起步价一天，通常的退房结账时间为次日中午 12 时，假如客人在次日 12 时后至 18 时前退房的，旅游饭店向客人收取一天半的房费；如果客人在次日 18 时以后退房的，加收一天的房费，相当于客人在客房住了两天。至于开始计算当日房费的客人入住时间，一般在下午 2 时起。当然，在旅游饭店的实际操作中似乎更具有灵活性，大多数饭店将计算当日房费的时间提前到早上 6 时，只要是上午 6 时后入住，第二天 12 时前退房，饭店仍然收取一天的房费。

近年来，特别是我国实行旅游黄金周以来，旅游饭店行业这一收费惯例越来越受到普通消费者的质疑。消费者往往根据《民法通则》、《消费者权益保护法》的有关规定，认为旅游饭店的收费惯例有悖公平原则，是典型的霸王条款，应当予以废除。胡先生之所以向媒体投诉，正是基于对旅游饭店客房收费惯例的不接受。他认为尽管他的退房时间超出了 12 时，也不足以构成该旅游饭店再收半天房费的理由，应当予以退还。

事实上，不论胡先生提出的请求是否成立，有一点必须明确，简单地得出 12 时为客房收费的截止时间是否合适均不妥，因为客人和饭店都可以站在各自的立场，引经据典，为自己的利益辩护。笔者以为，只要判断旅游饭店收费时间正确与否，首先应当从目前的法律规定和国际通行做法入手，寻求适当的判断。

1、国际上的通行规范

(1) 《旅馆与贸易公司合作的协议》（国际饭店协会与国际贸易公司协会制定）中规定：“旅馆应在旅行者到达的当日 14 时至其离开日的 12 时，将预订的房间留给旅行者支配。”

(2) 《国际旅馆业新规程》（国际饭店与餐馆协会制定）对此作出了明确的规定：“国际旅馆业规程期望对得到普遍承认的、使用旅馆合同的国际职业习惯统一加以规范，使顾客和旅馆双方都了解自己所享受的权利与承担的义务。本规程旨在对各国有关旅馆合同的立法条款予以补充，在各国国内有关旅馆合同的立法没有特别规定时，本规程即可适用。”“合同的期限旅馆合同的期限可以是确定的，也可以是不确定的。旅馆合同订立为大致期限者则最短期限视为合同约定的期限。旅馆合同自旅客到达后的第二天 12 时即告终止。当事人要求并得到接受的期限为一日以上的合同除外。旅馆合同订立为不确定期限者，则合同期限为一。在此情况下，合同一方当事人应在第二天中午前发出预先通知，以终止合同。”“客房的占用及空出除有相反约定外，顾客已预订的房间应在 14 时准备就绪，离开旅馆的旅客应在 12 时前空出房间。”中国旅游饭店业协会经国家有关部门批准于 1994 加入该国际协会，是该国际协会的国家级会员。

(3) 《饭店住宿合同》（日本）对客房的使用时间规定为：“住客对客房的使用时间为入住时刻到次日中午 12 时。”

从以上可以看出，国际旅游业通行的惯例是将“间/夜”作为房费收取的计算单位，客人退房时间为中午 12 时。超过中午 12 时，旅游饭店都将向客人加收房费。

2、我国的法律规定和规范

(1) 国务院发布了《关于计算外宾住宿天数的规定》的文件(国发[1978]224 号)。该《规定》明确了如何计算外宾入住饭店的时间，即“外宾住进饭店，不论白天晚间，过夜算一天。如果离开房间的当天，中午十二点到下午六小时前离开房间的，按半天计算；超过下午六点后离开房间的，按整天计算。”

这是我国政府首次对来华外国客人房费的收取作出的最为明确的规定，从法律层面上看，该《规定》应当等同于行政法规。尽管该《规定》仅仅针对来华的客人，但我们有理由

相信，该《规定》同样适用我国的旅游消费者，中国消费者在中国的旅游饭店住宿同样必须遵守《规定》。

(2) 截止到目前为止，我国立法部门既没有出台《旅游法》，也没有出台《饭店法》。由于我国旅游饭店的立法严重滞后，法律没有关于旅游饭店入住时间、退房时间及如何收费的法律规定。尽管《旅游饭店星级的划分与评定》(GB/T 14308-2003)对旅游饭店有着相当的约束力，但该标准也没有就饭店客房收费作出明确的规定。

(3) 《中国旅游饭店行业规范》第十条规定：饭店客房收费以“间/夜”为计算单位(钟点房除外)。按客人住一“间/夜”，计收一天的房费；次日12时以后、18时以前办理退房手续者，饭店可以加收半天房费；次日18时以后退房者，饭店可以加收一天房费。

从上述法律规定和经营规范中可以看出，不论是国内还是国际上，中午12时作为住宿合同的截止时间、超出12时及超过下午6时应当加收房费的规定和规范应当不存在异议。

3、消费者的基本观点

(1) 旅游饭店收取房费方式不公平。客人认为，旅游饭店应当按照客人实际入住的时间向客人收取房费，而不是以天为起步单位。现在的收费方式对客人很不公平，即使客人入住饭店的时间仅仅只有一个小时，也必须支付一天的房费，旅游饭店的做法损害了客人的合法权益，应当予以废止。

(2) 中午12时为客人退房时间应当延后。有些客人认为，现在旅游饭店把中午12时作为客人必须退房的截止时间，否则客人将支付更多的房费。这种方式给客人带来了较多的不便，因为中午12时往往是客人正在用餐的时间，随身携带行李或将行李寄存都给客人带来麻烦。

(3) 《中国旅游饭店行业规范》不是法律，仅仅是行业规范，对消费者不具有约束力。

4、目前的收费惯例既符合法律规定，又体现了公平正义精神

虽然一些消费者对旅游饭店的收费方式提出了批评和建议，尽管旅游饭店目前的收费方式的确存在不尽如人意之处，但笔者认为首先必须明确的观点是，目前的收费惯例既符合法律规定，又体现了公平正义精神。

(1) 旅游饭店目前的收费方式应当得到肯定。

虽然我们可以直接引用的法律规定，仅仅是国务院在1978年曾经就来华外宾入住旅游饭店的收费规定，既然该规定并没有被废止，就应当仍然具有法律约束力。消费者似乎对此规定并不了解。其实，我们还可以从相关的法律规定中找到佐证。我国《合同法》对类似作出了进一步的规定：合同生效后，当事人就质量、价款或者报酬、履行地点等内容没有约定或者约定不明确的，可以协议补充；不能达成补充协议的，按照合同有关条款或者交易习惯。所谓交易习惯，就是指某种存在于交易中的行为习惯和语言习俗。这种习惯或者习俗通常出现在某个特定的交易参与人阶层，该交易阶层的成员通常都实行这些习惯和习俗。

从《合同法》的规定看，合同生效后，即使是对合同内容约定不十分清晰，双方当事人又达不成协议的情况下，合同的履行完全可以按照交易习惯来进行。按照《合同法》的规定，即使在旅游行业的法律法规没有明确界定的情况下，客人与旅游饭店之间关于退房时间及其相应的收费等问题的解决，可以按照交易习惯进行。中国旅游饭店所执行的上述计算方法(交易习惯)和国际惯例完全吻合，更何况对旅游饭店客房如何收费已有国务院的规定在前，又有多个行业协会的规范在后，从法律和规范层面肯定了我国旅游饭店目前的收费方式。

诚然，《中国旅游饭店行业规范》不属于法律范畴，但《规范》出台，是中国饭店协会在广泛征求各界意见后，几易其稿，虽然该行业规范不是法律，不具有法律约束力，但在日益重视行业协会自律行为的今天，其作用是不可低估。

(2) 旅游饭店目前的收费方式体现了公平正义精神。

首先，公平永远只是相对的公平。旅游饭店将退房时间确定在 12 时，而非 11 时，或者是下午 1 时，实际上就是旅游饭店收费方式相对公平的具体体现。因为客房退房是旅游饭店经营者和客人必须共同面对的客观情况，退房时间由任何一方来确定都有失公允。从各自的利益出发，旅游饭店希望客人退房的时间越早越好，客人则恰恰相反，希望退房时间越晚越好，这是民事主体追求利益最大化表现，其意愿均无可指责。面对这样的难题，行业协会和政府权衡双方的利益，确定一个能够最大限度保护双方权益的退房时间，对旅游饭店和客人双方而言，这样处理方式最为公平，而事实上也只是相对公平。

其次，应当追求实质的公平，而非形式的公平。案例三中的胡先生为什么在支付额外的半天房费时大光其火，原因在于他认为饭店向他增加半天房费有失公平。即使是中午 12 时为退房时，如果向他收取半天房费，他必须住到下午 6 时，而事实上他只超出 40 分钟，如果饭店只收取了多住的 40 分钟的房费，他可以接受。

还有消费者认为，旅游饭店为什么不可以按照客人实际住宿的时间来计算房费呢？按实际住宿的时间来计算房费的方式对消费者十分公平。这主要和旅游饭店提供服务的特点密切相关。旅游饭店最为主要的功能就是为客人提供住宿，就旅游饭店而言，只要客人入住客房，是一个小时就退房，还是住满了 24 小时，旅游饭店的经营成本并没有明显的变化，饭店都必须为客人更换新的棉织品，补充一次性消耗品。总之，客人入住饭店一天时间，旅游饭店支出几乎相同的成本，客人就应当支出相同的房费。旅游饭店收费房费的方式，体现了真正的公平，体现了实质上公平。如果仅仅追求形式的公平，必须按照实际入住时间计算房费，实际上损害了旅游饭店的权益，不符合正义精神。

（3）旅游饭店可以具体灵活地处理纠纷

虽然旅游饭店可以向客人收取一天起步的房费，但并不意味着在任何一个具体案例中，旅游饭店必须向客人收取一天的房费，旅游饭店完全可以根据自己的经营策略，作出适当的调整。因为旅游饭店具有向客人收取一天的房费，这是旅游饭店的权利。根据民事法律的规定，权利是可以放弃的，作为民事主体的旅游饭店可以放弃自己收取一天房费的权利，即根据具体情况向客人让利，如仅仅收取半天房费，以妥善解决纠纷。

尽管有个别消费者对旅游饭店的客房收费存在异议，但事实上，旅游饭店退房时间和计费方式已经深入人心，为广大旅游消费者所熟悉和接受。如果客人出现特殊情况和需要，完全可以通过自己的努力得到解决。因为作为平等的民事主体，客人和旅游饭店可以通过协商，事先约定退房时间和计费方式，只要理由充分、旅游饭店用房不是特别紧张的前提下，旅游饭店通常能够满足客人的要求，也不必受法律和《中国旅游饭店行业规范》的约束。而且，法律和《中国旅游饭店行业规范》并没有也不会剥夺客人的协商权和饭店的自主经营权。因此，没有必要为了迎合个别客人的不恰当的需求，就否认饭店收费惯例，引起新一轮的收费混乱。

总之，目前我国旅游饭店客房的收费方式，不论是从相关的法律规定、国际交易惯例，还是从《规范》中都可以找到相应的依据，其做法不仅合法，而且合情。有些旅游饭店为了促销的需要，放宽对客人退房时间的限制，如下午 3 时退房为一天的截止时间，或者是推出钟点房，让利于客人则另当别论。旅游饭店这些行为是经营策略的体现，是个别行为，和旅游饭店的交易习惯无关，也不会影响旅游饭店收费的交易习惯。

5、旅游饭店操作中应当注意的问题

当客人对旅游饭店客房收费方式提出异议时，客人的质疑固然没有道理，但不可否认的是，旅游饭店的操作的确存在一定的问题。为了防止因收取房费引起纠纷的发生，旅游饭店首先必须做到的履行告知义务，该义务由书面告知义务和口头告知义务组成。

（1）书面告知义务。

在旅游饭店的《饭店服务指南》和住宿登记上进行温馨提醒。当客人前来入住或者电话

咨询时，就本饭店退房时间和房费结算方式进行书面告知，履行告知义务。这样的告知一定要明白无误。假如书面告知有无误，旅游饭店不能工作疏忽为由，拒绝按照书面告知内容为客人提供服务。因为按照《合同法》的规定，旅游饭店所告知的内容实际上是要约定，只要客人接受该条件，即完成了住宿合同的签订，并且该住宿合同立即生效，旅游饭店也就受到该要约的约束，不能随意变更。

(2) 口头告知义务。

口头告知义务主要由旅游饭店前台服务人员来履行。口头告知义务是书面告知义务的补充和对客人的再提醒。无论客人何时入住，都要向客人申明本旅游饭店的退房时间和房费结算方式。特别是对在容易引起纠纷的“特殊时段”（如后半夜、凌晨等）要求入住饭店的客人一定要先告知。是否给予“特殊时段”客人一定的优惠，应当由各旅游饭店自行决定。

不论是履行书面告知义务还是履行口头告知义务，都是旅游饭店履行法定告知义务的具体体现，两者内容必须完全一致。当前台服务员的告知与书面告知有矛盾时，按照我国法律的规定，应当作出有利于客人的解释。如饭店的书面告知是退房时为 12 时，前台服务员一是疏忽，告知客人退房时间为下午 2 时，当客人在下午 1 时退房时，不能以书面告知为由，向客人再增减收取半天的房费。

(3) 面对客人质疑需要耐心解释和专业知识

即使旅游饭店按照规范的程序，适当地履行了告知义务，仍然会有客人对退房时间和房费结算方式提出异议。饭店服务员及管理层应当具有相当的耐心和专业性知识，给予客人合情合理的解释。而现在很多旅游饭店遇到此类纠纷时，往往简单地告知客人，这是“行业规范”或“饭店规定”，不愿意或者没有能力向客人作出进一步解释，导致事态扩大，损害饭店的社会形象。

二、对何时开始计费理解不同引起的纠纷

案例四 李先生事先向北方某旅游饭店预订了 2005 年 5 月 16 日至 19 日的三晚单间客房。就在 5 月 16 日，李先生准备前往该城市时，当地天气恶劣，飞机没有按时起飞，原定下午 4 时的航班延误至晚上 10 时。当李先生抵达饭店的时间为 17 日凌晨 1 时许，在办理入住登记手续时，李先生询问 16 日的房费是否需要支付，饭店前台服务员明确告诉李先生，尽管入住时间为 17 日凌晨，但李先生仍然必须交纳 16 日的房费，李先生对此提出质疑，但由于李先生感觉较累，急于休息，也就没有作过多的说明。19 日退房时，该饭店仍然向李先生收取了三天房费。在与饭店交涉未果的情况下，李先生向当地消费者协会投诉，要求饭店退还 16 日的房费。李先生认为，即使按照旅游饭店行业规范的规定，旅游饭店以间/夜为计算单位，他入住该饭店的时间为 5 月 17 日凌晨，5 月 16 日的“夜”他还在前往饭店的路上，压根就没有进过该饭店的大堂，饭店应当将 5 月 16 日的房费退还给他，并承担相关的民事责任。

按照旅游饭店的行业规范规定，客人在旅游饭店完整住宿一天的时间为当日 14 时至次日 12 时，也就是说，旅游饭店向客人出售客房的时间开始于当日的 14 时，在当日 14 时前入住旅游饭店是否收费并没有明确的规定。所以，旅游饭店可以根据实际需要，向客人收取一天的房费，也可以放弃向客人收取房费的权利。消费者认为按照可以收费的原则进行操作，对消费者不公平：假如客人入住时间为上午 10 时，在晚上 8 时退房，旅游饭店可以向客人收取两天的房费用，这也成了各大媒体和许多消费者难以接受的例证：客人住了饭店只有 10 个小时，但要支付两天的房费，权利义务绝对失衡。旅游饭店获得了过多的利益，而客人承担过重的义务，从而进一步论证旅游饭店的收费机制存在严重问题。

就现实情况看，假如客人入住旅游饭店的时间在上午 6 时至当日 14 时之间，在饭店客房空闲的前提下，绝大多数旅游饭店都不向客人收取费用。假如客人入住时间为上午 7 时，到次日 12 时退房，客人在饭店住宿时间达到整整 29 个小时，而客人支付的房费仅仅为一天。

旅游饭店抓住实际操作案例，强调客人在饭店住宿时间也远远超过一天，其实际获得的利益远远高于实际支出。其实，这样的争议没有实际意义，双方都能够寻找到对自己最有利的实例。归根结底，旅游饭店客房的收费计算方式间/夜为计算单位，而不必拘泥于入住时间的长短。

再者，李先生对于旅游饭店收费以“间/夜”为计算单位的理解有偏差。旅游饭店行业规范中所称的“夜”，应当是当日晚上和次日凌晨前的一段时间，即我们通常所说的前半夜和后半夜，前半夜就是指当日的晚上，后半夜就是指次日凌晨前的那部分时间，而非法律意义上的当天夜里和当日凌晨的概念。由于饭店服务计时方式特殊性，假如按照法律规定的“天”的理解，旅游饭店客房服务事实上无法操作，住店客人的住宿也无法顺利实施。

所以，从法律层面上说，5月16日李先生的确没有在该饭店入住，但5月17日的凌晨1时仍然应当纳入5月16日的“夜”的范畴中，除非李先生能够提供相应的证据：在他入住旅游饭店时，前台服务员没有履行房费收取的方式的告知义务，旅游饭店存在服务瑕疵；或者旅游饭店前台服务员承诺，不向他收取5月16日的房费。除此之外，李先生应当支付三天的房费，包括5月16日的房费。

其实，即使按照李先生的逻辑思维来操作，他仍然需要支付三天的房费。的确，李先生并没有在5月16日入住过饭店，他有充分的理由拒绝支付当日房费。但令人尴尬的问题摆在李先生面前，如果李先生只愿意支付两天的房费，就必须到5月18日晚上12时前退房，因为超过该时间段，李先生的住宿时间就跨入到了5月19日。按照李先生的推理，既然可以拒绝支付5月16日的房费，他就没有理由拒绝支付5月19日的房费。因为事实上，他退房的时间在5月19日上午。显然，如果按照李先生对“夜”的理解，最后的解决恐怕连他自己也不愿接受：要么面临19日凌晨无房可住的局面，要么为19日凌晨的住宿再支付费用。但有一点值得注意，饭店应当在服务台显眼处设置告示牌，明确告知客人“凌晨入住要加收一天房费”，就可以减少不必要的麻烦和纠纷。

我们必须强调的是，在我国已经加入WTO的今天，需要的是尽快与国际惯例的接轨，而不是别出心裁，为接轨国际惯例制造麻烦。

三、客人入住饭店后并没有过夜又立刻离店引起的收费纠纷

本编第一个案例正是该类型的饭店服务收费纠纷的真实写照。在旅游饭店服务收费纠纷中，此类纠纷数量相对较少，但解决起来最为棘手，因为客人往往认为对客人权益损害最为严重。

通常情况下，客人入住旅游饭店一般是在一天以上。当客人确定在该饭店住宿时，在正式办理住宿登记前，饭店前台服务员和客人的对话大致如下：服务员问：“请问，先生（小姐）准备在我们饭店住宿几天？”客人答：“三天”，或者是“先住两天再说”。客人入住饭店时间一般不少于一天，除非该旅游饭店正在销售钟点房，入住旅游饭店后又当天或者几小时后马上退房的客人较少。当此类客人退房，而饭店又向客人收取一天房费，纠纷就难以避免，

由于客人办理了住宿登记，其实就是和饭店建立了住宿服务合同关系，但由于客人事先并没有能够预料必须在当日退房，不可能与饭店就此情形进行特殊约定，确保即使当日退房，饭店能够就房费于之协商；当然，实际情况是，即使客人事先知道中途要退房，饭店也不会承诺向客人收取较少的房费，而坚持要客人支付一天的房费，否则就将拒绝与客人订立饭店住宿服务合同。按照《合同法》的有关规定，姚先生此时退房，完全处于劣势地位，不能因为自己的特殊原因，就要求饭店少收或者不收房费。因为按照交易习惯和《中国旅游饭店行业规范》的规定，饭店的收费的计算单位是一天起步，没有收取半天房费的惯例，旅游饭店完全有理由要求姚先生支付一天的房费。当然，姚先生的确可以与该旅游饭店协商，要求饭店根据他的特殊情况给予优惠。假如是协商，就必须是出于双方当事人自愿，而不是一方当

事人的主观愿望所能达成。案例一中的饭店不愿意与姚先生协商，坚持向姚先生收取一天的房费，饭店的做法完全合法——尽管显得缺乏人情味。

姚先生为此提出另一个异议是，旅游饭店行业规范规定，收费的计算单位为一“间/夜”，而他并没有在饭店过夜，即使按照旅游饭店行业规范的规定，该旅游饭店向他收取一天房费也存在不妥。

诚然，法律和行业规范均未对姚先生此类情况作出明确的规定，尽管姚先生实际住宿的时间较短，而且没有在旅游饭店住宿一晚，而我们仍然可以从上述规定和规范中推断，旅游饭店的客房服务收费以完整的一“间/夜”为基本结算单位，这是旅游饭店向客人收取房费时的交易习惯，而此种交易习惯为国际饭店业得到了广泛的认可和执行。只要姚先生与饭店签定了住宿合同，哪怕姚先生实际并没有进入客房休息，饭店仍然可以向姚先生收取一天的房费。我们可以打一个不是十分恰当的比如，假如出租车的起步价是4公里10元，乘客是否有理由认为，既然我只乘坐了1公里路程，我只要向出租车司机支付2.5元，拒绝支付因没有乘足的公里数的费用。相信稍有生活常识的人，都不会赞同该乘客的做法。

当然，从更为公平的角度的将，旅游饭店还可以对类似姚先生的状况做一个分类：虽然客人都已经和饭店签订了住宿服务合同，也都在当天退房，饭店应当具体问题具体分析，尽可能降低纠纷的发生率。对于虽然签订了住宿服务合同，但没有动用客房设施设备，尤其是没有在床上歇息，也没有用浴缸的客人，由于饭店的成本支出并不大，饭店可以酌情予以优惠措施，比如收取半天的房费。这样的处理既保证了饭店的一定利润，客人也较容易接受。因为饭店为此类客人提供的服务显然比正常住宿的客人要少得多，从经营成本和获得利润的比例看，饭店适当让利也未尝不可。对于已经动用了饭店客房主要设施设备的客人，饭店可以坚持收取一天的房费。那么一些旅游饭店为何与客人没有任何协商余地，只要客人在当日退房，不论住宿时间的长短，一律收取全天的房费呢？原因之一是饭店竞争的日趋激烈，经营成本不断上升，导致旅游饭店经营压力增大；另一个原因是少数饭店采用给出租车司机不菲的劳务费等手段参与竞争，大大提高了经营成本。只要客人在该旅游饭店入住，饭店就必须给司机回扣，。如果由于客人当日退房给予优惠的话，旅游饭店也许难以获利，甚至亏本，所以饭店非常“坚持原则”也就不难理解了，更何况旅游饭店的做法有相关的依据做支撑。

笔者曾经还受理过与此有一定关联的旅游饭店收费投诉。一位客人在某订房网络系统预订了某旅游目的地的客房，按照该订房网络系统与饭店的书面协议，只要通过该订房网络系统预订客房，就可以享受500元门市价的7折优惠。按此优惠协议，客人将为此支付350元的房费。按照优惠协议价入住后的3小时，该客人也是中途退房。由于客人交纳房费押金后，立即前往景点游玩，客房设施设备均未动用，饭店考虑到客人的实际情况，仅要求客人支付半天的房费，客人表示接受。但饭店前台服务员告诉客人，半天房费必须按照门市价折算，所以客人应支付250元；而客人认为，既然原来与饭店按照优惠价签订了饭店住宿服务合同，说明客人与旅游饭店已就房费的支付和收取达成了协议，客人与饭店都不得违反该约定。经了解，旅游饭店向客人按门市价收取半天的理由是，由于饭店已经与该订房网络系统签有协议：只要有客人按照订房网络系统入住该旅游饭店，饭店必须按照每个客房50元的佣金支付给订房网络系统所在公司，饭店从自身利益出发，要求客人按门市价支付房费，而客人坚持按住宿服务合同确认的价格履行支付半天房费的协议。

我们认为，按我国《合同法》规定，既然旅游饭店与客人签订了350元房费的合同，而且就客人当日退房收费半天房费也达成了协议，饭店只能按照已经达成的住宿服务合同价向客人收取房费，而不能仅仅考虑到保护自身利益随意提高房价。最后，在旅游管理部门的协调下，旅游饭店向客人收取了半天房费175元，纠纷得到了圆满的解决。

四、客人入住期间发生房费变动引起的纠纷

案例五 2003年5月22日（星期四），张先生按计划来到南方某海滨城市旅游，张先生

在一家三星级旅游饭店办理了预住 4 天的手续。第二天，旅游饭店前台服务员通知张先生到前台办理增加押金的手续，理由是：按照饭店的内部规定，星期一至星期四，饭店给予所有客人客房门市价的八折优惠，而在星期五到星期日的房价不打折，按全额门市价收取。张先生责问为什么在他办理入住手续时不明确告知，服务员的回答是：这是饭店的内部规定，没有必要事先告诉饭店客人。饭店给予张先生的选择是：要么补足门市价的差额，要么办理退房手续；而张先生则坚持，既不增加房费押金，也不退房。双方僵持不下，最后张先生向旅游管理部门投诉，请求旅游管理部门制止旅游饭店的无理要求。

自从国务院对我国节假日作出新的规定以后，旅游形式发生了喜人的变化，普通市民外出旅游的热情空前高涨，特别是每年的黄金周和节假日期间，旅游饭店的呈现供不应求的状况，饭店经营者为了获取最大的利润，在假日经济上大做文章。其中之一的手段就是根据市场需求调整节假日的房价，房价随双休日、黄金周等节假日的到来上下波动，对平时入住的客人房价给予优惠，而在节假日期间，旅游饭店的经营者根据《价格法》规定，结合饭店的经营状况和经营成本，对饭店的收费进行适当的调整。房价不仅不再打折，而且还要收取一定的服务费。经过旅游饭店经营者的战略调整，节假日的房价远远高于日常的房价。

饭店经营者可以根据市场供求关系适时调整节假日房价，只要所调整的房价不高于门市价，其行为完全合法，这也是饭店经营者适应市场竞争的需要。当饭店房价由低往高调整时，饭店必须履行告知义务，把饭店的价格调整方式明确告知入住的客人；而饭店房价由高往低调整时，则不必履行告知义务。因为饭店如果不履行告知义务的话，前者就将损害客人的权益，后者则不会损害客人的权益。按照我国《消费者权益保护法》的规定：消费者享有知悉其购买、使用的商品或者接受的服务的真实情况的权利，即消费者拥有知情权。

在本案例中，饭店前台服务员规范的做法是：得知张先生将在饭店住宿四天时，应当明确告知张先生，饭店根据经营状况将对房价作出调整，张先生在星期四可以享受门市价的八折优惠，但从星期天开始至星期天，饭店将客房价格调整至门市价，在饭店到底住宿几天由张先生作出选择。而事实上饭店前台服务员并没有这样做，所以产生这起纠纷的原因，就在于该饭店的服务员未将饭店房价的变动情况在张先生入住时告知他。不论是服务员的疏忽，还是该旅游饭店的操作程序的确如此，该旅游饭店没有履行告知义务，剥夺了张先生的知情权，饭店就应当承担相应的法律责任，饭店不能提高张先生的房价，只能按入住时约定的房价标准收取。经旅游管理部门的及时调解，旅游饭店放弃了向张先生加收房费的要求，张先生的权益得到了切实的保护。

通过对本案例的分析可以看出，只要该饭店的前台服务员工作更加仔细一些，饭店的操作程序更加规范一些，不仅该纠纷完全可以避免，而且旅游饭店也可以获得更多的利润。其实，既然张先生愿意来该旅游饭店住宿，只要在他入住时得到了准确的房价信息，他也不会在乎该饭店的房价的调整。一些旅游饭店对服务细节不够重视，往往在细小的服务环节出差错，导致服务纠纷不断发生，值得旅游饭店管理人员的深思。

案例六 2005 年暑期，高先生前往北方某城市出差，于当日（也是星期四）入住了当地的四星级旅游饭店。按照计划高先生仅在该市逗留一天，第二天将如期返回。高先生在入住饭店时明确告诉前台服务员，他只住宿一个晚上，第二天早上就将退房。饭店给予高先生客房七折优惠，高先生办理了住房登记手续，预付了住房押金 600 元。高先生连夜拜访当地的客户，但有一重要客户正在外地出差，要到第二天晚上才能回来。由于有此变故，高先生只得将行程往后推迟一天。于是高先生到饭店前台要求续住一天，饭店前拾服务员同意高先生再住一天，但要求高先生预付押金 800 元，而且告诉高先生第一天晚收房费的优惠价 560 元，第二晚按客房的全额门市价 800 元收取。高先生对此难以理解，认为饭店乱收费，要求旅游管理部门予以查处。

按照高先生的陈述，旅游管理部门对投诉进行了全面的了解。经查，高先生反映的情况

属实，但旅游管理部门认为旅游饭店的做法符合法律规定，对高先生的投诉请求不予支持。

高先生要求在旅游饭店住宿一个晚上，并且办理了相关手续，说明已经与旅游饭店建立了服务合同关系，该服务合同期限始于高先生拿到旅游饭店钥匙，截止时间为至第二天中午 12 时。由于高先生明确在旅游饭店住宿一个晚上，旅游饭店前台服务员就不可能、也没有必要告知高先生，第二天开始房价将调整至门市价。而当高先生提出要求续住时，实际上就表明其中一方当事人希望对合同内容进行变更，即高先生向饭店提出续住一天的愿望。应当说，高先生单方面提出续住的愿望没有任何不适当，但根据我国《合同法》的相关规定，合同变更成功与否取决于合同双方当事人协商的结果：双方当事人能够协商一致，说明合同变更成功，反之，则说明协商不成功。无论协商成功与否，任何一方当事人不可以强迫对方必须按照自己的意愿行事。因为高先生和旅游饭店作为合同的双方当事人，其法律地位平等。当高先生提出续住的愿望，旅游饭店可以根据住房情况决定是否答应其要求；同时，旅游饭店也可以根据饭店的经营策略，提高或者降低客房价格。只要其行为本身合法，就不必受到高先生的制约，

当然，从表面上看，案例六与案例五极为相似，但只要仔细分析，两者存在质的差别，最后的处理结果也是截然不同。首先，在这两个案例，不论是张先生，还是高先生，都与旅游饭店建立了合法有效的住宿服务合同，只不过张先生和旅游饭店建立了为期 4 天的住宿服务合同，而高先生与旅游饭店仅仅建立了一天的住宿服务合同关系。其次，他们和旅游饭店的纠纷都围绕着服务收费而展开，但他们与饭店的纠纷存在本质的区别。张先生的投诉请求只所以得到旅游管理部门的支持，因为在张先生与旅游饭店的服务合同期限内，饭店没有履行告知义务，擅自提高客房收费，饭店存在违规行为；而高先生的情形则恰好相反，旅游饭店客房价格的上涨，在高先生与旅游饭店签订的合同期限以外，旅游饭店提高的客房价格没有超过门市价，高先生与旅游饭店的协商又不能达成一致，旅游饭店提高房价的行为没有任何法律障碍。因此，当高先生要求旅游管理部门制止旅游饭店提高房价时，其投诉请求难以得到支持也在意料之中。

五、旅游饭店提供免费服务项目引起的纠纷

案例七 2003 年夏，某四星级饭店在当地媒体刊登广告，凡是入住本店，本店承诺将给予各项优惠，其中一项优惠措施是：入住本饭店奉送免费早餐。任小姐在饭店前台办理了入住登记手续，入住的客房为双人标准间。第二天清晨，任小姐的一个朋友来看她，任小姐想起饭店的承诺，便挽留朋友一起用早餐，餐厅服务人员在房卡上签单。等到任小姐退房间结账时，饭店向她收取了 118 元的早餐费。任小姐询问收取早餐费的原因，当班服务员的回答是：饭店奉送早餐的对象仅仅是住店客人，她的朋友不是住店客人，饭店不能为其提供免费的早餐。在饭店服务员的坚持下，任小姐不得不按照饭店的要求支付了 118 元早餐费。任小姐向旅游管理部门投诉，要求饭店退还 118 元餐费，并按照《消费者权益保护法》的有关规定，饭店再向她赔偿 118 元损失。其理由是，她住的两人标准间，饭店已经承诺奉送免费早餐，她本来就可以得到双份的免费早餐。她和她朋友总共享受了双份早餐，并没有超出饭店的免费承诺，饭店收取她朋友的早餐费有欺诈的嫌疑。

任小姐本人由于住了该旅游饭店，她与旅游饭店确立了饭店服务合同关系，她毫无疑问可以得到饭店的免费早餐，饭店和任小姐对此都毫无异议，饭店也的确履行了自己的承诺，没有向她收取早餐费用。该纠纷的症结是，饭店坚持并事实上收取了任小姐朋友的早餐费，而任小姐则认为饭店收取她朋友的早餐费行为违法。要判断旅游饭店收取任小姐朋友的早餐费是否合理，首先必须明确任小姐朋友与饭店是否具有民事法律关系？两者究竟处于什么样的民事法律关系？

按照《合同法》的规定，饭店所采取的为住店客人提供免费、奉送等优惠措施，是要约邀请。所谓要约邀请，是希望他人向自己发出要约的意思表示。要约邀请是向不特定人群发

出，就本旅游饭店而言，该要约邀请是向不特定的客人发出，指向性和特定性并不明确，不论是谁，只要来旅游饭店住宿，就可以得到免费的早餐等优惠服务；而客人有住宿意向，向饭店发出要约，就可以得到饭店的承诺，形成住宿服务合同关系。最为关键的问题是，在该住宿服务合同关系中，合同关系的主体是旅游饭店和任小姐本人。合同的相对性原理表明，承担住宿服务合同的主体是旅游饭店，享受住宿服务合同权利的主体是任小姐本人，和其他人员无关。因而，只有任小姐本人可以接受旅游饭店提供的各项服务，包括免费早餐。任小姐的朋友没有办理入住登记手续，就没有和旅游饭店建立服务合同关系，确切地说，任小姐的朋友并不是旅游饭店的客人，就不能享受旅游饭店提供的服务。既然如此。饭店向该任小姐朋友收取早餐费是有法律依据的。

尽管如此，任小姐的疑问是：我住的标准间，按照旅游饭店的承诺，我本来就可以享受两份免费早餐，我朋友在此享用早餐，并没有超过饭店的承诺标准，所以饭店收取她朋友的早餐费与其承诺并不相符。只是我朋友没有办理入住登记手续，而这仅仅是一个简单的手续而已。

从某个角度看，任小姐的疑问有一定的道理。任小姐入住的标准客房，有两个床位，本来就可以享受两份免费早餐。因为如果任小姐的朋友和她一起办理登记手续，旅游饭店必定会给他们提供两份的免费早餐，饭店也就不可能向她收取早餐费。由于任小姐在入住时，并没有预料到她朋友会在第二条早上来拜访她，也没有向饭店提出需要两份免费早餐券，应当视为任小姐自动放弃了索要免费早餐券的权利；而饭店也没有按照床位给她提供免费早餐券，也属于饭店服务员的工作疏忽或者是饭店操作程序的不足。当然，任小姐指责饭店有欺诈嫌疑缺乏法律依据。

由于免费服务是旅游饭店让利的经营策略，是否让利、如何让利、让利多少是旅游饭店的权利，笔者曾经向杭州多家三星级以上饭店电话咨询，各饭店的操作提供免费早餐的程序不尽相同：有些饭店按照床位提供免费早餐券，有些饭店按照登记人数发放免费早餐券，有些饭店客房打折后就不提供免费早餐。不论是否提供优惠或者免费服务，旅游饭店必须做到的是，在对外销售优惠或者免费服务时，应当让消费者明明白白消费。当然，饭店既然作出提供免费早餐的承诺，较为理想的做法是，在客人入住饭店时，要么直接为客人提供两份免费早餐券，要么在该客人入住时，饭店服务员明确告知客人，只有登记的客人才享受免费服务；或者按照入住时客人的实际人数分发早餐券，就可以避免该投诉的发生。从这起收费纠纷可以看出，尽管旅游饭店向任小姐朋友收取早餐费的做法没有错，但其服务程序仍存在一定的缺陷，有待进一步的完善和提高。

六、财产损害赔偿引起的纠纷

财产损害赔偿包含两个方面的含义：客人损害旅游饭店的财物引起的赔偿纠纷；旅游饭店损害客人的财物引起的赔偿纠纷。不论损害了哪一方的财物，按照法律的规定，侵权方都必须按照法律规定，全额赔偿受害方的直接经济损失。当客人损害了旅游饭店的设施设备后，不能仅仅因为客人是消费者，就可以要求旅游饭店放弃向客人索赔的权利；当旅游饭店的管理或者经营损害了客人的财物，不能因为饭店是经营者，客人就可以不顾实际损失，向旅游饭店狮子大开口，从索赔中获得利益。

案例八 黄先生有在床上吸烟的习惯，当黄先生入住某四星级饭店后，应邀参加了当地客户组织的联谊会。在联谊会上，黄先生兴致很高，喝了许多白酒。联谊汇演结束后回到饭店，已是晚上 11 时。黄先生上床后边抽烟，边欣赏电视节目，不知不觉进入梦乡。等到黄先生醒来时发现，盖在身上的纯羊毛毯被烧了个大洞，所幸没有酿成火灾，也没有造成人员伤亡。第二天退房时，黄先生承认是自己的疏忽给饭店造成了损失，但通过当地的熟人向饭店表示，希望旅游饭店能够考虑他的非主观故意，免去他的赔偿责任。旅游饭店也充分考虑到各种客观因素，决定对黄先生的赔偿实施优惠，只按照纯羊毛毯的 5 折价格收取赔偿金，

黄先生仍然不愿意承担赔偿责任。

由于旅游饭店和黄先生就赔偿损失数额相持不下，旅游饭店建立黄先生向所在地旅游管理部门投诉，请求旅游管理部门协助处理纠纷。在听取了双方的陈述后，旅游管理部门认为，在这起纠纷中，黄先生的过错十分明显。黄先生不顾饭店的提示，仍然在床上吸烟，造成了饭店床上用品的损坏，黄先生应当承担全部的赔偿责任；至于赔偿损失的数额，双方可以再进行协商，妥善解决纠纷。最后，经过旅游饭店与黄先生的协商，黄先生按照纯羊毛毯的4.5折向饭店作出了赔偿。

其实，在许多时候，客人向饭店赔偿损失绝非那么简单，一些客人会就相关问题向饭店提出质疑，怀疑饭店索要赔偿的正当性和合法性，并拒绝赔偿。

客人在饭店有时在不经意间损坏旅游饭店用品，旅游饭店必定要客人对损坏物品进行赔偿。由于饭店的设施设备较为贵重，尤其是高星级饭店，有些设施设备直接从国外进口，价格不菲，客人常常对赔偿数额难以承受，导致纠纷久拖不决。客人认为，饭店要求客人赔偿被损坏物品，固然合情合理，但饭店要求客人承担的赔偿价格缺乏依据，全凭饭店说了算，对客人很不公平；其次，饭店如何证明此物品的损坏就是本人造成的，而不是前位入住客人造成的？如果是前一位客人对设施设备造成了损坏，而饭店服务员没有仔细清查，将赔偿责任推给下一位客人，饭店服务员认为就是“这位”客人造成了饭店的损失是否科学？或者是设施设备的自然损耗造成的，任何物品都有使用期，过了使用期，物品自然无法使用；更何况客人并不是有意损坏饭店物品。

针对客人提出的疑惑，我们认为，只要有损害事实发生，不论是过错还是过失，都不能成为客人逃避赔偿的责任的理由。因为任何一个具有完全民事行为能力人，必须为他的民事行为产生的后果负法律责任，是否有主观故意，只能成为承担赔偿责任大小的参考依据，而不是法定依据。如果因为是非主观故意，就可以成为免除赔偿责任的理由，那么侵权者都可以借助该理由逃避法律的惩罚。

针对客人提出关于饭店索赔价格是否合理的疑问，笔者认为客人有道理。曾经有过这样的投诉：客人在旅游饭店餐厅就餐时，不小心弄断了筷子，饭店服务员说要客人赔偿10元损失，但餐厅主管说必须赔偿20元。为此，客人认为饭店的随意性太大，拒绝赔偿。其实，作为旅游饭店，在客人对赔偿价格提出异议时，最有说服力的是进货价格凭证，饭店可以在进价的基础上再适当加收一定的服务费。假如饭店不能出示确凿的价格证据，单凭饭店服务人员的一面之词，很难站得住脚；假如客人以缺乏价格证据为由，拒绝赔偿并不为过。饭店在处理此类纠纷时，总的原则是要以损害事实为依据，以补偿性原则为准绳，既要合理，更要合情，不能因为从索赔中获取额外的利益。

对于旅游饭店而言，最为棘手的问题是如何完成举证工作。如果要求客人自己举证，和饭店的设施设备损坏没有任何因果关系，既有失公平，也有悖常理。因为按照法律规定，民事诉讼适用“谁主张，谁举证”的原则，在侵权责任的举证中，应当由受害方来举证，侵权损害事实的存在与客人的违法行为存在因果关系。但事实上，要求饭店承担举证客人的确在客房发生了侵权行为，也有几分强人所难。因为客人和饭店建立了住宿服务合同后，在合同关系存续期间，客房的使用权归属客人，饭店服务员只有在清扫客房卫生等特殊时期，才可以进入客房，客人在客房内究竟是否损坏客房设施设备，严格来说总是一个谜。因为客人在客房内所作所为，外人无法了解。饭店要求客人承担设施设备损坏的赔偿责任，饭店就有责任提供设施设备损坏的确是这位客人损坏的确凿可信的证明，举证责任应由饭店完成。假如饭店不能证明过错在这位客人，饭店就不可以要求客人赔偿。

在处理这样的纠纷中，饭店服务人员往往坚持客人必须无条件赔偿，因为按照饭店的规定，如果服务员没有及时发现客人损坏的设施设备，服务员必须自己赔偿损失。一旦出现饭店设施设备被损，饭店服务员以饭店有十分严格的检查制度、而且饭店设施设备被损是“新

鲜的”为由，认定舍身设备的损坏必然是“这位”客人的过错，要求客人按照饭店的要求作出赔偿。

饭店服务员这样的推理实在存在可以商榷的余地。因为饭店服务员陈述的种种理由，只是饭店自己的一面之词，并不能提供强有力的证明，也没有第三人的旁证，单凭饭店的说法，实在难以说服客人。在民事纠纷的处理中，纠纷当事人最为重要的提供有利于自己的证据，而饭店并不能提供相应的证据。因为客人在客房内的一切行为纯属隐私，饭店无从去证，饭店也不能在客房内装配录像设备，即使装配了录像设备，该证据获取的程序违法，不仅不会被法院采信，而且会被控违反。

同时，类似于被损设施设备“新鲜”的表述实在难以让人接受，因为新鲜与否实只是服务员个人的主观判断，而缺乏科学依据。比如说，客房地毯被客人的香烟烧了一个小洞，饭店服务员究竟凭什么来得出烟洞“新鲜”的结论，而且今天的“烟洞”和昨天的“烟洞”到底有多少本质的区别？当饭店服务员与客人就此开展争论，永远达不成共识，所以，惟一的途径就是争论，直到其中一方妥协，或者共同妥协。笔者以为，仅以被损的设施设备是否“新鲜”这样的理由让迫使客人赔偿，对客人不公平。

造成设施设备被损产生的纠纷得不到及时化解，其原因大致可以分为两类：一类是的确有些客人即使给饭店设施造成损坏，就是不愿意承认是自己损坏了设施设备的事实，采取能拖则拖，能躲就躲的策略，千方百计回避赔偿责任。即使是相关管理部门参与处理纠纷，也只能是分清是非责任，而没有强迫客人支付赔偿的权利和强制力，造成纠纷难以解决。另一类原因是，个别饭店服务员在查房时工作不细心，没有及时检查出客人对设施的损害情况，服务员即使明知真情，但为了避免自己承担赔偿责任，也只能强行要求“这位”客人“代为受过”，“这位”客人自然不肯就范，这样的纠纷也难以处理。

笔者曾经和一些饭店做过交流，如何处理此类纠纷。有些饭店发明了自以为十分实用、且屡试不爽的处理办法：如果发生纠纷的是本地客人，考虑到各种社会关系，同时为了巩固回头客市场，假如损害的仅仅是一般物品，赔偿与否取决于客人的态度，只要客人坚持不愿意赔偿，饭店也就放弃要求客人赔偿的权利；而对于外地客人，饭店则坚持无论如何都必须赔偿。这样的做法尽管有一定的实用性，能够化解相当数量的纠纷，但饭店这样做并不规范，而且仍然没有从根本上解决饭店与客人之间的纠纷。

现在也有一些星级较高的饭店，为了避免饭店的举证不力，当客人入住时，由饭店的服务人员引领客人进入客房，然后有礼貌地向客人演示客房设备，这一方面体现饭店服务的周到，更为重要的是为了事先向客人证明，饭店客房设备完好无损。在这种情况下，客人退房时，假如发生了客房设备受损现象，客人应当承担全额的赔偿损失责任。当然，这样的做法固然可取，可以体现饭店细致入微的服务，但同时增加了饭店的经营成本，加重了饭店经济负担，不一定适用于低星级饭店和社会饭店，况且高星级饭店毕竟只占旅游饭店的极少数，这样的操作也没有彻底解决目前饭店普遍存在的举证难的问题。

还有一些旅游饭店实行免查房制度。出于对客人素质的充分信任，有些旅游饭店在客人退房时，不再履行查房手续。尽管实施这种管理制度，可以减少和避免赔偿纠纷，但并不能在旅游饭店强行全面推广。考虑到我国国民的实际素质，免查房这种管理制度只适用于四星級以上的旅游饭店，而不适用于低星级旅游饭店。

当然，旅游饭店也会遇到个别客人，虽然他们承认是自己的疏忽损坏了旅游饭店的物品，但拒绝赔偿，即使饭店出示了购物凭证，证明该损失物品的实际价值，但客人以非主观故意、且所携带的现金不够为由，拒绝向饭店作出赔偿。在这种情况下，旅游饭店往往也是也是颇多无奈。当客人拒绝赔偿时，饭店没有强迫客人支付赔偿的权利，即使饭店向有关部门如消费者协会等投诉，这些部门也仅仅能够劝说客人按价赔偿，对客人没有强制力。从理论上说，假如客人拒绝赔偿损失，饭店可以通过民事诉讼维护自己的合法权益，而且只要旅游饭店走

上诉讼之路，旅游饭店肯定能够胜诉，但问题是，按照民事诉讼法的规定，饭店要告客人，一般必须到客人户籍所在地进行诉讼，由于诉讼成本较高，以及举证较为艰难，旅游饭店不可能为了区区几百元或者几千元和客人薄公堂。所以，当客人拒绝赔偿损失时，饭店也是束手无策。

案例九 2004年5月中旬，于先生向当地旅游管理部门投诉：2003年3月，他的外国朋友在当地进修中医时，住在某三星级饭店三个多月。进修结束后，他和他的外国朋友一起将进修期间使用的中医教材、资料及结业证书打包后存放在该饭店，由饭店代为保管，并将保管凭证交给于先生，委托其管理、善后，等第二年来进修时继续使用，当时他朋友口头告知饭店，存放时间在一年以上。2004年4月底，于先生的朋友将返回中国继续学业，请于先生去饭店预订客房，并取出保管的资料。5月初，于先生向饭店查询这些资料时，饭店告诉于先生，由于饭店装修，书籍已经被当作废物处理掉了。于先生得知情况后，向饭店交涉，要求饭店赔偿其全部损失4500元。饭店书面承认其处理书籍的行为失当，但拒绝按照于先生的要求予以赔偿，理由是于先生提出的赔偿请求缺乏依据，他无法证明其存放物品的价值确为4500元，而且在饭店装修时，也曾经试着和客人联系，但苦于没有于先生的联系方式。饭店同时强调，由于无法和于先生联系，时间过去了一年多，仍然没有人领回，把保管物当作无主物处理并无不妥。由于双方认识悬殊过大，于先生只能求助于旅游管理部门，要求饭店赔偿全部损失。

于先生向旅游管理部门出示了两份书面证据，证明他朋友与该饭店存在保管合同关系，同时饭店擅自处理保管物，导致于先生朋友委托饭店保管的保管物灭失的事实。

1、饭店为他朋友开具的保管凭证——304房间客人寄存一箱物品在饭店（寄存时间从2003年6月5日起）；

2、饭店承认擅自处理保管物的道歉书。据于先生回忆，他朋友在寄存资料时，曾经口头告知饭店，由于保管期限较长，请饭店务必妥善保管，饭店当时也答应了客人的要求。

从于先生提供的相关材料来看，于先生朋友和饭店之间存在保管合同关系不容置疑：于先生朋友在饭店寄存了一箱物品在该饭店，但由于在签订保管合同、履行保管物品义务的过程中，饭店和游客均存在不同程度的过错和疏忽，直接导致该保管物的灭失。由于双方就赔偿事宜难以达成协议，于先生朋友希望旅游管理部门参与纠纷的处理，维护他朋友的合法权益，否则他难以向他朋友交代。虽然纠纷的处理过程中双方各执一词，但有一点十分明确，由于于先生和饭店双方的过错，根据《合同法》等有关法律的规定，双方当事人应当承担各自的法律责任。

首先，旅游饭店与于先生朋友之间的保管合同合法有效。所谓的保管合同，就是保管人保管寄存人交付的保管物，并返还该物的合同。于先生朋友回国前，将自己的学习资料及有关用品交付旅游饭店保管，饭店也自愿接受了于先生朋友的委托，并出具了保管凭证，说明两者之间的保管合同关系已经成立，且合法有效，受到我国法律的保护。只要其中一方违反合同约定，给对方造成经济损失，就应当承担赔偿责任。

其次，该旅游饭店对保管物的灭失负有不可推卸的责任。既然饭店与于先生朋友建立了保管合同关系，饭店就有妥善保管寄存物的义务。旅游饭店可以就保管物的灭失强调各种理由，但有一点非常明确，导致该保管物灭失的主要原因，是饭店擅自处理保管物，饭店的行为明显失当。如果没有饭店的擅自处理，把保管物作为废品处理，也就不会发生保管物灭失事件。因此，饭店必须承担违约责任，赔偿于先生朋友的经济损失。

再次，该书面保管合同先天不足。从表面上看，在建立保管合同时，旅游饭店和于先生朋友都较为慎重，以书面形式确定了双方的权利义务，但只要对该书面保管合同仔细推敲，该书面保管合同存在明显的缺陷。多数情况下，饭店为客人提供的保管义务期限较短，从几个小时到几天时间不等，尽管饭店也出具书面的保管合同，但保管合同内容较为简单；但在

极少数情况下，客人要将物品在饭店寄存较长一段时间，类似上述案例中的于先生朋友，饭店就必须与客人签订较详尽的书面保管合同。保管合同的内容至少要包含以下内容：寄存人的姓名、国籍、联系方式、保管期限、保管物详细清单、是否免费；寄存人委托他人代为寄存保管物的，应当有委托人的联系方式；寄存人如果是外籍人士，在我国国内应当有紧急联系人的联系方式。对照这些要求，我们就可以发现，虽然旅游饭店与于先生朋友履行了签订书面保管合同的手续，但由于保管合同内容极为单薄，许多保管合同的重要要件没有纳入其中，为日后解决保管物灭失纠纷埋下了隐患。

虽然于先生朋友在寄存保管物时口头告知饭店，保管的期限在一年以上，但在书面合同并没有明确说明，导致书面保管合同中只有保管的起始时间，而没有保管合同结束的时间，造成合同约定不明的状况，似乎保管期限遥遥无期，这也成为旅游饭店擅自处理保管物的借口。同时，于先生朋友要求旅游饭店赔偿 4500 元的经济损失，而饭店拒绝赔偿，关键在于于先生朋友不能提供损失的确切证据，如果在保管合同中列明所含保管物的清单，索赔之路就变得较为容易。于先生朋友没有留下联系方式，直接导致饭店擅自处理保管物行为的发生。我们有理由相信，作为一家三星级的旅游饭店，必定会遵循一般的服务操作程序，只要有联系方式，在处理保管物前，自然会和客人联系除此之外。而事实是，当旅游饭店在装修前，的确希望和客人取得联系，但没有成功。至于该保管行为是否收费，是确定承担保管物灭失后责任大小的重要依据。这一切内容在保管合同中均未得到体现，也是于先生代朋友索赔艰难的主要原因。

如果说旅游饭店行为存在不当之处的话，于先生朋友作为受害方，其行为也同样存在不当。我们假设，尽管饭店的书面保管合同存在不足，主要责任在饭店，但只要于先生和他朋友有较强的合同意识，仍然可以避免保管物灭失事件的发生。当他们与饭店签订书面保管合同时，如果坚持将上述内容纳入书面合同，可以预测该纠纷就不会发生。即使发生了纠纷，由于饭店擅自处置了保管物，应当向于先生朋友作出全额赔偿。因此，在于先生朋友保管物灭失的纠纷中，于先生和他的朋友也应当承担相应的责任。

其实，对于如何妥善处理类似于先生朋友和旅游饭店之间保管合同关系，《合同法》有相关的法律规定。《合同法》明确规定，当事人对保管期间没有约定或者约定不明确的，保管人可以随时要求寄存人领取保管物；约定保管期间的，保管人无特别事由，不得要求寄存人提前领取保管物。根据这样的法律规定，由于于先生朋友和饭店没有约定保管期限，饭店可以根据自己的实际，随时随地有权利要求于先生朋友领回寄存保管物，但问题是，由于书面保管合同中并没有留下于先生朋友和他本人的联系方式，饭店即使想通知于先生领回保管物，也是无能为力。从这个意义上说，于先生及其他朋友的过错，也是导致保管物灭失的主要原因之一。尽管如此，不论出于何种原因，饭店都没有擅自处理保管物的权利，饭店擅自处理客人的保管物属于侵权行为。

第四，于先生代他朋友要求饭店赔偿，是于先生的正当权利。由于于先生受他外籍朋友的委托，共同办理了他朋友保管物的寄存工作，而且保管书面合同也保留在于先生手里，于先生完全有理由作为他朋友的代理人，要求旅游饭店为其擅自处置保管物的侵权承担责任。虽然索赔程序上没有任何法律上的障碍，但真正想得到旅游饭店的赔偿也并不简单。对于于先生来说，他必须认真地履行举证责任，但该举证过程较为艰难。

于先生必须完成的举证内容之一是，该保管物确为书籍及相关物品；举证内容之二是，这些书籍和相关物品的确价值 4500 元。实事求是说，要完成这样的举证，对于先生而言并不是件容易的事。书面保管合同只是说明，在 2003 年 6 月，旅游饭店曾经接受了于先生外籍朋友的寄存物，至于当时寄存的物品到底是什么，无人能够证明，于先生说寄存的是书籍等物，旅游饭店完全予以否认。于先生难以拿出当初寄存书籍等物的证据。退一步说，即使被证明于先生朋友的保管物确实是书籍，或者旅游饭店对保管物是书籍等物予以认可，只要

于先生无法证明这些寄存物的价值为 4500 元，也是与事无补。因为书面保管合同上只是说明，有一箱物品曾经寄存在饭店，至于这个箱子的大小也无从证明。总之，于先生处于举证较为不利的局面。

第五，赔偿责任的适当分摊。虽然饭店擅自处置保管物行为不当，给于先生朋友造成了直接的经济损失，但饭店的行为也是事出有因。假如于先生留有电话号码，饭店在处置保管的书籍前就可以和于先生联系，要求于先生领取保管物，保管纠纷也就不会发生。假如于先生已将联系方式留给了饭店，饭店仍然我行我素，不和于先生联系，擅自处理了保管的书籍，饭店应当承担全部责任。因此，要确定旅游饭店和于先生朋友应当承担的责任，可以根据《民法通则》关于“受害人对于损害的发生也有过错的可以减轻侵害人的民事责任。”的规定，适当减轻旅游饭店的侵权责任；同时，由于该饭店为于先生朋友的保管是免费保管，按照《合同法》的规定，也应当相应减轻饭店的赔偿责任。鉴于该赔偿纠纷的特殊性，旅游饭店和于先生在友好协商的基础上，各自承担 50% 的责任，纠纷得到了妥善的解决。

第四节 旅游饭店收费纠纷管窥（下）

一、谢绝客人自带酒水来餐厅消费引起的纠纷

自从《中国旅游饭店行业规范》发布以来，引起社会各界争议最大有两条：关于旅游饭店客房收费计算方式、旅游饭店可以谢绝客人自带酒水。针对“饭店可以谢绝客人自带酒水和食品进入餐厅、酒吧、舞厅等场所享用，但应当将谢绝的告示设置于有关场所的显著位置。”的规定，个别地区的有关管理部门也相继出台规定，否定该规定的合法性，对旅游饭店谢绝客人自带酒水行为予以制止。少数客人甚至将此类纠纷诉诸法院，并得到了法院的支持。

在充分认证旅游饭店的操作规程前，我们没有必要草率地下一个结论，旅游饭店谢绝客人自带酒水是违规行为，或者认为客人来饭店消费，理所当然不可以自带酒水。旅游饭店谢绝客人自带酒水，主要原因是旅游饭店认为，如果放任客人自带酒水在饭店餐厅消费，必然降低旅游饭店的利润，无形中提高了饭店的经营成本，损害了饭店的切实利益。所以有些饭店在劝阻客人不要自带酒水在餐厅消费无效的前提下，向那些强行自带酒水的客人收取开瓶费，结果又引起了新一轮的争论。而客人不愿意消费旅游饭店餐厅的酒水，主要是认为旅游饭店餐厅的酒水价格太高，在餐厅购买酒水对消费者不公。有客人声称，如果饭店餐厅的酒水价格降低到一个适当的价格，他们仍然愿意消费餐厅的酒水。双方争论不休，但仍无双方都能接受的方案。在笔者看来，我们不必拘泥于双方当事人的观点，而应当立足于对本条款含义的理解，并结合我国的法律规定，讨论旅游饭店谢绝客人自带酒水的做法是否合法，这才是问题的关键。只要解决了这个问题，关于餐厅酒水价格高的问题也就迎刃而解了。

1、《行业规范》有关条款的真正含义

“饭店可以谢绝客人自带酒水”的规定出台后，一直受到质疑，主要原因或者是消费者受到了一些误导，或者是消费者对规定断章取义，以偏概全，没有真正领会该条款的含义，以致对《行业规范》的否定。我们相信，只要对该条款认真研究，全面客观地理解该条款包含的意思，消费者的误会和曲解会慢慢淡化。

(1) 消费大众被个别媒体误导。关于旅游饭店“可以谢绝客人自带酒水”的规定，经常被许多媒体有意无意修改为旅游饭店“禁止客人自带酒水”，两字之差与《行业规范》原义相差甚远，引起了没有仔细研究《行业规范》内容的市民强烈的不满。假如《行业规范》真的要求旅游饭店“禁止客人自带酒水”，就等于《行业规范》设置了禁止性规定，该规定的合法性就应当受到质疑。因为《行业规范》的制定主体为行业协会，而禁止公民某种行为的只能由法律法规来设置，行业协会没有权利禁止公民的行为。即使设置了对公民行为的禁止性规定也属于无效。而《行业规范》的规定仅仅是“可以谢绝客人自带酒水”，而不是“禁止”，这是引导性的规范，对整个旅游饭店行业也只是进行引导，并没有强制所有旅游饭店协会成员必须无条件服从。而事实上，在《行业规范》发布实施 4 年多的时间里，仍然有许

多旅游饭店没有谢绝客人自带酒水行为，即使是那些实施谢绝客人自带酒水的饭店，在一些特殊场合，如婚宴、大型晚会等活动期间，不仅仍然允许客人自带酒水，还允许客人自带高档水产品和菜肴，饭店收取一定的加工服务费，实现了互利互惠的目的。

(2) 关于“谢绝自带酒水”被断章取义，以偏概全。《行业规范》规定旅游饭店“可以谢绝客人自带酒水”的前提是，饭店“应当将谢绝的告示设置于有关场所的显著位置。”当旅游饭店决定采取“谢绝”客人自带酒水的经营策略时，就必须将饭店的经营策略明白无误地传达至每一位前来消费的客人。从该前置条件的设置看，只要旅游饭店没有设置“谢绝自带酒水”告知牌，或者设置的告知牌没有摆放在经营场所的显著位置，就意味着旅游饭店允许客人自带酒水在餐厅等场所消费，饭店也不可以借机向客人收取开瓶费。而在许多文章的评论中，往往都只是在讨论“饭店可以谢绝客人自带酒水”，而没有向消费者介绍饭店“可以谢绝自带酒水”的前提条件，导致《行业规范》遭受不公正的批评。

案例十 华先生邀请朋友前往当地旅游饭店的餐厅消费，华先生认为餐厅的酒水价格太高，就携带了白酒到餐厅消费。在华先生已经打开自带的酒水，并开始饮用后，餐厅服务员告诉华先生，该餐厅谢绝客人自带酒水，如果华先生坚持在餐厅饮用其自带的酒水，餐厅需要加收每瓶 25 元的“开瓶费”。结帐时餐厅服务员将前述“开瓶费”列入其帐中。华先生对此难以理解，认为是饭店违法收费，一纸诉状将饭店告上法院，要求法院判令饭店返还共计 50 元的“开瓶费”。法院经过审理后，餐厅向华先生收取的 50 元“开瓶费”缺乏法律依据，故判令饭店返还 50 元“开瓶费”。

另外一家旅游饭店在餐厅内挂有“禁止顾客自带酒水，违者罚款”的告示。张先生在该餐厅享用他自带的白酒和饮料，在结帐时饭店按照“规定”，向张先生收取了 200 元的“罚款”。张先生也向人民法院提起诉讼。经人民法院审理，餐厅被判当庭向张先生退还 200 元罚款，并当面向张先生口头道歉。

在这两则案例中，虽然引起纠纷的原因不尽相同，但结果却是一样，均以客人胜诉、旅游饭店败诉而告终。究其原因，主要是这两家旅游饭店在向客人收取相关费用时，违反了法律和《行业规范》的有关规定。向华先生收取所谓的“开瓶费”，导致这家饭店败诉，原因有二，饭店没有按照《行业规范》的规定，“将谢绝的告示设置于有关场所的显著位置。”而是等到客人已经饮用自带的酒水后，才告知客人饭店谢绝自带酒水，饭店没有履行事先的告知义务，也侵害了《消费者权益保护法》所规定的知情权；同时，“开瓶费”这个称谓有违法律的规定，其实，饭店完全可以换一个说法，比如向客人收取服务费，因为饭店是服务企业，从服务对象身上赚取服务费天经地义。当然这一切建立在饭店履行了告知义务，客人已经完全理解的基础上，而不是强行收费。

向张先生收取“罚款”的旅游饭店简直就是毫无法治观念。在饭店餐厅内悬挂“禁止顾客自带酒水，违者罚款”横幅，似乎已经履行了告知义务，但这样履行告知义务还不如不履行。该横幅至少犯了两个错误。第一，《行业规范》只是强调饭店“可以”谢绝，而该饭店采用“禁止”，本身就违反了《行业规范》的规定。饭店没有权利禁止客人的民事行为，违反了我国的法律规定；第二，罚款是行政处罚中的一种形式，按照我国行政法律规定，对公民和法人进行行政处罚的主体是行政机关或者组织，其他单位或组织无权对公民和法人进行行政处罚。旅游饭店仅仅是一个服务企业，不是被授权开展行政执法的机关或者组织，饭店没有行政处罚权。即使客人在餐厅有什么违反法律法规的行为，旅游饭店只有向相关部门举报和投诉的权利，而不可以直接对客人进行罚款；更何况客人携带酒水进入饭店的行为也没有被法律所禁止，旅游饭店之所以“谢绝客人自带酒水”，主要出于经营策略和经营成本考虑，引导旅游饭店的经营和客人的消费，而不是法律规定。所以，法院判令饭店向张先生退还 200 元罚款，并向张先生赔礼道歉也就不足为奇了。

2、关于谢绝客人自带酒水的合法性的争议

(1) 消费者与经营者法律地位平等。

不论是《民法通则》，还是《合同法》，都明确规定了民事法律关系的主体地位平等，受到法律的同等待遇，这是处理旅游饭店与客人之间任何纠纷首先必须考虑的原则。既不能因为客人是消费者，就应当得到法律的特别保护，也不能因为旅游饭店是经营者，对它的法律保护可以减弱，只有这样才真正显示了公平公正。而当前的现状是，当客人与旅游饭店发生纠纷，舆论、大众不问青红皂白，总的倾向是指责旅游饭店，无原则地袒护客人；而在民事调解和民事判决的实践中，调解人和人民法院的法官也有意无意中偏向维护客人的权益，因为调解人和法官总是有一个理念，旅游饭店毕竟是企业，有较强的经济实力，而客人毕竟是个体，在纠纷中处于弱势，理应受到较多的保护。这种现状并不符合市场经济、法治社会的内在要求。

我们不否认，在目前市场经济体制和法制建设不够完善的状况下，的确存在一些不法商人唯利是图，坑害消费者，行政机关、司法机关应当加强对经营者的监督管理，确保经营者规范经营，营造良好的经营环境和消费环境。强有力监管的基础是法律法规的明确规定，而不是个人的主观判断，否则就难以实现平等保护经营者和消费者权益目标。

(2) 谢绝客人自带酒水是否侵犯了消费者的自主选择权。

权利和义务消费者的自主选择权源于《消费者权益保护法》保护消费者合法权益的具体要求。《消法》第9条规定：“消费者有权自主选择提供商品或者服务的经营者，自由选择商品品种或者服务方式，自主决定购买或者不购买任何一种商品，接受或者不接受任何一项服务。”消费者的自主选择权，主要包括下面几层含义：

第一、消费者有权自主选择提供商品或者服务的经营者。

第二、消费者有权自主选择商品品种或者服务方式。

第三、消费者有权自主决定购买或者不购买任何一种商品，接受或不接受任何一项服务。

第四、消费者有权自主选择商品或者服务时，有权进行比较、鉴别和挑选。

《消法》赋予消费者的自主选择权，主要是对消费者在消费行为过程权益的肯定，这一权益固然应当得到保护，但消费者在行使该权益的时候必须特别注意，《民法通则》对公民法人行使自己权利作出了限制，即任何公民法人在行使权利时，不得滥用权利，不得损害他人的利益。也就是说，客人在行使选择权时，不能要求饭店放弃原则，损害饭店的合法权益，否则就构成权利滥用。所以，客人可以自行决定，是否前往明示“谢绝客人自带酒水”的饭店消费，而不是强迫饭店允许客人自带酒水。如果这样，客人在获得权利的同时，加重了饭店的义务。

根据我国民事法律规定，作为经营者，旅游饭店在为客人提供服务时享有自主经营权。要正确理解消费者的自主选择权，就必须搞清楚经营者自主经营权的含义。饭店的自主经营权包括：饭店可以自行决定商品和服务价格；饭店可以自行决定销售商品种类和服务方式；饭店可以自行决定营业场所和时间；饭店可以拒绝客人的无理要求等。当然，饭店享有的自主经营权必须符合法律法规的规定，如饭店可以决定商品和服务的价格，但必须根据《价格法》的规定，向所有前来消费的客人明示，为客人提供明明白白的消费环境。

(3) 谢绝客人自带酒水是否违法

首先，从《合同法》角度看，“谢绝客人自带酒水”应当为“要约邀请”，是旅游饭店向不特定的客人发出信息，希望客人前来签订餐饮服务合同。当客人有意向来餐厅就餐，就向餐厅发出要约，发出愿意与餐厅订立服务合同关系的要求；餐厅在客人愿意接受“谢绝客人自带酒水”的条件下，就客人发出的要约作出承诺，表明客人与餐厅达成了消费服务协议。如果客人提出要自带酒水在餐厅消费，而餐厅谢绝客人的要求，则表明客人与餐厅没有达成协议，消费合同关系不成立。

其次，饭店设定了客人前来消费的条件，即假如客人在饭店消费，客人就必须自觉接受

不可以自带酒水的要求,客人所需要酒水只能在饭店购买。这为客人在饭店消费附加了条件,这样的合同是否得到法律的保护?《合同法》第45条规定:“当事人对合同的效力可以约定附条件。附生效条件的合同,自条件成就时生效。附解除条件的合同,自条件成就时失效。当事人为自己的利益不正当地阻止条件成就的,视为条件已成就;不正当地促成条件成就的,视为条件不成就。”只要客人和饭店签订了服务合同,就表明该服务合同是一个附条件的服务合同。

再次,我国法律法规并没有作出饭店“谢绝客人自带酒水”禁止性规定。既然法律没有禁止,旅游饭店就可以从事所有的经营行为。当然,《消法》对格式合同作出了限制性的规定。《消法》第24条规定:“经营者不得以格式合同、通知、声明、店堂告示等方式作出对消费者不公平、不合理的规定,或者减轻、免除其损害消费者合法权益应当承担的民事责任。格式合同、通知、声明、店堂告示等含有前款所列内容的,其内容无效。”《合同法》中也有类似的规定。

从该规定看,我国的法律并没有对格式合同全盘否定,格式合同的无效必须具备一定的条件,即该格式合同不公平,对加重消费者的义务,扩大经营者权利时才无效。笔者以为,旅游饭店设定“谢绝客人自带酒水”的规定,并没有加重客人的义务,也没有扩大饭店的权利。如果由此可以得出该条款加重了客人的义务,扩大了饭店的权利,那我们是否也可以得出这样的结论:客人可以自带酒水来饭店消费,是否提高了饭店的经营成本,加重了饭店的义务,扩大了客人的权利。如果前者被认为对消费者不利,那完全可以推断出后者对饭店不利,而法律必须平等地保护客人和饭店的合法权益,否则就显失公平。而且饭店设定这样的条件,并没有强迫客人参与饭店的消费,如果客人觉得饭店的条件不能被接受,完全可以不去这家饭店消费,而选择另外饭店消费。这也体现了客人的自主选择权。

尽管如此,客人可能会担心,虽然客人有自主选择权利,但假如所有的饭店都“谢绝客人自带酒水”,客观上是客人没有选择权,只要客人到饭店消费,就不得不接受“禁止”而非“谢绝客人自带酒水”的结局。其实,客人对此大可不必担忧,现实的情况是,饭店在经营中有各自的策略,饭店之间的竞争也十分激烈,饭店不可能为了“谢绝客人自带酒水”而结成联盟。据报道,2002年《行业规范》实施后,济南某媒体在当地的市场调查结果显示:在所询问的11家(星级)饭店中,有9家同意“自带酒水”,另有一家知名鱼馆在记者的游说下,也仅以下不为例为条件,允许记者自带酒水。由此不难看出,旅游饭店出于各自经营需要,并不因为《行业规范》的颁布,就不折不扣地执行“谢绝客人自带酒水”规定。因为旅游饭店市场毕竟是已经竞争充分的市场,没有哪家旅游饭店愿意为了执行《行业规范》而丧失原有的市场份额。

第四、客人和饭店签订的合同是否有效

饭店设定“谢绝客人自带酒水”的规定并不违法,符合我国法律的规定。我国《合同法》规定,有下列情形之一的,合同无效:一方以欺诈、胁迫的手段订立合同,损害国家利益;恶意串通,损害国家、集体或者第三人利益;以合法形式掩盖非法目的;损害社会公共利益;违反法律、行政法规的强制性规定。对照《合同法》的这些规定,应当认定客人和饭店签订的服务合同完全有效。因此,只要客人和饭店签订了这样的服务合同,双方都必须遵守合同的约定,获取合同权利,履行合同义务。客人不能一方面与饭店签订服务合同,作出不自带酒水的承诺,另一方面又指责饭店获取代“暴利”;同样,饭店不能借助“谢绝客人自带酒水”的规定,大幅度提高酒水价格,也不按照有关规定,对商品和服务实施明码标价,损害客人的权益。

(4) 客人的自主选择权和饭店自主经营权是否矛盾

客观地说,客人与饭店永远处于对立统一的关系中,如何正确理解选择权和经营权、适当处理两者之间的关系显得至关重要。对于饭店经营者而言,从经营中实现利益最大化是他

们的目标；而对于客人而言，其目标是以最低廉的价格获取最大的商品和服务，两者完全处于对立的关系中；同时，客人与饭店唇齿相依，一荣俱荣，一损俱损，依存关系极为明显。离开了饭店，客人就缺少就餐休闲场所；没有客人的参与，饭店的经营难以维系。旅游饭店设置的“可以谢绝客人自带酒水”的前置条件，可以解释为是旅游饭店依法行使经营自主权的具体表现，关键的问题是，设置这样的条件，是否与《消法》规定的消费者享有的自主选择权矛盾。

应当说，按照我国目前的法律规定，旅游饭店的自主经营权和客人的自主选择权并不矛盾。因为不论是旅游饭店的自主经营权，还是客人的自主选择权，都是法律赋予饭店餐饮服务合同中两个民事主体的权利，只要没有法律明确的禁止，双方当事人均可以按照法律规定行使自己的权利。同时，虽然《行业规范》有“谢绝客人自带酒水”的规定，《行业规范》并没有限定，所有到餐厅消费的客人必须消费酒水，否则餐厅有权拒绝提供服务；《行业规范》也没有规定，客人在餐厅消费时酒水消费量必须达到多少数量，必须在餐厅消费酒水并不构成在旅游饭店餐厅消费的必要条件。客人也可以根据自己的需要，决定是否消费酒水，也可以决定消费酒水的数量和品种，客人的选择权没有受到任何形式的限制和剥夺。因此，旅游饭店“谢绝客人自带酒水”的权利与并没有损害客人的自主选择权。

(5) 客人普遍认为旅游饭店的酒水价格偏高。

旅游饭店实施“客人谢绝客人自带酒水”的规定后，消费者对此规定不满的另一个原因，就是客人认为饭店酒水价格太贵，如果购买饭店的酒水，客人明显吃亏；饭店则认为，如果允许客人带酒水，饭店不能赚取相应的费用，饭店同样吃亏；而且任由客人自带酒水趋势的发展，餐厅是否还可以允许客人自带菜肴到餐厅来消费，到最后餐厅只为客人提供服务，而不能向客人收取任何服务费。这显然不现实，因为饭店毕竟是经营场所，追求利润的最大化是其终极目标。

由于我国正处于市场转型期，市场竞争不够充分，的确存在某些行业和领域价格不够合理，普通消费对偏高的价格难以接受的现象。和旅游饭店餐厅酒水价格同样遭到人们质疑的是机场的食品和饮料价格，以北方某机场食品和饮料价格为例子，在机场停车场、商场、候机厅等场所，“消费价格远高于市价，有的甚至是市价的十几倍”：在机场二层商场中，一听可口可乐定价 5 元，在机场三层餐厅中卖 15 元，在国内出发候机厅就涨到 20 元，国际出发候机厅内可乐则标价 33 元/听；开水一杯 10 元钱，一袋的方便面 25 元，一听燕京啤酒 30 元，此外，“还有 10 元钱一个包子、5 元钱一个饺子、66 元一套汉堡薯条套餐等”。和机场食品和饮料价格相比，旅游饭店酒水价格仍然处于人们可以接受的范围内。

上文已经提及，经营成本是经营者确定服务价格的重要因素之一。投资一个高档的旅游饭店，投资人必须在建设成本和服务成本上投入大量的资金。从饭店的规范设计到饭店的竣工，硬件投资的资金量少则数千万，甚至是几个亿；饭店开始运作后，由于饭店星级较高，必须为客人提供优质服务，不论是商品的进货，还是对服务人员的培训，都必须与高星级饭店相匹配，饭店也必须有较高的支出。比如，五星级饭店为客人提供宽敞、豪华、舒适的大堂，供客人休息和观赏，而在低星级饭店内，饭店大堂不仅面积小，其他各个方面与五星级饭店也是相差甚远。五星级饭店不仅在建造大堂时投资巨大，而且在大堂建成后，还必须投入较多人力物力来保持大堂的魅力，而直接收益甚微；假如利用大堂空间建造客房或者娱乐场所，就可以为饭店带来较大的收入。而作为企业的旅游饭店，必然将在大堂损失的收益转嫁到其他的服务上面。由此看来，高档饭店的服务价格绝对不是简单的某项商品或者服务成本，而必须体现饭店总的投资和综合回报率。高星级饭店的商品和服务价格自然在不知不觉中“胜人一筹”。当然，由于支付了较高的服务费用，在这些饭店消费的客人，对饭店的服务质量可更为挑剔，服务人员一个细小的疏忽，就可能被客人投诉，而服务人员也将面临更为严厉的惩罚。饭店的严格的管理，也体现了高档饭店的与众不同。

反观一般的社会餐馆，由于投资成本相对较低，对服务人员的培训也较为简单，服务质量与高档饭店也不可相提并论。客人在这样的餐馆消费，客人对餐馆的服务期望值也随之降低，所支付的服务费用较低。假如客人在路边小摊消费，摊主的成本十分低廉，客人支出的费用也极低，但与此相关的是，摊主就不可能为客人提供柔和的灯光、优雅的背景音乐、舒适的环境，食品的新鲜度和卫生程度也不一定能够得到保障。所以，一瓶啤酒在路边小摊只卖2元钱，在一般的社会餐馆中卖5元钱，而在三星级饭店就卖到了10元，在高档星级饭店内，也许就不卖这种价格较为低廉的啤酒，而卖中高档的啤酒，价格也随之上涨。因此，经常出入高档星级饭店的客人知道，在高档星级饭店消费，一方面享受其美味的食品和高雅的服务，另一方面是为了享受其气氛与文化，而旅游饭店提供的气氛与文化服务来源于饭店的投资，自然归入饭店的经营成本，服务价格自然被提高。

总而言之，经营者投资大，服务价格就高，客人得到的服务舒适度好；反之，经营者投资小，服务价格就低，客人得到的服务舒适度差，作为一个理性的消费者，对此应当有清醒的认识，不能既希望饭店提供优质服务，但又不愿意支付相应的服务费用，否则不仅损害饭店经营者的合法权利，同时也违背价值规律，损害餐饮行业的长远发展。因此，当客人选择旅游饭店作为消费场所时，就应当对饭店较高的服务价格有心理准备，而不能将社会餐馆，或者路边小摊的商品和服务价格作为参照物，从而避免纠纷的产生。

客人普遍反映，饭店的投资成本高，设施豪华，服务周到，价格略有提高也在情理之中，但问题是现在饭店的酒水价格不是偏高，而是过高，客人难以承受。假如饭店允许客人自带酒水，然后再适当收取服务费，也切实可行。现在的问题是，客人在餐厅消费，由于价格过高，又不可以自带酒水，客人面临两种选择权：要么选用饭店的酒水，前提是必须承受高昂的价格；要么就放弃享用酒水，这样可以避免“被宰”。而客人在餐厅消费，或多或少会选用酒水已是普遍的消费习惯。所以，酒水价格太高仍然不时引起争议。

同时，旅游饭店谢绝客人自带酒水的另一个重要原因是，餐厅谢绝客人自带酒水已经是餐饮业的通常做法，本来就不应当成为争论的话题。国民已经非常习惯于不在洋快餐店消费外来食品，客人也从来没有对谢绝客人自带酒水提出异议，唯独对旅游饭店谢绝客人自带酒水表达不满，旅游饭店的经营者也是百思不得其解。其实，旅游饭店经营者没有注意到洋快餐与饭店餐厅的区别，虽然两者都是为了满足消费者就餐的需要，但洋快餐的消费主体是家庭和年轻人，对酒水的需求量大多局限于软饮料，而饭店餐厅的消费主体以成人为主，按照国人就餐习惯，饭店餐厅就餐需要大量的白酒、啤酒、葡萄酒等，对酒水的价格自然较为敏感，所以，客人对饭店餐厅酒水价格格外关注也就不足为怪了。

3、关于客人自带酒水安全性的争议

旅游饭店谢绝客人自带酒水的另一个理由，就是客人自带酒水可能存在安全隐患。餐厅只能对餐厅加强内部管理，以服务和菜肴质量来吸引客人，但没有权利和能力对客人自带的酒水进行检查和检测，客人自带的酒水是否存在质量问题，是否会对客人身心造成损害，损害后果是否损害餐厅的利益，都是一个未知数。一旦发生因为允许客人自带酒水，假如客人自带的酒水有质量问题，或者其他问题，造成自带酒水客人或者其他在餐厅消费的客人人身和财产损害，或者由于责任难以认定，或者受害方以餐厅服务不安全为由，将旅游饭店告上法院，旅游饭店就面临着承担赔偿责任的风险，这并不是旅游饭店故弄玄虚，而是在现实中的的确确发生过。尽管事后法律认定，餐厅没有任何法律所规定的错误，但必须补偿客人，事实上加重了餐厅经营者的经济负担，这样血淋淋的教训仍然让人记忆犹新。

只要发生食品卫生纠纷，不论原因和动机，卫生防疫部门必将介入，就可能会对餐厅的正常经营产生很大的影响。如果发生大面积食物中毒事件，餐厅可能面临暂时的歇业。即使事后查明是客人自带酒水是假酒或是变质饮料，餐厅固然得到了昭雪，但餐厅所受到的经济和名誉损失就难以挽回。当然，理论上说，餐厅完全可以通过向自带酒水的客人索赔，但从

我国目前的实际现状看，经营者向消费者索赔成功的案例并不多见，即使通过法院诉讼，可以取得诉讼的胜利，也并不敢保证餐厅就能够实实在在得到赔偿。

由于客人食物中毒与食物中毒症状的发生有一定的滞后性，等到客人食物中毒症状的出现时，客人在餐厅享用过剩余的菜肴和酒水早已被作为垃圾处理，等到卫生防疫部门参与取证和处理，没有办法收集到相关证据。因此，受到主客观因素的制约，卫生防疫部门有时可以得出客人食物中毒源于何种病毒，但并不能得出食物中毒来源的明确结论。也就是说，客人食物中毒事件的发生，有可能是餐厅提供的食品存在质量问题，也可能是客人自带的酒水存在质量问题，或者是客人自带的酒水和餐厅食品质量均有问题。总之，在这种情况下，尽管没有有关部门的权威鉴定结论，但餐厅不能逃脱干系。因为有关部门没有明确认定餐厅食品服务质量要求，所等待餐厅的结果，必然就是向客人承担赔偿责任。

案例十一 1999年10月24日傍晚6时左右，李某和丈夫带领8岁的儿子与朋友到某餐厅就餐，由餐厅礼仪小姐安排在二楼就坐。约6时30分左右，隔壁包厢服务员为顾客（当地医院的医生）开启“五粮液酒”盒盖时突然发生爆炸，造成李某二级残疾、她丈夫右外耳轻度擦伤，右背部少许擦伤、她儿子死亡的严重事件。李某向当地人民法院提起民事诉讼：该餐厅面向社会经营餐饮，其职责不仅应向顾客提供美味可口的饭菜，还应负责提供愉悦放心的消费环境，保证顾客的人身安全。餐厅对顾客自带酒水进入餐厅不予禁止，又在餐厅装修中使用了不符合安全标准的木板隔墙，以致埋下安全隐患。正是由于被告的经营管理不善，使餐厅发生了不该发生的爆炸，造成顾客人身伤亡，应承担全部损害赔偿责任。请求判令餐厅赔偿李某医疗费、营养费、护理费、交通费、假肢安装费、残疾生活补助费、后期继续治疗费、残疾赔偿金、丧失生育能力赔偿金以及丧葬费、死亡赔偿金和精神损害赔偿金等共计403万元；负担本案全部诉讼费。

二审人民法院认为，李某到餐厅就餐，与餐厅形成了以消费与服务为主要内容的合同关系，根据《合同法》的有关规定，“当事人应当遵循诚实信用原则，根据合同的性质、目的和交易习惯履行通知、协助、保密等义务。”餐厅除应该全面履行合同约定的义务外，还应当履行保护消费者人身、财产不受非法侵害的附随义务。为了履行这一附随义务，餐厅必须根据本行业的性质、特点和条件，随时、谨慎地注意保护消费者的人身、财产安全。但由于刑事犯罪的突发性、隐蔽性以及犯罪手段的智能化、多样化，即使餐厅给予应有的注意和防范，也不可能完全避免刑事犯罪对顾客人身、财产的伤害。这种伤害一旦发生，只能从餐厅是否尽到合理的谨慎注意义务来判断其是否违约。对顾客带进餐厅的酒类产品，根据我国目前的社会环境，还没有必要、也没有条件要求餐厅采取像乘坐飞机一样严格的安全检查措施。由于这个爆炸物的外包装酷似真酒，一般人凭肉眼难以识别。携带这个爆炸物的顾客曾经将其放置在自己家中一段时间都未能发现危险，因此要求服务员在开启酒盒盖时必须作出存在危险的判断，是强人所难。餐厅通过履行合理的谨慎注意义务，不可能识别伪装成酒的爆炸物，因此不存在违约行为。

同时，依照《消费者权益保护法》的规定，餐厅应当对自己提供的商品或者服务承担责任，这自然不包括对消费者自带的用品负责。李某一家在五月花餐厅就餐时，被倒塌的木板隔墙撞压致死、致伤。木板隔墙倒塌是犯罪分子制造的爆炸所引起，其责任自应由犯罪分子承担。餐厅既与犯罪分子没有侵权的共同故意，更没有实施共同的侵权行为，不能依《消费者权益保护法》的规定认定餐厅侵权。

因此，二审法院认为，餐厅在本案中既没有违约也没有侵权，不能以违约或者侵权的法律事由判令餐厅承担民事责任。餐厅与李某一家在本次爆炸事件中同遭不幸，现在加害人（犯罪嫌疑人）虽已被抓获，但由于其没有经济赔偿能力，双方当事人同时面临无法获得全额赔偿的局面。在此情况下应当看到，餐厅作为企业法人，是为实现营利目的才允许顾客自带酒水，并由此引出餐厅爆炸事件，餐厅的木板隔墙不能抵御此次爆炸，倒塌后使李某一家无辜

受害。餐厅在此爆炸事件中虽无法定应当承担民事责任的过错，但也不是与李某一家的受害事件毫无关系。双方当事人虽然同在此次事件中受害，但李某一家的受害是在实施有利于餐厅获利的就餐行为时使自己的生存权益受损，餐厅受损的则主要是自己的经营利益。二者相比，李某受到的损害比餐厅更为深重。最高人民法院在《关于贯彻执行〈中华人民共和国民事诉讼法〉若干问题的意见（试行）》第 157 条中规定：“当事人对造成损害均无过错，但一方是在为对方的利益或者共同的利益进行活动的过程中受到损害的，可以责令对方或者受益人给予一定的经济补偿。”根据这一规定和李某一家的经济状况，为平衡双方当事人的受损结果，酌情由餐厅给李某一家的补偿一部分经济损失，是适当的。二审法院判决餐厅给予李某一家的补偿 30 万元；案件受理费共 60320 元，由双方当事人各负担一半。

二审法院也认为餐厅既没有违约，也没有侵权，但根据公平原则，要求餐厅给予李某一家的经济补偿，法院的判决适当合理。但我们应当特别注意到，李某在法院特别强调餐厅的过错之一是，“餐厅对顾客自带酒水进入餐厅不予禁止。”从另一个侧面证明了“可以谢绝客人自带酒水”规定的合理性和可行性，也是保护就餐客人和旅游饭店安全与卫生的途径之一。我们有理由相信，只要该餐厅实施了“谢绝客人自带酒水”制度，就完全可能避免该事件的发生，餐厅也就不会因此遭受经营场所被毁坏、补偿客人李某一家的经济损失 30 万元的悲惨命运。当然，如果该事件的发生与餐厅有因果关系，餐厅就必须承担全额赔偿责任。

尽管上述案例十一既不是服务质量问题，也不是餐厅食品质量问题，而是一个蓄谋已久的刑事案件，在餐厅赔偿纠纷中并不多见，不一定具有代表性和典型性，但毕竟是已经发生的事实，给餐厅带来的沉重损失可想而知。总之，不论是从我国法律规定的层面讲，还是从保障餐厅食品卫生安全的层面讲，笔者均赞同“可以谢绝客人自带酒水，但应当将谢绝的告示设置于有关场所的显著位置。”的规定，既履行了旅游饭店的告知义务，又保护了旅游饭店的合法权益。

二、预订客房后取消住宿收取违约金

案例十二 2004 年 4 月下旬，某外贸公司接到外地客户电话，希望贸易公司为他们预订当地一家五星级的客房。经过对价格的咨询，贸易公司向当地一家五星级饭店发出传真，希望在该饭店预订 5 月 1 日至 4 日某客房 4 间，其中豪华套房 2 间，普通标准 2 间，共计支付房费 45000 元。由于是预订“五一”黄金周期间的客房，饭店为了确保客房的利用率，饭店要求该贸易公司支付全额房费，否则将不予保留。贸易公司按照饭店的要求，支付了全额房费，饭店也开出了住宿发票。4 月 30 日，客户的行程因故被取消，贸易公司立即通知饭店，要求取消预订客房，并退还全额房费；饭店同意贸易公司的退房请求，但要求贸易公司支付全额房费 80% 的违约金，共计 32000 元，贸易公司只可以收回剩余房费 8000 元。贸易公司不能接受饭店的处理方式，贸易公司认为，他们的客户并没有入住饭店，并提前告知饭店取消住宿计划，饭店也没有实际的损失，贸易公司也愿意向饭店作出一定的补偿。几经交涉没有结果，向旅游管理部门投诉，要求饭店退还 32000 元房费。

旅游管理部门接到贸易公司的投诉后，立即向饭店作进一步的了解，并要求饭店就贸易公司的投诉提出书面意见。饭店销售部接到旅游管理部门的要求后，对事件的经过作了详细的调查，并向旅游管理部门作出了答复。饭店认为，由于饭店在贸易公司预付房费时，已经明确告知贸易公司，假如贸易公司客人不按照约定前来住宿，饭店将扣除全额房费，贸易公司也已经表示同意。考虑到该贸易公司是饭店的常客，所以酌情予以减免违约金。从饭店提供的相关书面证据表明，饭店与贸易公司在“五一”黄金周有传真往来，对饭店客房的租赁达成了协议，但往来传真中没有对退房违约责任进行约定。旅游管理部门将调查情况向贸易公司核实，询问贸易公司是否与饭店达成退房违约金的口头协议，贸易公司矢口否认，并声称饭店收取贸易公司违约金不合法，是“霸王条款”所致；饭店扣除违约金，贸易公司难以接受，要求旅游管理部门责令饭店退还已经扣除的违约金。

面对饭店和贸易公司的各执一词，旅游管理部门就如何处理该纠纷召开了研讨例会。在研讨上有截然相反的两种观点。一种意见认为，饭店可以扣除贸易公司的违约金。其依据是，饭店和贸易公司有口头约定在先，既然贸易公司违反了合同约定，就必须承担违约责任，而且贸易公司的行为给饭店也造成了损失，饭店按照合同约定收取贸易公司的违约金行为并无不妥；另一种意见恰好相反，虽然饭店所称与贸易公司有口头约定，但由于未得到贸易公司的认可而缺乏说服力，单凭饭店的一面之词，就要贸易公司承担违约责任有悖公平原则，除非饭店有确凿的证据，证明其口头合同的确存在，或者贸易公司承认的确存在该口头约定，而且该口头合同的内容与饭店陈述的一致，饭店就必须将扣除的违约金退还贸易公司。当然，从严格意义上说，违约金的收取，必须以违约责任发生前的约定为基本条件，没有事先的约定，不应当收取违约金，而应当由违约方承担赔偿责任。

面对管理人员对处理该纠纷的不同观点，笔者以为，尽管由于缺乏相应的书面证据，此类纠纷变得较为棘手，但只要依照我国《合同法》等有关法律法规的规定，仍然可以探究其中的是非曲直，较为妥善地解决纠纷。

1、饭店与贸易公司的住宿合同合法有效

饭店与贸易公司在签订租赁饭店客房的整个过程中，双方法律地位平等，且经过充分的协商，达成了意思表示真实的租赁客房协议。不论是饭店与贸易公司的书面合同还是口头合同，均体现了饭店和贸易公司之间的真实意思，在此基础上成立的合同应当受法律保护，双方都必须严格遵守。任何一方擅自解除客房租赁合同，都必须承担由此而来的违约责任。

2、举证证明责任应当由饭店承担

在这起纠纷中，饭店和贸易公司之间对关于预订客房的书面合同约定没有任何异议，双方的分歧主要集中在饭店与贸易公司之间的口头约定是否存在；如果存在，该口头合同的具体内容是什么。假如饭店和贸易公司事先的确有过关于违约责任的口头协议，并已经提醒贸易公司注意，贸易公司就必须严格履行，即使这样的合同条款就是所谓的“霸王条款”，对贸易公司不公平，加重了贸易公司的违约责任，但贸易公司仍然必须接受。现在的问题是，饭店关于违约责任的陈述仅仅停留在口头，而贸易公司又拒不承认，要想解决这个问题，就涉及到对该口头合同的举证。根据民事诉讼法“谁主张谁举证”的基本原则，由于饭店主张已经和贸易公司达成违约责任承担的口头协议，且已经扣除了较大数额的违约金，贸易公司对此又提出了异议，举证责任应当有饭店承担。

尽管饭店必须承担举证责任的法律义务，但事实上要饭店来举证口头合同的存在及其内容，按照目前饭店销售的实际情况看，由于销售过程往往只有饭店和贸易公司的有关人员在场，没有录音等相关证据的证明，饭店无法取得令人信服的证据。即使饭店的其他员工做旁证，由于该员工和饭店有利害关系，其证词的证明力也大打折扣，最后的结果经常是饭店举证不能。既然如此，饭店只能和贸易公司协商，要求贸易公司承担相应的违约责任，而不是擅自扣除贸易公司高额的违约金。

3、如何妥善处理该纠纷

在饭店无法举证曾经与贸易公司达成违约金协议的情况下，要想妥善处理与贸易公司之间的纠纷，我们必须更多地依据我国《民法》、《合同法》倡导的诚实信用原则，根据不同情形进行分别处理。

情形之一，虽然贸易公司擅自解除了租赁合同，临时取消了客房预订，但经过饭店的努力，贸易公司预订的客房被全部销售给了其他客人，由于贸易公司解除合同的行为并没有给饭店造成任何直接的经济损失，饭店在没有遭受损失的情况下，就不应当扣除贸易公司高额的违约金，而是将全额的房费返还给贸易公司。

情形之二，虽然预订客房时间是“五一”黄金周，但由于客房销售整体形势并不乐观，导致该饭店的客房开房率并不理想，贸易公司的预订的几间客房和饭店大部分客房均处于闲

置状态。虽然是贸易公司违约在先，但由于缺乏事前违约责任的约定，饭店也没有足够的理由扣除贸易公司的违约金。至于说贸易公司的预订行为给饭店造成多大的损失，必须要饭店提供相应的证据，饭店将所销售的客房的房价减去相关的成本，计算出饭店应得的利润，以利润作为饭店的损失，本着诚信精神出发，要求贸易公司承担饭店的实际损失。

情形之三，假如在5月1日至4日饭店的销售形势非常乐观，即使有其他客人上门咨询，并希望租赁贸易公司预订的客房，而饭店宁可空置贸易公司曾经预订的客房，不愿出租给其他客人，饭店就存在人为扩大损失嫌疑。根据我国现有法律的规定，当合同一方当事人违约后，守约方必须采取积极的措施，防止损失的进一步扩大。守约方不采取措施，人为扩大的损失必须由他自己承担。如果饭店的经营符合上述条件，就不得要求贸易公司承担违约责任，尽管饭店的确承受了较大的损失。不过，按照正常情况看，饭店不会为了收取贸易公司的违约金，故意不出售可以出售的客房，人为地造成损失。

综上所述，似乎在各种情况下，饭店几乎都不可能向贸易公司索要高额赔偿。原因就在于，饭店希望得到高额的违约金，就必须有充分的证据证明，事先的确和贸易公司达成了关于违约金的合同，而饭店无法提供强有力的证明，根据法律规定，贸易公司不必承担赔偿责任。当然，不论是何种情形，饭店都可以要求贸易公司承担必要的直接损失赔偿责任，即饭店在与贸易公司签订租赁合同过程中的合理支出，如联系业务支付的电话费、传真费等。

另外，在这起纠纷的协调处理中，假如饭店希望通过贸易公司支付赔偿金的方式挽回经济损失，饭店还必须向旅游管理部门和贸易公司提供5月1日至4日客观真实的房态表。因为饭店的房态表能说明饭店在此期间客房出租情况、贸易公司取消预订客房行为是否给饭店造成损失，以及造成何种程度的损失。假如说饭店不愿意出示房态表，其声称的权益受损就令人难以置信。最后，经旅游管理部门的协调，饭店扣除了2000元的经济损失，将30000元房费退还给了贸易公司，贸易公司对此结果表示满意。

4、处理该纠纷后的思考

从我国法律规定看，双方当事人可以签订书面合同、口头合同或者其他形式的合同。就一般而言，只要签订的合同符合法律规定，双方当事人就合同主要条款达成一致，不论采取何种形式都受到我国法律的保护。问题的关键是，合同双方在签订合同时，应当为日后可能出现的合同纠纷做好准备，不能因为图方便省事就不采用书面形式，导致取证困难。我们宁可相信，饭店销售人员和贸易公司的口头约定的确存在，但我们的推断并不能帮助饭店摆脱举证不能的困境。正由于饭店销售人员过于相信口头协议，导致饭店举证不能，就失去了向贸易公司收取违约金的机会。

在饭店与许多客户的合作中，都不同程度存在由于违约金约定不明造成纠纷，其中，以饭店与旅行社的合作纠纷最为典型。不论是饭店还是旅行社，在预订客房中，很少有旅行社或者饭店提出在租赁合同中增加违约责任条款，而等到一方违约时，我们经常听到的是守约的旅行社或饭店的抱怨，指责对方解除租赁合同过于随意，缺乏诚信，给对方造成经济损失后，又不愿承担赔偿责任。当旅行社向饭店预订后，饭店为旅行社安排了客房，旅行社往往是一个电话告诉饭店，旅游团取消了行程，预订的客房不需要，特别是有些旅行社在临近入住时才通知饭店取消预订，旅行社又不愿承担责任；当旅行社的导游按照旅行社与饭店的约定，带团前来住宿时，饭店告知旅行社，预订的客房已经被出售，旅行社十分被动，但又无可奈何。这些纠纷产生后，有关管理部门有时也是力不从心，究其根源，就是旅行社和饭店之间缺乏违约责任的书面约定。有关旅行社和饭店一味责怪管理部门处置不公，而不反思其自身行为存在的问题。

就饭店管理而言，假如饭店在制作销售客房合同时，没有设定一些书面的违约责任条款，仅凭销售人员与客户之间的“君子协定”，该销售合同就存在明显的缺陷，其危害性也

不言而喻：正如上述案例中，只要贸易公司不承认有过口头约定，或者对口头约定的内容没有分歧，举证责任方就面临举证不能的风险，纠纷产生后难以弥补合同损失。假如说饭店的销售合同中有违约责任的约定，贸易公司就必须无条件地承担违约责任。

就贸易公司而言，也必须从上述案例中吸取教训。假如饭店和贸易公司已经达成了没有入住也必须支付全额房费的书面协议，贸易公司必须按照合同约定承担责任。贸易公司没有和饭店达成承担违约责任的协议，并不表明贸易公司有什么高明之处，只能说明贸易公司合同意识淡漠。只要饭店和贸易公司有违约责任条款的约定，向贸易公司收取违约金也天经地义。

按照法律规定，即使饭店和贸易公司约定，只要贸易公司的客户没有按时入住，饭店将向贸易公司收取全额房费作为违约金。假如贸易公司觉得违约金过高，公司仍然难以承受的话，可以向法院提起要求降低违约金的主张。因为《合同法》第 114 条的规定，“当事人可以约定一方违约时应当根据违约情况向对方支付一定数额的违约金，也可以约定因违约产生的损失赔偿额的计算方法。约定的违约金低于造成的损失的，当事人可以请求人民法院或者仲裁机构予以增加；约定的违约金过分高于造成的损失的，当事人可以请求人民法院或者仲裁机构予以适当减少。”该规定对于收取过高违约金行为进行了一定的限制。当然，该饭店收取的违约金到底是否过高，应当由人民法院来裁决。

三、市内电话收费引起的纠纷

案例十三 胡先生一直对各类信息服务台情有独钟，由于信息服务台收费较高，胡先生不愿意在家里拨打，在单位上班时工作繁忙，而且拨打也不方便。当地一家二星级饭店在召开开业五周年庆祝会期间，房费特别优惠，每天有十间客房只收取 68 元的房费。胡先生看到这个信息后大喜过望，立即前往和饭店签订了住宿合同。进入客房后，胡先生就开始了拨打信息服务台，一直持续了十几个小时，第二天中午十一时，胡先生结帐退房。由于饭店前台服务员的疏忽，只清查了客人使用长途电话的情况，而没有及时清查市内电话的使用情况，等饭店服务人员发现胡先生高达数百元的信息话费时，胡先生早就不知去向。过了几天，尝到甜头的胡先生利用饭店优惠措施尚未停止，再次来到饭店要求住宿，被服务员及时发现，服务员要求胡先生交纳上次未支付的市内电话费。胡先生承认上次的确长时间拨打了信息服务台，但拒绝支付电话费，理由是饭店不应当向他收取市内电话费。双方互不相让，胡先生向当地消费者协会投诉，要求消协妥善处理。

一般情况下，我国的旅游饭店，尤其是中高档旅游饭店，为客人提供免费的市内电话。只要客人入住旅游饭店，不论客人拨打多少次、使用了多长时间的市内电话，旅游饭店都免费提供，这在大多数客人心目中早已习以为常。近年来，由于民营资本看好饭店业的发展，许多企业家投资饭店业，使得饭店业的投资和建设规模不断扩大，五星级饭店的数量也在不断增加，旅游饭店市场竞争也不断加剧，相比之下，旅游饭店的经营利润降低的趋势逐渐明显，旅游饭店为了确保一定的经营利润，饭店在经营中一方面增加销售的力度，力求取得规模效应，另一方面积极开展内部挖潜，开源节流，降低消耗。同时，全国各地都已经开通了各种类型的信息服务，信息台的收费比普通市内电话高出许多，一些客人往往利用饭店客房的电话拨打信息服务台，甚至还有一些恶意的消费者，如上述案例中的胡先生，信息服务电话费就成了饭店不小的开支。所以，一些饭店为了减轻电话费的负担，相继开始向客人收取市内电话费。

应当说，饭店向客人收取市内电话费本身没有错，因为客人在饭店拨打电话并不是免费的，饭店原本就必须向电信部门交纳电话费，这是一个客观的事实，只不过是饭店一直未向客人收取而已。饭店未向客人收取市内电话费，只是源于以前饭店竞争较小，房价居高不下，饭店有足够的利润空间支付这笔费用，只能看作是饭店向客人的让利行为。随着饭店经营形势的变化，饭店觉得难以承受市内电话费的负担，转而向客人收取市内电话费，也在情理之

中。对于习惯于拨打免费市内电话的客人来说，需要一个逐渐适应的过程。

经过消费者协会的调解，双方达成了承担电话费用的协议：由胡先生承担信息服务台电话费用的三分之二，其余费用由饭店承担。虽然承担了部分费用，但饭店坚持认为，其实饭店根本就不应当承担这些费用，而应当由胡先生全额承担。鉴于在此纠纷中暴露出来的问题，饭店立即采取了相应的措施，防止此类纠纷的再次发生。

既然客人已经习惯不付市内电话费，为了减少饭店与客人之间的纠纷，旅游饭店必须主动解决两个问题：一是饭店向客人收取市内电话费，必须到当地物价管理部门备案，最好得到物价管理部门的审批同意。既然饭店要收取市内电话费，就相当于饭店增加了一个收费项目，要保证收费的合理性，饭店就必须向物价管理部门报批。在与客人发生纠纷时也有据可查，不至于十分被动。二是饭店得到物价管理同意其向客人收取市内电话费后，应当履行告知义务。在客人入住客房时，饭店前台服务员时应特别提醒客人，饭店经过有关部门的同意，将向客人收取市内电话费。只要饭店履行了告知义务，在客人退房就可以向他们收取市内电话费。

为了避免此类纠纷的发生，现在有些饭店采用了最为简单的办法，只要客人退房结算了电话费后，就切断该客房的电话。等下一位客人入住时，无法直接向外拨打长途和市内电话，客人需要拨打电话，就必须向饭店提出，饭店服务员乘机再次告知客人，解决饭店服务中存在的信息不对称的问题。

上述论述的十类饭店收费纠纷，较为集中地反映了当前旅游饭店收费纠纷的现状。只要旅游饭店按照法律法规的规定，在服务过程中严格执行国家和行业标准，就可以减少收费纠纷的发生。即使遇到个别极端蛮不讲理的客人，饭店应当坚持原则，维护自身的合法权益，甚至可以走上诉讼的维权之路。

第三编 旅游饭店合同纠纷编

第一节 旅游饭店合同纠纷概述

案例一 2002年初，某商贸公司决定在“五一”期间举办公司成立五周年庆祝会，在广泛邀请客户来参加庆祝会的同时，该公司与当地一家三星级旅游饭店发出订房传真，要求预订5月1日至4日期间48间房间，房价、标准均按照原来的协议。饭店当天给该商贸公司传真回复，明确告知，由于客房已经基本被其他旅行社和散客预订完毕，无法满足该商贸公司的全部要求，在五一期间每天只能安排30间左右。饭店传真发出后，一直未收到该商贸公司的书面或者口头答复。但据该商贸公司工作人员回忆，4月份，商贸公司曾经以电话方式和饭店再次确认，并得到了饭店肯定的答复。

5月1日，48位客户如期来到饭店，饭店以该商贸公司此前未确认客房为由，只为该商贸公司提供了20间客房，拒绝为其余的客人提供客房。经过商贸公司的反复交涉，饭店坚持客房已经预售，没有为该商贸公司再提供客房的可能，问题仍然没有得到妥善的解决。该商贸公司在迫不得已的情况下，只得临时再为其他客人订房。由于正值黄金周期间，当时该市饭店爆满，一直到晚上10时，商贸公司的客户依旧不能不住，大部分客户对此表示了强烈的不满。为了稳定客户的情绪，该商贸公司最后与一家五星级饭店取得了联系，临时让客户入住这家五星级饭店的总统套房和普通套房，商贸公司比原计划多支出8000多元。为了安慰客户的情绪，该商贸公司采取了许多弥补措施，但付出了高昂的代价。该商贸公司向有关管理部门投诉，要求饭店赔偿该商贸公司所遭受的全部直接损失共计人民币2万元。在协调未果的情况下，该商贸公司于2002年5月29日向当地人民法院提起诉讼，要求饭店公开赔礼道歉和赔偿经济损失2万元。

一、旅游饭店服务合同的成立

但凡有过在旅游饭店住宿经验的客人都知道，客人在入住饭店前，饭店前台服务人员会向客人介绍饭店客房标准和价格，由客人选择；客人可能会为价格和饭店协商，最后确定住宿天数；客人在旅游饭店前台办理入住登记手续，交纳住房押金，饭店给客人提供客房钥匙、房卡等，客人就可以在饭店客房入住，接受饭店提供的服务。或者客人到饭店餐厅就餐，只需要向餐厅服务员点菜，而不需要事先向饭店支付任何费用，饭店就会按照客人的需求提供相应的服务。

客人之所以能够接受饭店客房和餐厅服务，或者说饭店之所以心甘情愿为客人提供服务，是因为这些客人与饭店形成了服务合同关系。客人接受饭店是法律赋予他们的权利，饭店为客人提供服务是法律规定的义务。

所谓旅游饭店服务合同的成立，就是客人和饭店经过平等协商，就客人在饭店住宿或者消费期间所达成的权利义务协议。比如客人就住宿期限、客房价格、餐饮标准等内容达成协议。和客人与旅行社达成旅游合同的书面协议不同的是，客人在住宿、餐饮（婚宴等特殊餐饮服务除外）等方面较少与饭店签订书面合同，但这并不影响客人与饭店之间服务合同的成立与履行。

1、旅游饭店服务合同成立要件

根据《合同法》规定，当事人依法享有自愿订立合同的权利，任何单位和个人不得非法干预。该条款所体现的合同自由的原则，经过客人和旅游饭店的协商，客人与旅游饭店对服务合同的形式可以采取自主选择。住宿登记是旅游饭店和客人签订饭店服务合同、建立合同关系最为常见和基本的方式。

根据我国《合同法》规定，当事人订立合同，采取要约、承诺方式。也就是说，要约和承诺是旅游饭店服务合同成立必经的两个基阶段。如果客人和旅游饭店没有经过要约和承诺阶段，旅游饭店服务合同就不成立，两者之间就没有合同关系，客人和旅游饭店就不能获取合同权利，也不需要承担合同义务。

(1) 要约阶段。要约是指希望和他人订立合同的意思表示。提出要约的一方称为要约人，接受要约的一方为受要约人。在旅游饭店服务合同关系中，大多数情况下，客人是提出要约的一方当事人，为要约人；与此相对应的是，旅游饭店为接受客人要约的一方当事人，是受要约人。根据《合同法》的要求，客人向旅游饭店发出要约，必须符合以下两个要求：

第一、内容具体确定。即客人向旅游饭店陈述的需要必须具体明确，如客人应当说明所需要几间客房，住宿时间；或者需要预订几桌餐饮服务，餐饮标准为多少，是否含酒水等内容。没有这些明确的量化指标，客人的要求就不属于要约范围。

第二、表明经受要约人承诺，要约人即受该意思表示约束。按照此项要求，在签订旅游饭店服务合同期间，如果客人向旅游饭店发出要约后，只要作为受要约的饭店接受了客人提出的要约要求，作为要约人的客人，他自己向旅游饭店提出的要求对他自己有约束力，不得对自己提出的要求再作实质性的变更。比如说，客人在预订客房时提出，愿意为预订的单人客房每间支付 400 元，当旅游饭店接受了他的要求后，客人就不能要求旅游饭店就房价与他进行再进行协商，将房价降低到每间 350 元。

与要约相对应的是要约邀请。所谓要约邀请，就是希望他人向自己发出要约的意思表示。寄送的价目表、拍卖公告、招标公告、招股说明书、商业广告等为要约邀请。要约邀请并不需要内容具体明确，要约邀请也没有约束力，这是要约与要约邀请的重要区别。

(2) 承诺阶段。承诺是指受要约人同意要约的意思表示。旅游饭店同意客人提出的消费要求即为承诺。要确保承诺有效，必须同时满足以下四个条件，缺一不可：

第一、由受要约人向要约人提出。承诺必须由旅游饭店向特定的客人提出，如果旅游饭店没有向特定的客人提出，而是向其他人员作出的意思表示；或者不是由特定的旅游饭店向特定客人提出，而是其他旅游饭店向特定客人作出的意思表示，都不属于承诺范畴。

第二、必须是对要约明确表示同意的意思表示。旅游饭店对客人提出在饭店服务的要求，必须作出明确的肯定。如果旅游饭店对客人的要求予以否定，不同意客人提出的每间客房 400 元的要求，或者对客人要求的答复模棱两可，既没有肯定客人每间客房 400 元的要求，也没有拒绝客人每间客房 400 元的要求，而是说到时候根据客房使用情况再决定。旅游饭店这样的答复都不属于承诺。

第三、必须在有效的期限内作出。显然，当客人发出希望在五一黄金周期间入住的要约，旅游饭店必须在五一前给予明确的答复，否则即使旅游饭店在六月份给予客人明确答复，这样的答复已经没有任何意义，自然也不属于承诺的范畴，而是属于要约的范畴，是旅游饭店希望和客人建立旅游饭店服务合同的意思表示。

第四、承诺的内容与要约的内容相一致。如果旅游饭店对要约的内容作出实质性变更的，为新要约。有关旅游饭店服务合同标的、数量、质量、价款或者报酬、履行期限、履行地点和方式、违约责任和解决争议方法等的变更，是对要约内容的实质性变更。旅游饭店的承诺与客人的要约内容相一致，主要表现在旅游饭店就客房服务、餐饮服务、娱乐服务的数量、质量、价格、违约责任、履行期限等主要权利义务达成了一致。

虽然《合同法》强调饭店服务合同的成立，必须经过要约和承诺两个阶段，这仅仅是签订旅游饭店服务合同的外在形式。在旅游饭店服务合同签订的实践中，特别是该客人要与旅游饭店进行较大数额服务交易时，如客人要在旅游饭店举办大型高规格的会议时，旅游饭店服务合同的成立，并不能简单地理解为客人提出要约，旅游饭店立即会无条件地接受要约，并作出承诺，而是就旅游饭店服务合同涉及的所有事项进行讨价还价，特别是对旅游价格等主要条款的反复协商，经过双方多次要约与反要约（或者称之为新要约），最后旅游饭店向客人作出承诺，双方当事人就旅游饭店服务达成合意，旅游饭店服务合同才正式成立。

2、旅游饭店服务合同成立标志

虽然旅游饭店服务合同成立也必须经过要约和承诺两个阶段，但由于旅游饭店服务合同

具有一定的特殊性，在不同情况下，旅游饭店服务合同成立也不尽相同。根据客人与旅游饭店建立服务合同的不同特点，笔者姑且将旅游饭店服务合同成立分为三种不同的类型，其成立标志也各具特色：

(1) 现场确认形式。即客人来到旅游饭店后，经与旅游饭店现场协商，确定在旅游饭店所需要服务项目的价格、数量和质量，与旅游饭店达成住宿服务、餐饮服务等协议。根据《合同法》的规定，旅游饭店服务合同当事人采用合同书形式订立合同的，自客人和旅游饭店签字或者盖章时合同成立。因此，当客人在旅游饭店办理完毕相关入住登记手续，旅游饭店住宿服务合同立即成立。

客人除了和旅游饭店确立住宿服务合同外，还有些客人仅仅是前往旅游饭店的餐厅就餐，而不在旅游饭店住宿。此类客人与餐厅确立服务合同也没有书面合同，餐饮服务合同成立的标志，是餐厅服务员接受并完成客人的点菜服务。

(2) 书面确认形式。随着科学技术的发展，越来越多的客人通过传真、网络等现代技术手段，向旅游饭店预订各项服务，尤其是预订客房服务。为了确保预订服务得到切实的履行，客人往往希望旅游饭店对其预订给予确认；旅游饭店同样希望借助于书面确认手段，确保客人在预订期限内履行义务，从而实现旅游饭店的权利。根据《合同法》的规定，旅游饭店和客人采用信件、数据电文等形式订立合同的，可以在合同成立之前要求签订确认书。签订确认书时合同成立。因此，当旅游饭店对客人的预定给予书面或者数据电文的确认，标志着客人与旅游饭店签订的服务合同成立。

(3) 口头确认形式。除了上述和旅游饭店建立服务合同关系外，客人经常采用的另一种与旅游饭店建立服务合同关系的形式是口头确认形式。客人通过电话与旅游饭店取得联系，向旅游饭店咨询相关服务事宜，向旅游饭店发出预订客房或者餐饮服务的要约，如果旅游饭店觉得能够满足客人提出的要约，就可以在电话中作出承诺。口头旅游饭店服务合同成立的标志，是旅游饭店给予客人的口头承诺。

当然，按照目前旅游饭店通常的做法，旅游饭店与客人之间的口头确认形式成立的住宿或者餐饮服务合同，一般都属于是附生效条件的合同。尽管此类服务合同也具备法律效力，但由于客人的预订行为缺乏相应的凭证，而且客人既没有履行任何义务，也没有提供任何担保，当客人临时取消消费行为，没有按照合同约定实际履行合同义务时，旅游饭店对此类客人没有实质的约束力，旅游饭店面临可能存在的经济损失。因此，旅游饭店工作人员在与客人签订合同时，往往会明确告知客人，旅游饭店仅仅为客人保留客房至下午 6 时，如果客人在下午 6 时仍然不能入住，旅游饭店将自动收回承诺；或者旅游饭店将承诺为客人保留餐饮预订至晚上 7 时，如果客人不能在此之前到达饭店，旅游饭店可以将该客人预订的客房或者餐位转售给其他客人，旅游饭店与客人的合同关系将随之消灭。

不论客人采取现场确认形式、书面确认形式还是口头确认形式，只要客人与旅游饭店签订了旅游饭店服务合同，都客观全面地反映了客人和旅游饭店双方的真实意思表示，这样的旅游饭店服务合同一经双方确认，都将受到法律的保护，对客人和旅游饭店都具有约束力。

在案例一中，商贸公司之所以坚持要求旅游饭店给予赔偿，其理由是旅游饭店违反了合同约定，给他们造成了较大的经济损失，并给他们的声誉带来了不良影响。旅游饭店究竟是否应当赔偿商贸公司的损失，主要是要看旅游饭店是否已经违反与商贸公司之间的约定；而判断旅游饭店是否违约，首先要看旅游饭店与商贸公司之间的客房服务合同是否成立，假如饭店与商贸公司之间的客房合同成立，旅游饭店擅自违约，就必须承担违约责任，并赔偿商贸公司的损失；反之，旅游饭店就没有赔偿义务。

按照通常的做法，商贸公司为了与旅游饭店建立长期稳定的合作关系，一般都和当地饭店等协作单位签订长期合作协议，并且对服务价格给予事先确认，只要商贸公司有客户或者商业伙伴到来，就和旅游饭店确认接待计划。在与旅游饭店确认服务时，商贸公司只和旅游

饭店确认服务接待设施的数量，如需要多少客房，就餐人数等，而不涉及价格。所以，虽然该商贸公司在传真中只是要求饭店提供 48 间标准客房，但没有对价格等相关主要合同条款进行约定，并不影响饭店服务合同的成立。

上文已经论述，任何合同成立必须经过要约和承诺两个阶段，商贸公司发出的订房要求，实际上就是《合同法》中所称的要约。只要旅游饭店对商贸公司的要约进行全面确认，即在 5 月 1 日至 4 日期间，为商贸公司提供 48 间标准客房，旅游饭店的答复就是《合同法》中所称的承诺，表明旅游饭店与商贸公司之间客房服务合同。合同一经成立，商贸公司和旅游饭店都必须遵守合同约定，不得擅自违反合同。

从旅游饭店的回复看，旅游饭店对商贸公司要求提供客房的时间没有异议，但在传真件中明确告知商贸公司，由于客房预订较为紧张，旅游饭店不可能按商贸公司的要求提供 48 间客房，而只能提供 15 间客房。《合同法》已经规定，承诺的内容应当与要约的内容一致。受要约人对要约的内容作出实质性变更的，为新要约。有关合同标的、数量、质量、价款或者报酬、履行期限、履行地点和方式、违约责任和解决争议方法等的变更，是对要约内容的实质性变更。在旅游饭店客房服务合同中，预订客房的数量是合同中最为重要的标的之一，旅游饭店的回复对商贸公司的要约作了实质性的变更。因此，旅游饭店给予商贸公司的传真回复不是承诺，而是新的要约。

既然如此，当旅游饭店给商贸公司发出传真后（新要约），商贸公司并没有及时给予书面回复，是否同意旅游饭店的新要约，说明旅游饭店和商贸公司之间的关系，仅仅停留在进行签订客房服务合同的过程中，而没有到达承诺阶段。这种状况就表明旅游饭店和商贸公司之间并没有就客房数量达成合意，客房服务合同关系尚未成立。

既然旅游饭店和商贸公司之间不存在合同关系，旅游饭店不为商贸公司提供客房行为无可非议，也不必为商贸公司的经济和名誉损失承担任何法律和道义上的责任。进而言之，假如商贸公司的客户到达旅游饭店后，旅游饭店不为客户提供哪怕一间客房，商贸公司将承受更为巨大的经济损失，鉴于上述同样的理由，所有损失仍必须由商贸公司自己承担。反之，假如旅游饭店按照商贸公司的要求准备了足够的客房，商贸公司最后并没有组织客户前来住宿，旅游饭店客房闲置一天，造成的损失同样只能由旅游饭店自己承担，而不能要求商贸公司赔偿经济损失。至于商贸公司认为在 4 月份已经得到了旅游饭店的口头承诺，由于商贸公司不能提供有力的证据，也难以为人信服。

平心而论，笔者相信，由于商贸公司对客户非常重视，面对即将到来的黄金周旅游市场，商贸公司在客户到达旅游饭店前，肯定会和旅游饭店再进行确认，具体落实客房，确保旅游饭店不会违约，避免不必要的麻烦和损失。由于只有商贸公司单方面的口头陈述，商贸公司业务人员在客户到来前，已经和旅游饭店销售人员对客房服务合同进行口头确认，但无法提供强有力的证据。商贸公司最多能够提供双方往来的电话记录，但该记录也仅仅是记录而已，并不能证明双方口头约定的内容。

事实上，由于商贸公司与旅游饭店长期的密切合作，一般说来，旅游饭店或者商贸公司严格执行口头协议，也不会轻易违约，但旅游饭店一旦违约，由于商贸公司不能出示书面证据，商贸公司就难以避免败诉的结局。这对该商贸公司是一个教训，对其他旅游饭店开展业务也具有积极的借鉴意义。

二、旅游饭店服务合同的形式、特征、分类和内容

1、旅游饭店服务合同的形式

《合同法》对合同的形式作出了具体的规定：当事人订立合同，有书面形式、口头形式和其他形式。法律、行政法规规定采用书面形式的，应当采用书面形式。当事人约定采用书面形式的，应当采用书面形式。书面形式是指合同书、信件和数据电文（包括电报、电传、传真、电子数据交换和电子邮件）等可以有形地表现所载内容的形式。

口头合同比较适合于即时清结交易行为（如钱货两讫的超市交易）或者交易额较小的交易行为，旅游饭店住宿服务合同的交易额有大有小，一般来说，散客入住饭店，交易额较小，而旅游团队，或者是大型会议，交易额较大。不论旅游饭店住宿服务是大额交易，还是小额交易，都不属于即时清结的交易行为范畴，旅游饭店住宿服务合同一般都采用书面形式。书面服务合同有明显的优势在于，它把旅游饭店和客人的权利义务以书面形式固定下来，最为可靠，也最有说服力。它既可以作为旅游饭店为客人提供服务的依据，又可以作为客人监督服务质量的凭证，还为旅游饭店服务合同纠纷的解决提供便利。

但在餐饮服务合同、娱乐服务合同中，不论服务交易数额的大小，一般采用口头合同形式。口头的旅游饭店服务合同也是合同的重要形式，同样可以保护旅游饭店和客人双方的合法权益。我们不能说因为口头的旅游饭店服务合同，就否认它对旅游饭店和客人的约束力。事实上，即使客人和旅游饭店签订的只是口头合同，只要客人提供了相关证据，如餐厅服务发票、娱乐服务发票等物证，也同样可以证明，客人和旅游饭店之间存在服务合同关系。即使旅游饭店没有和客人签订书面形式的饭店服务合同，只要客人在旅游饭店消费，旅游饭店与客人所确立的事实上的合同关系同样不可否认。我们强调书面的旅游饭店服务合同，只是想说明，相比之下，书面旅游服务合同更具有确定性和说服力，对管理部门的裁定更为方便可行。所以，旅游饭店服务合同以书面形式更为合适。

2、旅游饭店客房服务合同特征

我们不妨简单再现一下旅游饭店和客人签订饭店服务合同的过程：张先生来到旅游饭店总台，向服务员咨询各种客房种类、服务设施功能及价格，经过讨价还价后，张先生最后选择了湖景 1102 号房。张先生填写了服务员提供的住宿登记表，并在是否有贵重物品需要旅游饭店保管时，张先生填写了“无”。服务员向张先生收取了房费押金 1000 元后，为张先生出具了收取押金的证明，并提供了第二天早上免费早餐券两张，张先生领取房间钥匙后进房休息。这就是旅游饭店与客人签订饭店服务的基本程序，从中可以看出旅游饭店服务合同的极其特殊的一面。

在《旅游饭店星级的划分和评定》标准中，并没有对旅游饭店如何与客人建立合同关系作出明确的规定，从这个意义上说，旅游饭店与客人可以采取任何形式确定合同关系。但《旅馆业治安管理办法》第 6 条却明确规定，旅馆接待旅客住宿必须登记。登记时，应当查验旅客的身份证件，按规定的项目如实登记。接待境外旅客住宿，还应当在二十四小时内向当地公安机关报送住宿登记表。可见，要求旅游饭店和客人办理住宿登记是出于治安管理的需要。综上所述，旅游饭店和客人之间的客房服务合同有以下特征：

（1）旅游饭店服务合同是旅游饭店与客人协商一致的产物。协商一致就意味着旅游饭店和客人权利义务的平等。旅游饭店与客人法律地位的平等，是旅游饭店和客人能够平等协商的法律基础。假如旅游饭店和客人地位不平等，就存在一方压制、强迫另一方的可能性，就难以保证旅游饭店服务合同内容的公平。旅游饭店服务合同的签订过程，就是旅游饭店和客人以追求利益最大化为目的的过程。经过旅游饭店与客人的平等协商，最后就权利义务达成一致。

（2）旅游饭店服务合同是双务合同。根据合同双方当事人是否互负义务，可以把合同分为单务合同和双务合同。单务合同是指合同双方当事人中，只有一方当事人承担义务，而另一方当事人只享受权利；双务合同是指合同双方当事人都必须相互承担义务，同时双方享受权利。旅游合同符合双务合同的条件，旅游饭店服务合同属于较为典型的双务合同。旅游饭店服务合同约定的基本内容有：旅游饭店为客人提供合同约定服务，这是旅游饭店的合同义务；旅游饭店向客人收取旅游团款，这是旅游饭店的合同权利。与此相对应的是，客人必须向旅游饭店支付旅游服务费用，这是客人的合同义务；客人应当享受旅游饭店提供的服务，这是客人的合同权利。因此，只要旅游饭店服务合同顺利签订，旅游饭店和客人在互为履行

合同义务的同时，获取各自的合同权利。

(3) 客人与旅游饭店采用住宿登记形式确定双方的合同关系。尽管客人与旅游饭店没有明确签订住宿合同，但客人办理的住宿登记是双方建立合同关系的最为重要的书面凭证，双方的权利义务在住宿登记中得到了全面的体现。

(4) 按照《合同法》的有关规定，客人与旅游饭店签订的住宿服务合同存在一定的欠缺。虽然住宿登记已经就旅游饭店和客人的主要权利义务达成一致，住宿天数、房价、住房号等内容在住宿登记中均得到了体现，但住宿登记中遗漏了违约责任等最为重要的合同条款，为以后妥善解决纠纷埋下了隐患。

当出现客人上午入住饭店，下午突然退房情形时，客人与旅游饭店往往会因为房费如何结算发生纠纷，客人倾向于支付半天房费，而饭店坚持收取一天的房费。旅游饭店只能以国际惯例加以解决，而客人对此又不以为然，纠纷因此产生（详见《旅游饭店收费纠纷篇》）。

(5) 完整的旅游饭店服务合同由两个部分共同组成：住宿登记等书面凭证和服务员与客人之间的口头协议。由于饭店服务内涵极为丰富，即使签订再完整的书面合同，也无法将饭店服务的所有事项纳入其中，当客人对住宿天数没有确定时，饭店服务员就会与客人达成口头协议，要求客人尽快确定住宿天数，以便饭店安排其他客人入住，许多纠纷就是因为客人与旅游饭店对续住天数难以达成一致。假如饭店服务员处理不当，极容易引起纠纷，特别是旅游饭店客房预订较为紧张时，客人需要续住，旅游饭店希望客人退房，因为其他客人已经预订了该客房。

案例二 2003年11月3日，李先生到某城市出差，入住某四星级旅游饭店，在该旅游饭店办理住宿登记时，饭店服务员询问李先生将在饭店住宿几晚，李先生要求先暂住两晚，但具体住宿天数将视情况而定，或许将延长在饭店的住宿天数。11月5日，李先生在饭店住宿两晚后，告诉饭店服务员，他将在饭店要续住一个晚上，是否续住尚未确定。由于该旅游饭店已经将11月7日的客房预订给了旅游团队，饭店没有多余的客房调剂，所以请李先生务必在11月7日中午12时前退房。对于饭店的要求，李先生未置可否。11月6日晚，当李先生回到客房，饭店前台服务员就立即通知李先生，请他在第二天中午前退房，而李先生却到前台交纳房费押金，要求在饭店续住至11月9日。前台服务员拒绝了李先生的要求，请他第二天中午前退房，纠纷因此而起。

在此类纠纷中，主要原因是李先生在入住旅游饭店时，没有就住宿天数与旅游饭店明确约定，当旅游饭店客房预订已经满员，不能满足李先生续住的要求时，供求矛盾自然产生。在处理该纠纷前，首先必须明确的是，究竟是李先生要求续住要求合理，还是旅游饭店请李先生退房的要求合理。

在我国法律法规的规定中，对此并没有明确的规定。单就李先生与旅游饭店签订的住宿服务合同而言，等同于李先生向旅游饭店暂时租赁了客房的使用权，因此，我们可以参照《合同法》中有关租赁合同的规定，处理李先生与旅游饭店之间的纠纷。《合同法》第232条的规定，当事人对租赁期限没有约定或者约定不明确，依照本法第六十一条的规定仍不能确定的，视为不定期租赁。当事人可以随时解除合同，但出租人解除合同应当在合理期限之前通知承租人。

按照此款法律规定精神，李先生与旅游饭店住宿合同应当视为不定期租赁合同，不论是李先生还是旅游饭店，根据自己的需要，均可以要求与对方解除住宿服务合同，但旅游饭店作为客房的出租方，应当在合理期限之前通知李先生。所谓“合理期限”，就是指旅游饭店要求李先生退房前，必须给李先生预留足够的时间，以备李先生选择和预订其他饭店。在实际操作中，饭店在11月6日晚见到李先生时，立即请他于第二天退房，应当说旅游饭店已经在“合理期限”之前通知了李先生，饭店接触住宿服务合同合情合理，李先生应当予以配合，在11月7日中午前退房。

从理论上说，此类纠纷基本上出现在旅游旺季，而且所占比例不高，但由于饭店住宿服务合同与其他合同性质不同，如果在买卖合同中出现了约定不明的情况，买卖双方只是就货物和价款发生纠纷，而旅游饭店与客人发生此类纠纷，由于客房使用特别讲究时效性，客人拒绝退房，就意味着另外客人难以入住，而只要客人不配合旅游饭店，旅游饭店也无可奈何，处理起来较为棘手。因为尽管按照法律规定，旅游饭店可以与客人解除住宿服务合同，但客人拒绝离开客房，旅游饭店是为客人提供服务的企业，没有强行驱逐客人离开饭店的权利，其他相关行政管理部门也对拒绝退房客人采取行政强制措施，我国的法律法规对此也没有相应的规定，除了给客人做仔细的说服工作外，旅游饭店别无他法。

2、旅行社服务合同分类

旅游饭店服务合同的种类，与来旅游饭店消费的客人的种类直接相关。来旅游饭店消费的客人有两种基本类型：以饭店住宿为主，同时参与各类消费的客人；不在饭店住宿，但参与饭店其他各种消费的客人，如到旅游饭店餐厅就餐的客人，或者到旅游饭店参加娱乐健身消费的客人，或者到饭店商场购物的客人。饭店服务消费合同包括两种基本类型：旅游饭店住宿服务合同和旅游饭店非住宿服务合同，统称为旅游饭店服务合同。一般情况下，旅游饭店基本功能是为客人提供住宿服务，兼顾餐饮、娱乐等服务功能，当然，也不排除有极少数旅游饭店虽然提供客房服务，但以餐饮、娱乐服务为主要功能。

3、旅游饭店服务合同内容

所谓旅游饭店服务合同内容，实质上就是客人和旅游饭店之间就双方的权利义务的约定，我国《合同法》就八个方面的内容作了推荐性规定：

1、当事人的名称或者姓名和住所。在旅游饭店与客人签订住宿或者餐饮服务合同时，饭店服务人员只是要求客人在住宿登记表中如实填写自己的身份证号、家庭地址等内容，旅游饭店的地址等信息并不直接出现在合同中。当然，一般情况下，由于饭店经营场所具有稳定性，饭店地址等信息不出现在合同，并不损害客人的权益，也不影响民事纠纷的处理和解决，客人对此也从不提出异议。

2、标的。就是饭店服务合同权利义务指向的对象，具体而言，就是客人需要饭店提供且饭店能够提供的某项或者多项服务，如单纯的客房服务、餐饮服务、或者是会议服务、展览服务等；或者是前述服务的综合。

3、数量。客人需要饭店服务的具体数量，如客人需要几间客房、在饭店住宿几天、在餐厅办婚宴几桌、饭店为客人提供几个大型会议室等。

4、质量。客人需要饭店提供的服务标准，如客人需要是单间、标准间、还是套间；所需餐饮为什么标准、酒水是否自带。

案例三 2004年年初，张先生和女朋友确定在5月2日举办婚礼，3月1日，张先生经朋友介绍在当地一家四星级饭店预订了婚宴喜酒。饭店餐饮部销售人员根据张先生的喜宴标准，制定了一份每桌2888元的菜单，对主菜用料作了口头约定，但未列出主料和配料。张先生认为该饭店知名度高且又是朋友介绍，对此也没在意，就在双方定好的菜单上签字并付了定金。在婚宴开始上菜的过程中，张先生发现许多事前商定好的菜被调了包，婚宴档次明显降低。事后，他找到饭店总经理反映情况，并要求饭店给予赔偿。饭店以菜肴经双方协商、张先生对已经在菜单上签字同意为由，拒绝给予任何赔偿，同时，饭店要求张先生尽快支付婚宴剩余的费用。

对于这起纠纷的发生，旅游饭店和张先生都负有不可推卸的责任。旅游饭店作为专业的服务企业，应当按照《价格法》、《合同法》和《消费者权益保护法》的有关规定，为张先生提供合同约定的服务，即使该约定属于口头形式。旅游饭店既然为张先生制定了价格确定的菜单，就有义务将菜单的具体内容告知张先生，并形成书面合同；对于张先生而言，过于相信朋友的介绍和饭店的品牌，没有行使自我保护意识，在与饭店协商过程中，没有将菜单内

容明细化，未对菜肴的名称、用料、成分、重量进行明确的约定，并予以书面确认。由于婚宴菜肴的数量和质量没有在签订合同阶段确认，最终导致服务合同纠纷的发生。由于张先生的举证较为困难，在明知吃亏的情况下，也必须按照合同约定支付婚宴服务费用，否则就可能面临成为被告的危险。

5、价款或者报酬。这是饭店服务合同中较为核心的内容之一，也是旅游饭店为客人提供服务的内在动力。旅游饭店不仅和客人确定服务的价款，而且还会约定客人支付价款的时间和方式，旅游饭店可能要求客人先支付总价款，旅游饭店然后提供服务；也可能要求客人支付 50% 价款，剩余价款在服务结束后付清。价款如何支付，主要取决于旅游饭店在签订服务合同时与客人的约定。

6、履行期限、地点和方式。在旅游饭店服务合同中，履行期限对于旅游饭店至关重要。由于旅游饭店服务非常讲究时效，且不可以储存，在旅游旺季或者大型活动期间，旅游饭店的客房服务特别紧张，这就要求在服务合同中明确旅游饭店服务合同的履行期限，以充分利用旅游饭店的各项服务实施，为饭店创造最大的利润。

7、违约责任。虽然旅游饭店和客人签订了服务合同，旅游饭店和客人都希望能够按照合同约定履行各自的义务，获取各自的权利，但在现实生活中，由于各种因素的制约，往往会出现旅游饭店或者客人不能履行合同义务或者履行合同义务不完全的情形，旅游饭店和客人有必要事先在合同中就可能出现的约定，一旦对方出现违约行为，将如何承担违约责任。

非常遗憾的是，截止目前为止，旅游饭店几乎从不与客人签订书面的违约责任条款，当饭店服务合同纠纷产生后，旅游饭店与客人相互指责，旅游饭店要向客人收取违约金，客人则坚决不同意。即使双方有口头约定，假如客人真的违约，旅游饭店将收取违约金行为付诸实施时，客人往往也是否认口头约定的存在，拒绝承担违约责任；饭店也由于不能举证，难以说服客人。

旅游饭店与旅行社签订的客房服务合同也存在同样的问题，当旅行社没有按照合同约定组团来住宿，由于旅游饭店没有和旅行社签订书面的违约责任承担方式，旅游饭店对于旅行社的违约行为缺乏任何制约手段。同样，旅游饭店将散客或者旅行社预订的客房出售给其他客人，尽管旅游饭店有违约行为，散客或者旅行社也不能要求旅游饭店给予赔偿。

目前，有一些客人认为旅游饭店的收费（特别是客房的收费）不合理，又缺乏书面的约定，将旅游饭店告上法院，要求法院纠正旅游饭店不合理的做法。为了减少饭店服务合同当事人之间的纠纷，旅游饭店应当对客人维权新趋势引起警觉，在为客人办理住宿登记时，将服务合同主要条款纳入饭店住宿登记中，使得住宿登记兼具旅游饭店服务合同的功能。在旅游饭店服务合同（住宿登记）中，至少应当包含服务合同标的、质量、数量、价款、预付款、履行期限、支付方式、违约责任、争议解决的方法等主要内容，使客人在入住时就能够明确权利义务，旅游饭店也履行了告知义务，可以减少旅游饭店服务合同纠纷的发生，真正保护旅游饭店和客人双方的合法权益。

8、解决争议的方法。旅游饭店服务合同纠纷产生后，虽然经过双方协商仍然难以达成一致，就应当寻求其他途径解决纠纷。我国现有解决纠纷途径有：旅游饭店与客人自行协商和解、客人向消费者协会投诉、客人向旅游饭店的主管部门投诉、客人或者旅游饭店向当地仲裁委员会申请仲裁、客人或者旅游饭店向人民法院提起民事诉讼。相比之下，和解和投诉解决纠纷成本低，效率较高，双方当事人一般都愿意采取这些途径；相比之下，民事仲裁和民事诉讼最为公正，但成本较高，一般的消费者也不愿走仲裁和诉讼之路，许多客人只有在迫不得已时才采取这样的维权措施。为了方便纠纷的解决，旅游饭店服务合同可以事先约定，当旅游饭店与客人之间的纠纷难以自行和解时，通过何种途径解决纠纷。

上述 8 项要求是《合同法》中推荐的有关合同内容条款。尽管这些条款不具有强制性要求，旅游饭店和客人可以遵守，也可以不遵守，但从旅游饭店服务合同签订的实践中看，如

果旅游饭店和客人没有对这些基本的内容（权利义务）进行约定，极有可能产生以下后果：由于旅游饭店服务合同内容约定不明，在服务合同的履行过程中，旅游饭店和客人对合同内容理解不同，容易导致纠纷的产生；服务合同纠纷产生后，由难以得到较为迅速的解决。即使旅游饭店或者客人将对方告上法院，法官对服务合同纠纷的是是非非也难以判断，权益受损的一方也难以切实维护自己的合法权益。

应当明确的是，虽然《合同法》对合同内容提出推荐性的要求，但这决不说明旅游饭店和客人被剥夺了自由签订服务合同、自由确定合同内容的权利。恰恰相反，这 8 项条款更多地强调推荐性和任意性，为旅游饭店和客人签订服务合同时提供参考。也就是说，旅游饭店和客人可以根据自身特点，在此基础上对旅游饭店服务合同内容进行增加或者调整。不是说旅游饭店和客人只能就这 8 项内容达成协议，既不能增加合同条款，也不能减少合同条款；也不能说，只要旅游饭店和客人达成了 8 项内容协议，双方不再产生服务合同纠纷；更不能说，只要旅游饭店和客人就上述 8 项条款达成协议，旅游饭店和客人之间所有的纠纷就迎刃而解。《合同法》对上述 8 项条款进行推荐，主要是为了方便旅游饭店和客人更为便捷地签订旅游饭店服务合同，防止服务合同主要内容出现严重漏洞，导致旅游饭店服务纠纷的解决久拖不决，损害旅游饭店或客人的合法权益。

第二节 旅游饭店合同法的一般规定

一、旅游饭店服务合同法

1、旅游饭店服务合同

买卖合同、保管合同等合同都是《合同法》确定的有名合同，而旅游饭店服务合同属于无名合同，按照旅游饭店服务的特点，我们可以将旅游饭店服务合同概括为：是指客人向旅游饭店支付服务费用，旅游饭店为客人提供约定服务的协议。

2、旅游饭店服务合同法

旅游饭店服务合同法是调整旅游饭店与客人之间服务消费行为关系法律规范的总和。旅游饭店服务合同法的目的，是为了规范旅游饭店和客人在服务合同全过程的行为，规范旅游饭店服务合同的签订，强调服务合同的履行原则，明确变更和转让服务合同的具体规则，确立解除服务合同的基本程序，量化旅游饭店和客人违约承担责任的方式和额度。所以，只要客人和旅游饭店确定了服务合同关系，就必须遵循旅游饭店服务合同法的基本规定，以保护自身的合法权益。

二、旅游饭店服务合同法基本原则

1、诚实信用原则

案例四 2005 年 8 月初，王先生计划前往某著名旅游城市出差，王先生通过电话向湖滨饭店预订客房，在向该旅游饭店前台咨询房间价格时，顺便问该饭店是几星级饭店，服务员告诉王先生，他们的饭店是四星级。8 月 6 日中午，王先生到达该饭店后立即办理了入住手续。当天晚上，王先生在客房内一份资料上看到，该旅游饭店正在参加四星级饭店的评定。王先生认为饭店有意隐瞒真相，存在欺诈行为，要求旅游饭店作出合理的解释。旅游饭店负责人向王先生赔礼道歉，并按照他的要求，给予房费 6 折的优惠，王先生不再追究旅游饭店的责任。

尽管旅游饭店与王先生达成了和解协议，使得服务合同纠纷得到了较为圆满的解决，但该纠纷却反映了旅游饭店在对外促销和广告中不够诚信的现象。虽然改革开放以来，我国已经对旅游饭店实施了星级评定制度，但一些非星级旅游饭店为了抬高自己身价，吸引客人的注意力，在向客人推荐和介绍自己饭店时，往往采用“准三星”、“超五星”、“相当于四星级”、“按四星级建造”等提法，表明这些饭店的软硬件设施和服务水准。由于我国星级饭店评定制度中不存在上述说法，旅游饭店如此对外宣传和促销，应当可以被认为涉嫌欺诈，旅游管理部门应当联合工商管理部门对于此类旅游饭店进行查处，以净化和规范旅游星级饭店市场

经营秩序。

当然，假如出于各种客观原因，饭店建造后没有参加星级饭店的评定，或者虽然参加了星级评定，但没有达到相关标准，这些饭店在对外宣传促销中，应当如何恰当地介绍饭店的设施和服务的确处于两难境界：使用“相当于三星级”之类的描述，违反了有关规定；如果不使用“相当于三星级”之类的描述，则难以准确介绍饭店。因为星级饭店观念早已深入人心，使用“相当于三星级”之类的描述，可以给客人一个直观的印象，而无需向客人多费口舌作解释工作。从这个意义上说，非星级饭店使用“相当于三星级”之类的描述，也是迫不得已。

在旅游饭店服务合同各个环节中，旅游饭店和客人均应当体现和贯彻诚实信用原则，在旅游饭店服务合同签订前，旅游饭店广告的发布必须遵循诚实信用原则。旅游饭店不能对旅游服务项目进行夸大其词的宣传，也不能使用“相当于三星级”之类的广告语，更不能直接以虚假的旅游广告欺骗客人。在旅游饭店服务合同签订后，旅游饭店和客人都应为履行服务合同积极创造条件，做好准备工作，旅游饭店必须确保客人到达饭店时，旅游饭店已经为客人准备了足够的、可以直接入住的客房；客人应当及时向饭店支付预付款（押金）。当不可抗力发生时在旅游饭店所在地时，旅游饭店有义务及时通知客人；当客人所在地发生不可抗力时，客人有义务将实际情况告知旅游饭店，尽可能减少对方的损失。旅游饭店或者客人出现特殊困难，无法按照合同约定履行旅游饭店服务合同义务时，应当如实向对方说明和解释，请求对方予以配合。如果旅游饭店或者客人违反合同约定，应当主动承担违约责任；给对方造成经济损失的，应当给予对方及时足额的经济赔偿。

旅游饭店服务合同履行完毕后，旅游饭店和客人仍然必须遵守诚实信用原则，承担起相关的附随义务。旅游饭店有对客人个人隐私保密的义务，不得擅自将客人的个人资料向第三者透露；客人则不能泄露旅游饭店的商业秘密。尽管旅游饭店服务合同没有对这些附随义务进行约定，但旅游饭店或者客人违反这些义务，也必须承担相应的法律责任。

旅游饭店应当诚实信用地提供约定的服务项目，收取约定的服务费用等；作为旅游饭店住宿者，客人也应当诚实信用地履行合同义务，支付约定的住宿费用，不得逃账、拒付房费。个别恶意客人为了达到不支付房费的目的，无中生有，捏造事实，指责旅游饭店设施不到位，或者服务不周到，要求旅游饭店给予折扣，只要旅游饭店不满足他们的要求，就向有关部门进行投诉。

2、平等原则

《合同法》第3条规定，合同当事人的法律地位平等，一方不得将自己的意志强加给另一方。所谓当事人法律地位平等，就是指旅游饭店和客人在民事活动的所有环节中，都处于平等的法律地位，法律既不认可旅游饭店高于客人的所谓“店大欺客”现象，也不认可客人强于旅游饭店的所谓“会哭的孩子有奶喝”现象。尽管这些现象的确存在，但法律对此予以否认。只要旅游饭店和客人是以民事主体参与到服务合同中，不论哪一方违反了法律规定，都应当承担相应的法律责任，不论哪一方履行了自己的合同义务，法律必将给予他们同等的保护，保证他们获得同等的民事权利。旅游饭店违反合同约定，就必须向客人承担违约责任；同样，当客人违反合同约定，也应当向旅游饭店承担违约责任。不能因为旅游饭店违约，就要求旅游饭店承担违约责任，而当客人违约时，就要求旅游饭店放弃对客人违约责任的追究。

3、合同自由原则

《合同法》规定，当事人依法享有自愿订立合同的权利，任何单位和个人不得非法干预。合同自由的原则体现在旅游饭店服务合同的方方面面。旅游饭店服务合同自由原则，一方面表现为旅游饭店和客人平等协商前提下，完全可以根据自己的意愿，可以对权利义务进行全面约定，这样的约定必须得到充分的尊重和保护。在旅游饭店服务合同中，假如旅游饭店和客人就服务项目的具体内容达成了协议，只要协议内容不违反国家强制性规定，协议的效力

就高于法律法规的规定；另一方面表现在旅游饭店与客人在签订旅游饭店服务合同时，可以根据自己的愿望，对服务合同形式、内容（服务价格、服务数量、服务质量、服务合同的变更和解除、违约责任等）都拥有自由商定的权利，并自由地达成协议。同时，旅游饭店服务合同自由原则，还表现在客人可以根据自己的判断，作出与哪家旅游饭店签订服务合同的自由，这种自由不受任何第三者的干涉和强迫，除非客人与旅游饭店签订的服务合同违反了国家的法律法规规定。

4、等价公平原则

旅游饭店为客人提供服务的前提，是客人向旅游饭店支付了合同约定的服务费用，旅游饭店提供的服务价值应当等同于客人支付的费用。等价原则要求旅游饭店和客人在签订和履行服务合同时，确保旅游饭店和客人在获取的权益和承担的义务大致相当，避免显失公平现象的产生。公平原则体现在旅游饭店服务合同中，要求旅游饭店不得凭借自身专业优势，利用客人对旅游饭店业务陌生的劣势，在旅游饭店服务合同中以格式条款的方式，人为扩张旅行社的权利，加重客人的义务。旅游饭店出现违约时，客人不得提出过高的赔偿要求；当客人违反合同约定时，旅游饭店不得要求客人承担额外的赔偿责任，旅游饭店和客人的合法权益应得到同等的保护。等价与公平相辅相成，互为表里，公平是内在的本质要求，等价是外在的表现形式。

5、鼓励交易原则

在我国现有的市场经济条件下，旅游饭店服务合同法的目的，就是为了鼓励旅游饭店与客人积极参与交易，活跃市场经济，加快社会财富的流转和增长。旅游饭店服务合同签订后，旅游饭店和客人之所以能够按照约定获取权益、履行义务，其外在的保障机制就是有旅游饭店服务合同法的存在和制约；旅游饭店服务合同自愿原则也是鼓励交易一个具体体现，有了合同自愿，人为干预就大为减少，积极促进旅游饭店服务交易的进行。

当然，旅游饭店服务合同法鼓励交易不是无原则地“鼓励”，而是有一定的前提条件。假如旅游饭店和客人签订的旅游饭店服务合同违反了国家强制性规定，必然会被认定为无效合同；旅游饭店和客人也不能以鼓励交易为借口，违背诚实信用原则，以欺诈、胁迫等手段促成交易，损害国家、集体或者第三人的利益。

第三节 旅游饭店合同的履行纠纷

一、旅游饭店服务合同的履行概念

旅游饭店服务合同的履行，是指旅游饭店和客人全面地、适当地履行其各自的服务合同义务，旅游饭店和客人的合同权利得到完全实现的过程。

旅游饭店和客人之间签订服务合同，只是旅游饭店和客人获得各自权益的起点，为履行服务合同做好了准备，签订服务合同本身并不能为双方带来任何利益。只有通过旅游饭店和客人对服务合同的善意履行，签订旅游饭店服务合同的目的才能真正实现，从而确保旅游饭店和客人合法权益的获得。

二、旅游饭店服务合同的履行期限

旅游饭店服务合同的履行，就是指旅游饭店和客人按照旅游合同的约定，履行合同义务，实现合同权利的全过程。旅游饭店服务合同履行的时间，应当从客人和旅游饭店签订服务合同开始，到客人退房手续办理完毕为止。在此期间，属于旅游饭店服务合同的履行期限。如果客人仅仅到旅游饭店就餐，或者参加娱乐服务项目，旅游饭店服务合同的履行期限应当从服务合同的签订到服务合同的终止。

三、旅游饭店服务合同的履行原则

1、全面履行原则

所谓旅游饭店服务合同的全面履行，就是客人与旅游饭店合同双方当事人在旅游饭店服务合同履行中，不仅要履行服务合同的约定履行义务，而且要保证履行合同义务必须符合约

定。全面履行旅游饭店服务合同，包括质的全面履行和量的全面履行。

量的全面履行就是旅游饭店按照约定的数量为客人提供服务，客人按照约定数量履行合同义务。如客人预订了5间单人客房，旅游饭店必须为客人提供5间单人客房，而不能只给客人提供4间单人客房，或者给客人提供5间标准客房；旅游饭店餐厅在菜单上注明主菜和配料的份量，餐厅提供的菜肴就必须与菜单的约定保持一致。否则旅游饭店就是量的不全面履行，旅游饭店应当承担违约责任。客人必须按照约定的服务价款，足额向旅游饭店支付价款，否则客人也违反了合同约定，存在违约行为。

质的全面履行就是指旅游饭店按照约定的质量为客人提供服务，客人按照约定的质量履行合同义务。如客人预订了5间湖景标准客房，当客人到来时，旅游饭店就必须立即向客人提供5间湖景标准客房，而不能以客房尚未准备就绪为由，或者只给客人提供5间山景客房，旅游饭店虽然为客人提供了5间客房，但其质量等级与预订的不同，旅游饭店就是质的不全面履行，违反了合同约定，应当承担违约责任。客人退房时，或者就餐完毕，必须按照约定向旅游饭店支付服务价款，尽管客人对全额支付价款没有异议，但要求延期支付，客人的行为同样属于质的不全面履行。

在旅游饭店和客人签订旅游合同时，由于旅游饭店没有为客人提供书面的服务合同文本，客人似乎也不介意旅游饭店没有提供书面的服务合同，客人在入住饭店前一般不会与旅游饭店进行特别的约定，作为旅游饭店，特别是星级饭店有义务自觉的按照星级标准提供软硬件服务，不能以旅游饭店服务合同没有约定为由，在对客人的服务中“偷工减料”，降低服务质量标准。

案例五 2002年5月，尹女士参加了国内旅行社组织的“豪华B等”旅游团，交纳的旅游团款为860元。尹女士与旅行社签订的旅游合同约定，旅游团全程由豪华空调大巴接送，住二星级饭店。在实际履行合同中，尹女士住宿的的确为二星级饭店的附楼，但客房没有窗户。由于是旅游旺季，虽然经多方联系和努力，该二星级旅游饭店也没有办法调剂出其他客房，在万般无奈下，尹女士只能在这样的客房内住宿两个晚上。行程结束后，尹女士认为旅行社提供的服务既不豪华，而且连合同约定的服务尚未达到，要求旅行社给予赔偿；旅行社责任强调，旅行社已经提供了合同约定的二星级饭店服务，客房没有窗户是旅游饭店的责任，和旅行社没有关系；况且，也没有相关的法律法规规定，饭店客房必须开有窗户。在和旅行社协商未果的情况下，尹女士向人民法院提起民事诉讼，要求旅行社退还全额旅游团款，并赔偿精神损失。

笔者并不关心尹女士与旅行社纠纷处理的最后结果，相反，笔者所关注的是二星级饭店给客人提供的客房没有窗户是否妥当。诚如旅行社强调的那样，我国现有的法律法规规定的确没有规定，饭店客房必须要有窗户，但这并不能说明客房没有窗户属于正常现象；恰恰相反，我们可以肯定地说，没有窗户客房就是不合乎标准的客房。

在《旅游饭店星级的划分与评定》中，即使是一星级饭店，对客房的要求是“照明充足，有遮光窗廉”，从一个侧面可以推断，旅游饭店客房必须有窗户。如果客房没有窗户，就没有必要要求客房“有遮光窗廉”。同时，《合同法》也规定，合同生效后，当事人就质量、价款或者报酬、履行地点等内容没有约定或者约定不明确的，可以协议补充；不能达成补充协议的，按照合同有关条款或者交易习惯确定。按照上述规定仍然不能明确合同约定内容的，可以采用解决问题的方式和步骤是：质量要求不明确的，按照国家标准、行业标准履行；没有国家标准、行业标准的，按照通常标准或者符合合同目的的特定标准履行。按照通常的理解，消费者入住旅游饭店，客房应当有窗户，即使是一般的社会旅馆，尽管没有国家标准，从实现饭店服务合同目的地推断，客房必须要有窗户，除非在客人入住时，饭店已经告知客人，地下室没有窗户。更何况客人尹女士入住的是二星级饭店。

尹女士与旅行社的纠纷引出的另外一个新话题就是，这样的旅游饭店被评定为二星级饭

店是否妥当，值得旅游管理部门的反思。

其次，旅游饭店一线服务人员按照合同约定为客人提供全面的服务。

旅游饭店与客人签订服务合同，其服务义务通过服务员的服务才能得到全面履行，个别服务员在为客人提供服务时，按照自己的喜好和心情为客人提供服务，或者根据客人给小费的多少，给予相应的同等服务。客人出手大方，服务员的服务就显得格外快捷、热情、周到，而对于那些没有给小费的客人，服务员往往应付了事。客房服务员在清理客房卫生时，由于和常住客人较为熟悉，提供的服务也相对周到，而对于普通客人的服务有时则较为冷淡，引起一些客人的反感。

第三，全面履行原则还要求旅游饭店应尽量避免违约行为的发生。

在旅游违约责任承担时，旅游饭店应根据违约行为给客人造成的实际损失，给予客人全额的赔偿。我们谈旅游饭店应当承担违约赔偿责任，首先应当明确，客人和旅游饭店签订服务合同，其目的是为了得到旅游饭店的服务，而不是为了追究旅游饭店的违约责任，得到旅游饭店的经济赔偿。

在履行旅游旅游服务合同时，出现了一些客观因素，虽经旅游饭店的努力，仍然发生违反合同约定的情况，降低了旅游服务质量，给客人造成了损失。旅游饭店应主动向客人作如实说明，做好和客人的沟通和解释工作，主动地承担责任。根据客人的实际损失，旅游饭店除了向客人赔礼道歉外，并给予客人适当的赔偿和补偿。即使出现了不可抗力等不可归责于旅游饭店和客人双方的客观因素，虽然旅游饭店不承担法律责任，但作为服务企业，旅游饭店应当采取积极措施，为客人提供各种方便，减少客人的损失。

2、诚信履行原则

旅游饭店服务合同的诚信履行原则，是指旅游饭店为客人提供服务时，诚实守信，以善意的方式履行其义务，不滥用权利及规避法律和合同规定的义务；客人也以同样善意的方式履行合同义务时，为旅游饭店获得权利提供便利。具体而言，旅游饭店在与客人订立、履行服务合同时，应诚实，不作假，不欺诈，不损害他人利益和社会利益。旅游饭店恪守信用，履行义务；没有履行合同义务导致客人权益受到损害时，自觉承担责任。

四、旅游饭店拒绝旅游团队入住纠纷

通常情况下，旅游饭店自然十分欢迎客人来饭店住宿和其他消费，客人来饭店消费，就意味着为旅游饭店带来利润，但在一些特殊情况下，旅游饭店不仅不欢迎客人来消费，而且当客人来到饭店时，旅游饭店拒绝客人住宿或者就餐，导致旅游服务合同纠纷的产生。在此类纠纷中，根源在于旅游饭店和客人就服务费用的支付产生了不同理解，导致旅游饭店拒绝客人入住，或者要求已经入住的客人尽快离开饭店。由于散客一般以在办理住宿登记当场支付押金为主，少数客人通过网上支付的形式，旅游饭店能够及时足额收取房费，旅游饭店与客人的纠纷相对较少，而旅行社在与旅游饭店交易过程中，由于存在滞后结算的问题，旅游饭店与旅行社容易产生结算纠纷，直接导致旅游团队客人与旅游饭店的纠纷。

案例六 2004年10月2日晚，南方某著名旅游目的地市长求助热线接到10位上海客人的求助电话，客人在电话中声称，由于当地一家三星级旅游饭店违约，导致他们不能按时入住饭店，客人和饭店交涉已长达3个多小时。当地旅游管理部门接到市长热线的指令后，立即驱车前往客人所在的饭店。旅游管理部门赶到旅游饭店后得知，这些上海客人是经上海某旅行社组织参加了旅游团，客人已经将全额旅游团款交给了旅行社，但由于旅行社尚未向旅游饭店结清上次房费，旅游饭店要求旅行社一次性结清上次房费和本次房费，旅行社声称会按照约定结清本次房费，上次房费等旅游团队回到上海再支付。由于旅游饭店与旅行社难以达成协议，旅游饭店拒绝客人入住。在听取旅游饭店和旅行社及客人的陈述，旅游管理部门认为，旅行社应当按照合同约定向旅游饭店支付房费，旅行社没有及时支付上次房费行为不妥，应当按照约定及时支付。由于旅行社已经将本次支付了本次房费，旅游饭店就没有理由

拒绝客人入住，况且客人已经履行了合同义务，向上海的组团旅行社交纳了足额的房费。在旅游管理部门的督促下，旅游饭店同意让客人入住，同时旅行社导游代表旅行社法人向旅游饭店作出了书面的还款承诺，纠纷得到了及时化解。

旅游团队客人，既可以通过组团旅行社的预订，也可以通过地接旅行社的预订，直接进入旅游饭店。正如上述案例所描述的那样，由于旅行社与旅游饭店之间的房款纠纷，在屡次催促未见效果的情况下，为了敦促组团旅行社或者地接旅行社足额按时支付旅游团款，旅游饭店惯用的手段之一，是通过拒绝旅游团队客人入住的方式，迫使组团旅行社或者地接旅行社就范。

由于组团旅行社与客人签订旅游合同时，客人已经支付了全额旅游团款，客人是债权人，组团旅行社已经接受了客人的旅游团款，组团旅行社是债务人，它有为客人提供服务的义务；在组团或地接旅行社与旅游饭店签订服务合同中，组团或地接旅行社应当按照约定向旅游饭店支付服务款项，组团和地接旅行社是债务人，旅游饭店在收取组团旅游饭店的旅游团款的同时，有义务代替组团旅游饭店为客人提供服务。当组团或地接旅行社没有向旅游饭店按时支付服务款项，旅游饭店行使自己的抗辩权，势必造成旅游团队客人无法入住状况的产生。

按照旅行社与旅游饭店之间签订的协议，旅行社应当及时足额地向旅游饭店支付房费等相关费用，这也是旅行社必须履行的合同义务。假如旅行社不能按照合同约定，向旅游饭店支付房费，其行为是严重的违约行为，直接导致旅游饭店权益受损。从情感角度说，尽管笔者不赞成旅游饭店通过拒绝旅游团队客人入住的方式，逼迫旅行社支付房费，解决旅游饭店与组团和地接旅行社之间的旅游团款纠纷。因为在旅游饭店与旅行社解决纠纷的同时，旅游团队客人因为无法及时入住而担惊受怕，其合法权益受到了损害，但旅游饭店拒绝旅游团客人入住的举动，实际上已经行使了法律上称之为抗辩权的权利，尽管旅游饭店对此并不一定有理性的认识。

1、旅游饭店行使抗辩权的起因

我国《合同法》所称的抗辩权，是指在符合法定条件时，当事人一方对抗对方当事人的履行请求权，暂时拒绝或者永久拒绝履行其债务的权利。抗辩权包括同时履行抗辩权、先履行抗辩权和不安抗辩权。具体而言，在旅游饭店与旅行社签订的服务合同中，旅行社的合同义务是向旅游饭店支付服务款项，旅游饭店有向旅行社提供约定客房服务的义务。在一些特殊情况下，旅行社有权拒绝向旅游饭店支付服务款项，旅游饭店有权拒绝向旅行社提供约定客房服务，这就是法律赋予旅行社和旅游饭店的抗辩权。

根据我国法律公平原则的要求，行使抗辩权可以免除一方当事人履行债务后得不到对方履行的风险，促使对方当事人产生及时履行、提供担保，保证合同的顺利履行，降低交易成本和风险，防患于未然，其作用和意义不言而喻。应当指出的是，行使抗辩权是一方当事人行使自己的合法权利，而不是违约，当旅行社不能按照约定支付服务款项的时候，旅游饭店就可以行使抗辩权，拒绝为旅行社提供客房等服务，旅游饭店的行为不仅不能被称之为违约，而是按照法律的规定，保护旅游饭店的合法权益，应当受法律保护。反之亦然，旅游饭店的服务不符合合同约定，旅行社也可以向旅游饭店行使抗辩权，保护旅行社的合法权益。如果旅游饭店合法地行使了抗辩权后，旅行社仍然拒绝按照约定支付服务款项，或者以其行为表明，支付服务款项已经不可能时，那么，旅游饭店可要求与旅行社解除服务合同关系。

在旅游饭店与旅行社交易的实务中，旅行社与旅游饭店之间的服务团款支付大致有以下4种方式：

第一种方式：现付旅游团支付方式

组团或地接旅行社与旅游饭店事先约定，服务团款由全陪或者地陪直接带给旅游饭店，称之为现付旅游团。有些现付旅游团到达旅游目的地后，组团或者地接旅行社不是尽快履约，支付饭店服务团款，而是寻找各种借口，采取拖延战术，拒绝按约支付旅游饭店团款。由于

接待旅游团队业务的特殊性，旅游团成了旅游饭店烫手的山芋：让客人顺利入住客房，如果旅行社没有按照约定支付服务款项，旅游饭店就可能收不到服务款项，旅游饭店的权益被损害；如果旅游饭店行使抗辩权，拒绝旅游团队客人入住，又会遭致客人的投诉和管理部门的处罚，旅游饭店进退维谷，处境尴尬。有些组团或者地接旅行社就是利用旅游饭店这种复杂的心理，明目张胆地拒付旅游团款，旅游饭店也是无可奈何。在实际操作中，旅游饭店能够做的似乎只能是一方面和组团或者地接旅行社交涉，要求旅行社履行诺言，另一方面不得不继续接待旅游团。个别旅游饭店在自己无法再承受旅行社拖欠服务团款压力时，就不顾后果地拒绝旅游团队客人入住，引起客人的极度不满。

第二种方式：预付旅游团支付方式

组团或者地接旅行社和旅游饭店签订服务合同后，组团货栈地接旅行社为了取得旅游饭店的信任，或者按照旅游饭店的要求，在旅游团队到达旅游目的前，组团或者地接旅行社先将服务款项支付给旅游饭店，这样的旅游团对称之为预付团。特别是在旅游旺季前夕，旅游饭店为了防止上述现付旅游团纠纷问题的发生，往往会要求组团或者地接旅行社提前支付预付款，否则就不接待旅游团队，旅游饭店的做法也符合旅游行业“先收款，后接待”的原则。虽然旅游饭店的措施不可谓不严谨，可新的问题又出现了。一些组团旅游或者地接旅行社采取欺诈手段，在银行汇票、邮政汇款上大做文章，故意把旅游饭店的账号、名称等写错，甚至直接伪造汇款凭证，应当汇出的服务款项实际不能到达旅游饭店的账号上。等到旅游饭店发现上当受骗时，旅游团已经离开旅游饭店，旅游饭店的经济损失已经造成。假如旅游团行程尚未结束，旅游饭店为了保护自己的权益，往往采取强行手段，要求客人退房，迫使旅行社支付服务款项。客人则以已经全额支付旅游团款为由拒绝退房，纠纷再次产生。

第三种方式：系列旅游团支付方式

组团或者地接旅行社和旅游饭店约定，他们所组织的系列旅游团全部交给旅游饭店接待，这样的旅游团称之为系列团。一些组团或者地接旅行社以“诚信”打动旅游饭店，在与旅游饭店的合作之初，旅行社完全按照合同约定支付服务款项，取得了旅游饭店的高度信任，系列旅游团只剩下最后一、两个旅游团的时候，旅行社往往以资金周转困难为由，要求旅游饭店给予垫付，等资金到位后及时支付。旅游饭店出于对组团或者地接旅行社的信任，同意旅行社暂缓支付服务款项。旅游团行程结束后，组团或者地接旅行社找各种借口拒付服务款项。由于旅游饭店接受了这些教训，密切关注组团或者地接旅行社的动向，即使旅行社承诺得再好，只要旅行社没有支付服务款项，旅游饭店就以某一个旅游团为目标，拒绝旅游团队客人入住，迫使组团旅游饭店就范，客人与旅游饭店的纠纷就不可避免。

第四种方式：滞后结算旅游团支付方式

组团或者地接旅行社和旅游饭店开展业务合作时，由于旅行社具有较为丰富的客人资源，组团或者地接能力特别强，对于旅游饭店有较强的吸引力，旅行社向旅游饭店提出要求，服务款项的支付必须滞后才能结算，而不能采取现付的方式，否则就不将旅游团交给旅游饭店接待，合同约定为一月一结，或者三月一结，甚至更长时间。这样的旅游团称之为滞后结算旅游团。这种结算方式在我国入境旅游业务中十分常见，一些国际旅行社因此陷入困境、直至破产的原因也在于此，旅游饭店也随之受到牵连。鉴于此，旅游饭店一般不轻易接受旅行社这样的条件，即使和旅行社签订了滞后结算的协议，对旅行社的经营状况保持高度的警惕，一旦察觉到旅行社的经营状况不理想时，也以正在接待的旅游团为要挟，要求组团或者地接旅行社立即结清以前剩余的旅游团款，否则又要将客人作为筹码。

从理论上说，由于旅行社和旅游饭店已经签订了协议，只要其中一方没有按照约定履行义务，另一方就可以通过协商或者诉讼解决存在的纠纷，而不必以拒绝客人入住或者要求客人提前退房为要挟，但实际上，几乎很少有旅游饭店为了服务款项和组团或者地接旅行社走上法院的。这并不是说旅游饭店不懂法，或者不希望维护自己的权益，而是就现状而言，通

过诉讼解决与旅行社之间的纠纷成本过高，即使诉讼胜出，还会涉及执行等诸多环节，旅游饭店觉得不划算，许多“呆账”、“坏账”由此产生。所以，旅游饭店宁可希望采用了简单快捷的拒绝客人入住的方式，迅速解决和旅行社之间的经济纠纷，而且这种方式在许多时候还比较见效，毕竟客人是旅行社组织而来，假如客人得不到旅游饭店的服务，或者在旅游饭店得到的服务不符合合同约定，客人返回后一定会找旅行社论理，旅行社仍然要承担赔偿责任。所以，只要旅游饭店行使抗辩权，借助客人的力量向旅行社施加压力，几乎每次都是以旅游饭店的胜利而告终，因此旅游饭店非常乐意行使抗辩权。

2、抗辩权的应用及其障碍

按照上述法律条文的规定，我们可以推断，在旅游饭店服务合同的履行过程中，只要旅行社没有按照合同约定承担义务（比如说没有向旅游饭店按约支付服务款项），旅游饭店可以暂时拒绝履行其提供服务的义务；进而言之，不论出于何种原因，只要旅行社有支付服务款项的能力和可能，旅游饭店就有权解除旅游合同。如果旅行社与旅游饭店之间的合同关系仅仅是一般的买卖关系，不涉及第三人（客人），抗辩权的行使当然不存在障碍。

由于旅游行业的特殊性，旅行社与旅游饭店约定，由旅游饭店向旅行社提供的服务，实质上并不为旅行社自己所用，而是为第三人——客人的需要。旅游饭店暂时拒绝提供服务，那就意味着旅行社与客人签订的旅游合同难以正常履行，客人的正当权益受到部分或全部损害。因为旅行社虽然和客人签订了旅游合同，但真正为客人提供直接客房服务的是旅游饭店，旅游饭店与组团旅游饭店解除饭店服务合同，直接的后果也许就使客人流落街头，由“上帝”沦为“流浪儿”。

不论何种原因，只要是旅游饭店行使了抗辩权，都会造成对客人的利益直接损害。需要强调的是，在整个过程中，客人不仅没有过错，而且因为客人已经支付了旅游团款（即使客人没有预付旅游团款，也已与组团旅行社协商一致，这样的情况并不影响客人享受服务的权利），旅游行程开始后，客人就是享受权利（接受服务）的时候了。旅游饭店行使抗辩权后，现实情况恰恰相反，客人不仅没有得到与旅行社约定的服务，在异地他乡反而成了旅行社与旅游饭店服务款项纠纷的牺牲品，对客人来说显然不公平。所以，虽然旅游饭店对旅行社行使抗辩权符合法律的规定，但却造成了对另一法律关系的债权人——客人权益的损害，这也是旅游饭店正常行使抗辩权后不可避免的尴尬。

在实务中，由于旅行社与旅游饭店在订立合同的时候，对服务款项的支付的时间和方式已经作了书面的明确约定，旅行社未按约支付服务款项，就必然产生不同的法律后果，导致了同时履行抗辩权、先履行抗辩权和不安抗辩权的行使。不论旅游饭店行使何种抗辩权，都必然造成客人接待服务质量的严重下降，这并不是行使抗辩权的初衷和目的，也是旅游饭店和旅行社无法面对的困惑：一旦出现旅游团队客人无法入住，客人有时采取投诉的方式，有时却向当地人民政府上访，要求维护其合法权益。当地旅游管理部门和政府必定出面干涉，首先强行要求旅游饭店立即为客人提供服务，不能因为旅行社和旅游饭店之间的纠纷影响客人的合法权益。旅游饭店行使法律赋予给他们的权利，却受到了政府管理部门的指责和批评，这正是旅游饭店服务合同中行使抗辩权的障碍所在。

（1）同时履行抗辩权的应用及其障碍

案例七 某组团旅行社与旅游目的地的旅游饭店就旅游团的住宿时间、价款达成协议，并且约定服务款项由旅行社的全陪直接现付给旅游饭店，但合同中未明确付款时间。旅游团到达目的地后，饭店要求全陪立即支付全额旅游团款，全陪坚持说要等旅游团队行程结束才支付，饭店坚持全陪支付旅游团款，否则就拒绝提供客房，纠纷因此而起。在全陪和旅游饭店交涉过程中，旅游饭店和旅行社均没有照顾客人，客人要求旅游饭店提出先入住饭店的要求，但旅游饭店对客人的要求置之不理。饭店的理由是，由于旅游饭店和客人签订客房服务合同，旅游饭店和客人不存在合同关系，旅游饭店只向旅行社提供客房服务，客人无权过问

饭店何时提供客房，而应当向直接向旅行社提出交涉。

令客人百思不得其解的是：自己已经交纳了全部旅游团款，理所当然地应履约得到服务，为什么到了旅游目的地，连饭店住宿都得不到落实？和旅游饭店交涉，得到的回答却是于己无干，似乎是客人多管闲事。同样，旅游饭店也感到委屈，为了保护自己的合法权益，要求组团旅游饭店履约支付旅游团款，是合同交易中再平常不过的事，却要遭到客人和有关部门的指责。假如饭店不坚持收取房费，过后再向旅行社收取既费时又费事，还有可能颗粒无收。如果过后饭店收取旅游团款遇到困难，除了饭店，又有谁来保护饭店的正当权益。与其如此，还不如在旅游服务交易过程中解决问题来得爽快。

根据《合同法》的规定，同时履行抗辩权是指当事人互负债务，没有先后履行顺序的，应当同时履行。一方在对方履行之前有权拒绝其履行的要求。一方在对方履行债务不符合约定时，有权拒绝其相应的履行要求。

按照此条规定精神，旅游饭店和旅行社没有约定履行合同义务顺序的，旅行社没有履行付款义务时，旅游饭店可以拒绝履行提供客房服务的义务。由于合同没有约定交付服务款项的明确时间，按照《合同法》的规定，旅游饭店可以随时要求旅行社履行债务。这有点类似于日常生活中的“一手交钱，一手交货”的交易方式。同时履行其合同义务，假如一方不履行合同约定义务，另一方就可以拒绝履行合同义务。根据此项规定，假如组团旅行社未与饭店约定支付旅游团款的时间顺序，在实务中，就可能产生两种不同的支付方式：组团旅行社与旅游饭店同时履行义务，即组团旅游饭店到达目的地后立即支付旅游团款，饭店同时为客人提供相应的服务；或者旅游饭店先提供客房服务，全陪在团队离店之前交付全额旅游团款。只要经过组团旅行社与饭店的协商，这两种付款方式都是切实可行的。但如果旅游饭店坚持，组团旅行社必须和旅游饭店同时履行各自的义务，否则旅游饭店拒绝履行义务也无可非议。所以按照同时履行抗辩权原理，上述案例中，组团旅行社没有支付旅游团款，饭店不提供客房服务并没有违约，而是同时履行抗辩权的恰当应用，饭店的行为不仅不会受到指责，而且应当得到鼓励。因为饭店运用法律武器，合法地保护自己的权益。

既然旅游饭店维护自身利益的做法是合法有效的，那么，客人的合法权益如何才能得到切实可行的维护？客人维权的手段是什么？客人要求得到饭店服务有什么不妥吗？如果仅仅肯定旅游饭店维权的合法性，忽视了客人维权的合法性显然不合适。我们只能说，旅游饭店要求组团旅行社支付旅游团款、客人要求得到相应的服务同样合情合理。那么问题的症结在哪儿？

为了更好地判断孰是孰非，有必要明确旅游合同中几个不同的法律主体，以及由此延伸出来不同的法律关系。

旅游合同涉及的法律主体有：组团旅行社、旅游饭店、客人等。法律关系有：客人和组团旅行社的服务与委托的法律关系；组团旅行社与旅游饭店之间的委托法律关系；地接旅行社与旅游饭店之间的委托法律关系；如果是自订房，组团旅行社与旅游饭店直接产生的委托法律关系。可见，组团旅行社是中心，一些原本互不相干的主体之所以联系在一起，都是源于组团旅行社的服务与委托。

在这些法律关系中，客人除了与组团旅行社发生直接的合同关系以外，他们与旅游饭店、地接旅行社没有任何直接的法律关系。地接旅行社、旅游饭店之所以为客人提供相应的服务，是因为他们接受了组团旅行社的委托，与组团旅行社确立了服务合同关系，把服务合同约定的服务项目提供给了组团旅行社。而组团旅行社本身实际上并不需要地接旅行社或者旅游饭店提供的这些服务，而是按照组团旅行社与客人的合同约定，把这些服务直接分配给了客人。

由于旅游饭店只和组团旅行社有委托合同关系，所以他们只对组团旅行社负责，至于组团旅行社如何分配他的权利则在所不问（尽管对客人而言，组团旅行社是在履行义务，而不是在行使权利）。正因为如此，根据上述同时履行抗辩权的原则，旅游饭店为了保护自己的

权益，理所当然地可以对组团旅行社行使抗辩权。应当明确的是，旅游饭店行使抗辩权并不针对客人，而是针对组团旅行社。那么问题是，旅游饭店行使抗辩权时，虽然是对组团旅行社要求其履行义务的抗辩，但客观结果导致客人没有栖息之地，客人权益受损的事实是不容置疑的，而对组团旅行社倒是没有直接的损害，这是抗辩权行使后出现的出乎意料的后果。

根据合同相对性原则，当组团旅行社与旅游饭店发生服务款项纠纷时，客人权益受到了损害；或者旅游饭店没有按照合同约定为客人提供服务，客人权益受损，旅游饭店并不直接承担赔偿责任。客人只能向组团旅行社交涉，督促他们尽快妥善解决问题、兑现承诺。面对客人要求旅游饭店及时提供客房的要求，饭店置之不理的做法有法律依据的支持。但旅游管理部门反复强调的是，不论旅游企业之间有什么纠纷，都不能影响客人的利益，这固然没有错，旅游饭店行使同时履行抗辩权也合法，也没有可以指责的地方。旅游饭店不行使抗辩权，其自身利益难以得到保证；行使抗辩权，客人的权益遭受损害，而且旅游管理部门会强迫他们放弃行使抗辩权，旅游饭店进退两难。

到底谁来保护客人的权益？要解决这一棘手的问题，途径有两个：第一种途径是客人、有关管理部门给组团旅行社施加压力，督促其履行对旅游饭店付款的承诺，避免旅游饭店行使同时履行抗辩权，保证客人及时得到安置。在这个过程中，客人必须理智，不能任意扩大损失，或者采取过激行为；组团旅行社应有清醒的头脑，必须与目的地的旅游管理部门通力合作，促成问题的尽快解决，否则由此产生的后果不仅仅是经济损失。第二种途径是，旅游行程结束后，客人找组团旅行社论理，并获得合理的赔偿。显然，相比之下，第一种途径更为可取和有效，第二种途径是事后救济，或多或少会给客人带来遗憾。因为对出门在外的客人来说，最为紧要的是有人提供服务，有住宿之地，能够游览山川美景，索赔毕竟不是签订旅游合同的目的，而是迫不得已所采取的措施。

（2）先履行抗辩权的应用及其障碍

案例八 2002年4月，某组团旅行社与外省旅游饭店确认了旅游接待计划，在确认的传真件中特别明确，旅游团款支付形式为现金，由全陪随身携带，旅游团到达旅游饭店时，由全陪先向旅游饭店付清旅游团款。当旅游团到达旅游目的地后，旅游饭店要求全陪先付全额服务款项，全陪则声称，组团旅行社并没有将现金服务款项交给他，所以他无法支付。由于彼此之间是第一次合作，旅游饭店为了防止日后出现收款意外，明确表示，组团旅行社必须履行合同承诺，先付清全额服务款项，假如组团旅行社违反合同约定，不现付服务款项，旅游就将拒绝接待旅游团。旅游团队客人得知情况后，要求旅行社付清服务款项，同时要求旅游饭店尽快让他们入住饭店。经过当地旅游管理部门、客人的共同努力，组团旅行社中国将服务款项按照合同约定支付给了旅游饭店，客人得以住进旅游饭店。

《合同法》规定，先履行抗辩权，是指当事人互负债务，有先后履行顺序的，先履行一方未履行之前，后履行一方有权拒绝其履行请求，先履行一方履行债务不符合债的本旨，后履行一方有权拒绝其相应的履行请求。

客人与旅行社、旅游饭店的纠纷，仍然集中在旅行社是否向旅游饭店服务款项的问题上，和案例七相比，本案例有了质的变化。在本案例中，旅行社与旅游饭店签订的合同对组团旅行社支付服务款项的时间、方式都已作了明确的约定，即在旅游饭店为旅行社提供客房服务前，组团旅行社先履行合同约定的支付服务款项的义务。组团旅行社没有按照约定履行支付服务款项，组团旅行社违反了合同约定，旅行社就没有权利要求旅游饭店为其提供服务。相反，旅游饭店就有行使先履行抗辩权的权利，即拒绝为旅行社提供客房服务。

旅游饭店行使先履行抗辩权的后果与行使同时履行抗辩权相似：旅游饭店保护权益的手段正当合法，客人的权益保护面临难题。行使先履行抗辩权所带来的困惑依旧存在，在此不再赘述。

（3）不安履行抗辩权的应用及其障碍

案例九 2000年4月中旬，北京某假日旅游饭店总经理带领一个医疗器械会议旅游团入住昆明一家三星级旅游饭店。旅行社与旅游饭店对付款方式进行了书面约定：旅行社陪同到达后预付50%；旅游团队离开旅游饭店前按实际费用结算。4月22日凌晨，会务人员（旅行社工作人员）与几位客人一同去大理，尚有9间客房未退。旅游饭店保安不允许客人离开，僵持20分钟后，客人自己支付房费后才得以离开，饭店不允许会务人员离开。等总经理赶到后，旅游饭店将其扣为人质，后有朋友付出3万元后，总经理重获自由。另外，该饭店由几座建筑设施组成，他们入住的楼层没有电梯，客人也有抱怨。

该纠纷已经涉及了不安抗辩权的行使。《合同法》规定，所谓不安抗辩权，是指先给付义务人在有证据证明后给付义务人的经营状况严重恶化，或者转移财产、抽逃资金以逃避债务，或者丧失商业信誉，以及其他丧失或者可能丧失履行债务能力的情况时，可中止自己的履行；后给付义务人接收到中止履行通知后在合理的期限内提供了适当担保的，先给付义务人应当履行其债务；在合理的期限内未恢复履行能力并且未提供适当担保的，先给付义务人可以解除合同。

旅游饭店行使不安抗辩权的合法性不容置疑，但旅游饭店必须面对由此造成的残局：客人在旅游饭店的经营场所抗议；有关管理部门焦急万分；不安抗辩权的行使并没有帮助旅游饭店摆脱困境，相反有可能面对客人限制其人身自由的指控（当然，这样的指控很难说就能够成立，这是一个值得探讨的话题）。客人既成为旅游饭店与组团旅行社之间相互要挟的砝码，同时又成为双方的“烫手山芋”：旅游饭店不行使不安抗辩权，可能承担无法及时足额收取旅游团款的风险；行使不安抗辩权，又面临面对客人的指控，以及来自方方面面的压力。旅游饭店真的感到了“不安”，出现这样的结局恐怕大大出乎旅游饭店的预料。

至于客人抱怨所住客房没有达到星级饭店的要求，旅行社和客人可以向当地旅游管理部门提出质疑。《旅游饭店星级的划分和评定》规定，饭店所取得的星级表明该饭店所有建筑物、设施设备及服务均处于同一水准。如果饭店由若干座不同建筑水平或设施设备标准的建筑物组成，饭店星级评定机构将按照每座建筑物的实际标准评定星级，评定星级后，不同星级的建筑物不得继续使用相同的饭店名称，否则该饭店的星级无效。如果确实未达标，旅行社有权要求旅游饭店退还差价并赔偿损失。

3、旅游饭店滥用抗辩权

《合同法》虽然已经明确，旅游饭店可以行使抗辩权，以保护旅游饭店的合法权益不受损害，但在旅游饭店与旅行社的合作中，出现了旅游饭店滥用抗辩权现象，即使旅行社已经支付了服务款项，旅游饭店也拒绝旅游团队客人入住。某组团旅行社就曾经向旅游管理部门抱怨，他们与某旅游饭店有多次业务往来，组团旅行社尚欠旅游饭店部分服务款项，由于旅游饭店担心这些应收款成为“呆账”，在接待组团旅行社一个已经全额支付服务款项的团队时，旅游饭店也要求该旅行社立即付清以前所欠服务款项，否则也要拒绝客人入住。

旅游饭店能否使用抗辩权，主要取决于旅游饭店与组团旅行社之间的履行付款义务是否有直接的关联性，有关联性就可以行使抗辩权，没有关联性就不可以行使抗辩权，否则就是滥用抗辩权。具体地说，不论旅游饭店行使何种抗辩权，都是因为组团旅行社没有履行支付服务款项义务。某组团旅行社的抱怨与前述案例存在本质的不同：前述案例的组团旅行社都，没有及时履行支付服务款项的义务，而本案的全陪已经完全履行了付款义务，旅游饭店要全陪履行以前的支付义务有悖常理。在这种情况下，旅游饭店仍然寄希望于行使抗辩权并解决问题的做法显然行不通。因为旅游饭店的做法对全陪不仅不公平，而且违背了抗辩权的初衷，是明显的违法行为。如果旅游饭店一意孤行，全陪不仅可以拒绝旅游饭店无理要求，同时可以向有关部门投诉。旅游饭店应当本着“桥归桥，路归路”的原则，向组团旅行社的法人（或具体承办人员）交涉，通过协商或者诉讼的程序，解决应收款问题。

4、拒绝旅游团队客人入住现象解决的途径

通过上述案例简单的分析,我们显然可以得出这样的结论,尽管法律规定旅游饭店或者旅行社可以行使抗辩权,但由于抗辩权在旅游饭店服务合同应用时存在明显的障碍,而且这样的障碍一时半会难以得到切实的解决。在旅游合同中行使抗辩权,旅游饭店行为的合法权不容置疑,但同时又必然导致旅游团队客人合法权益保护出现瑕疵。接旅游饭店行使了抗辩权,其后果必然是“城门失火,殃及池鱼”,难以平衡、均等地保护旅游团队客人的权益。而法律的宗旨是平等地保护当事人的合法权益,旅游饭店行使抗辩权,保护了旅游饭店自身利益,但同时却直接损害了客人的合法权益。顾此失彼的保护当事人的权益,破坏了公平原则。形式上的“公平”是建立在实质上“不公平”的基础上的。抗辩权并不能完满地调整旅游饭店和旅游团队之间的法律关系,其缺陷显而易见。

客观地说,在旅游饭店服务合同的履行中,旅游团队客人、旅游饭店、组团旅行社均存在各自风险:客人选择组团旅行社不当时,就有可能因为组团旅行社的信誉受到利益损害。对于客人而言,在参加旅行社组织的旅游活动前,很难对旅行社的经营状况和诚信意识有全面的了解,即使签订了详尽完备的旅游合同,如果旅行社经营不善,或者管理存在疏漏,客人的旅游权益也难以得到全面的实现。组团旅行社和旅游饭店之间的合作关系同样如此,当组团旅行社可能因为选择旅游饭店有误,旅游团被旅游饭店滥用抗辩论而拒绝入住,组团旅行社遭致客人的重大投诉,进而赔偿损失;旅游饭店则希冀通过拒绝旅游团队客人入住,逼迫组团旅行社按约支付服务款项,但它们的行为直接损害了客人的权益,引起社会舆论的广泛关注,反而因小失大。

为了公平调整旅游合同各方当事人的合法权益,维护旅游交易的正常秩序,降低旅游交易风险为最小值,一方面依赖于组团旅行社与旅游饭店之间的诚信合作;同时借助当今高科技手段,建立切实可行的信用体系和制度,确保旅行社和旅游饭店的合法权益得到有力的维护,把那些没有信用的企业淘汰出局;另一方面通过强化和完善旅游法规,对那些借市场经济之机、行失信欺诈之事的旅游企业,采取强制惩罚措施,造就公平竞争环境,从根本上保护客人和旅游经营者的合法权益。

第四节 旅游饭店合同的变更与转让纠纷

一、旅游饭店服务合同变更的概念

所谓的旅游饭店服务合同变更,就是指旅游饭店服务合同签订后,至服务合同履行完毕前,由于出现某些主客观原因,经过客人或者旅游饭店与对方协商,就服务合同内容作出改变的行为。

我们所强调的旅游饭店服务合同变更,是指旅游饭店和客人之间就服务合同内容进行变更,除非得到旅游饭店或者客人其中一方的授权,第三人不可以参与到旅游饭店服务合同变更中,否则这样的变更可能演变为侵权,要么侵害了客人的权益,要么是侵害了旅游饭店的权益,或者同时损害了旅游饭店和客人的权益。

案例十 2003年8月11日下午5时,许先生入住某旅游饭店1701客房,当他正开门进房时,突然从后面冲出两个男子,各用一把尖刀顶住许先生的腰部和颈部,将他推入客房。歹徒用胶带纸捆绑了许先生的手脚,并封住他的嘴巴,劫走了许先生随身携带的现金5000元、一只欧米茄手表、两部手机和公文包,然后逃之夭夭。许先生几经周折,挣脱了捆绑,向酒店总服务台电话求救。六七分钟后,酒店服务员和保安赶到,许先生同时向110报警。许先生在处理了有关事宜后,不愿意在这家旅游饭店续住,提出立即解除住宿服务合同,并要求旅游饭店给予经济和精神上赔偿。旅游饭店考虑刑事案件的突发性,同意许先生解除住宿服务合同的要求,但拒绝了许先生的赔偿请求。

在此案例中,许先生与旅游饭店签订的住宿服务合同约定,许先生应当在旅游饭店住宿3天,由于第三人的不法行为的介入,导致许先生解除了住宿服务合同。这样的情形不属于服务合同变更。

二、旅游饭店服务合同变更原则

1、合法性

要对旅游饭店服务合同的内容进行变更,首先是客人和旅游饭店之间必须存在合法有效的服务合同,这是旅游合同变更的法律基础。假如客人和旅游饭店之间虽然已经服务合同,如客人和旅游饭店已经签订了赌博服务合同,但该服务合同违反了国家法律法规强制性规定,即使客人将旅游饭店告上法院,法院也会宣布该服务合同无效。

2、时段性

从旅游饭店服务合同概念可以看出,旅游饭店服务合同的变更始于服务合同的签订,结束于服务合同完全履行完毕之前。假如旅游饭店服务合同尚未签订,客人和旅游饭店之间根本没有合同关系,就谈不上对服务合同进行变更;旅游饭店服务合同已经履行完毕,旅游饭店和客人之间存在的民事法律关系已经终止,旅游饭店服务合同的变更已失去了法律基础和实际意义,变更也就无从谈起。

3、协商性

合同自由原则不仅包括旅游饭店和客人订立旅游饭店服务合同的自由,同时也包括双方当事人对服务合同内容进行变更的自由。合同自由不是绝对的自由,只是相对自由,合同自由本身就包含了协商性,协商性就是合同自由精神的具体体现。所以,客人和旅游饭店可以就服务合同的内容进行变更,但前提是变更必须在客人和旅游饭店协商一致的基础上,任何一方不得将自己的意志强加于人,迫使对方接受对服务合同的变更。

4、对服务合同内容进行变更

旅游饭店服务合同变更就是对旅游合同内容的变更,而不涉及服务合同的主体和客体,这与旅游合同的转让形成鲜明的对比。服务合同内容其实就是客人和旅游饭店确定的全部服务权益和义务的总和,所以,对旅游饭店服务合同内容的变更,就是对饭店服务权利义务的变更。

5、合同当事人均可提出合同的变更

由于客人和旅游饭店法律地位的完全平等,客人和旅游饭店任何一方都可以提出对旅游饭店服务合同进行变更,而且可以对服务合同的任何内容进行变更。从理论上说,旅游合同签订后,旅游饭店和客人可以就旅游合同的任何内容进行协商和变更,这也是法律赋予旅行社和客人的权利,但事实上,旅游饭店服务合同的变更并不像想象中那么简单。

三、旅游饭店服务合同的变更类型

根据旅游饭店服务合同变更的时间顺序,可以把旅游饭店服务合同变更划分为两个阶段,即服务合同履行前的变更和服务合同履行中的变更。由于两种类型合同变更的起因不同,法律后果也不同,给旅游饭店和客人造成的影响也各不相同。

1、服务合同履行前的变更

旅游饭店服务合同已经签订,但尚未真正开始履行。只要客人和旅游饭店签订了服务合同,但并没有接受旅游饭店提供的直接服务,客人就有可能对旅游饭店服务合同进行变更。这样的服务合同变更以客人已经办理了住宿手续,但尚未进行客房休息,客人便以急于回家为由,提出要求退房最为典型。如果客人就此与旅游饭店达成变更协议,旅游饭店服务合同被顺利解除,旅游饭店将客人的住房押金全额退还,旅游饭店或许遭受少许损失,客人则没有任何损失。如果旅游饭店与客人达不成变更协议,要扣除客人的房费,就有可能产生纠纷,此类情形在“旅游饭店收费纠纷篇”中有较为详尽的论述。

2、服务合同履行中的变更

客人已经在旅游饭店办理了住宿登记手续,并已经开始了消费。在客人住宿期间,有可能提出要求更换客房服务的要求,如要求将客房从底楼调换到10楼,只要有可能,旅游饭店大多会满足客人大要求,此类变更一般不会产生很多纠纷。但假如客人要求与旅游饭店作

延长或缩短住宿期限的变更,就有可能引起一些纠纷:客人提出提前退房,旅游饭店因此会遭受房费损失,也许旅游饭店就不同客人提出的变更,要么客人愿意承担违约责任;客人提出延长住宿时间,只要不和旅游饭店其他预订不冲突,旅游饭店自然十分乐意。旅游饭店出于为其他旅游团队提供客房服务,也可能和客人协商,请客人调换客房,旅游饭店愿意为此给予客人房费优惠。

四、旅游饭店服务合同转让的概念

所谓旅游饭店服务合同的转让,是指客人或旅游饭店依法将服务合同权利、义务全部转让给第三人。在服务合同的实践中,由于旅游饭店已经收取了客人的住宿预付款,所以旅游饭店处于债务人地位,与此相关的是,客人已经交纳了住宿预付款,客人处于债权人地位。所以,我们这里所称的旅游饭店服务合同转让,包括旅游饭店义务转让和客人权利转让两种形式。

当客人通过电话预订客房,和旅游饭店达成了口头约定,旅游饭店应当为客人预留客房。一般情况下,由于有些预订的客人(团队)会因故取消,或者客房预订未能达到100%,旅游饭店能够履行口头预订的承诺。但由于旅游饭店一般采取适当超额预订的经营方式,当客房预订已经超出饭店的实际拥有的客房数量,而预订的客人(团队)全部按时到达,旅游饭店就不得不采取转让合同义务的方式,将部分预订客人转让给其他饭店。当预订客房的客人由于特殊原因不能按时入住时,他可以将住宿的权利让给其他亲朋好友,也就发生了客人权利转让行为。

四、旅游饭店服务合同转让的概念

所谓旅游饭店服务合同的转让,是指客人或旅游饭店依法将服务合同权利、义务全部转让给第三人。在服务合同的实践中,由于旅游饭店已经收取了客人的住宿预付款,所以旅游饭店处于债务人地位,与此相关的是,客人已经交纳了住宿预付款,客人处于债权人地位。所以,我们这里所称的旅游饭店服务合同转让,包括旅游饭店义务转让和客人权利转让两种形式。

当客人通过电话预订客房,和旅游饭店达成了口头约定,旅游饭店应当为客人预留客房。一般情况下,由于有些预订的客人(团队)会因故取消,或者客房预订未能达到100%,旅游饭店能够履行口头预订的承诺。但由于旅游饭店一般采取适当超额预订的经营方式,当客房预订已经超出饭店的实际拥有的客房数量,而预订的客人(团队)全部按时到达,旅游饭店就不得不采取转让合同义务的方式,将部分预订客人转让给其他饭店。因为既然旅游饭店已经和客人签订了口头合同,旅游饭店就必须为客人预留客房,否则将承担违约责任。当预订客房的客人由于特殊原因不能按时入住时,他可以将住宿的权利让给其他亲朋好友,也就发生了客人权利转让行为。特别是那些已经将住房押金预付给旅游饭店的客人,如果他们不按时入住客房,将损失他们预付给旅游饭店的押金。所以,客人为了规避经济损失的责任,权利的转让有时也是无奈之举。

五、旅游饭店服务合同转让的原则

1、旅游饭店服务合同的转让仅仅是主体的转让。

旅游饭店服务合同签订后,不论是旅游饭店义务的转让,还是客人权利的转让,都是旅游饭店服务合同的主体发生变化,不涉及旅游饭店服务合同约定的各项服务内容,即不涉及旅游饭店和客人在合同中已经确定的权利义务关系。

旅游饭店在转让义务是应当遵循诚实信用原则,以善意的方式转让合同义务,四星级旅游饭店转让合同义务时,只能将客人转让给同星级旅游饭店,并且服务标准不得降低。四星级旅游饭店不能将客人转让给三星级旅游饭店,也不能虽然将客人转让给四星级旅游饭店,但降低了服务标准,所含的双份早餐被取消。在市中心四星级旅游饭店转让合同义务时,不得将客人转让到郊区的四星级旅游饭店,这样的转让尽管没有给客人造成实质性的损害,但

可能给带来的不便和间接损失不言而喻。至于四星级旅游饭店将客人转让给五星级旅游饭店是否可以,也不能一概而论,应当以客人的主观判断为准。尽管五星级旅游饭店的设施和服务都比四星级旅游饭店好,但客人有时并不愿意被转让,如客人在休闲度假期间,宁可在风景秀丽的四星级旅游饭店住宿,而不愿在繁华喧闹的市区五星级旅游饭店住宿,旅游饭店的转让同样损害了客人的间接权益。

客人在权利转让时,应当尽可能早地告知旅游饭店,并办理住宿登记等相关手续,以便旅游饭店为入住客人提供服务。

2、旅游饭店义务的转让必须征得客人的同意。

客人之所以选择和“这家”旅游饭店而不是“那家”旅游饭店签订服务合同,是出于对“这家”旅游饭店的信任。客人在签订服务合同时,把服务费用一次性地交给了“这家”旅游饭店,就是对“这家”旅游饭店的实力、品牌的认可,认为“这家”旅游饭店有能力为他提供服务。旅游饭店义务的转让直接关系到客人权利的实现,应当对旅游饭店义务的转让有一定的约束。

由于旅游饭店在服务合同中处于债务人的法律地位,旅游饭店要把本来属于它自己的合同义务转让给另一家旅游饭店,客人将直接面临两种后果:转让的旅游饭店完全按照原合同履行义务,客人的权益得到了有效的保障;转让的旅游饭店不能或者不愿按约履行合同,客人的权益受到了一定的损失。客人对于转让的旅游饭店履行合同的能力和诚信度一无所知,假如转让的旅游饭店缺乏诚信,或者没有足够的履约能力,合同义务的转让就意味着客人必须承担权益受损的风险。

所以《合同法》第84条规定,债务人将合同的义务全部或者部分转移给第三人的,应当经债权人同意。也就是说,旅游饭店转让合同义务,必须征得客人的同意,否则,旅游饭店的擅自转让义务的行为无效,不受法律的保护,客人既可以拒绝旅游饭店的转让,也可以向旅游饭店主张赔偿的权利。

3、客人权利的转让只需要通知旅游饭店。

由于客人在旅游饭店服务合同中处于债权人的法律地位,按照我国法律规定,债权人可以任意处分自己的权益,不需要受到他人的授权,他人也不得随意干涉。因为在通常情况下,由客人本人还是由别人来享受合同权利,对于旅游饭店的权益并没有直接的影响,也不会对旅游饭店造成损害,和作为债务人的旅游饭店义务的转让相比,法律对于客人权利给予了更大的权利和自由度。对此,《合同法》第80条给予了明确的规定,债权人转让权利的,应当通知债务人。未经通知,该转让对债务人不发生效力。因此,客人转让旅游饭店服务合同的权利,只需要通知旅游饭店即可。

第五节 旅游饭店合同的解除纠纷

旅游饭店服务合同一经成立,就对旅游饭店和客人同时产生约束力,双方必须严格按照约定履行义务,任何一方当事人擅自解除服务合同或者不履行合同义务,都将承担违约责任,并赔偿因为违约给对方造成的直接经济损失。这是《合同法》对合同签订和履行的一般规定。同时,客人和旅游饭店签订饭店服务合同,其目的就是为了履行合同,获得各自的合同权利。虽然如此,旅游饭店服务合同签订后,并不意味着在任何情况下,旅游饭店服务合同都必须或者都可能无条件地履行。事实上,在一定条件下,旅游饭店服务合同不仅可以被解除,并且还必须先被解除,提出解除旅游饭店服务合同的一方还不需要承担违约责任。

根据《合同法》的规定,结合旅游饭店服务合同的实践,服务合同签订后,在下列情况下,客人或者旅游饭店提出解除旅游饭店服务合同的主张。

一、法定解除

1、不可抗力

所谓的不可抗力,在《合同法》中有明确的规定,就是指不能预见、不能避免并不能克

服的客观情况。因不可抗力不能履行合同的，根据不可抗力的影响，部分或者全部免除责任。也就是说，当不可抗力发生后，不论是客人还是旅游饭店，只要不可抗力现象导致不可能履行合同情况的发生，都可以提出旅游饭店服务合同解除，且不需要承担违约责任。虽然合同解除会给旅游饭店和客人都造成了直接的经济损失，但由于这是法定的解除旅游合同条件，而且旅游饭店和客人双方在事件中都没有过错。

一般而言，尽管不可抗力可以导致合同解除结果的发生，旅游饭店和客人各自承担经济损失，但《合同法》同时规定，当事人一方因不可抗力不能履行合同的，应当及时通知对方，以减轻可能给对方造成的损失，并应当在合理期限内提供证明。

不可抗力发生后，客人或者旅游饭店没有及时通知对方，导致了对方损失的扩大，应当就扩大的损失进行赔偿。如果旅游饭店所在地发生不可抗力，旅游饭店应当及时通知预订客房的客人和旅游团队，假如不通知客人造成客人的损失，旅游饭店仍然应当承担赔偿责任；如果客人所在地爆发了洪水，冲毁了公路，客人不能及时赶往旅游饭店住宿，客人应当及时通知旅游饭店不能入住的原因，并提供相关证明，旅游饭店应当退还客人预付的全额客房费用。如果客人没有及时通知旅游饭店，旅游饭店可以拒绝退还预付的住宿费用。

2、违约行为

《合同法》同时规定，如果旅游饭店或者客人有以下严重的违约行为，也必然导致旅游饭店服务合同的解除：

(1) 在履行期限届满前，当事人一方明确表示或者以自己的行为表明不履行主要债务。在此情况下，尽管旅游饭店和客人之间通过传真明确了服务合同关系，但旅游饭店却明确告知客人，将不为客人保留约定的客房数，或者明确告诉客人，将不为客人保留任何客房，客人应当和旅游饭店解除服务合同，并向旅游饭店索赔。旅游饭店服务合同确立后，假如客人明确告诉旅游饭店，服务合同履行完毕后，将不支付客房费用，旅游饭店也可以解除与客人签订的服务合同关系。

(2) 当事人一方迟延履行主要债务，经催告后在合理期限内仍未履行。在旅游饭店服务合同中，该规定似乎缺乏一定的操作性。旅游饭店的主要债务，是为客人提供客房、餐饮、娱乐等服务，由于旅游饭店服务的时效性，假如旅游饭店不向客人迟延履行提供客房或者餐饮等主要债务，无需经过客人的催告就可以直接解除服务合同，因为即使经过客人的催告，也并不能促使旅游饭店履行合同义务。对普通的散客，由于在办理住宿登记时，饭店前台服务员会根据客人住宿时间的长短，收取相应的房费押金，假如客人拒绝支付客房押金，不需要经过催告程序，旅游饭店将直接拒绝客人入住，而不存在解除合同的过程。

当然，如果客人是一个长住客户，当客人的房费出现赤字时，旅游饭店就有必要催促客人及时支付房费，经过旅游饭店的多次催告，客人仍然拒绝支付房费，旅游饭店可以解除服务合同，请客人退房。假如这种情况真的出现，对于旅游饭店而言，处理起来也较为为难，只要客人拒绝退房，旅游饭店就必须借助社会力量，如公安机关、法院等部门的力量，强制客人退房。

(3) 当事人一方迟延履行债务或者有其他违约行为致使不能实现合同目的。旅游饭店服务合同的目的，就是通过旅游饭店为客人的服务，实现旅游饭店获得经营利润、客人获得旅游饭店提供的约定服务。只要旅游饭店或者客人其中一方目的不能实现，目的不能实现的一方就可以要求解除服务合同。

按照上述规定，我们可以将违约行为分为预期违约、迟延履行、拒绝履行、不完全履行等四种违约行为。尽管按照《合同法》的规定，只要符合上述法律规定，旅游饭店或者客人就可以解除服务合同，但在服务合同的实践中，对于违约行为的各种不同类型，是否可以直接解除服务合同，应当做具体的分析。

对于前三种违约行为，遵守合同约定的一方，为了防止对方的违约行为给自己造成进一

步的经济损失，可以解除旅游合同。旅游饭店服务合同履行期限尚未到来时，客人已经明确告知旅游饭店将拒绝支付房费，旅游饭店就没有必要等到旅游饭店服务合同履行期限到来时，才和客人解除服务合同。尽早解除和客人的服务合同，可以避免旅游饭店因继续操作扩大扩大，客人的行为属于预期违约。同样，旅游饭店明确告知客人，服务合同确定的客房服务由于旅游饭店的原因必须延后，不能按时为客人提供服务。假如客人根据自己的工作安排，不能推迟出差或者旅游时间，就可以因为旅游饭店的违约而解除服务合同。

至于合同目的不能实现是否可以解除旅游饭店服务合同，事实上是个值得探讨的话题，从《合同法》的规定看，只有旅游饭店或者客人迟延履行债务时，或者旅游饭店和客人其中任何一方有其他违约行为，导致合同的目的不能实现时，另一方当事人就可以解除合同。所以，对旅游饭店服务合同目的不能实现是否可以解除旅游合同，主要取决当违约行为出现后，是否真的导致服务合同的目的不能实现。

虽然理论上是明确了迟延履行合同债务导致合同的目的不能实现可以解除旅游合同，但较为棘手的是，旅游饭店服务合同的目的如何确切界定？由于旅游饭店服务产品由软件和硬件共同组成，对于客人而言，旅游饭店为客人提供的任何服务项目，都应当属于服务合同目的的重要组成部分，服务合同任何约定的服务均为服务合同的目的；而就每一个客人来说，他们和旅游饭店签订服务合同的目的本来就各有不同，有的客人特别注重餐饮，有的特别在乎客房；有的客人则对旅游饭店的硬件十分重视，有的客人对旅游饭店的软件服务情有独钟；更何况旅游饭店的服务本来就属于高级的精神享受，服务质量的降低或者改变都有可能引起客人的情绪受到影响。

从这个意义上说，旅游饭店服务合同约定的所有服务项目似乎都应当纳入服务合同的目的，任何旅游服务项目的违约均直接导致服务合同目的没有实现。如果是这样理解服务合同目的的话，只要旅游饭店的任何服务没有达到客人的满意度，客人就可以解除服务合同，对旅游饭店服务合同的签订和履行必将造成严重的负面影响，不利于旅游饭店和客人之间的交易，归根到底损害了旅游饭店和客人利益。因此，笔者以为，不能简单机械地理解“不能实现合同目的”，不能把服务合同中所有的违约行为都归结为“不能实现合同目的”，而应当结合旅游饭店服务合同实际，明确只有当服务合同主要目的没有实现时，旅游饭店或者客人才可以解除合同。

案例十一 2003年8月初，某广告公司准备组织本公司职员前往庐山度假，经过中间人介绍，广告公司派代表到某国际旅行社国内旅游中心签订旅游合同。广告公司对于旅行社提供的服务项目基本接受，但要求明确约定在庐山的住宿饭店。旅行社对此并没有十分的把握，希望只明确住宿标准，不要确定住宿的饭店。广告公司则坚持，如果旅行社没有按照他们的要求，在合同上确定庐山上的住宿饭店名称和标准，他们就选择其他旅行社。考虑到该广告公司有系列旅游团的实际，旅行社在合同上特别注明了庐山上的住宿饭店。旅行社开始了正常的业务操作，并购买了赴庐山的火车票。

第二天，庐山当地旅行社传真告知该国内旅游中心，由于某部门在旅游团指定的饭店召开大会，向该饭店预订了全部客房，虽经当地旅行社的多方努力，仍然未能满足客人的需求。该国内旅游中心在旅游团出发前的3天告知广告公司客房预订情况，广告公司要求旅行社出具不能成团的书面通知，以便向总经理有个交代。于是，旅行社按照广告公司的要求，出具了“此团不能成行”书面通知书；广告公司接到旅行社的书面通知后，放弃了这次旅游活动。

旅行社取消旅游行程后，旅行社就善后处理和广告公司进行协商。旅行社希望广告公司能够承担旅行社退火车票的部分损失，损失费在广告公司的预付款中扣除。广告公司要求旅行社按照合同约定，向广告公司赔偿违约金。在旅行社和广告公司签订的合同中，对违约责任的约定是：

1. 如因乙方（指旅行社）原因，致使甲方（指客人）的旅游活动不能成行，乙方应当

立即通知甲方，并按照标准支付违约金：在旅游开始前 5 日至 3 日通知到的，支付全部旅游费用的 20%。按照此标准，旅行社应当赔偿旅游总团款 33800 元 20%的违约金 6760 元。

2. 如因乙方原因，致使甲方的旅游活动不能成行，乙方应当立即通知甲方，并按照标准支付违约金：在旅游开始前 3 日至 1 日通知到的，支付全部旅游费用的 30%。按照此标准，旅行社应当赔偿旅游总团款 33800 元 20%的违约金 10140 元。

由于旅行社通知广告公司取消旅游行程的时间恰好是在旅游开始前的 3 天，旅行社坚持赔偿全额旅游团款的 20%，而广告公司的业务人员坚持赔偿 30%，双方各执一词，争论不休。按照《合同法》的规定，“对格式条款的理解发生争议的，应当按照通常理解予以解释。对格式条款有两种以上解释，应当作出不利于提供格式条款一方的解释。”由于该旅游合同由旅行社提供，当旅行社和广告公司对格式条款的解释有争议，应当作出对广告公司有利的解释，所以，旅行社应当赔偿全额旅游团款 30%的违约金。

旅行社实际应当承担的损失由两部分组成：违约金 10140 元，火车票退票费用 1400 元，共计 11540 余元。

该纠纷涉及两份旅游合同和及其处理。第一份合同是旅行社和广告公司签订的旅游合同，第二份合同是旅行社与广告公司签订的解除旅游合同的合同。这两份合同都表达了旅行社和广告公司的真实意思表示，合同合法有效。就第一份合同而言，根据《合同法》的有关规定，广告公司和旅行社的旅游合同一经签订，合同双方当事人必须遵守并积极履行。任何一方当事人擅自违约，应当按照合同的约定，承担相应的民事责任。既然旅行社违约在先，旅行社毫无疑问必须承担违约责任。

由于广告公司明确要求在庐山山上住宿，这是这次旅游的主要目的，如果旅行社不能满足广告公司的要求，可以认定为旅游合同目的不能实现，按照《合同法》上述规定，广告公司也有权解除旅游合同。如果广告公司首先提出解除旅游合同，根据广告公司与旅行社签订的旅游合同规定，广告公司就不可以向旅行社主张违约责任赔偿。

赔偿纠纷发生后，旅行社有关人员一味指责是广告公司给旅行社“下套”，将旅行社引入被动局面，广告公司实在是不近人情，而没有反思自己业务操作存在的漏洞。从旅行社与广告公司签订的旅游合同看，广告公司在旅行社主动解除合同，要求旅行社承担旅游合同总价 30%的违约金合情合理，无从判断广告公司的赔偿要求有不当之处。即使是广告公司在旅行社违约时存心给旅行社“下套”，广告公司的行为也无可厚非，只能说明旅行社缺乏自我保护意识，对合同解除引起的后果没有充分的思想准备，而不能责怪广告公司的“用心险恶”。

虽然这起纠纷以旅行社赔偿高额违约金告终，但留给我们的却是更为深刻的思考：该旅行社国内旅游中心之所以必须向广告公司赔偿，是因为旅游合同的约定。那么，在这起纠纷中，尽管该国内旅游中心自己违约，是否可以避免全额旅游团款 30%的赔偿如何？或者说，该国内旅游中心是否能够规避高额赔偿风险？只要旅行社在向广告公司发出“此团不能成行”之前仔细斟酌，就完全可以避免高额赔偿，这里就涉及旅行社的自我保护意识和处理纠纷的技巧。

按照《合同法》的规定，旅行社发给广告公司“此团不能成行”的传真，是解除该旅游合同的要约，只要广告公司以行动表明，接受了旅行社发出的要约，就说明旅行社和广告公司就解除合同达成了协议，而事实的确是，广告公司最后没有参加旅行社组织的旅游活动，去庐山旅游的合同被顺利解除。由于旅行社没有按照约定为广告公司预订饭店，并主动提出了解除旅游合同，旅行社应当按合同约定向广告公司赔偿。

二、约定解除

所谓旅游饭店服务合同的约定解除，就是指客人和旅游饭店签订服务合同时，在合同中对可以解除合同的条件先行约定，一旦事先约定的情况产生，客人或者旅游饭店就可以行使

合同的解除权，使服务合同的效力归于消灭。

尽管旅游饭店和客人签订旅游饭店服务合同的目的，是为了履行服务合同，但由于在现实生活中，可能发生各种各样阻碍服务合同顺利履行的主客观情况，为了妥善处理这些特殊情况，客人和旅行社可以在服务合同中事先约定，在某种条件下，客人或者旅游饭店可以解除服务合同，提出解除服务合同的一方不需要承担违约责任。这也是合同自由原则的具体运用，说明客人和旅游饭店抵御风险意识的增强，应当值得提倡，但问题是，约定解除条件的设定必须公平，做到不偏不倚，对旅游饭店和客人设立同等的条件，而不能只为旅游饭店设立解除服务合同的条件，却不允许客人在同等条件下解除合同。

虽然法律赋予了旅游饭店和客人可以约定解除服务合同的权利，但从旅游饭店服务的实践看，最好不要约定服务合同解除的条件。因为服务合同一旦设定了约定解除条件，给旅游饭店和客人造成了心理上的不稳定性，对服务合同的履行造成危害。假如旅游饭店和客人约定，旅游饭店客房预订超过 100% 时，只要提前 1 天告知客人，旅游饭店就可以解除旅游饭店服务合同，旅游饭店不承担违约责任；当客人突发疾病，只要客人能够出具县级以上人民医院的证明，提前 4 小时通知旅游饭店，客人就可以解除与旅游饭店签订的服务合同，并不承担违约责任。

这样约定的服务合同解除条件，固然赋予了旅游饭店或者客人解除权，但对维护旅游饭店和客人双方的权益影响较大。对于旅游饭店而言，一旦赋予他们这样的合同解除权，为了追求客房的开房率，旅游饭店销售人员可能不顾饭店的实际，无限制地推销客房服务，导致客房预订大幅度超额预订，损害客人的权益；对于客人而言，由于自身主观原因不能按时来饭店住宿，他们为了规避违约责任的承担，可以通过弄虚作假的手段，出具身体不适的证明，影响旅游饭店的收益。总之，旅游饭店和客人在合同中对解除合同条件进行约定，对旅游饭店行业有百害而无一利。

三、协议解除

旅游饭店服务合同签订后，只要没有遇到特殊情况，旅游饭店和客人都会以善意的方式，积极履行服务合同义务，假如出现了旅游饭店或者客人无法克服但又不是不可抗力的情况时，遭遇困难的一方就可以向对方提出解除服务合同的要求。从理论上说，既然客人和旅游饭店可以通过协商一致的方式，达成旅游饭店服务合同，当旅游饭店或者客人遇到特殊困难时，无法按照合同约定履行合同义务时，当然也可以通过协商一致的方式解除服务合同。旅游饭店或者客人接受对方解除服务合同的建议，且不要求对方承担违约责任，就是属于协议解除服务合同范畴；旅游饭店或者客人不接受对方解除服务合同的要求，或者虽然接受解除服务合同要求，但要求对方承担违约责任，就不属于协议解除服务合同范畴。

一般情况下，不论是旅游饭店向客人提出协议解除服务合同，或者是客人向旅游饭店提出协议解除服务合同，对方均不会接受协议解除服务合同的建议，这主要是旅游饭店服务合同的特殊性所决定的。协议解除服务合同的建议得不到对方的响应，而旅游饭店或者客人仍然坚持解除服务合同，要么主动承担违约责任，向对方赔偿损失；或者向人民法院提起解除服务合同的民事诉讼，请求人民法院作出最终裁决。

第六节 旅游饭店合同违约责任的承担纠纷

一、旅游饭店服务合同违约责任的概念

法律责任是指由于行为人违法行为而应当承担的法律后果。因行为人违法而侵害他人合法权益的法律责任，根据其性质的不同分为民事责任、行政责任和刑事责任三种。旅游饭店服务合同违约责任，是指旅游饭店和客人因不履行合同义务或者履行合同义务不符合约定，而向对方承担的民事责任。

民事责任包含违约责任和侵权责任，虽然违约责任和侵权责任都属于民事责任的范畴，但两者的区别仍然较为明显。按照我国法律的规定，权益受损的客人不可以向旅游饭店提出

违约责任赔偿的同时,再向旅游饭店主张侵权责任赔偿,客人只有可以通过责任竞合的方式,选择对自己最为有利的维权途径,确保合法权益的最大化。

案例十二 2003年12月24日,北京游客张先生与家人特意飞到青岛,与朋友一起入住青岛一家四星级饭店,参加该饭店组织的阿尔卑斯缤纷圣诞综艺晚会。晚21时15分左右,张先生的8岁女儿上台给歌手献花,却哭着跑回来,哭诉歌手的指甲掐伤了她的手指。张先生立即上台询问,歌手称不是故意。在争论时,饭店保安人员将张先生劝离了晚会现场。之后张先生发现同行朋友的小孩也受到伤害。在张先生的一再要求下,饭店管理人员始终未到现场。半小时后,张先生向青岛市旅游投诉中心投诉,同时向110报警。警方和旅游投诉中心的工作人员到达时,歌手已离开饭店。饭店派人送小孩到医院检查,检查结果为左手小指内侧有 $0.5\times 0.5\text{cm}$ 的伤口。对于这一事件的性质和结果,双方的认识有较大分歧,张先生与饭店未达成协议。张先生认为:作为消费者特意从北京飞到青岛,在该饭店订房,和家人、朋友参加圣诞活动,没想到会发生这样的事情,作为一个四星级饭店处理这一问题的态度更是令人极端失望。张先生就解决此事提出4条要求:一是酒店书面道歉;二是出示晚会演出许可证明;三是对歌手进行精神健康检查;四是赔偿相应经济损失和精神损失。饭店认为:圣诞晚会是委托青岛某文化传播有限公司组织的,歌手在台上演出时,有几个六七岁小孩跑上舞台嬉闹,影响歌手正常演出,歌手在推搡过程中将一小女孩手指划伤。饭店管理层为尽快调解此事,向客人表示了歉意,并同意免除客人24日的住店费用,客人未接受。第二天,饭店约演出单位某文化传播公司与客人协商,该演出单位拒绝提供歌手体检证明,也否认歌手划伤小孩手指的事实。张先生一怒之下,将这家四星级饭店告上法院,要求旅游饭店承担赔偿责任。

在法院审理这起案件时,张先生和旅游饭店的观点截然相反:

张先生认为,旅客入住旅游饭店即与其形成合同关系,在饭店管辖的范围内人身受到伤害,说明饭店提供的服务不符合合同的约定,有违约行为,应当承担违约责任;同时,根据《消费者权益保护法》的规定,消费者在接受服务时,人身受到损害的,说明旅游饭店在其经营管理过程中有过错,因而应承担侵权行为责任。因此,旅游饭店既要承担违约责任,又要承担侵权行为责任。

旅游饭店不否认与张先生之间形成的合同关系,但同时认为,作为星级饭店,其设备设施和服务项目、服务水平均符合国家星级评定的有关标准,旅游饭店已经尽到了合理的注意义务,演员的演出行为符合法律规定,演员在演出过程中的疏忽,和旅游饭店的管理没有任何因果关系;至于小孩手指受到的损害,只能说明小孩本人或其监护人没有尽到最大的注意义务,饭店没有过错,当然不需要承担侵权行为责任。笔者基本同意第二种观点。

首先,张先生入住四星级饭店,就与旅游饭店形成了服务合同关系,旅游饭店有义务为张先生提供合同约定的服务,比如为张先生提供干净整洁的客房、卫生新鲜的食品、舒适安全的环境等,但旅游饭店的义务是有限义务,而不是无限义务。只有旅游饭店直接提供的服务不符合合同约定时,旅游饭店才应当承担责任,假如旅游饭店为张先生提供的食品已经变质,导致张先生食物中毒,旅游饭店应当承担赔偿责任。

其次,当张先生的小孩手指受到伤害后,调整手指伤害纠纷的法律不应当是《合同法》,而应当是《民法》等法律。因为《民法》调整的对象是平等主体之间的财产关系和人身关系,而《合同法》仅仅调整平等民事主体之间的财产流转关系。尽管张先生和旅游饭店之间存在合同关系,但张先生主张的是人身伤害赔偿,而造成张先生小孩手指伤害的和旅游饭店服务合同没有任何关系,不可以适用《合同法》的规定进行调整。因此,张先生应当借助《民法》等法律的规定,向相关侵权人即演员提出赔偿的主张。

再次,根据法律的规定,侵权责任的承担者,应当是侵权行为本人。在演出时演员的疏忽是导致小孩受到伤害的直接原因,演员是直接的侵权人。张先生应当直接向演员主张侵权

赔偿，而不是向旅游饭店或者演员所在的公司。同时，未成年人参加消费活动，其监护人必须履行监护义务，保证未成年人人身财产安全。在该纠纷中，造成小孩手指受伤的原因之一，就是作为小孩监护人的张先生没有尽到注意义务。如果张先生能够及时阻止小孩上场献花，小孩手指被掐伤的事故就可以避免。

第四，在纠纷的处理过程中，旅游饭店存在明显的欠缺之处。根据法律规定，旅游饭店既不必向客人承担承担违约，更不必承担侵权责任，但作为服务经营企业，在小孩手指受伤事件发生后，旅游饭店管理人员应当及时赶到现场，协助张先生向演员及所在公司交涉，毕竟演出公司是应旅游饭店之邀开展演出的，旅游饭店应当履行服务合同中协助等附随义务，旅游饭店没有履行这些义务，导致了纠纷处理的复杂化。我们假设，在演出结束后，旅游饭店积极协助张先生处理纠纷，也许矛盾就此化解；即使没有妥善处理纠纷，张先生也不会将旅游饭店告上法院，省去因为应诉带来的麻烦。

第五，笔者以为，对于张先生提出的四项赔偿主张，旅游饭店应向张先生赔礼道歉，但赔礼道歉主要针对在处理纠纷没有给予足够的协助，而不是针对张先生提出的所谓的旅游饭店违约或者侵权，因为在纠纷中旅游饭店既没有违约，也没有侵权。至于张先生要求旅游饭店出示晚会演出许可证明应当不是问题，而且应当由行政管理部门提出；旅游饭店没有对歌手进行精神健康检查的权利和义务；张先生应当直接向演员和演出公司提出赔偿相应经济损失和精神损失的请求。

总之，张先生应当向演员主张赔偿，而不应当将这家饭店作为诉讼中的被告。

二、旅游饭店服务合同违约责任的特点

1、违约责任的产生是由于旅游饭店或者客人未按约定履行合同义务。

违约责任概念已经明确阐述了违约责任产生的原因，是指合同一方或者双方当事人未按约定履行合同义务。所谓的未按约定履行合同义务包含两个方面：不履行义务、履行义务不符合约定。前者如旅游饭店虽然已经通过书面形式确立了合同关系，但当客人前来办理住宿登记时，旅游饭店违反合同约定，以客房已满为由，拒绝为客人提供客房服务；后者如旅游饭店虽然按约给客人提供了客房，但客房空调设施已损坏，不能为客人提供空调服务，造成客人难以入睡。旅游饭店的这些行为给客人造成了损害，应当承担相应的责任。违约责任的产生与合同义务密切相关，离开了合同义务就不存在违约责任。

旅游饭店服务合同违约责任的产生也是如此。旅游饭店和客人确立合同关系后，双方都应当为履行合同义务作积极的准备，只要其中一方或者双方违反合同约定，没有履行合同约定的义务，比如旅游饭店由于住房紧张，直到下午3时也不能为客人提供客房，导致客人不能及时休息；客人入住旅游饭店后，经过饭店服务员多次催促，不能及时向旅游饭店支付房费押金，或者不能全额支付房费押金。旅游饭店和客人的这些行为，都属于不履行服务合同义务和履行服务合同义务不符合约定的行为。尽管有时这样的违约行为给对方造成的损失难以用金钱来计算，但损失给旅游饭店或者客人带来的不便。

2、违约责任具有相对性

所谓违约责任的相对性，就是在旅游饭店服务合同中，旅游饭店的违约行为发生后，客人只能要求旅游饭店承担违约责任，即由合同中特定的当事人来承担，而不能把违约责任转嫁给没有合同关系的第三人；反之亦然，当客人违反合同约定时，旅游饭店也只能向客人主张违约责任的赔偿。

对此《合同法》第121条有明确的规定，当事人一方因第三人的原因造成违约的，应当向对方承担违约责任。当事人一方和第三人之间的纠纷，依照法律规定或者按照约定解决。也就是说，假如由于其他客人的超期续住，导致旅游饭店不能为预订客人提供客房，旅游饭店应当先向客人承担违约责任，然后向超期续住客人追偿赔偿责任。尽管造成旅游饭店违约的责任的确是超期续住客人，但旅游饭店不能将违约责任推给超期续住客人。在旅游饭店服

务合同履行过程中,经常出现由于第三人原因造成合同履行不能的情况,旅游饭店总是以自身没有过错为由,拒绝承担违约责任,事实上是由于旅游饭店没有理解《合同法》规定的违约责任相对性原理,值得旅游饭店进一步的反思。

3、违约责任具有补偿性。

《合同法》第 113 条规定,当事人一方不履行合同义务或者履行合同义务不符合约定,给对方造成损失的,损失赔偿额应当相当于因违约所造成的损失,包括合同履行后可以获得的利益,但不得超过违反合同一方订立合同时预见到或者应当预见到的因违反合同可能造成的损失。

这就是所谓的违约责任补偿性规定的来源。在民事法律关系中,民事主体处于完全平等的地位,民事责任的承担也应当体现平等性。因违约给对方造成损害,应当承担违约责任,但赔偿责任应当以造成的全部实际损害为限,而不是无限制的给予赔偿。假如采取惩罚性的手段,要求违约方承担违约责任,就意味着法律在强调保护受害方合法权益的同时,损害了违约方的民事权利。我们不能因为旅游饭店或者客人有了违约行为,就不加节制地要求他赔偿并不存在的损害。民事赔偿中一个重要原则,就是保证合同当事人不能因为赔偿责任而获得利益。旅游饭店承担违约赔偿责任,不能使客人获利;反之,客人违反合同约定,也不能使旅游饭店获利。作为补偿性原则的例外是惩罚性原则,按照《消费者权益保护法》49 条规定,旅游饭店在经营中欺诈客人,旅游饭店应当给予客人双倍的赔偿,而不仅仅是给予客人补偿性赔偿。

案例十三 2004 年 4 月,范先生通过电话预订,和一家四星级饭店签订了住宿服务合同,口头合同约定,范先生将于 2004 年 8 月 5 日至 8 月 10 日来旅游饭店住宿,房价为每天 500 元。同时,范先生反复强调,他将在饭店内会见重要客户,要求旅游饭店为他准备一个小型会议室,并对会议室的布置提出了具体的要求。8 月 5 日,范先生如期来到旅游饭店办理住宿登记手续,并立即前往会议室检查,范先生对旅游饭店的各项布置表示满意。8 月 7 日,范先生在饭店会议室召开了小型会议,邀请 5 位重要客户到场,向客户介绍了公司的经营状况和新产品开发的进展。由于恰逢当地用电高峰,当地供电部门对旅游饭店的用电予以控制,在会议期间出现了两次停电事件,而且冷空调也不足,会场气温较高,有个别客户表达了不满意的情绪;同时,饭店服务员的会议服务也不够及时,使得范先生觉得很没有面子。会议结束后,范先生觉得会议没有取得预期的效果,对今后的市场开拓带来不利的影响,要求立即退房;旅游饭店向他赔礼道歉,并赔偿直接和间接的经济损失 1 万元。旅游饭店管理接到范先生的投诉后,立即对投诉经过进行调查核实,同意范先生立即退房且不收违约金的请求,同时就服务疏忽和不足向范先生赔礼道歉,同时愿意给予范先生房费 9 折优惠。范先生不接受饭店的处理方案,向旅游管理部门投诉。

旅游管理部门接到投诉后,在听取旅游饭店和客人双方的意见的基础上,认为旅游饭店没有完全按照合同约定为范先生提供服务,存在服务瑕疵,给范先生的权益造成了一定的损害,范先生提出的赔偿请求有合理的部分,也有部分请求超出了我国法律法规的规定,不能得到旅游管理部门的支持,旅游饭店的处理方式基本适当,符合有关法律规定。旅游管理部门作出上述判断的理由是:

(1) 虽然停电事件是由于用电紧缺造成的,不可以归责于旅游饭店,但作为一家四星级的旅游饭店,面对近年来的用电紧张的现状,应当事先做好充分的准备,以防止用电紧张给旅游饭店造成的损失和不便,而这家四星级饭店并没有采取有效的措施,导致停电事件的一再发生;同时,由于饭店服务员服务不到位,也给范先生及其客户留下了不良的印象,旅游饭店对此应当给予范先生赔偿和补偿。

(2) 按照补偿性原则规定,旅游饭店发生了违约行为,给予范先生的赔偿和补偿局限在一定范围内,赔偿额度等同于违约行为给范先生造成的直接经济损失,至于说由于旅游饭

店服务不周到,可能给范先生带来潜在的间接的损失,是范先生和旅游饭店签订饭店服务合同时做不能预料的。即使真的给范先生将来的经营带来损失,也不应当由旅游饭店给予赔偿,更何况旅游饭店的服务不到位,是否会给范先生带来损失仍然是一个未知数。

经过旅游管理部门的努力,范先生接受了旅游饭店的处理方案。

4、违约责任可以由当事人约定。

《合同法》第114条规定,当事人可以约定一方违约时应当根据违约情况向对方支付一定数额的违约金,也可以约定因违约产生的损失赔偿额的计算方法。

从理论上说,旅游饭店和客人在签订旅游饭店服务合同时,可以按照有关规定,事先对饭店服务进行约定,既可以直接约定一定数量的违约金,也可以约定违约金赔偿的计算方法。只要旅游饭店发生了违约行为,不论是否给客人造成直接经济损失,客人都可以向旅游饭店索要违约金。但在旅游饭店和客人的实际交易中,由于旅游饭店没有制作旅游饭店服务合同文本,散客和旅游饭店一般不签订书面的服务合同,根本谈不上对违约责任进行约定。因此,尽管法律已经赋予了旅游饭店和客人事先约定违约金的权利,但实际上仍然没有具体的操作方案,旅游饭店或者客人违约后,向对方索要违约金的可能性几乎为零。

当然,事先约定饭店服务合同违约金在个别情况下依然存在,在旅游旺季期间,客人为了确保预订客房得到保证,有时也会与旅游饭店口头约定违约责任。这样的约定由于取证困难,起不到违约金应有的作用;大型会议或者展览活动,由于会议规模较大,会议的组织者为了防止旅游饭店违约,可能会和旅游饭店就服务项目进行书面约定,增加合同的履行率;旅游饭店也就会议的各项服务费用收取与会务组织者进行约定,防止出现会议结了,但会议费用收取困难的局面。

三、旅游饭店服务合同违约责任的构成要件

我们经常谈论的一个话题是,在履行服务合同过程中,不论旅游饭店还是客人,都必须遵守服务合同的约定,任何一方违反了服务合同的约定,都应当承担违约责任。但问题是,如何来判断旅游饭店或者客人的行为是否违反服务合同的约定,这就涉及到旅游饭店服务合同违约责任的构成要件,即在什么情况下,可以认定旅游饭店或者客人已经违约,而在另外一种情况下,旅游饭店或者客人没有违反服务合同的约定。

所谓违约责任的构成要件,就是指违约当事人应当具备何种条件或者要素才应当承担违约责任。对于违约责任的构成要件,有两种不同的分法:第一种分法是一般构成要件,第二种分法是特殊构成要件。一般构成要件由违约行为和不存在法定和约定的免责事项两个要素构成。特殊构成要件则由违约行为、损害事实、违约行为与损害事实之间存在因果关系等三个要素构成。

违约责任的一般构成要件表明,只要旅游饭店或者客人存在违约行为,不论是否给对方造成经济损失或者其他损失,其违约的性质确凿无疑。换句话说,是否有直接的经济损害,并不是违约责任构成要件的必要条件,况且,旅游饭店有些违约行为,客人有时真的难以举证因此所受的具体损害,如客人要求旅游饭店服务员送开水到客房,服务员半个小时后将开水送到客房,尽管客人十分不满意,但客人没有办法证明,服务员的行为给客人造成了什么损失,造成了多大的损失。如果纠纷得不到及时解决,可能产生的后果是,客人给予旅游饭店较低的评价。当然,在一般构成要件中,假如出现了法定和约定的免责事项,在饭店服务合同履行中,出现了恶劣气候变化等不可抗力,或者在服务合同中已经约定,当客人出具了县级以上人民医院的证明,客人不能按时到饭店入住的行为将被免于追究赔偿责任,旅游饭店必须退还全额的房费押金,并不得扣除客人的违约金,客人的行为就不构成违约。

违约责任的特殊构成要件表明,要判断旅游饭店或者客人是否违反饭店服务合同约定,首先必须有旅游饭店或者客人的违约行为,旅游饭店不能按照合同为客人提供客房,或者客人拒绝按约入住,旅游饭店必须出示相关证明,表明由于客人没有按时入住给旅游饭店造成

的经济损失，旅游饭店同时必须证明，客人没有按时入住与旅游饭店的经济损失之间有因果关系，三者缺一不可。同样，客人要向旅游饭店主张违约责任赔偿，也必须遵循上述原则，否则其赔偿主张难以得到落实。虽然违约责任的特殊构成要件，可以帮助我们具体计算违约方应承担违约责任的大小，违约方应如何弥补对方的损失，但由于旅游饭店服务合同的特殊性，即使是旅游饭店有违约行为，客人也难以得到赔偿，主要是由于客人无法举证旅游饭店违约行为给自己造成的实际损失；旅游饭店向客人主张违约行为赔偿也会遇到类似的情况。从这个意义上说，旅游饭店和客人在签订旅游饭店服务合同时，更应当在合同中事先约定违约责任的承担方式和办法，减少一方当事人违约行为发生后，旅游饭店和客人就是否赔偿、如何赔偿、赔偿多少打口水官司。

违约责任构成要件的不同分法的意义在于，前者帮助我们确定合同当事人的行为是否构成违约，起到定性的作用。只要有旅游饭店服务合同纠纷，我们必须首先按照违约责任的一般构成要件，确认客人或者旅游饭店的行为是否构成违约，然后就违约赔偿责任进行商谈。

四、违约行为的种类

按照违约行为发生的时间先后顺序，我们可以将旅游饭店服务合同的违约分为预期违约和实际违约两种。

1、所谓预期违约，就是旅游合同签订后，旅游饭店服务合同履行之前，客人或者旅游饭店明确告知对方，或者以行为表明，将不履行饭店服务合同义务的行为。在旅游饭店服务实践中，旅游饭店和客人签订旅游合同后，双方均会立即着手做履行合同的准备工作，但由于出现了阻碍合同义务履行的特殊情况，旅游饭店和客人都存在逾期违约的可能。

对于没有预订的散客或者预订后迅速来饭店入住的客人，旅游饭店没有时间发生逾期违约行为，因为客人直接来办理住宿登记，不仅意味着确认了服务合同关系，而且服务合同关系成立的同时，旅游饭店和客人就立即开始了服务合同得履行。旅游饭店预期违约行为存在与提前预订的旅游团队和散客，旅游饭店通知旅行社，由于住房紧张，预订的旅游团队用房被取消。

客人也存在预期违约现象。较为常见的是客人由于工作繁忙，或者身体不佳，或者单位不同意请假等原因，客人不能如期前往目的地，无法按约参加到旅游饭店入住，客人自然希望和旅游饭店协商，变更住宿时间，或者解除与旅游饭店的合同，但希望旅游饭店不要追究其违约责任。假如旅游饭店答应客人的要求，就意味着旅游饭店与客人达成了合同解除协议，旅游饭店不能收取客人的违约金，客人就没有逾期违约；如果旅游饭店不同意客人解除饭店服务合同，客人势必就会逾期违约，告诉旅游饭店取消饭店服务合同。

2. 实际违约，是指从旅游饭店服务合同的履行期限开始起，到服务合同履行完毕之前，客人或者旅游饭店拒绝履行部分或者全部合同义务。实际违约，又可以分为迟延履行、拒绝履行、不完全履行。对于旅游饭店而言，实际违约的各种类型都存在。

(1) 迟延履行。

所谓的迟延履行，主要是指旅游饭店或者客人在履行饭店服务合同义务时发生迟延，给对方的合法权益造成一定的影响或者损失现象。旅游饭店的迟延履行，突出表现在客人到达饭店后，旅游饭店不能及时为客人提供预订的客房；或者客房入住后，服务员不能及时提供各项服务，客人对此有抱怨。客人的迟延履行，主要是客人没有按照预订的时间到达饭店，影响了旅游饭店对客房的统筹安排；长住客人没有按照约定时间向旅游饭店交付房费，影响了旅游饭店应收帐的管理。在这些情况下，不论是旅游饭店还是客人的迟延履行，对客人和旅游饭店的权益没有实质性的损害，但对旅游饭店服务合同的顺利履行造成了一定的影响。

(2) 拒绝履行。

相对而言，在旅游饭店服务合同履行中，这类情形较少出现。毕竟旅游饭店服务合同的履行，客人得到了应有的服务，旅游饭店可以从中得到利润，旅游饭店和客人都没有理由拒

绝履行。拒绝履行的结果是既损坏了违约者的社会形象，又丧失得到服务和赚取得利润的机会。在旅游饭店服务接待工作中，旅游饭店拒绝履行合同义务，一般出现在客房已经全部出售，旅游饭店就会拒绝其他已经预订的客人，造成拒绝履行的现象；客人拒绝履行支付服务费用的义务，也可以纳入拒绝履行的范畴。在实践中，拒绝履行的案例并不多见。

（3）不完全履行。

这类情形是旅游饭店服务合同履行中最为常见。不完全履行可以分为质的不完全履行和量的不完全履行。质的不完全履行在旅游饭店服务合同履行的具体表现是，旅游饭店服务员擅自减少旅游服务项目，按照《旅游饭店星级的划分与评定》规定，“三星级以上旅游饭店必须提供开夜床服务，放置晚安致意卡”，由于服务员的疏忽，没有为客人提供开夜床服务，虽然旅游饭店为客人提供了客房服务，但旅游饭店的行为就属于质的不完全履行。量的不完全履行最为突出的表现，是由于旅游饭店违约，降低了服务档次和服务标准，使得客人的权益受损，客人的投诉大多集中在这里。如预订客房为湖景房，而客人实际入住的却是山景房，或者预订的是单人间，旅游饭店为客人提供的却是双人标准间。尽管有时服务很难量化分析，旅游饭店的服务是否属于不完全履行存在争议，可以按照饭店服务合同目的是否得到完全实现加以衡量，只要饭店服务合同目的得到完全实现，表明旅游饭店完全履行了合同，反之，则为量的不完全履行。

五、违约责任承担的方式

不论要求旅游饭店还是客人承担违约责任，首要条件是旅游饭店和客人有合同关系，如果客人和旅游饭店没有合同关系，即使客人在饭店发生了人身财产纠纷，由于旅游饭店与客人没有服务合同关系，饭店不需要承担违约责任，但可能承担侵权责任。

关于违约责任的承担方式，在《合同法》中多处规定，规定之一，当事人一方不履行合同义务或者履行合同义务不符合约定的，应当承担继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等违约责任。规定之二，当事人可以约定一方违约时应当根据违约情况向对方支付一定数量的违约金，也可以约定因违约产生的损失赔偿额的计算方法。规定之三，给付定金的一方不履行约定的债务的，无权要求返还定金，收受定金的一方不履行约定的债务的，应当双倍返还定金。据此，我们可以确定，违约责任的承担方式有：继续履行、采取补救措施、赔偿损失、赔偿违约金、及定金罚则等方式。结合旅游饭店服务合同的实务，分别作具体探讨

1、继续履行

旅游饭店或者客人在履行服务合同义务时违约，客人或者旅游饭店有权利要求对方继续履行，以弥补违约造成的损失。旅游饭店的空调运作不正常，经过维修后，又能够正常运作，旅游饭店的行为促成了旅游饭店服务合同的继续履行。长住客人迟延交纳房费，经过旅游饭店的催告后补交了足额房费，保证了服务合同的正常履行。

2、采取补救措施

采取补救措施，是指旅游饭店或者客人违反合同约定后，客人或者旅游饭店主动采取措施，对违约行为本身进行补救的一种行为。补救措施是违约行为发生后救济。应当明确的是，补救措施和补偿措施有着较大的区别。补救措施是针对服务项目本身，目的是保证合同约定的服务得到全面履行，而补偿主要针对违约责任已经发生，而且该服务项目无法进行补救，只能以其他物质或者精神的方式给予守约方补偿。饭店餐厅为客人提供的菜肴有质量问题，诸如菜肴过咸、过淡，或者菜肴没有熟透，当客人提出异议时，餐厅对菜肴进行重新加工，直到满足客人的要求为止。这是旅游饭店采取的较为典型的补救措施。

3、赔偿损失

赔偿损失是最为常见的违约责任承担方式。旅游饭店或者客人违反合同约定后，没有履行合同义务，或者履行合同义务不符合约定时，客人或者旅游饭店有权要求对方承担违约赔偿责任。违约责任发生后，旅游饭店或者客人可能采取两种措施，以弥补守约方的损失。第

一种情况是，违约方在违约行为发生后，违约方都必须承担赔偿责任。在违约方承担违约赔偿责任时，应当遵循三个基本原则：

第一、赔偿损失的基本原则是补偿性原则。

我们反复强调这个观点，就是希望旅游饭店或者客人如何适当地维护自己的合法权益，其实质就是告知旅游饭店或者客人，在维权过程中，必须自己遭受损失心中有数，并能够提供相应的证据，既不能仅仅因为要维护自己的权益，提出许多不恰当的赔偿要求，损害了对方的合法权益。即使提出这样的赔偿请求，也得不到旅游管理部门或者人民法院的支持。旅游饭店或者客人也不能在权益损害发生后，无动于衷，任人宰割，其权益自然也得不到很好的维护。因为在民事纠纷中，实行的是“不告不理”的基本原则，作为受害者，不提出赔偿主张，就没有单位或者组织为其挽回损失。

第二、赔偿损失以合同当事人实际遭受的全部损失为限。

违约责任的大小，主要的依据是因旅游饭店或者客人的违约行为，给对方造成了多大的损失。旅游饭店或者客人应当承担的赔偿损失责任由两个部分组成。一部分为实际损失，另一部分为履行服务合同可以带来的利润损失。

所谓的实际损失，就是旅游饭店或者客人的违约行为给对方直接造成的经济损失。这种损失相对较容易计算。所谓履行饭店服务合同带来利润损失，是指客人在旅游饭店接受服务，旅游饭店可以获得的利润，客人违约后，应当向旅游饭店支付这部分正常利润的损失。当然，旅游饭店服务合同的履行，不能给客人带来任何直接的经济利益，也就不可能要求旅游饭店向客人赔偿这部分利润损失。

因此，假如旅游饭店服务合同没有约定违约金，旅游饭店的违约，给予客人的赔偿相对较低，而客人违约，就有可能承担较大的经济赔偿，这是由旅游饭店服务合同的特殊性所决定的。为了确保旅游饭店和客人在赔偿损失时的利益均衡，最好的方式是由旅游饭店和客人确定公平的违约金，使客人的权益受到公平的保护。

第三、违约责任损失的适当降低。

在确定违约的旅游饭店或者客人承担赔偿责任时，法律对违约责任损失赔偿作出了适当降低的规定。《合同法》第 119 条规定，当事人一方违约后，对方应当采取适当措施防止损失的扩大；没有采取适当措施致使损失扩大的，不得就扩大的损失要求赔偿。

也就是说，即使旅游饭店违反合同约定，给客人造成了不便和损失，客人应当采取积极的措施，防止损失的进一步扩大；如果客人人为扩大了损失，扩大了损失应当由客人自己承担，而不是由旅游饭店承担。反之，当客人违约行为发生后，旅游饭店也有义务积极协助客人履行义务，不得人为扩大损失。

参照民事诉讼“谁主张，谁举证”的基本原则，客人赔偿请求的实现，依赖于客人能够证明，旅游饭店的违约给自己造成的损失，假如客人只能证明旅游饭店有违约行为，但不能证明具体的损失，客人的维权行为会受到一定的障碍。而事实上，现在客人的确遇到了这样的麻烦，维权行为并不能完全如愿以偿。在目前的旅游饭店服务合同纠纷中，认定旅游饭店的违约行为已经没有太大的难度，而确定客人的损害数额显然有不尽如人意之处。旅游饭店则根据法律或者交易习惯，出示损失证明，要求客人承担损失即可。假如有违约金的约定，在赔偿损失后，旅游饭店再扣除客人的违约金。

4、支付违约金

支付违约金制度，是旅游饭店和客人为了防止服务合同履行过程中违约行为的发生，事先设定对违约行为的惩罚制度。由于违约金是由旅游饭店和客人协商约定的，它并不必然和经济损失联系在一起，不管违约行为是否给对方造成直接经济损失，违约金都可以单独执行。所以，旅游饭店服务合同一经签订后，只要其中一方擅自解除服务合同，都属于违约行为，违约旅游饭店或者客人就必须按照约定，向对方支付违约金；假如旅游饭店或者客人的违约

行为给对方造成了损失，违约方在承担赔偿责任经济损失的基础上，仍然必须支付违约金。在旅游饭店服务合同履行过程中，旅游饭店和客人之间也时常发生违约金赔偿纠纷。在处理这些纠纷时应遵循基本原则是：

(1) 违约数额金由客人与旅游饭店协商确定。

上文已经谈及，旅游饭店或者客人的违约行为，往往不一定给对方造成直接的经济损失，而只是给旅游饭店或者客人带来不便和不快。为了避免旅游饭店或客人违约行为发生后，违约方以没有给对方造成实际损失为由，拒绝承担违约责任情况发生，对违约行为的最好惩治办法，就是事先由旅游饭店和客人就违约行为设定违约金。由于违约金的支付并不以违约行为造成的直接经济损失为前提，根据合同自由原则，只要旅游饭店和客人在签订服务合同时协商，就可以确定违约金的数量。

由于违约金数额在旅游饭店服务合同履行前已经确认，有利于旅游饭店和客人双方共同遵守旅游饭店服务合同的约定，不会轻易单方解除服务合同，否则，即使擅自解除旅游饭店服务合同的行为并没有给对方造成经济损害，也要赔偿一定数量的违约金。应当强调的是，违约金并不单单针对旅游饭店或者客人一方，而是既针对旅游饭店，也针对客人，这也体现民事主体平等性原则。民事主体不仅平等享有民事权利，也应当平等承担违约责任。

(2) 违约金生效的前提是发生了违约行为。

虽然在旅游饭店服务合同中有设定了违约金赔偿的规定，但在服务合同的履行中，并不必然导致支付违约金结果的产生。只要旅游饭店和客人遵守服务合同的约定，按照全面履行原则和诚实信用原则履行合同义务，旅游饭店和客人各自实现了合同权利，任何一方都不必支付违约金。从目前的情况看，绝大部分旅游饭店服务合同的履行都没有支付违约金，因为客人按约交纳了饭店服务费用，旅游饭店为客人提供了各项服务，旅游饭店和客人均未发生违约行为，服务合同中约定的支付违约金的生效条件没有出现，违约金的约定也在旅游饭店服务合同全面履行后自动消亡。

(3) 对违约金数额的国家干预

《合同法》第 114 条规定，约定的违约金低于造成的损失的，当事人可以请求人民法院或者仲裁机构予以增加；约定的违约金过分高于造成的损失的，当事人可以请求人民法院或者仲裁机构予以适当减少。

尽管旅游饭店和客人可以自由地确定违约金的数量，但国家为了确保旅游饭店和客人之间权益分配的大致相当，防止旅游饭店或者客人利用自己在某个领域的经验，通过设定违约金数量的手段，损害对方的合法权益，以维护市场经济平稳发展，保证合同交易的公平，国家对违约金的过高或者过低进行强制干涉。

因此，旅游饭店和客人约定的违约金低于违约行为造成的经济损失，违约的旅游饭店或者客人应当在支付违约金的基础上，再赔偿实际损失和违约金之间的差额，以弥补守约的旅游饭店或者客人的损失；如果违约金大大高于违约造成的实际经济损失，应当适当降低违约金数量，确保守约的旅游饭店或者客人不能从中获利。当然，提高或者降低违约金数量，首先以来旅游饭店和客人的协商，协商不能达成一致，则可以通过人民法院的民事诉讼，解决旅游饭店和客人之间的分歧。

5、支付定金原则

定金本质上是旅游饭店服务合同履行的担保金，其目的地就是为了督促旅游饭店和客人认真履行服务合同。和赔偿损失等补偿性原则不一样，定金罚则是惩罚性原则，即定金是对旅游饭店和客人违约行为的惩罚，《合同法》、《担保法》同时规定，给付定金的一方不履行约定的债务的，无权要求返还定金；收受定金的一方不履行约定债务的，应当双倍返还定金。

按照上述规定，在旅游旺季期间，客人为了确保旅游饭店保证履行诺言，在签订书面合同的同时，还向旅游饭店交纳了一定数量的定金。按照上述规定，假如由于客人的原因违反

约定，不履行旅游饭店服务合同，不论客人的违约是否直接给旅游饭店造成了经济损失，旅游饭店都有权扣除定金作为对客人的惩罚；假如由于旅游饭店不能兑现承诺，为客人提供客房，旅游饭店就应当按照定金的双倍数额返还给客人。

在旅游饭店服务实践中，旅游饭店把客人预先交纳的旅游服务费用（押金）认定为预付款，而不是定金。《消费者权益保护法》有明确规定，经营者以预付款方式提供商品或者服务的，应当按照约定提供。未按照约定提供的，应当按照消费者的要求履行约定或者退回预付款；并应当承担预付款的利息、消费者必须支付的合理费用。在客人和旅游饭店没有明确预付款为定金的前提下，旅游饭店没有按照约定为客人提供客房，旅游饭店只需要和客人协商，退还服务费用，并支付同期银行利息，承担客人的来往交通费用。当然，如果旅游饭店的前台工作人员在开具发票时，不能明确预付款和定金之间的区别，把预付款写成定金，旅游饭店不能为客人提供客房时，就必须按照定金的规定，给予客人双倍定金的返还。

为了平衡服务旅游饭店和客人之间的利益，我国法律对定金的最高限额作了明确的规定。《担保法》规定，定金的数额由当事人约定，但不得超过主合同标的额的 20%。这样的规定虽然是交付定金的最高限额，也是违约方承担定金责任的最高限额。也就是说，即使旅游饭店和客人愿意将预付款看作是定金，而且也对定金的性质有准确无误的理解，在交纳费用时明确约定是定金，根据合同自由的原则，旅游饭店和客人关于定金的数量约定应当得到尊重，但在处理旅游饭店或者客人违约支付定金纠纷时，必须按照《担保法》的规定。即使预付款已经超过了合同标的额的 20%，也只能以旅游饭店服务合同标的额的 20%为限。如果旅游饭店的房费为每间 800 元，客人支付的定金为 600 元，如果客人违约，不再到旅游饭店消费，旅游饭店只能向客人收取 160 元的违约金，其余部分必须还给客人，而不能全额没收客人支付的 600 元作为违约金；同样，如果旅游饭店不能为客人提供客房，旅游饭店也只需要按照合同标的额的 20% 的双倍赔偿客人，而不是全额预付款的双倍赔偿，即旅游饭店向客人支付总计 720 元，而不是 1200 元。

如果客人没有按照约定及时到旅游饭店办理住宿登记手续，导致旅游饭店的客房空置 1 天，致使旅游饭店造成了经济损失，客人就必须承担所有的经济损失，而不能只扣除 20% 的定金。

案例十四 2003 年 11 月 5 日，吴先生向当地旅游管理部门抱怨，11 月 1 日，吴先生为朋友向一家三饭店交纳了定金后，预定的朋友并没有如期到达。等收到他朋友的电话时，已是第二天凌晨。11 月 2 日上午，吴先生向旅游饭店通报了有关情况，希望旅游饭店能够考虑实际情况，仅仅扣除 20% 的定金，其余部分退还给吴先生。旅游饭店不仅不退还扣除定金的剩余部分，还要求他向旅游饭店再支付赔偿费，因为吴先生只支付了 300 元的定金，而旅游饭店的标准间价格为 600 元，旅游饭店因此损失 300 元。吴先生感到不能接受，坚持要求旅游饭店退还剩余的 180 元。双方僵持不下，最后吴先生向旅游管理部门要个“说法”。

尽管吴先生不能接受旅游饭店的处理，但旅游饭店的做法并没有任何过错。因为吴先生事先预付了定金，旅游饭店就不能将该客房再出售给其他客人，保留至第二天，就等于实际闲置了该客房，旅游饭店的损失事实已经存在，吴先生当然必须承担这些经济损失。即使吴先生在 11 月 1 日通知旅游饭店，他的朋友已经取消了旅游计划，不住在这家旅游饭店，旅游饭店也有充裕的时间销售客房，吴先生去退定金时，饭店也将扣除 20% 的定金。尽管吴先生的退房行为并没有影响饭店对该客房的出售，旅游饭店也没有一次遭受任何经济损失，饭店按照《担保法》的规定，也可以扣除吴先生的部分定金。

值得注意的是，违约金和定金均为惩罚原则，根据法律规定，在旅游饭店服务合同纠纷发生时，不能同时适用。如果旅游饭店服务合同中既约定了违约金，又约定了定金，违约行为发生后，客人或者旅游饭店可以根据需要，对两者进行选择，确定违约责任承担的方式，最大限度地维护自己的权益。而定金原则和赔偿损失可以并用，旅游饭店或者客人已

经收取了定金，对方的违约行为又造成了自己的经济损失，客人或者旅游饭店仍然可以要求对方支付定金。

六、违约责任的免除

1、违约责任免除概况

旅游饭店服务合同义务必须得到旅游饭店和客人的全面履行，通常情况下，只要旅游饭店或者客人违约，违约的一方都必须承担违约责任。但在一些特殊情况下，即使旅游饭店或者客人发生了违约行为，违约的一方也可以不承担违约责任。也就是说，违约责任在一定条件下可以免除，这样的条件一方面源于法律的规定，另一方面由于在签订合同时，合同双方当事人对某些特殊情况作出了明确约定，只要某种情况出现，即使一方违约，也可以免除其违约责任。

可以免除违约责任的法律规定有几种情形：第一种情形是因不可抗力不能履行合同的，根据不可抗力的影响，部分或者全部免除责任。即不可抗力可以全部或者部分免除违约赔偿责任；第二种情形是当事人双方都违反合同的，应当各自承担相应的责任。即可以免除当事人自身违约造成的损失赔偿。这些法定情形出现后，合同当事人可以免除违约责任的赔偿。这里以不可抗力免除责任为讨论重点。

2、不可抗力的影响及其作用

不可抗力包括自然现象和社会现象。自然现象有地震、泥石流、水灾、大雾等，社会现象有战争、游行、罢工以及国家政令等。根据我国《合同法》的规定，因不可抗力不能履行合同的，根据不可抗力的影响，部分或者全部免除违约方的违约责任。

由于不可抗力可以成为旅行社和客人免责的法律依据，因而，对不可抗力的认定至关重要。在旅游饭店服务合同的履行过程中，经常会发生某些事件，直接导致旅游饭店合同的履行遭遇障碍，如客人和旅游饭店口头约定，客人将在当天下午 5 时前到达旅游饭店，旅游饭店则承诺为客人保留客房至下午 6 时。当客人于当晚 8 时到达旅游饭店，要求办理住宿登记手续，饭店服务员告诉客人，由于客人在下午 6 时前没能到达饭店，饭店已经将客房出售给其他客人，饭店无法接待客人。客人强调，之所以晚到饭店，由于长途车中途抛锚，属于不可抗力，客人迟到可以免除责任，旅游饭店必须为他提供客房服务。这就涉及到对车辆机械故障性质的认识，如果机械故障为不可抗力，客人迟到的责任可以被免除；如果机械故障不属于不可抗力，客人迟到的责任不能被免除。

相对而言，自然现象是否属于不可抗力的判断，客人和旅游饭店容易达成一致的共识，而对于社会现象是否属于不可抗力，旅游饭店和客人往往分歧较大，而且权威部门的鉴定也存在不确定性。前往目的地旅游饭店前夕，客人突患疾病，客人认为疾病是不可抗力，所以他们不仅不愿承担合同约定的违约责任，而且要求旅游饭店全额返还住房押金。旅游饭店则以停电事故为不可抗力，拒绝承担相关责任。

在对于不可抗力性质的认定时，国家行为应当被纳入不可抗力范围。国家行为包括国家行为。

对于全球出现的局部性的疾病，经常会引起客人和旅游饭店之间的纠纷。当一些地区爆发登革热、非典型肺炎、甲肝等流行性疾病后，由于国家已经发出了旅游警示，客人不能按时前往旅游饭店住宿，出于对自身健康安全的担忧，希望与旅游饭店解除旅游饭店服务合同，旅游饭店应当按照客人的要求，妥善处理善后工作，因为国家的警示应当属于不可抗力。

对于政府临时征用旅游饭店服务设施，导致客人的预订被占用，旅游饭店应当采取妥善措施，保护客人的权益，而不能假借政府征用，扩大客人权益的损害。较为典型的案例是，客人在旅游饭店预交了婚宴定金后，由于当地政府会议的需要，要求旅游饭店所有设施为会议提供服务。饭店无法按约履行婚宴服务义务，要求客人解除服务合同，取回已经交纳的定金。由于客人已经向亲朋好友发出了请帖，告知了婚宴的时间和地点，更改地点会婚礼举办

人带来许多麻烦和损失，包括重新制作请帖，另外寻找婚宴场地等。客人肯定不愿解除婚宴服务合同，在万不得已的情况下，即使客人勉强同意解除合同，他们会要求饭店按照《合同法》的规定，承担定金双倍赔偿责任，而不仅仅是全额退还定金。因为政府的开会行为并不属于不可抗力，旅游饭店必须为此承担违约责任。

在这样的纠纷中，应当确认政府召开的会议是定期的，还是临时的。比如各地基本上会在相对固定的时间，召开政协、人大会议，而且开会地点也相对固定，这些专门从事接待政府会议的饭店，对于此类会议召开前后出现的大型服务预订，应当采取慎重，在确认会议召开的时间和期限后，才可以向社会预订服务。在和客人签订服务合同时，应在合同中注明注意事项，把会议可能召开的情况作详细的说明，并约定，假如会议召开，服务合同必须解除，客人不可以要求赔偿，让客人自行斟酌。当会议召开确定在饭店后，饭店的销售人员应在第一时间告知客人。如果饭店没有和客人履行告知义务，也没有和客人有约定在先，尽管是政府的需要，饭店仍然应当承担违约责任。如果是政府召开的临时会议，饭店只要履行告知义务，就不必承担违约赔偿责任。

第四编 旅游饭店服务纠纷编

第一节 旅游饭店服务纠纷概述

一、旅游饭店服务的特点

在具体阐述旅游饭店服务纠纷之前，有必要对旅游饭店服务的特点作简要的分析，以便对旅游饭店的服务有更为深刻的理解，对妥善处理旅游饭店服务纠纷有直接的指导意义。

1、对旅游饭店服务质量的评价具有较强的主观性。

旅游饭店服务是服务员对客人面对面的服务，服务质量的高低的确有一定的客观标准，《旅游饭店星级的划分与评定》对此给予了较为明确的规定，只有旅游饭店的硬件设施和软件服务达到了一定的标准，旅游饭店才可能成为星级饭店。当客人在五星级饭店住宿时，假如饭店客房的硬件设施设备存在问题，不能为客人提供足够的冷气或者暖气，客人固然可以对饭店的服务提出批评，这样的批评也有一定的客观性，但不可否认的是，客人在接受旅游饭店服务时，对旅游饭店服务质量高低和优劣的评价时，很大程度上取决于客人在接受服务时的主观感受和评价，缺乏非常明晰的量化标准。当饭店服务员按照规范的程序为客人提供服务时，有些客人对此非常满意，也有客人对这样的服务不以为然，甚至向管理部门投诉，这就是客人对饭店服务不同的主观评价所致。

案例一 2005 年底，笔者在网上看到了一篇题为“一次偶然的店外服务赢得了一次 253 间/天的开房”的文章，该文的作者为一家高档星级饭店的金钥匙服务员，他详细地介绍了一次额外服务的意外收获：2005 年 5 月，金钥匙到当地火车站办理公务，发现从上海抵达南京的 K2 列车进站后，8 号车厢一直无人下车，职业的敏感使他意识到一定是出了问题，于是快步走到车厢口，发现车厢通道堆满了行李，车厢内的日本客人焦急万分。凭着金钥匙服务理念，金钥匙服务员毫不犹豫地主动将 30 多件行李卸下了火车。日本客人对此报以热烈的掌声，一再深鞠躬表示感谢。团队陪同激动地对客人说：“南京的金钥匙接我们来了。”并对金钥匙服务员说：“你们的饭店考虑得真周到，都服务到站台来了。”当他接过金钥匙服务员的名片后，十分惊讶，原来此团队并不入住金钥匙服务员所在的饭店，没想到金钥匙会帮助素不相识的店外的客人。

意外的服务让客人感到惊喜。数日后，组团单位给金钥匙服务员所在饭店发来传真，对金钥匙服务员的服务表示衷心的感谢：“您服务于大众、服务于社会的精神，让我们全体同仁倍受感动。从您的身上我们感到你们的酒店不愧为全国最佳星级酒店之一。”所以组团单位决定临时调整客人的住宿饭店，入住到金钥匙服务员所在的饭店。就这样一次偶然的店外服务，为饭店赢得了一次开房 253 间/天的业绩。

金钥匙服务员的服务，赢得了日本客人好评，真可谓是“无心插柳柳成荫”。的确，金钥匙服务员的服务的确令人感动，给组团单位和日本客人留下了深刻的第一印象，使得日本客人对金钥匙服务员所在饭店的服务产生了强烈的好感，所以决定临时更换住宿饭店。事实上，日本客人也不见得对金钥匙服务员所在饭店软件和硬件服务有多少了解，仅仅凭借金钥匙服务员的一次服务，就让日本客人怦然心动，不能不说是客人对金钥匙服务员服务主观评价起到了重要的作用。

2、旅游饭店服务质量缺乏稳定性。

和工业化大生产相比，旅游饭店服务质量仍然具有不稳定性的特点。究其根源，可以从主客观两个方面加以论证。首先，尽管我国已经出台了有关旅游饭店服务质量的国家和行业标准，但由于任何标准都无法对旅游饭店的服务质量做到彻底的量化，更何况旅游饭店的服务是服务员面对面为客人提供服务，再完善和健全的质量标准也存在一定的局限性。其次，不同地区的旅游饭店各项配置和设施各有不同，由于各地经济条件的差异、管理人员的素质也是参差不齐，所体现出来的服务质量水平也是好差各异。即使同一星级的旅游饭店，由于饭店管理人员对服务质量的认识不同，旅游饭店对服务员的培训水平有较大的差异。第三，

由于客人所有的服务都由服务员直接提供，所以，服务员的服务意识和能力是服务质量高低的重要基础。不同服务员为同一客人服务时，为什么客人对其中的服务员较为满意，而对另外的服务员不满意，原因即在于此。即使是同一个服务员，在不同的服务时期，由于不同的环境和心境，其服务质量也不是一成不变的，也可能发生服务质量不稳定的情况，比如说，服务员的家庭发生重大变故，必然导致服务员情绪的波动，在为客人服务中就可能将自己的情绪带到工作中。尽管理论说，服务员上岗后，应当将个人感受和情绪抛开，但服务员事实上难以做到。因此，当上述可能影响服务质量的因素交融在一起，势必造就了旅游饭店质量的难以控制。当然，我们说旅游饭店服务质量缺乏稳定性，并不是说旅游饭店的服务质量缺乏保证，而只是相比于工业化大生产的较为稳定的产品质量而言。

案例二 2001年8月25日，何先生向旅游管理部门投诉，他在7月初和8月中旬先后两次在杭州一家四星级饭店住宿，入住的时间均在凌晨1时左右，退房时也都在当天的下午3时左右，两次的收费却大不相同：第一退房结帐时，旅游饭店向他收取了1天房费，第二次退房结帐时，旅游饭店却要向他收取1天半的房费。对于同样的入住时间和退房时间，住宿的时段又如此接近，同一家饭店的收费却是两种计算方式，何先生对此难以接受，要求旅游饭店给出明确的解释。

旅游管理部门接到投诉后，向这家旅游饭店了解情况。经了解，这家旅游饭店按照行业惯例，向客人收取房费的时间从当天早上6时开始，截止时间为第二天的中午12时，如果客人于零时至6时前入住，饭店服务员应当向客人说明，完整的1天住宿时间从入住时间至当日中午的12时，由客人选择。但由于这家饭店的开张时间为7月1日，2001年恰逢饭店开张10周年店庆，旅游饭店决定将住宿时间调整为当日凌晨至次日中午12时，优惠时间为7月份1个月，所以当何先生第一次住宿时恰好享受了优惠。当何先生第二次入住时，优惠措施已经停止，但服务员没有及时将饭店的收费操作告知何先生，是服务员的工作疏忽所致。鉴于饭店工作的失误和何先生投诉的实际情况，旅游饭店将半天房费退还给何先生，并对第二次接待何先生的服务员进行了经济处罚，投诉得到较为圆满的解决。

尽管旅游饭店妥善处理了何先生的投诉，并给予服务员处罚，但笔者以为，作为一家四星级饭店，这样的处罚仍然不够，饭店至少应当给予第一次接待何先生的服务员同样的处罚。假设何先生第一次在凌晨入住饭店时，服务员已经将饭店的常规收费操作和当时特殊的优惠措施同时明确告知何先生，当何先生再次到饭店住宿时，他会有明确的判断：假如在凌晨入住饭店，必须在当日中午12时前退房；假如希望在第二天中午12时前退房，并只支付1天的房费，他必须在早上6时后才入住。只要何先生能够获得清晰无误的饭店收费信息，纠纷的产生就失去了应有的基础。当然，笔者希望旅游饭店对第一次接待何先生的服务员进行处罚，并不是说第二次接待何先生的服务员就没有任何责任，而是强调许多旅游饭店服务质量纠纷的产生，很大程度上与服务质量不稳定有密切的关系。

3、旅游饭店服务以满足客人精神享受为主。

旅游饭店一方面为客人提供高档的物质享受，另一方面由于饭店服务体贴入微，满足了客人的精神享受的需要。许多客人到高星级饭店消费，主要是认为高星级饭店提供的服务周到，符合客人的个性化的需求，客人在接受服务的同时得到了充分的尊重，比如客人在饭店客房住宿，客房设施设备的完备和高档，当然可以给客人带来精神世界的愉悦；即使客人在餐厅品尝各地的美味佳肴时，也能够从菜肴的色、香、味、形中享受美感。从这个意义上说，由于旅游饭店服务产品特别注重精神享受，由于旅游饭店的违反合同，不仅使客人失去了一定的物质享受，而且主要使客人设想中的精神享受落空。因此，客人往往会向旅游饭店提出精神损害赔偿的请求，尽管我国法律不赞同旅游饭店应当承担违约责任，但笔者仍然主张，旅游饭店发生严重违约行为，导致服务质量剧烈下降，旅游饭店应当根据情况给予客人一定的精神抚慰，这也和旅游饭店承担违约责任的补偿性精神相一致。

4、旅游饭店服务具有不可储存性。

旅游饭店为客人提供的服务特别讲究时效性，主要是由旅游饭店服务不可储存特性所决定。在以旅游客流为主的城市，每当旅游旺季到来期间，旅游饭店面对如潮的渴求入住的客人无可奈何，因为已经没有多余的客房为客人提供服务，旅游饭店为客人的流失而痛心；而在旅游淡季，面对门可罗雀的场面，旅游饭店会发出由衷的感慨，如果旅游团此时来临，该是多么令人鼓舞。这就是旅游饭店服务不可储存导致的结果。我们假设，如果旅游饭店服务可以储存，就可以充分调剂旅游饭店客房，在旅游淡季时，将客房储存起来，等到了旅游旺季再出售给客人或者旅行社，既可以缓解旅游饭店用房紧张局面，又可以为旅游饭店创造良好的经济效益。同时，旅行社和旅游饭店签订饭店服务合同，就意味着旅游饭店已经为旅游团队确定了明确的服务时间表，旅游饭店就会拒绝和其他客人签订住宿合同；当旅游团临时变更或者取消行程，旅游饭店无法及时调整预订，旅行社的行为给旅游饭店带来了较大的经济损失，这也和旅游饭店服务的不可储存性有较大的关联性。

5、旅游饭店服务具有不可量化性。

由于旅游饭店服务由硬件服务和软件服务构成，相对而言，《旅游饭店星级的划分与评定》对旅游饭店的硬件服务有较为详尽的量化标准，要参加三星级饭店的评定，首先必须保证至少有 30 间（套）可供出租的客房，这样的规定非常具体明确；而在软件服务方面，尽管《旅游饭店星级的划分与评定》也有类似的规定，但对软件服务的规定就显得模糊，对旅游饭店服务人员的基本要求是：态度好、效率高、准确无差错。究竟服务员怎样的态度才算好，不论旅游饭店还是客人，均无法给出明确的答案，一般都是仅凭客人的主观感受。当客人向旅游饭店投诉，服务员服务态度不好时，旅游饭店采取的措施往往是向客人赔礼道歉，以求得客人的谅解，因为旅游饭店实在没有办法证明服务员的态度合乎规范要求，造成这种局面的原因，很大程度上可以归结为旅游饭店服务的不可量化性。

6、旅游饭店服务强调客人的参与性。

按照正常的交易行为和惯例，合同一方当事人按约支付了价款后，可以从供货商手中得到合同标的物，如电视机、服装等所需商品，或者按照约定的时间获取合同标的物。但在旅游饭店服务合同中，客人支付饭店服务费用后，无法从旅游饭店手中得到具体客房等物质产品，对旅游饭店提供的服务更多的是“观望”和“想象”，而无法实际占用。要想具体享受饭店服务产品，只能等到客人真正接受饭店的服务开始。旅游饭店产品的服务与一般的服务产品相比，尽管两者都属于服务产品，仍然存在差异。一般的服务产品，比如按摩服务，假如消费者对按摩师的服务有所怀疑，消费者可以先进行试验，从而决定是否接受该项服务，而旅游饭店产品无法由客人试验其质量和性能，如一旦客人参与“试验”，就表示旅游饭店和客人开始履行旅游合同，旅游活动也就拉开了序幕开始。

二、旅游饭店服务纠纷的特点

旅游饭店服务产品由有形产品（物质产品）和无形产品（服务产品）组成。有形产品包括旅游饭店为客人提供的饮食服务、客房服务等物质条件，无形产品主要指旅游饭店服务人员为客人直接提供的各类服务，但不论是有形的旅游饭店服务产品，还是无形的旅游饭店服务产品。就某一次旅游饭店具体的服务活动而言，饭店服务产品基本属于一次性消费，很大程度上不可重复使用。

客人与旅游饭店之间的服务质量纠纷，主要是客人直接或者间接向旅游饭店管理部门、旅游管理部门、或者其他相关管理部门投诉，反映旅游饭店的客房服务、餐饮服务、前台服务、娱乐服务等方面存在质量问题，要求旅游饭店或者管理部门给“说法”，同时赔偿客人的相关的损失。当然，并不是说每一起投诉，客人就是为了向旅游饭店索要赔偿，有时客人的投诉是建设性的，寄希望于旅游饭店改进服务，而没有要求旅游饭店给予任何经济赔偿。根据客人对旅游饭店服务质量投诉的不同类型，可以将旅游饭店服务纠纷的特点概括为：

1、旅游饭店服务特点导致服务纠纷发生具有一定的必然性。

客人到旅游饭店消费，与病人到医院就医，尽管两者都是消费行为，均受到《消费者权益保护法》的调整和保护，但客人和病人在消费时的心态截然不同：客人到旅游饭店消费，基本的期望是得到旅游饭店周到舒适大服务，如果旅游饭店服务人员对客人的态度稍有怠慢，旅游饭店就可能招致客人的投诉；而病人到医院就医，病人关注的是病情是否得到改善，即使医务人员态度较差，只要病人的病情得到有效的治疗，病人就不会追究。随着越来越多的普通大众参与到旅游饭店的消费中，即使旅游饭店保持稳定的服务水平，由于客人的生活背景和所受教育不同，客人对旅游饭店的服务需求也不尽相同，客观上导致旅游饭店服务纠纷绝对数量的上升。

同时，我们所倡导的旅游饭店对客人首先必须实施规范服务或者说标准化服务，但规范化服务仅仅是旅游饭店最为基本的服务，只能满足普通客人一般性需求，而客人个性化的需求仅凭规范化服务事实上难以满足。当然，由于高星级旅游饭店自身具有较多的软硬件优势，为客人提供个性化服务已经被日益重视，但为客人提供个性化服务的理念并未被许多中低档旅游饭店所接受，这也为旅游饭店产生服务纠纷的客观基础。

有新闻界的朋友经常要笔者为他们提供“没有服务投诉”的“好饭店”，笔者的基本观点是，如果这家旅游饭店没有投诉，说明这家旅游饭店经营和销售有问题，没有客人到旅游饭店消费，自然就不可能产生投诉。只要是正常经营的旅游饭店，或多或少会有服务质量纠纷。旅游饭店有服务纠纷并不奇怪，奇怪的是旅游饭店对服务质量和客人的权益不重视，有了纠纷不及时妥善解决，或者是类似的纠纷不断，也没有引起旅游饭店管理人员的重视。

2、旅游饭店硬件设施设备不能满足客人需求引起纠纷。

从理论上说，有关部门已经颁布了《旅游饭店星级的划分和评定》标准，全国各地同一星级旅游饭店的软硬件服务应当处于同一水平，但事实上，虽然有统一的《旅游饭店星级的划分和评定》标准，但由于评定人员的业务水平不同，全国各地经济发展水平的不同，即使同样是四星级饭店，其软硬件仍然存在一定的距离。新建星级饭店和改造星级饭店相比，即使被评定为同一星级，新建星级饭店的硬件设施较吸引客人，而改造星级饭店的软件服务更令客人满意，同一等级的新建星级饭店和改造星级饭店各有特色，但均存在一定欠缺。

同时，同一旅游饭店由不同建筑物组成，特别是一些经过改建的旅游饭店，往往是主楼或者新建的客房等设施参加星级的评定，而其他的附楼或者尚未改建的设施就不参加星级的评定，而《旅游饭店星级的划分和评定》规定，饭店所取得的星级表明该饭店所以建筑物、设施设备及服务项目均处于同一标准。如果饭店由若干座不同建筑水平或设施设备标准的建筑物组成，旅游饭店评定机构应按每座建筑物的实际标准评定星级，评定星级后，不同星级的建筑物不能继续使用相同的饭店名称。否则，旅游饭店评定机构应不予批复或收回星级标志和证书。尽管有明确的规定，但在实际星级饭店的评定过程中，星级评定人员对于同一旅游饭店软硬件不同大现状早已是见怪不怪，也没有听说过旅游饭店取得星级别后，因为星级饭店有不同标准的建筑物而另行命名。

3、越是高星级饭店，旅游饭店服务纠纷主要集中在软件服务方面。

上文已经谈及，旅游饭店服务很大程度上是为了满足客人的精神享受。旅游饭店“可以谢绝客人自带酒水”规定出台后，之所以引起社会上强烈的反响，原因之一，就是人们认为旅游饭店酒水价格偏高。而事实上，客人在路边小摊上享用1瓶啤酒，也只需要2元钱，而在三星级饭店，同样品牌的啤酒价格可能就是10元，这样的服务价格固然包含了啤酒本身的价值，同时也包含了旅游饭店为客人提供的饭店服务氛围甚至是饭店服务文化，客人在舒适的餐厅享受物质需求的同时，也使自己的精神得到一定程度的满足。所以许多客人对啤酒价格并不介意，愿意在旅游饭店享用啤酒，就是因为是在旅游饭店接受服务，其人格尊严得到充分的尊重，成为客人对外炫耀的资本。特别是客人进入高星级饭店消费，由于客人支付了

较高的服务费用，高星级饭店的设施设备更为高档，一般都能够满足客人的需要，客人对高星级饭店的软件服务具有较大的期望，导致客人对高星级饭店软件服务特别关注和挑剔。只要高星级旅游饭店的服务稍有闪失，客人就会提出严厉的指责，要求高星级旅游饭店承担相应的责任，而同样的服务瑕疵发生在低星级饭店，客人可能就采取较为包容的态度，不与旅游饭店计较。

4、旅游饭店服务纠纷的解决依赖良好的沟通。

在旅游服务行业流行着一种说法：现在客人中“刁民”很多，旅游服务企业穷于应付，旅游服务企业才是真正的弱者。根据笔者从事了10年旅游质监工作的体验，在广大的客人群体中，的确存在极少数胡搅蛮缠的客人，但这类客人并不能代表主流客人，正如旅游服务企业中存在害群之马一样，我们不能以此全盘否定旅游服务企业。只要旅游饭店的服务员和管理人员与客人充分沟通，只要旅游饭店没有原则性过错，客人就容易理解旅游饭店的行为。而许多客人的投诉或者咨询，并不是一定要得到旅游饭店的经济赔偿，而是希望通过投诉或者咨询，能够解开自己心头的疑惑，以获得心理平衡。

笔者曾经接到一位律师就旅游饭店收费的咨询，该律师在一家旅游饭店登记住宿的时间为4个小时，旅游饭店向他收取了1天的房费，该律师所要咨询的是，旅游饭店对于客房收费有何规定，笔者告知律师，目前我国旅游行业管理部门没有规定旅游饭店应当如何收费；该律师继续咨询的问题是，目前旅游饭店收费的惯例是什么，笔者告诉他，按照国际惯例，旅游饭店向客人收取房费以天为单位。该律师对笔者的答复表示满意，不再就旅游饭店收费问题进行投诉或者诉讼。

而在一些旅游饭店，管理人员并没有真正树立服务意识，对客人的批评或者投诉有着先天的偏见，只要有客人投诉，这些管理人员就认为客人过于挑剔，或者是故意找茬，其目的地就是为了从旅游饭店获得房费或者餐费优惠。基于此，这些旅游饭店管理人员对客人的投诉抱有抵触情绪，难以与客人进行良好的沟通，不仅不能及时妥善处理投诉，反而是激化矛盾，给旅游饭店带来麻烦。

第二节 旅游饭店客房服务质量纠纷

客人入住旅游饭店客房后，在接受旅游饭店提供服务的过程中，经常会因为客房服务质量而与旅游饭店发生争执，进而引起投诉、仲裁或者民事诉讼。客人对旅游饭店客房服务的投诉，主要来源于对客房硬件设施、饭店服务员服务态度和业务能力的不满。比如，由于旅游饭店设施较为陈旧，客房空调供应不足，引起客人的不快；或者由于水管质量问题，客房内的自来水浑浊不清，影响了客人的洗漱。当客人要求服务员为其客房临时增加椅子，服务员虽然口头答应，但速度极其缓慢，自然会引起客人的投诉。

当然，有些客房服务质量纠纷的引起，根源并不是客房服务，而是由于客人的主观原因，如客人的家庭或者事业发生了重大变故，导致客人对客房服务过于苛刻，但此类纠纷所占比例较低。但也有些客房纠纷，是少数客人的主观恶意所造成的，客人希望借助于投诉客房服务质量的手段，达到享受旅游饭店房费优惠的目的。旅游饭店对待此类客人，也只能是甘拜下风，往往采取息事宁人的方式，为客人的服务费用打折。总之，旅游饭店客房服务质量纠纷，主要取决于饭店客房软硬件的服务和客人的主观能动性。

一、客人隐私权被侵害纠纷

随着社会的不断进步，文明的不断提高，普通市民也逐渐开始注重保护个人的隐私，保护客人的隐私也日益为旅游饭店所重视。除了服务员清扫客房、遇到紧急情况等特殊情况下，旅游饭店禁止服务员随意进入客房，就是对客人隐私保护的具体表现；客房服务员在清扫客房卫生时，即使客人在客房内随意堆放自己的衣物或者材料，服务员也不应当为了体现服务周到而帮助客人整理，这也是尊重客人隐私的又一种表现。

关于隐私权的具体含义，目前法学家尚无统一的界定，较为流行的说法有：隐私权是自

然人享有的对其个人的与公共利益无关的个人信息、私人生活和私有领域进行支配的一种人格权；或隐私权是指公民对以自己的个人生活秘密和个人自由为内容，禁止他人干涉的一种人格权。归根到底，隐私权是一种人格权，其实质就是把私人的事务和公共事务隔离开，确保自然人对其私人信息、个人生活能够独立支配而不受侵扰的权利。

案例三 2003年元月，傅女士与丈夫在某某二星级旅游饭店过生日，当日住在大厦7016房间。傅女士半夜醒来，准备上卫生间时，发现自己所住客房房间被突然打开了，一个穿制服的人正要进入客房。那人一见房内有人居住，赶快取回钥匙，拔腿就跑。傅女士吓呆了，再也无法入睡。经查询，该穿制服的人是旅游饭店的保安人员。次日，傅女士找到旅游饭店客房部经理要求给个“说法”。经理当时未找到该保安，让傅女士先回去，承诺等饭店调查后再电话告诉傅女士。

据旅游饭店调查，傅女士所投诉的情况属实。当晚旅游饭店一位保安私自进入傅女士的房间，是因为这个保安十分粗心，向饭店前台服务员借客房钥匙，服务员告诉保安，他可以去7006房间洗澡，但保安将7006错听成7016房间，所以就到傅女士所住的房间来洗澡。饭店总经理办公会议作出处理决定：开除保安，前台服务员也被克以停薪留职的处分。饭店首先向傅女士诚恳道歉，退还傅女士的房费，并补偿1000元。傅女士认为饭店保安行为侵犯了她的隐私权，给她造成了精神损害，要求旅游饭店赔偿其精神损害5000元及有关治疗费用。饭店以傅女士要求过高为由，未能与傅女士达成和解协议。

笔者关注的焦点，不是旅游饭店是否与傅女士达成和解协议，而是关心在此案例中旅游饭店暴露出来的问题本身。

首先，该饭店存在严重的安全隐患。7006房间的钥匙可以打开7016房间的门，应当属于旅游饭店管理中似乎是闻所未闻的故事，而不应当是真实的案例，看了以后令人毛骨悚然，顿生寒意。这就说明饭店安全管理混乱，人们有理由怀疑，旅游饭店的钥匙是否都是可以互开。如果是这样的话，住宿在这个旅游饭店，客人的人身财产安全就难以得到保障，这样的饭店是否应当被评为而星级饭店也应打问号。笔者宁可相信，这仅仅是饭店的工作疏忽，而不是安全管理混乱。

其次，旅游饭店的处罚不当。旅游饭店的保安人员在工作期间到客房洗澡，固然是严重违法旅游饭店的规章制度，应当予以开除的严重处罚，但饭店对前台当班服务员的处罚过轻。笔者以为，对前台服务员的处罚应当高于对保安的处罚，至少应当与保安的处罚持平。因为饭店房间钥匙的管理权和责任在前台服务员，只要服务员坚持旅游饭店的管理规定，就不会发生保安进入客房洗澡事件。服务员把客房钥匙交给保安的行为，危害性较之饭店保安在客房洗澡的行为有过之而无不及，对服务员的处罚理应重于保安。广而论之，旅游饭店的每一个员工都应当忠于职守，不徇私情，共同维护旅游饭店的合法权益，这也是旅游饭店所有员工必须具备的基本素质。

第三，关键的问题是，饭店保安的行为究竟是否侵犯了傅女士的隐私权？按照上述关于隐私权的概念推断，饭店的保安的的确确侵犯了傅女士的隐私权。傅女士与饭店签订了住宿服务合同，就意味着饭店客房的1天使用权归属于傅女士，未经傅女士的同意，饭店服务员和其他人均不可随意进入她的客房；而饭店保安尽管没有主观故意，但客观上的确是未经傅女士同意，擅自进入她的客房；况且保安闯入傅女士客房的时间在子夜，不仅侵犯了傅女士的隐私权，而且给傅女士带来了精神上惊恐和不安。

第四，按照民事纠纷补偿性原则的规定，既然饭店保安的行为侵犯了傅女士的隐私权，而且给傅女士精神上带来了痛苦，旅游饭店理应给傅女士精神和物质方面的抚慰。至于保安的行为到底给傅女士带来了多大的痛苦和损失，实际上需要由傅女士完成举证任务，而不能凭空想象。笔者以为，旅游饭店既向傅女士作出了诚恳的道歉，愿意退还傅女士的住宿费，并愿意补偿人民币1000元，应当视为旅游饭店已经采取了积极的补救，也足以弥补傅女士

遭受的全部损失。至于傅女士不接受旅游饭店的处理方案，也是傅女士的个人选择。如果傅女士希望得到名正言顺的精神损害赔偿，应当通过民事诉讼的方式，由人民法院的来确定旅游饭店是否应当承担精神损害赔偿责任，以及旅游饭店应当赔偿多少精神损害赔偿。不过，依笔者浅见，在我国目前的司法实践中，尽管傅女士的遭遇令人同情，但人民法院一般不会支持傅女士这样的赔偿请求。

我国的法律法规直接对个人隐私权的保护规定并不多见，《民法通则》第 101 条规定，公民、法人享有名誉权，公民的人格尊严受法律保护，禁止用侮辱、诽谤等方式损害公民、法人的名誉。该法条隐约包含了对自然人隐私权的保护。直到 2001 年最高人民法院颁布了《关于确定民事侵权精神损害赔偿责任若干问题的解释》后，对自然人隐私的保护日益为人重视，《解释》规定，“自然人因人格尊严权遭受非法侵害，向人民法院起诉请求赔偿精神损害的，人民法院应当依法予以受理”；“自然人死亡后，其近亲属因他人非法披露、利用死者隐私，或者以违反社会公共利益、社会公德的其他方式侵害死者隐私遭受精神痛苦，向人民法院起诉请求赔偿精神损害的，人民法院应当依法予以受理”。隐私权的保护得到了空前的重视。

严格地说，旅游饭店在为客人提供服务时，有意无意侵犯客人隐私权的案例不在少数，尽管旅游饭店服务员的行为并没有导致客人人身财产的损失，也没有引起其他的损害后果。当然，由于我国国民的素质参差不齐，有些客人对于个人隐私的保护十分重视，而有些客人对于隐私的保护并不十分在意，而旅游饭店是以为客人提供各类服务为本职工作，当有人向旅游饭店咨询，某位客人是否在本饭店住宿时，其实旅游饭店服务员往往处于两难境地：如实告诉咨询人有关客人的住房信息，存在侵犯客人隐私权的可能，甚至会引起意想不到的后果；如果不告诉咨询人有关客人的住房信息，可能惹恼客人和咨询人，引起客人的投诉。

笔者以为，在一般情况下，旅游饭店服务员不应当将客人的住房信息告知咨询人，因为服务员对客人的生活背景资料无任何了解，对咨询人的背景资料也是心中无数，客人和咨询人之间的社会关系究竟如何也不得而知。旅游饭店将客人的住房信息告诉咨询人，没有出现任何损害后果，皆大欢喜；如果客人和咨询人之间有其他纠纷，咨询人通过服务员了解到客人的住房信息，然后对客人的人身或者财产造成损害，由于服务员泄露客人个人资料，旅游饭店将承担责任相应的法律责任。

当客人向旅游饭店追究责任时，尽管旅游饭店可以辩解，客人所受到的损害源于他人的侵权行为，和旅游饭店的服务没有关系，旅游饭店既没有违约行为，更没有侵权行为，客人应当向侵权人主张赔偿。但旅游饭店无法回避的一个话题就是，服务员将客人的住房信息告知他人，本身就损害了客人的隐私权，为其他人侵害客人的合法权益提供了方便。只要客人能够举证，咨询人和侵权人同属一人，或者他们之间有非常密切的协作关系，饭店服务员的行为和客人人身或者财产损失有一定的因果关系，旅游饭店就应当承担一定的责任。

其他侵犯客人隐私权的行为包括，旅游饭店丢失客人个人信息资料，使客人的个人资料流落社会，给客人造成直接间接的损失；饭店服务员将客人的隐私向社会透露，特别是客人为社会名人，如影视明星、球星等，饭店服务员的行为给客人造成不良的影响等。

二、客人对旅游饭店服务舒适度不满引起的纠纷

旅游饭店的舒适度是吸引客人的重要因素之一，尤其是高星级旅游饭店，能够为客人提供优雅的环境，适宜的温度，可口的佳肴，体贴的服务，让客人在消费中受到尊重，实现自我价值。但由于客人自身的特殊需要，即使旅游饭店提供再完美的服务，也可能不能完全满足客人需要，特别是一些旅游饭店在服务中还存在这样或者那样的问题，并没有给客人提供舒适的服务，必然导致客人的投诉。

案例四 2002 年春末夏初，黄先生携全家共计 8 人前往南方某城市旅游，入住当地一家四星级旅游饭店。由于当地气温较为暖和，客房温度适宜，旅游饭店停止了暖气的使用，黄

先生全家入住后，只是将行李存放在客房，立即参加了当地旅行社组织的“一日游”活动。游程结束后，黄先生回到饭店，觉得客房较冷，黄先生希望旅游饭店能够开暖气，该饭店则认为不需要开温空调，但愿意为客人增加棉被；第二天天气突然放晴，温度骤然升高，黄先生觉得难以适应，希望旅游饭店能够开冷空调，旅游饭店以难以立即转换设施设备，无法满足黄先生开冷空调需求，但饭店可以为黄先生提供电扇等设备。黄先生等认为旅游饭店不为客人着想，服务质量差，拒绝支付房费，并向旅游管理部门投诉，要求旅游饭店赔礼道歉，并赔偿损失。

要妥善解决黄先生与该四星级旅游饭店的纠纷，首先必须了解有关旅游饭店管理办法对客房温度的规定。假如有对客房温度的明确规定，只要黄先生或者旅游饭店举证客房温度是否符合有关规定，就可以确定该纠纷中旅游饭店是否有违规行为。据笔者所知，造成客房温度高低纠纷的根源在于，一方面归咎于目前尚没有对客房温度明确规定，另一方面，旅游饭店在规划建设时，普遍采用的硬件设施不足以从根本上解决客房温度纠纷。

在《旅游饭店星级的划分与评定》标准中，规定前厅温度必须在摄氏 23 度至 25 度之间，规定餐厅温度必须在摄氏 22 度至 24 度之间，而恰好没有对客房温度的具体规定，这就给纠纷的处理带来了很大的难度。同时，在中低档旅游饭店中，绝大多数饭店没有采用中央空调系统，而是采用其他方式，如壁挂式空调取暖或者制冷；虽然中高档旅游饭店大多采用中央空调系统，但绝大部分中高档旅游饭店，包括一些五星级旅游饭店，由于建设投入和日常经营中成本等原因，均采取两管制空调系统，而没有采用四管制空调系统，这就意味着客人在客房内无法根据自己的需要，适时将客房调整为冷空调或者暖空调。《划分与评定》也没有强行规定，所有旅游星级饭店必须配备四管制空调系统，只是在评分时给予了不同的分值。如果旅游饭店采用四管制空调系统，客人就可以根据自己的需要，在客房被随时调整温度，客房温度高低的纠纷就不会产生。当然，尽管《划分与评定》没有对使用何种空调系统作出强制性规定，但作为高星级饭店，尤其是五星级和白金五星饭店，应当采用四管制空调系统，以满足客人的需要，体现高星级饭店的舒适性。

黄先生的遭遇，较为突出地反映了客房温度与客人需求之间的矛盾，在短短的三天内，就经历了从需要暖空调到冷空调戏剧性的过程，而该四星级饭店采用了两管制空调系统，无法由客人在客房内调解温度，并不能监督地得出该旅游饭店不合乎规范的结论。经过当地旅游管理部门的调解，旅游饭店和黄先生达成和解协议：旅游饭店给予黄先生七折房费优惠，黄先生对此表示满意。

尽管黄先生的纠纷得到了较为妥善的解决，但纠纷并没有从源头上得到解决，旅游饭店也并不能保证类似纠纷将不再重演。在我国旅游饭店现有条件下，只要旅游饭店采用两管制空调系统，在四季较为分明的地区，春夏、夏秋、秋冬、冬春等季节之交，均不同程度存在客人对客房温度的投诉，而且这样的纠纷是否产生，很大程度上取决于客人的主观感受，有关部门处理此类纠纷也没有一个客观的标准，完全是处于“听天由命”的状态。

客人对旅游饭店硬件服务舒适度不满还表现在，旅游饭店服务员的服务意识薄弱、服务技巧缺乏、或者服务态度生硬，不仅没有给客人带来舒适感，反而引起客人的不快，这在旅游饭店服务中普遍存在。当然，在某些特殊场合，如果旅游饭店硬件设施出现故障，旅游饭店服务员采取适当的措施，有时也能适当弥补其过失。

案例五 1996 年大暑天，江西宾馆 7 楼领班小杨值夜班。第二天清晨，小杨已经在走廊里忙个不停了。她偶然打开热水龙头时发现，昨夜不知什么时候热水系统出了故障。她连忙走到值班室，向工程部报告有关情况，要求工程部来人抢修，因为她知道外国人大多有起床洗澡的习惯。20 分钟后，她又给工程部去了电话，获悉热水系统的某个主要部件损坏了，酒店内没有备件，要到上午 9 点才能购买到配件，然后再进行维修。

为了给外宾提供洗澡的热水，小杨急中生智，把 7 楼值夜班的几名服务员召集到一起，

告诉他们立即用煤气烧开水，以最快速度为每个房间供应热水，几名服务员有条不紊地忙了起来。7点半，每个房间平均有3瓶热水，值班室里还准备了10多瓶热水专供早上洗澡的客人用。不多时，客人陆续起床，当他们知道热水是服务员今晨用煤气赶烧出来的，都十分感动。一次潜在的投诉变成了阵阵赞扬声。

江西宾馆7楼服务员设身处地为客人着想，采取了积极的弥补措施，赢得了客人的一致赞誉，化投诉为赞扬，其行为值得肯定。尽管如此，旅游饭店这种弥补性服务只是暂时的和非常规的，不能成为旅游服务服务的常态，那种“硬件不够软件补”的服务理念不仅不值得提倡，而应当给予批评。因为星级饭店的评定，是硬件和软件同时达到标准，在日常维护保养中，旅游饭店对硬件设施的检测和维护不得有丝毫的松懈，确保硬件设施运转正常。

三、旅游饭店服务员故意或者过失行为引起纠纷

上文已经谈及，由于旅游饭店的服务缺乏稳定性，客人对服务质量的判定具有较强的主观性，导致旅游饭店服务纠纷呈现多样性和复杂性。尽管如此，仅据笔者曾在星级旅游饭店客房和前台工作的体验看，许多旅游饭店服务纠纷，很大程度上是由于服务员没有按照规范的服务程序为客人提供服务，服务本身存在的缺陷或者瑕疵，为服务纠纷的产生提供了客观的基础。只要服务员按照规范程序提供服务，许多旅游饭店的服务纠纷就可以避免和化解。

案例六 2005年10月下旬，张先生来杭州出差前，通过某订房网预订了一家三星级饭店的客房。张先生到达给饭店已是深夜11时，在办理住宿登记手续时，前台服务员要求张先生支付500元的住房押金，饭店服务员出具了500元押金收据，服务员将客房钥匙交给张先生。张先生在客房内洗漱完毕，正准备休息，前台服务员打电话给张先生，首先向张先生表示歉意，由于自己的工作失误，向张先生出具了500元押金，但实际并没有向张先生收取任何押金，所以请张先生下楼补交500元押金。张先生核对了自己的现金后，坚持已经按照服务员的要求，交纳了房费押金，双方僵持不下，张先生要求与饭店值班经理对话。鉴于时间已晚，值班经理请张先生先休息，等第二天具体问题。第二天退房时，张先生与前台服务员为了是否遗迹交纳押金再次发生争执，张先生向公安机关报警，饭店有关负责人请张先生和警察一同观看饭店的监控录像，录像显示张先生有两次掏自己口袋的动作，但无法清晰地看出张先生是否将现金交给服务员，警察也无法对事件真相给予明确的说法。最后，张先生在不得已的情况下补交了押金后，但再次向媒体反映情况，所有打进热线的听众对旅游饭店提出了严厉的批评。

在此纠纷中，首先应当确定饭店住宿服务合同的合法有效。张先生通过网络和旅游饭店确定了合同关系，并于约定的时间在旅游饭店前台办理了住宿登记，反映了张先生和旅游饭店真实的意思表示。同时，根据旅游饭店服务交易习惯，散客在入住饭店时一般都要支付房费押金，由客人向照服务员支付押金，服务员出具押金凭证，客人在结帐时出示押金凭证，冲抵客人在饭店的服务消费。因此，房费押金凭证就成了饭店收取客人房费押金的惟一凭证，也是客人与饭店达成房费押金的合同依据。只要客人能够出示押金凭证，就表明旅游饭店已经向客人收取了押金，旅游饭店不能以其它理由进行抗辩，除非旅游饭店能够提供其他强有力的证据，尽管旅游饭店已经为客人提供了押金凭证，但客人实际上并没有支付押金。

在纠纷的处理中，由于旅游饭店不能提供有力证据证明，的确是因为服务员的工作失误，在为张先生出具房费押金凭证的同时，没有及时向张先生收取500元的房费押金，而张先生对旅游饭店的说法予以断然否认。可以肯定的是，在服务员和张先生之间，必然存在一个说谎者。如果是旅游饭店服务员说谎，就涉嫌侵吞国有或他人资产；如果说谎者是张先生。张先生的行为可以导致不当得利现象的发生。在说谎者被彻底揭穿之前，只能由饭店服务员承担500元的损失，因为张先生手里握有书面押金凭证，这是对张先生非常有利的证据。反之，如果张先生在退房时不能出示押金凭证，旅游饭店同样不会认可张先生已经支付押金的说法，而要求张先生再次支付房费。

从这起纠纷中可以清楚地看出，旅游饭店管理层的管理理念值得商榷。饭店管理层接到张先生的投诉后，立即开展相关的调查，这是管理层应尽的职责。但经过几次饭店管理层的调查核实，甚至借助警方的力量，仍然不能得出明确的结论，饭店管理层应当当机立断，按照张先生已经实际支付房费处理，让张先生尽快结帐并离开饭店。即使事实上的确是服务员的工作失误，没有收取张先生的押金，也应当把这起纠纷作为教训，由当班服务员全额承担押金的损失。同时，旅游饭店的管理层应举一反三，并以此纠纷产生的原因和处理过程为契机，再给服务员适当的内部处分，这样才能真正提高饭店全体服务员的服务意识，避免同类纠纷的再次发生。

虽然有当地警方的介入，但也未能得出最终的结论，因此，我们只能说饭店服务员和张先生之间谁是谁非仍然是一个谜，旅游饭店服务员的服务技巧和管理层的处理方式，遭到听众的一致批评也在情理之中。

案例七 2005年12月底，上海市第一中级人民法院对一起客人在饭店自杀案件作出了终审判决，饭店被判承担10%的赔偿责任。37岁的小柯原是一名大学毕业的外事翻译，她在28岁时不幸患上了精神疾病，一直和父母住在一起。2004年夏天，小柯的病情一再反复，总是唠叨要“回天国去”。8月21日，她又在家中反复说起“我决心回天国去了，因为神在上天呼唤我”，还拿出了纸和笔，声称要写遗书。就在柯母到门口拦出租车准备带女儿去医院的时候，小柯已走出家门不知去向了。一个小时后，小柯给家里打了个电话，告诉母亲自己现在就要去寻死了。心急如焚的小柯父母立即向警署报了案。根据小柯父母的推测，小柯没有其他地方可去，只能去酒店或者旅馆。然而，警方在上海旅客网上全力搜索，也没有小柯的住宿登记。第三天，小柯被发现自缢于上海某饭店的客房内。事实上，小柯离家出走后，就凭失效的身份证复印件入住了该酒饭店，饭店服务员在登记时将小柯名字中的“奕”字错输为“弈”，因此警方在网上搜索时，没能找到小柯的入住登记。

小柯父母认为，正是由于饭店的不负责任，才导致他们无法及时找到正在自杀的女儿，饭店应当对女儿的死亡承担一定的责任，因此要求饭店赔偿丧葬费2400余元、死亡赔偿金6万余元。而饭店则辩称，小柯父母没有尽到监护义务，才导致女儿离家出走并自缢身亡，饭店没有任何责任。

一审法院经审理认为，根据上海市旅馆业的相关行业规定，饭店须将当日旅客住宿状况及时登录到《旅客住宿登记簿》。饭店疏于谨慎执行规章规定，发生失误行为，属未尽到合理限度范围内的安全保障义务。小柯自杀身亡的直接原因，虽是其父母未善尽监护职责，致无民事行为能力的女儿离家出走，但其父母原可经由后续救助继续履行保护义务，阻止不利后果的发生。正是饭店的过失行为阻断了小柯父母实施救助的可能性，一定程度上导致了小柯的死亡，与其死亡后果间有相当因果关系。综合饭店方的自身过错、事件的偶发性及饭店的经营等级等具体情节，法院酌定饭店承担10%的责任，赔偿丧葬费1219元、死亡赔偿金33366元。

笔者以为，法院的判决理由充分，符合相关的法律规定，但判决饭店承担的赔偿责任过轻，对于死者家属略显不公。尽管导致小柯自杀的直接原因是其自身的精神失常，旅游饭店不存在侵权责任，但旅游饭店没有严格执行有关法律规定。国务院批准实施的《旅馆业治安管理办法》第6条规定，旅馆接待旅客住宿必须登记。登记时，应当查验旅客的身份证件，按规定的项如实登记。而上海市的这家旅游饭店并没有按照上述规定执行，小柯使用的身份证是复印件，而且身份证已经过期，旅游饭店服务员没有按照规定进行审核，擅自允许使用身份证复印件入住，是旅游饭店服务员一味追求经济效益的结果；且服务员在输入小柯姓名时发生错误，导致小柯父母和公安机关无法及时采取救助措施。如果小柯住宿的饭店被及时发现，就有可能阻止小柯自杀行为的发生。法院的判决，也是给不遵守法律规定的旅游饭店一个教训。

案例八 2004年9月3日，赵先生入住本地一家三星级旅游饭店，第二天中午11时，赵先生来到饭店前台，要求办理退房手续。当赵先生将房费押金和钥匙一并交给服务员时，赵先生的手机响起，由于赵先生公司发生了较为棘手的事件，需要赵先生立即赶往公司处理，赵先生来不及办理退房手续，没有和饭店服务员打招呼就匆匆离开了饭店。当天下午，赵先生再次来到旅游饭店，要求办理退房手续，饭店前台服务员告诉赵先生，他的退房手续上午已经办理完毕，扣除实际发生的服务费用，饭店已经将剩余的押金160元给了退房时站在赵先生身旁的一位小姐。服务员误认为她是赵先生的女朋友。赵先生对服务员的解释大为恼火，坚决否认那位小姐是他的女朋友，要求旅游饭店退还160元押金，并向他赔礼道歉。

这个纠纷是旅游饭店服务员想当然造成的结果。上文已有论述，押金凭证是赵先生与旅游饭店支付押金的合同关系证明，旅游饭店只能和赵先生办理退房的有关手续，除非赵先生委托他人办理相关事宜。饭店服务员误将剩余房费押金退还给他人，应当承担相应的责任。不过，笔者以为，旅游饭店可以从另一个侧面进行抗辩，迫使赵先生放弃剩余押金损失的追究。虽然赵先生来退房的时间为中午11时，由于赵先生的不告而别，旅游饭店在误会的情况下，把赵先生的房间及时退还。如果旅游饭店没有在上为赵先生办理退房手续，就意味着赵先生与旅游饭店的服务合同关系依然存在，直到赵先生下午来办理退房手续完毕为止。但此时赵先生的住宿时间已经延长至下午，退房时间已经超过了当日中午12时，赵先生在此时退房，就必须再向旅游饭店支付半天房费。按照半天房费计算，即使加上剩余的房费押金，赵先生还必须额外再向旅游饭店支付90元房费。尽管旅游饭店可以如此抗辩，但不能以此掩盖服务员工作中存在的失误，旅游饭店必须向赵先生赔礼道歉。

更为严重的是，在此类纠纷中，由于旅游饭店服务的过失，直接为他人侵害客人人身财产权益创造了便利条件。

案例九 2001年12月24日，洪女士入住广东某旅游饭店，酒店客房遭受暴徒侵害致死。

根据警方查明，洪女士遇害前，曾经在某饭店吃饭时认识了当地的无业人员李某，李某等人邀请洪女士参加娱乐活动至次日凌晨2时许，洪女士离开后，李某在同伴的协助下很快打听到洪女士入住的饭店名称以及房间号码。25日凌晨3时许，李某来到洪女士素所住饭店，自称是洪女士的朋友，有紧急事情商量，叫客房部服务员打开503房房门，服务员在没有请示洪女士的情况下，为李某开启了503号房门。李某企图对洪女士采取非礼行为，洪女士惊醒后立即反抗呼叫，并与对方发生厮打。李某依仗自己力气大，强行将洪女士按倒在床上，并用双手卡住她的颈部直到她丧失抵抗能力，后见洪女士还有动静，再次对洪女士卡颈，等其没有反应后，用棉被盖住其头部，对洪女士实施了强奸。其间，旅游饭店没有任何反应。

洪女士父母将女儿遇害时入住的某饭店告上法院，认为根据《中华人民共和国消费者权益保护法》有关规定，受害者到饭店住宿接受服务，饭店负有保障人身安全、财产安全方面的义务，但是饭店服务员在未进行身份审查的情况下擅自打开503房门，致使犯罪分子李某进入受害者的房间，并导致了悲剧的发生。因此饭店过错十分明显，且这种过错和损害后果之间的因果关系也是明显的。由此，受害者洪女士的父母要求饭店承担精神损失费等共计50万元。

当地人民法院一审认为：洪女士死亡的直接原因是由于犯罪分子实施的犯罪行为所致，因此，本案不能适用《中华人民共和国消费者权益保护法》关于消费者就服务向服务经营者索赔的法律规定。同时，由于本案并非特殊侵权，而一般人身损害赔偿的前提条件是：当事人有过错且过错与损害事实间有因果关系。饭店服务员没有审查李某的身份就放其进入503房，说明饭店管理方面存在漏洞。但其服务员对洪女士的人身伤害无法定义务预知和充分地加以防范。鉴于此，饭店方面虽然管理上存在漏洞，但洪女士的死亡直接是由李某所实施的犯罪行为所致，因此证明洪女士的死亡与入住饭店提供的服务没有因果关系。人民法院驳回洪女士父母的诉讼请求。

原告不服一审判决认定，随后上诉到市中级人民法院。近日，市中院作出终审判决，认为饭店在提供服务的过程中具有明显过错，且该种过错和洪女士的死亡有一定的因果关系。但李某的家属已经赔偿受害者家属经济损失 15 万元，受害者家属不能以同一事实再次要求饭店赔偿，驳回洪女士家属的诉讼请求。

笔者以为，饭店的法定义务是，为客人提供符合保障消费者人身财产安全的服务，由于客房服务员没有征得洪女士的同意，擅自为李某开门，其服务行为存在严重过错，为李某对洪女士的侵权和犯罪行为提供了便利，该过错和洪女士的死亡有一定的因果关系。尽管直接对洪女士造成损害的是犯罪分子，但假如没有客房服务员为犯罪分子提供便利，也许在饭店客房内的犯罪行为就不会发生。一审法院认定本案不适用《消法》的结论，显然有违《消法》本意。尽管根据民事赔偿适用补偿性原则，二审法院认为李某家属的经济赔偿足以弥补洪女士家属的损失，但二审法院判决饭店服务员的行为与洪女士的损失有一定的因果关系，显然更贴近案件的性质。

四、旅游饭店服务硬件不完善引起的纠纷

《旅游饭店星级的划分与评定》按照硬件设施和软件服务确定旅游饭店星级的高低，旅游饭店星级越低，对饭店的硬件设施和软件服务要求较低。想反，旅游饭店星级越高，对饭店的硬件设施和软件服务要求也随之提高。相对而言，客人入住中低档旅游饭店时，旅游饭店客房设施较为低档，客人可能更多地提出对硬件设施的投诉，而客人入住高档旅游饭店，由于硬件设施较为完善，能够较全面的满足客人需要，客人对于硬件设施的投诉较少，更多的是对软件服务提出批评。

案例十 2004 年五一黄金周期间，上海钱先生携全家人来杭州旅游，入住杭州某三星级饭店，办理了入住手续后，钱先生一家立即前往西湖景区旅游。由于钱先生有神经衰弱病症，对外界的噪音十分敏感，晚上 9 时到客房准备休息时，钱先生立即被饭店冷却塔的噪音所困。为了获得安静的休息空间，钱先生向旅游饭店前台服务人员提出更换客房的要求，前台服务员立即询问是否为噪音所扰；当钱先生给予肯定的答复时，服务员表示该客房的确存在噪音问题，但饭店客房已经全部出售，无法满足钱先生换房的要求。服务员提供了两个解决方案：钱先生继续在客房住宿，等第二天为他调换其他客房，并给予当晚房价 7 折的优惠；或者是钱先生将客房退掉，饭店不收他任何房费。钱先生表示此时难以找到客房，愿意继续住宿在饭店，但要求给予房费对折的优惠，双方没有达成协议。当晚 12 时，钱先生向当地旅游管理部门投诉，恰好当天是笔者值班，笔者从电话中可以听到钱先生所住的客房内清晰的噪音。笔者联系了饭店的值班经理，要求饭店值班经理妥善处理钱先生的投诉。最后，旅游饭店同意按照钱先生的要求，为其客房打对折扣，纠纷得到了妥善的处理。

按照《旅游饭店星级的划分与评定》对三星级饭店客房设施的要求之一，就是客房必须“具备有效的防噪音及隔音措施。”由于饭店设计等原因，钱先生所住的客房由于靠近冷却塔，隔音条件先天不足。为了确保客房不受噪音的影响，旅游饭店应当采取相应措施，如为客房安装双层隔音窗玻璃等，降低冷却塔噪音对住店客人的干扰，但这家旅游饭店显然没有采取这样的措施，应该说至少这间客房没有达到相应标准。

其次，这家旅游饭店没有履行告知义务。当钱先生向饭店提出更换客房的要求时，饭店服务员没有等钱先生说明更换客房的原因，就已经知道由于客房噪音过大，导致钱先生难以入睡。这样的状况表明，饭店服务员对于钱先生所住客房的情况了如指掌。既然如此，当钱先生向服务员咨询是否有客房时，服务员就应当主动告知这间客房的真实情况，由钱先生自行决定是否入住。如果旅游饭店已经履行了告知义务，钱先生仍然决定入住该客房，钱先生对客房噪音大、无法入睡的结果不应当有任何抱怨，而事实上旅游饭店并没有履行告知义务，服务员的工作失误显而易见。

再次，既然钱先生有神经衰弱病症，他需要比较安静的客房休息，这一点他自己应当十分清楚。钱先生在与旅游饭店办理住宿登记、签订饭店服务合同时，应将是否可以获得安静的客房作为先决条件，决定是否与旅游饭店签订服务合同，而实际上钱先生并没有这样做。他没有提出特别的要求，服务员也没有给予特别的提醒，尽管钱先生本身没有过错，我们也无意指责钱先生，但权益直接被损的却钱先生自己，而且为服务纠纷的产生埋下了隐患。

案例十一 2003年10月10日，孙先生到某县城为一个培训班上课，由于当地最高档的饭店为二星级，培训班组织者安排孙先生入住一家设施最好的二星级饭店。第二天凌晨，孙先生起来上完卫生间后，顺手关上了卫生间的门。11日清晨7时，孙先生准备进入卫生间洗漱，却发现卫生间的门已经被锁，无论如何也打不开卫生间的门。孙先生只得打电话给饭店前台，将情况告知了前台服务员，希望得到他们的帮助。服务员听后，也是不慌不忙地告诉孙先生，由于饭店在装配卫生间的门锁时出现失误，有些客房的卫生间关门后必须用钥匙才能打开。只要客人取任何可以插入的钥匙，均可打开卫生间的门。孙先生按照服务员的方法一试，果然可以轻松打开卫生间的门。虽然事件很小，也没有给孙先生造成什么经济损失，但孙先生对饭店的服务表示了不满，返回后向当地旅游管理部门投诉。

类似孙先生的遭遇在旅游饭店纠纷中所占比例极少。旅游饭店既然已经知道卫生间存在的问题，早就应当采取适当的措施，为客人排除门锁障碍，对于饭店而言是小事一桩，而饭店宁可为自己的方便，而不为客人提供方便。孙先生的投诉，使笔者想起先哲说的一句话：“非不能也，不为也”，反映了这家旅游饭店管理人员的管理理念是自己为中心，而不是以客人为中心。

五、旅游饭店服务不规范引起的纠纷

星级饭店之所以声名远播，在社会上取得良好的知名度，主要是因为旅游饭店的评定标准对饭店的硬件设施和软件服务有明确的规定。在软件服务中，特别强调服务的程序化和规范化，具有较高的权威性。在实际的服务过程中，有些旅游饭店服务员没有按照服务程序，为客人提供了不规范的服务，引发客人的不满和投诉。旅游饭店为客人提供服务不规范，集中体现在旅游饭店没有严格按照法律法规和国家及行业标准的规定操作，给客人的权益带来或多或少的损失。

案例十二 2005年十一黄金周期间，郭先生偕同家人共3人来到某城市旅游，郭先生被一家三星级旅游饭店承诺所吸引。该饭店在大门口挂出横幅广告：凡在本饭店住宿两晚以上，饭店将提供1间免费客房。郭先生按照原计划，饭店的门市价办理了住宿2晚的登记手续。由于郭先生全家被当地优美的风景所吸引，郭先生夫人建议在该城市多逗留1天，并且由于已经在饭店住宿了两天，他们还可以按照饭店的优惠措施，得到1间免费的客房，在饭店住宿2天和3天支付的房费相同。当郭先生要求饭店按照广告承诺，为他们全家提供免费续住1天客房服务时，饭店前台服务员向郭先生解释说，饭店广告的意思是：第一，“两晚以上”不含“两晚”，客人必须在饭店实际住宿时间达到3天；第二，客人在饭店住宿时间达到3天后，饭店的确将为客人提供1间免费客房，但免费客房时间不含节假日和周末。在黄金周期间，即使郭先生在饭店连续住宿3天，饭店也不会黄金周期间为郭先生提供免费客房。郭先生难以接受饭店的解释，向旅游管理部门投诉。经旅游管理部门的干预，旅游饭店终于答应为郭先生提供了1间免费客房服务。

旅游饭店拒绝郭先生提出享优惠服务的理由，就是饭店服务员解释的两条理由。按照我国的法律规定，服务员解释的两条理由全部不成立。首先，旅游饭店为了吸引客人的注意力，可以为客人提供优惠服务项目时设立一定的条件，只要旅游饭店设立的条件没有违反我国法律强制性的规定。其次，旅游饭店广告声称只要住宿两晚以上，并没有注明“两晚以上”是否包含两晚，再次，旅游饭店只是强调符合条件的客人，可以得到1间免费的客房，但没有明确免费客房提供的时间和条件。

按照《合同法》第 41 条规定，对格式条款的理解发生争议的，应当按照通常理解予以解释。对格式条款有两种以上解释的，应当作出不利于提供格式条款一方的解释。格式条款和非格式条款不一致的，应当采用非格式条款。因此，当郭先生和旅游饭店为了是否享有优惠服务时，只要郭先生与饭店的理解有歧义，应当作出对郭先生有利的解释。因此，旅游管理部门对旅游饭店的行为进行干预，保证郭先生合法权益得到充分的实现。

旅游饭店服务不规范的第二个表现是，客房服务员缺乏必要的安全防范意识，导致客人存放在客房内的财产遭受损失，这样的案例不在少数。据笔者的观察，特别是一些新开张的星级旅游饭店，由于饭店在培训新员工时，更多的是强调服务员应当如何为客人提供优质的服务、为客人的消费提供方便、如何以优质服务赢得客人的好评，而较少向服务员灌输安全防范意识，保护旅游饭店自身的合法权益。当外人通过电话或者直接来咨询客人的房号，服务员会直截了当地将客人信息告诉他人；当客人向服务员提出，客房钥匙遗忘在客房内，希望服务员帮他开门，服务员总是非常友善地帮助客人解决难题；当服务员正在清扫客房时，有自称在该客房住宿的客人进入客房；客人可以在客房内随意翻动财物和带走，服务员往往予以积极协助。服务员的出发点当然是为了给客人留下良好的印象，而且许多服务员这样的服务也的确没有给饭店带来任何麻烦，但只要出现因为服务员缺乏防范意识导致客人财产受损情况，旅游饭店将为此付出相应的代价。

对于服务员随意泄露住宿客人的个人信息所产生的后果，在侵犯客人隐私权纠纷中已作了详尽的论述，不再赘述。对于自称钥匙遗失在客房内，要求服务员为他开门的客人，服务员绝对不能因为要防止客人投诉，就随意为客人开门，而应当请客人先与饭店前台联系，由前台服务员通知客房部，决定是否为此“客人”开门；如果客人不愿意联系，客房部的服务员也可以在查明客人姓名等信息后，直接向前台服务员核实有关情况，只要饭店前台提供的信息与客人自己提供的信息相一致，客房部的服务员就可以为其开门，否则就应当予以委婉拒绝。如果服务员正在清理客房卫生，客人提出要求打开另 1 间客房，不论最后是否为客人开门，服务员都应当将正在清理的客房关上，以防止中了犯罪嫌疑人“调虎离山”计。如有饭店前台提供的信息与客人提供的信息不一致，就应当请客人直接与大堂副理或前台联系，由大堂副理或者前台直接处理。客房部服务员应当对于整个过程作详细的记录。

对于服务员正在清扫客房时，有自称在该客房住宿的客人进入客房。客房服务员首先应当主动与客人打招呼，并确认其身份。在客人身份得到证实前，如果客人将客房内的财物随身携带，应当委婉地加以阻止；如果客人强行携带客房内的财物，服务员应当及时通知保安部门。同时，服务员应当就此做好记录，以备查验。

六、旅游饭店服务人员违反职业道德和法律引起的纠纷

总体来说，旅游饭店服务员都能够按照法律法规和服务程序的规定，认真履行服务职责，为客人提供良好的服务，但不可否认的是，少数旅游饭店的个别服务员在服务中违反服务程序和职业道德，为个人谋私利。如个别服务员利欲熏心，和某些不良娱乐场所合作，欺骗客人到娱乐场所消费，并为客人提供色情、赌博甚至吸毒等服务，既违反了职业道德，又违反法律规定。

当然，在旅游饭店进行消费的广大群体中，有个别客人为了实现某种个人目的，不惜采取向旅游饭店恶意投诉的手段，迫使旅游饭店给予服务费用折扣。黄金周期间，某游客要求饭店给他提供七折优惠的客房，饭店由于客房紧张，没有答应客人的要求。游客很不高兴地入住该酒店。退房时，客人提出饭店服务的不足之处，要求旅游饭店房费打折，否则就要向有关管理部门和媒体投诉。只要旅游饭店按照服务程序为客人提供了规范的服务，旅游饭店也没有必要惧怕客人的无理要求，一味妥协退让。

第三节 旅游饭店餐饮服务质量纠纷

餐饮服务质量纠纷是旅游饭店服务纠纷重要的组成部分。相比之下，旅游饭店餐饮服

务质量纠纷比客房服务纠纷更难处理,客房服务质量出现纠纷时,即使没有国家和行业标准,但人们还可以凭借自己的感受,对服务质量进行直接的判断,尽管有时这样的判断并不准确。当饭店餐饮服务质量纠纷发生时,即使旅游管理部门亲临现场,纠纷也不一定就能迎刃而解,因为可以量化饭店餐饮服务质量好话的标准更少,菜肴质量的高低完全由消费的客人评定,除非客人与餐厅有明确的约定,包括对菜肴的价格和构成有明确约定,否则纠纷就难以解决。

比如说,餐厅提供的青椒肉片每份 12 元,虽然餐厅已经做到了明码标价,当客人投诉菜肴中肉片太少,青椒太多时,很难有一个客观的标准来判断,主料和辅料构成合理与否,而且餐厅也可以抗辩,他们这道菜肴几乎没有因此受到过投诉。同时,即使餐厅明确了主料和辅料的构成,当菜肴加工完毕后,事实上难以对主料和辅料的构成进行量化,更何况有时客人是在消费进行中或者消费结束后才投诉,取证工作更加艰难。又如客人抱怨菜肴太咸或者太淡,更是由客人的主观感受所决定,很难确定客观的标准,经常发生的一个现象就是,同一桌的客人对同一个菜肴的评价有时也是大相径庭,从另一个侧面说明了餐饮服务“众口难调”的现状。

一、客人拒付用餐费用引起的纠纷

我们已经多次论及,在旅游饭店服务合同中,旅游饭店的义务是为客人提供约定的服务,客人的义务就是向旅游饭店提供相应的服务费用,但在服务质量纠纷发生后,许多客人往往以服务质量存在问题为由,拒绝向旅游饭店支付服务费用,导致旅游饭店与客人之间产生纠纷。笔者的基本观点是,当客人认为饭店的服务不符合合同约定,或者没有达到国家标准,旅游者当然有理由先与饭店确定纠纷的责任,然后与旅游饭店协商,从服务费用扣除客人的相关损失,同时向旅游饭店及时支付其余的费用。但现在有一些客人,只要认为旅游饭店服务质量有问题,不分青红皂白,一律拒绝支付所有费用,引发纠纷的进一步升级。

案例十三 2001 年 7 月 3 日,经双方充分协商,张先生和某五星级饭店签订了婚宴服务合同:张先生将于当年 9 月 1 日晚上 6 时在该饭店举办婚宴,预订酒席 28 桌,每桌费用 1500 元,酒水、香烟和高档水产由张先生自带,由饭店代为烹饪;张先生先支付定金 5000 元,其余款项在婚宴结束时一并支付。饭店为张先生提供的服务有:饭店为每一桌提供 16 个热菜和 6 个冷菜,并向张先生提供了具体菜单;为新郎新娘提供免费客房两间(一间套房、一间标准间),饭店将为每一位客人提供及时周到的服务,如提供专业乐队服务,为每一位客人提供香茶一份,小毛巾一条。其他未尽事宜,由双方再行友好协商。

9 月 1 日上午,当张先生的朋友将鲜活水产交付给饭店时,厨师要求张先生将 280 只河蟹先行捆绑,否则河蟹蒸好后将会散架,外形十分难看。张先生提出由于时间来不及,能否由饭店代为捆绑;厨师则坚持,如果要饭店增加额外负担,就必须收取每只河蟹 3 元钱的加工费。张先生拒绝支付加工费,饭店也没有为张先生提供捆绑河蟹的服务。当河蟹上桌时,果然外形十分难看,遭到了张先生亲朋好友的批评;同时,有客人提出,水产品不够新鲜,饭店是否会调包;饭店也没有及时为每一位客人提供茶水和小毛巾。最令张先生不能容忍的是,按照当地风俗,新郎新娘应在饭店大门口迎接客人,而该饭店恰好在此期间开始装修,饭店大门被暂时关闭,而新郎新娘事先对此一无所知,只好在餐厅门口迎接客人,引起了新郎新娘双方父母的不满,认为张先生办事不力。张先生感到很没有面子,拒绝按照合同约定,在婚宴结束后立即将剩余款项支付给饭店,饭店在承认工作疏忽的同时,并向张先生赔礼道歉,愿意减去 4000 元费用作为对整个服务过程中疏忽和不足的补偿,张先生仍然觉得饭店不够诚意,难以接受对于饭店的处理。经过三个多月的协商未果,饭店以张先生违约为由,将张先生告上法院,要求张先生按照合同约定,按时向饭店支付。

上述案例中,经过张先生和旅游饭店双方当事人在人民法院的举证和质证,人民法院根据法律规定,判令张先生在 10 日内全额支付所欠的服务款项。尽管旅游饭店取得了诉讼的胜利,但笔者以为,民事诉讼的胜利,并不能说明旅游饭店的服务已经是尽善尽美了,相反,

该五星级饭店在为张先生提供婚宴服务时，的确存在亟待改进的服务瑕疵。

首先，旅游饭店违反了合同约定。在婚宴服务合同中，旅游饭店允诺为每一位客人提供茶水服务，而事实上是客人向服务员提出茶水服务时，才可以得到相应的服务；旅游饭店也没有及时为客人提供小毛巾服务。尽管旅游饭店这样的违约由于没有事先约定违约责任，因而旅游饭店无需支付违约金，旅游饭店没有为客人提供茶水和小毛巾服务，仅仅为客人带来一定的不便，难以用金钱来计算，但确定旅游饭店的行为为违约行为是准确的。同时，按照当地结婚的风俗习惯，新郎新娘应在饭店大门口迎接客人，虽然合同并没有对此进行约定，但旅游饭店管理人员对此也是心知肚明，假如旅游饭店需要对大门进行维修，旅游饭店应当立即将相关情况告知新郎新娘，求得他们的谅解。人民法院的判决没有提及旅游饭店的违约行为，应当是人民法院审理过程中的不足之处。

其次，笔者以为，造成参加婚宴客人不满的一个因素，就是由于河蟹上桌时已经散架，外形十分难看。在这个纠纷环节上，旅游饭店存在双重的责任。旅游饭店对于河蟹在制作过程中的注意事项了如指掌，餐厅有关销售人员在和新郎张先生签订合同时，应当事先告知张先生，必须将河蟹捆绑好；如果需要饭店帮助捆绑，则每只必须交纳3元的加工费。河蟹必须捆绑才能保持完好的形状，对于旅游饭店来说是必备的专业知识，对于客人而言则较为陌生，旅游饭店不能以大家都知道为理由，没有履行告知义务。同时，按照《合同法》的规定，当旅游饭店和客人就履行费用的负担不明确的，应当由履行义务一方负担。也就是说，由于事先没有就捆绑河蟹的费用达成协议，经过双方的协商，仍然不能达成一致的，应当由旅游饭店承担捆绑河蟹的费用。

当然，旅游饭店已经意识到在服务中存在的相关问题，也积极地采取补救措施，反复与张先生进行协商，并且主动为张先生减去部分费用。由于张先生坚持要求旅游饭店给予高额赔偿，才导致旅游饭店将张先生告上法院的结局。

为了减少旅游饭店的服务纠纷，最为重要的前提之一，是旅游饭店规范服务，诚信经营，与此相应的是，作为旅游饭店服务合同的另一方民事主体的客人，在接受服务时必须遵循一定的规则，履行一定的义务；旅游饭店的服务出现质量时，维权必须具有相当的有理性，不能因为自己是消费者，就可以意气用事，甚至损害饭店的权益。尽管我国的《消费者权益保护法》中较多地规定了经营的各项义务、消费者的权利，以及经营者没有履行义务必须承担的法律后果。消费者谈论最多的也是消费者必须受到《消费者权益保护法》的保护，但消费者必须明白，消费者受《消法》的保护固然有理，但消费者时刻不能忘记，我国的法律不仅包括《消法》，而且还有一系列关于解决民事纠纷的法律法规，当消费者在保护自身合法权益的同时，必须无条件地遵守相关法律的规定，因为在消费者进行消费时，消费者毕竟是民事合同中平等主体中的一方，法律也同样平等地保护作为合同平等主体的另一方——旅游饭店。

二、客人认为旅游饭店欺诈引起的纠纷

案例十四 2004年3月下旬，陈先生在当地环湖饭店（三星级）预订了10桌婚宴，确定每桌价格为880元标准的菜单，菜单上明确约定了所有菜肴，婚宴日期为4月18日晚上6时，陈先生当即预付定金800元。4月18日晚，到场祝贺的客人总共有81人，陈先生实际消费了9桌菜肴，剩余1桌的菜被陈先生的母亲打包回家。第二天上午，陈先生的母亲发现打包回家的菜中没有全鸡，引起了陈先生母亲的警觉。陈先生母亲拿出饭店菜单仔细核对，还发现少上了原来菜单上确定的“豆豉河鳗”、“黄焖鳊段”、“北京烤鸭”等菜肴，取而代之的是“老鸭煲”、“河鳗鳊丝”等菜肴。陈先生为此与参加婚宴的亲朋好友进一步核实，陈先生也听到了他们的一些闲言碎语，觉得很丢面子。4月20日，陈先生赶到环湖饭店，责问餐厅服务员为何不按菜单上菜，餐饮部负责人承认饭店工作有失误，称婚宴的菜单是饭店的新菜单，而不是原来与陈先生确定的菜单，并立即赔偿陈先生经济损失1500元。当天，陈先生手持饭店的赔偿金和致歉信到市消费者协会投诉，要求旅游饭店承担欺诈责任，全额退

还婚宴费用 8800 元，并赔偿经济损失 8800 元。在消费者协会的主持下，陈先生与旅游饭店进行了多次协商，最终未能达成协议。陈先生向区人民法院提起诉讼，请求法院判令饭店赔偿陈某经济损失 17600 元，精神损失 5000 元。

在旅游饭店的服务纠纷中，经常被客人引用的法律，就是《消费者权益保护法》中关于欺诈的法律条款。旅游饭店服务出现失误时，客人往往认为旅游饭店存在欺诈行为，要求旅游饭店承担双倍赔偿责任，而旅游饭店仅仅承认在服务的某个环节存在失误或疏忽，愿意承担违约责任，合同违约还是合同欺诈，是旅游饭店与客人经常争论不休的话题。

不可否认的是，在旅游饭店的服务中，由于主客观原因，一些旅游饭店在为客人提供服务过程中，的确采取了包括欺诈在内的不正当经营手段，以获取高额利润。但就目前的各类纠纷看，大部分服务质量纠纷属于旅游饭店的工作失误造成的，不能轻易将违约责任错误地认定为欺诈。

在我国的民事法律和行政法律中，均对欺诈行为及处理都作出了相应的规定，但它们的立足点和法律后果不仅相同。在民事法律规定中，仅仅规定了欺诈的民事行为无效。《民法通则》规定，一方以欺诈、胁迫的手段或者乘人之危，使对方在违背真实意思的情况下所为的民事行为无效。《合同法》规定，一方以欺诈、胁迫的手段订立合同，损害国家利益的无效。而在行政法律规定中，则直接规定了经营者采取欺诈行为的法律后果，《消费者权益保护法》明确规定，经营者提供商品或者服务有欺诈行为的，应当按照消费者的要求增加赔偿其受到的损失，增加赔偿的金额为消费者购买商品的价款或者接受服务的费用的 1 倍。即人们通常所说的经营者实施了欺诈行为，就必须向消费者支付双倍的赔偿。所以，如果旅游饭店的服务行为被认定为欺诈，旅游饭店则必须向客人承担双倍赔偿的法律责任。

在这些法律规定中，虽然均规定了民事主体采取欺诈行为的法律后果，但没有对何为“欺诈”都没有作出明确的界定。有鉴于此，最高人民法院在《关于贯彻执行民法通则若干问题的意见》中，对如何认定欺诈行为给予了较为明确的解释：一方当事人，故意告知对方虚假情况，或者故意隐瞒真实情况，诱使对方当事人作出错误意思表示的，可以认定为欺诈行为。

在旅游饭店服务合同纠纷中，欺诈还是违约，是客人和旅游饭店经常争论的焦点之一。这不仅关系到合同纠纷的性质，最为关键的是，定性为欺诈或者是违约，旅游饭店承担的赔偿责任相差悬殊，客人得到的赔偿也相差悬殊。如果定性旅游饭店的服务行为为违约，旅游饭店按补偿性原则给予赔偿，如果定性旅游饭店的服务行为为欺诈，旅游饭店就必须承担惩罚性的赔偿。

根据上述法律规定，要认定旅游饭店是否有欺诈行为，旅游饭店和客人必须同时满足以下四个构成要件：

第一，旅游饭店必须具有欺诈的主观故意。就是说，旅游饭店在饭店服务合同签订前，在自身服务接待的软件服务硬件设施情况十分了解，当客人提出的服务要求时，即使旅游饭店明明知道不能提供某项服务，仍然在合同中向客人作出承诺事实上不可能提供的服务，即所谓的旅游饭店存在虚构事实、隐瞒真相的行为。比如某三星级饭店的设施设备较为陈旧，空调效果很差，特别是在炎热的夏天，或者寒冷的冬天，饭店服务人员应当将空调运转情况告诉客人，由客人作出选择。如果饭店在客人入住时没有将实情告知客人，导致客人对空调制冷效果提出投诉，要求饭店按照欺诈承担赔偿责任。类似这样的问题，应当说饭店的确存在有意隐瞒的倾向。

第二、旅游饭店实施了欺诈行为。就是旅游饭店不仅和客人签订了饭店服务合同，承诺了明知无法实现的服务条件，并且具体实施了欺诈行为。比如客人要求旅游饭店为他提供某种特殊服务，旅游饭店承诺为他们提供所谓的特殊服务，而旅游饭店事实上为客人提供的是一般的服务，旅游饭店的欺诈行为得以实现。假如旅游饭店仅仅在作虚假欺诈的旅游广告，客人也没有和旅游饭店签订旅游合同，尽管旅游饭店的行为应当受到工商管理部门的查处，

但这样的行为对客人而言并没有得到实施，对旅游饭店的欺诈指控仍然不能成立。

第三、客人因为旅游饭店的欺诈而陷入错误。该要件主要强调，由于旅游饭店的虚假宣传等因素，促成了客人接受了错误的信息，误以为旅游饭店与之约定的服务都是真实可靠的。假如客人事先就知道旅游饭店的广告为虚假广告，仍然听信于旅游饭店的广告，仍然和旅游饭店签订旅游合同，以此要求旅游饭店承担欺诈责任，说明客人心存恶意，其所谓的双倍赔偿请求不应得到满足。

第四、客人因错误而作出了意思表示。就是客人因为旅游饭店的欺诈，客人实际参与到了旅游饭店的服务活动中，其权益受到了实际的损失。假如仅有旅游饭店的欺诈行为，客人并没有参与到旅游饭店的消费中，没有接受旅游饭店的服务，旅游饭店也有欺诈之嫌，客人权益也没有遭受损害，客人提出欺诈赔偿同样不能得到满足。

对照上述欺诈构成的四个要件，当地人民法院认为旅游饭店不存在欺诈行为，驳回了陈先生的诉讼请求。

虽然我们一直强调，民事责任的承担采用补偿性原则，但在旅游饭店有欺诈行为的前提下，旅游饭店向客人承担民事责任形式就有了质的变化：旅游饭店在承担补偿性赔偿外，还应当按照《消法》的规定受到惩罚。这项法律规定，对制约和惩处旅游饭店的欺诈行为、保护客人的权益有着积极的作用。

由于旅游产品构成的特殊性，在旅游饭店的确存在欺诈行为时，旅游管理部门要求旅游饭店双倍返还旅游费用时，应当剔除旅游饭店为客人提供服务已经发生的实际费用。确认这样的原则，和旅游饭店服务的特殊性密不可分。理论上说，旅游饭店的欺诈行为一经查实，旅游饭店必须按照上述规定，给予客人双倍赔偿。但在具体实施双倍返还旅游服务费用时，应当考虑到旅游饭店已经为客人提供服务必须支出的费用，也就是说，虽然旅游饭店必须双倍赔偿，但客人实际获得的赔偿应当低于计算出来的赔偿数量，这和一般的商品交易过程中出现的欺诈赔偿应当有较大的区别。

按照《消费者权益保护法》的规定，在一般的商品交易中，消费者购买商品被经营者欺诈，消费者只要将商品退还给经营者，就可以要求经营者按照销售价格给予双倍的赔偿，工商管理部门则根据有关法律的规定，对经营者进行行政处罚；而在旅游饭店服务消费中，一旦客人接受了旅游饭店的服务，必然导致这些已经提供的服务被客人实际消耗，客人没有办法把这些已经消耗的“服务产品”退还给旅游饭店。在按规定赔偿时，应当考虑客人已经住宿的事实。无论如何，住房已被客人使用过，这是个不容回避的事实，客人也不可能将已经享受的“住房”服务退还给旅游饭店，在计算向客人赔偿时应当剔除已经发生的相关费用。

三、旅游饭店提供食物中有异物引起的纠纷

案例十五 2005年10月16日晚，吴先生一行30多人在某旅游饭店的餐厅用餐，其中一桌客人发现基围虾中有一只“红头大苍蝇”，吴先生当即向旅游饭店提出异议。餐厅经理表示可以为客人更换这盘基围虾，并给予整桌菜肴打八折的优惠，客人不接受。据客人介绍，当时该餐厅经理态度很差，当客人表示要投诉时，该经理说，随你们去哪儿投诉，我们不怕，说完就走。后来，另一位经理表示，有“红头大苍蝇”的这桌全免，另外两桌菜肴享受8.5折的优惠，客人仍然难以接受，要求餐厅免去全部的餐费。在双方的争执中，餐厅一直认为并不是“红头大苍蝇”，而是“锅巴”，客人则坚持就是“红头大苍蝇”。有一位客人提出，既然不是“红头大苍蝇”，请餐厅经理先把它吃掉，然后再谈赔偿事宜。餐厅经理当着客人的面，将“红头大苍蝇”一口吞下，纠纷仍然没有得到妥善的解决。由于双方争议颇大，经过当地派出所的协调，客人照价付了两桌餐费，有“苍蝇”的那桌餐费如何支付，双方愿意移交给消费者协会处理。经消费者协会的调解，双没有达成协议，吴先生向人民法院提起诉讼，要求旅游饭店赔偿精神损失人民币5万元。

饭店餐厅在为客人提供食物时，经常会发生客人就菜肴中掺有其他杂物投诉的事件，而这些杂物混在菜肴中，仅仅是造成客人心理上影响，不一定就给客人造成多大的直接经济损失。如果这些在菜肴中杂物给客人带来了实际的损失，因为客人和餐厅有服务合同关系，客人就可以按照《合同法》的有关规定，追究旅游饭店的违约责任。在《合同法》第 107 条中明确规定，当事人一方不履行合同义务或者履行合同义务不符合约定的，应当承担继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等违约责任。由于违约责任赔偿采用补偿性原则，当客人并没有发生实际经济损失时，客人的维权就遇到了瓶颈。

目前，我国对于食品安全管理的法律规定主要集中在《食品卫生法》和《消费者权益保护法》。《食品卫生法》第 6 条规定，食品应当无毒、无害、符合应当有的营养要求，具有相应的色、香、味等感官性状。《消法》第 18 条规定，经营者应当保证其提供的商品或者服务符合保障人身、财产安全的要求。对可能危及人身、财产安全的商品和服务，应当向消费者作出真实的说明和明确的警示。这些法律规定对饭店餐厅提供菜肴混有杂物也没有给出明确的答案。

笔者以为，在处理此类纠纷时，《浙江省饭店业行业规范》的规定值得借鉴，该《规范》第 39 条规定，饭店在提供食品、菜肴、酒水等，由于质量原因，使宾客合法权益受到损害但未造成人身伤害事故的，应给予赔偿，但最高赔偿额为该食品、菜肴、酒水价款的一倍。第 40 条同时规定，饭店违反《中华人民共和国食品卫生法》，造成食物中毒事故或其他食源性伤害，给宾客造成人身伤害的，应依法承担民事赔偿责任。《规范》就餐饮质量纠纷确定的处理原则：假如菜肴中混有杂物，并没有给客人造成实质性的损害，客人可以向旅游饭店餐厅索赔，餐厅赔偿的最高限额为菜肴价格的 1 倍，以弥补客人心理等负面影响；假如菜肴中的杂物已经影响到客人人身安全，如果发生了食物中毒事件，旅游饭店不仅必须就菜肴进行赔偿，而且必须对于给客人造成的损失给予全额赔偿。这样的原则，既与我国民事法律规定相吻合，又考虑到旅游饭店餐饮服务的特点，同时兼顾到食品安全的固有特点。既符合法律规定，又具有操作性和实用性，不失为处理此类纠纷的有效方法。

同时，为了尽快妥善处理客人与旅游饭店餐饮质量纠纷，不论是旅游饭店还是客人，都必须牢固树立重证据的观念，这也是自我保护意识不断提高的具体表现。在上述纠纷的处理中，客人和餐厅经理同时都过于情绪化，餐厅经理在客人的激将下，将所谓的“红头大苍蝇”一口吞下，导致证据灭失。其实，只要餐厅经理在相关人员的见证下，把所谓的“红头大苍蝇”保存，并上交有关管理部门进行检测，由检测部门得出“是”或者“否”的结论，然后再谈如何赔偿，也许双方就没有必要走上法庭。

四、客人要求全额退还服务费用引起的纠纷

案例十六 2005 年年初，孙先生计划在 3 月举办婚礼，1 月 9 日，孙先生到某饭店预订了自己的婚宴，和餐厅签订了婚宴服务合同，并确定了菜单，向饭店支付了订金 500 元。3 月 6 日，孙先生和黄小姐的婚宴如期在旅游饭店举行。当服务员端上甲鱼之后，很多桌子上同时闹出了甲鱼少腿的喧哗。据孙先生介绍，当时他们在没动过筷子的桌子上清点，发现共少了 18 条甲鱼腿，很多客人为此很不开心。孙先生为此要求旅游饭店方给个说法，但饭店认为是客人吃掉了，与自己的服务无关。双方矛盾因此愈闹愈大，孙先生要求免去全额婚宴费用，否则将向媒体投诉。经过多次协商后，孙先生仍然拒绝支付婚宴餐费，旅游饭店向法院起诉，要求孙先生夫妇支付婚宴费用，而孙先生夫妇则向法院反诉，要求旅游饭店免除全额的婚宴费用，并赔偿精神抚慰金 5000 元。

首先，从《合同法》和《消费者权益保护法》的相关规定看，只要旅游饭店为客人提供的服务出现违约行为时，旅游饭店就应当承担相应的违约责任。按照法律规定，违约责任的承担有赔偿损失、支付违约金等多种形式，但没有像孙先生所提出的赔偿请求，旅游饭店全额退还或者全额免除服务费用的承担方式。

其次，全额返还或者全额免除服务费用的表达方式不够准确，容易混淆赔偿和返还的概念。只要旅游饭店违约行为严重，给客人造成了较大的损失，旅游饭店应当做的是给予客人赔偿或者补偿，即使赔偿费用大大高于客人交纳的服务费用，旅游饭店也应当承担，比如旅游饭店的服务，造成了客人人身伤害，既是客人付出的费用仅为 30 元，旅游饭店可能承担的赔偿责任也许是 5000 元。旅游饭店的赔偿行为也不能被称之为全额返还或者全额免除服务费用。所以，旅游饭店支付给客人的费用是赔偿金或补偿金，即使这笔赔偿费用等同于全额服务费用。

再次，根据旅游饭店服务产品构成的特殊性，全额返还或者全额免除服务费用事实上也难以做到。在旅游饭店服务合同的赔偿中，旅游饭店给予客人的赔偿应按照补偿性原则，而不是惩罚性原则，或者说旅游饭店给予客人的赔偿原则是“就事论事”。在旅游饭店的所有服务中，哪一个环节出现了违约，旅游饭店应当就“这一个环节”，而不是“另一个环节”，或者是整个服务产品进行赔偿。例如，客人到旅游饭店消费，假如客人在餐厅吃饭时觉得某道菜肴有质量问题，客人可以要求旅游饭店就这道菜肴的质量给予赔偿，但不可以要求旅游饭店全额返还或者全额免除相关服务费用，如客房服务费用等。因为旅游饭店已经为客人提供的了其它相关服务，而且这些服务完全符合合同约定，如果要求旅游饭店“全额返还旅游费用”，也就是说意味着加重旅游饭店的赔偿责任，对于旅游饭店来说不合理和不公平的。

第四，至于客人想当然认为旅游饭店违约，要求旅游饭店全额返还或者全额免除服务费用则更是天方夜谈。客人是否应当得到赔偿，主要依据是旅游饭店的违约行为给客人造成的实际损失。客人获得的赔偿应当和他所受的实际损害相当，这也体现了旅游饭店和客人平等的法律地位。客人不能凭借自己的想象，或者无端夸大损失的程度，把所有的损失都要求旅游饭店。这样的维权要求得不到旅游管理部门的支持。

民事责任的承担均采用补偿性原则，以维护违约者、侵权者和权益受损者的利益均衡，避免仅仅为了保护受损者的权益，损害了侵权者的权益。即使侵权者给对方造成了巨大的损失，侵权者也只是就侵权行为承担责任，毕竟侵权者的民事法律地位没有变，他的合法权益也应受到法律的保护。如果一味地只保护权益受损者，对侵权者也不公平。

针对上述案例中出现的纠纷，只要孙先生陈述的确是事实，旅游饭店应当承担相应的违约责任，并应当根据孙先生结婚的特殊情况，给予适当的补偿；假如旅游饭店的按照合同约定为孙先生提供了服务，孙先生出于恶意，故意制造事端，目的就是为了拒绝支付餐饮服务费用，孙先生的动机应当受到指责。对于孙先生而言，由于没有保存相关证据，而法院最为重视的事实证据，不能提供证据，就意味着败诉，这是孙先生面临的最大难题。该诉讼的最终结果是，人民法院判令孙先生在 15 天内向旅游饭店全额支付餐费。

五、客人恶意浪费引起的纠纷

必须明确的，随着人们生活水平和国民素质的提高，在旅游饭店消费的绝大部分客人都具有一定的见识和修养，旅游饭店服务纠纷的发生，首先归责于旅游饭店没有履行告知义务、服务程序没有到位，或者是善后处理不及时，其次才可以从客人身上找原因。当然，由于我国人口众多，国民素质参差不齐，的确存在极个别客人在旅游饭店消费不理性，维权行为不理智现象。只要旅游饭店存在故意或者过失，就不依不饶，通过种种手段和方式，借助各种社会力量，迫使旅游饭店赔偿承担。

案例十七 2005 年 2 月 3 日，笔者到浙江西部某市出差，住宿在当地的一家四星级旅游饭店。2 月 4 日早晨，笔者在旅游饭店餐厅吃自助早餐时，听到另一桌的客人正在大声训斥餐厅服务员。在断断续续的客人训斥和服务员解释的过程中，笔者得知了纠纷的来龙去脉：由于旅游饭店开房率特别高，在餐厅就餐的人数也很多，该客人要求服务员立即给她煎两份荷包蛋，服务员当即给她提供了 1 份荷包蛋。客人等了 10 分钟，服务员也没有将第二份荷包蛋送上，客人指责饭店服务效率低，服务员的耐心解释也没有得到客人的谅解。客人突然

要求服务员为她再煎 10 份荷包蛋，因为她有朋友要来就餐。当饭店餐厅为她送上 5 份荷包蛋时，她并没有吃已经煎好的荷包蛋扬长而去，向饭店的大堂副理投诉，要求饭店餐厅服务人员向她赔礼道歉，否则要向媒体投诉。

作为旅游饭店的重要服务内容之一，自助餐服务已经成为大众的服务项目，旅游饭店和客人双方已达成了服务默契：客人向旅游饭店交纳统一的服务费用，客人就可以在餐厅享受餐厅内所有的食品和服务，享用多少食物，没有任何限制，完全取决于客人自己的胃口，但不许从餐厅带走食物，也不许浪费。从《合同法》的规定看，这样的默契事实上就是一份饭店和客人之间签订的自助餐服务合同，尽管双方在就餐前没有口头约定，也没有书面约定，在一般情况下双方都会顺利履行服务合同，但是当出现上述的纠纷时，应当如何妥善处理就是一个值得探讨的话题。

由于法律法规和《旅游饭店星级的划分与评定》都没有对自助餐作出任何规定，但按照业已形成的服务惯例，客人在餐厅享用自助餐时不能浪费，不许将餐厅的食物打包带走。按照此惯例，既然该客人已经点了 10 份荷包蛋，就应当与她的朋友一起把他们全部消吃掉，而从实际情况看，这位客人并没有朋友和她一起吃自助餐，她自己也并没有再吃荷包蛋，客人的恶意造成了餐厅的浪费。客人的这种浪费行为，对于旅游饭店合法权益是一种损害。既然如此，旅游饭店是否有权要求客人予以赔偿？

截止到目前为止，在旅游饭店与客人的此类纠纷中，还没有出现过因为客人恶意浪费而被饭店告上法庭的案例。就上述案例看，笔者以为，旅游饭店可以参照《合同法》第 119 条“当事人一方违约后，对方应当采取适当措施防止损失的扩大。”的规定，估算出这位客人恶意浪费的实际数量，要求她承担全额赔偿责任。

由于笔者目睹了上述客人与餐厅服务员纠纷的全过程，对该客人的过火举动也是大为惊讶。即使餐厅服务员没有及时给她提供荷包蛋服务，也完全没有必要对服务员大发雷霆，以至于采取恶作剧式的手段，来“惩罚”饭店和服务员。笔者不赞成这位客人采取极端的措施，迫使旅游饭店向她赔礼道歉，假如笔者接到这样的投诉，应当对客人的行为给予适当的批评，而不是一味袒护客人，助长客人为所欲为的消费心理。

第四节 旅游饭店其他服务质量纠纷

旅游饭店服务质量纠纷，主要发生了客房服务和餐饮服务两个方面，但决不仅仅只发生在这两个方面，其实，只要旅游饭店为客人提供面对面的服务，任何环节都有可能发生服务纠纷，如旅游饭店的前台服务、娱乐服务、保安服务、票务服务等服务环节，也常常和客人发生服务纠纷。面对同样的服务纠纷，旅游饭店也应当予以高度重视。

一、旅游饭店服务瑕疵引起的纠纷

案例十八 2005 年 3 月 12 日，牛先生向旅游管理部门投诉：3 月 1 日，牛先生入住浙江省一家五星级旅游饭店，由于当晚参加了朋友的聚会，牛先生喝酒过量，晚上 10 时从外面返回饭店时连走路也已不稳。在楼层的走廊上行走时，不小心碰坏了安装在走廊墙上的装饰画，他自己浑然不知。第二天，饭店要求客人按照装饰画的原价进行赔偿，赔偿额为人民币 800 元，牛先生对责任分担和赔偿价格提出了异议。牛先生认为，自己在醉酒的状态下，不能对自己的行为负责，不能要求他承担全部责任；同时，赔偿额度不能由饭店单方面确定，而应当由旅游饭店提供相应的证据才能说明问题。牛先生向旅游管理部门提出，不论装饰画价值多少，只要旅游饭店能够出示相应的证据，他愿意承担一半的赔偿责任。旅游管理部门在调查核实后，认为虽然牛先生提出醉酒导致损害发生的理由不充分，但旅游饭店服务也存在过失，不能要求牛先生全额承担赔偿责任，牛先生对此表示满意。

关于客人损害旅游饭店设施设备赔偿纠纷，在旅游饭店收费纠纷篇中已有详尽的论述，没有必要重复相关的内容，笔者所关注和感兴趣的是，牛先生向旅游管理部门主张，自己在醉酒的状态下，不能对自己的行为负责，不能要求他承担全部责任，应当由他和旅游饭店

共同分担赔偿责任。牛先生这个观点是否成立，就涉及到民事法律中对自然人行为能力的有关规定。

我国《民法通则》根据自然人年龄和智力状况的不同，将自然人的民事行为能力分为三类：完全民事行为能力人、限制民事行为能力人和无民事行为能力人。这三类人由于年龄或者智力状况不同，享受的民事权利不同，承担的民事责任也不相同。

1、完全民事行为能力人

即达到法定年龄的自然人，能够通过自己的独立行为进行民事活动，并独立承担全部民事法律责任。其条件是：年满 18 周岁的公民，智力状况正常，能完全辨认其行为及其后果。以上两个条件同时具备。16 周岁以上不满 18 周岁的公民，能以自己的劳动取得固定的或连续的收入为主要生活来源的，视为完全行为能力人。

2、限制民事行为能力人

即只具有部分民事行为能力的自然人。10 周岁以上、18 周岁以下的未成年人是限制民事行为能力人。所谓限制，是可以进行与他的年龄、智力相适应的民事活动。限制民事行为能力人如果需要参加重要的民事活动，应由其法定代理人代理，或者事前征得法定代理人的同意，也可事后征得法定代理人的追认。

3、无民事行为能力人

即不具有以自己行为取得民事权利，承担民事义务资格的自然人。不满 10 周岁的未成年人，不能辨认自己行为的精神病人是无民事行为能力人。无民事行为能力人既不能自己独立实施民事行为，也不能经他们的法定代理人的同意而独立实施民事行为。无民事行为能力人需要实施民事行为，只能由他们的法定代理人代理。

根据上述法律规定，限制或者无民事行为能力人在民事行为中，可以部分或者全部免除责任，而完全民事行为能力人应当为自己的行为负责。显然，尽管牛先生在饭店走廊上行走时已经醉酒，但醉酒并不是法定的免除民事责任的条件，正如醉酒后并不能免除交通事故责任，反而会加重对醉酒者的行政处罚。因为醉酒的自然人在法律上并没有被纳入限制或者无民事行为能力人范畴，因此，牛先生以醉酒为理由，要求旅游饭店免除他部分赔偿责任并不成立。

由于牛先生从外面回到饭店时，其醉酒程度一览无余，作为一家五星级旅游饭店应当对此引起高度重视。按照旅游饭店的服务程序，旅游饭店服务员在牛先生显露出醉态时，应当及时为客人提供诸如搀扶等服务，确保牛先生人身安全，避免损害事件的发生。而旅游饭店恰恰没有做好这些服务工作，任由牛先生穿过大堂、独自进入电梯、行走于长长的走廊上。就此而言，旅游饭店的服务员、监控室人员等有失职行为。不难想象，只要旅游饭店服务员及时为牛先生提供相关服务，或者监控室工作人员及时通知服务员，牛先生撞落装饰画的事件就不会发生。因此，旅游饭店的服务存在瑕疵，应当承担相应的民事责任。

鉴于上述原因，旅游管理部门要求旅游饭店适当减少牛先生的赔偿额度。

二、客人指责旅游饭店歧视消费者引起的纠纷

案例十九 2000 年初，徐先生在北京某五星级饭店用餐，吃饭后想到该饭店的花园散步。在花园与外界相通之处立有一告示，上书“饭店花园仅供住店客人使用”，徐先生受到了花园门卫的阻拦，其理由该花园仅仅对住店客人开放，徐先生仅仅在饭店餐厅用餐，禁止其进入花园内散步。徐先生认为，作为消费者被饭店保安拒绝进入饭店内的花园休息，侵犯了他作为消费者的合法权益。告示只用中文书写，仅仅针对中国人，这伤害了他的民族自尊心，是一百年前上海黄浦江边“华人与狗不得入内”的翻版。徐先生向北京市某区人民法院提起民事诉讼，要求某五星级饭店赔偿精神损失费 50000 元，在中央级报刊上向徐先生公开道歉，并承担诉讼费用。2000 年 11 月 10 日，北京市某区人民法院对此案作出了一审判决，被告某五星级饭店对饭店保安侵犯原告徐先生消费者权益的行为承担服务有瑕疵的民事责任，由

被告向原告书面道歉；同时，法院驳回原告徐先生要求饭店在中央级报刊公开道歉和赔偿精神损失费 50000 元的要求。该案经上诉，二审维持原判。

这是被法律界称为中国宪法诉讼第一案的徐先生诉北京某五星级饭店案，在旅游饭店业中引起强烈的震动。出乎人们意料之外的是，判决结果宣布后，原告徐先生和被告饭店都声称赢得了该诉讼。从徐先生角度看，法院终于判令饭店向他书面赔礼道歉，满足了他的部分要求；从饭店角度看，法院并没有按照徐先生的要求那样，判令旅游饭店赔偿精神损害和在中央级报刊上赔礼道歉的诉讼请求。其实，在笔者看来，徐先生和饭店都没有赢得诉讼，因为法院没有满足双方当事人中任何一方的所有诉讼请求。

对于旅游饭店应当如何规范使用语言文字，相关法律法规没有明确的规定，只有旅游饭店星级评定标准作了相应的规定。由于纠纷发生在 2001 年，按照当时施行的《旅游涉外饭店星级的划分与评定》的规定，前厅“总服务台有中英文标志”、“各种指示用和服务用文字至少用中英文同时表示”，除此之外，该标准没有对其他场所必须如何使用语言文字作出规定，因此，旅游饭店在花园前面树立中文说明牌：“饭店花园仅供住店客人使用”，没有违反相关标准。当然，2004 年颁布实施的《旅游饭店星级的划分与评定》标准对此有了相应的调整，在标准的总则中规定：“各种指示用和服务用文字至少用中英文同时表示”，也就是说，假如徐先生 2005 年就此提出民事诉讼，法院会认定饭店在花园门前仅设立中文说明牌为不达标行为，旅游饭店就应当承担一定的责任。

旅游饭店应当从中吸取的教训是，随着 2004 年版《旅游饭店星级的划分与评定》的颁布实施，旅游饭店应当那种新的标准，应对旅游饭店的硬件设施和软件服务作相应的调整，同时加强对保安等服务员的培训教育。徐先生之所以将饭店告上法院，直接导火索是对花园保安当时服务态度不满，纠纷又没有得到及时的化解。作为服务企业，即使客人提出的要求超出了饭店所能承受的范围，从业人员的现场处理导致的结果可能有两种：化干戈为玉帛，或者不仅不能解决，反而是火上加油，激化矛盾。其实，只要饭店保安处理得当，完全可以将纠纷解决在萌芽状态。

三、由于文化背景不同引起的纠纷

在旅游饭店住宿的客人当中，有许多客人来自世界各地，由于客人所处的国家社会制度与我国的社会制度相去甚远，从小受到的教育和我国的教育差异很大，形成了不同于我国国民的文化背景和价值观。据笔者观察，对于同样的服务质量纠纷，我国国民更多地就饭店服务具体问题批评和指责，更多的是要求旅游饭店赔礼道歉外，给予他们经济赔偿。而许多外宾遇到服务质量纠纷，在指责服务质量不到位的同时，更多地要求旅游饭店给予精神抚慰，但有些外宾可能将纠纷上升到另外一个高度，把服务员的工作疏忽看成是种族歧视或者性别歧视，要求旅游饭店对当班服务员予以严厉的制裁。

案例二十 1995 年 12 月 13 日，某国一位女士入住杭州一家四星级饭店，按照客人预订要求入住单间的要求，旅游饭店将客人安排在靠近电梯的客房。客人入住后，觉得靠近电梯的客房噪音较大，要求饭店予以调换。旅游饭店服务员向她解释，由于客房设计原因，饭店所有的单人间客房都靠近电梯，如果客人愿意的话，可以将客人换到双人间，饭店向客人收取的费用相同，客人表示不能接受，继续住在靠近电梯的单人间。12 月 15 日，该女士向饭店前台预约，她将乘坐次日 7 时 15 分的火车赴上海，请饭店行李生在 16 日清晨 6 时帮她托运行李，饭店前台服务员承诺，按照客人的要求安排行李生。第二清晨 6 时整，该女士未见饭店行李生为其托运行李，再次向前台确认。经过服务员的联系，行李生终于在 6 时 10 分到达客房，办理了托运业务。该女士回国后，通过我国驻外使馆向旅游管理部门投诉，认为旅游饭店对她的服务不够重视，主要是因为服务员对她有性歧视，要求旅游饭店和服务员为此向她深刻道歉。

在该外宾住宿的 4 天时间内，从该女士角度看，总共出现了两次服务质量问题：第一次

是由于客房靠近电梯，影响了她的休息，向饭店反应后没有得到满意的答复；第二次是饭店没有及时为她办理行李的托运工作，尽管客人事先已经得到饭店明确的承诺。客人将服务纠纷与性别歧视联系在一起，使得矛盾趋于复杂化。

客观地说，该四星级旅游饭店的服务存在较为明显的过失，尤其是第二次的质量问题。既然前台服务员答应客人，将于第二天清晨 6 时准时到达客人所住的客房，为其办理行李托运手续，服务员必须及时通知行李生，确保服务不出现任何差错，更何况客人已经为客房与饭店发生了不愉快，对于这类客人，旅游饭店理应格外重视和关注。当然，第一次的质量问题，的确并非旅游服务员的服务本身引起，而是旅游饭店硬件设施存在的问题。或许仅仅是客人对于客房安静程度要求较高，导致客人反而难以入睡。总之，客人对饭店服务质量的批评，基本上属于合情合理的范围内，应当值得旅游饭店管理层的重视，并在今后服务管理中加以改善。

至于客人提出，由于饭店及其服务员存在性别歧视，笔者以为并不存在。从我国目前服务现状看，饭店服务员绝对不会因为客人是男性就给予特殊的重视，当客人是女性时就给予特别的歧视，这与中国的文化传统并不吻合。如果说有些饭店和服务员仍然具有较为浓厚官本位意识和金钱崇拜情结，这样的观点倒是基本成立：服务员对于官员或者身份显赫的成功人士服务格外殷勤，饭店也为这些客人倾注很高的热情，而对普通客人仅仅给予规范化的服务，旅游饭店和服务员很少因为性别差异而给予不同的服务。可以推断，该女士的投诉在我国缺乏必要的基础。

旅游饭店就此投诉开展了认真的调查核实，对当班服务员给予处罚，并向客人作了详细的说明和深刻的道歉，赢得了客人的谅解。

四、旅游饭店客房物品遗失引起的纠纷

在星级旅游饭店中，一般都为客人准备客房一次性服务消耗品，即所谓客房“六小件”（牙膏、牙刷、拖鞋、沐浴液、洗头液、梳子），这些消耗品均由饭店为住店客人免费提供。除此以外，旅游饭店为客人提供的硬件和软件服务都必须收费。有些高档旅游饭店在客人退房时，已经不再进行所谓的“查房”，因为旅游饭店充分信任和尊重客人，相信客人能够住到高档饭店，必定有与之相配的素质，即使客人在无意中带走了客房内的毛巾等，旅游饭店也不在意。但中低档旅游饭店还是普遍采取“查房”制度，在客人结帐退房前，必须由有关服务员到房间检查，查看客人是否带走除了“六小件”以外的客房物品。

案例二十一 2001 年 7 月 8 日，东南亚某国旅游团 19 名客人（其中 1 名为旅游团领队）入住华东地区一家四星级旅游饭店。按照旅游团行程计划，旅游团将于 7 月 9 日上午 9 时乘坐旅游车赴上海。7 月 9 日上午 8 时 45 分，就在旅游团退房准备继续旅游行程时，饭店客房服务员通知饭店前台，领队住宿的客房内缺少两条浴巾。得到客房服务员的报告，前台服务员当着旅游团其他客人的面，委婉地向领队咨询，是否由于早上收拾行李过于匆忙，不小心将两条浴巾放入行李中，领队对此矢口否认。大堂副理直接出面和领队商谈，由于领队坚持没有拿过两条浴巾，而大堂副理以客房服务员已经仔细检查为由，认为肯定是领队拿过两条浴巾。领队被逼无奈，对大堂副理说，“如果我的行李中有两条浴巾，我承担所有的责任；如果的行李中没有两条浴巾，你将承担什么责任？”大堂副理的回答非常有意思，“如果你行李中没有两条浴巾，那你就走了。”领队被大堂副理的答复激怒，当场将行李箱打开，结果并没有发现有客房用的两条浴巾，大堂副理勉强向领队道歉，领队开始不依不饶，要求饭店和大堂副理公开赔礼道歉。旅游团行程受到了影响，上午 10 时，旅游饭店的道歉并没有平息领队的愤怒，在久拖不决之时，领队向当地旅游管理部门投诉。

不论是高档旅游饭店，还是中低档旅游饭店，是否“查房”完全由旅游饭店自己决定。查房是旅游饭店的权利，放弃查房就意味着旅游饭店放弃权利。旅游饭店设定在客人退房时查房制度，本身并没有任何过错。在旅游饭店的经营实践中，的确存在个别客人有意无意把

客房物品随身带走的现象，损害了旅游饭店的权益。针对客人的这种行为，旅游饭店当然有权利予以阻止；如果客人出于对客房有关物品的喜爱，完全可以通过向饭店购买的途径加以解决。

笔者以为，在上述案例中，之所以出现难以收拾的僵局，主要问题是饭店服务员和大堂副理在与领队沟通过程缺乏技巧。旅游团领队是境外旅行社的代表，其主要职责是维护旅游团全体客人的权益，同时，通过为旅游团客人周到的服务，为旅行社培育潜在的客户。旅游饭店的服务员当着旅游团客人的面，向领队证实是否携带了两条浴巾，这无疑对领队的人格表示怀疑。因为领队作为旅游专业人士，对于客房服务十分熟悉，将两条浴巾放入行李箱内不能解释为疏忽，而应当理解为有意为之。如果是这样，不仅说明领队个人有问题，而且旅游团客人对旅行社的评价大打折扣。对于领队本人和境外旅行社都将产生不良影响。

同时，尽管领队反复告诉饭店服务员，他并没有把客房两条浴巾带走，而服务员和大堂副理并不相信，旅游饭店的行为表明，他们并不尊重领队，也就意味着旅游饭店不尊重境外旅行社，对于这样的后果是领队和境外旅行社难以接受的现实。所以，领队不惜耽误旅游团客人的行程，而要将事情弄大，也是出于无奈。领队希望借助拖延行程，扩大影响，挽回本人和旅行社的面子，给旅游团客人形成强有力的印象：不论发生什么事件，领队和境外旅行社对于在行程中出现的任何纠纷和矛盾，都有相当的掌控能力。领队的行为，一方面为了自己的尊严，另一方面是为了安抚旅游团客人。

旅游管理部门赶到现场后，指出了旅游饭店存在的问题和失误，并对领队和客人予以安慰，领队也接受了饭店管理层真诚的道歉，旅游团行程得以继续。

五、旅游饭店服务不注重细节引起的纠纷

“细节决定成败”理论受到了许多经营者的赞同，旅游饭店许多服务纠纷的发生，正是源于旅游饭店不注重服务细节引起的。仔细分析投诉案例就会发现，只要旅游饭店服务员在服务过程中注意细节，许多服务纠纷就可以避免。笔者就此罗列部分在旅游饭店服务中，由于服务细节引起的纠纷。

案例二十三之一 笔者的一位朋友在一家四星级饭店做人力资源部经理，2003年笔者顺路探访，笔者向旅游饭店前台服务员说明身份，希望她能够予以报告，服务员请笔者稍等，然后打电话给笔者的朋友：“梁经理，好像有一个人找你。”引起了笔者的反感。

之二 某三星级饭店电梯在运行中突然发生故障，有一位客人被关在电梯内，客人通过手机向饭店求救，饭店立即通知工程技术人员进行抢修，经过半个小时的抢修仍然无结果，电梯被强行打开。客人出来后，饭店没有任何服务人员或者管理人员安慰客人，也没有任何人员对客人道歉，客人向消费者协会投诉，要求饭店赔礼道歉。

之三 笔者在一家五星级饭店开会的经历至今仍留有深刻的印象。在五星级饭店开会期间，也许是由于笔者在无意识中做了一个幅度较大的工作，引起了饭店服务员的误解，以为笔者需要服务，立即快步走到笔者身边，而笔者本人却浑然不知。服务员对笔者说：“什么事？”笔者感到十分惊愕，本能地反应说：“没事。”服务员一声不响地走开了。笔者将情况告诉饭店有关负责人，希望引起重视。

之四 某旅游类杂志刊登了一则短文，大意是一位客人在旅游饭店住店期间生病，客房服务员十分热情，主动为客人提供药品。客人病愈后，表示感谢。该客房服务员因此得到饭店的奖励。杂志编辑对服务员的行为大加赞赏，认为饭店这样的服务才体现出星级饭店的服务档次。由于客人身体康复，没有引起纠纷，但不能保证，服务员此类行为永远不会引起纠纷。

之五 某五星级饭店与某策划公司合作，开辟了为饭店制作和推销饭店贵宾服务卡业务。只要客人交纳一定数量的会员费，就可以在旅游饭店获得较为丰厚的优惠，但前提客人应当在平时到饭店消费，在节假日不能凭卡获得优惠服务。饭店在向客人推销贵宾服务卡时，没

有事先向客人说明，而客人以为凭卡可以随时消费。客人在黄金周期间消费没有得到优惠，向当地媒体投诉。

对于上述案例之一中服务员的电话报告，之所以引起笔者的反感，主要是因为服务员的用语过于随意。首先，服务员的用语不规范。服务员在电话报告时说“好像”有人要找梁经理，现实中的的确确有人在找梁经理，而不是“好像”有人找。其次，服务员的用语不礼貌。作为四星级饭店，对于客人的称呼必须礼貌是最基本的要求。面对男性，服务员应当称呼先生，面对女性，服务员可以根据年龄称呼为小姐或者女士等，绝对不能简单地称呼为“人”。不规范和不礼貌的用语不应当出现在四星级饭店。假如是社会招待所的服务员这样表达，笔者以为基本属于正常。

上述案例之二中的旅游饭店存在三重失误：由于维修保养不及时，发生了电梯运行故障，导致客人被关在电梯里，给客人造成了精神上恐慌和焦虑；由于饭店工程技术部门工作人员的业务不精通，折腾了半个小时也不能恢复电梯的正常运行，无疑给客人不安的心理雪上加霜；当客人脱离险境时，旅游饭店服务员和管理人员竟然是无动于衷，笔者简直怀疑该饭店三星级评定的科学性。正常情况下，客人脱离险境后，旅游饭店至少应当向客人赔礼道歉，给予客人充分的关注和安慰，并给予客人适当的补偿。面对旅游饭店的处理方式，任何客人的投诉都是可以理解和接受。

上述案例之三虽然没有引起直接的投诉，但笔者以为，服务员对客人的举动发生误会实属正常，但服务员向客人征询是否需要提供服务时，首先应当使用礼貌用语，比如说，“对不起先生，请问您需要什么服务？当客人明确表示不需要服务时，服务员应当马上意识到，是自己判断失误，应当向客人表示歉意，比如说“对不起先生，打扰了”，然后退出。服务员说第一个对不起时，仅仅出于礼貌，其意思等同于英语中的 *excuse me*，而说第二个对不起时，服务员不能仅仅出于礼貌，而是因为自己的误会，打扰了客人，就应当向客人表示真心诚意的道歉，服务员的道歉类似于英语中的 *sorry to disturb*，而服务员并没有任何服务技巧和礼貌。虽然是五星级饭店，但这样的服务难以获得社会的真正认可。

针对上述案例之四，笔者以为，饭店服务员的行为不仅不应当受到表扬和奖励，反而应当受到严厉的批评。作为饭店服务员，为客人提供优质服务是其职责所在，这些服务是服务员能够且应当提供的服务。客人在饭店生病，当然应当受到饭店的特殊照顾，但服务员绝对不可以擅自为客人去买药，而应当将客人生病的情况报告饭店管理层，由饭店管理层和客人共同协商处理：或者送客人去医院治疗，或者请医生到客房为客人看病。如果客人主动要求服务员为他买药，服务员应当请客人书写药品名称，为客人购买常用药的同时，保留客人写有药品名称的纸张，为日后可能产生的纠纷提供证据；同时报告饭店管理层。

上述案例之五中发生的纠纷，主要原因就是旅游饭店没有履行告知义务，造成客人的误解，这在旅游饭店服务纠纷最为常见的原因之一。只要旅游饭店服务规范化、程序化得不到全面彻底的落实，此类纠纷就难以从根源上杜绝。

为了减少旅游饭店服务纠纷的发生，旅游饭店首先必须规范经营，在发布饭店服务广告时，向客人提供真实的服务信息；自觉履行合同义务和附随义务，为客人提供各种方便；履行告知义务，确保客人明明白白消费；由于旅游饭店的原因，导致客人人身财产权益受损时，旅游饭店主动承担责任。当然，对于客人提出的不合理赔偿要求，旅游饭店可以拒绝客人的要求。同时，建立饭店服务质量监管体系，对旅游饭店服务质量进行全方位监管，从源头上解决服务质量纠纷。

第五编 旅游饭店损害纠纷篇

第一节 旅游饭店损害纠纷概述

案例一 2001年10月,凌先生按照约定,前往某旅游饭店出席同乡生日会。正当大家有说有笑进餐时,七八个人来路不明的人突然闯进包厢,用玻璃杯殴打在座的同座客人。凌先生等人在劝阻斗殴事件中,也遭受了不同程度的伤害,其中凌先生受到的伤害最为严重,左眼被击伤。发现餐厅发生了斗殴,餐厅及时拨打了110向警察求助,等警察赶到,打斗已经结束。凌先生被立即就近被送往医院治疗,由于凌先生的左眼球损伤严重,眼球被摘除,造成了严重的残疾。事发当天,凌先生再次到当地派出所报了案,公安机关随即展开了破案行动;同时,凌先生要求旅游饭店承担医疗费、残疾赔偿费及精神损害赔偿。理由是旅游饭店管理不善,没有保安措施,外人可以随意进入他们就餐的包厢,旅游饭店没有履行安全保障义务,致使其人身遭受严重的伤害。经过几次协商,都未能达成一致,随后凌先生把旅游饭店推上被告席,请求人民法院根据法律规定,判令旅游饭店赔偿损害共计25.8万元。

凌先生的赔偿请求是否有法律依据,是否能够得到人民法院的支持,我们将在下文作详尽的剖析。不论客人和旅游饭店签订何种类型的服务合同,其目的地就是为了得到饭店某种服务,如客房服务、餐饮服务、娱乐服务等,但客人在接受服务的过程中,往往会发生一些意想不到的事件,导致客人人身或者财产遭受损害,甚至危及客人的生命。在谁应当为客人遭受损害承担赔偿责任时,客人往往指责旅游饭店没有履行保护客人安全义务,而旅游饭店则强调,饭店已经尽到了应尽义务,是客人自己的疏忽大意,给犯罪分子有机可乘,造成了客人人身和财产的损害。所以,客人人身财产安全是有关管理部门、旅游饭店和客人对此都十分关注。只要发生了客人人身财产损害,特别是发生了重大的人身财产损害事件,由于损害发生的原因错综复杂,牵涉多个管理部门参与处理,处理起来也令有关部门颇为挠头。

一、旅游安全事故等级划分

根据《旅游安全管理暂行办法实施细则》的规定,凡是涉及旅游消费者人身、财物安全的事故均为旅游安全事故。按照旅游消费者人身财物的损害程度和价值,把旅游安全事故划分为轻微、一般、重大和特大事故4个等级。

1、轻微事故是指一次事故造成旅游者轻伤,或经济损失在1万元以下者。

2、一般事故是指一次事故造成旅游者重伤,或经济损失在1万至10万(含10万)元者。

3、重大事故是指一次事故造成旅游者死亡或者旅游者重伤致残,或经济损失在10万至100万(含100万)元者。

4、特大事故是指一次事故造成旅游者死亡多名,或经济损失在100万元以上,或性质特别严重,产生重大影响者。

二、旅游饭店人身财产损害原因

对旅游饭店人身财产损害原因的划分,主要是为了确定承担责任的主体。就目前情况看,有相当数量的消费者,在发生人身或者财产损害时,都毫不例外地要求服务企业承担全部责任,他们最为经典的一句话就是:“我在你这里消费,你就必须为我所有的损失承担责任。”仿佛经营者必须承担无限责任,而消费者本人即使有过错,也不需要承担责任。消费者的这种观点并不符合我国的法律规定,对经营者也不公平。根据发生客人人身财产损害的过错程度,大致可以把旅游饭店人身财产损害原因分为四类。

1、旅游饭店的故意或者过失。从理论上说,任何一家合法经营的旅游饭店,都有一整套为客人提供服务的程序和规则,只要旅游饭店管理人员和一线服务人员认真执行,规范操作,就能够为客人提供有序的服务。而在实践中,出于各种原因,旅游饭店管理人员由于疏于管理,服务人员由于在服务程序上偷工减料;或者是旅游饭店在硬件设施上存在安全隐患,最终导致客人人身财产损害事件的发生。很明显,客人人身财产损害的发生责任在旅游饭店,

饭店就必须为此承担全部的民事赔偿责任，甚至还必须承担刑事责任。如旅游饭店没有按照《消防法》的有关规定，配置消防设施和器材；不能保障疏散通道、安全出口畅通，旅游饭店发生火灾后，导致住店客人不能及时逃生，饭店不仅要承担赔偿客人的经济损失。火灾后果严重的，旅游饭店的经营者就可能面临刑事责任的制裁。

当然，在一般情况下，旅游饭店客人人身财产损害事件的发生，来源于旅游饭店管理人员和服务人员的服务疏忽，而不存在主观故意。即使发生了个别服务员利用为客人提供服务的机会，偷窃客人的财物，也不属于服务员的职务行为，应当由服务员个人承担法律责任。如服务员偷窃了客人现金 500 元，并且已经挥霍一空，赔偿客人责任应当由服务员本人来承担，而不能仅仅因为该服务员是饭店的员工，而由饭店承担赔偿责任。饭店所要承担的行政责任，由有关管理部门追究饭店管理不善的责任。

2、客人自身的过错。不可否认的是，现实中的确存在由于客人自身的原因，导致客人人身财产遭受损害事件的发生。在一些较为典型的案例中，有客人不顾饭店的提醒，在床上吸烟，不慎导致火灾发生；或者客人违反我国消防法律法规的规定，在旅游饭店居住期间，不经消防安全机构的审批，随意将易燃易爆化学物品带入客房；在旅游饭店的客房内，使用电炉、电熨斗、电烙铁等电热器具，引起客房爆炸或者是焚毁。这些客人法制观念淡漠，其行为不仅给自己造成了难以挽回的损失。客人不仅不能得到旅游饭店的赔偿，相反，他们还必须向旅游饭店承担赔偿责任；情节严重的，也将承担刑事责任。

3、第三人的故意或过失对客人造成的损害。由于旅游饭店既是经营场所，又是特殊的公共场所，旅游饭店为不特定的、群体性消费客人及非消费者提供服务，而旅游饭店又不是公安机关，缺乏必要的侦破能力和手段，客观上为第三人；在饭店消费的客人，也可能由于某些原因，如醉酒客人对他人人身的伤害，从而引发客人之间的争执和冲突；而且，人们普遍认为，在旅游饭店，特别是高星级旅游饭店，消费者往往较有经济实力，对一些犯罪分子具有较强的吸引力，导致饭店客人财物被盗事件的经常发生。从这个意义上说，旅游饭店发生人身财产损害有一定的必然性。这类纠纷，起源于第三人的违法犯罪行为，具有较为明显的主观故意和过失，和旅游饭店的服务不一定存在因果关系，主要应当追究第三人的侵权责任和刑事责任。但由于受害客人和旅游饭店存在服务合同关系，他们不会轻易放弃对旅游饭店责任的追究。在这类纠纷中，旅游饭店承担责任与否，主要是看旅游饭店是否尽到了法律规定的注意义务。旅游饭店尽到了注意义务，就可以免去赔偿责任，反之，就必须承担相应的赔偿责任，而不是全部的责任。因为旅游饭店不是直接的侵权人。

4、各种综合因素造成了客人人身财产的损失。其实，客人人身财产损害事件的发生，尽管存在原因较为单一的现象，如客人在旅游饭店就餐，不小心被鱼刺卡住咽喉，到医院就诊后花费 100 元。此类损害发生后，一般不会引起纠纷，责任由客人自己承担，但类似这样的损害在时间中占据的比例并不高。客人人身财产损害的发生，往往存在较为复杂的原因。如客人晚上睡觉时忘记关客房的门，而旅游饭店有没有必要的安全巡查制度，监控设备形同虚设，在此条件下，如果客人的财物被盗，既不能简单归结为客人的责任，也不能归结为旅游饭店的原因，而是两者都有责任。是这两个因素的共同作用，导致了客人财物被盗结果的发生。只要其中任何一个环节的安全隐患被杜绝：客人关好自己的房门，或者饭店保安人员在巡查时及时发现客房门没有关，或者电子监控人员加强对形迹可疑人员监控，这样的被盗事件就可能被避免。

三、客人人身财产损害责任的追究原则

针对上述所概括的四种原因，只要人身财产损害发生在饭店服务过程中，旅游饭店和客人可以根据自己所受损害的程度，向有关责任人追究责任，以维护自己的合法权益。通常情况下，要判断客人人身财产损害事件的赔偿责任，主要是要确定在损害事件中的过错方，根据过错的大小承担相应的责任。

1、上述第一种情形中，由于旅游饭店故意或者过失造成的客人人身财产损害，根据过错原则，由旅游饭店承担全部的赔偿责任。如果人身伤害引起客人的精神遭受伤害，饭店还必须承担精神损害的赔偿责任。

案例二 马小姐在一家五星级饭店大堂吧喝咖啡，服务员在为其他客人添加开水时，不小心发生了水杯侧翻事故，一大杯开水倾倒在马小姐大腿上，引起马小姐大腿皮肤被烫伤，饭店立即将马小姐送往当地医院进行救治。经医院及时治疗，马小姐的伤势得到了有效的控制。在马小姐住院期间，饭店为她支付了全部的医疗费用，并派专人护理。马小姐出院后，与饭店的赔偿事宜进行交涉，饭店除了向马小姐赔礼道歉外，还愿意一次性赔偿和补偿给马小姐3万元人民币；而马小姐要求饭店赔偿8万元损失，其中含3万元的整容费，5万元精神损失。双方的谈判没有取得任何进展，最后纠纷被提到旅游管理部门。

在管理部门的调解中，马小姐陈述了她8万元赔偿请求的具体理由：在该伤害事件中，她没有任何过程，是饭店服务员的操作失误导致伤害的发生，饭店应当承担全部的赔偿责任。作为风华正茂的女性，夏天必须穿裙子，甚至是超短裙，而她大腿被烫伤的面积占全身面积的4%，如果不整容，在夏天就不能再穿裙子，对她是极大的伤害，所以她将在伤势痊愈后进行整容，提出3万元整容和后续治疗的费用合情合理；同时，这次人身伤害事故不仅给她肉体造成了损害，还给她精神造成了极大的伤害，因此，饭店必须为此承担赔偿5万元的精神损害责任。

饭店承认，造成马小姐人身伤害的原因的确是服务员工作疏忽，饭店原因承担马小姐因此遭受的所有损失，但马小姐提出的赔偿请求应当实事求是，有法可依。如果伤害发生在马小姐的脸上，饭店将毫不犹豫地承担全部的整容和相关费用；而事实上马小姐所受到的伤害在大腿上，而法律并没有规定，女性必须在夏天必须穿裙子。所以，马小姐是否需要整容值得商榷；同时，从人道主义出发，饭店也将考虑马小姐精神和情绪上的不快，给予适当补助，但5万元的赔偿数额超出了饭店的预期和承受能力。

从马小姐和饭店的陈述中不难看出，双方对与伤害事故发生的原因和责任承担没有任何异议，主要分歧在于如何赔偿和赔偿多少。对于人身伤害的赔偿，《消法》第41条作出了明确的规定，“经营者提供商品或者服务，造成消费者或者其他受害人人身伤害的，应当支付医疗费、治疗期间的护理费、因误工减少的收入等费用，造成残疾的，还应当支付残疾者生活自助具费、生活补助费、残疾赔偿金以及由其扶养的人所必需的生活费等费用；构成犯罪的，依法追究刑事责任。”对照此规定，马小姐很难得到更多的赔偿。因为饭店已经承担了全部的医疗费用，还派出服务员给予特殊护理，饭店还需要赔偿的是马小姐的误工费，估计误工费也不会太高。至于精神损害赔偿，比照最高人民法院发布的《关于确定民事侵权精神损害赔偿若干问题的解释》（2001年2月）的规定，也难以认定精神损害。

从情理上说，马小姐提出的整容费用可以为人接受，虽然法律规定对女性在夏天的穿着作出规定，但毕竟女性在夏天穿裙子是为社会所认可的习俗，如果大腿上有严重的烫伤痕迹，从客观上剥夺了马小姐夏天穿裙子的权利；而且虽然够不上法律意义上的精神损害，但由此而来带来的精神不悦是不可否认的。最后，在旅游管理部门的协调下，经马小姐和饭店的友好协商，达成了饭店一次性赔偿和补偿马小姐3.5万元的处理结果。

2、上述第二种情形中，由于客人自身过失或者疏忽造自身人身财产损害，客人不能向饭店索要任何赔偿；如果客人的行为还给饭店财产造成直接经济损失，还应当承担向旅游饭店赔偿的责任。

3、上述第三种情形中，由于损害事件的发生，由第三人承担主要责任。旅游饭店根据履行注意义务的程度确定责任的大小。

4、上述第四种情形中，由于损害事件发生的原因错综复杂，有时难以彻底区分。对于此类纠纷伤害事件，总的原则是，根据各方的过错程度确定相应的责任承担。

5、补偿性原则。简单地说，补偿性原则就是受害方不能从索赔中获取额外的利益。《民法通则》规定，当事人一方违反合同的赔偿责任，应当相当于另一方因此所受到的损失。由于旅游饭店的过错，客人遭受了 1000 元的财产损失，客人只能向饭店提出 1000 元的赔偿请求，而不是 1500 元；旅游饭店也只需要给予客人 1000 元的赔偿。在实际处理纠纷中，许多客人有一个错误指导思想，不论伤害发生的原因，也不论事故的伤害程度，一味地向饭店提出很高的赔偿要求，认为只要提出的赔偿要求高，就容易得到较高的赔偿；而一旦提出的赔偿请求较低，得到的赔偿更低。这其实是对民事赔偿的原则不理解造成的。

6、责任竞合原则。《合同法》规定，因当事人一方的违约行为，侵害对方人身、财产权益的，受损害方有权选择依照本法要求其承担违约责任或者依照其他法律要求其承担侵权责任。客人可以按照《合同法》的规定，追究提供服务的经营者违约损害责任；客人也可以通过责任竞合的手段，要求追究侵权人的侵权责任，维护旅游者自身的权益。是选择提起违约赔偿主张，还是选择提起侵权赔偿，选择权和主动权在客人。

如饭店在清洗大堂地面时，没有设立警示标志，清洗液造成旅游者滑倒受伤。旅游者既可以追究饭店违约，没有提供安全服务环境为由，要求饭店承担违约赔偿责任；也可以主张饭店的行为侵害了旅游者的人身权，要求饭店承担侵权赔偿责任。究竟适用何种法律手段维权，由旅游者自己选择。但旅游者在确定法律适用时，只能选择其中之一，不可以同时向饭店提出违约赔偿和侵权赔偿，法院也不允许客人同时提出双重的赔偿请求，否则就加大了饭店的赔偿义务，对饭店不公平。

7、公平原则。《民法通则》规定，“当事人对造成损害都没有过错的，可以根据实际情况，由当事人分担民事责任。”在一些特殊的情况下，客人人身财产损害事件的发生，既不可一归责于客人，也不可以归责于旅游饭店，然而的确对客人造成了损害。由于客人肠胃不适，或者客人对某些食物过敏，造成了客人住院治疗，医疗费用又较高。这样的损害事实发生后，客人和旅游饭店都没有过错，但客人为此支付了较高的医疗费用，并承受了误工损失，客人个人难以全额承受。为了确保客人利益不至于损失过大，就应当适用公平原则，对客人的直接损失进行适当的分摊，客人自己和饭店各承担部分费用，以维护了客人的利益，也是作为经营者的饭店应尽的义务。

第二节 旅游饭店人身伤害纠纷

我们经常可以从媒体的报道中得知，客人在旅游饭店遭受人身伤害的报道，如 1988 年 7 月，一位日本旅游者在上海某饭店被杀；1991 年 7 月，两名台湾客人在四川某饭店被犯罪分子抢劫行凶杀害；1992 年 5 月，两名日本游客在云南某宾馆被犯罪分子抢劫杀害；1993 年 5 月，一名美国客人在云南某大酒店被杀；1993 年 6 月，三名日本客人在西安某大酒店被杀害；1998 年 8 月，深圳王某在上海某宾馆被杀；2000 年 4 月，德国公民一家四口在江苏某酒店被杀害等。尽管这些刑事案件的发生，只是我国旅游饭店经营中个案，但仍然应当引起有关部门和旅游饭店的重视，杜绝此类案件的进一步发生。

和客人财产损害相比，客人人身伤害社会危害性更大，社会的负面影响也更大，对客人造成的损害也更大，甚至给客人及其家属带来无尽的痛苦和终身的遗憾。旅游饭店 旅游企业提供的各种服务（包括服务环境）是安全可靠的，对旅游者人生、财产安全不构成威胁；对旅游服务项目可能存在的安全隐患，应当向旅游者事先作出警示和说明；在旅游者人生财产损害发生后，采取积极措施，避免损失的进一步扩大。如果旅游企业没有按照上述规定操作，就必须承担相关的赔偿责任。

一、我国法律法规对人身伤害赔偿的相关规定

对于公民人身伤害的赔偿规定，我国的法律法规的规定由简单到复杂，由单一到丰富，由单纯的物质损害的赔偿发展到精神损害赔偿。这些规定对指导如何认定旅游饭店是否承担责任，如何确定旅游饭店的赔偿额度均有十分重要的意义。同时，按照这些法律的规定，旅

游饭店可以拒绝客人无限制的赔偿要求，保护旅游饭店的合法权益，维护旅游饭店正常的经营秩序。

1、《民法通则》规定，侵害公民身体造成伤害的，应当赔偿医疗费、因误工减少的收入、残废者生活补助费等费用；造成死亡的，并应当支付丧葬费、死者生前扶养的人必要的生活费等费用。

《民法通则》于1987年开始施行，是较早地以法律的形式对公民人身权进行保护的律，因此规定较为简单，有一定的局限性。在该法条的规定中，公民人身伤害发生后，侵权人只需要承担受害人全部的经济损失，这样的规定仅限于物质层面，而没有涉及到由于人身伤害引起的精神损害赔偿，在当时的立法背景下固然已属不易，但其局限性仍然一目了然。

2、最高人民法院《关于审理人身损害赔偿案件适用法律若干问题的解释》（2003年12月4日）规定：因生命、健康、身体遭受侵害，赔偿权利人起诉请求赔偿义务人赔偿财产损失和精神损害的，人民法院应予受理。

该司法解释得到人们的普遍赞同，原因之一，就是司法解释突破了《民法通则》的局限性，明确了人身伤害既可以得到物质层面的赔偿，也可以得到精神损害赔偿。由人身伤害带给当事人及其家属的痛苦是个客观存在，而在以前的立法中一直采取回避和否认态度，实际上损害了受害方的合法权益。

3、上述司法解释同时规定：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，未尽合理限度范围内的安全保障义务致使他人遭受人身损害，赔偿权利人请求其承担相应赔偿责任的，人民法院应予支持。

该法条是专门针对旅游饭店的故意或者过失，给客人造成的人身财产损害赔偿作出了明确规定。该法条至少明确下列了两个层面的含义：

（1）在旅游饭店的经营中，不论其客房、餐厅、娱乐部门，只要是饭店的组成部分，都必须对客人履行安全保障义务，旅游饭店有保障客人人身安全的义务。如果旅游饭店的经营行为没有履行保障客人安全义务，甚至其经营行为直接造成了客人的人身损害，旅游饭店必须承担赔偿责任。如饭店餐厅服务人员在上菜时，不小心把菜倒到客人身上，除了向客人赔礼道歉之外，至少要为客人免费清洗衣物；如果该侵权行为造成了客人人身的伤害，旅游饭店还必须承担医疗费用、误工费等。

（2）旅游饭店承担赔偿责任受到了一定的限制。旅游饭店对客人履行安全保障义务局限于合理的范围内，旅游饭店并不是客人人身财产安全的终极保护人，也不是客人在旅游饭店遭受的所有损失都应当由旅游饭店来承担。客人有些损害的发生虽然在饭店内，客人人身财产损害也十分严重，但旅游饭店并不承担任何赔偿责任。也就是说，旅游饭店承担有限的责任，而不是像有些客人想象的那样，只要客人在旅游饭店遭受人身和财产的损失，不问是非曲直，旅游饭店就必须无条件地承担全部责任。

虽然该司法解释明确要求旅游饭店履行安全保障义务，但考虑到旅游饭店是一个特殊的公共场所，法律赋予旅游饭店的保障客人安全保障义务有一定的限制，只要旅游饭店履行了合理限度范围内的安全保障义务，即使发生了客人人身损害事件，旅游饭店就不必承担赔偿责任。这就涉及到如何确定什么是饭店必须履行的“合理限度范围内的安全保障义务”。

笔者以为，旅游饭店在经营中，必须履行的“合理限度范围内的安全保障义务”，至少包含以下几个方面的义务：

第一、旅游饭店已建立了完善的安全保障制度，并得到全面落实。任何一家旅游饭店都会有一整套的管理制度和安全保障制度，建立这样的制度并不困难。对于旅游饭店而言，最为困难的是如何确保安全保障措施得到层层落实，不给犯罪分子以可乘之机。如旅游饭店都规定，尤其是高星级饭店，保安人员必须24小时的安全巡逻工作，保证饭店内外环境的安全，保障客人在饭店内安全消费。但事实上，有些旅游饭店虽然有严格的安全巡逻制度，但

执行得并不尽如人意，安全责任事故频繁发生，导致这些旅游饭店的社会形象每况愈下。

第二、旅游饭店硬件设施设备符合国家和行业标准的要求。硬件设施设备是否能够符合国家和行业标准，对于旅游饭店是保障客人安全的先决条件。人们往往以“先天不足”来形容那些在设计和设施上有缺陷的饭店，虽然这些旅游饭店的不足可以借助一定的手段，如通过改建等方式得到不同程度的改善，但有些硬件设施的不足仍然无法克服，即使一些高星级的饭店也是如此。《旅游饭店星级的划分与评定》要求客房做到“温湿度适宜，各区域（含卫生间）保持一致，不闷、不燥、不冷、不潮、无异味”，而许多高星级饭店也做不到客房与卫生间温度保持一致，特别是在冬季，由于客房与卫生间温度悬殊较大，客人一不注意就容易感冒。虽然患感冒这样的人身伤害后果，在国人看来并不一定十分严重，有时也的确没有给客人造成实质性的损害，但毕竟给客人带来了不便。

第三、旅游饭店的服务程序规范，符合国家法律法规的规定、国家和行业标准要求，并得到充分落实。在《民法通则》、《合同法》、《旅游饭店星级的划分与评定》等法律和标准中，已经对旅游饭店服务程序和规范作出了相应的规定，饭店服务人员必须严格执行。比如饭店有保护客人隐私的义务，不得向其他任何人泄露其住宿情况，当外来电话或者人员前来查询客人住宿的房号时，饭店服务员应当委婉拒绝。又如，客人来前台寄存物品时，应当严格履行保管程序，确保客人寄存物的安全，保护客人财物不受侵害。

第四、旅游饭店必须按照合同约定为客人提供服务。客人和旅游饭店签订服务合同，旅游饭店就必须为客人提供客人约定的各项服务。由于旅游饭店服务合同的特殊性，虽然有双方签订了书面合同，但书面合同的内容十分简单，只是明确客人的入住时间和退房时间等相关内容。虽然饭店服务合同没有明确约定服务内容和范围，但按照旅游饭店和客人通常的理解，饭店必须为客人提供合同约定的各项服务，这也是保障客人人身安全的基本要求。如旅游饭店为客人提供的客房门窗必须完好无损；餐厅为客人提供的食品符合国家食品安全标准；客房内卫生间必须安全防滑，确保客人人身安全。

第五、旅游饭店必须向客人履行告知保障人身财产安全义务。旅游饭店履行告知义务，既包括口头告知，也包括书面告知义务。虽然旅游饭店同时书面和口头的告知义务最为理想，但只要旅游饭店能够选择履行其中一类义务即可。比如内地客人到海滨城市旅游，旅游饭店餐厅服务员就应当告知客人，最好少吃贝壳类海鲜，因为根据海滨城市居民的饮食习惯，贝壳类海鲜不会被煮得十分熟，当地人食用没有任何问题，但内地人食用就可能引起肠胃不适，造成对身体的损害。有些客人对于餐厅服务员的忠告不以为然，坚持和当地人共同食用贝壳类海鲜，虽然不属于食物中毒，但客人仍然可能承受上吐下泻的痛苦。客人这样的人身伤害和旅游饭店的食品卫生和服务质量毫无关系，旅游饭店也不要承担赔偿责任。

第六、旅游饭店安全监控设施设备完好无损，正常运作，并按照规定保留监控资料。由于旅游饭店是一个经营性的公共场所，饭店又必须保障客人的人身财产安全。所以，旅游饭店除了加强保安人员对饭店安全的监控外，在饭店许多公共区域，如客房走廊、大堂、餐厅、停车场等场所安装监控系统，已经成为旅游饭店必不可少的辅助性手段。《旅游饭店星级的划分与评定》的具体要求是：“先进的安全保卫监控系统，能对饭店各入口及重要部位进行24小时监控和录像。”

安装监控系统是旅游星级饭店的必备条件，监控系统的先进性程度应当与星级高低相匹配，高星级饭店必须配备当时最为先进的监控系统。因为旅游饭店星级越高，意味着饭店的投资更多，客人的消费成本越高，客人越有权利要求旅游饭店提供安全的服务，同样，饭店越有义务保障客人人身财产的安全。

监控系统的先进性只是保障客人安全的基本保证，仅仅有先进的硬件设施远远不够。如果只有先进的监控硬件设施，而旅游饭店并没有充分利用这些设施，先进的监控系统时开时关，没有建立监控系统管理手段和方式，并不能为客人提供真正安全的环境。所以，星级

评定标准要求能够进行 24 小时的监控和录像。旅游饭店一旦发生客人事件，录像可以为公安机关破案提供有利的辅助。

旅游饭店监控中心的值班人员是否尽心尽职，从某种意义上说，是决定着客人人身财产安全的关键因素。没有值班人员的认真监控，再先进的监控系统也是形同虚设，并不身财产事能有效地遏制饭店人身财产损害的发生。一些值班人员虽然人在值班，但没有认真履行职责，对形迹可疑人员出入饭店没有丝毫的警觉，有一家四星级旅游饭店的监控录像显示，犯罪分子尾随受害客客人多次反复上下电梯，饭店监控中心值班人员毫无知觉，当然不可能向客人和饭店保安部门发出任何警示，入住在饭店的客人最后被杀害在客房内。尽管造成客人被害的原因复杂，客人的疏忽大意也是重要的原因。但是我们可以大胆地推测，假如饭店值班人员认真负责，及时发现可疑分子，也许客人被杀在客房内的悲剧就可以避免。

旅游饭店会强调，虽然饭店是经营场所，饭店有保护客人人身财产安全的义务，但饭店同时也是一个特殊的公共场所，饭店的工作人员，包括安全部的保安人员，没有受过专业的训练，不可能具有识别所谓的“好人”还是“坏人”的能力，更何况从表面上看也难以辨别所谓的“坏人”，而且饭店也仅仅是一个企业，无权对进进出出的客人进行盘问和检查，否则由要被诉侵犯人权。所以，即使“坏人”来到饭店，饭店也是无可奈何。其实，饭店只是说明了该问题的一个方面，而且是对饭店有利的一面；该问题的另一方面就是，除了公安机关有保护客人安全义务、具有刑事侦破的能力和权限外，饭店作为经营者，必须充分发挥监控系统的作用，履行保护客人安全的义务。即饭店客人通过监控系统，对那些形迹可疑的人员进行必要的监控和防范，如监控系统发现某人形迹特别可疑，就应当及时告知有关保安人员，及时为这些“客人”进行特殊的“服务”和“照顾”，打消他们可能存在的作案动机，为客人营造安全消费的环境。

虽然确保客人人身财产安全的因素很多，但从，因此，在旅游饭店中，先进的监控系统、24 小时正常运作、值班人员认真履行职责三要素缺一不可，只要其中任何一个环节存在瑕疵，配备先进的监控系统就失去了应有的意义。

案例 2002 年 7 月，何小姐邀请自己的亲朋好友在某四星级饭店举办自己的生日聚会，聚会持续到晚上 10 时，在聚会即将结束时，何小姐独自一人前往餐厅旁的厕所，就在厕所内遭到了歹徒的强暴。何小姐急忙呼救，饭店的保安人员在事件发生后十分钟才赶到，并向公安机关报案。半年时间过去了，公安机关也没有破案。何小姐向饭店提出了赔偿请求，要求饭店赔偿精神损害 10 万元。饭店以自己提供的服务安全可靠，监控系统正常运作，值班人员也没有脱岗，饭店没有直接对客人造成任何伤害；何小姐的伤害是歹徒所为，何小姐应当向对他实施强暴的歹徒请求民事赔偿，并追究其刑事责任。饭店可以免除何小姐当晚在饭店的所有消费费用，并从人道主义出发，给予何小姐 5000 元补偿。何小姐难以接受该处理方案，就向媒体寻求帮助。

媒体接到何小姐的投诉后，就对这家四星级饭店进行暗访。记者携带暗访器材，反反复复饭店出入饭店的大堂、电梯、何小姐曾经消费过的餐厅、客房走廊、事发厕所等场所，没有引起饭店任何人员的注意；为了测试饭店监控系统对客人的行踪是否正在正常工作、监控系统工作人员是否正常履行职责，记者再次来到客房走廊，并在走廊大喊大叫，没有任何服务人员过来干涉。当记者亮明身份，向饭店管理层了解饭店是否安全时，饭店管理层毫不迟疑地回答记者，饭店运转正常，安全没有问题。当记者向饭店管理层出示了暗访时拍摄的资料后，饭店管理无言以对，表示将对此进行核实，并对相关责任人进行严肃处理。

从记者暗访情况不难看出，该四星级的饭店的监控系统的确管理缺陷和安全隐患：要么是监控系统质量存在问题，或者是监控系统仍然处于关闭状态，要么就是饭店值班人员心不在焉，根本就没有注意监控屏幕中显示的不正常情况。尽管对何小姐造成伤害的是歹徒，而且该事件的发生有一定的偶然性，但何小姐得出饭店没有提供安全的服务环境的结论有一定的

依据。因为何小姐在饭店的消费是随机行为，记者的暗访也具有随机性，两者之间有一定的可比性。既然记者的暗访显示饭店存在安全隐患，我们有理由相信，何小姐在饭店消费时，饭店同样存在安全隐患，因此，对于何小姐人身遭受的伤害，主要责任由歹徒承担，但饭店应当承担次要责任，饭店必须没有提供安全服务环境负责。

2004年春节前，笔者曾经和同事也参加一次对饭店服务质量和安全的暗访，结果并不令人满意。笔者在一天时间内先后对一家五星级饭店、两家四星级饭店和两家三星级饭店进行暗访，笔者也采取类似于上述记者的方法，故意在饭店各个公共场所毫无目的地来回穿梭。在整个暗访过程中，唯独在一家四星级饭店餐厅引起了服务员的注意，笔者得到了特殊的“服务”。这位服务员彬彬有礼地问笔者，是否需要得到什么服务？笔者明显感觉到该服务员虽然语气十分友好，但神态却是十分警觉。其他的暗访活动极为顺畅，而笔者宁可希望在暗访中能够得到多些特殊“关照”。只有这样，在旅游饭店消费客人的安全才能得到有效的保证，这也是饭店经营者所热切盼望的，而事实并非如笔者所愿，大大出乎笔者的意料。以笔者的亲身体验，饭店有进一步强化安全管理措施和行动的必要。

第七、旅游饭店及时履行协助和帮助义务。饭店服务合同中，虽然没有明确饭店对客人有协助和帮助的义务，但按照服务合同诚实信用原则衍生的附随义务的规定，当客人在接受服务过程中需要协助和帮助时，旅游饭店就有义务给予帮助，特别是当客人人身财产安全受到威胁时，饭店必须及时向公安机关报案，否则饭店也将对客人的人身损害承担一定的责任。当然，我们所说的饭店履行协助和帮助义务，是履行旅游饭店力所能及的协助和义务，而不能强人所难，对旅游饭店提出特别苛求的要求。

在案例一中，凌先生的境遇令人同情。尽管凌先生遭受的人身伤害的确发生在饭店内，但他的伤害与饭店的服务没有任何直接的关系，而是来源于外来歹徒的侵权行为，应当由造成凌先生伤害的歹徒承担赔偿责任，不能仅仅因为伤害发生了饭店，就将责任推给饭店。按照谁有过错，谁承担责任的原则，凌先生所遭受的人身损害，应当由七八名歹徒承担。当然，能否实现让歹徒承担赔偿责任的前提是，公安机关的及时破案，且歹徒有足够的赔偿能力。如果公安机关不能破案，歹徒赔偿无从谈起；即使公安机关及时破案，法院也判决歹徒必须承担赔偿责任，但歹徒没有赔偿的经济能力，凌先生得到赔偿的愿望也只能是画饼充饥而已。

至于是否能够追究旅游饭店的责任，就要看旅游饭店在发生斗殴时是否有作为。如果旅游饭店有作为，就不需要承担任何责任；如果旅游饭店没有作为，就应当承担一定的责任，而不是全部责任。《关于审理人身损害赔偿案件适用法律若干问题的解释》规定，“因第三人侵权导致损害结果发生的，由实施侵权行为的第三人承担赔偿责任。安全保障义务人有过错的，应当在其能够防止或者制止损害的范围内承担相应的补充赔偿责任。安全保障义务人承担责任后，可以向第三人追偿。赔偿权利人起诉安全保障义务人的，应当将第三人作为共同被告，但第三人不能确定的除外。”对照该规定，旅游饭店仅仅为客人提供了消费场所，而不是直接的侵权人，和侵权人也没有任何关系。饭店是否作为的标志，是旅游饭店是否及时报警。而事实是，当歹徒在餐厅大打出手时，旅游饭店及时向110报警求助，就是旅游饭店作为的具体体现，已经履行了饭店应尽的义务。并不是说只有饭店的服务人员或者保安人员去抓歹徒，与歹徒搏斗，才体现旅游饭店的作为，这样的要求超出了旅游饭店所能承受的的义务。所以，凌先生只能向对他造成伤害的歹徒主张赔偿权利，而不应当向旅游饭店索赔。凌先生向饭店主张赔偿的请求不会得到人民法院的支持。

二、客人人身伤害分类

1、由饭店提供的食品引起的客人人身伤害纠纷

在此类纠纷中，包括食物中毒引起的纠纷、客人肠胃口不适引起的纠纷及客人认为食品不卫生引起的纠纷。

(1) 食物中毒纠纷

1994年卫生部颁发的《食物中毒诊断标准及技术处理总则》(B14938-94),首次从技术上和法律上明确了食物中毒的定义:食物中毒是指摄入了含有生物性、化学性有毒有害物质的食品或者把有毒有害物质当作食品摄入后出现的非传染性(不属于传染病)的急性、亚急性疾病。食物产生毒性并引起食物中毒主要有以下几种原因:

第一、某些致病性微生物污染食品并急剧繁殖,以致食品中存有大量活菌(如沙门氏菌属)或产生大量毒素(如金黄色葡萄菌产生的肠毒素)。第二、有毒化学物质混入食品并达到能引起急性中毒的剂量(如农药的污染)。第三、食品本身含有毒成分(如河豚含有河豚毒素),而加工、烹调方法不当,未能将其除去。第四、食品在贮存过程中,由于贮藏条件不当而产生了有毒物质(如马铃薯发芽产生龙葵素)。第五、因摄入有毒成分的某些动植物(如食入毒藻的海水鱼、贝;采用有毒蜜源植物酿的蜂蜜)。这些动植物起着毒素的转移与富集作用。第六、某些外形与食物相似,而实际含有毒成分的植物,被作为食物误食而引起中毒(如毒蕈等)。

食物中毒常呈集体性爆发,其种类很多,病因也很复杂,一般具有下列共同特点:

第一、突然发生、来势急骤,发病曲线呈现突然上升又迅速下降的趋势。第二、潜伏期短而集中,一般在24或48小时内。短期内大量病人同时发病,有类似的临床表现并有急性胃肠炎的症状。第三、患者相近的时间内都食用过同样食物,发病范围局限在食用该种有毒食物的人群,发病与食物有明显关系,一旦停止食用这种食物,发病立即停止。第四、发病率高,人与人之间不直接传染,一般无传染病流行时的余波。

案例三 2003年6月29日凌晨1点,北方某城市第一医院接收了一例出现不良肠胃症状的病人,初步诊断为食物中毒。因该病人病情较为严重,第一医院立即对其进行了急救处理,并安排病人住进病房留院观察。其后不久,陆续又有多名患者前来就医,症状均与第一例患者类似,这引起了第一医院医护人员的关注,怀疑会不会是集体中毒事件?医院随即将有关情况上报市卫生管理部门,卫生管理部门立即赶来对几名病患的病情进行了深入了解,并对个案取样加以检验。在调查中发现,前来就诊的病人有一个共同之处:他们均于6月28日参加喜宴,就餐地点为当地一家三星级饭店。

卫生管理部门以此为突破口,对此事展开了调查。调查表明,6月28日当天,有两对新人在该饭店摆酒宴客,席开50余桌,客人多达600人。为了防止事态进一步恶化,卫生管理部门立即对当天赴宴的客人进行了统计,并在医院和新郎新娘等单位 and 个人的配合下,尽快向当天赴宴的客人们发出了电话通知,凡出现恶心、呕吐、发热等症状者,须立即前往医院就医。有不适应症状的病人陆续到医院就诊,总计有80余名病人接受治疗。经有关部门的调查、取样和检测,确认由于饭店没有严格把关,用于婚宴的少部分牛肉变质,引起了部分食用过牛肉的客人中毒。该饭店除了承担全部医疗费用、向遭受食物中毒的客人赔偿43000元,同时还受到卫生管理部门的行政处罚。

虽然在上述案例中,由于管理部门认真履行职责,及时查找病源,查明了原因,并采取了积极的应对措施,使得旅游饭店与食物中毒受害者的权益得到了切实的维护,旅游饭店也为食品卫生把关不严受到了严惩,该事件得到了妥善的解决。但在现实生活中,囿于笔者所见所闻,鉴于各种主客观因素的制约,许多人们通常所谓“食物中毒”事件的解决仍然存在许多障碍,甚至是不了了之。

首先,单凭客人出现上吐下泻现象,不能得出食物中毒的当然结论。只要出现客人群体性的上吐下泻现象,人们普遍认为,是饭店提供的食物有毒、变质或者被污染的所致。在卫生管理部门作出权威鉴定结论前,群体性的上吐下泻现象并非一定就是食物中毒。事实上,客人发生上吐下泻现象,主要原因有三个:

第一、的确是食物中毒。毫无疑问,一旦发生食物中毒事件,客人的生理反应必将十分强烈,不仅仅是上吐下泻那么简单,对客人的身体造成极大伤害,甚至可能引起客人残疾、

死亡等严重后果。

第二、是客人的体质下降，水土不服而引起一系列反应。尤其是经过长途跋涉的旅游者，由于旅途的舟车劳顿、体力消耗过大，导致其体质下降，对外界致病细菌抵抗力的下降，只要食用目的地的一些对肠胃较有刺激的食物，如按照目的地的饮食习惯，食用没有煮透的海鲜，或者其他类似食物，就可能发生上吐下泻现象。这种情况在所谓的食物中毒事件中占有相当的比例，而人们也往往愿意相信是食物中毒，而不承认是自身身体原因。因为前者可以向饭店索赔，而承认后者，就等于自认倒霉，必须自己承担所有的损失。

第三、客人对目的地的饮食习惯不适应，引起上吐下泻，而食物本身并没有任何问题。最为典型的是内地客人到沿海地带食用了部分小海鲜，往往会出现肠胃不适而引起的上吐下泻现象。内地客人到达沿海地带旅游或者参加商务活动，由于日常饮食与目的地的食物差异较大，不能适应旅游目的地的食物等原因。如内地客人在沿海地带食用了贝壳类海鲜，就容易引起肠胃不适，也会产生上吐下泻现象，而对于居住在沿海地带的居民，即使是生食这些贝壳类海鲜也没有任何问题。事实上，有许多当地居民的确有生食贝壳类海鲜的习惯，他们认为这些小海鲜被煮熟或者蒸透，海鲜的美味也就随之消失了，而外地客人模仿这种饮食方式，结果必然是上吐下泻。在此情况下，只要发生了上吐下泻，就断定为食物中毒，未免过于武断，对饭店也不公平。

显然，上述三种上吐下泻现象和饭店的食品卫生无关，在客人食用这些海鲜时，只要饭店尽到了告知和提醒义务，饭店不需要承担任何责任。当然，即使饭店没有尽到提醒和告知义务，只能说是饭店服务人员存在一定的疏忽，饭店应当承担道义上补偿责任。因此，在此情况下，即使客人出现了类似于“食物中毒”的症状，也不能认为客人是食物中毒。

其次，即使是被卫生管理部门鉴定为食物中毒，也未必是饭店提供的食物变质或者被污染。当客人被确认为食物中毒，对于饭店而言，最为重要的是必须证明自己餐厅的食品是合乎卫生质量标准的。也就是说，只要饭店能够证明，客人的食物中毒与饭店提供的食物无关。因为在客人的食物中毒是事实，但造成该事实的来源有一定的不确定性。一般来说，客人食物中毒的来源有两个：

第一、的确是饭店提供的食品存在质量问题，如上述食物中毒案例中所述，卫生管理部门经过检测和鉴定，确认了是饭店的食品变质导致客人发生食物中毒。饭店必须承担客人的所有损失，如医疗费用、误工费用等；假如引起更为严重的后果，饭店不仅要承担民事赔偿责任、行政责任，还可能将承担刑事责任。

第二、可能是客人在当地食用了其他不洁食物，导致群体性食物中毒事件的发生。客人往往喜欢在晚上去品尝目的地的特色餐饮，由于饭店的晚餐时间和夜宵时间间隔并不特别长，而且食物中毒的潜伏期一般在 24 或 48 小时内，很难界定是饭店的食物还是其他餐饮店的食品有质量问题。而且，在此情况下，客人经常有意无意地掩盖在外面品尝食物的事实，因为客人心里非常明白，如果承认在外面品尝过食物，向饭店索赔的道路会艰难很多。只要客人不承担在外面吃过其他食物，饭店恐怕就难以逃脱向客人赔偿的局面。

再次，不论是食物中毒，还是客人的肠胃不适引起的上吐下泻都有潜伏期，尽管潜伏期较短，但对于卫生管理部门来说，有时就是一个难以逾越的障碍。因为当客人出现上吐下泻症状时，必定有一段时间的间隔，等到卫生管理部门感到饭店取样，也许饭店早就将客人曾经用过的剩余食物倒掉，饭店只能提供客人餐饮菜单，管理部门的取样工作也同样难以如愿。既然难以取得食物样本，即使检测出客人的呕吐物含有有毒病菌的存在，也就给卫生管理部门确定饭店食品质量带来困难。

在某些特定情况下，即使卫生管理部门积极开展工作，也不一定就能够确定造成客人伤害的“罪魁祸首”。比如旅游团上午在上海旅游，用好中餐后到达杭州旅游，晚餐在杭州的饭店用餐，客人在次日凌晨发生了上吐下泻，并被诊断为食用了变质食物。由于潜伏期的存

在，客人的食物中毒可能来源于上海的饭店，也可能来源于杭州的饭店。要明确究竟是哪家饭店提供的食物导致客人食物中毒，工作难度可想而知。

由于受到各种因素的困扰，有时卫生管理部门最后出具的鉴定书同样令人难以捉摸。据笔者了解，在某一次重大的食物中毒事件中，经过数月调查核实和检测，在公安、卫生、工商等管理部门的共同努力下，最后对该食物中毒事件得出的鉴定结论是：客人食用了“疑为”农药甲氨磷残留的蔬菜。说白了，有关部门并没有确认究竟是何种食物导致食物中毒事件的发生，连管理部门对自己的鉴定结论也缺乏自信。这样的食物中毒事件该如何处理？应当由谁哪家饭店承担责任也是一个未知数。

案例四 2005年夏，某单位组织职工25人到海滨城市疗养，他们在入住的三星级饭店用过晚餐后，向饭店服务员打听，当地的特色海鲜店的地址和路线。晚上9时，在工会主席的带领下，20名职工到一家海鲜大排档品尝海鲜。客人回到饭店后，告诉前台服务员，当地的海鲜味道不错，而且价格便宜，20人总共消费了夜宵的费用500多元。真正价廉物美。次日凌晨3时，其中13名职工发生了不同程度的上吐下泻，在饭店的协助下，13名职工被及时送到医院救治，共花费医疗费用4500元。客人要求饭店承担部门医疗费，并赔偿每人包括误工等损失800元。饭店则提出，由于客人除了在饭店用餐外，还在海鲜大排档消费过，客人并不能证明上吐下泻的发生责任在饭店，而是由于客人自己在外用餐造成的，客人需要赔偿，应当向大排档的经营者索要。客人则否认在外用餐的事实，也否认了饭店服务员的证词。

当地疾病预防控制中心对所有上吐下泻症状的客人进行检测，并出具了检验报告书：其中8个客人检出“副溶血性弧菌”，其他5人没有检测“副溶血性弧菌”，所有客人均没有检测出致泻的“大肠埃希氏菌”、“*霍乱弧菌”、“志贺氏菌”、“沙门氏菌”。客人和饭店要求该疾病预防控制中心出具最终的鉴定报告，确认以下事实：

第一、客人上吐下泻的现象，究竟是否属于食物中毒。因为在25位客人中，只有13位客人具有疾病症状；同时，经过疾病预防控制中心的检测，其中只有8位客人被检测出“副溶血性弧菌”，究竟是否属于食物中毒，疾病预防控制中心的结论十分重要。

第二、何种食物导致客人发生上吐下泻。尽管有客人产生了上吐下泻症状，而且8位客人被检测出“副溶血性弧菌”，但疾病预防控制中心没有认定，究竟是何种食物导致客人受到“副溶血性弧菌”的侵害。

第三、导致客人上吐下泻的食物来源于饭店，还是别的途径。由于有饭店服务员证明，20位客人当日晚上曾经外出吃过大排档，尽管客人予以否认，而且饭店能够提供的只是菜单，客人在哪家大排档吃过夜宵更是无从查起，但疾病预防控制中心仍然有义务明确有问题食物的确切来源。如果引起客人疾病源头在饭店，处罚饭店也在情理之中；如果引起客人疾病的源头在大排档，要饭店承担赔偿责任和行政处罚责任，对饭店不公平。

但疾病预防控制中心一直没有按照要求，出具鉴定报告书确认上述事实。总而言之，疾病预防控制中心没有确凿的证据证明，是该饭店提供的食物与客人的上吐下泻有必然的联系，而且也没有确认，究竟是饭店提供的何种食物导致客人的上吐下泻。但疾病预防控制中心口头告知该饭店，饭店的食物有质量问题，至于是何种食物引起的疾病也没有明确告知，但要求饭店给予客人赔偿，并对饭店进行了相关的处罚。

其实在类似这样的纠纷中，虽然有关管理部门没有掌握确凿的证据，心中无数，但出于“大事化小，小事化了”的原则，管理部门要求饭店尽快平息事态，化解矛盾；而饭店考虑到各种社会关系和压力，也是抱着息事宁人态度，只要客人提出的赔偿要求在能够承受的范围内，往往也是一赔了之。尽管饭店承担这样的赔偿责任的确有点冤枉，而且饭店也是心不甘情不愿。

尽管存在这样或者那样的问题，一旦出现类似食物中毒的事件，饭店仍然应当尽快和当

地卫生管理部门取得联系，由卫生防疫部门作出权威鉴定，然后根据事件性质、责任大小，确定赔偿主体，尽快解决纠纷。

(2) 客人肠胃不适引起的纠纷

从理论上说，客人肠胃不适引起的上吐下泻和食物中毒引起上吐下泻有着本质的不同，但由于两者的表现形式较为相似，而且卫生管理部门有时并不能及时出具鉴定报告，导致饭店认为客人的上吐下泻是肠胃不适造成的，饭店不承担责任；而客人坚持认为是食物中毒，客人所受到的损失应当由饭店承担。所以，在实践中，即使真的是客人的肠胃不适引起上吐下泻，饭店也往往只能向客人赔偿医疗费等经济损失。要从根本上改变这一现状，唯一希望就是，一旦发生了客人上吐下泻现象，卫生管理部门能够在最短的时间内，出具权威的鉴定报告，为客人出现的上吐下泻现象给予明确界定，给相关部门的处理提供法律依据。如果鉴定报告不能及时出具，或者根本不出具鉴定报告，旅游饭店目前的尴尬局面就难以得到彻底的改变。

(3) 客人认为食品不卫生引起的纠纷。

案例五 2002年“五一”黄金周期间，金先生一行8人从沈阳来到南方某城市旅游，入住在一家四星级旅游饭店。按计划第二天前往上海参加商务活动。第二天在饭店用自助餐时，金先生忽然发现有一只老鼠爬过自助食品，金先生立刻停止享用早餐，而向餐厅经理投诉。餐厅经理了解事情经过后，首先向客人表示歉意，并询问客人有什么具体的要求。金先生提出，不需要任何经济赔偿和补偿，但饭店必须为他们8人出具书面承诺：确保他们在一个月不发生和老鼠有关的疾病，如果金先生患了和老鼠有关的疾病，饭店必须承担全部责任。餐厅经理经过请示，拒绝了金先生的要求，但愿意承担相关的补偿责任。双方就此争论不休，金先生向卫生防疫部门和旅游管理部门投诉，要求管理部门快速赶往饭店，责成饭店满足他们的要求，因为他们急于前往上海。

卫生防疫部门认为，饭店的自助餐厅出现老鼠在食物上爬行，饭店违反了食品卫生管理规定，卫生管理部门将会根据事件所造成的损害程度、社会影响力给予适当的处罚，这是卫生管理部门下一步要采取的措施。就该事件对金先生等客人的身体影响，在一般情况下，仅仅因为老鼠爬过食品，而且客人发现后并没有继续食用食品，不会对金先生等客人人身造成任何伤害，饭店没有必要按照金先生的要求出具保证书。

旅游管理部门认为，在一家四星级旅游饭店中，出现老鼠在自助餐厅活动，并且在自助食物上爬行，不论金先生等客人是否食用过这些食物，必定给金先生等人造成了一定的影响，金先生出于对自己身体安全的考虑，要求饭店对其在一个月内的身体安全作出承诺，其心情完全可以理解。但就目前我国法律法规的规定看，金先生等人的要求缺乏法律依据，不能得到支持。在没有卫生等权威部门作出肯定的鉴定之前，要求饭店单方面作出这样的承诺，显然也是强人所难。况且，即使饭店按照金先生的要求出具承诺书，饭店对金先生等人的行踪没有任何的监控措施。如果金先生等人在别处染上和老鼠有关的疾病，金先生等人要求饭店兑现承诺，为其身体损害承担责任，对该饭店明显不公平。

假如卫生防疫部门能够出具鉴定材料，根据金先生等人遭遇的卫生状况，必然直接导致金先生等人患上和老鼠相关的疾病，即使饭店不出具保证书，只要金先生等人真的患上疾病，饭店也负有不可推卸的责任。平心而论，作为金先生的确有担忧的必要，但由于金先生在该事件中无法举证自己的实际损失，法律法规也没有明确的赔偿规定。最后，金先生请旅游管理部门对此作出裁决。在旅游管理部门的协调下，经金先生和饭店协商，饭店免去金先生等人前一天的餐费，房费按七折收取的优惠待遇，金先生等人满意地离开饭店。

2、由饭店服务员服务失误引起客人人身伤害纠纷

案例六 2001年元月13日，中国银行职工俞小姐和同事在当地一家三星空级饭店的桑拿中心洗脚。洗脚结束后，俞小姐等又要求增加修脚服务，陈师傅为俞小姐提供修脚服务，

陈师傅在为俞小姐左脚削皮时，不小心在俞小姐脚底下划了一刀，导致俞小姐左脚底被划伤，流血不止。在俞小姐的要求下，桑拿中心的员工拿来了创可贴为俞小姐止血。在饭店用过晚餐后，俞小姐再次来到桑拿中心，先后找到桑拿中心主管和酒店值班经理。俞小姐提出，脚下被割破流了血，存在被感染其它疾病的可能，要求饭店在承认过错行为的同时，必须确保她一个月内血液检测必须正常。如果经过检测她的血液出现任何异常，饭店必须为此承担所有的责任。值班经理代表酒店向俞小姐道歉，书面承认过失行为，并愿意当场陪俞小姐去医院诊治，至于俞小姐提出的必须对她一个月内血液检测正常负责，饭店表示无能为力。俞小姐向有关部门进行投诉，

本案例和案例五有极为相似的一面：饭店提供的服务存在程度不同的缺陷，客人在饭店接受服务时，都直接或者间接受到了伤害，而且均要求旅游饭店为其未来的身体伤害承担责任。修脚工具划破俞小姐的脚，是否会传染血液类疾病，是一个医学问题，需要有专门的医疗部门作出证明，旁人不可妄下结论。在医疗部门确认该事件将来可能带来的损害前，饭店的担保不具有实质性的意义。只要医疗部门对此有肯定的结论，只要俞小姐因此产生的身体不适，饭店就难逃赔偿责任；如果医疗部门对此持否定的意见，即使饭店出具也没有实质意义。不过，对于俞小姐而言，饭店的担保对她是一种心理的安慰。但有一点必须明确，由于饭店的服务员已经给俞小姐造成了身体的损害，饭店至少必须承担俞小姐人身伤害的直接经济损失，这是和案例五的不同之处。

3、由饭店服务设施设备缺陷引起的人身伤害纠纷

案例七 2003年10月18日凌晨，随着“砰”的一声巨响，一名男子从成都某饭店的20层楼上掉了下来。在将楼下的雨篷砸出个大洞后，这名男子当场死亡。该男子死时身上仅有一件衬衫遮身。第二日上午，与死者同住一个客房的死者妻子才得知自己丈夫坠楼身亡。据其夫人李某称，她丈夫是做箱包生意的商人，10月17日下午才来到成都。当晚，她丈夫与客户在外喝酒后，于当晚11时回到李某在饭店开的房间。18日凌晨2时，李某睡醒后发现她丈夫的内裤与外裤都在屋里，但丈夫却不在。以为丈夫足浴去了的李某给前台打去电话，确认饭店有足浴的地方，于是李某继续放心睡觉，直到第二天上午，她才惊闻丈夫已坠楼身亡。处理完丈夫的后事，李某向饭店提出赔偿损失，饭店认为自身没有过错，拒绝赔偿。李某将饭店告上法庭。

李某在上认为，由于该饭店的客房面积狭小，房间的布局上存在严重缺陷，床铺的边沿与窗户仅有20厘米，要关窗户就必须站到床上，而客房的窗户有没有保护措施，很容易造成住店客人坠楼的事件；同时，由于饭店没对此采取任何告知、警示及其他防范措施，致使她丈夫在住宿期间坠楼身亡，饭店客房布局存在严重缺陷，要求饭店赔偿损失21万。而饭店认为，客房布局合理，符合为客人提供住宿服务要求，并经过有关部门的验收，不存在安全隐患，李某丈夫失足造成死亡，完全出于自己的疏忽，更何况事发前李某丈夫喝酒过量，对自身行为的控制能力降低，他自己不小心造成了坠楼死亡后果的发生，和饭店的设施和服务没有因果关系。

2004年4月，成都市某区人民法院认为，饭店那间事发房间的床位离窗户距离过近，当人站在床边身体往外倾斜时，墙体的阻挡作用减弱，因而房间的安全性降低。该情况对于一般具有正常认识和控制能力的人来说，不足以构成坠楼的安全隐患。但是当住宿者的醉酒后，自身判断和控制能力有所减弱，促成了坠楼事件的发生。因此，尽管造成坠楼事件的主要原因是李某丈夫醉酒，与饭店客房的安全隐患不存在因果关系，但客房设施的不完备为坠楼事件的发生提供了便利，饭店也应当承担一定的责任，故一审法院判决饭店赔偿原告损失4万元。

尽管饭店在法庭上口口声声说客房布局没有任何问题，也不存在安全的隐患，但就在坠楼事件发生不久，记者为了探寻究竟，入住了李某和她丈夫曾经住过的客房。让记者感到诧

异的是，客房内的床铺已经被挪动，床沿距离窗户有 50 厘米，足够一人随意进出开窗户或者关窗户；同时，窗户外已经安装了严密的安全措施，住店客人再也不可能从窗户中坠楼。饭店的改进措施与饭店在法庭为自己开脱的辩论大相径庭。从记者的探寻中可以看出，其实事件发生偶，饭店已经意识到并默认该客房的确存在安全隐患，采取了适当的防范措施，其目的地就是为了防止坠楼事件的再次发生。如果饭店发自内心认为该客房不存在安全隐患，就没有必要采取相关措施。

4、由第三人对客人造成的人身伤害纠纷

案例八 1998 年 8 月 23 日，原告王某、张某之女王小姐为参加药品交流会来华东地区开会，入住某四星级旅游饭店。下午 2 时 40 分左右，王小姐经饭店服务前台登记后，由服务员领入 1911 客房，当日下午 4 时 40 分左右，王小姐在该客房内被犯罪分子全某（已被判死刑并执行）杀害，随身携带的人民币 2.3 万余元、港币 20 元和价值人民币 7140 元的欧米茄牌手表一块被劫走。饭店的监控系统录像显示，全某于当日下午 2 时零 2 分进入宾馆伺机作案，在按 1911 客房门铃待王小姐开门后，即强行入室将其杀害并抢劫财物，下午 4 时 52 分离开宾馆。期间，饭店未对其作访客登记，且对其行踪也未能引起注意。王小姐被害后，其父母亲向饭店提出索赔要求，饭店以没有任何过错为由拒绝赔偿。在协调无果的情况下，饭店被王小姐的父母告上了法院，请求判令被告向原告承认错误、赔礼道歉，给原告赔偿经济损失 798860 元（其中包括王小姐被抢劫财物损失 28300 元，丧葬费 231793 元，差旅、住宿费 95967 元，教育、抚养费 442800 元），赔偿精神损失费 50 万元。

原告诉称：被告的宾馆电视监控系统形同虚设，保安和安全巡检人员严重失职，犯罪分子在该宾馆内逗留长达 3 个小时，并且紧随王小姐 7 次上下饭店电梯，无人查验其证件和按照规定进行访客登记，以至对犯罪分子的行为毫无察觉。

由于被告对宾馆内的安全不负责任，致使二原告的女儿王小姐在入住宾馆期间被犯罪分子杀害，财物被劫。王小姐的遇害与被告的过错有因果关系，被告应当承担侵权赔偿责任。另外，被告对入住其宾馆的旅客有“24 小时的保安巡视，确保您的人身安全”的承诺，还说如果服务不符承诺内容，愿承担包括赔偿在内的责任。《消费者权益保护法》也规定：“消费者在接受服务时享有人身安全不受侵害的权利”，“消费者在接受服务时，其合法权益受到损害的，可以向服务者要求赔偿”。据此原告认为，被告在承担侵权赔偿责任的同时，还应当依照《合同法》和《消法》的规定，承担违约和侵害消费者权益的法律责任。

原告提交了以下证据：

1、中国医药（集团）上海公司发出的会议邀请书及该公司新特药业务部的证明，证明被害人王小姐是因公出差来沪参加药品交流会时入住某宾馆。

2、某市公安局某分局的《紧急协查》通知、某市公安局《重要寻人启事》、《某晚报》悬赏消息、某市公安局《尸体检验报告》、某市公安局某分局关于王小姐被害结论及遗体处理意见、公安机关为破案印刷的照片资料，证明王小姐在入住某宾馆期间被害。

3、被告给住店旅客的公开函、《某宾馆质量承诺细则》，证明被告的承诺内容。

4、该饭店集团《饭店管理模式》及某宾馆《内保岗位作业》、《安全监视中心岗位作业》指导书，证明被告的安全保卫人员岗位职责。

5、公安部、国家旅游局 1993 年颁布的《关于加强旅游涉外饭店安全管理严防恶性案件发生的通知》，证明有关部门三令五申要求加强涉外饭店安全管理。

6、《某市旅游业治安管理实施细则》和《某市特种行业和公共场所治安管理条例》，证明某市政府明文规定旅馆应建立住宿、访客登记制度，应实行 24 小时值班制度，并要有专人巡查。

7、经济损失清单和相关凭证。

被告辩称：被告与王小姐之间存在着以租赁客房为主和提供相应服务为辅的合同关系；

宾馆内部的各项管理规章制度并非该合同条款；宾馆对旅客所作的服务质量承诺，只是相对出租的客房和提供的服务而言。被告已按约履行了出租客房和提供相应服务的义务，并未违约。被告是有影响的涉外宾馆，内部有着必要的、规范的各项规章制度及相应设施，不存在对犯罪分子作案有利的客观条件。王小姐遇害及其财物被劫，是犯罪分子所为，与被告的管理没有因果关系。被告对王小姐既未侵权，也不违约，故应当驳回原告的诉讼请求。

被告提交了以下证据：

1、宾馆保卫部、巡检员、监视员、治安管理人员、安全监视机房、前台、楼面服务员的安全规章制度，以及会客单、访客登记等制度，证明被告有宾馆安全管理规范。

2、某市建设委员会作出的《关于某宾馆监视电视系统的验收意见》、某市公安局某分局关于同意某宾馆安检系统扩改建方案的批文、该饭店（集团）公司《关于某宾馆扩建改造安全监控系统请示的批复》、某宾馆安检系统扩建改造竣工书等，证明被告的电视安全监控系统符合治安要求。

3、陆某、曹某、金某、何某、刘某的证词以及 27 个电视监控屏幕的显示图等，证明发案时间的 4860 分钟录像带里，记录了进出大门 1200 人次，进出客梯 800 人次，不存在失去监控的现象。

4、向陆某、胡某、叶某的调查笔录，证明保安人员明确自己的岗位责任，在 1998 年 8 月 23 日履行巡视职责期间，未发现异常现象。

5、公安部发布的《旅馆业治安管理办法》、《某市特种行业和公共场所治安管理条例》等，证明宾馆访客登记制度并非法律、法规的强制性规定。

6、客房门照片、张贴于客房内的安全提示以及某市公安局某分局的现场勘查笔录等，证明宾馆的客房门设施完好，当犯罪分子按门铃时，被害人未使用安全装置随意开门，致使犯罪分子强行入室作案得逞。

一审法院认为：

原告王某、张某之女王小姐虽在入住被告宾馆期间遇害致死，财物被劫，但王小姐的死亡和财物被劫是罪犯仝某的加害行为所致，宾馆并非共同加害人。宾馆在管理工作中的过失，同王小姐的死亡与财物被劫没有法律上的因果关系。故王某、张某以宾馆在管理工作中有过失为由，要求宾馆承担侵权赔偿责任，没有法律依据，不予支持。

《民法通则》第 85 条规定：“合同是当事人之间设立、变更、终止民事关系的协议。依法成立的合同，受法律保护。”王小姐生前入住被告宾馆，其与宾馆之间建立的是合同法律关系，应适用《合同法》进行调整，不能适用《消法》。《民法通则》第 106 条第一款规定：“公民、法人违反合同或者不履行其他义务的，应当承担民事责任。”第 111 条规定：“当事人一方不履行合同义务或者履行合同义务不符合约定条件的，另一方有权要求履行或者采取补救措施，并有权要求赔偿损失。”宾馆既然基于对宾馆的管理以及对入住宾馆客人的优质服务而作出“24 小时的保安巡视，确保您的人身安全”的服务质量承诺，则应予以兑现，现未能兑现承诺，则应承担违约责任。考虑到某宾馆在提供服务过程中虽有一定的违约过失，但王小姐之死及财物被劫毕竟是罪犯仝某所为，故违约赔偿的数额应当参照本案的实际情况酌情而定。据此判决：

一、被告宾馆于本判决生效之日起 10 日内给付原告王某、张某赔偿费人民币 8 万元。
二、原告王某、张某的其他诉讼请求不予准许。案件受理费人民币 23325.80 元，由原告王某、张某负担 22043.25 元，被告宾馆负担 1282.55 元。双方当事人不服一审判决，向某市第一中级人民法院提起上诉。

二审法院经审理，除确认了原审判决认定的全部事实，另查明：罪犯仝某在选择犯罪对象的两个小时内，曾 7 次上下宾馆的电梯。对此事实，双方当事人均无异议。还查明，王小姐所住的房间门上配有探视镜、安全链及自动闭门器。宾馆陈述，在客房门后张贴的安全

告示中有要求旅客“看清门外访客再开门”的提示，王某、张某认可门后有安全告示，但表示不清楚告示中是否有前述内容。

二审法院认为：

王小姐在宾馆内被害、财物被劫，是仝某犯罪的直接、必然结果。该犯罪结果所引起的刑事和民事侵权责任，只有仝某才应当承担。宾馆与仝某的犯罪行为既没有主观上的共同故意，又没有客观上的行为牵连。宾馆的行为虽有不当之处，但这些行为不会必然地导致王小姐死亡。因此，宾馆与仝某不构成共同侵权，不应当承担侵权的民事责任。王某、张某主张宾馆承担侵权民事责任，缺乏法律依据。

《消法》规定，经营者提供商品或者服务，造成消费者人身伤害的，应当赔偿。此规定是指经营者之商品或服务直接导致消费者受到损害的情形。本案王小姐之死，并非由宾馆提供的服务直接造成，故不属于《消法》规定的情形。王某、张某主张对本案适用《消法》调整，于法有悖。

宾馆作为服务性行业，以向旅客提供与收费相应的住宿环境和服务，来获取旅客付出的报酬。宾馆与旅客之间的关系符合《民法通则》第 85 条的规定，是合同关系，应当适用《合同法》法律规定来调整。《合同法》第 60 条规定：“当事人应当按照约定全面履行自己的义务。”“当事人应当遵循诚实信用原则，根据合同的性质、目的和交易习惯履行通知、协助、保密等义务。”任何旅客入住宾馆时，都不会希望自己的人身、财产在入住期间受到侵害；任何宾馆在接待旅客时，也不愿意出现旅客的人身、财产被侵害事件，以至影响自己宾馆的客流量。因此，根据住宿合同的性质、目的和行业习惯，避免旅客人身、财产受到侵害，就成为此类合同的附随义务。按照收费标准的不同，各个宾馆履行合同附随义务的方式也会有所不同，但必须是切实采取有效的安全防范措施，认真履行最谨慎之注意义务，在自己的能力所及范围内最大限度地保护旅客不受非法侵害。住宿合同一经成立，无论宾馆是否向旅客出具口头的或者书面的安全保证或承诺，合同的附随义务都随之产生并客观存在。宾馆向旅客承诺“24 小时的保安巡视，确保您的人身安全”，是自愿将合同的附随义务上升为合同的主义务，更应当恪尽职守履行这一义务。

自王小姐登记入住宾馆起，王小姐就与宾馆形成了以住宿、服务为内容的合同关系。在此合同中，宾馆除应履行向王小姐提供与其四星级收费标准相应的房间设施及服务的义务外，还应履行保护王小姐人身、财产不受非法侵害的义务。王小姐是在宾馆内被犯罪分子杀害的。由于刑事犯罪的突发性、不可预测性和犯罪手段的多样化，作为宾馆来说，尽管认真履行保护旅客人身、财产不受非法侵害的义务，也不可能完全避免此类犯罪事件在宾馆内发生。因此，一旦此类犯罪事件发生，不能以宾馆承担着保护旅客人身、财产不受非法侵害的合同附随义务，就一概认为宾馆负有责任，具体情况必须具体分析。对犯罪造成的危害结果，根据罪责自负的原则，必须由犯罪分子承担刑事和民事的法律责任。宾馆能证明自己确实认真履行了保护旅客人身、财产不受非法侵害的合同义务后，可以不承担责任。

宾馆作为四星级宾馆，已经具备了将宾馆大堂等公共活动区与旅客住宿区隔离的条件。为了适应市场化的要求，宾馆不需要也不可能对进入宾馆大堂等公共活动区的所有人员进行盘查、登记。但是为了住宿旅客的人身、财产安全，宾馆必须、也有条件对所有进入住宿区的不熟识人给予充分注意，在不乏热情的接待、询问中了解此类人员的动向，以及时发现并遏止其中一些人的犯罪企图，保护旅客的安全。事实证明，宾馆并没有配备专门人员负责此项工作，以至罪犯仝某出入王小姐所在的住宿区时，均没有遇到过宾馆工作人员，更谈不上受到注意与询问，因而才能顺利进入客房作案，作案后又从容逃脱，王小姐的尸体在第二天才被发现。宾馆不在旅客住宿区配备负责接待的工作人员，是其工作中的一大失误，这一失误已将旅客置于极不安全的境地，这也是仝某将该宾馆选作犯罪地点的根本原因。该宾馆虽然在住宿区每个楼层的电梯口都安装了电视监控设备，但是当监控设备已经反映出仝某等为

待犯罪时机在不到两小时内 7 次上下宾馆电梯时，宾馆工作人员不能对这一异常举动给予密切注意。事实证明，由于出入电梯间的客流量较大，这一措施对及时保护旅客的人身、财产安全并不奏效。该宾馆没有全面、认真地履行合同义务，自应承担违约责任。

该宾馆的客房装备着探视镜、自动闭门器和安全链条等设施，并以告示提醒旅客必须看清门外来客时再开门。作为四星级宾馆，这些安全设施应当说是比较完备的。但是宾馆应当知道，旅客来自四面八方，其语言、文化程度、生活习惯、旅行常识有很大差异。在此情况下，宾馆不能认为给客房装备了安全设施、并且用文字提示了安全常识，就是尽到了自己的义务，还必须认真、负责地教会旅客在什么情况下使用以及如何使用这些安全设施，直至旅客形成使用这些设施的习惯。否则，纵有再好的安全设施，也会形同虚设。该宾馆在这方面所尽义务是不够的，其以“王小姐没有按照提示的要求看清门外来客后再开门，以致全某能够进入房间犯罪”为由否认自己违约，理由不能成立。

《合同法》第 113 条第一款规定：“当事人一方不履行合同义务或者履行合同义务不符合约定，给对方造成损失的，损失赔偿额应当相当于因违约所造成的损失，包括合同履行后可以获得的利益，但不得超过违反合同一方订立合同时预见到或者应当预见到的因违反合同可能造成的损失。”该宾馆履行义务不符合合同的约定，以至使旅客王小姐陷入危险的环境，应当承担违约责任。但是应当指出，宾馆依法只对其在订立合同时应当预见到的因违反合同可能造成的损失承担赔偿责任。王小姐被害及其财产被劫的损失，必须由杀害王小姐的犯罪分子全某承担。还应当指出，王小姐作为旅客，时刻注意保护自己的人身、财产安全，也是她在订立住宿合同后应当履行的合同附随义务。王小姐未能充分了解和利用宾馆提供的安全设施，以至给全某的犯罪提供了条件，在履行合同附随义务中也有过失，因此可以酌减某宾馆的违约赔偿数额。

综上所述，原审判决认定事实清楚，适用法律正确，判处恰当，审判程序合法，应予维持。据此，某市中级人民法院依照《民事诉讼法》第 153 条第一款第一项的规定，于 2001 年 1 月 17 日判决：驳回上诉，维持原判。上诉案件受理费人民币 23325.80 元，由王某、张某及宾馆各半负担。

这是一起在旅游饭店业内引起轰动的人身伤害案，引起了业内外激烈的争论。该判决之所以引起饭店业的高度关注，是因为就全国范围看，在旅游饭店内发生人身财产损害事件并不在少数，该纠纷的判决结果对以后类似判决有导向和参照作用，旅游饭店自然也希望能够得到一个有利于自己的判决。尽管我国是成文法国家，从理论上说，同类案件的判决对以后的判决没有决定意义，但必将或多或少会对今后的判决存在一定的影响。虽然该判决生效执行时间已经过去几年了，笔者以为，该纠纷的产生和解决，仍然值得饭店从业人员和旅游行业管理部门深思。

(1) 王小姐被害事件给她父母和饭店都造成了极大的伤害。

当一审人民法院对案件作出判决后，双方当事人提出上诉的情况，就此可以推断，双方对判决结果都不满意，受害者家属和饭店均认为法院判决没有维护自己的合法权益，尽管二审法院仍然维持了一审法院的判决，双方当事人不得不接受法院的判决。因为，按照我国《民事诉讼法》的有关规定，在民事诉讼的审理中，二审法院的判决是终审判决。笔者相信，如果我国法律有二审程序的规定，双方当事人极有可能上诉三审法院，以求获得权利最大化的保护。因此，尽管双方当事人接受了法院的判决，并不意味着其内心真正接受法院的判决。

平心而论，在该事件中，王小姐的父母和饭店均受到了很大的伤害。

就王小姐父母而言，他们的女儿入住饭店，由于犯罪分子的侵权行为，导致其命丧他乡，给他们造成了终生难以忘怀的痛苦；不仅如此，更令他们难以接受的是，女儿被害后，虽然犯罪分子得到了应当的刑事处罚，但由于犯罪分子身无分文，法院判决的附带的民事赔偿不可能得到实施；而且，由于饭店拒绝承认其工作有误，也拒绝承担相应的民事赔偿责任。虽

然法院最后判令饭店赔偿 8 万元，但他们为了为女儿“讨一说法”，单单是聘请律师、多次来往奔波，其所花费的时间、经历和金钱，远远高于 8 万元，他们遭受的精神创伤，是再多的经济赔偿所难以弥补。其实，就是按照他们的赔偿请求，饭店给予了全额赔偿，并不能代表他们愿望的达成，只不过是寻求些许精神抚慰而已。

饭店认为，尽管二审法院认定，犯罪分子紧随王小姐 7 次上下电梯，没有能够引起饭店警觉，说明饭店这一安全措施的实施并不奏效，饭店没有妥善地履行安全保障义务，对王小姐的被害饭店应当承担违约责任。对这样的判决，饭店感到十分委屈，表示不能接受。因为不论饭店是否作出“24 小时为您提供安全保障”的承诺，饭店都有义务为客人提供安全的服务环境，而且饭店的各项制度和措施、安装的硬件设施、配备的工作人员都符合国家和行业标准的要求，饭店已经全面履行了必须履行的义务。虽然饭店作出了履行其安全保障的承诺，但直接对王小姐人身造成损害的是罪犯，饭店并没有直接损害王小姐，而且也没有和犯罪分子共同伤害王小姐，构成王小姐在饭店被杀的原因是：犯罪分子对王小姐的直接侵害。所以，饭店不应当承担赔偿责任。而事实上，法院认定饭店有一定的责任，并判决赔偿 8 万元。饭店认为，赔偿 8 万元不是问题，主要是该判决给饭店造成了较大的负面影响，损坏了饭店能够提供安全消费环境的社会形象。

(2) 宾馆不应当王小姐被害的承担侵权责任。

在一审法院，王小姐的父母既要追究饭店的侵权责任，又要追究饭店的违约责任，并予以赔偿。这样的赔偿请求得不到我国法律的支持。按照我国《合同法》第 122 条规定，“因当事人一方的违约行为，侵害对方人身、财产权益的，受损害方有权选择依照本法要求其承担违约责任或者依照其他法律要求其承担侵权责任。”这就是人们常说的责任竞合，即受害当事人在向人民法院主张赔偿请求时，即使受害当事人同时受到了违约和侵权损害，只能就追究对方违约责任或者侵权责任作出选择，不能同时向对方请求双重的赔偿责任。其实，就本案例来说，即使没有法律关于责任竞合的规定，王小姐父母要追究饭店的侵权责任也存在法律障碍。

我国的法律将侵权责任划分为特殊侵权责任和一般侵权责任，本案例属于一般侵权行为，而一般侵权行为必须有四个构成要件：

第一、有损害事实。在王小姐被害的案件中，王小姐及其家人遭受了非法侵害，损害事实一目了然。不仅王小姐携带的财物被犯罪分子洗劫一空，甚至连王小姐的人身也遭到了毁灭性的伤害。

第二、行为人的行为具有违法性。犯罪分子为了达到非法占有王小姐财物的目的地，采取法律所禁止的行为，强行进入王小姐的客房，抢劫王小姐随身携带的财物，并杀害王小姐。其行为的违法性不言而喻。

第三、违法行为与损害事实有因果关系。由于犯罪分子的不法行为，导致了王小姐人身财产的损害，两者之间存在因果关系。

第四、行为人有过错。在本案中，有过错的是犯罪分子。

对照上述侵权责任构成的四要件，我们可以得出这样的结论：实施侵权行为，给王小姐造成人身财产损害的只有是犯罪分子，而饭店既然没有实施违法行为，就不存在侵权行为，也就不能承担侵权责任。

而王小姐父母认为，正是由于宾馆管理上存在疏漏，监控中心值班人员对于犯罪分子 7 次尾随王小姐上下电梯也没有引起警觉，才给犯罪分子以可趁之机，造成王小姐被犯罪分子杀害，因此宾馆的不作为与王小姐之死有因果关系。这种观点实际上是混淆了因果关系理论中的“原因”与“条件”这两个概念。宾馆安全管理上的疏忽，仅仅是产生王小姐被害后果的条件，而并不是原因，饭店在管理上的疏忽，并不产生王小姐人身财产损害的必然结果，

王小姐死亡的真正原因是犯罪分子的犯罪行为。因此法院认为宾馆在管理工作的过失与王小姐的死亡没有法律上的因果关系，这样的定性是准确而到位，符合法律的规定。

（3）饭店应当承担违约责任

客人入住旅游饭店，旅游饭店必须履行多项服务和保障义务，为客人提供安全的消费环境是饭店最为重要的义务之一。很难设想，一家饭店连最基本的安全环境都不能提供，还有哪一个客人敢入住这样的饭店。本案中的饭店把“24小时的保安巡视，确保您的人身安全”作为对客人的书面承诺，突显了该饭店对安全管理的重视程度，也表明饭店希望借助于提供安全服务的承诺，能够为饭店建立更为良好的社会影响力。

然而，至少在本案中饭店没有兑现其保障客人人身安全的承诺。犯罪分子尾随王小姐7次上下电梯，在王小姐的客房内将王小姐杀害，并滞留两个多小时，然后从容不迫地离开。整个过程如入无人之境，没有任何服务人员的过问和干涉，监控设施也成了摆设，饭店何以证明自己的确已经尽到了安全保障义务。各种迹象表明，饭店违反了饭店应当履行的附随义务，应当承担违约责任。

（4）法院的判决结果值得进一步商榷

因此，该案件最后的判决不能说不公平，而只能说王小姐父母实际得到的损害赔偿，不足以弥补其遭受的实际损害。按照王小姐受到损害的原因，王小姐的父母可以得到来自两个主体的经济赔偿：因为饭店违反合同约定，没有为王小姐提供安全的住宿环境，饭店应当给予王小姐父母赔偿，该赔偿已经得到了法院的确认。王小姐父母还可以得到的另一主体的赔偿，这就是来自犯罪分子的赔偿。王小姐父母可以对犯罪分子追加刑事附带民事责任，要求犯罪分子承担经济赔偿责任，但问题是犯罪分子身无分文，没有经济赔偿的能力，法院的民事赔偿判决书实际上是一纸空文，王小姐父母不可能得到这部分的赔偿。而且按照本案的实际，由于侵权人是犯罪分子，理应由他来承担主要的赔偿责任，相对而言，饭店的赔偿占据较少的部分。法院根据责任大小，确定赔偿责任的承担，只不过给人直观的感觉是法院的判决令人难以接受。因为王小姐家人得到的赔偿额和实际损失严重失衡，这不是法律不公平，而是主要是因为王小姐父母无法追究直接侵权人的民事赔偿责任。

一审和二审法院判令饭店向王小姐父母赔偿8万元的损失，不论该赔偿数额的多少，但有一点仍然值得推敲：赔偿8万元金的法律依据和赔偿构成。尽管法院认为饭店没有全面履行对王小姐的安全保障义务，但是否根据该过错，就应当判令饭店赔偿8万元？即法院得出8万元的赔偿是否科学？更为主要的是，这8万元究竟是对王小姐父母提出的教育费、抚养费赔偿的支持，还是对其他请求的支持？在法院的判决中没有明示。总的感觉是，法院的判决是一揽子赔偿，而没有明确列出赔偿的组成部分，似乎是法官在行使自由裁量权。笔者对此判决总的评价是：定性较准确，定量欠透明。

5、客人自身的过失或者疏忽造成伤害的纠纷处理

案例九 1998年12月，王女士参加了某纺织行业协会组织的纺织会议，入住在南方某城市的5星级饭店。到达该饭店的当晚，王女士洗澡时在浴缸内摔倒，致使其胸腔左侧第八、第九、第十等三根肋骨骨折。王女士摔伤后，饭店立即派人将客人送到当地医院救治。饭店管理层对此十分重视，总经理亲自到医院慰问王女士。饭店表示，虽然饭店提供的服务设施安全可靠，但作为经营者，愿意从人道主义出发，给予客人一定数量的慰问性补偿。由于王女士急于返回，饭店为其和她丈夫购买了机票，用专车送王女士到机场。王女士返回后，向饭店所在地的旅游管理部门书面投诉：虽然该房间卫生间的浴缸下垫有一小块防滑橡皮，但墙上没有安全把手，从毛巾架上取毛巾时，脚底太滑，导致摔倒。王女士认为自己摔伤的原因是饭店客房卫生间浴缸太滑、缺乏“完善的”防滑安全设施，要求饭店赔偿损失20万元。

旅游管理部门接到投诉后，首先对饭店卫生间的设施设备进行勘察，鉴定该卫生间的设施设备是否符合国家和行业标准。按照国家标准《旅游涉外饭店星级的划分与评定》的规定：

卫生间必须“采取有效的防滑措施”。国家旅游局制定行业标准《星级饭店客房客用品质量与配备要求》，对国家标准作了进一步的要求：客房卫生间的防滑垫以橡胶制品为主，摩擦力大，防滑性能良好；如果采取了其他防滑措施，可以不放防滑垫；地巾面积不小于 750 毫米*450 毫米，重量不低于 350 克。经旅游管理部门鉴定，王女士所住的客房卫生间备有地巾，浴缸是从国外进口的“美标”牌浴缸，浴缸底部搪瓷平面有防滑图案，而且备有防滑垫，浴缸上方一侧有扶手。旅游管理部门对照和对客房卫生间设施设备的要求，勘察结果表明，卫生间具备“有效的”防滑设施，符合国家和行业标准。旅游管理部门将鉴定结果告知王女士，并开展协调工作。王女士坚持饭店设施设备存在安全隐患，饭店必须向她赔偿损失 20 万元，调解破裂。王女士向人民法院提起诉讼，要求饭店赔偿其精神损失费人民币 40 万元及因索赔而支出的各项费用人民币 4966 元。

人民法院认为：当事人对自己的主张有责任提供依据，虽然王女士认为饭店客房卫生间存在安全隐患，就必须提供相应客观的证据，但王女士只是主观认为客房卫生间不符合要求，未能提供充分的事实依据，证明饭店客房卫生间设施设备存在安全隐患。按照旅游管理部门的鉴定，饭店客房配备的设施设备符合国家标准。王女士作为完全民事行为能力人，在使用客房卫生间设施时应当注意到，在沐浴时如果使用设施不当，可能导致人身伤害事件的发生。同时，《消费者权益保护法》也已明确规定，“消费者应当努力掌握所需商品或者服务的知识和使用技能，正确使用商品，提高自我保护意识。”既然饭店客房卫生间的设施设备安全可靠，王女士的人身伤害的原因就是她自己的疏忽大意所造成，与饭店的设施和服务无关。最后，法院依法驳回王女士的所有诉讼请求，案件受理费也由王女士负担。

客人在饭店所发生的人身伤害事件中，客人在卫生间浴缸内洗澡时摔跤受到伤害占据了相当的比例，这样的纠纷也经常发生，为此走上法院诉讼之路的也时有耳闻。在受到伤害的客人群体中，有一部分是旅游行业的从业人员，包括旅游管理人员。按理说，旅游从业人员对饭店卫生间了解较为全面，对卫生间容易摔跤也有充分的预见，不会发生在卫生间摔跤，然而，摔跤的事实还是发生了。

以笔者的个人体验，每次在饭店卫生间总是有一种如履薄冰的感觉，因为在客房内卫生间一般都铺设防滑地砖，地面光洁如镜，但同时降低了地砖的防滑系数，特别是在地面有水的情况下（当然饭店也可以指责客人不应当将水撒落在地面，造成客人伤害的是客人自己使用饭店设施不当，造成的伤害由客人自己承担，饭店不承担赔偿责任。），卫生间地面的防滑系数极低，而饭店提供的一次性拖鞋又缺乏有效的防滑功能，在卫生间行走时的确非常容易造成客人人身伤害。既然旅游业内人士都如此担忧，更何况普通的客人，他们对饭店设施的了解并不多，更加容易发生人身伤害事件，这种现状不得不引起饭店管理人员的思考。

笔者以为，从法律规定和国家标准看，客人此类人身伤害事的次发生，很大程度上和客人对卫生间设施不了解有一定的关系，在法院的诉讼一般也以饭店胜诉而告终。尽管如此，饭店不能一味地将责任推给客人，指责客人对客房卫生间设施设备使用不当，而是应当对客人经常受到伤害的现状引起高度重视，加强对卫生间硬件设施的管理工作，要求服务人员做好相关的人身安全防范工作，如使用防滑浴缸、卫生间地面使用防滑地砖、不论浴缸已经具有防滑功能，在服务员为客房开夜床时，一定将防滑垫铺设在浴缸内，地巾铺设在卫生间的地面等。同时加强向客人的宣传工作，进一步履行告知义务，如在卫生间内或者卫生间的过道贴安全警示标志和说明；提醒客人在洗澡过程中将浴帘放置在浴缸内，防止洗澡水流入卫生间的地面而增加安全隐患等，降低客人在卫生间发生人身伤害事件的可能。

同时，笔者有一个不成熟的设想，相关设计部门能否专门为饭店设计一种防滑性能好、成本较低的一次性拖鞋供饭店购买，解决饭店客房一次性拖鞋不防滑的问题；或者是饭店在装修客房卫生间时，按照《旅游饭店星级的划分和评定》规定进行配置。该标准对三星及三星以下的旅游饭店的卫生间的要求是：“有卫生间，装有抽水恭桶、梳妆台（配备面盆、

梳妆镜和必要的盥洗用品)、浴缸或淋浴间。浴缸配有浴帘、淋浴喷头(另有单独淋浴间的可以不带淋浴喷头)。采取有效的防滑措施。采用较高级建筑材料装修地面、墙面和天花,色调柔和,目的物照明度良好。有良好的排风系统或排风器,温湿度与客房适宜。有 110/220V 不间断电源插座。24 小时供应冷、热水。”对照该标准不难看出,在三星级及三星级以下的旅游饭店中,旅游饭店完全可以在配置浴缸和淋浴间之间作出选择,同样符合星级饭店的评定标准。为了客人人身安全起见,三星级及三星级以下的旅游饭店应当选择配置淋浴间,这样也可以降低发生卫生间人身伤害的可能性。至于四星级以上的旅游饭店,应当配置浴缸,但必须保证设施设备的有效防滑功能。

案例十 2003 年 9 月 6 日中午,65 岁的徐女士兴冲冲地到某四星级饭店参加外孙女的结婚庆典,然而意外发生了。当徐女士进入饭店时,不慎被饭店设置的旋转门扇中左肩膀摔倒在地。当日,徐女士被送往医院治疗,并于当日被诊断为:“右股骨粗隆间骨折、II 型糖尿病。”后经市法庭科学技术鉴定,证明其伤残程度属十级。徐女士为此共住院 98 天,支付了万余元医疗费及鉴定费。此后,徐女士找到饭店,要求其赔偿自己因摔伤所支付的医疗费及因此支出的相关费用。饭店则认为,饭店的旋转门是自然转动,其速度是经科学鉴定制作的。徐女士年纪较大,应当按照饭店的警示标志进入,饭店对徐女士所受损害无过错,不同意承担赔偿责任。2004 年 3 月,徐女士无奈之下将饭店告到法院。徐女士认为饭店应按照《中华人民共和国消费者权益保护法》中的有关规定对自己所受损伤进行赔偿。请求法院判令饭店赔偿其医药费、护理费、交通费、伤残补助金等费用,共计 39149.65 元。

2004 年 7 月 28 日,一审法院对此案做出判决。法院认为徐女士到饭店参加活动,作为消费者是在接受服务,其在饭店门口被旋转门撞倒,饭店作为经营者对此应承担主要责任。徐女士应当预见到可能发生的危险,而其未尽注意义务,致使其被饭店的旋转门撞伤致残,也应承担次要责任。一审法院判令饭店赔偿徐女士住院费、医药费、护理费、营养费、住院伙食补助费、交通费、伤残补助费共计 19272 元。

饭店对判决表示不服,认为酒店根本没有责任。而徐女士也表示不服,她认为事发当日自己是支付 500 元钱租婚车去的医院,法院对此并没有全额支持。双方均提交了上诉状,上诉于中级人民法院。

中级人民法院认为:《消费者权益保护法》虽然规定消费者因购买、使用商品或者接受服务受到人身、财产损害,享有依法获得赔偿的权利。但是《消费者权益保护法》还规定,经营者承担民事责任的前提是经营者提供的商品和服务存在严重缺陷,即使消费者正确使用或者接受服务仍然可能对人身、财产安全造成危害的及对可能危及人身、财产安全的商品和服务,应当向消费者做出真实的说明和明确的警示。徐女士在进入饭店时,虽被饭店的旋转门撞倒致伤,但是无证据证明饭店所设置的旋转门存在严重缺陷。因此,徐女士认为饭店应按照《消费者权益保护法》中的规定,承担赔偿责任,无法律依据。且依照从事住宿、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,未尽合理限度范围内的安全保障义务致使他人遭受人身损害的,经营者有承担赔偿责任的司法解释,无证据证明饭店对徐女士的损害后果,未尽合理限度范围内的安全保障义务。据此,中级人民法院终审撤销了一审法院的判决,驳回了徐女士的诉讼请求。

虽然面对徐女士人身伤害的同一事实,适用的同样是《消费者权益保护法》,但由于法官对法律精神的理解不同,判决结果大相径庭。基层法院只看到徐女士人身伤害的事实,而中级法院在注意到徐女士受伤事实的同时,也注意到饭店的旋转门的设计与运转没有缺陷,饭店提供的服务本身没有安全隐患;作为完全行为能力人,徐女士在进入饭店大门时,应当有能力注意到饭店使用的旋转门,而且通过旋转门时必须与旋转的速度相吻合,否则就有受害的可能。而事实是,徐女士受到的伤害,就是由于她自己没有妥善使用饭店服务设施的结果,该伤害与饭店无关。所以,中级法院改判基层法院的判决合乎法律的规定。

第三节 旅游饭店财产损害纠纷

一、饭店员工实施非职务行为造成财产损害的纠纷

在讨论饭店员工实施非职务行为造成财产损害的纠纷话题前，有必要对代理法律关系进行简单的论述。尽管饭店员工与饭店法人之间没有签订书面代理合同，但他们之间存在事实上的代理与被代理关系。在该代理关系中，代理人是饭店的员工，而被代理人就是饭店法人。

所谓代理是代理人依据被代理人的委托，以被代理人的名义，在代理权限内所实施的民事法律行为，而这种行为产生的法律后果直接由被代理人承受。代理的法律特征包括：

1、代理人必须是以被代理人的名义进行活动。即饭店员工在为客人提供服务时，必须以饭店法人的名义进行，所以在通常情况下，饭店员工对外开展服务工作时，总是以饭店的名义进行，而并不以个人名义。如果饭店员工以自己名义进行民事活动，是他自己的行为，其法律后果应由饭店员工自己承受。

2、代理人在被代理人授权范围内独立作出意思表示。代理人在被代理人授权范围内有权决定如何向第三人作出意思表示，从而在被代理人与第三人之间产生权利和义务关系。如果超出授权范围，就应当由饭店员工自己来承担法律责任。

3、代理行为必须是具有法律意义的行为，即该代理人的行为能够在被代理人与第三人之间发生、变更和终止某种民事权利和民事义务。旅游饭店员工为客人提供服务，就是在履行饭店法人应尽的民事义务，从而实现向客人收取服务费用的权利。

4、代理行为产生的法律后果直接由被代理人承受，代理人在代理权限内所做的一切行为，其法律后果应由被代理人承受，包括有利的后果和不利的后果。饭店员工在为客人服务时，只要按照服务规范和程序进行，为饭店创造合理的利润，这样的行为为饭店带来有利的后果；反之，如果饭店员工由于工作失误或者疏忽，违反服务规定，给客人造成了人身或者财产的损害，因为这样的行为是饭店员工在饭店的授权范围内作出的，该不利后果也必须由饭店法人承担。如饭店员工在为客人服务时，不小心将菜汤倒在客人身上，饭店应当承担为客人免费清洗衣服的义务，如果还造成了其他的损害，饭店也必须承担赔偿责任。当然，饭店员工并不值得为有此规定而庆幸，因为所有按照市场化运作的饭店，其内部管理制度都非常严厉，只要饭店员工工作失误或者过失，给客人造成了损失，进而给饭店造成了经济利益或者社会形象的损害，饭店必将通过内部奖惩制度追究员工的责任。

虽然代理关系明确规定，旅游饭店法人必须为饭店员工的行为承担法律责任，但并不意味着饭店法人必须为饭店员工所有的行为负责。从理论上说，饭店员工在为客人提供服务时给客人造成的人身财产损害，其法律后果应当由饭店法人承担，但如果饭店员工的行为已经超出了饭店的授权范围，按照代理法律关系的规定，即使他在行使该行为时仍然在工作岗位上，饭店员工必须自己承担法律后果。如饭店员工在为客人服务时，与客人发生争执，并殴打客人，由此给客人造成的损害必须由员工承担，情节严重的，饭店员工还可能承担刑事责任。当然，发生这样的事件，也并不能因为民事和刑事责任已由饭店员工自己承担，饭店就可以将责任一推了之。相关管理部门可以追究饭店的管理责任，但追究这样的行政责任，和客人没有直接的利益关系。

案例十 2005年元月，陈先生在浙江省某市一家四星级旅游饭店举办婚礼，新郎专门聘请一家专业婚庆公司主持婚礼仪式，并把和新娘交换婚戒的时间选择在当天傍晚18点18分进行。在交换婚戒仪式前，伴娘把婚戒交给司仪，司仪又将婚戒交给了酒店的一个男服务生保管，要求服务生随时听从召唤。婚礼程序进行到交换婚戒时，司仪一遍遍叫服务生呈上婚戒，服务生始终不见踪影，与服务生一起消失的还有价值3.7万元的两枚婚戒。得知婚戒不见后，饭店立即关闭了饭店的通道进行搜索，但最后大家不得不接受这样的事实——婚戒不见了，新郎和新娘只得和酒店方一起到当地派出所报案。新郎新娘强作欢笑敬了几桌酒，原本喜庆的婚礼最后草草结束。经历了如此尴尬的婚礼，新郎新娘日前将酒店和婚庆公司共

同告上法庭，要求赔偿婚戒的费用，并向两位被告索取 5 万元的精神损失费，共计 8.7 万元。

在这起离奇的财产赔偿纠纷里，存在较为复杂的法律关系：第一、新郎新娘与四星级饭店存在住宿餐饮服务合同关系；第二、新郎新娘与婚庆公司存在委托服务合同关系；第三、旅游饭店与该服务生存在雇用劳动合同关系；第四、该服务生与新郎新娘与存在侵权法律关系（假如该男服务生被证实的确擅自带走钻戒）。在这四个法律关系中，前三个法律关系十分明了，而第四个法律关系在公安机关破案前仍然处于假设状态。

首先，为了新郎新娘能够顺利得到赔偿，需要证实以下法律事实：

- (1) 新郎新娘的确有结婚钻戒带入饭店；
- (2) 结婚钻戒的确由新郎新娘的亲朋交给婚庆公司；
- (3) 婚庆公司的确将结婚钻戒交给该饭店的服务生；
- (4) 结婚钻戒的确价值 3.7 万元；
- (5) 由此给新郎新娘造成的精神损害的确存在。

对于第一个法律事实，按照一般婚礼的程序，的确存在新郎新娘交换结婚戒子的仪式。因此，新郎新娘将婚戒带入饭店的事实不应当被怀疑。值得人们怀疑的是，新郎新娘带入饭店的究竟是价值不菲的钻戒，还是一般的珠宝婚戒，只能由新郎新娘及其亲朋好友来证明，但由于这些证明人和新郎新娘存在利害关系，他们证明的可信度肯定将大打折扣。

对于第二个法律事实，由于婚庆公司认定，已经将婚戒交给了饭店的男服务生，所以可以反推该法律事实存在。但该法律事实仅仅说明，新郎新娘的有婚戒交给婚庆公司，同样无法证明该婚戒的价值。当然，也存在另外一种可能性，婚庆公司实际上并没有收到新郎新娘转交的婚戒，但为了早日从纠纷中解脱出来，就顺水推舟，把婚戒的下落推给饭店的男服务生。不过，这种可能性应当较小。

对于第三个法律事实，饭店负责人承认，虽然经过饭店的多方寻找和打听，仍然没有男服务生的下落。虽然我们可以推断，饭店男服务生失踪的时间越长，他的疑点就上升越快。由于饭店男服务生始终不肯露面，我们也有理由推断，饭店男服务生将婚戒据为己有的可能性较大。

对于第四个法律事实，据新郎新娘家人介绍，这两枚钻石婚戒是 1999 年新郎的父亲委托香港的一位朋友买的，总价值折合人民币约 3.7 万元。要确认该法律事实，至少要确认两个关键环节：新郎新娘的确将婚戒带入饭店；婚戒的确为钻戒，而且价值人民币 3.7 万元。如果第一个环节还可以按照我国婚礼习惯加以推理的话，第二个环节就必须以实实在在的事实来说话，比如有当年购物发票，且与新郎新娘的陈述一致。当然，即使有正规的购物发票，与新郎新娘的陈述一致，饭店也可能反驳：虽然承认新郎新娘有一对钻石婚戒，这一对钻石婚戒也并不一定被带到饭店，婚礼上丢失的婚戒就是新郎父亲所购的钻石婚戒也值得推敲。所以前四个法律事实中，第四个事实最难以证明。

对于第五个法律事实的举证也是难上加难。尽管我国法律越来越重视对公民人格权的保护，对于具有人格象征意义的物品的纪念品也给予特别的保护。最高人民法院《关于确定民事侵权精神损害赔偿责任若干问题的解释》规定，“具有人格象征意义的特定纪念物品，因侵权行为而永久性灭失或者毁损，物品所有人以侵权为由，向人民法院起诉请求赔偿精神损害的，人民法院应当依法予以受理。”但对照此规定，由于该婚戒尚未成为新郎新娘的特殊纪念品，难以受到上述司法解释的保护；而且新郎与新娘之间不交换婚戒，的确会给新郎新娘及其家人的情趣带来一定的影响，但不能否认他们之间的法定婚姻事实的存在，也不会对婚礼造成实质性的损害，新郎新娘就此提出精神损害赔偿难以得到支持。

其次，假使的确是该男服务员将结婚钻戒据为己有，而公安机关有没有及时破案，饭店是否必须承担赔偿责任和精神损害责任？

对于这个疑问，即使法律从业人员也是仁者见仁，智者见智，支持饭店承担赔偿责任方

认为，男服务生是饭店的职工，饭店应尽管理和培训的义务，既然饭店职工拿走了新郎新娘的婚戒，饭店就应当承担赔偿责任；饭店赔偿新郎新娘的婚戒后，可以向其职工进行追偿，以维护饭店的权益。反对饭店承担赔偿责任方则认为，男服务生受饭店雇佣，与饭店的确存在劳动合同关系，饭店也已经尽到了管理人的管理义务，即使男服务员拿走了新郎新娘的婚戒，也是男服务生的个人行为，应当由他个人承担民事和刑事责任，与饭店没有任何关系；更何况到目前为止，警方也没有破案，确定饭店男服务生就是拿走婚戒的人。所以，饭店不应当承担赔偿责任。

对于雇主和雇员之间责任承担，在《关于审理人身损害赔偿案件适用法律若干问题的解释》第9条中有明确的规定，“雇员在从事雇佣活动中致人损害的，雇主应当承担赔偿责任；雇员因故意或者重大过失致人损害的，应当与雇主承担连带赔偿责任。雇主承担连带赔偿责任的，可以向雇员追偿。这里所称“从事雇佣活动”，是指从事雇主授权或者指示范围内的生产经营活动或者其他劳务活动。雇员的行为超出授权范围，但其表现形式是履行职务或者与履行职务有内在联系的，应当认定为“从事雇佣活动”。”

新郎新娘认为：饭店男服务生按照程序为客人提供规范服务，是饭店赋予给他个人的职责，是履行职务行为。男服务生在为客人提供服务时，他有按照合同约定提供服务的义务，当他接受了婚庆公司要他保管婚戒的任务，实际上他就与婚庆公司建立了保管合同，他有义务保管好客人婚戒的义务。婚庆公司之所以将婚戒交由他保管，就是出于对饭店信任，而不是对男服务生的信任。从侵害发生的时间、场合、过程以及身份看，男服务生的行为，造成了新郎新娘财产损失，并引起新郎新娘精神损害的发生，是男服务生在从事雇佣活动时侵权，和履行服务员的职务密不可分。

饭店认为：即使认定男服务生拿走了新郎新娘价值3.7万元钻石婚戒，男服务生将不仅承担民事责任，还可能面临刑法的惩处，饭店赋予男服务生的职责是，为所有来饭店消费的客人提供服务，当然不会授权或指使男服务生顺手牵羊，拿走客人的财物，否则饭店与男服务生就是共犯，将同样受到法律的惩罚。显然，饭店没有拿走新郎新娘婚戒的主观的故意，也不会授权男服务生这样做。因此，饭店不应当与该事件有任何联系，也不必承担赔偿责任。

我们认为：在该事件中，判断饭店是否承担连带责任，有两个基本的判断标准：第一，男服务生实施的行为，是否具有饭店的授权、是否符合授权的要求，应作为认定该行为是否属于履行职务的先决条件；第二，当男服务生的行为并无饭店授权或者超出授权范围时，如果男服务生的行为与职务行为在外在形式上，具有一致性或履行职务有内在关联时，应当认定为职务行为。只要男服务生的行为被认定为职务行为，饭店就必须无条件承担连带赔偿责任。根据上述标准判断，男服务生实施的侵权行为与其履行职务间并无关联性。

(1) 从现有的证据材料看，并没有确凿的证据证明，饭店事先授权男服务生对新郎新娘的婚戒实施侵权行为，或者饭店对男服务生的侵权行为予以追认。事实上，当新郎新娘声称婚戒不见了，饭店立即采取了关闭饭店通道等措施，力求帮助新郎新娘找回婚戒，为新郎新娘挽回经济损失。事后，饭店也不断地在寻找男服务生的下落。种种迹象表明，男服务生在服务中不仅没有履行正常的职务行为，而且对新郎新娘的财产进行侵权，和饭店的服务宗旨背道而驰，也是为饭店所坚决反对。因此，男服务生的行为和职务行为无关。

(2) 男服务生所实施的拿走新郎新娘婚戒行为，并非是饭店服务员所正常实施的服务行为，与其应当履行的职务行为不具备外在形式上的一致性。按照饭店的操作规程，服务员正常的服务程序应当是为客人提供约定的服务外，尽可能为客人提供其他力所能及的服务，以获得客人的肯定。在所有正规的服务行业中，没有一家服务企业在培训时，要求服务人员随意拿走客人的财物。作为一家四星级旅游饭店的服务培训更是规范和严谨，培训和管理的目标是以客人为中心，力求在社会上树立良好形象。

(3) 男服务生对新郎新娘实施的侵害行为是基于其自身的侵权故意，而不是男服务生

基于他完成自身所负雇佣事务的主观努力，也不是基于履行雇佣事务过程中的客观需要，而且男服务生的行为与饭店雇佣他的目的利益期待没有必要的客观联系。饭店赋予男服务生的职务行为，就是为客人提供良好的服务，他擅自拿走新郎新娘的婚戒，和他为客人提供服务没有任何联系，也不是为了完成服务工作所必须；因为男服务生的行为，或多或少会给饭店带来不利的影响。在该事件中，饭店也是受害者，而不时获益者。

综上所述，男服务生的行为不时职务行为，饭店也不应当为男服务生的行为承担任何连带赔偿责任，而是应当从中吸取深刻教训，加强对服务员的管理，避免类似事件的再度发生。

二、客人财物在客房内被盗引起的纠纷

客人财物在客房内被盗，是旅游饭店面临的又一个非常棘手的难题。通常情况下，客人声称在客房内财物被盗，存在几种不同的形式。形式之一，客人的财物的确在客房内被盗，但财物的具体损失难以举证；形式之二，客人出于某种特殊动机，声称在客房内财物被盗，仅仅希望达到其他的目的，比如要求饭店给予客房房费折扣，甚至是免去客房房费；形式之三，就是由于客人的记忆不够准确，误以为财物在客房被盗，而事后证明，客人的财物并没有遭到任何损害。

不论是何种形式，在客人向饭店抱怨财物被盗时，饭店必须在第一时间动员客人向公安机关报案。如果客人出于各种顾虑，不愿意向公安机关报案，饭店也有义务和必要主动向公安机关报案，请求公安机关予以立案，否则客人也许会将没有报案的责任推给饭店，而饭店往往也是有苦难言，处于被动局面。

案例十一 2000年7月23日，张先生到浙江省某城市出差，入住在该城市的某饭店。张先生登记入住时间为当天下午5时，当天下午6时，当他吃完晚饭回到房间，发现自己的密码箱已被撬打，箱内共有公款23000元现金、一件价值1千多元的梦特娇T恤衫已经被盗。张先生立即报警，当地派出所立即勘验现场，做笔录，并予以立案。张先生认为饭店没有为他提供安全的服务环境，要求饭店全额赔偿他的损失共计25500元。饭店则声称，张先生在当初登记时在“有无现金寄存”和“有无贵重物品寄存”中均填“无”，而没有按照有关规定，将现金寄存在饭店的前台，所以发生被盗事件后，责任应由他自己承担；更何况张先生虽然主张自己被盗损失，但并不能提供相应的证据。双方难以达成赔偿损失协议。张先生一纸诉状将这家饭店告上了人民法院。在法庭上，由于张先生不能出示被盗现金和T恤的证据，只得放弃赔偿。经法院调解，与饭店自愿达成协议，由该饭店赔偿张先生一只密码箱（价值1060元）。

富有戏剧性的是，一年后，窃贼落网，供出他曾经在该饭店作案，所盗钱物与张先生的损害完全吻合，但盗贼并无偿还能力。张先生得知后，再次向人民法院提起诉讼，要求该饭店赔偿损失总计2万4千元。法院审理认为，张先生在饭店被盗人民币2万3千元和T恤衫一件，事实清楚，证据确凿。饭店按照有关规定，已经建立的贵重物品和大宗现金的交柜保管制度，是保障旅客人身财产安全的服务手段，张先生完全可以根据《消费者权益保护法》的有关规定，根据自己的要求选择饭店的服务方式。张先生在登记时作出声明：在“有无现金寄存”和“有无贵重物品寄存”中均填“无”，说明张先生既没有携带贵重物品，也不需要到饭店寄存，张先生选择了自己保管财物的方式。被盗物品在张先生自己的控制和监管下丢失，张先生负有不可推卸的管理不善的主要责任。同时，饭店作为经营旅店的企业，在安全防范方面措施不力，对张先生的损失也应承担相应的赔偿责任。但对张先生财物直接构成损害的是犯罪分子，饭店并不是直接的侵权者，没有对张先生的财物构成直接的损害。人民法院最后作出宣判：饭店在判决生效之日后10天内，赔偿张先生损失共计7000元。

从这样的判决结果可以看出，在上述情况下，法院认为，虽然张先生的财产被盗发生在饭店内，而且张先生能够举证被盗财物的价值，但由于直接的侵权人为犯罪分子，饭店承担

次要的责任。尽管如此，要妥善处理客人财物在客房内被盗纠纷，从法律层面看，还存在一些亟待于解决的问题。

第一、一旦发生客人财物在客房内被盗案件，客人会提出应当由饭店赔偿其经济损失，但客人往往难以提供强有力的证据证明，客人的财物的确被盗，即被盗事件是否已经真实发生，且被盗事件发生在所住宿的饭店，而不是由于住店客人受到记忆或者其它因素的干扰，事实上并没有实际发生客人财物被盗事件。

我们如此推断，并不是对所有的客人人品产生怀疑，而且饭店客房发生客人财物被盗事件也并不少见。客观地说，绝大多数客人向饭店投诉时，应当说的确发生了客人财物被盗事件，但不可否认的是，由于确实存在个别客人并没有发生财物被盗，而向饭店主张赔偿损失，而当饭店建议客人向公安机关报案时，他们坚决不予配合。面对这样的态度，饭店有理由怀疑客人声称财物被盗的动机；而当饭店愿意与之协商解决方案时，这些客人更多的是要求饭店给予补偿，减免其在饭店的消费费用，如免除客人的房费支出。一些饭店为了尽快摆脱客人的纠缠，也愿意花钱消灾，少数动机不纯的客人因此能够达到目的。

第二、即使有客观的证据证明，客人的确有财物被盗事件，给客人造成了较大的经济损失，但客人必须同时提供相关证据，证明该被盗事件发生在所住的饭店内。如果客人不能证明被盗事件发生在所住的饭店内，那么，客人的财物被盗和饭店就没有任何关系，也不能向该饭店提出赔偿的要求。而客人要做到这一条也非易事，因为客人向饭店投诉时，往往都是被盗已经发生，特别是客人抱怨说现金被盗，盗窃的痕迹难以寻觅，给客人的证明带来困难。特别是在饭店召开大型会议时，由于会议代表之间经常串门，客人之间的警惕性也较低，容易给犯罪分子以可乘之机，即使是饭店配置了较为先进的监控系统，只能证明客人的客房人员来往密集，在该客房是否发生被盗仍然是一个未知数。

第三、即使上述两个疑问得到了充分的证明，我们仍然无从查考，客人声称的被盗财物的数量和价值。尽管客人可以向公安机关申报被盗财物的数量和价值，但这样的提供的数据必定不能让饭店完全信服；饭店也不可能就凭客人的一面之词，给予客人赔偿。而且，按照国人的一般逻辑，只要我报案时报得多，就可能得到更多的赔偿。如果自己报得很少，将得到更少的赔偿，似乎应验了古人的一句话：取法乎上，仅得其中；取法乎中，仅得其下。

因此，如何证明财物损失数量和价值是成为受害客人难以逾越的障碍。客人面临着两难选择：不罗列自己受损害的程度就不足以说服饭店，而列举的财物损害由于没有足够的证明力，难以说服饭店进行赔偿。当然，客人所申报的有些损失可以推断为合理，即使饭店拒绝承认，法院也可以判决饭店赔偿。如住在五星级饭店的客房发生被盗事件，客人声称被盗一只价值 3000 元人民币的数码照相机、2000 元人民币及信用卡、旅行包等，我们有理由相信客人所言不虚，即使客人不能出示相关证据，饭店也应当给予赔偿；而当客人声称被盗现金 10 万元、价值 3 万元的钻戒等，客人申报的真实性就值得饭店的怀疑，要消除饭店的怀疑，客人就有义务对此进行证明。客人的申报是否合乎情理，是否为人民法院素所采信，主要取决于主审法官自由裁量。

第四、即使客人所申报的被盗财物损失属实，还必须明确的另一个问题是，客人财产被盗的责任主体究竟是饭店还是客人？抑或两者都有责任？责任认定对于真正解决纠纷起着关键的作用。假如导致客人财物被盗的直接原因来自饭店，如客人住宿的客房门窗有破损，或者客人住宿的客房门锁不符合安全保障的需要，无疑，饭店的服务存在过错，应当向客人承担赔偿责任。假如客人的疏忽导致客人财物被盗事件的发生，经常有客人趟在床上休息等待访客期间睡着了，犯罪分子乘虚而入，盗走客人的钱财。在此情况下，由于客人没有及时关闭自己房门，没有尽到对自己财产看管和保护义务，对于财产的损失由客人自己承担责任。假如饭店服务人员路过客房时发现，客人可能在房间内睡着了，没有及时为客人关好房门；而客人的确存在疏忽，没有及时关好自己客房的房门，犯罪分子乘虚而入，偷走客人的钱财，

在此纠纷中，客人应当承担主要的责任，而饭店也应当承担一定的责任。当然，要饭店承担一定责任的前提是，有证据证明，饭店服务人员对于客房门开着无动于衷。如果饭店服务人员并不知道客人房门开着，饭店也不承担责任。

总之，要判定饭店是否应当承担赔偿责任，一方面需要饭店自己提供证明，如饭店的安全管理制度等，另一方面更需要权威部门对饭店的硬件设施加以勘验鉴定，证明饭店是否为客人提供了安全的服务环境。假如公安部机关认定，饭店所提供的各项服务符合法律法规、国家标准和行业标准的要求，是由于客人自己的疏忽，给犯罪分子有机可乘，客人财物损失由客人自己承担。

第五、客人财物在饭店客房被盗，即使公安机关认定饭店应当承担主要责任，饭店也可能会拒绝赔偿。饭店的主要理由是，在客人入住登记时，饭店已经告知客人，有饭店为客人的贵重物品提供免费保管，而客人已经在入住登记表上签字，声明没有贵重物品需要饭店保管。既然客人谢绝了饭店提他们保管财物，饭店就没有赔偿损失的责任。而当财物被盗纠纷发生后，客人又依据《消费者权益保护法》的有关规定，对饭店的住宿登记表的内容提出异议，认为这是饭店制定的不合理的格式条款，损害了客人的权益，应当被认定为无效条款。所以，饭店仍然应当承担赔偿责任。

笔者从法院上述判决得到了启发：其实饭店在为客人提供贵重物品保管时间，完全可以按照《消费者权益保护法》等法律法规的规定精神，改边管理和经营策略，站在客人的立场制定贵重物品的保管制度。将住宿登记表上的有关内容作一些简单的修改：将询问客人是否有贵重物品修改为“请客人选择由饭店保管客人现金及其他贵重物品，还是由客人自己保管现金及其他贵重物品”，即饭店主动将是否保管财物的选择权交给客人，体现了对客人的尊重，同时客人也选择权。饭店作出这样的改变，不仅充分尊重了客人的选择权，而且对保护饭店的合法权益更加有利，至少客人不可以再指责饭店的保管条款为霸王条款。因为客人将现金及贵重物品随身携带到客房，完全是客人自主选择，是客人的自觉行为，比仅仅咨询客人是否有贵重物品更加体现饭店人性化服务特征。

第六、饭店前台一般都会应客人要求，为客人保管现金和贵重物品。假如客人财产被盗引起纠纷，饭店和客人往往就什么是“贵重物品”争论不休。

所谓的贵重物品，时代特征非常明显，而且和携带者的主观因素有直接的关系。一些以前认为是贵重物品的财物，在今天已经不再属于贵重物品。随着旅游者生活质量的提高，现在贵重物品与生活用品的界线正日趋模糊，有时很难明确界定。比如数码照相机、手提电脑等物品，虽然仍然维持在较高的价位上，但这些物品在10年前大众会认为是贵重物品，但时至今日，它们究竟是是否属于贵重物品已是仁者见仁，智者见智，很难有统一的观点。

物品是否贵重，很大程度上和拥有该物品的人有着密切的关系。有些物品在常人看来十分普通，但由于该物品对携带者来说，有着极为不平凡的意义，对他而言也是贵重物品。改革开放初期，许多华侨、台湾同胞回到大陆探亲，返回居住地时总喜欢携带“故乡土”或者“故乡水”，这些物品对于他们有特殊的意义，当然就成了贵重物品。

同时，由于客人出门在外，对有些物品存在很大的依赖性，如商务客人住在饭店，但他必须随身携带手提电脑和数码照相器材，它们已经成为生活必需品。假如客人将这些物品寄存在饭店的前台，就给客人的使用带来极大的不便。从这个角度说，如果客人把这些物品交由饭店保管，给客人的使用带来不便。这也给客人在饭店寄存物品带来一定的难度。为了解决这一难题，一些高档星级饭店在客房内设置了保险箱，给客人保管现金和贵重物品提供了极大的方便。

第七、旅游团队客人财物被盗与饭店的赔偿纠纷

经旅行社组织的旅游团客人入住饭店后，如果发生客人财物被盗事件，饭店应当如何进行赔偿损失，也是饭店面临的难题。在这样的纠纷中，首先应当确定法律关系。客人委托旅

行社安排住宿，就与旅行社存在旅游合同关系，客人与旅行社之间存在委托合同关系，饭店与旅行社之间签有住宿服务合同，客人与饭店之间存在事实上的住宿服务合同关系。

(1) 假如公安机关认定，饭店提供的服务存在安全隐患，造成了旅游团队客人的财产损失。在此前提下，饭店于会以与客人没有直接的合同关系为由，拒绝向旅游团队客人赔偿；而旅行社认为，旅行社的责任就是按照旅游团队客人的要求，代为他们在旅游目的地安排住宿，客人的损失应当由饭店承担，和旅行社的工作没有任何关系，旅游团队客人应当直接向饭店提出赔偿请求。由于旅游团队行程计划较为严密等原因，客人不可能在饭店逗留较长时间，不得不放弃向饭店直接索赔的要求，转而继续向旅行社索要赔偿。旅行社与饭店应当如何分担赔偿责任又成为一个新的焦点。

(2) 假如旅行社安排的饭店被盗，而且饭店被认定应对旅游团队客人的财产被盗负有直接的责任，旅行社是否应当承担连带责任。目前存在两种截然不同的观点。一种观点认为旅行社不必承担连带责任，理由是饭店有作为独立的法人，既然它自己有过错，就应当由饭店承担全部责任，和旅行社的安排没有任何关联；而且旅行社安排住的饭店，事先在旅游合同中已经约定，得到了旅游者的认可；另一种观点认为旅行社应当承担连带责任，理由是住宿的饭店是旅行社安排的，饭店发生被盗事件，说明旅行社在选择这家饭店作为住宿地就，没有尽到应尽的义务，无论如何旅行社难以逃脱责任的承担。

由于我国《合同法》没有将旅游合同纳入有名合同，旅游合同中当事人应有的权利义务没有得到明确规定，而且由于旅游合同的特殊性，参照国内外有关法律法规的规定，我们可以推断，在旅行社为旅游团队客人提供服务的整个合同关系中，客人仅仅与旅行社存在法律关系，而其他相关服务企业仅仅处于旅行社债务履行辅助人法律地位，如果相关服务企业没有按照约定为客人提供服务，或者在服务过程中有侵权行为，给客人造成了损失，应当由旅行社直接向客人提供赔偿，然后由旅行社向饭店等服务企业追偿，而不是由作为债务履行辅助人由饭店等服务企业直接向客人赔偿损失。当然，旅行社希望由饭店直接向客人赔偿，这样不仅可以马上解决纠纷，维护客人的权益，而且可以减去旅行社向饭店追偿的成本。

我们可以从赔偿的顺序可以看出，饭店虽然没有直接向客人赔偿，但最终还是为自己没有提供安全的服务环境付出了代价。从理论上说，饭店也可以向犯罪分子提出追偿主张，因为是犯罪分子对客人的侵权行为，造成了客人的财产损失，饭店为此承担责任。但问题是，即使是犯罪分子被公安机关抓获，据笔者所了解，绝大多数犯罪分子已经将盗窃的财产挥霍，犯罪分子更多的是承担刑事责任，饭店的赔偿损失无法得到弥补。

案例十二 1997年8月22日下午，中国银行某支行职工华女士等一行7位客人到某市旅游，23日零时40分下榻某宾馆，华女士和她7周岁儿子及另一位女士同住一个客房。23日晨7时30分许，住在某宾馆迎宾楼的客人华女士等报案，早晨5时左右醒来时，发现放在客房内电视机旁一只深蓝色化妆包失踪，内有现金800元和信用卡一张，并有零星化妆品。据华女士回忆，他们入住客房时，曾经要求服务员送开水到客房，当服务员送来开水时，她们没让服务员走进房间。早晨醒来时，华女士发现她的化妆包失踪。华女士等客人认定财物一定是在客房内被盗的，怀疑是有人深夜潜入房间乘客人熟睡时将化妆包拿走了。华女士等客人认为，钱包失窃与宾馆管理松懈、保安失职有不可推卸的责任，要求宾馆赔偿损失的现金或免去房费。饭店认为华女士等没有妥善保管自己的财物，财产损失的责任不在饭店，因而拒绝赔偿，双方就赔偿事宜未能达成协议。华女士等客人返回后，向旅游管理部门投诉，要求饭店赔偿其损失900元。旅游管理部门责任饭店认真核实，并书面上报调查及处理意见。

宾馆保安部接到报告后，首先向当地公安机关报案，并立即会同房务部经理、领班赶到客人的客房了解情况。当地派出所派人前往宾馆现场勘查后认为，现场无破损痕迹，按失主反映的情况及失窃财务数额较小等情况，派出所不予立案受理，责成宾馆保安部处理。该宾馆在认真调查的基础上认为，一是门窗均完好无损，无外人闯入迹象；二是就报失财物仅有

其单方面陈述无其他可证实的依据；三是宾馆保安人员在当晚值班时，几次巡逻却未发现异常情况。为此，宾馆认为自身不存在管理和保安上的失职行为，未答应华女士等客人的赔偿请求。

旅游管理部门根据饭店上报的书面材料。并结合有关证据，认为华女士等客人钱包在宾馆房间里被盗的证据不足，可能性不大。

1、华女士等入住饭店的时间较晚，客人入住后也没有别的客人再入住，同行的客人之间也没有串门现象，从饭店的监控系统中也没有发现其他人员进入过华女士的客房，华女士等及其小孩均未曾离开过房间，服务员也未进入过客人房间。同时，在华女士入住饭店至客人报案期间，宾馆值班的保安人员曾几次查访巡逻，未发现异常情况；客房的门窗也未发现破损痕迹，应排除他人入室作案的可能性。

2、华女士等客人入住的客房内，共有华女士等客人4件大小行李包，唯独只丢失华女士一只化妆包，而其他行李均完好无损，也没有发现其他翻动痕迹。据与华女士同住的包小姐称，她随身携带了一只挎包，内有较大数额的现金，该挎包就放在华女士化妆包的旁边，但未遭被盗命运。假如是宾馆服务员或他人作案，这些行李和包小姐的挎包也难以幸免。

3、即使如华女士所言，她在客房被盗窃价值900元的财产，她就必须履行举证的责任，向有关部门证明她携带的化妆包内的物品价值900元。同时，必须要有有关部门确认，造成被盗的责任在饭店，饭店才可以向华女士作出赔偿。

根据上述情况，旅游管理部门初步认定，华女士等声称财物在饭店被盗的真实性令人怀疑，而且饭店的服务也不存在过错，没有必要承担赔偿责任。为此，旅游管理部门与华女士取得了联系，与华女士进行了详细的沟通。在旅游管理部门有理有节说明的基础上，华女士不再要求饭店赔偿其损失，转而对饭店的处理方法和服务态度提出严厉的批评。

案例十三 1996年7月15日，客人李先生等与儿子、儿媳随旅游团于7月15日上午乘车抵达某地，当天游览景点，晚饭后入住某饭店。当晚11时许，李先生向饭店报案，放在房间里的手提包里的钱包失踪，内有人民币、美元、台币等大笔现金。安全部值班主任立即会同安全员赶到客人的房间了解情况。李某住在酒店的839房，其儿子和儿媳住在隔壁的837房。进店后由于团队的行李还未到达，李先生躺在床上等行李送入房内，未将房门锁上。由于旅途疲劳，李某躺在床上睡着了。醒来时，发现放在手提行李包内的钱包失踪。

李先生和儿子一再咬定钱包是饭店服务员拿的，其理由是李先生每天将钱包放在一个小包内，再将小包放入手提式行李包内。当天手提行李包始终没有离开他身边，进店后手提行李包就放在床头柜前。宾馆值班主任与客人一同分析钱包失踪的原因，问客人白天游览时是否购买过物品，客人立即回答说当天不但未买任何物品，而且手提行李包始终没有离身。在交谈过程中值班主任得知，由于钱包里的钱数额较大，客人晚临睡觉时通常将钱包从手提行李包里取出压在枕头下，第二天再放回到手提行李包内。了解到这一情况后，主任立即问领队上一站住在哪一家饭店，并让领队打电话与这家饭店联系。不久领队兴奋地告知，钱包在苏州某饭店客房内的枕头下找到了。

这是一起典型的客人误报的案件。假如李先生的钱包没有找到，可想而知，这又是一起难以解决的“财产被盗”事件，而且由于客人是外宾，财产的数额由较大，该事件必将引起有关部门的高度关注，被投诉的饭店将承担很大的压力。因为被投诉的饭店各项工作到位，服务人员忠于职守，而李先生一口咬定财物是在该饭店失窃的。所幸的是最后李先生所谓被盗的财物终于被找到，否则将有许多相关人员被冤枉，对该饭店和饭店员工造成很大的伤害。

为了保障客人的人身和财产安全，同时维护本饭店的良好形象，旅游饭店采取了许多有效的安全防范措施，确保旅游饭店最大限度降低发生被盗事件可能性。但事实是，不论饭店采取了多少有效的手段，由于饭店经营的特殊性，被盗等社会治安事件的突发性和不可预测性，要完全杜绝在旅游饭店内不发生被盗事件是不可能的。因此，一个严峻的现实摆在旅游

饭店经营者的面前：如何规避旅游饭店在经营过程客观存在的风险，达到既保障被盗客人财产不受损失，又降低发生被盗事件后饭店的赔偿风险的目的。有些饭店和保险公司协商，为住饭店的客人投保财产综合险。只要有客人的财产被盗，保险公司将给予一定数额的保险赔偿。这样的措施，可以将客人被盗财产损失降低到最低限度，取得了较为明显的效果。

三、旅游饭店对未退房财物处理引起的纠纷

客人入住饭店，饭店前台服务员一般都会询问客人将在饭店住宿几天，得到客人的回答有大致两种，一种是客人明确告知服务员住宿的时间，另一种是客人尚未完全确定住宿的时间，就告诉服务员“先住两天，然后再决定”。第一个饭店服务合同对住宿时间约定明确，而第二个饭店服务合同对住宿时间约定不明。不论前者还是后者，都表明客人已经和饭店签订了书面住宿服务合同，饭店和客人都必须按照约定，履行各自的合同义务，不得擅自违约，损害对方当事人的合法权益。

案例十四 2000年1月16日，黄先生参加到北方某著名城市参加一个重要会议，入住一家通过ISO9000国际质量管理体系认证的五星级旅游饭店。按照会议安排，会议结束时间为20日上午，住房卡上明确记载有效期至同月20日，黄先生将于20日下午退房返程。当黄先生于19日晚返回酒店客房时，发现其所入住的房间已有陌生人，而且他自己的房间磁卡因作废无法进入。经与饭店前台联系得知，该房间已经售出，黄先生放置在客房内的财物、文件均被另放它处。黄先生与会务组核实，会务组并没有通知饭店将次客房退还。经饭店核实得知，由于饭店服务人员的疏忽大意，将黄先生住宿的客房当作退房处理，并出售给其他客人。黄先生要求饭店退还所有财物，并妥善解决此事，虽然饭店承认工作失误，但拒绝了黄先生要求赔偿的要求。黄先生遂将饭店告上法庭，要求饭店承担相应的民事赔偿责任：饭店向客人书面赔礼道歉，返还遗留在客房内所有物品，赔偿存放在客房内的15000元人民币，赔偿黄先生精神损害20000元。

黄先生在入住饭店时已饭店约定住宿时间，就表明双方签订了住宿至20日中午的住宿服务合同。在此期间，该客房的使用权归属黄先生，饭店不得以任何理由提前解除合同，剥夺黄先生在客房住宿的权利。而事实是，由于饭店服务人员的工作失误，将黄先生的退房时间提前至19日中午，并擅自处置黄先生的财物。由于饭店的违约行为，给黄先生造成了损失，应当承担违约责任。

所以，黄先生认为，饭店这种违背商业道德又违反合同的毁约行为，严重损害了他的合法权益，侵犯了黄先生的正当权利，应当承担相应的民事责任。估计饭店已经认识到自己行为给黄先生所造成后果的严重性，饭店及其代理人未出庭参加诉讼。经法庭审理，作出了缺席审判，判令饭店因擅自调换房间并处理客人的财物，触犯了消费者的正当利益，故向黄先生进行书面道歉；返还原告所失财物，包括现金15000元；案件受理费由饭店单方负担。按照我国目前的法律规定，只有侵权人对受害者人身侵害才有可能产生精神损害，而对于普通财产的损失，没有给予精神损害赔偿的规定。所以对黄先生提出的20000元精神赔偿费，法院不予支持。

在该纠纷中，饭店工作失误显而易见，也无须再作深入的分析。相比之下，案例十五在饭店退房纠纷中更为典型，处理起来也更为棘手。

案例十五 2000年2月28日，客人李小姐由某旅游公司介绍入住某国际级品牌旅游饭店，饭店按照惯例将李小姐安排在西翼楼房，该房门市价为1100元，饭店破例将房价降至217元，双方约定离店日期为3月4日，李小姐填写了住宿登记卡。但李小姐不愿住西翼楼，饭店出于与旅行社长期合作的考虑，加上李小姐只住宿4天，破例同意李小姐改住主楼2322房，该房价为美元240+15%，但饭店没有加收房差。

3月4日，饭店接某旅游公司传真，要求为李小姐办理续住至3月10日的手续，饭店同意李小姐延住至3月10日离店，并通知了前台。3月10日，李小姐未办理离店手续要求

继续延住，因饭店 12 日的主楼房在李小姐入住前已预订，饭店将预订情况通报给李小姐，再次告知李小姐最迟可延住至 12 日（李小姐称，某旅游公司已为她办理了延住至 3 月 17 日的手续，但无法出示有关证据）。3 月 12 日中午，前台主管发现李小姐住宿的客房仍然未退，直到下午 5 点半才和李小姐联系上。饭店愿意给李小姐提供西翼楼一间免费房，第二天重新搬回来住，遭到李小姐的拒绝。直到晚上 9 时未归。为了如期履行与团队的约定，经过饭店内部协商，决定先将李小姐的行李移至西翼楼 368 房，保险箱内物品移至大堂保险箱 C05 内。房间清理后，等候多时的团队客人才得以入住。直到晚上 11 时后，李小姐陪一位朋友直接上 2322 房，当她打不开该房并立即要求客房部值班人员打开房后，发现行李已被移至别处，就怒气冲冲的下楼，正好遇到等候多时的饭店销售经理。尽管该经理向李小姐作了许多解释，但其随行朋友还是一记重拳猛击打销售经理，李小姐等离开酒店。

事情发生以后，饭店有关负责人多次通知李小姐并通过某旅游公司转告李小姐，尽快到饭店解决纠纷。直到 5 月 21 日下午 5 时许，李小姐在其律师的陪同下并请求北京市公证处公证人员来饭店清理物品。清点中，李小姐声称一条价值 11 万元的白金钻石项链不见了，两部手机均有不同程度的损坏，一只手表表面损坏，化妆箱内部分被摔坏，遂将两部手机和手表留交饭店有关负责人未领取，除未找到的项链外，她取走了其它物品。饭店保安部门按照北京市公安局的有关规定，立即向北京市公安局报案。公安人员于晚 8 时赶到饭店，而李小姐则明确向公安人员表示：“不要向警方报案”。由于事主本人不报案，公安机关无法立案，遂离开了饭店。

2001 年 3 月 12 日，李小姐将某饭店告上法院。李小姐称因饭店擅自搬动她的行李，致使一条价值 11 万元的白金钻石项链不翼而飞，为此，李小姐要求店方偿还损失和丢失的贵重物品 12 万元，赔偿精神损失 10 万元，在全国性报纸或旅游行业报纸上公开赔礼道歉。

李小姐认为，自她入住饭店起至住店期满离开饭店止，其房间使用权和个人隐私权不受除法定机关的法定程序之外的任何其他公民和法人的侵犯，其个人财产合法权益受法律保护。饭店在征求客人意见遭否定后，趁客人外出之机，强行调换客人房间，未经许可搬动客人的私人物品，已构成对饭店客人的严重侵权因依法承担由此产生的一切法律后果，赔偿由此行为造成的损失。

饭店则认为：李小姐本人虽然充分认识到了自己入住饭店起至住店期满离开饭店时止所享有的充分权利，但却忽略了所谓住店期满是一种合同的约定，而非自己的一厢情愿。当然，她更不愿意正视，一旦合同期满，她就不再拥有房间的使用权。李小姐自称办理了延至 3 月 17 日的手续，却又不能出示延住手续证明。李小姐本应在 3 月 12 日中午 12 时前离店，由于其迟迟不退房，并拒绝饭店为其作出合情合理的临时安排，造成饭店无法安排已预订了客房且已经到达饭店的客人入住。饭店要么违反约定，将预订房间的客人请出饭店，要么将违约不离店的李小姐行李移至别处的情况下，只能选择后者。可见，饭店移动李小姐的行李物品，完全是李小姐首先违约造成的。

同时，李小姐入住饭店，已经充分注意到饭店依照公安局有关规定作出的“金钱、珠宝及其他贵重物品必须放置在饭店前台保险箱内，否则如有遗失，饭店恕不负责”的郑重声明。身为旅行社员工的李小姐，常年居住在各大饭店，比一般的旅客更清楚饭店业的规定。更能说明问题的是，既然声称丢失了价值 11 万元的项链，却在公安人员已经到场的情况下又拒不报案。如果李小姐确实在饭店内丢失项链，饭店可以通过保险公司进行索赔，但必须有公安部门的证明。然而，李小姐向法庭出示的有关白金项链的购置发票、收据等，没有一份能吻合，根本不能证明她曾经拥有她声称在饭店丢失的那条项链。

姑且不论法院将如何判决该纠纷，笔者以为，在该纠纷的产生和处理中，双方当事人均不同程度存在过错，直接导致纠纷的产生和进一步恶化。

首先，李小姐在这起纠纷中负有不可推卸的责任。李小姐通过某旅游公司与某饭店签订

了住宿服务合同，约定住宿时间为2月28日至3月4日；由于李小姐的续住行为，李小姐与饭店就住宿时间达成第二次协议，饭店与李小姐再次约定，将退房时间延至3月10日。不论是第一次协议还是第二次协议，都反映了饭店和李小姐之间的真实意思表示，受到法律的保护。3月10日，李小姐没有按照合同约定退房。在此情况下，按照《合同法》的有关规定，饭店与李小姐之间住宿服务合同终止，饭店与李小姐之间确定的权利义务关系消灭，饭店可以要求李小姐按照约定退房。

由于饭店考虑各种因素，再次通知李小姐必须在3月12日前退房。饭店的通知可以看成是合同的要约，李小姐对饭店的通知置之不理。按照《合同法》的规定，合同成立的必须经过要约和承诺两个阶段，既然饭店明确向李小姐发出要约，而李小姐没有作出任何承诺，就应当被认定在3月10日至3月12日期间，饭店与李小姐之间不存在住宿服务合同关系。既然如此，饭店可以随时要求李小姐办理退房手续，这是法律赋予饭店的权利。因此，李小姐应当按照饭店的要求，尽快退出她所住宿的客房。

李小姐不仅对于饭店的通知不以为然，未能在合理的期限内给予任何回应，反而继续住宿在客房。当然，李小姐之所以有恃无恐，主要是她声称某旅游公司已经为她办理了续住至3月17日的手续，她完全有理由继续住宿在该客房，可是她及其旅游公司又不能出示有关书面凭证。因此，即使旅游公司与饭店达成了续住至3月17日的协议，只要李小姐不能提供书面凭证，饭店仍然有理由终止与李小姐的诸多服务合同。

从人情角度说，饭店对李小姐也是照顾有加，在房费的收取方面已经给予了足够的优惠，在饭店急需李小姐协助之时，李小姐的确有协助的义务，确保饭店与其他客户在履行合同时不违约。而李小姐一意孤行，我行我素，促使饭店最后采取非常手段，将李小姐的行李挪出客房。因此，不论是从法理上还是人情层面说，李小姐都有义务协助饭店更换客房。李小姐拒绝协助，既违反法律规定，也有违人之常情。

其次，对于已经到了住宿合同约定的退房时间而拒绝退房的客人，解决的办法之一，就是通过饭店和客人的协商，尽快和客人重新订立明确的合同关系，让客人继续在饭店住宿；如果饭店已经将客房全部预订，而客人住宿约定的时间已到，饭店又没有多余的客房供客人续住，按照《合同法》的有关规定精神，饭店单方面有权拒绝和客人再签订住宿合同，要求客人办理有关退房手续，但必须在合理期限之前通知客人。面对住宿合同已经到期的李小姐，饭店当然可以要求其按约退房，而当李小姐又对饭店的请求置之不理，饭店理所当然可以采取的措施，将李小姐住宿的客房进行清理，但必须妥善安置李小姐的行李物品。

饭店在处理李小姐客房及其财物过程中，存在的最大失误就是，饭店在处理李小姐的行李物品时，只有饭店的服务和管理人员在场，而没有其他相关部门人员为饭店的行为作证。从法律角度看，仅仅有饭店内部工作人员作为证明人，其证明的法律效力相对较低。因为这些饭店工作人员与饭店有利害关系，饭店工作人员完全有可能为饭店作出有利于饭店的证明，李小姐自然也有理由质疑饭店工作人员证明的真实性。当然饭店可能会认为，没有必要为了清理李小姐的客房而兴师动众，请求相关部门前来作证，而该纠纷的最后结果表明，饭店的处理的确过于简单。

按照规范的操作方式，饭店在清理李小姐客房时，应当请公安机关、公证处、消费者协会等单位 and 部门的有关人员到场，共同处置和清理李小姐的行李物品。只要有这些相关人员的见证，并共同为李小姐的行李物品进行登记造册，然后妥善保管，饭店的清理行为就有了客观的证明，也不至于为李小姐是否在客房内存有价值10万元的项链而多费口舌。

第三，饭店关于“金钱、珠宝及其他贵重物品必须放置在饭店前台保险箱内，否则如有遗失，饭店恕不负责”的郑重声明是否具有法律效力，或者说这样的声明对客人是否具有约束力？其实，只要饭店和客人签订了住宿服务合同，饭店对住宿客人的人身财产有安全保障的义务，当客人的财产受到了损害时，判断饭店是否需要承担对客人财产损失赔偿责任，并

不是仅仅看客人被损害的财产是由饭店保管，还是由客人自己保管，而是要看客人和饭店在保管中是否已经履行了注意义务。只要饭店没有为客人提供安全的服务环境，即使财产由客人自己保管，发生财产被盗事件，造成了客人财产损失，饭店也难以逃避责任；而饭店证明已经尽到了合理限度被的注意义务，即使发生保管财产被盗，饭店也不需要承担赔偿责任。因此，尽管饭店为了规避经营风险而费尽心机，希冀借助单方面的声明，规避赔偿责任，但只要发生客人财产损失事件，如果饭店不能举证自己已经尽到了合理的注意义务，而单凭饭店的一纸声明，并不能真正规避饭店的赔偿风险。

四、客人车辆在饭店停车场被盗引起的纠纷

随着我国改革开放进程的不断深入，普通民众的生活水平也逐步提高，轿车步入家庭的步伐不断加快。随之而来的是，越来越多的客人驾车到旅游饭店住宿和消费，车辆被盗案件时有发生。客人以饭店没有为客人提供安全服务保障为由，要求饭店给予全额赔偿；饭店则认为已经为客人提供了安全的服务环境，而且客人没有与饭店建立车辆的保管合同为由，拒绝赔偿客人的损失。此类纠纷大多难以调解，最终客人与饭店对簿公堂，要求法院支持其诉讼请求，判令饭店赔偿其损失。据笔者了解，由于客人车辆被盗事件情况复杂，主审法官对被盗案件情节和性质的不同认定，即使是面对同一车辆被盗案件，一审和二审法官适用不同的法律规定，判决结果有时也是截然不同。

1、客人车辆被盗诉讼举例

案例十六 2001年12月2日李先生一行4人入住某宾馆，随行的一辆本田轿车在宾馆保安人员的指挥下停放在停车场内，保安员随后登记了该车的车牌号码，但未给车辆保管牌。次日上午8时许，李先生发现车辆被盗，遂向当地警方报案。经警方调查，车辆是12月3日凌晨被一身份不明之人开走的，当时保安人员在该车驶出宾馆大门时未对该车查验有关手续便予放行。李先生与宾馆多次交涉未果后向法院起诉，要求宾馆赔偿损失32万元。宾馆则以该车停放时未发放停车牌、也未收取保管费为由要求法院驳回李某诉讼请求。

法院审理后认为，李先生将车辆停放在被告宾馆的停车场内，并由被告工作人员将该车牌号登记在被告的停车场停车登记本上，双方的车辆保管合同成立。被告在保管过程中未履行保管义务，以致原告车辆丢失，造成原告的损失，故原告的请求，法院予以支持。由于被告采取对停放车辆进行登记，不发放保管牌，因被告未能提供在原告停放车辆当天向其他车辆的车主提供保管牌的证据，且在车辆停放时，双方未对保管费作约定，事后仍不能确定，该保管合同应为无偿合同。故宾馆认为双方之间没有就车辆保管事宜形成保管关系，被告不应承担赔偿责任的主张，法院不予支持。遂判决被告按物价部门评估价格赔偿原告的车辆被盗损失28万元。

案例十七 2005年2月13日，宋先生驾驶黑色桑塔纳2000轿车到山东某市办理业务，当晚住在该市一家宾馆，并按照惯例将车停放在宾馆院内的停车场。天亮后，宋先生发现自己的车辆丢失，遂告知宾馆并向公安机关报案。后宋先生多次找宾馆就赔偿问题进行协商，但宾馆以“未收取停车费，不负责”为由不予赔偿。宋先生便一纸诉状将宾馆告上法庭，要求宾馆赔偿损失11万元。

法院经审理认为，原告宋先生入住被告处并支付了相应的费用，被告作为经营者为原告提供了服务，因此原、被告之间已形成了服务合同。根据《消费者权益保护法》的规定，被告为原告提供消费服务时，依法负有保障原告人身、财产安全不受损害的义务。被告按惯例为客人提供停放车辆的服务，虽未收取停车费用，但应视为提供住宿服务的一部分，故对原告的车辆应妥善看管。被告的过失导致了原告车辆丢失，故被告应承担原告造成的实际损失。据此，法院依法判决宾馆赔偿宋先生车辆损失、专项控制商品附加费损失、差旅费等损失共计114820元。

案例十八 2004年11月3日,原告李先生驾车投宿于被告某宾馆,将车停放于该宾馆设置的专门停车场。次日早上7时50分,原告李先生向某宾馆保安科反映,他带来的车号闽C20352桑塔纳2000型轿车被盗,并向所在地公安机关报案。李先生要求饭店承担赔偿责任,但李先生的要求遭到了饭店的拒绝。同年11月21日,原告李先生向丢车的所在地人民法院提起诉讼,要求宾馆赔偿被盗汽车折价损失人民币12万元。

原告李先生的所在地人民法院经审理认为,原告李先生携车到被告宾馆登记住宿,并按被告规定将车停放在专门停车场内,双方的服务与被服务关系成立,被告宾馆应向原告李先生提供人身及财产安全的条件。被告对原告的车辆管理上存在疏漏,对进出车辆被盗未进行登记,造成原告车辆被盗,应当承担赔偿民事责任。故判决被告宾馆赔偿原告李先生汽车折价款人民币82000元。宣判后,被告宾馆不服,上诉于市中级人民法院。二审法院审理认为,原告李先生驾车到被告宾馆投宿时,虽按宾馆规定将车停放在宾馆设置的专门停车场内,但未交付停车保管费,又不能提供已将车辆交付宾馆保管的其它凭证,故投宿人原告李先生与被告宾馆未形成车辆保管寄存关系,被告宾馆对原告李先生停放在宾馆内的车辆不负保管义务,据此,二审法院判决驳回原告李先生的诉讼请求。

案例十九 2003年12月2日凌晨1时30分左右,公司总经理高先生驾驶一辆本田汽车,前往被告宾馆住宿,同车搭乘的还有本公司副总经理郑先生。高先生在宾馆保安引导下将车辆停放在宾馆前的露天停车位上。当晚,由郑先生登记,两人入住宾馆。第二天早上8时多,高、郑二人离开时,发现车辆被盗,于是向警方报了案。某实业公司一纸诉状将宾馆告上法庭要求赔偿34万元。

原告认为,宾馆保安引导客户在门前停车,显示愿为客户保管车辆,客户才放心住宿宾馆,客户与宾馆形成了消费关系。宾馆在服务中应对客人的人身、财产安全负保障义务,并承担因保障不当致使消费者财产损害的赔偿责任,要求法庭判决宾馆赔偿车辆损失。

被告宾馆辩称:当天入住宾馆的是消费者高某和郑某,而不是石业公司,与宾馆形成消费关系的是该公司员工,所以不应由公司做原告,原告并非本案合适的主体。另外,宾馆与车辆丢失没有直接因果关系,原告车辆被盗是盗窃分子所为,应由盗车人承担相应的侵权责任。原告停放车辆的位置不在宾馆管理场所内,而是停在了宾馆旁光大银行门前绿化带内侧的人行道边。宾馆门口的保安员没有对停放在附近车辆看管的职责。

法院经审理后查明:失盗车辆当时停放在前进宾馆旁边的光大银行门口右前侧5米处的辅道上,由于原告没有提供相应的证据证明其车辆是在宾馆保安指引下停放的,也没有提供车辆进出凭证,法院认为石业公司与宾馆之间的车辆保管合同关系不成立。法院驳回原告诉讼请求,案件受理费7600余元由实业公司承担。

从上述四个案例可以看出,对于客人车辆在停车场被盗纠纷,法院适用的法律规定不外乎两大类:一类是适用《消费者权益保护法》的相关规定,当法院认为饭店已经为客人提供了安全的消费环境,就判决饭店胜诉,相反,则判饭店败诉;另一类是适用《合同法》的相关规定,当法院认定客人与饭店的保管合同关系成立,就判决客人胜诉,反之,则判决客人败诉。就全国范围看,各级法院在适用法律规定时,法官对法律的理解存在较大的差异。最有意思的是案例十八,面对同一民事诉讼,一审法院基本适用《消费者权益保护法》,判决客人胜诉;而二审法院则适用《合同法》的有关规定,以客人与饭店未就车辆达成保管协议为由,改判客人败诉。可见,不同的法院和法官对此类纠纷的定性大相径庭,判决结果也是截然不同。这本身就说明,对客人车辆被盗事件的定性可谓仁者见仁,智者见智。

2、相关法律对保障客人财产安全的规定

当客人车辆被盗纠纷被诉之法庭后,不论原告还是被告,所引用的法律法规及相关司法解释不外乎《民法通则》、《合同法》、《消费者权益保护法》、《旅馆业治安管理办法》等,以此论证其民事主张的合法性和合理性,我们不妨对相关法律规定作进一步的阐述。

首先,《消法》规定:第一、消费者在购买、使用商品和接受服务时享有人身、财产安全不受损害的权利。消费者有权要求经营者提供的商品和服务,符合保障人身、财产安全的要求。第二、经营者应当保证其提供的商品或者服务符合保障人身、财产安全的要求。对可能危及人身、财产安全的商品和服务,应当向消费者作出真实的说明和明确的警示,并说明和标明正确使用商品或者接受服务的方法以及防止危害发生的方法。

其次,《民法》规定,第一、当事人一方不履行合同义务或者履行合同义务不符合约定条件的,另一方有权要求履行或者采取补救措施,并有权要求赔偿损失。第二、当事人一方违反合同的赔偿责任,应当相当于另一方因此所受到的损失。

再次,《合同法》则从另一侧面对保障客人财产安全作出了规定:第一、当事人一方不履行合同义务或者履行合同义务不符合约定的,应当承担继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等违约责任。第二、保管合同是保管人保管寄存人交付的保管物,并返还该物的合同。

第四,《旅馆业治安管理办法》规定,旅馆应当设置旅客财物保管箱、柜或者保管室、保险柜,指定专人负责保管工作。对旅客寄存的财物,要建立登记、领取和交接制度。

《消法》从客人的权利和旅游饭店的义务两个层面来保障客人停泊车辆的安全,侧重于客人和饭店之间存在消费服务关系。按照上述规定,旅游饭店作为服务经营者,应当为客人提供安全的停车服务,即饭店为客人提供的停车服务本身是安全可靠的,客人接受这些服务,不会对客人的车辆造成任何损害。当客人的车辆停放在饭店的停车场所发生被盗事件,法院依照《消法》的规定,认定饭店没有为客人提供保障其财产安全的服务,所以作出有利于客人的民事判决。《民法》在认定饭店违反合同约定后应当承担赔偿责任的同时,强调饭店向客人赔偿应当遵循补偿性原则。《合同法》则规定饭店应当按照合同约定为客人提供服务,饭店是否保障客人车辆安全的前提建立在饭店与客人之间是否存在保管关系。如果饭店和客人之间有保管关系,发生客人车辆被盗或者其他损害事件,饭店应当承担赔偿责任;没有合同关系,饭店就不承担赔偿责任。《旅馆业治安管理办法》则主要对饭店必须履行的保管义务设置软硬件条件,确保客人财产安全。

笔者以为,不论饭店的经营者是否意识到,保障客人财产安全是饭店必须承担的法定义务,但在一般情况下,以保管合同是否存在判断饭店是否必须向客人赔偿被盗车辆更为合理,能够更加公平地保护饭店和客人双方的合法权益。理由如下:

第一、由于饭店停车场是饭店整体建筑和经营场所的重要组成部分,但同时也是一个开放性场所,不能仅仅因为客人把车辆停放在饭店停车场被盗,就简单地要求饭店赔偿。实事求是地说,不论饭店履行合理限度内的注意义务,还是存在制度和工作中的失误,客人车辆被盗事件仍然难以避免地发生,而发生盗窃事件并不能理所当然地归结于饭店没有尽到合理的注意义务。

第二、就我国目前国民普遍的经济状况看,车辆对于客人而言是较为贵重的财产,是盗窃犯罪分子较为关注的领域。只有饭店和客人建立了保管合同关系,便赋予了饭店保管义务,饭店也将更为重视对客人车辆的看管,对保护客人财产更为有利。如果客人不把自己的车辆当作贵重财产交由饭店保管,即使饭店工作存在一定疏忽,车辆的被盗固然和饭店的管理存在因果关系,但客人也应当承担部分责任。

第三、以保管合同关系确认饭店与客人之间的关系,可以更好地杜绝个别动机不良的客人的非法企图。事实上,在客人车辆被盗案件中,应当肯定的是,大部分车辆被盗的确为犯罪分子所为,但还有少部分车辆被盗是由于客人自己的疏忽,不小心丢失车钥匙,或者是客人下车后没有及时锁门,给犯罪分子乘虚而入;另外,也不排除极个别客人和外人联手,制造车辆“被盗”的假象,并嫁祸于饭店,以获得饭店和保险公司的赔偿。由于客人自己的过错导致车辆被盗,应当由客人自己承担完全责任;对于客人与犯罪分子联手,客人不仅不能得到应有的赔偿,还必须与同伙共同承担刑事责任。少数恶意的客人的行为,也是饭店经营

者十分担忧的现象。尽管这样的客人仅占极少数，且他们的目的地不一定能够实现，但的确给饭店经营者带来了意想不到的麻烦。

据报载，2000年5月，被告人常某因嫌该车破旧、年检麻烦，经与被告人郑某密谋，由常某负责提供车钥匙，由郑某将车盗走并归郑某所有，以便常某以车辆被盗为由向保险公司索赔。同年6月9日，被告人常某参加会议，驾驶该车驶往某市，入住会议召开的饭店。在饭店停车场停车时故意不锁车辆防盗锁。当晚20时许，被告人郑某依约来到常某入住饭店的停车场，用常某事先提供的偷配的汽车钥匙将车盗走(经国家有关部门估价，该车价值约为人民币20万元)。6月10日上午，被告人常某到当地公安机关报案，称单位车辆被盗，并向饭店和太平洋保险公司报案索赔。

3、客人车辆保管合同的法律特征

从《合同法》对保管合同的法律规定看，所谓车辆保管合同，就是旅游饭店保管客人交付的车辆，并返还客人车辆的合同。在客人车辆保管合同关系中，体现以下特征：

(1) 车辆保管合同是实践合同。就我国各种合同关系看，绝大多数合同为诺成合同，只要合同双方当事人就合同的权利义务达成书面或者口头协议，表明双方合同成立；但客人车辆保管合同不仅需要合同双方当事人就权利义务达成协议，而且必须由客人将车辆交付于给饭店的具体行为，合同自客人将车辆交付于饭店时成立。如果仅有客人与饭店的书面或者口头约定，而客人并没有将车辆交由饭店，这样的保管合同并没有成立。这也是判断饭店与客人是否存在保管合同关系最为重要的依据之一。

(2) 车辆保管合同既可以是有偿合同，也可以是无偿合同。按照《合同法》规定，客人应当按照约定向饭店支付保管费。但当事人对保管费没有约定或者约定不明确，依照本法第61条的规定仍不能确定的，保管是无偿的保管合同。目前，我国饭店对客人车辆的停放是否收费，尚未有明确的统一规定，即使在同一座城市的饭店，收费与否也是各自为阵。

(3) 车辆保管合同为非要式合同。合同是否需要某种特定的形式，主要取决于相关的法律规定，有些法律会根据某行业民事交往的需要，规定在该行业内签订合同必须采用某种形式。在我国出国旅游的行政法规中，就规定旅行社必须与旅游者签订书面的旅游合同，否则旅行社就存在违反行政法规的行为。而大多数合同均不需要用特定的合同形式来确立合同关系，车辆保管合同就是其中之一。《合同法》第368条规定，“寄存人向保管人交付保管物的，保管人应当给付保管凭证，但另有交易习惯的除外。”饭店发放保管凭证是饭店的义务，也方便饭店在终止车辆保管合同、交还客人车辆时操作，并不要求当事人必须采取何种特定形式。饭店交给客人保管凭证，并非是车辆保管合同的成立要件，也非车辆保管合同的书面形式，仅是证明饭店与客人之间车辆保管关系存在的凭证。

(4) 饭店的义务是妥善保管车辆，并按约定时间向客人交还车辆。饭店在保管客人车辆期间，车辆的保管义务发生了转移，由客人自己的保管管理义务转移给了饭店，但不发生车辆所有权或使用权的转移。车辆保管合同仅仅是饭店为客人提供保管的服务，实现饭店从中获得服务费的权利，并向客人交还所保管的车辆。饭店不可以擅自改变保管车辆的使用权和所有权，如饭店擅自使用替客人保管车辆，或者将保管车辆变卖给他人，否则饭店将承担侵权责任，赔偿因侵权行为给客人造成的所有损失。

4、客人车辆保管合同存在的问题

从日常生活出发，消费者都有与相关服务单位建立保管合同关系的生活体验：消费者进入一家超市，为了挑选和购置商品方便，一般将随身携带物品交给超市工作人员保管，超市工作人员给消费者保管凭证，消费者取回保管物品时，必须出示保管凭证。保管物品被盗，超市应当承担赔偿责任。假如消费者简单地将随身携带物品放置在超市内，并不能和超市形成保管合同关系，这些物品的丢失或者被盗，消费者难以责怪超市。

从保管合同概念出发，如果客人希望与饭店建立车辆保管合同，就是客人必须将车辆交

由饭店有关人员保管，并办理保管手续，客人车辆保管合同才算真正成立，而不是客人把车辆停放在停车场。客人把车辆交由饭店保管后，客人再次使用车辆，就必须得到饭店有关人员的积极配合和支持，否则车辆就难以被使用。比如有些饭店和客人建立车辆保管合同后，要求客人把车辆停放在饭店保安人员最容易监控的地方，或者是饭店在客人车辆上设置一定的障碍，客人需要使用车辆时，需要由饭店保安人员清除障碍，客人才能顺利使用自己委托饭店保管的车辆。

应当说，一些饭店，特别是中低档饭店，对于客人停放的车辆管理存在较多漏洞和疏忽，没有尽到合理范围内的注意义务，对饭店内部停车场没有完善的管理制度，也没有周密的保安人员巡逻制度，任由客人随意停放车辆，并在停车场设置“免费停车，车辆损坏或被盗概不负责”之类的警示牌。或者客人将车辆按照指引将车辆停放后，并没有办理有关保管凭证，车辆的进出完全由客人自己决定，客人可以随意取回车辆，而不必履行任何手续，饭店保安人员对此也是不闻不问。在此情况下，如果没有发生客人车辆被盗事件，则皆大欢喜；一旦发生车辆被盗事件，饭店和客人各自指责对方。

5、客人车辆保管合同收费与否与赔偿的关系。

在饭店的客人车辆保管合同纠纷中，这也是一个值得探讨的话题。饭店通常的做法是，对于在饭店住店客人，为了吸引更多客人来饭店住宿消费，有时采取替客人免费保管车辆。也有一些饭店，不论客人是住宿消费，还是其他消费，甚至是对访友客人的车辆都实施收费制度。对于饭店而言，只要是免费停车，饭店会以免费为由，拒绝承认保管合同的成立；假如饭店收取了旅游者的停车费，饭店会认为是停车泊位费，而不是保管费。对于客人而言，只要已经支付了停车费，就强调支付的是保管费，可以证明已与饭店建立了保管合同关系，饭店必须予以全额赔偿。即使是没有支付停车费，客人也会以饭店的服务不安全为由，要求饭店承担赔偿责任。

笔者以为，只要饭店和客人没有明确双方已经建立了车辆保管合同，饭店就可以拒绝赔偿，不论是饭店是否已经向客人收取了停车费，因为收费与否并不能等同于车辆保管合同。更何况《合同法》还规定，保管是无偿的，保管人证明自己没有重大过失的，不承担损害赔偿责任。因此，即使饭店与客人建立了车辆保管合同关系，收费与否也成为饭店是否承担赔偿责任的重要依据。

6、客人车辆被盗纠纷处理的新动向

案例二十 2000年，失主张先生住进某机关宾馆，依宾馆保安指定（示）将车辆停放于宾馆内部场地，次日张先生之子送张先生去机场归来后，于夜晚11点40分将车停放于原处。第二天早晨发现车辆丢失，报案后张先生要求该机关宾馆赔偿。经多次协商未果后，张先生向当地人民法院提起民事诉讼。一审法院认定失主张先生“主张与该宾馆建立了车辆保管合同关系的证据不充分”，从而驳回了张先生的主张请求。二审法院对一审法院的判决进行了改判，认为在张先生与宾馆形成了事实上的“以住宿、保管、服务为内容的无名合同”，并且以严格责任归责原则判决宾馆承担全部赔偿责任。张先生不服二审判决，要求再审。

此案最后惊动了最高人民法院，最高人民法院研究室针对此案作出了“关于住宿期间旅客车辆丢失赔偿案件如何适用法律问题的答复”（法研[2004]163号）：“根据《中华人民共和国合同法》第六十条的规定，旅客在宾馆住宿期间，依宾馆的指示或者许可，将车辆停放于宾馆内部场地后，宾馆对车辆即负有保管义务。但是，宾馆未对车辆停放单独收费且证明自己对车辆被盗没有重大过失的，不承担损害赔偿责任。”

只要仔细研究，该答复实际上由《合同法》两个部分规定精神组成，第一部分是《合同法》第60条的规定精神，第二部分是《合同法》第374条规定精神。《合同法》第60条规定，“当事人应当按照约定全面履行自己的义务。当事人应当遵循诚实信用原则，根据合同的性质、目的和交易习惯履行通知、协助、保密等义务。”《合同法》第374条规定，“保管

期间，因保管人保管不善造成保管物损毁、灭失的，保管人应当承担损害赔偿责任，但保管是无偿的，保管人证明自己没有重大过失的，不承担损害赔偿责任。”

(1) 客人在饭店住宿期间，虽然按照饭店保安人员的指示或者许可，车辆停放在饭店内部的停车场被盗，饭店究竟应当承担怎样的责任，一直是饭店与客人纠缠不休焦点。该答复已经明确，在此条件下，饭店对客人车辆有保管义务。只要饭店没有履行保管义务，客人车辆被盗所造成的损失应当由饭店承担。

(2) 由于最高人民法院在答复中引用的法律是《合同法》第 60 条，因此，该答复中所明确的保管义务，并不能直接等同于保管合同关系中的保管义务。饭店对客人车辆履行保管义务，是饭店必须履行的附随义务，并不以必须存在保管合同关系为前提。当然，饭店必须履行的附随义务的前提是，客人的车辆必须停放在饭店的内部停车场，且得到了饭店有关人员的指示或许可。如果客人没有将车辆停放在饭店内部停车场，或者即使停放在饭店内部停车场，但没有得到饭店有关人员的指示或许可，客人车辆丢失后，饭店不承担赔偿责任。

(3) 多年来，饭店向客人收取一定的停车费用，饭店和客人对停车费用的性质有着严重的分歧，饭店认为停车费用仅仅是停车泊位费，而客人认为是停车保管费。一旦发生车辆被盗被损坏事件，饭店拒绝赔偿的理由是饭店没有和客人形成保管合同关系，而客人坚持由于饭店已经收取了停车费，就应当为车辆承担保管义务。该答复则明确，如果饭店单独收费，表明饭店的保管义务必然成立；如果饭店没有向客人收取停车费用，并不影响饭店承担保管义务，但对饭店具体的赔偿客人损失责任有一定的影响。

(4) 尽管饭店对客人车辆存在保管义务，但并不意味着客人车辆在饭店内部停车场被盗，饭店就必然承担赔偿责任。只要饭店没有对停放车辆收费，而且能够证明饭店对客人车辆的被盗没有重大过失，就不承担损害赔偿责任。饭店是否存在重大过失，举证责任应当由饭店方面承担。

显然，按照最高人民法院的答复，保障客人车辆安全不再局限于饭店与客人确立保管合同关系。按照此答复，当客人向饭店保安人员询问车辆停放在饭店停车场的具体位置，就已经成为构成了《合同法》中所称的要约，当饭店保安人员指示车辆停放地点，或者允许客人将车辆直接停放在饭店内部的停车场，保安人员的行为就是承诺，饭店形成了对客人车辆的保管义务，这也是饭店必须履行的附随义务。这对于饭店的经营管理增加了更大的难度，即使饭店没有和客人形成车辆保管合同关系，一旦发生客人车辆在饭店内部停车场被盗，如果饭店不能举证饭店管理和工作没有重大过失，饭店仍然存在承担赔偿责任的风险。

虽然最高人民法院出台了具体的答复，进一步明确界定了饭店和客人车辆之间的关系对于处理客人车辆被盗有较为现实的意义。但在实际操作中，不论是客人希望借助答复要求饭店赔偿车辆被盗的损失，还是饭店则希望借助答复逃避承担赔偿责任客人损失责任，都存在一定的举证难度。

由于答复为饭店承担赔偿责任设置了前提条件，即客人车辆必须停放在饭店内部的停车场，且得到饭店的指示或许可。客人首先面临着最大的问题是，如何举证将车辆停放在饭店内部停车场。其实，在法庭上，饭店完全可以对客人在停车场停车的事实予以彻底否认，即使客人的确将车辆停放在饭店内部的停车场。客人面临的第二个难题就是，如何举证停车在饭店内部停车场的行为得到了饭店的指示或许可。我们有理由相信，饭店的指示或许可行为是一个动态过程，除非客人有录像等音像资料，否则饭店也同样可以对此予以否认。由于客人无法举证，其赔偿请求就难以得到法院的支持。

同样，当客人停放在饭店内部停车场车辆被盗，且车辆停放是按照饭店的指示或许可的事实被法庭确认后，饭店就必须证明两个事实：第一个事实是，饭店没有对客人停车收费；第二个事实是，证明饭店对车辆被盗没有重大过失。对于第一个事实，饭店较为容易证明；对于第二个事实，饭店所举证明不外乎饭店的管理制度和相关证据，如饭店保安人员的巡逻

记录，即使这些证据齐全，法院也未必就认定饭店已经尽到了合理限度内的注意义务。

五、客人财产损失的其他赔偿引起的纠纷

这类纠纷主要包括两类：客人随身携带财物被盗引起的纠纷和少数恶意客人索要赔偿引起的纠纷。客人外出旅游或者经商，随身携带一些物品属于十分正常的现象，但有时客人随身携带的物品或者是由于客人自己疏忽，或者遭受不法侵害，客人随身携带物品在客房以外的空间灭失现象也经常发生，客人与饭店也常常为此引起纠纷。同时，也有少数动机不纯的客人，希望借助对饭店服务的投诉，达到从中获利的目的，而少数饭店为了尽快摆脱客人的纠缠，采取息事宁人的办法，满足客人提出的无理要求。

通常情况下，只要发生客人随身携带物品灭失情况，客人毫不迟疑地要求饭店承担赔偿责任，客人的理由是，我是饭店的客人，只要发生我的损失发生在饭店内，饭店都应当承担全部责任。初听似乎也有一定的道理，因为客人毕竟是消费者，饭店是经营者。按照《民法通则》规定，作为完全民事行为能力人，客人有义务看护好自己的随身携带物品，如果客人随身携带的物品在客房外灭失，如客人将自己的财物遗失在饭店大堂或者旅游车上，首要原因只能是客人没有尽到管理义务，均应当由客人自己承担责任，而不能要求饭店赔偿其损失。更何况有时客人由于记忆力的问题，并不能完全真实地回忆财物遗失的地点和时间，凭借自己的想象要求饭店赔偿。对于这样的赔偿请求，饭店应予以拒绝。当然，如果客人的随身携带物品在客房内灭失，则应当根据发生随身携带物品灭失的原因，确定承担责任的主体。

案例二十一 2003年初，方先生到某五星级饭店餐厅参加婚宴，将车停放在饭店停车场附近的空地上，方先生以为这就是饭店的停车场。方先生参加婚宴后回到自己的车内，发现存放在车内7000元现金被盗。方先生及时向公安机关报案，公安人员对现场进行了勘察，并没有发现车辆被盗痕迹，车窗玻璃也完好无损，公安机关排除了有人作案的可能。方先生要求饭店给予全额赔偿，饭店值班经理拒绝了方先生的请求，方先生采取在总经理办公室外静候的方式，并声称如果饭店不予赔偿，将向新闻媒体曝光。由于几天前该饭店由于工作人员工作疏忽，造成了一个客人人身伤害，被当地媒体长时间地报道，总经理对此十分担忧饭店再次被曝光，最后违心的答应了方先生的全额赔偿损失的请求。

这是一起典型的饭店屈从于客人无理赔偿要求的案例，许多饭店或多或少地遇见过类似的纠纷。从饭店经营者角度说，当然不希望饭店纠纷被新闻媒体曝光，在纠纷处理中，总是希望大事化小，小事化了。饭店经营者的想法无可指责，但其实只要饭店不存在原则性的过错，饭店经营者大可不必对客人委曲求全，满足客人的无理要求，或者惧怕新闻媒体的曝光。

七、妥善解决客人财产损害纠纷的有效途径

客观地说，不论是白金五星饭店，还是一星级饭店，在经营过程中或多或少会和客人发生人身财产损害赔偿纠纷。既然纠纷的发生难以避免，作为饭店经营者，就必须尽最大的努力，将客人人身财产赔偿纠纷降低到最低限度，以维护饭店经营者和客人的权益，树立饭店的良好经营形象。

1、饭店应强化服务意识。从我们接触到饭店与客人财产纠纷中，即使饭店没有原则性的过错，也必然存在一定的服务瑕疵。有些客人财物损害事件的发生，可以归结为饭店服务员没有适当履行告知义务，尽管该被损事件发生的主要原因是，客人没有妥善保管自己的财物，但毕竟和饭店服务员的服务意识有一定的关联。打一个并不恰当的比喻：苍蝇不叮无缝的蛋。只要饭店的软硬件到位，服务人员按照程序履行各项服务，没有任何服务瑕疵，即使遇到蛮不讲理的客人，也不是说饭店必须按照客人提出的要求给予客人赔偿。只要饭店耐心劝解，以理服人，委婉拒绝客人不合理的赔偿要求；即使客人向有关部门投诉，其赔偿主张也难以得到有关部门的支持，饭店的权益仍然能够得到切实的维护。

2、饭店应强化安全意识。饭店不仅应当有安全管理制度，而且应当将安全意识落实于饭店全体员工的行为中，使得安全防范意识贯穿于日常管理和服务中。有些饭店虽然有健全

的安全保障制度，但这些制度仅仅停留在书面材料上。如饭店服务人员在服务过程中漠视安全规定，只要客人提出开门的要求，不核实客人的身份，随意为客人提供开门服务；又如饭店前台服务人员不注重保护客人的个人信息资料，遇到有人查询客人是否住在饭店，就毫无保留地为他人提供客人资料。这些都是饭店服务员缺乏安全意识的具体表现，应当引起饭店管理人员的重视和警觉。

3、饭店应强化引导意识。我国改革开放已经取得了长足的进步，客人外出旅游和经商的步伐不断加快，客人的自我保护意识已经有了较大的提高，尽管如此，但客人在饭店消费时的防范意识仍有待进一步的提高。《消法》对此也给予了明确规定，“消费者享有获得有关消费和消费者权益保护方面的知识的权利。消费者应当努力掌握所需商品或者服务的知识和使用技能，正确使用商品，提高自我保护意识。”作为饭店经营者，也应当适时履行各项告知义务，对客人给予温馨提醒，及时引导客人消费，避免客人在饭店遭受人身财产损害。

4、饭店应强化保险意识。既然客人人身财产损害不可避免，那么最好的办法就是积极采取措施，一些饭店就通过办理公众责任险等商业保险，来转嫁经营风险，保障客人的财产安全。一旦发生了因为饭店服务人员工作失误，造成客人财产损害，保险公司给予客人保险赔偿，既可以保护客人合法权益不受损失，又为饭店服务人员工作过失提供有效的救济。饭店通过向客人收取停车费等手段筹集资金，向保险公司投保客人车辆保险，为客人车辆被盗和受损赔偿提供保障。饭店的这一举措，不仅不需要饭店额外出资，反而可以从中获取部分利润，取得了良好的实效。

第四节 旅游饭店精神损害赔偿纠纷

一、我国法律法规对精神损害赔偿的相关规定

相比之下，我国法律法规对由于人身伤害造成的精神损害赔偿规定较少，特别是改革开放之前，精神损害赔偿的法律规定几乎为空白。随着近年来我国经济的发展，人身伤害引起的精神赔偿引起了人们的普遍关注，人身伤害导致精神损害赔偿立法保护滞后的现状得到了较大的改善。我国立法对人身伤害赔偿救济的相关规定主要有：

1、1986年4月颁布的《民法通则》规定：

(1)“公民的姓名权、肖像权、名誉权、荣誉权受到侵害的，有权要求停止侵害，恢复名誉，消除影响，赔礼道歉，并可以要求赔偿损失。”

(2)“侵害公民身体造成伤害的，应当赔偿医疗费、因误工减少的收入、残废者生活补助费等费用；造成死亡的，并应当支付丧葬费、死者生前扶养的人必要的生活费等费用。”

该规定对公民的精神损害保护局限于人格权范畴，而对由于人身伤害引起的精神损害赔偿没有规定。也就是说，如果民事主体受到人身伤害，不论该伤害有多么严重，只要侵权行为人对受害者采取医疗救治等手段，赔偿损害直接的经济损失。由于《民法》没有对侵害公民身体造成的精神损害赔偿进行明确规定，受害公民对身体伤害的精神损害赔偿请求得不到法律的支持。

2、1993年10月颁布的《消费者权益保护法》规定：

(1)“经营者提供商品或者服务，造成消费者或者其他受害人人身伤害的，应当支付医疗费、治疗期间的护理费、因误工减少的收入等费用，造成残疾的，还应当支付残疾者生活自助具费、生活补助费、残疾赔偿金以及由其扶养的人所必需的生活费等费用；构成犯罪的，依法追究刑事责任。”

(2)“经营者提供商品或者服务，造成消费者或者其他受害人死亡的，应当支付丧葬费、死亡赔偿金以及由死者生前扶养的人所必需的生活费等费用；构成犯罪的，依法追究刑事责任。”

(3)“经营者侵害消费者的人格尊严或者侵犯消费者人身自由的，应当停止侵害、恢复名誉、消除影响、赔礼道歉，并赔偿损失。”

尽管《消法》是一部专门对消费者合法权益进行保护的法律法规，但该法对消费者的精神损害保护仍然停留在人格权层面，给予受害消费者的赔偿也还仅仅局限于物质层面，《消法》对消费者的精神损害保护没有突破《民法》的规定。

3、1994年1月国家旅游局颁布的《旅游安全管理暂行办法实施细则》规定：

第八条 旅游安全事故分为轻微、一般、重大和特大事故四个等级：

(1) 轻微事故是指一次事故造成旅游者轻伤，或经济损失在1万元以下者；

(2) 一般事故是指一次事故造成旅游者重伤，或经济损失在1万至10万(含1万)元者；

(3) 重大事故是指一次事故造成旅游者死亡或旅游者重伤致残，或经济损失在10万至100万(含10万)元者；

(4) 特大事故是指一次事故造成旅游者死亡多名，或经济损失在100万元以上，或性质特别严重，产生重大影响者。

该实施细则也以人身或者财产损害的程度，把旅游安全事故划分为轻微事故、一般事故、重大事故和特大事故。该细则也仅仅对客人由于安全事故所受到物质和人身方面的损害，而没有对旅游者遭受人身伤害所带来的精神损害进行评估。

4、2001年2月最高人民法院颁布的《关于确定民事侵权精神损害赔偿责任若干问题的解释》规定：

“自然人因下列人格权利遭受非法侵害，向人民法院起诉请求赔偿精神损害的，人民法院应当依法予以受理：(1) 生命权、健康权、身体权；(2) 姓名权、肖像权、名誉权、荣誉权；(3) 人格尊严权、人身自由权。”

该司法解释第一明确了不仅仅公民人格权受到损害可以提起精神损害赔偿请求，当公民生命权、健康权、身体权受到他人不法侵害，受害者不仅有权向人民法院提起经济损失赔偿，而且也有权向人民法院提起精神损害赔偿主张，人民法院应当受理受害者的诉讼请求。该司法解释突破了《民法》在保护公民精神损害赔偿的局限性，对保护公民的人身权具有里程碑式的意义。

5、2003年12月最高人民法院颁布的《关于审理人身损害赔偿案件适用法律若干问题的解释》规定：

“因生命、健康、身体遭受侵害，赔偿权利人起诉请求赔偿义务人赔偿财产损失和精神损害的，人民法院应予受理。”

如果说2001年2月《关于确定民事侵权精神损害赔偿责任若干问题的解释》对于保护公民的人身权具有重要意义的話，最高人民法院颁布的《关于审理人身损害赔偿案件适用法律若干问题的解释》则对人身损害引起的精神损害具体原则进行了详细的阐述和规定，对人身损害引起的精神损害赔偿作出了全面的规定，并且具有现实的操作性。

二、客人提出饭店应当承担精神损害赔偿引起的纠纷

1、我国法律规定精神损害赔偿仅存在于侵权责任

在民事法律规定中，通常把民事责任分为侵权责任和违约责任两大类。法律规定，在合同关系中，一方当事人违反合同约定，给另一方当事人造成损害时，守约方只能向对方主张直接的经济损失及其违约责任，但不可以请求对方给予精神损害，哪怕对方的违约行为的确给自己造成了精神上的伤害。精神损害赔偿只存在与侵权责任中，违约责任中不能得到精神损害赔偿救济。当客人认为饭店的经营行为既违反了合同约定，又有侵权行为损害了客人的权益，且引起了客人的精神损害，客人可以通过责任竞合的方式，作出对自己最为有利的选择，向侵害人提出赔偿请求。

假如客人在旅游饭店餐厅消费时，餐厅提供给客人的菜肴不新鲜，引起客人食物中毒，虽然被及时抢救，但食物中毒给客人的身心都造成了较为严重的伤害。客人既可以要求旅游饭店承担违约责任，因为饭店没有为客人提供新鲜的菜肴，违反了合同约定；同时，由于客

人食用了饭店提供的不新鲜的菜肴，饭店的侵权行为引起了客人肉体 and 精神的痛苦，客人也可以向饭店提起侵权责任的赔偿。但客人只能就其中之一的民事责任提出索赔，不可以同时向饭店提出违约责任和侵权责任的索赔，究竟选择何种赔偿责任，由客人自己决定。目前客人在提出赔偿请求时，常常混淆违约责任和侵权责任之间的界限，在提出违约赔偿责任的同时，又要求旅游饭店承担侵权责任。尽管客人的心情可以理解，但他们请求赔偿的目的难以真正实现。

案例二十二 广州周某与其丈夫一同入住西南地区一家高星级饭店，由于工作需要，她的丈夫先行返回广州，周女士继续独自住在该饭店。第三天上午，周女士在自己的房间内遭到一名冒充酒店维修工的歹徒威胁、恐吓、劫持达 10 小时之久。在此期间，歹徒抢掠了周女士随身携带的贵重物品和现金，强迫周女士说出自己银行卡的密码，随后到银行提取现金 5 万元。直到饭店服务人员到房间来开夜床，才发现了被绑在椅子上的周女士，周女士的身心遭受严重摧残。当地公安部机关迅速展开了大规模的侦察，歹徒被刑事拘留。周女士到当地医院就诊，被诊断为“精神创伤后应激障碍”，已无法正常上班。周女士以饭店违反约定，没有提供安全的消费环境为由，向饭店所在地法院提起了民事诉讼，要求饭店承担经济损失和精神损害责任。

在这起民事纠纷中，虽然案情并不复杂，但里面涉及几层不同的法律关系。周女士入住了该饭店，自然就与饭店建立了住宿服务合同关系；犯罪分子对周女士了暴力行动和抢劫财产行为，其行为不仅和周女士构成了侵权法律关系，而且还触犯了刑律；犯罪分子冒充饭店工作人员实施犯罪行为，损害了饭店的形象，也与饭店也构成了侵权关系。在这三层法律关系中，后两层的法律关系十分明了，处理较为棘手的是第一层法律关系。

类似的赔偿纠纷往往以客人赔偿请求难以实现而告终，因为饭店不是侵权人，也没有与犯罪分子有共同的犯罪故意。假如周女士能够有确凿的证据证明，在她受到的侵害中，饭店直接充当了帮凶，或者是饭店的职工利用职务行为犯罪，那周女士就能够以饭店侵权为由，要求饭店承担侵权责任，赔偿直接的经济损失和精神损失，那么，周女士就可以最大限度地弥补自己的损失。

但问题的关键是，犯罪分子冒充饭店员工本身就是不法行为，他既不是饭店的员工，也不是受饭店的委托从事犯罪活动，其犯罪行为给周女士造成的损失应当由他自己承担，和饭店没有任何连带关系。如果周女士要追究侵权责任，首当其冲的是犯罪分子，而不是饭店，因为饭店的服务行为不存在侵权，就不需要承担侵权责任。即使人民法院判令犯罪分子的行为的确给周女士造成了精神损害，给予周女士精神损害赔偿的主体是犯罪分子，而不是饭店经营者。而实践证明，即使法院判令犯罪分子承担赔偿责任，犯罪分子都不可能有任何赔偿的经济能力，法院的判决犹如一纸空文，没有办法落实到实处，周女士的损失仍然难以得到赔偿。所以，周女士只能以饭店住宿客人的身份，寄希望于通过向饭店提出赔偿请求的途径，尽最大努力挽回损失。

假如周女士按照《合同法》的有关规定，以饭店违反合同约定，提供的服务不符合人身安全的要求为由，要求饭店承担违约责任。即使周女士的观点被法院采纳，法院也只能判令饭店赔偿她全部的直接经济损失，如医疗费、误工费等相关费用。由于《合同法》排除了精神损害责任的承担，按违约责任承担原则，犯罪分子和饭店均不需要承担精神损害，那么周女士精神损害赔偿的主张又不能实现，她所受到的全部损害仍然难以得到全面的弥补，特别是她所遭受的精神方面的损害，对周女士也不公平。

与上述案例较为类似的精神损害赔偿纠纷时有发生，由于侵权人不是饭店，精神损害赔偿的诉讼请求难以得到支持。

案例二十三 陈女士和丈夫史某已结婚 14 年，他们的儿子已有 10 岁。近两年来，丈夫常常借口出去找朋友搓麻将，偶尔夜不归宿。直到今年 2 月的一天，被陈女士的一个朋友无

意中揭穿。3天之后，丈夫又称要和几个朋友出去打牌。陈女士不动声色地盯梢，当天晚上果然发现丈夫携一女子进市内宾馆。气急败坏的陈女士等他们进入房间后上前踢开了房门，那一刻，她看到了最不愿看到的画面……。史某不得不向妻子坦承自己的不忠：自2000年1月以来，他曾30多次到宾馆与情人“共度良宵”。陈女士得知丈夫和他的情妇两年来在宾馆里像夫妻一样生活的情况后，当即决定：将为搞婚外恋提供“方便”的宾馆告上法庭。陈女士认为，其夫史某与情人没有结婚证或能证明两人是夫妻关系的证件，却能轻易进入宾馆共居一室，宾馆没尽到自己的“把关”职责，对丈夫婚外恋的发展应负有不可推卸的责任。她要求宾馆停止侵害，给予精神赔偿。

作为为客人提供服务的企业，饭店的主要职责按照国家有关法律法规和国家标准的规定，为客人提供安全、舒适的服务，饭店与客人订立住宿合同时，应当查验并登记客人的有关身份证明，如客人入住登记时应当出示身份证，如果是成年男女同住一间客房，客人除了必须出示身份证外，还必须向饭店提供结婚证明，不能提供结婚证明的，就必须采取一人住一间客房的方式办理入住登记，否则饭店有权拒绝客人入住。这是目前我国饭店住宿的基本要求，饭店和客人都必须共同遵守。

陈女士的丈夫在办理住宿登记时仅登记一人，就说明他和饭店建立了住宿服务合同关系，但他擅自将他的情人带到饭店住宿，不仅违反了饭店的规定，而且也违反了我国有关法律规定，其行为本身具有违法性，应当受到公安机关的追究。同时，饭店和陈女士的丈夫签订了住宿服务合同，但他与他的情人在该饭店住宿长达两年之久，饭店只关心其经济效益，对他的不法行为不加干涉，默认其在饭店与情人保持不正当的男女关系，饭店的管理也存在漏洞，应当承担一定的管理责任。

陈女士提出饭店没尽到“把关”职责，对其丈夫婚外恋的发展应负有不可推卸的责任，宾馆应停止侵害、给予精神赔偿的理由不能成立。因为陈女士的丈夫在饭店偷情一事，是她丈夫自己主动进行的违法行为，饭店没有组织或者参与其中，也没有为她丈夫偷情提供方便；饭店没有及时制止她丈夫的行为，并采取相应的积极有效措施，仅仅是饭店的管理存在一定的疏漏，违反了有关部门行政法规，应当接受公安机关的处罚，但饭店主观上不存在侵害陈女士的行为，不应当承担民事赔偿责任。陈女士的丈夫与情人在宾馆开房间偷情的行为，无可置疑地造成了伤害，责任应当由她丈夫和他的情人负责，她可以通过对她丈夫和情人的诉讼，获得应有的赔偿。

2、饭店违约责任有时也应当给予适当的精神抚慰

从上述案例可以看出，尽管法律对于违约责任的精神损害赔偿予以明确的否定，但笔者认为，由于饭店提供的住宿餐饮等服务产品的特殊性，在某些特殊的情况下，仍然可以向饭店主张精神损害赔偿。因为在饭店服务产品中，物质享受和精神享受是饭店服务产品不可分割的组成部分，有时饭店提供给客人的精神享受占据整个服务产品的更重要的地位，甚至超过了物质享受。饭店在为客人提供服务时出现违约现象，使得客人应当得到的物质利益和精神利益同时遭到了损害，根据《民法》和《合同法》的补偿性原则规定，饭店有义务对客人的全部损失进行赔偿，既然客人本应当获得的物质享受和精神享受同时受到了侵害，客人向饭店提出同时承担物质利益和精神利益的赔偿就有了相当的理由。

比如客人邀请客户来本公司参观，为客户在当地星级饭店预订了客房。为了体现对客户重视和尊重，要求饭店为他邀请的客户房间内放置鲜花和水果，饭店承诺将在他的客户到来前，按照客人要求在客房内放置鲜花和水果。由于饭店工作人员的疏忽，在客户入住期间，饭店都没有按照客人要求放置鲜花和水果。饭店的违约行为，并没有给客人造成实质性的物质损失，但的确给客人带来精神上的不愉悦，当然客人精神的不愉快是否等同于法律上所称的精神损害则另当别论。

又如，客人和饭店约定，将于当晚10时到达饭店，请饭店为他预留一间客房，饭店在

电话中给予客人明确的承诺。当客人到达饭店时，饭店服务员告诉客人，由于客房需求量极大，已经将预留的客房出售给了其他客人。由于是在黄金周期间，当地客流量极大，客人无法在其他饭店找到客房，只能在饭店大堂坐了一个晚上。由于饭店的失误，客人在担忧、焦虑和期待中度过了一个不眠之夜，精神上所受的折磨。任何人都有理由相信，客人虽然没有直接的经济损失，客人得到饭店的不仅仅是口头或者书面的赔礼道歉，而是应当有一定数量的经济抚慰，饭店可以给予客人第二天房费打折扣的优惠措施表示歉意。

尽管我国法律对违约责任的精神损害赔偿持否定态度，但笔者仍然倾向于，以为客人提供优质服务见长的饭店，当饭店提供服务产品出现违约时，饭店至少应就客人精神利益部分损失给予客人适当的补偿，以弥补饭店违约行为给客人造成的实际损失。当然，饭店不一定要以精神损害赔偿的名义给予客人补偿。在许多场合，饭店经营者常常强调饭店产品、饭店服务的特殊性，那么，在饭店承担违约责任时，也应当体现出特殊性，而不能谈到饭店违约责任时，又套用普通违约责任的赔偿方式。

3、精神损害赔偿认定有一定的难度

客人往往为了服务于服务疏忽或者失误，要求饭店承担精神损害赔偿责任，在双方协商未果的情况下，向旅游管理部门投诉，要求饭店承担精神损害赔偿，旅游管理部门面对这样的投诉，感到最为棘手的有两个难题需要解决，否则就难以得出饭店是否应当赔偿精神损害的结论。

第一，如何认定饭店的行为是否必然导致客人产生法律层面的精神损害？或者饭店的行为仅仅引起了客人的不愉快，但没有达到法律规定的精神损害程度？明确的界线怎样确定？

第二，一旦确认客人的确受到了精神损害，那么精神损害赔偿的数额确定为多少最为合适？

饭店是否给予客人精神损害的赔偿，首先必须确认，饭店服务人员在服务过程中是否已经确凿无疑地给客人造成了精神损害，而这样的认定对于旅游管理部门有较大的难度。因为饭店服务是否给客人造成精神损害，很大程度上取决于客人的主观的认知水平，面对同样的服务不到位，有些客人认为已经受到了精神损害，而有些客人只需要饭店承担直接经济损失。可见，精神是否受到伤害并没有客观的标准。

根据笔者处理旅游饭店的经历，客人要求精神损害赔偿有人为扩大化的倾向，似乎只要饭店服务的任何疏忽，客人都要向饭店主张精神损害赔偿，而且一开口就要求 5000 元甚至更高的精神赔偿。事实上，由于饭店的工作疏忽，给客人带来精神不愉快的现象的确存在，但精神不愉快和精神损害不能简单地划等号，精神损害赔偿请求的泛化，可能助长客人的过当维权。按照最高人民法院的司法解释的规定，对于没有产生严重后果的侵权行为，侵权方只需要采取赔礼道歉等手段，即可弥补对方所受的损害，而不需要支付赔偿金。只有当侵权行为已经造成严重后果的，才给予赔偿。由此可见，我国的法律对于精神损害的赔偿有严格的规定，不能把精神的不愉快轻易定性为精神损害。

有一个客人向当地旅游管理部门投诉，由于饭店工作人员没有及时将他朋友来访的信息通报给他，致使他错过了与朋友相见的机会。客人声称他与这位朋友三十年没有见面，机会非常难得，饭店的疏忽大意使他感到非常遗憾，对于饭店仅仅给予赔礼道歉并不满意，要求饭店给予精神损害赔偿 1000 元。类似这样的投诉，只能说明饭店的确存在疏忽，而且给客人造成了不愉快，饭店的赔礼道歉已经足够弥补客人的所遭受的损失，而不必按照客人要求给予精神损害赔偿，旅游管理部门也不应当支持客人的主张。

假如旅游管理部门经过调查核实，确认饭店的服务给客人造成了精神损害，接踵而来的是如何确定精神赔偿数额，也就是说，如何确认客人因此遭受精神损失损害的程度也是一个难以确认的难题。目前，有些省市通过地方立法，明确精神损害赔偿范围，并对精神损害的赔偿数额作出规定，但各地精神损害赔偿数量甚为悬殊，有的地方法规确定精神损害赔偿

5000 元起步，上不封顶；有的地方法规确定精神损害赔偿最低为 5 万元，上不封顶；有的地方法规则确定精神损害的上限为 10 万元。从各地对精神损害赔偿的立法标准来看，就可以推断出精神赔偿标准的难以确定性。曾经有过一个超级市场对顾客搜身，顾客提起精神损害赔偿，一审法院判令超级市场赔偿顾客精神损害 20 万元，而二审法院判令超级市场赔偿顾客精神损害 1 万元。面对同一个损害事实和同样精神损害赔偿请求，基层法院和中级法院的判决结果相差甚为悬殊。

法律否认违约行为带给客人的精神损害，并不能否认精神损害的实际存在，虽然旅游管理部门也承认，饭店的违约行为常常会给客人带来精神损害，但鉴于上述原因，各地旅游管理部门在处理客人主张精神损害请求时，有两种基本情形：情形之一是，大多数情况下持回避态度，要么以法律没有明文规定为由加以拒绝；要么是以难以界定为由，旅游管理部门难以确认客人的精神不愉快是否已经达到了精神损害的程度。情形之二是，旅游管理部门以协商的口吻，做饭店的工作，希望饭店考虑客人所受的损失，最后召集饭店和客人进行协商，很少理直气壮地要求饭店给予精神赔偿。旅游管理部门这样的做法，也是不得已而为之。不论是何种情形的出现，都说明了没有健全完善的旅游法，旅游管理部门在处理合同纠纷时，时常也是心有余而力不足，对客人精神权益的保护也只能停留在口头上。面对客人提出要求饭店承担精神损害赔偿的要求，笔者还是倾向于由人民法院判决为好。

主要参考文献

- 1、谢怀栻 外国民商法精要 法律出版社 2002 年版
- 2、谢怀栻等 合同法原理 法律出版社 2000 年版
- 3、梁慧星 民法总论（第二版） 法律出版社 2004 年版
- 4、周旺生 法理探索 人民出版社 2005 年版
- 5、王利明 民法总论 中国人民大学出版社 2003 年版
- 6、王利明 侵权行为法研究（上卷） 中国人民大学出版社 2004 年版
- 7、王利明 合同法研究（第一卷） 中国人民大学出版社 2002 年版
- 8、王利明 合同法研究（第二卷） 中国人民大学出版社 2003 年版
- 9、王利明 违约责任论（修订版） 中国政法大学出版社 2000 年版
- 10、刘凯湘 合同法 人民法院出版社 2002 年版
- 11、徐国栋 民法基本原则解释（增删本） 中国政法大学出版社 2004 年版
- 12、张新宝 侵权责任法原理 中国人民大学出版社 2005 年版
- 13、杨立新 人身权法论（修订版） 人民法院出版社 2002 年版
- 14、孔祥俊 法律规范冲突的选择适用与漏洞填补 人民法院出版社 2004 年版
- 15、梅仲协 民法要义 中国政法大学出版社 2004 年版
- 16、王泽鉴 民法学说与判例研究（1 至 8） 中国政法大学出版社 1998 年版
- 17、[德]卡尔·拉伦茨 陈爱娥译 法学方法论 商务印书馆 2005 年版
- 18、[美]杰克·P. 杰弗瑞斯 班克斯·布朗 刘敢生主译 饭店法通论 中国旅游出版社 2003 年版
- 19、[美]史蒂芬·巴斯 张凌云主译 饭店业国际法律实务 南开大学出版社 2004 年版
- 20、刘劲柳 旅游合同 法律出版社 2004 年版
- 21、刘敢生 WTO 与旅游服务贸易中的法律问题 广东旅游出版社 2002 年版
- 22、韩玉灵 旅游法教程 高等教育出版社 2003 年版
- 23、王 健 旅游法原理与实务 南开大学出版社 1998 年版
- 24、王建平 饭店新论 中国财政经济出版社 2003 年版
- 25、黄恢月 旅游合同纠纷实务解析 中国旅游出版社 2004 年版
- 26、侯明贤 黄恢月 旅游法规 北京大学出版社 2005 年版