

# 弄脏了酒店床单该怎么赔才合理？

客人带小孩住美高梅出状况 一波三折最终酒店免除赔偿费双方和解

铁路运输加开临客20对，机场单日旅客吞吐量突破9万人次……7月中旬以来，我市旅游迎来高峰。7月24日，来青岛旅游的丁女士拨打晚报新闻热线82860085，向记者讲述了住五星级酒店“弄脏床单被高额索赔”的遭遇。7月26日，丁女士离开青岛返程途中收到文旅部门回复，不必赔偿床单，双方达成和解，丁女士对此回复是满意的。



被弄脏的床单。(受访者供图)

## 讲述 孩子弄脏床单遭到索赔

丁女士带着老人和孩子出门旅游，上周末来到青岛，直接入住五星级酒店美高梅。丁女士定了两间房，就是想住得舒适一点、舒心一点。然而，接下来的遭遇令她始料未及。

“我家宝宝3岁，前一天(22日)可能吃了点海鲜，晚上睡觉时拉肚子了，臭臭从纸尿裤漏到床单上。我们之前也住过其他城市的五星级酒店，发生过小孩弄脏床单的情况，我本以为这‘不是事’，23日早晨便让客房来更换床单。但是，紧接着酒店要求我支付将近800元的清洗费。”丁女士告诉记者，她认为费用太高，遂和酒店协商希望自己清洗，酒店同意了她的方案。

“其实，小孩的臭臭只是漏在床单上，应该是客房工作人员整理时，沾到了被套上。但是，没过一会儿，酒店工作人员再次找到我，表示不能按照清洗处理，要按照报废处理。”丁女士表示，收取合理的清洗费，或者若污渍确实洗不掉，致床单无法再使用，那要求赔偿是可以接受的。但是，23日晚上她把床单洗干净了，也买了消毒液消



丁女士入住的客房。(受访者供图)

杀了，酒店仍要求按照全新床品的标准赔偿，十分不合理。后来酒店让步，要求丁女士赔偿400元，并可以带走这套床品。

当晚9时40分，丁女士回到酒店，出现了房门无法打开的状况。“当时行李员也在，我们费了好大劲才推开房门。行李员报修后，门锁恢复使用。丁女士此后外出一趟，回来时房门再次无法开启。”我们打电话报修，近10分钟没有工作人员前来，我母亲等着急了，便来到前台找工作人员，这才有人来给修锁。一直修到晚11时，影响到了老人和孩子休息。”丁女士表示，“考虑到我们入住的是五星级酒店，遭遇夜间被锁门外，酒店连一句道歉都没有，我和母亲到前台找工作人员理论，但是遇到了‘冷处理’。我们表示要找经理投诉，前台工作人员却表示联系不上，甚至直接让我回房间，他说他也没有办法。”

丁女士最终选择报警。“我们前脚进房间，后脚警察同志和酒店管理人员就来了。我们叙述完事情原委后，警察同志明确表示，酒店做法不合理，要求其妥善处理，给予赔偿，酒店同意赔偿一个小时的房费。”丁女士说，连续发生的这两件事，让她十分失望。

## 回应 床单按报废处理应赔偿

就丁女士的遭遇，记者联系到美高梅酒店，其工作人员25日下午回复记者：“客房查房更换物品时，发现床单和被套有排泄物，遂通知丁女士要求按照报废处理，需赔偿620元。如果床品出现排泄物、呕吐物污染，酒店一律执行报废。当日夜间，丁女士房间出现锁坏的情况，酒店为丁女士在隔壁另开了一间房暂供休息。丁女士为此要求赔偿100元，酒店认可。”

当记者问及客房发现床品出现污渍，是否如丁女士所述首先要求支付清洗费，以及夜间两次修锁时长达一个多小时，该工作人员均予以否定。该工作人员表示，其向记者讲述的信息均来自酒店大堂和客房工作人员反馈。

酒店的回复和丁女士向记者讲述的遭遇出入较大，为此丁女士表示，就床品污渍问题，双方沟通没有电话录音，各执一词，她本人无法自证。但是，夜间被锁门外，“酒店是否另开一间房供其休息”争议较大。“本来，我定的两间房紧挨着，修锁时间太久，我们便先回另一间房休息，根本没有酒店所谓的

‘另开一间房’这回事。这很容易查证。”丁女士说。

## 结果 酒店不再索赔双方和解

24日晚上，丁女士和酒店工作人员协商赔偿事宜。记者现场了解到，丁女士入住时，酒店并没告知相关物品使用、破损及赔偿须知，酒店也没有公开的赔损单。工作人员表示，如果发生物品破损，酒店则会要求顾客按照成本价赔偿，酒店主张的400元赔偿，已经是低于成本的折扣价。

丁女士表示：“自始至终，我没有逃避赔偿费用。酒店既没有人住提醒，也没有在公开位置提示物品损坏赔偿标准，开口就跟我要400元，所谓‘照价赔偿’。我要求酒店出具床品采购费用发票，自证床品值这个钱。而且五星级酒店对床品更换次数有要求，我要求酒店出具该床品已更换次数，据此折旧作价。”

就排泄物弄脏床单赔偿标准一事，记者咨询了上海美高梅酒店，其工作人员向记者举例，如果出现小孩尿床等情况，需支付200元清洗费。这与青岛美高梅回复记者的若床单出现尿、尿、呕吐物等污染一律按报废处理，略有不同。对此青岛美高梅工作人员表示，美高梅没有全国统一标准，各店单独执行破损赔偿政策。

26日中午，丁女士退房，在返程的路上她接到电话，称酒店不再要求其支付赔偿费用，双方达成和解。

观海新闻/青岛晚报/掌上青岛  
记者 雷林

## ■ 律师观点

### 客人“不当使用”须担责 酒店“不合理免责”不合理

山东创凡律师事务所刘宗霖律师表示，客人不当使用造成酒店物品设施实质性损坏，需承担相应责任。而本案中，如丁女士所述属实，则酒店的要求并不合理。事发后，丁女士积极与酒店协商，并将床单、被罩清洗干净，这就不属于床单无法恢复原状或者损坏的情形。涉事酒店不合理地免除了己方责任，加重了消费者的责任，限制了消费者正常权利。就夜间锁门被关门外一事，因双方存在服务合同，酒店有义务为丁女士提供舒适的居住空间，本案却因入住房间基础设施损坏，影响丁女士及家人休息，这属于合同履行瑕疵，消费者有权要求酒店一方道歉，并采取积极措施解决问题。

讲文明 树新风 公益广告



您懂得 遵纪守法 诚实守信  
别忘了 依法纳税 公平竞争