

入住酒店滑倒受伤，怎么赔？

调解员高效化解矛盾纠纷，维护双方当事人利益

□法治报记者 金勇

入住宾馆后，住客因房间地滑摔倒致烫伤。尽管宾馆垫付了部分医疗费，但伤者还要求对方赔偿 5 万元，双方因此产生纠纷。

调解员从法理、情理两方面进行劝解，高效化解了双方的矛盾纠纷，使商家支付合理的款项，顾客获得应有的赔偿，维护了双方当事人的利益。

地板湿滑不慎受伤 该赔多少各说各话

2022 年 7 月，武某某出差入住某快捷宾馆。住宿期间，武某某拿着装有热水的水壶前往卫生间途中，因酒店地板湿滑，不慎摔倒在地，烫伤右小腿，后送至医院进行治疗。

事发后，武某某委托母亲王某来到该宾馆，找到宾馆法定代表人张某某，要求宾馆赔偿 5 万元。张某某认为，王某要求的赔偿费过高，并且宾馆在武某某住院期间垫付了医疗费用 3000 多元，因此不同意支付 5 万元的赔偿数额。

王某随即向当地派出所报警寻求帮助。因本纠纷属于一般民事纠纷，派出所将该纠纷委托至当地街道人民调解委员会调处。

调解员开展调解工作后，对事件进行了初步了解，并分别询问双方诉求和想法。

王某表示，事发当晚，儿子武某某拿着装有热水的水壶前往卫生间途中，因酒店地板湿滑，不慎摔倒在地，造成右腿部大面积被开水烧伤，后在某医院进行治疗。因担心腿上落下病根，武某某的精神状态很不好，因此要求宾馆赔偿医疗费、精神损失费等费用共计 50000 元。

听完王某的阐述后，张某某表示，宾馆在房间多处贴出“小心地滑”的安全标识，已经尽到了义务，不当应当承担赔偿责任。

“背靠背”开展调解 耐心释法化解心结

调解员见双方诉求差距较大，转而采用“背靠背”的方式分别开展调解工作。

调解员首先向张某某进行了释法明理，根据《民法典》第一千一百九十八条第一款规定，宾馆、商场、银行、车站、机场、体育场馆、娱乐场所等经营场所、公共场所的经营者、管理者、或者群众性



资料图片

活动的组织者，未尽到安全保障义务，造成他人损害的，应当承担侵权责任。本案中，宾馆作为经营者，对来宾馆住宿的顾客负有保障人身、财产安全的义务。

调解员同时引用类似案例向张某某指出，虽然宾馆在房间设置了小心地滑的提示标志，但室内地面采用的是瓷砖，清洁人员保洁后容易留下水渍，若顾客穿着拖鞋行走极易打滑。因此一般宾馆都会要求保洁人员及时清理地面水渍或铺防滑毯、地毯，保证地面干燥，保障顾客安全，这一义务对于宾馆经营者而言是必要的。

武某某在住宿期间，因地板湿滑摔倒而被热水烫伤，可见宾馆并未完全尽到安全保障义务，因此应当承担侵权责任。张某某听完后表示，宾馆确实在安全保障上存在一定不足，愿意赔偿武某某几千元医疗费用，但不能接受 5 万元的赔偿要求。

随后，调解员对武某某母亲王某开展调解工作。根据《民法典》第一千一百七十三条规定，被侵权人对同一损害的发生或者扩大有过

错的，可以减轻侵权人的责任。调解员指出，武某某作为成年人，对自身安全应尽到谨慎注意义务，地面有水应当慢行也是常识，武某某自身也应该承担部分责任。

王某表示，她也知道儿子过于大意，并非真想要 5 万元赔偿，只是对对方推卸责任的态度表示不满，认为对方没有诚意，希望调解员能协调双方，在赔偿金额上达成一致，尽快解决该纠纷。

协商赔偿金额 成功化解纠纷

调解员随即组织面对面调解，根据《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》第十七条规定，调解员向双方指出，受害人遭受人身损害，因就医治疗支出的各项费用以及因误工减少的收入，包括医疗费、误工费、护理费、交通费、住宿费、住院伙食补助费、必要的营养费，赔偿义务人应当予以赔偿。建议双方本着实事求是的态度，就医疗费、护理费等费用进行协商。双方表示

认可。

张某某首先代表宾馆向武某某及王某表达歉意，表示愿意在前期垫付医药费的基础上，再支付一定的赔偿金，但希望王某将赔偿金额下调。

面对张某某的致歉和调解方案，王某表示愿意接受对方道歉，既然对方拿出诚意，己方可以降低赔偿要求。根据王某出具的武某某就医、交通票据等，双方就相关的赔偿金额达成合意。

经过回访，双方均对调解结果表示满意。

【案例点评】

近年来，顾客在宾馆住宿期间发生意外伤害的事件时有发生，这和宾馆经营者未对顾客尽到安全保障义务存在一定的关系，但顾客自身粗心大意，未尽到谨慎注意义务也可能造成事故。

调解员从法理、情理两方面进行说明，高效化解了双方的矛盾纠纷，使商家支付合理的款项，顾客获得应有的赔偿，维护了双方当事人的利益。

男子酒后砸窗引出陈年纠纷

崇明公安分局向化派出所民警积极调处促成和解

□法治报记者 季张颖

因为上一代的积怨，崇明一男子在酒后失去理智击碎邻居家居窗户玻璃。崇明公安分局向化派出所民警在调查过程中发挥矛盾化解工作机制，积极开展调解工作，最终成功帮助当事人化解了两代人因宅基地纠纷引发的陈年矛盾，双方握手言和。

陈年矛盾难以化解 男子酒后砸窗泄愤

2023 年 2 月 18 日，崇明公安分局向化派出所接村民倪某报警，称其家中窗户被人砸碎。民警接报后迅速到场勘查，发现玻璃窗系被人用石子击碎，经调阅公共视频和走访周边群众，倪某的邻居陈某有重大嫌疑。

陈某被传唤后如实交代，前一天晚上他喝酒后独自回家，途经隔壁邻居倪某家时，两家两代人的纠纷恩怨浮上心头，一时冲动捡起石子击碎了倪某家的玻璃窗。陈某对自己的所作所为感到后悔，表示愿意接受处罚。

冤家宜解不宜结。考虑到陈某的违法情节轻微，加上认错态度较好，民警准备借助此事调解两家多年的纠纷。

调解前期，民警连续走访了当地村委、周边群众以及纠纷双方的亲属，了解到相关的矛盾源自于双方父辈。原来，上世纪 90 年代陈家翻新老宅时，因为一条宽为 120 厘米的通道与倪家产生了分歧，陈家认为对该通道拥有一半归属权，便将房屋延伸至通道 15 厘米处；而倪家一直认为该通道是自己祖辈置换土地得来的，归属权理所当然属于倪家，陈家只拥有通行权，而不能私自将房屋延伸出来。这么多年过去了，双方由此事衍生了各类纠纷，虽有村委曾出面调解，但由于问题解决不彻底，没有达成化解目的。

查明通道归属权 两家恩怨一笔勾销

找到症结后，民警对症下药，多次到崇明区城建中心调阅双方宅

基地、土地等相关档案，之后又委托村委对双方的房屋通道进行实地测量。

在充实的调查基础上，民警和村委最终得出倪陈两家通道归属权结论：双方房屋中间的通道归属权各占一半，陈家房屋延伸到通道处 15 厘米部分所占用的土地为自家的面积，陈家没有侵占倪家通道面积。根据土地档案，村委对通道重新划分，陈家占有的通道为距离其家房屋处宽度 45 厘米的部分，倪家占据另外 60 厘米的部分。

3 月 17 日，民警约谈陈某和倪某，将存在多年争议的房屋通道归属权划分结果告知双方，双方对民警拿出的调查材料和边界划分依据均表示认可，看到争论多年的问题终于得到明确认定，双方家人都如释重负。

之后，在民警的主持下陈某对倪某表示了歉意，希望倪某给他认

错的机会。倪某长舒一口气表示，两家既是老邻居又有着亲戚关系，为了一点小事情几十年不和睦实在是不应该，现在民警帮助明确了通道归属权，重新确定了房屋通道边界，两家人的恩怨也就一笔勾销了。

对此，民警赞扬了倪某的大度，并当场制作治安调解协议书让双方签署，陈某也向倪某赔偿了窗户维修费。至此，一起多年的矛盾纠纷被民警耐心化解，倪陈两家重归友好。

【案例点评】

长期以来，崇明公安基层派出所充分发挥矛盾化解工作机制作用，与辖区村居委联动、紧密合作，有力推动了纠纷警情的高效化解，纠纷类警情数量逐年下降，为“平安崇明”建设贡献了力量，助推了社会运行更加平稳有序。