

# “女子称住酒店被开门”背后 房卡管理存三大漏洞 爆款阻门器销量超20万

近日,一女子住酒店被人强行刷开房门的消息引发广泛关注。酒店方解释是服务员“新来的”“培训不到位”。

有酒店从业者表示,涉事酒店这种操作不符合正常退房流程,很难理解会出现这种失误。

有律师表示,酒店工作人员未经允许便打开房门查看房屋环境,是对该女士隐私的侵犯,也是酒店未充分履行合同义务的体现,应承担合同违约责任。



## 女子入住如家酒店称遭遇“被开门”

5月4日,据媒体报道,一女子表示自己入住山西襄汾一家如家商旅酒店,还未退房就被人强行刷开房门。当事人介绍,当时未到退房时间,听到有人将房门刷开撞击防盗链。酒店回应称,服务员上午11点20分左右敲门没人回应,想再次确认房间内是否还有客人,便刷卡开门,看到有防盗链后就离开了。该服务员是新来的,培训做得不到位。

记者致电该酒店,工作人员登记了记者的工作单位及联系方式,表示会有相关负责人与记者联系,但截至发稿未有回应。

事情引发热议后,歌手刘维发微博称,他也曾遭遇在酒店泡澡时被服务员直接打开房门。

酒店资深从业者赵先生告诉记者,他很难理解酒店这个操作失误,因为不

太符合正常退房流程。

赵先生表示,按照正常退房流程,应在退房前与顾客联系,询问是否继续入住。如果顾客超过退房时间没有退房,酒店会通过房间电话或预留手机号与顾客联系询问情况。如果一直无法联系到顾客,才会考虑安排服务员敲门。“确定客人不在房间,才会在有记录的情况下开门,把客人的行李挪出,打扫房间。”

## 记者搜索发现“被开门”事件频发

记者搜索发现,微博上有不少网友发帖称有过类似遭遇。过去几年,入住酒店“被开门”的新闻报道也屡见不鲜。

2023年1月,一名女子入住呼和浩特一家酒店时,保安在晚上11点40分左右以“送水果”的名义刷卡进入房间。女子要求公开道歉,开除保安并赔偿2万元。酒店承认存在过失,但认为女子敲诈酒店,建议她采取法律措施。

2023年11月,一名女子在入住海南一家酒店时,被工作人员自行刷卡进入

房内,理由是来维修漏水下水道。最终,酒店道歉、开除涉事员工,赔偿6000元。

2023年11月,广西一对情侣入住酒店时,遭遇一名陌生男子强行开门,但受防盗链限制未进入房内。酒店称是前台失误把他的房间开给另一位客人了,拒绝情侣1000元赔偿要求。

河南泽槿律师事务所主任付建告诉记者,房客与酒店达成住宿服务合同,酒店应当为房客提供安全、宁静、舒服的住宿环境,充分尊重房客隐私,未经允许不

得擅自进入房内。酒店工作人员未经允许打开房门,是对顾客隐私的侵犯,酒店应承担合同违约责任。顾客可以要求赔偿,但赔偿数额应适度合理,一般需要双方协商解决。

北京安剑律师事务所律师周兆成也表示,关于精神赔偿的标准,实践中确实没有统一、具体的量化标准。如果案件进入诉讼阶段,法院会根据案件具体情况,如侵权行为的性质、后果、持续时间等因素,来综合判断赔偿数额。

## 专家介绍入住酒店如何保障安全

记者梳理发现,酒店房卡漏洞主要出在三个方面,前两种是案例中酒店方承认的服务员(保洁)误认为房间没人直接开门、前台把已经入住了客人的房间开给新的客人,最后一种是多名从业者提到的前台信息审核不严。

对于服务员误开房间的问题,赵先生认为这种低级失误很难理解,因为酒店在这方面都有严格规定,他和身边同行这些年从没遇到过这种问题。赵先生表示,他们酒店保洁打扫卫生时会“321敲门”,即先敲三下,等一会儿再敲两下,最后再敲一下,确保没人后再开门。

网上能查询到许多公开的酒店房卡管理制度,都会对服务员打开顾客房门有明确规定。其中一篇规定提到,“不管房间有客无客,都要先按三次门铃或敲三次门”,强调不能不敲门直接开门或边敲门边用房卡开门,不能抱有以为没有客人的想法,直接开门“将会酿成大错”。

赵先生认为,重复开房的失误虽然

也很低级,但出现的概率更大。另一名酒店从业者杨先生解释,业务不熟练的前台在把房卡给到第一位客人后,中途突然插入接电话、处理退房等工作,忘了把顾客入住信息录入系统,可能会导致再次把这个房间开给新的客人。

除了这两种工作失误外,酒店信息审核不严把房卡轻易给到他人,是被讨论更多的风险。

《旅馆业治安管理办法》中提到,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。有从业者表示,正常的人住登记执行都很严格,但在补办房卡或为非住户办理第二张房卡时,可能会出现漏洞。

从业者赵先生告诉记者,旅客出现忘记携带房卡等原因要求补办房卡时,前台正常情况下需核实客人信息,确认无误后才能给予补办。外来人员想要办理第二张房卡时,也会与入住人先行确

认,再进行登记办卡。如果在实际操作中不严格执行,可能会导致信息泄露。

从业者蔡先生在视频平台分享过一个案例。案例中顾客拿着房卡表示忘记房号要求前台查询,蔡先生提到,这时前台应该核查持卡人和登记信息是否一致,而不是直接告知房号。

北京安剑律师事务所周兆成律师表示,如果酒店房卡管理不善导致类似问题频繁发生,主管部门有权对其进行处罚。

在多个自媒体平台,女性住酒店安全须知的视频关注度非常高。在视频里,有博主教大家入住酒店后要第一时间反锁房门,锁上防盗链,关上猫眼。还有博主分享用衣架卡住门锁、使用阻门器等方法来进一步保证安全。

在电商平台搜索发现,多款标注“女生独居”“酒店安全”字样的阻门器销售过万,其中最畅销的一款销量超过20万,评论区不少人提到会在入住酒店时携带使用。

据红星新闻

## 中消协发布 一季度投诉热点

新华社电 中消协5月9日发布今年一季度全国消协组织受理投诉情况分析,根据消费者投诉热点及典型案例,梳理了黄金销售、宠物消费、旅游出行、电影放映等方面消费者权益受到侵害的突出问题。

黄金销售不规范现象频发。一是网购商家销售黄金克重和材质等与宣传不符,甚至伪造品牌和认证证书售卖假黄金。二是黄金销售店铺关门跑路,消费者购买“托管”黄金到期无法兑现。三是“一口价”黄金饰品纠纷多。商家故意不告知黄金饰品具体克重和换购限制条件,消费者购买时“一口价”,更换时按克计算。

宠物消费套路层出不穷。一是宠物“领养”实为捆绑销售。经营者打着公益“领养”的幌子售卖宠物,消费者“领养”后才发现后续面临一系列捆绑消费以及高额违约金等陷阱。二是网购宠物单次交易不同环节通过不同平台处理,以此来规避平台管理。如在短视频等社交平台展示宠物,在微信等通讯平台沟通,在支付宝等支付平台付款。三是网购宠物货不对板,消费者实际收到的宠物品种与经营者宣传不一致等。

旅游出行投诉热度不减。一是退订手续复杂,手续收费较高。机票、酒店、景区等相关订单退费按照预订平台规则扣除退票手续费比例较高,退改标准不统一,强制收取不合理高价。二是假期消费者集中出行,商家接待、服务能力跟不上需求。如部分酒店办理入住时,等待时间长,消费者体验较差。打扫房间不干净、新客人入住后发现上一位客人留下的物品,因房间爆满,无法换房。三是个别经营者通过网络、微信等线上途径假冒知名旅行社进行虚假宣传,线下再改换虚假旅行社和消费者签订合同,出现纠纷后,消费者维权时无法联系到经营主体。

电影放映服务投诉增幅明显。一是电影购票App低价引流。如电影购票软件在影视排期或展示页面显示低价,但消费者点击选座购票时却无该价格座位。二是在电影院购买零食遭遇“价格刺客”。如电影院销售爆米花、可乐等零食未明码标价,消费者付款时才发现价格过高,侵害消费者知情权。三是电影院退票纠纷多发,消费者在观影前申请退票遭平台或电影院拒绝,消费者认为不合理,引发消费纠纷。

老年人群体遭遇网络消费“陷阱”。一是网络保险销售广告以低价或免费为诱饵,诱导老年消费者购买或体验后进行连续自动扣款。二是一些短视频平台利用算法锁定老年人推送离奇、浮夸“微短剧”,然后再以极低价格诱导其继续观看并默认开通免密支付,随后按集扣费并自动播放下一集。三是短视频或购物平台广告弹窗诱导“抽奖”,消费者点击后被跳转至第三方支付平台自动扣款。

赵文君