

凌晨3点 陌生人打开了 酒店的房门

问题到底出在哪里？

目前酒店方与顾客仍在沟通中

入住酒店，半夜突然有陌生人打开房门，遇到这样的事情，相信谁都会感到害怕。不久前，来宁波旅游的王小姐就遭遇了这样匪夷所思的事，她希望酒店方面给出个说法。



事发酒店外景。

1 顾客投诉 有陌生人推门进入

王小姐是武汉人，去年12月28日来宁波旅游。当天晚上入住位于天一商圈的和酒店。“一开始，我对酒店的服务还是比较满意的。”王小姐告诉记者，因为一个人出来旅游，她比较小心，入住之后仔细检查了房间内的设备，入睡前还特意挂上了房门链。

“我的睡眠比较轻，29日凌晨3点左右，我突然听到有人在开房门，还有推门进入的动静。我马上就惊醒了！”王小姐回忆起当时的情形，还是心有余悸。“还好当时挂了房门链，对方没能进入房间，但是我感到是个男性。”她马上呵斥对方：“你要干什么？”对方马上离开了，王小姐却再也睡不着了。

根据王小姐的说法，当天夜里她一直处于担心的状态。随后她向一楼前台反映情况，但没有得到明确的回复。

“我几乎醒了一个晚上，到天亮才迷迷糊糊睡去。然后就退房，换了另外一家酒店。”王小姐告诉记者，虽然事情已经过去了好几天，她也回了武汉。但是回想起当时的情况，还是有点后怕：“万一当时进来了坏人，我可能就遇到大麻烦了，我怀疑是酒店系统有问题，怎么可以在房间有人的情况下，让陌生人随意刷卡进入呢？”

王小姐表示，之后酒店方面也和她进行了联系，表示可以退还当天的房费。不过，由于酒店对出现问题的原因并没有做出进一步解释，让王小姐无法感到满意。“我不是为了那一晚上的房费，我只是希望能了解问题发生的原因，到底是不是酒店在管理上出现了问题？”王小姐表示，希望酒店以后不要发生类似事件，保障入住旅客的权益。

2 酒店说法 可能是房门没锁紧

问题究竟出在哪里呢？1月3日，记者来到这家和酒店实地了解情况。

前台的工作人员李女士告诉记者，事情的原委她比较清楚。“当天虽然不是我当班，但是同事也已经把情况和我通报了。”李女士说，他们酒店都是一房一卡，后台都会有实时显示，不存在系统故障。“目前来看，最大的可能性是王小姐关门的时候，门锁没有完全锁紧，处于半开状态，才有可能被人推开房门。”

为了验证自己的说法，李女士带着记者来到了当时王小姐所在的楼层。她用一张房卡打开了相对应的房间门，然后尝试了附近几个房间，都无法打开。记者提出，如果房门没有锁住，是否会发出报警声？对此，李女士回答：“房门锁如果没有完全闭合，一开始确实会发出短促的警报声，但是不会持续，过一段时间就不再发出提醒了。”随后，她还进行了实际操作。

记者发现，如果房门没有

锁紧，确实会发出“嘟嘟”的警报声，但是大约一分钟之后，声音就会消失。这个时候，房门处于半开半关状态，如果外面有人推门，确实可以进入房内。如果从里面挂上了门链，外面的人就只能推开大约四分之一的房门，房内的人也会察觉到。当时，王小姐很可能遇到了这样的情形。

随后，李女士还向记者出示了当时的公共视频。“当天晚上，确实有两个男子很晚来开房，其中一个估计还喝了酒，有点醉醺醺的，他们到了5楼就拿着房卡到处刷，好像忘记了自己的房间号，正好推开了王小姐的房门，后来我们也及时报警，好在没有出现更大的意外。”李女士说，当天前台的工作人员也是新来不久，缺乏应对突发事件的经验，所以在处理方式上不到位，给王小姐造成了不好的体验。“以后，如果遇到醉酒的客人，我们就不会安排入住，以免影响到其他客人。”李女士对记者说。

3 律师观点 酒店应赔礼道歉并给予物质补偿

对此，浙江同舟律师事务所合伙人韩志清律师认为，首先，酒店被人乱开门，是影响旅客安全入住及正常休息的违规行为；其次，旅客即使没有锁好房门，如果被打扰，甚至骚扰，或虽然没有实质性的损失，但旅客是否因该违规行为被打扰或者精神状态受影响，要看当时具体行为造成的实际后果。但是，不管是否对旅客造成实际损失，酒店方应当赔礼道歉，

以至给予适当的物质补偿。

“事情发生后，我们也通过微信联系上了王小姐，向她说明了情况，表示了歉意，并且愿意退还房费，并且给予一定的补偿。不过，她没有进一步的回应。”李女士也向记者出示了她和王小姐微信沟通的情况，表示后续他们会进一步和王小姐接触沟通，争取获得她的谅解。

记者 毛雷君 文/摄

惠耳听力

助听器专业验配

惠耳听力江北(丽江东路店)隆重开业

活动时间:2024年1月7日

丽江东路店惠耳:丽江东路44号(地铁4号线丽江路A口旁),0574-88191366

连锁店:中兴路惠耳 大卿桥惠耳 桑田路惠耳 彩虹南路惠耳

恒春街惠耳 镇明路惠耳 石碶北路惠耳 四明中路惠耳

广告批文:浙械广审(文)第240820-06662号 数字耳内式助听器注册证号:浙械注准20172191177 数字耳背式助听器注册证号:浙械注准20172191259
医疗器械生产企业许可证:浙药监械生产许20150010号 注意事项:禁忌内容或注意事项详见说明书,请仔细阅读产品说明书或在医务人员的指导下购买使用。