

The Burden of Proof and Application in the Dispute of Service Quality in Hotel Industry

Yanrong Wang

Qinghai Vocational and Technical University, Xining, Qinghai, 810016, China

Abstract

Service quality disputes in the tourism and hospitality industry have exhibited increasing frequency and stabilized patterns in recent years. These disputes not only involve the terms and boundaries of accommodation contracts but also frequently arise from liability controversies over personal and property damages caused by health and safety risks spillover. Moreover, under the platform-based transaction structure, booking, refund, and modification rules along with fee deductions are more prone to interpretative conflicts. This paper focuses on three typical dispute types—discrepancies in accommodation delivery, health and safety-related damages, and refund/modification fee disputes—by summarizing the operational logic of burden of proof allocation and refining corresponding application approaches, aiming to provide a stable normative framework for dispute resolution.

Keywords

tourism and hotel industry; service quality dispute; burden of proof

旅游酒店业服务质量纠纷中的举证责任与适用

王延荣

青海职业技术大学, 中国·青海 西宁 810016

摘要

旅游酒店业服务质量纠纷在近年呈现高频化与类型稳定化特征, 既涉及住宿合同的给付内容与履行边界, 也常因卫生安全风险外溢而引发人身财产损害的责任争议, 同时预订退改规则与费用扣减在平台化交易结构下更易形成解释冲突。本文围绕住宿交付不符、卫生安全致损与退改费用争议三类典型纠纷, 归纳举证责任分配的可操作逻辑, 并提炼对应的适用路径, 以期对纠纷处理提供稳定的规范路径。

关键词

旅游酒店业; 服务质量纠纷; 举证责任

1 引言

旅游酒店服务交易具有即时履行且高度依赖现场体验的特点, 一旦服务偏差发生, 争议常在短期内升级并进入投诉、调解或诉讼。相较一般合同纠纷, 此类案件更受证据零散、留存周期短及多主体介入影响, 事实认定易出现证明不足与证据控制失衡。在此背景下, 举证责任的配置不仅决定当事人能否完成基础证明, 也影响法院对违约、侵权与费用结算责任的归类与裁量。因此非常有必要对旅游酒店业服务质量纠纷中的举证责任与适用路径进行深入分析。

2 旅游酒店业服务质量纠纷的主要类型

2.1 住宿交付与房型设施不符纠纷

在旅游住宿交易中, 住宿交付与房型设施不符是最易

引发投诉并进入诉讼或调解的服务质量纠纷类型。该类纠纷通常发生于酒店在确认订单后未按约提供相同房型或同等条件的房间, 例如将海景房替换为内景房, 将大床房替换为双床房, 或以高峰期超售为由安排低一档房型并要求旅客补差或自付升级费用。亦常见于设施配置与页面描述或合同约定不一致, 如承诺含早餐、浴缸、窗户、空调制冷、无烟层、停车位等但入住后缺失或无法正常使用, 且酒店以现场为准或图片仅供参考等表述拒绝履行。争议焦点往往集中在约定内容是否明确、替换是否构成实质性减损、旅客是否已被充分告知并同意变更, 以及价差、额外交通与时间损失、旅行目的落空等损失范围与计算基础^[1]。

2.2 卫生安全与人身财产损害纠纷

旅游酒店服务履行过程中, 卫生安全瑕疵引发的人身与财产损害纠纷具有高频、取证分散与因果争议突出的特点。常见情形包括客房床品、毛巾及浴室清洁不达标导致皮肤过敏或肠胃不适, 公共区域消杀与垃圾处置不到位引发虫

【作者简介】王延荣(1979-), 女, 中国山东泰安人, 本科, 副教授, 从事酒店管理研究。

害叮咬,泳池水质或健身房器械维护不足造成感染或拉伤,以及地面湿滑、楼梯扶手松动、照明缺失等隐患引起摔伤。财产损失多表现为寄存物、行李或随身物品丢失,车辆停放被刮擦,或房内设施漏水、断电致使随行物品受损。争议焦点通常围绕酒店是否尽到合理的卫生管理与安全保障义务,损害是否与住宿环境具有相当因果关系,旅客自身过错或第三人侵害是否构成责任减轻,以及医疗费、误工费、护理费、财产折旧与修复费用的范围认定。由于症状出现具有滞后性且现场状态易被更改,双方往往就检查记录、就诊资料、现场照片、同住人员证言与监控保存情况发生对立,进而形成责任认定与赔付标准的分歧。

2.3 预订退改与价格费用争议纠纷

在旅游住宿交易链条中,预订退改与价格费用争议往往贯穿订立、变更与履行全过程,具有规则差异大与解释空间大的特点。纠纷主要集中在退订时间节点与扣费比例不一致,平台页面展示与酒店确认规则不一致,团购券、预售套餐、会员价与协议价的适用条件不明,以及不可取消房在旅客突发情况或行程变动时能否解除合同^[2]。实践中常见争议包括酒店以高峰期为由临时上调房价并要求补差,入住时附加收取服务费、清洁费、押金或加床费但未在订立时明确告知,凌晨入住按两日计费或提前离店仍按全额结算引发结算分歧,优惠券叠加、发票税费承担、早餐与停车等打包项目拆分计价导致费用结构争议。

3 旅游酒店业服务质量纠纷中的举证责任

3.1 住宿交付不符纠纷中的举证责任分配

在住宿交付不符纠纷中,举证责任的分配应当围绕合同约定内容与实际交付状态展开,并兼顾证据掌握能力差异形成可操作的证明链条。旅客一方通常承担初步举证义务,需证明双方存在有效的住宿合同关系及其核心约定,包括订单页面或确认函载明的房型等级、床型、面积区间、景观属性、是否含早餐等要素,同时应提交入住当日实际被安排房间的客观材料,以形成不一致的表面证明,例如前台入住单、房卡信息、现场拍摄记录、同住人陈述及与酒店沟通的书面记录,并对价差、额外支出或行程受阻等可量化损失提出基础凭证。酒店一方对其履约情况负有更程度的说明与举证责任,尤其对房态超售、房型调整、升级替换、同等房型认定标准、已告知并取得旅客同意等抗辩事实,应提交能够反映当日房态与调房原因的内部记录、交接签收与补偿安排凭据,并对其主张的等价替代关系作出具体说明。对关键证据处于酒店控制之情形,若酒店拒不提供或提供不完整,人民法院可以结合旅客已完成的初步证明作出不利推定。若酒店主张不可抗力或旅客自身原因导致无法按约交付,酒店仍应就事件发生、影响范围、通知时间与合理处置过程承担证明责任,并就减损措施与已提供的替代履行材料完成相应举证。

3.2 卫生安全与损害后果纠纷中的举证责任

在卫生安全与损害后果纠纷中,举证责任分配应以安全保障义务与证据控制能力为主线,兼顾因果关系的证明难度,以便形成可落地的责任认定路径。旅客一方通常承担启动性举证责任,应先证明其在涉案时间段实际入住或使用酒店设施,并就损害事实与损失范围提供基本证据,包括就诊病历、检验报告、费用票据、休假证明或财产修复清单,同时对致害场景作出具体指向,如客房床品异味与虫咬痕迹、浴室霉斑与滑倒位置、泳池水质异常或公共区域异物割伤等,并提交现场照片、同住人证言、与酒店当日交涉记录等材料以建立时间与空间上的紧密关联。酒店一方对其已尽卫生管理与安全保障义务负有较强说明义务,对清洁消杀、布草更换、食品留样与操作规范、公共区域巡查与警示标识设置、设施维保与隐患整改等事实,应提供相应的记录、交接表与制度执行材料,并对涉事区域当日状态作出合理解释。对于监控视频、巡检记录、员工值班表、同批次布草流转、泳池检测或设备维护资料等关键证据处于酒店掌控且与争议事实高度相关的,若酒店无正当理由拒绝提交或内容缺失,法院可以结合旅客的初步证明作出不利推定。因果关系方面,旅客通常只需达到高度盖然性标准,证明损害与酒店环境存在合理联系,酒店若主张系旅客既往疾病、第三方原因或旅客自身不当行为导致,应就替代原因及其足以切断因果链的事实承担举证责任,并就损害扩大的过错分担提供相应证据。

3.3 退改规则与费用争议纠纷中的举证责任

在退改规则与费用争议纠纷中,举证责任通常围绕合同条款是否成立、生效与扣费是否有据三个层面展开,并以谁更接近关键证据为分配基准。旅客一方应先完成基础证明,说明其已完成预订并实际支付相应价款,明确取消或变更的具体时间点与提出方式,并就被扣费用项目与金额提供付款凭证、对账单或退费记录,同时提交订房时所见规则页面、确认短信或订单详情以证明其主张的退改内容与价格构成。酒店或平台若主张适用不可退或限时退改条款,应对该条款的提示与说明承担举证责任,需证明在订立时已足以引起注意的方式展示核心限制条件,并能够对应到涉案订单的具体规则版本与适用房价类型。酒店或平台进一步主张扣费属于违约金、手续费或损失补偿的,应就扣费计算依据、扣费标准的合理性与与实际损失的相当性提供证据,例如当日房态影响、重新销售可能性、已发生的人工与服务成本,以及无法退还给上游供应方的刚性支出。若酒店主张旅客已同意变更为更严格的规则或已接受补偿方案,应提交旅客签字、确认记录或其他能够体现真实意思表示的材料。旅客若以不可抗力、疾病或交通中断等理由请求解除并减免扣费,应就原因发生、时间关联与影响程度提交相应证明,同时就其及时通知与减少损失的过程提供佐证。

4 旅游酒店业服务质量纠纷的适用路径

4.1 住宿交付不符纠纷中合同法规则的适用路径

在住宿交付不符纠纷中，合同法规则的适用应当先以交易文件还原双方合意，再据此判断是否构成违约及救济范围。审理时应首先确认合同成立与内容，通常以平台订单、确认短信、入住凭证及价格明细作为要约承诺与合同条款的外化载体，并将房型等级、床型、景观、面积区间、早餐及配套设施等视为履行标的的核心要素。其次应围绕实际交付与约定是否一致进行履行评价，酒店交付低一档房型、关键设施缺失或主要属性变化的，属于不符合约定的履行，旅客有权请求继续履行或采取替代履行，并可在无法即时补正时主张减价或要求退还相应价差。再次应区分一般瑕疵与根本违约，若不符情形足以影响旅客主要住宿目的，或酒店拒绝纠正且无合理替代方案，旅客可以依据合同解除规则解除合同，并请求退还未履行部分的价款^[1]。最后应处理损失赔偿与责任限制，旅客主张的损失应以可预见范围内的直接损失为主，包括差价、已发生的合理支出与必要的改订费用，酒店主张免责或减责应就旅客同意变更、不可归责事由及减损措施完成证明，同时对违约金、定金适用及抵扣顺序依约定与规定作出对应裁判。

4.2 卫生安全与损害纠纷中侵权责任规则的适用边界

在卫生安全引发损害中，侵权责任规则的适用边界，应当以损害性质、致害行为与合同义务的交叉关系为判断起点。若纠纷仅表现为清洁不到位、异味、观感不佳等服务瑕疵而未产生人身伤害或财产损失，通常以住宿合同的履行责任处理，救济以更换房间、减价或退还部分费用为主。若旅客因客房布草污染、食品不洁、泳池水质不合格、地面湿滑或设施缺陷导致受伤、中毒或财物毁损，且损害与酒店管理行为具有时间与场所上的紧密关联，应进入侵权责任评价框架，核心审查酒店作为经营场所管理人是否存在未尽合理注意义务及其与损害之间的相当因果关系。对第三人实施侵害或盗窃造成损害的，应区分第三人直接责任与酒店管理责任的边界，酒店仅在安保、巡查、门禁管理、危险提示等环节存在明显疏漏并与损害发生具有可归责联系时承担相应责任。对疾病诱发、既往病史或旅客自身不当行为因素明显的，应在认定因果链条基础上依法减轻责任。对于医疗费、误工

费、护理费及财产损失等项目，应按损害后果与合理支出范围确定赔偿边界，超出通常可预见范围且缺乏证据支撑的主张不宜纳入侵权赔偿范围。

4.3 退改费用争议中格式条款与消费者保护规则的适用标准

退改费用争议的裁判适用应当以格式条款审查为主线，并在消费者保护规则框架内完成有效性与费用边界的判断。首先应确认交易主体属于经营者向自然人提供住宿服务的消费交易，并查明退改条款是否由酒店或平台预先拟定且难以协商，从而认定为格式条款。对不可退、限时退改、扣全额房费或收取服务费等限制性内容，应审查经营者是否在订立时进行显著提示并作出必要说明，提示方式不足、表述含糊或关键条件隐藏的，条款不应为消费者发生约束。其次应进行实质公平性审查，凡属免除经营者责任、加重消费者责任或排除主要权利的，应依法认定无效或不予适用。对违约金或扣费比例明显超过经营者可证明的实际损失的，法院可依请求予以适当调整，并结合取消时间、再销售可能性、已发生的必要成本等因素确定合理扣费。若经营者主张存在特别房价、定金性质或已告知消费者选择权，应就条款适用条件与消费者同意承担举证责任。发生规则变更、重复扣费或费用项目未明示的，应以有利于消费者的解释规则确定结算口径。

5 结语

总而言之，旅游酒店业服务质量纠纷的裁判重心在于以证据规则校正信息不对称，并据纠纷属性选择合同责任或侵权责任的适用路径，同时对退改条款等格式约定进行实质审查，合理限定赔偿与扣费边界，以实现责任认定的清晰化与可预期化。

参考文献

- [1] 黄豪,王昊,许经林,等.旅游酒店餐饮服务质量的分析及对策研究[J].漫旅, 2024(16).
- [2] 郑怡清,朱沁翊.高星级酒店工程部投诉研究——以上海X酒店为例[J].现代管理, 2024, 14(9):2116-2127.
- [3] 李恬昱.完善消费维权机制提升县域旅游服务质量[J].市场监督管理, 2023(5):38-39.