

酒店推出“宠物陪睡”靠谱吗

顾客:弥补了无法养宠的遗憾 律师:宠物伤人适用最严格的无过错责任原则



金毛“悦悦”在酒店陪伴住客。

1

“陪睡犬”日薪100元 需预定499元主题房

记者了解到,该酒店不仅提供“宠物陪睡服务”,还专门划分了不同房型,设有“宠物主题房”供客人携宠入住。此外,酒店还配套设置了“爪爪俱乐部”、宠物专属电梯,并在户外区域打造了“狗狗游泳池”以及配备滑梯、障碍物等设施的宠物游乐区。

根据酒店预订平台信息,该酒店的“宠物主题房”价格为299元,房型不包含“宠物陪睡服务”。如需体验此项增值服务,需选择定价499元的“宠物陪睡主题房”,该套餐包含自助早餐、健身房及室内外泳池的使用权益。

酒店总经理董先生介绍,自7月初推出“宠物陪睡服务”以来,已有80位客人体验过该服务。

“周末的时候狗狗的档期比较紧张,需要提前预订。”他表示,前来体验“宠物陪睡服务”的客群主要分为两类,一类是养宠人士,另一类则是因条件限制无法饲养宠物的爱宠人士。

此外,为避免可能产生的冲突,酒店还规划了宠物专属活动区域和动线,将携带宠物的客人与其他客人分流。董先生称,截至目前,酒店尚未收到任何相关投诉。

负责酒店活动策划的董芹女士告诉记者,酒店曾接待过来自山东济南的一家子游客。“他们非常喜欢宠物,但由于条件限制没有饲养。入住时,他们选择了西高地犬陪睡服务。”

令她感动的是,客人向她反馈,这项服务弥补了他们无法养宠的遗憾,为他们的旅途增添了欢乐。“特别是小朋友牵着狗狗在酒店花园散步时,脸上洋溢着幸福的笑容。”董女士说。

目前,酒店共有10只“在岗员工”,包括西高地、金毛、哈士奇等多个犬种。酒店总经理董先生说,这些“在岗员工”一部分来自酒店自己饲养的宠物犬,一部分是由宠物专业训练机构提供的犬只,上岗前均经过测试和培训。他表示,提供陪睡服务的狗狗可获得100元“日薪”。

他坦言,随着国内养宠人士增多,酒店为适应市场的变革,才针对爱宠人群推出了“宠物陪睡”产品。

近日,武汉一家宠物友好酒店推出“宠物陪睡服务”。有网友调侃:“这年头,连狗都要打工陪睡了。”

据了解,该服务于7月初首次推出,客人可在入住时选择由酒店提供的“狗狗员工”陪伴。

目前,酒店共有10只在岗“员工”,包括西高地、金毛、哈士奇等犬种。为筛选合适的“员工”,酒店还举办了三轮“打工狗”面试活动,吸引了众多养宠人士参与。

据介绍,这里的陪睡犬“日薪”100元,一部分来自酒店自己饲养的宠物犬,一部分是由宠物专业训练机构提供的犬只。律师认为,“宠物陪睡”是酒店提供的特色增值住宿服务,一旦伤及客户,适用的是最严格的无过错责任原则,基本上由酒店100%担责。

7月29日,记者来到这家位于武汉市汉南区的酒店,体验了从办理入住、签订协议到带领“陪睡犬”回房的全流程服务。

2

与顾客签订协议 “陪睡犬”通过测试才上岗

酒店推出“宠物陪睡”服务后,引发了广泛的社会关注。有网友指出,这项服务存在一定的风险。例如,宠物可能因客人的不当行为产生应激反应,进而对客人造成伤害。同时,也可能存在客人故意伤害“陪睡犬”等潜在问题。

对此董先生回应,酒店在“陪睡犬”上岗前有一套非常严格的筛选流程。首先在品种的选择上,酒店会选择性格较为温顺、性格稳定、亲人的犬种。其次,酒店会对“陪睡犬”进行健康体检,核验狗狗是否完成全套疫苗接种(如狂犬病、犬瘟等)以及定期驱虫(体内外),避免寄生虫或传染病风险。

酒店的驯犬师王先生告诉记者,在完成健康检查后,他会对手只进行行为评估,重点观察是否存在攻击倾向、过度兴奋或焦虑等不良行为特征。在上岗前,他将持续对犬只进行正向行为引导,强化其良好的性格特质和行为习惯。

通过考核的犬只还将接受系统化训练,内容包括:基础服从指令、夜间作息规范、饮食管理、社交能力提升以及社会化适应训练等。

7月26日,记者参与了酒店举办的“宠物陪睡”招募的活动。现场,驯犬师对候选犬只进行专业评估,通过系统化接触观察每只犬的性格特征,并详细检查其生理状态,包括眼耳口鼻、皮肤毛发及骨骼发育等各项指标。

7月29日下午,记者全程体验了“宠物陪睡服务”的流程,从办理入住手续、签订服务协议到挑选合适的“陪睡犬”并引导其进入客房。记者发现,酒店提供的入住协议中列明了顾客禁止行为及相应的违约处理条款。

董先生表示,酒店建立了24小时专属服务群,配备宠物管家实时跟进客房状况。在犬只完成陪睡服务后,工作人员会对其进行全面健康检查,评估其生理和心理状态。若发现犬只受到任何形式的伤害,酒店将立即终止涉事客人的服务权限,并将其列入黑名单。



“宠物陪睡主题房间”内的狗狗。



驯犬师检查狗狗的健康状态。

3

“陪睡犬”若咬伤客人 酒店基本上100%担责

上海瀛东律师事务所律师杜星月指出,“宠物陪睡”是酒店提供的特色增值住宿服务,宠物本身就是服务产品之一,所以一旦伤及客户,适用的是最严格的无过错责任原则,即除非客户故意或者有重大过失情形以外,基本上是酒店100%担责。

杜星月表示,如果酒店宠物咬伤客人或者员工,按照人身损害侵权责任(法定标准)可以索赔医疗费、误工费、交通费、精神损害赔偿金(特定比如咬伤小孩、孕妇、老人或者致使面部损害的可以酌情支持)。

她还表示,酒店除了给客户提供签署的告知外,还需要注意合规管理的问题。

首先需要确保酒店提供的宠物已完成疫苗接种并取得检疫合格证明,酒店日常还应当加强员工培训。她建议由专业训宠机构对宠物进行性格评估和脱敏训练,严格排除具有攻击性等风险的宠物;另外,酒店员工应具备必要的宠物护理和应急处理知识,并定期参加相关培训。(九派 蔡晓萱 余兆晨)