

以案说险 餐厅里滑倒受伤，谁来负责？

【案例】

投保信息：2020年8月

保障计划：安盛天平公众责任保险（2019版）

2020年某天，一位顾客在我司承保的餐厅就餐时意外受伤。

2020年某天，26岁的孙女士在我司承保的某著名连锁餐厅就餐时，因地面水渍滑倒受伤。

餐厅相关负责人第一时间将孙女士送往医院就诊。此次意外造成孙女士左腕部挫伤，左侧脸部淤青。

理赔专员接到客户报案后立即反应，确认现场情况。

在接到餐厅的报案后，理赔专员立即与客户取得联系。

在理赔专员的提示下，客户及时拍摄出险现场的照片，并收集伤者的相关就医情况。

之后理赔专员协助客户与孙女士协商相关赔偿事宜，同时为客户申请简化管理单证及环节。

在材料核实无误后，当天即完成结案，客户在当天收到千元赔款。

理赔后续，安盛天平派遣专员对于客户经营场所存在的安全隐患提出建议。

在完成孙女士相关的费用赔付后，我司专员前往实地对客户餐厅现场进行了补充调查。

对于存在的安全隐患，我司专员提出了对应的整改建议，避免再次发生类似事故，帮助客户减低经营风险。

【理赔知识点】

公众责任险承保什么？

公众责任保险保障被保险人或其雇员在从事所保业务活动时，因意外事故对第三者造成的人身伤害和财产的损害或灭失所引起的法律赔偿责任。

上述事故中，餐厅存在哪些过失：

- 1、地面有水渍为及时擦干；
- 2、未在有风险处张贴醒目的告知牌。

【风险小贴士】

餐饮店由于业态性质，经常会出现地面湿滑、人员聚集等情况。也容易发生过人员摔倒、磕碰等伤害性事故。为了避免上述风险，安盛天平建议：

- 1、做好经营者的提示、告知义务，在有可能有水渍、油渍或其他风险的地方，张贴醒目的告知牌；

- 2、加强企业管理，安排专人对地面、桌椅等处进行定期的清洁、擦拭，避免出现容易导致顾客损伤的风险。