

# 租客退房，床垫全价赔了却不让搬走

## 因养猫引发双方争议，律师认为管理方向租客单位投诉行为欠妥

所有的不愉快，都源自那只缅因猫。小张是去年5月中旬租住到杨浦区科学家社区的，这是一处保障性租赁住房。小张租住的那套房子不到37平方米，月租原价4388.4元，因人才补贴，个人实际支付2388.4元。房子干净整洁，一个人住很舒服。女友毕业后同住，他们又养了一只缅因猫。于是，小张与公寓管理方的嫌隙逐渐明显起来。不久前，租赁合同期满，小张退租时，双方为家具损坏赔偿闹矛盾。小张照价赔偿了椅面、地毯和床垫，小张想搬走那张赔了1600元的床垫，却遭到管理方的拒绝。后来管理方主动调低了床垫的赔偿价，这到底是规则使然还是定损任性？



### 女友同住就算了，还养只猫

小张租的这间房在科学家社区2楼。5月19日上午，晨报记者特意去看了一下，房子不大，格局类似快捷酒店的客房，一床一桌一椅而已。月租再加50元上网费，总价就得4400余元，好在单位每月给他支付2000元人才补贴。

小张是2025年5月16日正式入住的，租期一年。小张说，入住初期，他独自居住，一切顺利。后来他的女友大学毕业来沪，跟他同住。

根据他与上海卫百辛租赁住房运营管理有限公司签订的《上海市保障性租赁住房租赁合同》，承租人不得擅自变更、增加居住使用人。于是，小张去科学家社区管理处前台咨询。管理方告诉小张，同住人仅限配偶、子女，需提供结婚证或者户口簿等证明材料方可正式登记。小张说他跟女友没有结婚证，因此他只好就女友同住事宜，向科学家社区管理处口头报备，并到街道办事处进行网上人员信息登记。

5月19日，科学家社区管理处的谷经理告诉记者，小张的女朋友来同住，虽然与合同约定不符，但是他们并未干预。真正让管理方不能接受的，是小张他们还在屋子里养了一只猫，这是不被许可的。

小张告诉晨报记者，那只缅因猫是他们在2025年年底买的。租住房里到底能不能养宠物？他通读《租赁合同》，都没有找到“禁止租户饲养宠物”的条款，因此，他认为合同已经默许他们养宠。

“直到2026年4月24日，社区管理处才突然下发通知，明确禁止租户养宠。我积极配合，于5月10日前将猫移出社区。”

但为时已晚，猫抓挠家具的痕迹已留在屋内，成为他们后来退租时争议的焦点。

### 赔偿从1600元降到200元，定损太随意？

眼看租期要到了，小张不打算续租，于是退房。

5月11日，社区管理处谷经理带着他们的工作人员首次上门做退租验房。双方确认后，谷经理出具一份损坏清单，要求小张按家具原有定价进行全额赔偿：椅面300元、地毯236.16元、被芯177.12元、毛巾5.9元、床垫1600元，合计2313.18元。

小张向记者出示了这张由上海尖叫互动文化传媒有限公司出具的第三方报价单。小张说，他曾在当场向谷经理提出异议：部分家具脏污属于正常居住损耗；床垫起初他们仅说“起球”，并非严重损坏。他愿意自行清洁处理地毯、被芯、床垫起球，延后退房。

5月13日，小张自行完成被芯、地毯深度清洁，对床垫起球部分进行专业去球处理，并全程录像。此外，小张还找到了那条价值5.9元的毛巾。

5月14日上午，第二次验房时，工作人员改口称床垫存在勾丝损坏情况，但是仍坚持要求小张按原价1600元赔偿。小张表示愿意承担责任，但提出全额赔付1600元后，损坏床垫应归他所有，可自行搬走。对方起初同意，随即改口，称“公租房配套物品，即便全额赔偿，租客也无权带走”。

小张告诉记者，在管理处以“租期即将到期、不赔不退房”的术话施压下，他只好全价支付床垫1600元、地毯236.16元、椅面300元，合计2136.16元，有POS付款凭证，收款单位是上海兴桥盛物业有限公司科学家社区。

付完钱，交了钥匙，小张以为事情结束了。不料管理处所在公司的法务人员又说床垫不需要全额赔，并给他一份《情况

说明》——

关于2××租户张×退租时房间内物品损坏一事，现将具体情况说明如下：

在近期进行的退房验收环节中，工作人员对租赁房间内的设施进行了详细检查。经查实，发现房间内的窗帘、床垫存在明显的勾丝破损现象。该损坏情况发生在租户居住期间，且不符合正常磨损范畴。

依据双方签署的租赁合同相关条款约定，针对上述物品损坏情形，租户需承担相应的违约责任。经双方确认，共同协商一次性补偿200元整，以弥补由此造成的财产损失。

目前，该笔款项已落实，相关事项处理完毕，特此说明。科学家社区2026-05-14。

“他们要我再付200元，我说我刚付的1600元还没有退，还有4300多元押金，直接扣不就行了？但是他们不同意，坚持要我再付款。至于应该退还我的钱，等他们走程序。虽然我赔的钱款减少了，但是他们这么大的公司，定损标准朝令夕改，完全无视租客权益。先前由上海尖叫互动文化传媒有限公司出具的第三方报价单又怎么解释？所谓的第三方报价难道不是为了维护租客的权益？他们煞有介事地弄这一出，是不是为了合规侵犯租客的权益？保障性租房退租，是不是应该有一个正规的定损流程？科学家社区的做法很不严肃。”

### 单位找小张，让他妥善解决问题

双方发生纠纷后，互相投诉。5月19日，谷经理告诉记者，小张多次向相关部门投诉他们。小张也告诉晨报记者，科学家社区也向他单位投诉他，“领导已经找我谈话了，要我妥善解决这个问题”。

小张租住的房屋目前还没有新客。谷经理一边带记者看猫抓挠的“现场”，一边介绍小张在这里居住的一些情况，比如违规把拖把挂在室外等等。

记者在现场看到，椅子的人造革表面布满了深浅不一的抓痕、裂口，非正常磨损；卧室床垫表面有多处勾丝以及局部纤维断裂破损。谷经理说，那张被猫抓伤的小地毯，小张照价赔偿后，已经被他拿走。

记者询问谷经理，小张赔了1600元的床垫为什么不让他搬走？那1600元是罚款还是赔偿？谷经理反复强调那是公司的规定，“后来我们没有让他赔1600元，而是窗帘加床垫一起赔200元”。

至于1600元床垫赔款和4000多元押金什么时候能退给小张？谷经理说，他们正在走流程，月底前会退给他。

记者追问：为何最初定损、报价、POS支付都按原价全额收取，事后又出具200元补偿说明，两者不矛盾吗？谷经理说这是公司内部流程、双方协商的结果。她还提到，他们公司跟

小张的单位有很好的合作关系。

在采访过程中，小张还告诉记者，自今年3月初起，房间天花板频繁出现异响，夜间尤为明显，严重影响睡眠。他多次向管理处反映，怀疑是鼠患，但对方迟迟未上门检修。直至3月29日，施工人员打开天花板安装驱虫装置，现场发现有老鼠粪便。

“老鼠闹了一个多月，降低了我的居住体验，特别是影响我的睡眠。管理人员未及时处理，未尽维护责任，管理方没有任何表示。退租阶段，我投诉他们，是在协商无果的情况下寻求帮助。现在我钱都给他们了，一张床垫他们要1600元我也给了1600元，后来他们说只要200元，我又给了200元。他们不让我搬走床垫，我也没有搬，床垫还在屋子里。但是他们向我单位投诉我，什么意思？是在拿我的职业前景拿捏我吗？”

### 律师观点：向租客单位投诉行为欠妥

在小张跟科学家社区的退租纠纷中，双方都存在一些问题。这些问题应该如何解决？为此，晨报记者采访了上海明伦律师事务所副主任律师周运柱。

记者：租赁合同里没有明确不能养宠，就是默许吗？

律师：不等于默许。租赁合同未列明，不等于允许养宠。保障性租赁住房面向特定群体，通常在管理规约、入住须知中明确禁止养宠，即便合同正文未写，租户也需遵守社区公示的管理规定。小张在社区下发禁养通知后及时处置，态度配合，但养宠事实客观存在。

记者：损坏赔偿一定是按照原价赔吗？有没有折旧费？折旧费通常怎么算？

律师：不应简单按原价赔偿。租赁家具使用一年，必然产生折旧，赔偿应按“重置价扣除折旧”计算，而非全新价。家具、床垫年折旧率通常在10%-20%，使用一年，合理折旧约15%，本案床垫原价1600元，合理赔偿应在1360元以下。全额按原价索赔，缺乏法律依据。


记者：租客全价赔偿之后，家具残值是否可以带走？

律师：可以带走。法律遵循“损益相当、公平合理”原则；全额赔偿全新价，本质是承担重置成本，损坏物品残值归赔偿方所有。管理方“收钱留物”，构成双重获利、不当得利，于法无据。

记者：如何看待管理方因退租纠纷向租客单位投诉租客这件事？

律师：超出租赁纠纷范畴，涉嫌不当施压。租赁纠纷属民事争议，应通过协商、调解、诉讼解决。向工作单位投诉，利用职业影响施压，不属于正当维权，若造成名誉损害，可能承担相应责任。

文/晨报记者 叶松丽 图/晨报记者 张佳琪

序号	区域	产品名称	型号	图片 (仅供参考)	产品尺寸/mm (长度*宽度*高度)	产品描述	数量	含税单价	含税总价	备注
1	客厅	椅面			450*500*743	多层板层架，皮革饰面	1	300.00	300.00	单独核算价格(不含铁脚)
2	客厅	床垫			1500*2000*225	优质超纤维+网孔面料，精致滚边条，网状透气围边，丝线透气面料	1	1600.00	1600.00	
小计:							1		1900.00	

说明  
1. 本报价有效期为30天；  
2. 报价含税，含运费，不含卸货和安装。