楼道内停自行车，阿姨路过被划伤

普陀区桃浦镇调委会查明真相化解邻里纠纷

□法治报记者 王川

将自行车放在楼道口不仅影响环境，还留下了安全隐患。普陀区桃浦镇某小区的一位王阿姨就被楼道内的自行车刮伤。

王阿姨愤愤不平，一定要让停车人赔偿。所幸调解员及时介入，在查明事实真相后，发现停车人胡阿姨家庭也十分困难。经过对双方的安慰，重新唤起了邻里感情。王阿姨也没有再为难胡阿姨，此事得以顺利调解。

阿姨被楼道内自行车划伤

2018年3月28日早晨7点多，家住桃浦镇某小区38号楼205室的王阿姨一早准备出门买菜，当她走到楼梯转角时，右小腿被一辆自行车踏板刮到，腿肚子外侧顿时血流如注，王阿姨当时疼得蹲在地上大叫，同层203室陈阿姨看见王阿姨起不了身，立即从家里搬了把小椅子给王阿姨坐下。

王阿姨问陈阿姨：“这辆自行车是谁家的呀，怎么停放在楼梯口挡路呢？”陈阿姨说：“不是我们2楼的，可能是6楼的。”

王阿姨听了气愤不已：“6楼的自行车怎么停在我们2楼？还这样乱停，害我被车刮到，我要去居委会反映情况，叫居委会来调查一下到底是谁家的自行车。”

随即王阿姨跛着脚来到居委会反映她受伤的情况并要求赔偿。

接到王阿姨的投诉后调解员立即查看了王阿姨右腿上的伤情，发现被刮的地方已经一片红肿，伤口上还在渗血。

调解员安抚王阿姨先不要着急生气，赶紧先去医院看看腿上的伤，否则容易引发感染。同时，调解员对王阿姨表示一定会挨家挨户上门，问清楚到底是谁家的自行车，会给她一个说法。

多方核实锁定停车人

经过调解员向楼道内居民了解，原来是607室的胡阿姨将自己新买的自行车停放在了2楼楼道内。

随后，调解员找到胡阿姨了解相关情况。胡阿姨告诉调解员，自己刚退休，退休工资不高，老公早年因病过世，她一个人拉扯儿子长大，儿子今年读大二了，为了多赚点钱以备儿子今后结婚所用，所以退休后自己又找了一个家政服务公司工作，每天要跑三四户人家做家政服务，晚上回来得很晚。上个礼拜天她回到小区后，将自行车停在门口的老地方，谁知第二天一看竟被人偷走了。

胡阿姨去派出所报了案，但由于是老小区，监控探头有很多盲点，最终也没有查出到底是谁偷的车。自行车丢失后，给她的工作和生活带来了诸多不便。

胡阿姨说，虽然自己想过用共享单车，但是十分麻烦。一是自己年纪大了，不太会操作这些新东西；二是共享单车也要用钱，每次骑行都要付费，骑的次数多了也不是小数目；三是现在小区内都不准将共享单车骑进去，自己每天的工作量排得满满的，做家政的几户人家离得有点远，如果靠走路，会影响到工作时间。

资料照片

思前想后，最终胡阿姨还是买了一辆新的自行车。为了防止再丢失，胡阿姨每天把自行车扛到6楼。后来实在扛不动了，看见2楼楼道空着，所以就放在了2楼楼梯口，不想还是出事了。

细致调查唤起双方邻里情

听了胡阿姨的解释，调解员表示：“近两年，上海全市都在进行‘五违四必’整治工作。所有的小区楼道内不允许停放电瓶车、自行车，不能乱堆杂物。你的实际困难我们也了解，今后能否将自行车停放在小区停车库内呢？那里有专人24小时看管，为了少走几步路，每天把自行车扛上扛下也累呀!万一哪天自己扛自行车爬楼梯时有个闪失，那不是更加得不偿失？那时候不要说给你儿子多挣点钱，你身体受伤了还要儿子反过来照顾你呢。现在还把王阿姨的脚刮伤了，这楼上上下下的人很多，我们不能为了自己图方便就给别人带来不便，对吗？”胡阿姨频频点头，表示同意。

从6楼胡阿姨家出来后，调解员又到2楼王阿姨家探望。王阿姨告诉调解员，自己已经去医院看过了，拍了片子，没伤到骨头，右腿软组织挫伤，伤口出血的地方医生已进行了消毒，其他没什么大问题。

“自行车放楼梯口，每天上下楼那么多人，早晚会出事的。自己年纪大了经不起摔，这次还好没伤到骨头，只要今后胡阿姨不再将自行车停在楼道内，再赔偿她医院的检查费用就好了，大家都是邻居，其他的就不再追究了。”王阿姨说。

调解员又将王阿姨的态度告诉了胡阿姨，胡阿姨表示认可，主动向205室的王阿姨赔礼道歉，并一次性赔偿王阿姨300元；胡阿姨还承诺今后将自行车停在小区停车库内，不再将自行车停放在公共楼道内了。王阿姨也承诺，今后不再为上述受伤一事向胡阿姨提出其他赔偿要求，该纠纷就此终结。

随后，双方签订了人民调解协议书。

【调解心得】

在日常生活中，邻里纠纷往往是由于人与人之间的理解和沟通不够，以自我为中心，相互之间缺乏谅解、礼让所产生的摩擦。

邻里纠纷调解过程中，常有涉事主体心存侥幸，不予配合。对于部分业主不合理的主张以及非法的利益诉求，调解员要始终坚持标准统一、政策透明、程序严格、监督公开。对调解对象提出的要求，既不简单否定，也不一味应承，在讲清道理中争取支持，在注重情理中建立信任，让严格的执法也有了“人情味儿”。

“五违四必”整治消除了安全隐患、美化了生活环境，也为小区腾出了发展空间、增加了生态空间。政府也不遗余力地将综合整治与产业转型、城市发展和民生改善同步推进。“五违四必”不是“为治而治”，是为了让上海有更好的发展、让天空更蓝、环境更美。调解员相信，通过重拳出击，联合整治，小区一定会成为居民和谐美丽的家园。

飞来横祸车受损 该谁赔偿起纠纷

闵行区古美街道调委会释法说理化解矛盾

□法治报记者 金勇
法治报通讯员 张峥华

小区在施工，业主驾车经过时碾压到施工方铺设在地面的铁板，铁板翘起后导致停放一旁的电动车倒下，砸到业主的小客车。这到底该算谁的责任呢？

闵行区古美街道人民调解委员会介入后，将施工方、小客车司机以及电动车车主聚到一起，通过沟通讲解，最终大家平复了心绪，解决了纠纷。

【调解过程】

崔某居住的古美路街道某小区正在进行小区雨污水管道施工。崔某驾驶小客车经过施工路段时，碾压到施工方铺设在地面的铁板，铁板前端翘起，导致停靠在旁边的一辆电动车倒下，正好砸在小客车的前部，造成崔某车辆受损。崔某遂拨打110报警。该警情信息由市公安局110指挥中心根据“110”非警务警情对接分流机制转入市司法局“智慧调解”平台，分配至古美街道人民调解委员会。

调解员接到该案后，立即与崔某取得联系，了解纠纷的情况。之后，通过小区居委会的工作人员与电动车车主张某、施工方取到联系，并征询调解意愿，两方均表示愿意调解。

张某认为，自己的电动车停在路边，并没有主动去损坏崔某的车辆，却飞来横祸受到损害，现更被要求承担责任进行赔偿，他认为这不合理。施工方则认为是崔某个人行为造成铁板翘起，他们最多出于人道主义进行赔偿。

调解员听取了崔某和某施工方的意见后，分别向两方进行解释说明。小区内有专门划分的非机动车停车区域，地面和地下都有，张某未按规定将非机动车停放在固定停车点，而是随意停靠在了路边，即使本次的事故不是电动车主动施害，但他违规停车的行为，间接造成了崔某车辆的损失，因此应当承担责任。而施工方在进行雨污水管道施工时，没有设置相关警示标志，而为施工铺设的铁板更存在安全隐患，因此施工方不能凭空指责本次的事故是由于驾驶人员车技差造成的，并拒绝承担责任。两方在调解员情理法相结合的梳理劝说下，认识到各自的错误，并愿意承担相应责任。

于是，调解员组织三方当事人进行面对面的沟通协调。崔某要求施工方赔偿5000元的车辆修理费。施工方听后表示崔某的诉求过高，存在讹诈的嫌疑，只愿意承担600元的赔偿费用。崔某顿时激动起来，并解释5000元的赔偿费用是咨询4S店得来的，但施工方并不买账。眼看调解陷入僵局，调解员一方面安抚双方情绪，另一方面劝导双方理性协商，各退一步。调解员对崔某提出的5000元赔偿费用表示质疑，并告知4S店的报价并不一定是车辆的实际损失，需要提供相应的证据材料证明。如今施工方已经转变态度愿意承担责任，崔某若坚持原有诉求将导致无法顺利结案，迟迟拿不到赔偿款，不如适当退让，降低赔偿金额。崔某在调解员情理法相结合地劝说引导下，同意降低赔偿到1000元。而施工方也表示同意该方案。张某经过调解员释法说理，也认识到自己在这个问题上是有责任的，最终双方协商一致，张某支付100元补偿金。

【案例点评】

本案是一起发生在小区内道路的事故纠纷，根据《道路交通安全法》第一百一十九条关于“道路”的相关解释，城市小区内的道路一般主要供该小区内的居民通行，不对外开放，不具有公共性，不属于道路交通法规所指的道路。因此，本案中的崔某、施工方和电动车车主张某通过协商，最终化解了该起纠纷。

调解员在本案的调解过程中，首先通过和各方当事人背靠背的沟通交流，了解各方的想法和诉求，并分析各方当事人的境况，同时针对矛盾焦点制定调解方案；然后在调解中，始终把握调解基调，掌控调解节奏，并适时介入安抚情绪；最后从当事人的切身利益出发，帮助当事人分析和认识纠纷解决方案的利弊，从而引导当事人适当作出退让，促成双方达成共识，化解纠纷。