

上公厕滑倒摔伤谁担责

松江区岳阳街道调委会找准症结化解纠纷

□法治报记者 翟梦丽

雨天上公厕滑倒，市民何先生认为在场的保洁人员所属的环卫公司没有尽到对公共场所的管理义务和安全保障义务，环卫公司则认为已经采取防滑措施，双方围绕事故的赔偿事宜各执一词。

松江区岳阳街道人民调解委员会耐心聆听，积极沟通，化解了这起纠纷。

”

雨天上公厕滑倒，市民何先生认为在场的保洁人员所属的环卫公司没有尽到对公共场所的管理义务和安全保障义务，环卫公司则认为已经采取防滑措施，双方围绕事故的赔偿事宜各执一词。

松江区岳阳街道人民调解委员会耐心聆听，积极沟通，化解了这起纠纷。

厕所内不慎摔倒 环卫公司是否有错

2021年10月，何某前往松江区某道路旁的公共厕所如厕，进入厕所后在行走过程中滑倒。就医后，何某及其家属与某环卫公司协商赔偿事宜。何某认为某环卫公司作为公共场所的管理人，没有尽到对公共场所的管理义务和安全保障义务，致使何某的身体机能受到损害，理应承担相关的损害赔偿赔偿责任。某环卫公司则认为公司方采取了相关防滑措施，已经尽到相当的安全保障义务。双方多番交流，未能达成合意。

何某告诉调解员，当天进入厕所后发现保洁人员使用了吸足水分的拖把拖地，厕所内部存在大量水渍，地面极其潮湿。保洁人员急于下班，没有及时去除地面水渍。同时，厕所内的警示标牌也没有摆放到位。何某表示自己已经小心行走了，但还是在公厕中不慎滑倒了。

调解员又通过电话与某环卫公司取得了联系。某环卫公司的对接人员表示，当天因为下大雨，来来往往的行人鞋子较湿，导致厕所内看起来水渍较多。而厕所内都有警示标志和防滑垫，为的就是减少行人滑倒的风险。此外，公司保洁人员都有相应的保洁流程，会先拿湿拖把拖一遍，再用干拖把将地面清理干净，如果行人在保洁人员工作过程中进入厕所，有可能出现地板湿滑的情况。同时，对接人员也承认，何某确实是在公厕内滑倒的，也不能说完全是何某的责任。公司愿意参与调解，与何某进一步沟通。



资料图片

赔偿金额如何认定 各退一步化解纠纷

调解员随即组织双方进行调解。何某当场表示，环卫公司对公共厕所管理不善，保洁人员未做好地面的清洁工作，导致公厕存在安全隐患。自己摔伤后，到医院就诊，用去医药费1139元。现要求赔偿医药费、营养费、护理费、交通费等相关费用共计3000元。某环卫公司受委托人听取了何某的陈述，向何某及调解员解释，公厕内部的防滑措施都已妥当布置，并且也设置了防滑的警示标牌。当天是雨天，何某从户外进入公厕，鞋上也一定会带有大量水渍，公司已经尽到了相关的安全保障义务。何某

提出的3000元的赔偿金额有些过高了。公司愿意按票据金额补偿何某的医药费，并在此基础上额外补偿500元。对于误工费及其他费用，何某应有相应单据支撑。何某回应称，自己和家属在现场看见了防滑标志只是置于墙边，没有摆放在显眼醒目的位置，由于养伤花去了较多时间与精力，公司给予的赔偿金额过低，不能接受。

调解员发现气氛变得略显紧张，便开始安抚双方情绪，并询问何某，能否先出示一下医药费的单据。何某随即拿出发票，展示给在场各方。调解员确认发票金额后，向某环卫公司受委托人表示，何某受伤后，在该事上花费的时间、精力和金钱都较多，环卫公司是否能再适当提高一些赔偿金额。受委托

人表示需要请示公司领导。经过调解员的劝说和协调，某环卫公司同意总体提高部分赔偿金额。何某在与其家属商议后，表示能够同意这个解决方案。双方达成合意。

一周后，调解员后续电话回访了何某，何某表示已经收齐了款项，并表示对调解结果非常满意，感谢调解员的工作。

【案例点评】

依据《中华人民共和国民法典》第一千一百九十八条，公共场所的经营者、管理者，未尽到安全保障义务，造成他人损害的，应当承担侵权责任。公共厕所一般是往来行人较多的公共区域，若是在运营上有所疏忽，就可能产生安全隐患。公共厕所的管理者应当承担起相应的职责。本案的案情相对清楚，关键点在于当事人不能就赔偿金额达成一致，调解员从细节着手，仔细研判，帮助双方理清案件中的责任关系，推动当事人双方进行正向的、有益的沟通，而这正是调解员的职责所在。

依据《民法典》第一千一百七十九条，侵害他人造成人身损害的，应当赔偿医疗费、护理费、交通费、营养费、住院伙食补助费等为治疗和康复支出的合理费用，以及因误工减少的收入。何某所提出的医疗费、误工费等赔偿请求皆有法律依据。此时，调解员也应注重观察当事人所提供的用于证明损害存在的证据。在有证据支撑的情况下，被害人提出的赔偿请求也更有说服力，在许多情况下也能促进当事人双方的交流与信任，推动事件解决。

幼儿骨折后两腿长短不一

赔偿费用起纠纷 协调引导化解矛盾

□法治报记者 金勇

2020年12月某日，朱某乙（5岁）在青浦区某幼儿园参加室内活动时意外摔倒，致使受伤，经医院诊断，朱某乙左小腿骨折，经治疗，朱某乙伤势基本痊愈，因双方对各项赔偿等问题未能达成一致意见，朱某乙的家属与某幼儿园产生纠纷，遂向青浦区某镇人民调解委员会申请调解。

调委会在接到案件后立即受理了纠纷，通过准确分析各方责任并适用法律条文，动之以情，晓之以理，最终促成双方和解。

”

考虑到朱某乙是未成年人，家长情绪激动会影响到调解秩序及调解成效，因此调解员在调解伊始便建议朱某乙家属内部先进行磋商，推选一名代表参与调解。经家属内部协商，最终由朱某乙的父亲朱某甲作为代表，其余家属旁听但不得影响调解秩序。经了解，双方对事件发生的陈述基本一致，但是赔偿金额分歧很大。朱某甲认为，朱某乙在幼儿园受伤就是幼儿园的责任，幼儿园必须为此承担全部赔偿责任。

赔偿金额分歧大

园方表示，幼儿园的安全防护措施都是按照安全标准进行配置的，幼儿在室内活动时由老师在旁看护；朱某乙发生意外后，幼儿园老师第一时间拨打了120电话，并陪同送医院治疗，已尽到及时救助责任；幼儿园老师在教学过程中看护不力，可能存在一定疏忽，老师已经向家长表示过歉意，幼儿园在解决问题中表现得非常有诚意。

幼儿园对朱某乙在园内发生意外导致骨折感到非常抱歉，表示愿意给予相应的赔偿，但无法满足朱某甲提出的方案，双方在赔偿金额方面的预期存在巨大差距。

家长坚持己见不让步

在调查过程中，调解员了解到，双方对赔偿金额巨大差异的焦点在于，因朱某乙经骨折治疗后，出现了两腿长短不一的问题，因此除了医疗费、家属误工费以外，还需要后续治疗费用，双方主要对后续治疗费用存在争议，园方只愿意赔偿后续治疗费20000元，而朱某甲坚持幼儿园承担全部责任，要求赔偿后续治疗费共计100000元。

调解员表示，根据《中华人民共和国民法典》第一千一百九十九条规定，“无民事行为能力人在幼儿园、学校或者其他教育机构学习、生活期间受到人身损害的，幼儿园、学校或者其他教育机构应当承担侵权责任；但是，能够证明尽到教育、管理职责的，不承担侵权责任。”

调解员结合本案指出，此事虽然是意外事件，但朱某乙受伤发生在幼儿园教室内，说明老师未尽到妥善照顾幼儿的义务，在教育管理活动中存在过失，导致了意外伤害事故的发生，且幼儿园无法提供已尽教育、管理职责的证明，因此幼儿园应该承担相应的赔偿责任。

对此，幼儿园表示涉及的医疗

费、家长的误工费、交通费、必要的营养费等，确实应当由幼儿园承担，但对于后续治疗费希望朱某甲能够让步。但朱某甲坚持己见，双方互不退让，调解陷入僵局。

协调引导化解纠纷

调解员迅速转变策略，采取“背对背”的方式分头做工作。调解员加强了与朱某甲的沟通，采用“共情”式的沟通方法，让朱某甲感受到了关怀和理解，双方由此拉近了距离。调解员表示，强硬的态度并不利于解决问题，长期僵持反而会影响到朱某乙生活学习，建议朱某甲从为孩子考虑的角度出发，回归理性解决问题。朱某甲深思熟虑后，接受了调解员的提议，表示愿意适当降低赔偿请求。

根据朱某甲的诉求，调解员在尊重法律和事实的基础上，又与园方进行了沟通。调解员指出，幼儿园也应换位思考，考虑孩子父母情绪。朱某乙因年幼，在治疗期间承受了很大的痛苦，且目前出现长短腿的问题可能不仅仅关系着孩子的形象，对于心理健康问题也可能存在一定的影响。经过劝说，园方表示愿意与朱某甲再次协商。

调解员再次组织朱某甲与园方

进行调解。调解员对朱某甲指出，事发后，幼儿园积极主动解决问题，提出各种方案设法予以赔偿，能看出园方有责任和担当。孩子受伤的事实已无法改变，现在能做的就是尽可能地减少损失，关注朱某乙未来健康成长。经过调解员的协调引导，双方不断让步，终于就赔偿数额达成了一致。

【案例点评】

近年来，因学生在校内活动、玩耍不慎引发的伤害事故频频发生。幼儿在幼儿园内受伤后，家长因疼爱 and 担忧，情绪往往较为激动，容易导致矛盾激化。如何化解此类纠纷，依法维护未成年人的合法权益，将事故尽快解决、将不良影响降到最低，对调解工作提出了更高的要求。

调解员在调解过程中能够准确把握案件责任并适用法律条款，有针对性地应用时间、地点、人物、语言要素等调解技巧，动之以情，晓之以理，让双方打开心结，各自降低了诉求和预期，从双方的实际出发，结合法、理、情，加强沟通，促进双方的理解，从而使双方互谅互让，最终使得该起纠纷得以妥善化解。

净广环保设备制造(上海)有限公司
遗失营业执照正本,统一社会信用代码913101205931611918,声明作废
上海市崇明县亚行杂货商店遗失
食品经营许可证正本,许可证编号:JY13102300046942,声明作废。

上海芝高信息科技发展有限公司
经股东会决议注册资本由原人民币1500万元减至人民币200万元,特此公告
网安 遗失注销城资登报
传媒 021-59741361
13764257378(微信同号)

环保公益广告

重复使用,多次利用

双面使用纸张
=减少1/2的废纸产生

优先购买绿色食品

健康
安全
无污染

拒绝使用一次性用品

6000~8000双一次性筷子
≈一株20岁的大树

使用无氟冰箱
不会造成臭氧损耗

不买包装豪华又繁缛
的食物或用品

过份包装=巨大浪费+严重污染

废电池放入专门回收箱,
以免污染环境

分类回收 循环再生