

□ 记者 夏天

包装厂员工有盗窃嫌疑被公司约谈，此后寻短见发生意外。面对家属的巨额赔偿要求和激动情绪，应当如何化解这起不幸事件？近期，上海市公安局奉贤分局新寺派出所协同社会力量，发挥派出所主防作用，展开三所联动“一站式”化解，妥善处置上述事件，有效维护了辖区稳定。

被约谈过程中发生意外 家属要求赔偿上百万元

2024 年 4 月 3 日 11 时许，新寺派出所接辖区某包装制品有限公司报警求助称：公司员工刘某在公司内寻短见，公司随即呼叫 120 第一时间将刘某送医抢救，但刘某终因颅脑损伤严重经医院确认创伤性休克死亡。

经调查，公司发现刘某有盗窃嫌疑，故当天约谈刘某，后在约谈过程中发生意外。事发后，死者家属、近亲属聚集到包装公司内，要求公司支付医疗费、死亡赔偿金、丧葬费、处理丧事人员误工费、交通费等经济损失上百万元，协商中家属情绪较为激动。接报警情后，新寺所通过实地勘查及视频回溯等方式，及时厘清事情经过并查明死因。考虑到事件处置可能“拖大成势”，新寺所主动作为，在多名死者家属抵沪后，所领导亲自出面介绍情况、澄清事实、打消疑惑，有效安抚家属激动情绪。

引导各方在赔偿 金额上达成一致

依托“三所联动”机制，新寺所聚焦“家属提出的上百万元工亡赔偿”与“企业愿意承担的 20 万元人道主义补偿金”相差巨大的问题症结，由驻所律师用既往案例做好释法说理，从法理角度梳理和分析了本次事故中各方关系和责任，并重点围绕补偿责任及死亡赔偿金额与家属及公司方代表分别进行单独沟通，实事求是地分析应承担的责任，以及就该事件不同的处理途径所产生的利弊关系，降低了死者家属对赔偿金额的“高预期”，为事件协商打开“突破口”。

新寺所邀请公司及家属代表，先后两次启动“三所联动”机制，为各方提供友好协商平台，并用“理性、客观、公正”的调解意见，引导各方在赔偿、补偿定性和金额数额上达成一致，由公司补偿家属，最终于 4 月 12 日促成各方达成一致并签定调解协议。

员工或者务工人员的人身损害纠纷是较为常见的纠纷类型。对于这类纠纷，双方对立情绪大，上海各级司法机构从情理和法律的角度，照顾到各方面的关切诉求，践行新时代能动司法理念，及时有效地避免了当事人矛盾的进一步激化，维护了工亡家属与企业双方的合法权益，真正实现案结事了人和，高效化解了矛盾纠纷。

包装厂员工涉嫌盗窃 公司约谈后『寻短见』

面对家属的赔偿要求和激动情绪，该如何化解？

【调解心得】

事件发生后，新寺所领导高度重视，迅速做出反应，有序开展现场勘查以及与人情人调查谈话等工作。通过询问取证、固定证言证据，对现场事实精准把握，为后续处理提供事实依据。同时，全程加强与涉事公司对接沟通，寻找解决问题的方法途径。在达成化解协议后，仍为大力推动协议落地而奔走，切实做到了事前、事中、事后全过程关注。

此次事件中，针对死者亲属在处置期间情绪激动致使协商一度停滞的行为，处警民警第一时间采取警告、传唤等有力措施，明确告知其过激行为将承担的法律后果，避免了事态的扩大升级。但同时，面对死者家属的丧亲之痛，民警换位思考，耐心劝导当事人，为谈判工作做好铺垫，引导死者家属通过合法的法律途径解决问题。用行动温暖感化相关人员，为之后的调解协商工作创造了有利条件。

新寺所联动法院、司法所、律所等法律专业机构，为当事人搭建调解平台，多元化解事端。调解员、驻所法官、律师都参与了处置，从情理和法律的角度为当事人剖析事件，尽量照顾到各方面的关切诉求，让当事人体会到公安法律机关的“脉脉温情”，最终在不突破法律规定的前提下，为死者家属争取合理补偿，既保证死者家属的合法权益，也得到了对方的认可。

□ 记者 章炜

亲属讨要说法 在外务工发生意外 调解员利用『跨省联调』明确赔偿金额

联合协商明确赔偿金额

经查，死者与雇佣方曹先生均为浙江广陈人，对于死者是否违反了安全生产制度无法确认。另外，死者年龄过大不属于建房保险理赔范围，且属于雇佣方所购的人身意外险的拒保对象，故而应当由曹先生进行全额自费赔偿。亲属要求必须按照上海标准计算人身伤害赔偿金额，进而主张 200 万元赔偿金。然而，曹先生认为应该以浙江的相关标准计算人身伤害赔偿金额，只愿意赔偿 80 万元。由于双方当事人对赔偿标准的认定分歧巨大，调解员决定中止调解，并安抚好双方情绪。

廊下司法所针对此案启动“三所联动+毗邻协作”工作机制。廊下调解员向各方当事人解释相关法律法规，律师解读保险合同，向亲属介绍近几年发生的类似案例赔偿情况。

浙江广陈的调解员使用“背靠背”调解法，进一步向死者亲属阐明经初步勘察涉事矮墙如无外力强烈撞击较难倒塌，所以死者施工作业过程中可能存在一定操作失误，希望他们对赔偿金额降低心理预期；调解员劝说曹先生换位思考，适当提高赔偿金额，律师强调人身损害赔偿的计

算标准的确定原则上以事发地为主，直接按浙江的标准计算于法无据。派出所民警进一步表示发生此类事件实属意外，但如果此事演化为恶性事件，民警必将采取相应强制性拘束措施。部分亲属也在其中进行协商和撮合。在听取了各方的说理劝解后，最终，双方当事人以 112 万元就赔偿金额达成一致。

司法确认“保履行”

就在此次纠纷即将化解时，新的问题出现了。曹先生表示无法一次性拿出 112 万元，希望能够分期付款。亲属听后情绪激动。随后，广陈调解员耐心疏导死者亲属，说明雇佣方的财务状况：由于承包工程量大，资金一时无法周转，筹集到 112 万元赔偿款较为困难。然而，死者亲属担心老板后续不认账，始终不愿意接受分期付款。调解员提出由廊下镇人民调解委员会出具人民调解协议，再由法院对调解协议进行司法确认。如果曹先生没有按期支付，亲属可直接向法院强制执行。

在调解员的主持下，双方当事人签订人民调解协议书，协议具体内容如下：曹先生一次性向死者及其亲属赔偿死亡赔偿金、丧葬费、精神损失费等共计 112 万元；双方一致同意分期付款，即调解协议签订当日先付 20 万元，2024 年 2 月 10 日之前再付 20 万元，遗体火化后凭火化证明于 2024 年 12 月 31 日前再支付 40 万元，2025 年 12 月 31 日前再支付尾款 32 万元。在双方签署协议后，司法所工作人员当天就帮助申请了司法确认。

【案件点评】

本案是一起毗邻地区人身损害赔偿纠纷，由于事发地和当事人户籍地不在一个省份，于是调解员利用地域优势进行“跨省联调”，随后利用“三所联动”调解机制，立足“反应快”“严判准”“尺度公”的总基调推进多方力量协作解决。

在调解过程中，工作人员围绕“多走心、算清账、除杂音”路径，做好“角色扮演”和“换位思考”，兼顾情理和法理，稳步引导双方“相向而行”。最后，廊下镇调解员与律师指导并协助当事人申请司法确认，确保协议的顺利签订及将来协议的履行。