

□ 首席记者 陈颖婷

小区基础设施升级改造本是一件造福居民的好事，但老人在施工区域的意外摔倒，给即将竣工的工程蒙上了一层阴影，双方也因责任认定和赔偿金额产生了不小的分歧，难道好事就此成了坏事？近期，长宁警方依托“三所联动”矛盾纠纷多元化解机制，成功调处一起社区居民和施工队间的民事赔偿纠纷，实现赔偿纠纷就地化解。

## 身上沾满油漆，疼得无法起身

今年10月末的一天，家住茅台路上一小区的吴阿婆趁着天气晴好打算外出走走，不料刚走出家门，就脚下一滑摔倒在楼道内，不仅身上沾满了未干的油漆，整个人都疼得无法起身。

闻讯而来的家人见状立即拨打了120急救电话，将吴阿婆送医救治。经医院诊断，吴阿婆手臂和肋骨多处骨折，不仅需要花费上万元的医疗费用，更是需要大量时间进行后期康复治疗。

遭遇如此飞来横祸，吴阿婆和家人都憋了一肚子气，待到病情有所好转，立即找到了负责小区改造的施工队讨要说法。得知吴阿婆的遭遇，工程队负责人刘先生也表示同情和关心，但对于老人和家属提出包含医疗费、康复费、营养费在内近十万元的赔偿要求也是面露难色。

在施工方看来，自己已经在施工楼道的刷漆区域放置了警示标志，要承担老人受伤的全部责任确实有些牵强。双方各执一词，不愿妥协，一度陷入僵局，甚至影响到了小区改造的工期。

当双方协商陷入僵局之际，长宁公安分局仙霞路派出所社区民警尹歆璐在社区走访中得知了此事。本着最大限度把各类矛盾纠纷“发现在早、化解在小”的初衷，尹歆璐决定将这件“闹心事”管到底。

## 老伴卧床，女儿患病需要专人照料

为了能更加全面细致地了解整个事情的全貌，尹歆璐决定先分别走访当事双方。刚踏入吴阿婆家门，尹歆璐就被她拉着手倒起了苦水：“尹警官，我一把年纪了，也弄不明白打官司那些事情，我只有求助你，我相信民警会公平处理这件事情的。”

经了解，吴阿婆的家庭有些特殊，不仅吴阿婆老伴大病初愈刚出院，需要长期卧床，她的女儿也患病需要专人照料。吴阿婆的受伤，让这个本身就生活困难的家庭更加雪上加霜。

在约谈施工队负责人刘先生的

# 『三所联动』圆满化解纠纷 双方握手言和

## 楼道改造油漆未干 阿婆滑倒多处骨折

过程中，刘先生也是满脸委屈，表示无论是在施工前还是施工过程中，工人都在醒目地点放置了警示标志，并将相关工作照展示给尹歆璐看。“尹警官，说我们有责任这个我认，但是你要说把全部责任扣在我们头上，这也太冤枉了吧！”

## 未注意到警示标志，老人承担部分责任

在走访约谈后，尹歆璐又对事发地进行了走访勘验，并调阅了事发当日的小区公共视频。

在做足了充分准备后，尹歆璐启动了“三所联动”矛盾纠纷多元化解机制，召集居委干部、人民调解员、结对律师以及当事双方至派出所开展矛盾调解工作。

民警结合前期走访调查情况，如实还原了整个事件的过程，并就相关细节邀请当事双方进行补充，为双方后续调解奠定基础共识。随后，结对律师结合真实案例和相关法条对事故责任认定给出了专业性的意见，明确了施工方对老人的摔倒负有不可推卸的责任，但老人没有注意到警示标志误入施工区域也应当承担部分责任。在专业性意见的指导下，刘先生和吴阿婆很快就责任划分达成了一致意见。

谈及双方最关心的赔偿金额问题，调解员也结合民警前期的走访结果给出了意见。考虑到吴阿婆家庭实际情况，家人聘请护工以及后续康复确实需要相当一笔费用，但先前提出的10万元赔偿金额缺乏事实依据。综合了双方的实际需求和赔付能力后，最终的赔偿金额被确定为4.5万元，双方都同意接受。在后续的走访中，尹歆璐欣慰地看到，吴阿婆一家的生活重新回到正轨，而小区各项升级改造升级工程也如期完成了竣工验收。一起因意外引发的矛盾纠纷至此实现就地化解。

□ 记者 章炜

# 老人护理院拔罐 被酒精灯烫伤

## 调解员保障当事人合法权益，确保案结事了

## 背部大面积烧伤，住院三个月

调解员分别对朱阿婆和护理院负责人胡先生进行询问，以了解事情经过及双方诉求。朱阿婆表示，自己在该护理院拔罐时，由于工作人员操作失误将酒精灯打翻，致使自己背部大面积烧伤，住院三个月。出院后，便与胡先生协商索赔事宜，但理赔金额却迟迟无法达成一致。胡先生表示，朱阿婆作为护理院的长期客户，自己在理赔方面已经向公司高层申请最大力度的理赔金额，但护理院认为理赔金额3.5万元过高。

胡先生表示，自己对当时提供服务的工作人员做过调查，工作人员表示朱阿婆在接受服务过程中因要与朋友聊天，一直有侧面翻身行为，该行为导致工作台晃动致使酒精灯打翻，所以朱阿婆也有一定责任，故希望朱阿婆能减少理赔金额。

调解开始后，调解员首先让双方当事人相互阐述自己对本次纠纷的看法和诉求。面对朱阿婆赔偿金额的诉求，胡先生表示自己已向公司高层申请了最大限度的补偿金额，但朱阿婆现在要求的赔偿金额过高，希望朱阿婆可以适当降低，并承诺朱阿婆之后在该护理院进行的护理服务可以得到一定的优惠。

朱阿婆表示，如果初次协商时护理院就如此表态，自己会同意见该方案，但现在经多次协商未果，护理院还将事故责任推到自

己身上。这种推卸责任的行为让朱阿婆感到很气愤，认为对方没有诚意，故拒绝调整理赔金额。

## 护理院未尽到合理的安全保障义务

调解陷入僵局之际，调解员分别与朱阿婆和胡先生进行沟通。调解员劝导胡先生应先承认护理院在事故中存在过失。根据《消费者权益保护法》，消费者在接受服务时享有人身不受损害的权利。消费者因接受服务受到人身损害的，享有依法获得赔偿的权利，应当赔偿医疗费、护理费、交通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。即使酒精灯打翻有朱阿婆的部分原因，但工作台如此轻易就能晃动，护理院也没有尽到合理的安全保障义务。

调解员随后劝解朱阿婆，作为护理院的长期客户，护理院既然提出之后会给予优惠，对朱阿婆而言也是另一种形式的补偿。对于调解员的劝解，朱阿婆表示赞同，并表示可以考虑一下赔偿金额。

调解员与双方单独沟通后，回到会议室继续进行调解。胡先生率先表态，他代表护理院向朱阿婆表达歉意，并深鞠一躬。随后，胡先生向朱阿婆提出希望将赔偿金额下调至3万元，并承诺待她康复后，可在护理院享受一年的九折优惠，朱阿婆表示自己已感受到对方的诚意，愿意接受对方的提议。

双方当事人调解员主持下达成调解协议。护理院向朱阿婆支付赔偿金额3万元，护理院给予朱阿婆为期一年的九折优惠。经回访，双方纠纷无反复，并已履行完毕。双方当事人均表示对调解结果满意，纠纷得到化解。

## 【案件启示】

本次调解比较顺利，一方面在于调解双方都愿意让步化解矛盾；另一方面在于调解员先采用了背对背的调解方式，与双方分别进行沟通，充分了解了事情的经过和双方的看法、诉求，这样可以抓住主要矛盾，在正式调解中更好地“对症下药”，对争议焦点展开调解。

在调解技巧上，调解员对当事人进行心理疏导，根据当事人的态度，采取恰当的调解步骤和方法。同时，在调解过程中，调解员以事实为依据，以法律为准绳，让当事人充分认识到自己的法律责任，保障消费者合法权益，促使当事人自愿达成调解协议，有效解决争议。调解成功后，调解员及时回访，以保证协议彻底履行，做到案结事了。