

□ 记者 章炜

2024年的跨年夜晚上，年逾六十的王女士前往一家高档西餐厅用餐，不料，用餐前却在餐厅大堂内的台阶上摔倒造成骨折。事后，王女士的家属认为该西餐厅存在“台阶标识不清”的责任，应当承担主要赔偿责任。但该西餐厅认为，该台阶上已经张贴了“注意台阶”标识，只愿意垫付医疗费800余元。王女士及其家属不同意，双方在交涉过程中产生争执并拨打了110报警。

“注意台阶”标识不清晰？

为了妥善解决这一纠纷，南京西路派出所、南京西路街道司法所、通浩律师事务所开展“三所联动”，邀请了在纠纷调解方面有经验的律师共同参与此次调解。

调解会上，王女士家属提出，西餐厅内“注意台阶”标识不清晰，况且当天已经是夜晚，灯光昏暗，服务员也没有提醒，导致王女士摔倒且两处骨折，连随身携带的玉佩也摔得粉碎。共计产生医疗费1500余元，但预计尚有护理费5000元、营养费3000元、康复治疗费6000余元，交通费1000元及摔倒时碰碎的玉佩修理费3500元。故此共计要求餐饮店赔偿2万元左右。

西餐厅总经理则认为，王女士只提供了1500元的医疗费发票，其他金额均为自行估计。虽然西餐厅购买了人身损害事故责任保险，但在没有相关单据的情况下，保险公司难以认可。况且，王女士的摔倒不能全部归结为餐厅的责任。总经理认为，西餐厅一方同意承担50%的赔偿责任，即750元的医疗费用。西餐厅总经理的意见遭到了王女士家属的否决，双方一度因为金额差距较大而情绪激动。

摔碎的玉佩如何赔偿？

派出所首先对于双方的情绪进行了劝阻，告知王女士家属，通过调解平台可以充分表达自己的意见，金额差距也可以通过调解逐步商议，不必急于一时，更不要就此问题引发暴力冲突或者治安问题。

司法所则告知西餐厅一方，此类纠纷适宜通过调解平台，进行所有费用“打包”支付。虽然目前王女士家属尚未能提供所有票据，但就王女士受到的人身损害来看，护理费、营养费、康复治疗费等属于合理预计，不是空穴来风。如果能以“打包”的方式商议一次性赔偿，这样的解决方式速度快、效率高，避免了王女士家属反复就后续产生的费用向西餐厅提出索赔，对于西餐厅也更为有利。

律师在双方平息情绪后，也给予了专业法律意见。首先告知西餐厅一方，根据其多年来处理保险合同纠纷的经验，可以根据保险公司的理赔标准，与保险公司协商一次性赔付尺度，以此尺度为依据，适当增加一些人道主义补偿。另一方面，律师也劝导王女士家属，除去因医疗产生的后续费用外，王女士佩戴的玉佩属于装饰珠宝。由于王

『三所联动』确定损害赔偿金额，达成调解 随身玉佩也摔得粉碎 老人在餐厅摔致骨折

女士已经丢失了当初购买时的发票，导致玉佩价格难以确定。如果需要确定价格，则要对玉佩碎片进行鉴定，届时不但耗时费力，支出的鉴定费用很可能超过玉佩本身。不如适当降低赔付金额预期，在此平台寻求快速解决损害赔偿问题。

双方签订调解协议

在“三所联动”的劝导下，西餐厅总经理也认真考虑起了与保险公司协商一次性赔付的可能。总经理亲自

致电，当场与保险公司的理赔工作人员商议，就王女士的受伤情况向保险公司提供了医疗证明。派出所也协助西餐厅总经理，提供了当天王女士摔倒后的现场出警记录。

最后，保险公司根据现有证据和记录，同意赔付13000元的人身损害事故理赔金。律师也通过与西餐厅总经理的协调，劝导西餐厅增加了1000元的交通费补偿。

起初，王女士家属认为康复治疗费、玉佩修理费未能得到全部认可，感到无法接受。对此，律师也反复劝导王女士及家属，早日获得医疗支出的赔偿有利于王女士的快速康复，玉佩等身外财物毕竟不能与身体健康相比。如果通过诉讼的方式，王女士需要花费较长的时间，待所有单据集齐后，再进行珠宝价值鉴定。律师告知王女士家属，根据此类物品的鉴定经验，普通珠玉等饰品未必能够获得千元以上价值的鉴定结论，届时支出的诉讼费、鉴定费、律师代理费等可能已经超过数千，得不偿失。

经过律师的劝解，王女士家属也同意降低原本的心理预期。双方当场签订了调解协议书，西餐厅一方当场签字盖章，一次性赔付王女士人身损害赔偿金14000元。双方承诺就此纠纷再无其他争议，也绝不产生暴力冲突。王女士和西餐厅总经理均对“三所联动”工作表示了感谢。

【案件启示】

近年来，“三所联动”参与人身损害赔偿纠纷的调解，为部分侵权责任的认定和化解奠定了良好的基础，促进了一批人身损害赔偿纠纷的高效、快速、一次性化解。老年人在商场、餐饮店等地摔倒受伤的情况屡见不鲜，如何公平合理地化解此类人身损害赔偿纠纷，避免纠纷升级，是“三所联动”工作值得运用和推进的良好契机。“三所联动”调解平台集合三方专业人员的矛盾化解经验，避免了后续“拉扯”，也是“枫桥经验”落地的有效举措。

房屋漏水，楼上邻居却始终不肯出面 “三所联动”多方形成合力，打破僵局

□ 见习记者 王葳然

楼上邻居卫生间地漏发生渗水，导致楼下邻居家中客厅天花板出现水渍，眼见损失日益加重，楼上邻居却始终不肯出面……近期，上海市宝山区高境司法所借助“三所联动”机制，成功化解这起纠纷。

楼上漏水，楼下发愁

不久前，居住在高境五村的汪先生察觉自家客厅天花板出现水渍，且其范围呈逐渐蔓延之势，部分墙面的乳胶漆开始剥落，墙体开始发霉变黑。经物业专业人员初步勘查判定，是四楼吴女士家卫生间的地漏发生渗水状况，致使水流渗透至三楼汪先生家中。

若要从根本上解决渗水问题，需要凿开四楼吴女士家卫生间的地漏，探寻到渗水点并予以修复。但

由于四楼吴女士家房屋处于出租状态，租客无力解决渗水事宜，而业主吴女士又拒不露面。心急如焚的汪先生向社区调委会求助，冀望借助专业力量介入，妥善化解此次纠纷。社区调解员多次尝试与吴女士取得联系，然而吴女士总是寥寥数语后便径直挂断电话，不予配合。鉴于这种情况，调解员召集社区民警、居委法律顾问开展“三所联动”进行调解。

群策群力解难题

经过研判，调解员决定先协同物业专业人员对漏水现场开展详尽勘查，搜集证据，精准确定渗水缘由就是楼上吴女士家卫生间地漏所致，同时对楼下汪先生家所遭受的损害范围及程度进行了细致记录与评估。此后，社区民警和居委法律顾问与吴女士取得联系，吴女士坚

称渗水系烟道问题所致，并非自家责任。

“目前所有证据都指向你家的地漏，楼下的损失每天都在扩大。”在社区民警和律师的反复劝说之下，吴女士方才同意两日后前去查看实际情况。

两日后，调委会、居委会同吴女士共同上门，实地调解，吴女士查看了汪先生家渗水点位及具体状况，并聆听了物业专业维修人员的详细讲解，至此方清晰认识到确系自家卫生间地漏存在问题，并当即表达了歉意。在调解进程中，律师阐释了《民法典》第一千一百六十五条、第一千一百八十四条的相关规定，为确定赔偿数额提供法律依据；调解员则是着重强调了邻里和谐的关键意义，呼吁双方均以解决问题为首要出发点，彼此相互体谅。

历经多轮协商探讨，在调委会的悉心调解及引导之下，双方最终达成

一致意见，由法律顾问拟定协议。由于租赁合同于2024年12月到期，吴女士待租客搬离后，便聘请专业人员对卫生间地漏展开维修作业，并同步对汪先生家受损房屋进行修缮，务必确保维修质量契合相关标准；汪先生则需要积极配合吴女士及维修公司的工作，提供相应的必要协助。双方至此握手言和。

【调解心得】

一场因房屋渗水引发的居民之间的矛盾，最终在调委会、居委等多方联动调解下，得到了圆满的解决。“三所联动”充分展现出其在社区纠纷处理中的独特优势与关键价值，社区民警的积极协调、调解员的耐心引导、律师和物业提供专业意见，多方形成合力，打破了僵局。这场纠纷不仅考验了社区治理的智慧，也展现了多方合作解决社区相关问题的力量。