

□ 记者 章炜

2025 年年初，来沪打工的李先生在东兰路路段行走时，不慎踩到一块翻起的污水井盖，左脚瞬间陷入井中，剧痛难忍，无法行走。事故发生后，李先生迅速拨打 110 报警电话，在警方建议下，立即前往附近医院就诊。经医生详细检查，李先生被确诊为左脚骨折，需要接受治疗和长时间休养。此次意外不仅严重影响了李先生的日常生活，还导致他失去收入来源。为维护自己的合法权益，李先生开始寻找事故责任方上海临港漕河泾生态环境建设有限公司，希望对方能赔偿。双方就赔偿问题请求上海市闵行区古美路街道调解委员会进行调解。

井盖损坏，但管理方未及时处理

经了解，事发路段位于“美乐汇片区网格”，网格联络员牵头与调解员一同前往事发路段进行现场勘查。在勘查过程中，调解员发现该路段人行道上划有共享单车停车位，实际可供行人通行仅两人并排的距离，“肇事”窨井盖就在行人的必经之路上。

在蹲点过程中，相关工作人员还发现事发路段左边是商业区域，右边是居民小区入口，送餐小哥经常贪图方便在人行道上骑电动车，造成这个地段的窨井盖比其他地方更容易折旧破损。

通过现场勘查与蹲点观察，调解员明确了事发路段存在的安全隐患问题。一方面，人行道狭窄且窨井盖处于行人必经之路，增加了事故发生风险；另一方面，车辆在人行道行驶加速了窨井盖的损坏，

而管理方未及时察觉并处理，存在明显的管理疏漏。

维护保养责任方认为赔偿金额过高

在掌握初步情况后，调解员为双方搭建调解平台。得知李先生因失去工作已返回老家云南养伤，调解员贴心地告知他，可委托信得过的朋友参加调解。调解开始后，调解员首先向双方介绍调解的基本原则和程序，强调调解的公正性和保密性。接着，详细询问双方对事故经过的描述和各自主张，认真听取双方陈述和意见。

李先生方认为自己遭遇意外，对方需支付医药费、误工费、看病产生的交通费、住宿费和精神损失费共计 18000 元。上海临港漕河泾生态环境建设有限公司主动承认管理问题，但认为赔偿金额过高，难以接受。面对这一僵局，调解员运用专业知识和调解技巧进行调解。

小伙踩到破损井盖致骨折 管理方未及时觉察存疏漏 经调解，维护保养责任方赔付医疗费误工费等

指出依据《民法典》规定：“在公共场所或者道路上挖掘、修缮安装地下设施等造成他人损害，施工人不能证明已经设置明显标志和采取安全措施的，应当承担侵权责任。窨井等地下设施造成他人损害，管理人不能证明

尽到管理职责的，应当承担侵权责任。”上海临港漕河泾生态环境建设有限公司作为污水井盖维护保养责任方，应积极履行赔偿义务，为受害者提供合理赔偿。

调解员助力推动达成赔偿协议

调解员引导双方换位思考，理解对方立场和诉求。从人道主义角度看，李先生背井离乡来沪打工，遭遇此事经济压力大增，且伤筋动骨恢复时间长，后期可能还需来沪进一步治疗。在调解员释法说理的过程中，网格联络员向双方介绍类似赔偿案例，帮助他们形成合理赔偿预期。

在调解员的耐心沟通和协调下，双方逐渐妥协让步。上海临港漕河泾生态环境建设有限公司表示愿意承担李先生治疗期间的交通费及相应误工费，一次性解决纠纷。李先生也考虑到对方实际情况，同意在精神损失费上做出一定让步。

最终，在调解员的见证下，双方达成协议：上海临港漕河泾生态环境建设有限公司同意承担李先生的全部医疗费用、部分误工费，承诺在规定时间内支付完毕。上海临港漕河泾生态环境建设有限公司还承诺将会定时巡查区域内窨井盖的使用情况，针对已经破损的窨井盖进行及时维修。

【案例点评】

此次调解成功，不仅维护了当事人的合法权益，让李先生得到合理赔偿，缓解经济压力，也促使责任方认识到管理漏洞并加以改正，避免类似事故再次发生。同时，彰显了调解员在参与网格治理、解决民事纠纷中的重要作用，促进了社会的和谐稳定，对构建安全有序的公共环境具有积极示范意义。

“熊孩子”贪玩扔矿泉水瓶 私家车被砸出凹陷

双方对于赔偿金额争执不下，“三所联动”化解矛盾

□ 见习记者 王葳然

停放在小区楼下的车子被砸出凹痕，肇事者竟是一名 6 岁小孩，面对车子的维修费，小孩父亲却产生了质疑，调解一度陷入僵局，幸好民警引入三所联动调节机制，完成了调解。近日，一场因高空坠物而一触即发的“邻里大战”在宝山公安分局大华新村社区民警的努力下画上句号。

6 岁孩子贪玩 矿泉水瓶砸中楼下车辆

2025 年 2 月，家住真大路一住宅小区的居民李先生向大华新村派出所报警称，自己停放在小区地面车位的私家车遭损，引擎盖前部出现一个拳头大的凹陷并带有明显划痕，需要警方协助找到原因。接警后，民警立即赶赴事发现场了解后得知，李先生的车辆已经停放超过 20 个小时，且车辆周边没有留下任何与凹痕相

符的“作案工具”，一时难以查明受损原因。

为此，民警一边仔细查看小区内的公共视频，试图从 20 个小时的画面中寻找蛛丝马迹；一边通过案发地点其他车辆的行车记录仪进一步精确车损的时间段。最终，民警通过多个角度的反复比对，锁定了该受损车辆上方 12 楼居民家的窗口曾在前一晚 9 时许抛出过一个水瓶，极有可能就是造成车辆损坏的原因。

当民警敲开 12 楼居民家说明来意后，业主孙先生却情绪激动，坚决否认了高空抛物的事实，即使看到民警拿出的视频证据，仍然一脸茫然，认为其中一定有误。

就在双方各执一词、僵持不下时，孙先生 6 岁的儿子从屋内怯生生地走了出来，主动向民警承认，因自己贪玩，失手把一个矿泉水瓶从窗户扔了出去。听到儿子的描述，孙先生连连向民警致歉，并表示要向邻居赔偿维修费。

赔偿金额引发争议 “三所联动”化解矛盾

尽管孙先生一家对高空抛物一事没有争议，但对车辆维修费赔偿金额、维修方式却与车主产生了分歧。

经初步检测，该车在 4S 店的维修费约 1000 元，孙先生认为价格偏贵，他愿意自己寻找汽修店帮助李先生的车辆恢复原状。然而车主李先生认为自己的车子受损会导致贬值，且维修期间会增加额外的交通费，需要孙先生赔偿 2000 元。

为防止矛盾升级，民警迅速启动“三所联动”矛盾纠纷多元化解机制，联合司法所、律师事务所共同开展调解工作。

调解会上，民警详细介绍了事件来龙去脉及 4S 店的修理评估单；律师从法律角度出发，向当事人详细解读了高空抛物行为的法律后果，并分析了合理的赔偿标准；司法所的人民调解员则从邻里关系、公序良俗等角度出发，耐心劝导双方相互理解、互

谅互让。

在三方的共同努力下，经过深入沟通协商，孙先生与车主最终达成协议：按照 4S 店维修后的实际价格进行一次性赔偿，并陪同孩子向车主致歉，同时加强对孩子的教育，杜绝在此发生此类事件。至此，这场“头顶上的矛盾”得以圆满化解。

【调解心得】

此案例中，居民停放在小区车位中的私家车凭空遭遇“袭击”，宝山公安分局大华新村派出所社区民警刘传文抽丝剥茧揪出“黑手”，并巧用“三所联动”矛盾纠纷多元化解机制让居民握手言和。社区民警要走进社区了解民情、要从小事善于助人为乐、面对不良行为要勇于纠治。在化解社区邻里矛盾纠纷上，要不怕多跑路、不怕被人嫌、不怕反复说、不怕被拒之门外。适时巧借外部力量，整合社区资源，从而达到多方参与、共同见证化解矛盾，让当事双方在听案例、明事理、互动情中握手言和。