

□ 记者 陈颖婷

寒假托管，原本为解双职工家长之忧。然而，一次寻常小区游乐场的滑梯嬉戏，孩子不慎跌下，右臂植入了三根冰冷的钢钉，更在家长与机构之间划开了一道信任的裂痕——“该赔的我们认，但就怕家长狮子大开口！”机构的担忧言犹在耳。当视频画面定格跌落瞬间，还原“熊孩子”倒滑滑梯的真相，这场由意外引发的赔偿拉锯战，如何才能情理法中找到平衡点？最终，在“三所一庭”的调解桌上，答案逐渐清晰……

滑梯上的意外与三根钢钉

皮女士的儿子浩浩是一名四年级的小学生。寒假期间，因父母工作繁忙，他被送至寒托班托管。1月21日，在完成了作业之后，机构老师带领包括浩浩在内的两名孩子，前往邻近的小区游乐场活动。

然而在滑滑梯时，意外骤然发生——浩浩从滑梯跌落。虽然当时浩浩没有表现出特别的不适，但回家后他的手臂剧痛，皮女士紧急送儿子去医院就诊。因为骨折，浩浩又被转至市区医院手术，手臂植入三根钢钉进行固定。

为什么上个寒托班，儿子的手臂会骨折，当时到底发生了什么？忧心如焚的浩浩妈妈于1月23日晚拨通派出所电话，唯一的诉求是：“请帮我看看视频，孩子究竟是怎么摔的？”

接到求助的派出所民警，恰好是事发小区及涉事培训机构的管段社区民警张敏俊。凭借“人熟地熟”的优势，他迅速协调保利小区物业调取视频。同时，民警也联系了机构负责人。视频回放清晰还原了孩子从滑梯跌落的

瞬间。原来浩浩当时滑的是个旋转滑梯，玩兴大起的他从滑梯倒滑时，不慎从近2米高的滑梯侧翻摔下，手臂撑着地面。而此时老师在滑梯另一边的“盲区”，无法照看到……

三所一庭：调解桌上的攻守

2月12日，在奉贤公安分局五四派出所组织的“三所一庭”联调现场，皮女士与培训机构代表坐到一起。司法所工作人员与专业律师全程参与，为调解注入法律理性与专业力量。

调解聚焦于清晰界定眼前损失与未来责任。培训机构负责人明确表态愿意承担医疗费用，但言辞间难掩隐忧：“该我们负的责任，我们绝不推脱。但我们也担心家长后续会狮子大开口。”

而皮女士也心疼儿子的伤情，更担心受伤影响之后的学习。“伤筋动骨一百天，寒假之后就是新学期，孩子的手受了这么重的伤，怎么学习呢？”更令皮女士感到担忧的是，“我们还担心他当时摔下来磕着头，会不会留下后遗症。”

为破解僵局，民警当机立断，咨询属地司法所及驻所律师，启动

『该负的责任不会推脱』就怕家长狮子大开口

孩子寒假托管班玩滑梯遇意外，怎么赔？

专业赔偿评估。经细致核算，培训机构当场向皮女士转账1万余元，覆盖项目明确为孩子医保报销范围外的全部自付医疗费；数次往返医院的交通费200元；皮女士因陪护孩子就医请假4天的误工损失。

针对孩子伤后数月无法正常在校学习的关键难题，调解方案提出建设性补偿：培训机构承诺承担自2月17日至5月17日整整三个月的专业课业辅导。“孩子功课不能耽误，我

们请最好的老师一对一补上。”机构代表承诺。

对于伤情可能遗留的长期影响，驻所律师给出了关键指引：建议在孩子康复状况稳定后，进行专业伤残等级鉴定，并据此主张法定的“三期”赔偿（即营养期、护理期、误工期赔偿）。“现在谈最终赔偿为时尚早，待鉴定结果出来，双方再行协商，基础才更扎实。”律师的意见入情入理。对这条清晰、分步骤的解决路径，家长与机构均点头认可。

当培训机构代表将万元赔偿金转入皮女士账户，并签署课业辅导承诺时，紧绷数周的弦终于松了下来。此次调解所达成的协议，其意义远超即时赔付——它为后续可能发生的伤残赔偿争议预埋了公正处理的基石，也为孩子学业衔接提供了切实保障。

【调解心得】

这起由滑梯跌落引发的赔偿纠纷，尽管伤情明确，责任主体无重大争议，但难点在于赔偿金额的确定，特别是对未知后遗症的担忧。民警第一时间联动司法所、律师进行赔偿框架评估，为调解奠定了专业可信的基础，有效消除了机构对“漫天要价”的恐惧。

派出所搭台，司法所、律师共同支撑的“三所一庭”模式，整合了治安调解、人民调解与专业法律服务资源，形成强大公信力与专业合力。民警熟悉社情的优势在此次调解中得到充分发挥，其主动作为也证明：调解工作的精髓，在于将潜藏的信任危机转化为双方可触摸的责任共担。

而提供的赔偿方案区分已发生的直接损失（医疗、交通、误工）与未来或有损失（伤残、三期费用），对前者现场厘清赔付，对后者设定清晰合理的后续解决路径（待鉴定后处理）。既解决当务之急，又预留弹性空间。值得一提的是，此次调解创新补偿方式，以“课业辅导服务”补偿孩子因伤失学的损失，直击家长核心关切，体现解决方案的务实与温度。

收到广告短信回复“拒收”，游轮公司照发不误

消费者要求经济赔偿遭拒，如何调解？

□ 记者 章炜

近日，一家游轮公司未经授权，向顾先生发送商业非应邀广告，顾先生按照短信指引，回复“R”拒绝接收，本以为事情就此了结，但隔月顾先生又多次收到不同号码发来的商业广告。该游轮公司屡次向顾先生发送未经授权的商业广告，反复骚扰，不仅侵犯个人隐私权，也让其精神上备受困扰。顾先生忍无可忍，将游轮公司告到虹口区人民法院，要求对方给予经济赔偿。

虹口区北外滩街道调解委员会按照“三所一庭”工作机制，联系双方当事人，在街道综治中心（社区巡回审判庭）对该起网络侵

权责任纠纷开展诉前调解。顾先生表示，他原来是该游轮公司的注册会员，当他收到第一条未经授权的广告短信时，就及时回复拒收，但该游轮公司又向他连续发送广告短信。

顾先生认为，根据《通信短信息服务管理规定》第十八条的规定，未经用户同意或请求，不得向其发送商业性短信息，该游轮公司在未经其授权的情况下，接连发送多条商业广告，侵犯其隐私权，严重影响其正常生活和工作。顾先生还当场出示了三条商业广告短信的截图记录，要求被申请人给予经济赔偿。

该游轮公司认为，顾先生提出的赔偿金额没有法律依据，从

为客户服务角度的出发，可以给予申请人船上消费抵用券。为推动双方尽快达成一致，“三所联动”工作人员采取背对背方式沟通交流。调解员耐心开展劝导工作，律师也从法律角度释明法律上的利害关系，指出该游轮公司确实存在侵犯当事人隐私权的行为。

经劝说，双方当事人都有了让步的意愿，游轮公司当即表态，今后在未得到用户许可的情况下，将不再发送任何形式的广告短信，并给予一定补偿，顾先生随即表示认可，并当场签订了调解协议书。

【调解心得】

北外滩街道调解委员会及时启

动“三所联动”介入此案。在调解中，“三所联动”工作组洞察双方均有和解意愿，经过共同努力，成功化解此案，切实维护了当事人的合法权益，也提高了公众的法律意识。

在现实生活中，垃圾短信虽屡见不鲜，但鲜有人主动维权。此案聚焦网络侵权责任纠纷，通过诉前有效调解，不仅让当事人增强了法律意识，更明确了侵权必究的原则。

在调解过程中，经过深入了解双方诉求，“三所联动”形成合力，坚持用情、释理、说法相结合，平息双方当事人的怒气、怨气和火气，引导双方理性协商，最终促成和解，充分彰显了“三所联动”机制的优势和成效。