

□ 记者 章炜

□ 记者 章炜

一起火致农户受损怎么赔 大棚内给电动车充电

调解员依法依理明确事故责任 最终达成调解

火灾事故引赔偿争议

负责调解的社工王培琼接到案件后，第一时间走访受灾农户，排摸统计每户的实际损失情况，联系各方至调委会进行调解。调解员先后听取了各方的诉求及理由，农户提出全部物损金额约为 7000 元；王女士对此不予认可，认为部分大棚以及大棚种植物的赔偿金额并没有这么高，认为农户们夸大了实际损失，只愿意在 2000 元限度内赔偿损失。

在调解现场，受火灾波及的农户听到王女士对于赔偿方面的意见后，情绪都十分激动，认为王女士缺乏解决问题的诚意。眼看各方情绪即将失控，调解员立即终止了此次调解，让大家先回家整理各自主张损害赔偿金额的相关依据并提交调委会审查。

第二天，调解员打通了王女士的电话，表明此次火灾造成的后果虽然比较轻微，但损坏的大棚和大棚种植物，按照目前市场价格，2000 元肯定是不够的。

随后，调解员从“理与情”角度进行分析引导，劝说王女士站在老邻居的立场上，理解财物受损农户的心情。王女士表示愿意再增加 1000 元。由于王女士这边对赔偿金额有所松动，调解员决定再次约村民们进行调解。

为了避免情绪失控导致矛盾升级，调解员采用了“背靠背调解法”。但农户们始终不认可王女士给出的补偿价，并表明所有大棚和大棚种植物实际维修和损失费用都已经超出了 7000 元，修理费用都是有据可循的。现在由于考虑到和王女士是多年邻居，才要求这个赔偿款，坚决表示不能再降低了。

依法依理明确赔偿责任

调解员再一次与王女士进行了深入交谈。她明知在大棚内充电有危险的情况下，仍然对电动自行车进行了充电，其行为存在过错；经消防部门勘验，此次火灾发生的原因认定为王女士的电动自行车不规范充电所致，故王女士应当对火灾后果的发生承担侵权责任。

在赔偿金额方面，依据《民法典》相关规定，应当按照市场价予以赔偿。而王女士仅凭借自己主观臆想，认为没有造成实质性的损害是不合适的，并且实际发生的损害金额也有章可循，按照农户提供的维修单据，总价已经超过 7000 元。在调解员法理情结合的引导下，王女士对于赔偿款的金额才有了松动。

王女士哭泣着表示自己和老公只是普通的打工人，女儿又在上大学，家中还有两个老人，家庭经济能力较差，实在无法拿出这么多钱，最多只能给予 5000 元的补偿。然而受灾居民始终不愿降低补偿款，调解一度又陷入了僵局。

此后，调解员再次对每户受灾农户分别进行了一对一走访，并动之以情、晓之以理地进行引导。经调解员多次走访与沟通，双方就损害赔偿事宜达成调解协议。王女士就火灾损害承担 5000 元的赔偿责任，由受损各方均摊此笔款项。

三个月后，调解员回访了受灾农户，他们表示王女士已按时履行了调解协议书中的给付义务，此次火灾事故带来的不利影响已经消除，并对调解员的工作给予了充分肯定。

【调解心得】

现在农村大棚中也有通电设施，有人便投机取巧，在大棚内给电动自行车充电。在本案中，调解员迅速介入、快速掌握事件第一手资料，是成功调解的前提条件；其次，调解员依法依理明确事故责任，纠正了王女士在赔偿方面的错误认识；再次，调解员耐心细致地开展各方的思想工作，立足文明乡风与邻里情谊，善于把握当事人的心理，也是本次调解成功的保障。

“小心地滑”警示牌看似是公共场所不起眼的安全提示，却是公众安全的重要保障。今年年初，嘉定区一家公立医院就因一块缺失的警示牌，引发了一场医患纠纷，最终在嘉定区医患纠纷人民调解委员会的介入下得以妥善解决。

老人跌倒后索赔十万元 医院未警示『小心地滑』

调解员：医院未完全尽到安全保障义务

调解员梳理争议点

接到调解申请后，调解员首先梳理出两大核心争议点：一是责任划分问题，即医院是否完全尽到公共场所的安全保障义务，金大爷自身及家属是否存在过错；二是赔偿金额计算问题，家属主张的误工费等诉求是否具有合理性。

调解员第一时间调取了医院大厅的监控、日常安全巡查记录及金大爷的病历材料，并专门咨询了医学专家与法律专业人士的意见，为后续调解奠定事实与法律基础。

调解员决定采取“背对背”调解策略，分别与双方沟通。对患者方，调解员从法律角度耐心解释：根据现有证据，本案中支持“全额赔偿”的可能性较低，且主张误工费需提供实际收入证明，目前家属暂未提交相关材料，诉求存在举证短板；另一方面，调解员对院方强调，若纠纷进入诉讼程序，医院作为公共场所经营者，未完全尽到安全保障义务的事实可能引发负面舆论，对医院声誉造成影响，建议适当提高赔偿金额。

考虑到家属对金大爷伤情恢复存在担忧，调解员进一步引入骨科专家意见，向家属详细说明金大爷的伤情可通过保守治疗恢复，降低其对“长期卧床风险”的过度焦虑；同时通过情感疏导，让家属充分宣泄情绪，引导双方回归理性沟通。结合调查取证结果、专家意见及相关法律法规，调解员指出，依据《民法典》规定，医院未在药房附近设置防滑警示、未及时摆放防滑垫，未完全尽到安全保障义务，应承担主要责任；而金大爷作为 70 多岁的老人，自身行动能力较弱，独自就医时对地面湿滑风险的预判不足，需承担次要责任。

清晰的责任划分与专业的法律解读，让双方逐渐放下对立情绪。最终，医院与金大爷家属达成一致协议：医院一次性赔偿金大爷 2 万元，同时承诺立即加强医院内的地面防滑措施，在药房、走廊等人员密集区域增设“小心地滑”警示牌，并规范清洁工拖地后防滑垫的摆放流程，杜绝类似安全隐患。双方对调解结果均表示满意，金大爷一家在收到赔偿款后，还专门致电调解员表达感谢。

【案件点评】

这起纠纷的核心，看似是“一块警示牌的缺失”，实则是公共场所经营者安全意识的疏漏。医院作为病患集中、老人较多的特殊场所，更应将安全保障义务落实到每个细节。《民法典》规定的安全保障义务，不是“纸面条款”，而是经营者必须履行的法定义务。

湿滑地面酿事故

今年年初，72 岁的金大爷到嘉定区一家医院就诊配药，阴雨连绵的天气，医院大厅变得湿滑。医院大厅入口处立有“小心地滑”警示牌，但药房附近却没有相关警示。清洁工刚刚拖过地面，防滑垫也没有及时摆放。

当天，金大爷取完药准备离开，当他转身走向出口时，右脚突然打滑，重重摔倒在地。倒地后金大爷脸色苍白，无法自行起身，直呼左侧身剧痛。护士立即呼叫急诊医生，并推来轮椅将他送往急诊室。经初步检查，金大爷疑似左肩胛骨骨折，需进一步拍片确诊。

事发后，金大爷的家属赶到医院。家属认为医院未及时清理地面水渍导致老人摔倒，应负全部责任，提出包含误工费、营养费、精神损失费和后续康复费用在内，共 10 万元的赔偿要求。

面对家属的质疑与赔偿诉求，医院承认了部分失职行为——尤其是药房附近未设立“小心地滑”警示牌的疏漏，但同时提出，金大爷已 70 多岁，自身行动不便，独自就医本就存在一定风险，且医院在事发后及时采取了救助措施，不应承担全部责任。双方就责任划分与赔偿金额各执一词，多次协商均未达成一致，由此共同向嘉定区医患纠纷人民调解委员会申请调解。