

□ 记者 章炜

点了蜡烛没熄灭就出门，结果着火了，还把邻居家也连累了。2024 年年底，金山区石化街道一小区内，租客小王因外出时疏忽未熄灭床头柜上的蜡烛，引发火灾致自家及楼下房屋不同程度受损。面对赔偿争议，街道调委会迅速启动“三所联动”机制，并依托“8+3”夜间调解服务，联合社区民警、法律顾问多方介入，历经两次调解、第三方评估，最终促成租客、房东、受损邻居达成一致，妥善化解这起由意外火情引发的矛盾纠纷，为社区夜间治理写下生动注脚。

租客出门未熄灭蜡烛引发火情

事发当晚 8 点左右，坚守岗位的调解员接到调处申请后，第一时间迅速启动“三所联动”机制，邀请社区民警、社区法律顾问组成调解小组，及时介入全面了解案件详情。

调解小组首先来到 302 室，向小王详细了解事件情况。小王表示，自己前一天晚上点燃了一支蜡烛并放置于床头柜上，出门前疏忽大意未将蜡烛熄灭，引发了此次火情。火灾导致 302 室受损严重，救援时大量出水导致 202 室阳台、大房间漏水，墙体和地板泡水，102 室也有受到影响。

调解小组及时联系 102 室业主何女士。何女士回家仔细查看房屋受损部位，在确认损失相对较小后，明确表示不需要小王赔偿，一定程度上缓解了小王的赔偿压力。然而，202 室的损失较为严重，业主江先生与小王以及房东刘先生之间的赔偿问题亟待解决。为此，社区民警“背靠背”进行了心理疏导。双方表示愿意坐下来好好聊，于是当晚进行了“面对面”调解。

调解开始，调解员首先表明态度，依据《民法典》，明确指出小

王因疏忽大意未熄灭蜡烛是导致此次火灾的直接原因，应该对财产损失承担赔偿责任。小王虽未表示异议，却同时也道出了自身困难。原来，小王是一名孤儿，且身患疾病需长期服药治疗，经济状况十分窘迫，实在无力一次性承担此次火灾所致的巨额赔偿款。

调解小组听完后，深知此次调解的难度，既要确保受损方的合法权益得到充分保障，又要考虑侵权者的现实经济状况，避免因其经济能力有限而导致调解协议难以履行。于是，调解小组决定从法理和情理两个角度入手。从法理角度出发，律师详细且深入地解释了《民法典》的具体规定，同时，还对房屋租赁合同常见法律问题及责任承担进行了释法说理，比如，房东在房屋出租过程中可能存在管理不善等问题，未对租客进行必要的安全提醒、未定期检查房屋设施的安全性等，也可能需要承担相应责任。

律师的解读提醒了调解员，于是调解员提出，要查看租赁合同，合同中明确了因小王个人过失导致的财产损失由租客自行承担赔偿责任。从情理角度出发，调解员向江先生说明小王的艰难处境，希望他在赔偿金额上做出适当让步；同时，劝说房东能一定程度上为租客

点蜡烛没熄灭就出门 引发火灾致邻里受损 『三所联动+夜间调解』化解多方赔偿纠纷

提供支持，共同助力快速化解矛盾。

找来第三方评估机构确定修缮费用

经过劝说，各方都表示需要认真考虑一下。同时，对具体的损失财产认定，调解员提议找第三方评估机构进行现场查看确定，待金额确定后再组织二次调解。

两天后，装潢公司对 302 室和 202 室的损失进行详细评估，确定修缮需要的费用，在这基础上，调解员在当晚 8 点组织开展第二次调解。最开始，各方对赔偿金额有一些异议，

在装潢公司的解释说明下，各方表示愿意接受这个金额，但是对于支付方式有争议。调解员提出给江先生的赔偿款可一次性付清，以减轻小王后续压力。但给刘先生的赔偿款则因金额较大，且小王经济困难，可采用分期支付。然而，刘先生不同意分期方案。

调解员耐心倾听刘先生的担忧后，从法律角度向其解释调解协议的法律效力，如果刘先生不放心后期履行，可以就调解协议申请司法确认，司法确认之后，如果小王不按期履行，可通过法院申请强制执行维护权益。同时，调解员强调分期付款是基于小王实际经济状况提出的，若强行要求一次性支付，可能导致小王无力偿还任何款项，使协议无法履行，对刘先生也无益。最终，刘先生接受了调解方案，同意采取分期付款的方式收取赔偿款项。

直到晚上 11 点多，在调解员的耐心引导下，各方对方案表示认可和接受，一致同意按照协议的约定履行各自的权利和义务。由装潢公司对 302 室和 202 室的损失进行详细评估后，确定修缮需要的费用；江先生提出委托第三方装潢公司负责修复泡水受损部位，由小王承担费用为 3300 元。小王共赔付刘先生 4 万元（分期支付），后续房屋修缮由刘先生自行承担。最终，各方达成一致，签订调解协议书并对调解结果表示满意。这起因烛火引发的损害赔偿纠纷，在“三所联动”和“8+3”夜间调解服务下，终于得到了妥善解决。

【案例点评】

这起烛火引发的赔偿纠纷，是对石化街道“8+3”夜间调解工作机制运作实效的具体诠释。“8+3”夜间调解，是指居委会调解员在白天 8 小时工作时间的基礎上，晚上继续延长服务 3 小时，法律顾问和社区民警在这延长的 3 小时内也要随叫随到。目前，石化街道通过“8+3”与“三所联动+”的共同加持，已经成功处置多起夜间纠纷，让社区治理实现了从“线性流程”到“弹性治理”的跨越。

雨天快餐店取餐摔倒致右臂骨折

经过多轮明理释法，双方就赔偿金额达成一致

□ 记者 章炜

如今，餐饮场所因地面湿滑、设施维护不到位等问题引发的安全纠纷不少，由消费场所安全保障责任缺失导致的赔偿纠纷引发关注。2025 年 3 月，周阿姨在虹口区一家快餐店内取餐时因外面下雨，店内地面湿滑不慎摔倒，致使右臂骨折，要求该快餐店赔偿 6 万元。快餐店代表许经理同意给予赔偿，但只肯赔偿 2 万元。

鉴于双方都有调解意愿，为防止矛盾激化，北外滩街道司法所立即启动“三所联动”介入此案。经过多轮分头沟通、明理释法与耐心劝导，最终双方就赔偿金额达成一致，快餐店当场履行赔偿义务。

调解中，周阿姨表示，自己摔倒后第一时间跟店长沟通，去医院

就诊后医药费发票和骨折诊断报告都发给了店长。由于骨折，自己右手臂越来越肿，疼痛难忍，不能上班，吃不下睡不安，和快餐店沟通了好几次，但对方始终没有给出一个明确的赔偿数额。周阿姨表示，医药费、误工费、护理费、交通费、精神损失费等等全部加起来，需要一次性赔偿 6 万元。

许经理表示，事件发生后，门店一直积极采取措施。在周阿姨就医后多次电话沟通，询问伤情，还派人上门进行慰问和陪护，并陪同周阿姨一起到派出所备案。但赔偿也要结合周阿姨的身体损害实际情况，进行核算后，只能一次性赔偿 2 万元。

双方表达清楚各自诉求之后，因金额差距过大，周阿姨情绪激动地说：“我骨折后不能照顾自己，

需要请人来护理，这个金额不能接受。”对于周阿姨要求的赔偿金额，许经理表示为难，他表示，店面目前处境困难，需要周阿姨出具检查治疗的票据才能给予赔偿。

因双方心理价位差距过大，在第一轮调解中，双方未能达成一致。“三所联动”工作人员决定分头沟通、耐心劝导。

律师对许经理表示，根据《民法典》相关规定，侵害他人造成人身损害的，应当赔偿医疗费、护理费、交通费、营养费、住院伙食补助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。

另一方面，律师从法律角度向周阿姨说明，每一笔赔偿费，都要有对应的法律规定支持，赔偿数额不是口头说说就算的。民警从治安角度劝导双方与人方便，也与己方便，争取大

事化小，小事化了，尽快化解纠纷。调解员从“情”与“理”出发，耐心地与双方沟通，劝导双方各退一步。经过几轮分头沟通、明理释法和反复劝慰引导，最终双方就赔偿金额达成一致，当场签订调解协议，快餐店代表当场全额履行了赔偿支付义务。

【案件心得】

在本次调解中，北外滩街道司法所通过“三所联动”形成合力，寻找“最优解”。调解员“讲情”安抚情绪，律师“说法”解释条款，民警“讲理”摆出事实，将释法说理与纠纷化解深度融合。在耐心劝导下，双方当事人的怨气和怒气逐渐平息。工作人员准确把握最佳时机，主动出击劝说双方拉近差距，最终促成纠纷化解。