

□ 记者 章炜

今年 7 月，在奉贤区上塑路附近，发生了一起严重的电动自行车交通事故，事故造成一方构成十级伤残，双方因赔偿问题产生分歧。近日，在奉贤区青村镇人民调解委员会（下称“调委会”）的专业调解下，该起纠纷得以圆满解决。

转弯未让直行 承担全部责任

据了解，当天事发时，小姚驾驶电动自行车沿上塑路由北向西行驶，在转向通过路口过程中，与由东向西直行的老季所驾电动自行车发生碰撞。此次碰撞给老季造成严重身体伤害，不仅左肩、左膝部出现软组织损伤，更导致左胫骨平台粉碎性骨折，左膝前交叉韧带、后交叉韧带、外侧副韧带及半月板均撕裂。

经交警部门现场勘查、调取监控及多方取证后，责任认定结果明确：小姚在通过无交通信号灯控制、无交通警察指挥的路口时，作为转弯的非机动车驾驶人，未依法礼让直行车辆，其行为违反了《道路交通安全法》及相关实施条例中关于非机动车通行的规定，因此小姚承担本起事故的全部责任。经专业司法鉴定，老季的伤情构成人体损伤十级伤残，且需进行二次手术修复受损部位。

引第三方机构 出具补充意见

调委会受理此案后，迅速指派具有丰富交通事故纠纷调解经验的调解员介入。调解员首先分别与双方展开沟通，详细核实老季的医疗费票据、伤残鉴定报告、误工证明等材料，明确老季“保障后续治疗与生活”的核心诉求。同时，倾听小姚的顾虑，了解到他对伤残补偿金计算标准、二次手术费预估依据的疑问，以及自身经济条件有限的实际情况。

为确保赔偿金额有法可依、有据可查，调解员依据《民法典》中人身损害赔偿相关规定，调解员详细解释了老季因事故所产生的各项费用，包括已经发生的医疗费用、伤残补偿金、误工费、营养费以及未来可能产生的二次手术费用、术后护理费等。考虑到小姚对费用合理性的疑虑，调委会还引入第三方评估机构出具补充意见，对老季的伤情和所需费用进行科学评估，以确保赔偿金额的公平性和准确性。

在后续的多轮面对面协商中，调解员兼顾法理与情理，积极开展心理疏导。针对老季因伤情产生的激动情绪，调解员耐心引导其理性看待赔偿，考虑对方经济能力。同时，向小姚详细解读相关法律规定，再次明确其之前在路口未礼让直行的违规行为是事故发生的直接原因，强调主动承担责任既是法律

骑车『转弯未让直行』 有人被撞成十级伤残

调委会找来第三方机构定赔偿，一方赔偿21万元

义务，也是对受害者的补偿与慰藉，并结合小姚的经济状况，建议双方在支付方式上灵活协商。

经过三次协商，双方逐渐放下对立情绪：老季认可小姚的经济困难，同意在总赔偿金额上适当让步；小姚也表示愿意尽力筹措资金，尽快履行赔偿义务。最终，在调解员的见证下，双方自愿签订《人民调解协议书》，约定就本次交通事故人身损害赔偿纠纷作一次性了结，协议签订后互不追究对方其他责任。经核算，老季因事故产生的全部损失共计 21 万元，扣除小姚之前已支付的 6 万元治疗费，剩余 15 万元由小姚分两期支付——协议签订当日支付 10 万元，后期再支付剩余 5 万元。小姚付清款项后，双方就此次事故的人身损害赔偿处理彻底终结。

老季对于调解结果表示满意，认为调解不仅解决了自己的经济难题，还感受到了法律的公正和社会的温暖。小姚也坦言：“调解员帮我厘清了法律责任，现在能合理安排赔偿，心里的石头终于落地了。”

【调解心得】

此次纠纷的成功化解，充分展现了人民调解在民事纠纷解决中的便捷、高效优势，相较于诉讼程序，不仅缩短了纠纷处理周期，更通过情理与法理的结合，实现了“案结事了人和”，为基层社会稳定提供了有力支撑。同时，此案也提醒我们，驾驶电动自行车通过无信号灯、无交警指挥的路口时，务必遵守“转弯让直行”的通行规则，确保安全通行。事故发生后，责任方应主动担责，受害者需理性维权，保留好医疗费票据、鉴定报告等关键证据，通过人民调解、诉讼等合法途径解决争议。

□ 记者 章炜

爱美之心人皆有之。家住虹口区的王小姐为换心仪发型，预约了一家人气颇高的连锁理发店，却因学徒操作失误遭发热管烫伤颈部，不仅留下疤痕隐患，还让原本期待变美的心情彻底落空。双方就赔偿金额、责任认定争执不下，从门店争执到险些引发肢体冲突后报警。最终，在虹口区“三所联动”纠纷调解机制下介入，通过法律解读与情理沟通平衡双方诉求，这场“变美意外”得以圆满解决。

向店家索赔数千元 女子美发时被烫伤

调解员『灵活变通』化解金额分歧

学徒经验不足 发热管脱落烫伤颈部

事发当日，王小姐按照预约时间来到理发店，在与发型师沟通后确定了烫发方案。过程中，负责操作的学徒因经验不足，未将烫发用的发热管妥善固定。正当王小姐等待发型成型时，一根滚烫的发热管突然脱落，径直砸在她的后颈处。

随后，王小姐前往医院进行了创口检查治疗，因治疗及时，烫伤未造成其他并发症，但烫伤造成的疤痕却成了她心头的一根刺。伤口结痂稳定后，王小姐来到理发店讨要说法。她认为，自己作为消费者，因理发店工作人员的操作失误遭遇烫伤，不仅承受了身体上的痛苦，还因疤痕问题产生了心理压力，后续可能还需承担祛疤费用，理发店理应赔偿医疗费、交通费、误工费以及精神损害补偿。

而理发店负责人则表示，事发后门店已第一时间向王小姐转账 1000 元医药费，还主动提出可免费为其提供多次发型服务，认为这样的补偿已足够覆盖王小姐的损失，对于王小姐提出的数千元赔偿要求，门店觉得是“狮子大开口”，难以承担。双方各执一词，争执不断升级，情绪愈发激动，最终无奈选择报警。

警方迅速抵达现场，考虑到这起纠纷涉及消费维权与人身损害赔偿，且双方情绪对立，当即启

动“三所联动”纠纷调解工作机制，将双方带至派出所暂作安抚。民警耐心劝解道：“问题已经发生，争吵解决不了任何问题，当务之急是冷静下来，通过合理途径化解矛盾。”在初步了解事件经过后，警方与司法所、律师事务所沟通协调，定于次日组织双方开展正式调解。

赔偿分歧难协商 “情理法”达成调解

经过一晚上的冷静，双方均带着解决问题的意愿来到调解室。调解现场，“三所”工作人员分工协作：民警负责维持现场秩序，防止双方情绪再次激化；律师从法律角度出发，向理发店负责人解读《消费者权益保护法》中关于经营者安全保障义务的相关规定，明确指出门店因工作人员操作失误导致消费者人身损害，理应承担医疗费、交通费等合理费用；司法所调解员则结合双方诉求，积极寻找调解突破口。

调解员注意到，双方并非没有调解意向，核心分歧在于赔偿金额。于是，调解员向理发店负责人提议：“门店之前提出的免费发型服务，王小姐因烫伤事件可能已不愿接受，不如将这部分服务价值折算成补偿金，与医疗费、交通费一并支付，这样既能满足王小姐的合理诉求，也能让门店的补偿更具诚意，实现案结事了。”同时，调解员也劝说王小姐，考虑到理发店已主动承担部分医药费且有调解诚意，可在合理范围内适当调整赔偿预期。

经过多轮协商，双方最终达成一致调解方案。理发店全额支付王小姐因烫伤产生的医疗费和交通费，并额外支付 800 元补偿金。签订调解协议时，理发店负责人向王小姐诚恳道歉，双方握手言和，这起持续多日的纠纷终于得到圆满解决。

【调解心得】

这起消费维权纠纷的成功化解，充分体现了“三所联动”机制的独特优势。派出所的现场处置能力可快速控制事态，避免矛盾升级；司法所的专业调解经验能精准把握双方诉求，找到调解平衡点；律师事务所的法律支撑则能为纠纷化解提供权威依据，让双方在法律框架内明晰权利与义务，减少分歧。针对此类纠纷，调解中需始终坚持“以事实为依据、以法律为准绳”，同时兼顾情理。调解员既明确了责任方的法律义务，也考虑到双方的实际情况，通过灵活变通的方式（如将服务折算为补偿金）化解金额分歧，最终实现“案结事了”的目标。