

□ 记者 陈宏光

家住金山区的曹先生送车去做保养，没想到在厂区内等待时，被一条突然窜出的狗咬伤。民警初步调查后，确认这条狗是汽修厂饲养的，但没有采取圈养、拴绳、戴嘴套等必要安全措施。

由于对赔偿项目和金额无法与汽修厂达成一致，曹先生向金山区漕泾镇“三所联动”调解工作室提交了调解申请。

车没保养好 人先受了伤

2025年9月，曹先生驾驶私家车前往一家汽车修理厂办理车辆保养事宜。进入汽修厂作业区域后，曹先生将车辆交给工作人员，随后在场地空闲区域等候。此时，一条中型犬突然窜出，径直扑向曹先生，曹先生躲避不及，先是被狗咬伤，随后又在挣脱过程中不慎摔倒。

事发后，曹先生立即拨打110报警，派出所接警后迅速到场处置，并进行了初步调查，得知咬伤曹先生的狗的确是修理厂饲养的，而且未采取圈养、拴绳、戴嘴套等必要安全措施。

综合上述情况，民警引导当事人通过“三所联动”机制申请调解。当事人接受建议，向金山区漕泾镇“三所联动”调解工作室提交了调解申请。

厂方愿赔偿 金额谈不拢

漕泾镇“三所联动”调解工作室接到申请后，立即受理并指派专职调解员处理这起纠纷。

调解初期，曹先生情绪十分激动，认为修理厂作为经营场所提供

者，未尽到安全保障义务，对犬只管理存在严重疏漏，是导致事故发生的唯一原因，应承担全部侵权责任。曹先生要求汽修厂赔偿医疗费、交通费、误工费及精神损失费等各项损失。他同时强调，赔偿金额并非核心问题，关键是汽修厂需要正视自身管理过错，诚恳道歉并整改，避免类似事件再次发生。

汽修厂的法定代表人则表示，这只狗性情温驯，平时厂区内人员往来频繁，从未发生过咬伤人的事件，事件纯属意外，而且曹先生伤情轻微，未造成严重人身损害，汽修厂愿意在合理范围内赔偿损失，但不认可曹先生主张的精神损害赔偿及赔偿总额。

促换位思考 析法律规定

针对双方的争议，调解员首先安抚了曹先生的情绪，强调这起事件事实清楚、责任明确，关键在于合理确定赔偿金额。

随后，调解员结合法律规定与司法实践，引导汽修厂换位思考：曹先生作为接受汽车保养服务的消费者，在汽修厂经营区域内的人身安全应当受到保障。汽修厂作为经营主体及犬只饲养管理人，不仅负有保障经营场所安全的法定义务，也对饲养的犬只负有管控风险、防

送车做保养却 被狗咬伤 引导换位思考 达成调解

止损害他人的责任。

围绕相关赔偿的法律适用，调解员进一步作了阐释：第一，根据《民法典》第一千二百四十五条规定：“饲养的动物造成他人损害的，动物饲养人或者管理人应当承担侵权责任；但是，能够证明损害是因被侵权人故意或者重大过失造成的，可以不承担或者减轻责任。”汽修厂作为犬只的饲养人与实际管理人，未对犬只

采取圈养、拴绳、戴嘴套等必要安全措施，亦未设置明显警示标识，未尽到风险管控义务，存在明显过错；曹先生作为到汽修厂接受保养服务的客户，并无逗弄、挑衅犬只等故意或重大过失行为，不符合减轻或免除汽修厂责任的法定情形，因此，汽修厂应承担全部侵权责任。

第二，依据《民法典》第一千一百七十九条规定：“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。”结合曹先生的就医记录及伤情，其主张医疗费、交通费、误工费都有法律依据，具体数额应结合实际支出凭证及误工情况合理核算。

经两轮沟通 签调解协议

调解员同时向曹先生指出，根据《民法典》第一千一百八十三条规定：“侵害自然人人身权益造成严重精神损害的，被侵权人有权请求精神损害赔偿。”司法实践中，精神损害赔偿的认定需以“精神损害达到严重程度”为前提。这起事件中，曹先生虽因被狗咬伤受到惊吓，但伤情轻微，未对其日常生活、工作造成重大影响，也没有证据证明其遭受严重精神损害，因此，他主张精神损害赔偿缺乏依据。

听了调解员的分析，曹先生表示愿意放弃精神损害赔偿，并指出最初提出这一诉求，只是希望督促汽修厂正视过错。

经过两轮沟通，双方态度逐步缓和，对责任划分及赔偿也达成了共识。调解员趁热打铁，提出“一次性解决”的调解方案，建议由汽修厂一次性赔偿曹先生1500元，这一金额能够覆盖曹先生的实际损失，超出部分则作为汽修厂对曹先生的补偿，兼顾了受害人权益保护与企业的合理负担。双方对这一方案都表示愿意接受，于是当场签订了调解协议，汽修厂通过微信转账方式支付了赔偿款，纠纷得以圆满解决。

出租房屋未签合同 想要收回不欢而散

□ 记者 章炜

租房期间相安无事，可是因为没有签订书面租赁合同，当房主想要收回房屋时，却产生了矛盾。金山区石化街道人民调解委员会通过“三所联动”机制，最终促成双方达成一致，化解了这起房屋腾退纠纷。

王阿姨名下有一套房产，一年多前租给徐家姐妹使用，但没有签订租赁合同。今年，王阿姨打算收回房屋，但徐家姐妹表示，她们入住时这套房屋的门窗、家具都很老旧，甚至有严重破损，她们花钱进行了墙面翻新、水电线路维护，还添置了设施。而且她们年纪大了，很难找到合适的临时住所，因此要求王阿姨支付一定的经济补偿才同意搬离。

双方就补偿金额、腾退期限反

复协商，却始终谈不拢，矛盾于是一步步升级。无奈之下，王阿姨向金山区石化街道人民调解委员会提出调解申请。

为了化解纠纷，调解人员首先来到房屋现场实地查看，并确认这套房屋确实是王阿姨的财产。调解组分别约谈了王阿姨和徐家姐妹，耐心倾听双方的诉求，细致梳理纠纷的来龙去脉。

调解组了解到，徐家姐妹入住前确实自掏腰包对房屋进行了修缮，而且短期内找房的确有困难。而王阿姨虽然坚决要求收回房屋，但也不是完全不愿支付补偿，只是对徐家姐妹提出的补偿金额不认可。双方其实有协商化解矛盾的基础，关键就是要找到利益平衡点。

为此，调解组采取“释法明理+情感疏导”的方式，先帮双方厘清权利义务，再逐步破解核心分

歧。司法所工作人员结合《民法典》相关规定，向徐家姐妹讲清楚：王阿姨作为房屋产权人，依法享有占有、使用、收益、处分的权利，有权要求无权占有人腾退房屋。就算她们在租房时曾为修缮房屋进行投入，也不能拒绝腾退。对于合理的修缮投入，可以通过协商获得相应补偿，并不是没有说理的地方。

社区民警则从治安管理和邻里和谐的角度提醒双方，争执升级不仅影响邻里关系，还可能触犯法律，需要承担相应后果，理性协商才是解决问题的最好办法。

在厘清法律边界、化解情绪隔阂后，调解组针对补偿金额和腾退期限这两个核心分歧，组织双方开展了多轮现场调解。

针对补偿金额，调解组邀请社区物业工作人员协助评估，逐一核算徐家姐妹的修缮投入，细致区分可移动

家具和固定添附物，计算出合理的补偿区间。

调解组采取“背对背”沟通的方式，经过三轮协商，双方终于达成一致，确定补偿金额为9400元。

针对腾退期限，王阿姨希望对方一个月内搬离，徐家姐妹则提出需要三个月时间找房和打包物品。调解组结合租房市场现状和徐家姐妹的实际困难，提出了折中方案：将腾退期限设定为调解协议签订后的40日内，既给王阿姨预留了年底自用的准备时间，也给徐家姐妹足够的搬迁缓冲期，同时明确了逾期未腾退的违约责任，保障双方的合法权益。

最终，双方签订了调解协议，王阿姨当场支付了9400元补偿款，徐家姐妹出具了收条。此后，徐家姐妹在期限内完成了搬离，这起房屋腾退纠纷在“三所联动”的助力下，得到了彻底化解。