

# 施工区处于“工序间等待” 路人溺亡责任谁担

## 细节之处见真情 失智老人安全居住环境的 细节设计

□唐璐

在施工区前一道工序完成,下一道工序尚未进场期间,进入该区域上厕所不慎掉入化粪池溺亡,责任应由谁来承担?近日,重庆市垫江县人民法院审结一起侵权责任纠纷,认定双方当事人均有过错,判决某建筑公司对董某某的死亡后果承担60%的赔偿责任。

法院查明,2023年9月13日,某实业公司作为发包人与某建筑公司签订《施工合同》,将案涉甲小区在内的14个老旧小区的改造工程交由某建筑公司进行施工,工程内容包括消防设施、雨污管网、化粪池、道路白改黑、地面铺装等,工期300日历天。某建筑公司于2023年10月4日入场施工,同年11月2日完成管网施工并经验收后撤离,其施工期间无有关化粪池施工行为,下一道工序目前还未进场。

几天后,董某某被发现在甲小区最里端的化粪池意外溺水死亡。经查,该化粪池区域未设置施工围栏、安全警示标志等。董某某的子女董某甲、董某乙、董某丙遂诉至法院,请求判令某建筑公司赔偿33万余元。

庭审中,董某甲、董某乙、董某丙认为,某建筑公司未履行安全保障义务导致其父董某某溺亡,应当承担侵权赔偿责任。某建筑公司则辩称,其承包的范围虽然包括化粪池的改造,但是事故发生时化粪池并不属于正在施工或已经完成的区域,对于化粪池的改造时间合同中并没有明确约定,不应对其死亡后果承担责任。

法院认为,某建筑公司的施工内容包括化粪池改造,在施工期间负有安全保障义务,其未能证明在事故发生时已经设置明显标志和采取安全措施,应承担侵权责任。鉴于董某某死亡时是完全民事行为能力人,应当预见进入施工区域的化粪池上厕所的危险性,自身亦有过错,可以减轻侵权人的责任。

据此,法院综合双方的过错情况,认定董某某和某建筑公司分别承担40%和60%的责任,判决某建筑公司赔偿董某甲、董某乙、董某丙19.9万余元。

某建筑公司不服一审判决,提起上诉。重庆市第三中级人民法院二审驳回上诉,维持原判。

### 安全保障义务始于进场施工终于施工完毕

一审法官庭后表示,本案的争议焦点为某建筑公司应对董某某的溺亡承担侵权责任以及承担责任的份额问题。民法典规定,在公共场所或者道路上挖掘、修缮安装地下设施等造成他人损害,施工人不能证明已经设置明显标志和采取安全措施的,应当承担侵权责任。本案中,某建筑公司作为案涉老旧小区改造工程的承包人,其施工内容包括化粪池改造。其在对董某某溺亡区域进行施工时,应对该区域设置明显警示标志、施工围栏等以防止出现危险事故,但其未能证明在事故发生时已经采取上述行为。

此外,某建筑公司的安全保障义务应当始于其进场施工,终于其

承包的范围施工完毕,不因其中途是否施工、下一道工序是否入场等而免除,其庭审中关于事故发生时化粪池不属于正在施工或已经完成区域的抗辩不成立,故其应当承担侵权责任。这种情况下,需要进一步探讨是否存在减轻或者免除某建筑公司侵权责任的事由,以确保各方的合法权益得到妥善处理。

民法典同时规定,损害是因受害人故意造成的,行为人不承担责任。受害人对同一损害的发生或者扩大有过错的,可以减轻侵权人的责任。本案中,董某某进入的化粪池并非生活或前往社区办事的必经之路,且该化粪池在某建筑公司已完工的管网施工最里端,董某某死亡时作为完全民事行为能力人,对该区域复杂环境的危险性及其自身行为的后果具有完全的识别、判断和预见能力。对于自身死亡这一后果,董某某亦存在相应过错,应当承担部分责任。

对于施工单位而言,亦需牢记“施工现场不设防,造成损害须赔偿”。施工工地设置围挡原本是为了隔离施工现场、减少扬尘以及防止行人误入导致危险,提高施工安全性,但不规范设置或者未及时检查漏洞,疏于管理,则可能使安全保障变成伤人隐患。为保障公共安全,施工单位在施工过程中或者工序间等待时,均应对施工场地进行管理和维护,设置明显的警示标志。有条件的施工单位还可安排专人对施工现场以及负责区域进行规律巡查,以提醒行人或车辆注意安全和绕行,在维护好公共安全的同时,避免自身陷入法律风险。

(战海峰)

## 杜翔：引领汽车售后服务管理新纪元

在这个科技飞速发展的时代,汽车行业正在经历一场前所未有的革命。随着汽车逐渐向智能化和数字化转型,对售后服务的需求和要求也在不断提高。在汽车售后服务管理领域,杜翔先生凭借其丰富的行业经验和深厚的知识背景,成为了引领这场变革的杰出人物。

杜翔2004年毕业于交通运输专业,后获上海交通大学车辆工程硕士学位。职业生涯初期,他在博世贸易(上海)有限公司担任项目经理,这段经历使他深入了解了汽车零配件贸易及供应链管理的细节。2011年,杜翔转战福特汽车(中国)有限公司,担任售后服务高级经理,期间成功引入了客户卓越体验2.0项目,使福特中国成为美系品牌中首个导入全球客户体验体系的先锋。

2017年,杜翔的职业道路再次拓宽,他被任命为奇瑞捷豹路虎(中国)有限公司售后运营总监,全面优化了汽车经销商管理体系,显著提升了售后服务质量和客户满意度,该公司旗下的路虎品牌因此连续三年在JD Power豪华品牌客户满意度排名中位居前列。2022年,杜翔加入通用汽车(中国)投资有限公司,担任售后服务总监,主导并成功落地了通用中国首个进口车项目售后配件运营体系,标志着通用汽车在中国业务发展的新阶段。

凭借多年来在汽车售后服务



杜翔先生

领域的积累,杜翔对“汽车售后服务价值”有着深刻的理解和独到思想。他开展了《基于市场数字化的汽车服务价值链优化体系》的课题研究,深入探讨信息技术、通信技术、物联网、大数据、云计算等技术在汽车服务价值链中的应用,旨在通过数字化手段提高服务效率、灵活性和智能化水平。杜翔指出,数字化平台和触点的广泛应用,如车机、云端服务、数据链、智能生产、APP、小程序等,极大地提升产品研发的附加值和客户体验,有助于汽车企业实现规模效应和降

本增效。在营销与服务创新方面,他主张利用大数据和人工智能技术实现精准营销,提供个性化购车方案和定制化服务,并通过车联网技术提供精准的维修保养服务,从而深刻改善用户的汽车使用体验。

在客户关系管理上,杜翔强调汽车企业应该建立完善的客户关系管理系统(CRM),并在行业传统CRM之上的进一步发展主动式客户关系管理系统PCRM(Pro-active Customer Relationship Management)。这样对客户的需求做到先知,先觉,先行,快速了解客户反馈意见并做出响应,提供更加贴心和专业的服务体验。他表示:“在当下汽车行业产品趋同,定位相近的挑战下,对于客户服务价值的不断挖掘和提升将成为品牌走出差异化路线的关键。”

杜翔在汽车售后服务领域的众多研究成果,不仅为该领域带来了全新的观念创新,更为整个行业的发展提供了极具价值的参考和启示。他凭借全球性的视野以及专业且丰富的行业经验,推动了中国汽车售后服务管理的智能化和数字化转型进程。

展望未来,杜翔表示将继续密切关注行业动态,不断探索汽车售后服务与管理的新理念与方法,致力于为客户提供更加优质、高效的服务体验。他坚信,在数字化时代的浪潮中,汽车行业将迎来更加广阔的发展空间。

(李月)

失智症,如阿尔茨海默病,是一种逐渐侵蚀老年人认知能力的疾病。随着人口老龄化的加剧,失智症患者的数量在不断增加。面对失智老人,合理的照护不仅能提高他们的生活质量,还能减轻家人的负担。一个安全、舒适的居住环境对于他们的日常生活和健康至关重要。

### 一、入口与通道设计

1. 无障碍通道:确保所有入口和通道都宽敞无障碍,方便老人行走。避免台阶和高于2厘米的门槛,若存在高度差,可设计成平缓的小坡道。

2. 防滑处理:在出入口、走廊等易滑倒的区域铺设防滑材料,如防滑垫或防滑地砖。

3. 扶手与照明:在通道两侧安装扶手,为老人提供额外的支撑。同时,确保通道照明充足,避免阴影区域,方便老人识别道路。

### 二、家具与布局设计

1. 固定家具:将家具固定在墙上或地板上,防止老人因移动家具而摔倒。家具边角应设计成圆润光滑,避免尖锐边角造成伤害。

2. 简化布局:保持室内布局简洁明了,避免过多的装饰和复杂的空间布局。常用物品应放置在显眼且易于触及的位置,方便老人取用。

3. 舒适座椅:选择高度适宜、有靠背和扶手的座椅,方便老人起身和落座。在客厅、餐厅等区域设置足够的座椅,供老人休息和聊天。

### 三、卫生间与浴室设计

1. 防滑处理:在卫生间和浴室地面铺设防滑材料,如防滑地砖或防滑垫。浴缸和马桶旁应安装扶手,方便老人起身。

2. 智能设备:安装智能马桶和智能淋浴器,提供温水冲洗、自动感应等功能,提高老人的使用体验。

3. 紧急呼叫按钮:在卫生间和浴室安装紧急呼叫按钮,以便老人在遇到紧急情况时及时求助。

### 四、厨房与餐厅设计

1. 安全厨房:将厨房设计成开放式或半开放式,方便家人照看。将危险物品如刀具、热源等放置在老人不易接触的地方。

2. 舒适餐厅:餐厅应宽敞明亮,方便老人用餐和交流。餐桌和餐椅的高度和尺寸应适宜,方便老人入座和起身。

3. 智能设备:在厨房和餐厅安装智能设备,如智能冰箱、智能烤箱等,提供食物储存、烹饪等方面的便利。

### 五、卧室与休息区设计

1. 安全床铺:选择高度适宜的床铺,方便老人上床和下床。床边应安装床档,以防老人坠床。

2. 舒适环境:卧室应保持安静、舒适的环境,避免噪音和干扰。使用柔和的灯光和色调,营造温馨的氛围。

3. 紧急呼叫按钮:在卧室安装紧急呼叫按钮,以便老人在需要时及时求助。

### 六、安全监控与智能设备

1. 智能监控:安装智能摄像头和传感器,实时监控老人的活动和健康状况。这些设备可以与手机或电脑连接,让家人随时了解老人的情况。

2. 智能门锁:使用智能门锁来控制进出人员,确保居住区的安全。同时,为老人配备身份信息及联系方式的卡片或手环,以防走失。

3. 智能提醒:利用智能设备提醒老人按时服药、进行活动等,帮助他们保持规律的生活习惯。

### 七、个性化与情感设计

1. 个性化装饰:根据老人的喜好和兴趣来布置室内环境,如摆放他们喜欢的照片、收藏品等,帮助他们保持记忆和认同感。

2. 情感交流:在居住环境中设置一些便于家人和老人交流的区域,如聊天区、休息区等,促进家人与老人之间的情感交流。

3. 回忆角落:可以设置一个回忆角落,放置老人年轻时的照片、纪念品等,帮助他们缅怀过去,增强情感联系。

通过以上的细节设计,我们可以为失智老人创造一个更加安全、舒适和温馨的居住环境。这些设计不仅关注了老人的生理需求,还充分考虑了他们的心理和情感需求。让我们用细节之处见真情,为失智老人打造一个充满爱与关怀的家。

(作者单位:山西医科大学第一医院)