120遇堵延误救人，物业被判赔19万元

消防通道大门夜间上锁，急救业主送医后死亡　法院：物业有及时排除障碍的法定义务

小区大事

扫码看视频



AI制图

家人突发疾病，救护车却被拦在小区外，只因消防通道大门夜间上锁，结果酿成悲剧。11月5日，记者从长沙市开福区人民法院获悉，这起因小区物业未及时打开消防通道而延误救治的案件，小区物业被判向受害者家属赔偿各项损失19万元。

王海（化名）是长沙某小区业主，2025年4月的一天凌晨4时许，他在家中突发疾病。4时13分，其家属立即拨打120急救电话求救。4时20分，120急救车辆抵达小区东门，该大门为消防通道出入口，但大门处于上锁状态，急救车辆及医护人员无法进入。直至4时26分，物业工作人员才赶到现场将大门打开。随后，王海被送至医院救治，后经抢救无效死亡。

王海家属认为，物业公司违规封闭消防通道，延误了患者的黄金抢救时间，遂将物业公司诉至开福区人民法院，要求物业公司赔偿死亡赔偿金、被扶养人生活费、丧葬费、医疗费、精神损害抚慰金等共计70余万元。

物业公司辩称，王海的死亡系自身突发危重疾病所致，原告所主张的“延误”与死亡结果之间缺乏直接、必然的因果关系，且原告方在应急处置中存在未及时通知物业、未引导救护车从其他入口进入等过错。

法院经审理认为，根据《中华人民共和国消防法》及《高层民用建筑消防安全管理规定》的相关规定，小区物业作为管理者，负有保障小区消防通道畅通、突发情况时及时排除障碍的法定义务。王海需要急救，120救护车辆在7分钟内到达小区，已处于急救窗口期的关键阶段，但物业未在消防通道口值守，未建立紧急开门机制，以致因消防通道大门关闭且未及时开启，120救援车辆延迟6分钟进入小区，从而延误了患者王海的抢救时间，虽然患者离世的直接原因是自身疾病，但物业的延误行为客观上剥夺了其在黄金时间内被救治的可能性，应属于未履行法定管理职责，违反了安全保障义务。

被告的延误行为与患者死亡结果之间存在间接因果关系，但其过错程度较轻，法院酌情认定物业对王海的死亡后果承担15%的赔偿责任。

最终，法院判决物业公司向原告赔偿各项损失19万余元。一审判决后，物业公司不服判决上诉至长沙市中级人民法院，二审驳回上诉，维持原判，该判决已生效。

■三湘都市报全媒体记者 杨昱
通讯员 田雨静 刘笑贫

提醒

生命通道切勿一锁了之

“消防通道是法定的‘生命通道’，任何单位、个人不得占用、堵塞、封闭疏散通道、安全出口、消防车通道。”本案承办法官表示，物业服务企业负有保障小区消防通道畅通、突发情况时及时排除障碍的法定义务。

物业服务企业应当完善应急管理制度，建立夜间紧急联络、快速开门响应机制，确保消防车、急救车等应急车辆在突发紧急状况下能够顺畅通行。若因管理缺位、响应迟缓延误救援，物业需依法承担相应民事赔偿责任。对于广大业主而言，要充分认识消防通道的重要性，自觉抵制占用、堵塞消防通道的行为。

如遇家人突发疾病、家中突发火情等紧急情况，在拨打120、119电话求助的同时，可第一时间联系物业告知情况，便于物业提前落实通行保障，最大限度争取宝贵的救援时间，共同守护生命通道安全。

消防行动

一市民手部被卡洗碗池，高新消防耐心施救助其成功脱困

厨房洗碗池下水口看似平常，稍有不慎就容易发生卡手险情。近日，郴州一小区市民清理洗碗池时，手掌不慎卡在下水器内，无法拔出，紧急报警求助。

消防救援人员抵达现场后发现，当事人手部已经肿胀，痛感强烈。此前家属自行涂抹润滑剂、用力拉扯尝试自救，不仅没能脱困，反而卡得更紧。指挥员仔细研判下水器结构，金属边缘锋利，强行拖拽极易造成划伤、二次伤害。救援人员一边持续安抚当事人情绪，一边敲定稳妥破拆方案。

队员钻入橱柜下方，先拆解下水管道、松开固定卡扣，开辟操作空间，再使用尖嘴钳、小型切割工具，小心对下水器卡槽分离破拆，全程把控力度，避开被困部位。短短几分钟，卡手的下水部件被拆开，当事人手掌顺利取出。经检查，手部仅有轻微挤压红肿，无严重外伤。

消防部门提醒市民：清理洗碗池杂物，切勿直接将手伸进下水过滤口。一旦手掌、手指被卡，不要强行拉扯，请及时拨打 119 求助。

空巢老人缺陪伴“出走” 民警耐心劝回外地女儿

三湘都市报11月5日讯 俗语说“老小老小，人老变小”，衡阳市蒸湘区70岁的李大爷因为长期缺少子女陪伴，像闹脾气的孩子一般，先后两次离家出走。11月5日，记者从衡阳市公安局蒸湘分局了解到，该局长丰派出所民警两度现场劝说，哄劝老人回家，并反复沟通远在外地的家属，最终说服李大爷的女儿赶回衡阳，解开老人心结。

空巢老人缺陪伴，拄着助行器“离家出走”

9月29日，有市民报警，街头出现一名手扶助行器的老人，步履蹒跚，漫无目的地徘徊。

民警迅速赶到现场，原本以为只是普通老人走失救助，没想到遇上十分执拗的李大爷。面对民警的询问，老人闭口不说话，一副“不要来管我”的姿态。

考虑到老人年事已高、行动不便，民警没有强行劝说，开启温柔哄劝模式。搀扶着老人轻声安抚情绪，给他添上衣物，递上水和食物。在民警细心照料之下，李大爷的抵触情绪慢慢消解，才愿意配合民警回到家中。

仅仅过去20天，10月19日傍晚，派出所再次接到报警：沿河路边，有一名住院老人独自在外。民警到场一看，正是之前劝回家的李大爷。这一回，老人态度十分坚决，说什么也不肯回家。

民警唤回老人女儿，“常回家看看”

民警没有急于把老人强行带走，而是留在现场耐心陪伴照料。被民警的真诚打动，李大爷终于说出埋藏心底的委屈。

原来，李大爷子女都在外地工作，他时常要住院，平日里身边只有护工照料。老人日日盼着儿女回家，可子女因为工作忙迟迟未回家。长久得不到家人陪伴，在他眼里家已经不像家，这才想用出走的方式表达诉求。

民警当即拨通老人子女电话。一开始，子女依旧表示工作繁忙，没时间赶回。民警动之以情、晓之以理，把老人内心的孤独如实告知家属。一番沟通之后，老人的女儿放下手头工作，从外地赶回衡阳，接回父亲，并承诺往后会多抽时间陪伴。事后，家属专门送来一面锦旗，感谢民警把老人当作家人一样“宠”。

民警也借此提醒，不少老人物质不愁，最盼望的不过是有人陪自己吃饭聊天。别让“工作忙”成为亲情的遗憾，有空多打电话，常回家看看。

■全媒体记者 王智芳 通讯员 雷瑜 徐傲冰



民警多次劝说“离家出走”的大爷。警方 供图