

# 高端物业服务与管理中的法律风险问题研究

孙浩 赵夏玲

(北京中瑞酒店管理学院, 北京 102601)

**摘要:** 当下, 物业企业应当体现较强的抗风险、专业化、可持续的综合运营能力。物业服务管理中, 涉及业主权益纠纷、消防治安隐患、设施设备维保、环境卫生瑕疵等诸多风险, 应对和处置此类法律风险, 成为常态化的要求。

聚焦法律政策规范、服务与管理中的权利与义务、保障企业与业主的权益, 规避、预防或转移不当行为带来的法律风险及经济损失, 从严规范物业服务与管理中的实践工作, 是物业企业成功的关键。本文试图从我国法律出发, 借鉴部分研究成果, 分析案例的基础上, 探究物业服务企业在运营管理中蕴含的法律风险及风险防控对策。

**关键词:** 高端物业; 法律风险; 安全保障; 侵权责任

DOI: 10.12373/xdhgy.2021.11.3897

## 一、研究背景、目的与意义

物业服务与管理, 是选择市场上优质物业服务企业, 由甲乙双方照物业服务合同协商约定, 对房屋及配套的设施设备进行具体服务活动的行为, 享受法律和协议约定的权利, 以履行法定及约定义务。高端物业是体量更大、服务规格更高、标准要求更高、管理模式新颖、典型示范效应强的“高价”项目。作为范服务业的典型代表, 伴随着中国经济的快速发展, 高端物业服务与管理逐渐成为法律风险高发的行业之一。

物业服务对象广泛, 群众维权意识的逐年提高, 地方性物业规章不断修改, 司法实践典型案例不断涌现, 物业管理的法律负面新闻时有发生, 如业主与物业间的法律纠纷等, 研究现阶段我国高端物业经营管理中的法律风险已成为热点问题。

本文将聚焦《民法典》规范, 就如何依托相关法律法规解决业主与物业公司之间的常见纠纷以及如何通过风险化解与防控, 有效减少纠纷的不利后果进行分析和研究, 丰富物业管理领域的合规服务、风险转移等理论研究, 帮助高端物业合理规划、有效实施量身定制的法律风险防控措施。

## 二、我国法律中关于高端物业服务与管理的规范

### (一) 安全保障义务方面

依据《民法典》有关安全保障义务的规定, 物业服务企业有在合理限度范围内保护他人人身和财产权的义务, 乙方依法或依约在物业管理区域内附有安全防范义务, 应协助做好安全事故、隐患等的防范、制止或救助工作。侵害人行为造成他人损害的, 其承担侵权责任; 物业服务企业未尽到安全保障义务的, 承担相应的补充责任。承担补充责任后, 可向侵害人追偿。物业服务中, 保障业主人身安全, 永远放在首位, 包括但不限于: 消防、治安等物业服务中重点防范区域。

物业安保、消防、接待、保管等工作中, 保障业主的人身权、财产权、隐私权不受侵害, 发生人身伤害、财产损失的事件, 依据过错大小, 推算责任大小。因其主观过错及过失行为的具体情形, 导致业主权益受损的, 应由提供物业服务的企业承担过错、侵权责任。如车损事件、财物被盗, 路灯、井盖等安全提示标志缺失

导致的人身伤害, 门禁系统损坏发生的财物盗窃案件等。

### (二) 业主饲养、管理宠物方面

高端住宅、商户的业主多饲养宠物, 各类恶性事件的新闻报道中, 因饲养宠物的业主管理不善, 造成他人的损害事实, 宠物的不当行为与人身、财物损害之间存在着因果逻辑, 应当由饲养或管理的业主承担侵权、赔偿责任。

当然, 若能证明被宠物侵害的结果是因被损害人的主观故意或重大过失造成的, 可不承担或减轻责任与赔偿。物业服务中“动物”多表现为猫、狗、信鸽、其他友善动物等。物业工作人员, 应引导和明示所有业主、商户, 宠物管理的法律规范及禁止性规定, 防止因宠物饲养中未采取必要的安全措施, 例如危险宠物、放任宠物错致使致害结果发生的负面影响。服务实践中, 多表现为宠物在停车场车辆轮胎便溺, 撕咬、犬吠等造成的损害、危险结果。

### (三) 物业建筑物及物件损害责任

物业服务与管理中, 因房屋、店铺、商业综合体、公寓等建筑物或附着构筑物时常发生致人损伤及财物损失的现象。因物业服务企业的工作人员或第三方的原因导致的, 物业主体建筑、附着物或设施设备倒塌、塌陷造成损害损伤的, 由致害人承担不利后果。附着在物业主体建筑上的搁置物、悬挂物脱落、坠落造成伤害的, 若不能证明自己没有过错, 应承担相应法律责任, 如物业建筑外里面的广告牌、瓷砖、花盆、雕塑、休憩的设施等, 因恶劣天气坠落。

近些年, 许多城市发生了高空抛物、坠物致人受伤、财物损害的案例。法律规定: 从主体建筑物中抛掷物品或掉落物品造成损害的, 由行为人依法承担侵权责任; 经公安等机关调查无法确定具体致害人, 除能证明自己不是致害人外, 由可能的加害人给予赔偿。物业服务企业应当采取必要的安全保障措施, 防止上述情形发生; 未采取必要的安全保障措施的, 例如高空坠物依法举报有奖, 设立监控录像, 定期开展普法活动等。若无诸如此类的防范措施, 物业企业将按照未履行安全保障义务承担法律责任。极少数人习惯于向窗外抛掷物品, 没有公德心, 破坏环境, 极易造成人身及财物的损害结果, 均应当承担一切法律后果。

#### （四）林木致害的责任

物业服务项目中的树木、绿植、花卉等覆盖率，是考量业主商户生活品质的重要因素，但如果因树木折断、倾倒或果实坠落等造成财物损害，甚至人身伤亡的，物业企业不能证明自己没有过错的，应当承担不利后果。物业管辖范围内的林木，包括了自然生长和人工种植两大类。物业服务管辖范围内户外、室内公共区域林木、花卉，公共道路上的树木，屋顶花园，院落周围零星的植物等，因自然因素造成的他人损害，物业企业需要承担侵权责任，无论是否人身损害还是财物损害，除非可以自证不存在主观过错。

如台风将因病虫害导致而枯死的树木刮倒，砸伤群众或刮蹭车辆，物业企业没有尽到管理、维护绿植、树木安全状态义务造成的，且无法证明没有过错，应承担不利后果。业主驾驶不慎撞到小区树木，造成倾斜树木经过一段时间后，倒塌造成人身或财物损害的，物业企业不能证明在该树木被撞倾斜后，为防止该树木的安全状态进一步而恶化，采取合理措施的，仍要承担赔偿责任。

### 三、高端物业服务与管理中的法律风险防控措施

#### （一）规范物业服务与管理

规范严谨的物业服务合同，是防止物业法律风险发生的坚强后盾。甲乙双方在签订物业服务合同时，应本着权利和义务对等、公平原则，在享受服务和管理整个物业项目各项事务权利的同时，明确企业和业主各自的约定义务和法律责任。如财物被盗、车辆安全管理、生活厨余垃圾的处置、妥善管控宠物、物业费收取及公示、电动车的安全管理、小区绿植维保等内容条款需明确物业服务企业的免责范围及侵权责任，对违反消防规定个人及商户，需引导劝诫和采取一定约束措施的方式，承担不利后果和法律责任等内容，发生纠纷的判定标准，需要条款的可操作性、可度量性和实用性。

#### （二）物业服务管理精细化

物业服务企业在日常服务与管理中，应尽可能考虑到物业服务内容及项目中的危险因素和风险隐患，从根本上杜绝，不能及时消除的，须公示或向利益相关人明示。签订的物业服务合同、小区或项目自律公约、公众须知、物业企业的内部各项服务作业流程、安全操作规程、不安全因素的提示和警示等均须明确，属于禁止性规定的、客观危险隐患、安全提示内容等必须夯实、强化、落实。

如人员流动大的写字楼张贴诸如“三防”标语，流动巡视和无固定看守的停车场设置“无偿保管服务，请妥善保管车内财物”提示语，游泳池放置“照顾好您的孩子，禁止进入深水区”标示，物业项目公共道路修缮期间，树立“道路施工，谨慎通行”警示牌，花园绿植醒目处，设立“请在遛狗时系好狗绳，管理好宠物粪便”，“厨余生活垃圾，分类投放”等安全告知。

#### （三）利用商业保险转嫁经济风险

##### 1. 雇主责任险

物业服务企业应为自身选择适合的雇主责任险。物业服务企

业所聘用的员工在日常工作中，从事与劳动合同约定的有关工作时，遭受类似猫抓狗咬、维修触电、登高爬低跌倒或患与工作有关的法定的职业性疾病，导致伤、残、亡等侵害了员工权益的情形，由商业保险公司在规定的赔偿标准及限额内，转嫁风险支付补偿的一类险种。如保洁、保安、维修人员因工作关系导致的意外受伤，投保可有效转移员工人身伤亡的经济风险。保障员工安全、排除企业后顾之忧，提升风险抵抗能力，雇主责任险不失为一种有效方式。

##### 2. 公众责任险

在真实、客观的物业服务中，普遍存在着针对商户、业主、公众等非主观因素导致损害的情形。选择公众责任保险，有效转嫁在公众活动场所发生的过错、过失行为致使人身或财产遭受损害的经济赔偿。如宾馆、写字楼、学校、银行、公寓、住宅小区等公共场所，均存在公众责任事故风险。如电梯坠体、楼梯、洗手间内滑倒、车辆被路过电动车刮蹭但无法找到车主、停水停电停燃气给商户造成的损失等，泛服务业的服务场所，几乎都应当通过投保公众责任保险中的场所责任险，将其因客观因素带来的法律风险和经济损失进行转移支付的典型案例。

##### 3. 物业管理责任保险

物业服务企业除应保障业主权益、员工权益，也应梳理其企业内部的管理风险。商业保险公司可以适度、有效承担物业服务企业因管理或管理中的疏忽、过失造成的人员伤亡或财产损失，转移原本应由企业承担的经济赔偿责任的行为，即管理责任险，它是转嫁物业服务企业管理过失责任风险的一种有效方法。结合管理实践，当前我国诸多物业服务企业希望低成本运行，缺乏远见，存在一种保险就应当是“羊毛出在羊身上”的管理意识误区。要知道，防范风险发生的成本远低于风险发生后的经济损失。

#### 四、结语

预防和规避高端物业服务与管理的法律风险，首先应当从行为合规出发，规范各类服务行为与管理措施，签订完善的物业服务合同，提升管理者与员工的专业法律意识，管理实践的精细化，通过风险转移理论转嫁经济损失，强化了风险处置的危机管理能力。

#### 参考文献：

- [1] 吉磊，陶永山.《民法典》视角下物业服务企业义务及应对[J]. 中国物业管理，2020（8）：12-15
- [2] 游滢. 浅谈物管企业在安全管理中的法律风险防范[J]. 商情，2018（14）：167
- [3] 庄珊珊. 浅谈物业管理中的法律风险分析及防范[J]. 现代物业（中旬刊），2019（8）：249
- [4] 张伟苇.《民法典》时代物业服务企业的法律风险控制[J]. 法制博览，2021（6）：78-80.