公 开

A 类

深圳市住房和建设局关于市七届人大四次会议第20230033号建议答复的函

尊敬的周珂锐代表：

#### 您在市七届人大四次会议上提出的代表建议《关于进一步明确深圳市物业服务企业赔偿责任边界的建议》（建议第20230033号）已经市人大常委会转我局办理。非常感谢您对我们工作的关心和支持。对您的建议，我们进行了认真研究，现答复如下：

# 一、物业服务企业的权利义务责任来源于法律规定或约定

#### 《民法典》第一百七十六条规定，民事主体依照法律规定或者按照当事人约定，履行民事义务，承担民事责任。

#### **（一）法定**。《民法典》第二十四章物业服务合同，对物业服务人的权利义务责任作出相关规定。如物业服务人应当定期将服务的事项、负责人员、质量要求、收费项目、收费标准、履行情况，以及维修资金使用情况、业主共有部分的经营与收益情况等以合理方式向业主公开并向业主大会、业主委员会报告。《深圳经济特区物业管理条例》（以下简称《条例》）第四、五、七章分别对物业服务企业从事前期物业管理、物业服务、物业安全管理与使用维护作出要求。如，物业服务企业应当加强对物业天面、外墙、楼梯间等共有物业的日常巡查；发现业主、物业使用人使用的窗户、阳台、搁置物、悬挂物存在安全隐患的，应当通知业主或者物业使用人及时处理；发现有影响相关专营设施安全情形的，应当及时报告相关专营单位；发现《条例》第八十二条第一款第三项所列情形的，依照该条第二款、第三款的规定处理。

#### 对《民法典》相关条文的理解适用，可向司法行政机关或司法机关咨询了解。对《条例》的相关条文的理解适用，可向我局咨询了解。

#### **（二）约定**。无论是《民法典》还是《条例》都强调物业服务合同的重要性。物业服务合同是物业服务人在物业服务区域内，为业主提供建筑物及其附属设施的维修养护、环境卫生和相关秩序的管理维护等物业服务，业主支付物业费的合同。物业服务合同的内容一般包括服务事项、服务质量、服务费用的标准和收取办法、维修资金的使用、服务用房的管理和使用、服务期限、服务交接等条款。物业服务人公开作出的有利于业主的服务承诺，为物业服务合同的组成部分。

#### 物业服务企业在签订物业服务合同时，一定要对合同约定内容进行认真把关，明确相关约定的执行标准及风险。

# 二、赔偿责任需根据违约情况和侵权程度来判断

#### 赔偿损失是承担民事责任的方式之一，承担民事责任是基于发生违约或侵权行为。具体的赔偿责任需要根据违约情况或侵权程度，民事主体之间可以协商或者通过司法途径予以解决赔偿问题。我局作为行政机关无相关的职权，也难以判定。

#### 此外，《民法典》由全国人大审议通过，行政机关无权对《民法典》的内容进行解释说明，行政机关也无法通过制定地方性法规或者发布规范文件对民事法律法规进行解释。

#### 三、关于物业管理和服务的要求和标准

#### 关于物业管理中维修、养护、清洁、绿化、治安等方面的要求与标准，我局已印发四保一服类规范，如《共用设备设施维护管理规范》《公共保洁服务管理规范》《物业服务区域秩序维护规范》《物业绿化养护管理规范》等推荐性规范，物业服务企业可参照适用。

#### 再次感谢您对我们工作的关心和支持。

#### 深圳市住房和建设局

#### 2023年6月6日

#### （联系人：刘国彪，13631556564；李亚力，18676348188）