**密级：**公开

建议第20230033号

**案 由**：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

**提 出 人：**周珂锐(共1名)

**办理类型：**承办

**承办单位：**市住房和建设局

**内 容：**

一、事由

 近年来，伴随社会进步、经济发展及人民生活水平的提高，人民群众对物业服务企业的管理工作有了更高的期望；《民法典》的颁布实施，也对物业服务企业的服务水平及其服务的主观能动性提出了更高的要求。但实践中，很多受害人只要是在物业管理区域内遭受财产损失或人身损害，无论物业服务企业是否存在过错，以物业服务企业未尽合理保障义务为由请求承担赔偿责任的案件屡见不鲜。而各级人民法院出于安抚受害人等考虑，又往往行使自由裁量权判决物业服务企业承担赔偿责任，导致物业服务企业无法厘清自己的服务边界和责任边界。

 基于上述情况，物业服务企业希望提出，物业服务企业作为正常商业主体及法律主体，其义务和责任的边界应当依法确定，在无明确过错的情况下，物业服务企业不应承担过多赔偿责任，否则对于物业服务企业乃至物业服务行业的健康发展都会带来负面影响。

 二、详述

 从法律层面看，物业服务企业的责任和义务主要在《民法典》第九百四十二条进行规定：“物业服务人应当按照约定和物业的使用性质，妥善维修、养护、清洁、绿化和经营管理物业服务区域内的业主共有部分，维护物业服务区域内的基本秩序，采取合理措施保护业主的人身、财产安全。对物业服务区域内违反有关治安、环保、消防等法律法规的行为，物业服务人应当及时采取合理措施制止、向有关行政主管部门报告并协助处理”。但该条中“妥善”、“基本秩序”、“合理措施”等描述比较模糊，尚未有实施意见或司法解释予以明确。

 而回归实践，物业服务行业存在服务的客户群体庞大、服务时间长且涉及到各个生活场景、管理区域既存在公共空间又存在私人空间、区域内建筑及设施设备复杂等诸多情况，可能发生的纠纷多种多样。我们试图列举一二：

 1.案例1。恶劣天气下，业主未引起合理注意、亦未对个人财产进行妥善管理，将车辆随意停放在公共区域，在树木因大风暴雨倾倒造成车辆损坏后，业主要求物业服务企业承担全部赔偿责任。

 2.案例2。因相邻业主装修造成管道反水，业主自身疏于管理空置房屋导致损失扩大的情况下，要求物业服务企业对于私人空间内的财产灭失承担责任。

 在这类案件中，如果不区分公域与私域、物业服务企业是否有过错、受害人本身是否应当承担主要甚至完全责任，仅从人道主义精神出发，将责任转嫁至物业服务企业，导致物业服务企业的管理责任、注意义务不断加重，不但违背了法律公平公正的精神，也使得物业服务企业不堪重负，甚至可能使得完全民事行为能力人或真正的责任人疏于履行自身义务，导致更多的人身或财产损失，对于整个社会的平稳发展并无裨益。

 三、建议

 如前所述，目前《民法典》中对于物业服务企业的“妥善维修”、“合理措施”等描述比较模糊。深圳市作为全国立法的先锋者，可考虑结合深圳市物业服务的实际情况，如收费标准、物业管理水平、物业服务合同普遍约定、民众的普适性认知等，从维修、养护、清洁、绿化、治安等方面提出更具体完善的要求与标准，通过制定地方性法规或由行政主管部门发布规范文件等方式，帮助物业服务企业确定统一的关于“妥善”、“合理”的认知。这样做的好处有：

 一是对深圳市物业服务企业的经营服务行为进行约束，督促其提高服务水平，同时也帮助物业服务企业厘清服务边界和责任边界。

 二是为司法机构提供明确的裁判依据，厘清真正责任人，不因受害人遭受重大不幸而考虑由企业给予责任外的赔偿抚慰，确保法律的公平正义。

 三是加强公民的权责意识，树立正确的价值观。

 物业服务有一定的公共性质及集体属性，与一般服务合同的法律关系相比存在特殊性，我们提出如上建议，希望借此让大家更多了解物业行业，并能够为行业发展、社会稳定有所助益。