

从一则案例看保安职务行为的边界

□上海市锦天城律师事务所 宋安成

秩序维护服务，又称“保安”服务，是物业管理服务中一项重要服务内容，关乎物业管理区域的安全和秩序。秩序维护员，俗称“保安”，主要职责就是维护物业管理区域公共秩序，对破坏安全和秩序的人和行为进行制止。

但是，保安并没有执法权，对不法行为的制止方式和范围上也有一定限制，一旦超越限度就容易构成侵权。以下笔者结合曾经承办的一起业主、物业公司和保安之间的纠纷案件，探讨保安执行职务行为的限度与边界。

案情简介

2021 年 9 月 28 日 19 时许，A 小区保安巡逻时发现业主在发放传单，便对其进行制止，而业主并不听劝，保安便跟随其后。该业主此时骑着电动自行车向保安等人持续叫喊：“我等着你的过激行为……”“执法仪开起来……”且向前对保安实施“抓”“追”等动作，保安边后退边用右手手臂遮挡，后业主倒地。业主报警后，警察来到现场处理。事后，该业主先后至多家医院就诊，其中两家医院先后为业主多次开具《病假单》《病情处理意见书》，诊断结果为颈椎不稳定、颈椎半脱位。此后该业主起诉至法院，要求由物业公司及保安赔偿医疗费、误工费 etc 费用，并向其赔礼道歉。

法院观点

本案的争议焦点在于原告为何摔倒。根据已查明事实、记录仪视频、证人证言，法院认为，原告先行实施上前遮挡被告被告记录仪之行为，结合原告、被告证人当庭证言所述原告的“跑”“抓”“追”等行为，以及原告摔倒的该段记录仪视频中呈现被告往后退的画面，能够相互印证出原告上前的动作存在一定速度。在这个过程中，被告保安多次提醒原告“离我远一点”并持续后退，原告摔倒非被告出于故意的主观意愿，被告右手手臂遮挡之行为仅为自我保护，而原告上前之行为无疑对当时持续后退的被告的人身安全造成一定不利影响。被告在后退过程中以手臂遮挡原告符合常理，被告不存在故意推倒原告之行为，亦未超出必要限度。被告无需赔偿医疗费、误工费等费用。

分析启示

保安在服务过程中，往往要面对一些不法行为或其他破坏小区秩序的行为，在履行职务的过程中也难以避免和业主或者其他人员产生一定纠纷。判断保安履行职务的行为是否超限，需要结合《保安服务管理条例》的规定以及一般社会人的认知情况进行分析。

《保安服务管理条例》第六条规定：保安服务活动应当文明、合法，不得损害社会公共利益或者侵犯他人合法权益。保安员依法从事保安服务活动，受法律保护。该法第二十九条规定：在保安服务中，为履行保安服务职责，保安员可以采取下列措施：（一）查验出入服务区域的人员的证件，登记出入的车辆和物品；（二）在服务区域内进行巡逻、守护、安全检查、报警监控；（三）在机场、车站、码头等公共场所对人员及其所携带的物品进行安全检查，维护公共秩序；（四）执行武装守护押运任务，可以根据任务需要设立临时隔离区，但应当尽可能减少对公民正常活动的妨碍。保安员应当及时制止发生在服务区域内的违法犯罪行为，对制止无效的违法犯罪行为应当立即报警，同时采取措施保护现场。从事武装守护押运服务的保安员执行武装守护押运任务使用枪支，依照《专职守护押运人员枪支使用管理条例》的规定执行。

在上述规定中，第（三）（四）项和城市里小区聘用的保安没有直接关联。该法第三十条规定：保安员不得有下列行为：（一）限制他人人身自由、搜查他人身体或者侮辱、殴打他人；（二）扣押、没收他人证件、财物；（三）阻碍依法执行公务；（四）参与追索债务、采用暴力或者以暴力相威胁的手段处置纠纷；（五）删改或者扩散保安服务中形成的监控影像资料、报警记录；（六）侵犯个人隐私或者泄露在保安服务中获知的国家秘密、商业秘密以及客户单位明确要求保密的信息；（七）违反法律、行政法规的其他行为。该法第四十五条则规定：保安员有下列行为之一的，由公安机关予以训诫；情节严重的，吊销其保安员证；违反治安管理的，依法给予治安管理处罚；构成犯罪的，依法追究刑事责任：（一）限制他人人身自由、搜查他人身体或者侮辱、殴打他人的；（二）扣押、没收他人证件、



资料图片

财物的；（三）阻碍依法执行公务的；（四）参与追索债务、采用暴力或者以暴力相威胁的手段处置纠纷的；（五）删改或者扩散保安服务中形成的监控影像资料、报警记录的；（六）侵犯个人隐私或者泄露在保安服务中获知的国家秘密、商业秘密以及客户单位明确要求保密的信息的；（七）有违反法律、行政法规的其他行为的。从事武装守护押运的保安员违反规定使用枪支的，依照《专职守护押运人员枪支使用管理条例》的规定处罚。上述规定几乎涵盖了保安在履行职务时的所有可为与不可为之事。根据上述规定可知，案涉保安最初的巡逻行为、制止业主私自发放传单行为，属于上述第二十九条中第（二）项规定的行为，且不触犯第三十条规定的任何一种情形，均系合理合法行为。后来保安与案涉业主发生肢体冲突时，保安亦未做出上述第三十条所禁止的行为，案涉证据也无法证明保安遮挡行为与业主的损害后果之间存在因果关系。

因此笔者认为，小区内的保安有权采取合法手段维护公共秩序，关键是谨记维护公共秩序的限度在哪里。业主发放传单、对保安进行言语和行为挑衅均属于破坏小区公共秩序的行为，保安有权采取合理措施进行制止，同时对于侵害到自身权益的行为，如“抓”“追”“打”等行为，有权进行必要的正当防卫。案件引申在这起案件中，保安的行为是是否构成正当防卫？本案中，法院最终认为保安的遮挡动作属于正当防卫。从正当防卫的构成要件来看：第一，正当防卫的起因条件是侵害行为已经存在，原告步步紧逼、抢夺视频记录仪，对 A 小区保安的人身安全构成一定威胁，侵害行为客观存在。第二，侵害行为正在发生，原告的挑衅行为一直在持续，保安的反抗行为系原告进攻过程中实施。第三，正当防卫的对象只能是侵害行为实施者，保安为了抵抗原告不断向前的侵害行为，抬起右臂防卫之行为未对其他人造成损害。第四，主观上知道自己是为了

保护自己、他人或公共利益而实施防卫行为，保安主观上并没有侵害原告的故意，仅是出于维护自己的权益。第五，限度不可过当。伤害行为与防卫措施的程度之间应当具有大致的相当性。原告的侵害行为与被告保安的防卫行为不存在畸轻畸重之情形，保安的防卫行为无过当之嫌。综上所述，被告保安的行为符合正当防卫的构成要件，无须承担民事责任。律师认为，本案中保安的劝告和制止行为属于其作为保安人员正常履行职务的行为，当其面对业主率先实施的侵害行为时，其用手臂遮挡且后退的动作是维护自身合法权益所必须的，且显然没有超过必要限度。虽然保安撩胳膊的行为造成了业主的摔倒，但没有造成不应有的重大损害，且在面对业主步步紧逼的情况之下，此行为属于本能反应，仍在正当防卫的合理范围之内。最后，笔者倡导业主和物业在物业服务中碰到问题之时，应秉持敬业、诚信、友善的社会主义核心价值观倡导的价值准则，采取合理、冷静的方法促进问题的解决，避免因一时冲动造成不必要的、难以挽回的损失。同时，物业公司及其保安在维护公共秩序时也要注意采取合法手段，谨记职务行为具有一定限度，避免发生行为过当或防卫过当的情况发生。