

□ 上海市锦天城律师事务所 宋安成

物业服务企业作为市民生活的重要组成部分，其安全保障义务越来越受到关注。物业公司不仅要为业主提供舒适的居住环境，更要确保相关人员的人身和财产安全，否则就会面临相应的风险与责任。

## 常见赔偿原因

通过检索物业服务企业遭到索赔并被法院确认需要赔偿的真实案例，以下四个疏漏对物业服务企业来说是十分常见的，一旦造成人身或者财产损失，物业服务企业难辞其咎。

一是安全警示标识缺失。

张某在某小区内道路骑行电瓶车，经过因绿化浇水在小区道路上铺设放置的水管时摔倒在地。物业工作人员将张某送往医院接受治疗，后张某将物业公司诉至法院，要求赔偿医疗费、误工费、交通费、伤残补助金等费用。法院经审理认为，物业公司未履行安全保障义务，判决物业公司承担50%的赔偿责任。

二是道路清洁维护欠缺。

刘某骑自行车进入小区地下车库（左手车把上悬挂半个西瓜），在拐弯时不慎摔倒受伤。刘某随后就医治疗，产生医疗费6万余元（扣除统筹、附加支付及住院期间伙食费），伤情经鉴定构成十级伤残。

经调查和举证，案涉地下车库人口处配有“为了您的安全请下车推行”“为了你和行人的安全，请下车推行”“季节性潮湿，小心地滑，禁止超速”以及禁止自行车入内的标识，车库内有“小心地滑”等警示标识。事发当日，车库地面有水渍。

法院经审理，酌定由物业公司承担刘某全部损失的30%。

三是公共设施管理不当。

周某在小区楼内行走时，不慎摔入通往水泵房的楼道导致骨折。事发后，周某被急救车送至医院住院治疗，共计支出医疗费6万余元。

法院经审理，酌定由物业公司承担周某全部损失的30%。

四是消防设施维护不善、应急预案不足。

深圳某小区一住户家中突发火情，居住人员发现着火时，房门已被浓烟封堵无法呼吸。消防救援人员赶到小区后，因消防通道上乱停放的车辆挡住行进路线，只能绕行到小区侧门，再携带救援器材徒步到15楼进行救援。最终搜救出的四名被困人员中有三人不幸身亡。

受害人家属认为，火灾发生时消防通道被占用而延误救援，而物业对小区基本消防设施负有管理义务，应对受害人的死亡负有赔偿责任，故将小区某物业公司告上法庭，要求其支付受害人丧葬费、死亡赔偿金和精神损害赔偿金共计380万余元。

法院经审理，酌定物业公司对受害人承担20%的赔偿责任，判决物业公司对受害人家属赔偿77万余元。

## 安全保障义务类型

对于物业公司来说，日常涉及的安全保障义务主要有以下几类：

一是设施设备的维护与管理。

小区的门禁系统、监控系统、消防设施、电梯等设备应保持正常运行，并定期进行检查、维护和保养。对公共区域的照明设施、道路、楼梯等进行及时修缮，确保业主和使用人的出行安全。

二是人员管理与巡逻。

物业公司需要配备足够数量且具备相应资质的安保人员，明确其

工作职责和 workflows。制定合理的巡逻计划，加强对小区重点区域和时间段的巡逻，及时发现和处理异常情况。

三是安全防范措施的落实。

物业公司需要制定并执行防火、防盗、防灾害等安全预案，定期组织演练。对小区内的车辆停放进行规范管理，保障消防通道的畅通。

四是信息告知与警示义务。

物业公司应当及时向业主和使用人告知小区内存在的安全隐患及防范措施。在危险区域设置明显的警示标识，如水池边、施工现场等。

# 物业公司的安全保障义务与风险防范

物业公司需要制定详细、可操作的安管理规章制度，明确各部门和人员的安全职责。建立安全管理工作的考核机制，将安全工作绩效与员工的薪酬、晋升挂钩。

例如，设立专门的安管理部门，配备足够的安保人员，并明确其职责范围和工作要求。

二、加强人员培训，强化巡逻和监控。

物业公司需要配备足够且专业的安保人员，定期对安保人员进行专业培训，提高其安全防范意识和应急处理能力。

物业公司应当定期组织员工学习安全法律法规和公司的安管理制度，增强安全责任意识。

合理安排安保人员的巡逻时间和路线，加强对重点区域的监控。如发现可疑人员或异常情况，应及时采取措施并记录。

三、强化设施设备管理，加强设施设备维护。

物业公司需要建立设施设备台账，详细记录设备的型号、安装时间、维护保养情况等。制定设施设备的维护保养计划，并严格按照计划执行，确保设备的正常运行。定期对小区的消防设施、监控设备、门禁系统等进行检查和维护，确保其正常运行。

如果小区的消防设施出现故障未及时维修，在发生火灾时可能导致严重后果，物业公司将承担相应责任。

此外，物业公司需要对小区的道路、楼梯等进行及时修缮，消除安全隐患。例如，发现道路有坑洼或楼梯扶手松动，应尽快安排修复以排除风险。

四、提高风险防范意识。

物业公司需要组织专业人员对小区内可能存在的安全风险进行评估，制作相应的警示标识，制定相应的防范措施。具体包括禁止高空抛物、小心地滑、小心台阶、禁止攀爬、禁止翻越、禁止追逐打闹等。

物业公司是否尽到提醒和警示义务，是判断其是否尽到安全保障义务最直观的判断依据之一。

物业公司应当关注天气预报，提前做好恶劣天气的应对准备，如暴雨前检查排水系统，大风前加固户外设施等。

五、加强与业主的沟通与合作。

物业公司需要定期向业主汇报安全管理工作的开展情况，听取业主的意见和建议，鼓励业主参与小区的安全管理。及时向业主和住户传达与安全相关的信息，如治安提醒、消防知识等。

物业公司还需要向业主和设施使用人宣传安全知识，提高其安全意识。

六、加强对外包单位的管理。

安保工作外包是业内非常普遍的一种做法，可以省去物业公司的招工成本和管理成本，但是如果对外包单位管理不严，就会带来一些管理上的风险。

对于外包单位，物业公司一方面要明确其具体的岗位职责，另一方面要加强监管，对于服务不到位的情况，限令其落实整改。

七、档案管理。

物业公司需要对安全管理工作的相关记录和资料进行妥善保管，以备查询和作为证据使用。



资料图片

## 需要采取的措施

司法实践中，一旦面临索赔，物业公司需要承担较高的举证责任，以证明自己已充分履行了安全保障义务。

作为小区的物业管理者，物业公司对其管理区域的了解比普通入更为深入，因此，应当能够更好地预见和认识到潜在危险，并具备相应的预防和消除风险的能力。

为了降低物业公司的法律风险，笔者建议物业公司在履行安全保障义务时采取以下措施：

一、完善安管理制度。