

□ 上海市锦天城律师事务所 宋安成

近年来，业主私装摄像头引发的邻里纠纷日益增多。物业企业作为社区管理的第一责任人，因缺乏明确法规指引，在调解设备安装争议、界定责任边界时往往陷入被动。今年 4 月 1 日起施行的《公共安全视频图像信息系统管理条例》（以下简称《条例》）不仅为摄像头管理提供了标准，更通过明确物业的备案义务、数据管理责任及违规处罚规则，倒逼物业企业完善管理机制。

## 真实案例

2023 年，广州市某小区 2803 房业主潘某、洪某在自家住宅门口安装了一台可 360 度旋转的摄像头。该摄像头初始角度可覆盖部分公共走廊及对面 2805 房住户的出入区域。2805 房业主金某（房屋实际由租客居住）发现后，认为摄像头拍摄范围涉及自家大门及客厅区域，通过物业多次沟通要求调整角度。潘某、洪某在物业协调下，于 2023 年 9 月 14 日将摄像头调整为固定角度，仅拍摄自家门前约半块地砖区域，并请派出所民警到场确认整改情况。但金某对此整改结果仍存异议，在调解无果后向法院提起诉讼。

法院审理后认为，本案系隐私权纠纷，被告潘某、洪某因安全考虑在住宅门口安装可旋转摄像头，原告金某主张其拍摄范围覆盖自家出入区域侵犯隐私。经查，被告已调整摄像头为固定角度，仅拍摄门前半块地砖区域，未涉及原告门窗及内部空间。

法院依据《民法典》第 1032 条认定，隐私权保护以实际侵害为前提，被告安装行为基于安全需求具有合理性，整改后未实质记录原告私密信息；原告未能提供视频内容等直接证据证明隐私受侵或精神损害，故索赔及拆除诉求均无依据。

法院判决驳回原告诉请并由其承担诉讼费，同时指出被告应确保设备不越界拍摄，避免侵权风险，并倡导邻里互谅以维护和谐。

在另一案件中，尹某在其入户大门门把手正上方安装“电子猫眼”监控设备，监控范围覆盖对门住户吴某家门口及双方门前公共走廊。吴某认为该设备长期拍摄其出入活动，侵犯隐私，多次要求拆除未果，遂于 2024 年诉至法院。

法院审理后认为，尹某在入户门安装“电子猫眼”监控设备，拍摄范围覆盖原告门前区域及开门时可能摄入室内部分空间，法院认定该行为记录吴某出行规律、访客信息等私密活动，构成对隐私权侵害，判令拆除设备并销毁相关视频。但尹某无主观恶意且未传播隐私数据，故吴某主张的赔礼道歉及经济赔偿不予支持，案件受理费由

尹某承担。法院强调：公民行使权利不得损害他人合法权益，安防设备安装需以不侵犯他人隐私为边界。

## 新规解读

摄像头安装的合法性取决于隐私权是否受到侵害，而《条例》的施行，将这一原则细化为可操作的制度体系，明确业主安装摄像头在非公共区域及公共区域分别应当遵守的义务以及违反《条例》可能受到的处罚。

对于社区来说，存在公共区域与非公共区域的区分。

所谓“公共区域”，是指供全体业主共同使用或维护公共利益的区域，产权归属全体业主或相关管理单位，包括走廊、电梯、楼梯间、消防通道、小区道路、公共停车场、健身设施、绿化带楼顶天台等。

所谓“非公共区域”，是指业主专有且独立使用的私人空间，产权归属单一业主或特定使用人，包括住宅内部（客厅、卧室等）、专



资料图片

有阳台私家花园、私人车库等。

根据《条例》，在公共区域是禁止业主安装摄像头的。《条例》第 8 条规定：禁止在公共场所的下列区域、部位安装图像采集设备及相关设施，其中包括“安装图像采集设备后能够拍摄、窥视、窃听他人隐私的其他区域、部位”。

对上述区域、部位负有经营管理责任的单位或者个人，应当加强日常管理和检查，发现在前款所列区域、部位安装图像采集设备及相关设施的，应当立即报告所在地公安机关处理。

《条例》同时明确：违反本条例第 8 条第一款规定安装图像采集设备及相关设施的，由公安机关没收相关设备设施，删除所收集的视频图像信息，对违法个人并处

5000 元以上 1 万元以下罚款，对违法单位并处 1 万元以上 2 万元以下罚款，对其直接负责的主管人员和其他直接责任人员处 5000 元以上 1 万元以下罚款；偷窥、偷拍、窃听他人隐私，构成违反治安管理行为的，依法给予治安管理处罚；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

对相应区域、部位负有经营管理责任的单位或者个人未履行本条例第 8 条第二款规定的日常管理和检查义务的，由公安机关责令改正；拒不改正或者造成严重后果的，对违法个人处 5000 元以上 1 万元以下罚款，对违法单位处 1 万元以上 2 万元以下罚款，对其直接负责的主管人员和其他直接责任人员处 5000 元以上 1 万元以下罚款，并通报有关主管部门根据情节轻重责令暂停相关业务或者停业

# 物业对业主安装摄像头的合规管理

整顿、吊销相关业务许可或者吊销营业执照。

对于社区内的非公共区域安装摄像头，《条例》第 13 条要求“注重保护个人隐私和个人信息权益的要求，合理确定图像采集设备的安装位置、角度和采集范围，并设置显著的提示标识。未设置显著提示标识的，由公安机关责令改正”。

## 合规管理

为规避物业服务中的法律风险，减少因业主私装摄像头引发的纠纷，物业公司除需在承接项目时明确公共区域管理权属外，更应在服务合同中细化摄像头安装规范及监管责任。具体包括：

1. 安装前的合同约定与审核流程。

物业应明确安装摄像头前的备案义务，比如在《物业服务合同》中约定：“对可能危害公共安全或者侵犯他人合法权益的区域，业主安装摄像头前需向物业提交书面安装方案，包括设备位置图、拍摄范围说明、设备技术参数（如是否可旋转/变焦），经物业审核确认不覆盖公共区域或他人隐私后，方可施工。”限定设备技术要求：禁用可旋转、变焦摄像头，强制要求固定视角设备；启用“隐私区域遮挡”功能（如马赛克处理邻居门窗）。

2. 定期检查与巡视机制。

物业应建立巡查台账，设定检查频率，如每季度至少一次全覆盖检查，重点核查摄像头角度是否越界（如覆盖公共走廊或邻居窗户）。

对于违规设备，应区分轻微和严重违法违规分级处理。

对于轻微违规，比如拍摄范围越界，可协商沟通要求调整角度。对于严重违法，比如在禁止区域安装或传播隐私视频，可直接报公安机关处理。

3. 安装后争议的协商与处理。

物业收到相关投诉后，应到现场核查并留存证据（如拍摄范围照片、视频截图）。如果发现确实存在安装违规情况，及时同业主沟通要求调整或拆除，如果业主拒不配合，可报告公安机关处理。

4. 证据留存与记录管理。

对于摄像头的安装以及相关投诉的处理，物业应保留证据。比如，业主提交的安装方案及物业审核意见，巡查记录、整改通知书及业主签收回执，与业主、公安机关的沟通记录（微信、邮件、通话录音），以避免一旦引发诉讼物业需要承担责任。

合理界定摄像头安装范围及数据管理规范，明确物业审查职责与业主合规义务，是化解因私装设备引发的邻里矛盾、保障社区隐私安全的关键路径。物业企业通过完善合同约定、强化技术审查、建立动态巡查机制，辅以清晰的法律责任划分与多方协同治理，才能有效平衡安防需求与权益保护，减少管理盲区与纠纷隐患。

这一目标的实现，既需要物业企业主动完善相关制度并严格履职，也需要业主自觉遵守法律规定和安装规范，同时离不开业委会的监督协调和公安机关的执法保障，唯有各方共担责任、协同发力，才能构建权责明晰、执行有力的摄像头管理体系，切实维护社区和谐与公共安全。