

单位代码	10476
学号	1913283036
分类号	D915.2

河南师范大学

硕士学位论文

(专业学位)

物业服务业安全保障义务问题研究

专业学位领域：法律（法学）  
专业学位类别：法律硕士  
申请人：李园园  
指导教师：韦留柱教授

二〇二二年五月



# RESEARCH ON SECURITY OBLIGATION OF PROPERTY SERVICE INDUSTRY

A Dissertation Submitted to  
the Graduate School of Henan Normal University  
in Partial Fulfillment of the Requirements  
for the Degree of  
Master of Law

By

Li Yuanyuan

Supervisor: Wei Liuzhu

May, 2022



## 摘要

关于物业服务业安全保障义务的法律适用问题，在物业服务合同出台之前就引起了热议。实践中的案例也促使立法上对该问题作出规定，即体现于《民法典》第九百四十二条以及《物业管理条例》第四十五条和第四十六条。然而现阶段关于物业服务业的安全保障问题的案件频发，法律法规相关规定仍较为宽泛，关于安全保障义务的内容、判断标准以及物业服务业的角色定位，理论上尚存争议，且司法实践中法官在判断物业服务业是否尽到合理的安全保障义务时考量的因素不同，自由裁量权行使空间较大，易造成同案异判的情况，致使物业服务业安全保障义务的内容范围不断扩大，不利于公平正义，更加深了业主与物业之间的矛盾，因此，有必要对以上问题进行研究。

首先，需要对物业服务业安全保障义务的内涵进行界定，具体是指基于物业服务合同约定和法律规定，物业服务业对进入特定领域的特定主体所承担的，以维护环境安全、预防危险发生、积极制止损害行为以及事后救助等为内容的义务，若该特定人遭受损失，物业服务业无法证明自己已合理履行安全保障义务的，则应当承担相应的法律责任；物业服务业承担安全保障义务应当有其正当性，即来自于信赖关系理论、危险控制理论、收益与风险相一致理论以及节约社会总成本理论。

其次，学界一直对安全保障义务的性质存有不同观点，目前存在三种学说，分别是法定义务说、约定义务说和竞合说，本文认为该义务的法律性质应兼具法定性和约定性，基于此，综合各学术观点，物业服务业所负安全保障义务的基本内容应包含对物的安全保障义务和对人的安全保障义务。

第三，实务中判断物业服务业安全保障义务是否得到合理履行，应当坚持以下标准，即法定标准与约定标准、一般性行业标准与善良管理人标准；在物业未履行安全保障义务而造成权利人损失的情形下，将产生违约责任、侵权责任和竞合责任，本文认为发生竞合责任时，应赋予权利人选择权。

第四，结合相关案例发现，实务中关于物业服务业安全保障义务的法律规制问题存在缺陷，即对应的权利主体范围窄，安全保障义务内容不明确，安全保障义务的履行缺乏合理限度以及自由裁量权过大。那么需要针对以上四点问题，提出一系列具体的完善路径：其一，适度扩充权利主体的范围，除业主之外，还应当包含对建筑物享有居住利

益者，如租住者、老人和儿童等弱势群体，经业主许可或授权的合法进入者，一般具有某种职业且在小区短暂停留，未经许可擅自进入者；其二，立法上应明确指出安全保障义务的基本内容以作为法定的最低标准，具体包括制度化管理、维护内部环境安全、设施设备安全、突发事件状态下的应急处理以及安保人员配备等；其三，设定安全保障义务履行的合理限度，包括在发生不可抗力时，应赋予物业服务业免责事由；其四，可以从立法上、司法上和程序上的角度，对自由裁量权进行合理规制。

**关键词：**物业服务业，安全保障，义务内容，判断标准，责任承担

## ABSTRACT

The legal application of security obligation of property service industry has aroused hot discussion before the property service contract was issued. Practical cases have also prompted legislation to make provisions on this issue, which is reflected in Article 942 of the Civil Code, and Article 45 and Article 46 of the Property Management Regulations. However, at present, there are frequent cases about the security of property service industry, and the relevant laws and regulations are still relatively broad, and concerning the content of security obligation, judgment standard and the role orientation of property service industry, there are still disputes in theory. And in judicial practice, when judges judge whether the property service person has fulfilled the reasonable security obligation. The factors are different, and the exercise of discretionary power has a large space, and it is easy to cause different judgment in the same case. As a result, the content scope of security guarantee obligation of property service industry keeps expanding, which is not conducive to fairness and justice, and further deepens the contradiction between owner and property. Therefore, it is necessary to study the above issues.

First of all, the connotation of the security obligation of the property service industry is defined. Specifically, it refers to the obligation of the property service industry to take reasonable measures to prevent, stop and relieve the specific person entering the property service area in accordance with the legal provisions and the contract to protect the personal and property safety of the specific person, if the specified person suffers losses and the property service industry cannot prove that it has reasonably fulfilled its security obligations, it shall bear corresponding legal liabilities; At the same time, the property service industry undertakes the security guarantee obligation based on the following theories, namely trust relationship theory, risk control theory, consistent theory of income and risk, and the theory of saving total social cost.

Secondly, regarding the legal nature of the security obligation of the property service industry, there have been disputes in the academic circle, which are the legal obligation theory, the agreed obligation theory and the concurring theory. This paper holds that the legal nature of the obligation should be both legal and contractual. Based on this, the specific content of the security obligation of the property service industry is clarified by integrating various academic viewpoints, which should include the security

obligation of the property and the security obligation of the person.

Third, the following standards should be adhered to to judge whether the security obligation of property service industry is reasonably fulfilled in practice. Namely, legal and agreed standards, general industry standards and kind-hearted administrator standards; When the property fails to fulfill the security obligation and causes the loss of the obligee, the liability for breach of contract, tort liability and consigning liability will arise. This paper holds that the obligee should be given the option when consigning liability occurs.

Fourth, combined with relevant cases, it is found that there are defects in the legal regulation of the security obligation of the property service industry in practice. That is, the corresponding subject of rights is narrow, the content of security obligation is not clear, the performance of security obligation lacks reasonable limit and the discretion is too large. It is necessary to put forward a series of specific improvement paths in view of the above four problems. First, moderately expand the scope of the subject of rights, in addition to owners, should also include the elderly, children and other special groups. Those who enter with permission and those who enter without permission; Secondly, the basic content of security guarantee obligation should be clarified, including institutionalized management, maintenance of internal environment safety, safety of facilities and equipment, emergency treatment in emergencies and security personnel allocation, etc; Third, set reasonable limits for the performance of security obligations, including in case of force majeure, the property service industry should be granted exemption; Fourthly, from the Angle of legislation, judicature and procedure, we should regulate the discretion reasonably.

**KEY WORDS:** property service enterprise, security, content of obligation, judgement standard, the undertake of the responsibility



# 目 录

摘 要	I
Abstract	III
目 录	V
绪 论	1
1.1 研究背景与意义	1
2.1 国内外研究现状	2
3.1 研究方法	3
4.1 创新与不足	3
第一章 物业服务业安全保障义务的内涵与理论依据	5
1.1 物业服务业安全保障义务的内涵	5
1.2 物业服务业承担安全保障义务的理论依据	6
1.2.1 信赖关系理论	6
1.2.2 危险控制理论	7
1.2.3 收益与风险相一致理论	7
1.2.4 节约社会总成本理论	8
第二章 物业服务业安全保障义务的法律性质与内容	9
2.1 物业服务业安全保障义务的法律性质	9
2.1.1 法定义务说	9
2.1.2 约定义务说	10
2.1.3 竞合说	10
2.1.4 本文观点	11
2.2 物业服务业安全保障义务的内容	11
2.2.1 对物的安全保障义务	12
2.2.2 对人的安全保障义务	12
第三章 物业服务业履行安全保障义务的判断标准与责任承担	15
3.1 物业服务业履行安全保障义务的判断标准	15
3.1.1 法定标准与约定标准	15
3.1.2 一般性行业标准	15
3.1.3 善良管理人标准	16
3.2 物业服务业违反安全保障义务的责任承担	17
3.2.1 违约责任	17
3.2.2 侵权责任	17
3.2.3 竞合责任	18
第四章 物业服务业安全保障义务法律规制之缺陷	21
4.1 对应的权利主体范围过窄	21
4.2 安全保障义务内容不明确	22
4.3 安全保障义务的履行缺乏合理限度	23
4.4 自由裁量权过大	23

第五章 物业服务业安全保障义务法律规制之路径选择 .....	27
5.1 适度扩充权利主体的范围 .....	27
5.2 明确安全保障义务的基本内容 .....	28
5.3 设定履行安全保障义务的合理限度 .....	29
5.4 合理规制自由裁量权 .....	30
结 语 .....	33
参考文献 .....	35
致 谢 .....	37
独 创 性 声 明 .....	39
关于论文使用授权的说明 .....	39

## 绪论

### 1.1 研究背景与意义

伴随着我国房地产行业的快速发展，现代社会对小区居住质量提出了更高要求，聘请有实力的物业管理公司成为必要，然而物业与业主之间的矛盾频生，形式多样，物业管理纠纷日渐升级，逐渐成为司法实践问题，法律对实践问题的反应并非都及时、有效，而且对于物业服务业的安全保障义务的内容范围与判断标准，因第三人行为如何担责或者其在业主人身权利或财产权利遭受第三人侵害时是否负有法律上的预防和制止义务，以及如何衡量物业服务业所承担的责任的限度是否合理的问题，成为近年来司法实践中尤为突出的问题。因此本文有必要对以上理论性问题进行进一步探讨，并针对实务中的分歧提出建设性的意见，以推动物业服务行业的稳定发展，保障社会和谐。物业服务业的安全保障义务体现在《民法典》第九百四十二条和第一千二百五十四条，各自亮点在于增加了物业服务合同以及对高空抛物的救济规则进行了修订，表明立法开始逐渐向实现法律关系双方的利益平衡的方向转变，体现法律的公平原则和以人为本的理念。《民法典》第九百四十二条第一款表明物业服务业履行安全保障义务的依据来自于物业服务合同约定和物业的使用性质，但合同无法穷尽所有可能性，而且物业的使用性质千差万别，因此可能造成实践中法官自由裁量权的过度行使。由于理论上缺乏基本判断标准，因此实务中就如何判断物业服务业是否合理履行其所承担的安全保障义务问题，采用的标准不一，容易产生不同理解或歧义，自由裁量空间较大，从而影响审判结果的公正性。第九百四十二条第二款规定了物业服务业对于公共区域内的违法行为，应承担制止、报告和协助处理义务，这就说明物业服务业所承担的安全保障义务是被赋予法律强制力的，属于最低限度的安全保障义务，但该条款仅在形式上肯定了物业服务业应当承担安全保障义务，至于该义务的具体内容如何，履行到何种程度才属于“合理”等却并未言明，造成司法裁判中法官在判断物业服务人是否履行义务时缺乏统一尺度，权益保护的天平逐渐失衡，因此对该条款进行解释论证实属必要，本文即是在此种现实需要下产生。本文讨论的目的就是在《民法典》第九百四十二条的全新视野下，针对司法裁判分歧，对物业服务合同下的物业服务业安全保障义务的法律性质、具体内容以及责任承担等进行

更深入的研究。希望通过本文研究，能够对该问题有更深入更清晰的理解，对公正司法裁判有所助益。

## 2.1 国内外研究现状

一般讨论的是安全保障义务这一大概念，而物业服务业的安全保障义务除却其自身的特殊性之外，同样可以沿用这一概念。这一课题并非是近年兴起的新兴事物，长期以来我国学界便已对此有了研究。目前对物业安全保障义务的讨论主要集中于物业安全保障义务的法律性质和内容范围等方面。

就国内的研究现状而言，首先对于物业服务业安全保障义务的法律性质，我国学界长期以来始终存在不同观点。有学者认为物业服务业安全保障义务应当仅仅是法定性质，其本源应当是法律规定。有另外一种观点认为物业服务业安全保障义务应当仅仅属于约定性质，其本质上应当来源于合同约定，合同没有约定的，便不应承担额外的义务。甚至有些学者还认为，物业安全保障义务不能一概而论，其属于竞合性义务，即该义务来源既要依法律，也要依据合同约定。其次在物业安全保障义务的内容范围上，即物业服务业应对物业服务区域内哪些部分履行义务。其中张新宝教授提出了物业服务业所承担的安全保障义务应包括软件和硬件两大方面，杨立新教授则是对权利主体作了四类划分，同时将义务内容分为设施完善度、服务质量、特殊群体和预防制止侵权行为<sup>①</sup>。

以国外相关理论发展的视角来看，首先在安全保障义务的内涵上，对“安全保障义务”一词的最初的认识还是发源于德国，后来随着对该理论的深入研究，法国、日本以及英美国家对安全保障义务的理论学说也逐渐成型。我国起初对安全保障义务的理论研究起步较晚，相关学说的发展相较其他国家还不够成熟，因此需要借鉴域外国家的相关规定。安全保障义务相关理论的日益成熟，与实务中相关司法判例的经验积累是分不开的，直到典型案例的出现，德国理论界才对该义务有了全新认识。其次对于安全保障义务的法律性质，日本通说将安全保障义务的性质认定为依照诚实信用原则所负担的合同义务或附随性义务，随后对于安全关照义务理论是否应扩展应用至物业服务领域。而着眼于英美国家，对安全保障义务的认识又有所不同，但其发展完善同样与相关判例的有益经验的不断积累是密不可分的。在其看来，安全保障义务应当是侵权法领域的一种注意义务，随着该理论的日趋成熟和相关判例的经验总结，美国的相关法律最终对特定法

<sup>①</sup> 杨立新. 侵权责任法[M]. 北京：北京大学出版社，2018：301-305.

律关系中的当事人之间，一方对另一方负有特定的注意义务表示了认同。

### 3.1 研究方法

本文主要采用了文献研究法、案例分析法以及案例比较法。

文献研究法主要查阅现有的关于物业服务合同以及物业安全保障义务的专著、期刊以及学位论文，综合起来进行思考并分析，并作为参考，从而为论证文章提供学理依据。

案例分析法主要是搜索中国裁判文书网上的物业纠纷案例，从案例中提取实务分歧，归纳并分析数据，梳理出现阶段实务上存在的若干问题，为文章最后提出针对性的建议提供基础。

案例比较法主要是针对法律规制的某方面缺陷，列举两个相同案例，将裁判结果加以比较，以期对司法裁判分歧进行进一步的规范和研究。

### 4.1 创新与不足

本文的创新点在于，首先，物业服务业安全保障义务的性质属于法定性和约定性兼备，两种性质并不能作为其中一个的补充；第二，论述了物业服务业应当履行的安全保障义务内容，尤其是在当前新冠疫情形势下，物业服务业应如何履行义务，且基于公平原则，不可过分加重其义务负担，在发生水灾、地震等不可抗力的情况下，应赋予物业服务业免责事由。

不足之处在于自身学术水平尚浅，对相关学术理论理解浅显，缺乏深入思考；对域外的研究现状了解不够深入，可能对某些概念理解有些偏差。



## 第一章 物业服务业安全保障义务的内涵与理论依据

### 1.1 物业服务业安全保障义务的内涵

要准确把握物业服务业安全保障义务的概念，首先要将其分为“物业服务业”和“安全保障义务”两个部分。从前者的演变历程上看，其原型是“物业管理”，而“物业管理”一词的内涵可见于《物业管理条例》第二条。由于社会普遍认为相对于业主而言，物业属于较强势一方，因而最初对物业公司的角色定位还停留在管理性和营利性等特征，这种定位具有相对浓厚的商业化色彩。商业化和以营利性为主导的理念使得物业行业飞速发展，在经营过程中实现经济效益，但未体现服务性的物业却尚未实现经济效益与社会效益的统一。在第九百十二条颁布之前，物业服务合同尚未明确，理论界对物业公司的定位尚停留在管理层面，始终主要以经营和管理为核心而淡化服务。后来随着房地产行业的飞速发展以及人们对居住质量的高要求，理论界逐渐认识到“物业管理”一词具有行政隶属性，强调服从意义，难以体现民法的平等原则和现代社会“以服务为本位”的思想，因此法律法规后来逐步从管理层面向服务层面靠拢。此次《民法典》的颁布，使得物业服务合同上升到其应有的法律地位，物业服务合同的内涵和构成要件见于第九百三十七条，该合同中物业服务业承担的总体性义务则体现于第九百四十二条，虽未直接言明物业安全保障义务一词，但从条文内容来看，本次《民法典》出台以及部分条款的修订，体现的精神面貌可谓焕然一新，摒弃了传统的“物业管理”一词流露出的行政隶属特征，而突出“物业服务”特征，凸显民法的平等原则。

安全保障义务的相关理论并非植根于我国，而是发源于域外国家，即德国的“交往安全义务”理论，其以判例的形式表明安全保障义务存在的正当性以及该义务不履行应承担的责任。伴随着开放式小区的日益增加，即使是在当前新冠肺炎疫情形势下，完全将小区生活与外界生活隔绝起来也并不现实，因为社会经济的正常运转需要社会主体之间的经济互动和交往。但任何社会活动都存在风险，这时就需要某一特定领域的管理者或有相当实力的对危险的控制者制止该不当危险扩大。谁创设了危险或对危险的状态加以维持，并且该不当行为或放任危险发生的行为造成处于该特定领域的人员遭受损害，则该危险的创设者或对该特定领域具有法律上的或合同上的特定的管领力的负责人员便

应当对损害结果负责。有学者对安全保障义务下了如此定义,即在某一特定法律关系下,负有义务的主体对与之对应的权利主体所提供的关心和照顾,以该权利主体的人身和财产权益为客体,反之则应当对其造成的损失担责<sup>②</sup>。与之相较,梁慧星的观点也大同小异<sup>③</sup>,共同点在于该义务必须以特定的法律关系的存在为前提,亦是以人身权益和财产权益为内容。我国理论界对安全保障义务的概念进行定义,可以看到学界已经对安全保障义务有了基本的认识。对任何一种事物的初步了解往往是从对其下定义为开端,每个主体基于不同角度所下的定义又有所不同。

为适应社会活动的复杂性,需要进一步充实安全保障义务的内涵。但由于我国对安全保障义务的研究起步较晚,现阶段尚未形成关于物业服务业安全保障义务的体系化概念。综上所述,可以对物业服务业安全保障义务做出如下定义,即物业服务业安全保障义务是基于物业服务合同约定、法律规定或物业的使用性质,物业服务业对进入特定领域的特定主体所承担的,以维持环境安全、预防危险发生、积极制止损害行为以及事后救助等为内容的义务,若该特定人遭受损失,物业服务业无法证明自己已合理履行安全保障义务的,则应当承担相应的法律责任。

## 1.2 物业服务业承担安全保障义务的理论依据

在理论上论证物业服务业承担安全保障义务的正当性所在,就要探讨若物业服务业因履行义务不当而致损,是否能够以其存在所依据的合理性理论来作为其承担责任的基础。因而该部分主要对以下四种理论进行探讨,以期对厘清安全保障义务的性质和内容有所助益。

### 1.2.1 信赖关系理论

信赖关系存在的基础是一方具有值得对方信赖的品质,而另一方则自愿将自己看重的事物放心托付于对方。由此看来,信赖关系的构成是需要双方甚至多方主体共同构建的。以诚实信用理念的视角来分析,信赖关系理论与诚实信用原则是存在共同之处的,尤其体现在合同关系中,从合同筹备到合同履行完毕,始终坚持诚信原则是合同顺利履行的支撑,除考量经济实力,双方尤其看重彼此的诚实品格,均对于对方的诚信与否抱有合理期待,而这种期待理应受到保护。在物业服务行业中,业主在聘请物业公司之前

<sup>②</sup> 刘士国.安全关照义务论[J].法学研究,1999,(5):54-56.

<sup>③</sup> 梁慧星.中国民法典草案建议稿附理由侵权行为编继承编[M].北京:法律出版社,2009.



要考察其经济实力、诚信状况、专业水准以及业内风评等因素，物业公司也要考量小区居民的整体素质和与其相匹配的经济实力，正是由于互相信赖，业主便相信自己在从事社会活动时，物业公司能够尽心保护自己的人身和财产安全。另一方面，物业服务业具备较强的专业性，更加了解小区的设施设备等的运行情况，相对于业主来说，物业公司对其服务领域具有较高的管领力和支配力，而且现实中居民愈加注重居住环境安全，因而专业性和服务性较强且口碑较好的物业公司往往是业主的首选，基于这种信赖，物业服务业承担安全保障义务是具有合理性的。

### 1.2.2 危险控制理论

不可否认的是，从事任何社会事务都存在潜在危险，实际上可以允许这种危险的存在。然而对于某些不应当实际发生的危险，影响到权利主体的人身或财产安全时，才应当划分责任承担主体。如果进一步挖掘危险控制理论的根本所在，便会得知要求使不当危险出现或维持该危险状态而致损失扩大的行为人担责的直接目的是其行使不法行为之后要运用法律责任来达到惩戒的效果，根本目的是通过区分危险是否合理以衡量危险创造者或特定领域控制者与保护受害者权益之间的尺度是否正确。就物业服务领域而言，现代城市居住日趋社区化，居民对自己的生活质量要求较高，因而在聘请物业服务企业时主要考虑居住环境、小区安全程度、物业公司的服务水平和专业化程度等因素。双方处于意思自治而订立合同，作为享有权利一方的业主本身是期待物业服务企业能够凭其专业化的管理和服务水平提升整个小区的居住质量，加之物业服务业本身作为公共服务区域的管理者，相对而言对小区的各种设施设备具有较高的管领力，专业化程度更高，责任程度愈高，便能督促物业服务业内发性地履行安全保障义务，自然而然地便对小区内可能发生的不当危险有更高的预见可能性，因而更有采取必要合理措施制止不当危险的发生。当出现不法第三人实施违法犯罪活动时，此时物业服务业是作为公共区域的管理人或监督者，那么此时其承担安全保障义务是基于其对公共服务区域的管领力和对不当危险的预见能力和控制能力。因此根据该理论，物业服务业基于其对物业公共区域的管领力和控制力而承担安全保障义务是有必要的。

### 1.2.3 收益与风险相一致理论

收益与风险相一致理论是受危险控制理论的影响发展而来，依照收益与风险相一致理论的观点，风险与收益往往是并存的，如果单纯的追求收益而不愿意承担相应风险无

疑是不现实的，因此获得收益一方在获取收益的同时承担相应风险，是符合社会伦理和法律伦理的。换句话说，在物业服务行业，虽然立法给予物业公司的定位是服务性质的行业，但从社会经济视角来看，物业公司本质上仍然是经济主体，其始终是以营利为主要目标，既然能够以收取物业费用的方式获取收益，那么其当然要为支付物业服务对价的业主提供相当程度的物业服务，包括安全保障义务。物业服务业既是特定领域的管领者和危险的控制者，又能在社会活动中实现营利，那么就理应承担相应的保障义务，这不仅是社会责任，也是社会正义的要求。因此，若物业服务业秉持认真负责的态度，在对物业服务区域进行管理与服务的同时，还获取收益，同时保障到每一位业主的人身和财产权益，责任感强，遇到危险不推诿，将来会获取更大的收益，因此收益与风险是相辅相成的。

#### 1.2.4 节约社会总成本理论

站在节约社会总成本的角度，由某一经济实力和专业化程度更强的社会主体承担注意义务更能体现以最小成本获取最大收益的法经济学原理。而在物业服务领域，由物业服务业承担安全保障义务相对而言更能体现法经济学的成本最小化、效益最大化的原理。例如，部分业主为保护自己停放于公共区域的私家车不受损坏，便私搭乱建，甚至占用公共通道；尤其是老旧小区，楼道内私自拴搭晾衣架，将私人物品堆积于楼道内等等，这种行为对物业消防安全以及保持楼道畅通造成了妨碍，既浪费自己的人力和物力，加大了物业维护居住环境安全的成本，也影响了其他业主通行，道德上也不合情理，因此这种做法不仅无形中增加了社会成本，也给物业服务企业管理和维护物业区域内的生活秩序带来诸多不便。显然，若由业主自己负担安全保障义务，无疑是将预防损害结果的成本增添至业主一方，既不符合法律规定，也背离了物业服务合同成立的初衷。而由物业服务企业负责配备统一的设施设备以及保安人员，会更符合法经济学追求最大化的社会效益和经济效益，投入的成本相对更低，这样的义务设置也最合理。

## 第二章 物业服务业安全保障义务的法律性质与内容

### 2.1 物业服务业安全保障义务的法律性质

物业服务行业的安全保障义务属于安全保障义务这一大概念项下的特殊概念，除却其本身具有的特殊性之外，当然也具备一般性的安全保障义务的性质，以下将分别对三种学说进行论述。

#### 2.1.1 法定义务说

物业服务业安全保障义务应当仅仅是法定性质，其本源应当是法律规定，而合同由双方当事人订立，其无法有效保护除合同相对方之外的当事人，故该义务的性质不应当是约定性的，此即赞成法定义务说的观点所在。着眼于我国的立法实践进程，在《民法典》颁布之前，物业安全保障纠纷的解决以《人身损害赔偿解释》第六条为依据，现在进行了全新修订，删除了第六条。《民法典》的颁布以及各地方性的物业管理条例相继出台，将物业行业的安全保障义务上升到应有的法律地位，该义务的具体内容散见于各种法律法规中，而关于物业服务合同的相关条款具有较高的抽象性和概括性，无法逐条列举该义务的具体内容，至于合同具体内容如何，是需要结合现实，由双方当事人签订，这种情况下则具有较强的主观性质，无法形成统一的标准化规范。因此将安全保障义务的性质设定为法定性更能与我国当前立法现状保持一致。有部分学者认为，物业服务业的安全保障义务应仅仅为法定性。若将该义务界定为约定性质，虽然能够在一定程度充实合同法体系，但实质上从权益保护方面而言，却限制了与之相对的权利主体的保护范围，可能会使进入该特定领域的第三人感到自己的权益得不到确定的保护而产生不安全感。本文认为，将安全保障义务的性质单纯地设定为法定性，一方面可以突破合同相对性的限制，一定程度上有效保障合同主体之外的其他权利主体的合法权益，有利于实现公平正义，但另一方面，若将物业服务业承担的安全保障义务赋予法律强制力，可能会增加物业经营风险，且基于社区生活的复杂性和市场调节的灵活性，难以带动整个物业服务行业的长远发展。

### 2.1.2 约定义务说

约定义务说又称为合同义务说,该学说认为物业服务业作为义务主体是当事人双方,即物业与业主之间自由选择的产物<sup>④</sup>。目前该观点已经不具有说服力。原因在于,首先,现代社会中半开放小区日益增多,小区进出人员更为复杂,实践中物业纠纷多为第三人侵权和高空抛物等,将物业服务法律关系限定在合同范围内,对应的权利主体仅限于与物业订立物业服务合同的业主,已经无法满足现实诸多情形,对可能出现的复杂情形将来不及反应,不利于对小区内不属于合同相对方的其他人员的保护。其次,物业服务业依据物业服务合同提供的义务主要是服务性质的,现阶段虽然明确了物业应当维护居住环境安全,但仍未将安全保障义务上升到其应有的法律地位,其更多的是一种后合同义务。而物业安全保障义务的当事人并不仅仅限于合同法上的当事人双方之间,不可否认安全保障义务与约定义务或附随义务存在相似之处,但仍然有明显的区别,不可混为一谈。

### 2.1.3 竞合说

除以上两种观点之外,目前理论上大多学者都认为不能片面地认为该义务属于法定或约定,任何事物都不能绝对化。判定该义务的性质究竟为何,应当首先具备预测性,预测如果设定为某一性质的,应用到实践中会呈现何种结果。前文已经论述,若仅单一地将安全保障义务设定为法定或约定,是不符合现实需要的。因此物业服务业的安全保障义务应当同时具备法定性与约定性,以此弥补各自的不足。合同编增加物业服务合同,要求物业服务者维护小区居住环境安全,侵权责任编将安全保障义务融入至公共场所经营者的条款之中,在一定程度上就意味着对该义务法定性质的承认,从而使得安全保障义务同时具备约定性质和法定性质。而在物业服务行业,若当事人之间签订了物业服务合同,且约定内容更为全面,则双方可按照合同约定解决纠纷。若不存在合同或合同内容未达到法定标准的,便可依照法律解决纠纷。一般情况下,由于业主对居住质量的高要求,通常签订的物业合同比条文规定的更加细节化,这是可以允许的,但也不排除出现合同约定未达到法定标准的情形,此时不能否定合同的有效性,但物业提供物业服务的内容应当按照法定标准,其他条款则可以按照合同履行。可见竞合说对于安全保障义务的性质是从法律规定和合同约定两方面进行界定的。本文认为竞合说相对来说更能适

<sup>④</sup> 刘言浩. 宾馆对住客的保护义务—王利毅、张丽霞诉上海银河宾馆损害赔偿上诉案评析[J]. 法学研究, 2001, (3): 150-153.

应复杂的社会生活的需求，更能全面地保护权利主体的利益。

### 2.1.4 本文观点

基于以上论述，若将安全保障义务的性质绝对化地设定为只有法定性或约定性，可能会使法律应对现实情况的反应能力和解决纠纷的能力造成障碍，造成法律体系的僵化。由于侵权责任不能作为违约责任的补充，因此两种属性之间应是并列关系，并非以法定性或约定性为主，以约定性或法定性为补充。首先就《民法典》第九百四十二条第一款规定而言，这一款从整体角度概括性地提出了物业服务合同的总体性内容，安全保障义务作为合同内容之一，理应作为合同项下的主要义务，这也是对广大居民最热切关心的问题做出了回应；该义务一方面作为约定性义务，回应了民法上的意思自治原则，且现代社会居住者愈加重视小区安全问题，因而大多数人在聘请物业公司时都会在合同中约定具体的安全保障义务，符合现实做法。其次就第九百四十二条第二款内容，第二款在措辞上虽未直接言明“安全保障义务”，抛开内容具体性不谈，可以认为该规定从较浅层面对物业服务事项进行了概括，它以底线性思维从侧面硬性规定了物业服务人的最基本的安全保障义务，即业主与物业订立的物业服务合同涵盖的内容不可能面面俱到，在适用方式上，若依据合同无法解决纠纷时，再适用法律规则，此时应着重凸显该义务的法定性，以更全面地保护受害人的合法权益。而且现实中物业公司经常处于强势地位，极易利用格式条款限制对方权利，若缺乏安全保障义务条款，将来发生纠纷时就应当以法律规定为依据，也就是说，应明确哪些内容属于法律硬性规定，当事人不可约定排除，例如对于小区内的监控设施、门禁、健身器材等，物业服务人应当尽到该义务，此时物业安全保障义务就具有了法定性质；哪些内容属于可以在合同中约定的，如双方当事人约定了相关内容条款，那么此时便体现了合同约定性质。

## 2.2 物业服务业安全保障义务的内容

物业服务业安全保障义务的内容便是指物业服务业对小区公共区域的服务范围，其应当对哪些方面履行安全保障义务。设定安全保障义务的具体内容时，应综合考量与之对应的权利主体对物业抱有的信任和合理期待与物业服务提供者履行义务的能力和限度之间的平衡关系。

## 2.2.1 对物的安全保障义务

由于该义务项下所包含内容繁多，无法一一列举，只能就关键部分设定具体内容。由此可分为两大部分，一是整个小区的业主共有部分，二是与共有部分相配套的设施设备。首先就业主共有部分而言，物业承担安全保障义务或提供其他服务，应当只限于小区业主共有部分。物业服务业应当明确告知业主专业事项，即业主只对专有部分享有排他性的权利，物业只对小区公共部分负有安全保障义务，例如上下楼之间的主排水管道，物业只负责维护官方设置的排水系统的畅通，若业主擅自安装排水系统，发生屋内泛水的，就要自己负责；又如楼层之间的楼梯间，实际上属于业主共有部分，不少小区业主将该区域当作自己的私有区域，而且习惯将杂物堆放于楼梯间和逃生通道，不仅妨碍到其他业主通行，而且对维持整个小区安全的工作无意中设置了障碍，因此物业应当向业主普及专业知识，并定期维护建筑物公共部分的安全状态。其次，在理论上，小区主要部分是整个公共区域的安全以及相关设施设备，物业应当保证设施设备的采购、安装和使用等事项符合法定标准和行业标准，设备的安装和更换要及时通知所有业主，并进行定期维护和更新，还应当在楼道、消防通道等公共通道之类的狭窄空间内安装监控或智能烟火报警器。若设施不灵敏或发生故障，应当及时进行告知和警示，并及时进行维修，如电梯、监控设备、报警装置、小区门禁。此外，除小区公共区域内的共有设施外，物业服务业还应对处于物业管理区域内居住者的私有物品进行妥善保管，履行告知和提示义务。

## 2.2.2 对人的安全保障义务

物业服务业是安全保障的义务主体，相对地要确定与之对应的权利主体范围。有人认为，只要任何人进入物业管领的特定领域就应当受到保护，而不论其与业主是否存在利益关系。笔者认为这种观点欠缺考虑，因为小区只是社会整体的组成元素之一，原则上只有与物业服务者存在某种法律关系的主体才能进入该领域，其无法实现任何人都可以进入该领域的允许，否则物业配备的安保人员和其他安保设施将形同虚设，而且这一观点无形中过度扩大了物业要保护的主体范围，故而不能将其等同于一般性的公共场所而不加限制的扩大权利主体范围。其一，维系业主与物业服务业之间的物业服务关系的介质系物业服务合同，其理应获得物业服务业提供的安全保障；其二，对小区享有合法利益的人，一般包括与业主共同居住者、租住者等，并不受物业服务合同的约束，应当

享有与业主同等的保护。尤其是老人、儿童、孕妇等特殊群体，老人和孕妇一般行动力较为迟缓，抵抗危险的能力较低；儿童对周围事物的好奇心较强，容易受到高风险事物的诱惑，缺乏自我保护意识以及抵御风险的能力。其三，对于经过业主许可或授权的合法进入者的安全保障问题，如快递员、装修工人等，这类人员在小区内停留时间较短，进入业主私人区域时必然要经过小区公共区域。其四，对于擅自进入人员，原则上物业基于危险控制理论，作为该区域的管领者和控制者，可以给予其适当保护，但前提是该类人员未从事违法犯罪行为。





## 第三章 物业服务业履行安全保障义务的判断标准与责任承担

### 3.1 物业服务业履行安全保障义务的判断标准

实践中如何判断物业服务业的安全保障义务是否得到合理履行，尚且没有明确、统一的规定，因而在司法实践中同案不同判的情形多有存在。确定物业服务人是否尽到安全保障义务的标准时，首先应当遵循公平原则，因为公平原则从理论上能够起到平衡受害人与其他侵权责任之间利益的作用。其次应当符合风险与收益相一致原则，在法经济学视角下，任何法律制度的设计都在寻求成本与收益的平衡。因此实务中对物业的安全保障义务是否得到合理履行进行判断时，应当将其防范和控制风险的成本考虑在内，不能对其所承担的义务进行无限度扩张。最后应当符合可预见性原则。可预见性原则是指一个理性的社会经济人，应当对自己的社会行为持有法律上的预见性，若其预见到将有不当地危险在其管理领域内发生，则其应当履行合理的安全保障义务并尽量避免发生损害后果。那么在实践中确定物业服务业是否尽到了安全保障义务，可以结合以下三个标准综合判断。

#### 3.1.1 法定标准与约定标准

若法律法规直接规定了物业服务业安全保障义务的具体内容，则对于义务人的行为应当首先依据法定标准进行判断。前文已经论述，具体的相关规定在现行法律法规中已有所涉及，要在进一步完善法律、法规以及司法解释的前提下，形成物业服务领域安全保障义务的基本内容标准，具体义务内容将在下文论述。除具备法定内容之外，若双方当事人同时在物业服务合同中有所约定，此时就应该审查该合同约定的内容是否已达到法律规定的最低标准，但需要强调的是，双方当事人签订的物业服务合同的约定内容不得低于法律规定的最低标准，且通常情况下物业服务人与业主之间的约定一般高于法律规定的最低标准，此时就应按照合同约定解决纠纷，若低于法律规定最低标准的，便应当按照法律规定的该义务的内容标准，其他事项则可以继续依照合同解决。

#### 3.1.2 一般性行业标准

除应遵守法定标准与约定标准之外，还需结合一般性的行业标准进行判断。行业标

准一般是在国家标准缺位的情况下制定并适用，特别是在某一行业领域内的法律规范缺少细节性规定的情况下，便更需要以行业标准作为补充。一般情况下，行业标准既可以成文化，也可以由社会经济主体在日常经济活动中久而久之形成的交易习惯。行业规定标准一般具有以下特点：第一，适用上具有补充性。在适用顺序上，行业标准在法律未规定或规定不明确时才适用，并且能够填补合同漏洞；第二，标准制定具有一定独立性。物业行业具有经营性、管理性和服务性特征，法律对物业行业具有特殊要求，要求具备特定条件才能成为该类主体。社会发展并非一成不变，行业标准的制定更要反映居民对居住条件要求的变化，因此行业标准是依据物业行业的整体发展水平而制定，体现着该行业整体的特点，因此适用行业标准能够更好地平衡双方当事人地利益关系，推动物业服务人更好地履行安全保障义务。

### 3.1.3 善良管理人标准

在司法实务中，物业服务业的安全保障义务体现在合同约定、法律规定以及交易习惯上，其以是否履行了一个理性善良的社会经济人的行为作为判断尺度。有观点认为应以是否达到最大谨慎努力的标准要求物业服务业，实际上这一标准是有些强人所难。首先，最大谨慎努力的要求是物业服务业要倾尽所有努力，做到零瑕疵，显然这是不现实的。而善良管理人的标准就意味着物业服务业只需尽到一个理性善良的社会经济人应尽的义务。其次，以最大谨慎努力的标准要求物业服务行业，那么如何量化“最大化”的程度尚且存疑，这一点在实务中极易容易被相对权利主体“钻法律空子”，那么物业公司败诉的概率往往更高，实际上该标准之下的利益天平将发生严重偏移，这对物业行业的发展和营利能力是极其不利的。而相较之下，善良管理人标准更加符合社会整体的接受度和一个正常的经济个体的承受度，符合社会主体的正常理性认知，即物业若合理履行了安全保障义务，便无需担责，反之就属于未尽到安全保障义务。因此以最大谨慎努力来要求物业服务业，以是否发生损害后果作为衡量物业服务业有无尽到安全保障义务的标准，实际上课以物业服务业的注意义务远远超出了其承受能力，即要求物业服务业做到零瑕疵，这样就会形成凡是业主受到损害，就认为物业服务业未达到最大谨慎努力的标准，就都具有过失的不公平后果。侵权责任编的精髓在于平衡个体权利与他人行为自由，若以最大谨慎努力为标准，实际上是以结果定责任，无形中扩大了物业服务业的义务范围，无限制地扩大了业主权利，丧失对物业服务业的容错空间，将对物业服务业的正当经营权利和利益造成损害，显然不符合民法典的立法本意。

## 3.2 物业服务业违反安全保障义务的责任承担

以前文讨论的安全保障义务的性质为基础,当物业服务业不作为而造成损害,由于其与不同的权利主体之间存在的不同法律关系,将会产生三种责任形式,具体包括以下内容。

### 3.2.1 违约责任

违约责任的存在基础是业主与物业服务业之间具有物业服务合同,当物业服务业不作为或经业主催告而仍不履行保护义务的,则应当承担违约责任。合同编虽未对归责原则作明确说明,但实际上默认了采用严格责任,因而在判断物业服务业是否应当担责时,在排除法定免责事由的情况下,只需要考量其客观行为是否与合同约定一致。违约责任的具体承担方式分为行为上和金钱上这两方面,具体适用时应当是依次由轻到重顺序履行。当物业服务人未履行或未合理履行安全保障义务,且未实际造成损害后果时,物业服务业应以继续履行安全保障义务或采取补救行为为首选,但放在具体案件中,这两种责任形式是否适用仍待考量,因为在实际情况下,如果物业的不当履行与业主的损害无关,业主只是投诉者,那么在不存在损害结果的情况下,采取继续履行是没有实际意义的。如果业主还有其他经济上的损失,物业服务业还应当在履行安全保障义务之后,按照双方所占原因比例,相应赔偿业主部分损失或支付违约金,这样不仅能够节约司法资源,还能督促物业服务业积极履行安全保障义务。此外,实践中物业未履行安全保障义务时,业主以其未尽到合同义务,从而不交或少交物业费进行抗辩,本文认为这种做法并不可取,原因在于物业是业主大会基于信赖而聘任,签订合同并缴纳物业费,业主有权期待获得等价的物业服务,更是把自己生活的安全性与幸福感交托给了物业,而且物业是为了全体业主共同的居住利益而提供服务,所以安全保障在一定程度上属于居住者的共有利益,物业便不能因个别业主未付物业费而拒绝提供物业服务,业主也不能因物业履行义务有瑕疵而拒绝缴纳物业费。

### 3.2.2 侵权责任

合同是业主要求物业承担违约责任的基础,但无法保护合同之外的权利主体的合法权益。《民法典》第一千一百九十八条规定了公共场所安全保障义务人的责任,但未明确指出物业服务业是否可以作为该义务主体,虽然一度存在争议,但目前就物业服务业

属于公共场所安全保障义务人的观点已经形成共识,那么第九百四十二条项下的安全保障义务的具体内容同样可以适用到第一千一百九十八条,如此便能将合同之外的其他权利主体纳入保护范围。然而立法上尚未明确物业服务业履行义务存在不当之处时应适用的归责原则。理论界关于适用过错责任还是过错推定责任的两大观点一直存在,本文在筛选案例时也发现目前实务中关于物业服务业责任承担的问题,争议点主要集中于归责原则上。在过错责任原则中,应适用一般性的举证规则,无过错方应承担证明责任,证明自己遭受损失、物业存在过错以及物业服务业的不当行为直接导致了权利人损失。过错推定原则则采用举证责任倒置,无过错方无需承担繁重的证明责任,物业服务业若认为自己没有过错,就应当证明自己按照法定规则和合同约定,已经切实尽到了安全保障义务,反之,法院就要推定物业存在过错。本文认为适用过错推定更为适当。原因在于,物业服务本身具有专业性,其内部信息一般不为人知晓,若让受害人承担举证责任,原则上可行,但实际操作起来是有难度的,例如可能会受到物业的刻意阻碍或缺乏取证资格而被认定证据不足,往往以败诉告终。而举证责任倒置则是过错推定原则项下的证明规则,无过错方只需证明物业存在损害行为,一直以来适用过错推定原则的侵权行为都是由法律直接规定的。总之采用过错推定原则更为公平合理,更能平衡双方当事人的利益,促使物业服务人严格按照合同约定、法律规定以及行业规范履行义务。

### 3.2.3 竞合责任

物业服务业违反安全保障义务时产生的竞合责任是指物业服务业未履行安全保障义务或未合理履行该义务时,不仅造成了业主的合法权益受到减损,且该种损害结果符合承担违约责任的前提条件,同时物业的该种不当行为也能在侵权责任编中找到依据,从而产生两种责任的竞合。笔者认为相较于以上两种责任方式,只有在双方当事人的主体范围特定时才可能产生这两种责任的竞合。这两种责任方式的区别在于产生原因不同,前者属于合同编的内容调整范围,后者属于侵权责任编内容。当同一种不当行为产生的损害同时竞合了违约责任和侵权责任,受侵害者如何寻求合适的救济方式,是需要探讨的问题。例如小区内发生高空抛物案件时,若受害者系物业合同之外的其他主体,则直接适用《民法典》第一千二百五十四条解决纠纷即可;若受害者系小区业主,在物业服务业保护措施不当的前提下,其既可以基于物业合同向物业主张违约责任,也可以基于侵权行为要求物业服务业对其不作为或不当保护行为承担侵权责任,此时便产生违约责任和侵权责任的竞合,在救济途径上,可以赋予业主选择权,当安全保障义务内容发生

重叠时，所要考虑的是向物业服务人行使何种请求权才能使自身得到的赔偿权益最大化。



## 第四章 物业服务业安全保障义务法律规制之缺陷

本文以“物业安全保障义务”和“物业服务合同”作为关键词，在中国裁判文书网上进行检索，截止到2021年，筛选出有关物业服务合同的有效判决书309份，涉及物业安全保障义务纠纷的案件184件，约占样本案例的60%<sup>⑤</sup>。从目前司法实践来看，因物业服务人安保义务的履行问题产生的纠纷主要涉及业主家中财产被盗、楼宇内下水管道堵塞导致返水、放置于公共区域的私人财产受损、小区公共设施（电梯、监控、门禁等）发生故障以及小区出入登记制度存在疏漏等引发的安全问题，尤其是杭州保姆纵火案，更使现代社会物业管理中的安全保障问题暴露无遗。综合筛选到的案例所涉及的问题来看，主要有安全保障义务对应的权利主体范围、安全保障义务的内容、履行该义务的限制以及自由裁量权这四个方面，以下将结合相关案例来讨论所涉问题。

### 4.1 对应的权利主体范围过窄

在物业服务合同纠纷的案例中，业主作为对应的权利主体之一自不待言。立法上关于租住者、房屋借用者或其他物业使用人的物业纠纷解决方式参照关于业主的规定。那么如何界定“其他物业使用人”？除法律法规所列举的以上主体之外，经过业主许可或授权的合法进入者（一般从事某种职业），与业主共同居住的家庭人员，包括老人和儿童等特殊群体，以及未经许可进入小区的人员，其是否应当归入“其他物业使用人”的范围，目前没有明确的规定。例如李龙涛、王建玲与陕西邦家物业管理有限公司生命权纠纷案<sup>⑥</sup>，王建玲在小区内开办托管业务，李龙涛之子樊泽轩系被托管人，某日结束托管后回家不慎从楼梯口坠落身亡，李龙涛诉称王建玲与邦家物业公司违反安全保障义务，小区的大门锁失灵，高楼层的公用通道推拉窗没有锁扣，在楼道内等封闭空间未安装监控，应当赔偿。一审法院认为受害者系樊泽轩，其监护人是其爷爷奶奶，李龙涛一直下落不明未尽到监护人责任，不是合格的权利主体；二审法院则认为李龙涛之前虽然失踪，但其是樊泽轩的法定监护人，理应作为诉请权利的主体，抛开王建玲的不当行为之外，法院将樊泽轩的死亡一方面归因于其自身疏于防范，另一方面则归咎于死者奶奶赵巧玲没有及时出来迎接和询问，而邦家物业上述不当之处则并不会必然导致樊泽轩死

<sup>⑤</sup> 中国裁判文书网，<https://wenshu.court.gov.cn/>。

<sup>⑥</sup> （2018）陕02民终318号，中国裁判文书网，<https://wenshu.court.gov.cn/>。

亡，因此其不应当担责。首先裁判结果实际上有失妥当，受害者也不想发生此种结果，不应当将原因归咎于受害者一方，而且即使樊泽轩不是成年人，但其对自己的行为应该有一定的认知，仅仅是正常的放学回家却成为过错，而且邦家物业确实存在安全保障上的缺陷，严重缺乏必要的安保措施，低于法定标准，其不作为与樊泽轩死亡是有一定关系的；其次在安全保障义务的权利主体范围上，李龙涛属于小区业主，樊泽轩和其爷爷奶奶属于共同居住者，而一审法院仅因为李龙涛失踪久而剥夺其权利人资格，实为不妥。从案件中可以了解实务中对于应保护的主体范围仍存在分歧，物业公司应对哪些人承担安全保障义务以及针对不同主体所负的保护义务的程度是否应当不同，立法上缺乏明确依据，司法上对同类案件裁判不一，难以使物业保护体系处于稳定以及将影响到法律对社会纠纷的处理能力。

## 4.2 安全保障义务内容不明确

虽然《民法典》和《物业管理条例》均对物业服务业安全保障义务有所涉及，但综合起来看，前者所规定的“采取合理措施”尚有法律解释空间，不能一言概括，后者也大多是原则性、简单化的规定，因此在物业服务业安全保障义务的内容上，法律法规仍缺乏具体性，可操作性不强。例如张富琴与招商局物业管理公司天津分公司、招商局物业公司物业服务合同纠纷案<sup>⑦</sup>。2012年8月31日，原告张富琴在招胜房地产公司购买商品房一套，居住两年之后原告发现房屋主卫生间及主卧室被污水浸泡，找到物业人员疏通。疏通人员告知原告应是下水主管堵塞，之后一直未处理，联系物业分公司，无人出面。被告物业分公司在原告要求下派人员进行简单清洁，但对原告所提疏通下水管道的要求始终置之不理。原告联系各有关部门及媒体后，被告招商物业分公司才对大堂内的主管道进行维修。事后双方多次协商赔偿问题未果，故原告张富琴起诉被告招商物业分公司，诉称招商物业分公司经多次催告，怠于履行物业服务，导致自己房屋被水浸泡而遭受损失，故招商物业分公司应当承担赔偿责任。法院审查了被告招商物业分公司与招胜房地产签订的前期物业管理服务合同的合法有效性，认定该合同合法有效，各方均自觉遵守和履行。根据津国土房发（2015）9号文件中所涉及的物业服务公司提供的服务项目范围，可以认定楼宇内的下水管道不属于被告的维护范围，因此招商物业分公司不应承担违约责任。但根据相关文件，楼宇内的上下水管道是属于业主共有的<sup>⑧</sup>。而在其

<sup>⑦</sup> （2015）南民初字第7416号，中国裁判文书网，<https://wenshu.court.gov.cn/>。

<sup>⑧</sup> 《住宅共用部位共用设施设备维修基金管理办法》第三条，住宅小区或单幢住宅内，建设费用已分摊进入住房销



他类似的案件中，部分裁判结果却认为业主房屋因下水管道堵塞而返水的，物业应当负有及时疏通下水管道的义务。学界持不同意见，造成司法实践缺少理论指导而分歧众多。总之，理论界就该问题尚未达成共识，法律法规对安全保障义务内容的规定也缺乏周延性，从而造成司法实践也存在分歧。

### 4.3 安全保障义务的履行缺乏合理限度

在物业服务合同纠纷中，只要权利人受到人身和财产损害，最终责任承担者仍然是物业公司。尤其是出现第三人侵权的，极易产生同案异判的情形。例如上诉人邱敏与被上诉人沈阳浑南新城物业管理有限公司物业服务合同纠纷一案<sup>⑨</sup>，上诉人邱敏上诉称，其私家车辆停放于小区停车位，被一辆路过的私家车剐蹭，该肇事车辆逃逸后并未进行相应赔偿，其所在园区内监控设施无法正常使用，导致公安机关无法找到肇事车辆，新城物业履行安全保障义务不到位，应当对此负责。裁判理由为，被上诉人浑南新城物业应当为小区提供保安保洁服务，被上诉人已经尽到基本的安全保障义务，即使园区监控设施无法正常使用，亦不能将无法找到肇事车辆的原因完全归咎于被上诉人，因此上诉人邱敏的上诉请求不能成立。而在商丘市康园物业管理有限公司与杨飞物业服务合同纠纷案<sup>⑩</sup>中，杨飞诉称自己作为金地绿洲小区业主，其车辆被砸发生在凌晨4时许，且实际侵权人骑两轮电动车进入院内原告车辆停放处，持砖砸车后骑电动车逃逸，上诉人康园物业公司在车辆被砸过程中未尽到安全管理义务，康园物业公司应当对车辆受损负责。法院认为，车辆停放在小区公共区域内，属于康园物业公司维护范围，且康园物业公司未安装有效的监控录像，导致至今未能查询到侵权人，因此上诉人在工作上疏于防范，未履行安全保障义务，应当对部分损害结果负责。本文认为，“合理限度”是指损害发生时，物业的行为不应当起到维持受损状态或致使损害扩大的作用。上述案件中，未安装监控设施与财产受损之间并不存在因果关系，而且物业并非对所有侵权行为都有可预见性，其无法保证小区内做到零损害，也无法保证服务工作零瑕疵，现实中业主对其工作瑕疵也缺乏一定的包容度。

### 4.4 自由裁量权过大

根据公平原则，应当将物业服务业的安全保障义务的具体内容和限度限制在特定的

售价格的共用的上下水管道、落水管等属于共用设施设备。

<sup>⑨</sup> （2021）辽01民终6227号，中国裁判文书网，<https://wenshu.court.gov.cn/>。

<sup>⑩</sup> （2020）豫14民终2881号，中国裁判文书网，<https://wenshu.court.gov.cn/>。

范围内，而不应根据字面含义盲目扩大。但由于立法上仍未对“合理措施”进行具体解释，司法上缺少关于物业服务业安全保障义务纠纷的指导性案例，从而造成法官审理案件时缺少案例参照，很大程度上依靠自己的主观理解审案，致使实务中出现以下尴尬局面。首先，裁判文书缺乏详细说理。例如付国强与辽宁保利物业管理有限公司物业服务合同纠纷案<sup>⑪</sup>。上诉人付国强系“保利心语花园”住宅小区业主，上诉人付国强上诉称，保利物业公司履行安全保障义务不到位，外来人员和车辆随意进出园区，保安值守不到位，垃圾清运车占用园区道路随意充电，存在安全隐患，且园区发生多起盗窃案件。二审法院认定本案保利心语花园小区业主委员会与保利物业公司签订的《保利花园小区物业服务合同》为有效合同，该合同对小区全体业主具有法律约束力。结合上诉人付国强提供的若干证据，并对照合同约定的服务内容标准，无法认定保利物业公司存在硬性不足，也无法量化其服务瑕疵的具体程度，即使被上诉人园区物业服务存在不足，但尚未达到根本违约的程度。最终认定保利物业公司不应承担责任。法院虽然根据《物业服务纠纷解释》做出裁判，但合同标准是什么，具体存在哪些不足，法院缺乏详细说理。其次，论证过程缺乏法律依据。例如沈勇诉南京应天物业公司财产损害赔偿纠纷案<sup>⑫</sup>，沈勇系小区业主之一，某日发现家中贵重物品丢失，门锁被撬，其报案后警方调查发现小区单元门口的监控有故障，造成警方无从查起，此后发现门卫处有进出人员的电子登记备案，最后才得以找回财产。沈勇认为物业公司监控损坏导致不法行为人实施偷窃行为，其应对此负责。法院认为原告沈勇家中财产被盗，是第三人实施违法犯罪活动直接导致的。应天物业对于此类有预谋的隐蔽性强的侵权事件，即使进行了登记备案，认真且完全地履行了安全保障义务，其根本上也不能完全杜绝第三人侵害业主权利的行为发生，因此原告沈勇应当向第三人主张赔偿责任，虽然确实存在所在单元门口监控损坏而未保存第三人的侵权行为信息的情形，但被告应天物业公司的监控设备无法正常运行与原告沈勇家中财产被盗并不存在直接的因果关系，也并未造成财产损失的进一步扩大，因此原告沈勇的诉讼请求不能成立。本案中法院只是简单的认为沈勇家中被盗与监控损坏无因果关系，而认定应天物业不应承担责任，所做出的裁判结果并未明确所依据的是哪一法律条文，缺乏法律说服力。第三，同案不同判。例如陈国强与昆明荣特物业管理有限公司物业服务合同纠纷案<sup>⑬</sup>，陈国强是该小区业主之一，某日发现家中防盗门损坏，有

<sup>⑪</sup> (2021)辽01民终19043号，中国裁判文书网，<https://wenshu.court.gov.cn/>。

<sup>⑫</sup> (2019)苏0114民初1042号，中国裁判文书网，<https://wenshu.court.gov.cn/>。

<sup>⑬</sup> (2019)云民申1818号，中国裁判文书网，<https://wenshu.court.gov.cn/>。

贵重物品丢失，其报案后警方定性为入室盗窃，调查时发现小区楼道等较为封闭性的场所缺乏监控设备，致使警方无法借助监控找到行为人，故陈国强认为荣特物业公司提供服务存在明显缺陷，服务标准明显未达到法定标准，荣特物业公司应当全数赔偿其被盗财产的损失。最终的裁判理由是，物业应当切实履行安全保障义务，维持小区公共区域的公共秩序的稳定与安全，财务被盗虽与监控损坏不存在直接因果关系，但物业在履行物业管理服务中存在一定过错，由其承担 30%的赔偿责任。与沈勇案相对比，同样的案情，最终裁判结果却截然不同。上述案例存在的自由裁量权过大的问题，尤其是同案不同判，必然影响裁判结果的公正性和合理性。



## 第五章 物业服务业安全保障义务法律规制之路径选择

### 5.1 适度扩充权利主体的范围

对特定领域享有管领权限或支配力的主体应当保障以下进入物业公共领域的四类人的安全：被小区业主邀请或许可进入的人员；未经许可而擅自进入的人员；有某种权利进入该特定领域的人员；完全没有危险抵抗能力的儿童。基于前述分析的问题，若将安全保障义务对应的权利主体范围限定为业主，将会导致其他对建筑物享有合法权利的主体的合法利益无法得到有效保护，难以让其进入小区时感到自己的权益时刻受到保护的确定性和安全感，这样的纠纷解决体系是无法应对现实生活的复杂性的。因此应当适度扩充对应的权利主体范围，具体包括：业主、对小区建筑物具有合理居住利益的人员、合法进入者以及未经许可的进入者。首先对于与物业服务业成立物业服务合同关系的业主而言，依照《民法典》第九百三十七条和第九百四十二条，业主以支付物业费为对价，有权期待物业服务业提供相当质量的物业服务，若物业服务业怠于履行安全保障义务而致使业主受损，从法理上来说，物业这种行为辜负了业主的合理信赖和期待，甚至与诚实信用的原则相背离，基于法律规定和法理依据，业主要求物业服务业承担违约责任是具有正当性的。第二，对于对小区建筑物享有合理居住利益的人员的安全保障问题，一般包括租住者、与业主共同居住的家庭人员等，后者主要包括老人、儿童和孕妇这类特殊群体。基于危险控制理论，物业服务业作为公共区域的服务者和管理者，对该区域拥有相对较高的控制力和支配力，而且一般来讲，这类特殊人群对不当危险的反应能力相对较低，抵御危险的能力较弱，因此物业服务业应当对该类弱势人群负有较高程度的安全保障义务，至少应当保障小区公共区域的居住和社交环境处于安全状态，一方面在伦理上体现中华民族尊老爱幼的传统美德，另一方面也是物业服务业积极承担社会责任的表现，有利于其在该行业良好口碑的塑造。第三，对于经过业主许可或授权的合法进入者的安全保障问题，有学者认为，除以上权利主体之外，从事某种职业而需要进入物业服务区域的人员也应纳入保护范围<sup>④</sup>，如外卖员、快递员、装修工人等，他们往往在小区内停留时间较短，并非对小区建筑物具有长期稳定的利益。这类人大多都是与业主存

<sup>④</sup> 王泽鉴. 侵权行为[M]. 北京：北京大学出版社，2016.

在经济利益上的联系，而这种联系是社会经济活动的必要环节，且实践中有关这类人员的物业纠纷大量存在，因此有必要将经许可进入者纳入安全保障义务的权利主体之中。在保护程度上，当这类人员进入小区公共区域时，自身已经开启或创设了不允许的危险，对此物业服务业应尽到合理的安全保障义务，因此物业服务业对这类人员的保护程度应低于对业主的保护程度。第四，对于未经同意进入小区的人员，往往是第三人侵权行为发生率最高的情形，这类人员与上述第三类人员的区别在于，未经许可主动进入小区者，他们是擅自进来的，只要不从事违法犯罪活动，物业服务业应当保护该类人员的安全。若其主动发生侵权行为，物业服务业是不对其非法利益进行保护的。笔者认为，即使后面三类主体与物业服务业不存在直接合同关系，但可以将其归入“其他物业使用人”的保护项下，发生物业纠纷时可参照关于业主的规定处理。

## 5.2 明确安全保障义务的基本内容

物业服务合同和《物业管理条例》涉及的物业服务业承担安全保障义务的内容多是协助、报告、防范危险发生等概括性义务，实践操作性不强，因此笔者认为可以从司法解释入手，从以下几个方面细化，以此作为物业服务业履行安全保障义务的底线性内容：第一，制度化。物业应当针对小区内不同人群制定不同的安全保障制度，制定小区日常生活的管理秩序制度。第二，设施安全化。物业应当维持建筑物的安全使用以及内部环境的安全，维护公共道路安全；应当安装必要的设施设备，设置符合标准的智能小区门禁系统，做好来访人员记录；实现监控录像全覆盖，有条件的小区可以安装智能监控以应对高空抛物事件的发生；在公共场所设置醒目标识和提醒注意事项，公共娱乐设施上标明使用方式及注意事项；对消防设施定期检查维护，设置逃生通道；在电梯设置紧急呼叫设备等等，对以上设施设备要定期检查、更新和维修以使其处于正常使用状态。第三，应对突发事件迅速化。物业应当制定地震、水灾、火灾等突发事件的应急预案，尤其是在当前新冠疫情防控形势下，物业应当做好小区每户人员登记工作，对小区人员要查验行程码和健康码，对外来人员要查验核酸检测证明并做好登记备案工作，协助并配合当地相关部门疫情防控工作，加强疫苗接种宣传与个人防护宣传，做好公共区域的卫生消毒工作，保障居民基本生活秩序稳定和防护物资供应；定期清理下水管道并保持管道畅通，发生水灾时，物业应当及时提醒业主注意人身和财产安全。以前文所述的张富琴一案为例，各地法院在判断楼宇内排水管道是否属于物业公司维护范围时存在不同理

解, 本文认为楼宇内下水管道一般情况下应属于业主共有部分, 物业应当保持下水管道畅通, 业主房屋发生返水的, 应及时进行疏通。对于存放于公共区域的业主私人财产损失问题, 由于不可抗力, 物业应当免责, 即不可强加于物业不合理的义务。水灾过后, 物业应当及时清理公共道路的积水, 检查设施设备并进行维修。第四, 人员专业化。物业应当按照法律规定或相关行业标准, 配备专业的安保人员, 适当提高安保人员的录用门槛, 保安人员持证上岗, 定期培训, 定时巡逻, 履行法律法规规定的义务, 提高物业服务人员的职业素质。第五, 救助行为与制止不法行为及时化。若权利人的的人身和财产在区域内发生危险, 如发生火灾, 业主晕倒等, 物业应当及时救助或予以协助; 应当对侵权行为的发生保持合理的预见能力, 事前对可疑人员进行询问和登记, 事中应当及时制止并及时向相关部门报告, 事后配合相关部门调查以及救助受害人等。以上内容可以归入物业服务业必须履行的义务范围, 除此之外则属于物业服务合同可以约定的内容。

### 5.3 设定履行安全保障义务的合理限度

虽然物业服务业对权利主体的人身和财产负有保护义务, 但这并不意味着只要权利主体在物业服务区域内遭受损失, 便要求物业公司对此负责。结合上述列举的邱敏案与杨飞案, 本文认为, 物业服务业的安全保障义务应是一种行为义务, 而非结果义务, 而且物业只能尽可能地降低危险的发生率, 而不能完全规避危险发生。将物业服务业的安全保障义务的内容限定在合理范围内, 既能有效防止盲目扩大物业的义务范围, 又能有效平衡双方当事人的利益。首先, 合理限度应当包括物业安全保障义务的权利主体范围和内容范围, 前者不再赘述。对于内容范围而言, 物业提供服务的区域仅限于物业管理区域, 即全体业主的共有部分。对于业主的专有部分, 由于该区域属于某一业主独有, 其使用状态是否完好是不涉及其他业主的利益的, 因此将专有部分纳入物业的安全保障义务范围是缺乏合理性的。其次, 应结合前文论述的三个判断标准, 即只要物业在符合行业标准的前提下, 恪尽职守地履行了合同约定义务和法定义务, 这是物业服务的性质决定的。第三, 应坚持民法上的平等原则与公平原则。物业服务业承担的安全保障义务是物业服务合同最主要的部分, 但这并不能要求物业要对业主的全部损失“买单”。虽然现实中物业在经济实力和专业服务上强于业主, 业主属于物业服务业安保义务的权利主体, 物业公司属于义务承担主体, 但双方的物业服务法律关系是属于合同法项下的, 不能因为物业服务业的综合实力强于业主, 而在法律上课以物业不平等的法律地位, 这

样做出的裁判结果实质上有失公允的，因此社会地位不能等同于法律地位。物业不是万能的，既然双方的法律关系处于合同项下，便不应过分倾向于维护业主利益而一味地要求物业服务面面俱到。最后，应综合考量物业经济实力与服务质量等因素。物业费的高低应当与物业公司的服务水平与安全保障程度成正比。除此之外，当然也要考虑损害行为的来源与程度、受害人自身是否存在过错以及物业的过错程度等。物业生活质量的提高需要双方共同努力，在保护权利主体权益的同时也要兼顾物业服务业的利益，这样才能利于物业服务行业的长远发展。

#### 5.4 合理规制自由裁量权

部分法律规则的法律语言具有宽泛性，容易在适用上产生歧义，而立法者无法做到使法律规则不产生歧义的同时，又要保持法律的前瞻性，因此引入了概括性条款，这就会使部分法律规则的内容变得不甚清晰明了。例如为了尽可能地囊括现实中可能发生的情形，法律通常将那些具有同类法律性质的情形，以一个宽泛的字眼或词语概括，如“等”、“其他”。概括性条款的引入，在一定程度上提高了法律对现实生活的适应性，但也易出现法律漏洞，此时便出现了自由裁量权的行使空间，法官将针对案件的具体情况而对某一法律规则进行解释。概括性词语的使用是不可避免的，其存在较大的解释空间，使得自由裁量权的行使也存在很大的弹性。目前来看，有关物业服务业安全保障义务的法律规定仍然过于宽泛抽象，导致安全保障义务的内容尚未有明显界限，造成法官在衡量物业服务业的安全保障义务是否得到合理履行时，任意行使自由裁量权，从而影响裁判公正，因此本文从立法、司法和程序等方面进行了论述。首先，在立法上，应当细化法律规则，完善司法解释。现阶段我们应当注重法律规则的精细化，尽可能少地使用抽象性语言。不可否认，更全面的法律规定能够提高法律本身的应对现实的反应能力、提高司法效率，但过于精细反而使法律变得死板，细化法律规则的初衷是降低法律语言的模糊性，促使法律规范更加完备成熟，而不是针对限制自由裁量权的行使。前文已列举了上述案例体现出的裁判分歧，不再赘述。但《民法典》第九百四十二条仍然需要细化，物业服务业应当采取的“合理措施”的具体内容仍然空白，因此可以列举式地规定安全保障义务的具体内容，以此作为法定的基本内容，其他无法涵盖的内容则可以“其他”或“等”来概括，或者允许双方当事人意思自治；在物业服务业的义务内容上，《物业管理条例》相关条款同样过于抽象化，在查阅案例时不难发现，部分地方法院就物业服



务纠纷案件，所依据的是地方性法规，而许多地方性的物业管理条例的相关内容也存在很大差异，造成司法裁判中法律依据的适用较为混乱，因此应当细化《物业管理条例》这一行政法规，在第四十五条中增加“消防安全”等条款，可以参考《民法典》列举式地指出物业服务业的义务内容，为地方性法规提供参照，在结合本地区的特殊情况的同时，基本内容要与《物业管理条例》保持一致，实现在同类案件的前提下，统一司法裁判依据。其次在司法上，要加强司法指导，整合典型案例。司法解释中可以细化物业服务业安全保障义务的概念、明确包含的权利主体以及安全保障义务履行的判断标准等，这样既体现安全保障义务的法定性与约定性，也为司法裁判提供参考和尺度，为法官发挥主观能动性提供了空间。相比司法解释，发布指导性案例更具有可操作性和时效性，因为普通民众对法律的理解主要依靠具体案件的裁判结果，而且律师往往援引类似案例来支撑自己的意见。实践中关于物业服务合同纠纷，尤其是物业安全保障纠纷的典型案例相对较少，那么法院就可以援引最高法或最高检的典型案例，也可以在公布的物业纠纷案例中，有针对性地筛选出在事实认定和法律适用等方面问题较为突出的案例，同时要保证案例的时效性，分门别类，形成指导案例内部的某一方面问题的案例体系，以便法官查阅和参考。审判过程中，要在尊重案件事实的基础上，秉持合法性和合理性原则，严格按照法律法规，并充分参考司法判例，加强裁判文书释法说理，做到每一个裁判结果都要有详细的事实依据和法律依据，充分体现平等和公平的立法精神，力求裁判结果能够为当事人所认可和接受。最后，在程序上，要加强程序控制，在举证责任等方面要严格遵守程序法规定。目前物业服务合同纠纷普遍存在的问题就是举证难，即在举证责任的归属上仍然存在争议，司法裁判也存在“谁主张，谁举证”与“举证责任倒置”两种分歧，导致裁判结果出现两极分化。案例中采用一般举证规则的，业主往往由于取证存在多种阻碍，如取证成本高、物业人员不配合等，而无法提供证据证明物业服务提供者存在过错而败诉，本文认为采用举证责任倒置更为合理，理由在于，物业服务业对服务区域内的资源具有较高的支配力，对整个区域的活动能够进行全盘把握，在发生侵权行为时，能够利用自身的人员和设备优势，迅速做出反应，由物业服务业自证其切实履行了安全保障义务，也能够督促其更加勤勉尽职地保障小区安全。



## 结语

现代社会更加注重小区服务水平，物业服务质量高低，尤其是小区内的安全保障问题，关乎个人生活乃至社会的稳定，物业对安全保障义务的积极履行有助于维护居住环境的安全，提升服务质量，稳定整个物业服务行业。要知道，与一般性的安全保障义务相比而言，物业服务业安全保障义务具有其特殊性，物业服务业除承担一般性义务之外，主要义务在于保护权利主体的人身和财产安全。本文首先讨论了安全保障义务概念、法律性质和内容，即物业服务业安全保障义务兼具约定性和法定性的特征，不仅需要以物业服务合同为前提，更需要具体的法律规定赋予其强制力；其次，实务中判断物业服务业是否尽到了安全保障义务，应当坚持基本的判断标准并加以综合运用，同时论述了物业在违反安全保障义务时应当承担的责任。最后本文结合若干案例，梳理出现阶段物业服务业安全保障义务法律规制的缺陷所在，并针对性地提出了四点完善建议。完善物业服务业安全保障义务的内容，对构建现代城市社会化治理体系具有重要价值。另一方面，物业服务业承担安全保障义务也是承担社会责任的表现，小区生活质量的提高需要业主与物业服务人双方共同努力，不应一味扩大一方权利而增加另一方的义务负担，双方应当在物业服务关系中找到利益的平衡点，这样才有利于物业服务业的长期稳定发展，这也符合现代社会对城市小区的基本定位。



## 参考文献

### （1）连续出版物

- [1]刘士国. 安全关照义务论[J]. 法学研究, 1999, (5): 54-56.
- [2]张新宝, 唐青林. 经营者对服务场所的安全保障义务[J]. 法学研究, 2003, (3): 83-85.
- [3]刘召成. 违反安全保障义务侵权责任的体系构造[J]. 国家检察官学院学报, 2019, 27(6): 55-60.
- [4]洪国盛. 论第三人行为与违反安全保障义务的责任承担[J]. 法学, 2020, (9): 117-134.
- [5]王利明. 论高楼抛物致人损害责任的完善[J]. 法学杂志, 2020, (1): 5-7.
- [6]王杨. 附随义务与安全保障义务之辨析[J]. 湖北社会科学, 2012, (3): 159-161.
- [7]侯国跃, 刘玖林. 安全保障义务: 属性识别与责任分配—兼评《民法典侵权责任编(草案第三次审议稿)》第973条[J]. 北方法学, 2020, 14(1): 64-68.
- [8]杨立新, 陶盈. 物业服务企业安全保障义务的界限[J]. 人大法律评论, 2013, (2): 186-189.
- [9]杨立新. 论违反安全保障义务侵权行为及其责任[J]. 河南省政法管理干部学院学报, 2006, (1): 27-30.
- [10]洪伟, 胡哲峰. 论物业公司对业主的安全保障义务[J]. 浙江师范大学学报, 2007, (2): 17-19.

### （2）专著

- [1]奚晓明, 王利明. 侵权责任法—裁判要旨与审判实务[M]. 北京: 人民法院出版社, 2010: 255-257.
- [2]杨垠红. 侵权法上作为义务—安全保障义务之研究[M]. 北京: 法律出版社, 2008: 2-3.
- [3]杨立新. 侵权责任法[M]. 北京: 北京大学出版社, 2018: 301-305.
- [4]周友军. 交往安全义务理论研究[M]. 北京: 中国人民大学出版社, 2008.
- [5]梁慧星. 中国民法典草案建议稿附理由侵权行为编继承编[M]. 北京: 法律出版社, 2009.
- [6]焦美华, 张新宝译. 欧洲比较侵权行为法(下册)[M]. 北京: 法律出版社, 2004.
- [7]张新宝. 侵权责任法[M]. 北京: 中国人民大学出版社, 2016.
- [8]王利明. 侵权责任法研究(下卷)[M]. 北京: 中国人民大学出版社, 2016.
- [9]郭明瑞, 房绍坤. 民法[M]. 北京: 高等教育出版社, 2017.
- [10]王利明, 杨立新, 王轶等. 民法学[M]. 北京: 法律出版社, 2020.
- [11]柳经纬, 刘智慧. 房地产法制专题研究[M]. 北京: 中国法制出版社, 2011.
- [12]胡安潮. 关于责任主体的特殊规定例解与法律适用[M]. 人民出版社, 2010: 176-177.
- [13]王泽鉴. 侵权行为[M]. 北京: 北京大学出版社, 2016.

### （3）学位论文

- [1]熊进光. 侵权行为法上的安全注意义务研究[D]. 重庆: 西南政法大学, 2006.
- [2]杨垠红. 侵权法上安全保障义务之研究[D]. 厦门: 厦门大学, 2006.

- [3]陈小坤. 物业管理中安全保障义务研究[D]. 广州: 华南理工大学, 2020.
- [4]田桐. 高空抛坠物致人损害中物业服务企业的安全保障义务[D]. 北京: 中国政法大学, 2020.
- [5]祖慧芝. 物业安全保障义务研究[D]. 辽宁: 辽宁师范大学, 2020.
- [6]谢永艺. 论物业服务企业的安全保障义务[D]. 重庆: 西南政法大学, 2015.
- [7]孙宁. 物业公司安全保障义务研究[D]. 广州: 广东财经大学, 2020.
- [8]白晶莹. 高空抛物中物业服务企业的安全保障义务及责任研究[D]. 河北: 燕山大学, 2021.
- [9]张春莲. 小区物业服务企业安全保障义务研究[D]. 烟台: 烟台大学, 2016.
- [10]聂兰兰. 安全保障义务合理限度之司法界定[D]. 杭州: 浙江大学, 2019.
- [11]熊朝凤. 物业服务公司安全保障义务法律问题研究[D]. 云南: 云南大学, 2015.
- [12]李展羽. 我国民事审判法官自由裁量权及其规制研究[D]. 沈阳: 沈阳师范大学, 2015.
- [13]张志新. 物业服务企业违反安全保障义务的侵权责任认定研究[D]. 安徽: 安徽财经大学, 2017.

## 致 谢

文章写至最后，恍惚意识到我的硕士研究生生涯已接近尾声。我在河南师范大学生活了将近七年，只因当初我热爱法律便选择了法学院，只因四年时光里与母校有着深厚的情感，研究生仍然选择了法学院，感谢法学院也选择了我。回望过去，有所收获，也有未达成的，所幸我比较幸运，该拥有的都已如愿。三年读研，见证了法学院培养机制愈加成熟，学术氛围愈加浓厚，比如举办文化沙龙、学术研讨会；对接当地中级人民法院，搭建实习合作平台，为我们创造实习机会。在此感谢河南师范大学对我的培养，感谢法学院为我们创造了良好的学术环境，让我们能够静下心来学习、钻研学术、获益颇多。研究生在读期间，不仅收获了更深入的专业知识，也收获了珍贵的师生情谊。特别感谢的是我的导师，一直全程指导我、鼓励我。我自知学术水平尚浅，此次毕业论文写作出现了不少问题。首先学术态度不够严肃，总是想一步到位，太过急躁；其次在文章写作上，开题阶段结构混乱，理不清逻辑框架，用词欠缺专业性和学术性。幸得导师的帮助和启发，老师不厌其烦地帮助我理清逻辑结构，给我们讲一篇真正的学术论文应该逻辑清晰、论证充分、学术语言具备专业性和丰富性，内容经过不断的打磨才成型，让我们懂得论文摘要的写作方法。感谢我的同学们，论文修改期间，我们互相交流意见，同学们的意见和学术态度给了我很大帮助。最后我仍然感谢自己，在受挫时没有自怨自艾，在有收获时没有骄傲。感谢我的同学们，过去的和现在的，总是鼓励我、帮助我，无论选择考博或是选择工作，学海无涯，我们依然在路上。





## 独 创 性 声 明

本人郑重声明：所呈交的学位论文是我个人在导师指导下进行的研究工作及取得的科研成果。尽我所知，除了文中特别加以标注和致谢的地方外，论文中不包含其他人已经发表或撰写的研究成果，也不包含为获得河南师范大学或其他教育机构的学位或证书所使用过的材料。与我一同工作的同志对本研究所做的任何贡献均已在论文中作了明确的说明并表示了谢意。

作者签名：\_\_\_\_\_日期：\_\_\_\_\_

## 关于论文使用授权的说明

本人完全了解河南师范大学有关保留、使用学位论文的规定，即：有权保留并向国家有关部门或机构送交论文的复印件和磁盘，允许论文被查阅和借阅。本人授权河南师范大学可以将学位论文的全部或部分内容编入有关数据库进行检索，可以采用影印、缩印或扫描等复制手段保存、汇编学位论文。（保密的学位论文在解密后适用本授权书）

作者签名：\_\_\_\_\_导师签名：\_\_\_\_\_日期：\_\_\_\_\_

