

浅析物业管理责任保险

王娅然

一、物业管理责任保险概述

物业管理企业是劳动密集型行业,在日常服务的同时,也伴随着沉重的责任,其背后都隐藏着一定的责任风险,中国人民财产保险公司提供的物业管理行业风险分析书中列举了“因小区安全措施不当、或警告标识不明显,引起第三者滑倒、碰撞、坠落等意外事故,造成第三者财产损失或人身伤亡”、“水管爆裂、水淹造成物业财产损失”等等共 11 种可能存在的风险。[1]通过上述介绍,我们看到,物业管理企业在进行正常的经营活动时,客观上面临着多种民事赔偿责任风险。而作为微利经营的物业管理公司其经济实力十分有限,则一旦发生较为严重的责任事故,将给物业管理企业带来沉重的经济负担。面对客观存在的风险,必须进行管理,既要认识危险、估计和分析危险,从而采取措施消灭危险、减少危险或转嫁危险。保险是危险管理的一种有效方式,特定的危险是保险的对象。[2]因此,客观上物业管理企业存在保险需求。物业管理责任保险主要有以下作用:(1) 可以抵御意外不幸。在物业公司管辖的保险区域内,因物业公司管理上的疏忽或过失而发生意外事故造成第三者人身伤亡或财产损失,可获得一定的经济补偿,帮助受害者迅速摆脱困境。(2) 可以督促物业公司健全制度、完善服务。通过投保物业保险,可以帮助物业公司明确自己的经济赔偿责任,从而督促各物业公司定期检查所属设施的安全情况,为小区居民提供更为安全、舒适的环境。(3) 可以促进社会稳定。通过投保物业保险,可以将因为物业公司的责任或某些无过错责任导致的管理纠纷减少,有效解决矛盾,消除不稳定因素。[3]

中国人民财产保险公司正是看到了这一商机,在 2000 年 9 月 年就“不失时机”地推出了一个名为“物业责任保险”的新产品。就是专门针对物业管理企业的风险状况而开发、设计的险种。2001 年 12 月 26 日,深圳万科与人保深圳分公司签订了全国首例物业管理责任险协议,两个多月后的 2002 年 3 月 8 日,深圳中海也购买了此险种。中海、万科两家物业管理企业率先吃螃蟹。但是该产品的发展却不近人意,2005 年上海东方曼哈顿地下车库进水事件,使物业管理行业所面临的风险引起了更广泛的关注。2005 年 8 月 7 日,由于“麦莎”来袭导致路面积水倒灌,造成东方曼哈顿地下停车库的 180 辆车被水淹。其中 80% 的高档私家车不幸成为水车。上海十多家财产保险公司商讨追究高力物业公司责任。如此大的损失对一个注册资金几百万的小企业,将直接会导致破产。诸如此类的纠纷还有很多,可见物业管理责任风险在实践中并未引起该行业的普遍重视,且该险种投保者少不能很好的分担风险,未形成规模效应。

二、我国物业管理责任保险的规定

中国人民财产保险公司、中国平安保险公司等各保险公司都开展了物业管理责任保险这一产品,从其具体的保险条款中可看到,物业管理责任保险是指物业公司在管理或从业管理过程中,由于疏忽或过失会给第三者造成人身伤亡或财产损失,此时物业公司应依法承担经济赔偿责任。它以在工商行政管理部门登记注册、取得合法资格的物业管理企业作为保险对象,包括:诉讼费用及必要的、合理的施救费用等,同时还规定了停车场、游泳池、电梯等附加险条款。从物业管理责任险条款中可看到,物业责任险的费用计算方法是:基本险:年保险费=年物业管理费收入×基本险费率;附加费:年保险费=附加险累计赔偿额×附加险费率。[4]因此,如果某物业管理公司要为自己管辖的小区上物业管理责任险的话,那么其费用应该来自其向业主收取的物业管理费里支出。但部分专家认为,物业管理责任险是建立在物业管理公司已有赔偿责任的前提下,再转嫁给保险公司赔偿,其保险费应该由物业管理公司独立承担。那么该险种的保险费用应该由谁来承担呢?

国家发改委、建设部《物业服务收费管理办法》发改价格(2003)1864 号文件第十一条物业服务收费明确由 9 项组成:其中第 1 项“物业服务人员的工资、社会保险和按规定提取的福利费等”和第 8 项“物业



共用部位、共用设施设备及公众责任保险费用”，讲明了员工的社会保险、物业共有部位、共用设施设备及公众责任保险费用由全体业主承担。全体业主是产权人，他们是物业的主人产权人是法律主体，产权人购置保险的目的是为防止在自己的产权区域里发生财产损失和公众伤害事故，造成法律纠纷和经济赔偿责任。业主掏钱投保有利于保全财产增值和规避风险、消灾避祸，是化解民事、法律责任风险的最佳方式，产权人的共有财产和公众责任保险费不可能要由为其提供服务的人来承担。[5]

三、物业管理责任保险的现状

物业管理责任险面临着尴尬的现状，在保险市场上并未能形成规模，无法形成新的保险业务增长点；对投保人而言，不是觉得白交了钱，就理赔服务不满意；相关的保险纠纷不断发生。保险公司不满意，投保人也不满意。有些保险公司刚刚尝试开办，就因为赔付高、理赔纠纷等原因而实际上停办了。物业管理责任保险陷入如此尴尬境地有以下原因：

（一）法律环境不够完善。物业管理责任保险是提供专业服务时，因过失致使服务的消费者或第三者遭受财产损失或人身伤害而“依法”承担的经济赔偿责任，因此，是否有法可依是判定保险责任的关键所在，也是该保险合同成立的重要基础。我国《物业管理责任条例》对于保护消费者的权益发挥了积极的作用。但是并没有具体的法规对于物业管理公司应当承担的经济赔偿责任的认定详细的规定，加之实际执法中没有足够的案例可循，导致判定何种情况下物业管理公司应当承担经济赔偿责任、赔偿到何种程度存在相当大的困难。

（二）我国物业管理行业发展不规范。物业责任保险在现阶段缺乏有效的市场需求，该险种最早在 2000 年 9 月由中国人民保险公司推出，但直到 2001 年底，才在深圳签了第一单。保险经营是以“大数法则”为基础的，需要承保足够的风险单位来分散风险。由于投保单位太少，保险公司面临的风险无法分散，还可能面临着“逆选择”的风险，不得不将费率定到比较高的水平或者干脆对于为数不多的投保人拒绝承保。形成恶性循环。保费收入有限、赔付率高，这样的经营状况使得保险公司的积极性也大打折扣。这种现状离不开我国物业管理行业的特点以及市场经济中的竞争因素。生活中许多物业管理企业的前身多是房产所基建单位的分支机构，也有些是安置下岗职工的劳服企业。这些造成了物业管理公司的管理水平低、效益差。许多小区物业管理费从来就没有收齐过，公司很难维持，更不要说买保险了。同时我国的人均收入偏低，所以物业管理费的价格体系一开始就建立和形成于收不抵支的成本底线上，且物业管理行业目前存在着企业规模小、资金少、市场不规范的特点，导致了物业管理公司之间的价格恶性竞争。而且许多开发商有自己下属的物业管理公司，将自己开发的房产交由自己的物业公司接管，因而在商品房销售过程中为了占据市场优势，承诺的物业管理费用低，造成了普遍行业物业费用低的现象。因此，在这样的情况下，支付物业责任保险，又不加收物业管理费，则在实践中很难操作，这也是造成物业管理责任保险发展缓慢的原因。

（三）保险公司在产品开发中不够完善。物业管理责任保险的保险责任范围狭窄。现有的物业责任保险只有在物业管理公司存在疏忽和过失行为的情况下，保险公司才承担责任，否则保险公司可以免责。这在目前的实际操作中显然是不能为物业管理公司提供充足的保障的。[6]物业管理公司与保险公司之间主要存在两项分歧：一是保单额是多少，二是投保范围有多大。对于保险公司来说，保单额越大越好；对于物业管理公司来说，则总是希望投保范围能大一些。但是投保范围越大，对保险公司来说风险就越大。保险公司担心的是风险不可控。关键是责任认定，即如何确定保险合同中的保险责任和除外责任（保险公司不用赔付的责任），对于投保的每一笔物业管理责任险，都要与物业管理公司详谈投保细节，达成一致意见后，再由中保财产出计划书，双方再协商价格。正是由于问题的复杂性使得很难量化保险标准，这也影响了这项保险的推广。[7]

四、物业管理责任保险的发展建议

一、引入强制保险制度，组织行业统保物业管理责任险。



在发达国家,为了保护消费者的权益,很多职业责任保险被作为法定强制保险,投保职业责任保险是专业服务机构或人员执业的必要条件。在美国、日本、新加坡以及我国的香港、台湾,物业管理公司投保物业管理责任险是非常普遍的,在香港,投保这一险种的费用占了整个物业管理费的20%至30%。[8]从目前物业管理行业的情况来看,各类物业管理企业无论是经营方式、服务内容还是管理水平等均具有较强的同质性,其风险状况也呈现出很高的同质性特征,因此,根据大多数法则,宜采用行业统保的方式开办物业管理责任险。由于我国的物业发展尚处初级阶段,所以可先由保险公司应与行业主管部门签署行业统保协议。通过发布行业统保指导意见、等管理规定,督促物业管理企业提高经营管理水平、加强风险控制与管理,提高抵御、承担风险的能力。进一步通过制定相应的法律法规,使物业管理强制保险得到全面的执行。从而更好的抵御服务管理中风险。

二、尽快开发物业管理责任险新产品,规范保险产品开发水平。

保险公司在提供行业性统保产品的时候,应根据行业特征,对现有责任险产品进行补充与完善,如增加一些附加条款,例如维修时高空坠物、清洗水箱时意外漏水、为物业管理企业提供(现有物业管理责任险不包含的)因自然灾害导致财产损失的财产保险、承担企业雇员(如保安人员、清洁工、水电工等)人身伤亡及财产损失赔偿责任的雇主责任险,另外还可为锅炉、广告及户外装饰等特殊财产提供相应的财产及责任保险保障,物业管理公司可以根据自身不同的需要选择附加投保,这样既可以保证保险公司在有限地扩大保险责任的同时又为物业管理公司提供了较为充足的保障。针对没有足够资金的众多物业管理公司可遵循“加强风险管理,投保基本风险”的原则,以降低风险控制成本。选择投保一些基本的风险,如:停车场(库)责任保险和电梯责任保险等一些比较大的风险,若安排保险需要加费,保险成本会大幅度上升,物业管理公司可以通过与相关方的合同或协议转移特殊风险等具体措施从而得到充分的保障。[9]应综合考虑本地物业管理行业的物业管理收费标准、人身损害赔偿标准等因素,确定合适的保险金额及赔偿限额,厘定较为优惠的保险费率,增强产品的竞争力和吸引力,改变物业责任保险的尴尬局面。

五、结语

保险要与法律、经济和社会共同的进步,房地产业的蓬勃发展,给物业管理这一新的行业带来了巨大的发展空间,但是在物业管理企业扩张的同时,物业公司责任赔偿案件也日益增多使企业不堪重负,物业管理责任险增强物业公司抵御激烈市场竞争的风险,保险公司应展开充分的市场调查,不断研究、熟悉物业管理行业,研发物业管理不同层面所需要的产品,制定合理的保险费用体系。扩大物业保险的覆盖面,真正起到“多方保一方、多人保一人”的保险经济作用。

- 1、陈天翔:《谁来化解家门口的风险》国际金融报 2004年4月21日。
- 2、许崇苗 李利:《中国保险法原理与适用》法律出版社 2006年4月。
- 3、杨侃:《物业管理与保险紧密互动,积极构筑和谐社会》建筑施工 2006年3月。
- 4、郑洁:《物业管理责任险产生背景、发展趋势分析》《福州物业管理》资料来源:北京房地产网 2005年。
- 5、李永平:《“避祸消灾”话保险》产业论坛
- 6、余音:《从东方曼哈顿地下车库进水看物业责任保险》上海保险 2005年第10期
- 7、潘宇凌:《物业管理责任险遭遇尴尬》中国建设报 2004年03月
- 8、谢雅萍:《投保物业管理责任险:物管与保险双赢》深圳商报 2001年9月
- 9、陈天翔:《谁来化解家门口的风险》国际金融报 2004年4月21日。

