

Doi: doi.org/10.70693/rwsk.v1i3.714

关于物业服务企业消防监督管理若干问题研究

苏丹¹ 王宁^{1*} 于晟伟^{1*} 何永明¹

(¹ 中国消防救援学院, 北京 北京 102202)

摘要: 物业服务企业是预防火灾、保障生命财产安全的“第一道防线”, 承担着法定监管者、设施维护者、隐患排查者、应急处置者的角色。本文通过对物业消防监督管理过程中发现的问题进行分析, 指出物业主体履责不严、物业交接埋下隐患、监管追责处罚较难、技术监管手段不足、动用维修资金困难等原因, 提出完善物业相关法律制度、重塑物业服务企业理念、积极构建多元共治体系、提高智慧技术监管手段、规范专项资金管理使用等措施, 以期提升消防安全服务能力, 承担起应尽的消防安全责任。

关键词: 物业; 消防责任; 消防安全; 监督管理

一、物业在消防安全管理中的重要作用

“物业”一词是从英语词汇“property”及“estate”翻译而来, 在 20 世纪 70 年代末由香港传入内地^[1]。随着我国城市化不断推进和房地产市场快速发展, 城市住宅小区规模、数量均呈急剧增加之势, 基本上都实行了物业管理。物业服务企业也随之增多^[2]。《物业管理条例》对“物业管理”的概念进行了规定, 是指业主通过选聘物业服务企业, 由业主和物业服务企业按照物业服务合同约定, 对房屋及配套的设施设备和相关场地进行维修、养护、管理, 维护物业管理区域内的环境卫生和相关秩序的活动^[3]。我国物业管理的产生和发展, 顺应了社会改革要求, 逐步形成了企业主导的一体化物业管理模式^[4]。

据相关研究, 消防设施完好率每提升 10%可降低火灾死亡率 15%, 而全国 90%以上的居民小区消防安全依赖物业服务企业。据 2023 年数据显示, 物业服务企业处置初期火灾 23 万起, 占火灾总起数的 28%。可以说, 物业是预防火灾、保障生命财产安全的“第一道防线”, 同时也是城市消防安全的“最后一公里”守护者, 承担着法定监管者、设施维护者、隐患排查者、应急处置者四重角色, 是城市消防安全网络中不可或缺的基层枢纽。

二、物业的消防法律责任及法律后果

(一) 法律责任

物业服务企业对于消防安全工作, 具有不可推卸的重要责任, 应严格遵守相关法律法规, 加强消防设施的维护和管理, 增强员工的消防安全意识, 确保物业服务区域内的消防安全。

《中华人民共和国消防法》^[5]第五条、第十八条、第二十八条、第二十九条等条款, 均对物业服务企业消防责任进行规定。物业服务企业有责任承担维护消防安全、保护消防设施、消防宣传教育、组织疏散逃生、开展火灾扑救等消防安全工作职责。

《中华人民共和国民法典》^[6]第九百四十二条规定“物业服务人应当按照约定和物业的使用性质, 妥善维修、养护、清洁、绿化和经营管理物业服务区域内的业主共有部分, 维护物业服务区域内的基本秩序,

作者简介: 苏丹 (1988—), 女, 湖南邵东人, 中国消防救援学院讲师。

王宁 (1988—), 男, 河北唐山人, 中国消防救援学院讲师。

于晟伟 (1995—), 男, 吉林长春人, 中国消防救援学院讲师, 北京航空航天大学博士研究生。

何永明 (1978—), 男, 江西南昌人, 中国消防救援学院副教授。

采取合理措施保护业主的人身、财产安全。对物业服务区域内违反有关治安、环保、消防等法律法规的行为，物业服务人应当及时采取合理措施制止、向有关行政主管部门报告并协助处理。”物业服务企业有责任对消防设施的日常维护和管理，确保其正常运转。

《物业管理条例》^[7]第三十五条规定，“物业服务企业应当按照物业服务合同的约定，提供相应的服务。”物业服务企业须按照服务合同履行法定消防责任。

除此之外，国务院和地方人大、政府针对情况实际，制定出台的消防条例（例如《北京市消防条例》《辽宁省消防条例》等）和消防规章（例如《高层民用建筑消防安全管理规定》《机关、团体、企业、事业单位消防安全管理规定》《江苏省住宅物业消防安全管理规定》等），均对物业服务企业消防责任进行了明确。

（二）法律后果

物业服务企业履行法定消防责任不到位，导致火灾等事故发生的，不仅可能面临民事赔偿，还可能受到相关行政主管部门的处罚。严重的，甚至可能构成犯罪，受到刑事追究。

《中华人民共和国消防法》^[5]第六十条规定，“消防设施、器材或者消防安全标志的配置、设置不符合国家标准、行业标准，或者未保持完好有效的”等违法行为，可以责令改正，处五千元以上五万元以下罚款。若物业公司因到期不缴纳罚款的，每日按罚款数额的3%加处罚款，加处罚款的数额不得超出罚款的数额。各地方消防条例也对物业消防法律后果进行了规定。

《中华人民共和国民法典》虽未直接规定对物业服务企业的行政处罚措施，但通过合同义务与侵权责任两个维度，明确了物业服务企业未履行消防安全管理职责时的民事法律责任。

（三）典型案例

据裁判文书网数据显示，近五年（2020—2024）全国物业服务纠纷案件有1863403件，其中2021年就达56.4万件。仅在2022年1月至2024年10月，全国审结的涉“消防通道”的民事案件就高达8139件，很多物业服务企业因履行法定消防责任不到位受到处罚。

案例1: 2022年4月2日，浙江嘉兴秀洲区消防救援机构接到群众举报投诉反映某高层小区室内消火栓无水。消防救援机构到现场进行核查属实，认定物业服务企业擅自停用小区内消防设施，违反了《中华人民共和国消防法》第二十八条规定，当场下发了《责令立即改正通知书》并罚款4.1万元。物业服务企业不服该处罚决定并向人民法院提起行政诉讼。人民法院认为消防救援机构作出的行政处罚事实清楚、程序合法。终审后，物业服务企业依旧拒不履行行政处罚决定。消防救援机构向人民法院申请强制执行，罚款4.1万元、加处罚款4.1万元和执行费1130元全部执行完毕。

案例2: 2020年1月27日，北京市朝阳区一居民王某某因在楼道堆放杂物引发火灾，致邻居被严重烧伤。最终判决王某某赔偿受害人全部费用633万余元的70%即443万余元，物业公司对633万余元全额承担补充赔偿责任。

案例3: 2017年3月19日，位于重庆市渝北区某小区某住宅内发生火灾，烧毁户内家具、电器，过火面积20平方米，直接财产损失13.67万元，其中，该房主房屋直接财产损失为9.45万余元，2栋X房屋、2栋Y房屋的财产损失分别为1.66万余元和1.28万余元。法院分别判令赵某赔偿该2栋X房屋业主、2栋Y房屋业主财产损失3.33万元和1.28万元。同年6月，重庆两江新区消防支队判定该物业服务企业违规设置铁制地桩占用消防车通道，阻碍消防车通行，影响火灾扑救，违反了《中华人民共和国消防法》第二十八条之规定，随即下发《责令立即改正通知书》和《行政处罚决定书》，决定处以5000元罚款。赵某将物业服务企业诉讼至法院。法院认为该物业堵塞消防通道，致使消防队员不能第一时间赶到火灾现场进行灭火，进而造成原告损失的扩大，应当承担赔偿责任，承担30%的赔偿责任即4.23万元^[8]。

案例4: 2014年8月10日，北京市海淀区赵某家卧室电视机处因电视机线路故障起火，造成该房屋厨房、卧室内物品损毁，另造成X层室外楼道、隔壁5户房屋门窗、墙壁和部分家具受损，直接财产损失为134668.5元。赵某与F物业公司协商损害赔偿未果后，向海淀区人民法院提起诉讼。法院经审理认定赵某承担事故主要责任，F物业公司由于违反了法律规定的保持消防供水和消防车通道畅通的法定义务，对火灾损失扩大具有过错，应当依法承担25%次要责任^[9]。

三、检查督促物业履行消防责任面临的问题

（一）物业主体履责不严

大多数物业服务企业物业管理人员大多未接受过正规化、系统化的教育、培训，消防法律法规、消防安全知识严重缺乏，无法承担起消防责任。室内消火栓、水带、水枪普遍存在丢失、损坏或无水的情况，对消防设施的定期维护保养不到位，年久而失效，在火灾发生时无法发挥作用^[10]。街道、社区居委会等由于缺乏消防专业人员，较少开展防火检查。公安派出所在消防体制改革之后，较少开展消防监督检查、宣传教育等工作^[11]。

（二）物业交接埋下隐患

《物业管理条例》规定实行“房地产开发与物业管理相分离”的原则，物业服务企业在承接物业时，应当对共用部位、共用设施等进行全面查验。实际上，大多物业服务企业都是由房地产开发公司衍生出来的，所以很多交接查验工作未全面细致进行，很多先天存在的建筑消防设施不好用、消火栓管网未建设、消防车道不符合要求等解决的情况下，就转手物业服务企业，造成问题积压、推诿扯皮，成为难以解决的历史遗留问题。

（三）监管追责处罚较难

按照《中华人民共和国消防法》规定，针对物业服务企业消防设施维护不到位的最高罚款为 5 万元，而维护一栋高层建筑消防设施年成本超 20 万元，导致“认罚不整改”现象普遍。甚至有的物业服务企业采用注销企业并退出市场的手段，来对抗处罚，导致罚而无果频频发生。例如，北京某小区物业服务企业在 2024 年因消防泵故障被处罚 3 万元，选择停业整顿而非维修，最终引发业主集体投诉。

（四）技术监管手段不足

消防法律规范未强制要求物业安装物联网消防监测设备，导致监管依赖人工检查，全国物业项目超 120 万个，多数物业未接入智慧消防平台，无法实时监测消防设施状态。据行业调研，2024 年全国仅 15% 的物业使用物联网烟感、水压监测等技术。基层消防救援机构“人少事多”，对物业的抽查覆盖率不足 20%，且多以“运动式整治”为主，缺乏长效监管。

（五）动用维修资金困难

业主和物业服务企业因物业费收取、收益分配、管理水平等问题，矛盾逐渐激化，业主常采用拒交物业费的方式作为维权手段，而消防管理所需费用主要来自物业服务费，造成物业服务质量降低，导致恶性循环。住宅虽有专项维修资金，可用于共用部位、共用设施设备保修期满后的维修和更新、改造，但其使用条件和程序较为复杂，物业服务企业很难成功动用，消防隐患整改难以实现，直接导致小区消防设施资金不充足而无法及时维修与更换。

四、提升物业消防履责能力的应对举措

（一）完善物业相关法律制度

在《中华人民共和国民法典》基础上，完善物业管理法规，严格物业服务企业市场准入，明确物业服务企业权责，建立物业信用体系，加大业主物业从业法律约束力^[12]。同时，政府可以加强对物业公司的监管，主管部门建立定期的服务质量评估，对服务质量不高、消防安全责任落实不到位的企业，采取相应的处罚措施。

（二）重塑物业服务企业理念

物业服务企业要强化服务意识，将服务理念融入企业文化，可以通过培训等手段，提高从业人员消防安全从业能力，经常性开展消防宣传活动，积极回应居民诉求，及时解决问题，改进服务质量。物业服务企业还可以加强与社区自治组织的合作，参与社区消防安全治理，建立更紧密的联系，以促进建设社区消防安全共同体^[13]。

（三）积极构建多元共治体系

居委会、业委会及物业服务企业公司要共同参与社区治理，明确物业管理在社区消防管理中的作用，可设置专门的物业岗位，与社区居民互动、协调解决问题、提升服务质量。业委会应积极参与消防安全工作，与物业公司建立有效合作关系，以监督和约束其行为，确保消防责任得到落实。完善业委会制度，借助社区居民的积极参与，更有效地监督和约束物业行为，推动完善社区治理体系^[13]。

(四) 提高智慧技术监管手段

政府可以在科技支持方面提供资源和资金支持, 帮助社区引入先进的技术, 例如物联网、云计算、大数据分析等, 提升消防智慧化管理水平。同时, 可以鼓励科技企业与社区、物业合作, 提供定制化的智慧消防解决方案, 提高管理效率, 提供更好的消防安全服务。

(五) 规范专项资金管理使用

明确建筑消防设施正常运行、维护以及因中修、大修、改造、更新等经费管理使用, 明确第三方检测及维护保养等服务费用的来源与使用规范在物业服务收费中, 明确消防日常维护管理费用和开支条件、规范与流程, 同时要简化紧急情况下专项维修资金的支出流程和程序, 保证实际效率, 解决存在问题, 为建筑消防设施的正常运行提供必要的保障^[14]。

五、结论

物业服务企业作为消防安全治理的直接责任主体, 在预防火灾隐患、维护消防设施、组织应急处置等方面发挥核心作用, 其消防安全治理能力直接关系到群众生命财产安全, 只有通过法律监管、资金保障、技术升级、全民参与等多维度努力, 才能破解困局, 提升消防安全服务能力, 承担起应尽的消防安全责任。

参考文献:

- [1] 李一. 浅析物权法的出台对小区物业管理的意义[J]. 山西建筑, 2009, 35(30): 211-212.
- [2] 文字. 城市住宅小区物业管理的现状、问题及其解决对策[J]. 城市问题, 2013, 9: 78-81.
- [3] 申芳芳. 浅谈物业消防安全管理[J]. 科技创新导报, 2013, 12: 197-198.
- [4] 张农科. 关于我国物业管理模式的反思与再造[J]. 城市问题, 2012, 5: 2-14.
- [5] 全国人民代表大会常务委员会. 中华人民共和国消防法[S]. 主席令第 81 号, 2021.
- [6] 全国人民代表大会. 中华人民共和国民法典[S]. 主席令第 45 号, 2020.
- [7] 国务院常务委员会. 物业管理条例[S]. 国务院令第 698 号, 2018.
- [8] 李林. 物业堵塞消防通道被罚[J]. 检察风云, 2021, 7: 62-63.
- [9] 赵中华. 物业公司在消防事故中应承担的民事责任[J]. 住宅与房地产, 2017, 22: 28-30.
- [10] 王波. 浅析小区物业存在的消防安全问题及对策[J]. 科技传播, 2011, 12: 71-72.
- [11] 王广乾. 住宅小区物业管理中消防安全问题及对策分析[J]. 科技视界, 2016, 16: 267.
- [12] 高志云. 武汉市物业管理参与社区治理的现状、存在问题及建议基于武汉市物业管理与社区治理融合发展问卷调查[J]. 中华建设, 2023, 8: 39-41.
- [13] 张兰. 推进物业管理融入社区治理路径研究[J]. 住宅与房地产, 2023, 31: 104-106.
- [14] 冯国东. 探讨小区物业消防安全管理中的问题与对策[J]. 现代物业(中旬刊), 2018, 2: 28.

Research on Several Issues Concerning the Fire Supervision and Management of Property Service Enterprises

Su Dan¹, Wang Ning^{1*}, Yu Chengwei^{1*}, He Yongming¹

¹ China Fire and Rescue Institute, Beijing 102202, China

Abstract: Property service enterprises are the “first line of defense” in preventing fires and safeguarding lives and property. They play the roles of legal supervisors, facility maintainers, hazard inspectors, and emergency responders. This paper analyzes the problems found in the process of property fire supervision and management, pointing out the reasons such as lax performance of duties by property service entities, hidden dangers left by property handovers, difficulty in supervision, accountability, and punishment, insufficient technical supervision means, and difficulties in using maintenance funds. It proposes measures such as improving relevant legal systems for property services, reshaping the concepts of property service enterprises, actively building a multi-party governance system, enhancing intelligent technical supervision means, and standardizing the management and use of special funds, with the aim of enhancing fire safety service capabilities and fulfilling their due fire safety responsibilities.

Keywords: property management; fire safety responsibility; fire safety; supervision and management