

物业纠纷依法厘清 共护和谐安居环境

□ 本报记者 梁平妮
□ 本报通讯员 张乐乐

物业服务连着千家万户，小到扫去落叶，大到墙体修补，不仅关系到群众的幸福感，也是推进基层治理现代化的重要一环。随着人民群众对居住环境、住宅品质等方面的要求不断提高，业主与物业服务人之间的矛盾时有发生。

山东省济宁市两级人民法院始终坚持和发展新时代“枫桥经验”，依法妥善审理涉物业纠纷案件，解决人民群众急难愁盼问题，提升基层治理效能。

近日，《法治日报》记者梳理3起由济宁法院办理的物业纠纷案件，通过以案释法，厘清其中的权责边界。

业主行为致人损害 物业失察亦应担责

2025年1月27日16时，孙某在某小区单元楼门口北侧公共通行区域，使用水桶，抹布擦洗自有车辆，洗车后未及时清理地面遗留积水，亦未设置任何警示标识。因冬季气温低，积水迅速结冰。

当日17时许，小区业主赵某途经该处时，因地面结冰湿滑不慎摔倒受伤，随即被120救护车送往医院救治。经诊断，赵某左踝关节骨折、左踝关节脱位，经鉴定，其所受伤害构成十级伤残。

随后，赵某诉至济宁市兖州区人民法院，请求判令孙某及某物业公司共同赔偿其医疗费，残疾赔偿金等各项经济损失。

本案争议焦点为业主在小区公共区域不当行为致人损害，且物业服务企业安全保障义务缺位时，各方侵权责任如何划分认定。法院认为，孙某作为完全民事行为能力人，明知冬季傍晚气温较低，仍在小区单元门口公共通行区域洗车，应当预见积水不清理极易结冰，进而为过往行人带来滑倒摔伤的危险，但其洗车后未及时清理积水，未设置警示标识，未能采取有效措施防范危险，其行为存在明显过错，该过错与赵某摔伤之间存在直接因果关系，应承担侵权赔偿责任。

某物业公司作为案涉小区物业服务企业，对小区公共区域负有日常巡查、安全管理，风险隐患排查等安全保障义务。孙某在公共通道洗车形成结冰隐患，物业公司既未及时发现，制止该行为，又未及时消除隐患，未尽到合理限度内的安全保障义务，对损害后果的发生亦存在一定过



错，应承担次要责任。

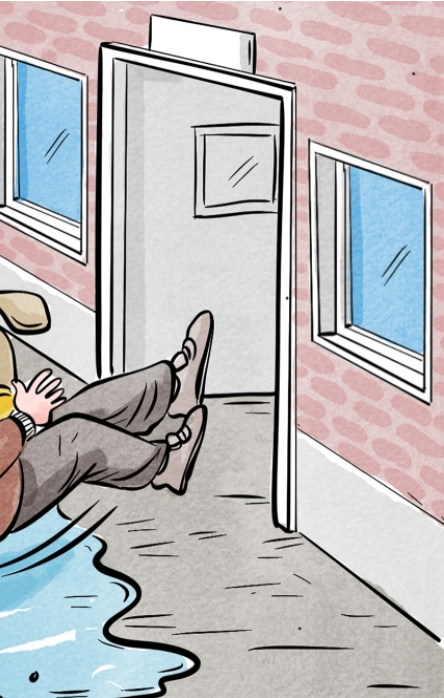
2025年11月，法院判决孙某、物业公司在责任范围内赔偿赵某各项损失共计147031.31元。判决作出后，各方均未上诉。

法官指出，物业公司作为小区公共区域的管理者，其安全保障义务并非被动履行，而应体现为主动巡查，及时发现，有效劝阻和迅速消除隐患。在日常服务中，应注重风险隐患排查，对业主在公共区域的不当行为及时干预，切实保障业主人身安全、财产安全。

费用催收时效各算 超过期限不予保护

张某系某小区商铺业主，欠付2021年7月31日起至2026年7月30日止的物业费。张某认为，2023年5月之前的物业费已过诉讼时效，不应支付，物业公司则认为其在2025年6月6日已有效催收，应对整体物业费产生诉讼时效中断效力，张某需足额支付物业费。

双方协商未果，物业公司诉至济宁市鱼台县人民法院，请求判令张某支付2021年7月31日起至2026年7月30日止的物业费共计10015元。



法院经审理查明，物业公司工作人员分别在2025年6月6日，2026年4月17日通过电话向张某催收物业费，张某对通话事实予以认可，但认为录音中未明确提及催收具体年度，且其一直未同意交纳。除上述两次催收外，物业公司未能提供其他时间段内进行有效催收的证据。

法院认为，物业服务合同属于继续性合同，每一期债务在合同履行过程中相继发生，各期债务之间虽有关联性，但均为独立债务，诉讼时效应自每一期债务履行期限届满之日分别计算。根据物业服务合同约定，张某所欠物业费按年度计算，因此物业公司需要在每一期物业费履行期限届满后三年内主张权利，否则将丧失胜诉权。

本案中，物业公司于2025年6月6日的催收，仅对2022年6月6日之后到期的物业费产生时效中断效果；2021年7月31日至2022年6月5日期间的物业费，因已超过三年且物业公司未能提供有效证据证明在该期间内主张过权利，法院不予保护。

据此，2026年7月，法院判令张某支付2022年6月6日起至2026年7月30日止的物业费8314元，驳回物业公司其他诉讼请求。目前，该判决已生效。

法官表示，物业费应逐期单独起算，单次有

效催收仅能中断催收当日及后续债务的诉讼时效，不具有溯及既往、恢复往期过期债权胜诉权的法律效力。物业公司应建立常态化、全周期债权留存机制，在每一期物业费发生后三年内及时催收，并妥善固定通话录音、书面函件、送达凭证等有效证据，避免因时效管理疏漏导致债权无法实现。

污水倒流未予处理 消极履职物业该赔

2026年6月2日晚8时许，张某发现家中下水道堵塞，污水从马桶流至房间。当日晚10时20分许，物业公司工作人员前往张某家查看下水道堵塞及返水情况，但以堵塞系业主自身原因所致为由，未予处理。

次日，张某家中又因下水道堵塞返水，造成衣柜、电器等物品泡水损坏，污水随后蔓延至楼道内。张某报警后，物业公司来到现场，对张某家中的下水道进行了疏通。

张某认为，物业公司怠于履行自身职责，将其诉至济宁市汶上县人民法院，要求其对损失承担赔偿责任。

法院经审理认为，本案原告与被告系物业服务关系，原告已交纳物业费，被告物业公司应当按照相关法律法规及物业服务合同的约定，对小区公共设施进行日常维护保养，定期检查及承担防止损失扩大的协助义务。

本案中，案涉房屋的损失由下水管道堵塞所造成，堵塞的区域在原告家中，并非公共区域。原告对损害结果发生的直接原因没有提供证据证实，故不能证实被告物业公司对该损失结果的发生存在过错，但在该损害发生后，原告已告知被告物业公司存在下水道堵塞的情况，该情况有可能蔓延至公共区域，但被告并未积极主动进行疏通、维修，对损害的扩大存在一定责任。

2026年7月，法院判决被告赔偿原告损失2600元。目前，该判决已生效。

法官表示，物业服务事关千家万户的居住安宁，业主按时交纳物业费，其本质是换取物业公司对公共设施管护、突发险情应急处置的服务保障。双方基于物业服务合同形成权利与义务的对等约束。物业公司应摒弃“只查看、不处置”的消极履职模式，完善应急处置流程，业主自身亦应承担私人区域风险源头的注意义务。

漫画/高岳

以论文『保发表』为名实施诈骗 男子被判六年四个月并处罚金

□ 本报记者 张海燕
□ 本报实习生 刘咏如

“只要花点钱，SCI(科学引文索引)论文就能包录用，保发表”，如此承诺，让急于发论文的三人一步步落入圈套，数十万元悉数流入网络赌博平台……2026年8月，《法治日报》记者从上海市静安区人民检察院获悉了这起诈骗案详情。

最先报警的是河北省唐山市的史女士，她陆续支付了4万余元，但始终不见论文的踪影，两年间多次催讨，仅拿回2200元，遂于2025年3月在当地报案。2025年6月，上海的吴女士也向警方求助，她与某公司签订“学术服务协议书”，先后转账十余万元用于SCI论文“定制”，结果同样石沉大海。

2025年9月，男子肖某被公安机关抓获。到案后，他只承认骗取吴女士钱款，对史女士的指控全盘否认，坚称自己“是抱着服务的态度去做的”，并已将款项转给相关机构用于论文发表，未成功发表仅属经济纠纷。

但检察机关核查发现，肖某长期无业，妻子在家带孩子，父母靠务农为生，案发前他频繁换手机、聊聊天记录、躲避传唤，刻意掩盖其虚构服务、骗取钱款的犯罪事实，主观上非法占有的故意明显。结合吴女士转账十余万元的事实，静安区检察院依法对肖某批准逮捕。

2026年1月，案件移送审查起诉。为构建证据链闭环，检察官列出详细补充侦查提纲，警方循线追查，还原了其将诈骗所得兑换成虚拟币后转入赌博平台的全过程。经资金流水比对，吴女士被骗的钱款，有95%以上流入了赌博账户并被挥霍一空，肖某非法占有的主观故意进一步夯实。

针对史女士被骗案的定性争议，静安区检察院要求静安公安分局商请唐山公安机关将案件移送管辖，并案处理，同时调取相关聊天记录、交易流水等客观证据，面对证据，肖某终于承认虚构“论文发表”骗取史女士钱款的事实。

随后，检察官在梳理银行流水时又发现新的异常：肖某向另一赌博上家多次大额转账，远超过已知两名被害人涉案金额。一个无业人员哪来这么多赌资？检察官判断，可能还有隐藏被害人，随即对肖某展开释法说理，肖某最终交代了第三名被害人的线索。

经查，肖某用伪造的医学期刊公章和稿件录用通知书，以“就差最后一笔钱”等理由，在一年多时间里哄骗第一名被害人董女士转账70余次，累计20余万元。经资金流水比对发现，这些赃款同样大部分流向赌博平台，至案发时已被挥霍一空。

检察官认为，本案中肖某并非“合同”的签订及履行主体，而是冒用朋友公司名义，且版面费、借款等已超出所谓的“合同”范畴，最重要的是，代写代发学术论文是一种学术造假行为，违反学术诚信和公序良俗原则，扰乱社会秩序，损害社会公共利益，“协议”应当认定为无效合同，无法成为合同诈骗罪的规制对象。

“其实，所谓的‘学术服务协议’只是肖某博取被害人信任的工具。真正促使被害人反复转账的，是其编造的‘论文录用’等一系列虚假事实，肖某行为的本质是侵犯公民财产权利的诈骗。”检察官总结道。

检察院随后以诈骗罪对肖某提起公诉。经审查，2021年2月至2025年8月，肖某共骗取三名被害人39万余元。2026年6月29日，静安区人民法院判处其有期徒刑6年4个月，并处罚金5万元。

检察官提醒，代写代发论文不受法律保护，请守好学术诚信底线，通过正规渠道投稿。一旦被骗，要保存聊天记录和转账凭证，第一时间报警。

通过“内部操作”提供非法“征信修复” 公司起诉索要服务费被法院驳回

□ 本报记者 潘从武
□ 本报通讯员 张 秀 张丽华

“征信洗白”“征信修复”“逾期消除”……这些广告语您是否见过？一些打着“征信异议申诉”旗号的法律咨询公司声称可以通过“内部操作”“特殊渠道”帮助消除征信不良记录，这样的话术不能轻信，因为它不合法。

2026年7月16日，新疆维吾尔自治区乌鲁木齐市头屯河区人民法院就审理了这样一起案件。

克某因个人征信有不良记录，备受困扰。2025年8月，他联系某法律咨询公司，双方以“法律咨询”“异议申诉”为名签订《信用记录法律咨询服务协议》，约定该公司对克某的不良信用记录提供维护管理等服务，克某需支付7000元服务费。

没过多久，法律咨询公司告知克

某，其征信不良记录已被消除。然而，克某并未按约定支付服务费，还失联了。

2026年5月，法律咨询公司将克某起诉至头屯河区法院，要求其支付拖欠的7000元服务费，并承担诉讼费用。

法院受理案件后，向克某送达相关法律文书，传唤其到庭应诉，但克某始终未现身，也未提交答辩材料。法院依法对该案缺席审理，判决驳回法律咨询公司的全部诉讼请求。

法官解释，双方签订的服务协议是否合法有效是判决关键。

“征信记录是对个人信用信息的客观、真实记载，具有法定性和权威性。根据相关规定，除征信信息存在错误、遗漏等法定情形外，任何机构和个人都无权擅自修改或删除真实的征信记录。”法官说，法律咨询公司虽然以“法律咨询”“异议申诉”为名，与克某签订服务

协议，但实质上是在从事“付费删除真实征信记录”的业务，规避了征信管理的法定程序和监管要求，违背了诚实守信原则。更重要的是，此类行为扰乱国家征信业的正常秩序，破坏金融信用体系的公平性，损害社会公共利益，违背了公序良俗。

民法典第一百五十三条规定，违反法律、行政法规的强制性规定的民事法律行为无效。但是，该强制性规定不导致该民事法律行为无效的除外。违背公序良俗的民事法律行为无效。

法官表示，法律咨询公司作为专业的服务机构，明知征信异议申诉的法定条件和相关规定，仍以营利为目的，从事非法“征信修复”业务，具有明显过错。克某与法律咨询公司签订的服务协议违反法律、行政法规的强制性规定，属于无效合同，该公司无权收取费用。

保洁人员义务帮工不慎致残

组织者与被帮工者各担40%赔偿责任

□ 本报记者 张 冲
□ 本报通讯员 付建国

7.43万元。

由于金某术后形成下肢深静脉血栓，其体内放置的下腔静脉滤器已错过最佳取出时机。2026年1月，医院出具诊断：建议金某终身携带滤器，并终身服用抗凝药物。经司法鉴定，金某的损伤被评定为九级伤残，护理期共240日，营养期共180日。

随后，金某将案涉物业公司、某拉运公司、陆某及桂某一并诉至法院，要求赔偿其各项损失共计59万余元。

法院经审理查明，陆某安排装车时明确表示“给朋友拉烧柴”，而非公司任务；金某受伤时间、地点均与其聘用协议约定不符，且未约定装卸相关费用，因此金某的装卸行为属于义务帮工行为。

法院认为，陆某、黎某虽系案涉物业公司员工，但陆某让黎某帮忙找人装卸树枝时表明是“给朋友拉烧柴”，黎某亦如向李某转述，足以认定装卸树枝系陆某个人行为。陆某虽存在公车私用的情况，但并不因此改变其找人装卸的性质，故装卸树枝并非由案涉物业公司、拉运公司安排，二公司不应担责。

桂某虽未直接雇佣金某，但却是帮工活动的受益人，且未明确拒绝帮工。作为被帮工人，其有义务提供安全的作业环境和必要防护措施，却未尽安全防范和监督义务，应承担40%赔偿责任。

陆某作为帮工活动组织者，明知帮工人都是年龄较大的保洁人员，却未在现场尽到安全提示和保护义务，对金某摔伤存在过错，同样承担40%赔偿责任。经核算，金某各项损失共计38.68万元。法院据此判决陆某赔偿15.47万元，扣除已垫付的3.743万元，尚需支付8.04万元；桂某赔偿15.47万元；某拉运公司不承担责任，金某应返还其垫付的3.5万元。目前，该判决已生效。

承办法官表示，生活中相互帮忙本是常事，但安全永远是第一位的。无论是组织帮工、还是接受帮工，都有责任为帮工人提供基本安全保障。帮工人自身也要量力而行，在施助时注意安全，切莫因“不好意思”或“赶时间”而忽视安全风险。

□ 本报记者 徐伟伦
□ 本报通讯员 张旭旭

雨季以来，因涉水导致车辆受损的情形明显增多。其中，新能源车辆涉水，导致电池故障出险，由于维修费用过高，时常遇到保险理赔争议。

2026年8月，北京金融法院公布一起新能源车辆涉水引发的财产保险合同纠纷案，为新能源汽车动力电池受损后“推定全损”的认定进行明晰。

电池被泡车辆报废

张先生为其新能源汽车投保了机动车损失保险，保险金额为6万余元。2024年8月，张先生驾车行经积水路段时发生事故，当即向保险公司报案，保险公司派员查勘后，同意由维修机构对车辆的锂离子动力电池进行拆解定损。

维修机构拆解后确认，电池内部确有水渍，车辆锂离子动力电池系统总成等核心部件因涉水损坏，需更换动力电池系统总成等配件，材料费高达18万余元，远超6万余元的车损险保额。

张先生支付了拆解费3000元，鉴于维修成本远超车辆实际价值，他决定将车辆作报废回收处理，并办理了注销登记，获得报废残值2500元。

车辆报废后，张先生向保险公司申请按推定全损理赔，并要求支付电池拆解费。保险公司则认为，根据事故现场照片，车辆仅底盘部位涉水，电池本身具备防水功能，正常情况下并不会造成动力电池系统总成损坏，且依据保险条款约定，在双方未就推定全损达成一致意见的情况下，应委托双方共同认可的有资质的第三方进行评估，而张先生擅自将车辆报废，导致无法就车辆是否达到推定全损进行鉴定，由此产生的不利后果应由张先生自行承担。

双方协商未果，张先生遂将保险公司诉至法院，要求赔偿车辆损失6万余元及拆解费3000元。

应按推定全损处理

一审法院对此案审理后认为，综合事故车辆报价单、报废机动车回收证明等相关证据，足以认定车辆维修费用已超过车辆市场价值，该车已不具备维修价值，应按推定全损处理。关于拆解费用，保险法规定，保险人、被保险人为查明和确定保险事故的性质、原因和保险标的的损失程度所支付的必要的、合理的费用，由保险人承担。因此，案涉拆解费用系为定损而支付的必要费用，应由保险公司负担。

综上，一审判决保险公司支付张先生车辆损失赔偿金6万余元及拆解费3000元。保险公司不服一审判决，上诉至北京金融法院。

北京金融法院经审理认为，推定全损制度是财产保险的一项规则，其法理基础在于经济合理性原则。当保险标的在物质形态上虽未完全毁损，但其修复费用已达到或超过保险价值时，若仍要求被保险人进行维修，会造成社会资源的浪费，亦使保险合同补偿实际损失的功能落空，此时被保险人可按全部损失主张赔偿。

与传统燃油车定损重点在发动机、变速箱、底盘等机械部件不同，新能源车的核心价值集中于动力电池、电机、电控这“三电”系统。电池总成的价值通常占整车的一半左右，是定损时需首要核查的对象。本案中，维修报价高达18万余元，远超6万余元的保险金额，符合推定全损的构成要件。

关于保险公司提出电池防水的抗辩意见，法院认为，燃油车涉水事故主要看发动机是否被淹损坏，新能源车则不能仅凭外观和底盘情况进行判断，即便外表没有破损，也需通过专业拆解检测电池的密封性、高压绝缘性等，隐性的电路故障亦应纳入定损范围。车辆损失程度的认定应以专业拆解检验的结论为准，而非简单依据外观或防水等级进行推定。

关于保险人同意拆解定损后又拒绝赔偿的行为性质，案发后保险公司工作人员到场查勘，后续参与并同意拆解定损，已与投保人共同完成了初步的损失核定，该行为构成对损失事实的认可。保险人以“被保险人擅自报废”“未共同委托第三方评估”等为理由拒绝赔付，与其在先行为相悖，违反了保险合同的最大诚信原则。

据此，北京金融法院对此案二审后判决驳回上诉，维持原判。

损失补偿回归实质

“随着新能源汽车保有量的持续增长，因电池受损引发的理赔争议日渐增多，这起车辆涉水理赔纠纷，反映的是技术迭代与保险规则之间的协调问题。”该案主审法官舒翔解释，损失补偿是保险法的基本原理，其要义在于“填补损失、及时得利”，当修复费用达到甚至超过车辆实际价值时，车辆虽在物理形态上尚未灭失，在经济意义上却已构成“全损”，允许按全损赔付，是将损失补偿从“形式修复”回归“实质填补”。

舒翔指出，保险合同是典型的格式合同，条款由保险人单方拟定，使得普通消费者难以充分理解，对于处于相对弱势地位的投保人予以保护，是实质公平的要求；面对动力电池这类高技术标的，保险人在检测手段、评估渠道上的优势更为突出，双方信息落差较大。基于此，法律要求保险人履行提示说明，及时核赔等义务，司法亦通过裁判督促保险人将理赔服务的专业能力与技术发展保持同步。

舒翔提醒车主，雨季出行请尽量避开积水路段，注意安全谨慎驾驶，车辆涉水发生事故后应第一时间向保险公司报案，积极配合现场查勘与损失核定，维修或报废方案尽可能与保险公司协商达成一致。确需先行处置的，车主务必妥善留存维修报价单、报废回收证明、车辆注销登记证明等关键证据，若就理赔事宜发生争议，可通过协商、调解、投诉或诉讼等途径依法理性维权。



新能源汽车涉水维修费远超车损险保额 法院：经济意义上已构成『全损』可按全部损失主张赔偿