

众安在线财产保险股份有限公司  
物业管理责任保险条款（互联网 2024 版）  
注册号：C00017930912025011304073

### 总则

**第一条** 本保险合同由保险条款、投保单、保险单以及批单组成。凡涉及本保险合同的约定，均采用书面形式。

**第二条** 凡在中华人民共和国境内（不包括香港、澳门、台湾地区，下同）依法设立，在工商行政管理部门登记注册，取得合法资格的物业管理者，均可作为本保险合同的投保人、被保险人。

### 保险责任

**第三条** 在保险期间内，被保险人在保险合同载明的物业管理区域内，从事物业管理、服务业务时，因过失导致**意外事故（释义一）**，造成**第三者（释义二）**人身伤亡或财产损失，由受害人在保险期间内首次向被保险人提出损害赔偿请求，依照中华人民共和国法律（**不包括港澳台地区法律**）应由被保险人承担的经济赔偿责任，保险人按照本保险合同约定负责赔偿。

**第四条** 保险事故发生后，被保险人为防止或者减少保险标的的损失所支付的必要的、合理的费用，保险人也负责赔偿。

**第五条** 保险事故发生后，被保险人因保险事故而被提起仲裁或者诉讼的，对应由被保险人支付的仲裁或诉讼费用以及事先经保险人书面同意支付的其他必要的、合理的费用（以下简称“法律费用”），保险人按照本保险合同约定也负责赔偿。

保险人对上述保险责任的每次事故赔偿总金额不得超过本保险合同明细表中列明的每次事故赔偿限额。

### 责任免除

**第六条** 下列原因造成的损失、费用或责任，保险人不负责赔偿：

- （一）投保人、被保险人及其代表的故意、欺诈、犯罪行为或重大过失；
- （二）战争、敌对行动、军事行为、武装冲突、罢工、骚乱、内乱、动乱、暴动、恐怖活动、盗窃、抢劫；
- （三）核辐射、核爆炸、核污染及其他放射性污染；
- （四）大气污染、土地污染、水污染及其他各种污染；
- （五）行政行为或司法行为；
- （六）各种自然灾害（释义三）；
- （七）震动、移动或减弱支撑；
- （八）车辆装卸、改动、维修或装修建筑物；
- （九）不洁或有害的食物或饮料引起的中毒、有缺陷的卫生装置；
- （十）由被保险人作出的或认可的医疗措施或医疗建议。
- （十一）火灾、爆炸事故；
- （十二）广告、霓虹灯或其它装饰装置、锅炉、电梯或其它升降装置发生意外事故；
- （十三）游泳池或其他运动场馆内发生意外事故；
- （十四）公共娱乐、健身设施发生意外事故；

(十五) 被保险人聘用未取得物业管理职业资格证书的人员从事物业管理活动；  
(十六) 被保险人无有效营业执照或上述证照被吊销期间而从事物业管理活动；  
(十七) 物业管理区域内房屋建筑、设施以及第三者电器设备本身的质量问题或内在缺陷。

**第七条** 下列损失、费用和责任，保险人不负责赔偿：

(一) 被保险人或其雇员的人身伤亡及其所有、保管或控制的财产的损失；  
(二) 被保险人应该承担的合同责任，但无合同存在时仍然应由被保险人承担的经济赔偿责任不在此限；

(三) 罚款、罚金及惩罚性赔偿；

(四) 精神损害赔偿；

(五) 间接损失、折旧；

(六) 被保险人所有或使用的机动车辆造成的事故而承担的责任；

(七) 业主专有的房屋、装修、附属设施及房屋内业主的个人财产的损失；

(八) 因第三人违法犯罪行为造成在业主专有房屋内的人身伤害；

(九) 投保人、被保险人在投保之前已经知道或可以合理预见的索赔情况；

(十) 物业管理区域内机动车辆及非机动车辆的损失；

(十一) 被保险人将物业管理区域内的专项服务业务委托给他人的情况下，因他人的业务活动导致的第三者的人身伤亡及财产损失；

(十二) 依法应由供水、排水、供电、供气、供热、通讯、有线电视等单位承担维修、养护责任的相关管线和设备自身的损失及由其导致的责任；

(十三) 物业管理区域以外发生的任何损失；

(十四) 本保险合同中载明的免赔额或根据载明的免赔率计算的免赔额。

**第八条** 其他不属于本保险责任范围内的损失、费用和责任，保险人不负责赔偿。

### 责任限额与免赔额（率）

**第九条** 除另有约定外，本保险合同的责任限额包括每人人身伤亡责任限额、每人财产损失责任限额、每人责任限额、每次事故每人责任限额、每次事故法律费用责任限额、每次防灾减损费用责任限额、每次事故责任限额和累计责任限额。责任限额由投保人与保险人在签订保险合同时协商确定，并在保险合同中载明。

**第十条** 免赔额（率）由投保人与保险人在签订保险合同时协商确定，并在保险合同中载明。

同时约定了免赔额和免赔率的，免赔金额以免赔额和按照免赔率计算的金额两者之中的高者为准。

### 保险期间

**第十一条** 除另有约定外，保险期间为一年，以保险合同载明的起讫时间为准。

### 保险人义务

**第十二条** 本保险合同成立后，保险人应当及时向投保人签发保险合同或其他保险凭证。

**第十三条** 保险事故发生后，投保人、被保险人提供的有关索赔的证明和资料不完整的，保险人应当及时一次性通知投保人、被保险人补充提供。

**第十四条** 保险人收到被保险人或其他索赔权利人的赔偿保险金的请求后，应当及时作出是否属于保险责任的核定；情形复杂的，保险人在收到被保险人的赔偿请求后三十日内未能核定保险责任的，保险人与被保险人根据实际情形商议合理期间，保险人在商定的期间内作出核定结果并通知被保险人。

对属于保险责任的，在与被保险人达成赔偿保险金金额的协议后十日内，履行赔偿义务。

保险人依照前款约定作出核定后，对不属于保险责任的，应当自作出核定之日起三日内向被保险人发出拒绝赔偿保险金通知书，并说明理由。

**保险人受理报案、现场查勘、参与诉讼、进行抗辩、向被保险人提供专业建议等行为，均不构成保险人承担赔偿责任的承诺。**

**第十五条** 保险人自收到赔偿保险金的请求和有关证明、资料之日起六十日内，对其赔偿保险金的数额不能确定的，应当根据已有证明和资料可以确定的数额先予支付；保险人最终确定赔偿的数额后，应当支付相应的差额。

### 投保人、被保险人义务

**第十六条** 订立保险合同，保险人就保险标的或者被保险人的有关情况提出询问的，投保人应如实告知。

投保人故意或者因重大过失未履行前款规定的如实告知义务，足以影响保险人决定是否同意承保或者提高保险费率的，保险人有权解除合同。

投保人故意不履行如实告知义务的，保险人对于合同解除前发生的保险事故，不承担赔偿责任，并不退还保险费。

投保人因重大过失未履行如实告知义务，对保险事故的发生有严重影响的，保险人对于合同解除前发生的保险事故，不承担赔偿责任，但应当退还保险费。

保险人在合同订立时已经知道投保人未如实告知的情况的，保险人不得解除合同；发生保险事故的，保险人应当承担赔偿保险金的责任。

**第十七条** 除本保险合同另有约定外，投保人应在保险合同成立时一次交清保险费。保险费交清前，本保险合同不生效，保险人对保险费交清前发生的保险事故不承担保险责任。

**第十八条** 被保险物业管理服务质量应符合国家、行业或物业服务合同约定的标准，并应严格遵守国家有关消防、安全、生产操作、劳动保护等方面的规定，加强管理，采取合理的预防措施，对管理的物业做好维修保养工作，保证物业设施设备的安全使用状态，尽力避免或减少责任事故的发生。被保险人利用物业共用部位、共用设施设备进行经营的，需征得相关业主、业主大会的同意并办理有关手续。

保险人可以对被保险人遵守前款约定的情况进行检查，向投保人、被保险人提出消除不安全因素和隐患的书面建议，投保人、被保险人应该认真付诸实施。

**投保人、被保险人未按照约定履行上述安全义务的，保险人有权要求增加保险费或者解除合同。**

**第十九条** 在保险合同有效期内，保险标的的危险程度显著增加的情形，被保险人应当按照保险合同的约定及时通知保险人，保险人可以按照保险合同的约定增加保险费或者解除合同。

被保险人未履行前款约定的通知义务的，因保险标的的危险程度显著增加而发生的保险事故，保险人不承担赔偿保险金的责任。

**第二十条** 知道或应该知道保险事故发生后，被保险人应该：

(一) 尽力采取必要、合理的措施，防止或减少损失，否则，对因此扩大的损失，保险人不承担赔偿责任；

(二) 及时通知保险人, 说明事故发生的原因、经过和损失情况; **故意或者因重大过失未及时通知, 致使保险事故的性质、原因、损失程度等难以确定的, 保险人对无法确定的部分的损失, 不承担赔偿责任, 但保险人通过其他途径已经及时知道或者应当及时知道保险事故发生的除外**

(三) 保护事故现场, 允许并协助保险人进行事故调查; **对于拒绝或者妨碍保险人进行事故调查导致无法确定事故原因或核实损失情况的, 保险人对无法确定或核实的部分, 不承担赔偿责任。**

**第二十一条** 被保险人收到受害人的损害赔偿请求时, 应立即通知保险人。未经保险人书面同意, 被保险人对受害人及其代理人作出的任何承诺、拒绝、出价、约定、付款或赔偿, 保险人不受其约束。对于被保险人自行承诺或支付的赔偿金额, 保险人有权重新核定, 不属于本保险责任范围或超出应赔偿限额的, 保险人不承担赔偿责任。在处理索赔过程中, 保险人有权自行处理由其承担最终赔偿责任的任何索赔案件, 被保险人有义务向保险人提供其所能提供的资料和协助。

**第二十二条** 被保险人获悉可能发生诉讼、仲裁时, 应立即以书面形式通知保险人; 接到法院传票或其他法律文书后, 应将其副本及时送交保险人。保险人有权以被保险人的名义处理有关诉讼或仲裁事宜, 被保险人应提供有关文件, 并给予必要的协助。

**对因未及时提供上述通知或必要协助导致扩大的损失, 保险人不承担赔偿责任。**

**第二十三条** 被保险人请求赔偿时, 应向保险人提供下列证明和资料:

- (一) 保险合同正本;
- (二) 被保险人或其代表填具的索赔申请书;
- (三) 被保险人的营业执照及物业管理资质证书;
- (四) 相关职权机关出具的事故证明;
- (五) 受害人或其代理人向被保险人提出索赔的相关材料;
- (六) 造成受害人人身伤害的, 应包括: 由保险人与投保人约定医疗机构出具的受害人的病历、诊断证明、医疗费等医疗原始单据; 受害人的人身伤害程度证明; 受害人伤残的, 应当提供具备相关法律法规要求或保险人认可的伤残鉴定资格的医疗机构或伤残评定机构出具的伤残程度证明; 受害人死亡的, 公安机关或医疗机构出具的死亡证明书;
- (七) 造成受害人财产损失的, 应包括: 损失、费用清单;
- (八) 被保险人与受害人所签订的赔偿协议书或和解书; 经判决或仲裁的, 应提供判决书或仲裁裁决文书;
- (九) 投保人、被保险人所能提供的与确认保险事故的性质、原因、损失程度等有关的其他证明和资料。

**被保险人未履行前款约定的索赔材料提供义务, 导致保险人无法核实损失情况的, 保险人对无法核实部分不承担赔偿责任。**

## 赔偿处理

**第二十四条** 保险人以下列方式之一确定的被保险人的赔偿责任为基础, 按照保险合同的约定进行赔偿:

- (一) 被保险人与向其提出损害赔偿请求的受害人或其代理人书面协商并经保险人确认;
- (二) 仲裁机构裁决;
- (三) 人民法院判决;
- (四) 保险人认可的其他方式。

**第二十五条** 被保险人给第三者造成损害，被保险人未向该第三者赔偿的，保险人不负责任向被保险人赔偿保险金。

**第二十六条** 发生保险责任范围内的损失和费用，保险人按以下方式计算赔偿：

(一) 对于每次事故造成的损失，保险人在每次事故赔偿限额内计算赔偿，对每次事故单人的赔偿金额不超过每次事故每人赔偿限额，对每次事故多人人身伤亡的赔偿金额不超过每次事故人身伤亡赔偿限额，对每次事故财产损失的赔偿金额不超过每次事故财产损失赔偿限额，对每次事故承担的法律费用的赔偿金额不超过每次事故赔偿限额的 10%（但合同另有约定的除外），对每次事故损失的合计赔偿金额不超过每次事故赔偿限额。

由同一原因引起的一个或一系列针对被保险人的索赔将被视为一次事故，第一个索赔提出的日期将被视为该系列索赔提出日期。

(二) 在依据本条第（一）项计算的基础上，保险人在扣除每次事故免赔额（率）后进行赔偿；

(三) 在保险期间内，保险人对多次事故损失的累计赔偿金额不超过累计赔偿限额。

**第二十七条** 发生保险事故时，如果被保险人的损失在有相同保障的其他保险项下也能够获得赔偿，则本保险人按照本保险合同的保险金额与其他保险合同及本保险合同的保险金额总和的比例承担赔偿赔偿责任。

其他保险人应承担的赔偿金额，本保险人不负责垫付。被保险人未如实告知导致保险人多支付赔偿金的，保险人有权向被保险人追回多支付的部分。

**第二十八条** 发生保险责任范围内的损失，应由有关责任方负责赔偿的，保险人自向被保险人赔偿保险金之日起，在赔偿金额范围内代位行使被保险人对有关责任方请求赔偿的权利，被保险人应当向保险人提供必要的文件和所知道的有关情况。。

被保险人已从有关责任方取得赔偿的，保险人赔偿保险金时，可以相应扣减被保险人已从有关责任方取得的赔偿金额。

保险事故发生后，在保险人未履行赔偿义务之前，被保险人放弃对有关责任方请求赔偿的权利的，保险人不承担赔偿赔偿责任。

保险人向被保险人赔偿保险金后，被保险人未经保险人同意放弃对有关责任方请求赔偿的权利的，该行为无效。

由于被保险人的故意或者重大过失致使保险人不能行使代位请求赔偿的权利的，保险人可以扣减或者要求返还相应的赔偿金额。

## 争议处理和法律适用

**第三十条** 因履行本保险合同发生的争议，由当事人协商解决。协商不成的，提交保险合同载明的仲裁机构仲裁；保险合同未载明仲裁机构且争议发生后未达成仲裁协议的，依法向人民法院起诉。

**第三十一条** 与本保险合同有关的以及履行本保险合同产生的一切争议处理适用中华人民共和国法律（不包括香港、澳门、台湾地区法律）。

## 其他事项

**第三十二条** 本保险合同成立后，投保人和保险人可以协商变更保险合同内容，变更保险合同的，应当由保险人在保险合同或其他保险凭证上批注或签发批单，或投保人和保险人订立变更保险合同的书面协议。

**第三十三条** 除另有约定外，保险责任开始前，投保人要求解除保险合同的，应当向保险人支付相当于保险费 5% 的退保手续费，保险人应当退还剩余部分保险费；

保险责任开始后，投保人要求解除保险合同的，自通知保险人之日起，保险合同解除，保险人按照保险责任开始之日起至合同解除之日止期间按短期费率计收保险费，并退还剩余部分保险费；

保险人亦可解除本保险合同。保险责任开始前，保险人要求解除合同的，不得向投保人收取手续费，并应退还已收取的保险费；保险责任开始后，保险人可提前十五天通知投保人解除合同，按日比例计收从保险责任开始之日起至合同解除之日止期间的保险费，并将剩余部分退还投保人。

**第三十四条 除另有约定外**，发生保险事故且保险人已承担赔偿责任的，自保险人赔偿之日起三十日内，投保人可以解除合同；**保险人也可以解除合同，但应当提前十五日通知投保人。**

保险合同依据前款规定解除的，**保险人应当将累计赔偿限额扣除累计已赔偿金额后剩余部分的保险费，按照合同约定扣除自保险责任开始之日起至合同解除之日止应收的部分外，退还投保人。**

## 释义

### 一、意外事故：

是指不可预料的、被保险人无法控制并造成财产损失或人身损害的突发性事件。

### 二、第三者：

是指除被保险人及其雇员、代表以外的自然人、法人或其他组织。

### 三、自然灾害：

是指雷击、暴风、暴雨、台风、龙卷风、洪水、暴雪、雪灾、冰雹、沙尘暴、冰凌、泥石流、崖崩、地崩、突发性滑坡、火山爆发、地面突然塌陷、地震、海啸及其他人力不可抗拒的自然现象。