

物业费难收问题调查：

物业服务小问题，基层治理大民生



(资料图片)

从事多年物业服务工作，最让物业经理李兵头疼的是业主拖欠物业服务费这一问题。

业主拖欠的原因并不复杂，大多是认为物业服务水平低，与其所付出的成本不相匹配。“付了钱，却没有享受到相应的服务，有时还要受气，而打官司，成本太高，唯一能做的就是不交物业费。”李兵供职的北京市西城区某小区业主秦先生说。

对于这种局面，李兵觉得就是个“死胡同”：“部分业主因不满意服务水平而不交费，物业管理公司就没有钱或者没有足够的动力来强化服务，导致小区的物业服务质量下降，从而又导致更多业主不交费，最后的结果就是小区贬值。这是‘双输’。”

但这个逻辑并没有得到业主的认同：“如果一个小区物业费率不到一半，亏本经营，那物业管理公司为何还不退呢？”

似乎各说各有理的背后，一些业主坚决拒交物业服务费的真正原因是什么？

A 我们业主干了物业的话

“不是拖着不交，实在是有些物业不配收这个钱。”提起自家小区的物业，北京市丰台区某小区业主龚先生无奈地吐槽，“单元楼没有门禁，前不久一楼有住户家里被盗；家里要修个门，过来的物业师傅张口先要一两百元，态度极差。”

龚先生认为，这样糟糕的物业服务，与他交的物业服务费根本不匹配，“小区业主群里说要炒掉物业换新的，但一直没有足够数量的业主来业主大会投票，于是很多人开始欠交物业费，结果物业就派人拿胶水把我们的门锁堵了，矛盾越来越严重”。

“不配”的评价，龚先生认为并非自己信口开河，而是对比后的真实感受。8年前，他住在北五环某小区，享受过不错的物业服务，“进出小区时，门卫几乎都能面带微笑地问候，如果拿了比较重的东西，门卫还会主动帮忙拿。家里有东西需要维修时，只要一个电话，物业10分钟左右就会出现。”龚先生说。

同样因认为服务费与服务水平不对等而拒交物业费的，还有来自河南省的李先

生。

李先生陪父母住在一个老小区，他发现小区的保洁从来不打扫绿化带，楼道卫生基本靠业主自己打扫，保洁常与业主吵架，认为自己工资低理所应当少付出；绿化带由于无人维护，蚊虫很多，最后不得不硬化；路灯、监控等损坏后，业主反复催促，物业极少回应，在此期间丢车丢物全由业主自己解决；近几年每到夏天暴雨过后，道路及地下室水深过膝，在业主群反映问题也迟迟得不到回复，甚至时常发生争吵，只能靠业主自己买抽水泵解决……

“物业的话，我们业主自己都干了，为何要交这份‘冤枉钱’？”2022年李先生自掏腰包为小区购买了防汛沙袋后，再一次明确自己不会交物业服务费。

据调查，一些业主拒交物业服务费的原因普遍是认为物业服务水平低，比如停放在小区的汽车车门被撬、物品丢失；停在小区内的电动车丢失；房屋漏水；下水管道不畅通……遇到这样一些事情，业主找物业服务公司得不到积极回应或根本解决不了问题。

B 多年按时交纳换来不作为

还有一些业主称其起初交过几年物业服务费，但多年按时交纳却换来物业不作为，“实在忍无可忍了”。

“虽然物业公司的人都没见过，虽然家里被偷了没人管，虽然楼下的监控门都是业主自己筹资装的，虽然楼道灯坏了也是我自己换的，虽然物业因为和部分业主有矛盾直接把所有业主的水电停了……但自搬入小区，我还是按时交了4年物业费。”来自福建省泉州市的沈女士一口气说出了物业公司的种种不是。

一次房屋外墙漏水事件，让沈女士彻底放弃了继续交物业服务费的想法。那一次，她与其他业主联系物业申请公共维修基金，但物业置若罔闻。“最开始的水渍只有一条缝那么大，后来客厅墙壁直接糊了一大片，大概有一个桌子那么大。楼下邻居实在受不了，决定自己找人补，结果补一个洞要1000元，而且工人说只补一层不补上面还是会漏水，不仅防水要重新做，墙也要重新刷。就这样，一次漏水耗时一年也没有解决。”沈女士说，其实解决起来并不难，只需要物业去申

请公共维修基金雇工人来修理即可。

来自四川省南充市的赵先生自从搬进现在的小区，在按时交纳一年物业费后，也选择了拒交，理由同样是物业不作为。

“才装修完的房子，因为物业不负责任全毁了。”赵先生回忆道，住进新房大概一年左右，他发现厨房下水管道附近有干涸的污水迹，怀疑下水道堵塞反水，便联系物业来修理。次日中午，物业检修人员到场，未经细致检查就就下水管道并未堵塞，污水是前几天楼下修理管道反上来的水，之后便匆匆离开。当天傍晚，下水道突然反出大量污水，致使屋内大部分地板、木门和墙面乳胶漆被泡，造成直接经济损失约9000元，后经检修发现地下室下水管道确实被油垢堵塞。

“我去找物业协商赔偿事宜，物业要么一再拖延，要么推卸责任，说不归他们管，这之后我就再没交过物业费，以后也不打算交。地下室属于公共区域，本就在他们的职责范围内，他们自己没发现管道堵塞就算了，找他们来检修也态度敷衍，根本没把业主当服务对象。”赵先生说。

C 难道物业看不见小区脏乱差吗

脏乱差的小区环境也是一些业主拒交物业服务费的重要原因。

来自贵州省六盘水市的郭女士这样描述自家小区的环境：绿化带杂草丛生，很长时间没人修剪；没有停车位，车辆乱停乱放；废旧家具、纸板塑料、各种各样的废品几乎占据了整个公共车库；垃圾满得从垃圾桶里溢出来，散落一地，发出恶臭，苍蝇在上面乱飞；小区沿街餐饮店私自新建油烟管道，不仅污染环境，而且噪声很大，影响休息。

“楼内环境也不怎么样，楼梯间塞满了破衣烂鞋、瓜果蔬菜皮、饮料瓶子、桌子椅子等，我和物业反映多次，对方根本不管，还让我自己和其他住户协商。”在郭女士看来，“维护小区环境是物业最基本的职责，连这点都做不到，我为什么还要支付物业费？”

来自江苏省苏州市的李女士则因为物业对公共设施管理不善而受过几次伤。

D 业主需履行按时交物业费的义务

根据中国消费者协会于2019年公布的36个城市、148个住宅小区物业服务调查体验情况，物业服务实地体验评价得分65.14分，整体处于及格水平。从各个环节得分来看，设备设施管理得分84.70分，相对较高；环境管理得分64.89分，处于及格水平；秩序管理和客户服务管理相对较低，分别为59.35分和54.47分，处于不及格水平。

“业主拒交物业服务费的原因主要包括对物业服务现状不满，或物业服务过程中出现人身、财产损失等矛盾。”北京市律师协会物业管理法律专业委员会主任包华说，但实际上，业主并不能以此为由拒交物业费。

包华解释称，根据《物业管理条例》第七条，业主在物业管理活动中，需履行

“小区的消防栓玻璃一直破损，没人维修，我推电瓶车时不小心碰到，割伤了手，找物业解决，几次三番放我鸽子就算了，竟然还指着我说‘谁知道你是不是在别的地方弄伤的’，最后只能闹到公安派出所。”李女士回忆道。

据李女士介绍，其所在小区每栋楼至少有十几户居民把电动车推上电梯，到自家所在的楼层楼道里充电；每天都有人在电梯里抽烟，从楼上扔东西、吐痰、弹烟灰；小区内很多人不牵绳遛狗，甚至有大型狗；每晚都有一大群大爷大妈聚集在一层或者地下车库里打牌、打麻将、跳广场舞；有人住在高层，在过道里搭花架、养鸟、放狗笼、搭违建；业主没有门禁卡进不了小区，但一转眼小区里到处贴着小广告……“这些事，我们看得见，难道物业就看不见吗？既然他们懒得管，那么物业费我也懒得交。”李女士愤愤不平地说。

“按时交纳物业服务费用”的义务。因此，只有在未取得业主身份前或者失去业主身份后，才能不交纳物业服务费。

此外，包华提出，对不动产设施设备在日常维护、管理是不动产能够正常使用的前提和基础，有维护、管理就有成本。物业服务费是为了满足维护、管理成本能够及时支出而归集的费用，没有物业服务费，不动产设施设备就无法维护，更不能使用。业主的根本利益——房屋的使用权益就会受损。

“业主拒交物业服务费，物业的维护、管理费用可能就会不足，服务水平就会降低，业主满意度也会随之下降，然后继续拒交物业服务费。这是一个恶性循环，一旦形成，很难消除。”包华说。

E 物业服务是否达标大多可以量化

在包华看来，拒交物业服务费不仅无法化解业主与物业服务企业之间的矛盾，还会导致矛盾升级。

《2021中国物业服务调查报告》显示，68.38%的业主有过因物业管理失职造成损失的情况；78.65%的受访者认为自己所居住的小区物业存在收费不合理的现象；91.31%的受访者想换掉自家的物业公司。社会对于取消物业公司的呼声越来越高。

公开数据显示，浙江省宁波市象山县人民法院2017年至2022年7月共受理物业服务合同纠纷案件3308件，其中3227件均为物业服务管理公司起诉业主，占比达97.6%。经统计，物业公司追索物业服务费、公摊水电费、车位管理费等案件占全部案件数量的99%以上。

中国人民大学公共管理学院行政管理学研究所副教授陈幽泓说，根据物业服务协议，物业费是一个法律关系清晰的债务关系。业主以物业公司未能提供满意的物业服务为由拒交物业费，需举证因物业公司过错而给业主造成人身和财产损失，否则一旦物业公司诉至法院，业主在很大程度上会败诉。

北京律师王树德根据曾经承办因业主拒交物业费而导致的物业纠纷案件经验，他介绍称，多数物业纠纷起因是业主因为服务差而拒绝交纳物业费。业主在此类案件中是否拥有主动权，取决于对相关法律法规的了解程度以及举证规则的合理运用，通过这些手段让法院认定物业公司服务确实不达标，那么物业公司就不能全额拿到物业费。另外，对于业主欠交物业费，不少物业公司都存在急于追索，这样业主也可以援引诉讼时效的相关规定来对抗物业公司，在一定程度上也能让业主处于优势地位。

在王树德看来，物业纠纷易发多发的主要原因在于多数物业公司是前期物业公司，这些公司是开发商组建或指定的，并非严格按照公开招标或者竞聘方式产生，服务意识天生不足。随着业主的维权意识增强，当物业公司提供的服务有瑕疵或者其他不完善的地方时，业主常常用拒交物业费作为抗争方式。

“业主的权利当然需要维护，但维护权利需要正确的方式方法，不顾根本利益的维护只会导致权利进一步受损。”包华认为，物业服务本身具有事务繁杂、门类多元、持续不间断、不可储存等特点，因此评价物业服务是否合法、合规、合约、合理，是一项非常专业的工作，需要专业的机构和人员才能完成。

“其实，物业服务是否达标都是可以量化的，判断服务是否达标要对照当地同类型物业的服务标准以及物业服务合同的约定。”王树德说。

(据法治日报)



没有物业费，业主房屋的使用权益就会受损。

公共收益有结余 小区业主享福利

【拓展阅读】

近来，一些小区将公共收益明细公示给业主，并公布使用方案，受到业主好评。按照规定，公共收益应当主要用于补充专项维修资金，也可以按照业主大会的决定使用。一些小区根据实际情况，将公共收益结余用于补充专项维修资金、提升小区环境、进行现金分红等，极大增强了业主的获得感、幸福感，提高了他们参与小区治理的积极性。

经营公共设施 拓宽收入渠道

“领到了400元，太开心了！”近日，四川省泸州市龙马潭区紫荆花园小区业主王女士在小区业主委员会处领取了上一年度小区公共收益分红。据了解，这已经不是该小区第一次给业主发钱，早在2018年和2021年，该小区就曾给每户业主分别发放过400元和800元的现金分红。

公共收益从何而来？“首先就是合理并严格收取小区地面停车费。”该小区业主委员会主任宾授福介绍说，关于每个地面车位每月该收取多少费用，业主委员会在所在的天立社区支持下，面向全体业主做了问卷调查，征求业主意向，最终决定每个地面车位每月收取40元停车费。划了车位后，停车费一年能有两万多元收益。

为了规范管理停车，该小区在大门车辆进出口处新增了车牌识别系统，临时进入小区车辆，停车超过半小时则收取3元停车费，车辆交费3元24小时内多次进出也不收取费用。所得收益三分之一交由物业服务企业，三分之二交由业主委员会。此外，业主委员会把闲置的地下车库垃圾房出租给商家当仓库，每月收入400元；把所属小区的一块空地出租给紧邻的餐馆做储藏室，每月收入500多元；把业主委员会的办公室隔出了一半用于出租，每月收入660元。

除了紫荆花园小区，其他一些小区因地制宜利用公共区域及配套设施创造营收，受到业主称赞。浙江省杭州市临平区梧桐蓝山小区业主委员会把小区泳池对外公开招标，最终以每年3.5万元的经营权，引进了一家专业机构运营，实现扭亏为盈。通过业主委员会谈判，把小区灯箱广告租金从原先每年2400元的收入提升到如今的每年6200元。广东省广州市越秀区丰景大厦小区在小区内建设了快递箱并收取租金，引入电梯广告，每年收取一定运营费。山东省济南市高新区汇德公馆花园小区把电梯间的广告位、商铺前的停车位对外出租，同时对小区里的净水器、快递柜、废品回收机器企业收取入驻费用。

合理使用收益 造福小区业主

公共收益怎么用？从一些小区的做法来看，主要用于补充住宅专项维修资金、改造升级小区公共设施、业主分红或抵缴物业服务费。

上海杨浦区江湾国际小区每年公共收益约300万元，补充到维修基金中，不仅彻底破除了住宅小区维修基金续筹难题，完善了小区物业治理结构，还实现了公共收益年年盈余。广东省佛山市顺德区蓝色海岸业主委员会根据提前收集的业主需求和意见，把每年公共收益结余中的10%用在公共设施建设上，比如电动车遮雨棚改造维修、环境卫生提升、景观打造等，再抽出10%用于物业日常维护，让小区的“颜值”与服务逐渐提升。

浙江省海宁市江悦城小区将公共收益用于改造提升，先后完成了地面停车管理、晾衣绳安装、电梯轿厢改造、垃圾中转站改造、架空层整治、增设新能源充电桩、道闸升级改造等基础设施改造项目，使小区环境及居住品质得到很大的改善。此外，还完善了小区的儿童游乐及健身休闲设施，孩子们有了自己的滑梯城堡游乐沙坑，大人有了休憩桌椅健身器材，大大丰富了居民的业余生活。杭州市梧桐蓝山小区用150万元公共收益对监控系统进行了改造，解决了之前的监控盲点和高空抛物问题。该小区业主委员会计划今年免费为小区业主电动自行车、新能源汽车提供充电服务，还要举办音乐节，邀请居民演出、乐队表演。

江苏苏州欧典花园小区经过全体业主投票后决定，把公共收益按照客户的房产面积分发，大约每平方米大约5.8元。分红现场，工作人员会核对房产证，根据面积当面结清。若有业主无法当天到现场领取，一个月后都可以前往小区物业服务管理处领取。若过了一定日期仍未领取，业主可以在与物业服务企业沟通确认之后，用来抵扣下一年度物业服务费。

依法行使权利 积极参与治理

现实中，有不少业主不了解小区公共收益，导致或没有充分利用公共区域及配套设施，或对小区公共收益去向不知情。

对此，专家表示，根据《中华人民共和国物权法》《物业管理条例》，小区建筑区划内的其他公共场所、公用设施和物业服务用房等，属于业主共有，小区公共区域及配套设施的所有权及收益权归全体业主所有，其经营所得收益属全体业主共有。《中华人民共和国民法典》第二百七十一条规定：业主对建筑物内的住宅、经营性用房等专有部分享有所有权，对专有部分以外的共有部分享有共有和共同管理的权利。第二百八十二条规定：建设单位、物业服务企业或者其他管理人等利用业主的共有

部分产生的收入，在扣除合理成本之后，属于业主共有。对侵占公共收益拒不履行相关规定的，业主可以向当地人民法院起诉。一方面可以要求物业服务企业停止侵害，恢复原状；另一方面可以行使知情权，要求物业服务企业公示资金去向，确保资金的使用符合全体业主的利益。“把公共收益分红给业主，一方面可以提高业主的获得感、幸福感，另一方面可以调动业主参与社区治理的积极性，让他们更加关心小区事务。”专家表示，如何使用公共收益需业主共同决定，业主对使用明细具有监督权。

(据中国建设报)