



编者按

物业服务“小问题”事关基层治理“大民生”。物业担负着城市居民的安全保护、环境卫生、公共设施维护等重要责任。随着经济快速发展和人们生活水平的不断提高,大家对居住质量的要求越来越高,对物业服务的要求也越来越高。然而近年来,物业与业主之间的矛盾呈现易发多发趋势,有些业主不按时交纳物业费,有些物业公司无法提供优质服务,造成难以调和的局面,成为社会关注的热点焦点问题。为了解决业主和物业之间的矛盾,探索多元治理体系,法治经纬版从今天起开设“关注物业那点事”专栏,刊发系列调查报道,敬请关注。



为什么有人不愿意交物业费

记者调查物业费难收问题

关注物业那点事

□ 本报记者 赵丽

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,大多认为是物业服务水平低,与其所付出的成本不匹配。“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王先生说。

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水平下降,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收不到一半,亏本经营,那物业管理公司为何还不退出呢?”

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?《法治日报》记者近日进行了走访调查。

“我们业主干了物业的活”

“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王先生无奈地吐槽,“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一百元,态度极差。”

王先生认为,这样糟糕的物业服务,与他交的物业费根本不匹配,“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,王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。”王先生说。

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,道路及地下室水浸过膝,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机解决……

“物业的活,我们业主自己都干了,为何要交这份‘冤枉钱’?”今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费。

记者在采访中发现,一些业主拒交物业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。

“多年按时交纳换来不作为”

还有一些受访的业主称其起初交过几年物业费

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,但物业置之罔闻。“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,怀疑下水管道堵塞反水,便联系物业来修理。次日中午,物业检修人员到场,未经细致检查就说下水管道并未堵塞,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,后经检查发现地下室下水管道确实被油污堵塞。

“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。

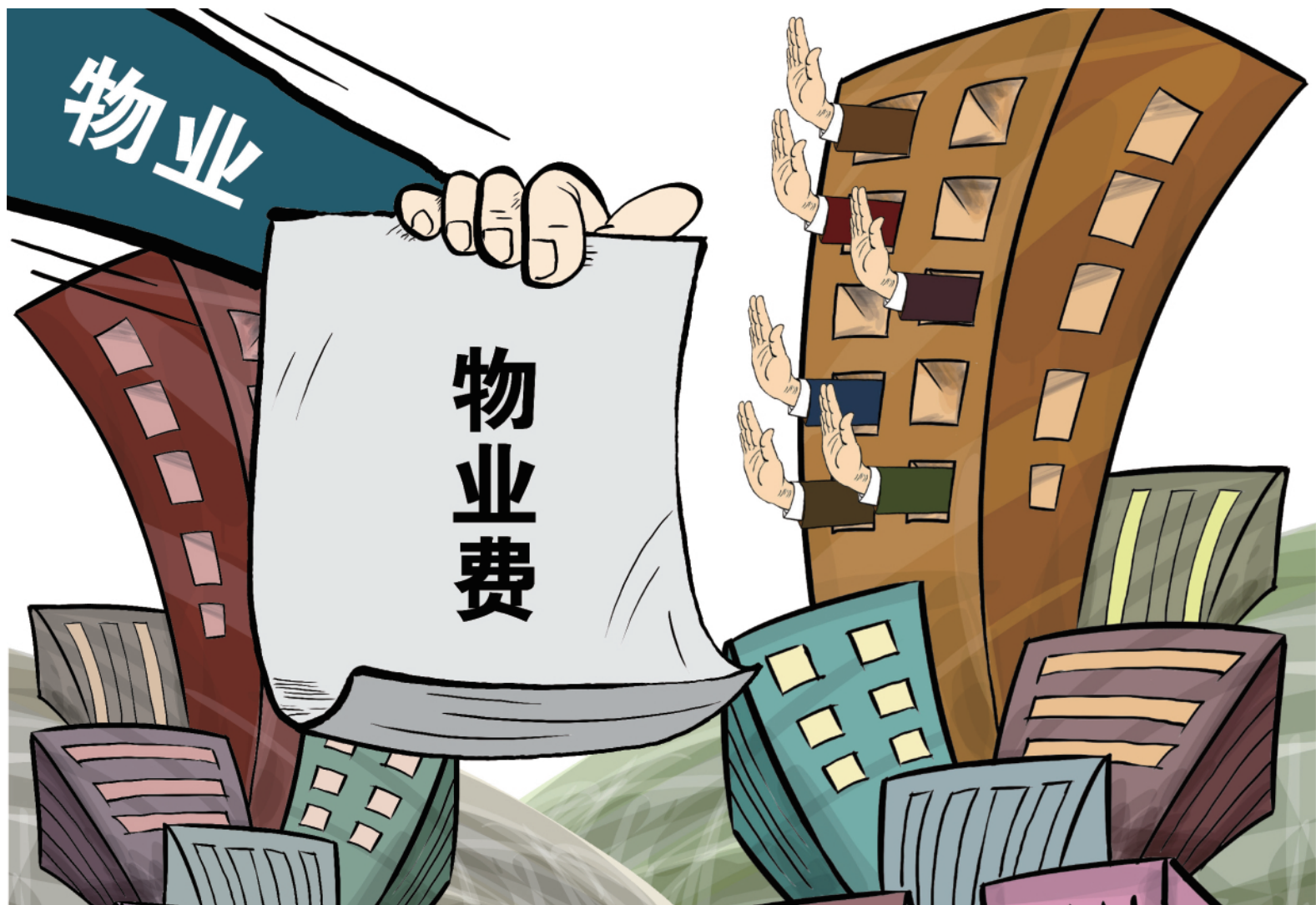
“难道物业看不见小区脏乱差吗”

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、纸壳塑料、各种各样的废品几乎占据了整个公共区域;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;小区沿街的小吃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,楼梯间塞满了破烂烂鞋、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了几次伤。“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;小区里很多人不牵绳遛狗,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,在过道里搭衣架、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。

“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,物业服务实地评价得分65.14分,整体处于及格水平。从各个管理环节得分来看,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“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,才能不交物业费。

此外,包华提出,对不动产设施设备的日常维护、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,然后继续拒交物业费,这是一个恶性循环,一旦形成,很难消除。”包华说。

“物业服务是否达标大多可以量化”

在包华看来,拒交物业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%。据统计,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泓告诉记者,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过业主拒交物业费而导致的物业纠纷案件经验,向记者介绍称,多数物业纠纷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,物业服务是否达标大多是可以量化的,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。

漫画/李晓军

忙在江河湖海 照样想贷就贷 邮储银行线上信用贷款

简单 透明 快捷 方便

免抵押免担保 利率随支随变 足不出户秒放款 线上随借随还