



关注物业那点事

物业服务不达标业主不满意

拒交物业费到底行不行？



□ 本报记者 韩丹东 □ 本报实习生 王意天

“小区物业天天在楼下拿个大喇叭催交物业费，实在太吵了。”家在江苏盐城某小区的阿杰向《法治日报》记者回忆之前的一段经历。

阿杰居住的小区有许多外来务工人员，和回迁户，很多居民对物业一词并没有概念，很长一段时间里，小区内按时交物业费的人不多。

为催收物业费，物业公司想出了用喇叭循环播放催收的主意，“重点关照”那些迟付、拒付物业费集中的楼栋。每天早上，尖锐的催收声吵得很多居民无法正常休息。小区居民多次抗议都没能奏效。

最终，小区居民组建了业委会，业委会成员一致通过更换物业的决议，这才让飘荡在小区上空经久不息的喇叭声停了下来。新物业入驻后，小区物业服务水平提高了，更多居民也开始自觉交物业费。

近年来，围绕物业费的话题时常被提起，有关物业费的纠纷也越来越多。有的业主因小区环境脏乱、治安混乱，拒交物业费而被起诉；有些业主因为没交物业费而被停水、停电，甚至限制使用电梯。

“物业服务不行，难道我就不能不交或少交物业费吗？”采访中，很多业主提出了这一疑问。对此，《法治日报》记者进行了调查采访。

业主不能拒交物业费 服务不好可投诉减免

来自江苏句容的李明(化名)于2016年在当地某小区购买了一套商品房。由于工作原因，李明一直将该房屋闲置，自己身居别处。

之后的几年里，小区物业多次向其催收物业费，但李明总是以没有入住、小区环境差、物业服务不到位、房屋质量存在问题等理由拒绝支付。多次催收未果，物业公司将李明诉至法院。

法院经审理查明，在交房时，李明与物业公司签订了《前期物业管理服务协议》，根据约定，在办理入住手续后长期(六个月以上)不入住或不使用的空置物业，应当事先向物业公司提出书面申请，经批准后，物业公司按照业公共服务费标准的70%收取空置物业公共管理服务费用。

本案法官说，李明虽然未实际入住，但不代表物业公司没有按照约定提供物业服务，至于李明自交房以来未入住，系其自行未修理所致，与物业公司无关，即使小区物业服务不到位，亦属于履行瑕疵，不能排除交费义务。因此，李明不能以未入住、物业服务不到位为由拒绝支付物业费。

无独有偶，2016年，湖南茶陵县居民李某、彭某、钟某等6人入住县城某小区，并与小区物业签订了《前期物业管理服务协议》。然而入住后越过越不舒心，小区里垃圾成堆，保安是3名退休人员，且均无上岗证和健康证。

不仅如此，小区物业公司还未经业主同意承接外墙的广告，造成李某等5名业主的墙体受损。加上小区与附近一家幼儿园共用出入口，导致高峰期道路经常堵塞。

协商无果后，小区居民成立业主委员会，通过投票将该物业公司解聘。其间，李某等6人因不满物业公司服务质量，拒绝支付物业费。为此，物业公司向法院提起民事诉讼，要求李某等

6人支付欠交的13个月物业费及违约金。最终，法院以物业公司没有很好地尽到物业管理及服务职责，但完成了一定的物业服务，判决李某等人酌情支付物业费欠费的一半，驳回物业公司其他诉讼请求。

2009年10月1日起施行的《最高人民法院关于审理物业服务合同纠纷案件适用法律若干问题的解释》规定，经书面催交，业主无正当理由拒绝支付或者在催告的合理期限内仍未支付物业费，物业服务企业请求业主支付物业费的，人民法院应予支持。

对此，北京市律师协会物业管理法律专业委员会主任包华指出，物业服务是用共有部位、共有设施设备维护所归集的费用。房屋专有部位不使用，但共有部位、共有设施设备仍需要维护，成本仍将发生，因此物业服务费用仍需要支付。

北京联合大学教授李凌解释，物业服务价值在于满足公共性服务的同时，达到对整个居住品质提升的提升，最终体现在对业主个体的服务价值。根据民法典规定，业主应当按照约定向物业服务人支付物业费。物业服务人已经按照约定和有关规定提供服务的，业主不得以未接受或者无需接受相关物业服务为由拒绝支付物业费。

“如果业主不满意物业服务，认为服务与合同约定不符，业主有权要求服务人承担违约责任，但不得拒绝支付物业费。如果物业服务与合同约定相符，只是未达到业主期望，则服务人无需承担违约责任。”包华说。

记者在中国裁判文书网检索相关案例发现，业主拒绝支付物业费的行为往往得不到法院支持，但当业主提供相关证据，足以证明物业服务不到位，法院工作人员经现场勘察，发现物业服务存在诸多问题，未达到合同约定的标准时，法院一般会支持业主减少支付物业费的请求。

上述司法解释也规定，物业服务企业不履行或者不完全履行物业服务合同约定的或者法律、法规规定以及相关行业规范确定的维修、养护、管理和维护义务，业主请求物业服务企业承担继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等违约责任的，人民法院应予支持。

催收方式不宜粗暴 物业无权停水停电

“尊敬的业主，您的物业费该交了……”几乎每位业主都接到过这样的通知，只不过有些业主是欣然支付，有些业主则是能拖就拖，甚至拒绝支付。

相比被大喇叭催收，来自湖南岳阳的张娜(化名)遭遇了更“蛮横”的催收方式。2020年12月，张娜购买了一套位于岳阳某小区的二手房，当她满怀欣喜地入住时，却收到了高达两万多元的账单——这套房产自2017年7月1日起就存在未支付水费、物业费及滞纳金等情况。因协商不成，2021年11月1日，9日小区物业两次直接停了张娜家的供水。这极大地影响了张娜的正常生活，她只好搬到酒店暂住。

事后，张娜将物业公司诉至法院，请求判令被告立即停止侵权行为，恢复供水，公开书面道歉并赔偿其因停水造成的酒店住宿费、交通费等；重新计算其自2021年6月入住至今的水电费。法院经审理后认为，自来水公司、供电公司法定程序才有权终止供应水电，物业公司无权

对业主断水断电。即使是二次供水，物业公司也无权停水。业主不支付物业费、水费等，物业公司可以通过诉讼等合法方式解决，不能采取粗暴停水等方式。

关于原告是否应该承受前业主的物业费、水费欠费问题。因合同具有相对性，原业主与物业公司之间的服务合同并未涉及后来的购房者，新业主没有义务支付该部分物业费欠费。

最终，法院判决物业公司恢复对涉案房屋的供水，赔偿停水所致原告经济损失1200元，并向其书面赔礼道歉。二审维持原判。

华南公馆是辽宁沈阳一个高层回迁小区。据多位业主反映，小区物业存在各种服务质量问题，包括不及时清理水箱导致部分用户出现用水发黄，地下室垃圾不及时清理，楼梯间杂物堆放不归宿、电梯异响晃动长期不解决等问题。

前段时间，该小区业主小杨回家进入电梯发现电梯卡刷不了，只能徒步上10楼，之后得知由于没交物业费，被停了电梯卡。

“我就想问问，这回回迁交房好几年了，楼道里乱七八糟的，小区也没有绿化需要维护，物业费却要1块多一平方米，这跟没有物业有什么区别？凭什么物业费一交电梯卡就会被停用？”小杨不满地说道。

在包华看来，上述停水停电等行为明显违法，水电作为市政服务的一环，物业服务人应依法管理水电设施设备，无权停水停电。

物业管理条例规定，物业管理区域内，供水、供电、供气、供热、通信、有线电视等单位应当向最终用户收取有关费用。物业服务企业接受委托代收前款费用的，不得向业主收取手续费等额外费用。

民法典规定，物业服务人不得采取停止供水、供电、供热、供气等方式催交物业费。

北京一名物业从业人员告诉记者，在签订物业服务合同前应当仔细阅读服务条款，确认服务范围和等级后再签字。“有很多业主的诉求并不在合同范围内，却以此为由拒交物业费，这也是我们在同业主沟通过程中的难点之一。”

完善价格形成机制 提高物业服务质量

为什么要设置物业费呢？李凌说，物业服务收费是指物业管理企业按照物业服务合同约定，对房屋及配套设施设备和相关场地进行维修、养护、管理，维护相关区域内的环境卫生和秩序，向业主所收取的费用。物业公司提供了服务，有成本投入，作为企业需要一定的盈利。同时，业主享受了服务，支付物业费是义务。

如今，对于物业费的收取，社会上仍存在不同的声音。如何优化物业费成为亟待解决的问题之一。

在包华看来，物业服务费测算是一个比较复杂的过程。如想物业服务费物有所值，首先要明确服务事项和标准，然后约定服务人管理模式，了解物业所在地价格水平，最后通过科学测算得到结果。

2020年5月开始施行的《北京市物业管理条例》中，提出了“物业服务收费实行市场调节价并适时调整”，引起社会广泛关注。

随着社会的发展，物业作为劳动密集型行业，人工费用支出占物业公司总支出的大部分。近年来，人工成本不断上涨，物业公司在提供物

●近年来，围绕物业费的话题时常被提起，有关物业费的纠纷也越来越多。有的业主因小区环境脏乱、治安混乱，拒交物业费而被起诉；有些业主因为没交物业费而被停水、停电，甚至限制使用电梯

●业主拒绝支付物业费的行为往往得不到法院支持，但当业主提供相关证据，足以证明物业服务不到位，法院工作人员经现场勘察，发现物业服务存在诸多问题，未达到合同中约定的标准时，法院一般会支持业主减少支付物业费的请求

●随着人工成本不断上涨，多数物业公司承担了巨大经济压力，并导致服务质量难以提高。物业方应当将物业服务收费实行市场调节价并适时调整，完善价格形成机制，从而构建质价相符的契约关系

●物业服务质价相符的实现离不开政府对物业服务企业市场化管理体系的建设和完善，如物业服务评价体系的建立等，更离不开广大业主对于市场调节体系的认可和支持。此外，物业服务市场准入和退出机制的不健全也会严重影响市场调节的力度，想通过物业费实行市场调节价来实现物业服务质价相符的目标，还有很长的路要走。”李凌说。

与此同时，有人提出，为何不将物业费设定为全国或地区统一标准？

李凌说，具体的物业服务收费标准应当区分不同物业的性质和特点分别实行政府指导价和市场调节价。具体定价形式由省、自治区、直辖市人民政府价格主管部门会同房地产行政主管部门确定。物业服务收费实行政府指导价的，有定价权限的人民政府价格主管部门应当会同

房地产行政主管部门根据物业管理服务等级标准等因素，制定相应的基准价及其浮动幅度，并定期公布。具体收费标准由业主与物业管理企业根据规定的基准价和浮动幅度在物业服务合同中约定。

李凌说，具体的物业服务收费标准应当区分不同物业的性质和特点分别实行政府指导价和市场调节价。具体定价形式由省、自治区、直辖市人民政府价格主管部门会同房地产行政主管部门确定。物业服务收费实行政府指导价的，有定价权限的人民政府价格主管部门应当会同

房地产行政主管部门根据物业管理服务等级标准等因素，制定相应的基准价及其浮动幅度，并定期公布。具体收费标准由业主与物业管理企业根据规定的基准价和浮动幅度在物业服务合同中约定。

李凌说，具体的物业服务收费标准应当区分不同物业的性质和特点分别实行政府指导价和市场调节价。具体定价形式由省、自治区、直辖市人民政府价格主管部门会同房地产行政主管部门确定。物业服务收费实行政府指导价的，有定价权限的人民政府价格主管部门应当会同

房地产行政主管部门根据物业管理服务等级标准等因素，制定相应的基准价及其浮动幅度，并定期公布。具体收费标准由业主与物业管理企业根据规定的基准价和浮动幅度在物业服务合同中约定。

李凌说，具体的物业服务收费标准应当区分不同物业的性质和特点分别实行政府指导价和市场调节价。具体定价形式由省、自治区、直辖市人民政府价格主管部门会同房地产行政主管部门确定。物业服务收费实行政府指导价的，有定价权限的人民政府价格主管部门应当会同

房地产行政主管部门根据物业管理服务等级标准等因素，制定相应的基准价及其浮动幅度，并定期公布。具体收费标准由业主与物业管理企业根据规定的基准价和浮动幅度在物业服务合同中约定。

李凌说，具体的物业服务收费标准应当区分不同物业的性质和特点分别实行政府指导价和市场调节价。具体定价形式由省、自治区、直辖市人民政府价格主管部门会同房地产行政主管部门确定。物业服务收费实行政府指导价的，有定价权限的人民政府价格主管部门应当会同

□ 本报记者 唐荣 □ 本报见习记者 李文茜 □ 本报通讯员 徐骏

“没想到事情这么快就解决了，真的太感谢调解员了！”小吴握着广东省深圳市福田区人民法院特邀调解员樊蓓的手，激动地说道。

此前，小吴驾驶电动车与小客车相撞，因小吴无力赔偿对小客车造成的经济损失，车主向福田法院提起诉讼。樊蓓对此案开展调解后，了解到小吴因此次交通事故也造成一定程度的人身损害不知怎么办。樊蓓以过硬的保险业工作经验，协助小吴联系了承保公司的工作人员，让小吴顺利拿到了人身损害赔偿金。收到赔偿金后，小吴在第一时间付齐了小客车的损失，该案得以圆满解决。

这是福田区法院积极探索诉源治理新路径的一个缩影。

《法治日报》记者近日采访了解到，2017年以来，福田区法院在上级法院指导下，在全市率先启动深化多元化纠纷解决机制改革，持续创新发展城市版“枫桥经验”，形成了具有一定示范效应的改革品牌。截至目前，调解员已调撤结案5.9万件，案件平均审理周期持续缩短，年底存案连续三年降幅10%以上。

设立非诉解纷中心 推广扫码解纷系统

2021年3月，福田法院与梅林街道共同成立全市首个诉源治理非诉解纷中心，进一步下沉司法资源和司法服务，为老百姓提供家门口一站式服务。诉源治理非诉解纷中心融合司法服务功能，联合福田区司法局和公证机构开展调解、公证、法律援助、心理咨询、司法确认、远程诉讼等多项服务。

福田法院在该中心派驻值班法官，协同街道干部、调解员对矛盾纠纷进行分流调处，及时释明法律问题，指导调解工作；发现涉众涉稳纠纷立即通报预警，协调街道、公安开展联动调处；吸纳梅林街道28名优秀网格员作为特邀调解员，建立起网格调解体系，最大限度把矛盾纠纷消除在萌芽状态，推动实现“小事不出社区，大事不出街道，矛盾不上交”。

该中心成立以来，已组织调解纠纷10441件，调解成功3121件，提供法律咨询1310人次，有力促进纠纷就地化解。

福田法院积极推广非诉解纷理念，“有纠纷首先找中心”这一观念日益深入人心。

“以中心的在线司法确认服务为例，老百姓对它的知晓度和认可度越来越高了。以前，当事人调解完还得专门跑一趟法院，一来一回至少大半天，现在家门口就能搞定，仅需半小时。这几年来，全院司法确认办理数每年都在稳步提升。”福田法院立案庭庭长郭卫说。

此外，福田法院还组织辖区46家企业签署《关于大力加强诉源治理非诉解纷公约》，在广泛宣传诉源治理相关政策，将适用非诉解纷相关内容列入劳动合同，把调解作为解决争议首选方式等方面约定企业责任。

今年9月初，某银行有多名借款人逾期还款，借助扫码解纷系统，纠纷在诉前得到快速解决。

“扫码解纷系统使用起来很方便，信息扫码登记，资料线上提交，操作简明清晰，系统指派调解员具有丰富的金融案件调解经验，促成我们与5名借款人达成调解协议，给后续执行吃了一颗定心丸。”该银行工作人员说。

今年以来，在区委政法委支持下，福田法院与区司法局、区政数局、梅林街道共同开发建设扫码解纷系统，让纠纷解决各环节流转更智慧高效、省心省力。目前，扫码解纷系统汇聚了55家调解组织和338名调解员，调解范围涵盖各类纠纷。

扫码解纷系统收到当事人提交的调解申请后，系统后台分拨中心主动推送受理进度信息，根据纠纷类型、发生地点、调解员在案案件数量等因素分配合适的调解员，增强解纷人匹配度和精准性。系统还具备线上调解、法官在线指导等丰富功能，增强解纷合力，促进诉调对接，打造矛盾纠纷调处闭环，实现随时随地线上解纷。

此外，扫码解纷系统还能对辖区人、企、地、事、时等各类基本数据信息进行大数据分析，形成辖区矛盾纠纷高发、多发点分布图，及时优化调解资源配置，实现对辖区矛盾纠纷的动态管理。

充分立足区位优势 批量化解金融纠纷

身处深圳金融业的核心区，福田法院每年都要受理大量金融纠纷案件，对解纷效率提出了更高要求。福田法院充分立足区位优势，将商事调解作为诉源治理重点予以大力推进，以专业化、市场化、社会化为方向，主动吸纳业务能力强的商事调解组织作为特邀调解组织，有效加强金融类案调解工作，促进金融纠纷批量化解、示范化解。

福田法院深入贯彻落实《深圳经济特区矛盾纠纷多元化解条例》，积极推进商事调解市场化收费，与武汉东湖商事金融调解中心和杭州市西湖区希唯云调解中心合作开展试点，中心在提供调解服务后可以收取一定费用，收费标准由市场调节。此举能够为当事人提供更多调解选择，有利于吸引更多专业人才和专业组织加入商事调解服务。

当事人失联是金融借款合同纠纷审理的一大难题，极大地制约了审理效率。为此，福田法院在全市率先试点运行深圳法院金融类案智审系统，搭建失联修复和语音外呼功能，通过与三大运营商开展合作，有效提高失联被告的联系成功率。

福田法院还在金融纠纷“云”化解中进行了积极探索。福田法院运行的深圳法院金融类案智审系统打通了内网数据传输，实现内部与多个办公办案平台联通，实现批量立案、在线调解、智能分案、高效审理、快速裁判，有力提升金融类案化解质效。

健全链条调解体系 以调促审以审促调

福田法院坚持把调解理念贯穿诉前、诉中、判后全流程，建立“诉前联调+诉中委派调解+判后调解+执行和解”的全链条调解体系，全面加强调审深度融合，推动“诉调衔接”向“诉调一体”迈进，实现以调促审、以审促调、相融互促。

实行鉴定前置强化诉前联调，在全省首推诉前鉴定全覆盖，将诉前鉴定、评估事项的民事案件全部纳入诉前委托范围；建立由审判法官指导、专业调解员引导、当事人申请启动的诉前司法委托模式，法官提前介入诉前调解阶段同时指导司法委托和案件调解工作，进一步提高诉前调解成功率；明确诉前委托结论与诉中委托结论具有同等效力，案件进入审理阶段后，法官经审查可直接采信该结论。实施新诉前司法委托模式以来，已开展委托118件，有效缩短涉委托、评估案件审理周期，节省当事人时间与经济成本。

完善委派调解促进诉中解纷，建立诉中跟踪调解机制。对于诉前调解未成功转立案案件，由原调解员跟调或委派新调解员跟调。2021年以来诉中跟调成功1074件，委派调解成功521件。福田法院还建立委派驻点调解机制，委派调解员进驻深圳市银行业消费者权益保护促进会，专职开展金融及信用卡纠纷调解，已成功化解纠纷4000余件。

强化判后调解力促服判息诉，推进民事上诉案件二审审前调解，充分利用上诉移送期间开展调解、答疑、息诉等工作，引导当事人通过达成调解协议、自动履行、撤回上诉等方式化解纠纷。2022年开展上诉案件审前调解4269件，探索履行执行前督促程序和多元执行和解，对即将进入执行立案的案件当事人发送督促履行短信和调解告知短信，对被执行下落明确、已控制到财产的金钱给付案件引入调解员开展调解工作，已促成执行和解243件。

深圳福田法院深化多元化纠纷解决机制改革 提供一站式服务实现随时随地线上解纷

漫画/李晓军