

遭遇各种阻挠难组建 缺乏经验有的成空壳

业委会“难产”与“力不及”困境待解

调查动机

“成立业委会为什么这么难?”

近日,天津市蓟州区××园小区多名业主向记者反映成立业委会难的问题。业主们说,小区业主因房屋维修、停车等问题常与小区物业公司发生纷争,于是想成立业委会以便更好地与物业公司沟通、解决问题,可在成立过程中遭遇各种阻挠,导致业委会迟迟无法成立。成立业委会究竟难在哪里?记者对此进行了调查采访。

□ 本报记者 韩丹东

因底商餐饮店乱排污,天津市蓟州区××园小区污水管道堵塞。物业公司联系餐饮店维修管道被拒,便想用维修基金,一些业主得知这一消息后,明确表示反对,双方矛盾愈演愈烈。考虑到小区平常存在乱停车、乱扔垃圾等问题而物业公司少作为,业主们决定成立业主委员会(以下简称业委会),没承想遭到重重阻挠。

《法治日报》记者近日采访发现,上述小区业主面临的困境并非个例。业委会代表全体业主行使小区物业管理方面的权利,是小区治理的重要力量。然而实践中,业委会的成立和有效运作面临诸多挑战。根据相关数据,全国成立业委会的小区占比约30%。

受访专家认为,成立业委会或面临多方面的阻力,比如业主参与度低、物业公司阻挠等,并且业委会成立后也面临运作效率偏低,执行力不足等问题。建议简化业委会成立的工作流程,提高效率,加强《物业管理条例》的宣传,提高业主的法律意识和参与率,并为业委会提供机制保障。

成立业委会存诸多挑战

刘欣是陕西省西安市某小区业委会负责人,她认为业委会在现代城市社区治理中扮演了至关重要的角色,尤其是在维护业主权益和提升小区管理水平方面。“一些小区的规模比较大,物业公司难免有疏漏。业委会会定期检查物业公司的清洁、安全、维修等工作,确保服务达到标准;负责监督小区公共设施的维护和更新,如电梯、消防系统、绿化等,保障小区环境的安全和美观;还会在必要时采取法律手段维护业主合法权益。”刘欣介绍,一个有效运作的业委会能够显著提升小区的管理水平和居民的生活质量,成为推动小区和谐发展的重要力量。

记者采访多地小区业主发现,要成立业委会并不容易,或面临业主参与度低、物业公司阻挠等诸多挑战。比如,一些小区部分业主提议成立业委会,但大部分年轻业主选择不投票、不参与,投票人数不够导致业委会难成立。

“根据法律规定,业委会并非必须设立。没有强制性,不少小区业主参与度低,许多业主因工作忙碌、缺乏相关知识或对业委会作用认识不足,所以对参与业委会筹备工作缺乏积极性。业主热情不足导致业委会成立存在‘冷启动’问题,使得业委会难以在初期获得足够的动力和支持。”刘欣说。

社区事务专家舒可心指出,业主参与公共事务的意愿不高,除了对业委会功能不够了解以外,还有部分原因是缺乏直接的利益驱动。

“物业公司的阻力也是一个重要因素。一些物业公司担心业委会的成立会影响其利益,因此在业委会的筹备过程中设置各种障碍。”舒可心说。

陕西省西安市某小区业主王泽向记者介绍,其所在小区在业主购房时宣称四周公共设施健全,且在小区周边修建公园,去年却开始动工修建高楼。业主们想成立业委会维护自身权益,可物业公司以买车位有折扣为诱饵让部分业主不参与投票。

根据相关规定,成立业委会需要业主投票的百分比是专有部分面积占三分之二以上的业主且人数占三分之二以上的业主参与表决,经参与表决专有部分面积过半数的业主且参与表决人数过半数的业主同意。简单地说,就是需要有三分之二以上的业主参与投票,并且其中过半数的业主同意,才能有效成立业委会。



在北京律协土地与房地产法律专业委员会主任、北京康达律师事务所高级合伙人孟丽娜看来,目前业主投票权规则设置不够合理。业主的投票权通常依据其专有部分面积来计算,这一面积以不动产登记簿的记载为准。然而,建设单位名下的地下车库(车位)、地下活动场所、商业等建筑面积可能占比过大,而这些单位有时不承担物业费。

“根据住房和城乡建设部的《业主大会和业主委员会指导规则》,业主拒付物业费或有其他损害共同权益的行为时,业主大会可以限制其共同管理权的行使。但在实际操作中,由于建设单位可能不参与投票,首次业主大会难以达到专有部分面积三分之二的强制性要求,这影响了业主大会议事规则的通过。”孟丽娜说。

她提出,业委会的选举程序也相对复杂。从业主身份的确定、专有部分面积的确认、筹备组业主代表及业委会委员候选人的产生到筹备组工作的开展,每一步都有一定的程序要求。这些程序的复杂性增加了选举的难度,可能导致选举过程变得烦琐,影响业委会的成立效率。

业委会易陷入运作困境

经历重重挑战成立了业委会,其在实际运作过程中就畅通了吗?答案是不一定。

记者采访发现,一些小区成立业委会后,在实践中仍然可能遇到各种问题,比如决策效率低、执行力不足等,导致一些业委会成了空壳。

山东省济南市某小区在2021年成立了业委会。业主孙女士告诉记者,业委会成立后第一件事就是撵走物业公司进行“自治”,仅半年就难以收取管理费用,且小区经常污水横流,垃圾堆积如山,绿化杂草丛生等。今年5月,业主们无奈之下又重新找到物业公司对小区进行管理。

有专家指出,由于业委会成员多为兼职,且大多缺乏专业的管理经验,他们在处理小区事务时可能难以迅速作出决策。这种决策效率的低会导致业委会在应对紧急或复杂问题时反应迟缓,无法及时采取有效措施,从而影响到小区管理的及时性和有效性。

同时,业委会或面临执行力不足的问题。在实际运作中,一些业委会发现其权利受到限制,很难推动决策执行。北京市西城区某小区业委会成立于2021年初,有业委会成员告诉记者,因对物业公司不满,加之该公司服务期限届满,业委会曾试图通过招标选出优质物

业委会,却遭到多方质疑和反对,比如来自居委会的干预、物业公司的阻挠等,最后不得不停下来。

“业委会在小区治理过程中遭遇了重重困难和挑战,大家对此感到极度失望,今年3月决定集体辞职。”上述业委会成员说。

舒可心认为,业委会还可能遭遇业主信任缺失的问题。业委会的工作需要建立在业委会成员公平正与业主的信任支持之上。部分业委会运作不规范,个别委员出于私利,可能出现违规行为,造成业主不满与投诉。若业主对业委会的动机和能力持怀疑态度,他们可能不愿意参与业委会的活动或支持其决策,这会进一步削弱业委会的权威和效能。

简化流程提供机制保障

记者从重庆市某街道办事处了解到,不少业委会由于缺乏专业性,执行决策能力弱等多方面原因,无法确切地反映业主们的意见,维护业主权益,目前政府采用了物业管理委员会的策略,对物业管理进行监督,加强对物业的专业化管理。

在孟丽娜看来,为提升业委会的成立效率和运作质量,应简化业委会成立的工作流程,提高效率,并通过推广业主App等线上投票工具解决业主参与度低的问题。同时,加强《物业管理条例》的宣传,提高业主的法律意识和参与率,并为业委会提供机制保障,如发布典型案例,建立物业调解机构等,基层政府也应加强指导和监督。

“业委会要想完全发挥效能,还有很长的路要走。”舒可心建议,推出“信托制物业服务”模式,将信托理念和信托方法应用于小区物业服务,旨在构建业主与物业服务提供者之间的信任关系。这种关系基于“充分授权,概括约束”的原则,其中小区的物业费和业主共有的部分的经营收入被归集为小区共有基金,该基金由物业服务人管理,专门用于小区的物业服务,并由业主共同决定的其他事项。物业服务人需履行信托义务,完成服务目标,并根据事先约定获得履约收益,这种模式的目的是确保小区共同体的利益最大化。

(文中部分受访者均为化名) 漫画/李晓军

□ 本报记者 杨做多

物业公司上调物业服务收费标准,一批业主对此持有异议,自2017年7月起拒交物业费。近日,这起物业纠纷案经四川省自贡市贡井区人民法院法官的3次诉前调解,得以圆满结案:物业公司撤诉,居民补交了物业费。

近年来,物业纠纷持续高位运转。统计数据显示,四川法院2022年、2023年一审新收各类涉物业纠纷案件分别为69100件和66919件,2024年1月至9月一审新收25440件,同比降幅达44.95%,下降幅度居全国首位。

前端发力“减增量”

“没经过我们业主同意,他们凭什么涨价?”物业公司说,涨价是业委会委托他们做的,我们怀疑有暗箱操作,不符合程序。“物业服务不到位,地下车库灰尘好多”“为什么水费里要交加压费”……

贡井区人民法院专委尹红梅印象深刻:2月中旬,她和法官助理第一次来到上述案件的所在小区时,被二三十位大妈围住,大家你一言我一语地诉说自己困惑。

原来,2016年3月,物业公司与该小区业主委员会签订了《物业服务合同》,约定高层电梯住宅物业服务费用为每月1.3元/平方米。后双方于2017年8月根据业主大会表决结果签订《物业服务合同补充协议》,对原合同部分条款进行变更,自2017年9月起将案涉小区电梯住宅的物业服务收费标准上调为每月1.5元/平方米,并报当地住房和城乡建设主管部门备案。此次变更涉及整个小区23栋住宅楼、800多户业主,部分业主不认可上调物业费,自2017年7月起拒交物业费。2023年2月,因催收未果,物业公司诉至法院,请求判令该小区22名业主按约支付物业费。

走进小区,了解了群众的心声,尹红梅依托以自己名字命名的“红梅”党员法官工作室,积极推动召开由公安、住建、街道、社区等部门共同参与的工作联席会议,面对业主对涨价投票的质疑,请相关职能部门和街道办解封投票进行核实。

尹红梅向业主耐心释明业委会决定的法律效力,引导业主依照法定程序维权,理性表达诉求,考虑到该小区业委会之前已解散,为充分维护业主权益,贡井法院向社区提出尽快组织小区业主重新组建业委会的建议。第二次来到该小区,结合业主提出的物业服务方面存在的问题,“红梅”法官单独与物业公司进行协调,告知关于物业服务人义务的法律规定,要求物业公司及时规范整改。同时,协调部分业主与物业公司开展调解,最终达成和解协议并及时履行完毕。

第三次来到该小区,尹红梅到小区地下车库核实业主反映灰尘多、设施陈旧不更新等现象。“我们主动汇报,由各部门协同参与组织双方调解,最终促成物业公司与其余业主均达成和解协议,矛盾得到有效化解。”尹红梅说,针对小区业主反映的物业费收费标准上调不合理、物业服务不到位等问题,贡井法院于2023年4月向当地住建局、街道办事处发送了关于核实合同变更备案情况,加强物业服务行业监管,充分发挥基层组织矛盾预防和前端化解作用的司法建议,得到建议对象的积极回应,有效发挥了司法建议“防再病”的作用。

四川省高级人民法院副院长吴涛认为,贡井法院坚持以“办案就是治理”的司法理念,将解纷工作的重心向前“推”,立足专业优势凝聚基层治理合力,用好司法建议补足基层治理短板,为更好支撑和服务“党委领导、政府主导、司法推动、社会参与”的综合治理新格局提供了参考典范。

规则引领“稳预期”

物业交接问题是当下物业服务领域的一个热点难点问题。实践中,不少物业服务人在物业服务合同终止后,采用“拒不退场”的方式强行提供物业服务,并要求业主支付物业费,进而引发纠纷。

四川省广安市武胜县某物业公司系某小区的前期物业服务人。2017年3月,该小区业委会向该公司函告将重新选定物业服务人,并邀请该公司积极参与竞标。

该公司于2017年4月回函收悉,并表示前期物业服务合同于2017年6月10日自行终止。业委会按程序重新选聘物业服务人后,于2017年6月28日告知该公司及时办理交接事宜。2017年6月30日,业委会与新物业服务人签订《物业管理服务合同》。此后,该物业公司长期滞留案涉小区,致使新物业服务人无法进场服务。2023年7月,公司向业委会收取物业费未果,向法院提起诉讼。

武胜县人民法院认为,某物业公司在前一期物业服务合同终止后,未按业委会要求向新物业服务人履行交接义务,经明确告知法律后果后拒不退出物业服务区域,按照民法典第九百四十九条规定,其不得请求业主支付物业服务合同终止后的物业服务费用。对该公司诉求不予支持。

记者在采访中了解到,四川法院贴合涉物业纠纷批量化、流程化、标准化的特点,优化案件审理模式,规范诉讼指引,风险提示与诉调分流,推动涉物业纠纷解纷渠道畅通有序。同时,强化示范裁判作用。多地基层法院针对同一小区的涉物业纠纷,选择具有示范意义的代表性案件,通过精准形成判例或调解方案,促进批量类案快速化解,达到“以判促调、以教促治”。

成都市中级人民法院精炼物业类案件审理指南与规则要点,将同小区、同类型的个案办成示范案件,为后续产生的大量类案纠纷“打样”“打板”。2023年以来,以267件各类“首案”示范审理带动化解了同类型案件7515件,帮助纠纷当事人明确诉讼风险和稳定预期,达到“判决一案,治理一片”的效果。

此外,多地基层法院加大巡回审判力度,挑选一些邻里纠纷等群众感兴趣、具有典型教育意义的案件深入小区,巡回开庭、调解,并当庭宣判,就近开展以案说法。南充市嘉陵区人民法院推行“小区开庭+庭审直播+庭后宣讲”的诉中解纷模式,将庭审搬到群众的“家门口”,使辖区上百件物业服务合同纠纷止于诉前。

激活治理“谋长效”

在新能源汽车快速发展的背景下,因安装汽车充电桩引发的涉物业纠纷呈高发态势。

程某某为成都某小区业主,购得该小区一地下停车位。2021年6月,因购入一辆新能源汽车,其拟在自购车位安装充电桩。小区物业公司同意了程某某的安装申请,要求支付“电力增容费”5500元,缴费说明记载有“车辆充电桩线路维护”字样。

程某某支付后认为,物业公司以收取该费用为同意其安装充电桩的前提条件,致使其不得不同意支付该费用,该费用的收取缺乏法律依据,遂要求该公司返还,经协商未果,程某某诉至法院。

审理法院认为,案涉充电桩安装过程中,物业公司并未实际对变压器进行增容,其收取的“电力增容费”实为车辆充电桩线路维护费用。而充电桩线路维护涉及对小区共用部位、共用设施设备的维护,有关权利义务应由小区全体业主共同确认。鉴于该物业公司的收费行为既缺乏行政部门的规定依据,亦未经业主大会决议或合同双方当事人协商,判令物业公司向程某某返还上述费用。

法院认为,业主合理使用产权车位安装汽车充电桩,只要不违反法律、法规、管理规约的规定或影响小区其他业主的共同利益,其有权合理利用小区建筑物的共有部分,包括公共配电容量、公共管道井等。物业服务人对此应予以积极配合、协助,不得主观地以“电容量不足”“存在安全隐患”等理由拒绝业主的安装申请。

针对涉物业纠纷高发易发的特性,四川全省各级法院坚持主动服务,做到对物业服务合同纠纷案件“一判了之”“案结事了”。针对审判中发现的问题以及案件背后反映的社会治理问题,就提高物业服务企业管理服务水平,加强业主反馈问题整改,做好信息公开等方面向物业服务企业、社区以及住建部门等单位发出司法建议108份,真正达到以个案促进良法善治,助推物业服务合同纠纷源头防治。

“一体推进纠纷源头减量与审判提质增效工作,将服务‘小物业’落到实处,切实回应好新时代人民群众的司法需求。”吴涛说,四川法院将继续强化源头治理和关口把控,秉持预防在先的工作理念,将解纷触角延伸到每个小区,实现“横向有协同,纵向有联动”,以“求极致”精神将诉前调解工作做到位,把矛盾纠纷在诉讼更前端化解掉。

欢迎订阅2025年度

中国法治

《中国法治》杂志是司法部机关刊,是司法部主管的唯一综合性期刊。近年来,杂志始终坚持党的领导,致力打造深入学习宣传、研究阐释习近平法治思想的主阵地,全面依法治国理论和实践研究宣传的主平台,司法行政理论和实践研究宣传的主渠道,立足于法治实践、面向法律界和法学界的法治智库类期刊。

征订方式

网址: http://47.92.54.25/index.aspx 在网上填写信息并提交或扫二维码征订。 2025年全年定价(免邮费): 180元/套。 联系电话: 010-63094142(兼传真) 13671053926(微信)

