

物业纠纷案，近三年持续高发

市中院将发布白皮书，法官深入剖析案件特点



□ 半岛全媒体记者 陈邵华 郑成海 赵耀光

业主因认为物业服务有瑕疵而拒绝交费，物业公司因收不上费难以维系导致服务下滑，最终形成恶性循环……如今，因物业纠纷引发矛盾，导致业主、物业对簿公堂的案件已屡见不鲜。最近，青岛市中级人民法院金融审判庭法官接受本报独家专访，深入剖析了当前物业纠纷类诉讼案件相关特点，并针对物业、业主等各方如何维护自身合法权益进行支招。据了解，根据青岛两级法院物业合同纠纷案件审理情况，青岛中院将于下半年召开新闻发布会，发布2019至2022年度物业纠纷白皮书，并附相关案例，对物业公司及广大业主起到普法作用。

>>>数据

2020年一审案件 审结万件创新高

市中院金融审判庭法官介绍，近年来，随着人们法律意识的增强及维权意识的提高，物业公司的小区业主之间因物业服务引发的纠纷不断增加，大量物业服务合同纠纷进入诉讼。从法院受理的案件看，最近三年物业纠纷案件数量整体呈高位运行态势，2020年一审案件审结1万余件，创历史新高，2021年小幅回落。

这些案件呈现以下特点：起诉原因相对集中，以追索物业费为主，同时又呈多样化趋势；案件数量多，但多数案件标的额较小，而各方当事人为此耗费的人力、物力成本，可能远超诉讼标的额，诉讼成本高；由于缺乏严格规范的市场准入及退出机制、有效的市场监管机制，部分物业服务单位在经营理念上未从管理型向服务型转变，物业服务标准未量化，责任难以认定；司法实践中，同一小区或关联小区的众多业主基于相同的利益诉求，存在案外人集体到法院旁听庭审等情形，因此诉讼结果具有示范效应。

众所周知，物业服务质价相符成为业主们的共同期待，业主及时足额缴纳物业费也是物业公司的最大愿望。如何让两者双向奔赴，实现良性互动，也是两级法院法官们在办案中追求的目标。

采访中，市中院法官认为，创造安全、温馨、和谐的社区环境，需要物业公司全体业主的共同努力。业主按期足额缴纳物业费，系物业公司维持运营及发展的必要条件，因此，业主或物业公司在考虑各自利益的同时，也要进行“换位思考”，从而找到双方利益的“契合点”。物业公司要加强自身管理，尽可能地为主业提供优质服务，业主也应体谅物业公司人力、材料等费用上涨的经营压力，勿吹毛求疵，及时足额缴纳物业费。

>>>维权

维护自身合法权益 各方要有法律意识

小区物业纠纷牵涉众多业主利益，业主、物业等各方如何合法维护自身权益？市中院金融庭法官表示，在当今法治社会，各方为维护自身合法权益，均要有



青岛中院金融审判庭姜涛副庭长(左)和汪青松法官(右)在分析案情。(法院供图)

法律意识或者说是证据意识。

作为业主，可向物业公司提出好的有益于小区的建议，如物业公司存在服务质量问题，要及时指出或通过业委会督促其改进，在问题严重的情况下，可向住房管理部门或物业办投诉，如物业公司被物业办等相关部门处罚，则在诉讼中法院可酌情减免部分物业费。

作为物业公司，在维护自身合法权益的同时，需多为业主着想，尽可能地为业主提供优质的服务，对业主的合理化建议要积极采纳并付诸行动，只有这样业主才愿意及时足额缴纳物业费。在个别业主拒不缴纳物业费的情况下，物业公司要安排人员上门沟通了解情况，另外，催收物业费最好采取书面通知形式，建议采取银行转账形式收取物业费，且物业费要及时催收。

“我们在审理案件过程中，发现存在个别业主长达十余年不交物业费的情况，因时间长了，这些业主主张其交过物业费，物业公司不予认可，而业主又无法举证，但确实存在多年之前的物业费缴费单据业主可能不再保留或遗失的情况，如判业主败诉，则对业主有失公允。”法官说。

此外，物业公司收取物业费应保持连贯性，先收取此前应交而未交的物业费，不能断档，如出现断档，业主可能会主张断档期内的物业费已缴纳，只是其因时间长而已找不到当时的收据了，如未缴纳，则物业公司不可能收取此后的物业费。综合具体案情，法院有可能认定物业公司主张的断档期内的物业费业主已缴纳，从而作出对物业公司不利的判决。

>>>突破

拟选取典型案例 到小区现场开庭

为了化解物业纠纷，青岛两级法院也在不断创新方式方法。市中院金融庭法官透露，根据青岛两级法院物业合同纠纷案件审理情况，青岛中院将于下半年召开新闻发布会，发布2019至2022年度物业纠纷白皮书，并附相关案例，对物业公司和广大业主起到普法作用。此外，“我们考虑让基层法院选取较为典型的简单物业纠纷案件，到大的小区现场了解情况后现场开庭，组织各方进行举证、质证，在充分听取各方意见后，对事

实清楚、证据充分、争议不大的案件，经合议后当庭宣判，并告知在场的物业、业主，法院为何这么判，法律依据及事实根据是什么，从而起到法律宣传效果。”

采访中，针对如何充分发挥业委会的重要作用，市中院金融庭法官也提出了一系列建议。市中院法官指出，“业委会委员应当由热心公益事业、责任心强、具有一定组织能力的业主担任。”业委会应及时指出物业公司存在的服务不到位及服务瑕疵等，督促物业公司改进。如物业公司拒不改正，则业委会可代表业主向房屋管理部门或物业办投诉，由相关部门进行查处。如还不能解决问题，业委会也可考虑主持召开业主大会，由全体业主就是否与现在的物业公司解除物业服务关系，选聘新的物业公司进行表决，在此过程中，业委会应请求居委会或物业办派员临场监督。在表决通过的情况下，在新旧物业公司交接的过程中，业委会应从中协调，保证相关设施、账目等顺利交接。

另外，在管理小区的过程中，对于不缴费的个别业主，业委会可安排成员上门了解情况，化解纠纷。业委会与物业公司还可考虑组织业主参加一些诸如书法比赛等联谊活动，融洽物业公司与业主的关系，营造安全、温馨、和谐的小区居住环境。

>>>揭秘

为追讨物业费 分别起诉业主

“任何理由都有可能成为业主拒交物业费的理由，比如房屋质量问题，其实跟物业没有任何关系，但业主就是把矛头指向物业。”市南区江西路一小区物业客服人员刘女士说，物业费的收缴是物业公司非常重视的一项工作，影响到物业公司的生存和发展，有些物业公司就是因为收不上物业费才撤出小区的。

她说，为了提高收费率，物业每年会定期举办各种活动，比如预交费送礼品等。如果这些方法都不奏效，就会将业主信息提交给法务，委托专业律师提起诉讼，“从物业方面来讲，为了几千元钱起诉业主并不划算，但有时确实是迫不得已。”

“先是上门张贴告示，接着发律师函，最后上法院起诉，这是一些物业公司应对拒交物业费业主们的常用策略。”山

东元鼎律师事务所单正国律师透露，据他了解，岛城有的小区业主与物业发生纠纷，业主们以物业服务存在瑕疵为由，选择拒交物业费，结果众多业主被物业公司分别起诉到法院。

>>>调查

超七成受访业主 对物业服务不满

青岛刚刚印发的“争创文明典范城”攻坚行动方案明确提出，强化物业公司管理，建设智慧物业管理服务平台，加强物业服务培训和监管考核，完善市场退出机制，提升物业服务品质。2022年，实现封闭式居民小区物业管理全覆盖，开放式居民小区物业管理覆盖率达到50%。2023年，实现开放式居民小区物业管理全覆盖。

随着物业服务与市民生活越来越息息相关，小区物业服务“成色”如何也备受关注。最近，记者设计了一份物业服务满意度抽样调查问卷，并在部分微信群内进行了随机发放。截至目前，共有289位业主参加了本次问卷调查活动。受访业主反馈的相关情况，从一定程度上也折射出，当前不少小区物业服务还存在较大的提升空间。

关于对小区物业服务总体评价，本次问卷一共设计了“满意”“一般”“不满意”三个选项。后台数据显示，填写问卷的受访业主对小区物业服务不满意者居多，总数高达211人，占比为73.01%。另外，53人投票“一般”，占比18.34%，只有25人投“满意”票，占比仅为8.65%。

您认为目前所住小区的物业费合理吗？针对这一问题，选择“满意”的仅有29人，占比10.03%，选择“一般”的，有81人，占比28.03%，选择“不满意”的有179人，占比61.94%。

您认为物业对小区公共收益是否做到了公开、公示？记者发现，针对该问题，256位受访业主投了“否定”票，占比高达88.58%，只有33位业主认为物业对小区公共收益做到了公开、公示，占比仅为11.42%。

值得一提的是，本次问卷调查中，针对最后一项“您对物业公司有何建议”，共有上百位业主留言对物业服务提出意见建议。有业主直言，小区物业打扫卫生都是糊弄，没有检查监督，“收五星级的物业费，没有五星级的服务。”