

A 业主是否可以“炒掉”物业？

9月10日,王先生告诉记者,其小区的物业公司已经服务5年多时间,对于业主和物业公司之间纠纷,起初小区业主们希望召开业主座谈会,进行面对面交流解决。一直以来,业主的诉求都没有得到物业公司的重视。“现在我们希望‘炒掉’这个物业公司,然后再找个新物业公司。”他说。

北京市京师律师事务所张伟娜律师表示,根据我国相关法律,业主有权解除物业服务合同,但需要遵循法定程序和合同约定。根据《中华人民共和国民法典》第九百四十六条规定,业主依照法定程序共同决定解聘物业服务人的,可以解除物业服务合同。决定解聘的,应当提前六十日书面通知物业服务人,但合同对通知期限另有约定的除外。依据前款规定解除合同造成物业服务人损失的,除不可归责于业主的

事由外,业主应当赔偿损失。

张伟娜称,业主和物业公司解除合同也需要经过规定的法定程序。根据《中华人民共和国民法典》第二百七十八条规定,要解除物业服务合同需要召开业主大会,并在业主大会上表决,需要专有部分面积占比2/3以上的业主且人数占比2/3以上的业主参与表决,并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,才能够通过解聘物业的决定。业主大会作出决定后,业主委员会需要在解除合同前,提前60日以上将决定书面通知给物业服务企业。

张伟娜表示,在老物业公司不再续聘,新物业公司尚未选出的“过渡期”,为了保护全体业主的利益,根据《中华人民共和国民法典》第九百五十条规定,物业服务合同

终止后,在业主或者业主大会选聘的新物业服务人或者决定自行管理的业主接管之前,原物业服务人应当继续处理物业服务事项,并可以请求业主支付该期间的物业费。即老物业公司应当继续服务,对于物业公司来说这是一项强制性的法律义务。

张伟娜说,根据《中华人民共和国民法典》第九百四十九条规定,物业服务合同终止的,原物业服务人应当在约定期限或者合理期限内退出物业服务区域,将物业服务用房、相关设施、物业服务所必需的相关资料等交还给业主委员会、决定自行管理的业主或者其指定的人,配合新物业服务人做好交接工作,并如实告知物业的使用和管理状况。原物业服务人违反前款规定的,不得请求业主支付物业服务合同终止后的物业费;造成业主损失的,应当赔偿损失。

“炒掉”物业的背后：
业主与物业纠纷该如何破解？

B 物业纠纷为何频发？

王先生提供的资料显示,早在2021年8月,其所在小区业主就向物业公开发布过一则“全体业主告物业函”。该告知函显示,业主们对物业公司物业服务的不满主要涉及综合服务、保洁服务、公共秩序维护、绿化景观养护、公用设施设备维修保养、安全防范智能化系统维护、电梯运行管理等方面。

“今年6月,小区发生了火灾,由于消防通道被堵塞,消防车迟迟无法进入。最终强行拆除障碍后,消防车才得以进入,但又发现安装好的消防栓内没有水。”辽宁抚顺的王先生告诉记者,物业公司明显有责任,但又不解决。

山东济南市市中物业管理行业协会会长温雪娜表示,2017年,国家住建部取消了原物业服务企业资质等级,物业公司如

雨后春笋般纷纷成立,这活跃了物业服务市场,使物业所有权人增加了选择的机会。但是,市场准入机制取消,也随之带来了物业服务品质良莠不齐的现象,企业自律形同虚设,专业化服务质量下降,引起业主的不满,投诉量大幅增加。这是业主和物业公司纠纷的主要原因之一。

温雪娜表示,随着物业管理行业门槛降低,一些物业公司进入市场后,“只管抢占业务,不重视管理和服务。”部分小物业公司拿到某小区物业管理后,由于资金匮乏,又缺乏管理能力,包括精细化的管理规章制度建立、人才梯队培养和企业内部严格监管等方面都不同程度存在问题。为了减少成本,一些物业公司无法解决业主提出的问题,最后导致矛盾越来越多。此外,业主的部分投诉也跟开发商遗留的问题有

关,比如墙体脱落、房屋漏水等问题,但一些物业公司没有能力解决问题,这也是物业公司和业主产生矛盾的原因之一。

北京市京师律师事务所任政豪律师认为,从部分案件来看,随着人们对居住需求的提高,业主们会因为物业公司负责的卫生环境、设施维护、安全管理、供暖问题等不达标而拒绝交费,但物业公司认为业主未按时交纳物业费导致服务质量下滑。因此,拒交物业费与低质量物业服务陷入“恶性循环”。另外,很多小区并未成立业主委员会,无法通过市场竞争机制自主解约、选聘物业服务企业、协商确定合理收费方式及标准等。

此外,物业公司的收费缺少统一的标准,物业费支出和流向不透明也是引发业主不满的原因。

C 小区在“炒掉”物业后自治可行吗？

据媒体报道,广州市海珠区祈乐苑小区建于1998年至1999年,起初由开发商旗下的物业公司进行管理,但服务质量却不能令业主满意,种种矛盾之下,2013年1月,祈乐苑小区业主将该物业公司告上法庭,并于同年6月成立了业委会,9月业主胜诉后决定更换物业公司。

祈乐苑业主委员会主任洗敏强告诉记者,2014年2月28日,小区聘请了另一家物业公司,实行“半自治”模式,即物业公司的一切开支都需要报送至业委会,由业委会进行收拨款,“我们又发现物业公司上报的款项跟实际的支出不符合。”洗敏强说。2015年2月,业主再次“炒掉”物业公司,并自行组建起隶属于业委会的物业中心,

开始全面“业主自治”。

对于业主“取消物业”的呼声,温雪娜说,她关注过这个问题,但这种模式很难进行推广,毕竟物业管理牵涉社区卫生保洁、设备维修、消防安全、绿化用地等方面,这些工作琐碎又复杂,单纯靠“业主自治”难以完成。

严跃进表示,关于是否“取消物业”的讨论,其核心在于如何处理好“业主自治”和“物业服务”的关系。他认为,业主是小区的主人,从精神上坚持“业主自治”,有助于推动各项业务以保障业主权利为目的而进行。其实,“物业服务”更像是保障业主权益的一种手段或渠道,所以废除或保留物业服务,出发点应该在于是否可以保障

或提高业主的权益。

在严跃进看来,目前,在“取消物业”的呼声中,容易犯的错误是扩大“业主自治”的权利,贬低“物业管理”的价值,让两者成为对立面,进而加剧了矛盾。他认为,这种想法容易产生情绪化行为,即根据业主的自我感受做判断,而忽视了物业管理本身的复杂性和成本要求。

一些“罢免”物业公司后依然可以管理较好的小区,重要的因素是小区的自我管理可以覆盖成本。此类小区一般入住率比较高,有较多的公共收益且账目清晰。但是,对于一些空置率较高、维护成本和管理成本较高的小区,是否要“炒掉”物业公司,还需谨慎考虑。

D 业主与物业纠纷该如何破解？

严跃进认为,近年来,物业公司与业主之间的矛盾日益凸显,还出现“取消物业”的呼声,主要原因是物业公司的服务没有跟上业主的需求。因此,需要解决的是如何让物业公司通过升级服务来取信于业主,而非简单停留在“罢免”物业公司、取消物业公司这个环节。

“即使‘罢免’物业公司,那么物业该由谁来管、怎么管,这对小区的自我治理

能力会提出很高的要求。”严跃进说,小区该如何长期、健康、有序地运转是需要考虑的。

北京市京师律师事务所李宝莲律师认为,当今物业管理行业虽然存在诸多弊端,但在其他更好、更具有普适性的组织或制度出现前,不妨从物业存在的问题入手解决业主诉求。比如,由业主自主选举产生具有实际作用的业委会;聘请业主满

意的物业公司,并且双方形成定期互动沟通的机制,对于不满的诉求及时沟通解决;政府制定物业服务标准,对物业公司的服务等级进行评定,制定同等级相匹配的收费标准;政府有关部门组织业主代表、物业协会、专业调解组织、各物业公司及代理律师共同开展座谈,探讨和制定实用有效的社区管理模式。

据央广网

近日,河北省石家庄市某小区的王先生向记者反映,他所在小区业主按每月2.8元/平方米缴纳物业费,依据石家庄市住宅区前期物业服务收费等级基准价,这个收费已经达到特级服务标准,但该小区的物业公司在服务上却存在保洁、绿化、维修等方面的诸多问题。“现在很多业主已经拒交物业费了,我们都希望换掉这个物业公司。”他说。

除了河北的王先生,记者还接到来自天津、辽宁等地的多名小区业主的相关投诉。记者调查发现,业主和物业公司纠纷主要体现在小区卫生、消防安全、施工质量、服务态度和配套设施等一系列问题,且不少业主希望“炒掉”物业,更换新的物业公司。

上海易居房地产研究院副院长严跃进表示,目前,从一些“罢免”物业公司的小区来看,有些小区“炒掉”物业公司后,管理可以做得很好。但是,有些小区没有了物业公司,却导致小区管理更加松散和混乱。因此,“炒掉”物业是否可行,这要看小区的管理服务是否可以得到有效提升。

