

为什么有人不愿意交物业费

记者调查物业费难收问题

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。

一些业主坚决拒交物业服务费的真正原因是什么?记者近日进行了走访调查。



资料图片

1 “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龚先生无奈地吐槽,“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一两百元,态度极差。”

龚先生认为,这样糟糕的物业服务,与他交的物业服务费根本不匹配,“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,于是很多人开始欠交物业费,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”。

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,道路及地下室水深过膝,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泵解决……

“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服务费。

记者在采访中发现,一些业主拒交物业服务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。

还有一些受访的业主称其起初交过几年物业服务费,但多年按时交纳却换来物业不作为,“实在忍无可忍了”。

脏乱差的小区环境也是一些业主拒交物业服务费的重要原因。

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、纸板塑料、各种各样的废品几乎占据了整个公共车库;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;小区沿街的餐饮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,楼梯间塞满了破衣烂鞋、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?”

2 “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,物业服务实地体验评价得分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。

“业主拒交物业服务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,才能不交纳物业服务费。

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。

“业主拒交物业服务费,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,然后继续拒交物业服务费。这是一个恶性循环,一旦形成,很难消除。”包华说。

3 “物业服务是否达标大多可以量化”

在包华看来,拒交物业服务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%。经统计,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幽泓告诉记者,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因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,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。

(据《法治日报》)