

垃圾遍地、居民安全难保障……

# 业主想换物业为何那么难？



网络图片

“垃圾遍地，夏天气味异常难闻；小区车流量不加控制，居民安全难以保障；电梯等硬件设施动不动就坏，极其影响日常生活……”日前，记者来到北京市朝阳区某小区，该小区九单元7楼住户范臻（化名）告诉记者，大家对物业服务不满已有多年，曾不止一次想过更换物业服务公司，但最终都以失败告终。

多位受访专家认为，虽然目前更换物业有较为规范的办理流程，但办理流程的各个环节都可能遇到障碍，即使完成了物业变更程序，原物业公司退出小区仍然可能出现各种变数。这些综合因素导致更换物业难，要想改善这一情况，需从完善立法、强化监管、提升业主组织能力等多个方面着手。

## 物业失职业主不满 想要更换处处受限

“电梯动不动就罢工，要么没人管，要么随便修修。你看，这两天又坏了，高楼层的人只能爬楼梯，太影响日常生活了。”范臻将记者带至其所住单元楼前，指着里面的一部电梯说。记者注意到，该电梯按键显示屏呈黑色，正处于停用状态。

除了电梯外，该小区居民对物业服务的不满还涉及多个方面。小区多个单元楼前有垃圾安置点，记者在现场看到，这些安置点不仅堆满了垃圾，地上还洒着各种液体，散发着刺鼻气味。更令小区居民怨声载道的是，小区内开设多个商超、饭店，而小区未设置门禁，外来车辆和人员可以随意进出，增加了安全隐患。

种种不满之下，不少居民提出更换物业服务公司。然而，更换物业并非易事。

范臻所在小区早在几年前就成立了业委会，2021年，业委会应居民诉求提出更换物业服务公司，但该小区为老旧小区，业主多为老年人，还有一些业主不在小区居住，人很难聚齐，导致业主大会无法顺利组织召开，更不用提之后的进一步表决更换物业程序了。

记者在多个社交平台上以“换物业”“物业更换”“换物业难”等作为关键词进行检索，发现大量网友吐槽所在小区物业服务差，想要更换物业公司难。

受访专家介绍，根据我国相关法律法规，小区居民有权更换物业服务公司。目前我国对于物业更换流程的规定应参照民法典和《物业管理条例》中有关对于业主共同事项的表决规定。

华东政法大学房地产政策法律研究所所长杨勤法告诉记者，通常，如果小区需要更换物业，首先得成立业主委员会。成立业委会需要得到街道和社区的同意，并召开业主大会。之后，由业委会提议召开业主大会表决解聘物业服务公司并应聘新物业，业委会应当在作出决议后及时书面告知原物业服务公司并要求其转交相关物业管理资料。表决时，应当由专有部分面积占比三分之二以上的业主且人数占比三分之二以上的业主参与表决，应当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。由业主组织与新选聘的物业服务公司签署物业服务合同，最后是新选聘的物业服务公司与原物业服务公司进行交接。

实践中，小区真正操作更换物业流程时，也可能处处受限。

北京市康达律师事务所高级合伙人孟丽娜说，现实中物业更换难的原因主要有三个方面：业主参与度不高，一些小区未成立业主委员会，无法有效组织召开业主大会，或部分业主对更换物业持观望或漠视态度，不积极参与，无法启动或完成规定的表决条件；原物业公司拒不退场，其基于多方利益因素考虑，以业主欠交物业费、对业主共同决定有异议等为由拒不与新物业公司办理交接手续，阻挠新物业公司进场服务，导致新物业公司因长时间无法进场而不再同意履行物业服务合同；原物业公司涉及大量历史遗留问题尚未解决，新物业公司难以平衡资金，接管即亏损，致积极性不高。

## 新旧物业交接不畅 矛盾纠纷时有发生

事实上，近年来因更换物业而引发的居民、原物业公司、新物业公司之间的矛盾纠纷频繁发生，不时出现小区民主决议选出新物业公司后原物业公司拒绝退场的情况。

记者在中国裁判文书网上以“更换物业”为关键词进行检索，共得到2706条检索结果。据统计，这些案例中涉及“交接”问题的有743件。

从案件情况来看，原物业公司拒绝交接的理由主要为费用问题，包括物业费缴纳情况、小区设施维修费用等。

北京市房地产法学会常务理事、海润天睿律师事务所合伙人包华分析，之所以出现上述问题，是因为新老物业公司交接缺少明确的流程规范支持，交接双方的权利义务无法通过流程得到保障，其中包括原物业服务公司退出前的物业服务费收取存在较大困难。

记者了解到，现阶段物业服务合同纠纷中，解决新旧物业服务公司交接问题的主要渠道包括请求相关行政部门介入解决纠纷、向所在地法院提起诉讼及其他维权途径。

孟丽娜说，原物业公司如拒不退出小区，新物业公司则不能强行进行交接。司法实践中，原物业公司以业主未交物业费为由拒绝退出，法院一般不予支持，且原物业公司无权收取其应当退出之后的物业费。但如果个别业主认为业主大会决议无效而诉至法院，原物业公司则常常以此为由要求等待生效裁判结果，为此可能拖延一年时间甚至更长，这将对社区生活造成不小的影响。

## 明确细化相关规定 避免物业“钻空子”

据受访专家介绍，对于物业服务交接问题，民法典及《物业管理条例》没有具体规定，通常适用于业主共同决定的一般程序性规定。近些年来，地方性法规正在这一方面作进一步细化探索。

浙江省杭州市2022年3月起正式施行的《杭州市物业管理条例》明确，街道办事处、乡镇政府应当将物业管理活动纳入基层治理工作，根据需要建立物业管理联席会议等制度，落实人员、经费，指导、监督业主大会、业主委员会履行职责。同时规定物业服务人无正当理由拒绝退出物业管理项目的，由区、县（市）房产主管部门责令限期改正，可以给予警告或者处10万元以上30万元以下罚款。

针对现有的物业更换相关规定，杨勤法提出，政府相关部门应加大对物业服务公司资质的备案流程和监管力度，制定清晰明确的物业管理活动标准，减少物业服务公司“钻空子”行为。探索建立类似物业公司资质查询平台的业主便民投诉通道，使物业服务公司受到综合性、多主体的监督。持续整顿物业服务行业市场风气，在建设单位选择前期物业的公开招标阶段就加强行政力量的监督，杜绝串通投标等违法现象，避免一些物业服务公司串通甚至垄断所在地区内物业服务活动导致业主更换物业无实质性作用。

“在社会层面，广大业主也应当增强维权意识和法律素养，业委会可以定期组织安排普法教育活动，以便需要更换物业时流程更顺畅。”杨勤法说。

（据《法治日报》）