

记者走访调查小区物业费收缴难题

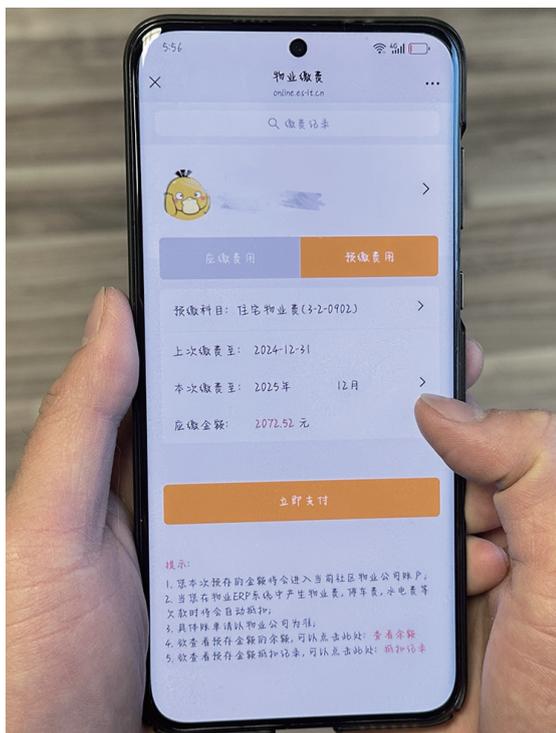
业主家门上张贴的物业费催缴通知单。

# 不满意物业服务,业主能拒交物业费吗?

## 律师建议:应合理合法维护自身权益

近年来,随着经济快速发展和人们生活水平的稳步提高,大家对物业服务的要求也越来越高,使得物业公司 with 业主之间的矛盾成为社会关注的热点问题。在这种情况下,有的物业公司无法提供优质服务,有的业主不按时缴纳物业费,造成了难以调和的局面。目前,临近年终岁尾,不少物业公司纷纷开始催缴物业费,业主们面对一次次的催缴通知,陷入两难局面。那么,业主遇到哪些情况可以拒缴物业费?拒缴物业费可能面临哪些法律风险?物业公司应该如何规范收缴物业费?带着这些问题,记者进行了走访调查。

文/图 记者 姜梦琳



业主在线缴纳物业费。



物业客服中心。

### 物业服务不到位 业主不愿缴纳物业费

“您好,麻烦您来物业前台缴纳一下2024年下半年的物业费。”进入12月后,家住拉萨市城关区天峰祥和苑小区的卓女士常常接到物业公司催缴物业费的通知电话,但卓女士仍然迟迟未缴纳相应费用。对于拒缴物业费的原因,卓女士告诉记者,小区物业服务一直不尽如人意。“我们小区大门口的门禁系统好像没有启用,外面的人可以随意进小区,觉得存在很大的安全隐患。”卓女士说,“业主反映过很多次,希望能加强小区安保工作,避免外来人员随意进出,但问题始终没有得到解决,所以我不想在不想缴物业费,就等着物业公司做好服务以后再补缴。”

随后,记者来到拉萨市城关区东城一号小区,走进多栋单元楼后发现不少住户门上都张贴着物业费催缴通知,有的催缴半年的物业费,有的催缴一年的物业费,催缴的费用在2000元至3000元不等。该小区居民孟先生告诉记者,前段时间,小区物业几乎每天都会打电话催缴物业费,有时还有工作人员上门催缴。“其实我们家以前是按时缴纳物业费的,有时还会提前缴纳一年的物业费,但后来物业公司有的服务真的没做好,反映问题也得不到解决,我就开始不交物业费了。”孟先生说,“虽然还是不太想缴纳物业费,但总是接到催缴电话也很无奈,就找了个时间去物业补交齐了。”

记者在走访中了解到,业主拖欠的原因并不复杂,大多是认为物业服务水平低,与其所缴纳的物业费不匹配,具体原因包括物业公司“不作为”、业主认为房屋存在质量问题、小区安全管理松懈,绿化、卫生情况不理想等,在这种情况下,业主们普遍认为物业公司的服务没有达到预期的标准,因此选择拒缴物业费。

### 物业费收缴难度大 影响物业公司正常运营

对于业主拖欠物业费的情况,拉萨许多小区物业公司都出台相关措施,缓解物业费收缴难问题。2024年9月,东城一号小区物业公司向业主发布《缴物业费赠礼品的活动通知》,通知针对一次性缴纳不同时间长度物业费的业主,赠送1个月免费停车、洗衣液或健身房年卡等礼品,对于线上一次性缴纳预存2025年全年物业费的业主,推出9.5折缴费优惠,鼓励广大业主积极缴纳物业费。对于这个措施,居民洛先生表示,只要物业公司能提供优质的服务,业主们都是愿意配合物业公司按时缴纳物业费的。“今年一年,我看到了小区的变化,也知道物业公司做了不少工作,所以看到这个优惠活动,我就去把之前欠缴的物业费补齐了,还顺带交了2025年的物业费。”洛先生说,“希望明年物业公司还能继续努力,完善各项服务举措,尽快解决业主们反映的各类问题,大家一起让小区环境更加美好。”

物业费不仅是物业服务品质持续提升的保障,更是构建和谐宜居环境不可或缺的经济支柱。然而记者了解到,拉萨不少小区都普遍存在物业费收取难的问题,业主与物业往往站在各自立场,各执一词,问题始终得不到解决。对于这个问题,长期在拉萨从事物业服务相关工作的黄先生表示,这种情况属于恶性循环,部分业

主因不满意服务水平不交费,物业公司收不到钱就没有足够的经济实力来优化服务,使得小区的物业服务质量和下降,从而又导致更多业主不交费,最终的结果可能导致物业公司和业主“两败俱伤”。“其实,对于物业公司来说,对于业主拖欠物业费能采取的办法并不多,但服务标准可能会降低,毕竟有多少钱办多少事嘛。”

那么,对于物业公司应该如何做,才能提高物业费的收缴率呢?黄先生认为“沟通”是最好的解决办法。“如果小区物业费收缴率不高,肯定是小区管理出了问题,物业公司一定要去了解相关情况,在和拒缴物业费的业主做好沟通交流的前提下,有针对性地解决问题,大家看到了物业公司的诚意,大多数业主还是愿意缴纳物业费的。”黄先生说。

### 服务不好可沟通解决 业主不能无故拒缴物业费

物业费是业主在享受物业管理服务时必需支付的费用,主要涵盖小区的日常维护、清洁、安保等多项服务。但近年来有关物业服务质量、物业服务收费的各类纠纷也时有发生,如果业主认为物业公司的服务存在瑕疵,能否以此为由拒缴物业费呢?针对业主拒缴物业费的情况,物业公司可以采取哪些措施呢?带着这些问题,记者采访了湖北维思德(拉萨)律师事务所律师达瓦。

达瓦表示,根据《中华人民共和国民法典》第九百四十四条规定:“业主应当按照约定向物业服务人支付物业费。物业服务人已经按照约定和有关规定提供服务的,业主不得以未接受或者无需接受相关物业服务为由拒绝支付物业费。”《物业管理条例》第七条也规定:“业主在物业管理活动中应按时缴纳物业服务费用,这是业主应当履行的义务。”“物业服务是针对全体业主和整体区域的各个方面提供的,具有公共性和整体性,涉及全体业主和整个小区的公共利益。如果物业公司已履行合同约定义务,业主不宜根据某一短期内的服务质量或单个、局部瑕疵来认定物业公司服务质量不达标,从而拒缴物业费。”达瓦说,“但在某些情况下,业主可以基于正当理由拒交物业费。例如,当物业服务企业未按照物业服务合同的约定提供相应服务,导致业主人身或财产安全受到损害时,业主可以依法拒缴物业费并要求物业服务企业承担相应的法律责任。”

对于物业公司来说,如果业主未按照约定支付物业费,物业服务人员可以催告其在合理期限内支付。催告可以采取书面形式,明确告知业主应当缴纳的物业费金额、期限以及逾期不缴纳的后果。如果业主在催告后仍然拒绝缴纳物业费,物业公司可以向人民法院提起诉讼,要求业主支付欠缴的物业费,但不得采取停止供电、供水、供热、供燃气等方式催缴物业费。“我们不建议业主以拒缴物业费的形式对待双方纠纷,而是应该通过合理合法的途径维护己方权益。遇到物业纠纷,业主最好先与物业服务人员协商,争取以有效的方式解决纠纷。物业服务企业也应当加强与业主之间的沟通交流,及时了解业主意见建议,积极改进工作方式,提高业主满意度。如果物业公司存在违约情形,业主应通过合法途径维权,而不是简单粗暴地采取拒绝支付物业费等方式来处理。”达瓦说。

## 多方努力共谋物业解纷之道

### 【记者手记】

小区是居民生活的共同家园,物业管理水平直接影响到居民的幸福指数。然而近年来,许多小区都面临着物业费收缴难的困境,记者在走访中了解到,这一问题的根源大多数在于业主认为物业公司未能按照物业服务协议全面、有效地履行职责,对物业服务产生不满,进而拒绝缴纳物业费。

那么,如何才能化解物业费收缴难题呢?记者认为首先物业主管单位、街道办、居委会等部门应发挥桥梁作用,积极协调业主与物业公司之间

的关系,帮助解决双方的矛盾和问题。其次,物业公司应建立良好的沟通机制,提供优质服务、建立合理的收费标准以及严格执行收费制度,并通过多种渠道及时了解业主的需求和意见,积极解决问题,从而提高物业费的收缴率。最后,小区应尽快成立业主委员会,广大业主也要积极参与到小区的管理中来,监督物业公司的服务质量,同时也要遵守契约精神,及时缴纳物业费,促进小区管理的健康发展。