

物业费收缴难如何破题?

岁末年初，又到了一年一度该交物业费的日子。近年来，业主与物业公司因收缴物业费而引发冲突的情况屡见不鲜，双方“公说公有理、婆说婆有理”。物业公司由于物业费收缴率低，难以维持小区正常运作，只得降低服务水平，导致业主更为不满，物业公司的运作雪上加霜，陷入恶性循环。物业费收缴难如何破题？

前房东拖欠物业费 物业公司竟要现房东支付

2018年8月，潘先生购置了一套位于嘉定的二手房，9月完成交房之后潘先生便装修起了新房。其间，他来到物业公司想把当年余下的物业费一起交了，没想到竟遭到物业公司拒收。物业公司表示，潘先生的上家陆先生已经9年没有缴纳物业费了。如今潘先生要交2018年的物业费就必须把前面9年的也一起交了，不然就连2018年的也别交了。

考虑到今后住在这里免不了要和物业公司打交道，潘先生日前再度来到小区物业，希望能够妥善处理此事。物业工作人员则坚称“物业费是跟着房子走的”，潘先生既然买了房子就等于接手了这房子的所有欠款。如此蛮横的态度让潘先生气不打一处来。虽说老小区物业费并不高，9年总共欠款也就3700元，但物业用这种方式让自己全部买单，潘先生是心不甘情不愿。

对此，律师指出，该物业公司的做法毫无道理。根据《物业服务收费管理办法》第十五条的规定，物业发生产权转移时业主或者物业使用人应当结清物业服务费用或者物业服务资金。不仅如此，根据潘先生出示的购房合同，合同已经写明房屋过户前的物业费应当由上家支付。

然而，对于如此明确的法律关系，物业公司依然置若罔闻。该物业公司经理表示，房屋交易的过程中新业主一般都会要求上家到物业核对物业费缴纳情况，欠费从房屋尾款中支付。是潘先生忽略了这一点才导致了如今物业公司“坏账”，因此潘先生对此事有不可推卸的责任。

对此，律师表示，根据有关法律法规，产权移交之前的物业费应该由卖家承担，卖家不付物业费的责任不应转移给下家。物业公司正确的做法应当是通过法律手段向前业主追讨欠款。

不过，潘先生出于日后大家好相见的目的，表示愿意支付1000元钱作为对物业公司的补偿。最终，物业经理同意潘先生补偿1000元的解决方案。今后双方将不再就此事主张任何权利和义务。

律师提醒，购房者在房屋买卖过程中，应了解清楚房屋相应的水电费物业管理费是否结清。如果发现没有结清的，应该要求卖家及时结清。此外，购房者可以在居间协议或者《房地产买卖合同》，俗称网签协议中约定，物业管理费、水电煤费用应由上家来承担，并以此条款为依据，预留部分尾款。

家中漏水难修复 业主拒缴物业费 物业公司：法庭上见

奉贤九华苑业主郑先生反映，他于2009年购买了小区的顶楼复式房，入住后每逢下雨房顶就渗漏，屡次向物业反映，可一直没修好，漏水已持续8年，因此他家一直没缴物业费。现在物业公司向法院起诉，要求其支付历年拖欠的物业费共计1万多元，另要支付违约金4000元左右，令郑先生深感意外。

对此，上海营巢物业管理有限公司九华苑管理处工作人员表示，小区有1708户，以动迁农民居多。物业费从2013年每平方米0.5元调整至目前的0.8元。针对郑先生提出的“一直没修好”问题，工作人员表示至少从2017年9月至今，有两次明确的维修记录，显示当时都是修好的。营巢物业公司称，2018年他们对所有管理的楼盘，近200户常年不缴纳物业费的业主采取向法院集中起诉的方法进行追缴。



业主投诉小区脏乱差 物业以断电催缴物业费

金山区亭林镇长三角物流园业主鲁先生自称近3年没有缴纳物业费，而且小区内不缴物业费的业主不少，原因在于小区无保安、无管理、无维护，环境卫生糟糕。眼下服务入驻、管理的安徽易景物业管理有限公司为催缴物业费，竟对拒缴业主采取断电方式。

如何判定物业服务的好与差？ 律师：不能凭感觉 要看合同约定

对于拒缴物业费的理由，大多数业主都表示“不是不愿缴，是物业服务实在太滥”“我不满意物业服务，我就不缴物业费”。不少业主坦言，除了不缴物业费，实在想不出业主还有哪些手段能制约物业公司。

一直以来，物业费几乎成了业主与物业公司之间难以解开的“结”。围绕物业费的收缴，部分业主和物业公司针锋相对、互不买账。而矛盾的核心就在于，业主往往以“物业服务是否到位”作为缴费前提，而物业又以“是否足额缴费”作为是否完善服务的先决条件。

对此，律师指出，物业公司服务是否到位，关键要看物业服务合同中有无约定、怎样约定、标准如何，而非个人感受。以物业服务费为例，所含服务内容、范围、收取标准等是经物业公司与业主协商确定，并载入物业服务合同内的。按照合同，物业公司在正常提供服务的前提下，如业主逾期不缴纳物业服务费，则构成违约。根据合同法等规定，双方当事人签订合同时是可以约定违约金的。因此，业主一旦与物业公司签订物业服务合同后，要履行自身缴费义务。对于无正当理由拖欠、拒缴物业费的业主，其实是以违约方式来“自我维权”。除要缴纳拖欠的物业费外，还

需缴纳违约金。据了解，该小区属商住两用房，一楼门面房1424户，一楼以上住户1664户，总计3088户，存在的主要问题是物业管理问题和环境问题。亭林镇政府将谋划成立“两城”（长三角物流城、电器城）管委会，具体做好市场规划、人口管理、安全监管、综合环境等方面工作。

需缴纳违约金。

律师表示，实践中有的业主将物业公司当作投诉对象，继而不缴纳物业费，一些理由并不合法合规。如：有的房屋质量问题应向开发商追责，但部分业主却要求物业公司负责；有的业主因邻居私搭乱建，也要求物业承担拆违。还有，物业服务范围毕竟也有局限，如小区外的市政设施等就不在物业服务范围内……根据《最高人民法院关于审理物业服务纠纷案件具体适用法律若干问题的解释》，经书面催缴，业主无正当理由拒绝缴纳或在催告的合理期限内仍未缴纳物业费，物业服务企业请求业主支付物业费的，法院应予支持。物业服务企业已按照合同约定及相关规定提供服务，业主仅以未享受或无需接受相关物业服务为抗辩理由的，法院不予支持。

而根据《民事诉讼法》小额诉讼程序规定，对七类1.5万元以下的民事案件适用小额诉讼方式。法院一般自收到材料之日起3日内立案，原则上一个月内审结且一庭审结、当庭宣判并当庭送达法律文书。不过也有物业公司反映，真的要与业主“法庭上见”，毕竟会牵扯大量人力、物力、财力，不堪诉讼之累；同时，也无法确保费用一定收得上来。

收缴难如何化解？ 呼吁：管理公开透明 引入第三方评估

记者注意到，物业公司收支一旦失衡，往往或降低实际用工成本、或暗中挪用小区公共收益等维持运营，不仅服务打折，还由此开启腐败黑洞，引发更多业主不满，导致更多业主拖欠、拒缴物业费，造成物业服务更加不堪。业主、物业公司双方由此深陷恶性循环之中，最终导致小区各类环境严重恶化。最后很可能就是物业公司抛盘走人，吃亏的还是业主。而部分业主拖欠、拒缴物业费，对那些已缴费的业主来讲，也并不公平。

那么，业主在缴纳物业费后，又该如何向物业公司维护自身权益呢？律师建议，首先要查明物业服务合同，其次可通过健全、完善业主大会制度和

服务质量评估制度来达到对物业公司的监督。当物业公司服务确实存在重大问题时，业主在收集相关证据后，同样可通过诉讼渠道，让物业公司承担其应承担的法律责任。

专家表示，要破解小区物业费收缴难题，除了物业和业主加强沟通外，离不开建立公开透明的小区管理机制。物业公司应对所有业主公开透明，在物业服务收费的项目、标准、用途等方面公开透明，以服务业主为宗旨，尽其所能满足业主合理要求，从而提高业主缴费的自觉性和积极性。针对物业服务企业、业主之间的服务质量、有无违约等争议，专家呼吁设立第三方评估机制。 本报记者 何佳玺