

# 物业纠纷案件九成因欠物业费

## 很多时候物业公司成了开发商的“替罪羊”

近日,济南市中级人民法院的调研分析报告显示,济南市法院受理的物业管理纠纷案件类型中,物业管理公司起诉业主催缴物业管理费的案件占97.13%,成为所有案件中的“绝对主力”。

本报记者 马云云 实习生 杜贵凯 通讯员 赵悦红



省城一小区安装门禁系统,业主需持“一卡通”进入。(资料片) 本报记者 喻雯 摄

### 1 物业管理纠纷三年增两倍

“济南市物业管理纠纷案件主要集中在市中、历下、天桥、槐荫、历城和高新开发区等中心城区。”2日,市中院民一庭法官刘继英说,近年来,此类案件大幅增加,2010年全市法院受理686件,2011年1175件,2012年1184件,2013年前三季度受理1211件,到

2013年底总数约2000件。

在受理的这类案件中,物业管理公司起诉业主催缴物业管理费的案件平均比例占97.13%。2011年至2013年第三季度,天桥区法院受理的物业管理纠纷案件中,物业公司起诉业主催缴物业管理费的案件占97.66%之多。

业主为啥不交物业费?“业主答辩中反映物业公司自身存在问题的比较多,占总案件数的82.7%。”刘继英说,业主的抗辩理由集中在物业公司自身的服务质量上,主要表现在物业服务意识不强,小区卫生环境较差,车位费收费过高等方面。

### 2 物业公司胜诉率约九成

“实际情况中,物业公司确实有服务不到位的情况,但是达到严重服务瑕疵的不多。”刘继英说,如果只有少数业主提出问题,而这个问题不影响大多数业主,法院一般不认为是严重瑕疵。如果绝大多数业主都提出这个问题,并提供有关证据,可以认为是严重瑕疵。“我们非常慎重,不能因为个别业主影响全体。”

刘继英表示,也因为如此,在此类案件中,物业公司胜诉率约为90%。对这个数字,济南市物业管理行业协会会长张平分析,物业公司能有如此高的胜诉率,主要因为这

类案件多是物业公司催缴物业费,“如果其他方面的案件多一些,物业公司的胜诉率就不会这么高。”

报告显示,有些开发商售楼时的承诺无法兑现,造成业主将矛盾转嫁到物业公司身上,例如业主所住房屋存在阳台、厨厕、窗户渗水等质量问题,保修期内维修不及时或找不到维修单位等。该类问题占总案件数的10.6%。

“有的业主因此拖欠物业费三四年。”刘继英说,这是业主把法律关系搞错了,房屋质量是开发商的问题,而物业公司和开发商与业主间是两个法律关系。

业委会运转不畅,也是导致纠纷的原因之一。据统计,目前济南市共有物业管理小区900家左右,备案成立业委会的不到200家,业委会正常运作的不到80家。

刘继英认为,出现纠纷,开发商、物业、业主都有责任,“这三方面的责任大概各占三分之一”。开发商交付的房屋质量不合格,物业管理不善,服务不到位,也有时是少数业主不配合、不理解,造成矛盾。同时,物业公司没有执法权,而行政执法部门又会认为,这属于小区内部问题,应该归物业公司管理,不作强制行政处罚。

### 3 建议设立房屋质保金专户

如何减少纠纷?刘继英认为,首先物业公司应树立正确的经营理念,提高服务质量。另外,政府管理部门应该在建筑工程质量监督等方面加大力度,除了做规划,还要做好规划核实。

刘继英还建议,要加强行政管理部门对物业服务公司的动态管理,建立质量跟踪评估机制,提高

物业公司的设立条件,严格审查公司资质,防止不符合相关资质要求的物业公司进入小区。对开发商选择前期物业公司进行监管,杜绝不正当选择与其有利益牵连关系的物业公司。建立物业服务的监督评估机制和信誉档案制度,对物业公司的服务质量定期进行评级,存档。

此外,建议制订地方性法规,

强制开发商在房管部门设立房屋质量保证金专户,确保房屋在质量保修期内得到及时维修。

“要解决好社区的问题,根本是实现业主自治。”张平分析,市民的公共服务意识目前还不成熟,社区里有公德心、具备与物业沟通技能并有精力的人少之又少,还需要一段时间培育。



## “宽舒”我吧

# 8米横厅盛得下整个阳光世界

世家新品面世 春节钜惠 **100万**



• 多层电梯 • 双气三线 • 露台赠送 • 8米横厅 • 阳光满屋 • 赠田送院

VIP/87260066

项目地址: 济南大学科技园紫薇路934号(园博园北1000米)

开发商: 济南四通房地产开发有限公司

策划代理: 齐鲁不动产

整合推广: 齐鲁先锋