

【司法实践】

住宅小区物业管理中存在的问题及对策

甘志英

(新疆师范大学 法经学院,新疆 乌鲁木齐 830054)

【摘要】物业管理是一个新兴行业。目前,小区物业管理中存在的主要问题是物业服务企业与开发商之间的法律关系不明确,物业服务企业责任不明,不认真履行合同。究其原因,主要是物业管理业市场竞争机制远未形成,立法不完善,人员素质不高;大多数业主法律意识淡薄。应进一步完善物业管理法律,严格实施分业经营、规范物业服务,政府要进一步增强服务意识,业主要增强维权意识,物业服务企业要规范服务行为。

【关键词】 住宅小区;物业管理;分业经营;法律规范

【doi】 10.3969/j.issn.1622-1195.2010.01.013

【中图分类号】 DF521

【文献标识码】 C

【文章编号】 1672-1195(2010) 01-0055-(04)

物业管理在国外已有一百多年的历史,而在我国物业管理直到1981年才正式诞生,它是近年来我国住房商品化过程中出现的新行业。现代物业管理是城市管理的一个重要组成部分,在物业产权逐步走向私有化和多元化的今天,它表现出了蓬勃的生机。2007年立法机关对《物业管理条例》(以下简称《条例》)进行了修订,把“物业管理企业”改为“物业服务企业”,进一步完善了业主及业主大会的权利和义务,使得物业管理向着更人性化的方向发展,体现了我们国家民主化和法制化的发展进程,有利于解决业主与物业管理的矛盾。我国住宅供需的完全市场化,对政府、开发商、业主、物业服务公司提出了许多新的要求,也出现了许多新的问题,加强商品化住宅尤其是物业管理的研究显得尤为迫切与重要。本文拟从现代小区物业管理中存在的问题着手,分析原因,并提出解决问题的对策。

一、物业管理及住宅小区物业管理中存在的问题

物业管理是指物业管理机构统一对住宅小区提供公共性服务,包括社会治安和环境秩序的维护和管理,根据其管理事实和服务行为,依照规定标准向住户收取一定费用的一种社会性服务工作。物业管理职能具有社会化、专业化、市场化、规范化和契约化等特征。目前,我国物业管理中存在的主要问题有以下几个方面:

(一) 物业服务企业与开发商之间的法律关系不明确

由于市场经济发展的不成熟,在现实生活中,房地产开发商与物业服务企业之间存在着隶属关系。一方面,物业服务企业是房地产开发商的下属机构或子公司,其与开发商是从属关系,这种关系在我国住宅小区占有很大比重;另一方面,房地产开发商在小区业主委员会还没有成立前,有资格以原始大业主的身份选聘物业服务企业,此时他们之间是一种短期的合同关系。而当业主委员会成立后,选聘物业服务企业的权利理应由小区的业主委员会负责,房地产开发商就需要将小区的各种原始资料交给新的物业服务企业。但事实上,开发商由于利益上的原因,不愿轻易放弃物业管理。

(二) 物业服务企业在物业管理的交接过程中责任不明

物业服务企业之间的矛盾多发生在物业管理的交接过程中。一方面,前任物业服务企业不愿放弃物业管理权,在落聘后仍不搬出小区,甚至制造各种麻烦和事端阻挠新物业服务企业进入小区,妨碍其开展正常工作。另一方面,前任物业服务企业虽然放弃了物业管理权,但却在离开时进行破坏活动,将物业管理所需的一些设施破坏,将小区业主的相关资料带走,不向新物业服务企业移交物业管理中的财务账目

【收稿日期】 2009-10-20

【作者简介】 甘志英(1980-),女,山东济宁人,新疆师范大学法经学院2008级硕士研究生,主要研究方向:民商法。

等,这些行为严重影响了新任物业服务企业的正常工作,导致新旧物业服务企业间的矛盾冲突。

(三) 物业服务企业与业主之间不能认真履行

合同
业主与物业服务企业之间因为签订物业服务合同而存在法律上的权利义务关系。二者之间的关系主要是通过业主委员会与物业服务企业来体现的。他们之间是一种合同关系,是委托与被委托的关系。二者之间的矛盾表现在以下几点:

1. 物业服务企业以拒交物业管理费为由不给业主房屋钥匙。现实生活中经常会出现这样的情况:在房屋买受人已经按照房屋买卖合同的约定,向出卖人支付全部或部分房款后,办理入住手续时,买受人被告知要找物业服务企业办理。而物业服务企业就会以让买受人填写相应表格、签订物业管理公约及物业服务合同、交纳物业管理费及相关费用为条件,扣押买受人房屋钥匙。此时,已经成为房屋业主的买受人如果对物业管理公约、物业服务合同等提出异议,或者因为物业费不合理而拒绝交纳,就得不到钥匙,不能办理房屋入住手续。很多买受人即使交了房款也只能望“钥匙”兴叹。

2. 收费类型多,标准不统一。在我国,由于物业管理市场还不成熟,物业管理本身又存在“收费类型多,收费标准多”的问题,因此,目前小区物业管理中业主与物业服务企业之间存在最多的问题就是物业收费。物业费是物业服务企业的生存之源,物业费未能及时收缴,势必对物业服务工作产生一定的负面影响,最终可能影响到业主的利益。通常,物业管理水平高的小区,物业缴费率就高,而在物业管理水平低的小区,无论收费多少,物业缴费率都很低。物业管理水平决定着物业缴费率的高低。而且,业主交纳费用的计费面积是以房产证上标明的建筑面积为准的,包括套内建筑面积和公用分摊面积。但现实生活中,业主常常由于物业服务不到位,收费标准不统一而拒不交费。

3. 物业服务企业经常以停水停电催缴物业费。自来水公司、供电局、燃气公司是水、电、气等能源的供应者,住户是消费者,物业公司只是水、电、气费用的代收者,而不是水、电、气的批发商,他是受专门部门的委托代收的,不能随便加价谋取私利,更不能擅自停水停电。但事实上,一些物业服务企业收取这些费用时没有明确的说明,而且没有固定统一的收费标准,且经常以停水停电催缴物业费,小区业主经常反映物业公司的这种违法行为,导致业主与物业公司的矛盾加剧。

二、产生问题的原因

(一) 从物业服务企业与房地产开发商关系上看,尚未形成有效的法治运行机制与缺乏以业主为本的理念

1. 由于我国物业管理行业的发展起步较晚,真正市场化竞争与运作、发展的格局、立法的机制还远没有形成。房地产对地方经济增长的作用巨大,使得地方政府和房地产之间存在着紧密的利益链条,房地产的权力过于膨胀。《条例》第21条规定:业主在购买商品房时,不仅要与开发商签订商品房买卖合同,还要签订前期物业服务合同。房地产开发商为了吸引消费者,往往轻易对物业管理中的问题进行承诺,将后期物业管理的某些具体内容规定在商品房买卖合同中,以此增加房屋卖点,这种越俎代庖的行为存在很大危机,不当处分了物业服务企业的权利。而这些问题在前期物业管理中是看不出来的。

2. 房地产开发商利用自己的优势地位,以聘任物业服务企业为条件,对聘任的物业服务企业的工作进行干预,从中谋取利益。房地产开发商与物业服务企业之间存在着千丝万缕的联系,在业主委员会成立之前,物业服务企业多是房地产开发商的下属机构或子公司,极度依靠开发商。尽管按照《条例》第41条规定:物业服务收费应当遵循合理、公开以及费用与服务水平相适应原则,由业主和物业服务企业按国务院价格主管部门会同国务院建设行政主管部门制定的物业服务收费办法,在物业服务合同中约定。但小区新成立时,物业管理费的收取、定价的高低,却是由开发商说了算。为了楼房好卖,有的开发商故意压低物业管理费、抬高停车位和商铺的价格,使得物业服务企业处于不利的被动地位,运营艰难。

3. 房地产开发商把设计规划和建筑质量等问题无形中留给了后期的物业服务企业,或者没有给物业服务企业提供进行物业管理的基础条件,使物业服务企业丧失了业主的信任和理解,给以后开展工作带来了很大困难。

(二) 从物业服务企业角度讲,相应法规不健全与物业人员素质不高

在推进现代城市建设和提升城市管理水平的进程中,物业管理作为现代城市社区管理的一种有效方法和手段,正受到各级政府相关主管部门和人民群众的日益关注。目前,随着社会主义市场经济的发展,物业服务企业也在加速其发展的步伐,在其快速发展的同时,由于物业管理市场的竞

争本身缺乏透明度,一些运行机制不够公开、公平、公正,加之其所提供的服务标准不一,广大业主对物业服务与物业管理的投诉也越来越多,矛盾也在不断上升。主要是因为:

1.关于物业管理方面的立法还不完善。《条例》第32条规定:“从事物业管理活动的企业应当具有独立的法人资格。”第34条规定:“一个物业管理区域内由一个物业服务企业实施物业管理。”而实际生活中,许多住宅小区没有成立正规的即有相应资质的物业服务企业,造成物业管理水平低,服务质量差。现实中,多数旧的物业服务企业是由房地产开发商派生的,其中绝大部分属于开发商的子公司或开发商的物业管理部,他们没有取得相应的资质。在新的物业服务企业成立后,旧的物业服务企业多是因为要靠物业管理来安置富余人员,一些物业管理人往往是开发商招来的下岗职工和农民工,一旦没有了物业管理权,开发商将面临裁员的压力。

2.我国缺乏规制物业管理活动的相关法律。《条例》只在第39条规定:物业服务合同终止时,业主大会选聘了新的物业服务企业的,物业服务企业之间应做好交接工作。在第59条规定:违反本条例的规定,不移交有关资料的,由县级以上地方人民政府房地产行政主管部门责令限期改正;逾期仍不移交有关资料的,对建设单位、物业服务企业予以通报,处1万元以上10万元以下的罚款。但是如何移交,怎样交接等法律没有更详细的步骤和时间限制等实施细则,导致现实中无法可依。

3.物业服务企业人员素质不高,缺乏专业培训,服务质量普遍较差。由于各地经济发展极不平衡,物业管理不够成熟,没有形成一整套完善的管理模式和企业文化氛围。目前,各地物业管理发展参差不齐,多数管理人员是来自于社会的闲杂人员,缺乏专业培训和相关专业知 识,人员整体素质不高,这样,就会造成物业服务企业整体服务质量不高,不能有效解决日常生活中经常碰到的问题。

(三)从业主角度讲,法制观念淡薄与自我维权意识不足

1.大多数业主法律意识淡薄。现实生活中,多数人没有分清商品房买卖合同与物业服务合同是两个完全不同的法律关系。商品房买卖合同是房屋买受人与开发商签订的,在此合同中买受人有支付房款的义务和获取房屋所有权的权利,这一权利当然包括取得房屋钥匙;开发商也就相应的有交房的义务和获取房款的权利,这一义务当然包括交付钥

匙。物业服务合同是买受人与物业服务企业签订的,在这一合同中买受人有交付物业服务费的义务和获取物业服务的权利;物业服务企业相应的有提供物业服务的义务和收取物业服务费的权利。所以,物业公司不能以业主拒交物业费为由不给其钥匙,否则就是侵犯了业主的合法权益。

2.广大业主对物业管理的认识不足,缺乏自主意识,对实现业主自治缺乏主动性,不积极参与,不主动争取群体利益,而是把希望寄托于其他业主。由于长期受政府、单位福利房住房制度的传统观念的深刻影响,相当一部分业主尚未真正意识到自己才是物业的管理者,更没有树立付费购买物业服务的观念。《条例》第二章专门规定了业主的权利和义务,但大多数业主还没有真正感悟到自己的权利、义务的价值。

3.业主对自身职权的认识不足,运作不规范。《条例》第8条规定:物业管理区域内全体业主组成业主大会,业主大会应当代表和维护物业管理区域内全体业主在物业管理活动中的合法权益。而现实生活中,往往是小区内业主大会徒有虚名,实际上并没有发挥其应有的作用。单一业主因物业费用、房屋维修与物业服务公司发生纠纷时,只是其单独去与物业理论,业主大会并没有“干预”。双方经常因和解不成而诉至人民法院,此时业主势单力薄,总是由于不注意妥善保存正当、合理、合法的收费单据,没有足够证据抵不过物业服务公司而败诉。

三、完善住宅小区物业管理的建议

随着我国住房制度商品化趋势的发展,物业管理将会发展成为一门新的学科,它所承载的内容将会受到越来越多人的关注,如何科学有效的完善现代物业管理,笔者认为应从以下几个方面着手改善:

(一)进一步完善有关的物业管理法律规范

2003年出台的《条例》是物业管理制 度发展的一个里程碑。它对于规范房地产开发企业,物业服务企业和业主的责、权、利以及水电气暖等相关部门的法律关系,都做了明确的规定;对于解决物业管理中出现的诸多问题,推行物业管理的规范发展,起到了非常重要的作用。但由于该《条例》涉及面窄,对现实 中存在的许多物业管理问题都没有明确的规定,也没有提出明确的解决方案。如:业主委员会选举问题、新旧物业公司的更替问题、维修基金的保管问题、物业服务标准与服务费用等问题。因此,立法机关需要以《条例》为基础,在实践中结合近年来物业管理中存在的问题,进一步完善物业管理法律、法规

体系,加强物业管理领域的立法工作。司法机关应该结合审判实践中出现的问题,作出相关司法解释。最高人民法院于2009年做出的《关于审理建筑物区分所有权纠纷案件具体应用法律若干问题的解释》和《关于审理物业服务纠纷案件具体应用法律若干问题的解释》有利于解决小区物业管理纠纷。

(二)进一步严格实施分业经营、规范物业服务行业

物业管理应该是住宅小区建设完成投入使用后的事,《条例》第24条第二款规定:“住宅物业的建设单位,应当通过招标投标的方式选聘具有相应资质的物业服务企业;投标人少于3个或住宅规模较小的,经物业所在地的区、县人民政府房地产行政主管部门批准,可以采用协议方式选聘具有相应资质的物业服务企业。”但在物业管理发展还不成熟的初期,大多数的物业管理都是由开发商自己组建的一个物业服务企业或由开发商的近亲属来进行小区物业管理的。这就造成了业主把本应是开发商承担的责任转嫁到物业服务企业身上,引起许多物业管理纠纷,即使诉至法院,双方也难以解决。所以政府要严格按照法定程序规范物业服务企业,积极宣传《条例》及相关司法解释,增强业主、物业服务企业与开发商的法律意识,鼓励房地产开发商、房地产销售和房地产管理分业经营。这样,就会形成一种相互制约的关系,物业服务企业既能对业主负责,又能对开发商的前期行为进行监督,使得整个物业的前期开发建设过程,能为后来的物业服务创造一个良好的条件。

(三)加强宣传和教育

各地政府要切实发挥作用,在业主购房前就应加大对关于物业管理方面的法律宣传力度,增强人们的法律维权意识,转变服务理念和付费观念。还应该加大对物业服务企业选聘的监督力度,以提高物业服务人员的服务水平和自身素质,树立物业服

务人员的市场意识和服务理念,建立高质量的物业服务企业,使其真正能为广大业主服务。

(四)物业服务企业要加强自身建设,规范物业管理行为

物业服务企业要对所收取的各项物业费用按照法律规定和市场价格制定统一标准,并定期予以详细的公示,或者通过各种途径向业主宣传,让业主了解各种费用的用途,使得物业费用公开、透明,而不能打着“物业管理费用”的幌子随意盲目收费。收费细则不能仅仅张贴在物业服务企业内部,给自己看,要让业主看到;还要加强对员工的定期培训,使得所有员工都精通业务。此外,物业服务企业之间要经常交流,借鉴管理中好的经验,及时找出不足的、落伍的管理模式。物业服务企业可以开展多种有利于业主的活动,加强业主与物业公司的交流,融洽两者的关系,建立和谐、文明、高水平的现代物业小区。

随着市场经济的发展和改革开放的深入,我国的物业管理也面临着严峻的挑战,需要在不断的改革中创新和完善。物业管理除了加强立法,为维护广大业主和物业服务企业的合法权益寻找法律依据外,更应该调动各方面的积极性,开展各种有益的文化活动,为构建和谐的小区而努力。

【参考文献】

- [1]李许明.关于物业管理中存在的法律问题及思考[EB/OL].中国论文下载中心,2006-06-29.
- [2]孙侠.浅析住宅小区物业管理中存在的问题与对策[EB/OL].依法治市综合网,2005-08-31.
- [3]毕敏.物业管理中存在的若干法律问题浅析[J].法制与社会,2008,(1).
- [4]马露露.物业管理主体及其作用研究[EB/OL].中国论文下载中心,2004-05-05.

责任编辑:刘凤娥