

吉林市船营区人民法院立案庭物业服务
合同纠纷案件审判白皮书

目 录

一、 近两年立案速裁团队物业服务合同纠纷案件基本情 况.....	1
物业纠纷案件增多原因及对策.....	4
物业服务纠纷案件的诉前化解.....	6
二、 物业服务纠纷常见抗辩.....	10

近两年立案速裁团队物业服务合同纠纷 案件基本情况

物业管理服务行业经过多年发展，在促进城市住宅小区管理现代化、专业化方面取得了瞩目成绩，但是由于其仍处于起步阶段，相关法律制度远未健全，从而产生大量矛盾。由此引发的诉诸法院的案件也连续多年大幅上升，从中反映出的问题，亟待引起重视和解决。

一、物业服务合同纠纷一审案件基本情况及特点

(一) 案件数量逐年上升，在房地产案件中所占比例逐渐增大

物业管理涉及物业的方方面面，加之相关制度的不完善，因物业管理问题向房管、物价部门的投诉一直居高不下，在主管部门协调处理不能完全解决纠纷后，当事人转而向法院起诉。近年来，因物业管理而产生的各类纠纷增长迅速，在房地产案件中所占比例也逐渐增大。据统计，2018年吉林市船营区人民法院共受理物业服务合同纠纷案件1446件；截止2019年11月共受理物业服务合同纠纷811件。物业服务合同纠纷数量的激增与近年吉林地区房地产市场蓬勃发展以及物业管理活动频繁深化密切相关。

(二) 涉案主体与类型复杂化，已超出合同纠纷范畴

在船营法院2019年上半年受理的504件物业服务合同

纠纷案件中，业主与物业管理企业之间的纠纷比例最大，达90%以上，其次是开发商与物业管理企业或者业主之间的纠纷，约占5%左右，再次为业主委员会与物业公司或业主之间的纠纷。引发纠纷的原因及案件类型呈现多样化，已从刚开始的物业管理企业向业主追讨物业管理欠费，发展到多种类型：有业主认为物业管理企业服务水平不高或乱收费用，要求退还或降低物业收费的案件，有业主认为前期物业管理合同已经到期，物业管理企业无权收取物业管理费要求退费的案件，有业主委员会解聘物业管理企业的案件，有业主认为公摊水电费计算不公，要求重新计算公布的案件，有业主认为物业管理企业履行物业服务具有瑕疵导致人身、财产损失要求赔偿的案件等等，不一而足。

（三）系列案件多，调解空间大

部分物业服务合同纠纷中，物业管理企业作为原告追讨物业费案件时，经常一次起诉即将数个乃至几十个业主列为被告，使本已捉襟见肘的人力资源更显紧张。同时，部分案件涉及同一小区类似情况的处理，工作稍有疏忽，极易酿成群体性事件。而物业案件由于双方争议焦点多为物业费用，物业公司与业主之间经过协商往往能够达成和解，故物业服务合同纠纷案件的调解成功率相对于其他民事案件较高。

（四）法律关系复杂，审理具有一定难度

物业管理法律关系涉及多方面利益主体：参与物业管理

诉讼的当事人既有业主、物业使用人或业主委员会，也有物业管理企业、开发商，既可能涉及业主与物业使用人的关系，业主或使用人与物业管理企业的物业管理服务合同、侵权关系、业主或使用人与业委会之间的关系，由可能涉及开发商与物业关系前期物业管理委托关系、开发商与物业管理企业之间物业用房配置和移交关系，此类纠纷又与我国近年来的住房制度改革及各地政策密切相关，具有一定的历史阶段性、地域性特征，而地方规范性文件效力不高，法院处理该类案件不能将之作为依据，给法律的正确适用带来一定难度。

物业纠纷案件增多原因及对策

近年来，船营法院在审理案件过程中发现，物业纠纷案件数量呈逐年上升趋势。2019年，船营法院受理的涉及物业纠纷的诉讼案件为811件。经分析，物业纠纷案件增多的原因主要有：一是法律规定的缺失或模糊。我国现有的有关物业管理的法规主要有《物业管理条例》《物业服务企业资质管理办法》《住宅专项维修资金管理办法》等，但这些法规缺乏类似如物业服务收费标准的相关规定，实用性不高，操作性不强。二是物业服务“质价不相符”。业主普遍反映在交纳高额物业费的同时，物业公司却未能提供优质的服务，小区存在垃圾清扫不及时、绿化不到位、车辆乱停放、个人财物被盗、出入人员管理不严、公共设施未及时维修、乱收费等问题，在业主需要帮忙时置之不理。而当业主对物业服务内容和标准有疑问而拒交物业费时，物业公司不查找自身问题，而是简单地以一纸诉状将业主告上法庭，因此导致业主对其不满拒交诉讼费，物业公司因收费不足导致服务质量下降的恶性循环中。三是业主缺乏物业管理知识。据粗略统计，约有90%的案件业主拒交物业费的原因是由于开发商遗留下来的问题，而业主却归咎于物业公司。如一些业主反映的房屋质量问题，应由开发商解决，但业主认为物业公司作为服务者，就应当为其进行修缮，这种观念的错位导致双方在沟通

中存在障碍，造成两者之间矛盾难以解决。对此，提出以下对策建议：一是明确物业服务标准及收费标准。由相关政府部门出台规定，建立物业服务公司等级评定机制及相关的监督机制，一个等级对应一个收费标准，以质论价，定期检查，对不符合相应服务等级的物业公司予以降级处理，保证物业服务水平与物业收费相符。同时实行菜单制物业收费模式，由业主自由选择相应的物业服务等级项目，支付相应的费用。二是建立物业管理纠纷快速处理通道。如我院做了一些尝试，根据物业管理公司的申请，启动程序，在确定的小区张贴《公告》及《携手共进同创和谐小区倡议书》，张贴至小区公告栏，对拒不履行的业主依法进入诉讼程序处理。三是加强物业管理法律知识宣传。在审理案件过程中发现，有些业主因为法律知识的缺乏，自然而然地认为物业就是开发商，开发商就是物业，常以房屋存在质量问题而拒交物业费。通过法律法规的大力宣传，可以使广大业主理清哪些是物业公司服务范畴，哪些属于开发商问题，从而减少矛盾，共建和谐美丽小区。

物业纠纷案件的诉前化解

随着城市建设步伐的加快，新的住宅小区不断建成。由于物业公司服务质量有待提高、小区配套设施不够完善、业主维权不科学等原因，物业公司与小区业主之间的矛盾不断增多。有的物业公司将大批拒交物业费的业主起诉至法院，有的业主因服务问题将物业公司列为被告。物业案件有年度性，一个老问题处理不好，会造成多年重复起诉，造成法院受理物业纠纷类案件井喷式增长。随着立案登记制度改革的深入人心，人们对司法的依赖力度在不断加大。人民法院受理案件的数量大幅度上升，仅依靠法院的单打独斗、大包大揽，既不现实，也难以完成。为节约司法资源、解决案多人少矛盾，我院针对物业案件群体性的特点，在实践中总结出一套行之有效的物业纠纷源头化解方法，在构建和谐、无讼社区方面发挥了一定作用。

一、增强对物业纠纷案件的敏感性，建立处理预警预案机制。我院物业纠纷案件由立案庭速裁团队专门办理。有当事人提起物业纠纷案件时，立案庭法官会立即通知速裁团队法官，由后者对案件进行详细的了解。对该当事人起诉涉及的小区及情况记录在案，对该案所反映的问题是否会造成群体性诉讼进行风险评估。对有可能引起的，审判员前往该小

区实地调查走访，对情况进行摸底调查登记，形成处理预案。

二、争取支持，联动住建局、城建办等单位，协作化解物业矛盾。对确有可能产生群体性诉讼的问题小区，形成书面汇报材料，由法院领导向区委办公室做专题汇报。在区委的支持下，法院与住建局、城建办等单位联动，要求该物业服务企业切实改进工作，提高服务水平。在法院的大力协调、整合各方力量的情况下，对部分反映严重的小区积水、道路损害等问题进行了整改。如 2018 年及 2019 年，我院多次收到某小区物管的来诉案件，请求判令业主支付物管费。速裁团队法官在了解案件情况后得知，2017 年 7 月份该小区所在地发生洪涝灾害，业主因小区物业处理不及时，房屋产生一系列问题而产生矛盾。此后该小区大批业主拒缴物业费。速裁团队法官向区委反映此情况。并会同住建、建工、规划等政府职能部门进行工作协调，商定由住建部门牵头，物业公司及政府其他部门出资对排水设施重新开沟挖井，对开发商限期在雨季到来之前施工完毕。经过前期的有效处理，小区排水设施改造工程顺利实施，无一名业主提起诉讼案件，开发商与业主、业主与物管分别协商达成相关协议，千余件案件未进入法院审理就予以化解。

三、“以点带面，审一当十”，确定案件处理方向后协调化解纠纷。针对一些矛盾比较突出，在法院等部门介入协调之后，仍不能让业主或物业公司对权利义务分配认可的情况

下，由协调工作组选取由该群体中一名或几名涉案当事人向法院提起诉讼，法院依法快审快结作出判决，后由工作组以法院判决为依据，再次通过协调手段做通其他涉案当事人的工作。这种“审一当十”工作法是我院几年来在化解涉众敏感案件经验上总结而来的。它不仅显示了法院判决的权威性，更能快速有效地定纷止争。数千件涉众敏感案件通过上述工作方法，有效地化解在诉前，消除在萌芽状态。

四、加强对物管及业主的宣传指导工作。联合住建局物管科，增强对物业服务部门的指导监管工作，要求物业服务企业切实改进工作，以优质的服务获得绝大多数业主的支持与理解，减少拒交物业费案件的发生。对于确实属于无故拒交物业费的业主，指导物业公司选择重点提起诉讼。我院在诉讼中，注意收集业主拒交物业费的种种理由能否得到法院支持的信息，选择相关案例制作宣传册在各大小区进行宣传。我院审判组还在各小区开展讲座，宣讲物业服务合同的权利义务，让更多业主合理维权，也在一定程度上减少了物业案件的发生。2018年，我院受理物业服务合同纠纷案件数为1446件。2019年，该数字为811件。联合职能部门高效解决小区存在的实际问题，既提升了物业服务的质量，也提高了业主满意度，还化解了潜在的诉讼案件，可谓是一举三得。我院处理物业案件的方式就是建立以诉讼为核心、各种非诉方式为补充的多元化纠纷解决制度，同时，该制度也是我院

处理其他群体性纠纷的路径。解决物业案件等群体性纠纷是一个系统工程，需要党委政府多个部门的密切配合，及时处置，进而充分发挥诉前化解、多元解决机制的作用。船营区法院在其他相关部门的密切配合下，充分发挥住建局、城建所、司法局、行业协会、律师等在纠纷解决中的作用，主动作为，发挥法院的主导和推动作用，延伸审判职能，为构建和谐、无讼社区做出更大贡献。

物业服务合同纠纷常见抗辩

近几年，船营区人民法院受理的物业纠纷类案件近乎成倍的增长，而且纠纷的产生地点由原先的个别小区集中爆发，到现在的辖区小区多点开花，其增长的速度远远超出了司法途径的消化速度。物业纠纷的处理，除了要从法律的角度审核物业合同和收费标准的合法性，同时还要兼顾业主的诉求。诉讼中，大部分的业主都会涉及下列三类抗辩：一是物业应承担安保责任，如业主家被盗；二是物业服务瑕疵应减免物业费，如小区卫生差；三是已履行抗辩，如业主答辩已交纳物业费。那么，针对这三类抗辩，作为处理案件的法官来说，如果调解，必然躲不过对这些问题的判断，如果判决，必然绕不开对这几个问题的认定。因此，本文主要将从这三个方面展开讨论。

一、第三人侵权下的物业安保责任

安保服务作为物业服务的重要内容之一，时时刻刻考验着物业公司的物业服务质量。人的一生中，大部分的时间都生活在自己的住宅区域里，劳动所得的物质财富也大多存放在住宅中，因此，业主对小区的安保服务要求是很高的。但与之对应的是，安保服务存在标准弹性大、投入成本高和安保风险难以预见的特点，导致物业公司倾向于在物业服务合

同中制定模糊的安保条款，同时增加免责条款来免除法律责任。这就导致了物业公司的安保投入和业主的安保需求的巨大差距，一旦出现安保事件，极易导致物业纠纷。第三人损害一般分为人身损害和财产损害。人身损害一般有明确的侵权人，不常在物业服务纠纷中出现。财产损害则很难确定侵权人，基本存在于大部分的物业服务纠纷类案件。如何确定物业公司在财产损害案件中的责任就显得十分重要了。

1. 违约责任的认定。物业公司既不是财产损害的直接侵权人，也无主观上的故意，其安保失职和损害结果的因果关系因侵权第三人的主观介入所切断，故要求物业公司承担侵权责任的依据不足。因此财产损害还应当从物业公司的违约责任角度入手。安保服务作为物业服务的内容之一，物业公司在收取物业费后，应当履行安保义务，如未尽该义务造成业主财产损失的，应当承担相应的违约责任。违约责任的认定首先应当考察合同的有效性，其次，应当查看是否订立免责条款及是否存在符合法律规定的免责情况，最后再参照合同约定的安保义务来认定物业公司是否构成违约。

2. 违约责任的大小。物业公司在第三人造成的财产损害中承担责任大小的确定不能简单的套用过错责任的大小。未尽合同义务不能等同于侵权责任中的“错”，因此，物业公司的责任应当界定在补充责任上，其赔偿数额的基准应当限定在直接损失数额内，在侵权第三人确定之后，物业公司可向

其追偿。补充责任大小的界定可以依据物业公司的违约程度，并参照可预见性标准来认定，即物业公司应按违约程度承担赔偿责任，但数额不超过其在订立合同时可以预见到或是应当预见到的因未尽安保义务可能造成的损失。据此，高档小区的物业公司收取高额的物业费，应当承担更严格的安保责任，具体赔偿责任大小还应在个案中予以衡量。

3.安保抗辩的处理。在物业纠纷案件中，欠费业主经常以车辆被划、家中被盗等第三人侵权事件来抗辩物业公司的物业费请求权。首先，物业纠纷案件标的额小，事实清楚，法律关系明确，应当以积极调解为主要工作方向，抗辩不等于反诉，不宜将案件复杂化；其次，业主的安保抗辩一般缺乏证据支持，业主本身法律知识匮乏，不宜同案处理，应当告知业主另案提起违约之诉；最后，针对物业公司确实违约的，也应当对违约程度的大小予以区别对待，个案意义上的轻微违约，可以予以口头教育，并不予支持原告请求的滞纳金。

二、物业服务瑕疵抗辩物业纠纷案件中另一类抗辩就是物业服务瑕疵抗辩，即物业公司的未及时制止和未及时处理。具体说来有房屋漏水未及时修理、违章搭建未及时制止等。这些情形中有些属于物业服务的不作为，物业公司即无工程建筑资质，也非维修基金保管单位，无法处理一些类别的维修事务；有些是物业服务的慢作为，物业公司没有行政执法

权力，在处理违章、违法行为时，怠于履行规劝和举报义务。物业服务合同本应明确载明物业服务提供者应达到的物业服务水平，但现实中，物业服务合同中大部分条款规定模糊，物业如何应对业主家被盗、房屋漏水等细节未予规制。一旦产生纠纷，物业服务提供者肆意解释条款，而业主证明物业违约变得十分困难。暂不考虑物业服务合同本身制定的问题。仅从业主抗辩的角度来思考。繁杂的物业服务必然会产生各种各样的瑕疵，从合同履行的角度出发，存在瑕疵的履行必然需要承担责任，但从权利义务对等的角度出发，一味严格要求物业公司不出瑕疵也是显失公平的。因此，对于物业服务瑕疵抗辩，要做好区别对待。

1、以合同为准绳，区别服务瑕疵和履行瑕疵。服务瑕疵是业主对服务的心理预期和物业公司提供的物业服务产生差距而产生的。履行瑕疵是物业公司提供的物业服务未达到物业服务合同约定的标准而产生的，由此可知，服务瑕疵和履行瑕疵是包含和被包含的关系，只有被认定为履行瑕疵的服务瑕疵才能作为衡量物业公司责任的依据。那么，业主在诉讼中提出物业服务瑕疵，而该项服务确实未达到物业服务合同中约定的量化标准时，应当认定物业公司存在部分违约。如果该项服务非合同量化服务，那么法院可酌情参考物价部门核定的物业服务标准或相关部门制定的物业服务合同样本，结合个案中小区的物业收费标准，确定量化指标。

但是，如果合同并未约定，也就是非履行瑕疵的服务瑕疵，如果该瑕疵违背权利和义务对等原则，能够适用相关法律法规的，可以依据相关法律法规作出裁判，如物业公司代业主保管包裹，并收取管理费用的，如果包裹遗失，则应当承担相应的保管责任。

2、履行瑕疵不必然减免物业费。一旦物业公司被认定为存在物业服务履行瑕疵，是否就应当减免物业费，答案是否定的。我们还是应当综合考虑瑕疵产生的原因及对物业服务合同履行的影响，从而确定构成违约的轻重。如物业公司主观上故意降低标准以节约成本，或是物业公司雇员怠工，造成某一项目的履行完全达不到相应标准的，应当认定为严重违约，适当扣减物业费；如物业公司没有主观上的故意，不经常发生瑕疵服务的，应当责令物业公司提高服务质量，对物业费不予扣减。

3、业主的“精神损失”不可折抵。这里存在一个矛盾，即个体的精神损失与全体业主利益的矛盾。无论是盗窃、漏水还是车子被划，大多数业主除了一定的财产损失外，还有精神上的损失，这种损失表现在居住安全感下降、物业服务期望值落差、问题长期得不到解决产生的焦虑等。但交纳物业费不仅是合同义务，也是作为小区一员的责任，物业管理服务不是定向服务、不是面向特定人提供的个性化服务，物业费中一部分的费用开支在小区整体运营成本中，因此，即使

是空置房，法律法规规定业主也应当缴纳 70%的物业管理费是合理的。因此，业主以其个人的“精神损失”来折抵物业费是不合理的。从另一个角度出发，精神损失是一个法律上严格限定的概念，财产损失具有可修复、可还原、可替代的可能，基本不可能产生实际意义上的精神损害，而反观业主提到的漏水问题和噪音扰民问题，业主完全有各种途径予以解决却一味等待物业解决，不仅延误了解决问题的效率，也一定程度上增加了精神负担。综上，无论从物业费的构成角度，还是精神损害本身形成原因的角度，业主要求以“精神损害”折抵物业费是不被允许的。

三、已履行抗辩之举证责任困境物业纠纷案件中最棘手的当属已履行抗辩。被诉业主一句：“我已经交过了。”直接扼杀了调解的可能，随之而来的便是被诉业主不得不面对的举证责任困境。从举证责任的角度出发，业主提出已交物业费的事实，就应然的负有举证证明这一事实的义务，一旦业主无法提供证据证明，业主将面临因举证不能而败诉的风险。

1、证明困境的形成。物业费一般一年一交，先交后用。依据《中华人民共和国发票管理办法》第十九条规定：销售商品、提供服务以及从事其他经营活动的单位和个人，对外发生经营业务收取款项，收款方应当向付款方开具发票；第二十条规定：所有单位和从事生产、经营活动的个人在购买商品、接受服务以及从事其他经营活动支付款项，应当向

收款方取得发票，取得发票时，不得要求变更品名和金额。由此可见，物业公司收取物业费应当开具发票，业主在交纳物业费后应当索取发票。但现实中，物业公司常常以收据代替发票，业主在交费后基本不索取发票，至于发票的保管，更是不可能长久。回到案件中，一般请求支付物业费的案件都在物业费收缴的下一年度起诉，而考虑到和谐的物业关系，物业公司总是在不停的催讨而非起诉，更有甚者是在催讨 4、5 年之久才起诉，这时候，要求业主提供发票或者收据来证明已经交过物业费的事实似乎成为一个不可能完成的任务。

2、证明的方式。要证明已经交过物业费，业主一般从直接证据和间接证据两个方向着手。直接证据，要么自己手持收据，要么找到物业公司留存的存根联，在收据已经遗失的情况下，基本无法期待物业公司还存有存根联，否则案件也不会产生了，如果交费的时候根本没有索要收据，那何来的存根联，因此，直接证据这条路是走不通的。间接证据的范围比较宽泛，因为民法领域对证明的要求是“高度盖然性”，这就给业主一丝曙光，也就是说，即使业主拿不出发票或者收据，只要业主能够证明自己交纳物业费这一事实的存在可能极高，那么依旧能够认定业主已经交纳的事实。

3、判断的标准。要证明已经交纳物业费的事实，需要区分开具发票遗失和未开具发票两种情形。在开具发票遗失

的情形下，业主和物业公司无纠纷，且业主能间接证明缴费的连续性，即业主能提供被诉年份之前或者之后的物业费收据，以证明缴费的连贯，可以认定业主已经交纳，但物业公司能提供业主声称交费时间区间内连续编号的存根联，并且该存根联内无业主交费记录的，该业主证明目的不成立。在未开具发票的情形下，业主需要有旁证证明已经交纳物业费，并能够证明物业公司不开具发票或者收据是常态予以补强，可以认定业主已经交纳，但物业公司能证明不开具发票和收据为非常态除外。关于常态的认定，需要法官在实际案件中综合考虑物业公司的财务管理状况和小区收费的惯例后再作出判断。本文只是简单的思考了物业服务纠纷案件中常见的三类抗辩，这些抗辩都是情理上说的过，但在法理上很难获得法院的支持。现在办理案件的过程中，大部分被告业主很重视自己的权利，却不重视案件审理的程序，或者，通俗的说就是“懂理不懂法”，大多数的抗辩没有证据支持。大部分业主觉得案件金额不高，不愿意花精力取证，而且业主觉得物业公司的不足在小区是显而易见的，法院应当调查，并坚信这些事实足以减免物业费。在上述的逻辑下，法院想做到案结事了很困难。法院在处理这类案件时，既要在情理上加以安抚，也要在法理上严肃处理，争取构建和谐物业服务环境。