



透明是最好的催收员

» 提到收物业费，物业公司常常苦不堪言：“难。”有关数据显示物业公司平均物业费收缴率不高，部分中小物企甚至跌破50%。物业一脸委屈：明明提供了服务，价格也算公道，钱却收不上来。业主们也有怨言：基础服务不到位、公共收益不透明，我们觉得物业费交得不值，交得没底。

设施维保，环境清洁，绿植养护……方方面面离不开物业的服务，可为什么物业收费这么难？从多地新闻报道来看，大家的一个争议点就是透明度：每一笔收益和用途，有没有让业主看得清清楚楚。电梯有广告招租费，快递柜要收进场费，公共场地使用有租用费，公共收益账为何总是挂零？上海12345市民服务热线的一条统计显示，仅2026年4月1日至7日一周，与小区公共收益相关的投诉就超过了150条。收益不公开，账目不清，是业主信任的一道裂痕；服务项目质价不符，是压垮缴费意愿的最后一根稻草。

物业费收缴难，信任缺失才是症结所在。破解之策首在公开透明建立信任。上海市奉贤区头桥街道通过党建引领，将零散小区连片整合，成立议事管理委员会，推选贤能自治，推行酬金制物业服务，将收费与服务质量挂钩，公开透明、质价相符，有效破解了收费困局。

在此基础上，依法履约是破解困局的坚实保障。民法典第943条规定，物业服务人应当定期将服务的事项、负责人员、质量要求、收费项目、收费标准、履行情况，以及维修资金使用情况、业主共有部分的经营与收益情况等以合理方式向业主公开并向业主大会、业主委员会报告。这意味着，物业公司不能以停水停电、限制门禁等手段强制催缴；业主也应确立付费买服务的契约意识，按时缴纳费用；同时要多方联动，畅通投诉与协商渠道。唯有如此，物业费收缴困局才能化解，业主收获更好服务，物业公司得到应有的收益。

[雨 茂]



▲物业的困惑：收费咋这么难？ 王凯新