

编者按:近些年来,物业服务公司从无到有、从小到大,逐渐为人们所熟知。与此同时,业主与物业服务公司的矛盾也日益增多。

为了使业主们能够在自己的小区内“当家作主”,《中华人民共和国物权法》、《物业管理条例》等法律法规,明确规定业主委员会为自治组织。然而现实生活中,一些住宅小区业主委员会的成立、履职等却遇到了不少问题和困难,让业主自治举步维艰。

关注

房屋法律问题

物业篇

热点追踪

进入11月,连续的降雪、降温促使北京市崇文区东花市北里小区的部分住户反映供暖不足。为了这件事,小区业主委员会(简称业委会)秘书长,53岁的延洲在业主和供暖单位之间奔走了几天。一个月前的10月17日,延洲和另外4位“老兄弟姐妹”,以1475户业主投出的1570多张选票(有的业主有一套以上的房子),成功当选新一届业委会成员。他们当中年纪最大的杨茂荣,已经71岁。

自2003年9月1日,国务院颁布施行《物业管理条例》,并于2007年修改以后,“业主大会”及其选举产生的“业主委员会”逐渐为人们所了解。这一组织在其成长过程中会遇到哪些困难?带着疑问,我们走进了东花市北里小区。

① 投票关

如何获得2598户业主过半数的支持成难题

11月5日晚上,杨茂荣等5位新当选的东花市北里小区业委会成员和上一届业委会进行了交接仪式。“不



最高人民法院司法解释

保障业主权利

白龙 杨默

《中华人民共和国物权法》自2007年10月1日施行以来,涉及业主权利和物业服务的纠纷案件数量不断增加。针对这一情况,最高人民法院出台了《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《关于审理物业服务合同纠纷案件具体应用法律若干问题的解释》,并已于今年10月1日起正式施行。最高人民法院有关负责人回答了相关问题。

业主不得滥用权利

问:实践中常有业主以未享受有关物业服务为由,拒绝缴费。如住在一层的业主认为常年不用电梯,电梯费是否就不用交了?

答:选聘物业服务企业是业主共同作出的决定,只要物业服务企业按照合

从投票、备案到履职

一个小区业委会“过三关”

白龙 万红雅



易啊,光投票就投了三次。“满头白发的业委会主任杨茂荣退休前曾担任一家国企的领导,但小区业委会选举这样的“新生事物”,还是让他充满感慨。

小区之前就有业委会,但是在小区的社会论坛上,有人说,“业委会总体就是官老爷一个,服务就不用提了。”因此,选一届干实事的业委会出来,成为小区业主们的呼声。然而,换届选举如何收集有效选票,成为摆在杨茂荣、延洲老哥儿几个眼前的一道难题。

东花市北里小区面积很大,共有2598户业主,而且产权关系复杂,是危改房、回迁房加商品房小区。其中,中化集团、海关总署、国家质检总局等近50家产权单位拥有的住宅,占总户数的一半以上。“这些产权单位,我们是一家一家地去上门做工作。”回想起业委会筹备组为选举所做的努力,延洲竹筒倒豆,“很多产权单位,包括户主,权利意识并不是很强,也不知道业委会将会起到何种作用,我们就一遍遍向他们宣传为什么要进行投票选举,新成立的业委会对维护业主利益将起到什么作用。”

“经过这次投票选举,我深刻认识到了宣传的重要性。不但要宣传这次选举,更重要的是宣传业主的法定权利。”在延洲的办公桌上,摆着一本厚厚的法律法规汇编,都是关于物业方面的,已经被他翻得很破旧。“你看,根据国务院《物业管理条例》第六条,业

② 备案关

3次努力终获通过,达到法定要求是关键

对很多小区的业委会来说,召开了业主大会并成立业委会,只是走过了“第一关”,接下来要面对的是“备案关”。



规范物业服务企业的退出行为

不支持物业“乱收费”

问:物业服务合同权利义务终止后,如果物业服务企业拒绝退出,并以存在事实上的物业服务关系为由要求业主支付物业费,应否得到支持?

答:实践中,在物业服务合同权利义务终止后,因物业服务企业拒绝退出而引发的纠纷不在少数。物业服务合同权利义务终止的情形,主要包括合同终止、解除、期限届满且未续期等。司法解释明确规定,在物业服务合同权利义务终止后,物业服务企业应当退出物业服务区域、移交物业服务用房和相关设施,以及物业服务所必须的相关资料和由其代管的专项维修资金。如果物业服务企业拒绝退出物业服务区域,并以存在事实上的物业服务关系为由,请求业主支付物业服务合同权利义务终止后的物业费的,人民法院不予支持。

东花市北里居委会主任马林常常被延洲在多个场合堵住聊起业委会筹备组和备案的事情,就在不久前,延洲还拉着他在风中的路口谈了将近两个小时。“我和他们私交都很好,无话不谈,但是曾经有一段时间,一提起业委会我就头疼。”马林坦陈。

延洲他们组织的三次投票,前两次都没有能够通过备案,原因则各不相同。

“去年春节后的那次,像做地下工作一样,我经常晚上挨家挨户‘拉选票’,白天在小区里贴通知。力气费了不少,却没有能够通过备案。”延洲承认,刚开始的时候自己挺沮丧,为什么想为社区做些事情的努力不被认可呢?“这也是自己学习法律法规的一个过程。”延洲翻出《物业管理条例》,“条例确实规定业主委员会应当备案,但条例第10条也规定,同一个物业管理区域内的业主,应当在物业所在地的区、县人民政府房地产行政主管部门或者街道办事处、乡镇人民政府的指导下成立业主大会,并选举产生业主委员会。也就是说,我们不能自作主张凭着热情成立业委会,而应该在主管部门的指导下成立。”

明白了这个道理,业委会筹备组在第二次投票前,反复和街道办、居委会做了大量的沟通工作,说明自己的想法和工作设想,得到了支持。今年3月20日,业委会筹备组开始组织业主进行第二次投票,获得选票仅800多张。

“2598户居民,投票还不满1/3,没有达到《物业管理条例》规定的过半数的要求,投票失败了。”延洲想起当时的情况,现在还有些无奈。

经过这两次失败的经历,筹备组成员认为,备案通不过,主要是自己的努力没有到位,没有达到法定的要求。为了尽快改变这一局面,大家反复开会协商,出主意想办法,于是就有了前面提到的1570多张选票。

“新业委会已于10月29日完成备案。”新任业委会主任杨茂荣终于松了一口气。而居委会主任马林也不再头疼,有了新一届业委会的帮助,自己的工作好开展多了。

③ 履职关

“自治不是对立,业委会工作在于沟通”

“我们旁边的一个小区,已经换过3次物业公司了,结果一家不如一家,



收费标准的解释

物业服务企业的退出行为

问:物业服务合同权利义务终止后,如果物业服务企业拒绝退出,并以存在事实上的物业服务关系为由要求业主支付物业费,应否得到支持?

答:实践中,在物业服务合同权利义务终止后,因物业服务企业拒绝退出而引发的纠纷不在少数。物业服务合同权利义务终止的情形,主要包括合同终止、解除、期限届满且未续期等。司法解释明确规定,在物业服务合同权利义务终止后,物业服务企业应当退出物业服务区域、移交物业服务用房和相关设施,以及物业服务所必须的相关资料和由其代管的专项维修资金。如果物业服务企业拒绝退出物业服务区域,并以存在事实上的物业服务关系为由,请求业主支付物业服务合同权利义务终止后的物业费的,人民法院不予支持。

业主和物业意见都很大。”延洲说起业委会和物业公司之间关系的处理,举了一个身边的例子。

业委会工作的主要方面,就是代表业主和物业公司打交道。北京很多社区的业委会过了“投票关”和“备案关”,却在开展工作方面遇到了更大的障碍。在延洲提到的那个小区,因为几百万元的物业费没有收上来,出现了“新物业进驻半年多,老物业迟迟不撤离”的局面,一些业主甚至还收到了催缴物业费的“恐吓信”,业主和物业公司之间的关系一度闹得很僵。

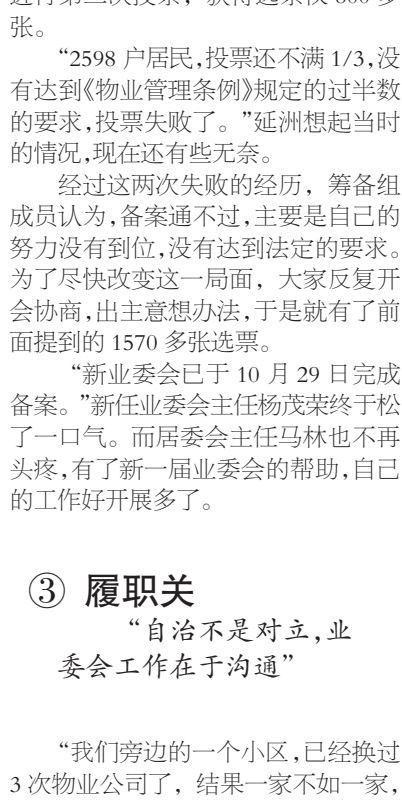
“一些小区的业委会在成立之初,甚至在业主大会投票时,就打出‘把物业公司赶出去’的口号,从一开始就把自己置于和物业公司对立的位置,这并不利于工作的开展。”东花市北里小区业委会副主任王少华认为,“法律规定业主自治,但自治不是对立,对立当然会导致和物业公司之间的矛盾激化。业委会的工作是一个桥梁,我们的任务就是帮业主们和物业、政府部门进行沟通,消除可能会出现矛盾,推动工作的开展。”

为了发挥“桥梁”的作用,这几天,业委会的成员正在和保安公司、物业公司进行座谈。小区安全存在隐患,需要和保安公司协商如何加强巡逻力量,包括架设小区监控系统、建设封闭式小区的设想,都需要协调;小区的绿化、停车、公共部分出租等问题,也需要和物业商定具体方案,“这些工作,仅仅依靠业委会的5个成员是忙不过来的。”杨茂荣说。

为了让业委会最大程度地体现业主意志、维护业主权利,新一届业委会准备设立业主代表大会制度,每栋楼设一到两位代表,随时收集业主意见。“此外,我们还准备设立业委会、居委会、物业、派出所等联席会议制,大家共同寻求解决问题的方案。”杨茂荣称。

“与‘投票关’和‘备案关’相比,‘履职关’是一个更为长期的工作,需要用耐心和细心完成。虽然现在说这话还为时尚早,但我们有信心把小区的工作做好,不辜负业主们的信任。”奔走在11月的寒风里,延洲的声音显得格外热切。

“你们不懂管理,请另谋高就吧!”



物业服务企业的退出行为

不支持物业“乱收费”

问:物业服务合同权利义务终止后,如果物业服务企业拒绝退出,并以存在事实上的物业服务关系为由要求业主支付物业费,应否得到支持?

答:实践中,在物业服务合同权利义务终止后,因物业服务企业拒绝退出而引发的纠纷不在少数。物业服务合同权利义务终止的情形,主要包括合同终止、解除、期限届满且未续期等。司法解释明确规定,在物业服务合同权利义务终止后,物业服务企业应当退出物业服务区域、移交物业服务用房和相关设施,以及物业服务所必须的相关资料和由其代管的专项维修资金。如果物业服务企业拒绝退出物业服务区域,并以存在事实上的物业服务关系为由,请求业主支付物业服务合同权利义务终止后的物业费的,人民法院不予支持。

费孝通先生曾经极具洞察力地指出,传统中国乡土社会是一种“差序格局”,如同在池塘投下石子后形成的涟漪,由内而外,推己及人,由此构成了一个伦理本位的“熟人社会”。进入现代社会后,作为“陌生人社会”的城市住宅小区代替了乡土中国的熟人社区,伦理纲常被法律和契约精神所替代,开始“从身份到契约”的转变。

《中华人民共和国物权法》和《物业管理条例》等法律法规,是业主自治的守护神。以业主自治为立法精神,以业主大会和业主委员会为实现形式,法律保证了社区生活的和谐与有序。令人诧异的是,虽然《物业管理条例》明确规定,“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”,并有权“选举业主委员会成员”,然而在现实生活中,业主大会和业委会这一新生事物的出现却让一些人感到不高兴,他们设置障碍,使业委会的选举、备案、履职像过关斩将一样困难,这是为什么?

首先是一些主管部门抱残守缺,视业主自治为洪水猛兽。产生这种想法,确如一些业主评论,他们“当惯了老爷,当不惯公仆”。殊不知现代社会以民主法治为灵魂,以契约精神为主臬,如果主管部门仍以“管理者”的心态自居,则不但会损害业主的权利,更是与推进依法行政的要求背道而驰。

其次,不得不承认,是一些业主自身的“权利意识”还没有发育成熟。快节奏的生活,让更多的人只关心一己小利,而忽视了公共福利。业主自治,需要全体业主共同维护,在这方面,一些业主恐怕还要补上“权利意识”和“公共精神”这两门必修课。

第三,业主自治,需要在法定的框架内行使。城市生活千头万绪,东家的暖气不热,西家的车位被占,或者垃圾堆放不规范,夜间施工太扰民,都有可能引起纠纷和矛盾。解决问题的途径在哪里?就在《中华人民共和国物权法》和《物业管理条例》等法律法规的框架内。如果放着既有的津梁不渡,非要另辟蹊径,“一哭二闹三上吊”,恐怕就违反了“业主自治”应有的理性精神。

守法精神、公共精神和理性精神,是实现小区和谐、业主自治的基本内核。而要把小区物业的工作做好,还需要一些协调机制和协商机制。

小区的和谐与有序,有赖于业主、物业、管理部门共同配合,互相尊重,互相协调。比如,在一些高档小区,业主不能目中无人,视物业人员、保安如自家奴仆,呼来喝去;物业人员和保安也不能待价而沽,张口闭口“这个要收费,那个要预约”。予人方便,予己方便。既然同在一个小区里,就应该多一份理解,多一份谦让。

而恰当的协商机制,在出现问题与矛盾时,也能起到理性对话、和平解决的效果。比如北京市东花市北里小区将要建立的业委会、居委会、物业、公安派出所等联席会议制。遇到了问题,大家能坐下来,心平气和地谈问题,想办法,而不是剑拔弩张,动辄你要炒掉我,或者我们要请愿。德国哲学家哈贝马斯认为,现代社会的良性运转有赖于“商谈”和“交往理性”,其道理由正在于此。

总而言之,业主自治是个新事物,需要人们花一些时间去认识它,掌握它,知道如何在法律的框架内行使它,让它更好地服务于我们的生活。如果大家都像东花市北里小区的几位业委会成员一样,遇到问题多学法律,多想办法,多沟通,那么像投票、备案等法律上的程序就不是我们的关卡,而是我们的保险栓。

题图:上海楼市资料图。

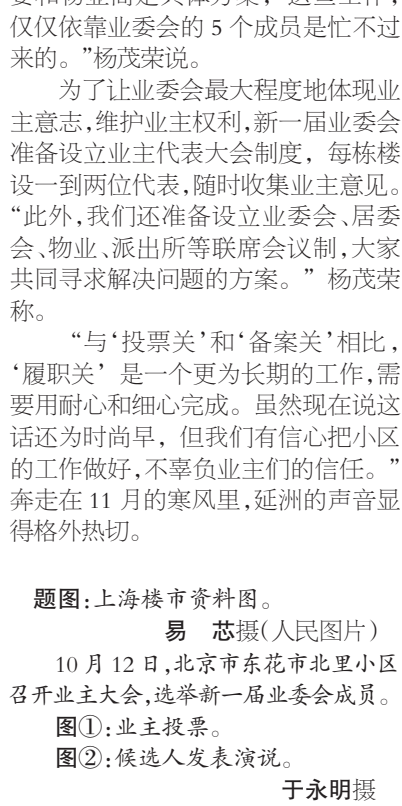
易蕊摄(人民图片)

10月12日,北京市东花市北里小区召开业主大会,选举新一届业委会成员。

图①:业主投票。

图②:候选人发表演讲。

于永明摄



物业服务企业的退出行为

不支持物业“乱收费”

问:物业服务合同权利义务终止后,如果物业服务企业拒绝退出,并以存在事实上的物业服务关系为由要求业主支付物业费,应否得到支持?

答:实践中,在物业服务合同权利义务终止后,因物业服务企业拒绝退出而引发的纠纷不在少数。物业服务合同权利义务终止的情形,主要包括合同终止、解除、期限届满且未续期等。司法解释明确规定,在物业服务合同权利义务终止后,物业服务企业应当退出物业服务区域、移交物业服务用房和相关设施,以及物业服务所必须的相关资料和由其代管的专项维修资金。如果物业服务企业拒绝退出物业服务区域,并以存在事实上的物业服务关系为由,请求业主支付物业服务合同权利义务终止后的物业费的,人民法院不予支持。

法眼

法律是业主自治的守护神

洪恺

□以业主自治为立法精神,以业主大会和业主委员会为实现形式,法律保证了社区生活的和谐有序

□守法精神、公共精神和理性精神,是实现小区和谐、业主自治的基本内核

费孝通先生曾经极具洞察力地指出,传统中国乡土社会是一种“差序格局”,如同在池塘投下石子后形成的涟漪,由内而外,推己及人,由此构成了一个伦理本位的“熟人社会”。进入现代社会后,作为“陌生人社会”的城市住宅小区代替了乡土中国的熟人社区,伦理纲常被法律和契约精神所替代,开始“从身份到契约”的转变。

《中华人民共和国物权法》和《物业管理条例》等法律法规,是业主自治的守护神。以业主自治为立法精神,以业主大会和业主委员会为实现形式,法律保证了社区生活的和谐与有序。令人诧异的是,虽然《物业管理条例》明确规定,“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”,并有权“选举业主委员会成员”,然而在现实生活中,业主大会和业委会这一新生事物的出现却让一些人感到不高兴,他们设置障碍,使业委会的选举、备案、履职像过关斩将一样困难,这是为什么?

首先是一些主管部门抱残守缺,视业主自治为洪水猛兽。产生这种想法,确如一些业主评论,他们“当惯了老爷,当不惯公仆”。殊不知现代社会以民主法治为灵魂,以契约精神为主臬,如果主管部门仍以“管理者”的心态自居,则不但会损害业主的权利,更是与推进依法行政的要求背道而驰。

其次,不得不承认,是一些业主自身的“权利意识”还没有发育成熟。快节奏的生活,让更多的人只关心一己小利,而忽视了公共福利。业主自治,需要全体业主共同维护,在这方面,一些业主恐怕还要补上“权利意识”和“公共精神”这两门必修课。

第三,业主自治,需要在法定的框架内行使。城市生活千头万绪,东家的暖气不热,西家的车位被占,或者垃圾堆放不规范,夜间施工太扰民,都有可能引起纠纷和矛盾。解决问题的途径在哪里?就在《中华人民共和国物权法》和《物业管理条例》等法律法规的框架内。如果放着既有的津梁不渡,非要另辟蹊径,“一哭二闹三上吊”,恐怕就违反了“业主自治”应有的理性精神。

守法精神、公共精神和理性精神,是实现小区和谐、业主自治的基本内核。而要把小区物业的工作做好,还需要一些协调机制和协商机制。

小区的和谐与有序,有赖于业主、物业、管理部门共同配合,互相尊重,互相协调。比如,在一些高档小区,业主不能目中无人,视物业人员、保安如自家奴仆,呼来喝去;物业人员和保安也不能待价而沽,张口闭口“这个要收费,那个要预约”。予人方便,予己方便。既然同在一个小区里,就应该多一份理解,多一份谦让。

而恰当的协商机制,在出现问题与矛盾时,也能起到理性对话、和平解决的效果。比如北京市东花市北里小区将要建立的业委会、居委会、物业、公安派出所等联席会议制。遇到了问题,大家能坐下来,心平气和地谈问题,想办法,而不是剑拔弩张,动辄你要炒掉我,或者我们要请愿。德国哲学家哈贝马斯认为,现代社会的良性运转有赖于“商谈”和“交往理性”,其道理由正在于此。

总而言之,业主自治是个新事物,需要人们花一些时间去认识它,掌握它,知道如何在法律的框架内行使它,让它更好地服务于我们的生活。如果大家都像东花市北里小区的几位业委会成员一样,遇到问题多学法律,多想办法,多沟通,那么像投票、备案等法律上的程序就不是我们的关卡,而是我们的保险栓。