



青島市中级人民法院
物业服务纠纷审判白皮书
(2020-2022年)

2023年6月

前 言

社区是人们社会生活的基本平台，社区和谐稳定关系人民群众幸福感、获得感，也关系到社会的长治久安。物业服务与居民的生活息息相关，直接关系到居民的生活品质、城市安全运行。近年来，随着人们法律意识的增强及维权意识的提高，物业服务单位与小区业主之间因物业服务引发的纠纷不断增加。物业服务合同纠纷案件涉诉金额虽小，但关系居民幸福生活的“大民生”。妥善防范化解物业服务纠纷，是推动诉源治理，助力基层社区治理的重要工作。

为进一步发挥司法审判对物业服务市场的规范和价值引领作用，努力营造良好的物业服务环境，青岛市中级人民法院对全市两级法院 2020 年至 2022 年物业服务合同纠纷案件审判情况进行梳理分析，发布《物业服务纠纷审判白皮书》，总结案件特点，分析物业服务纠纷反映的突出问题，提出化解物业服务纠纷的建议。

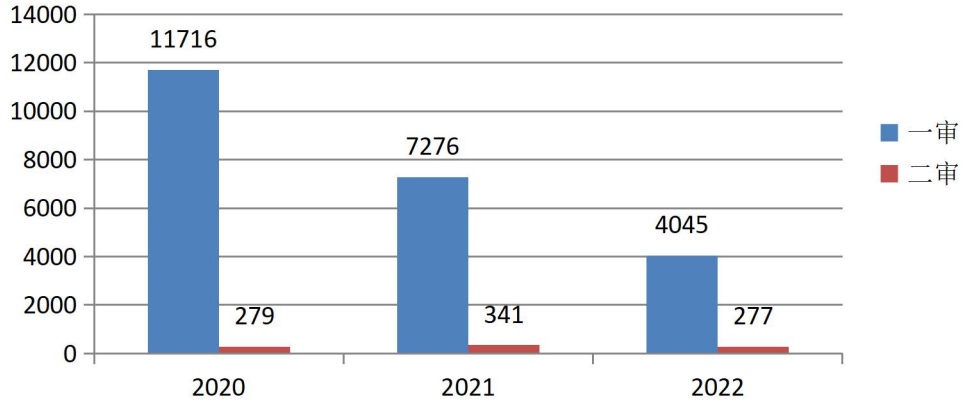
一、青岛法院物业服务纠纷案件审理情况

（一）基本情况

2020 至 2022 年，青岛全市两级法院共审结各类物业服务合同纠纷案件 23934 件（一审 23037 件、二审 897 件），其中，2021 年审结 7617 件，较 2020 年审结 11995 件，降低 36.5%；2022 年审结 4322 件，较 2021 年降低 43.3%。

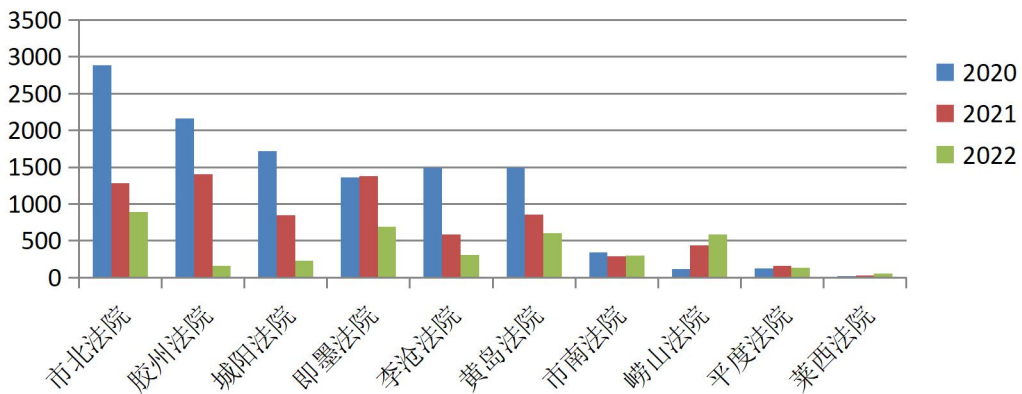
2020至2022年全市法院审结物业服务纠纷案件数

(单位: 件)



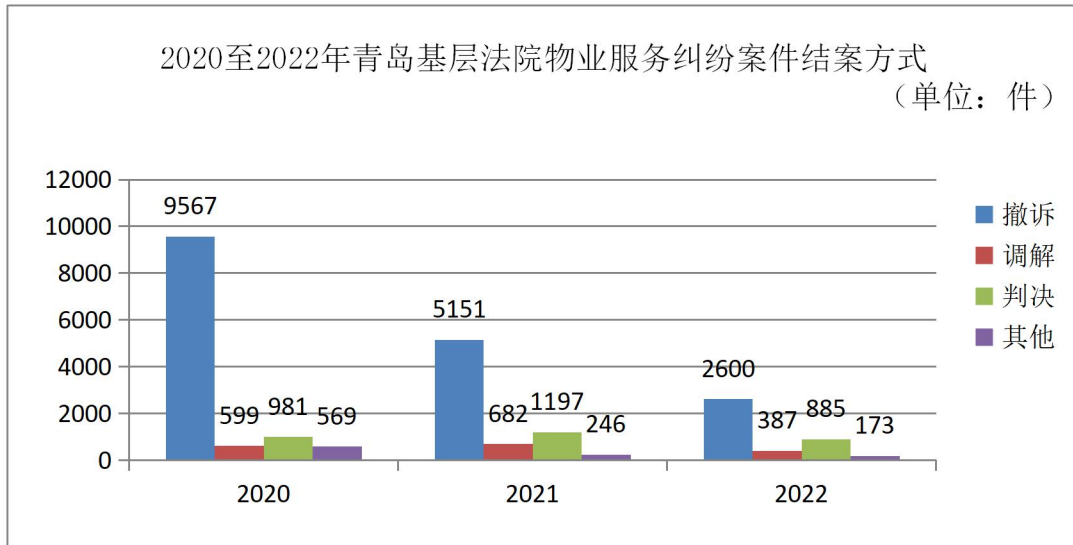
2020至2022年青岛各基层法院审结物业服务纠纷案件数

(单位: 件)

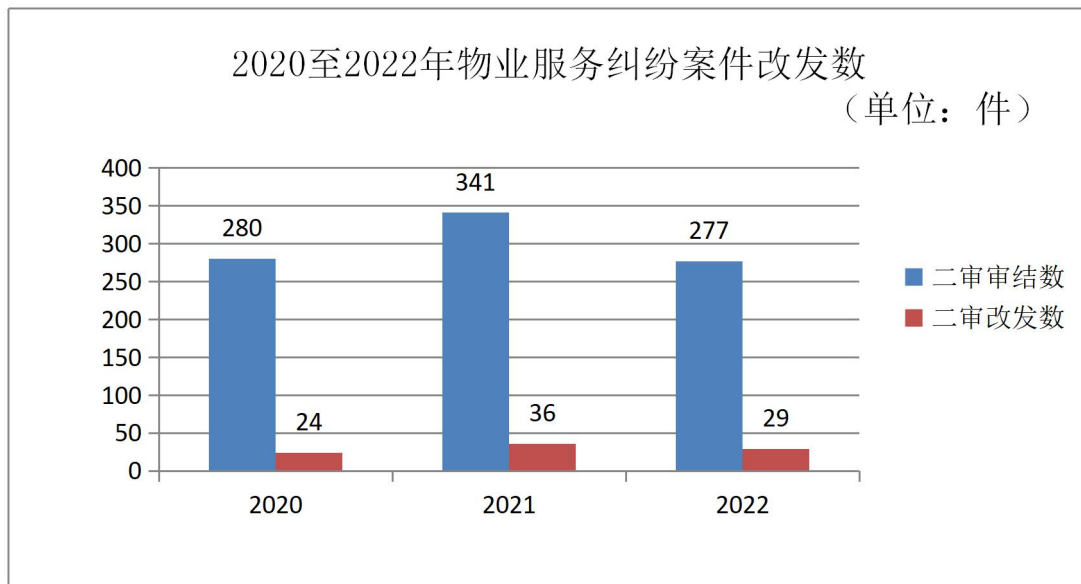


从青岛各区(市)法院物业服务纠纷案件审理情况看,物业服务纠纷案件数量具有较强的区域性特征,与各区(市)的房地产经济发展水平基本成正比。其中,市北法院案件数量四年来一直稳居前列,胶州法院、城阳法院、即墨法院、李沧法院、黄岛法院紧随其后,市南法院、崂山法院、平度

法院、莱西法院案件数量一直较低。



从青岛各区(市)法院一审案件结案方式看,近四年物业服务纠纷案件以撤诉和调解为主,调撤率均在80%左右。其中,2020年调撤案件10166件,占86.8%,2021年调撤案件5833件,占80.2%,2022年调撤案件2987件,占73.8%。



2020至2022年青岛中院审结的物业服务纠纷二审案件,从上诉主体看,以业主提起上诉为主,分别占80%、77.42%、81.95%,上诉的原因主要为物业服务不到位,要求减免物业费;从审结结果来看,2019至2022年二审改发率分别为

30.2%、8.6%、10.6%、10.5%，2020至2022年改发率明显下降，各区（市）法院的物业服务纠纷案件审判质量有显著提高。

（二）物业服务纠纷的主要特点

1. 起诉主体、诉讼请求相对集中

当前，青岛全市两级法院受理的物业服务纠纷案件仍以物业服务单位要求业主支付欠付的物业费、违约金为主，该类案件标的普遍相对较小，在诉讼中，各方当事人耗费的人力、物力成本可能远超诉讼标的额。

2. 物业服务标准未量化，责任难以认定

诉讼中，业主针对物业的抗辩主要是物业服务单位提供的服务不达标、管理水平低下，如垃圾清理不及时、车辆管理不到位、房屋存在质量问题、绿地未维护等，但由于物业服务缺乏相应的行业标准，且业主与物业服务单位签订的物业服务合同对物业服务单位义务的约定高度概括且格式化，业主与物业服务单位对物业服务权利义务边界的认识存在较大差距，业主的抗辩往往带有较强的主观因素，且举证能力不足，从而导致败诉。

3. 诉讼具有群体效应，审判结果具有示范效应

众多业主往往基于相同的诉求形成群体诉讼，在案件审理中，还存在案外人集体到法院旁听庭审、甚至群体上访等现象，而这些案外人往往是同一小区或关联小区的业主，虽未参与诉讼，但诉讼结果对其有一定的示范效应。

二、近三年青岛中院物业服务纠纷案件审判工作特点

（一）积极建言献策，助力科学立法

青岛中院主动加强与市人大法工委的联系，积极为青岛

市科学立法建言献策。2021年，在《青岛市物业管理条例》出台之前，青岛中院在对2019年至2020年两级法院审理的2万余件物业服务纠纷案件进行分析、研究的基础上，总结物业纠纷案件审理过程中发现的问题，结合审判实践对《青岛市物业管理条例（草案）》认真研究讨论，提出合理化建议。

（二）积极联动协调，加强诉源治理

2021年6月24日，青岛中院金融审判庭及部分区（市）法院与青岛市住房和城乡建设局物业办、青岛市物业管理协会召开青岛市物业服务合同纠纷案件联席会议，交流近三年物业服务合同纠纷案件的审理情况、物业管理的政策规定及物业服务合同纠纷案件审理中的疑难复杂问题，就完善物业纠纷多元化调解机制进行深入讨论。通过搭建信息交流沟通平台，建设与行政主管部门、行业协会之间的多元化化解纠纷联动机制，努力将矛盾化解在诉前，从源头上减少物业纠纷诉讼增量。

（三）强化社区普法，夯实基层法治基础

网格员作为社会基层管理的重要力量，在基层普法、矛盾化解中发挥着重要作用。2021年3月9日，青岛中院法官到市北区海伦社区为市北区网格员开展“物业纠纷调解”培训，结合工作实际，有针对性、有重点地讲解物业相关法律知识，增强网格员的法律素质和业务能力，提升网格员化解和调处业主与物业服务单位之间矛盾纠纷的能力。

三、物业服务纠纷多发的原因

（一）物业服务权利义务边界不明确

由于物业服务缺乏相应的行业标准，而物业服务合同对

物业服务单位义务的约定高度概括且格式化，业主与物业服务单位对物业服务权利义务边界的认识存在较大差距，进而引发矛盾。主要表现为：部分物业服务单位“重收费、轻服务”，物业服务不规范、不到位；物业服务单位未按规定向小区业主公布日常开支的账目明细，物业服务财务收支不透明。此外，青岛注册登记的物业服务单位数量大于市场需求，且服务能力参差不齐，物业从业人员整体综合素质、年龄、文化程度，以及对信息化管理技能的掌握，很难达到业主对物业服务的期望。

（二）业主大会和业主委员会未能正常组建、运转

业主大会和业主委员会能较好地代表全体业主行使权利，但小区业主普遍参与意识不强，对相关法律、行政法规不了解，而物业服务单位出于对自身既得利益的维护，对成立业主大会和业主委员会不积极或设置障碍，造成业主委员会成立难。一些小区即使成立了业主委员会也往往形同虚设，业主委员会自治管理意识较弱，参与小区综合治理的积极性不高，代表业主行使职权的动力不足，在社区治理中不能发挥有效作用。

（三）部分业主法律意识淡薄

部分业主对接受有偿物业服务的观念淡薄，对定期交纳物业管理费持消极态度，有的业主认为不需要物业服务，有的在看到别人不交时自己也拒交。有的业主将房屋质量问题同物业管理问题混为一谈，以为无论房屋出现什么问题均应由物业服务单位负责。还有部分业主集体观念淡薄，违规装修、私搭乱建，甚至擅自占用公用设施等，其他业主则将上述问题归结为物业管理不善，以此为由拒交物业费。

（四）开发商的遗留问题

开发商遗留的一些关于小区配套设施如地下车库、物管用房权属不明、房屋漏水等质量问题、绿化率不符合规划等问题，业主在向开发商维权无果后，因前期物业服务单位一般由开发商选聘，甚至部分物业公司与开发商是一套人马、两块牌子，导致部分业主误认为物业服务单位与开发商是一体的，容易将不满迁怒于物业服务单位，以不交物业费的方式对抗物业服务单位。

四、改善物业服务化解矛盾纠纷的建议

物业管理是城市管理的重要组成部分，物业管理的好坏直接影响城市居民的日常生活质量和社会和谐稳定。为营造安全、宜居、和谐的居住环境，需要政府部门、物业服务单位、业主、房地产开发商形成合力，共同实现社区共建共治共享。

（一）规范市场运作机制，提升物业服务单位品质

落实标准化建设，引入“黑白名单”机制，加强行业监管。在实践中，针对既有住宅项目，可考虑由房管部门牵头，政府相关职能部门、居委会、业委会等参与构建物业服务综合评价体系，结合各小区物业费收缴率、涉诉率、投诉率等制定评分标准，对各小区的物业服务分类开展实效测评，形成全市统一标准的物业服务企业星级评价制度，设立物业服务单位“黑白名单”，通过新闻媒体等向社会公示，对进入“黑名单”的单位由有关职能部门限期整改，经整改后仍未达标的，责令退出，不得在全市范围内继续从事物业服务，从源头上进行治理，推动形成“优胜劣汰、失信失业”的物业服务市场环境。

（二）积极发挥业主委员会和业主的主体作用

居委会加强对小区物业自治管理的引导，调动小区业主委员会的积极性，引导业主委员会聚焦业主反映强烈的突出问题，建立健全各类管理规约、决策议事制度，进一步规范业主文明居住行为，充分发挥业主委员会功能。此外，居委会应鼓励党员积极参与社区管理，以点带面，激发业主参与社区治理的积极性。

（三）强化法治宣传

充分发挥司法裁判的引领作用，引导业主理性维权，促使物业服务单位规范服务提高水平，消除双方的对立。通过发布物业服务纠纷典型案例，加大宣传力度，引导当事人形成科学的物业消费观和规范的物业服务模式，最大限度将矛盾纠纷解决在基层、化解在源头，进一步提升群众满意度。

（四）构建多方参与的物业纠纷化解机制

社区物业管理是基层治理的重要组成部分，需要地方党委的领导、政府的支持以及社会各界的共同参与。为建立小区综合治理平台，实现“齐抓共管”，可考虑由乡镇或街道办事处牵头，法院、司法所、居委会等共同参与的多元化解纠纷机制，实现物业服务纠纷诉源治理。