

小 物 业 大 民 生

合肥中院:规范物业服务助力城市精细化管理

□ 本报记者 周瑞平 本报通讯员 合明仲

导读

中央城市工作会议指出,我国城镇化正从快速增长长期转向稳定发展期,城市发展正从大规模增量扩张阶段转向存量提质增效为主的阶段。近年来,随着城镇化建设的快速发展,市民对物业服务质量提出了更高要求。物业纠纷既是影响群众幸福感、获得感的“关键小事”,也是体现基层社会治理水平的“民生大事”。针对业主大会表决程序、业主知情权边界、公共收益分配、共用部位维修责任及公共设施维护义务等群众关注的热点问题,安徽省合肥市中级人民法院近日发布合肥市规范物业服务助力城市精细化管理典型案例,通过以案释法,发挥司法价值引领作用,引导公众树立依法维权、协同共治理念,推动物业服务企业与业主构建良性互动关系,共同营造和谐、安全的社区环境。



图为法官到某小区对一起物业服务合同纠纷案进行调解。

朱梦梦 摄

案说·多元解纷

人,因双方未约定比例,法院综合考虑物业公司经营管理成本以及物业公司管理费的收取标准,以70%的比

例确定为公共收益,判决B物业公司按比例向该小区业委会返还公共收益。一审判决后,某小区业委会

与B物业公司均提起上诉。合肥市中级人民法院终审判决驳回上诉,维持原判。

典型意义

业主委员会的成立及成员的选任体现的是业主自治权行使的结果,也是对外代表全体业主、维护全体业主整体利益的载体、手段、形式。业主委员会属于法律规定的民事诉讼当事

人,具有诉讼主体资格。民法典第二百八十二条规定,建设单位、物业服务企业或者其他管理人等利用业主的共有部分产生的收入,在扣除合理成本之后,属于业主共有。住宅小区业主公共收益范围包括楼道、屋面、电梯、外墙、道闸等公共区域的广告费;公共场地、公共道路的车辆停放

场地使用费;公共区域设立摊位的租金收益以及其他利用共有部分经营产生的收益等。业主作为小区共有部分的物权人,拥有对公共收益的知情权、监督权和管理权。物业服务企业应严格按照物业服务合同的约定对共有部分进行管理并及时分配收益,与小区业主互利共赢。

要求提供服务资料 业主有权监督物业服务

孙某等人系合肥市某小区业主。合肥市C物业公司自2011年9月17日起为该小区提供物业服务。孙某等人要求C物业公司提供物业服务费收支账簿及明细账目,并要求C物业公司提供相关资料供其查阅复制。因多次沟通未果,孙某等人诉至长丰县人民法院。长丰法院一审支持了孙某等人的诉讼请求,判决后,C物业公司提起上诉。

合肥中院审理后认为,案涉小区物业服务费用采用包干制形式,即业主向物业公司支付固定物业费,盈余或者亏损均由物业公司享有或者承担。在此情况下,物业公司对所收取物业费的支出利用属于其公司内部经营范畴,与业主利益并无直接关联,物业服务合同亦未约定物业公司需公开物业费收支账簿及明细账目。因

此,孙某等人要求公开物业费收支账簿及明细账目的诉讼请求不能成立。但C物业公司自2011年开始为该小区提供服务,孙某等人在物业公司的服务期间要求查阅复制相关资料物业服务资料,该资料均属企业经营管理一般性文件。故合肥中院判决,C物业公司提供小区公共收益收支明细、共用设施设备维保等相关物业服务资料供孙某等人查阅复制。

典型意义

本案明晰了包干制物业服务模式下业主知情权的法定边界。在物业费包干制模式下,物业服务企业自主承担经营损益的特性决定了物业费支出明细

属于其内部管理范畴,非业主法定知情权范围;但物业服务过程中形成的管理资料仍属业主监督范畴。法院依法驳回查阅财务账簿诉请的同时,支持业主获取基础服务资料诉请,有效平衡了物业服务企业经营自主权与业主监督权。物业服务企业应严格履行资料保管及信

息披露义务,对涉及公共区域管理、设施维护等关键服务记录须妥善保存并依法提供查阅;业主行使知情权应聚焦与服务品质直接相关的管理行为,避免过度介入物业服务企业经营。业主与物业服务企业应当共同构建公开透明的物业服务环境,从源头减少纠纷。

物业未定期维护共用设施 下水道反水应承担违约责任

许某系巢湖市某小区业主,常年在外地工作,家中平常无人居住。2023年某日,许某发现厨房下水道反水导致屋内物品被水浸泡,木地板、木门、衣柜等遭受不同程度的损坏。当日,许某向某物业公司反映情况,某物业公司安排物业工作人员、保洁人员及第三方专业疏通人员上门处理。经检查,疏通人员表示反水原因系公共管道被堵。因赔偿事宜交涉未果,许某遂诉至法院。

巢湖市人民法院审理后认为,许某与某物业公司签订的物业服务合同约定,某物业公司应当对共用部位及共用设施进行管理和维护,同时约定了某物业公司对上下水管道、落水管等供排水系统的运行、保养及维修服务标准。结合许某所在楼栋的排水管道分布、某物业公司安排的疏通人员所述情况以及日常生活经验综合判断,许某屋内反水系因楼栋厨房下水公共管道堵塞

所致。但屋内反水情况并非短时间造成,因案涉房屋无人居住,以致某物业公司未能在第一时间知晓下水管道堵塞并及时疏通,许某对损失扩大亦应承担一定的责任。综合合同履行、当事人过错、实际损失等因素,一审判决某物业公司对许某财产损失总额承担60%的赔偿责任。宣判后,某物业公司不服,提起上诉。合肥中院二审判决驳回上诉,维持原判。

典型意义

物业服务企业应当按照合同约定

履行其义务,对管道等小区共用设施开展定期、全面维护。未尽到合同义务致使业主遭受财产损失,应承担违约责任,赔偿业主损失。业主作为

房产所有权人及共有部分的共有人,应当妥善保管、维护其财产,如因业主原因致使损失进一步扩大的,业主亦应对该部分损失承担相应责任。



司法观察

强化府院联动 促进协同治理

物业服务是与千家万户日常生活紧密相连的民生领域,也是城市基层治理“神经末梢”的关键环节,关乎居民生活品质和城市居住幸福指数。近年来,合肥城镇化建设快速发展,对提升物业服务品质、加强城市精细化管理提出新的挑战。

为此,合肥中院联合住房、公安、司法行政等部门共同签订《关于建立物业纠纷化解协同机制的合作协议》,围绕物业公司服务质量监管、物业增值服务费、业主委

员会和业主大会成立及运行、住宅小区车位、维修基金和公共收益使用等易发、高发问题,共建化解物业纠纷的府院联动机制、常态化物业纠纷化解的信息互通机制、风险研判机制。同时,针对近年来出现的物业服务企业收取特约服务费、增值费超过物业服务费指导价上限等情况,向属地发改、住房等部门发出司法建议,规范物业服务,推动大量纠纷止于诉前。

合肥中院通过发布典型案例,从维修责任、程序合法、收益分配、

业主知情权范围及损失赔偿等多个维度,系统阐释了物业服务过程中的高频争议焦点和司法裁判标准,及时回应群众关切,引导物业市场规范发展、助力城市精细化管理。这些案例表明,物业服务企业应强化合同履行和资料管理,特别是对公共设施进行定期巡查和维护;业主要理性维权,积极参与小区公共事务监督;相关部门应加强政策配套和行业指导,推动物业服务与基层治理深度融合。

小区共用部位毁损 物业公司应按约维修

尚某等人系合肥市某小区某栋楼某单元业主。自2016年起该单元门厅出现装饰面瓷砖脱落的情况,合肥市A物业公司安排维修后,部分区域仍未修复。尚某等人要求A物业公司完成全部维修,A物业公司以已过质保期、其无责任为由拒绝维修。多轮沟通均无果后,尚某等人诉至法院,要求A物业公司将门厅恢复原样。

典型意义

在城市居民小区中,物业服务企业与业主构成物业服务关系的核心主体。物业服务企业作为服务管理人,其首要

义务是及时对物业服务区内业主共有部分进行维护管理,保障业主的人身和财产安全。物业服务合同约定,物业服务企业对业主共用部位负有日常维护管理义务的,物业服务企业应当按照合同约定履行其义务。若超出物业服务合同约

定,则应依据相关法律法规的规定及时维修。物业存在安全隐患,危及公共利益及他人合法权益时,责任人应当及时维修养护,责任人不履行相关义务的,业主大会或业主委员会同意,可以由物业服务企业维修养护。

意见直接送达或公告送达至每一位业主,保障全体业主的知情权。表决意见应由业主本人或其合法授权的代理人签名确认,以确保意思表示真实;未实际参与表决的业主,其投票权数不应计入表决基数。本案中,第一次业主大会中将543户未参与投票的业主直接计入“已表决的多数票”,违反表决须由业主本人或代理人签名的强制性规定,该部分票数应属无效。此外,业主委员会未能提供由社区居委会、业委会、监事会等

多方签字确认的计票结果及原始表决凭证,无法证明表决过程的真实性与合法性。另查明,业委会在尚未经业主大会表决的情况下,先行向原物业公司发出《解除物业服务合同的通知》,程序倒置,违反法律规定。综上,法院认定两次业主大会表决程序存在重大瑕疵,决议缺乏合法依据,侵犯业主程序性权利与实体权益,故判决撤销该两次业主大会的表决结果。案涉业委会不服,提起上诉。合肥中院判决驳回上诉,维持原判。

悉,基于程序不合法的业主大会决议所实施的行为可能面临效力风险;广大业主亦应依法、积极、理性地参与并监督小区公共事务管理,共同维护社区治理的和谐与稳定。

小区公共部分收益 扣除成本由业主共有

合肥市某小区业主委员会与合肥市B物业公司签订《物业管理委托合同》,委托B物业公司对合肥某小区提供物业服务,并约定地面车位收入归全体业主所有,去除成本后,40%用于物业人员及管理开支,60%用于小区的公益事业。小区业主共有部分由物业公司代为管理(出租),房屋共用部位、共用设施设备、

公共绿地及附属配套建筑和设施的小修、养护费用由B物业公司承担,大中修、更新费用由小区公共维修基金承担。后双方因公共收益分配未能达成一致,该小区业委会起诉B物业公司返还两年小区公共收益20万余元。

瑶海区法院审理后认为,某小区业委会作为依法成立且经备案的业主

委员会,是业主大会的执行机构,依法根据业主大会的授权代表业主进行民事活动,有权就与物业管理有关的、涉及全体业主公共利益的事宜向人民法院提起民事诉讼。案涉小区公共收益包含地面车位收入和广告收入。小区地面车位收入,法院按照合同约定60%的比例确定公共收益。案涉广告收