

# 物业收费难 业主自治难 社区监督难 小区物业“三难”如何解？

随着我国城市发展从大规模增量扩张转向存量提质增效为主的阶段，城市居民对小区物业服务有了更高要求。记者调查发现，物业企业收费难、小区业主自治难、社区监督小区难等现象较为普遍，导致一些小区物业矛盾凸显。



## 物业费难收加剧小区矛盾

“这几年物业费越来越难收了。去年业主欠物业费新增2.6亿元，今年以来企业收费率比去年还低，同比下降8%，6月份收费率仅71%。”一家大型物业企业负责人说，收不到物业费导致物业服务质量下降。

某市物业管理协会负责人介绍，物业费难收，一方面是因为物业服务边界模糊、质量评价缺少标准。不少业主认为交了物业费，物业企业就应该负责小区一切事务，双方对服务质量各执一词。

另一方面，物业费缺少动态调整机制。商品房入住初期物业实行政府指导价，实际定价权在开发商手中，成立业委会后才实行市场调节价，导致很多

老旧小区物业费低、企业入不敷出，而一些新小区收费较高，很多业主以服务不达标为由拒交物业费。

“据抽样统计，今年上半年全市物业平均收费率在70%~80%之间。”这位负责人说，现金流承压、人力等成本居高不下，致使一些企业经营困难，物业撤场现象明显增加。上述大型物业企业负责人介绍，近年来有3个小区因收费率低于40%，且业主要求降价，企业被迫退出。

低收费率激化小区物业矛盾。“近一两年我大概70%的时间都在处理小区物业投诉纠纷。”一位社区书记说。西部某地统计显示，小区物业矛盾已成

为该地基层主要矛盾，占矛盾总量的40%以上。

对此部分省市加快探索小区治理改革。重庆市住建部门今年在8000多个小区开展亮服务内容、亮公共收益收支、亮履约情况，以及承诺即时维修、建议投诉即时办理、困难需求即时帮助的“三亮三即时”举措，推动物业服务规范透明。

走进重庆市两江新区廊桥水岸小区，门口“三亮三即时”公示栏详细列举物业履约、公共收益等信息。小区业委会主任陈家德说：“物业企业做了什么，业主们看得明明白白，有效提升了物业费。”

## 小区业委会成立难、运行难

作为业主推选出来的自治组织，业委会发挥着维护小区公共权益的作用。“想成立业委会真不容易！”重庆市城市印象小区业委会主任皮志明说，2020年前小区管理较为混乱，小区1600多套房屋中有近40%租出去了，协调逾20%的业主签字、投票花了接近一年时间。

民法典规定，业主共同决定事项须由专有部分面积占比2/3以上的业主且人数占比2/3以上的业主参与表决。受访社区干部介绍，部分小区开发商持有大量产权也是导致业委会难成立的原因之一。

即便成立了，一些业委会也面临诉求难协调的问题。陈家德说，廊桥水岸小区车位不足，曾经车辆乱停问题突出。业委会在小区设置有偿停车场，一

度引发没有车位业主的不满，有业主还破坏停车场栏杆，辱骂业委会成员。“业委会公开公正按照议事流程征得了多数业主的同意，现在小区停车秩序井然，每月增加公共收益约10万元。”

但一些受访小区业委会成员表示，由于业主诉求不统一，即使按流程征求意见，仍有很多事项部分业主不支持，导致业委会难以运转。

面对业委会成立、运行难题，一些地方通过党建引领加强小区自治。重庆市巴南区龙海社区城南未来小区一度管理不善，居民投诉多、报警多。龙海社区党委书记李自珍说，社区组织小区党员骨干挨家挨户收集业主意见，以有违章建筑不选、欠物业费不选等“五不选标准”，动员业主选出党员占大多

数的业委会。

城南未来小区业委会成员丁国华介绍，在社区支持、党员带头下，业委会、业主、物业企业三方协力解决停车、设施维修等问题，现在小区一年公共收益20多万元，物业企业每年从利润中拿出3万元补充维修基金，小区物业实现零投诉。

对于一时难以成立业委会的小区，重庆市探索在社区居委会下设环境与物业管理委员会，提升物业服务质量。重庆市两江新区金祥社区有8个小区、约2万名居民。社区党委书记谭成华说，社区环物委动员400多位热心居民参与小区治理，通过巡查走访、联合调解等方式解决了噪音污染、车位产权办理等问题。

## 谁来监管业委会、物业企业

小区公共收益、维修资金、更换物业等重大事项，均涉及业主切身利益。受访基层干部介绍，少数业主看到其中有利可图，煽动小区物业矛盾以争取多数业主支持，出现“谁闹谁进业委会”的现象。也有业主当选业委会成员后，在更换物业、设施维修中谋利。曾有小区业委会成立后，很快就更换了物业企业，但不久业委会主任便辞职，此时小区维修资金已被用去大半。

基层社区和政府部门在监管业委会、物业企业方面存在障碍。一位社区干部坦言：“业委会权利明确但义务缺

失，一些不履职尽责的成员说辞职就辞职，导致业委会瘫痪又得重新选举。”受访住建部门干部表示，住建部门虽是物业行政主管部门，但对不负责、不履约的物业企业缺少约束力，同时小区内的电梯、消防等领域还涉及多个部门，需要协力共治。

基层干部和业主认为，加强小区治理是城市内涵式发展的基础，要从企业端、业主端、监管端多措并举，构建党建引领、多元共治的小区治理体系。首先，从法律政策层面完善物业管理制度，出台物业服务标准，明确物业服务范围、物业企业履约评价机制等，推动

物业费动态调整。

其次，进一步明确业主大会及业委会相关义务、监督主体，发挥基层党组织作用，从源头上把好业委会选人关，并制定小区公共收益、维修资金管理办

法，开发数字化系统让成立业委会、业主议事表决更便利。

再次，加大对物业企业的监管力度。2022年因一家物业企业收费与服务质量不符，重庆市巴南区市场监管局对其处以35万元罚款。某地住建部门一位干部表示，多部门联合执法，才能有效化解物业矛盾。

据半月谈

## 俄逮捕一名企图袭击 国防部官员的嫌疑人

俄罗斯联邦安全局26日通报说，该局在斯塔夫罗波尔市逮捕一名意图对俄国防部官员实施恐怖袭击的18岁女子。

通报称，该公民为克拉斯诺达尔边疆区居民，生于2007年，遵照乌克兰情报机构指令，准备对一位俄国防部军官实施恐怖袭击。

俄联邦安全局表示，该女子从乌克兰强力部门获得爆炸装置，计划将其安装在一辆停在某军事单位附近的汽车上。

此次恐怖袭击目标的具体身份未被披露。

俄联邦安全局斯塔夫罗波尔边疆区分局已对该女子提起刑事诉讼，罪名涉及图谋实施恐怖袭击、非法持有爆炸物及爆炸装置以及非法制造爆炸物。

据新华社

## 日本工厂有人持刀行凶 已致14人受伤

据日本广播协会报道，日本静冈县三岛市一家工厂26日下午发生伤人事件，造成14人受伤。

报道说，当地时间26日下午4时30分左右，静冈县三岛市一家橡胶工厂人员报警说，有人被刀具刺伤，有人被泼洒了液体。

据当地警方消息，涉嫌持刀伤人者已被控制，警方正在调查事件详情。

据新华社

## 酒后骑自行车 日本896人被吊销驾照

日本自去年年底实施修订后的道路交通安全法，对酒后骑车进行严格处罚。今年1月至9月，已经有896人因酒后骑车被吊销汽车驾照。

据“天空新闻24小时”网站24日报道，尽管日本一直禁止酒后骑车，但以往除非骑车人明显无法控制车辆或酿成事故，否则基本不会受到处罚。依照修订后的道路交通安全法，骑车者经检测若每升呼气中酒精含量超过0.15毫克，就可处以三年以下监禁或最高50万日元（约合2.24万元人民币）罚款乃至吊销汽车驾驶执照。

日本警方认为，若骑车人实施危险行为，如酒后骑车、边骑车边看手机等，则可认定其“在驾驶汽车时也会造成危险”，可以立即吊销其驾照，以保障公共安全。

新交规实施后，交警也加强了执法力度。交通部门在本月公布的数据中通报：2024年前9个月，即在新交规生效前，因酒后骑车被吊销驾照的仅有23人；而2025年同期这一数字猛增至896人。另外，2024年11月至2025年6月，还有约4500人因酒后骑车被逮捕。

一名警官告诉日本《读卖新闻》：“我们旨在从源头上遏制社会对（酒后骑车）这一行为的纵容之风。酒后骑车可能导致很严重事故，希望每个人都能遵守规定。”

新交规还规定，若明知某人饮酒后要骑自行车，却仍与其一同饮酒，或向其提供酒水或自行车者也会受到相应处罚，最高判处两年监禁或30万日元（1.35万元人民币）罚款。

近几年来，日本骑自行车出行的人越来越多，涉及自行车的交通事故时有发生。2023年，日本记录在案的涉自行车交通事故逾7.2万起，约占其交通事故总量的20%。2024年，涉自行车交通事故数量为67531起。

日本警察厅去年共开具约5万张自行车交通违章罚单，包括约2.1万人次闯红灯，近2.2万人次未按规定让行，逾1200人次逆行，逾3200人次强闯铁路道口。

据新华社