

物业公司不称职业主想更换却阻力重重，记者调查—— 换个物业为什么那么难

“垃圾遍地，夏天气味异常难闻；小区车流量不加控制，居民安全难以保障；电梯等硬件设施动不动就坏，极其影响日常生活……”

日前，记者来到北京市朝阳区某小区，见到了该小区居民范臻（化名）。年近七旬的范臻是该小区九单元7楼的住户，说起小区物业的种种不是，颇为激动。她告诉记者，大家对物业服务不满已有多年，曾不止一次想过更换物业服务公司，但最终都以失败告终。

“换个物业为什么那么难？”范臻不禁发出这样的感叹。

和范臻有着相同烦恼的人不在少数。不仅有网友在社交平台上频频发文吐槽“换物业难”，而且因更换物业引发纠纷的案件也屡见报端。

物业失职业主不满 想要更换处处受限

“就是这个电梯，动不动就罢工，要么没人管，要么随便修修。”范臻将记者带至其所住单元楼前，指着里面的一部电梯说。记者注意到，该电梯按键显示屏呈黑色，正处于停用状态。

除了电梯外，该小区居民对物业服务的不满还涉及多个方面。小区多个单元楼前有垃圾安置点，记者在现场看到，这些安置点不仅堆满了垃圾，地上还洒着各种杂质和液体，散发着刺鼻气味。更令小区居民怨声载道的是，小区内开设多个商超、饭店，而小区未设置门禁，外来车辆和人员可以随意进出，增加了安全隐患。

种种不满之下，不少居民提出更换物业服务公司。然而，更换物业并非易事。

范臻所在小区早在几年前就成立了业委会，2021年，业委会应居民诉求提出更换物业服务公司，但该小区为老旧小区，业主多为老年人，还有一些业主不在小区居住，人很难聚齐，导致业主大会无法顺利组织召开，更不用提之后的进一步表决更换物业程序了。

记者在多个社交平台上以“换物业”“物业更换”“换物业难”等作为关键词进行检索，发现大量网友吐槽所在小区物业服务差，想要更换物业公司难。网友“书兮”发文称：“我们小区因为对物业服务不满，去年千辛万苦成立了业委会准备启动换物业的程序。然而现在9个月过去了，依然毫无进展。”

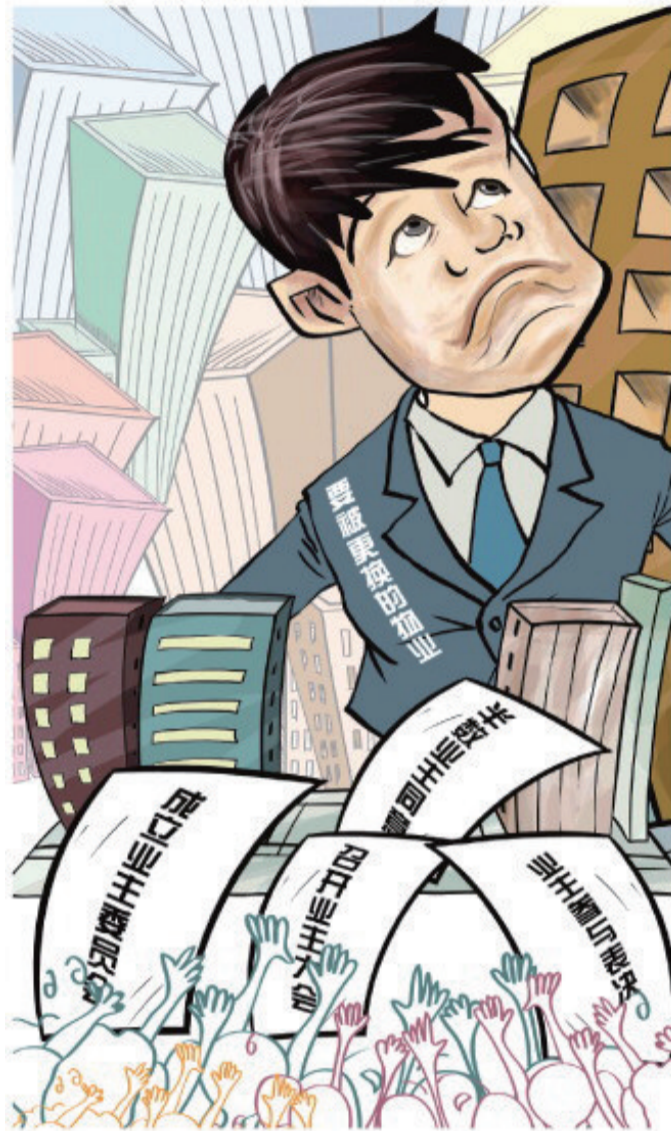
受访专家介绍，根据我国相关法律法规，小区居民有权更换物业服务公司。目前我国对于物业更换流程的规定应参照民法典和物业管理条例中有关对于业主共同事项的表决规定。

华东政法大学房地产政策法律研究所所长杨勤法告诉记者，通常，如果小区需要更换物业，首先得成立业主委员会。成立业委会需要得到街道和社区的同意，并召开业主大会。之后，由业委会提议召开业主大会表决解聘物业服务公司并选聘新物业，业委会应当在作出决议后及时书面告知原物业服务公司并要求其转交相关物业管理资料。表决时，应当由专有部分面积占比三分之二以上的业主且人数占比三分之二以上

的业主参与表决，应当经参与表决专有部分面积过半数的业主且参与表决人数过半数的业主同意。由业主组织与新选聘的物业服务公司签署物业服务合同，最后是新选聘的物业服务公司与原物业服务公司进行交接。

实践中，小区真正操作更换物业流程时，也可能处处受限。

北京市康达律师事务所高级合伙人孟丽娜说，现实中物业更换难的原因主要有三个方面：业主参与度不高，一些小区未成立业主委员会，无法有效组织召开业主大会，或部分业主对更换物业持观望或漠视态度，不积极参与，无法启动或完成规定的表决条件；原物业公司拒不退场，其基于多方利益因素考虑，以业主欠交物业费、对业主共同决定有异议等为由拒不与新物业公司办理交接手续，阻挠新物业公司进场服务，导致新物业公司因长时间无法进场而不再同意履行物业服务合同；原物业公司涉及大量历史遗留问题尚未解决，新物业公司难以平衡资金，接管即亏损，致积极性不高。



明确细化相关规定 避免物业“钻空子”

记者了解到，现阶段物业服务合同纠纷中，解决新旧物业服务公司交接问题的主要渠道包括请求相关行政部门介入解决纠纷、向所在地法院提起诉讼及其他维权途径。

孟丽娜说，原物业公司如拒不退出小区，新物业公司则不能强行进行交接。司法实践中，原物业公司以业主未交物业费为由拒绝退出，法院一般不予支持，且原物业公司无权收取其应当退出之后的物业费。但如果个别业主认为业主大会决议无效而诉至法院，原物业公司则常常以此为由要求等待生效裁判结果，为此可能拖延一年时间甚至更长，这将对社区生活造成不小的影响。

据受访专家介绍，对于物业服务交接问题，民法典及物业管理条例没有具体规定，通常适用于业主共同决定的一般程序性规定。近些年来，地方性法规正在这一方面作进一步细化探索。

如《北京市物业管理条例》规定，物业服务合同期限届满前6个月，业主委员会或者物业管理委员会应当组织业主共同决定续聘或者另聘物业服务人，并将决定书面告知原物业服务人业主共同决定解聘物业

服务人的，物业服务人应当自接到通知之日起30日内履行交接义务，并且退出物业管理区域。对拒绝交接的原物业服务企业有处罚的相关规定。

浙江省杭州市2022年3月起正式施行的《杭州市物业管理条例》明确，街道办事处、乡镇人民政府应当将物业管理活动纳入基层治理工作，根据需要建立物业管理联席会议等制度，落实人员、经费，指导、监督业主大会、业主委员会履行职责。同时规定物业服务人无正当理由拒绝退出物业管理项目的，由区、县(市)房产主管部门责令限期改正，可以给予警告或者处10万元以上30万元以下罚款。

针对现有的物业更换相关规定，杨勤法指出，总体上，我国法律法规中关于指导业主更换物业的条文较少，与现实生活中广大业主群体的迫切需求并不匹配，对于司法实务中解决物业管理纠纷的部分内容仍然需要相关司法解释进行细化补充。

“在社会层面，广大业主也应当增强维权意识和法律素养，业委会可以定期组织安排普法教育活动，以便需要更换物业时流程更顺畅。”杨勤法说。（法治日报）

新旧物业交接不畅 矛盾纠纷时有发生

在更换物业问题上，比业主合意更难的，可能是新旧物业的交接问题。

陕西省西安市一小区居民因不满物业服务，于2018年8月就成立了业委会，为更换物业公司，2020年9月，该小区业委会聘请律师指导召开业主大会，以符合法律规定的业主表决比例，通过了与原物业公司解聘的决议。之后，通过招投标，公开选聘了新的物业公司，并于2021年1月4日与新物业签订了服务合同。

然而，2021年1月至2022年3月，原物业公司一直拒不退出，新物业公司也难以入场。其间还发生了个别业主不同意而起诉业委会，原物业不配合离场威胁业委会和业主等事件，

愈发阻碍新老物业公司之间的顺利交接。一直拖了一年多时间，经过多方协调，原物业公司才退出，之后新物业正式入驻小区。

事实上，近年来因更换物业而引发的居民、原物业公司、新物业公司之间的矛盾纠纷频繁发生，不时出现小区民主决议选出新物业公司后原物业公司拒绝退场的情况。

近日，浙江省绍兴市柯桥区鉴湖街道彩虹名家小区就发生了新老物业交接僵局。据公开报道，小区原本的物业服务公司合同已于今年9月30日到期。到期后业委会表决选出了新物业服务公司，并安排双方进行交接。然而在交接过程中，业委会提出原物业公司应解决消防

设备、地库风机、绿化补种等遗留问题，被原物业公司拒绝，新物业公司也对这些遗留问题不松口，三方僵持不下，新物业公司至今未能如约进场。

杨勤法认为，新旧物业公司交接难的原因是多方面的，这些问题基本来自原物业公司一方。原物业公司多以业主未交物业费、业主大会决议无效、对其决议提出异议等理由拒绝退出小区。原物业公司退出小区的过程中可能还存在拒绝移交物业服务所需的资料、拒绝办理交接的情况以及小区相关物业服务设施移交难等问题。还可能涉及正在装修的部分业主有遗留问题需要解决以及部分开发商存在遗留问题需要解决等。