

小区物业『撂挑子』，困局咋破解

大众日报记者 刘玉凡

物业和业主的关系，历来“剪不断、理还乱”。近日，枣庄市多个小区传出物业撤场的消息，记者实地探访发现，东湖龙城、融创御园、通盛御河园小区均已发布物业撤场公告。物业主动“撂挑子”，背后暗藏着什么深层原因？

三个小区物业将撤场

1月21日，记者来到枣庄市东湖龙城小区，该小区一共1154户，小区物业是枣庄丰达物业管理有限公司。当天，湖西社区居委会的工作人员正在小区现场办公，征求业主意见。一位小区业主来到物业办公室签字，据她介绍，小区交房后入住率不高，很多业主并不在这儿住，不愿意交物业费。

据该小区物业工作人员证实，物业将于2月初撤出。

“物业撤出后，能不能招到新物业还是未知数。”一位小区业主担心，物业撤出后，小区管理将进入“空窗期”，不仅电梯维保、卫生清扫等难以维持，房屋保值增值更是无从谈起。

为此，有业主建议分三步走解决问题，首先，由社区走流程，征求业主授权表决，进行新物业招标；第二步，可联系有入驻意向的物业，让物业积极与社区沟通进行投标；第三步，征集对原物业公司丰达物业的去留意向，签字表决。

记者随后来到融创御园小区，该小区分为高层和多层住宅，共有近1000户居民，小区各个单元张贴了撤场公示函，物业将于3月31日撤出。

“这对交过物业费的业主来说不太公平。”小区一位业主表示，他还是希望能有靠谱的物业公司接手，避免小区陷入“失管”状态。

通盛御河园小区一共1092户居民，物业工作人员表示，初步定于2月9日撤出，公告已贴于电梯内，目前相关部门建议物业延后撤场一个月，具体撤场时间尚待确认。

物业费收缴率偏低

记者注意到，东湖龙城小区物业费为1.2元/平方米，融创御园小区物业费为2元/平方米，通盛御河园小区物业费

为1.02元/平方米。

三个小区物业接连撤场，最直接的原因是物业费收不上来。小区业主拒付物业费的原因集中在开发商存在遗留问题、物业服务不达标、收费不规范等方面。

东湖龙城小区物业表示，前期物业服务合同已届满终止，且因小区物业服务费长期收缴率偏低，大量业主持续拖欠物业费用，导致物业公司长期处于严重亏损状态，无力继续维持正常物业服务运转。

物业公司亏损了多少钱？记者从该小区2025年1—11月收支明细表上看到，小区收入一共424909.5元，包括物业费、水费、车位费等，其中物业费326186.5元，公共收益0元。小区支出1483356.44元，包括办公费、工资费等。二者相减，小区物业亏损1058446.94元。

湖西社区居委会的一位工作人员介绍，东湖龙城小区交房后还有400余套房子空置，两栋楼未验收。在交房的800户业主中，入住的不到300户，这些业主中，物业收缴率仅27%。再加上开发商交房后有遗留问题，业主不满就投诉物业，并拒交物业费。

小区空置率高，能否减免物业费？“空置房可以打6折，只要业主拿出6个月以上的电费清单即可。”一位物业工作人员说，即便空置房物业费打折，收缴率仍然不高。

湖西社区居委会工作人员表示，下一步将继续征求业主的意见，待三分之二业主填写《授权委托书》后，社区将全权负责物业公司招标选聘工作。

融创御园小区物业管理费用收支公示表显示，2025年1—6月，小区物业收入合计75.53万元，支出合计127.07万元，半年亏损51万余元。小区物业表示，自从2021年4月份入驻该小区后，受人力成本、设施设备维护费用较高、物业费收缴率偏低等因素影响，导致物业公司持续亏损，最终决定撤场。

如何避免恶性循环

“业主拒交物业费的核心是服务感知与交费价值不匹配。”中国市场学会房地产产业研究院特聘专家王寿林介绍，业主质疑服务不值所缴纳的物业费，物业抱怨收费不足以支撑服务，业主和物业之间缺乏信任。

据中国物业管理协会等的相关报告，物业公司的成本集中在人力、运维、公共能耗三个板块，整体占比超70%。对于普通住宅物业来说，80%收缴率的物业费收入基本能覆盖固定和剩余变动成本。若外包服务比例高，保本收缴率可降至75%—80%。

当物业费收缴率偏低时，物业人工、公共设施维护等刚性成本无法缩减，物业公司只能通过降低服务标准维持运营，进而导致服务更差、收缴率更低的恶性循环。

“客观来说，有些问题是开发商交房时存在的问题，并不都是物业的问题。”王寿林表示，物业容易被“误伤”，有的业主将不满转移到物业，拒交物业费。

恶性循环的困局如何破解？

王寿林建议，首先，主管部门应制定合理的物业费价格标准，定期公示物业收益明细和支出账目等，通过引入社区或第三方机构，对公共收益进行审计并公示。

其次，业主应有共识，交物业费是保证物业公司正常运营、维护小区业主共同利益的保障。

最后，小区物业管理是基层治理问题，社区居委会应联动开发商、小区业委会、物业等，建立共享共治机制，让业委会发挥更大作用，实现服务与交费的良性循环。

摘自 2026年2月4日《大众日报》

