

# 我国物业服务合同法律问题研究

殷红梅

贵州师范大学法学院, 贵州 贵阳

收稿日期: 2023年7月19日; 录用日期: 2023年8月1日; 发布日期: 2023年9月22日

## 摘要

我国《民法典》颁行后, 物业服务合同作为典型合同正式入典。物业服务合同基于其特有的属性成为典型合同, 但也正是由于其特殊性, 法律法规对其特殊的主体和权利义务等缺少明确的界定, 这使得物业服务合同在履行过程中产生了诸多纠纷和争议, 亟待解决。为了保证物业服务合同的顺利履行并减少纠纷的发生, 本文以理论与实践研究为基础, 结合物业服务合同的特殊之处及由其产生的法律问题进行了深入分析, 认为可以明确合同主体、将合同主体权利义务具体化, 并且进一步完善业主的任意解除权的相关规定。

## 关键词

实证研究, 物业服务合同, 业主任意解除权

# Research on Legal Issues of Property Service Contracts in China

Hongmei Yin

Law School of Guizhou Normal University, Guiyang Guizhou

Received: Jul. 19<sup>th</sup>, 2023; accepted: Aug. 1<sup>st</sup>, 2023; published: Sep. 22<sup>nd</sup>, 2023

## Abstract

After the promulgation of the Civil code of our country, the property service contract was formally codified as a typical contract. Property service contracts have become typical contracts based on their unique attributes, but it is precisely because of their particularity that laws and regulations lack clear definitions of their special subjects, rights, and obligations. This has led to many disputes and controversies during the performance of property service contracts, which urgently need to be resolved. In order to ensure the smooth performance of property service contracts and reduce the occurrence of disputes, this article is based on theoretical and practical research, com-

bined with the special characteristics of property service contracts and the legal issues arising from them. It is believed that it is possible to clarify the contract subject, concretize the rights and obligations of the contract subject, and further improve the relevant provisions on the owner's right to arbitrary termination.

## Keywords

Empirical Research, Property Service Contracts, The Right of Rescission at Will of the Owner

Copyright © 2023 by author(s) and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY 4.0).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access

## 1. 《民法典》增加物业服务合同的意义

我国的《民法典》经过了很长时间的编纂、起草讨论，是很多专家学者的心血与成果，《民法典》的正式出台意味着我国的民法体系进入到了一个全新的阶段。其合同篇发生了很大的改变，将一些无名合同纳入到了有名合同之列，比如本文所研究的物业服务合同就在其中。

在《民法典》出台以前，物业服务合同究竟属于哪种合同是有着争议的，一些学者认为物业服务合同是委托合同，因为二者有着相同的性质，都是双务合同和诺成合同，并且二者都以提供劳务为标的。但也存在着另一种学说，即无名合同说，事实上学界也更加认可无名合同说，无名合同是指法律上没有赋予一定名称的合同[1]。一般无名合同都是在实务中运用较少或者是和其他有名合同的区别不大又或者是没有其独有的特色，才会被归于无名合同当中，但由于我国正处在高速发展的新时代，城镇化速度十分迅速，对物业服务的品质和数量都提出了相应的要求，并且物业服务合同有着一个与其他合同所不同的特点，那就是建筑物区分所有制，这是物业服务合同所独有的制度，因此物业服务合同的法律规定必须在原有的《物业管理条例》的基础上进一步调整，物业服务合同入典是一条正确之路也是一条必要之道。《民法典》合同编第 24 章明确了物业服务合同的法律地位，并明确了业主与服务人在物业服务合同中的权利和义务，并为业主维护其合法权益提供了途径和法律基础，在理论和实践上都具有很大的应用价值[2]。

物业管理合同是由建设部于 1994 年颁布的《城市新建住宅管理办法》中首次提出的，在《物业管理条例》颁布以前，我国的房地产合同通常被称作物业管理合同，其核心是管理。《物业管理条例》修改后，将物业管理合同改为物业服务合同，从管理改为服务[3]，法律规定的不详细导致了物业服务企业良莠不齐，现在依旧有很多老年人将物业服务企业称之为物管，于是一直物业服务企业真的把自己当成管理者，以不合理的方式去管理业主，对业主态度恶劣、欺软怕硬，使业主有家不敢回，回自己家反而像贼一样，偷偷摸摸，被物业牵着鼻子走。由物管转变为物业，首先是称谓上的变化，让其清晰的认识到自己的法律地位与正确的角色。其次，物业服务企业应该是去服务业主的，而不是管理业主，强调物业服务人和业主之间享受权利、履行义务合同关系。

## 2. 物业服务合同纠纷的相关案例

笔者在中国裁判文书网上以物业服务合同为关键词，进行了检索，发现了大量的案例。在地域分布上没有明显的特点，但可以发现重庆市、广东省、辽宁省、上海市、江苏省等经济发达的省份的案件相较于其他地区的案件数量多。这可能跟当地的城镇化程度有着很大的关系，城镇化程度越高的城市，物

业服务合同纠纷的数量也会同比增加。以下是一些较为典型的案例：

## 2.1. 物业费缴纳纠纷

首先就是物业费缴纳问题，这是在物业服务合同纠纷中最常出现的也是数量最多的纠纷类型，在日常生活中，业主对物业服务企业不满意，最直接简便的方式就是拒交物业费。无锡市东盛物业管理有限公司、杨春花物业服务合同纠纷一案中<sup>1</sup>，杨春花对物业费金额有异议，其缴纳的装修押金 1000 元至今未退，且东盛公司未按合同约定履行物业服务，侵害业主权益。具体表现为：疫情期间消杀工作造假；其报修墙体裂缝、室内大理石破裂，物业公司不及时处理，导致维保内容超过保修期，产生维修费 1200 元；未妥善管理业主公共财物，小区喷泉上的天鹅不翼而飞，小区喷泉系统常年无法使用；私自剪断小区进出人行道的闸机线头，更换为广告门；缺少对小区绿化、道路的维护，小区外墙长期处于无人修缮；垃圾桶长时间不处理；消防设施管理不善，内部消防喷头缺失；工作人员管理不善；财务公示不符合正常逻辑，存在账目不清，不提供物业费发票。故杨春花拖欠物业费。在物业费争议案件中，物业公司往往将纠纷归咎于业主一方无故拖欠物业费，而业主最普遍的抗辩理由是物业服务不达标，所以其拒交物业费有正当理由。对于不属于物业公司责任范畴的问题，例如房屋质量等，司法上普遍认为，不能列入物业服务质量缺陷的考虑范围。

但是，从众多的案例中可以看出，由于个体的主观情感和对物业服务自身的认识上的差异，导致了业主对服务质量的评价差异较大。在案例中，法官根据业主辩护的合理性、客观性来进行辩护，但仅凭陈述而无相关证据，法院一般会以证据不足为由驳回业主的请求。

《民法典》第 940 条、《物业管理条例》第 7 条 5 款均有规定，即便业主提出证据证明物业服务确实有缺陷，法院也不支持个别业主以物业服务人所提供的服务有瑕疵而拒绝支付物业费。但未按照合同规定交付物业服务的，可以酌情降低其应缴纳的物业费用。

## 2.2. 诉讼主体资格纠纷

在国电家园小区业主委员会、伊宁市宏基房地产开发有限责任公司等房屋买卖合同纠纷一案中<sup>2</sup>，原告方为国电家园小区业主委员会，一审法院认定，业主委员会的民事权利能力是有限的，只限于与业主共有有关的事务以及与物业共同经营有关的事务。该案中所涉及的事务，不属于业主委员会的职权范围，而业主委员会又没有相应的民事权利，因此，业主也就没有资格提出民事诉讼。

本案不属于因业主共有和物业共同管理事项所引发的争议，国电业委会在本案中基于商品房买卖合同，向宏基房产公司及该商品房建设项目的施工单位通州建总公司主张的是合同之债。而合同债务又是一种相对的，因此，在本案中，业主和卖方都是房屋买卖合同的权利和义务的主体，是与案件有关的各方。国电业委会与本案的商品房销售合同并无直接利益关系，因此，即便国电家园的业主或业主委员会授予其职权，亦不能使国电业委会与本案的商品房销售合同产生直接的利害关系，因而享有独立主张合同的权利。综上，国电业委会诉讼主体不适格。虽然该案中业主委员会不是一个适格的原告，但并不代表业主委员会在任何情况下都没有诉讼主体资格。

## 3. 物业服务合同存在的问题

### 3.1. 合同主体法律地位不明确

物业服务合同的主体包括物业服务人以及业主，业主可以是业主个人，也可以是业主委员会，因为

<sup>1</sup> 参见江苏省无锡市锡山区人民法院(2021)苏 0205 民初 6310 号民事判决书。

<sup>2</sup> 参见新疆维吾尔自治区高级人民法院伊犁哈萨克自治州分院(2020)新 40 民初 49 号民事裁定书。

一个小区的业主人数众多，所以必须选出代表业主大会的业主委员会来行使物业管理事务。业主委员会在业主和物业服务人之间起着非常重要的沟通作用，物业管理活动中很多事情都需要由业主委员会出面进行。当然，物业服务合同的签订也是由业主委员会代表业主与业主大会签订的，合同的效力也同样能约束全体业主[4]。

然而，《民法典》中关于“业主与业主委员会的法律地位”这一章的表述却是模糊的。有的主体是独立的业主，有的则是由业主与业主委员会组成的。首先，根据《民法典》940条，业主委员会或业主与新物业公司签订的物业服务合同，本条款以业主和业主委员会为主体。其次，《民法典》第946条关于规定解除物业服务合同的规定，却只以业主为主体。《民法典》第948条规定，也是以业主为主体进行规定。从总体上看，这一章并没有对业主委员会的法律地位作出统一的规定，因为在签订物业服务合同时，业主委员会可能是当事人，但在终止或续约时并不是当事人主体。在物业服务合同中，业主与业主委员会在合同中的地位如何，直接影响着合同当事人的权利，并与之相关的一系列问题。由于我国现行的法律法规不够明晰，因此，在司法实践中，很多以业主委员会为当事人的物业服务合同纠纷，往往存在着业主委员会是否为适格原告还是被告的问题[5]。

### 3.2. 合同主体权利义务不具体

业主作为物业服务合同的其中一方主体，其主要义务就是支付物业费。而业主拥有最重要的权利就是合同的任意解除权。《民法典》新规定，业主有权申请解除合同，但按法律程序，应当在60日内通知服务人，并以书面方式通知。物业服务人作为合同的另一方主体，有着物业管理权、收物业费的权利以及专项服务的转委托权等权利，与权利相对的，物业服务人承担着更多的义务，包括一般义务，也就是根据合同规定，物业公司应当根据使用性质，对物业进行相应的管理。

虽然《民法典》对双方的权利义务都做了相应的规定，但缺乏一些细节规定，比如在保障业主的知情权方面，缺少具体的时间规定，《民法典》只规定“定期”，未对“定期”进行限制。在实际工作中，物业公司不主动披露信息，一年、两年甚至更久，都属于“定期”，而维护业主知情权是为了让他们了解相关的情况和资料，如果长期不公开，很可能导致档案信息遗失，甚至消失。

再比如有关业主的抗辩权相关规定，首先，业主享有抗辩权利的情况太少，仅有违法的费用一种，并未包括当前物业管理人员的其它违约情况。其次，在对业主权利的合理运用上，尚无具体的、切实可行的措施，对业主的合法权利保护得不够。

最后，业主委员会作为全体业主的发言人与代表，在物业服务人侵害业主权益时，应该如何保障绝大多数业主的合法权益？行使任意解除权是最好选择吗？

### 3.3. 任意解除权的规定不明确

《民法典》当中的也对业主的任意解除权做出了相应的规定，即业主可以通过法定程序与物业服务人解除合同，并在法定或约定期限内通知物业服务人。该条款赋予了业主对与物业公司订立的物业服务合同的任意解除权，以及在行使该权利时必须遵循的程序规则[6]。有的学者认为，物业服务产业发展还不够成熟，缺乏应变能力，因此，在签订合同之前，必须做好充分的准备工作，如果设定了业主的自由裁量权，就会造成大量的人力、物力的流失，从而影响到物业服务行业的健康发展。《民法典》中规定，业主在履行任意解除权的时候，应当在60天之前向物业公司发出通知，而关于不续约的通知则是规定在90天之前发出的，这两条的规定相比较，可以发现关于当事人的提前告知期限并不统一，存在着不公平和不严谨的情况。



## 4. 对物业服务合同的完善建议

### 4.1. 明确合同主体

如前文所述，在《民法典》中，由于缺乏对业主的法律地位的界定，给法院审理物业服务合同纠纷造成了一定的麻烦。

笔者认为，《民法典》应该将全体业主规定为物业服务合同的当事人。这有利于促进全体业主都遵守物业服务合同，即使有的业主没有参与到物业服务合同的订立当中，也要受到合同的约束，有利于进一步保障业主的合法权益。另外，应确立业主委员会的诉讼主体地位<sup>[7]</sup>。业主委员会它代表的不是个别人员的利益而是所有业主的利益，因此，在法律上确立业主委员会的法律地位，有利于维护业主的权益，也有助于化解个别业主“势单力薄”的矛盾。在司法实践中，物业服务人请求法院驳回业主委员会诉求的理由很大程度上就是业主委员会不是合同当事人，不属于适格的诉讼主体。确立业主委员会的合同当事人地位能一定程度上降低此类纠纷的发生率。

### 4.2. 合同主体权利义务具体化

首先，就业主知情权而言，知情权是实现共有管理权、监督权的基本依据和保证。在立法方面，“定期”的期限应该更加具体，比如，法律可以规定业主每三个月至少要向公众通报一次，重要的事情，比如服务人的变动，要及时向业主公布。

其次，前面所讨论的法律条款中，有“物主行使抗辩权利的原因单一”这一问题，笔者认为，应当对此予以补充和规范。可以在附加条款中加入了“业主以违法行为等正当理由进行辩护的，人民法院应当予以支持”。因此，业主的抗辩权利不受现行规定的三种情形下，法院可以根据不同情况，对物业公司的服务是否存在重大缺陷、合同目的能否实现等作出判断，从而判定业主抗辩事由是否属于合理范围内，有利于具体保护业主的合法权益。

最后，对于业主委员会行使权利，应该在物业服务人侵害业主合法权益的第一时间就采取措施，时刻为业主的权益所奋斗，而不是当一个“中间人、老好人”。比如物业服务人因为个别业主漏交忘交物业费而将业主堵在停车场里面，业主委员会应当第一时间与物业服务人沟通，寻找一个正确的、不过激的解决方法；又例如，物业公司未尽到自己的职责，对小区的日常事务、设备进行维护、管理，维护物业服务区域内的基本秩序，采取合理措施保护业主的人身、财产安全的话，业主委员会应当及时行使其任意解除权，依照法定程序与该物业服务人解除合同。如果业主委员会没有尽到应尽的职责，就应该及时更换和重新选取业主委员会成员。并且应当定期开展法律小课堂的学习，进一步加强业主委员会的法律意识和维权意识。

### 4.3. 完善业主的任意解除权的相关规定

业主并非合同的直接当事人，但是却要履行合同的义务，打破了契约的相对性，一定程度上损害了业主自身的权益，因而，在物业服务合同中赋予业主解除权是非常必要的，可以有效地防止业主的合法权益被侵害。但是，笔者认为，物业管理也应该享有自由裁量权。由于物业服务合同是一种平等的民事契约，只给予一方自由解除权利，对对方的保护显得不公平。物业管理是一种具有长期性和持续性的服务，如果业主希望提前解除合同，就表明业主对服务人的不信任，从而影响到物业服务合同的基本目的<sup>[8]</sup>。另外，《民法典》规定，业主可以在 60 日内行使解除合同，但如果不能续约，必须在 90 日之前通知，这就不公正之嫌。在日本立法中，从 60 天前对业主行使任意撤销权的通知，改为提早 90 日。这与我国物业公司未续签物业服务合同的提前告知期限相吻合，反映了立法上的公平性，我们也可以借

鉴一些。另一方面,也可以为选任下一任物业服务人提供充分的准备时间,充分体现了公平的原则。

### 参考文献

- [1] 徐涤宇. 物业服务合同法律构造之中国模式[J]. 法学研究, 2021, 43(3): 52-67.
- [2] 王思月. 物业服务合同法律问题研究[D]: [硕士学位论文]. 沈阳: 沈阳师范大学, 2022.  
<https://doi.org/10.27328/d.cnki.gshsc.2022.000355>
- [3] 牛丽娜. 《民法典》之物业服务合同探研[D]: [硕士学位论文]. 兰州: 兰州大学, 2022.  
<https://doi.org/10.27204/d.cnki.glzhu.2022.002265>
- [4] 周康玲. 我国物业服务合同法律问题研究[D]: [硕士学位论文]. 郑州: 华北水利水电大学, 2022.  
<https://doi.org/10.27144/d.cnki.ghbse.2022.000595>
- [5] 吴宏, 林静宜. 业主成员权行使的困境与破解[J]. 人民司法, 2021(4): 96.
- [6] 赵焯然. 民法典物业服务合同的不足与完善[D]: [硕士学位论文]. 济南: 山东大学, 2022.  
<https://doi.org/10.27272/d.cnki.gshdu.2022.001574>
- [7] 北京市石景山区人民法院课题组, 陈石磊. 关于业主委员会社区治理纠纷法律适用问题的思考[J]. 中国应用法学, 2018(6): 86.
- [8] 赵惠. 析物业服务合同的性质及其解除[J]. 法律适用, 2010(11): 34.