

城市小区物业纠纷的生成逻辑

——基于武汉市Z小区的事件过程分析

何雨菲

中南民族大学 湖北武汉 430070

摘要: 随着城市住房商品化改革的不断深入, 基层社会治理的模式逐渐由单位制向社区制转型, 却出现了业主“有房却不能安居”现象, 业主群体在维护自身合法权益过程中频频与开发商及物业公司产生矛盾难以自治。通过对Z小区物业纠纷的事件过程分析, 发现城市小区物业纠纷的产生是由于在小区建设前期, 建设单位遗留问题过多, 在小区运行中双方对彼此的约束力都有限, 且物业服务质量越来越差, 业主便以拒交物业费抗争, 由此陷入恶性循环。同时内部又双方又互不信任, 外部业委会又无明确的法律地位, 业主一直处于弱势地位, 导致物业纠纷日益增多。要建立物业纠纷化解机制, 需完善相关法律规范、细化物业管理细则, 建设物业纠纷的协调与监督机制, 充分发挥现代技术的作用, 推进社区自治纵深发展。

关键词: 纠纷根源; 物业纠纷; 城市社区

The logic of the formation of urban residential property disputes

— Based on the analysis of the event process of Z community in Wuhan

Yufei He

Central South University for Nationalities, Wuhan, Hubei 430070

Abstract: With the deepening of the commercialization reform of urban housing, the mode of grass-roots social governance has gradually changed from the unit system to the community system, but the phenomenon of “owners who have houses but can't live in peace” has appeared. In the process of safeguarding their legitimate rights and interests, the owners frequently have conflicts with developers and property companies, and it is difficult to govern themselves. Through the analysis of the incident process of property disputes in Z community, it is found that the occurrence of property disputes in urban community is due to the excessive problems left by the construction unit in the early stage of community construction, the limited binding force of both parties on each other in the operation of the community, and the increasingly poor quality of property services, so the owners struggle by refusing to pay property fees, thus falling into a vicious circle. At the same time, both sides don't trust each other internally, the external industry committee has no clear legal status, and the owners have been in a weak position, resulting in an increasing number of property disputes. To establish a mechanism for resolving property disputes, it is necessary to improve relevant laws and regulations, refine property management rules, build a coordination and supervision mechanism for property disputes, give full play to the role of modern technology, and promote the in-depth development of community autonomy.

Keywords: source of disputes; Property disputes; Urban community

作者简介: 何雨菲 (1998—), 女, 汉族, 湖北武汉人, 中南民族大学公共管理学院硕士研究生, 主要研究方向为城市社区治理。

一、问题提出

20世纪90年代的住房体制改革给中国带来了一场深刻的“居住革命”，我国正式从“单位分房”时代步入“自主购房”时代，^[1]房地产市场迅速发展，城市商品房数量急剧上升，城市社区逐步成为城市基层治理的基本单元。然而，近年来，城市小区物业矛盾纠纷事件增速迅猛，其中不乏暴力冲突与群体性事件，物业矛盾增长到了新的高点。由物业纠纷与房屋质量等引发的社区纠纷愈演愈烈，继工人维权和农民维权之后，城市社区的业主维权运动已成为中国第三大维权运动。^[2]社区物业问题已然成为城市基层治理的短板问题，物业矛盾纠纷化解迫在眉睫，必须深入探讨小区物业纠纷的内在生成逻辑。

二、文献综述

业主们为了维护自身合法权益和开发商与物业公司抗争，通常组建集体行动小组或业主委员会和开发商与物业公司进行博弈。^[3]在博弈中，业主们通常采取不作为途径、激进化途径、政府调节途径、依法解决途径进行抗争。^[4]总体而言，关于城市社区物业纠纷的相关研究，主要分为三种研究路径。

业主维权研究主要关注业主与开发商及物业公司的矛盾以及抗争过程。业主维权运动是伴随着住房商品化而出现的一种新型社会运动，其基本诉求是维护房产权益、实行业主自治。^[5]总体上都以物业冲突双方的二元对立为预设，以追求“治权”和“公民权”为核心诉求，将维权运动解释为对权力和资本的抗争。

法律规范研究主要关注现行法律规章对物业纠纷产生与化解的影响，且一般从《物业管理条例》《物权法》等明文法规进行分析，主要聚焦于以下两方面：一是关于物业服务合同中的规制问题，众多学者认为将物业服务合同却确认为委托合同，在合同关系中，业主为委托人物业公司为受托人，物业公司受托的事务就是物业管理服务。二是业主委员会法律定位问题，因《物业管理条例》不管是对业主委员会是否为法人机构，是否具有民事诉讼主体资格都未作出明文规定，这种不明确的法律地位导致业主委员会无法有效发挥应有的作用，同时也给法院审判工作带来了阻碍。^[6]

纠纷化解研究注重对矛盾进行深入分析与解决，具有明显的实务倾向。张农科对我国物业管理模式的存在招标制度欠缺、查验主体缺失等十二个问题进行了深入分析，并提出实行业主大会登记制度、明晰公共设施管理权等七大建议。^[7]辛章平则从明确物业管理定位、规

范物业服务行为、政府强力介入等方面分析解决物业矛盾的途径，认为以上途径是根治物业管理乱象的重要解决手段。^[8]

既有对城市社区物业矛盾的研究，学术界已经取得了丰硕的成果，但也存在不足之处。业主维权研究过分强调理论经验描述，却较少关注物业矛盾的产生与化解机制，将其简化为侵权—抗争对立关系，缺乏对冲突产生机制的深入分析。事实上，侵权只是诱发物业矛盾的原因之一而非全部。法律规范研究强调法律规章对物业管理服务的影响，常常对法律寄予过高期望，忽略了对制度实施环境本身的考察。纠纷化解研究虽在一定程度上弥补了上述研究的不足，但也存在研究碎片化问题，无法提炼出中观层面上的纠纷发生机制。面对这些现象，本文以武汉市Z小区物业矛盾纠纷为分析对象，基于矛盾化解的研究视角，从外部驱动与内部动员两方面探讨小区物业纠纷的形成机制。

三、Z小区物业纠纷进程

Z小区地处武汉市H区，位于L湖湖畔，是H区中心唯一一线临L湖的楼盘，距离商圈的十字路口仅1.4公里，整个项目总占地面积约16万平方米，总建筑面积约39万平方米。其宣传定位是一个由现代风格的高层住宅和临湖花园洋房组成的商品房小区，拥有城市级主干道、城市快速通道、大型商业群和湖景资源，加之小区周边教育资源与医疗配套也很丰富，因此不少人选择在此购房。

（一）矛盾伊始，开发商虚假承诺

该小区在销售阶段时，开发商为了取得销售佳绩，承诺房屋质量问题良好、过度美化居住环境、使用种种“虚招”诱导消费者购房，而在业主入住后随发现开发商所作承诺均未兑现，这都为日后的纠纷埋下隐患。

Z小区开发商在售房时承诺业主小区将有564个车位，绿化面积达到35%。待到业主收房时，发现开发商做出的承诺均未实现，甚至售卖车位，但业主们拒绝购买，开发商随即将小区地下车库封闭不对业主开放，致使业主的车停在小区路面时常导致消防通道堵塞，开发商甚至随意将车位涨价。

Z小区在收房时即面对房屋质量不好、楼道未装修等问题，业主们表示连还建房都不如，物业服务质量恶劣导致业主不交物业费，物业就以停电停水等方式相要挟，包括请社会人士介入上门催缴，甚至部分业主夜晚回家都会遭受围殴。

（二）矛盾升级，阻挠业委会成立

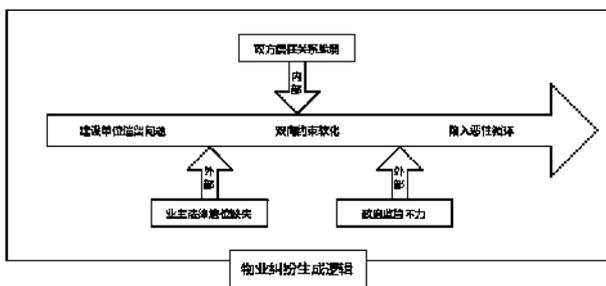
面对物业的恶性行为，业主们决定组建业委会展开抗争，但因当时还有四栋楼房未收房，无法满足成立业委会的“双过半”要求。以D主任为首的业主们决定去扫楼，尽可能收集将现居住业主的签名，Z小区内300户住户属于建设单位，他们具有业主与开发商员工的双重身份，其中一栋的开发商领导兼业主殴打了扫楼业主，并撕毁签名材料，随后打电话叫来许多物业的人，将扫楼人员中的随行律师强行押送到保安室。不仅如此，物业拒绝提供实际入住人数，再三阻挠业委会成立。

（三）矛盾加剧，物业寻衅滋事

这次事件的导火索是开发商封闭地下停车场，导致Z小区地面车辆过多堵塞消防通道，又因Z小区内部道路本身狭窄，只拥有一个单行道，消防通道一堵塞直接导致小区内部道路瘫痪。业主们向消防大队投诉物业恶行让其前来整改，但开发商及物业公司却利用金钱将此事摆平。随后开发商及物业公司又随意涨价车位，并将擅自收取的停车费收入囊中，业主中有一从事建筑行业的积极分子直接将翻斗车开至小区北门，堵塞小区进出口，导致该道路上的车辆一路拥堵至公路主道，业主们随即上传给社区街道，并频频拨打投诉电话，将此事件闹大。

四、Z小区物业纠纷生成逻辑分析

本文认为Z小区的物业纠纷主要是因为建设前期建设单位遗留问题过多，在运行中期物业行为变本加厉，致使业主与物业陷入恶性循环，在运行后期缺乏对物业监管与协调机制，此外，居民与物业的内部信任关系脆弱，外部又无明确的法律法规保障业主权利，其纠纷生成逻辑如下图所示：



（一）前期：建设单位历史遗留问题

在前期物业管理阶段，物业服务单位一般由建设单位选聘并与其签订服务合同，而业主一般被排除在此次合同签订过程之外，因此，在这一阶段的物业服务单位往往与建设单位有较深的利益关系，而业主作为房屋买卖合同的乙方，常视物业服务单位为建设单位的利益代言人，在利益上易形成对抗关系。

在这一阶段，建设单位的历史遗留问题极易成为物

业纠纷的导火索，主要体现在以下几个方面：一是建筑质量问题。由于Z小区在收房阶段即面对房屋防火胶质量差、房屋多处存在“空鼓”等质量问题，与物业公司交涉多次，物业公司却一心只想让业主尽快收房，成为物业纠纷的诱因。二是建设单位虚假承诺问题。即在房屋销售阶段，建设单位为了销量，时常向业主做出不切实际或难以实现的宣传，过度美化居住环境，待到业主入住小区后，建设单位为了规避矛盾和不必要的麻烦便一撤了之，最终应有的承诺均未兑现。

（二）中期：双方双向约束软化

业主与物业双向约束软化是指双方对彼此的约束力有限。一方面，业主对物业公司的约束力有限，由于前期物业服务公司享有资源优势以及业主信息不对称，物业公司易处于“自然垄断”地位，利用自身这种优势在日常的管理服务中侵占业主利益。在开发商与业主产生冲突矛盾时，受命于开发商的物业公司必然倾向维护开发商利益。另一方面，物业公司对业主的约束力也有限，面对迟交或拒交物业费的业主，物业公司能采取的正当且有效的方式是有限的。Z小区物业服务质量恶劣导致业主拒交物业费，物业便以停电停水挟逼迫业主，包括请社会人士介入上门催缴，甚至部分业主夜晚回家或是当面指责物业工作不善时都会遭到围殴。

（三）后期：双方陷入恶性循环

物业服务质量每况愈下，究其原因在于在业主没有能力选聘新的物业服务范围时，由建设单位直接选聘的物业单位便很容易与业主签订物业服务合同，并至少收取了一年的物业服务费，物业服务单位凭此易形成一定的优越心理，从而不会考虑业主提出的合理要求，也不会主动与业主协商沟通，更不会正视自身问题并及时改正。而随着人民生活水平的提高，当物业服务质量无法达到业主的心理预期时，业主便会以诸多问题为由拖欠或拒交物业服务费与物业公司对抗。至此，业主与物业服务单位之间便会形成一个恶性循环，使得业主与物业的纠纷不断扩大升级，而诸多的矛盾纠纷不断积累，越来越多的呈现出群体性与暴力性并存的驱使。

（四）内部：双方信任关系脆弱

业主对物业公司信任度普遍较低，大部分业主认为物业公司存在财务收支不透明，易从中谋取灰色利益并侵占业主利益的问题。这种脆弱的信任倾向也就使得物业公司在收支平衡上弹性空间较少，而物业公司为了减少自身亏损，最直接的方式就是降低服务质量，陷入恶性循环，原本双方信任关系就脆弱不堪，一旦纠纷发生

便难以修复，且愈演愈烈。

（五）外部：业委会法律地位缺失，政府监管不力

业委会法律地位缺失。在小区建设期间，《物业管理条例》中的“物业管理”一章中明文指出授权建设单位即开发商选聘物业公司，变相抬高了物业公司的管理地位，易使物业公司居于垄断地位。在小区运营期间，业委会实际属于私法运作，《物权法》与各地方性法规都未明确业委会的法律地位，因此，当需要成立业委会维护业主权益时，只能以个人名义提出诉讼，并需要由个体承担举证责任以及后续任何结果。

基层政府监管不力。Z小区成立业委会的初衷就是以维权为要务，维权类社会组织难以获得“重点培养、优先发展”地位，处于理论上的限制。很多地方基层政府视业委会为“麻烦的制造者”，不愿过多牵扯进业委会与物业公司的矛盾之中，往往将业委会成立的监督权和指导权转变为控制权与干预权，在小区成立业委会的过程中设置繁琐程序频频限制业委会的成立，将业主的集体行动扼杀在摇篮之中。

五、小结

伴随城市住房商品化改革的不断深入，国家、市场与社会三种力量的相互博弈重塑了城市社区的治理规则与秩序，在这一背景下，物业纠纷事件日益增多，正成为城市基层治理面临的重要难题。在整个过程中，由于业主和开发商及物业公司的力量对比悬殊，使得业主抗争难以取得胜利。要想弥补这种差距，需要进一步完善相关法律法规，弥补现有的法律漏洞，构建相对完善的

协商体系。此外，业主要努力获得相关政府部门的支持，克服开发商及物业公司的障碍，实现正当权益合法化。现实中国的业主自治处于较为被动和困难的局面，社区自治体系要取得阶段性进展，就必须规范相关政府部门的行政行为，完善相关法律政策，从而改善开发商及物业公司运作的宏观政治环境和制度环境，改善业主物业双向若约束的情况，让房地产商利益集团无任何可乘之机侵占业主权益。

参考文献：

- [1]陈鹏.从“产权”走向“公民权”——当前中国城市业主维权研究[J].开放时代, 2009(04): 126-139.
- [2]吴晓林.房权政治:中国城市社区的业主维权[M].北京:中央编译出版社, 2016, 1.
- [3]张磊.业主维权运动:产生原因及动员机制——对北京市几个小区个案的考查[J].社会学研究, 2005(06): 1-39+243.
- [4]隋凤琴.城市住宅小区业主维权途径探讨[J].人民论坛, 2013(05): 128-129+201.
- [5]李立勋,温锋华,许学强.从业主维权刍议中国城市社区管治重构[J].人文地理, 2007(06): 72-75+67.
- [6]张翔.物业管理纠纷有关法律问题研究[J].学术研究, 2008(11): 73-76+160.
- [7]张农科.关于我国物业管理模式的反思与再造[J].城市问题, 2012(05): 2-14.
- [8]辛章平.物业管理的定位、行为规范和政府的强力介入[J].宁夏社会科学, 2012(01): 41-44.