

物业服务合同纠纷中关于“物业费减免”的司法裁判规则研究

贺文杰

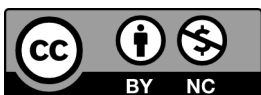
西北政法大学民商法学院，西安

摘要 | 物业服务合同纠纷的案件数量呈直线上升的趋势，这类案件标的的小、数量多，关系到和谐社区的建设。物业服务合同是不同于一般委托合同的有名合同，它的特殊性在于：采取团体缔约模式、物业服务人提供的是综合性的公共服务，这决定了物业服务合同纠纷的裁判规则也应当具有特殊性。在物业服务合同纠纷中业主通常会以物业服务人的服务存在瑕疵作为拒交物业费的抗辩理由。司法实务中对于物业费减免的适用情形、物业费减免比例、违约金的标准等的裁判规则并不一致。基于物业服务具有服务范围广、服务人数众多的特殊性，法院应当在物业服务存在重大瑕疵之时酌减物业费，同时应当明晰物业费减免比例，加大在物业服务合同纠纷中调解撤诉力度。

关键词 | 物业服务合同纠纷；物业费减免；物业服务瑕疵

Copyright © 2025 by author (s) and SciScan Publishing Limited

This article is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/). <https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>



一、引言

物业服务是保障居民正常生活所必不可少的内容。与之相伴的是，物业服

务合同纠纷在司法实践中处于逐年上升的态势，甚至是占据了法院处理的批量案件的半壁江山，与民间借贷案件一起成为基层法院速裁庭的“常客”。物业服务相伴而来的物业服务合同纠纷的案件数量不容小视。有报告显示，从2012年到2020年期间，物业服务合同纠纷审结数量上升了44倍^①。这也仅仅是从诉讼层面来说，通过非诉讼方式解决的物业服务合同纠纷的数量则更是不计其数。

物业服务合同纠纷虽然案件标的额较小，但是与普通居民密切相关、涉及的内容与人数范围广，审理难度并不小。物业服务合同纠纷中，物业服务人一方通常是作为原告，小区业主一方为被告。物业服务人会通过诉讼要求小区业主缴纳物业费，而小区业主一般会以物业公司物业服务存在瑕疵为抗辩理由，要求法院对物业费进行相应的减免。^②本文所讨论的物业服务合同纠纷也限定为此种情形。对此，法院有不同的审理规则。部分法院只有在认定物业服务存在严重瑕疵以达到严重违约的情形之时，才会支持小区业主减免物业费的诉请。^③部分法院在认定物业服务人的服务只要存在瑕疵或者物业服务不到位情形之时，就会支持业主减免物业费的诉请，且支持物业费减免的法院对于物业费减免的标准是不一致的。^④本文将从物业服务合同的特征、小区业主要求减免物业费的抗辩理由、法院关于物业服务合同纠纷的裁判观点出发，对于物业服务合同纠纷中判决减免物业费的司法适用规则进行总结和分析，以期对于物业服务合同纠纷的处理有所裨益。

二、物业服务合同是特殊的有名合同

物业服务合同的性质属于委托合同，业主是委托人，物业服务人是受托人。

① 中国物业服务合同纠纷案件法律大数据分析与风险防控报告[EB/OL]. (2023-10-15) [2024-11-26]. 搜狐网, https://www.sohu.com/a/478502105_120717401.

② 北京市第一中级人民法院团河法庭课题组. 物业服务合同纠纷抗辩事由研究——对物业服务义务履行的调研报告[J]. 山东社会科学, 2009(12).

③ 参见(2024)陕01民终9698号、(2023)吉2404民初2609号、(2022)吉01民终3681号、(2021)川01民终16778号、(2020)京03民终906号、(2019)辽03民终3906号等一系列判决书。

④ 参见(2023)吉2404民初2609号、(2023)豫0702民初10866号、(2023)辽0113民初9690号、(2018)鲁02民终596号等一系列判决。

但是,物业服务合同与一般的委托合同相比具有相当的专业性和专一性,具有一般委托合同所不能涵盖的内容^①,故而不能以一般的委托合同的规则来厘定物业服务人、业主之间的权利义务。为了适应物业服务合同的专业性、特殊性,更好地平衡物业服务人与业主之间的利益关系,在《民法典》编纂之时,合同编第二十四章规定了物业服务合同,确认了其有名合同的地位。物业服务合同的特殊性也决定了在处理物业服务合同纠纷之时,应当适应其特殊性。

(一) 物业服务合同采取团体缔约模式

物业服务合同的缔约主体为物业服务人与建设单位、业主委员会。根据《民法典》第九百三十九条的规定,物业服务人无论是与业委会还是与建设单位订立物业服务合同,都对业主具有法律约束力。也即由双方团体订立的物业服务合同突破了相对性原理,对未实际参与缔约过程的业主都具有法律拘束力^②。前期物业服务合同,是指在物业区域内业主大会选聘物业服务人之前,由建设单位与其所选聘的物业服务人之间订立的物业服务合同^③。前期物业服务合同由建设单位与物业服务人磋商订立,最终合同的权利义务的承受者却是小区业主。有学者认为,在前期物业服务合同的订立过程中,业主缺乏充分的利益表达^④。但这一合同缔约方式却是有其存在的现实原因:其一,从小区交付到小区入住符合法定业主大会成立条件^⑤的业主的这段时间内,建设单位依然对小区物业具有较多的所有权比例,建设单位对其具有产权部分的小区物业需要按照合同约定缴纳物业费。其二,小区业主入住数量过少,尚不符合成立业主大会的法定

① 杨立新. 物业服务合同:从无名合同到典型合同的蜕变[J]. 现代法学, 2020(7).

② 徐涤宇. 物业服务合同法律构造之中国模式[J]. 法学研究, 2021(3).

③ 吴世彬. 从物权法视角解析前期物业管理合同——以南京东渡房地产公司与中北物业管理公司物业管理纠纷为例[J]. 长白学刊, 2008(2).

④ 程宝库, 唐香川, 孙佳颖. 从物业服务合同的特殊性谈物业服务质量监督机制的完善[J]. 理论与现代化, 2011(2).

⑤ 各省、自治区、直辖市都以条例、办法等行政法规对业主大会成立条件进行规定,如《天津市物业管理条例》《上海市住宅物业管理条例》《湖南省物业服务和管理条例》等。虽然各地行政法规规定各有不同,但都以(1)超过50%的入住率;(2)是首位业主入住超过两年作为业主大会成立的选择性条件。

条件。单个业主显然并不具备自行决定物业服务人选聘的专业知识，同时将选聘物业服务人的权利赋予单个业主也易于出现众口难调的现象。故而，前期物业服务合同采取建设单位与物业服务人的团体缔约模式，虽然对小区业主来说丧失了选择物业服务人的权利，但却是最符合现实的、合理的缔约选择。

（二）物业服务人应当提供综合性的公共服务

物业服务人提供的物业服务具有显著的公共特性，包括小区绿化、卫生、保安、维保、垃圾处理、车辆管理等各个方面。各省、自治区、直辖市通过制定行政法规厘定物业服务人的义务范围。如《陕西省物业管理条例》第六十九条规定，物业服务人提供物业服务的范围包括：公共设施维护、共有部分清洁卫生、公共绿化的养护、公共秩序的维护、车辆停放管理、道路畅通维护等方面。物业服务人应当提供的服务涉及小区日常生活所需的各个方面，但都限于小区公共区域、小区业主共有部分。

正因为物业服务人的物业服务涵盖小区日常生活所需的各个方面，具有综合性、广泛性等特质，故而物业服务合同脱离单一委托事项的委托合同，成为独立的有名合同。也正因物业服务范围的广泛性，物业服务人在提供物业服务之时难以面面俱到让所有业主满意。司法实践也应当基于物业服务合同的特殊性而产生与一般委托合同不同的处理路径。

三、业主通常以物业服务存在瑕疵作为减免物业费的抗辩理由

为了对物业服务合同纠纷的司法裁判规则进行合理分析，笔者在威科先行中以“物业服务合同违约”为检索关键词，选取2018—2023年期间的373份物业服务合同纠纷的案例进行研究。剔除掉大量同案同判的判决、因业主未答辩而无争议的判决、关联性不强的判决后，以200份判决为样本对该问题进行分析。

（一）业主通常以具有统一性、多样性的抗辩理由拒交物业费

笔者通过对近五年判例进行分析后，可以发现业主拒交物业费的抗辩理由具有以下特征：

其一，业主拒交物业费的抗辩理由具有群体统一性的特征。在实践中，由于物业服务合同履行中先用后付的付款方式、部分业主对物业服务人的服务范围产生误解、物业服务人没有满足业主需求等原因，出现了大量业主拒交物业费的情况。物业服务人通过诉讼手段追缴物业费之时，通常会以一批业主为被告提起诉讼，故而物业服务合同纠纷通常是以批量案件的形式存在。出于效率考虑，物业服务人的起诉状、诉讼请求除了业主信息不一致外，其他均是一致的。而业主拒交物业费的抗辩理由也会相互借鉴，最终除了家中漏水等特殊情况外，会达到高度的统一。与此同时，绝大部分法院也会对同一批物业服务合同纠纷的批量案件出具相同的判决结果以保证同案同判。

其二，业主拒交物业费的抗辩理由具有多样性、综合性的特征。物业服务人提供物业服务需要直接面向小区的业主，故其通常与业主之间有着相当程度的接触。驻场时间长的物业服务公司中的部分员工，可能会与小区业主建立一定的社交关系，或者可能会与小区业主产生较深的矛盾。在疫情期间，物业服务人甚至承担了部分基层政府的职能。在提供长期的物业服务过程中，物业服务人也易于与业主产生积怨已久的矛盾。部分业主对物业服务人不满意的理由是涉及日常生活的各个方面的，当其以拒交物业费作为表达不满的手段之时，其拒交物业费的抗辩理由也具有多样性、综合性。

（二）业主拒交物业费的具体抗辩理由分析

在司法实践中，各地法院对于业主拒交物业费的抗辩理由有不同的处理路径。部分法院针对业主的抗辩理由一一进行回应，甚至采取实地考察的方式对物业服务人的服务质量进行评定^①。部分法院直接认定物业服务人的物业服务存在瑕疵、严重瑕疵等情形，缺少了说理的过程^②。各地法院对于业主减免物业费的抗辩理由的处理方式不同，甚至于出现部分法院对于同一抗辩理由的不同裁判结果的情况。对业主的抗辩理由进行具体分析，可以将抗辩理由分为以下几类：

① 参见（2019）京03民终6152号、（2020）鄂05民终129号等判决书。

② 参见（2023）内0802民初4336号、（2023）豫0702民初12014号等判决书。

1. 业主以物业服务人在公共卫生方面存在瑕疵作为拒交物业费的抗辩理由

小区业主通常会将小区卫生、公共设施方面的瑕疵作为拒交物业费的抗辩理由之一，并且该项理由较少独立成为业主的抗辩理由。在庭审过程中，许多业主会出具小区脏乱差的照片以证明小区卫生较差。但是业主通常只能提供某一时刻或者某一段时间的小区卫生脏乱差的照片，不足以影响对物业服务质量的整体评价^①。

2. 业主以物业服务人在公共设施的维修养护方面存在瑕疵作为抗辩理由

小区公共设施包括小区的消防、电梯、路灯、摄像头、单元门禁系统、电动车棚、水箱等共有设备设施。小区业主会因物业服务人对公共设施维修养护不到位、擅自改变小区按照区划建设的公共设施用途、承诺建设的公共设施没有完工等原因拒交物业服务费。

根据《物业服务收费管理办法》第十一条的规定，物业服务人对于小区公共设施的维修范围仅包括小修和日常保养。公共设施的中修、大修和更新改造的费用应当由专项维修基金支付，而非列入物业服务人的物业服务成本。在实践中，公共设施的维修养护的费用高昂，全部由物业服务人承担难言合理。但是部分小区业主认为物业服务人应当承担全部维修责任，并以此作为拒交物业费的抗辩理由。物业服务人对于公共设施的维修养护情况会成为法院评判物业服务质量的的标准之一。

3. 业主以物业服务人不能解决漏水问题作为拒交物业费的抗辩理由

小区业主以存在漏水问题拒交物业费的情形包括：（1）房屋墙体漏水；（2）业主家中上下水管、空调管道多处漏水，物业不予报修；（3）业主家中飘窗、地板漏水，物业不予维修；（4）业主家中卫生间漏水；（5）屋顶漏水。

从上述业主抗辩理由可以看出，部分小区业主存在着只要出现漏水问题就应当找物业的观念。这来源于业主对小区物业的大管家的印象。但是如前所述，物业服务人的服务范围限定于公共区域。物业对小区业主专有部分面积出现的

① 参见（2023）鄂0114民初378号、（2021）京0113民初21192号等判决书。

漏水问题不承担责任。

4. 业主以物业服务人未能有效履行管理职责作为拒交物业费的抗辩理由

例如，有业主以物业服务人不能有效阻止其他业主占用小区公共区域作为拒交物业费的抗辩理由。^①有业主以物业服务人未对违章搭建建筑物的业主进行劝阻、制止为由拒绝缴纳物业费。^②

事实上，根据《物业管理条例》第四十五条的规定，物业服务人对小区中的违法行为没有执法权。在发生违法行为之时，物业服务人应当及时向有关行政管理部门报告，由行政管理部门实施执法行为。

5. 业主以物业服务人未能履行安全保障义务为由拒绝缴纳物业费

在实践中，业主以物业服务人未能履行安全保障义务为由拒交物业费的理由具体包括：（1）小区没有启动电子门禁卡，没有安全保障；（2）小区摄像头是摆设，不能防范安全事故；（3）用电子栏杆代替保安亭；（4）小区没有保安值守和巡查；（5）保安管理松懈，业主经常拍到保安在上班时间睡觉；（6）小区保安没有保安证，未到公安机关备案；（7）小区安全门常年被锁、小区安全通道停满车辆；（8）保安未能有效制止业主家中出现的小偷盗窃、扒窃的刑事案件；（9）车辆遭到破坏，并且事后监控不是黑屏就是丢失，导致刑事案件无法侦破。

6. 业主以物业服务人诉请的物业费已超过诉讼时效为由拒交物业费

业主以物业服务人未催缴，诉请的物业服务费已超过诉讼时效作为抗辩理由也十分常见。各地法院对诉讼时效的抗辩并未形成统一的裁判观点。

7. 其他

除了上述抗辩理由之外，实践中还存在其他多样的抗辩理由。包括但不限于：（1）有业主以物业服务人侵占公共收益作为拒交物业费的抗辩理由；^③（2）有业

① 参见雅居乐雅生活服务股份有限公司瑞丽分公司与李某物业服务合同纠纷一审民事判决书，（2020）云3102民初1893号。

② 参见河南建业物业管理有限公司新乡分公司与李某物业服务合同纠纷一审民事判决书（2023）豫0702民初10866号。

③ 参见中天美好生活服务集团有限公司新疆分公司、肖永刚物业服务合同纠纷民事一审民事判决书，（2022）新0105民初3225号。

主以物业服务人收费超过物业服务人的资质等级为由减免物业费；^①（3）有业主以房屋存在质量问题拒绝收房为由拒绝缴纳物业费。^②（4）有业主以未收到《交房通知书》为由，拒交物业费。^③

四、各地法院关于“物业费减免”的司法裁判规则研究

如前所述，为了研究各地法院对于“物业费减免”的司法裁判规则，笔者统计了2018—2023年期间200个样本案例的判决结果。统计结果表明，在200份相关联的物业服务合同纠纷案例中，虽然法院会支持物业服务人关于物业费的诉求，但是部分法院会判决支持酌减物业费。在200份样本判决中，有153份判决不支持物业费酌减，有47份判决支持物业费酌减。在法院支持物业费酌减的判决中，酌减的幅度由法院决定。具体来说，物业费酌减比例差异较大，法院判决物业费酌减较少时仅酌减原物业费的5%^④，法院判决物业费酌减较多时会酌减到原物业费的50%^⑤，最为常见的法院判决酌减幅度为判决酌减原物业费的20%^⑥以及酌减原物业费的10%^⑦。

（一）各地法院对物业费的酌减规则不具有统一性

当前的司法判决对于物业费的酌减并未有统一的裁判标准，这也实际上说

① 参见河南名门物业管理服务有限公司洛阳分公司与李彬物业服务合同纠纷一审民事判决书，（2020）豫0391民初1465号。

② 参见融创物业服务集团有限公司佛山分公司、廖慧君等物业服务合同纠纷民事一审民事判决书，（2022）粤0604民初20505号。

③ 参见邵阳市恒大物业服务有限公司与潘昀物业服务合同纠纷一审民事判决书，（2019）湘0503民初2211号。

④ 参见（2019）宁0105民初4292号、（2023）新01民终276号等判决书。

⑤ 参见（2020）吉02民终2750号、（2020）吉0402民初1893号、（2021）吉0402民初1674号等判决书。

⑥ 参见（2020）宁0105民初3237号、（2020）湘03民终1127号、（2019）宁01民终3839号、（2020）鲁0591民初785号、（2019）宁01民终3826号、（2019）黑0109民初3878号等一系列判决。

⑦ 参见（2023）吉2404民初2609号、（2023）豫0702民初12014号、（2020）津03民终309号、（2019）赣0922民初2489号、（2019）粤04民终1857号等一系列判决。

明法院对于物业服务人的服务质量有不同的裁判尺度。具体来说,部分法院在认定物业服务人提供了基本的物业服务,但是物业服务存在瑕疵、服务不到位情形之时就会判决酌减物业费。在此种情形下,法院是基于质价相符、综合服务质量,根据物业服务合同履行情况以及公平原则而做出的判决。法院严格对待物业服务人的服务质量,甚至可能会基于物业服务人在物业服务中某项服务不到位而认定其具有酌减物业费的瑕疵情形^①。

而大部分法院在认定物业服务存在瑕疵而非是严重瑕疵之时,并不会判决酌减物业费。对此,可以将法院的裁判理由概括为以下几个方面。其一,有法院认为,业主权利的行使不应当通过被动的不缴纳物业费来主张权利,而应当按照法律规定,由广大业主通过法定程序主张权利。而部分业主不缴纳物业费的行为对于其他缴纳物业费的业主来说是不公平的,故对于业主以物业服务人物业服务存在瑕疵要求拒交物业费的诉请不予支持^②。

其二,有业主提供证据证明物业服务人在维护公共设施、履行安全保卫义务、保持小区卫生环境等方面存在瑕疵。法院审理认为,物业服务是一种全天候、不间断、全方位、多层次、动态性的过程性服务,基于上述特性,物业服务存在瑕疵在所难免,故在对物业服务质量进行评价时应应对小区整体的服务情况和持续状态进行多方位全面考量,业主提供的证据只能证明物业服务存在瑕疵,不能充分证明原告在履行合同过程中存在严重违约行为,故对于业主减免物业费的诉请不予支持。^③

其三,有法院认为,由于物业公司提供的物业服务具有公共服务的性质,关系到小区全体业主的切身利益,如果个别业主以物业服务存在一般瑕疵为由拒交物业费,则会造成物业服务企业运营经费愈加不足,无法维持正常的物业服务水平,服务质量下降,最终损害的是其他正常交纳物业服务费业主的利益。

① 参见家利晓港物业管理(青岛)有限公司、李宇丰物业服务合同纠纷二审民事判决书,(2018)鲁02民终596号。

② 参见张丽静、鞍山正源物业管理有限公司物业服务合同纠纷二审民事判决书,(2019)辽03民终3906号。

③ 参见武汉新兰大集物业管理有限公司、王少山物业服务合同纠纷民事一审民事判决书,(2023)鄂0114民初378号。

如果物业公司所提供的物业服务长期存在瑕疵,导致小区大多数业主对该公司服务不满意,业主可以通过召开业主大会作出相关决议方式重新选聘物业服务企业。只有当物业服务企业提供的服务有重大瑕疵,造成物业服务区域内环境卫生、绿化、秩序等持续恶化,影响了业主正常生活,单个业主才可以此抗辩理由少交或免交物业服务费。^①

基于质价相符的原则,在物业服务存在瑕疵的情形下支持酌减物业费的判决,没有考虑物业服务以及物业服务合同的特殊性。在物业服务人存在重大瑕疵的情形下才支持减免物业费的判决中,法院则综合考虑了物业服务合同服务内容综合性、服务时间具有长期性、物业服务对象众多等特征,对于物业服务合同是不同于一般双务合同的有名合同具有充分认识。

可以看到,司法实务中对于认定酌减物业费情形、物业费酌减比例、是否支付违约金等并未形成一致的裁判规则。

(二) 司法实务关于“物业费酌减”规则的裁判难点分析

1. 物业服务人的服务质量难以评判

如前所述,物业服务人的服务具有综合性,包含共用部分的维修养护、公共绿化的养护、公共区域的清洁、车辆停放管理等各个方面,甚至在部分情况下还承担协助行政管理部门的义务。物业服务人所服务的相对方业主数量的众多,不同业主对于物业服务的满意度、认同度难以一致,于是易于出现对于物业服务众口难调的现象。^② 物业服务的质量也缺乏权威性的、统一的评判标准。在司法实践中,法官难以对于物业服务进行量化。部分法院法官采取实地考察的方式对物业服务质量进行评判,虽然以某一个时间段实地勘察的结论并不能充分反映服务质量,但是基于民事诉讼优势证据原则以及判决书说理的信服度上,增加了对判决的社会认可度。但是更多法院在判决中并未有充分的说理而径行裁判。实务中也并不存在权威性的机构可以对物业服务人的物业服务质量

^① 参见长春证大物业服务有限公司、王丽平物业服务合同纠纷民事一审民事判决书(2023)吉0103民初3467号。

^② 羊震. 物业服务合同履行中业主抗辩权的行使规则[J]. 人民司法, 2017(22).

进行合理判定，这也能解释为什么会出现司法实践对于“物业费酌减”的裁判规则不一致的现象。

2. 法院的裁判尺度难以掌握

法院在物业服务人的物业服务存在轻微瑕疵的时候判决酌减物业费，还是在物业服务存在严重瑕疵的时候判决酌减物业费，这一裁判尺度的问题不仅会影响物业服务人、相关业主，更会影响和谐社区的建设。正如前文所述，各地法院在物业服务合同纠纷案件中的裁判尺度并不一致，甚至相差较大。可见，法院在审理物业服务合同纠纷案件中，享有较大的自由裁量权。当法院对物业服务人的服务质量进行严格要求之时，业主以物业服务存在瑕疵进行抗辩就会获得物业费的减免，也就会造成法院以判决的方式调整物业服务价格。更严重的是会对此前已经全额缴纳物业费的业主造成“先交需要全额交，后交反而会获得减免”的不平衡。^①并且，当大量业主通过诉讼获得物业费减免的有利结果之时，可以想见会有更多的业主会拒交物业费等待物业服务人起诉，然后通过诉讼获得减免。这将会让原本就因物业服务合同纠纷而不堪其扰的法院承担更多的审判工作。但如果法院一概不支持业主提出的物业服务瑕疵的抗辩，一律判决业主全额缴纳物业费，也会形成对于物业服务人的溺爱，大量的败诉易于引起业主方的不满。

五、物业服务合同纠纷处理之路径构建

法院处理业主与物业服务人之间的物业服务合同纠纷时，应当考虑物业服务合同具有的服务范围广、服务人数众多的特殊性。若是法院在处理物业服务人与业主之间的纠纷中，忽略了物业服务合同成为有名合同，不同于一般委托合同的特性，那么法院的司法裁判反而难以达成息讼止讼的社会效果。

（一）应当在物业服务存在重大瑕疵之时酌减物业费

物业服务人提供的物业服务的特性决定了物业服务人即使尽最大的努力，服务存在瑕疵仍然不可避免。基于物业服务合同的特殊性、权利义务的对等性，

^① 王建东，杨国锋：论物业服务合同中的减价责任[J]．杭州师范大学学报，2019（4）．

以及合同主体利益的平衡性等方面综合考虑,物业服务人提供了基本的物业服务之时,物业服务存在轻微瑕疵不能成为业主拒交物业费的抗辩理由。从物业费的性质和功能来看,应考虑全体业主的共同及长远利益,物业公司向业主收取物业费既是其生存、发展的前提,也是其按照物业服务合同向全体业主提供正常服务的经济保障,从长远来看,以物业服务存在轻微瑕疵减免物业费,将会影响物业服务人的正常运转,使其无法维持正常的物业服务水平,进而导致小区物业服务质量下降,同时少部分业主拖欠物业费对足额缴纳物业费的业主也不公平。

对于业主来说,如对物业服务人提供的物业服务有不满,应当通过向业委会反映,由业委会代表业主通过向物业服务人发函、提起诉讼等方式解决物业服务中出现的问题。业主对于日常生活中亟需的问题,如果要求物业服务人进行处理未果,为了不影响正常生活可以先自行解决,后期可以要求物业服务人对造成的损失予以赔偿。如当顶楼业主的屋顶出现漏水情形之时,物业服务人急于维修时,可以先自行维修,后期可以要求物业服务人对维修费等损失予以赔偿。当小区出现了需要处理的问题之时,找到抱怨攻击的对象并不能真正解决问题,反而不利于构建良好的社区环境。业主通过拒交物业费表达对物业服务人的不满是处理问题的消极方式,也易于成为部分业主逃单的借口,长期来看不利于提升物业服务的质量。

在评价物业服务人的服务质量是否属于轻微瑕疵之时,也应当考虑小区的客观环境与客观因素。小区的一些问题是客观因素导致的,也不应全部归咎于物业服务人,即使更换了物业服务人,情况也不会有更多的变化。

(二) 应当尽量明确酌减物业费比例的标准

如前所述,各地法院不仅在物业费酌减的适用情形上的裁判规则不一致,对于物业费的酌减比例也有不同的裁判规则。法院判决物业费酌减较少时仅酌减原物业费的5%,法院判决物业费酌减较多时甚至会酌减到原物业费的50%。并且,法院对于为何将物业费酌减到原物业费的相应比例并未进行充分的说理。由于物业服务合同纠纷通常是以批量诉讼的形式存在,故而对物业服务人、业主来说,一个案件的判决结果对于其他批量案件的判决结果具有示范效应。在

因物业服务被法院认定存在重大瑕疵之时，物业费酌减到原物业费的5%与物业费酌减到原物业费的50%，对于物业服务人和业主来说结果差异巨大。但是法院判决中对这一酌减的比例却并未有明确说理。法院自身对于物业服务的质量难以量化之时，却对物业费的酌减比例有很大的自由裁量权，这本身就存在难以忽略的矛盾，不利于实现同案同判的裁判结果。

（三）在处理物业服务纠纷时加大调解撤诉力度

从实际情况来看，物业服务合同纠纷的调解撤诉率高，经法官调解，业主一般都会认识到自己拒交物业费缺乏法律依据，因而以补交物业费换取物业服务人撤诉或者物业服务人同意减免物业费以达成调解协议^①。物业服务合同纠纷也与小区居民日常生活息息相关，所涉及的更多的是生活中的琐碎小事，采用判决的方式实际上难以有效化解社区之中出现的矛盾。因而，在处理物业服务合同纠纷之时，应当尽可能强化调解职能，加大调解力度，通过指导社区法治，使社区主导的民间调解能够充分发挥治理潜能，化解社区矛盾，促成构建和谐社区。^②

六、结语

物业服务人所提供的物业服务，服务范围广泛、服务人数众多。在物业服务人提供服务的过程中难免会出现瑕疵，也难以让所有的业主都对物业服务满意。故而，因物业服务存在轻微瑕疵就同意业主拒交物业费的抗辩，对于物业服务人来说显失公平。并且，当大量业主通过诉讼获得物业费减免的有利结果之时，可以想见会有更多的业主会拒交物业费等待物业服务人起诉，然后通过诉讼获得减免。这将会让原本不堪其扰的法院承担更多的审判压力。故而，法院应当在认定物业服务存在重大瑕疵之时判决减免物业费，并且需要明确物业费减免比例的标准，依据标准确定具体案件中物业费的减免。同时，在处理物业服务合同纠纷中应当注重调解，达到以调解促进和谐社区的建设。

① 郑峥. 物业服务合同纠纷的诉源治理：现实需求及实施路径[J]. 中州学报, 2021(11).

② 汪仲启, 陈奇星. 我国城市社区自治困境的成因和破解之道——以一个居民小区的物业纠纷演化过程为例[J]. 上海行政学院学报, 2019(2).

Research on Judicial Adjudication Rules of Property Service Contract Dispute about Property Fee Reduction

He Wenjie

Northwest University of Politics and Law, Xi'an

Abstract: The number of property service contract disputes shows a straight upward trend, this kind of case is small, the number is large, related to the construction of harmonious community. The property service contract is a named contract which is different from the general commission contract. Its particularity lies in that it adopts the group contracting mode and the property service provider provides comprehensive public service, which determines that the adjudication rules of property service contract disputes should also have particularity. In the dispute of property service contract, the owner usually takes the defect of the property service person as the defense reason for refusing to pay the property fee. In judicial practice, there are different rules on the application of property fee remission, the proportion of property fee remission and the standard of liquidated damages. Due to the particularity of property service with a wide range of services and a large number of people, the court should reduce the property fee when there are major defects in the property service, and should clarify the proportion of property fee reduction, and increase the mediation and withdrawal of lawsuits in property service contract disputes.

Key words: Property service contract dispute; Property fee remission; Property service defect