



如果要调整物业费标准，必须通过业委会召开业主大会。参与表决的业主，要满足专有部分面积占比 2/3 以上、业主人数占比 2/3 以上。参与表决的业主中，需达到面积和人数双过半同意，物业费涨价才算合法有效。这样的严格要求，主要是为了保障业主的利益，却让很多物业公司服务多年才有可能涨价一次。如果收缴率太低，则物业公司就可能面临亏损的尴尬境地。

据克而瑞物管监测，2025 年全国物业撤场项目 173 个，其中 64.7% 属于物业企业“主动撤出”或“到期不续”。“主动撤出”的背后，主要是因为收缴率低，现金流承压。

张华所服务的小区有 800 多户，因为物业服务很用心，目前只有 3 户没有缴清物业费。其中一户业主人在国外，要等他回国以后一次性补缴。另一个业主则因为楼上装修造成他的困扰，他认为物业有责任，所以闹情绪而不缴物业费。

可以说，不缴物业费的情况，要么是业主不住在小区，要么就是对物业不满意。

在张华看来，物业服务要让所有业主都满意是非常不容易的。“比如顶楼漏水，业主向我们物业公司报修后，我们要派人到现场勘察。现在很多人白天上班很忙，往往要约在某个

之所以成立这样的人民调解委员会，不仅是因为物业纠纷数量逐年增加，**也是因为如果仅仅都在法律途径，可能治标不治本。**

周末节假日上门。勘察以后，还要约两个施工单位上门，因为要牵涉到比价，又要和业主分别约时间。两家上门以后的报价，我们再报给业委会。如果工程报价在 2000 元以内，则业委会开会讨论决定就行。如果报价超过 2000 元，就需要对漏水所在的整栋楼的业主进行征询，至少要整栋楼的 2/3 业主表态、1/2 业主同意（以前是 3/4 业主表态、2/3 业主同意）才能动用维修基金。整个流程走下来就要好几周，报修的业主就可能会觉得物业服务太慢了，但这不是物业公司一家可以决定的。”

高频矛盾点

虽然物业经理张华所在小区因为业主不满意物业服务而拒缴物业费的案例凤毛麟角，但“服务差—拒缴费—服务更差”的恶性循环近年来在许多小区上演。

以上海为例，物业治理面临的复杂性与挑战也尤为突出。据有关部门梳理，近 10 年来 12345 市民热线物业相关诉求增

长约 5 倍，维修资金、公共收益、停车、加装电梯等问题长期备受关注。

上海市人大监察和司法委员会委员、上海市人民调解协会会长、浦东新区物业管理纠纷人民调解委员会主任孙晔给《新民周刊》提供了这样一组数据：2025 年 12345 热线受理的“党建引领物业治理 14 类”问题诉求中与小区综合管理相关的 218874 件，占比 56.1%；与物业服务相关的 135400 件，占比 34.7%；与业主大会、业委会运作相关的 36006 件，占比 9.2%。此外，据上海法院数据显示，2025 年仅物业服务合同纠纷一审增长 21%，物业纠纷已成为基层社会治理的高频矛盾点。

2015 年成立的浦东新区物业管理纠纷人民调解委员会，主要由政府购买服务，由专业人员来处理法院委托，或街镇、建交委移送，或重大、疑难、群体性的三大类物业纠纷。

之所以成立这样的人民调解委员会，不仅是因为物业纠纷数量逐年增加，也是因为如果仅仅都在法律途径，可能治标不治本。