

“比如有一位业主不缴物业费，物业公司去打官司，法院判下来，他不得不缴。但他对物业的不满没有解决，他明年继续不缴怎么办？物业公司继续打官司吗？算不算是浪费司法资源？”为此，孙晔和她的团队就希望解开业主和物业公司之间的心结，让大家把话都说开，好好沟通，所有不满和诉求都放到台面上。在这里，调解成功率大概是90%。

在孙晔和她的团队接触的物业管理纠纷案例中，90%和小业主拒缴物业费有关，而这只是物业纠纷的一种表象。

根据浦东新区物业管理纠纷人民调解委员会的统计，拒缴物业费的纠纷原因往往有几种情况：

一种是业主对物业公司的服务不满意，比如小区脏乱差，保安、保洁、报修和维护保养不到位，绿化也不行等等，所以业主就以拒缴物业费的形式来表达自己的不满意。

第二种动拆迁小区，一些原本拥有宅基地的小业主没有“缴纳物业费”的意识。

第三种是房屋出现质量问题，业主不知道要找开发商还是谁来解决，就不缴物业费以示不满。

第四种是小区业委会不作为或者乱作为，导致小区混乱，部分业主选择不缴物业费的形式来表达自己的诉求。

当前，上海1.33万个住宅小区95%实现物业服务覆盖；**1.15万个符合条件的住宅小区业委会组建率达94%，在全国名列前茅。**

以上原因综合在一起就是“恶性循环”，因为小区物业费收缴率太低，导致物业服务缩水，不缴纳物业费的业主就更多，形成一个死结。

业主与物业服务企业签订的是平等的民事服务合同，业主支付物业服务费，换取的是小区公共区域养护、公共秩序维护等专业服务。

在孙晔看来，一些物业费纠纷，业主也有责任。“有的业主可能被某些短视频忽悠，认为房屋空关就不用缴纳物业费了，但物业公司对于公共空间的保洁、绿化、保养还是在做，他们还是提供了物业服务。”

当前，上海1.33万个住宅小区95%实现物业服务覆盖；1.15万个符合条件的住宅小区业委会组建率达94%，在全国名列前茅。但业委会不够专业，也可能影响小区的物业服务质量。孙晔举例说：“如果业委会有懂财务和懂法律的专业人士，或者愿意请小区内的这些专业人士作为业委会的智囊团，也许就能更加规范物业公司的服务，避免今后矛盾的产生或激化。”

为此，孙晔在今年上海两会上提出《关于深化党建引领物业治理的建议》，提到“十五五”期间应将物业治理作为基层治理的“牛鼻子”工程，建议之一就是规范运作为重点，细化业委会工作制度。例如，浦东出台《加强业委会规范化建设若干措施》，在夯实街镇统筹协调职责、提升业委会规范运作水平、明确居委会代行职能边界、强化专项维修资金使用监管等方面细化操作流程、压实主体责任，其先行先试经验对上海全市具有示范借鉴意义，2025年浦东新区12345热线物业类工单总量同比下降18.5%，成效显著。

破解超大城市社区治理难题

据黄晓春教授透露，2025年12月，中共上海市委常委会审议通过《关于加强党建引领物业治理的若干措施》。会议指出，物业治理关乎居民群众切身利益，关乎超大城市“治理现代化”。而上海今年出台了若干措