



别让“催费”变“侵权”

石文

物业服务纠纷频发，早已成为困扰社区治理的民生痛点。近日，最高人民法院发布相关典型案例，清晰回应社会关切，为此类纠纷化解提供了重要参照。

物业以停门禁、停电梯等方式催缴费用，看似是督促履约，实则已侵犯业主的基本生活权益，缺乏法律依据。这一判例警示物业企业：催收物业费必须方式正当，任何借服务之便行施压之实的做法，都不可取。

业主维权同样应当找准对象。房屋质量问题源于开发商，与物业服务属于不同的法律关系。因房屋质量问题而拒交物业费，通常难以得到法律支持。维权需精准定位，不能将不同责任混为一谈。

矛盾背后，往往暴露出沟通不畅

与服务标准模糊的双重问题。物业须常检视自身服务是否到位，业主也要清醒区分各类责任的归属。值得关注的是，最高法也明确，如果物业在消防、保洁等关键服务上存在严重、持续的不作为，业主提出的合法诉求，可获支持。这既赋予了业主监督的底气，也倒逼物业提升服务品质。

化解纠纷，双方都需多一份理性。物业应先排查服务瑕疵，主动沟通；业主遇到服务问题，则应注意保存证据，如带时间地点信息的现场照片、投诉回执、沟通记录等，通过合法途径主张权益。只有物业守住服务底线，业主履行交费义务，再依托基层社区与行业主管部门的协调引导，才能逐步构建起相互理解、和谐有序的居住环境，真正实现从“住有所居”到“住有宜居”的升级。

网友热评

1.物业这操作是“催费刺客”吧？白天轰炸电话，凌晨发催费短信，比我老板催KPI还狠，就不能先把垃圾堆清了再说？

2.某些物业是不是对“服务”有误解？催费的时候比谁都积极，修个门禁却磨磨蹭蹭，真当业主是冤大头啊。

3.见过催费比追债还凶的物业，凌晨发短信恐吓，上班时间连环call，咋不把这执行力用在清理小区垃圾上？

4.有些物业催费像打游击战，换号比变脸还快，咋不想把服务升级成“VIP待遇”？业主又不是不买单。

5.强烈建议物业把“催费话术”换成“服务清单”，别老琢磨怎么逼业主交费，多想想怎么把绿化、安保这些活儿干好。

6.说真的，业主别一闹矛盾就拿物业费撒气，故意拖着不交不仅理亏，最后可能还得吃官司，得不偿失。

7.有些业主也是，总觉得物业费能拖一天是一天，殊不知物业运营也需要成本，大家互相体谅才能长久。

8.房屋漏水找开发商，垃圾没清找物业，以前真是张冠李戴，白跟物业吵了好几家。

9.业主们注意了！物业服务不到位要留好证据，别觉得有理就故意拖欠，该给的钱一分不少，该要的服务也不能含糊。

10.物业用停电梯、电话轰炸催费，这操作跟“绑架”有啥区别？但业主也得明白，服务差可以维权，欠费可不是正当理由。

11.物业和业主这关系，咋就成了“互相伤害”？你别违法催费搞突袭，我也不赖账当老赖，好好说话很难吗？

12.物业和业主本是“共生关系”，结果变成“冤家对头”——你违法催费伤人心，我恶意欠费失信，好好的小区咋就成这样了。

13.一边是物业用极端手段越界催费，一边是业主用恶意欠费对抗，都没按规矩来，最后遭殃的还是整个小区的人。

14.物业请守住法律底线，催费走正规流程；业主也请守住信用底线，按时缴费是义务。和谐小区不是靠吵出来的。



AI制图

物业管理的历史

物业管理竟有几百年历史了 一文读懂它的起源与发展

01 19世纪60年代

物业起源于19世纪60年代的英国。当时英国正值工业发展时期，大量的农村人口涌入城市，造成了严重的房荒。有些开发商相继修一些简易的住宅，以低廉的租金租给工人家庭居住。由于环境恶劣，人为破坏时有发生，租金拖欠严重，业主的经济收益也得不到保障。

当时，有一位名叫奥克维娅·希尔

(Octavia Hill)女士为在其名下出租的物业制定了一套行之有效的管理办法，要求租户严格遵守，从而改善居住环境。招致当地人纷纷效仿，从而大大改善了居住环境，这便是世界上最早期的“物业管理”，因效果显著，被相继流传到世界各地。自此以后，物业管理逐渐得到了业主和政府有关部门的重视，被推广到世界各地。

02 20世纪80年代

随着全国住宅小区兴建，现代物业管理从香港传入内地。

深圳是公认的我国物业管理的发源地，随着我国改革开放的步伐，深圳创造了无数个第一，其中，深圳物业人是我国物业管理的先行者和推动者。1981年3

月，全国第一家物业管理公司——深圳市物业管理公司诞生。1993年6月，成立了深圳市物业管理协会，这是国内首家物业管理行业的协会。此后，物业管理行业在我国迅速发展，各地物业管理企业和从业人员数量迅速增加。

03 1994年

1994年3月23日，建设部以第33号令颁布了《城市新建住宅小区管理办法》这为我国有关城市住宅小区管理工作正规化、法制化奠定基础。《城市新建住宅小区管理办法》明确指出，住宅小区应当逐步推行社会化、专业化的管理模式，由物业管理公司统一实施专业化管理。《城市新建住宅小区管理办法》刊于《中国房地产业》1994年第8

期27—28，共2页。

同年6月18日，深圳市颁布了《深圳经济特区住宅区物业管理条例》并于11月1日起施行。这是我国第一部地方性物业管理法规。其后，北京、上海等地区也相继制定出台了地方性物业管理法规，推动了城镇物业管理的进一步发展，使全国各地物业管理工作进一步走向规范化和法制化。

04 2003年

2003年9月1日，国务院颁布的《物业管理条例》开始实施，对规范物业管理，维护业主和物业管理企业的合法权益，提供了重要的法律依据。这标志着

我国物业管理工作步入了新的发展阶段，进入了高效、法治、规范的高速发展新时期。

据 光明网



AI制图