

对物业服务不满能否拒绝付费

□上海市恒业
律师事务所
周洪波

在日常生活中，物业服务和每个人都息息相关，这方面的矛盾纠纷也不少见。

在与物业费相关的纠纷中，经常是一方认为物业服务有瑕疵，或者有矛盾纠纷，从而拒绝或者拖延付费，物业服务企业只能通过各种方式进行催收甚至无奈提起诉讼。

最近笔者就接到这样一起来自物业服务企业的咨询：

这家企业主要负责商业楼宇的开发租售和物业服务。其中一处商务楼的业主以不同家人的名义购买了多套房屋，拖欠物业服务费高达上百万元。他们欠费的理由是，去年夏天商务楼局部区域的消防设施因为突发故障而发生漏水，待发现时已经“水漫金山”。事后该公司邀请第三方保险公司对事故造成的损失进行了评估，遗憾的是，业主对评估的损失数额不认可，坚持自己因为过水而造成的业务损失也必须赔偿。双方因为分歧较大而协商不成，对方就一直拒绝支付物业服务的相关费用。

那么，对物业服务不满，或者认为物业服务有疏漏和缺失造成了损失，是否就可以拒付物业费呢？显然是不行的。

我国《民法典》明确了业主有支付物业费的义务。

《民法典》第九百四十四条第一款规定：业主应当按照约定向物业服务人支付物业费。物业服务人已经按照约定和有关规定提供服务的，业主不得以未接受或者无需接受相关物业服务为由拒绝支付物业费。业主违反约定逾期不支付物业费的，物业服务人可以催告其在合理期限内支付；合理期限届满仍不支付的，物业服务人可以提起诉讼或者申请仲裁。

因为物业服务是一种公共服务，它的维护服务对象是整体物业设施和物业内的正常秩序。单个业主不交物业费，损害的不仅是物业服务企业的利益，也损害了其他正常缴费业主的利益，影响了物业整体的管理。

物业服务企业提供的物业服务也是针对物业整体和全体业主履行义务的，即便服务存在不足影响到个别业主的权利和利益，一般尚不构成根本违约，因此业主不能据此拒绝履行缴纳物业费

具体到引发矛盾的事件，物业服务人员如果确实维护消防设施不善，造成漏水事故对业主造成财产损失，业主完全可以依法维权。

根据《民法典》第一百八十六条规定：“因当事人一方的违约行为，损害对方人身权益、财产权益的，受损害方有权选择请求其承担违约责任或者侵权责任。”

因此，业主可以在违约和侵权中选择一个途径追究赔偿责任。

如以违约造成损害来主张违约赔偿责任，根据《民法典》第五百八十四条规定：“当事人一方不履行合同义务或者履行合同义务不符合约定，造成对方损失的，损失赔偿额应当相当于因违约所造成的损失，包括合同履行后可以获得的利益；但是，不得超过违约一方订立合同时预见到或者应当预见到的因违约可能造成的损失。”

无论是实际损失，还是可得利益损失，业主均应举证证明。如业主无法举证，则只能以保险评估损失作为基准。

如以侵权损害来主张侵权赔偿责任，则根据《民法典》第一千一百八十四条：“侵害他人财产的，财产损失按照损失发生时的市场价格或者其他合理方式计算。”

如果业主不认可保险公司评估的损失，也可以在司法程序中申请法庭指定具备相应资质的第三方机构进行鉴定评估。

业主无论是基于什么理由拒付或者拖欠物业费，物业管理企业都可以提起诉讼追讨。

如果对方虽然是一家客户，但是以不同个人的名义购买了房屋，那么如果想要起诉对方支付物业费，也应根据合同的相对性，针对不同的业主分别提起诉讼。

总之，业主不能因为对物业服务不满，或者与物业有尚未解决的矛盾纠纷，就拒付或者拖欠物业费。

对于和物业管理企业的矛盾纠纷，如果协商无法达成一致，业主应当尽早起诉。

同样地，如果遭到业主拒付或者拖欠物业费，物业管理企业也同样应当起诉，通过司法途径解决。

考核“末位”也不能直接“淘汰”

□福建国富
律师事务所
周玉文

如今很多企业都十分注重内部考核，并和奖惩措施挂钩，有些甚至会有“末位淘汰”的规定。

大多数情况下，处于弱势的劳动者往往会接受因为考核处于“末位”而遭受的处罚甚至是解雇。

从法律层面来看，如果说将奖金等福利与考核排名挂钩尚属用人单位自主管理的范畴，那么“末位淘汰”这样的约定或者规定就直接违反劳动法了。

虽然劳动合同是劳动者和用人单位平等自愿协商一致的产物，但由于用人单位处于优势地位，极少有劳动者有能力挑战用人单位提出的不平等合同条款，只能是接受或者不接受。

基于此，我国《劳动合同法》规定了劳动合同的必备条款，并以强制性法律条款的形式规定了用人单位单方解除劳动合同的条件。

《劳动合同法》第 39 条规定：劳动者有下列情形之一的，用人单位可以解除劳动合同：（一）在试用期间被证明不符合录用条件的；（二）严重违反用人单位的规章制度的；（三）严重失职，营私舞弊，给用人单位造成重大损害的；（四）劳动者同时与其他用人单位建立劳动关系，对完成本单位的工作任务造成严重影响，或者经用人单位提出，拒不改正的；（五）因本法第二十六条第一款第一项规定的情形致使劳动合同无效的；（六）被依法追究刑事责任的。该法第 40 条规定：有下列情形之一的，用人单位提前

三十日以书面形式通知劳动者本人或者额外支付劳动者一个月工资后，可以解除劳动合同：（一）劳动者患病或者非因工负伤，在规定的医疗期满后不能从事原工作，也不能从事由用人单位另行安排的工作的；（二）劳动者不能胜任工作，经过培训或者调整工作岗位，仍不能胜任工作的；（三）劳动合同订立时所依据的客观情况发生重大变化，致使劳动合同无法履行，经用人单位与劳动者协商，未能就变更劳动合同内容达成协议的。

从用人单位的考核排名来看，总会有人排在末位。这就好比奥运会百米决赛，参加者中总会有最后一名，这只能说明这名选手在决赛中实力稍逊或者发挥不佳，但无疑仍是一名短跑高手。在体育比赛中是这样，在对劳动者的工作考核中也是如此。

用人单位有制定规章制度的权利，但是，规章制度要发生法律效力也是有一定条件的，除了经法定程序，内容也不能违反法律规定。

就“末位淘汰”条款来说，如果用人单位要据此单方解除劳动合同，必须证明劳动者还具备《劳动合同法》第 39 条或者第 40 条的情形，否则属于违法解除劳动合同，需要承担赔偿责任等责任。

综上，用人单位无论是在劳动合同中还是在其制定的规章制度中对劳动者进行“末位淘汰”都是违反法律的。劳动者如果遭遇“末位淘汰”，可以要求劳动仲裁或者向人民法院起诉，以维护自己的合法权益。

律师提供的不仅是诉讼方案

□上海通乾
律师事务所
武慧琳 朱慧

很多人认为，律师只是帮助当事人打官司，在处理争议纠纷时只要提供诉讼方案即可。实际上，诉讼不但耗时耗力，还需要付出较多的成本，因此律师在办理争议案件的过程中，向当事人提供的不仅是诉讼代理，在可能的情况下，律师也会综合考虑法律和当事人的商业利益等多方面因素，从全局角度提供争议纠纷的解决方案。

我们来看一个案例：某大厦的管理委员会聘请物业公司管理大厦，甲是前任物业公司，乙是后任物业公司，丙和丁是该大厦的小业主。

争议的起因是甲公司和乙公司在对该大厦进行物业管理交接时，盖章确认了甲公司应向乙公司支付的结算款金额为 14 万元，但由于大厦管委会一直拖欠甲公司 20 万元未支付，甲公司坚持只有在大厦管委会还款后才向乙公司支付结算款，为此乙公司向人民法院起诉要求甲公司支付拖欠的结算款。

我们接受甲公司的委托介入处理争议，由于结算款的金额有双方盖章确认，我们认为甲公司的抗辩理由很难得到法院支持，他们应该另案起诉大厦管理委员会主张欠款。

随后经过我们进一步深入了解案情，发现还存在该大厦小业主丙和丁拖欠甲公司物业管理费的情况，并且由于甲公司已经不再是该大厦的物业管理方，要主张拖欠的物业管理费也仅能通过诉讼解决。

也就是说，如果要解决甲公司在该大厦项目的所有争议，将至少发生 4 个诉讼案件，后续可能还需要申请强制执行。因此，从维护当事人利益、降低当事人争议解决成本的角度出发，我们经多次努力之后，获得了与乙公司负责人当面沟通的机会，并最终促使甲公司和乙公司达成了一揽子解决方案，即：甲公司把对大厦管理委员会、对小业主丙、丁的债权都转让给乙公司，并给予乙公司一定的折扣，乙公司则同意抵消结算款后再支付数万元给甲公司。这样，甲公司虽作出了一些让步，但同时解决了与乙公司、大厦管理委员会以及小业主丙、丁的争议纠纷。

该案中，我们从甲公司的利益出发，以甲公司已经实际将该大厦物业管理移交给了乙公司的事实为基础，全面分析评估所有争议纠纷的诉讼和执行风险等争议解决成本，从而协助达成了能够实现双赢的解决方案。

律师在办理争议案件的过程中，向当事人提供的不仅是诉讼代理，在可能的情况下，律师也会综合考虑法律和当事人的商业利益等多方面因素，从全局角度提供争议纠纷的解决方案。

