

□ 上海锦天城律师事务所 宋安成

小区物业费调价事关业主切身利益，应依法遵循一定的程序。笔者近期处理了多起业主起诉要求撤销物业费涨价决议的案件，法院最终都支持了业主的诉求，原因是调价程序存在一定瑕疵。

在此笔者提醒小区业委会和物业公司，对于物业费调价的决议程序务必做到严谨和规范。

前期做好沟通 确定合理涨幅

《上海市住宅物业管理规定》第三十九条及大部分小区使用的《业主大会议事规则》（2015年房管局示范文本）均明确指出，在召开业主大会前，业委会有权制定相关议题并报业主大会表决。对于物业费调价的表决来说，这就意味着业委会享有制定调价方案的权利。

虽然法律规定业委会享有这一权利，但业委会在调价方案的制定过程中还需要积极听取业主意见，不能盲目决定价格，否则制定的价格方案可能与业主的预期偏离过大，无法准确反映业主的真实意愿，从而引发矛盾。

因此，物业公司在提报调价方案时，应充分说明物业费的具体支出范围、所匹配的服务标准以及确保应质价相符的相应措施。

从具体工作角度出发，当物业公司计划调整物业管理费时，应做好以下具体工作：

首先，就有关调费问题向业主进行详尽解释，让业主充分理解物业管理费调整的必要性以及物业管理公司提供服务的真实成本。调价成功的关键在于与业委会和业主保持及时、真诚、全面、认真地沟通。

在整个调费过程中，不仅要物业的收支进行全面摊账，还要对自身服务质量的保持乃至提升作出郑重承诺。当然，在对物业费涨价时，肯定会有不理解、不支持的业主，对于这种情况，物业公司工作人员应不厌其烦地上门沟通，通过摆事实、讲法律的方式，争取大部分业主的同意。

同时，对于不同意涨价的业主的意见也要充分尊重，避免在调价过程中与这些业主发生冲突。

其次，物业公司可以制定几个内容详尽的不同调价方案供业主选择。

这些方案应通过对比周边楼盘的收费标准，进行详细地测算和说明，并结合人工和材料成本上涨的数据，使业主能够直观感受到物业管理费上涨的必要性。通过增加调费工作的透明度和说服力，获得业主的理解和支持，而非仅仅通过一张简单的选票来告知业主物业费需

要上涨。

在物业公司提出调价需求、业委会确定调价方案时，应广泛征求业主意见，并开展充分的前期调研及答疑工作。

虽然目前《上海市住宅物业管理规定》对于业委会成立后的小区调价评估工作未作硬性要求，但笔者建议业委会在调价前聘请具有专业评估资质的第三方机构对物业服务价格进行评估，并将评估报告予以公示，以便让业主全面了解物业费列支范围，消除业主对于涨价的疑虑和抵触情绪。

另外，调价是为了让物业公司提供质价相符的优质服务。然而，物业服务的品质提升还是要结合小区实际情况，并参考周边同等小区的水平量力而行，切忌冒进。笔者建议费用调整的幅度应审慎控制在40%以内。

从近期笔者处理的几起案件来看，调价幅度均超过60%，有的甚至超过100%。即便决议得以通过，由于涨幅过大，后续催缴问题也会相当棘手。因此，业委会在制定调价方案时，应充分考虑业主的承受

能力和小区实际需求，确保调价决策公平合理。

增加弃权选项 确保决议效力

市房管局2021年曾发布“召开选聘物业服务企业业主大会示范文本”，其中对于物业公司同意续聘，而业委会确定了选聘物业的物业费价格的表决事项，仅设置“续聘”及“选聘”两个选项。

在一起案例中，表决的两个选项分别是：1.续聘原物业公司，收费标准为2.7元/月/平方米，物业公司按10%计提酬金；2.公开招标另聘物业公司，收费标准为4.39元/月/平方米，新物业公司按4%计提酬金。

部分业主既不同意上述续聘方



小区物业费调价须确保程序规范

和有效性。

变相涨物业费 须经法定程序

调整物业费价格不仅包括直接提高物业费、停车费或停车管理费标准，还包括将公共收益补贴物业费或提高公共收益分成比例等情形。这类涨价看似不需要业主个人多交钱，却减少了业主应获得的公共收益，属于变相调价行为。

实践中，此类调价很多都未经业主大会表决，往往是由业委会与物业公司签订协议。

需要注意的是，此类行为侵害了业主的合法权益，可能导致协议被视为无效或被撤销。同时，物业公司还可能面临退还所涉款项的风险。

对于这样的变相涨物业费，物业公司应督促业委会召开业主大会，通过业主大会表决确定公共收益的分配与调整，不能直接与业委会签署关于公共收益分配调整的协议。

严格依照程序 保留相关证据

《业主大会议事规则》作为各小区召开业主大会的基本流程准则，业主、业委会均应当严格遵照执行。

通常，《业主大会议事规则》中包括大会召开的公告张贴、表决票送达签收、表决票投递、公开开票唱票等事项。业委会对此应当审慎执行，比如公告张贴应在开会日的15天之前进行，且需注意开会当天是不计入15天期限之内的。非当面签收的表决票，应在两人以上见证下投递信箱，并进行公告。如果小区议事规则中没有“电子送达”方式，应尽量避免使用，否则可能导致决议被法院撤销。

此外，在执行细节方面，应避免如下可能引发质疑的情况：1.让物业人员上门发送调整物业费的表决票；2.让未成年人填写表决票并投递；3.不核实业主身份的情况下让第三人（租户或同住人）进行签收投票；4.调价表决的投票箱设置在物业办公室，且没有24小时监控等。

在业主大会开会过程中，一旦发现有流程方面的瑕疵，一定要积极听取各方意见并及时纠正。

此外，如房管部门提出整改建议，应高度重视并认真听取。如仍执意推进而忽视这些建议，后续可能会因房管部门的不予认可而影响法院对大会流程效力的最终认定，进而对整个判决结果产生不利影响。

最后，物业费用涨价后，大概率会出现业主提起撤销权之诉的案件。因此，对业主大会相关材料的妥善留档至关重要。

总之，虽然物业服务价格实行市场价，法院通常仅审查相关程序是否符合法律规定，不对调价决议中物业费价格的合理性进行审查。但是，鉴于调价事项关乎全体业主的切身利益以及社区的稳定和谐，法院在审理此类案件时，对相关程序的审查会非常严格。

因此，业委会或物业公司应当结合小区的实际情况及需求，采取平缓的方式进行调价，以争取大多数业主的支持。同时，在相关程序方面务必做到严谨和规范。

资料图片

物业费