

案例 1

某物业服务企业拒不退出物业服务 区域行政处罚案

物业服务合同终止后，物业服务企业拒不退出物业服务区域的行为，严重损害业主合法权益，破坏物业服务市场秩序，是典型违反民法典、《物业管理条例》规定的行为。执法机关应当深入开展调查，固定案件有关证据；与有关部门建立联动机制，加强部门协同；落实“谁执法谁普法”责任制，积极预防和妥善化解社会矛盾纠纷，实现法律效果和社会效果的统一。

一、基本案情

2019年10月，某市某小区业主委员会召开业主大会决定解聘某物业服务企业（以下简称涉案企业）。但部分业主对此次业主大会投票结果提出异议，并向区人民法院提起诉讼。2021年4月23日，区人民法院经审理判决，该小区此次业主大会投票结果代表了大多数业主的真实意愿，应为有效。原告不服，提起上诉。2021年8月17日，该市中级人民法院二审判决驳回上诉，维持原判。

2021年10月1日，某市某区住房保障和房屋管理局（以下简称执法机关）收到该小区业主投诉，反映涉案企业拒不

移交有关资料、拒不退出物业服务区域。执法机关通过现场调查取证，初步确定了涉案企业违法行为，对涉案企业下达《责令停止（改正）违法行为通知书》，责令其限期整改。

2021年10月14日，执法机关对涉案企业整改情况进行复查，发现涉案企业未改正违法行为。执法机关启动立案调查程序，经行政处罚事先告知、组织听证、重大执法决定法制审核、集体讨论决定等程序，2022年1月10日，执法机关作出行政处罚决定，认定涉案企业违反《物业管理条例》第三十八条、《某市物业管理条例》（2018年修订）第四十五条规定，依据《物业管理条例》第五十八条、《某市物业管理条例》（2018年修订）第六十八条第三款规定，责令涉案企业退出该小区物业服务区域、办理交接手续；处以罚款十万元。

涉案企业不服处罚决定，提起行政诉讼，最终法院支持了该行政处罚决定。2023年3月，涉案企业向该小区业委会去函表示，愿意按照业委会指定的时间办理退场和交接后续手续，同时主动缴纳十万元罚款。

二、执法要点

（一）强化证据固定，为认定违法事实提供支撑。

根据《中华人民共和国民法典》第九百四十九条¹和《物业管理条例》第三十八条规定，物业服务合同终止时，物业

¹ 《中华人民共和国民法典》第九百四十九条：物业服务合同终止的，原物业服务人应当在约定期限或者合理期限内退出物业服务区域，将物业服务用房、相关设施、物业服务所必需的相关资料等交还给业主委员会、决定自行管理的业主或者其指定的人，配合新物业服务人做好交接工作，并如实告知物业的使用和管理状况。

原物业服务人违反前款规定的，不得请求业主支付物业服务合同终止后的物业费；造成业主损失的，应当赔偿损失。

服务企业应当将物业管理用房和有关资料交还给业主委员会，对业主大会选聘了新物业服务企业的，物业服务企业之间应当做好交接工作。《物业管理条例》第五十八条规定，对物业服务企业逾期不移交有关资料的，处1万元以上10万元以下的罚款。本案关键在于查实涉案企业逾期未向新物业服务企业移交有关资料。也就是说，物业服务合同终止时物业服务企业应当无条件撤出物业服务小区，并履行好合同终止后的有关后合同义务。案件调查过程中，由于涉案企业拒不配合调查，执法人员通过询问新物业服务企业、小区业委会、居委会有关负责人和小区部分业主，制作询问笔录，并对物业管理用房、关键区域进行现场检查，形成检查笔录和视频资料，充分印证了涉案企业在收到《责令停止（改正）违法行为通知书》后，未在规定期限内移交有关资料的事实。

（二）耐心做好宣传沟通，引导相关各方依法解决分歧。

一是加强对涉案企业普法，推动涉案企业履行行政处罚决定，避免“一罚了之”。实践中，有的物业服务企业在物业服务合同终止后拒不退出物业服务区域的原因在于，试图采用“拒不退场”的方式迫使业主继续履行物业服务合同，并要求业主继续缴纳物业费。本案中，涉案企业也抱有这样的心理。执法机关对涉案企业展开耐心的普法宣传，促使涉案企业认识到，其做法违反了民法典第九百四十九条的规定，不仅不能请求业主支付物业服务合同终止后的物业费，还需要对拒不退出物业服务区域可能造成的业主损失承担赔偿责任

任。

二是强化与异议业主沟通，积极推动矛盾纠纷化解。本案中，部分业主就更换物业服务企业事项与业委会及多数业主存在分歧，因此在执法机关查处涉案企业违法行为过程中，不断投诉表达不满。执法机关充分发挥新时代“枫桥经验”，主动与异议业主多次交流沟通。通过宣传解释，使异议业主明晰整个事件经过和作出相关决定的理由及过程，引导其尊重法院生效判决，通过合法方式实现诉求，最终取得大多数异议业主的理解。

（三）完善部门联动监管机制，主动防范化解风险。

在办结本案的基础上，执法机关制定印发《物业服务企业退出住宅小区矛盾纠纷预防化解工作方案》，联合公安、市场监管、民政、政务服务和大数据管理等部门以及街道办事处、居委会，建立监管联动响应机制，合力解决物业管理领域焦点难题，先后为该地6个小区顺利交接提供保障。

近年来，随着城市化水平的不断提高，物业管理领域纠纷愈发频繁复杂。各地住房城乡建设主管部门要通过办理好此类发生在群众身边、影响群众切身利益的案件，形成防范化解物业管理领域纠纷长效机制，将矛盾纠纷解决在基层、化解在萌芽，切实维护广大业主合法权益，提升群众幸福感、获得感和满意度。

（选送单位：湖北省住房城乡建设厅）