

离开物业,小区真的没法“活”了吗?

不论是企业管理还是业主自治,核心都是“有没有好的服务”

记者 陈晨 胡玲玲
济南报道

小区15年换了仨物业

作为假日丽景花园小区首批业主,张洁(化名)一直怀念小区刚交付时的样子。那时的中泰物业(烟台市中泰物业管理有限公司济南分公司)是开发商自带的团队,有固定的保洁人员,公共设施坏了打电话很快就有人上门,小区的绿化修剪得整整齐齐,物业的管理和服务还算令人满意。可随着时间推移,服务质量在悄悄滑坡。

“后来,你不打电话,他们永远不会主动发现问题。”张洁能举出一大堆例子:电梯口、大厅的公共照明坏了,要反复催促才有人修;楼道、绿化的垃圾,不投诉就没人清理;车库防水从一开始就没做好,雨天渗水发霉,业主只能自己用塑料布给车挡雨;地下室多次因雨水倒灌被淹,物业来了只简单扫扫水,从未根治过问题……

2025年,中泰物业被要求撤场。随即物华尚品物业(山东物华尚品物业管理服务有限公司)接手,业主们本以为迎来了转机。

张洁等多位业主提到,他们之所以投票同意这家物业进场,看中的是对方承诺会修好小区里那些坑坑洼洼的老路。这条路曾让业主黄丽华(化名)的老伴摔得满脸是血。可最终的结果,仍不尽如人意。

“小区里一个懂工程的小伙子算过,根据修路用的沥青和水泥数量,算下来成本也就30多万元,结果物业报了69万元。”说起这件事,黄丽华满是愤怒。最终,这任物业只干了半年多就发出撤场通知,退场原因只提到了一个:物业费拖欠严重,不能满足运转和支出成本。

因对物业服务不满,黄丽华已有近3年时间没有交过物业费。

这场持续了十几年的拉锯战,似乎没有赢家。业主没住上舒心的房子,物业没赚到该赚的钱,小区在一次次物业更迭里,始终没能变得更好。

撤场潮席卷全国

假日丽景的故事,不是个例。

中指研究院报告显示,2024年至2025年,全国TOP50品牌物业在管项目主动撤场率同比上升37%。2025年前三季度,全国公开撤场案例达120起,同比翻番。

假日丽景首任物业中泰物业的工作人员李良(化名)告诉齐鲁晚报·齐鲁壹点记者,他们撤场前,小区物业费收缴率仅有67%。

这一数据在全国范围内越发常见。克而瑞物管研究中心显示,2025年全国500强物业服务企业的平均收缴率,已从2021年的89%下滑至71%,连续四年下

3月底,碧桂园物业入驻济南市历下区假日丽景花园小区。这也意味着,这个有着15年房龄的小区,正式迎来第三任物业。

当物业从过去“赶都赶不走”变成如今“说走就走”,当业主与物业的矛盾从日常口角升级为换物业的拉锯战,我们不得不直面一个问题:离开物业,小区真的没法“活”了吗?



滑。中小物企普遍低于65%,部分甚至跌破50%。

假日丽景共8栋居民楼,400多户。李良坦言,小区物业费一直维持在每平方米1元多钱,十几年不变,但物业人员工资和设施维护成本却在逐年增高。

中国物业管理协会的报告显示,5年以下房龄的小区,年均维护成本为0.8-1.2元/㎡;10-15年房龄的小区,年均维护成本攀升至1.5-2.0元/㎡;15年以上房龄的小区,年均维护成本更是飙升至2.5-4.0元/㎡。

李良算了一笔账:撤场前,中泰物业每月固定支出约7万元,其中一多半是人员工资,再加上电梯维保、消防年检等费用,收上来的物业费入不敷出。

中物智库数据显示,2025年行业住宅物业服务满意度仅73.2分,创下近年新低。安保、保洁、绿化、维修等基础服务投诉率显著上升,“响应不及时,标准不统一,解决不彻底”成为业主普遍诟病的问题。

有业内人士直言,这场席卷全国的物业撤场潮,不是简单的“服务差跑路”,而是整个行业底层逻辑崩塌的结果。

物业生存两头难

“物业这个行业现在就是个洼地,没有任何门槛。”上述业内人士告诉齐鲁晚报·齐鲁壹点记者,早年间,物业行业有严格的资质管理,企业执业需通过年检,从业人员要有专业资质。可如今资质管理取消,只要在营业执照上加个经营范围,哪怕是科技公司、软件公司,都能跨界干物业。

门槛的消失,带来的是无序竞争。为了拿到项目,很多物业公司打起了“价格战”,甚至出现了“带资进场”的畸形模式:想进小区,先投资几十万元改造设施。可物业公司不是慈善机构,前期投进去的钱,最终还是要从小区里赚回来。担心干不久被换

掉,物业公司就抓紧时间回笼资金:工程报价虚高,挪用公共收益等,种种乱象由此而生,最终的结果就是物业越换越差。

更让物业行业举步维艰的,是无处不在的责任与缺位的监管。小区里电动车起火、汽车自燃,物业要承担管理责任,动辄几十万、上百万元的赔偿;业主乱停车,私占绿化带,物业没有执法权,只能劝阻,管不住又要被业主指责不作为。

另一边,面对大量业主拒缴物业费,物业起诉难上加难,法院对物业费纠纷立案收紧,即便赢了官司,执行也遥遥无期。

李良还提到,业主的维护意识不断增强,监管逐渐严格,也让物业失去一部分此前因账目不透明带来的可操作收入,“像济南的12345就特别给力,只要牵扯到物业的投诉,必须要在规定时间内回复,特别管用。”

国家层面的监管也在持续收紧。今年全国两会期间,“物业管理”改为“物业服务”成为热议话题,有代表建议从法规层面更名,住建部门也明确回应,将推动行业定位从“管理”向“服务”转变。

一边是不断上涨的成本和越来越高的服务要求,一边是常年不涨的物业费 and 持续走低的收缴率,两头挤压之下,撤场,成了不少物业公司的无奈选择。

没有物业行不行?

当物业与业主的矛盾似乎成了死结,一个问题被越来越多人提起:离开物业,我们的小区真的没法“活”了吗?

青岛市建信花园小区80岁的乔女士,用近20年的实践,给出了另一个答案。

建信花园1996年建成,也曾被物业问题伤透脑筋。第一任开发商物业撤场后,第二任物业不仅服务得一塌糊涂,还私自把小区物业用房出租。

2008年,业主们解聘了物业,在一位退休厂长的牵头下,

组建了小区服务小组,走上了业主自治的路。

这一走,就是18年。

如今的建信花园,4栋楼96户居民,不仅十几年没交过物业费,小区公共管道疏通、花坛维修、健身器材更新,全不用居民掏一分钱。2026年年初,小区还拿出8万多元公共收益,给业主们发了“红包”。

自治的秘诀其实并不复杂,乔女士介绍,小区把物业用房对外出租,租金成了稳定的公共收益,再加上快递柜等收入,每年都有稳定的进账。服务小组由热心公益的居民组成,小区的每一笔收入和开支,都清清楚楚公示给全体业主。

“我们小区规模小,业主都是老邻居,心齐,有事大家一起商量着来。”乔女士说,自治这些年,小区里没有胡搅蛮缠的业主,服务小组的人一心为大家办事,邻里和睦,小区管得井井有条。

可她坦言,这样的模式很难复制,附近一小区,业主和物业打了好几年官司,业委会至今都成立不起来,更别说自治了。

在业内人士看来,业主自治从来都不是“无物业”,而是业主自己当“物业”,它对小区规模、业主素质、带头人的公益心都有着极高要求,小型、熟人社区更容易成功,大型小区很难靠自治完成复杂的管理工作。

艾媒咨询CEO兼首席分析师张毅认为,脱离了市场化的专业物业服务,单靠业主自治实现小区长期高品质运转,目前来看难度依然不小,“专业人做专业事”的价值无法被轻易替代。

不过,这场行业震荡,正推着整个行业重新找回定位。无论是物业企业管理,还是业主自治,核心从来都不是“有没有物业”,而是“有没有好的服务”。

如今,假日丽景小区的业主还在观察着新来的物业。张洁说,其实业主需要的很简单:一条不摔跤的路,一个干净的院子,一本明白白的账,一个安稳舒心的家。

物业服务行业虽然是充分竞争行业,但不一定意味着有退出就会有进入。西南某市的李丹(化名)购置一套次新房仅4个月,就收到了物业发来的“退场通知书”。据她介绍,小区自2021年交付以来,业主端物业费平均收缴率仅34%。“这其实是个烂摊子。”

物业服务不仅关乎居住体验,更影响房价水平。用于做婚房的房子正在装修,卖掉不太现实。李丹发帖感叹。评论区里,不少“同病相怜”的业主大倒苦水:物业离场后小区陷入失序,垃圾清运、乱停车都成为问题;电梯甚至停运,门禁也失效了;后续竞标没有物业公司愿意进来……

有关人士指出,针对物业撤离引发的管理真空,街道与社区负有纠纷调解、指导协助成立业委会、监督交接与选聘新物业等法定兜底责任;业主可通过明确并依法行使共同表决权、细化物业服务合同、推动多方协作建立良性沟通机制。

换物业并非解决问题的根本办法,重要的是让物业服务质价相符、透明可感。

上海易居房地产研究院副院长严跃进分析,仅更换物业无法根治进阶矛盾,小区极易陷入“失管—引入—再失管”的恶性循环,行业亟须从对抗博弈转向多方共治与科技转型。

在业主诉求与政府限价政策的双重驱动下,重庆、武汉、南昌等部分城市自2024年起出现了物业费的结构性价下调。据行业监测,部分前期定价偏高或受指导价约束的小区,物业费降幅普遍在20%-30%区间。

记者关注到,2026年全国两会已将“实施物业服务提升行动”写入政府工作报告。当前物业企业在持续推进“物业服务提升行动”。

从机制层面看,已经有了积极探索。一种强调公开透明、结余返还的物业服务模式——酬金制,正在成都、武汉等多个城市加速试点推广。在该模式下,物业服务企业仅按约定收取固定比例的酬金,小区缴纳的全部物业费本金(除去酬金部分)将独立核算、专款专用,年度结余原则上归属全体业主。

58安居客研究院院长张波判断,物业行业格局发生变化,“好房子”中的“好服务”竞争会进一步加剧,物业企业的竞争将全面从规模转向质量。

“物业已进入再定价与再分化的关键阶段。行业的发展,不再单一地聚焦规模增长,而是同时面对深耕存量经营、重构市场能力两条主线。”张波说道。据中新社

延伸阅读

物业服务行业亟须从对抗博弈转向多方共治