DOI: 10.53104/fxsy.2026.02.03.001

物业服务瑕疵对物业费支付义务的影响

李超 [1]

1. 山东政法学院，山东 济南 250014

摘要：物业服务纠纷中，服务质量与物业费支付之间并不存在简单的一一对应关系。物业企业已经提供基本服务但履行存在瑕疵时，业主能否拒交或者要求减免物业费，往往取决于瑕疵的性质、持续时间、影响范围以及实际履行程度。现有裁判中，对一般服务不足、严重履行瑕疵以及主要服务缺失的区分仍不够稳定，物业费酌减比例也带有较强裁量色彩。围绕物业服务义务与物业费支付义务的对价关系，可以将服务瑕疵的认定、费用调整和拒付边界置于同一合同履行框架下考察。物业服务存在轻微瑕疵时，原则上不应否定主要支付义务；服务质量持续低于合同约定并明显影响整体服务价值的，可以通过酌减物业费进行调整；只有主要服务长期缺失、合同目的受到实质影响时，完全拒付才具有进一步讨论的空间。物业费减免还应结合服务项目的重要程度、瑕疵持续时间、影响范围及整改情况作出具体判断，使费用承担与实际服务价值保持较为合理的对应。

关键字：物业服务合同；物业服务瑕疵；物业费；支付义务；物业费减免

The Impact of Defective Property Management Services on Property Fee Payment Obligations

LI Chao[1]

1. Shandong University of Political Science and Law, Jinan 250014, P. R. China

Correspondence to: LI Chao

Abstract: In disputes over property management services, service quality and the obligation to pay property fees do not have a simple one-to-one relationship. When a property management company has provided basic services but its performance is defective, whether an owner may refuse payment or request a reduction in fees often depends on the nature of the defect, its duration, its scope of impact, and the actual extent of performance. Existing judicial practice has not always drawn a stable distinction among minor service deficiencies, serious defects in performance, and substantial failure to provide core services. The determination of fee reductions also remains highly discretionary. The relationship between service obligations and payment obligations should be examined within the broader framework of contractual performance, with particular attention to the identification of service defects, the adjustment of fees, and the limits of refusal to pay. Minor defects should not normally negate the main payment obligation. Where service quality remains below the contractual standard for a sustained period and materially reduces the overall value of the service, an appropriate reduction in property fees may be justified. Complete refusal to pay should be considered only where core services have been seriously and continuously absent and the purpose of the contract has been substantially affected. The amount of any reduction should also reflect the importance of the affected service, the duration and scope of the defect, and the

引用格式：李超. 物业服务瑕疵对物业费支付义务的影响[J]. 法学视野, 2026, 2(3): 1-9.

provider’s subsequent remedial actions, so that the payment obligation remains reasonably proportionate to the value of the services actually delivered.

Key words: property management service contract; defective property management services; property fees; payment obligation; fee reduction

引言

物业服务合同纠纷长期存在于社区生活之中，其中最常见的一类争议，就是业主以物业服务不到位为由拒绝或者减少支付物业费。表面上看，这只是服务质量与费用支付之间的合同纠纷，但真正进入司法判断后，问题并不简单。物业服务包含保洁、绿化、秩序维护、公共设施维修等多项内容，履行过程具有持续性，也很少出现完全履行或者完全未履行的状态。更多时候是服务已经提供，只是在部分项目、某一时期或者特定区域存在不足。业主是否仍应按照原标准支付物业费，便成为双方争议的集中点。

物业服务又具有较明显的共同服务属性。公共区域保洁、电梯维护、安全巡查等服务面向整个物业管理区域，单个业主对服务效果的感受并不能完整反映物业企业的履行状况。这使物业费纠纷不同于一般商品买卖中的价款争议。某项服务存在不足，不宜直接推导出全部物业费均无须支付；反过来，只要物业企业实施过部分服务，就要求业主无条件按照合同标准全额交费，也难以体现双务合同中给付与对待给付之间应有的联系。

既有研究已经注意到物业服务合同纠纷具有持续发生、利益关系复杂等特点。郑峥从诉源治理角度讨论了物业服务合同纠纷的现实成因及治理路径，并将其与基层社区治理联系起来[1]。落实到物业费争议，真正需要解决的并不是“服务不好能否拒交物业费”这样笼统的问题，而是物业服务瑕疵达到何种程度后，才足以影响既有支付义务。轻微的卫生疏漏、偶发设施故障，与长期缺少安全管理、主要公共设备持续失修，在合同履行上的意义显然不同。如果对这些情形不作区分，物业费减免很容易滑向缺乏标准的个案酌定。

围绕这一问题，物业服务瑕疵的认定、瑕疵程度与费用调整之间的关系，以及减免幅度的裁判依据，都有进一步梳理的必要。物业费减免不宜被理解为对物业企业服务不佳的简单处罚，其更接近于对实际履行程度与合同对价之间失衡状态的调整。对物业服务瑕疵作分层判断，并据此确定支付义务是否以及在多大范围内发生变化，有助于在维护物业服务合同持续履行的同时，为业主面对明显服务不足时保留相应的合同救济空间。

1 物业服务义务与物业费支付义务的法律关系

物业服务合同中的服务义务与物业费支付义务具有明显的对价联系。《民法典》将物业服务合同作为典型合同加以规定，物业服务人依约承担建筑物及其附属设施维修养护、环境卫生管理、相关秩序维护等义务，业主则按照约定支付物业费[2]。这种权利义务结构决定了物业费并非脱离服务履行而单独存在，其支付基础仍然是物业服务人持续提供符合合同要求的服务。

物业服务的履行方式又有自身特点。保洁、绿化、安保、公共设施维护等事项通常面向整个物业管理区域展开，单个业主是否直接使用或者感受到某项服务，并不能完整反映物业服务人的履行状态。《民法典》也明确，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[2]。相关司法解释对物业服务合同纠纷中的费用承担和权利义务处理作了进一步规范[3]。在这一意义上，物业费具有共同服务成本分担的属性，不能完全按照一般一对一服务合同理解。

物业服务合同纠纷并不只是单纯的费用给

付问题，其背后还涉及持续性合同关系以及社区治理中的利益协调[1]。这一视角也有助于理解物业服务义务与物业费支付义务之间的关系。物业服务并非一次性给付，服务质量可能在较长履行周期内出现波动，业主的付款义务也不能因为某一次保洁不到位或者短期设备故障就当然失去基础。但共同受益和持续履行同样不能成为物业服务人降低服务标准的理由。收费标准与实际服务长期出现明显落差时，仍有必要通过合同责任规则调整双方之间的利益关系。

物业费支付义务具有原则上的持续性，具体数额却并非在任何履行状态下都不能调整。物业企业已经完成主要服务，只存在轻微、局部的履行不足时，业主通常仍负有主要付款义务；服务项目长期缺失，或者实际履行已经明显低于合同约定时，服务义务与费用支付之间原有的对价平衡便可能发生变化。后续判断的关键，也就不只是物业企业“是否提供过服务”，而是其实际履行达到何种程度，以及这种履行状态是否仍足以支持原有的物业费请求。

2 物业服务瑕疵影响物业费支付义务的主要争议

物业服务出现瑕疵后，争议往往不会停留在“服务是否达标”这一层面，而会直接转化为物业费是否仍应按原标准支付的问题。业主通常强调收费与服务质量之间应当保持对应，物业服务人则更关注服务已经实际提供以及物业管理需要持续运转。两种立场都具有一定依据，真正困难的是如何判断服务瑕疵是否已经达到足以改变物业费支付义务的程度。

若物业企业已经完成主要服务，仅存在保洁不及时、绿化维护不到位等一般性问题，业主据此拒绝全部支付物业费，通常难以与实际履行状况相匹配。相反，如果主要服务长期缺失，或者物业企业持续未达到约定的服务标准，仍要求业主全额承担费用，也会削弱物业服务义务与价款义务之间的对价关系。

实践中的另一个争议，是“拒付”与“减费”经常被混在一起。服务存在瑕疵，并不当然意味着物业费支付义务完全消失。很多案件更适合通过减少部分费用来调整，而不是在“全额支付”和“完全拒付”之间作二选一处理。物业费减免所解决的，是服务价值降低后费用是否需要相应调整；完全拒付则意味着服务履行已经严重到足以否定主要付款义务，两者适用条件并不相同。

还有一些纠纷并非真正源于物业服务瑕疵。房屋质量、开发商遗留问题、邻里矛盾甚至业主个人对社区管理方式的不满，都可能被带入物业费诉讼。如果这些事项并不属于物业服务人的合同义务范围，就不应直接转化为物业费抗辩。判断物业费是否受到影响，仍要回到物业服务合同本身，看业主主张的问题是否属于物业服务人应当履行的事项，以及这种履行不足是否已经对整体服务价值造成实质影响。

这些争议说明，物业服务瑕疵对物业费支付义务的影响并不是一个简单的“有瑕疵就减费”问题。后续判断还需要进一步区分瑕疵类型、持续时间、影响范围以及对主要服务义务的影响程度。只有把这些因素放在同一合同履行框架中考察，物业费支付义务的调整才有较为稳定的依据。

3 物业服务瑕疵的认定及其程度判断

物业服务瑕疵是连接服务履行与物业费调整的关键环节。业主提出“物业服务不到位”，并不意味着法律上已经构成履行瑕疵。物业服务本身包含多个项目，服务效果也会受到社区规模、设施状况、人员流动等因素影响。如果完全按照业主的主观感受判断，几乎任何物业服务都可能被认为存在不足；如果只要物业企业实施过保洁、巡查或者维修，就认定已经完成合同义务，又会使服务质量失去实际约束。瑕疵认定仍应回到物业服务合同及相关法定义务本身，看实际履行与应有服务标准之间是否存在具有法律意义的差距。

合同约定是判断服务瑕疵的重要依据。物业服务合同已经明确保洁频次、公共设施维护、安全巡查、绿化养护等标准的，可以将实际履

行情况与约定内容进行比较。合同约定较为概括时，还需要结合物业服务人的法定义务、相应服务等级以及物业管理区域的具体情况判断。这里需要区分合同义务没有履行与业主对服务质量具有更高期待两种状态。例如，合同已经约定每日进行公共区域清洁，物业企业长期不能达到相应频次，可以成为认定履行瑕疵的依据；如果物业企业已经按照约定完成清洁，只是个别业主认为环境质量仍不够理想，就不能仅凭这种评价认定存在违约。

徐阳在讨论物业服务合同中服务瑕疵的业主救济时，将物业服务履行不足与相应救济方式联系起来[4]。这一思路说明，服务瑕疵本身也存在程度差异，不能只作“存在”或者“不存在”的二分判断。公共区域偶尔清扫不及时、绿化短期缺乏维护、公共设备出现故障后未能立即处理，与消防设备长期无法正常使用、电梯反复故障却迟迟不维修、安保工作长期处于缺位状态，虽然都可能被概括为物业服务不足，但它们对物业服务整体价值的影响并不相同。后者更接近主要服务义务持续履行不充分，也更可能对物业费支付产生实际影响。

服务项目在整个物业管理中的重要程度，应当进入瑕疵程度判断。涉及居住安全和基本使用条件的服务，一般具有更高权重。消防、电梯、公共设施安全维护以及基本秩序管理如果长期存在明显问题，其影响通常高于一般绿化或者局部保洁不足。这里并不是否认日常环境服务的重要性，而是承认不同物业服务项目对业主共同生活利益的影响存在差别。若所有服务瑕疵都按照相同标准评价，物业费调整也很难体现实际履行程度。

持续时间和影响范围同样不能忽略。一次偶发性的服务失误与数月持续存在的问题，法律评价应当有所区别。某一楼层短期出现卫生问题，与整个物业管理区域长期清洁不到位，也不能简单归入同一程度。服务瑕疵持续越久，涉及业主范围越广，越可能说明物业企业并非出现一般履行波动，而是对相关合同义务存在持续性的履行不足。个别事件如果已经迅速整改，其对整体物业服务价值的影响通常有限。

物业企业在问题出现后的处理情况，也能反映瑕疵程度。物业服务具有连续履行特征，部分故障或者管理问题并不可能完全避免。收到业主报修、投诉后及时处理，与长期放任问题存在，在责任评价上显然不同。物业企业能够提供维修记录、巡查记录、整改通知等材料，并证明问题已经在合理期间内得到处理，可以降低个别服务问题对整体履行评价的影响。相反，业主多次反映同类问题，物业企业仍长期不作处理，原本局部的服务不足也可能因持续存在而转化为较严重的履行瑕疵。

还需要排除并非由物业服务人承担责任的事项。房屋主体质量、建筑设计缺陷、开发商未完成的配套建设，以及个别业主违法装修等问题，都可能影响居住体验，却未必属于物业服务合同中的给付义务。物业企业如果负有发现、报告或者协助处理的职责，其不作为可以成为评价物业服务履行的因素，但不能因为基础问题本身没有解决，就直接认定物业企业承担全部服务瑕疵责任。责任来源不同，物业费支付义务受到影响的程度也应有所区别。

物业服务瑕疵的认定最终需要形成一种程度化判断。合同约定和法定义务确定服务基准，服务项目的重要性、瑕疵持续时间、影响范围、实际后果以及整改情况则用于判断偏离程度。只有实际履行与应有服务之间存在较为明显且持续的差距，才有必要进一步讨论物业费支付义务是否需要调整。轻微、偶发并已及时补救的服务问题，与长期影响主要物业服务功能的履行不足，应在后续费用处理上保持必要区别。

4 物业服务瑕疵对物业费支付义务的具体影响

物业服务瑕疵一旦成立，并不意味着物业费支付义务随之消失。物业服务属于持续性履行，保洁、秩序维护、设备养护等多项服务往往同时存在，某一项目出现不足时，其他服务可能仍在正常进行。如果只要发现服务瑕疵就允许业主拒绝支付全部物业费，实际上是否定了物业企业已经完成的履行，也容易把局部违约扩大为对整个合同关系的否定。服务瑕疵对物业费支付义务的影响，应与实际履行程度保持对应，而不是形成简单的“有瑕疵即不交费”规则。

一般性、局部性的服务不足，通常不足以产生完全拒付的效果。公共区域偶有清洁不及时、绿化维护存在短期疏漏，或者设施发生故障后维修稍有迟延，这些问题可能构成履行上的不足，但物业服务整体仍然存在。此时业主仍应承担主要的物业费支付义务。是否需要进一步调整费用，要看这些瑕疵是否已经持续到一定程度，并实际降低了物业服务的整体价值。换言之，物业费支付义务并不是因为服务存在任何偏差就自动发生变化，而要经过瑕疵程度与服务价值之间的进一步判断。

服务瑕疵持续存在并明显影响合同约定的服务水准时，费用减免具有更充分的合同法基础。王建东、杨国锋将物业服务合同中的履行瑕疵与减价责任联系起来讨论[5]，这一思路能够较好解释物业费调整的性质。业主要求减费，并非单纯因为对物业服务表示不满，也不应被理解为对物业企业的惩罚。其核心仍在于物业服务人实际完成的给付价值已经低于合同所设定的收费水准，需要通过适当减少价款恢复双方给付之间的平衡。与全部拒付相比，减费能够保留已经履行部分的价值，也更符合物业服务部分履行、持续履行的实际状态。

北京某物业收费纠纷就体现了这种处理方式。业主李某以社区垃圾管理、房屋漏水、邻居违建等问题为由拒绝支付物业费。法院认为，房屋漏水、邻居违建等事项并不能全部归责于物业企业，但物业企业在沟通协调、公共秩序维护和安全防范协助方面确有一定不足。考虑到社区整体仍在正常运行、物业服务已经实际提供，法院没有支持全部拒付，而是判令李某按照合同标准的 80%支付物业费。这一裁判没有在“全额支付”和“完全拒付”之间作简单选择，而是根据服务瑕疵对实际履行价值的影响调整费用，和物业服务合同的持续性特点较为契合。

较严重的服务瑕疵则可能对支付义务产生更明显影响。比如，安全巡查长期缺位、公共设施持续处于失修状态、物业企业明显减少主要服务项目，且经过多次反映仍未整改，这类问题已经不同于一般性的服务波动。此时仍按照完整服务标准收取费用，很难说明收费与履行之间仍具有相同的对价基础。减费幅度可以相应提高，但具体程度仍应结合受影响服务的重要性、持续时间和实际后果判断。只有在物业企业长期基本未提供约定的主要服务，合同所期待的基本物业管理功能已经严重缺失时，才有必要进一步讨论业主拒绝支付全部或主要物业费的可能。完全拒付应保持较高门槛，不能成为一般服务争议中的常规抗辩方式。

物业费抗辩还存在一个经常被忽略的前提，即业主所主张的问题必须属于物业服务人的义务范围。最高人民法院发布的“某物业公司诉徐某某等物业服务合同纠纷案”中，业主以厨房设计不合理、排烟倒灌等问题拒交物业费。法院认为，这些问题属于商品房买卖关系中的房屋设计和质量问题，并非物业服务人的合同义务，最终没有支持业主据此拒交物业费的主张。 这个案件说明，居住过程中出现的问题并不能全部转化为物业费抗辩。开发建设单位的责任、邻里侵权责任以及物业服务人的合同责任，应当分别判断。只有物业企业对相关事项负有法定或者约定义务，其履行不足才可能进一步影响物业费支付。

即便问题并非由物业企业直接造成，也不能完全排除其承担相应管理义务的可能。对业主违法装修、公共区域秩序问题或者设施异常，物业服务人可能负有劝阻、报告、协助处理等职责。如果争议事项本身不属于物业企业责任，但物业企业对其负有的管理、协调义务长期怠于履行，这种不作为仍可以进入物业服务瑕疵的评价。北京李某物业费纠纷中的处理就体现出这种区别：法院没有把邻居违建造成的后果直接归责于物业企业，却仍对物业企业在协调和公共秩序维护方面的履行状况作了评价。

物业服务瑕疵对支付义务的影响，较合适的处理不是在“交”与“不交”之间作绝对选择，而是依据履行程度形成不同层次。一般服务不足通常不影响主要支付义务；持续且达到一定程度的瑕疵，可以通过物业费减免调整合同对价；主要服务长期严重缺失时，支付义务才可能受到更大范围的影响。与物业服务无关的事项则不能直接构成物业费抗辩。这样的区分能够使物业费责任真正回到合同履行本身，也为下一步确定具体减费幅度留下较清楚的判断基础。

5 物业费减免幅度的司法判断

确认物业服务瑕疵足以影响物业费支付义务之后，真正困难的问题往往转向减免幅度。服务存在不足，并不意味着物业费可以任意减少。不同案件中，物业服务项目、瑕疵持续时间和实际影响差异很大，如果缺少较稳定的判断依据，最终容易形成“认定服务不到位后酌情减免”的裁判方式。这样的处理具有一定灵活性，却也容易使减费比例与具体瑕疵之间缺少清楚的对应关系。

将物业服务瑕疵与减价责任联系起来，可以为减费幅度的确定提供较为清楚的合同法依据[5]。物业费减免的基础，应当是实际服务价值低于合同约定所对应的价款，而不是单纯根据物业企业是否存在过错决定减多少。物业企业已经完成大部分服务，只在个别项目上存在一般性不足，减费幅度通常不宜过高；如果多项核心服务长期未达到合同标准，已经明显降低整体物业服务价值，费用调整的幅度则可以相应增加。减费比例与实际履行程度之间需要保持基本对应，不能脱离服务本身单独确定。

服务项目的重要性可以成为判断减费幅度的一个基础因素。物业服务内容并非具有完全相同的价值。消防设施维护、电梯安全管理、公共区域安全巡查等事项直接关系业主基本居住安全，其长期缺失造成的影响通常高于一般绿化养护或者短期保洁不足。不同程度的履行不足，在法律后果上本就不宜作相同处理[4]。这种区分放到物业费减免中，就意味着法院不能简单统计“存在几项问题”，还应考虑相关服务在整体物业管理中的实际地位。

瑕疵持续时间和影响范围同样会改变物业服务价值。某项公共设施发生短期故障，物业企业随后及时维修，与设施长期无法正常使用而物业企业迟迟不处理，不能采用相同的减费尺度。局部楼栋出现的短期卫生问题，与整个社区持续数月存在保洁不足，也有明显区别。服务瑕疵持续时间越长、受影响业主范围越广，越能够说明物业企业实际提供的服务已经较明显地偏离合同约定。减费比例在这类案件中适度提高，具有更充分的对价基础。

物业企业已经履行的其他服务也不能被忽略。物业服务合同通常包含多个相互关联的服务项目，即使其中部分存在瑕疵，保洁、安保、设施维护、公共区域管理等其他工作可能仍在持续进行。某一核心项目存在问题，可以影响整体服务评价，却不必然等于全部物业服务失去价值。法院在确定减费比例时，应当同时观察已经履行与未充分履行的部分。若只围绕业主指出的问题确定费用，而不评价物业企业已经完成的服务，减费容易演变为对局部违约的放大处理。

青岛华仁物业股份有限公司与恒丰银行股份有限公司青岛分行等物业合同纠纷案提供了较有代表性的处理思路。案件中，物业企业并未实际提供合同项下的全部服务，部分区域由业主自行实施管理。法院没有据此否定物业费请求，而是结合物业企业实际能够提供的服务内容、相关服务成本以及业主自行承担的部分管理事项，对物业费作出相应调整。这个案件所体现的重点，并不是确定一个可以普遍套用的减费比例，而是把物业费数额重新与实际提供的服务范围联系起来。对于类似纠纷，这种判断比单纯以“物业服务存在瑕疵”为由直接确定某个固定比例更具有解释力。

物业企业对服务问题的整改情况也可以进入费用判断。同样的履行瑕疵，收到业主反映后及时维修、补充人员或者调整管理措施，与长期不回应投诉的情形，在责任评价上并不相同。整改不能当然消除已经发生的履行不足，但可以反映瑕疵持续程度和物业企业后续履行状况。业主反复投诉、物业企业长期未采取措施的案件，服务价值受损往往更为持续；问题出现后在合理期限内得到解决，则不宜仅根据短期瑕疵作出较大幅度减费。

贺文杰对物业费减免司法裁判规则的研究指出，实践中是否减免以及具体减免幅度仍存在一定差异[6]。这种差异部分来自物业服务本身难以精确量化，但也说明单纯依赖法官酌定还不足以形成稳定规则。减费判断没有必要追求类似商品价格计算那样的精确比例，却应当说明比例形成的理由。服务项目的重要程度、瑕疵持续时间、影响范围、整体履行情况以及整改效果，都可以成为裁判说理中的具体依据。

物业费减免幅度的确定，最终应当体现服务价值与费用承担之间的比例关系。法院可以保留必要的裁量空间，但这种裁量不宜脱离具体履行事实。裁判中如果能够说明哪些服务存在瑕疵、瑕疵持续多久、影响何种范围、物业企业已经完成哪些主要义务，以及这些因素如何影响整体服务价值，即使最终采用酌定比例，费用调整也会具有较为清楚的法律基础。

6 物业服务瑕疵争议中的证明责任与裁判方法

物业服务瑕疵能否成立，最终仍需要通过证据加以确认。物业费纠纷中，业主常以卫生管理不到位、设备维修迟延、安保缺失等事实主张减免物业费，但这类陈述本身带有较强的生活感受色彩。如果缺少照片、视频、报修记录、投诉材料或者其他能够反映服务状态的证据，仅凭“物业服务不好”很难完成对履行瑕疵的证明。物业服务瑕疵能否成为费用减免的依据，仍应建立在具体履行事实能够得到证明的基础上[4]。服务瑕疵是否存在、持续多久以及影响到何种范围，仍需要落实到可以识别的事实材料上。

业主承担相应证明责任，并不意味着物业服务人可以只凭合同和收费标准证明其已经完整履行。物业服务具有长期、重复和持续进行的特点，许多履行资料事实上掌握在物业企业一方。保洁记录、巡查日志、设备维修单、消防检查记录、人员值班安排等，都能够反映物业服务的实际履行状况。物业企业主张已经按照合同标准提供服务时，也应对其能够控制和保存的履行资料作出合理说明。这样的处理并不是简单倒置证明责任，而是考虑双方对证据掌握能力的差异，使服务质量判断不至于完全依赖某一方的单独陈述。

不同证据的证明作用也需要区分。个别照片能够证明特定时间、特定地点存在问题，却未必足以证明整个社区长期处于同一服务状态。单次投诉可以说明业主曾经反映问题，但能否进一步证明物业企业长期不整改，还要结合后续处理记录、重复投诉情况以及其他业主反映加以判断。业主委员会或者相关管理部门形成的检查、整改材料，通常能够较完整地反映公共区域服务情况，其证明价值也不同于单个业主的主观评价。

裁判方法上的难点在于，服务瑕疵很少能够像一般债务金额那样进行精确计算。法院认定物业服务存在不足后，如果直接以“酌情减免”作为结论，而没有说明瑕疵具体表现、持续时间和影响范围，减费结果就容易缺少可解释性。贺文杰对物业费减免裁判规则的研究也反映出，实践中对减费条件和比例的把握仍存在差异[6]。这种差异难以完全消除，但裁判说理仍可以更细致地连接服务事实与费用调整。

比较合适的处理，是先确认哪些事项属于物业服务义务，再判断这些事项是否已经履行，随后评价瑕疵程度及其对整体服务价值的影响。到了物业费调整阶段，还应说明已履行部分与未充分履行部分之间的关系。这样形成的裁判路径，比单纯依据业主满意程度或者物业企业单方服务记录作出判断，更能体现物业费支付义务与实际履行程度之间的对应关系。

证明责任和裁判方法最终服务于同一个目标，即把物业服务瑕疵从较为模糊的生活评价转化为可以进入司法判断的合同履行事实。只有证据能够支持瑕疵的具体内容和程度，物业费减免才具有稳定的事实基础，法院对于减费范围的裁量也更容易获得充分的说理支撑。

7 物业服务瑕疵影响物业费支付义务的规则完善

物业服务瑕疵与物业费支付义务之间的关系，现有裁判已经形成了一些较为稳定的处理方向，但具体判断仍较依赖个案裁量。司法实践中，轻微服务不足通常不会导致物业费支付义务整体消失，持续性、较严重的履行瑕疵则可能成为减费依据。这一基本思路没有问题，真正需要进一步明确的，是瑕疵达到什么程度可以影响费用，以及费用调整应当依据哪些因素展开。若这些判断长期停留在“服务存在不足”“酌情减免”的表述上，类似案件之间仍容易出现尺度差异。

规则完善可以从服务瑕疵的分层判断入

手。物业服务内容较多，不同项目对业主共同生活利益的影响并不相同。保洁、绿化等一般服务出现短期不足，与消防、电梯、安全秩序维护等核心服务长期缺失，法律后果不宜完全一致。较为可行的处理方式，是将服务项目的重要程度、瑕疵持续时间、影响范围和实际后果放在同一评价框架中。轻微、局部且已经及时整改的问题，原则上不影响主要物业费支付义务；持续存在并明显降低整体服务价值的瑕疵，可以进入减费判断；主要服务长期严重缺失时，才讨论较大幅度减费甚至拒付的可能。

将物业费减免理解为对实际履行与合同对价之间失衡的调整，更符合物业服务合同中减价责任的基本逻辑[5]。物业费减免更适合被理解为对价调整，而不是对物业服务人的惩罚。服务已经部分履行，业主仍然获得了一定物业管理利益，此时完全拒付往往与实际履行状态不符；服务价值又确实低于合同约定水准时，要求全额支付同样缺少充分依据。把费用调整建立在实际履行价值之上，可以避免“只要有瑕疵就减费”或者“只要提供过服务就不能减费”两种过于绝对的处理。

物业费减免比例也有必要形成更具解释力的裁判方法。贺文杰对相关裁判规则的梳理表明，不同案件在是否减免及减免幅度上仍存在一定差异[6]。这种差异不可能完全消除，物业服务本身也很难像一般商品那样精确计算价值。不过，法院至少可以在裁判理由中说明影响减费比例的具体因素，例如哪些服务没有达到约定标准、问题持续多久、涉及多大范围、物业企业已经完成哪些服务、后续是否整改。比例仍可以酌定，但酌定过程应当有能够被理解和比较的事实基础。

证明规则也需要与这种分层判断相配合。业主主张服务瑕疵时，应当对具体问题提供相应证据；物业服务人对于日常巡查、维修、保洁和设施维护等由其掌握的履行资料，也应负有合理的说明义务。只有双方的证据能够较完整地呈现服务状态，法院才可能判断瑕疵究竟属于偶发问题，还是持续性的履行不足。

物业服务合同具有明显的持续性，物业费纠纷的处理也不应只关注某一笔费用是否支付。长期拖欠物业费可能影响社区基本服务运转，物业服务长期低于约定标准同样会不断积累业主不满。郑峥从诉源治理角度讨论物业服务合同纠纷时，已经注意到这类纠纷与社区治理之间的联系[1]。在具体规则上，把物业费支付与实际服务程度建立更清楚的对应关系，既可以给业主提供较明确的救济路径，也能使物业企业知道哪些履行不足可能直接影响收费请求。

较为稳定的处理规则，可以概括为服务义务与支付义务之间的程度对应。物业服务瑕疵的存在只是判断起点，后续还要考察瑕疵性质、持续时间、影响范围和整改情况。费用调整的范围则应与实际服务价值下降的程度相匹配。这样既能保持物业费支付义务的基本稳定，也能避免物业服务质量明显下降后仍由业主承担完整对价，使物业服务合同中的权利义务关系保持较为合理的平衡。

参考文献：

[1] 郑峥. 物业服务合同纠纷的诉源治理：现实需求及实施路径[J]. 中州学刊, 2021(11):59-63.

[2] 全国人民代表大会. 中华人民共和国民法典[Z]. 2020.

[3] 最高人民法院. 最高人民法院关于审理物业服务纠纷案件适用法律若干问题的解释[Z]. 2020.

[4] 徐阳. 论物业服务合同中服务瑕疵的业主救济[J]. 社会科学前沿, 2025, 14(2):121-131. DOI:10.12677/ass. 2025. 142103.

[5] 王建东, 杨国锋. 论物业服务合同中的减价责任[J]. 杭州师范大学学报(社会科学版), 2019(4).

[6] 贺文杰. 物业服务合同纠纷中关于“物业费减免”的司法裁判规则研究[J]. 法学进展, 2025, 7(1):1-14. DOI:10. 35534/al. 0701001.

版权声明

© 2026 作者版权所有。本文依据“知识共享署名 4.0 国际许可协议”（CC BY 4.0）以开放获取方式发布。该许可允许使用者在任何媒介中自由使用、复制、传播与改编文章（含商业用途），惟须明确署名原作者及出处，并注明所作修改（如有）。完整协议详见：https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/deed.zh-hans

出版声明

所有出版物中的陈述、观点及资料仅代表作者及供稿者个人立场，与 Brilliance Publishing Limited 及/或编辑人员无关。Brilliance Publishing Limited 及/或编辑人员对因内容所提及的任何理念、方法、说明或产品所导致的人身或财产损害概不负责。