



# 拒交物业费的业主，把物业逼走了？



越来越多的物业，正在撤离小区。中指研究院研报显示，2024年至2025年，全国TOP 50品牌物业在管项目主动撤场率同比上升37%；克而瑞物管的统计显示，2025年全年物业撤场项目达173个，其中第三、四季度合计130个，占全年七成以上。

曾几何时，物业凭借稳定收费、低资本开支、充沛现金流，被视作房地产行业安全的“现金奶牛”。如今，物业服务也涨不动了。2025年57家上市物企整体营收增速仅4.49%，近半数企业营收下滑，净利润虽同比增长12.53%，实现三年来首次正增长，但多为减值减少带来的修复性增长。

曾经“赶也赶不走”的物业，如今正大规模普遍退场，到底发生了什么？

## 业主缴费越来越少

业主不缴费，是物业大撤退的最直接原因。

克而瑞物管研究中心发布数据显示，全国500强物企平均收缴率已从2020年的93%跌至2025年的71%，连续四年下滑。

物业费收入越来越少的同时，物业公司的成本并没下降多少，甚至还有上涨。

其实和很多人想的不同，物业公司并非“躺着赚钱”，这是一个微利且重运营的行业。

从上市物业公司财报披露口径看，营业成本中，员工成本（含外包）通常占比50%—70%，是最大的刚性支出；其次是设施设备运行维护、清洁绿化及秩序维护等运营费用，合计占20%—30%。与之对应，行业平均毛利率为5%—20%。

以万物云为例，其2025年财报显示，公司营业成本327.1亿元，人力成本（含外包）占比超65%；新盘空置率高企带来大量无效运维，进一步侵蚀利润。在收缴率下滑与新项目爬坡期双重压力下，全年毛利率仍微降至12.2%。

而中国物业管理协会曾指出，物业费收缴率85%是行业公认的运营警戒线，达到这一比例才能覆盖基础运营成本。这意味着很多小区的物业经营实则在“盈亏线”挣扎。

而欠缴的物业费，成为物业公司财报上的应收账款。应收账款主要包括物业公司已提供服务但未收回的款项，包括业主欠缴的物业费、开发商应付的空置房及前期物业费等。

据中物智库数据，2025年物业行业应收账款甚至成为财务风险的焦点。57家上市物企应收账款总额达891.75亿元（占营收30.58%），平均回款周期拉长至131天，这意味着物业公司的大量利润仅停留在账面。

映射到物业“退场潮”，多家物企上市公司管理层在谈到退出项目时，都将其形容为低效或低质，其核心衡量标准即“无法实现扭亏”。

其实过去十年，物业管理行业经历了从“跑马圈地”到“亏损退场”的剧烈反转。克而瑞物管指出，在行业快速发展阶段，不少物企规模化扩张，承接了大量先天不足的项目——要么定价过低，要么配套不完善，要么开发商遗留问题突出，从一开始就处于亏损或微利状态。

而今，这些问题项目持续亏损，成为财报中拖累盈利、挤压现金流的主要包袱之一。

## 满意度越来越低

而这背后，是业主对物业服务满意度越来越低。

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、维修等基础服务的投诉率显著上升，其中“响应不及时、标准不统一、解决不彻底”成为业主诟病的焦点。

58安居客研究院院长张波对中国新闻周刊分析，一部分物业存在小区收支不透明的现象，包括物业费使用、公共收益分配公示不足，导致业主对费用去向存疑不愿缴费。而物业费收缴率降低，让受成本约束的物业公司难以持续兑现承诺，二者矛盾不断加深，陷入了某种恶性循环。

业主对物业服务不满，和物业费价格有莫大关系。

中国新闻周刊发现，不同小区物业费存在明显分化，高端新盘（尤其是一线城市）因服务、基础设施溢价，物业费可以突破4—8元甚至更高；老旧小区不乏“提质提价”案例；而大量次新房处于较为尴尬的局面，受房价下行及业主情绪影响，其物业费面临降费压力甚至“价格战”。

张波介绍，在物业费长期涨价的背景下，次新房物业费偏高，导致在同一区域的新旧小区物业费收取水平差异巨大，引发业主的不满情绪，导致收缴率降低。

拉长时间维度，近年来新房物业费持续走高，据中指研究院数据，过

去十年全国重点城市物业费累计上涨31.4%，从2015年的每平方米每月2.07元涨到2025年的2.72元。

事实上，面对物业费涨价，业主在一定程度上较为弱势。

北京金诉律师事务所主任王玉臣律师对中国新闻周刊解读，依据《中华人民共和国民法典》与《物业管理条例》，业主个人可提出调价建议但无最终定价权；物业费调整属于业主共同决定事项，需按“提案公示—业主大会三分之二参与表决、双过半数同意—签订合同并公示备案—履行公开义务”的法定流程执行。

换句话说，业主想调整物业费，特别是降价并不容易。

## 换物业不是解决办法

问题是，物业撤场给小区带来的短期冲击是巨大的。

物业服务行业虽然是充分竞争行业，但不必然意味着有退出就会有进入。西南某市的李丹购置一套次新房仅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。而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……

王玉臣指出，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，更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对中国新闻周刊分析，仅更换物业无法根治核心矛盾，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年起出现了物业费结构性下调。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。

中国新闻周刊关注到，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。而当前物业企业也在持续推进“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。

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。

## 专家：高等教育不只是“一次性服务”

4月11日，厦门大学教育研究院院长别敦荣在《高等教育新视野（英文）》创刊发布会期间接受记者采访时表示，高等教育不只是“一次性服务”，好的高等教育不只是让学生一毕业就找到好工作，而是要服务于学生的终身发展。

近年来，为了进一步适应社会发展需求，多所高校对本科专业进行动态调整和优化。教育部2025年公布的数据显示，两年来引导高校新增本科专业点3715个，撤销和停招6638个；高职新增专业点1.2万个，撤销专业点8200余个。

别敦荣分析称，这一轮学科专业调整有其典型特征：一是在上世纪90年代末以来高等教育大扩招背景下，一些高校在专业设置上缺乏科学性论证；二是在人工智能深刻影响经济社会各领域发展背景下，一些专业显得比较陈旧，与人工智能主导的科技产业革命有一定距离。这些因素共同推动了当前大规模的专业调整。

“但学科专业调整有其自身规律，每一所高校的学科专业构成，都不是由人主观确定的，而应根据高校自身的使命、对人才培养定位的整体设计和要求，建构起来的一套相互支持、相互融合的学科专业体系。”他举例说，如综合性大学有很多学科专业都不可或缺，多科性大学的学科专业则需要相互关联、相互支持。

别敦荣指出，当前学科专业调整中存在一些非理性倾向。例如，有些高校一味迎合AI热潮，对专业进行改造、撤并或新设；有些高校单纯看就业率和招生情况，就业率不高就砍掉专业，招生不理想就停办专业。另外，受社会上“学理工科好，特别是学AI好，学文科不好”的观点影响，有些学校对文科专业进行撤并。