

# 物业服务违约金调整——基于司法大数据的角度

戴鹃

湖南工业大学 法学院, 湖南省株洲市, 412007;

**摘要:** 对于如何合理的调整物业服务违约金数额这一问题, 司法实践中各法院采取的参考因素不尽相同, 引发了调整结果上的不确定性。这一不确定性的直接诱因在于调整规则的阙如, 其不仅折射出了对违约金性质界定的广泛分歧, 更凸显了物业服务领域中业主与物业服务企业之间利益平衡问题的复杂性。通过借助法教义学与利益平衡方法的深度剖析, 应在明确违约金双重性质的基础上, 对各类参考因素进行细致梳理, 以构建一种既符合市场逻辑又兼顾多方利益的物业服务违约金调整框架。

**关键词:** 物业服务; 违约金调整; 司法大数据; 违约金标准

**DOI:** 10.69979/3029-2700.25.11.036

## 引言

2025 年全国两会期间,“物业管理”成为高频热词, 为“好房子”提供“好服务”承载着老百姓安居乐业的朴素愿望, 是物业管理与生俱来的责任, 也是这个行业 的核心价值<sup>[1]</sup>。在实践中, 高额或不合理的违约金条款往往容易引发争议, 虽然我国法律体系规定物业服务违约金的调整依据合同确定, 但具体的调整标准尚显模糊, 导致“同案不同判”现象频繁发生。为此, 厥需确立一套清晰、明确的违约金调整准则, 为物业服务双方构建起一个更加公正、可预期的法律环境。

## 1 物业服务违约金司法裁判的统计分析

### 1.1 案件审结情况

#### 1.1.1 检索基本情况概述

为反映近年来我国物业服务违约金调整的司法现状, 在中国裁判文书网中检索“物业服务”关键词, 共检索到 4407493 篇文书。进一步聚焦至“物业服务合同纠纷”, 检索到文书 3846810 篇, 其占比高达“物业服务”检索结果的 87.3%。当转向更为具体的“物业服务违约金”检索时, 获得裁判文书 277 份, 仅占“物业服务合同纠纷”检索结果的 0.0063% (如表 1)。这一发现表明, 尽管违约金条款在物业服务合同中普遍存在, 但真正引发诉讼的案例并不多。

表 1 物业服务司法案件审结情况

检索关键词	裁判文书数量	占比
物业服务	4,407,493	100%

物业服务合同纠纷	3,846,810	87.30%
物业服务违约金	277	0.01%

#### 1.1.2 当事人主张违约金的整体情况

针对“物业服务违约金一民事案由一基层法院”进行详尽的文书检索, 共获取 247 篇案件文书。如图 1 所示, 物业服务企业作为原告, 主张违约金的案件数量高达 240 件, 占据了总案件数的 97.17%, 而业主作为原告主张违约金的案件仅有 7 件, 占总案件数的 2.83%。不容忽视的是, 业主的维权意识正在觉醒, 他们开始积极寻求法律途径来维护自己的合法权益。



图 1 当事人一审主张物业服务违约金占比情况

#### 1.1.3 法院对当事人调整违约金请求支持程度统计

对上述 232 个文书进行分析得出了显著的判决趋势。如图 2, 法院不支持违约金的案件有 108 件, 占总案件数的 46.55%, 而支持违约金的案例占比约 53.45%。在这 124 件支持违约金的案件中, 有 33 件案件法院未对违约金进行调整, 有 91 件案件的违约金数额被法院进行了调整, 调整的主要原因在于法院认为约定的数额过高, 需要依据实际情况予以降低, 以维护公平正义。

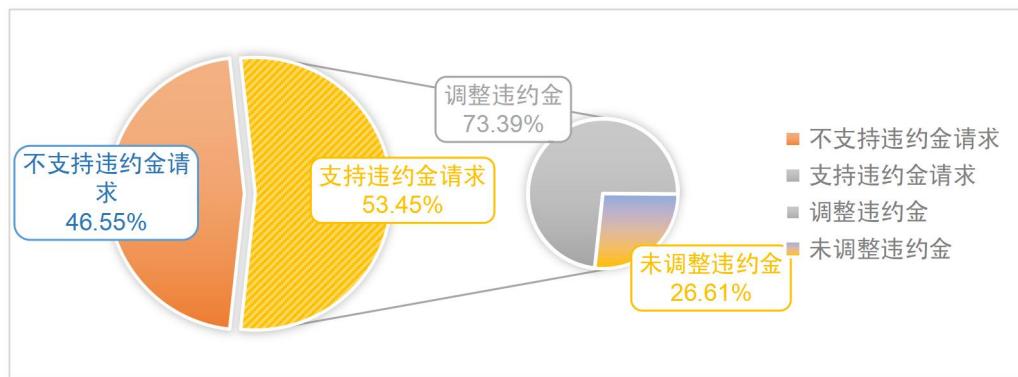


图 2 物业服务纠纷案件中违约金支持及调整情况

## 1.2 违约金调整的主要参考因素

物业服务违约金的调整无疑是一个错综复杂的过程，法院需要在法律框架内结合实际情况、合同约定等多种因素对违约金调整进行判断，避免“一刀切”。

### 1.2.1 以实际损失作为调整基础

实际损失是物业服务合同中法院评估是否对违约金数额进行调整的关键所在。在物业服务违约金调整的语境下，实际损失不应局限于直接损害，还应深入探索由违约行为引发的预期利益损失。以“碧桂园与黄某纠纷案”为例，法院就认为《惠东碧桂园前期物业服务协议》中双方约定的违约金标准过高，对此以实际损失为基础进行了调整。

### 1.2.2 合同履行情况的具体考量

合同履行情况的考量要求法院不能仅仅停留在合同的表面审查，更需要深入探究其内在逻辑和实际效果。法院需对合同履行的阶段和程度进行具体分析，若仅因个别疏忽导致轻微服务瑕疵，其违约行为对业主造成的损失相对较小，如“郴州某公司与李某案”，被告认为服务不到位，法院根据其请求对违约金的计算标准进行了细微调整；若服务长期不达标或根本未提供服务，则业主遭受的损失必然更严重，如“张某与长春某公司纠纷案”。

### 1.2.3 当事人过错程度的细致划分

物业服务领域中违约行为涉及多方责任，法院应细致划分各自过错来对违约金进行调整。如果因物业服务企业故意或者过失造成违约的话，应加重其违约金责任；若违约是由于业主的过错，则应减轻物业服务企业的责任。如“广东某公司与王某案”，虽然《物业服务收费补充协议》约定了业主逾期交纳物业服务费应支付违约金，但被告未交纳的主要原因在于原告上调了物业服务费标准。

### 1.2.4 与基本原则相关的参考因素

其一，公平及诚实信用原则。“李某与郴州某公司案”就基于此对违约金的计算标准进行了调整。公平原则要求违约金的调整应公正合理，考虑违约金是否合理地反映了对守约方的保护和对违约方的惩罚。<sup>[2]</sup>如果物业服务企业利用其市场优势地位设定了不合理的违约金，法院将依据诚实信用原则进行调整。其二，补偿损失和惩罚违约功能的兼顾。法院往往认为业主处于弱势地位而参考适用违约金的双重属性，补偿性主要是弥补违约行为造成实际损失，惩罚性则是为了促使物业服务企业更好地提供服务。“宁波某公司与上海某街店案”中，法院就基于这一原则对违约金酌情予以调整免除。

## 2 司法实务中物业服务违约金调整面临的困境

通过梳理司法数据案例发现，我国法院在处理违约金数额时通常会进行适当调整，但调整的具体方法因各法院的理解不同而呈现出差异性，这一现象就显示出物业服务违约金调整的直接困境，即规则的缺失。

### 2.1 违约金属性不明

物业服务违约金的调整，其复杂性深深植根于对违约金法律属性的多维度探讨之中，违约金的制度史在某种意义上也是违约金双重功能此消彼长又交织演进的历史。<sup>[3]</sup>在英美法系的历史脉络中，违约金侧重于对受损方实际损失的补偿，而德国等大陆法系则赋予违约金补偿与惩罚双重属性，违约金首先是作为敦促债务人按约定提供给付以及阻止将来发生违反义务行为的压力手段，在压力功能之外才是对债务人违约的情况。<sup>[4]</sup>

具体到我国物业服务领域，学界对此观点不一：一派学者认为从业主权益出发违约金应侧重于补偿性，这也是目前的主流观点，其出发点在于固守“合同救济的核心是补偿而不是惩罚”理念。<sup>[5]</sup>我国台湾地区“民法”

也认为违约金不具备违约罚性质，而系债务不履行中给付迟延及不完全给付所生损害赔偿之预定。强调惩罚性违约金的学者认为，违约金的直接目的就是对违约行为进行惩罚，<sup>[6]</sup>以此遏制违约行为的再次发生。折中观点认为违约金应兼具二者之长，既要对业主的实际损失进行合理补偿，又要对物业服务企业的违约行为实施适度惩戒，进而促使合同的全面履行和服务质量的稳步提升。

## 2.2 违约金数额难以确定

当前，物业服务领域的违约金设定主要体现在物业服务合同中，法院依据当事人的约定进行裁决，无约定则从法定。《物业管理条例》确立了基本法律框架，但在违约金的具体计算标准等关键细节上尚无明确规定。司法实践中双方往往依据各自的理解来设定违约金条款，导致同样的违约行为产生截然不同的违约金数额。

进一步审视物业服务合同，不难发现宽泛的违约金条款使得双方在违约发生后难以就违约金数额达成共识。许多合同在约定违约金时往往采用“根据实际损失确定”等模糊表述，缺乏具体的计算依据与量化标准。还有一些规定了违约金的“合理”“适当”范围，却没有进一步明确何为“合理”“适当”，更不用说提供具体的计算标准和公式了。就物业服务本身而言，作为一个难以精确量化的概念，在对其进行评价时很难找到一个客观的、统一的标准来衡量其是否达标，其涉及的内容包括清洁卫生、秩序维护等多个方面，而业主对这些服务的期待与评价标准又各不相同，这种主观性使得违约金的认定困难重重。

## 2.3 利益平衡的挑战

市场环境的变迁促使法律主体诉求日新月异，物业服务违约金调整亦面临新的诠释挑战。在强化业主权益的同时兼顾物业服务企业的运营利益，是构建物业治理新生态过程中亟需破解的难题。

### 2.3.1 业主权益保护目的进一步凸显

近年来物业服务的竞争焦点已悄然转向服务质量、管理效能等要素，高效的物业服务成为捍卫业主权益的坚固防线。民法强调以弱者保护为核心的“社会共生”，<sup>[7]</sup>司法判决也多彰显“业主权益优先保护”这一原则，法律天平更加倾向于对业主权益的保障。合理的违约金调整机制，激励物业服务企业不断提升服务质量，为业主构筑起权益保护屏障，共同推动物业行业向更加规范化方

向发展。

### 2.3.2 物业服务企业的合理保护与竞争

在物业服务企业步入转型与升级的快车道过程中，物业管理市场出现了多样化、专业化的服务模式，对物业服务提出了更高要求。高额的违约金虽是企业自保的手段，却也成为业主权益的枷锁。法律作为社会关系的调节器，其需基于公共利益的考量敏锐捕捉各方利益动态，在竞争与保护的天平上，通过精准立法与灵活司法寻找业主与物业服务企业利益的最佳平衡点。

## 3 物业服务违约金调整的优化路径

针对违约金数额调整过程中的困境，力求通过法教义学原理与利益平衡的方法论智慧对其本质特性进行细致剖析，实现违约金数额调整规则的优化与完善。

### 3.1 明确违约金的性质

在深入探讨物业服务违约金调整的法律框架与实际操作时，首要任务是界定其法律的双重属性，将“补偿性为主、惩罚性为辅”作为物业服务违约金的属性排序更契合当下的实际，这一观点是从法教义学角度进行分析得出的结论。

其一，从历史解释的角度来看，我国违约金制度的发展经历了惩罚性到补偿性的转变。这一转变在《合同法》到《民法典》的立法进程中得以体现，物业服务合同作为重要合同类型，其违约金属性的界定也应顺应这一历史趋势。其二，从体系解释的角度分析，物业服务违约金的属性定位应与其他法律制度相协调。在具体适用时综合考虑《民法典》第 585 条及《合同编通则解释》第 65 条规定的衔接，体系化地适用好损益相抵规则、减损规则等，实现对非违约方公平合理的救济，而非过度强调对违约方的惩罚。<sup>[8]</sup>其三，从目的解释的角度考量，物业服务违约金性质蕴含了立法的社会效果与价值取向，必须审慎权衡违约金的补偿性与惩罚性双重功能，在双方权益的平衡考量中彰显法律的温度。

### 3.2 建立合理的违约金计算标准

《民法典》第 585 条提供的违约金框架过于宽泛，中国香港的酬金制为此提供了借鉴典范。酬金制对于物业服务的适用性，主要是基于业主与物业服务企业之间的委托代理关系，<sup>[9]</sup>其是指在预收的物业服务资金中按约定比例或约定数额提取酬金支付给物业管理企业，其余全部用于物业服务合同约定的支出，结余或者不足均由

业主享有或者承担的物业服务计费方式。<sup>[10]</sup>实际上就是物业服务企业通过向业主提供高质量的物业服务来获取相应报酬的一种方式。

《住宅物业服务等级划分》作为签订物业服务合同的重要参考依据,业主应根据自身需求和物业的服务能力来选择服务等级,并在合同中明确各级别服务的具体内容、成本预算以及可能的违约金数额。同时,也应预设灵活的调整机制和违约金条款来应对服务等级的提升或降低。此外,物业服务合同作为典型的持续性合同,必须在整个合同期限内清晰地界定服务标准与期望。对于难以量化的非实体性损失亦可借鉴中国香港地区的成熟做法,设定基于违约程度的赔偿比例或固定金额的赔偿金来作为对非实体性损失的补偿。

### 3.3 构建利益共享机制

物业管理领域内的和谐共生,是平衡双方权益、推动物业服务高质量发展的必然要求。业主与物业服务企业这对主顾既是一对矛盾又是伙伴关系,其利益的差异导致矛盾的产生是在所难免的,许多问题的出现不能完全归咎于一方。面对这一挑战,“个案的利益衡量”方法应运而生,其倡导在解决具体纠纷时结合比例原则,深入剖析各方利益的内在逻辑与轻重缓急,在补偿业主损失的同时也给予物业服务企业一定的容错空间与改进动力,力求实现利益的最大化共享。此外,立法与合同设计亦需紧跟时代步伐,通过建立健全协商机制、引入动态调整条款等方式,<sup>[11]</sup>为双方预留足够的对话空间。一个理想的社区不应仅由物业单方面主导,更需要业主积极参与共建,这种基于共同利益和追求的共生共存状态,对物业服务行业的长效发展影响深远。

## 4 结语

新时代新形势对物业服务提出了新要求,物业服务违约金的调整作为保障业主权益与促进物业服务行业稳健前行的关键枢纽,其重要性不言而喻,必须采取多维度、深层次的策略来面对当前实践中的困境与挑战。通过不断探索与实践,有望建立起一套以明确违约金的法律属性为基石,以构建科学合理的计算标准为核心,

并辅以利益共享机制的巧妙设计的物业服务违约金调整体系,从而推动我国物业服务行业规范化、专业化发展。

## 参考文献

- [1] 杨萌. 为好房子提供好服务——第二十一届《中国物业管理》杂志年会观察·思考[J]. 中国物业管理, 2025, (01): 57-65.
- [2] 丁建国. 狹义公平原则: 适用范围、性质、内涵——以《中华人民共和国民法典》第六条为研究视角[J]. 学习论坛, 2021(6): 131-136.
- [3] 姚明斌. 《民法典》违约金规范的体系性发展[J]. 比较法研究, 2021, (01): 90-104.
- [4] [德] 迪尔克·罗歇尔德斯: 《德国债法总论》(第7版), 沈小军、张金海译, 中国人民大学出版社 2014 年版, 第 290 页。
- [5] 龚志军. 基于功能视角的违约金规则司法拓展研究[J]. 湖南社会科学, 2022, (03): 67-77.
- [6] 顾彬, 杨静. 论惩罚性违约金在我国司法实践中的界定——以物业服务合同中的“滞纳金”为分析样本[J]. 福建警察学院学报, 2015(4): 46-52.
- [7] 殷闻华. 社区治理中的物业管理: 服务质量对居民归属感的影响[J]. 东南学术, 2020, (03): 162-171.
- [8] 陈龙业. 违约金调整的规则体系——以《合同编通则解释》第 65 条为切入点[J]. 环球法律评论, 2024, 46(02): 37-54.
- [9] 张金娟. 物业管理酬金制的理论与实践[J]. 城市问题, 2018, (04): 78-84.
- [10] 刘政. 物业管理酬金制与包干制比较[J]. 中国房地产, 2015, (13): 73-75.
- [11] 陆鲁弘琰, 范冬梅, 杨霞, 等. 加快推进住宅小区物业费调整工作, 促进本市物业服务“质价相符”[J]. 上海房地, 2023, (07): 23-25.

作者简介: 戴鹃 (2001—), 女, 汉族, 湖南省武冈市, 湖南工业大学法学院硕士研究生, 研究方向为商法学。