

厦门市物业管理协会文件

厦物协【2023】050号

厦门市物业管理协会 关于转发《河北省物业管理行业协会关于联合抵制蓄意 诋毁物业行业相关言论的公开信》的通知

各会员单位、物业服务企业：

近日，时有不负责任的自媒体人通过网络平台散布诋毁物业行业的相关视频，极大损害了物业行业和广大业主合法权益，若允许其大肆传播，必将对社区和谐，社会安定产生不利影响。

为了抵制网络不实言论，净化行业生态环境，现转发河北省物业管理行业协会关于联合抵制蓄意诋毁物业行业相关言论的公开信。望全体会员单位、各物业服务企业及时投诉。

特此通知。

附件：河北省物业管理行业协会关于联合抵制蓄意诋毁物业行业相关言论的公开信

厦门市物业管理协会

二〇二三年十一月十六日

厦门市物业管理协会存档

2023年11月16日印发

河北省物业管理行业协会

关于联合抵制蓄意诋毁物业行业相关言论 的公开信

各市（含定州、辛集市）物业管理协会及物业服务企业：

近日，臧某某以“黑社会有名字，那一定是物业”“现在的物业还有必要存在吗”“你以为黑社会真的没有了吗”等标题在多个平台发布了系列言论不实、蓄意诋毁的小视频。系列视频短时间在网络迅速发酵，有的视频已获得近3万转发量，“大力支持取消物业”的跟评也煽动着业主的情绪。此等行为，极大损害了物业服务行业和广大业主合法权益，若允许其大肆传播，必将对社区和谐、社会安定产生不利影响。

我会已向中央网信办违法和不良信息举报中心及抖音、微信、哔哩哔哩视频平台发送举报信，并向全国各兄弟协会发出联合抵制其相关言论的公开信，现呼吁各市物业管理协会及广大物业服务企业联合采取投诉、举报等措施，请相关部门和平台尽快核实并采取以下措施：1. 删除其发表的相关视频；2. 臧某某在相关平台上公开向全国物业人道歉；3. 对其相关账号禁言一个月以上。理由如下：

一、臧某某的行为有悖信息发布的相关政策法规

中央网信办印发的《关于进一步加强网络侵权信息举报工作的指导意见》明确，“重点处置‘自媒体’制作、复制、发布的虚假不实信息，建立网络账号（账号主体）黑名单机制，从严处理举报集中的违法违规账号及其主体。重点处置

网络信息搜索服务提供者以链接、摘要、快照、联想词、相关搜索等形式推荐的侵权信息。重点处置网络话题、信息评论、网络直播、短视频、网络群组等栏目环节出现的互撕谩骂、拉踩引战等侵权信息。”

《中华人民共和国刑法》第二百四十六条明确，“以暴力或者其他方法公然侮辱他人或者捏造事实诽谤他人，情节严重的，处三年以下有期徒刑、拘役、管制或者剥夺政治权利。”

二、臧某某的言论有悖物业管理的相关政策法规

现就视频中涉及的相关问题点，以国家政策法规的相应条款予以解释和回应。

关于物业管理的概念。《物业管理条例》第二条，物业管理“指业主通过选聘物业服务企业，由业主和物业服务企业按照物业服务合同约定，对房屋及配套的设施设备和相关场地进行维修、养护、管理，维护相关区域内的环境卫生和秩序的活动。”

关于物业服务收费。《物业服务收费管理办法》第十一条明确，“实行物业服务费用包干制的，物业服务费用的构成包括物业服务成本、法定税费和物业管理企业的利润。实行物业服务费用酬金制的，预收的物业服务资金包括物业服务支出和物业管理企业的酬金。物业服务成本或者物业服务支出构成一般包括以下部分：1.管理服务人员的工资、社会保险和按规定提取的福利费等；2.物业共用部位、共用设施设备的日常运行、维护费用；3.物业管理区域清洁卫生费用；4.物业管理区域绿化养护费用；5.物业管理区域秩序维护费用；6.办公费用；7.物业管理企业固定资产折旧；8.物业共用部位、共用设施设备及公众责任保险费用；9.经业主同意的其他费用。物业共用部位、共用设施设备的大修、中修和更新、改造费用，应当通过专项维修资金予以列支，不得计入物业服务支出或者物业服务成本。”

关于垃圾费用。上述物业服务成本构成中所讲的“物业管理区域清洁卫生费用”与“生活垃圾处理费”是不同的。前者主要指公共区域的清洁打扫，包括工具、劳保用品、卫生防疫杀毒费用等。后者主要指在垃圾处理厂（场）内对垃圾进行焚烧发电和卫生填埋等无害化处理所需的费用。前者是物业公司收取的，后者是由其他部门收取。

关于公共收益。《民法典》第二百八十三条，“建筑物及其附属设施的费用分摊、收益分配等事项；有约定的，按照约定；没有约定或者约定不明确的，按照业主专有部分面积所占比例确定。”《物业管理条例》第五十四条，“利用物业共用部位、共用设施设备进行经营的，应当在征得相关业主、业主大会、物业服务企业的同意后，按照规定办理有关手续。业主所得收益应当主要用于补充专项维修资金，也可以按照业主大会的决定使用。”

三、臧某某的论断有悖行业价值和群众意愿

物业服务涉及群众切身利益，是解决群众“急难愁盼”问题的前沿阵地，是提升人民群众获得感、幸福感、安全感的重要保障，也是稳就业、促发展的重要产业。尤其在新冠疫情防控工作中，物业人舍小家、顾大家、勇担当、善作为，以实际行动为千万家庭筑起坚固防线，是落实协同打赢疫情歼灭战的重要力量。物业人的付出，获得《人民日报》为首的各大媒体纷纷点赞，也收获了广大业主的高度赞扬。同时，作为社区治理的重要组成部分，物业管理为社区治理提供了基础设施、公共服务以及管理经验和专业知识，为社区居民提供良好的居住环境和便利的生活条件。

习近平总书记高度关心关注物业行业的发展，多次做出重要指示和批示。特别是2020年“五一”劳动节前夕，习近平总书记亲自给物业人回信，寄语全国各族劳动群众“伟大出自平凡，英雄来自人民”，这让物业人倍感温暖和尊重，倍受激励和鼓舞。

综上，物业服务涉及千家万户的安居、宜居、乐居，是提升业主安全感、幸福感的关键。我国物业管理行业发展40余年，取得有目共睹的成绩，赢得社会各界的广泛认可，这是不争的事实。臧某某以“股权资本设计专家”自居，体现着浓厚的资本运作意识，不能代表广大业主的合法权益，具体代表的是哪方的利益，显而易见。

近日，最高人民检察院发布一则《假如“职业物闹”有训练营》的微视频，并指出“‘职业物闹’常以维权名义，挑起小区矛盾，扰乱物业管理秩序，非法牟利，最终达到对物业项目‘撬盘’的目的。‘职业物闹’的行为可能涉嫌敲诈勒索、寻衅滋事、故意伤害、故意毁坏财物、聚众扰乱社会秩序、妨害公务、侵犯公民个人信息等罪名。”

河北省物业管理行业协会

2023年11月15日

