

办好关键小事 让物业服务更规范

问

居民对物业服务的急难愁盼是什么？

“物业公司未经全体业主同意，在小区划收费停车位，业主不交费，车辆不让进小区。”“物业公司收完钱，长期不维护电梯、下水道，留下安全隐患。”“物业公司在业主不知情的情况下跟某公司签约，在楼顶建设基站。”“物业平时不清理垃圾，服务跟不上，还声称不交物业费就起诉业主。”……

物业服务关乎居民生活质量，是群众身边的“关键小事”。居民对物业服务的急难愁盼是什么？怎么有效推动问题解决？



物业服务关乎居民生活质量，是群众身边的“关键小事”。(图片由AI生成)

探

强制收费、捆绑收费、价高质低是痛点

物业强制收费、捆绑或变相收费、服务价高质低等问题是居民关注的焦点。

先看物业强制收费问题。

在辽宁阜新市西山花园小区，居民肖先生表示，以前车辆出入小区不收费，后来物业公司划了停车位，通知业主必须缴纳每月约100元的停车费，否则车辆不能进院。“但很多人都没交钱，因为这事没经业主大会讨论通过。”肖先生说。

为何要推行收费停车？物业公司相关负责人解释，该小区挨着学校，不少人为接送学生进来停车，为了解决外来车辆随意停放、内部道路堵塞、占用消防通道等问题，物业才采取了收车辆管理费的办法。

对此，业主陈先生有不同看法：“根据《辽宁省物业管理条例》第五十

六条规定，物业服务收费应当明码标价，物业服务企业应当在物业管理区域内显著位置，将服务事项、服务质量标准、收费方式、收费标准等有关情况公示，但我没有看到任何公示。”其他居民表示，他们对公示情况也并不知情。

再看物业捆绑收费问题。

“因为没交电费，物业公司给我们断了电，但去交电费时，被告知得把物业费也交清才给通电。”今年3月，云南昆明市官渡区住房城乡建设局收到某小区业主投诉，该局物管处负责人和同事赶赴楼宇。

据了解，这家物业公司的确有停电行为，但公司负责人也道出了难处：“小区内有居民楼也有写字楼，没有实现一户一电，所以电费由物业公司向业主代收。从2019年开始，部分业主长期拖欠物业费和电费，影响物

业公司运营。物业公司多次沟通无果，才选择了停止供电。”

“我国民法典规定，物业服务人不得采取停止供电、供水、供热、供燃气等方式催交物业费。《物业管理条例》规定，物业管理区域内，供水、供电、供气、供热、通信、有线电视等单位应当向最终用户收取有关费用。物业服务企业接受委托代收前款费用的，不得向业主收取手续费等额外费用。”该负责人到场后，要求物业公司先给业主恢复通电，同时要求业主及时缴纳拖欠的物业费。

该负责人介绍，在日常工作中，会遇到个别物业企业捆绑收费、巧立名目重复收费等行为，“作为行业主管部门，我们第一时间介入处理，一方面保护业主合法权益，另一方面引导物业和业主双方通过合法途径解决纠纷。”

还有物业服务价高质低问题。

前段时间，湖北随州市曾都区圆梦星光城小区，居民楼前的绿化带上停满车辆，电动自行车停进楼栋、飞线充电等安全隐患突出。马路对面是该小区的西区，门口道闸无人值守，地下车库缺乏照明设施，地上垃圾成堆。

“这种状况已持续多年。”小区业主宋先生表示，2017年小区交付使用时，物业费是按随州市最高服务等级标准收的，但服务质量一言难尽，“我们楼栋的电梯坏了几个月都没人修，步梯间垃圾成堆，墙上到处贴着小广告，一些消防箱也是空的，成了摆设。由于对服务质量不满意，大多数业主已经很久不交物业费了。”

物业服务品质难以保证，业主拒交物业费，物业服务越发缺乏保障，由此陷入恶性循环。

析

强化重点治理畅通维权渠道

多地物业监管部门已经在推动相关问题解决。

在阜新市，当地住房城乡建设局已就西山花园小区强制收取停车费问题介入调查。有关负责人表示，如果居民发现物业公司存在捆绑收费、不合理收费等问题，可以通过拨打12345市民热线，或直接电话投诉到属地街道办事处及各区县住房城乡建设部门，也可以通过住房城乡建设局官方网站进行投诉。

据介绍，阜新市已对全市145家住宅物业服务企业开展信用等级评定，每年会定期向社会公开发布红黑名单，并将其作为前期物业管理招标投

标、业主大会选聘物业服务企业、政府采购等方面的重要依据。

为避免物业公司出现捆绑收费等行为，官渡区住房城乡建设局相关负责人介绍，今年以来，官渡区住房城乡建设局给辖区内在管项目的160多家物业公司发送了工作清单，要求物业公司逐项对照收费、安全等风险点进行自查，减少违规行为发生。

针对物业服务价高质低问题，湖北武汉市住房和城市更新局物业处相关负责人分析，一些来投诉的居民并不是觉得物业费太贵，大家重点反映的其实是服务质量与物业费不匹配的问题。武汉市正在实施物业服务质量

提升行动，开展物业领域突出问题专项整治。

物业公司和业主之间的纠纷如何解决？各地有关部门也探索了一些有效做法，并提出了可行建议。

在阜新市太平区，当地建立了“业委会、居委会、物业服务企业”三方联动机制，社区两委成员通过法定程序兼任业委会成员，选派物业服务企业负责人进入社区担任兼职副书记或副主任，进而实行三方联动议事，有效推动小事快办、急事速办、难事联办。

如果业主发现物业乱收费该怎么办？业主需要保存好收费通知单原件、缴费凭证等证据，向属地或者行业部门

投诉，必要时可以走诉讼程序。反之，如果业主拒不缴纳物业费，物业公司该怎么办？按法律规定，业主违反约定逾期不交物业费的，物业公司可以催告，对合理期限届满仍不交费的，物业公司可以提起诉讼或申请仲裁。

业主拒不缴纳物业费，往往是对物业服务有意见。物业公司应深入摸清业主诉求，如果只是少数业主不满，住房城乡建设部门应尽量推动双方调解，无法调解再走法律途径；如果大多数业主都不满意，在未成立业主委员会的情况下，住房城乡建设部门可指导业主选举业委会，加强对物业公司的监管，甚至依法更换物业公司。