



12年物业糊涂账如何解决

承诺保安一米八,实际来的却是老爹爹? 长沙最新指引剑指物业纠纷

本报记者李姝 长沙报道

近日,长沙市市场监管局重磅发布《长沙市住宅小区物业服务收费及电梯安全使用规范经营指引》(以下简称《指引》),切实解决物业收费不透明、加价不规范、服务不到位等群众反映强烈的问题。

《指引》规定,实行政府指导价的一般商品住宅前期物业服务费均应当按当地发改部门备案审查并按照发改部门备案审查通过的价格收取;《指引》还明

确,发改部门备案审查时注明了“提供增值服务合同另行约定”的,增值服务协议需与原物业服务合同分开签订。

《指引》明确的这些内容,恰恰是长沙市万达广场小区业主多年来希望物业能解决的问题。

“发展改革委当年核定的价格是每月每平方米2.15元,物业多年来按照3.98元的价格收取,既没有按项目按等级明确收费标准,也没有就超过的部分和我们签订合同。”万达广场业主代表袁先生说。



万达广场大门。组图/记者李姝

3.98元/平方米的物业费从何而来

袁先生告诉记者,2013年12月16日交房后,他就和物业公司签订了《长沙万达广场前期物业服务协议》,开始以3.98元/平方米的价格缴纳物业费。“当时跟我们承诺小区会有27个管家提供五星级酒店服务,小区的保安都是一米八高的大个子,让人十分安心。”

没想到入住不久后,保安几乎都换成了中老年人,说好的管家服务也没有落实到位。物业承诺没兑现,部分业主开始对物业费有了质疑。“3.98元一平方米的物业费放在现在也不便宜,物业服务也没有兑现承诺。”袁先生说。

出于对服务的不满,有业主向长沙市发改委申请公开“长沙市万达广场2012-2013年物业收费备案价”。2018年11月8日,业主收到了长沙市发改委的政府信息公开告知书。告知书显示,“经查,我委2013年12月对万达广场小区前期物业收费标准价格进行了核定,并办理了万达广场小区《湖南省服务价格登记证》,收费标准

物业费曾有调整,依然未签合同

10月16日,记者来到万达广场。该小区的物业经理告诉记者,确实有业主因物业费有所不满。物业经理也向记者出示了一份2013年物业公司向发改委提交的物业服务费申报表,申报表备注栏显示,增值服务费为:“综合管理服务0.704元,公共区域清洁卫生0.193元,公共部门电梯、消防、弱电公共照明0.943元,合计增值1.893元。以上部分为与业主协商后增值费用(合同约定是3.98元)。”对此,袁先生表示:“申报表中的这些信息,物业从未向业主公示过,更别说和业主协商。”

由于业主对物业费有所不满,2019年3月,万象美物业曾发起一次物业费议价的调查问卷,调整单价有三个选择:3.2元/月·平方米、3.5元/月·平方米和3.98元/月·平方米。

物业经理告诉记者,当时全小区八百余户业主中有

为电梯住宅2.15元/月·平方米,试行一年。”

此外,核定表中表述有“因提供服务等级之外服务内容和设施设备而增加物业服务成本可另外在物业服务合同中约定收费标准”。

“问题是物业当时并未和我们就2.15元以外的服务另外约定收费标准。”袁先生说。

他向记者出示了2013年12月16日他与物业签订的前期物业服务协议。协议里仅显示一个月每平方米3.98元;服务内容包括房屋建筑公用的日常维修、养护和管理,公用设施、设备的日常维护等内容,较为粗略,既没有每项服务的价格,也没有说清楚提供了哪些“服务等级之外的服务内容和设施设备”。

此外,袁先生告诉记者,自2018年起,该小区的物业公司从大连万达物业管理有限公司长沙分公司更换为万象美物业,现物业公司屡屡将物业纠纷归结为“历史问题”。

517户同意每月每平方米3.2元,因此将物业费调整为每月每平方米3.2元。“我们在每个单元‘都贴了公示。”

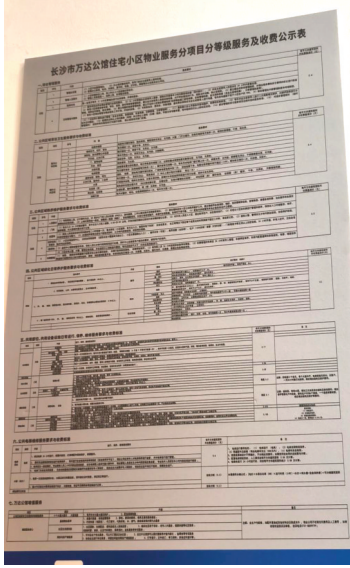
但这次调查问卷的结果能否等同为业主投票决议、物业公司 and 业主们产生了分歧。“调查问卷不是投票决议。”袁先生说。

值得注意的是,此次调价也未签订新的物业服务合同。根据《湖南省物业服务收费管理办法》湘发改价费规〔2022〕271号,第九条:业主大会成立前,普通商品住宅物业服务收费标准因服务成本变化或政府指导价标准变动需要调整的,物业服务人应在街道办事处(乡镇人民政府)组织、指导与监督下,公开真实、完整、有效的相关信息,向业主征询意见,按照《中华人民共和国民法典》第二百七十八的规定,在政府指导价范围内实施调整并通过签订新的物业服务合同约定执行。

以公共区域清洁卫生服务这一项为例,《收费公示表》显示,该小区的公共区域清洁卫生服务级别为五级,每平方米建筑面积月收费基准价为0.4元。

让人疑惑的是这项收费的依据是什么?根据《收费公示表》中对公共区域清洁卫生服务要求的表述,含有楼内公共区域清洁和楼外公共区域清洁14项具体服务,这部分描述和《湖南省物业服务收费管理办法》(湘价服〔2010〕76号)文件中对于五级公共区域清洁卫生服务吻合,但后者的收费基准价是0.3元,加上按层每天两次收集垃圾的费用后,则是0.32元。

2025年,长沙市发展和改革委员会、长沙市住房和城乡建设局、长沙市市场监督管理局关于规范物业服务收费管理的通知(长发改价调〔2025〕8号)中,公共区域清洁卫生服务四级的收费基准价是0.4元,但包含的服务更为细化,比如门厅地面拖洗保洁要达到3次以上等。万达广场发布的《收费公示表》却没有写明这些具体的服务。



记者在万达广场小区物业办公室的墙上看到粘贴有万达广场服务标准和《万达广场住宅小区物业服务分项目等级服务及收费公示表》,但几乎看不清楚。

律师:物业费调整应由业主参与表决

湖南金州律师事务所高级合伙人律师易旭告诉记者:“物业费调整问卷调查不能视为业主表决投票。”《民法典》规定,物业费调整属于业主共同决定的事项,应当由专有部分面积占比三分之二以上的业主且人数占比三分之二的业主参与表决,并经参与表决专有部分面积过半数的业主且参与表决人数过半数的业主同意。“问卷调查通常缺乏明确的表决事项、投票规则等关键要素,不能等同于业主大会投票表决。”易旭说。

易旭指出,前期物业服务协议部分有效,但关于超出政府指导价部分的收费约定可能无效。根据《民法典》及相关规定,前期物业服务合同期间,住宅物业管理费实行政府指导价。“如果物业和业主签署的前期物业协议未就2.15元以外的增值服务进行约定,也未写明物业服务的等级和价格,那么超出发改委核定的2.15元/月的部分收费约定可能因违反强制性规定而无效,但协议中符合政府指导价部分的内容仍然有效。”易旭说。

根据《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》,物业服务人违反物业服务合同约定或者法律、法规、部门规章规定,擅自扩大收费范围、提高收费标准或者重复收费,业主以违规收费为由提出抗辩的,人民法院应予支持,业主请求物业服务人退还其已经收取的违规费用的,人民法院应予支持。“该小区物业在未与业主明确约定增值服务及收费标准的情况下,长期按高于政府指导价的标收费,业主有权要求其退还多收的部分。”易旭表示。

物业:愿意对公示内容进一步整改

据长沙市市场监管局官网10月17日消息,该局重磅发布《长沙市住宅小区物业服务收费及电梯安全使用规范经营指引》(以下简称《指引》),发布时间是9月22日。

《指引》明确,物业收费要明码标价,公示收费明细,仅公示收费总额,未按照综合管理、公共区域清洁卫生、秩序维护服务等分项公示服务内容、服务标准、服务等级以及对应的收费标准是不符合要求的。此外,《指引》指出,要在醒目位置公示,物业服务前台或小区其他醒目位置,停车服务收费公示在停车场入口处和收费处。

万达广场物业公布的位置及字号都算不上“醒目”。

万达广场因未成立业主大会,属于实行政府指导价的普通商品住宅。《指引》明确,发改部门备案审查时注明了“提供增值服务合同另行约定”的,增值服务协议需与原物业服务合同分开签订,包括金额分开,服务内容分开,且增值服务内容不得与原物业服务内容重叠。

此外,长沙市发展和改革委员会、长沙市住房和城乡建设局、长沙市市场监督管理局关于规范物业服务收费管理的通知(长发改价调〔2025〕8号)规定,前期物业服务人与物业买受人签订的物业服务合同中,要将《长沙市××住宅小区物业服务分项目等级服务及收费公示表》作为物业服务合同附件。

万达广场的物业合同显然没有做到。“我们不是不想交物业费,每月3.98元一平方米我们也交了很久。我们的诉求是要明确物业服务等级、物业服务内容、物业服务收费标准,并进行有效公示。物业费调整要征求过半业主同意后才能通过。”袁先生说。

对此,物业经理告诉记者:“我们愿意和业主重新签订合同,并进一步对公示内容进行整改。”

地震现场一片废墟? 假!

10起打击整治网络谣言典型案例公布

据央视 全国公安机关按照“净网—2025”专项工作部署,聚焦群众反映强烈的网络谣言突出网络违法犯罪,持续加大打击整治力度,及时发现查处借热点舆情事件进行造谣传谣线索。20日,公安部公布10起打击整治网络谣言典型案例。

“上海老伯捡拾包后向失主勒索5万元”

近日,上海公安网安部门查明,刘某明(男,34岁)经营一家奢侈品回收店,为提升店铺知名度、吸粉引流,伙同店铺员工李某洋(男,25岁)通过经纪公司招募方某庆(男,62岁),前往太古汇摆拍了内容为“上海老伯捡拾包后向失主勒索5万元”的虚假视频后,在某短视频平台发布,店铺主播盛某琳(女,29岁)作为视频中演员出现。该视频引发大量网民关注,大量网民给与负面评价,对当地形象造成恶劣影响,扰乱社会公共秩序。

“进入云南玉溪城区必须缴费200元”

近日,云南公安网安部门查明,刘某峰(男,50岁)为吸粉引流、博取关注,在某短视频平台发布了内容为“为了响应国家号召,即日起玉溪政府决定:凡是进入玉溪城区的必须缴纳200元的城镇维护费用,该费用可以在5年内随意出入玉溪城区!500元可以一辈子随意出入玉溪!”的谣言信息,引发大量网民关注、讨论,对当地群众造成误导,扰乱社会公共秩序。

“女儿‘王喵喵’走失”

近日,浙江公安网安部门查明,王某彪(男,28岁)为吸粉引流、博取关注,使用AI工具生成了一篇内容为“女儿‘王喵喵’被人抱走”的虚假信息,并配以一张从互联网上搜到的小女孩图片后,在某短视频平台发布,引发大量网民关注和讨论,误导不少热心人士纷纷转发、助力寻找,扰乱社会公共秩序。

“四川德阳发生液化气罐车爆炸”

近日,四川公安网安部门查明,李某江(男,58岁)为吸粉引流、博取关注,在某社交平台发布内容为“四川省德阳市旌阳区东湖街道大地村境内,一辆运载液化气罐的货车在行驶途中突发起火爆炸。剧烈的燃烧引发十余次连环爆炸,气罐被炸飞后坠落在地,周边村民住宅玻璃大面积震碎”的虚假险情信息,误导大量网民关注和讨论,引发当地居民恐慌,扰乱社会公共秩序。

“山西大同地震现场一片废墟”

近日,山西公安网安部门查明,王某(女,57岁)使用某文字类AI工具捏造了涉“山西大同地震”相关谣言信息,之后又利用某视频生成类AI工具生成与文本对应的视频,在某社交平台发布,并配文称“大同地震现场:一片废墟与惊悚”,误导大量网民关注和讨论,扰乱社会公共秩序。

“重庆金科廊桥水乡6.8级地震”

近日,重庆公安网安部门查明,何某会(女,53岁)在某短视频平台发布了内容为“金科廊桥水乡三组6.8级地震”的虚假灾情信息,误导大量网民关注和讨论,引发当地居民恐慌,扰乱社会公共秩序。

“山西太原一男子因行车纠纷持刀伤人”

近日,山西公安网安部门查明,刘某(男,36岁)为吸粉引流、博取关注,以自己前期看到过的一起普通交通纠纷事件为原型,捏造“司机持刀伤人”的虚假警情,在某短视频平台发布,误导大量网民关注和讨论,扰乱社会公共秩序。

“山东潍坊一学生在体测时因为高温身亡”

近日,山东公安网安部门查明,梁某鹏(男,29岁)为吸粉引流、博取关注,在某短视频平台编造内容为“七月八号下午两点三十七分,山东潍坊高密。十二岁的李亮亮倒在滚烫的塑胶跑道上,距离他刚跑完的400米体测终点仅一步之遥。当时电子屏跳动着39℃高温,塑胶跑道表面早已突破50℃,他静静躺了整整三分钟……”的谣言信息,误导大量网民关注和讨论,扰乱社会公共秩序。

“山东威海某小学开学第一天学校塌了”

近日,山东公安网安部门查明,刘某元(男,26岁)为吸粉引流、博取关注,在某短视频平台发布内容为“山东威海某小学开学第一天学校塌了”的谣言信息,误导大量网民关注和讨论,造成当地居民恐慌,扰乱社会公共秩序。

“佛山男子感染基孔肯雅热抢救无效身亡”

近日,广东公安网安部门查明,栗某(男,36岁)在某短视频平台发布内容为“佛山男子感染基孔肯雅热抢救无效身亡”的谣言信息,误导大量网民关注和讨论,造成当地居民恐慌,扰乱社会公共秩序。

以上人员均已被依法追究相应法律责任。