

# 常见物业问题,一一为您解答

(上接A18版)

## 3 停车位如何收费?

1.马先生咨询:我花钱购买的小区地下停车位,物业公司提供停车服务的,应该按什么标准收费?

**答复:**根据洛发改收费[2009]40号文件精神,对于实行政府指导价的普通住宅区的业主已购车位,物业公司提供停车服务的,物业可与业主签订停车服务协议,然后再收取停车服务费。政府指导价标准为:停车场配套设施及服务水平一般的最高不超过每月每辆30元;停车场配套设施及服务水平较高的最高不超过每月每辆50元。

物业公司与业主在停车服务协议中约定服务内容,双方的责任、权利、义务等,并依据服务水平在指导价范围内确定具体费用标准。若物业存在违规收费行为,业主可拨打价格举报电话12358进行举报投诉。

2.中侨水榭业主咨询:小区地面上停车收费应按什么标准?

**答复:**根据洛发改收费[2009]40号文件精神,实行政府指导价普通住宅区内利用共用场地和道路停车的,物业服务企业需征得相关业主、业主大会或业主委员会的同意,根据具体的设施服务条件,可按道路停车不超过每月每辆50元、共用场地停车不超过每月每辆80元,来收取车位使用维护费,此项收益应当主要用于车位的维护、维修及补充专项维修资金等,也可按照业主大会的决定收取和使用。

3.高新区某小区业主投诉该小区物业公司不按照收费许可证上的标准收取多层物业费,并超额收取停车费,地下停车场按每月每辆240元,地上停车按每月每辆90元收取。

**答复:**对于已办理收费许可证的普通物业住宅小区,物业公司应严格按照收费许可证上的物业费标准执行,小区内停车服务收费也应严格按照洛发改收费[2009]40号文件执行,对于该业主反映的物业公司的违规收费行为,市发改委物价办将转交市物价检查所进行检查。



绘图 李玉明

## 4 物业费和暖气费能否捆绑?

1.暖气费和物业费是否应分开缴纳,如果物业公司硬将物业费和暖气费绑定收取,是否合理?

**答复:**物业费和暖气费是两项各自独立的费用。据了解,目前我市供热的基本模式,是由热力经营企业通过公共热力管网将热力蒸汽出售给小区的物业公司,再由物业公司通过热交换站和庭院管网将暖气供到居民用户家中并收取供热费。个别小区在开发建设中,将热交换站和庭院管网交由热力经营企业设计安装,并签订协议由热力公司负责小区的供暖运行和暖气费收取。因此,大部分小区业主目前并不能将暖气费用直接交给热力公司。暖气费问题如同水电费问题一样,若要热力企业直接收取,也会面临管网的改造问题,随着我市供热立法的完善,暖气费收取问题也将会逐步规范。

2.业主物业费已缴,车辆放在小区内被盗,责任是否应该由物业公司承担?

**答复:**住户家中如果遭到盗窃,属于刑事案件,住户应首先拨打110报

警,可以通知物业公司共同保护好现场。

国务院《物业管理条例》规定:物业服务是对物业管理区域内房屋及配套设备设施和相关场地进行维修、养护、管理,维护物业管理区域内的环境卫生和相关秩序等业主共同事务和共同利益的事项。

如果业主的物业服务合同中没有相关约定,就要看物业公司对本次车辆被盗事件是否负有过错责任,实践中典型的过错责任有以下几种:小区内负责监控设施的物业人员由于疏忽没有保存到被盗时的监控录像、对应当登记的车辆、人员没有登记,应当定时巡逻的没有按时巡逻,应当检查出入证件的没有检查到位等等,现实中造成过错责任发生的情形很多,要根据情况综合考虑才能准确划分各自的责任。

如果物业公司尽到了注意义务,采取了防范措施,是第三方造成了业主的损失,物业可以免责。

业主要查看物业服务合同中有无车辆停放小区内被盗、被抢的相关约定,如果合同中对此有约定的话依照约定办理。

## 5 对物业不满意能否拒缴物业费?

1.家住洛阳新区的李女士说,她对小区物业服务不满意,不知是否可以拒缴或少缴物业费?

**答复:**业主应当按照与物业公司签订的《物业服务协议》中约定的服务内容和标准来判断物业服务是否到位。在服务约定的范围内,物业如若没有按照标准服务,业主可向洛龙区物业管理办公室投诉,但是不能以此拒缴物业费。其他区住户若遇到类似问题,也可向其所在区的物业管理办公室致电咨询。

2.洛阳新区孙女士询问,自己居住的楼房,楼顶平台被物业公司锁了起来,她想知道顶层业主对屋顶的公共部分有没有使用权?

**答复:**正常情况下,如果屋顶平台上没有设置机电设备,并且有公用的楼道可以进入,物业不应该将其锁起来,不让住户进入。

若屋顶平台内安置有机电设备,从业主人身安全考虑,物业可以锁门。

3.不少市民来电称,他们想知道自己居住的小区,物业服务属于哪一级资质。

**答复:**住户若需要查询物业服务资质,可致电63206097向物业部门咨询。

4.涧西区郭女士说,她们小区是集体供暖,但是450户居民中有150户左右没有缴纳物业费,物业说如果这样的话,今年冬天就不能实现供暖,郭女士不知道该怎么办?

**答复:**由于集中供暖牵涉到全体业主的集体利益,因此应该民主表决,建议该小区尽快成立业主委员会,集中供暖属于业主的生活重大事项,由业主委员会共同决定。物业费和供暖费属于两个概念,二者互不影响。

5.洛阳新区某小区的王先生说,他的房子交房期限是2009年6月,实际交钥匙是在2011年9月,房地产商把

违约金交给物业却没有交给业主,那么,物业费从今年1月份开始收取,是否合适?

**答复:**房屋的买卖合同是业主与开发商签订的,在出现问题时,也应由业主与房地产商进行协商解决,违约金也应交由业主,与物业公司没有关系。物业费应从9月份交房时开始收取,从1月份开始收取不合适。

6.马女士是今年5月拿到房子钥匙的,房地产商承诺在交房时开通暖气和煤气,但实际交房时却没有开通。另外,她现在没有入住,物业费是不是不用交?

**答复:**暖气和煤气属于房屋买卖合同的一部分,如果没按照约定提供,可以依据合同约定要求开发商提供或采取相关补救措施补偿。物业费是从交房时就需要缴的,但考虑到业主并未实际入住的特殊情况,物业费可按空置物业的物业费标准收取。

7.某小区的王先生买的房屋面积是95平方米,开发商另外赠送了34平方米,实际面积129平方米,但是房产证上是95平方米,不包含赠送的面积,物业收取物业费时,按129平方米收取是否合适?

**答复:**收取物业费应该按照房屋产权证上确定的面积来收取,赠送的34平方米如果没有记在房产证中,赠送面积部分是不应该收取物业费的。

8.高新区某小区一业主说,开发商承诺业主在拿到房子钥匙时解决供暖问题,但是未能解决,物业是否有义务替开发商解决供暖问题。

**答复:**开发商与物业公司是不同的法律主体,业主与开发商、物业公司之间存在两个不同的法律关系,一个是房屋买卖合同,一个物业服务关系。两个公司所承担的义务是不一样的,如供暖事项是与开发商达成的协议,则供暖问题应与开发商协商解决。