

关于物业管理，“老娘舅”有话说

记者帮您跑现场

NO.1:
公共区域地下车库
物业可以擅自改造么

网友“镇海农民伯伯”：镇海骆驼海悦花园小区地下停车场13号楼2单元与3单元之间的通道被物业搭建成为一个库房，严重影响业主通行，多次跟物业反映，物业范范态度强硬，说这些临时车位都已经租给个人了，他们可以搭建起来自用，还说任何人都没有权利管。这样搭建不止是围起了车位，还把原来的通道都堵住了。

镇海区住建局：根据《宁波市人民防空工程使用暂行规定》，任何单位或个人不得擅自改造人民防空工程。确需改造的，应按国家和省、市有关规定报经人防主管部门批准。已要求物业公司监督承租人拆除封闭墙体、恢复原状，平时除了用于停放车辆以外，不得把人防车位改作其他用途。

消防通道管理
物业应该承担责任吗

网友“脸大就是智慧”：物业是否对消防通道有监管责任，是否应该对乱停车辆和垃圾进行及时清理？

市住建委：物业负责对相关管理区域进行巡查、发现、劝告、制止，制止不了应该向相关部门报告。

小区垃圾清运
哪些是归业主处理的

网友“黑胡椒”：上两天，扔了一堆垃圾，物业和我吵，说是太多了，要我自已清运。请问哪些垃圾是物业清运的，哪些是归业主处理的？

市住建委：在实施物业服务的住宅小区中，物业服务企业按规定负责对居民日常生活垃圾的清运。建筑垃圾或者其他大型垃圾一般由业主自行清运，或委托物业公司，费用由业主承担。

公共部位损坏
业主要自己负责修理吗

网友“coloursnake”：交付已10年的小区，业主按物业要求缴纳了小区物业管理费及公共设施维修费，现在公共房顶及外墙部分漏水，物业推脱不予维修，说业主缴纳的公共设施维修费不包含公共屋顶及外墙范围，要业主自己维修。这种说法是否正确？

市住建委：公共设施维修费是指中修以下日常维修费，用于公共部位的日常“小修小补”。公共房顶及外墙部分漏水的维修若属于“小修小补”情况，可以使用日常维修费，若属于中修以上维修，则需要动用业主物业专项维修资金账户中的资金。维修工程的大小由属地房管处查看后做出具体界定。

车子在车位上被砸
物业要不要赔偿

手机尾号为“7707”的网友：我把车停在规划停车位上，结果被从外墙脱落的一大块水泥块砸出了一道很深的凹痕。物业要不要赔偿？

市司法局：根据《物业管理条例》第三十六条、四十七条规定，物业公司对小区物业管理区域的安全负有一定的防范义务及风险提示义务，对于可能造成业主财产损害的安全隐患及风险，应当及时消除或提醒；否则，在业主因第三人或不可抗力而遭受财产损害时，物业公司应承担相应的赔偿责任。

小区业主与物业之间的矛盾始终是网上互动平台的一大焦点。原本应该和谐相处的双方总是“相爱相杀”。一边厢，物业老是觉得业主对物业工作不理解；而另一边，业主时常会对物业服务心生不满。

理解与沟通其实很重要。在此，小编撷取中国宁波网民生e点通问政平台上网友有关物业管理的经典之问，以及“老娘舅”们的说法，请大家一起分享，希望有所帮助。

物业和业主“相爱”，事关宁波的城市幸福指数。我们相信，只要分清责任和权利，很多问题一定能够迎刃而解。

如果您还有相关问题，可以通过以下方式参与咨询：

- 1、登录中国宁波网民生e点通问政平台；
- 2、拨打民生热线81850000；
- 3、微信搜索“nb81850”或直接扫描右边的二维码，关注“宁波e点通”后直接提问。

小区内被流浪狗咬伤
责任该由谁承担

手机尾号为“6257”的网友：我在小区内步行，被流浪狗攻击，后报物业和110，虽然打狗队来过，却没有抓住，关于流浪狗扰民之事，许多业主和受攻击的人向物业反映过，现在我被咬伤了，损失由谁理单？

市司法局：您与物业公司有没有签订物业服务合同，或者购房合同中有约定物业费支付的，有约定过而物业公司未能履行物业服务合同的约定，没有尽到安全保障义务，导致业主人身、财产安全受到损害的，应当依法承担相应的法律责任。如果物业一直不解决此事，建议您可以通过诉讼途径解决。

小区树木修剪
业主可以找物业吗

网友“chenefie”：天合家园小区里的树太大了，太高了，这个可以由谁出资修剪？市政部门还是物业？

市政管理处：小区内部树木可以向物业反映要求修剪。

业主活动场所
新物业法是否有规定

网友“活力甬城”：新物业法是否有规定要按小区大小比例，有合理的业主活动室？比如可以打球、游泳、玩棋牌等。

市法制办：现行的《物业管理条例》《浙江省物业管理条例》和《宁波市住宅小区物业管理条例》中均未作相关规定。

NO.2:
物业收费

网友“活活雨城”：新物业法是否有规定要按小区大小比例，有合理的业主活动室？比如可以打球、游泳、玩棋牌等。

市法制办：现行的《物业管理条例》《浙江省物业管理条例》和《宁波市住宅小区物业管理条例》中均未作相关规定。

NO.3:
停车收费物业费多少
差价巨大依据何在

网友“拖拖拉拉不喜欢”：物业管理定价是随心所欲的吗？地段基础设施相同的小区，有的物业费要3元多一平方米，有的却不到1元一平方米。这200%以上的巨大价格差异是哪来的？有何依据？

市发改委：根据《物业服务定价成本监审办法（试行）》（发改价格〔2007〕2285号）第七条规定，物业服务定价成本由人员费用、物业共用部位共用设施设备日常运行和维护费用、绿化养护费用、清洁卫生费用、秩序维护费用、物业服务用房共用设施设备及公众责任保险费用、办公费用、管理费分摊、固定资产折旧以及经业主同意的其他费用组成。

NO.3:
停车收费

网友“nbrabbit5”：新房交付，物业费是从交付的那天算起，还是从整个楼盘交付移交物业的那天算起？因为办交付的时间要比楼盘交付移交物业的时间晚好几

物业费缴纳
应从什么时候开始计算

网友“nbrabbit5”：新房交付，物业费是从交付的那天算起，还是从整个楼盘交付移交物业的那天算起？因为办交付的时间要比楼盘交付移交物业的时间晚好几

个月。

市发改委：按照《关于印发宁波市物业服务收费管理实施细则的通知》（甬价费〔2012〕24号）第十三条规定：对新建房屋，开发建设单位已具备交付条件，并通知业主办理房产交付手续，但因业主原因未及时办理交付手续的，其物业服务费用由业主承担，计费起始时间为通知业主应办理房产交付手续时间的次月起计算。

建筑垃圾清运
收费有没有官方标准

网友“华锋”：新房交付物业收取装潢垃圾清运费有没有物价标准？我们小区物业费收2.4元/平方米，垃圾清运费5元/平方米，感觉太贵。

市发改委：按照2015版《浙江省定价目录》和《市物价局关于公布废止部分定价文件的通知》（甬价管〔2015〕38号）的规定和要求，建筑垃圾清运收费已放开实行市场调节价，《关于调整建筑装潢垃圾清运收费标准的通知》（甬价费〔2014〕37号）已于2015年9月18日废止。

若房屋属首次装潢，且在2015年9月18日（含）前已交建筑垃圾清运费的，物业服务企业不得再另外收取相关费用；除此之外，放开后的建筑垃圾清运收费均实行市场调节价，具体收费由委托双方协商决定。

物业保修金
需向哪部门申请使用

手机尾号为“2661”的网友：我们是集士港德馨园小区业主，我们有权要求物业公布历年维修基金明细账目吗？因为资金动用，我们业主一点不知情。

海曙区集士港镇：房产商缴纳的金额名称为物业保修金，统一缴纳给住建局，遇到小区维修需要，小区物业经业委会同意，向住建局申请拨款，用于公共部位维修。小区物业账目每年应有审计，在小区内公开公共维修部分审计结果，并以公告形式让业主知晓。若小区物业没能及时公告，镇物业部门会督促和监督物业公司按要予以公告。

NO.3:
停车收费小区停车收费
遵循的是什么规则

网友“davy32”：小区的停车收费按新规定是由政府定价？还是开放式的自由定价？

市发改委：《市物价局关于进一步明确机动车停放服务收费等有关事项的通知》（甬价费〔2015〕49号）规定，自2016年1月1日起，放开原由政府定价管理的机动车停放服务收费范围中包括住宅小区停车。住宅小区停车收费放开后，之前在物业服务合同（含前期物业服务合同）、停车服务合同，以下简称合同）中有约定具体收费标准的，可继续按合同约定的标准执行，合同期满后按新合同约定的收费标准执行。

NO.3:
停车收费

网友“davy32”：小区的停车收费按新规定是由政府定价？还是开放式的自由定价？

市发改委：《市物价局关于进一步明确机动车停放服务收费等有关事项的通知》（甬价费〔2015〕49号）规定，自2016年1月1日起，放开原由政府定价管理的机动车停放服务收费范围中包括住宅小区停车。住宅小区停车收费放开后，之前在物业服务合同（含前期物业服务合同）、停车服务合同，以下简称合同）中有约定具体收费标准的，可继续按合同约定的标准执行，合同期满后按新合同约定的收费标准执行。

小区里面停车
为何没有免费时间

手机尾号为“6096”的网友：为什么进宁馨园小区一个小时内就要收2元停车费，宁波任何收费停车场也没有这样的收费标准啊？难道小区停车场没有免费时间？

江北区发展和改革局：2016年1月1日，住宅小区停车收费由原来实行政府定价转为实行市场调节价，经营者有权自主制定停车收费标准和决定是否提供免费停放时段。目前，我市政府定价停车场均至少提供15分钟以上的免费停放时段，有的半小时免费也有的一小时免费。但是对于住宅小区停车场，因其已从《浙江省政府定价目录》里去除，且没有其他相关法律法规规定，因此价格主管部门也无权要求其必须提供一定的免费停放时段。

物业收停车费
范围能扩到小区外吗

网友“dxalucky”：宁馨园小区物业为何可以对小区外的商业区域，包括三江超市、维也纳国际大酒店等区域的停放车辆收取费用？

江北区发改局：住宅小区物业管理范围为住宅小区规划的红线范围，三江超市、维也纳酒店等在该小区物业管理范围内，物业公司对该区域的停车管理和收费并无不妥。

侵占停车费
物业应受怎样的处罚

网友“爱859”：我们小区的物业收停车费很不透明，停车收费标准的改变都是物业的单方面行为。如果他们挪用、侵占停车费，该怎么处理？

江北区发改局：如发现物业服务企业违反《宁波市住宅小区物业管理条例》的规定，挪用、侵占停车费的，由辖区物价主管部门追回挪用、侵占的资金，给予警告。有违法所得的，没收违法所得，可以并处挪用、侵占数额两倍以下的罚款；情节严重的，由物价主管部门吊销或者建议颁发物业管理资质证书的部门依法吊销其物业管理资质证书；构成犯罪的，依法追究直接负责的主管人员和其他直接责任人员的刑事责任。

车库人防车位
是物业维护管理的吗

手机尾号为“0776”的网友：人防车位的管理和收费现在是怎样的政策？

市人防办：根据《宁波市住宅小区物业管理条例》第四十二条物业管理区域内的地下人民防空工程设施平时用作停车位的，应当向全体业主开放，不得设置专用停车位。建设单位不得将停车位出售或者以专用车位形式出租。地下人民防空工程设施平时用作停车位收取的停车费，应当依照有关规定，用于人民防空工程设施的日常维护管理和停车管理的必要支出。同时，按照《市物价局关于进一步明确机动车停放服务收费等有关事项的通知》甬价费〔2015〕49号文件规定，人防车位包含在住宅小区内，因此，人防车位定价是放开的。

涉及人防车位管理，根据市政府令第174号，住宅小区和其他房地产开发项目依法修建的人民防空工程，由业主委员会或建设单位委托的物业服务企业负责日常的维护管理。人防车位也是属于人防工程，也是由物业公司维护管理。

天价停车费
物业难道能合法收取

网友“zjyangfeng”：荣安观江园一期，停车费60元一天，变相强制业主购买车位，太不合理了！

市发改委：根据《中华人民共和国价格法》《浙江省定价目录》等有关规定，住宅小区机动车停放服务收费实行市场调节价，由经营者依据经营成本和市场供求状况自主定价。针对你反映的事项，鄞州区价格主管部门对经营者进行了约谈并对其定价行为进行提醒告诫，要求经营者增强价格自律意识，本着公平合法和诚实守信的原则行使自主定价权。

（高洁 海文）

●现场之遗憾

宁波网络民生服务平台——中国宁波网民生e点通开通两年多来，已汇集了7.5万条网友诉求和几乎是同等数量的部门回复。这些诉求也许很“鸡毛蒜皮”，这些回复也许很细碎平凡，但正是这不起眼的一点一滴，体现着市民朋友对这座城市的牵挂与热爱，展示着职能部门小事亦民生的态度与情怀，累积着宁波文明的进步与美好。

梳理这些诉求与回复，每一周，记者就会就相关问题进行一些实地探访，并就探访结果在这个专版上摘录一二。我们也欢迎您拨打81850000，为记者的回访“点题”。

民生无小事。这些“小事”是构成宁波“大事”的“细胞”。小“细胞”健康了，相信我们的大“肌体”一定会充满生机与活力。

●现场之遗憾

桑田路人行道
车辆违停又“回潮”了

桑田路人行道密密麻麻停满了车。（廖业强 摄）

10月24日，《宁波日报》曾欣喜地以《纠结N年的顽疾被清除 桑田路人行道终于还路于民》为题，把有关部门根据网上投诉对桑田路人行道违停现象进行重拳整治的情况，向广大网友进行了报告。

两个月过去了，这样的“还路于民”是否依然继续？上周，记者再次实地踏访。可惜让人非常遗憾：除了当时集中整治时被装上隔离栏的近200米人行道未见违停外，其余大部分人行道又开始乱象丛生。行人根本走不了人行道，只能抢道非机动车道。

桑田路人行道上的违停顽疾已纠结了N年，并多次被网友诟病。这些违停车辆绝大部分为车行等待交易的二手车。

有网友提出，只有尚未销售的新车没有牌照，而桑田路人行道上违停的车子之前是上了牌照的。在过户给二手车行后，登记

●现场之欣喜

关爱小区楼道
终于挂上了灭火器

12月3日，网友“liuqianglei”在宁波民生e点通问政平台上发帖反映，关爱小区南区去年和今年已发生两次火灾，已经有两个人失去了生命，但仍未吸取教训：小区内消防通道被堵，不少楼道里面不仅没有灭火器，而且还堆积着大量杂物。

12月7日，海曙区望春街道回复，徐家漕社区物业人员已对211弄楼道的消防器材进行了检查，灭火器均已配备，且都放在一楼半的位置。针对一楼杂物堆积问题，需征集整幢楼每户居民同意后才行进行整治，目前物业正在整治中。

上周，记者现场探访徐家漕路211弄的40余个单元楼，发现每个单元楼一楼和二楼之间过道的墙壁上均挂上了两个灭火器。另外，绝大多数单元楼的一楼楼

江南景苑雨水沟
工程单位确保排水畅通

12月12日，有网友通过宁波民生e点通官方微信反映，江南景苑外墙维修导致小区雨水管破损、下水道被堵，如果大雨一来，小区恐成汪洋。

短短两天，高新区管委会即作出回复：相关部门已督促施工单位派专人前去清理雨水沟内的垃圾，更换破损的井盖，并且在外墙涂料做好后，拆架前统一将损坏的雨水管从上到下进行更换。同时要求监理单位加强巡查，确保雨水管道畅通。

12月21日下午，记者冒着大雨，实地探访位于高新区新舟路与聚贤路之间的江南景苑，发现小区雨水沟内的杂物已被清理，周围未见积水。

社区工作人员称：工程单位对网友的反映十分重视，已派人对外下水道的篦子进行了清理。并开始逐一解决改造期间出现的其他问题。相关负责人还加入了小



一樓和二樓之間的過道均已配上了滅火器。（石景 攝）

道已经清理干净。小区北面消防通道无违停，其宽度足够让消防车进入。

具有良好效果的隔离栏为何不再继续安装？强制措施究竟何时实施？记者将继续跟进。

（廖业强）



一樓和二樓之間的過道均已配上了滅火器。（石景 攝）

道已经清理干净。小区北面消防通道无违停，其宽度足够让消防车进入。

（石景）

江南景苑雨水沟
工程单位确保排水畅通

12月12日，有网友通过宁波民生e点通官方微信反映，江南景苑外墙维修导致小区雨水管破损、下水道被堵，如果大雨一来，小区恐成汪洋。

短短两天，高新区管委会即作出回复：相关部门已督促施工单位派专人前去清理雨水沟内的垃圾，更换破损的井盖，并且在外墙涂料做好后，拆架前统一将损坏的雨水管从上到下进行更换。同时要求监理单位加强巡查，确保雨水管道畅通。

12月21日下午，记者冒着大雨，实地探访位于高新区新舟路与聚贤路之间的江南景苑，发现小区雨水沟内的杂物已被清理，周围未见积水。

社区工作人员称：工程单位对网友的反映十分重视，已派人对外下水道的篦子进行了清理。并开始逐一解决改造期间出现的其他问题。相关负责人还加入了小

（邱韵 摄）