

# 物业伸手乱收费 去年投诉几乎翻番

## 去年物业服务收费投诉401件,居各类投诉之首

本报1月22日讯(记者 邱晓宇) 2012年,青岛市物价局共受理价格举报咨询6313件,比2011年同期增加了20%,其中物业服务收费投诉位于首位。物价局2012年共查处物业服务收费投诉401件,占全年价格举报受理案件的28.4%,与2011年相比增加了97.5%。

记者从青岛市物价局获悉,去年青岛市物价局共查处物业服务收费投诉401件,占全年价格举报受理案件的28.4%,与2011年相比增加了97.5%。物业服务投诉主要反映的问题有,个别物业服务企业未经业主大会同意擅自提高标准收取物业费,向业主收取门禁卡费;个别物业服务企业超标准向业主收取电费;有的物业服务企业不执行政府审批的前期物业服务收费标准,违规向业主预收半年或一年的物业服务费。例如,某物业服务企业在向业主交新房钥匙时,强行要求业主必须预缴半年或一年的物业服务费,否则拒绝办理新房交接。

从2012年价格举报咨询统计情况看,主要有以下特点,价格咨询举报数量有所增加。物业服务收费、停车场收费和商业零售价格是价格举报案件查处的主要领域。2012年,查处物业管理401件、停车场收费253件、商品零售业246件。

从价格举报件的受理情况上

看,物业服务收费、停车场收费、商品零售业价格、医药价格、旅游餐饮价格、交通运输收费成为今年举报投诉的热点。

此外,停车场收费价格投诉位于第二。2012年,共查处停车场收费253件,占全年价格举报受理案件的17.9%,与2011年同期相比减少了33.9%。商品零售业价格投诉位于第三,2012年,查处商品零售价格举报246件,占全年价格举报受理案件的17.4%,与2011年同期相比增加了5.1%。医药价格投诉位于第四,2012年,共查处医药价格投诉106件,占全年价格举报受理案件的7.5%,与2011年同期相比增加了82.8%。旅游餐饮价格的投诉位于第五。2012年,共查处旅游价格投诉89件,占全年价格举报受理案件的6.3%,与2011年同期相比增加了41.3%。交通运输收费的投诉位于第六。2012年,共查处交通运输收费举报72件,占全年价格举报受理案件的5.1%,与2011年同期相比增加了188.0%。

追事 追寻新闻尽头

## 应急热源启用 四千户居民家中恢复供暖

本报1月22日讯(记者 程凌润) 20日清晨,因换热站水泵电机损坏,市北区瑞昌路近4000户居民家中停暖,部分居民家中温度仅为12℃,必须穿棉衣御寒(本报1月22日C7版曾报道)。21日夜,应急热源启用,近4000户居民家中恢复供暖。

22日上午,记者再次来到家住瑞昌路130号的张先生家中,客厅内的温度计上显示温度是23℃,比21日开着电暖气时的室温还高出了6℃。张先生家中共有3个暖气片,每个暖气片摸上去都有些烫手。“幸亏现在已经恢复供暖了,否则今天还得挨冻。”由于室内温度相对较高,他的妻子刘女士仅穿了一套薄薄的家居服,她告诉记者,如果22日没有恢复供暖的话,她和家人还得穿棉衣御寒。

“昨天晚上8点半左右,

暖气片就开始热了。”刘女士告诉记者,21日晚上8点半左右,她听到暖气片中有哗哗的流水声,摸了摸暖气片已经有点热了,管道的温度稍微高一些。但直到22日晚上10点左右,室内温度才恢复正常。

随后,记者又来到瑞昌路130号的其他住户家中,发现暖气片都已经热了,室温也都在18℃以上。此外,记者调查发现,瑞昌路130号附近的几栋居民楼也恢复了供暖。

记者再次来到宁化路与昌化路路口时,发现应急热源与原有供暖管道连接在了一起,应急热源周围已经加设了护栏,并拉起了警戒线。青岛市鲁青热力有限公司工作人员称,供热应急热源已经启用,近4000户居民已于21日晚恢复正常供暖。



昌化路与宁化路路口附近的供热应急热源已经启用。程凌润 摄

# 野导难禁?盼新条例根除崂山顽疾

## 为加强规范化管理,今年将出台《青岛市崂山风景区管理条例》

本报记者 陈之焕

### 为拉客,野导游半路逼停外地车

20日上午10点多,广东前来青岛旅游的隋先生驾车到崂山风景区游玩。隋先生驾车行至大河东桥附近时,只见后面一辆银灰色面包车超车超过他,将他开的车逼停在路边。随后车上下下来一位30多岁的男子,号称可以带隋先生驾车进崂山,不用换乘景区车辆,并可帮他购便宜门票等。这一幕恰巧被巡查的崂山风景

区管理局执法人员发现。经了解,这名拉客黑导游姓王,是西登瀛村村民,平时以拉客进崂山赚钱为生。经交警检测,该男子属于酒后驾驶,交警作出扣满12分,吊销王某驾照6个月的处罚。

“王某做黑导游拉客进景区的行为是违规的,他飙车逼停车辆的行为更是非常危险的,一旦出现事故,后果不

堪设想。”崂山风景区管理局副局长刘刘强介绍,为了应对年底旅游小高峰,近日,崂山风管局还会同辖区派出所,对以往有过黑车载客、飙车截车、野导游拉客等违法违规行为的人员开展法制教育,共对28人进行了治安训诫谈话。据介绍,2012年度崂山风管局共查处违规拉客、恶意截车等不法行为41起,罚款金额9万余元。

喝完小酒,野导游王某半路飙车逼停一辆外地车后,便直接上前去拉客。20日,王某在大河东桥拦车拉客时被查处。随着年底到来,崂山风景区迎来了游客小高峰,然而黑车载客、野导游拉客等违法违规行为屡禁不止。据悉,2013年,青岛市将出台《青岛市崂山风景区管理条例》对崂山风景区实施立法管理。

### 管理难,25000余居民住在景区内

在崂山风景区,黑车载客、飙车截车、野导游拉客等违法违规行为时有发生,而这些违法违规人员主要为居住在景区内的当地村民,很多村民以亲戚的名义将游客带进崂山,收取佣金和回扣,这其中不乏很多宰客现象。为了纠正这些行为,崂山风景区管理局曾在2007年

对景区内的讲解员进行了统一管理,提高他们的讲解质量,将他们纳入规范化管理,但是依旧难以杜绝各种违规行为。在历年的整治活动中,崂山风管局共开除了160名讲解员。

崂山风景区管理局工作人员介绍,崂山核心风景区内有14个社

区,居民25000余人,是目前国内5A级景区中居民数量最多的,因此管理难度较大。景区既要考虑当地百姓的民生问题,又要规范化管理,很难杜绝黑导游等系列违法违规现象。为了尽可能减少这些行为,崂山风管局对景区内及其周围的32个社区都有补贴措施。

### 今年将出台《崂山风景区管理条例》

除了景区内居民多,管理难度大之外,崂山风景区行政执法局没有执法权,对于这些违规违法人员的震慑力度不够,也是违规违法现象屡禁不止的重要原因。

在2013年青岛市十五届人大二次会议上,“立法保护崂山”被确定为

大会议案,将通过地方立法强化崂山风景名胜总体规划的严肃性、权威性。希望依法建立保护区制度,实行分类保护;严格建设项目管理,切实保护风景名胜资源。在核心保护区内,禁止新建、扩建宾馆、招待所、餐饮娱乐场所、培训中心、疗养院、居民

住宅以及其他与风景名胜资源保护无关的建筑物等。

崂山风景管理局副局长刘刘强介绍,2013年青岛市将出台《崂山风景区管理条例》来替代老的《青岛市崂山风景区管理暂行办法》,更好地管理崂山景区,保护崂山资源。



野导游逼停游客车辆拉客时,被景区执法人员抓了个现行。(图为视频截图)