

# 业主一年未交物业费 “铁将军”上场断了水

律师称物业无权停水,经帮办记者协调现已供水



近日,壹粉“56554073”向齐鲁晚报·齐鲁壹点报料称,他是济南市平阴县龙珠佳园的居民,因质疑小区物业费收取使用不明晰而未交物业费。从1月2日起,物业开始将他家强行停水,给生活造成很大不便。1月7日,龙珠佳园小区物业负责人回应称,他们曾多次催段先生交物业费,但段先生仍拒交,他们已垫付水电费一年多时间,给段先生家停水也是出于无奈。



▲1月2日,物业给段先生家断了水,并把段先生家楼下的自来水通道盖上了锁。

◆物业展示了从2021年1月以来,段先生每个月所欠的水费、电费及管理费的账单。

文/片 齐鲁晚报·齐鲁壹点  
见习记者 李梦瑶 娄凯

## 业主: 质疑收费不明晰 拒交物业费

据段先生介绍,他们小区共有六栋老居民楼,之前是平阴县农机局的单位宿舍,后来因农机局搬迁,小区无人管理,经过街道委托,推选小区楼长来负责小区的管理,现在的小区物业负责人赵经理于2021年1月开始接手。赵经理经过重新拟定核算,将物业费价格定在0.25元/平方米,并开始向小区内所有住户收取物业管理费。

“当时就找了个楼道保洁员拿了一张收据条来找我签同意书,连个收费明细都没有,包括有哪些服务、怎么核定的价格等都没列出,我以前干过物业有经验,这样的物业收费绝对不合格。”段先生说,由于不认可物业的做法,他当时并未签字交钱。

就这样,双方僵持了一整年。其间,物业负责人也派人催过几次,但段先生觉得,物业方面从没有出面做过任何回应,这个物业费他是不会交的。

除了物业费,段先生的水电费也没有交,但他并非不愿意交。“水电费也是由物业代收后交给当地水、电公司,不是我不交,是物业说物业费必须和水费、电费一起收,既然我不交物业费,那水电费他们也不收了。”段先生解释。

2021年年底,物业又多次派人上门催缴,但段先生仍未交物业费。结果1月2日,物业就在小区门口张贴了一份公告,公告上称如果段先生家在当天10:00之前还未交物业费,就会给他家作停水处理。在1月2日下午,段先生就发现家里停了水。

“市民热线打了,社区也做了工作,但物业就是拒不送水,说是必须交物业费才送。但我觉得问题解决了才能交物业费,再说物业有权力给业主家强行停水吗?”段先生表示,目前停水已

对他家的生活造成很大不便,他希望物业尽快恢复供水并给他一个说法。

## 物业: 已垫付水电费一年多 停水是迫不得已

1月7日,齐鲁晚报·齐鲁壹点记者来到位于平阴县榆山街道的龙珠佳园小区。在段先生家楼下供水口处,可以看到,之前被物业上锁的自来水通道盖上有明显的撬锁痕迹。“我们实在没办法了,家里四天没水喝,只能自己强行撬开后拧开阀门供水。”段先生无奈地说。

随后,记者来到了龙珠佳园小区物业管理处。据物业负责人赵经理介绍,小区物业费的价格并不是他一个人决定的,而是和社区以及各居民楼楼长一起坐下来开会商定的,而且去年在催征物业费用时,他们一直都是态度温和,并未采取任何形式的逼迫。

赵经理告诉齐鲁晚报·齐鲁壹点记者,为了劝说段先生交物业费,今年1月初,他还自费购买了鸡蛋到段先生家,但段先生一家的态度很强硬,既不要鸡蛋,也拒绝交物业费。

在赵经理看来,给段先生一家停水实则是无奈之举。赵经理说,在给段先生家停水前,他事先联系过自来水公司,因为自来水公司和该小区签订过供水协议,协议中规定,如果小区拖欠水费超过一个月,他们要按照合同作停水处理。

随后,赵经理拿出了一份收据单,里面标明了小区每个月份的水费、电费和物业费拖欠情况。“我们已经帮他家垫付了一年多的水电费了,他不交物业费我们也很冤。”赵经理表示,虽然他们给段先生家的供水口阀门上了锁,但因设备年老失修,供水口拧不紧,根本没有起到断水的作用,段先生家里一直是有水的。

不过,记者随后来到段先生家楼下的供水口处进行试验,在重新拧紧供水阀门后,段先生家

里确实出现了停水的情况。

至于段先生说到的物业费用不明晰的问题,赵经理承认,自己是退休后被社区委托来管理物业的,在专业度上还有所欠缺。不过,他也表示,物业所有花销的明细账单他都有存留,之后会尽快找专业的会计整理一份2021年度的明细表并公示出来。

## 律师: 业主不交物业费 物业可诉讼或仲裁

针对段先生家被物业强行停水的情况,齐鲁晚报·齐鲁壹点联系到当地的自来水公司。据自来水公司的工作人员介绍,如果用户一个月不交水费,他们会通知用户补交,若通知之后三个月还没有交,公司是可以作停水处理的。

山东舜翔律师事务所律师王建华认为,根据《民法典》规定,业主违反约定逾期不支付物业费的,物业服务人可以催告其在合理期限内支付;合理期限届满仍不支付的,物业服务人可以提起诉讼或者申请仲裁。但是,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。

“至于自来水公司与物业方签订的协议,是属于物业和自来水公司两方之间的协定,不能约束到第三方的权利。”王建华表示。

1月7日,在齐鲁晚报·齐鲁壹点记者以及平阴县农机局、社区工作人员的多方调解下,双方最终同意坐下来沟通解决问题。物业赵经理提出,只要段先生补齐水、电费和垃圾费,物业方将为其免除其物业费。

1月8日,记者从段先生那里了解到,他已经补齐了拖欠的水电费,物业并未要求他补缴物业费,目前家中已恢复正常供水。



扫码下载齐鲁壹点  
找记者 上壹点

编辑:武俊 组版:侯波

近日,壹粉“95439932”向齐鲁晚报官方客户端齐鲁壹点情报站报料称,2020年9月,她花费3999元在济南福到家家政服务有限公司办理了一张会员卡,因对服务质量等不满意提出退卡申请,但家政公司却要扣除30%的违约金。1月6日,经记者协调,涉事家政公司的负责人已同意为这位壹粉退还部分余额。

齐鲁晚报·齐鲁壹点  
见习记者 李梦瑶

## 对服务不满意 想退卡遇难题

据壹粉张女士(化姓)介绍,自己和丈夫平时工作较忙,2020年9月,由于家中老人生病住院,孩子无人照看,便想找个家政阿姨来给孩子做午饭,正好在楼下看到了济南福到家家政服务有限公司张贴的广告。在工作人员的推荐下,她办了一张3999元的会员卡。“一开始没想着办卡,但销售客服跟我说当时办卡的话优惠力度很大,比非会员价格便宜三分之一,服务范围也非常全。我感觉挺合适的,所以就在还没详细了解的情况下,糊里糊涂办了卡。”张女士说。

本以为办了家政卡能给生活带来诸多方便,没想到,第一次预约上门服务的效果就让张女士大跌眼镜。张女士告诉齐鲁晚报·齐鲁壹点记者,第一次预约上门时,她很清楚地向客服人员说明了自己对家政阿姨的要求,那就是会做饭,结果家政公司派来的阿姨并不会做饭,阿姨还解释说自己是被临时调过来的。

如果说一次是偶然,那么接下来的情况让张女士更加失望:清理沙发不干净不专业,多次投诉解决不了问题;卡内余额扣费不明确,每次来的家政阿姨年龄都偏大,来了就让续卡充值……“办卡前承诺的服务都没有做到,投诉问题后也是我多次追着要求处理才给解决。”张女士说。

由于对福到家家政承诺的服务质量和售后处理不满意,去年10月初,张女士提出了退卡申请,但家政公司未给出明确答复。“每次打投诉电话接听的客服人员都不一样,要么说自己是新来的,要么就说先登记一下后续给解决。”张女士说,后来她联系到了福到

家家政投诉科的负责人,但对方除了安抚并没有解决任何问题。直到现在,家政公司仍未给她退款。

## 合同复印件上没有收取违约金的规定

据张女士称,此前她已多次向福到家家政投诉,客服人员在回复时表示,如果必须要退卡那就需要收取30%的违约金,并把她之前所有的消费按照非会员价格重新扣款。这样算下来,她卡里的余额不但退不出来,甚至还要倒贴钱。

6日下午,齐鲁晚报·齐鲁壹点记者来到济南福到家家政服务有限公司总部。不过,当时给张女士办卡和售后的客服都已离职,而在张女士办卡的合同复印件上,记者并未找到退卡需要收取30%违约金的规定。张女士告诉记者,当初她办卡时家政公司并未告知退卡需要收取违约金的情况。但在福到家家政客服负责人刘女士出示的最新版合同中,确实有退卡收取违约金的条款。

针对张女士对家政服务质量不满意等问题的投诉,刘女士解释,家政员工水平有差别是肯定的,但他们会根据家政员工的技能分级,有一定的考核标准,在清洁标准度上则是达到客户满意为止。

至于张女士提出的退卡诉求,刘女士表示,他们曾向张女士提出过解决方案,只要她再续卡充值就可以多送她三个月的会员优惠价格。不过,张女士表示,她已经对福到家家政失望了,不想再接受该公司提供的服务,只想要求退卡。

在记者的协调下,最后双方协商达成一致,福到家家政同意按照每小时60元的非会员价格扣除张女士之前所有的家政服务项目费用,并退还卡内剩余金额。张女士对此表示认可。

## 济南市消费者协会: 办理预付型会员卡要谨慎

“办理会员卡或者预付卡签订合同,那一定是双方都认可的,一旦产生退费的纠纷和服务质量的纠纷,在合同内容合法的条件下,会优先按照合同或者协议来处理。”济南市消费者协会的工作人员表示。

据工作人员介绍,如果消费者当初办理会员卡未签署合同或

协议,这就属于消费纠纷问题,应由市场监管部门介入或走司法程序。而张女士办卡时签订了合同,但合同内容未提及退卡要交违约金的问题,可以由双方协商解决。

工作人员最后提醒广大市民,办理这种预付型的会员卡时一定要擦亮眼睛,提高警惕,以避免后续产生退卡难等一系列麻烦。

## 山东新闻大厦 写字间火热招商

黄金地段 绝佳机会  
物管到位 停车便捷

山东新闻大厦地处济南金融商贸中心,现商铺、写字间火热招商,100—960 m<sup>2</sup>任您选择,欢迎金融、文创、电商、传媒、康养、娱乐、健身、美容等项目来厦接洽。

另有30F顶层(精装修)首次招商,建筑面积约1000 m<sup>2</sup>,适合文创、商会、艺术、金融等有实力的公司进驻。

欢迎垂询!

招商热线:18853192867、0531-89936228

地址:山东省济南市历下区

泺源大街6号

