

你是业主，我是物业，契约社会，有约在先！

◎转载

在小区里有很多业主觉得：我既然已经交了物业费，那么，我家里不管什么事情，小区物业都应该管，否则，凭啥要我交物业费？

还有一些业主对物业管理不理解，有的把物业公司当成产权单位，有的把物业公司当成房地产开发商，有的把物业公司当成政府相关职能部门，有的把物业公司当成相关的运营商。

这些错误的观念，导致许多业主把与住房相关的责任都推到物业公司身上，把物业当成“筐”，凡与住房有关的事都往里装，并常常以此为由，拒交物业费，导致业主与物业之间矛盾不断、纠纷不断。

因此，正确认识什么是物业费？物业费包含什么？物业费不包含什么？哪些事是物业公司的事？哪些事开发商和供水供电供气通讯部门的事？哪些事是居委会、派出所、城管等政府职能部门事，有助于我们分清是非、化解物业矛盾和纠纷。

正所谓：你是业主，我是物业，契约社会，有约在先，有些话我们还是事先说清楚的好，免得以后有误会，产生矛盾和纠纷。



首先，我们先来说说什么是物业费？物业费包含啥？不包含啥？

（一）什么是物业费

百度是这样解释的：物业费又称物业管理服务费或物业管理费，是指物业服务企业按照物业服务合同的约定对房屋及配套设施设备和相关场地进行维修、养护、管理，维护相关区域内的环境卫生和秩序而向业主或使用人收取的费用。

（二）物业费包含啥

一般来说，物业费主要包括以下几个部分：

- 1、物业管理区域的绿化养护费用；
- 2、物业管理区域的清洁卫生费用；
- 3、物业管理区域的秩序维护费用；
- 4、办公费用；
- 5、物业共用设施设备、共用部位的日常运行、维护费用；
- 6、物业管理企业固定资产折旧；
- 7、物业共用设施设备、共用部位及公众责任保险费用；
- 8、管理服务人员的工资、社会保险和按规定提取的福利费等；
- 9、经业主同意的其它费用。

（三）物业费不包括啥

许多业主对物业费的认知都有一个误区，就是认为物业费里什么都包含，但其实并非如此，以下几个方面就不包含在物业费里：

1、住宅内部设施设备维修费用。其实就是说，如果你家里的电灯坏了、水龙头坏了、马桶堵了等，物业公司是不会管的，因为这不归他们管，而且即使物业为你们提供了这些维修服务，他们也是可以收费的。

2、因建筑质量导致的种种问题而产生的费用。比如渗水、漏水、裂缝等，物业也是不管的，但是他们有义务替你向开发商反映，然后你可以再与开发商协商处理这些问题。

3、公共区域设备的大中修费用及重大部件更换费用。公共区域设备的大中修费用及重大部件更换费用也不包含在物业费里，但是可以用维修基金解决。



二、其次，我们来说说哪些事是业主自己的事？哪些事开发商的事？
哪些事相关部门的事？哪些事是相关企业的事？

1、这些事是业主自己的事

家里的门窗框、门窗把手坏了，水阀、水龙头坏了，开关坏了、电源短路了，座便箱浮球不好用，室内墙皮脱落了等等，这些分户以内的业主自用部分，维修也好，更换也好，都是业主自己的事，不是物业公司的事。

过去，房屋的所有权是政府或产权单位，这些事都该政府或产权单位管，现在房屋的所有权是业主，所有权内的事（不包括共有部位和共用设施）都该业主自己管。

这些事也可以委托物业公司，但不属于物业公司的管理服务范围，而属于有偿服务范围。



2、这些事是开发商的事

保修期内，以及保修期内没修好的房屋裂缝、房屋透寒、烟道漏烟串味、墙面或楼顶防水、卫生间和厨房防水等问题，都是开发商的责任，与物业公司没有关系。

由于新建小区的物业公司大部分隶属开发商，不少业主把应由开发商负责的问题都记到物业公司的账上，认为物业管理服务不到位。其实，开发商将房屋卖给业主后，房屋产权属于业主而不属于开发商，换句话说，不管是开发商所属的物业公司还是其他物业公司，都不承担应由开发商承担的责任。

3、这些事是相关部门的事

调节物业矛盾纠纷、查处业主家里被盗、处理违章搭建、违规改装修住房、业主占用绿地和道路等等，这些事是政府主管部门、街道社区、辖区公安部门的事，不是物业公司的事。

这些事情，有的与物业公司没有直接关系；有的物业公司有责任配合和协助相关部门工作；有的物业公司有责任监督、制止或向主管部门报告。

4、这些事是相关企业的事

业主家里的供水、供电、供气、供暖、电话、网络、有线电视等方面的问题，由社会公共事业企业或运营商负责解决，也不是物业公司的事。

《物业管理条例》明确规定，“物业管理区域内，供水、供电、供气、供热、通信、有线电视等单位应当向最终用户收取费用”。由于目前城市供水、供电等企业在收费时，仍看总表计费，并由物业公司按分户表代收代交，一些业主就认为是物业公司收水电费，实际上是物业公司替业主交费，替供水、供电、供暖等企业收费。因此，一方面，物业公司不能将水、

电、气费与物业服务费捆绑到一起收；另一方面，供水、供电等企业也应该付给物业公司一定的劳务费。

目前，供水、供电企业除无偿占用物业企业的人力资源外，还由物业企业和业主承担总表与分户表之间的巨额差价，加重了物业企业和业主的经济负担。

三、最后，我们再来说说哪些事是物业公司的事？物业公司应当履行哪些义务？

《物业管理条例》规定：物业管理是业主和物业服务企业按物业服务合同约定，对房屋及配套的设施设备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的活动。也就是说，物业服务企业是根据物业服务合同中约定的服务项目和服务标准，为业主提供质价相符的服务。

物业公司在物业服务活动中应当履行下列义务：

- 1、按照物业服务合同、国家有关物业服务的规范提供物业服务；
- 2、在业主、物业使用人使用物业前，将物业的共用部位、共用设施设备的使用方法、维护要求、注意事项等有关规定书面告知业主、物业使用人；
- 3、按照法律、法规的规定和物业服务合同约定做好物业区域内的安全防范工作；
- 4、定期对物业的共用部位、共用设施设备进行养护，按照物业服务合同约定组织维修；
- 5、做好物业维修、养护、更新及其费用收支的各项记录，为业主提供免费查询服务，妥善保管物业档案资料和有关财务账册；
- 6、听取业主、物业使用人的意见，改进和完善物业服务；
- 7、对物业区域内的违法违规行为进行劝阻、制止，并向业主委员会和有关行政主管部门报告；
- 8、法律、法规规定和物业服务合同约定的其他义务。



物业服务企业不得以部分业主拖欠物业服务费用、不配合管理等理由减少服务内容、降低服务质量或者中断供水、供电、供气、供热等。

业主和物业公司有关物业管理服务的依据就是物业服务合同，如果物业服务企业没有履行物业服务合同，侵害业主权益，业主可要求物业公司限期整改，也可向法院起诉。对业主要求解决的物业服务合同约定以外的事，物业公司应积极与有关方面反映沟通，争取使问题得到解决。

要求物业公司承担物业服务合同外的工作，都属于变相侵占物业企业和广大业主的权益。一方面，物业费不能全部用于物业服务合同范围内的物业服务支出，对业主合法权益也是一种侵害；另一方面，增加物业服务企业成本，也影响物业公司的经营管理和服务。（蔡国金/供稿）