



出击 我们在新闻最前沿 帮办 我们就在您身边

12345·青诉求即办媒体联动平台

青岛日报社(集团) 党建品牌专栏  
●热线电话 0532-82863300



青岛日报

●民生在线·帮办

责编 马芳

王瑜 美编 李晓萌 审读 李斌 排版 韩婷

不间断播放扰民、收益不透明、不征求业主意见就安装，小区电梯广告让居民烦恼——

# 电梯广告，如何真正实现多方共赢

## 广告“洗脑式播放”引不满

“每天上下班，一进电梯就被广告包围，眼睛没处看，耳朵没处躲。”家住西海岸新区星悦城31号楼的陈女士向记者抱怨。此前，她因电梯广告噪音扰民问题拨打了12345·青诉求即办，社区协调物业联系厂家关闭了屏幕。“但消停没几天，声音又回来了，物业说与广告公司签了合同不能违约。经多次投诉，现在电梯广告屏幕依旧开着，但声音关掉了。”陈女士说。

记者走访多个小区发现，电梯广告以电子屏有声广告为主，屏幕上循环播放着服装、食品、电商促销、药品保健品等各类广告，每段广告时长5至15秒，部分小区的电梯广告屏音量较大，即使电梯门关闭，在外面也能清晰听到。

“不是反对电梯广告，而是希望能有选择权。”采访中有居民提出，希望电梯广告能播放一些实用信息。“我们并不排斥那些能提供实用信息的广告，例如小区停水停电通知、周边交通信息或本地文化活动预告等。”一位市民建议。

也有居民完全不接受电梯广告。家住市北区的退休人员刘先生认为，电梯属于业主共有空间，未经业主同意就安装设备投放广告，是对业主权益的侵犯。“我每天多次上下电梯，广告语反反复复，非常洗脑。”刘先生说，他曾联合几位业主向业委会提议拆除电梯广告播放设备，但因小区业主意见不一，不了了之。

电梯广告收益不透明也是居民反映比较集中的问题。根据《山东省物业服务收费管理办法》第三十九条规定，物业服务企业代为收取的物业共用部位、共用设施设备经营收入和车位场地使用费等收益，应当单独列账，独立核算，按季度将收支明细在物业管理区域的显著位置予以公示。公示时间不得少于一个月。

记者发现，部分小区公共收益信息过于笼统，只有公共收益总额，没有明细。有的物业公司公示的公共收益中，水站、车位服务管理费、电梯广告费等为0，居民质疑其真实性：“电梯里明明有播放的广告屏，怎么会没有收益？”

## 安装“先斩后奏”不合规

安装程序不规范也是居民反映电梯广告的问题之一。《物业管理条例》第五十四条规定，利用物业共用部位、共用设施设备进行经营的，应当在征得相关业主、业主大会、物业服务企业的同意后，按照规定办理有关手续。然而在现实操作中，这一条款并未很好地落实。

“没有任何通知，我们一回家，发现电梯里多了块大屏幕。”李沧区文昌路某小区业主李女士告诉记者，物业未经业主同意擅自安装广告屏，虽然物业管家之后告诉她，物业在公示栏公示了公共收益，业主可以登录青岛市物业智慧平台查看本小区的公共收益情况，但这种“先斩后奏”的做法让她难以接受。

记者调查发现，“先斩后奏”的模式背后有多种原因。在流程上，征求意见意见涉及大量沟通、意见汇总等繁琐环节，需要耗费时间和精力，部分物业公司既不愿承担流程成本，又急于广告变现，便跳过了法定的征求意见程序。另外，许多小区未成立业主委员会，缺乏



■在某小区，电梯口的广告屏距离居民家入户门不足两米。

## 监管存在“模糊地带”

记者查询发现，目前国家层面并未出台专门针对电梯广告音量和亮度、播放时间、收益公示细则的强制性统一标准，地方上虽有探索，但标准不一。《上海市电梯安全管理办

法》2023年修订时，曾考虑加入“轿厢内广告应当静音”的条款，但最终版本仅要求广告不得遮挡安全标志和应急联系方式，静音条款未保留。

监管标准缺失，管理就存在困难。广告公司通常有自己的“操作规范”。一位业内人士告诉记者，电梯广告音量通常会控制在“电梯外听不到”的程度，但没有具体的数值标准。有的广告公司会与物业公司协商，将广告音量、播放时间等事项约定在合同中。

一位社区工作人员向记者坦言：“我们接到居民反映后，只能协调物业公司和广告公司降低广告音量，晚上尽早停播，但具体调整到多少分贝、播放到几点，没有依据。”

“当电梯广告的音量超出合理范围，对居民造成持续噪声干扰时，即构成对居民生活环境权益的侵犯。业主有权要求物业公司、广告

公司或相关监管部门采取措施，保障小区的环境安宁。”宁夏宁人律师事务所律师王福菲表示，电梯属于全体业主的共有部分，业主集体是解决广告安装和收益问题的最终决定者。应该通过业主投票，集体决定是否允许安装广告、设置严格的播放标准(如静音时段)，以及规范广告收益的使用和分配。

## 电梯广告需要“立规矩”

近期，上海一名大学生购买“通用钥匙”关停上百块小区广告屏的事件引发热议。这场看似解气的行为背后，折射的是维权渠道不畅的无奈。如何破解困局，让电梯广告真正实现居民、物业公司、广告公司多方共赢，已成为一个亟待破解的管理难题。

记者了解到，江苏省地方标准DB32/T5229—2025《电梯广告投放管理规范》今年11月30日实施，对电梯广告的内容、数量、公益投放等多方面作出明确规定，进一步保障电梯安全运行和公众合法权益。规范要求，住宅电梯广告数量不得多于3个，液晶显示屏仅限1个，噪音需控制在25分贝以内。电梯广告发布者应减少网络游戏、成人用品广告在住宅电梯中的投放频次。鼓励广告发布者在广告位空置期投放公益广告。

“如果通过协商无法解决争议，或物业公司、广告公司侵权行为明显，居民可以考虑采取司法途径，对物业公司或广告公司提起诉讼，要求法院裁决停止侵权(例如，要求拆除未经授权的设施)、赔偿损失或返还利用共有部分产生的广告收益。”王福菲表示，在当前的司法实践中，无论是向市场监管部门投诉噪音扰民问题，还是通过业主大会争取权益，或是诉诸法院，居民往往面临部门间推诿，难以确定广告噪音的明确监管主体，以及法院裁判的法律依据不充分等困境，使得维权成本十分高昂。

“如果广告公司或物业公司未经多数业主同意的情况下擅自安装、运营广告，那么其投放行为就侵犯了全体业主的共有权和收益权。”王福菲建议，安装电梯广告必须履行法定程序，广告的安装和经营通常需要经过业主大会或全体业主的多数同意。合同关键条款，如广告音量上限、每日播放时段、屏幕亮度、收益分成比例等，应在协商阶段充分明确，并写入合同。

记者从青岛市物业服务保障中心获悉，目前，全市物业管理项目4784个，智慧物业平台已绑定1232家物业服务企业、4473个物业服务项目，全市开立业主共有资金账户2363个。业内人士建议，依托这一平台，要求物业公司把电梯广告收入细化录入，在小区显著位置与平台同步公示，对公示作假或拒不公示的物业公司采取扣分、降级等惩戒措施，让公共收益“晒在阳光下”。

“电梯广告也可以开辟一定比例时段或特定屏幕用于社区公益宣传，如发布停水停电通知、社区文化活动预告、反诈骗宣传、垃圾分类指引，甚至展示业主的摄影书画作品。这不仅能减少扰民现象，还能增强社区凝聚力。”青岛市物业管理协会秘书长李岩建议，可探索将公共收益定向用于业主关心的项目，如补充维修基金、改造儿童游乐设施、安装电动车充电桩等，让业主真切感受到“收益共享”。

## 城事微观

### 纸轻公道在服务重民心

近日，一则“2页打印收费12元”的消息引发热议。住客在酒店紧急打印文件，本可成为酒店提供温暖服务的机会，却因远超市场的打印费，让便利变成了“算计”。打印事小，关系民生。这看似不起眼的“小问题”，实则是服务行业市场化进程中如何守住惠民底线的“大课题”。

酒店打印高价收费，背后是特定场景下的“需求刚性”。这种逻辑与高铁上的溢价盒饭如出一辙，都是利用消费者时间紧迫、选择有限的情境，将基础服务异化为利润来源。当“便民惠民”变成了“趁需收费”，便背离了服务民生的初衷。

打印服务连接着大众生活的关键节点：学生作业、旅客文件、市民办事材料……它已非单纯的市场服务，而是带有普惠性质的公共需求。当基础服务被不合理定价，不仅加重了群众负担，更在无形中为群众获取公共服务增设了门槛。

从更深层来看，此事触动了人们对“公平交易”的朴素认知。公众反感的往往不是付费，而是价格与价值间的巨大反差。公众警惕的不是市场服务，而是便民服务沦为资本逐利的工具。

诚然，酒店提供打印服务可能确有其特殊成本：设备专用、使用频次低、需专人维护，单次成本高于专业文印店，但利用用户的应急之“需”索取过高之“利”，便模糊了合理补偿与商机牟利的边界。关键不在于能否收费，而在于收费是否与所提供的价值相符。

化解此类矛盾，需要寻求社会共识与多元共治。经营者应恪守公平诚信，基于合理成本明码标价，充分履行告知义务。在定价策略上，可探索区分“基础服务”与“增值服务”；对黑白打印、证件复印等民生高频需求，侧重普惠与可及性；对彩色输出、特殊装帧等个性化项目，则由市场调节。同时，通过行业规范引导、服务标准推广和消费信息透明化，提升消费者的择选能力与议价意识。最终，借助市场机制、行业自律与社会监督的合力，推动此类嵌入式服务在商业性与公共性之间找到健康、可持续的平衡点。

一纸虽轻，承载的却是民生的重量与期盼。唯有让基础服务真正回归便民、公平与合理，方能守住服务的初心。

## 读者来信·记者追访

### 狐狸是否该留山



■网友@Sky\_拍摄的浮山森林公园狐狸视频截图。

近期，一只白色狐狸现身青岛浮山森林公园，引起广泛关注。许多市民都在公园偶遇这只狐狸，它在林间悠然漫步，接受投喂、欢快玩耍，要以与其他小动物和谐共处的视频也被网友发布到社交平台，小狐狸迅速成为“网红”。

对于这只不期而至的“山间精灵”，市民看法不一。有人认为它为城市公园增添了野趣，是人与自然和谐共生的美好体现，应该被保护起来，继续留在山上。也有人疑虑：它会不会咬人，是否携带病菌？随着气温逐渐降低，这只缺乏野外生存能力的狐狸如何过冬？它在山上能找到足够的食物吗？还有市民建议，为它搭建一个专门的栖息区域，配备必要的生活设施，安排专人投喂。

“这只狐狸是人工繁育的宠物彩狐，不是青岛本地物种，也没有野外生存能力，所以不适合外放。”青岛森林野生动物世界策划部部长李焕斌指出，这只狐狸现在在野外生存，不免会吃到腐烂的食物，容易携带致病细菌，且未经检查无法判断其是否携带病毒或寄生虫。考虑到会有人和动物交叉感染的风险，不建议市民近距离投喂和接触，最好由救助机构收留这只狐狸。

李焕斌介绍，青岛野生动物品种多为鸟类，如红隼、游隼以及猫头鹰等鸮类，每年春秋时节鸟类过境时，他们会收到很多市民发来的救助信息。“在救助过程中，我们发现有一些很少出现在本地的国家保护动物，如娃娃鱼、燕鸥，不排除有人非法饲养。大家应共同维护生态环境和动物权益，在饲养另类宠物前一定要做足功课，不要饲养国家保护动物；在野外发现被弃养动物时，不要随意投喂食物，更不要猎捕。”李焕斌说，青岛地区设有多个野生动物救助站，专门负责接收和治疗受伤或迷途的动物，市民可以及时向这些救助站报告。

“这只狐狸不是国家保护动物，不在市动物园救助范围内。目前，我们正在跟西海岸新区一家救助站沟通救助事宜，但由于抓捕困难，现在还没有进展。”市北区浮山保护管理分中心主任周晓斌介绍，浮山森林公园在狐狸经常出没的区域设置了提示语，提醒市民不要投喂和互动。

## 你问我答

### 急难愁盼 小邱帮办

## 充电车棚不够用 小区居民望扩建

民生在线网友：上合示范区龙湖上合壹号小区电动自行车较多，但充电车棚不够用，能增设充电车棚吗？

民生在线·帮办：胶州市九龙街道办事处工作人员回复，街道联系了龙湖上合壹号小区所属的海韵名邦社区居委会，居委会称，该网友提出的诉求涉及小区公共区域使用问题，建议居民先向小区物业公司提出申请，物业公司结合小区实际情况与广大业主共同商讨扩建充电车棚事宜。如需协助，也可联系海韵名邦社区居委会，居委会将联合物业公司共同推进相关工作。

## 古镇口大学城建设进展如何

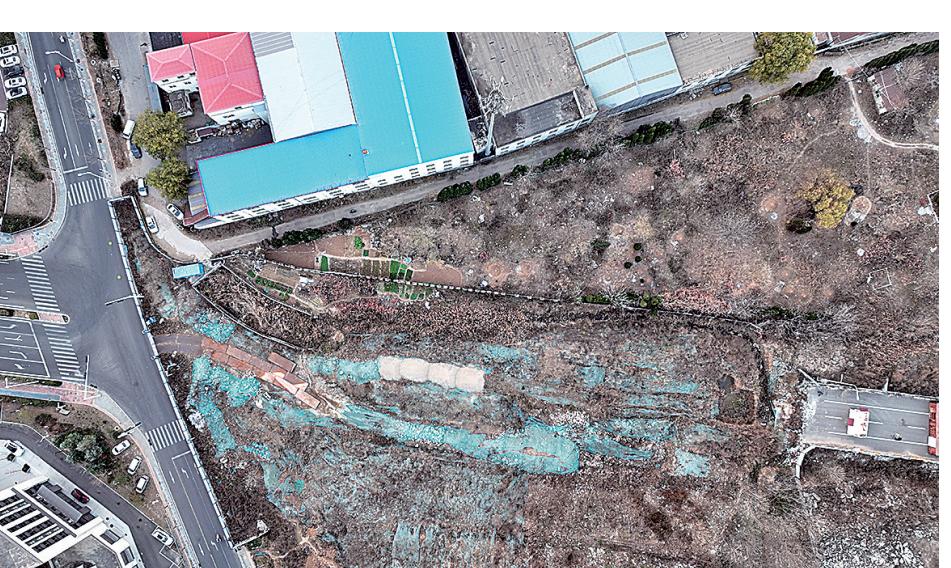
民生在线网友：古镇口大学城建设进展如何？

青岛市教育局：关于青岛市人民政府批复的《青岛西海岸新区国土空间分区规划（2021—2035年）》的意见中，明确了古镇口大学城及周边区域规划布局。目前，该区域正在推进中国海洋大学二期、中国石油大学（华东）软件学院建设。

记者联系了即墨区环秀街道，工作人员称，荟城路即墨段目前未建路段长度约为6米，如

连通城阳、即墨的荟城路有160米被“卡”住，周边居民盼了又盼——

## 跨区道路“梗阻”多年何时通？



■荟城路在城阳区、即墨区交界处断开。

果城阳段完成建设，即墨段将启动建设。

记者又从城阳区城阳街道了解到，与荟城路交汇的彰德路原为驼船山一路。根据城阳区行政审批服务局2024年6月发布的关于荟城路（驼船山一路至城阳区界）道路建设工程拟使用林地的公示，目前未施工的地块原为城阳街道仲村社区的一块林地，用于城市次干路建设，道路规划红线宽度40米、长约160米，主要建设为道路、雨水、污水、路

灯、电力排管、景观绿化工程、交通及其附属设施等。

城阳区荟城路（彰德路至城阳区界）建设工程由北岸城建集团市政项目公司负责，该公司工作人员称，这段路已经完成立项、招标、选址及林地采伐等前期手续，目前正在办理征地手续，待征地工作完成后将进场施工，届时3个月内可完成建设。

这段道路何时开工，本报将持续关注。