

居民反映物业企业以欠缴物业费为由限制充水电费、装充电桩，物业企业称物业费收不齐影响正常运营

物业费“捆绑式”催收怎么解？

堵点痛点 记者出击

■诉求来源 12345·青诉即办 观海新闻客户端“民生在线·帮办” 党报热线82863300 ■话题热度 ★★★★★

物业是小区的“管家”，良好的物业服务能够提升居民居住体验和生活幸福感，提高城市宜居品质。近日，多位市民通过党报热线82863300反映，部分物业企业在物业费催收环节，以欠缴物业费为由，为业主水电费充值、充电桩安装、出具房产办证材料等设置障碍，扰乱了业主的正常生活。物业企业则表示，这样做是由于物业费收缴率低导致自身经营压力大。这种“捆绑式”催收物业费的做法是否合规？又有何解决之法？记者展开多方调查。

想办房产证却被物业“拿捏”

“每天最多只能充20元电费，两三天就要跑一趟物业，太折腾人了！”近日，胶州市少海北路宝龙艺悦公寓住户孙先生向记者吐槽，小区物业5月份开始将电费充值与物业费强行捆绑，不交物业费就无法正常充值电费。他经过多次投诉交涉，才恢复正常充值。

说，不缴清物业费就不给提供材料。”该业主认为，物业费缴纳与房产证办理是不相关的两件事，但物业将两者强行捆绑，导致办证流程停滞。

接到投诉后，相关部门回复，房产开发企业正向集团总部申请将物业费与领取办证申请表分开处理。但截至发稿前，业主办证依然卡在物业这一关。

经营承压物业“喊冤”

在物业服务领域工作多年的于先生透露，物业费捆绑收取的主要原因是物业企业经营压力攀升，物业费收缴率低。

于先生表示，站在物业经营角度，随着人力、保洁维保、设施运维等物业运营成本上涨，一些小区物业费标准却多年未调整，导致物业收入与运营成本脱节，一些中小物业企业甚至陷入亏损状态。同时，部分业主拖欠、缓缴物业费，更是让这一现状雪上加霜。“面对经营承压、催缴无门的情况，部分物业企业被迫出此下策，摒弃积极沟通、法律维权等正规方式，转而将水电充值、开具充电桩证明等民生需求当作催收筹码。”于先生说。

即墨区某大型小区物业企业负责人坦言，公司近年来投入大量资金用于小区品质提升，然而由于业主入住率较低，且部分业主长期以各种理由不缴物业费，公司严重收不抵支，已无法维持正常运营。

记者采访多个小区的居民、物业、业委会了解到，物业费收缴率低的原因复杂，核心症结在于居民认为物业服务质价不符，供需信任缺失。对于日常保洁、公共设施维修、安保等服务缩水，公共收益、运维账目不透明等问题，业主长期得不到有效回应，就会产生“服务差、不缴费”的对抗心态。而物业费收缴率下降后，物业企业经营成本，只能通过缩减人员、削减运维开支、减少服务频次来控制成本，导致服务质量再度下滑。如此一来，形成“服务变差—缴费率降低—

经营承压—服务再缩水”的恶性循环。

“捆绑式”收取物业费违法

山东豪德(青岛)律师事务所副主任岳翔律师表示，物业企业将水电费充值、开具充电桩证明等事项与收取物业费捆绑办理，给业主设置层层障碍，既不合理，更不合法。

岳翔介绍，以物业费与水电充值捆绑为例，从法律角度看，这是两种完全独立的合同关系；业主与供水、供电企业之间是买卖合同关系；业主与物业企业之间是物业服务合同关系，物业企业即便受委托代收水电费，也仅仅是代收人，无权擅自切断或限制业主购买基本生活能源的权利。

以未交物业费为由阻碍业主安装充电桩，同样于法无据。岳翔介绍，根据国家发改委等部门发布的《关于加快居民区电动汽车充电基础设施建设的通知》，物业服务企业对于业主在自有车位安装充电桩，负有配合义务，只要业主满足有固定车位、符合用电安全与消防安全要求等客观条件，物业就应当出具同意证明，无权将其与物业费挂钩。若将缴纳物业费作为要挟条件，就属于滥用自身义务、为业主设置不合理障碍，是违法行为。岳翔表示，面对此类情形，业主可通过“固定证据、明确诉求”“行政投诉、快速处置”“司法诉讼”三步来维护自身合法权益。

应先尽职服务再谈主张权利

记者从青岛市城市管理局了解到，《青岛市物业管理条例》为业主和物业服务人双方均提供了权利主张：业主逾期不支付物业费的，业主委员会应当督促其支付，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；符合条件的，可以向人民法院申请支付令。禁止物业服务人采取中断供水、供电、供气、供热或者限

制业主及其车辆出入等方式催收物业服务费用。物业服务人采取上述方式催收物业服务费用的，责令限期改正，处一万元以上五万元以下罚款。

青岛市人大代表姜殿平在相关建议中提出，针对居民欠缴物业费问题，可探索建立政法机关、律师参与机制，通过发放法院支付令、律师催收函、建立绿色审判通道等形式，将其纳入法治化渠道解决；同时，建立针对物业的定期联合执法制度，开展专项执法行动，对物业的违规违法行为予以及时处罚。

岳翔认为，“服务差—缴费少—服务更差”的恶性循环，根源在于物业服务合同中的“权责”失衡。要实现良性循环，必须回归契约精神，让权利、义务和责任对等。岳翔建议，对物业企业而言，应先尽职服务，再谈主张权利，物业企业应明确自身定位为“服务者”而非“管理者”，高质量的服务才是收取物业费的基础。“物业企业应定期、全面地公开服务事项、负责人员、质量要求、收费项目、履行情况及业主共有部分经营与收益等信息，将服务过程和资金去向置于阳光之下，这是赢得业主信任的前提。”

多名青岛市政协委员联合在《关于进一步提升青岛物业服务水平的提案》中提出，可以完善物业分级考核制度，细化服务标准，将业主满意度、安全隐患整改率等指标纳入考核，考核结果与物业费调整、企业市场准入挂钩，对连续投诉高发企业坚决启动退出程序；同时要求物业每季度公示公共收益及物业费收支明细，接受业主监督。

“按时足额缴纳物业费，是业主在物业服务合同中应尽的核心义务。业主对服务不满意，不构成拒缴全部物业费的理由，用拒缴来对抗，反而可能使自己陷入违约。”岳翔指出，居民正确的做法是存证、交涉，可对物业服务瑕疵拍照、录像，先向物业企业书面提出整改要求；若因物业服务存在重大瑕疵造成业主损失，可依据《民法典》相关规定，诉请法院酌情减少或减免部分物业费。

绿废“掘金” 不负青山

初夏时节，岛城草木葱茏，园林养护进入旺季，修剪产生的枯枝断木、草屑残花等园林绿化废弃物随之增多。过去，这些绿废多被焚烧或填埋处理，不仅资源化利用率低，更带来二次污染。如今，青岛实现了绿废从“废弃物”到“资源”的转化，为“无废城市”建设锦上添花。

落红不是无情物，化作绿肥再护山。在青岛浮山森林公园，通过分类收集、切片成径、粉碎还林、巧思造景，园林部门探索出了化废为宝、循环利用的环保链条，平均每年可处置废弃物达300吨，成功产出肥料12立方米。

这只是青岛开展园林绿化废弃物利用试点工作的一个缩影。2025年，青岛建成34个无废公园和13个园林废弃物处置试点，累计处置超过6000吨绿废，实现碳减排约5000吨。

据测算，青岛每年绿废总产量约有10万吨，绿废“掘金”之路大有可为。已经开展的“绿废变宝”探索积累了宝贵经验，但能否将试点经验推广开来，还需要多方面尝试。

从国内一些较早试点绿废资源化利用的城市来看，一些“堵点”需要打通。例如，绿废收集面临点位分散、收运线长、人工成本高、分类难等问题；粉碎、堆肥等配套设施成本高昂，公园、社区自行购置堆肥设备缺少专项资金引导；肥料、覆盖物等资源化产品缺乏统一标准与市场认知，销路不稳。

结合青岛实际，绿废资源化利用可探索制度保障。建议将浮山、太平山等绿废资源化利用模式作为技术规范，将绿废资源化利用率纳入园林养护刚性考核；可借鉴上海将绿化废弃物处置点作为“生态基础设施”纳入国土空间规划的做法，以用地刚性约束保障绿废处置场所落地；技术推广与基层减负要同步进行，相关部门可加大对小型粉碎机、生态袋等先进设备的补贴力度，降低基层投入门槛，实现就地减量还田；市场化之路也须破题，打通资源化产品进入花卉基地、果蔬农场的市场渠道，让有机肥、生物质燃料等有稳定销路，逐步培育起绿色生态产业，使“变废为宝”既有生态效益，也有经济利润，实现可持续发展。

昔日落花归尘土，今朝绿废掘金山。让枯枝落叶都物尽其用，正是生态文明理念的生动注脚。

读者来信·记者追访

路中央绿化带咋没了 部门回复：绿植已移栽别处



■香港东路东段中央绿化带改为水泥路面。

“香港东路东段中央花坛被拆除，原来种的绿植移到哪里去了？”近日，市民张先生来电咨询，崂山区香港东路东段正在施工，路中央的绿化带被拆除，是否办理了相关手续？

记者在现场看到，香港东路(仙霞岭路至石老人观光园)路面中央部分有一段新修的水泥路，长约1.8公里。“这段新修路面原来是绿化带，绿植品种多样，夏天枝繁叶茂。这些绿植被迁到哪里了？”张先生不解。

据了解，这段香港东路正在实施崂山区海滨区域基础设施配套工程，包括地下停车场、香港路地下通道等工程。为解答市民的疑问，记者从青岛市行政审批服务局了解到，崂山区海滨区域基础设施配套工程自去年以来共办理了3次树木砍伐、迁移手续，路中央绿化带迁移主要是为了实施香港路地下通道工程，绿植已被迁移至海口路、张村河周边区域，用于绿化。

你问我答

停车计时“向上取整”是否合规

民生在线网友：部分停车场收费存在“向上取整”的问题，如停车1小时1分钟按2小时收费。而且，不同停车场的取整时段不同，侵害了消费者权益，如何处理？

青岛市发展与改革委员会：根据青发改价格〔2025〕364号文件规定，政府定价、政府指导价停车场采取计时收费方式，以30分钟为计费单位。为进一步规范停车场收费行为，所有采取计时收费方式的经营性公共停车场(含实行市场调节价的经营性公共停车场)停车收费，均以30分钟为计费单位，不足30分钟的按30分钟计算。违反上述规定的，由市场监管部门查处。

曝光台

青岛美丽的海岸吸引着四方游客，“海上看青岛”更是热度不减。有游客向党报热线82863300反映，在前海一线，有私人船只从事海上观光项目，将礁石当码头招揽游客出海，不仅扰乱了正规海上旅游的经营秩序，而且存在安全隐患。

踩礁石登艇出海，惊心动魄

“我们在八大关景区的海边拍照，突然有人问要不要坐船，我们交钱后竟从礁石上直接登船，连个码头都没有，在海上航行仅几分钟，没看清沿海景点就返航了。”近日，游客胡悦(化名)向党报热线反映了他在青岛乘船观光的经历，怀疑揽客者是违规经营海上旅游项目。

根据游客反映的情况，记者来到现场探访。八大关景区花石楼西南侧海边有一片礁石，不少游客在此拍照打卡，多位拉客人员在游客中间来回穿梭，并不时询问：“坐船不？”在岸边木栈道区域，也有拉客人员在寻找客源，有年轻游客同意坐船并扫码付费，穿上拉客人员提供的救生衣后，站在礁石上等待出海。

记者观察发现，用于出海观光的船只为两艘橡皮艇，艇身无船号信息。游客登艇时，橡皮艇前部紧靠礁石，拉客人员协助游客进入船舱，每船载客二至三人，出海时间约为8分钟左右，有游客下船后直呼“惊心动魄”。“船速非常快，上下颠簸，感觉要被颠出船舱，再也不坐了。”来自济南的刘女士说，每个船次收费260元，在海上拍照时间只有几分钟，有些不值。记者在现场停留了1小时，发现有十几位游客

礁石当码头，拉客就出海——坐这样的观光船，险！



■游客从沿海礁石处登上橡皮艇。

体验这一项目。随后，记者以游客身份坐船体验，拉客人员表示收费150元。记者扫码付款时发现，收款方为“个人”，页面未显示付费用途。拉客人员没有再招揽其他游客，从礁石上拿了一件救生衣扔给记者便催着登船，还说“救生衣不需要卡上扣”。

一位拉客人员告诉记者，这种橡皮艇载客非常灵活，外地乘客更愿意乘坐。记者询问“是公司经营还是个人买卖”，这位拉客人员称“个人”。

无资质项目未获批，涉嫌违规

根据2024年2月起实施的《青岛市海上旅游客运管理办法》，海上旅游客运经营者需为依法取得国内水路运输经营资质从事海上旅游客运经营活动的企业。海上旅游客运船舶为从事海上旅游客运经营的客船和小艇。客船为核定载运游客大于12人的载客船舶。小艇为船长大于等于5米但小于20米，核定载运游客12人及以下的载客船舶。