

# 物业公司管啥不管啥?

市房地产服务中心为你答疑解惑



## 房屋漏水归谁管?

**提问:**近日,城区多位住在顶楼的小区居民反映,多年来,每次下大雨房屋楼顶或者外墙都会出现漏水问题,房屋漏水究竟物业公司管不管?

**解答:**出现商品房楼顶漏水、外墙渗水等问题,要看商品房是否在质量保修期内分别进行处理。房屋保修期内的,开发建设单位承担维修责任。小区物业受理投诉后,应主动向开发建设单位反映,或协助业主向开发建设单位寻求解决;已过保修期的,可使用住房维修资金解决。物业公司、社区居委会、小区业主委员会均可作为申报主体(房改房原建设单位也可作为申报主体),按照相关法律法规程序,向市住房维修资金管理中心申请使用维修资金予以解决。如果小区(楼栋)没有归集维修资金或者维修资金不足的,由小区(楼栋)业主自行筹集经费解决。

楼顶漏水找物业、小区有违建找物业、外墙瓷砖脱落找物业……在日常生活中,不少小区居民认为物业公司是万能的,一旦遇到困难就可以向物业公司求助,但是往往事不遂人愿。

物业公司的管理权限和职责有哪些?小区居民遇到问题是否都可以向物业公司寻求解决?连日来,记者收集了市民疑问最多的8个问题,请市房地产服务中心物业科科长胡俊林为大家答疑解惑。

■文、图/记者 徐国文

## 老旧小区内乱停车, 物业管不管?

**提问:**“我们小区是老旧小区,车位不足,经常有居民将车辆随意停放在小区的道路,影响居民出行,堵塞消防通道,物业公司管不管?”

**解答:**管。物业公司应对小区的车辆进出、停放进行规范化管理,保证小区内消防通道、道路畅通,方便小区车辆和业主出行。

## 公共设施、设备 出问题谁负责?

**提问:**“小区电梯老是出现问题,我都怕了。”“我们小区健身器材损坏了不少。”近日,多个小区居民向记者反映这些问题。

**解答:**小区电梯、供电、供水、公共照明、健身器材等都属于公共设施、设备。按照《物业服务合同》约定,物业公司对小区内公共设施设备具有管理、维护维修、保养的责任。

## 物业换灯泡、水龙头 该不该收费?

**提问:**近日,家住上海路一小区的居民陈女士家里的水龙头坏了,她买了一个新的水龙头,自己不会换,随后求助小区物业公司,物业公司收取了20元的费用。她质疑,业主已经交了物业费,物业公司帮忙业主解决问题不是应该的吗?

**解答:**物业公司提供的服务最主要的是公共服务,如小区环境卫生、安全管理、秩序维护、小区道路、公共场地管理、公共设施设备维护维修、绿化养护等,这些服务均计入物业服务费。而陈女士的问题不在公共服务范围,物业公司可以收取合理的费用。

## 小区有违建, 物业能制止吗?

**提问:**近日,张湾一小区居民向记者反映小区楼顶存在违建情况,记者前往查看发现有许多楼顶被人私自占用,这种情况到底物业管不管?

**解答:**小区违建由城管执法部门依法处理。物业公司发现小区内有违建或者私搭乱建行为,有权进行劝阻和制止。如果涉事当事人不听劝阻,可向城管执法部门举报,由城管执法部门依法进行处理。



张湾一小区内车辆乱停放。



张湾一小区楼顶存在违建。



茅箭一小区内时常有流浪狗。

## 小区内噪音扰民该找谁?

**提问:**小区内的一家饭店每天营业到凌晨一两点,消费者的汽车声、吵闹声严重影响饭店楼上居民夜间休息,同时,还存在广场舞扰民现象,这种情况物业管不管?

**解答:**小区噪音扰民由生态环境部门管理。物业公司、社区居民委员会、小区业主委员会都有权对产生噪音的当事人进行劝阻和制止,不听劝阻的,可向生态环境部门举报。

## 高空抛物、坠物谁来管?

**提问:**张湾区一小区居民李先生反映,小区有人高空抛废品,并且这种事情在小区已发生多次,有人不仅往楼下扔垃圾,还将一些厨余垃圾随手扔出窗外,给小区居民造成困扰。

**解答:**物业公司有义务对物业区域做好安全管理。在日常生活中,物业公司要加强对业主的宣传引导,告诫业主不要高空抛物,防止高空坠物,避免造成安全事故。同时,可通过室外监控系统对高空抛物、坠物进行监督管理,对存在的安全隐患,要及时消除。对个别不听劝阻的当事人,可向公安部门反映,请求协助。

## 小区遛狗不拴绳, 物业能处理吗?

**提问:**8月11日,茅箭区一小区居民在小区楼下散步时,被一只未拴绳的狗咬伤。她在呼吁养犬市民文明养犬的同时产生疑问,小区物业公司是否对遛狗不拴绳的情况进行管理?

**解答:**小区内出现流浪犬或遛狗不拴绳,由公安治安管理或城管执法部门管理。按照我市创建全国文明城市相关要求,物业公司应对小区遛狗不拴绳行为进行劝导和制止,加强对业主的宣传引导。如小区发现流浪犬,为了安全起见,物业公司应向公安、城管执法部门反映,请专业人士处理。