



海口雅居乐金沙湾业主： 我们的公共收益去哪了？

探寻小区当家之路

“普通住宅，摇身一变成别墅洋房？”“风机房为啥改成员工休息室？”为啥每张公共收益记录的收支情况表都有收入，最后却是负数？近日，海口雅居乐金沙湾一期、二期、三期多名业主向南国都市报《问政海南》栏目反馈，小区物业服务存在诸多问题。

“物业自2020年交房起将28层高层建筑定义为‘洋房’并按3.6元/月·㎡收取费用，但未提供住建局备案依据。小区绿化仅少量乔木、无运动场等基础配套设施，与收费标准严重不符。2024年台风‘摩羯’破坏的小区大门及门禁系统(二期1号门)至今未修复，存在安全隐患。”业主朱女士说道。

业主们表示，最突出的矛盾是物业收费与服务不匹配，目前小区物业费按较高标准收取，但实际服务水平跟不上，业主对高价收费的依据存在争议，多次沟通未果。

此外，业主还反映小区公共收益不透明，对于广告、停车等公共区域收益的收支情况，物业未公开明细。更让业主担心的是小区安全隐患问题：地下停车场长期堆放大量杂物和板材，有消防栓箱上还存放着具有助燃特性的除锈剂，一旦发生火灾，后果不堪设想，希望相关部门能介入排查，督促整改。

□南国都市报记者 袁玉龙 文/图



扫码看视频



雅居乐金沙湾二期地库防火分区堆放大量杂物。

收费为什么那么高？

在业主提供的前期物业服务协议上，记者从第3页第七条看到，“本物业的物业服务费用实行包干制。乙方按以下方式及标准计收该物业的物业服务费：电梯洋房3.6元/月·㎡，别墅5.6元/月·㎡”。

“业主买房时，是跟开发商了解过这里情况的。在我们的商品房买卖合同上面也有相应的签署。”雅居乐金沙湾物业服务中心经理杓文荣说，收房时签署的前期物业服务协议已公示单价。

但业主似乎并不认同这种说法。

“我是小区二期所谓‘别墅区’的业主，当初购房时信息严重不对称，稀里糊涂就签了购房协议和前期物业服务合同。直到不动产权证办下来，我们才发现，开发商口中宣传的叠拼别墅，规划性质压根就是普通住宅。就连当初按住宅属性高价卖给我们的地下室，产权备案也变成了构筑物、工具间。”业主乐先生(化名)无奈地说。

发现实际规划、产权性质与销售宣传严重不符后，乐先生先后找到开发商和物业公司讨要说法。得到的答复是，合同已签字生效，业主须按约定履约，地下室仍要按照5.6元/月·㎡的标准缴纳物业费。

乐先生以地下室已备案为构筑物、并非标准住宅配套为由，多次追问是否仍适用现行收费标准、是否合规收费等问题。开发商与物业方面也坦承清楚这一产权现状，却一拖再拖。

“说到‘别墅区’对应的费用，所谓的别墅也属于住宅区。住宅有收费标准，这在合同上写的是多层住宅。对应的容积率、空间和高层都不一样，相应的单价也和政府做了报备，并不是凭空决定。”杓文荣说道。

服务为什么跟不上？

针对业主反映2024年台风“摩羯”过后门禁、绿化等设施长期未修复的问题，杓文荣解释称，目前已经垫资300多万元用于台风后抢修，但公共收益不足以覆盖全部维修成本。

绿化方面，台风后补种的苗木需要先观察存活情况，计划下半年统一补植。门禁系统因原有设备存在安全隐患已经暂停使用，预计6月底前将全部更换成新的摆闸系统。

此外，针对业主多次反映地下车库存在电动车违规入库、杂物堆放等消防隐患，杓文荣回应称，目前每周都会组织大扫除清理杂物，接下来会加强隐患排查力度。针对车辆进出问题，物业仅允许工作车辆临时进出地下车库搬运物料，日常管理会严格管控。目前小区已经设置了地面电动车充电桩，还配齐了灭火器，对于屡教不改的违规车主，物业会直接上报城管部门处理。

业主为什么没有享受公共收益？

针对业主关心的公共收益明细问题，记者也采访了杓文荣。杓文荣称，公共收益目前他们是单独做账，和物业费账户完全分开。按照明确的分配比例，扣除合理运营成本后，物业拿三成，业主分七成。从小区一期交付到现在，他们每年都会做公共收益年度报表，而且每栋楼的公告栏都按要求张贴公示了。

当记者问其为何小区业主称没有看到过时，他表示，“材料没看到，不代表它不存在啊。我们都是记录。可能小区候鸟业主比较多，很多业主过冬才过来，公示的时候刚好不在。”

杓文荣补充说道，今年他们还计划申请一个专门的独立监管账户，专门管理公共收益，以后账目会更公开透明，方便业主监督。

记者再次追问其属于业主部分的钱去哪了？是否用过属于业主部分的资金时？“我就实话实说，因为那个台风‘摩羯’，我们没有跟业主去收一分钱，我们物业公司垫了三百多万元。至于是否用过业主的公共收益，我们的报表里有体现。”

小区公共收益这笔钱到底从哪些地方来？又该怎么花？

记者了解到，凡是利用业主共有部分进行经营活动产生的收入，都属于公共收益范畴。《中华人民共和国民法典》第二百八十二条规定，建设单位、物业服务企业或者其他管理人等利用业主的共有部分产生的收入，在扣除合理成本之后，属于业主共有。

5月12日，记者提出查看报表，直至5月13日，雅居乐金沙湾物业才提供2021年至2024年的公共收益收支情况表。根据其提供的报表显示，2021年至2024年的公共收益均为负数。

针对业主关心的问题，南国都市报《问政海南》栏目将持续关注。

聚焦物业服务 质量提升行动

多个小区物业问题 整改落地见效

南国都市报5月14日讯(记者 林文泉 易帆)“以前总觉得公共收益是一笔糊涂账，现在明细贴在小区公告栏，我们心里踏实多了。”5月14日，琼海市一城锦绣小区二期一位业主在电话里向记者反馈，此前投诉的物业长期不公开公共收益问题，在住建部门督促下已得到初步解决。

据了解，在琼海市住建局监督下，该小区物业梳理2025年度公共收益核算，近两日已在小区主出入口公示明细。此外，针对业主反映的装修噪音等问题，也在整改推进中。

该小区的变化是海南省物业服务提升行动成效的缩影。4月14日，海南省住房和城乡建设厅启动“提升物业服务质量 我们在行动”专项行动，通过公开征集线索、暗访调查、专项督导等方式，推动全省多个小区物业问题整改落地见效。一个月来，各地整改工作有序推进，业主切实感受到居住环境改善。

针对三亚海韵度假酒店(国际公馆)业主反映的物业用房被违规占用问题，天涯区住建局迅速核实，并将该案件依法移送至三亚市综合行政执法局天涯分局依法查处。

服务品质的提升同样让业主们感受到实实在在的变化。三亚双大香居小区曾因“质价不符”被业主投诉，三亚市海棠区住建局工作人员赴该小区进行专项检查，并督促物业公司优化服务团队，目前已经清退了临时实习生，组建了专业服务队伍，小区物业服务更稳定规范。

针对海口远大商街小区业主反映的问题，相关部门现场约谈并督促小区物业立即开展园区全域环境卫生专项整治，全面清理卫生死角、杂物堆放等问题，切实提升园区整体环境面貌。“小区内现在每天有专人清扫，变化很明显。”该小区业主反馈说，此外，针对业主所反映的商铺占道经营的问题，将通过城管执法部门依法依规处置。

此次行动剑指群众反映强烈的住宅小区物业服务质价不符、侵占业主公共收益、住宅维修资金管理使用不规范、共用设施设备维护不到位、住宅老旧电梯更新不及时、群众反映强烈的其他物业服务问题等六大类突出问题，力求还业主一个透明、规范、安心的居住环境。随着整改持续深入，更多业主将感受到“看得见、摸得着的幸福”。