



## 小区物业竟限制业主用电梯

泉州惠安县螺城镇卓辉东湖悦城小区物业称,装梯控为催缴物业费;当地住建等部门已勒令物业公司停止违法行为;目前电梯基本恢复正常运行

■海都记者 吴日锦 刘薇 文/图

“物业没经过我们同意就装了人脸识别的梯控系统。”5月13日下午,惠安多位业主拨打海都热线968880反映:惠安县螺城镇卓辉东湖悦城小区物业公司(公司全称“泉州安信行物业管理有限公司惠安分公司”)在小区非法加装电梯梯控,以此催促业主缴纳物业费。目前两栋楼的电梯处于停运状态,严重影响了业主出行。

事情因何而起?物业的行为是否违法?连日来,海都记者前往事发小区走访,与业主、物业公司面对面,并联系相关部门核实情况。目前,当地住建部门已经勒令涉物业物业公司停止违法行为。



21栋B座一楼电梯口,不少业主讲述电梯停用后的不便

### 业主反映:“孩子生病要送医,物业都不给开电梯”

5月14日下午,海都记者来到位于惠安县螺城镇的卓辉东湖悦城小区,业主反映的13栋A座两部电梯正处于停止运行状态,该楼共12层,每层3户人家。记者爬楼来到该楼一业主家中。

业主陈先生告诉记者,今年4月底,东湖悦城物业服务中心在未征得业主同

意的情况下,以催缴物业费为由,在小区13栋A座与21栋B座4部电梯加装了梯控,并启用人脸识别权限功能,对未及时缴纳物业费的业主,不给录入人脸识别材料。相当于这些业主被限制使用电梯。

“孩子生病要送医,物业都不给开电梯。”陈先生介绍,因为他家物业费还

未交,就无法录人脸识别,使用不了电梯。人脸识别启用第二天,他的中度贫血的孩子流鼻血止不住,情况紧急,求助物业开电梯不成,最终在有人脸识别的邻居帮助下才打开电梯。

采访当日,21栋B座一楼电梯口聚集了不少业主。记者看到,21栋B座两

部电梯的按键亮着灯,但电梯未运行,其中一部货梯外竖着一块维修警示牌。一位住13楼的女业主说,单单接送两个孩子上学,一天就要爬12趟楼。

业主称,5月9日,小区物业再次在业主群内发布通知称,其他欠费楼栋也会按严重程度陆续安装电梯人脸识别设备。

### 记者核实:因缴费纠纷引起,多部门协调未果

记者采访了解到,物业加装梯控的目的在于催讨部分多年未收到的物业费。那么,业主们为何未及

时缴纳物业费?据业主介绍,泉州安信行物业管理有限公司是小区开发商旗下的公司。最开始,他们是有正常缴纳物业费的,每平方米1.9元,物业公司标榜是以五级标准

服务的。但后来,一部分业主认为,物业公司服务没有达到这个级别。

“服务级别没达到五级,收费却按五级收。”在小区,业主们向记者出具了物业不作为的一些图片——包括小区电梯消防开关保护罩面板破损、防火门把手损坏、公共卫生间门损坏迟迟未修理、小区绿地杂草

未清理等问题。

有业主告诉记者,物业加装电梯人脸识别梯控后,双方展开了“拉锯战”。这期间,他们多次报警,并向多部门反映情况,相关部门也多次介入协调,“但每次有关部门的人一走,电梯又不能用了”。

就在记者采访当日傍晚,该物业再次发布通知

称,经相关部门协调,“决定即日起暂停使用电梯人脸识别、刷卡使用系统”。但又提到,“为响应智慧社区安全建设号召,物业公司近期会对所有楼栋安装人脸识别系统,但凡缴费率达80%及以上的楼栋,会根据所属楼栋业主的意见决定是否启动电梯人脸识别、刷卡等使用权限”。

### 物业回复:是公司研究决定的,为进一步促进收费

5月14日下午5点半,记者在小区所在社区惠安县螺城镇东关社区居委会办公室见到了泉州安信行物业管理有限公司惠安分公司谢经理。谢经理承认公司确实对小区两个楼栋的电梯安装了

人脸识别梯控系统。

“是公司研究决定的,不是我个人决定的。”谢经理表示,因为小区物业费欠费有点高,公司只能采取措施,进一步促进收费。针对小区业主提出的物业的行为已经违

法这一问题,谢经理说:“装梯控只是违反了《民法典》,但这也是迫于无奈。”记者询问,催缴物业费为何不走正规的法律途径,其表示,起诉的程序也有走,但过程很漫长。

谢经理表示,部门已经介入,会先暂停人脸识别系统。记者询问电梯何时能够正常使用,谢经理回复:因为业主组织人拆卸了人脸识别系统,需要等公司维保人员检测后方可启用电梯。

### 最新进展: 部门已勒令停止违法行为, 电梯基本恢复运行

采访中,小区所在地惠安县螺城镇东关社区居委会党委书记及螺城镇分管林副镇长均表示,针对此事,有关部门已经多次介入协调。4月底,镇里联合惠安住建部门、房管所、市监局等相关部门介入,要求物业公司采取合法、合理方式催缴费用,不得以限制业主基本生活权益的方式进行催缴物业费。

考虑到小区物业费欠费达200多万元,有关部门也做了业主的工作。经协商,业主和物业达成了初步协议:物业费优惠至每平方米1.4元;地下停车场增设保安室;拆除梯控。物业完成3点整改后,业主将缴纳物业费。

“未按照法定程序

表决擅自加装梯控,这是违法行为。”5月15日,记者就此事向惠安县住建局核实,该局分管此项工作的黄副局长表示,该局经调查后,已经勒令泉州安信行物业管理有限公司惠安分公司停止违法行为,恢复电梯正常运行。黄副局长表示,下一步,住建局将会同螺城镇、东关社区牵头帮卓辉东湖悦城小区成立业主委员会,提升小区管理水平,化解双方矛盾。

5月18日,记者从小区业主处了解到,5月16日18时许,该小区13栋A座两部电梯已恢复正常使用,未使用人脸识别。5月17日,21栋B座的一部电梯恢复正常运行,另一部目前还在检修中。

### 律师说法: 物业公司无权干涉和限制 业主使用电梯

对此,记者采访了福建尚民律师事务所罗平律师。罗平律师表示,首先,根据我国《民法典》第271条及第273条等规定,物业公司无权以任何手段干涉和限制业主使用电梯。其次,根据我国《个人信息保护法》及即将生效施行的《人脸识别技术应用安全管理办法》相关规定,任何单位在公共场所使用人脸识别技术,必须以必要性、合理性为前提,并且须为

维护公共利益为目的,亦需征得被采集人脸信息对象的书面同意。另外,前述法律法规也规定,个人不同意通过人脸信息进行身份验证的,应当提供其他合理、便捷的方式。

因此,物业公司此种做法已经明显违法,业主可以向网信办及公安机关投诉、举报。同时,也可以向人民法院起诉物业公司,要求其停止侵犯业主对电梯的使用权。

## 泉州男装企业如何向未来

去年财报显示,泉州三大运动品牌上市公司净利润都是两位数增长,而三家男装上市公司却增长无力

A03

## 1823件海外文物回归

晋江侨胞庄铭博、高克娟伉俪将毕生珍藏无偿捐赠给家乡,并在晋江博物馆展出

A06