

饮水机、打印机、碾米机……

小区自助机一茬接一茬，收益去哪儿了？

近年来，不少物业公司各类自助设备引入小区。除了常见的直饮水机以外，碾米机、自助打印机、童车租赁等五花八门的设备不断涌现，它们在提升居民生活便利性的同时，也存在一些管理和运营问题。引入自助设备需要征求业主同意吗？相关收益如何分配？出现问题物业是否需要担责？记者就热点问题进行了采访。

自助机一茬茬换 收益去向成谜

记者走访北京多个小区发现，饮水机、旧衣物回收柜等自助设备通常安装在小区门口、单元楼旁或停车场边等明显位置。为安装自助设备，小区地面进行了硬化和加高处理，有些还加装了顶棚，自助设备俨然成为小区基础设施的一部分。

在丰台区红狮家园小区，进入小区大门就可看到非机动车停车位旁的便民自助打印机和快递柜，此外，小区内还散落着直饮水机、自动售货机等装置。在隔壁的宋家庄家园小区，出售瓶装饮料的自动贩卖机就在小区大门旁。

“北京小区内投放自助设备的月租金在1000元至5000元不等，根据地段、住宅性质等有所区别，物业公司通常会提前收取租金费用。”物业管理专家路军港介绍。

这些设备的安装是否经过业主同意？产生的收益去向何方？记者在小区内进行了采访。“物业没有征求过我们的意见，也不知道这些场地的租金去哪儿了。”小区居民刘女士说。采访中，不少居民向记者表示，不清楚小区引入自助设备的流程，对公共收益的明细、去向也并不了解。

“我们小区里的自助机换了一茬又一茬，果蔬机、碾米机、自动售货机……既占地儿又挡路。”居民罗先生抱怨，自家小区内的自助设备摆放位置不合理，挤占了本就不宽裕的公共空间。

【解题】 每年一季度需公示公共收益

物业公司引入自助设备，需要征求居民意见吗？

对此，路军港表示，引入自助设备是否征求居民意见取决于物业公司和居民签订的物业服务合同中是否约定物业公司可以利用公共区域场地、道路、房屋从事经营性活动。如果物业服务合同中明确规定物业可利用公共区域开展经营活动，物业公司就无需再征集业主的意见；如果合同中没有约定，物业就需要按照民法典的相关规定，召开业主大会，经过表决后方可实施。

此外，需要注意的是，自助设备安装的位置需避免影响到其他业主的合法权益。

至于如何处理自助设备带来的收益，路军港表示，物业公司引入自助设备获得的相关租金收益属于小区公共收益，应向业主公示。

他提醒：“每年一季度，物业公司需要公示上一年度的公共收益情况。业主可以在每年1月1日至3月31日



小区里的自助设备五花八门，图为一小区内的便民自助打印机和快递柜。

期间，注意查看物业有无违规张贴相关的公共收益分配情况。”

分配收益时，可以按照物业服务合同约定分配。如果合同中并没有约定如何就公共收益进行分配，物业公司可以提供证据，在扣除合理的支出后，其余的部分归全体业主所有。

路军港建议：“如果业主发现物业公司存在不公示收益等违规行为，可以向住建部门进行投诉。”

一些设备“昙花一现” 储值卡变废卡

不少居民反映，一些自助设备在小区里往往“昙花一现”，安装几个月便悄无声息地消失，导致居民无法正常消费。不少自助设备以优惠的价格吸引用户网上储值或由工作人员现场办卡，一旦设备撤走，居民往往难以退费。

居民李先生曾在自助碾米机上预付了5斤大米的碾米费用，最初他提取了3斤米，可不到两个月，这台设备便因为碾米的声音太大等扰民现象，被居民投诉，之后设备被拆除。李先生剩余的两斤额度不知道该去哪里使用，“金额不大，但心里挺不舒服的”。

无独有偶，康女士花300元从进社区推销的工作人员手里办了一张水卡。不久后，康女士发现，原先摆放直饮水机的地方，换了另一家厂商的直饮水机，自己的水卡无法使用。“我不知道原来那家直饮水机厂家的任何信息，更别提退卡费了。”除了一张没有任何信息的水卡，康女士手里再无其他凭证。

“小区饮水机跑路了，物业一问三不知”“办的水卡好久不用，查余额才知道之前的公司没了，饮水机也撤走了”……在社交媒体上，很多网友都遭遇过自助设备跑路的烦心事，寻找物业公司求助也没有结果。由于这类自助设备涉及的金额不大，一些用户不得已放弃维权。

【解题】 审查监管不到位应担责

如果社区里的自助机撤走，充值

还返困难，用户联系不上厂商，物业公司是否应该承担责任？

对此，北京金诉律师事务所律师王玉臣认为，物业公司作为业主共有部分的维护者、管理者，在自助机投放整个过程中，一般对于厂商资质、商品质量、日常运营活动等都具有相应的审查、监管、告知义务，如果物业公司在这个过程中存在不当行为，造成业主利益受损，有可能因此承担相关责任。

“根据物业与厂商签订的协议，或者根据物业日常的管理行为，如果物业与厂商采取了配合推广、代收款项、充值返利等方式，即便厂商跑路，只要物业公司因业主的充值行为获益，业主就有权据此要求物业公司承担相关责任。”王玉臣告诉记者。即便物业公司没有上述获益行为，如果厂商资质、商誉存在问题，而物业没有尽到相应的审查、监管或者及时、合理的告知义务，也可能因此承担一定的责任。

问题设备质量欠佳 维权不知找谁

还有一些居民反映，因为小区里的自助设备提供的产品质量不佳，侵害了自己的权益。在一条关于自助碾米机的讨论下面，有网友表示，“打出的米全是小黑点，客服却不承认，说是我放坏的”“一斤3块8的现磨大米让人挺失望，感觉像陈米的味道”……

小霖则遇到过小区直饮水机里的水有怪味、越喝嗓子越干的情况，他发现直饮水机器上显示的检测pH值远低于正常数值。厂家工作人员却告诉小霖，一个月前刚刚换过滤芯，水质并无问题。

本报今年4月曾报道，在北京的部分小区，有的自动售水机上的第三方检测报告已经过期多年，有的检测数据出奇一致，还有的pH值检测结果显示已严重超标，物业却称“影响不大”。

记者走访时也发现，不同厂商的直饮水机上张贴的维护频率不同。除基本的营业执照、第三方机构出具的检测报告外，直饮水机厂家会附上维护检测表。有的厂家会每周填写浑浊

度、电导率、pH值的具体数值，有的厂家仅定期在表格中填写“合格”“正常”等字样。

此外，自助设备还可能存在一定的安全隐患。此前有媒体报道，一名两岁男童被锁进小区的自动售货机里，最终被消防员救出。

【解题】 物业有义务披露问题厂商信息

王玉臣律师认为，根据《中华人民共和国食品安全法》规定，涉及食品生产和销售的设备运营方必须取得相关许可，并在显著位置公示证照和检验信息。物业公司作为设备引入方，有义务对设备的资质进行审查，并定期检查运营情况。

“如果物业公司选择厂商时对其产品质量没有尽到合理审查义务，在日常运行中没有根据协议及时督促厂商履行定期检修的义务，在管理过程中发现自助机出现质量问题没有及时告知厂商维修等，在这些情况下，物业公司可能需要承担责任。”王玉臣表示。

此外，如果在业主与物业公司签订的物业服务合同中，对于物业公司引入第三方利用业主共有部分获益的责任具有相关约定，业主也可以直接根据合同约定要求物业承担责任。

无论物业是否需要直接向业主承担责任，物业公司都有义务披露问题厂商的相关信息，来协助业主维权。

物业公司如果违规，业主应该如何维权呢？王玉臣建议，业主如果维权要取证先行。业主需要对目前小区自助机的引入情况、分配位置、经营状况等采取拍照、视频等方式取证。

其次，与物业沟通协商。业主或者业委会可以对目前小区内自助机的情况与物业协商，根据需求，要求物业清离问题设备、公示收益情况并合理分配收益。

再次，物业如有违规，业主可以向相关主管部门投诉、举报，要求依法调查并予以处罚。

最后，提起民事诉讼。业主对于因物业引入自助机获益行为而受到的损失，如果经协商不成，也可以提起民事诉讼，要求物业承担赔偿责任等责任。

记者手记

在采访中，记者了解到，很多业主虽然关心小区的公共收益，但并不了解物业公司需要对公共收益进行公示的相关规定，也不清楚物业公司在何时、何地、对公共收益进行公示。

要改变这一现状，一方面，业主需要主动了解相关法律法规制度，合法合理维护自身权益；另一方面，物业公司也应该重视业主权益，主动告知业主引入相关设备的情况，让公共收益更加透明；加强设备管理，为城市社区治理注入更多人性化关怀。

只有物业、商家和业主形成良性互动，建立更加透明、规范的管理体系，技术创新才能真正服务于民生。

据《北京日报》