

电梯维修费这笔“糊涂账” 谁来管？怎么管？

——东城印象小区高昂电梯维修报价引争议(下)

〇〇全媒体记者 冯浩

“电梯一坏，业主心忧；报价单一出，疑虑四起。”此前，本报报道了东城印象小区电梯维修报价出现“跳水”现象，由此引出电梯维修市场存在虚高报价、配件“以次充好”“小病大修”等问题，既影响业主正常出行，又加剧了业主与物业、维保公司之间的信任危机。那么，该难题应如何破解？背后乱象该怎么管理？记者继续展开调查。



天山路一居民小区一楼栋的电梯全部停运。(资料图片)

1 监管困局：各管一摊，难管“一本账”

电梯维修费究竟归谁监管？记者调查发现，相关部门职责划分不一。市市场监督管理局特种设备安全监察科相关负责人表示，其主要负责电梯安装维保资质和安全监管，对不合格维保电梯等行为进行查处；而该局价格监督检查和反不正当竞争科相关负责人则认为，电梯维修报价属于市场行为，但相关公司报价不得出现价格欺诈等违法行为，一经发现将依法处置。

市住房城乡建设局物业管理和住房改革科相关负责人表示，其职责是规范物业管理和维修资

金申报流程，对维保报价收费并无直接约束力。物业服务公司主要负责小区电梯的日常巡查，发现隐患或故障后会委托维保公司进行检查、维修和保养。

市民对此反映强烈，认为各部门虽各司其职，但在实际操作中，对电梯维保费用问题往往出现监管空白。“安全当然重要，但我们对维修报价一无所知！”东城印象小区业委会主任梁先生表示，小区业委会成员多为业主自愿担任，缺乏电梯维修专业知识，难以有效监督维保公司的报价和服务质量。

梁先生说，业委会作为一个桥梁，可以反映业主的诉求，并且对物业起到一定的监督作用，在选择电梯维保公司方面还能提出异议，促使问题得到有效解决，“没有业委会的小区会更加难。”

物业公司也倍感无奈。桂中大道某小区物业负责人梁女士说：“物业既无专业能力审核维修方案，又面临业主的质疑和压力，我们夹在中间左右为难，业主总怀疑我们和维保公司串通，可我们只希望电梯能快点修好。”

2 业内人士：多方监管，重建信任

面对电梯维保市场的“糊涂账”，某电梯维保公司工程部负责人黄先生建议，物业在选择维保公司时，务必查验其是否具备特种设备安装改造维修许可证，可通过物业协会、同行推荐或网络评价筛选可靠公司。同时，在合同中应明确服务范围、响应时间、收费标准等关键条款，特别要注明“未经书面确认，不得擅自更换大额零件”，以避免维保公司擅自增加维修费用。

某电梯维保公司工程师朱先生补充道，物业或小区业委会应加强对维修过程的监管，收集每次维修的资料，包括维修时间、内容、更换的零件、费用等，并保留书面文件，如维修合同、报价单、发票、沟通记录等。同时，拍照或录像记录被更换的旧零件或维修过程，以备后续查验。

“核实维修是重中之重。”市物业协会秘书长吴国振认为，物业或业主要求维保公司提供故障检测报告，明确损坏原因和



维保公司和业主查看电梯零件。(资料图片)

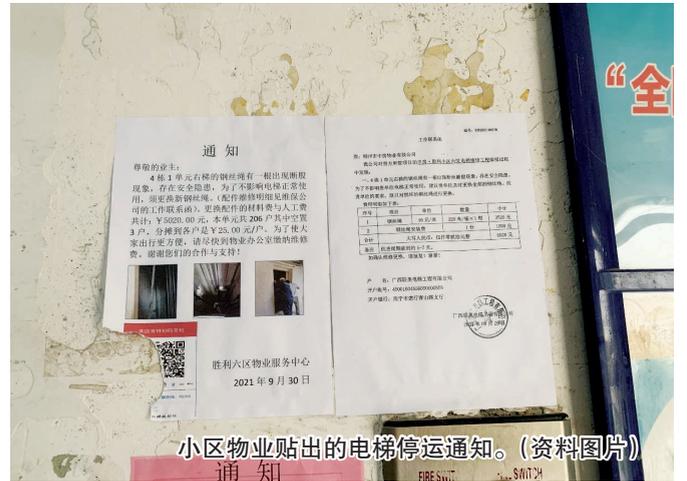
维修依据。如有必要，可寻求第三方检测机构进行专业评估，或聘请其他电梯维保公司进行二次检查，对比诊断结果。

另外，每年聘请第三方机构对电梯进行全面检测，与维保公司的报告进行交叉验证，发现问题及时处理。同时，物业应积极建立长效监督机制，要求业主代表参与维修过程监督，并定期公开维修记录和费用明细。

实践中，我市一些小区曾成功破解这一“难题”。2024年10月，中房柳铁新城小区因同一部电梯频繁发生故障，业主对物业产生质疑。物业果断更换电梯维保公司，解决了维修问题。2025年2月，华展华园小区37栋1单元电梯故障停用，物业通知业主现场录像记录整个维修过程，让维修过程公开透明，成功化解了业主对公示价格的信任危机。



请扫一扫
二维码关注
“柳报维权
哥”，加入维
权大家庭。



小区物业贴出的电梯停运通知。(资料图片)

3 法律人士：报价需透明，违法必究

“维修报价不能成‘糊涂账’，要让业主看清每一分钱的流向。”广西康盟律师事务所律师韦维认为，虽然电梯维保报价属于市场经营行为，但在报价时必须注明产品价格、型号等关键信息，确保信息透明公正。另外，由于电梯维修专业性强、技术性强，最好的办法是通过竞争性谈判或公开招投标，业主可以多方咨询，价比三家，理性选择。

韦维提醒，根据《中华人民共和国价格法》的相关规定，经营者不得有不正当价格行为，包括相互串通、

操纵市场价格，捏造、散布涨价信息，哄抬价格等推动商品价格上涨的行为，或者利用虚假的、使人误解的价格手段诱骗消费者进行交易。若维保公司在电梯维修报价中存在虚高报价、乱报价等行为，可能涉嫌价格欺诈，构成不正当价格行为，必将受到法律的严惩。

此外，维修配件“以次充好”等行为可能违反《中华人民共和国刑法》中合同诈骗罪的相关条款。建议受害者保留好相关证据，如维修合同、报价单、发票等，以便在必要时维护自己的合法权益。

4 他山之石：多地探索破局之道

探索电梯行业破局之道，各地纷纷结合自身实际，推出了一系列创新举措。

2024年9月，上海市虹口区江湾镇联合有关部门实行“梯管家”策略，建立收缴、监管、支付、通知的全流程资金监管平台，通过线上询价、提供“三方比价单”，以及线下合同解读、律师咨询等手段，有效解决了业主的疑问。

2024年12月，绍兴市电梯行业协会公布了《绍兴市电梯主要零部件及工时费价

格》，详细披露了绍兴市广泛使用的五个主流电梯品牌的“价目表”，有效打破了价格壁垒，消除了信息不对等现象，进一步提升了市场的透明度。

2025年2月，深圳市市场监督管理局推出“托管+保险+服务”多重保障，建立了全市首个电梯全品类配件库，促进电梯配件价格透明，形成电梯维修和配件更换诚信体系，打造公平、开放和透明的维保市场环境。

记者手记：

在此次的走访中，一个问题始终萦绕心头：电梯维修费究竟谁来管？又该如何管？难道仅仅依靠法律的约束？其间，无数次听到这样一句话：“这是市场行为。”当价格高昂的维修报价摆在毫无专业知识的业主面前时，他们往往感到无助和迷茫，无疑让维保公司手握了绝对的定价权。

维保报价的监管，不仅是一个经济问题，更是一个社会问题，它关系到千家万户的切身利益。维保报价的监管问题亟待解决，相关部门应该加强协作，共同构建一个更加公平、透明的电梯维保市场环境，拓宽监管范围，确保报价的合理性和透明度。