

电梯还没换，标准先打折？

人才家园业主质疑日立电梯宣传与合同“两面派”、业委会涉嫌违规签约

本报记者 房锐言

“日立电梯厂方承诺26层及以上高层住宅电梯速度2m/s，但江苏永顺电梯安装工程有限公司（日立电梯经销商兼施工单位，以下简称‘永顺电梯安装公司’）与业委会签署的合同里写的却是1.75m/s，而且这份合同我们业主时隔两个多月才看到。”近日，徐州云龙区人才家园（备案名：龙域花园）业主张先生向汉风帮办热线68886888反映，小区即将更换的69部日立电梯存在多项“降标”争议：核心六大部件质保期从承诺的10年缩减至5年、轿厢高度未达宣传标准、原架机梁不予更换、主副导轨不予更换、人脸识别系统需业主额外付费等。

对此，日立电梯徐州公司相关负责人回应称，69部电梯整体未降标，合同由电梯安装公司与业委会签署，相关问题责任在经销商。



AI制图

业主：签约前不知情，合同公示延迟

徐州人才家园位于云龙区汉风街道明正路11号，共有27幢住宅楼（含15幢26层以上高层、12幢小高层），实际入住2300余户，此次需更新的电梯共计69部。

据了解，2025年9月30日，云龙区房产服务中心发布《徐州市云龙区2025年度住宅老旧电梯更新项目招标公告》，人才家园小区被划分为二、三、四标段，项目计划投资1200万元。

人才家园第四届业委会相关负责人介绍，在确定日立电梯经销商永顺电梯安装公司在内的三家经销商分别中标三个标段后，因云龙区房产服务中心要求尽快签约，业委会于2025年12月28日以“特事特办”为由，与三、四标段中标单位（经销商）签署合同，未征求多数业主意见。“原计划等三家中标单位（经销商）全部与业委会签完合同再统一公示，因二标段中标单位迟迟未签约，所以才推迟到2026年3月2日，通过小区公示栏及‘龙域花园’微信公众号公布《人才家园电梯更新项目合同》。”该负责人解释。

业主：承诺与合同脱节，差价数百万元

“合同一公示，我们就发现和日立电梯徐州公司（品牌方）宣传的不一样！”业主孙先生表示，他们在宣传阶段承诺：26层及以上高层电梯速度2m/s、部分电梯的轿厢高度提升至2450mm、核心六大件质保10年，且免费提供人脸识别系统等服务，但在中标的安装公司（经销商）与业委会签署的合同中，这些条款均被变更——26层及以上高层电梯速度降至1.75m/s、轿厢高度2300mm、核心六大件质保期缩短至5年，架机梁不予更换，人脸识别系统需业主按每部6000元额外付费。

据了解，招标阶段，三家经销商及日立电梯徐州公司工作人员曾在小区中心广场巡展《电梯价格品牌对比表》，并作出招标文件外的增值服务承诺（含提速、人脸识别系统、运行数据查询等），多数业主基于这些承诺选择了日立电梯，部分业主也留存了相关视频、录音证据。

关于降标造成的差价，业主们给出了不同估算：孙先生认为，仅40部26层及以上电梯的速度差价、架机梁更换差价、轿厢高度差价、人脸识别系统费用就近160万元，叠加主副导轨更换及质保期缩短的成本，总差价至少200万元；另有部分业主测算，全部降标项目的差价高达416.2万元。

品牌方：认可宣传内容，责任在经销商

对此，日立电梯徐州公司相关负责人表示，前期参与品牌宣传的是该公司工作人员，公司对于宣传内容也表示认可，但直到3月2日经销商与业委会签署的合同公示，厂方才知晓合同条款与宣传承诺不一致。

关于电梯速度与轿厢高度未达承诺的问题，日立电梯徐州公司最初以“土建条件限制（顶层高度不足）”为由辩解，称宣传时已明确“需以现场实测为准”，但该说法遭到业主反驳——业主普遍认为日立电梯徐州公司应兑现承诺，而非以合同条款变更为由推诿。

为此，3月20日，日立电梯徐州公司的王经理携带小区69部电梯勘测数据再次协商，给出新方案：40部26层及以上电梯按2m/s速度配置；轿厢高度按“一梯一案”执行（2450mm 36部、2400mm 8部、2350mm 25部）；架机梁予以更换，核心六大件质保10年，保留主副导轨，但刷脸系统仍需业主付费购买。

王经理此次携带的勘测数据与该公司3月13日提出“土建限制”时的勘测数据完全一致。为此业主质疑：“为何同一数据得出不同结论，是否要开凿电梯井的主体结构？”王经理解释称：“不破坏墙体，而是通过定制非标轿厢实现承诺标准。”现场部分业主对该方案表示认可，要求该公司出具加盖厂方公章的

认函，作为经销商与业委会后续合同补充条款的依据，但遭王经理拒绝，他仅同意现场签字确认。“日立电梯徐州公司反复多次，每次协商好都反悔，没有书面盖章承诺，我们担心后续还是会变卦。”孙先生对此表示担忧。

“经销商与业委会签署的合同总价约1000万元，不可能存在400余万元的降标差价。日立电梯徐州公司仅负责向经销商提供设备，与业委会无直接合同关系，责任在经销商。”王经理强调。

对此，三家经销商之一的永顺电梯安装公司工作人员则表示，认可2025年11月29日的会议沟通内容：“保留主副导轨，六大件质保10年。标书基本配置不变，但日立电梯徐州公司的其他承诺所产生的费用与他们无关。”

据了解，王经理曾多次代表公司出面协调此事，帮助推进经销商与业委会的合同修订事宜。经销商与业委会定于3月24日重新签署补充合同并公示。

4月2日上午，记者同人才家园第四届业委会相关负责人确认新合同公示及签署情况，他表示，3月25日新合同条款已向业主公示，目前公示时间也已结束，日立电梯徐州公司承诺的配置均写进了合同里，将于近期与经销商签署新合同。

监管部门：以招投标文件和合同为依据

对此，云龙区市场监督管理局工作人员表示，界定电梯更新项目的履约责任，首要依据是云龙区房产服务中心发布的招投标文件，以及经销商与业委会签署的书面合同。同时，若业主能提供有效证据（如视频、录音）证明日立电梯徐州公司工作人员和经销商在巡展时或口头作出的“提速、10年质保、免费人脸

识别”等承诺具体明确，且该承诺足以影响业主选择日立电梯，依据《中华人民共和国消费者权益保护法》第二十条及《中华人民共和国广告法》相关规定，该宣传承诺应视为合同组成部分，品牌方需依法履行，不得通过经销商与业委会签署的合同单方面变更或增加业主负担。

律师：签约程序涉嫌违规，业主可维权

江苏汉彭律师事务所杨红梅律师认为，业委会签约程序涉嫌违法违规：依据《中华人民共和国民法典》第二百七十八条，电梯更新改造属于业主共同决定的重大事项，需经专有部分面积占比及业主人数占比双过半同意。业委会以“特事特办”为由，未征求多数业主意见即与中标单位（经销商）签署合同，且延迟两月公示合同文本，严重侵害业主知情权、决策权。

宣传承诺具有法律约束力。日立电梯工作人员和经销商在巡展时作出的具体承诺，已构成《中华人民共和国民法典》规定的“要约”，即便未明确写入经销

商与业委会签署的书面合同，仍对品牌方具有法律约束力，品牌方和经销商均不得擅自变更承诺内容。

律师建议，业主可要求日立电梯徐州公司就承诺内容出具加盖厂方公章的正式文件，作为经销商与业委会补充合同的附件，固化履约标准；若日立电梯徐州公司拒不履行，可向市场监管部门举报其涉嫌虚假宣传，或通过民事诉讼主张其与经销商共同履行承诺、赔偿差价损失；同时可通过业主大会重新审议经销商与业委会签署的原合同及补充合同的效力，督促业委会依法履职。