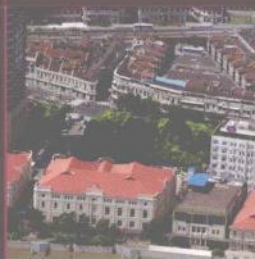




人力资源和社会保障部职业技能鉴定推荐教材

21世纪 | 规划教材
高等职业教育 | 双证系列



物业管理法律法规及实务

曹映平 \ 编著



上海交通大学出版社
SHANGHAI JIAO TONG UNIVERSITY PRESS



人力资源和社会保障部职业技能鉴定推荐教材

21世纪高等职业教育 规划教材
双证系列

物业管理法律法规及实务

曹映平 编著

上海交通大学出版社

内 容 提 要

本书为“21 世纪高等职业教育规划教材双证系列(物业管理专业)”之一。

本书根据国家职业技能鉴定和高职教育目标的一致性,配合高等职业院校学生毕业时要求具备毕业证和职业资格证书的“双证”要求,有目的地结合物业管理职业资格证书鉴定和上岗证考试所涵盖的法律知识内容进行编写。内容包括物业管理中的法律关系、物业管理中的法律责任、物业管理法律纠纷的预防和处理、有关物业管理的法律法规、业主及其相关组织的权利与义务、物业服务公司和相关管理部门及业务合作单位的法律关系、前期物业管理服务与招投标、物业服务委托合同、物业接管验收中的法律事务、管理规约及临时管理规约、物业管理服务收费管理中的法律规定、物业公共安全管理中的法律责任、物业日常管理中法律责任及风险回避、物业管理公司在外委业务和多种经营中的法律实务等。

本书不仅可作为高等职业教育物业管理、房地产管理及相关学科的专业教材及物业管理职业技能鉴定的培训教材,也可作为房地产管理、物业管理行业从业人员的工作参考书。

图书在版编目(CIP)数据

物业管理法律法规及实务/曹映平编著. —上海:上海
交通大学出版社,2011

(21 世纪高职规划教材双证系列)

ISBN 978-7-313-07012-8

I. 物... II. 曹... III. 物业管理—法规—中
国—高等学校:技术学校—教材 IV. D922.181

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2010)第 256666 号

物业管理法律法规及实务

曹映平 编著

上海交通大学出版社出版发行

(上海市番禺路 951 号 邮政编码 200030)

电话:64071208 出版人:韩建民

常熟市梅李印刷有限公司 印刷 全国新华书店经销

开本:787mm×960mm 1/16 印张:16 字数:302 千字

2011 年 1 月第 1 版 2011 年 1 月第 1 次印刷

印数:1~3 030

ISBN 978-7-313-07012-8/D 定价:35.00 元

版权所有 侵权必究

前 言

在物业管理工作中,法律法规起着协调关系、规范操作、解决纠纷、提高管理效能的作用,它是物业管理工作中重要的知识组成部分,同时也是物业管理国家职业技能鉴定考试的重要内容之一。

本书主要介绍物业管理的法律法规以及这些法律法规在物业管理实际工作中的运用实务。这里所说的法律是广义的概念,既包括物业管理法律层面的内容,也包括部门规章、地方性法规、规范性文件方面的内容。具体来说,本书论述的是法律、部门规章、地方性法规、规范性文件在物业管理实务中的应用。包括物业管理中的法律关系、物业管理中的法律责任、物业管理法律纠纷的预防和处理、有关物业管理的法律法规、业主及其相关组织的权利与义务、物业管理公司和相关管理部门及业务合作单位的法律关系、前期物业管理服务与招投标、物业服务委托合同、物业接管验收中的法律事务、管理规约及临时管理规约、物业管理服务收费管理中的法律规定、物业公共安全管理中的法律责任、物业日常管理中法律责任及风险回避、物业管理公司在外委业务和多种经营中的法律实务等。同时根据国家职业技能鉴定和高职教育目标的一致性,有目的地结合物业管理职业资格证书鉴定和上岗证考试所涵盖的法律法规知识内容。

本书的阅读对象是高等职业院校的物业管理和相关专业的学生,以及房地产、物业管理从业人员。

作者在物业管理教学、担任物业管理国家职业等级鉴定专家和物业管理公司法律顾问期间,收集了大量物业管理资格考试内容和物业管理法律实务的案例,这些案例在书中结合理论,能培养学生解决物业管理操作中法律问题的能力,同时对于学生取得物业管理各种资格有实际的帮助,体现了高等职业技术教育与职业等级证书内容覆盖上的一致性,同时也能适应高等职业技术学院对学生毕业“双证”(毕业证和资格证)的要求。

本书力求避免以往物业管理职业教材“学院化”倾向,着重考虑了职业教育中培养应用型人才的教学需求,侧重实务介绍和实例示范、案例分析。本书对于物业管理中存在的法律实际案例分析、风险提示、在实际操作中如何按法律程序运作的问题,特别是针对物业管理中出现的许多新的法律问题(包括一些典型的问

题)没有在以往教材中体现的情况,本书着重增加了这方面的内容。作者希望这是一部为物业管理从业人员分析和解决物业管理实际问题提供思路和方法的书。

本书将“方法论”引进教材的编写中,考虑到教材使用的特点,在体例上采用案例导出(物业管理中的实际情况是什么?)、提出问题(事实中隐含的问题)、分析问题(为什么会这样?)、让读者在进行同类案例思考(同样的问题我们怎么处理?)的方式,体现应用型人才培养的特点。

因为物业管理行业的不断发展,相关法律法规不断完善,同时物业管理在实际工作中不断出现新的情况,遇到新的问题,本书作者囿于主观和客观的原因,在这些问题的研究和论述上,还需要不断修正和完善,敬请读者提出宝贵意见。

作 者

目 录

1 物业管理中的法律关系	1
1.1 物业与物业管理	1
1.2 物业管理及其过程中的法律关系	2
1.3 案例分析	6
2 物业管理中的法律责任	9
2.1 物业管理中的法律责任概述	9
2.2 物业管理中各种法律责任的承担方式	9
2.3 物业管理中各主体承担法律责任的常见情况	12
2.4 案例分析	16
3 物业管理法律纠纷的预防和处理	20
3.1 物业管理法律纠纷概述	20
3.2 物业管理民事法律纠纷的预防	21
3.3 物业管理中民事法律纠纷处理的几种方式	22
3.4 案例分析	27
4 物业管理法律、法规	30
4.1 物业管理法律、法规概述	30
4.2 部分法律、法规简介	30
4.3 案例分析	47
5 业主及其相关组织的权利与义务	52
5.1 业主	52
5.2 业主大会	52
5.3 业主委员会	60
5.4 业主在物业管理中的权利和义务	61

5.5 案例分析	62
6 物业管理公司	64
6.1 物业管理公司的概念	64
6.2 物业管理公司的设立	65
6.3 物业管理公司的权利和义务	66
6.4 案例分析	68
7 物业管理公司和相关部门的法律关系	71
7.1 物业管理公司与行政主管部门	71
7.2 物业管理公司与物业管理协会	71
7.3 物业管理公司与政府公共事务管理部门	72
7.4 物业管理公司与房地产开发商、建筑商	72
7.5 物业管理公司与公用事业单位	73
7.6 案例分析	75
8 前期物业管理服务与招投标	78
8.1 前期物业管理的含义	78
8.2 前期物业管理的有关法律规定	78
8.3 物业管理招投标	79
8.4 物业管理招标投标的一般程序	80
8.5 物业管理招投标中的行为规范	84
8.6 物业管理招标书与投标书	85
8.7 案例分析	98
9 物业服务委托合同	101
9.1 物业服务合同的性质和特征	101
9.2 物业管理合同文本	103
10 物业接管验收中的法律事务	120
10.1 物业接管验收概述	120
10.2 物业接管验收的法律依据及验收重点	122
10.3 物业接管验收的步骤	123
10.4 案例分析	126

11 管理规约及临时管理规约	129
11.1 管理规约	129
11.2 临时管理规约及其示范文本	131
11.3 管理规约范例	138
11.4 案例分析	142
12 物业管理服务收费管理中的法律规定	144
12.1 物业管理服务收费管理的法律规范及其特点	144
12.2 物业管理收费管理的具体法律规定	145
12.3 案例分析	148
13 物业公共安全管理中的法律责任	151
13.1 物业服务企业公共安全防范义务	151
13.2 物业服务企业安全管理的法律责任	151
13.3 案例分析	154
14 物业日常管理中法律责任及风险回避	158
14.1 物业管理公司在日常管理中的法律责任	158
14.2 物业日常管理中的法律风险回避	159
14.3 案例分析	162
15 外委业务和多种经营中的法律实务	166
15.1 物业管理中外委业务、多种经营的服务集成特点	166
15.2 物业管理中外委业务、多种经营的服务集成现状	166
15.3 物业管理外委服务、特约服务的合同关系分析	167
15.4 物业管理外委服务和特约服务责任的承担	169
15.5 物业管理集成服务中法律风险的回避	170
15.6 物业项目外委法律文书示例	172
15.7 案例分析	176
附录	178
A 物业管理条例	178
B 业主大会和业主委员会指导规则	186
C 中华人民共和国城市房地产管理法	195

D	住宅室内装饰装修管理办法	203
E	房屋建筑工程质量保修办法	209
F	物业服务收费管理办法	211
G	物业服务收费明码标价规定	214
H	物业服务企业资质管理办法	215
I	中华人民共和国物权法	220
J	最高人民法院相关文件	243

1 物业管理中的法律关系

1.1 物业与物业管理

1.1.1 物业

物业是房产和地产的统一，指已建成并经竣工验收具有使用功能的各单元性房屋和其他建筑及其配套设施和其占用范围内的土地，包括与之配套的设备、市政公用设施等。

物业的形式可以是最常见的住宅，也可以是其他的形式，如独体别墅、高层与多层住宅楼、综合性写字楼、商业大厦、宾馆酒店、工厂厂房、仓库、体育场馆等，同时也包含了维持相应物业使用功能的供水供电系统、空调系统、电梯和其他运行设备系统、保安监控系统等。

1.1.2 物业管理

物业管理是指物业的业主选聘物业服务企业，由业主和物业服务企业签订服务合同，物业管理公司按照物业服务合同的约定，对房屋及其配套的设施、设备和相关场地进行维修、养护，并维护相关区域内的公共秩序、环境卫生，以及其他物业管理委托合同明确约定的特定事项的管理和服务等活动。

1.1.2.1 日常管理

物业的日常管理是经常性的管理和服务，包括以下内容：

- 1) 日常养护。即对物业使用配套的机电设备、供水供电系统、公用设施等进行养护，使其维持良好的运行状态，保证物业正常使用，以延长设备的使用寿命。
- 2) 绿化和保洁。即对物业公共区域进行清洁绿化服务工作，为业主和住户创

造舒适的工作和生活环境。

3) 安全保卫和消防安全。即对物业区域内公共安全进行预防性服务,并负责对物业区域内安全突发性事故进行处置,保护业主财产安全和人身安全;保证消防设备处于良好待用状态。

4) 日常维护。为物业在日常使用过程中出现问题提供维修服务,并按特别约定处理各种小修、急修事务,方便业主和物业使用人。

5) 代收物业使用维护费。在业主和业主委员会的授权下管理维修基金,定期收取物业管理费,编制物业管理预算、收支账目,定期公布有关费用收支情况。

6) 协调各种社会关系。如与派出所、街道居委会等保持经常的联系,为业主争取各种利益;与开发商、供水、供电、煤气、电信、市政等进行沟通和协调,保障业主和物业使用人的正常生活或工作秩序。

7) 协调业主内部的关系。物业管理公司依据《管理规约》的约定协调业主之间在正常使用物业中的关系,同时可以灵活多变地组织各种联谊活动,为业主创造交流机会,以便加深了解,营造良好的居家环境。

1.1.2.2 特约服务

物业管理中的特约服务是指物业管理公司根据业主和住户需要,提供各种有偿的特约服务。如送奶、送水,看护老人、病人,订票、送票,代为购物等。

物业管理公司在不妨碍业主利益的前提下还可以利用部分物业开展多种经营活动,为业主提供有偿服务,补充管理经费,如在小区内开设便利超市、洗车店,开办幼儿园等。

1.2 物业管理及其过程中的法律关系

在物业管理过程中,存在各种不同的法律关系,如业主与物业管理公司之间的委托服务关系,业主与业主之间的共同契约关系(如管理规约)、相邻关系,物业服务企业与其他业务关联公司平等主体之间的民事关系(如物业服务企业和房地产开发企业的关系、物业服务企业和供货商之间的关系),政府各主管部门对物业服务企业的行政监督管理关系等。

这些不同的法律关系由不同的法律原则和规定去调整和规范。作为物业服务企业的管理者在处理这些关系时,需要区别不同的情形,根据具体的情况,依据不同的原则和规范去处理。

1.2.1 物业管理中的基本法律关系

物业管理所形成的基本法律关系是业主与物业管理公司之间的委托管理服务合同关系，它有如下特点：

1) 物业管理中委托管理服务合同关系是物业管理公司和业主基本关系的出发点。物业管理公司正是基于和业主订立了物业管理中的委托管理服务合同，才确立了其与业主之间的权利和义务关系。在物业管理活动中两个重要的主体是业主和物业服务企业，双方签订物业服务合同，以合同约定的方式明确双方的权利和义务，即约定如何对房屋及配套设施设备和相关场地进行维修、养护、管理，维护相关区域内的环境卫生和公共秩序，约定如何交纳相关费用等。

物业管理公司与业主之间的法律关系协调都基于所签订的合同，以及相关的法律、法规和行政规章的相关规定。这种关系决定了物业管理公司和业主在物业管理过程中的基本行为规范，也是处理物业管理过程中各种矛盾和问题的基本依据。

2) 业主可以自主选聘有合格资质等级证书的物业服务企业来实施对其所拥有的物业进行管理。物业管理服务合同关系和一般的合同关系有所不同的是，物业管理不但牵涉到社会公众的利益，同时又是一项专业性很强的工作，国家设立了物业服务企业资质等级评定制度，并用相应的法规和行政规章进行管理。根据这些规章的规定以及结合民法、物权法、合同法的一般原则，业主可以自主选聘有合格资质等级证书的物业服务企业来实施对其所拥有物业的管理。

这种合同关系体现了民法的自愿原则和行政法的强制性原则。即物业服务企业的设立必须按照行政法律和规章的相关规定，根据企业的资金、专业技术人员数量、管理经验等申请相符合的管理资质，业主可以自由选聘物业服务企业，但自由选聘的前提是该物业服务企业必须具有与委托服务的物业相适合的资质。

3) 物业管理具有业主共同委托管理的特性。一方面，现代物业项目建设规模相对较大，而且房屋建筑结构及设施设备较为复杂，房屋及设施设备的维护管理要求专业性程度较高，单个业主很难具备相应的管理经验；另一方面，一个物业项目里往往有成百上千业主，众多业主由于房产毗邻，再加上物业中有公共区域的存在，这些公共区域是全体业主共同共有的，需要全体共有人才能行使所有权和管理权。另外，一个物业项目中的业主往往来自不同的工作单位，其工作性质、工作时间、知识结构等方面很难达到统一，业主也没有精力经常坐在一起行使商讨管理事宜，因此在物业的使用、管理，以及保值增值等方面，全体业主形成公共性物业管理服务需求，这种公共性的物业管理服务需求不可能由单个业主或少数业主来完成，需要通过全体业主委托专业化的物业服务企业来提供这种服务。

基于以上原因，一个物业项目里需要全体业主通过会议的形式，选举出一个业主委员会来代表业主行使共同的权利。业主委员会产生后，其代表广大业主的利益再委托一家物业管理公司来进行物业管理服务，一般只委托一家物业管理公司。但是在物业服务合同约定的范围内，对于公共安全管理、保洁绿化等事项的单项管理，也可能有单独委托给其他公司来进行管理的情况。但不管怎样，物业管理中任何涉及业主物业的公共管理权的行使和处置时，都必须取得业主大会或者是业主大会的常设事务管理机构(即业主委员会)的同意或授权。

4) 物业管理活动中两个重要的合同主体是业主委员会和物业服务企业，他们在合同订立时都具有自由的选择权，是平等的民事主体。

5) 业主委员会的权力来源于广大业主，物业管理公司的权力来源于业主委员会。业主委员会由全体业主选举产生，其权利是广大业主让与的。因此，当广大业主认为业主委员会不称职或者不能维护他们的合法权益时，他们可以重新选举产生业主委员会；而物业管理公司的权力又来源于业主委员会，同样，当业主委员会认为物业管理公司不称职或者不能管理好业主的物业时，业主委员会也可以代表业主重新选聘物业管理公司。

1.2.2 物业管理公司与开发商的法律关系

1.2.2.1 分别独立的法人地位和不同的法律关系

物业管理公司是为业主提供物业管理服务的独立法人，具有独立的经营权和财产支配权，其与业主的关系是服务合同关系；开发商是进行房地产开发和经营的法人，也具有独立的经营权和财产支配权，其与业主的关系是房屋买卖合同关系，这本来是两个并行的法律关系，各个主体应该独立地向合同相应方主张权利和义务。

1.2.2.2 物业管理公司和开发商法律关系现状

开发商与物业管理公司的关系开始于物业管理早期介入和前期物业管理期间，按照《物业管理条例》规定，在业主、业主大会选聘物业服务企业之前，一般由开发商选聘物业服务企业，签订书面的前期物业服务合同。开发商应当在销售物业之前，制定临时管理规约，对有关物业的使用、维护、管理，业主的共同利益，业主应当履行的义务，违反公约应当承担的责任等事项依法做出约定，并向物业买受人予以说明，而后者应当对遵守临时管理规约予以书面承诺。物业管理公司承接物业时，应当对物业共用部位、共用设施设备进行查验。在办理物业承接验收手续时，建设单位应当向物业服务企业移交相关资料，配置必要的物业管理用房。从这种种

权利义务关系分析，物业服务企业与开发商更像是“售后服务”关系。

而目前房地产和物业管理公司的常见的情况是，一部分开发商按照市场规则，在房产开发和销售后，相应的物业管理服务采用向社会实行招投标的方式聘请物业管理公司实施管理，实行开发建设和物业服务相分离的方式。但有相当一部分开发商则考虑到方方面面的利益，自己出资组建物业管理公司。在这种基础上组建的物业管理公司，其公司运作的实际控制人是开发商，往往容易忽视物业管理公司独立的法人地位，忽视了物业管理公司的长期利益，直接在物业管理的具体问题上做出行为，把房屋买卖关系和物业服务关系扭结在一起处理，把开发商的利益捆绑在物业服务企业身上，这种行为经常成为业主和物业管理公司的矛盾引发点，成为物业管理公司长期生存和发展的障碍。

1.2.2.3 物业管理公司与开发商的关系处理不当的法律风险

从物业管理公司的工作实质而言，从一开始即物业接管时，它就应该代表业主的利益，对所接受的物业和配套设施等问题上进行质量接管和监管，但是，由于开发商在前期物业管理期间地位的强势，可能在重大问题上直接介入物业管理内部管理的诸多实际事务，造成物业管理实际工作的错位，也就是说，应该帮业主说话的物业管理公司，实际上帮着开发商说话。这将给后续的物业管理以及物业服务企业的运行带来无可弥补的硬伤。尤其在以下问题上，妨碍了物业服务企业的正常工作：

1) 房屋质量监管问题。开发商在对物业管理公司进行前期资金补贴后，往往会附带要求物业服务企业帮助抵挡业主对于房屋质量和设备、设施方面的责问，物业服务企业成了房屋质量问题的“挡风墙”。

物业管理领域出现的矛盾往往来源于开发商销售房屋时的承诺不能充分兑现。当业主依据房屋购买合同找寻开发方诉求利益时，由于开发商在事实上已经撤出物业区域，业主最方便找的就是与开发商关系密切的物业管理公司。准确地讲，物业服务企业无形之中开始承担本不属于自身的责任和义务。对物业服务企业的正常工作会带来较大的困扰，可能造成业主与物业服务企业矛盾重重，此时业主往往以拒付物业管理费来抗拒。于是业主、物业管理公司、房地产商三方的关系陷入这么一个难解的关系，即物业管理公司站在开发商的利益上处理问题—业主对物业的设施、质量和管理不满而责问物业管理公司—物业管理公司将问题推至开发商—问题未解决后业主拒交物业费—物业管理陷入瘫痪。

从物业管理公司的角度，应该在接受开发商委托管理的项目之前做好验收，在工程中要站在使用者的角度检查验收，发现问题要按照有关规定处理。至于检查中发现的质量问题和后续使用中的质量问题，在实际中由于保修合同作为建设

合同的一部分，一般由开发单位与施工方订立，但开发商在保修过程中很少承担管理职责，一般委托由物业管理公司负责具体工程保修管理，协调住户与保修施工单位间的关系。开发商与物业管理公司在接管前应协商一致，由开发商委托物业管理公司全权进行保修和管理的工作，对于工程保修金的最后结算，应由物业管理公司予以确认后，施工方才能结算、领取。对于保修期间紧急发生的问题，当施工方不能积极配合时，物业管理公司有权自行修整，费用由施工方予以支付。

2) 物业服务价格不按市场定价的问题。在物业管理费用高低这个问题上，由于前期物业管理服务费用是开发商与选聘的物业服务企业根据物业小区硬件设施和服务档次约定的，业主在购买房屋的同时是被动接受物业服务捆绑式交易。开发商在招聘物业服务企业的时候，为了制造卖点，从促进销售房屋的角度出发，往往将标准定低，自己再补贴物业管理公司。这种投入也使业主自入住伊始就享受到了优质的服务。但待开发商撤出项目后，补贴不再继续，物业管理公司为了维持运作，只能提高收费标准，业主对于提高物业收费而不提升服务标准，一般在心理上难以适应，而物业管理公司就会因收费问题与业主闹得不可开交，为物业管理的后续资金运作管理带来难以为继的风险。

3) 财务处理不规范问题。物业管理公司内部的财务运作，不论是酬金制还是包干制，都有其相应的执行规范。但如果开发商直接介入与物业管理公司的资金管理，常见的情况是开发商将车库、地下人防工程、其他公共设施作为自己当然的资产，把这部分经营收入作为自己拥有所有权的资金进行处分，一部分给予物业管理公司的作为前期经费不足的弥补，另一部分进入了开发商的账户。而实际上，车库、地下人防工程、其他公共设施不是开发商当然的资产，这部分资产可能分别属于业主和开发商，需要分别对待和分别处置。特别是地下人防工程、公共设施的所有权，在没有特别约定的情况下，所有权一般都属于业主，其收入的资金需要物业管理公司在征得所有权人的同意后，统一管理，由物业管理公司取得相应的管理费，其他费用应该分别直接或者间接交付给所有权人。否则，后续物业管理可能陷入难缠的债权、债务关系之中，即把别人的财产处置给了不该给的人，需要返还时可能难以再追回。

1.3 案例分析

【案例 1.1】

提示：业主有权选聘物业管理公司。

基本情况：2004 年底某小区物业管理合同到期，业主委员会出钱请了专业咨询公司做招投标工作，原物业管理公司也参加了投标，最终由另一家知名物业管理公司夺标。而原物业管理公司不愿退出，僵持了三个月后，中标物业管理公司不得不将原物业管理公司和业主委员会推上被告席，要求赔偿不能履行合同的经济损失。

分析：

1) 物业服务企业与业主之间是委托合同关系，业主作为委托人，通过物业管理委托合同的约定，委托物业管理公司来管理自己的物业。本案例中提到的原物业管理公司与业主的委托合同已经到期，在新一轮的招投标中又没有中标，显然其不退出物业的行为侵犯了业主和另一家物业管理公司的权利，依照法律规定需要承担停止侵害、赔偿损失的民事责任。

2) 根据《物业管理条例》相关规定，物业管理服务合同到期，原物业管理公司应做好物业管理资料移交工作，并及时撤离管理区域。

【案例 1.2】

提示：房屋质量问题不能够成为业主不履行对物业管理公司交纳物管费义务的理由。

基本情况：李子花园的业主王某入住新居后不久，发现房屋内墙有剥落情况，而且厨房的管道和阀门也有质量问题，他向物业管理公司提出要求协助解决，物业管理公司协助王某多次与开发商协商处理未果，质量问题依旧。王某一怒之下联络了几户有类似情况的业主不交物业管理费。请问王某和其他业主的举动能不能得到法律的支持，为什么？王某等的行为在法律上要承担什么责任？

分析：

1) 王某等业主的不交物业管理费的行为不能得到法律的支持。开发商遗留的问题是业主和建设单位之间的法律问题，而物业管理费用是业主和物业服务企业之间的法律问题，两者不能混淆。对于开发商遗留的问题，业主应当与建设单位通过协商或诉讼解决纠纷，业主只能向开发商主张自己的权利。

2) 物业管理公司与王某等业主的法律关系是委托管理服务的关系，在物业管理公司已经履行物业管理服务义务的情况下，业主王某等不能通过不交纳物业管理费的方式维权，业主拒绝交纳物业管理费是违反物业服务合同的行为，要承担对物业管理公司的违约责任。

3) 业主王某等在法律上不但将承担对物业管理公司的违约责任，在有物业管理服务合同约定相应交费条款的情况下，还要承担对其他业主的违约责任，因为物业管理费中还包含了公共的绿化、保洁、维修维护等费用，如果王某等业主不

交费，将影响物业的正常管理，同时构成对其他业主的违约。

【案例 1.3】

提示：物业管理公司不具有物业管理服务合同以外的其他限制业主的权利。

基本情况：某楼盘在交房的时候，业主前来办理入住手续，被告知要找物业管理公司办理。业主来到物业管理公司办公室，在填完表后，物业管理公司要业主一次性交纳两年的物业管理费，然后物业管理公司才给业主房门钥匙。该物业管理公司要求业主一次性交齐两年的物业管理费，引起业主不满而拒绝交费；同时有些业主认为物业管理公约含有不公平、不合理的内容则拒绝签约；还有些业主则是由于其他问题与物业管理公司发生矛盾或争执。在这种情况下，该物业管理公司采取了不给钥匙的做法。请问物业管理公司的这种做法是否正确？为什么？

分析：

1) 物业管理公司的做法不正确。

2) 向业主交钥匙的行为，是房产开发商对业主的权利与义务，这种关系是相对业主和开发商之间而对应的，是房屋买卖合同关系包含的权利和义务关系。物业管理公司是因为工作上的方便，房产商委托物业管理公司代交钥匙，这是一种代转交的行为，物业管理不能因为自己与业主的其他纠纷，而以扣钥匙的方式进行抗辩，即不能把别人的权利当自己的权利使用。