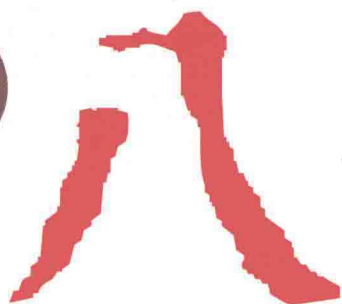




八招教你 搞定物业服务纠纷

邱飞 谭波◇著

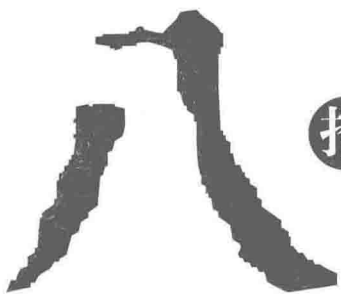
BAZHAO JIAONI GAODING WUYE FUWU JIUFEN



- 第一招：看清物业服务合同的法律性质
- 第二招：厘清物业服务合同效力纠纷的常见类型
- 第三招：摸清物业服务合同履行中的四大陷阱
- 第四招：理顺物业服务合同背后的法律依据
- 第五招：查清物业服务合同的主体资格
- 第六招：分清物业服务合同的主要内容
- 第七招：“宜细不宜粗”——律师教你签合同
- 第八招：物业服务合同纠纷的救济——律师教你打官司



法律出版社
LAW PRESS·CHINA



招教你

搞定物业服务纠纷

邱飞 谭波◇著



法律出版社
LAW PRESS·CHINA

图书在版编目(CIP)数据

八招教你搞定物业服务纠纷 / 邱飞, 谭波著. —
北京: 法律出版社, 2014. 10
ISBN 978 - 7 - 5118 - 6868 - 8

I. ①八… II. ①邱…②谭… III. ①物业管理—
民事纠纷—处理—中国 IV. ①D922. 181

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2014)第 217258 号

八招教你搞定物业服务纠纷

邱 飞 谭 波 著

责任编辑 郑 导
装帧设计 汪奇峰

© 法律出版社·中国

开本 710 毫米×1000 毫米 1/16

版本 2014 年 11 月第 1 版

出版 法律出版社

总发行 中国法律图书有限公司

印刷 三河市兴达印务有限公司

印张 17 字数 240 千

印次 2014 年 11 月第 1 次印刷

编辑统筹 独立项目策划部

经销 新华书店

责任印制 张建伟

法律出版社/北京市丰台区莲花池西里 7 号(100073)

电子邮件/info@lawpress.com.cn

网址/www.lawpress.com.cn

销售热线/010-63939792/9779

咨询电话/010-63939796

中国法律图书有限公司/北京市丰台区莲花池西里 7 号(100073)

全国各地中法图分、子公司电话:

第一法律书店/010-63939781/9782 西安分公司/029-85388843 重庆公司/023-65382816/2908
上海公司/021-62071010/1636 北京分公司/010-62534456 深圳公司/0755-83072995

书号:ISBN 978 - 7 - 5118 - 6868 - 8

定价:38.00 元

(如有缺页或倒装,中国法律图书有限公司负责退换)

引言

肇始于20世纪90年代的住房市场化改革,启动了长达近三十年的中国城市房地产市场繁荣,商品房的买卖取代了传统的公有住房分配,成为解决人们居住问题的主要途径。在这一轮大潮当中,房屋成为人们最重要的私有财产,拥有一套、二套甚至多套的幸运儿应运而生,而持有城市房地产的类型也区分为普通住宅,写字楼、商铺、别墅等非普通住宅和非住宅物业,普通住宅还包括公寓、集资房、商品房等,可谓各不相同。根据数据统计,我国房屋自有比率已经高达90%以上。与这一趋势相适应,“物业”一词(译自英语 property 或 estate)也自20世纪80年代经由香港传入沿海、内地,其含义为财产、资产、地产、房地产、产业等,现已形成了一个完整的概念,即物业是指已经建成并投入使用的各类房屋及其与之相配套的设备、设施和场地。物业包括房地产业,附属设施及相关场地是指房屋室内外各类设备、公共市政设施及相邻的庭院绿化、道路、场地等。物业可大可小,一个单元住宅可以是物业,一座大厦也可以作为一项物业,同一建筑物还可按权属的不同分割为若干物业。而那些拥有物业所有权的人被统称为业主。

有了自己的房子是好事,但在使用居住的过程中却不可避免地产生安全保卫、维修、环境及绿化维护、电梯、管道、通信、水电等设施设备运营维护、车位管理、装修监管等一大堆的需求。这些繁杂琐碎的事情要么业主没有时间和精力去自行处理,要么限于专业技能和资质的限制,不可能由每一个业主去亲历亲为,因此,这些管理和需求催生出一个同样庞大的物业服务市场。

然而,这一市场的实际运行并不理想。现实中,围绕业主房屋的居住、使用管理,业主与物业服务企业之间产生了诸多矛盾纠纷:一方面,业主总在抱怨物业服务标准低、质量差、收费贵,可贵在哪里、贵出多少,服务质量差在哪里、差了多少,一个个分散的业主既无专业知识,也没有精力去跟物业审查核算清楚;另一方面,少数业主不服从管理、乱丢乱占、侵害其他业主的权益,还往往无理拒交物业费,物业也总是有苦难言……

由此,我们发现这本可以实现双方互利互惠、合作共赢的市场,在实践中走了样,变成了“双方都不满意”。个别极端情况下,物业服务企业与业主之间矛盾激化,甚至需要政府、法院来做善后工作。更为复杂的是,在物业服务纠纷中,往往还掺杂着业主与建设单位、物业服务企业与建设单位,以及其他特殊主体与物业服务双方之间的利害冲突……那么,引发物业纠纷的根源究竟在哪里?业主的权利有哪些?业主的义务在哪里?物业服务企业的权利和义务分别又是怎样?如何签订物业服务合同?如何履行物业服务合同?如何化解物业服务纠纷矛盾?如何构建和谐共赢的物业服务关系?要解答这些问题,需要每一位业主、每一名物业服务人员以及建设单位、主管部门、司法机关对物业服务纠纷背后的法律关系问题进行深入而又细致的思考。

笔者结合长期的理论研究和实务经验,总结出化解物业服务纠纷江湖恩怨的八种招术,并以“八招搞定物业服务纠纷”为主线,通过深入考察物业服务纠纷背后隐含的法律关系、各方主体所承担的权利义务内容,深入剖析物业服务纠纷所涉及的法律法规、规范性文件主要内容,以期提示、化解物业纠纷的法律风险。为此,笔者综合、总结归纳了大量物业服务纠纷司法判例,以期从中研判司法机关相应的司法态度,考察立法机关和行政主管部门的管理思路 and 模式。在此基础上,笔者试图从签订合同和解决纠纷两个层面,从有利于物业维权的角度,以专业律师的视野,勾勒出相应的对策和意见。无论您是业主、物业服务从业人员抑或是从事物业管理的公务人员、研究学者、律师或法务人员,相信本书一定能够对您有所启迪、有所帮助。当然,也诚恳地期待您批评指正、不吝赐教。

物业服务纠纷的主要特点 及其原因分析(代序)

物业服务合同纠纷几乎伴随着物业服务合同从签订、履行,直至物业服务合同解除、终止的全部过程。例如,在合同订立阶段,业委会未经业主大会授权同意而擅自签订物业服务合同的,业主当然可以针对合同效力本身提出异议,并提起诉讼;又如,在合同履行阶段,针对物业不能善意履行合同的违约或是侵权行为,业主应针对性地提出违约或侵权之诉;再如,对于合同解除后,物业服务企业拒不移交设施设备、物业管理资料,而主张实际履行合同的,业主当然可以按照合同解除的法定后果及相关的“后合同义务”而主张合法权利。可见,物业服务纠纷可能是全过程全方位的存在。

一、物业服务合同纠纷产生的特点分析

近年来的物业服务合同纠纷则可概括为以下几个特点:

1. 物业服务合同纠纷的案件数量与标的金额逐年上升

肇始于20世纪90年代的房地产大开发浪潮,形成了不同档次、不同类型的新建住宅小区和作为商用写字楼的大厦(以下简称为住宅小区和商厦),各类住宅小区、商用物业在收取物业管理服务费用、提供管理服务方面的做法不尽一致。尽管物业管理服务的相关法律法规在物权法颁布实施后不断健全和完善,住房与城乡部也颁布了较为细致的“物业服务合同示范文本”,但由于各地区、各种物业类型、业主的需求之间存在着巨大的差异,一份放之四海而皆准、条款完备的格式合同显然是不现实的。为



了应对这些差异化需求,就要求业主与物业服务企业之间针对合同条款进行周密而细致地谈判,但在签订合同实践中,往往由于业主之间的松散联结、业主委员会在精力和专业素养方面的缺失,所制定出的物业服务合同往往更多反映了物业服务企业的意志。因此,在随后的履行过程中,就难免容易出现业主需求不能得到尊重和满足的矛盾。由此,物业服务合同纠纷的案件数量以及相应的标的数额,均呈现大幅上涨态势。

2. 物业服务合同纠纷的类型日趋多元、新的纠纷类型不断产生

根据江苏省苏州市某区法院的调查统计,^[1]目前法院所受理的物业管理服务纠纷,已从刚开始受理时物业服务企业追索物业管理服务费的纠纷,发展到涉及民事诉讼、行政诉讼的各类型纠纷,主要有:

(1)物业服务企业向业主或物业使用人(相互之间承担连带责任)索要物业服务费或代收水电煤气等费用的诉讼纠纷,这一纠纷类型构成了当前物业服务合同纠纷中的主体;

(2)业主或使用人要求物业服务企业承担停水、停电、停气或其他行为的侵权赔偿纠纷;

(3)建设单位与物业服务企业之间的前期物业服务合同纠纷;

(4)业主或物业使用人与物业服务企业关于物业服务合同中“特约服务事项”如车辆保管服务所产生的纠纷;

(5)业主或业委会选聘、解聘物业服务企业产生的纠纷;

(6)行政诉讼主要包含两个方面:一是物业服务企业与物业主管部门关于设立、管理物业服务企业所引发的行政许可及行政处罚纠纷;二是业主及物业使用人针对物业主管部门不作为或乱作为所引发的主管机关行为是否合法的行政诉讼纠纷。

3. 物业服务合同纠纷诉讼主体众多、法律关系复杂

物业服务合同纠纷的诉讼主体、法律关系复杂。涉案主体既有自然人也有法人,按照国籍来区分,既有中国人也有外国人,既有国内法人,也有外国法人,在物业服务合同纠纷的管辖地和准据法适用上,完全有可能

[1] 陈建峰、邵婷婷:“江苏省苏州工业园区法院关于物业纠纷的调研报告”,载《人民法院报》2013年12月26日版。

涉及涉外诉讼和涉外仲裁的复杂法律适用和管辖权争议的问题;按照诉讼标的的不同,参与诉讼的既有业主、物业使用人、业主委员会,也有物业服务企业、房地产开发商或行政管理部门。牵涉的基础法律关系和诉讼权利,既可能是因签订或履行物业服务合同本身所产生出来的违约或侵权责任纠纷,也有可能是业主与业委会之间的代理或代表权限争议纠纷,还可能会牵涉行政主管部门的行政管理权限的行政行为纠纷。实践当中,尽管我国相继制定了《民法通则》、《物权法》和《物业管理》条例,但由于物业服务合同纠纷的复杂性,一些程序性的细节问题仍然需要依据有关部门和地方性规章进行处理,而各地的规程序又不详尽或明确,地区之间也存在着差异;这给正确处理该类纠纷带来一定的难度。

二、物业服务合同纠纷产生的原因分析

物业服务合同纠纷几乎贯穿了物业服务合同从签订、履行直至物业服务合同解除、终止的全部过程。爆发式增长的物业服务合同纠纷,一方面成为制造“诉讼爆炸”的一个最重要的推手,另一方面又直接影响了社会和谐稳定。为什么播种了一份旨在双赢的委托服务合同法律关系,最终收获的却是矛盾、纠缠甚至是仇恨?无疑,在一个双输的零和博弈过程中,损失的是社会的交易成本和诚实信用的良好社会风尚。物业服务合同纠纷其实反映了基层民主自治运行进程中的现实困境:一方面我国有着长期的大一统集权的社会运行和治理传统,公权力代替和包办了几乎一切社会事务,致使民众在实现自主、自治、自理方面缺乏文化传统、社会资源服务方面的大环境,在此意义上,国人的民主自治能力不足;另一方面公权力事实上也难以做到无所不能、包办一切,在公权力难以延伸和服务的个别领域、个别事务,分散的、单个的业主在行使个体权利的同时,往往不顾甚至故意损害他人的利益乃至集体公益,在这个意义上,可以说国人又过于“自由”或过于“民主”。一种尊重规则、尊重程序、基于“法治”基础上的民主自治能力尚难发育成型,这使得业主大会和业委会在运行时,既要负责监督和协调与物业服务企业之间的外部关系,同时还要处理好业主内部的相邻关系。因此,物业服务合同纠纷其实深刻地折射出了实现基层民主和基本法治之间的双重悖论。具体表现为:



首先,从法律主体和法律关系上看,物业服务合同双方的权利义务关系定位不够准确。2007年《物权法》和修订后的《物业管理条例》相继出台,从立法层面明确了物业服务企业与业主之间的法律地位是委托代理服务关系。然而在实践中,还有部分物业服务企业思想观念无法转变,仍然以物业管理人自居,缺乏现代服务理念:一些物业服务企业在单方提供的物业服务合同中动辄以“严禁、不得、禁止”等强制性命令要求业主,违反其约束要求的,还规定了“罚款”、“制止进入”、“停水断电”等不合理、不合法的强制措施。有的业主个人权利意识较浓,而对于小区的公共事务、公共利益关心不够,尊重规则和遵循程序的观念淡薄。

其次,从物业服务市场发展来看,规范性的竞争还不够。从规范的市场经济秩序的生成规律来看,考虑到雇佣关系在法律上的用工风险,实践中,业委会极少采用直接雇佣物业服务人员提供服务的方式,而通常采取与物业服务企业签订委托代理合同,由其提供专业化的物业服务。由于物业服务企业在设立、运行当中既要面临工商、税务、物价等部门的行政监管,更要应对物业主管部门的直接管理,其设立条件、人员配备、运行规则等方面都面临着较高的设立门槛和较严格的监管手段。同时,对于一些专业化的服务事项如电梯设备运行和维护,还需要由物业服务企业转委托特种服务企业来提供专业化的服务保障。这些客观条件都决定了物业服务市场不可能是充分竞争的市场环境。对于业主而言,在选择服务主体、监督服务质量等方面存在着天然的困难,实践中,往往出现业委会更换物业服务企业却越换越差的情况。市场竞争机制的缺乏,在客观上导致了物业服务合同纠纷的泛滥。

再次,简单的物业服务合同没能有效规范物业服务的复杂性。物业服务往往呈纠纷小但麻烦大之特点,其间的关系错综复杂,相邻权、建筑物区分所有权、成员权、代表权……单从这些名词背后所反映出的法律关系,就可以看出物业服务合同纠纷的复杂性。业主和物业服务企业所签订的物业服务合同却往往不够具体明确、内容不够详尽,难以依合同有效地规范双方的行为。另外,“房屋买卖合同基础法律关系”深刻地影响和制约着物业服务合同关系,二者之间千丝万缕的内在联系致使物业服务合同纠纷无时无刻地不与繁琐的房屋买卖合同关系搅和在一起。例如,

开发商前期遗留的问题如配套设施设备的欠缺、维修事项的推诿等,这些都极易引发物业服务矛盾的产生。

最后,立法工作的滞后性。物业管理服务是随着我国房地产市场的兴起而发展起来的。上游的房地产既是各地政府的支柱产业也是一般家庭的重要支出,因此,相关房地产方面的法律法规近年来逐渐受到重视。而下游的物业管理服务问题却容易受到忽视,一般原则性的规定多,但缺乏具体的、操作性强的规范指引,相应的规范往往由地方政府工作部门指定,立法层级较低,全国各个地区缺乏统一性,而且还很不规范。物业管理服务方面的法律法规尽管不断健全和完善,但仍难以解决千姿百态、纷繁复杂的物业服务合同纠纷乱象。

目 录

Contents

物业服务纠纷的主要特点及其原因分析(代序)	1
第一招:看清物业服务合同的法律性质	1
一、正本清源——什么是物业服务合同	2
二、精准定位——物业服务合同还是物业管理合同	8
三、刨根问底——雇佣、承揽还是委托代理	10
第二招:厘清物业服务合同效力纠纷的常见类型	13
一、想说爱你不容易——前期物业服务合同纠纷	14
二、请神容易送神难——事实上的物业服务合同有效吗	22
三、无权代理起波澜——擅立合同、效力待定	26
四、物业服务合同无效,可变更、可撤销,以及法定解除的特殊情形	28
第三招:摸清物业服务合同履行中的四大陷阱	31
一、陷阱之一:物业服务企业“不到位”	32
二、陷阱之二:物业服务企业“乱作为”	49
三、陷阱之三:物业服务企业“不作为”	57
四、陷阱之四:业主无端拒缴费,“免费午餐”吃不得	67

第四招:理顺物业服务合同背后的法律依据	73
一、综合方面	74
二、业主及业主大会方面	77
三、前期物业管理方面	78
四、物业管理服务阶段	80
五、物业的使用维护方面	82
六、物业服务合同纠纷与法律责任	85
第五招:查清物业服务合同的主体资格	86
一、解密业主、业主大会、业主委员会的法律资格	87
二、物业服务企业和物业服务人员的主体资质	101
第六招:分清物业服务合同的主要内容	105
一、业主权利知多少	106
二、业主义务有哪些	115
三、物业服务企业的义务	117
四、物业服务企业的权利	120
五、其他主体的义务	123
第七招:“宜细不宜粗”——律师教你签合同	127
一、如何签订物业服务合同	127
二、怎样审查物业服务合同	135
第八招:物业服务合同纠纷的救济——律师教你打官司	138
一、从实体层面,理清权利义务关系,判明法律责任	138
二、从程序层面,正确运用自力和公力救济手段	147

附录	172
一、相关法律、法规节选	172
二、省级法规(以江苏省为例)	188
三、其他	219
后记	251

第一招：看清物业服务合同的 法律性质

物业管理或服务,是一种依合同约定而产生的涉法行为,当受合同法的规范和调整。

合同(contract),又称为契约、协议,是平等的当事人之间设立、变更、终止民事权利义务关系的协议。合同作为一种民事法律行为,是当事人协商一致的产物,是两个以上的意思表示相一致的协议。只有当事人所作出的意思表示合法,合同才具有法律约束力。依法成立的合同从成立之日起生效,具有法律约束力。我国合同法把合同区分为有名合同与无名合同。对于常见的合同类型,根据合同的标的、特征和基本权利义务内容,合同法归纳了常见的15种有名合同类型,分别是买卖合同,供用电、水、气、热力合同,赠与合同,借款合同,租赁合同,融资租赁合同,承揽合同,建设工程合同,运输合同,技术合同,保管合同,仓储合同,委托合同,行纪合同和居间合同。在这15种有名合同之外,难以类型化和命名的其他合同类型,通常称之为无名合同。不同的合同具有不同的权利义务内容,有着不同的法律特征,其标的、主体等要素也各不相同,相应的违反合同所约定的权利义务,当事人所须负担的法律责任也各不相同。有名合同除了依据当事人约定,同时也受到合同法总论和分论的具体调整;然而,无名合同除了依据当事人约定之外,只能根据合同法总论进行原则上的规制和调整。那么,物业服务合同是否属于15种有名合同之一?这关系到当事人权利义务的约定是否有效、是否可以撤销,也直接关系到当事人违反约定的法律后果。因此,解决物业服务合同纠纷的前提和基础就



是要搞清楚这一合同的具体类型和法律性质。

一、正本清源——什么是物业服务合同

什么是物业服务合同？恐怕连物业管理服务行业内部都有相当比例的人都对此概念模糊。物业服务在生活中常被称为物业管理。根据《物业管理条例》第2条的规定：“物业管理就是业主通过选聘物业服务企业，由业主和物业服务企业按照合同的约定对房屋及配套的设施设备和相关场地进行维修、养护和管理，维护物业管理区域内环境卫生和相关秩序的活动。”因此，这里的“管理”，并非政府的强制性行政，而是一种基于市场、由业主授权而行使的公共服务。物业管理就是物业服务。物业服务合同就是业主通过业主委员会（或业主大会）与物业服务管理企业签订的、物业服务企业据以对小区进行物业管理服务的约定。从广义来看，物业管理服务，包括自行管理和委托管理两种形态。自行管理通常由业主管理委员会直接雇佣保洁、保安等服务人员对小区进行物业管理和服务。而委托管理是指业主选聘、委托其他主体管理服务的结合，又分为委托一般主体（自然人或组织）管理和委托专业物业服务企业管理。

狭义的物业服务，仅指委托管理的后一种情形，即建筑区划内的业主通过与专业物业服务企业签订协议，规定由物业服务企业提供对房屋及其配套设施、设施和相关场地进行专业化维修、养护、管理以及维护相关区域内环境卫生和公共秩序，由业主支付报酬。^{〔1〕}《物业管理条例》中的“物业管理”正是缘于此意。本书也将重点解析这一合同类型所引发的纠纷及其化解途径。

（一）合同的主体有哪些

物业服务合同主体是签订和履行物业服务合同的当事人即合同权利的享有者和合同义务的承担者。物业服务合同签订的目的是服务包括每一个业主在内的全体业主，但单独的每一个业主却并不直接成为物业服务合同的主体。物业服务合同主体主要包括建设单位、业主委员会（业主

〔1〕 物业服务合同-MBA 智库百科, <http://wiki.mbalib.com/wiki/物业服务合同>。

大会)、物业服务企业。建设单位即物业的开发建设单位,作为物业服务合同对象物的提供者,物业的建设质量、保修时限,以及前期物业企业的选聘均与其密切相关。因此,建设单位虽然并非物业服务合同的当事人,但也与其有着不可分割的利害关系。业主委员会经业主大会选举产生,是业主大会的执行机构。业主委员会代表业主利益,是依据业主大会的同意和授权,代表业主与物业服务企业签订物业服务合同,并有权监督物业服务企业的服务水准、服务合同的执行情况、物业管理服务收费及其使用情况,在物业服务合同中扮演着甲方的重要角色。物业服务企业是指经建设主管部门许可,取得物业服务企业资质,并经工商营业登记的企业法人;其接受业主委员会或者业主大会的委托,根据物业服务合同提供专业化的物业管理服务。

例如,某小区业主陈大爷退休之后不忘发挥余热,在所居住的小区里当上了义务的“治保委员”。平时只要其站在大门口,外面乱七八糟的人和车是别想进的;只要其看到小区屋顶上、电梯内、绿地上安装了新的平面广告,就会去找到物业服务公司,并要求将收取的费用抵做物业费;只要其在小区里溜达,小区的保安是别想躲懒的。这不,其最近就盯上了小区新聘的保安小李。这小李每次在小区里巡逻都有个习惯,就是象征性的晃两圈后,找个背风、无人之处,躺上两个小时。陈大爷觉得这可不兴,要是小区来了坏人,这安全如何保障?于是,他向小区物业公司提出,要求对保安人员加强管理,并要求开除小李。物业公司的唐经理调查属实后,果断开除了小李……针对陈大爷这一行为,有的认为他管得好、管得有道理,但也的人说,保安是物业公司的人,陈大爷无权去管人家的事。陈大爷也很郁闷,自己好心好意,怎么就成了多管闲事呢?作为业主的陈大爷究竟有无权利参加物业管理或参与监督物业服务人员的工作呢?

要回答这一问题,就必须首先搞清楚单个的业主是不是物业服务合同法律关系中的主体。如果是,那么单个业主的权利和义务究竟有哪些?业主有无权利监督物业服务企业?有无权利决定开除员工这样的物业服务企业的内部事务?

从理论上讲,物业服务合同属于委托代理合同,其委托方是全体业主,业主委员会是全体业主的代理,而单个业主并不是物业服务合同的主



体,只是委托人中的一员,非经业主大会决定,单个业主无权变更物业服务合同,更不宜直接插手决定受委托人的具体事务,乃至直接指示和管理物业服务人员。因此,陈大爷要求物业服务企业解雇其员工,并无可以依照的约定或法定权利。但陈大爷作为集体委托人的一分子,作为物业服务合同的服务对象,当然有权利监督受委托人是否忠实履行合同事务,当然有权利对受托人的履约情况提出意见和建议。相应地,业主主要权利义务笔者将在本书第六招“分清物业服务合同的主要内容”的第一部分“业主权利知多少”中进行详细梳理。

(二) 服务合同的主要类型

1. 根据合同委托主体的不同,可以分为前期物业服务合同和普通物业服务合同。前期物业服务合同是指在物业建成后交付业主使用之前,由建设单位与其选聘的物业服务企业签订的合同,其特殊之处在于委托人是建设单位而非业主,且其期限不特定;待业主委员会选聘出新的物业服务企业时,该合同自行终止;因此,前期物业服务合同属于合同法第45条所规定的“附解除条件的合同”^{〔1〕}。后者是指物业交付后,业主依法成立业主委员会,由业主委员会与业主大会选聘的物业公司所签订的合同。

2. 根据物业服务合同所约定的服务内容,可以划分为广义的物业服务合同和狭义的物业服务合同。广义的物业服务合同中的服务事项不仅包括全体业主公共事务的日常管理活动,还包括基于单个业主私人事务的特约服务。日常管理通常是指为了小区的正常生活每一个物业服务企业都必须提供的管理服务。包括日常养护、清洁绿化、安全保卫、消防工作、日常维护等。特约服务则是根据业主和住户的需要,提供各类特别服务以及对业主专有部分提供的服务如订送牛奶、报纸,接送儿童上下学,代购车、船、飞机票,室内卫生打扫,对业主专用部分的房屋进行修缮。对于公共管理事项而言,合同双方当事人是物业服务企业和作为全体业主代表的业主委员会;而对于特约服务事项而言,合同当事人则仅限于物业

〔1〕《合同法》第45条规定:“当事人对合同的效力可以约定附条件。附生效条件的合同,自条件成就时生效。附解除条件的合同,自条件成就时失效。当事人为自己的利益不正当地阻止条件成就的,视为条件已成就;不正当的促成条件成就的,视为条件不成就。”