

绪 论

◆ 教学目的

通过本章的学习,了解物业管理的基本概念及存在的基本问题,熟悉物业管理的起源和发展,掌握物业管理法律法规的立法发展阶段及其在我国法律体系中的地位与作用。

◆ 教学重点

物业管理的常用法律法规以及各法律法规的调整范围和主要内容。

◆ 教学难点

物业管理法律体系的构成和物业管理立法的发展趋势。

◆ 案例导入

案例简介

2006年3月30日,A公司与B小区业主委员会签订了“物业服务委托合同”一份。物业合同约定:B小区业主委员会委托A公司对B小区进行物业管理服务。合同约定的服务期限暂定三年,自2006年4月1日至2009年3月31日止。该物业合同到期后双方未续签,但A公司一直为B小区提供事实物业管理服务。2015年3月31日,B小区业主委员会与B公司签订“委托物业管理合同”一份,合同约定仍由A公司对B小区进行物业管理服务,委托管理期限为三年,自2015年4月1日起至2018年3月31日止。该“委托物业管理合同”到期后双方未续签,但A公司在为B小区提供事实物业管理服务。邱某系B小区1-3-601号的业主,房屋建筑面积220.28 m²,但是邱某拖欠2013年3月1日至2021年9月18日物业管理费用合计21499.31元,经过A公司多次催缴,其均未缴纳,故诉至法院。

邱某辩称,A公司自2013年3月1日起就一直未按约定提供物业管理服务,屋顶漏水问题长期未解决,车上财物在小区被盗、车辆多次被砸窗、被剐蹭、被破坏,小区公

共区域管理无序、卫生清洁不到位、小广告乱贴、楼道灯常坏、环境绿化破败，没有公布收支账目，以未缴物业费为由拒绝提供公共维修基金钥匙盘，致使邱某至今未办房产证。邱某提交照片、视频、合同、拆除违建告知书作为证据。

问题：

1. 物业合同到期是否影响物业管理法律关系的延续？
2. 物业管理合同履行情况是否影响物业管理法律权责的履行？

案例分析

依照《中华人民共和国民法典》（以下简称《民法典》）第五百七十七条“当事人一方不履行合同义务或者履行合同义务不符合约定的，应当承担继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等违约责任”、第九百三十九条“建设单位依法与物业服务人订立的前期物业服务合同，以及业主委员会与业主大会依法选聘的物业服务人订立的物业服务合同，对业主具有法律约束力”、第九百四十四条“业主应当按照约定向物业服务人支付物业费。物业服务人已经按照约定和有关规定提供服务的，业主不得以未接受或者无须接受相关物业服务为由拒绝支付物业费”的规定，业主委员会与业主大会依法选聘的物业服务人订立的物业服务合同，对业主具有法律约束力。案例中 B 小区业主委员会与 A 公司签订了《前期物业服务合同》，A 公司为邱某所在房屋提供物业服务至 2021 年 9 月 18 日，且邱某接受了 A 公司提供的物业服务，应按照合同约定缴纳物业费。

根据邱某提交的证据，可以认定 A 公司对邱某提供的物业服务存在瑕疵。总体上，原告已基本按协议的约定履行了相关的物业服务。依照《民法典》第五百七十七条“当事人一方不履行合同义务或者履行合同义务不符合约定的，应当承担继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等违约责任”的规定对 A 公司主张的物业费予以酌减，同时对 A 公司主张的物业费滞纳金不予支持。

第一节 物业管理与物业管理法

物业管理起源于英国，最早于 20 世纪 50 年代由西方传入中国香港，并于 20 世纪 80 年代开始逐步在中国内地发展起来。随着物业管理行业的快速发展，由于缺乏物业管理方面的法律法规，物业管理行业受到不少的束缚和制约，使得这—个新兴行业的发展存在很多问题，无法得到及时解决。例如，物业服务企业侵犯业主权益，无法保障业主自治权实现等。这些问题的存在，阻碍了整个物业管理行业的发展，并且随着社会经济的不断提高，许多新的物业管理纠纷和问题层出不穷，例如，物业管理机构不健全、业主自治机构法律地位不明确等问题。正是在此背景下，深圳于 1994 年颁布了中国内地第一部物业方面的地方性法规，国家和各地从行业长远发展目标着手，结合实际情况，陆

续颁布施行了许多法律法规。但整体上来说目前我国物业管理法律法规立法活动往往晚于物业管理实践的发展。

一、物业管理的概念

物业管理又称物业服务或物业管理服务，目前业界对物业管理的概念没有一个统一的解释，大多学者倾向于将其解释为广义的物业管理和狭义的物业管理两种概念。广义的物业管理是指业主对自己在物业管理区域内的物业进行的自治管理和业主委托物业服务企业进行的专门管理的结合。狭义的物业管理是指依法成立的物业服务企业通过物业服务合同接受特定业主或业主集体的委托。这里根据《中华人民共和国物业管理条例》（以下简称《物业管理条例》）第二条规定：“本条例所称物业管理，是指业主通过选聘物业服务企业，由业主和物业服务企业按照物业服务合同约定，对房屋及配套的设施设备和相关场地进行维修、养护、管理、维护物业管理区域内的环境卫生和秩序的活动。”

二、物业管理起源及发展

业界普遍认为物业管理起源于 19 世纪 60 年代的英国。当时英国由于受工业革命的影响，很多人都转入城市居住，人们对城市住宅房的需求不断增多。由于当时没有物业管理的概念，社会上普遍存在住宅小区混乱、房屋破损、居住环境逐渐恶化等问题。在此背景下，英国奥克塔维亚·希尔（Octavia Hill）对其出租的物业制定了一套规范租户行为的管理制度，并取得了良好效果，引起当地人士的纷纷效仿。她提出的方法可以说是世界上最早的物业管理。后来在英国政府的支持下，世界上第一个非营利性的物业管理行业组织——英国特许屋宇经理学会成立。之后国外许多国家都开始学习英国的物业管理，借鉴其成功的经验。但学界普遍认为现代物业管理诞生在美国。1908 年美国芝加哥摩天大楼的管理者霍尔特组织了“芝加哥建筑物管理人员组织”，并召开了第一次全国性工作会议——宣告了世界第一个专业的物业管理组织诞生。几年后美国成立了“建筑业主组织”，并在此基础上组建了“建筑业主与管理人员协会”。这极大地推进了现代物业管理在世界范围内的传播和发展。

20 世纪 80 年代我国沿海地区首先改变了传统的土地制度，采取许多优惠的政策吸引外资引入，这也促进了当地房地产业的复苏和快速发展，物业管理也开始兴起。1981 年 3 月深圳成立了物业管理公司，并于 1994 年颁布了地方性物业管理法规《深圳经济特区住宅区物业管理条例》，为物业管理行业的规范化奠定了基础。其后北京、上海等地区也相继制定出台了地方性物业管理法规，进一步推动了城市物业管理的发展，使全国各地物业管理工作进一步规范化和法制化。随着房地产作为生产生活商品步入市场流通，其配套的物业管理服务也随之活跃



扩展阅读 1-1

起来，并得到发展完善，通过进一步的细化分工，给广大业主带来了便利。自此中国物业管理事业在经历了漫长的起步阶段过后，逐渐走入繁荣发展的新时期。

三、现行物业服务实践存在的问题

虽然物业服务作为近几年快速发展的全新模式，满足了人们个性化、多元化的社会生活需求，为提升人们生活品质，促进社会经济发展，建设和谐社会做出了重大贡献，是新时期社会主义建设的重要一环，但是由于内外部等多方面的原因，物业服务存在以下缺失和不足。

（一）各地方物业管理立法滞后

虽然《民法典》大幅推进了我国物业管理法制建设的水平，但有些地方性法规在制定过程中常常局限于对国外成功经验的模仿，不符合中国国情，无法正确指引本地物业管理的发展；物业管理方面缺乏高位阶的权威性的专门物业管理法律规范，地方性法规彼此不一致，各地规定存在一定的冲突现象，有碍于物业管理行业的发展。

（二）业主自治机构制度不完善

业主自治机构包括业主大会和业主委员会，业主大会是业主行使物业管理权的组织形式，业主委员会为业主大会的执行机关。但目前虽然予业主委员会享有一定的民事权利能力和行为能力，但未明确其是否具有独立的法人资格，是否有权作为独立的诉讼主体参与民事诉讼，保障业主的权利，这阻碍了业主对自身权益的维护。同时在现实生活中，由于物业管理法律法规只是笼统地规定了业主及业主大会的职责和权利，对业主委员会的业主委员会缺少有效运行机制指导，并且广泛存在小区业主主权意识不强和缺乏有关行政部门必要干预的现象，造成业主自治机构监督缺失，从而经常发生业主委员会损害业主合法权益的情况。

（三）物业服务单位权责不明确

作为物业服务的权责基础的物业服务合同的性质目前还存在争议。委托合同、雇佣合同，或承揽合同，造成对同一问题有不同的处理的情况，不利于物业服务的长远发展。由物业服务合同带来的物业服务费缺乏收缴保障机制，导致物业收费难的问题广泛存在。同时，物业服务单位的功能是管理还是服务目前还存在广泛分歧，这不利于物业管理单位积极地履行义务，摆正自己的位置，推动物业服务行业的稳步发展。

（四）住宅专项维修资金管理不到位

住宅专项维修资金是专项用于住宅共用部位、共用设施设备保修期满后的维修和更新、改造的资金。目前由于法律法规规范在这方面的缺失，监管不当，导致存在行政机关监管过于严厉，资金使用程序复杂，专项维修资金使用困难，物业服务单位和开发商挪用业主的专项维修资金的情况。

如何切实地保障业主的合法权益，促进物业管理行业健康稳定的发展，就需要不断地完善物业管理法律法规，健全我国物业管理法制建设。

第二节 物业管理立法与法律体系

物业管理在服务人们的生活的同时也出现了许多问题。为了规范物业管理活动,提高业主生活质量,促进城市管理工作,保护物业管理过程中相关主体的合法权益,就需要国家和地方根据内外的基本诉求通过立法制定相关物业管理法律制度,协调物业管理区域内相关主体利益,维护社会和谐,涉及民事经济等法律关系的有机联系的系统。我国的物业管理法律制度受到西方物业管理法律制度的影响,并在此基础上结合国家发展的需要和自身特点逐步进行了优化,为人们的生活带来了便利,满足了人们对物质发展水平的需要。

一、物业管理立法进程

四十多年来,中国物业管理立法也走过了初始起步、规模化发展、精细化调整、系统化建设这四个阶段。尤其是《民法典》的颁布,进一步推进了物业管理改革和法治建设,为缓解物业管理立法滞后,提升物业管理的司法审判、行政执法、纠纷处理能力提供了强有力的法律依据。



扩展阅读 1-2

经过四十多年的物业管理立法发展,我国的物业管理已经进入新的历史发展时期。全面深化物业管理的市场化改革,加强物业管理法治建设,维护业主、物业服务单位及物业管理各方的合法权益,营造安全、舒适、文明、和谐的工作和生活环境,才能进一步推动物业管理行业发展再上新的台阶。

二、物业管理法的地位和作用

(一) 物业管理法的地位

随着我国经济的快速发展,建筑行业取得了前所未有的成就,因此物业管理行业也随之蓬勃发展。可以说物业配套服务水平的高低,不仅是影响小区楼房价格的重要因素,还关乎着千家万户的和谐与舒心。物业管理活动作为我国社会主义市场经济活动的重要一环,需要通过一系列的法律法规和规章制度对其进行规范、推动和保障,促进物业管理行业的长远发展。物业管理法地位主要体现在以下几个方面。

(1) 物业管理法是一系列法律法规和规则制度的总称,是我国法律体系和社会和社会主义法制建设的一个重要组成部分,既具有民事法律规范性质又具有行政法律规范性质。其民事性质主要体现在物业买卖、抵押、租赁、物业合同签订等市场行为,其行政一般体现在物业权属登记、物业管理合同备案等行政行为。

(2) 物业管理法是社会主义和谐社会的重要组成部分。物业管理法的缺乏会阻碍物业管理水平的提升,而物业管理水平直接与人们的生活品质和人与人之间生活矛盾相联系,直接关系到国家发展需要的和谐社会环境。

(3) 物业管理法是保障审核社会主义经济活动的重要一环。房地产在我国经济活动中占有重大的比重,物业管理的好坏直接决定了物业水平和后续价值的维护,物业管理法可以有效维护物业管理活动各平等主体的合法权益,促进物业管理单位的持续发展,对推进物业管理行业的规范化建设有着十分重要的作用。

(二) 物业管理法的作用

物业管理关系到千家万户的权益,物业管理法作为规范物业管理活动,指导物业管理行业发展的一系列法律法规,对维护业主权益,促进物业管理行业发展,构建和谐社会起到了巨大的促进作用,具体可以分为以下几个方面。

1. 有利于物业管理行业的长期稳定发展

由于我国的物业管理行业起步比较晚,物业管理活动还很薄弱,存在着很多问题。首先,由于历史变革遗留存在物业性质多样化的原因,我国存在不少所有权关系不明晰的物业。而物业管理是物业管理单位受物业产权人委托所实行的物业管理服务活动,产权明晰是活动开展的基础。这就带来诸如很多住宅小区房屋的共用部位、共用的设施设备以及小区配套的房屋、设施设备、道路、场地等产权界定尚未明确,责、权、利难以界定的问题,这给物业管理活动带来诸多困难。其次,传统物业建设和管理之间缺乏有效衔接,这使得一些物业开发项目在规划设计和施工阶段遗留下较多问题,造成后期物业管理活动存在先天不足的情况。例如,有的开发商建设的项目质量低劣,相关配套设施不完善,有的开发商甚至在销售物业的时候对后期物业管理做出不切实际的承诺,给后续的物业管理活动带来巨大的困难。最后,有些地区物业管理双向选择的机制尚未建立完善,这不利于充分发挥市场的调节作用,促进当地物业管理行业的长期发展。因此,为了维护和促进物业管理市场秩序的良性发展,应当通过法律的形式,规范物业管理市场各平等主体间的权利和义务,才能有利于解决以上问题,保障物业管理行业的长期稳定发展。

2. 有利于保障物业管理活动参与者的合法权益

物业管理活动参与者包括国家、公民、法人和其他组织等众多权益相关方。物业管理活动参与者的合法权益是一个多层次统一的整体存在,主要包括物业所有权、物业使用权、物业抵押权和物业租赁权等权益。物业作为当今国家、社会和人民高度重视的一种财产形式,既是重要的生产资料又是必需的生活资料,其本身已成为全民关注的焦点。切实维护物业管理活动各参与者的合法权益,特别是物业所有人或者使用人的利益,有利于社会稳定和和谐发展。例如,通过明确物业管理服务相关费用的收取、定价原则、定价方式和价格构成,可以保障各参与者的权益。

3. 有利于在具体物业管理活动中提供高品质的服务

物业管理的核心内容是物业服务单位为物业所有人或使用人提供满意的人居服务。物业管理服务质量的优劣直接关系到安全舒适的人居环境的创建和保持。物业管理法既是物业管理服务权利和义务约定的法律依据,也是缔约双方日常具体行为的准则。任何

法律都有预测的功能,业主所享的权利与物业服务企业提供的服务不能违约,更不能违法。在遵纪守法的前提下,业主和物业服务企业都必须严格履行合同约定。物业服务企业应为业主提供满意的管理和服务。物业管理法在业主与物业服务企业之间因合同的订立与履行发生纠纷时,也是人民法院进行审判的依据。据此,双方在签订合同时即应本着审慎的态度,保证订约时意思表示真实、合同内容合法,合同条款缜密。可见,物业管理法规有为纠纷解决提供法律依据的作用与功能。

三、物业管理法律法规体系

虽然我国物业管理法律体系还不够完善,但是框架已基本形成,大致可以分为以下六个方面。

(1) 宪法作为我国的根本大法,对公民权利、城市管理、住宅等方面进行了规定,对物业管理法起着纲领性的作用,对物业管理活动有重要的指导作用。如《中华人民共和国宪法》第十条、十三条、三十九条中关于私有财产权、住宅、公民权利等方面的规定和原则,是我国物业管理立法渊源中最重要的组成部分,具有最高的法律效力,对物业管理的理论和实践具有最高指导作用。

(2) 中华人民共和国全国人民代表大会(以下简称全国人大)和中华人民共和国全国人民代表大会常务委员会(以下简称全国人大常委会)制定颁布的规范性法律文件是调整一般民事、经济关系的基本法律,直接或间接涉及物业管理方面的规定是物业管理法的重要法律渊源之一。《民法典》第一编总则规定了关于土地、房屋在内的所有权、代理、相邻关系、诉讼时效、侵权等一系列问题;《民法典》第二编物权明确了建筑区划内公共场所和公用设施的权属问题,规定业主享有楼宇共有物权的同时必须承担相应义务,从法律上明确和保护了业主权益;《民法典》第三编合同规定了物业服务合同的订立、内容、效力、形式、履行、违约责任等问题;《中华人民共和国城市房地产管理法》规范了房地产开发用地,房地产管理和使用,涉及物业管理很多方面的问题。《中华人民共和国城乡规划法》《中华人民共和国土地法》《中华人民共和国消费者权益保护法》《中华人民共和国招标投标法》《中华人民共和国民事诉讼法》等法律中涉及物业管理方面的内容也是物业管理法的重要渊源。

(3) 物业管理方面的行政法规居于物业管理法的核心位置,特别是2003年9月1日起开始实施的《物业管理条例》,并于2007年根据反馈的问题进行了许多修改,其他相关行政法规包括《城市房地产开发经营管理条例》《建设项目环境保护管理条例》等,2010年实施的《保安服务管理条例》规范了保安服务活动,加强对物业管理中从事保安服务的单位和保安员的管理。由于我国在行政法规层级以上缺乏一部由全国人大或其常委会制定的专门的物业管理法,国务院制定的行政法规是物业管理具体活动的主要参考来源。

(4) 地方性法规作为各地具体规范物业管理活动的行为规范,对促进本地区物业管理行业的发展起到了很大的作用,如《福建省物业管理条例》《深圳经济特区住宅区物

业管理条例》《上海市物业管理条例》《广东省物业管理条例》《河南省物业管理条例》《江苏省物业管理条例》等，在规范本地物业管理服务水平的同时极大地推动了本地物业管理行业的发展。

（5）物业管理相关的规章包括部门规章和地方政府规章，在物业管理法中，其数量最大，也最常用。部门规章主要由住建部（原建设部）和发改委制定，包括《物业服务收费管理办法》《城市房屋租赁管理办法》《国家发展改革委、建设部关于印发〈物业服务定价成本监审办法（试行）〉的通知》《业主大会和业主委员会指导规则》等，这些规章规范了物业管理活动，维护了业主的合法权益等。部门规章以外地方政府规章因地方政府的实际情况不同，所制定出来的规章也有所不同，但更加符合各地的实际状况。

（6）《最高人民法院关于适用〈中华人民共和国民法典〉物权编的解释（一）》（法释〔2020〕24号）、《最高人民法院关于适用〈中华人民共和国民法典〉时间效力的若干规定》（法释〔2020〕15号）等司法解释性文件中关于物业管理方面的规定也是物业管理法的重要来源。最高人民法院为了在物业管理相关审判工作中正确贯彻执行法律，在总结审判实践经验的基础上发布司法解释性文件，包括在审判工作适用某个法律的具体意见。例如，《最高人民法院关于适用〈中华人民共和国民法典〉时间效力的若干规定》（法释〔2020〕15号）对物业管理方面原有案件法律依据的相关问题都做出了规定，这些都对物业管理相关司法实践起到重要的指导作用。

目前的物业管理法对满足业主个性化和多元化服务需求，提升物业管理水平，促进物业公司的可持续发展起到巨大的规范和促进作用。但随着物业管理行业的发展，当今中国社会物业管理已经成为综合性的社会问题，在处理问题时既要维护业主物权利益，又要保障社会管理秩序的和谐安定。想要解决这些问题，就需要对相关法规进行适当调整，使得政府依法合理行政、物业公司合法经营，多个主体的权能与利益进行合理划分。这一切都需要一个专业的物业管理立法体系，因而将物业管理法规由行政法规提高至法律，是物业管理法下一阶段发展的趋势。

本章小结

1. 物业管理概念及物业管理的发展和存在的问题。
2. 物业管理法的立法发展情况。
3. 物业管理法的地位及作用。

复习思考题

1. 什么是物业管理？目前我国物业管理存在的问题有哪些？
2. 什么是物业管理法和物业管理法律关系？物业管理法律的构成有哪些？
3. 物业管理立法包括哪几个阶段？
4. 物业管理法有什么作用？

案例分析题

2012年11月1日,A物业管理有限公司(以下简称A物业)与B房地产开发有限公司签订了《“尚公馆”前期物业服务委托合同》,合同约定,由A物业为尚公馆小区全体业主提供物业管理服务,物业管理期限为小区业委会合法成立并依法另行选聘物业企业,自2012年11月1日起至2020年8月31日,物业费按每月1.4元/m²收取,由业主及使用人按季度或年度缴纳,逾期不缴纳物业服务费的,从逾期之日起每日按照应缴金额的万分之五缴纳违约金,合同签订后,A物业依约为全体业主提供物业管理服务,何某为尚公馆2栋2802房的业主,房屋面积为38.52m²,自2016年2月1日至2020年8月31日止共拖欠55个月物业管理费,经原告多次催收仍不缴纳,总计欠缴物业管理费2966.04元,并应加付逾期缴纳物业管理费产生的滞纳金1763.98元。现原告多次催要未果,故提出上述诉讼请求。

何某辩称如下:①A物业于2020年8月31日与尚公馆小区终止物业合同并撤离小区,在A物业不在续聘物业服务协议之前未予业主何某结算之前的物业费及相关费用,也未与新物业交接过有关费用这一块的事项,A物业撤离之前并未与本人进行账务清算。②小区监控大部分瘫痪,能正常工作的且清晰度极差。③缺少对消防设施的管理和维护、消防设施缺失,消防控制柜瘫痪,消防报警按钮失灵,存在火灾安全隐患。甚至小区应急疏散门长期上锁。④外墙渗水问题未得到解决。⑤小区整体晚上灯光光照度不够,小孩在小区内玩耍存在安全隐患。⑥A物业以不缴物业费限制购水,存在违法。⑦A物业对房屋共用部位、共用设施设备、绿化、环境卫生、秩序、交通等项目未进行维护、修缮处理。⑧A物业并未按照合同约定编制物业方案及财务年度计划,每六个月向乙方公布服务费用收支账目,存在违约。⑨小区门禁形同虚设,闲杂人等可随意进出小区,长期存在陌生人员进小区发放传单及推销产品,存在安全隐患。⑩小区水池存在极大安全隐患,没有任何安全护栏,儿童玩耍时很容易掉下去,多次提出整改方案均无任何作为。⑪底下车库照明不良,车辆乱停乱放,允许业主对其车位及公共区域进行私自改造,并未制止及拆除,给业主造成了极大的不便。⑫2013年7月1日收房,2015年6月房屋出现外墙渗水,承重墙开裂,期间多次找物业协商未果(物业要求先缴物业费,本人要求物业修好后缴清物业费)。⑬楼上大部分空调水管都没有装入空调排水管,导致一到开空调的季节,楼下的窗户外面就像下雨一样,严重地影响了楼下的居住质量。这是因为A物业疏于管理、未履行合同义务。而小区现在新聘物业公司一入场就处理了这个问题。⑭《物业服务合同》第三条、物业服务质量中约定消防设施应当定期巡查维护、维护维修。但是A物业未尽到维修义务,消防管道腐烂漏水,消防门生锈腐烂,破败不堪。⑮根据《民法典》第九百四十三条规定,“物业服务人应当定期将服务的事项、负责人员、质量要求、收费项目、收费标准、履行情况,以及维修资金使用情况、业主共有部分的经营与收益情况等以合理方式向业主公开并向业主大会、业主委员会报告”。而在A物业管理期间,小区的公共收益从未得到公布,这是物业不作为的一种表现。⑯外墙漏水未处理。根据A物业提供的“‘尚公馆’前期物业服务委托合同”第六条,委托物业服务事项包括房屋共用部分的维修、养护和管理。外墙漏水属于房屋共用部分,理应由A物业进行维修;第三十八条因房屋质量等原因达不到使用功能、造成重大事故的,由开发

商承担责任并做善后处理，但乙方应积极协调配合甲方的工作。产生质量事故的直接原因，以政府主管部门的鉴定为准。A 物业既没有履行维修义务，也没有协调开发商来解决外墙漏水问题，更没有上报政府主管部门鉴定漏水原因。最终导致小区大部分外墙漏水问题没有在房屋保质期内得到解决。A 物业离场可以向法院起诉追缴物业费，但是小区外墙漏水问题却只能我们业主自掏腰包解决。⑰因为对物业服务的不满意，也多次向物业公司、12345、社区及派出所反馈，但是高空抛物等问题一直没有得到有效解决。出于无奈，只能采用暂时不缴物业费来提出抗议。但是从 2016 年到 2020 年 8 月期间，A 物业长期以限制购买生活用水的形式非法催收物业费。每次只允许购买 10 元到 20 元的生活用水。根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第二十六条及《湖南省物业管理条例》第四十一条业主欠缴物业服务费的，物业服务企业可以依法催缴。物业服务企业不得采取中断提供、限制或者变相限制购买水、电、气、热以及停运电梯等方式迫使业主缴纳物业服务费。A 物业不仅是服务做得不到位，限制业主购买生活用水属于违法行为。侵害了正常用水的基本权益。因原告不能适当履行物业服务义务，给被告人生活带来诸多不便，且在物业合同到期前，未与业主进行账务清算，装修押金未退，原告存才违法行为。原告的不作为及失职不是存才一天两天，原告在合同期满后不在续聘，撤离之前并未与业主结算费用，物业费都是大家前往物业点缴费，在物业撤离之前为什么不能通知业主前往物业进行账务清算，这也是物业的一种不作为的表现。综上所述，关于 A 物业诉拖欠物业费一案，因 A 物业未完全履行合同，违约在先。并提供相关照片等材料。

案例来源：〔2021〕湘 0112 民初 9285 号

问题：该案件应如何处理？

即测即练

自
学
自
测



扫
描
此
码