

# 关于印发宁波市住宅小区物业管理条例 实施意见的通知

甬政发[2010]53号

各县（市）区人民政府，市政府各部门、各直属单位：

《宁波市住宅小区物业管理条例实施意见》已经市政府第81次常务会议审议通过，现印发给你们，请遵照执行。

二〇一〇年六月十二日

## 宁波市住宅小区物业管理条例实施意见

《宁波市住宅小区物业管理条例》（以下简称《条例》）已于2009年9月28日经浙江省第十一届人民代表大会常务委员会第十三次会议批准，自2010年1月1日起施行。为确保《条例》顺利贯彻实施，现根据《条例》规定及国家、省相关法律法规，提出以下实施意见。

### 一、市、区、街道、社区的物业管理职能划分

（一）市建设行政主管部门作为全市物业管理行业主管部门，负责对县（市）区物业管理主管部门的业务指导和监管，组织物业管理行业重大问题的调研及制定相关配套政策。

(二) 县(市)区人民政府负责辖区内物业管理工作,落实物业管理综合协调、管理的职责;将物业管理纳入街道办事处(乡镇人民政府)年度考核目标;根据各地实际,制定物业管理发展的政策措施。建立由辖区物业管理主管部门、规划、城管、公安、价格、工商、街道办事处(乡镇人民政府)参加的物业管理协调领导小组,协调解决辖区内物业管理的重大问题。建立由辖区物业管理主管部门、街道办事处、法院、司法、基层人民调解委员会组成的物业管理纠纷快速处理机制,解决协调物业管理发生的争议和纠纷。负责制订本辖区内小区管理应急预案,指导街道办事处(乡镇人民政府)、辖区物业主管部门对物业服务企业退出项目管理的工作实施监督和组织协调。

(三) 县(市)区物业管理主管部门牵头负责对物业管理小区的日常检查、指导,统一组织对物业管理小区的综合考评;建立健全物业管理服务投诉受理机制,建立物业服务企业不良行为记录和项目经理信用记分档案,对服务不到位、收费及支出不规范的物业服务企业及时督促整改;指导属地街道办事处(乡镇人民政府)做好业主大会和业主委员会的筹建、改选和日常监管等工作。县(市)区物业管理主管部门的人员经费纳入同级财政预算。

(四) 街道办事处(乡镇人民政府)要建立物业管理服务站,配置物业管理专职人员,人员经费纳入同级财政预算。负责协调物业管理与社区建设的关系;负责指导业主大会、业主委员会筹建成立和换届工作,并监督、规范业主大会、业主委员会和业主开展正常的自治

工作；要充分发挥其社区综合协调的优势，把物业管理与创建文明小区、安全小区等社区建设结合起来，共同创建和谐社区；协调处理业主委员会与业主、业主与业主之间的矛盾和投诉。

（五）社区居民委员会要充分发挥社区在物业管理中的作用，支持和指导业主成立业主大会、业主委员会和依法履行自治管理职责，参与对物业服务企业的监管工作，协调物业服务企业、业主委员会和业主之间的关系。

## 二、相关行政职能部门的职责

物业管理涉及面很广，物业管理活动的顺利实施，需要物业管理主管部门的监督管理和相关部门、单位的大力协作。公安、城管、工商、规划、房管、环保、价格、财税、人防等有关部门应当依照各自职责，做好本行政区域内物业管理的相关工作。

（一）公安（交警、消防）部门负责指导、支持业主大会、业主委员会和物业服务企业落实各项治安防范措施，指导、督促物业服务企业建立公共秩序维护制度、岗位责任制度和秩序维护队伍的管理；指导物业服务企业、业主委员会划分停车位及制定在物业管理区域内合理的行车路线，并会同城管、规划等部门在物业管理区域外城市次干道上划分临时停车位，缓解小区停车难问题；对物业管理区域内堆放易燃易爆物品、严重阻塞交通、阻碍消防通道、强行停放大型客车、货车和油罐车（化学品车）的行为依法采取措施进行处理；按《中华

《中华人民共和国噪声污染防治法》有关规定负责处理社会噪声类型的行为；定期对物业管理区域内消防设施和消防工作进行检查和指导，依法处理物业管理区域内破坏消防设施的行为。

（二）城管部门负责查处物业管理区域内违反市政、绿化、市容管理等方面的违法行为；对规划、环保部门相关职责已委托或依法划归城管部门的实施行政处罚。

（三）工商部门依照职责负责查处物业管理区域内虚假广告、无照经营和擅自变更经营（办公）场所的行为。对利用车棚（库）及违反《物权法》第七十七条规定将住宅作经营（办公）场所的不予核发营业执照。

（四）规划部门负责查处物业管理区域内破坏房屋外立面、违章搭建、改变房屋使用性质的行为；按市政府有关规定负责查处擅自开挖地坪降低地坪标高的行为。

（五）房屋安全主管部门负责查处物业管理区域内涉及房屋使用安全的行为。

（六）环保部门负责处理物业管理区域内的油烟、废气和企业等经营性单位产生的工业噪声等超标行为。

（七）价格主管部门负责制定前期物业服务收费和停车服务收费的办法，查处物业服务企业乱收费行为。

(八) 财税部门负责指导、监督物业服务企业健全完善财务和税收管理制度。对一些入不敷出的老住宅小区物业管理适当予以税收优惠减免，减轻老小区居民和物业服务企业的负担。

(九) 人防部门负责查处未按规定维护管理防空地下室、改变防空地下室主体结构、拆除人防设施设备及危害防空地下室安全和使用效能的行为。

各行政职能部门应按职能分工，履行职责，积极受理业主和单位的投诉，依法进行调查处理违法违规行为。不履行职责的，依照其相关法律、法规处理。

### 三、业主大会、业主委员会的运作

(一) 业主大会、业主委员会运作应严格按照《条例》执行，市建设行政主管部门应制定《宁波市业主、业主大会、业主委员会指导规则》，为业主大会、业主委员会规范运作提供参考依据。

(二) 业主大会、业主委员会应积极发挥自治管理作用，根据业主大会议事规则履行职责，规范运作。要建立业主委员会例会制度，每季度至少应召开一次业主委员会会议，必要时请相关行政部门、物业服务企业、社区居委会参加，讨论研究业主和物业服务企业反映的问题，提出解决的意见和措施。通过例会加强业主、业主委员会与物业服务企业的沟通，促进互相信任、互相支持，创建和谐社区。

《宁波市业主大会议事规则》示范文本另由市建设行政主管部门制定。

(三) 业主大会、业主委员会应当依法履行职责，不得作出与物业管理无关的决定，不得从事与物业管理无关的活动。业主大会、业主委员会作出的决定违反法律法规的，辖区街道办事处（乡镇人民政府）会同辖区物业主管部门应当责令限期改正或撤销决定，并通告全体业主。

(四) 物业管理经营用房由业主委员会根据业主大会的决定可以自行出租或者委托物业服务企业出租或经营。所得经营收入统一由物业服务企业代为保管、单独记帐，用于补充物业专项维修资金和物业管理的其它需要。物业管理经营用房由业主委员会自行出租经营的，合同签订后应送物业服务企业一份备查。物业管理经营用房委托物业服务企业出租经营的，合同签订时应当经业主大会或者业主委员会同意并盖章确认。

#### **四、规范前期物业管理工作**

(一) 各县（市）区物业管理主管部门、街道办事处（乡镇人民政府）应参加开发地块的扩初会审及交付前联合检查，并以建设标准和配套标准为重点，参与对开发建设过程的监督、管理。物业服务企业应参与开发地块的交付前联合检查（备案），并提出整改意见和建议。

(二) 进一步规范物业管理招投标工作。开发建设单位在办理商品房预售证前，须完成物业管理招投标工作，并与中标的物业服务企业签订《前期物业管理服务合同》。

开发建设单位为前期物业管理招投标活动中的招标单位，并在物业管理主管部门的监督下实施招投标工作。前期物业管理招投标按《宁波市前期物业管理招投标实施办法》执行，《宁波市前期物业管理招投标实施办法》由市建设行政主管部门另行制定。

(三) 开发建设单位在销售（预售）物业之前，应制定《临时管理规约》，并在物业销售（预售）5日前向辖区物业管理主管部门和街道办事处（乡镇人民政府）备案。

物业买受人在与开发建设单位签订商品房买卖合同时，《临时管理规约》和开发建设单位与物业服务企业签订的《前期物业管理服务合同》应作为合同附件附后，明确物业管理服务内容、收费标准等具体事宜。

《临时管理规约》、《前期物业管理服务合同》的文本须经辖区物业管理主管部门备案后，方可作为商品房买卖合同的附件。

《临时管理规约》、《前期物业管理服务合同》的示范文本由市建设行政主管部门另行制定，供开发建设单位参考。

(四) 实行物业服务企业提前介入。物业服务企业应在与开发建设单位签订《前期物业服务合同》后 15 日内，派员进驻现场，其主要职责按《条例》第二十六条执行。同时，要做好为物业买受人解释物业管理政策和房屋交付中接待业主入住的各项准备工作。

(五) 物业服务企业要督促建设单位与相关专业部门做好供水、供电、供气、供热、邮政、通信、有线电视等共用设施设备的移接交工作。相关专业单位对联合检查合格的共用设施设备应按规定及时接收，并做好设施设备的管理维护和保养工作。供水、供电、供气、供热等专业部门应当向物业管理区域内最终用户（指实际最终使用的个人或单位）收取费用。相关专业部门需委托物业服务企业收取的，双方应签订委托合同，并支付相应的费用。未签订委托合同的，不得向物业服务企业强行托收。

(六) 完善资料移交制度。在办理物业承接验收手续时，开发建设单位向物业服务企业移交下列资料，并通过物业服务企业办理业主交房手续：

1. 竣工总平面图，单体建筑、结构、设备竣工图，配套设施、地下管网工程竣工图等竣工验收资料；
2. 设施设备的安装、使用、维护保养及保修项目等技术资料；
3. 物业质量保修和物业使用说明文件；



4. 业主清册（房屋分配方案）；
5. 分幢分层平面图和套型图；
6. 房屋、电表、水表等的有关钥匙；
7. 物业管理所必需的其他资料。

## 五、物业服务企业的服务

（一）物业服务企业应履行物业服务委托合同，按照合同约定做好服务区域内共用部位、共用设施设备的管理、维护、保养，环境整洁，绿化养护，公共秩序维护等工作。并定期向业主大会、业主委员会汇报物业服务工作、财务收支、存在问题和整改措施等工作。接受业主大会和业主委员会的指导、检查和监督。

（二）物业服务企业对于物业管理区域内违反相关法律法规的行为，应当及时劝阻、制止，要求行为人及时改正；劝阻、制止无效或者行为人拒不改正的，应当及时告知规划、房产、公安、城管、工商、环保等相关行政部门，并提供相关证明材料，配合相关行政部门依法及时予以处理。

（三）物业服务企业应当在每年3月底前在物业管理区域内的醒目位置公布上一年度相关物业服务经费收支情况，公布具体内容为：

1. 实行物业服务酬金制收费方式的，应当公布物业服务各项资金的收支情况；

2. 实行物业服务包干制收费方式的，应当公布利用共用部位、共用设施设备出租、广告、物业经营用房出租、停车费收入、共用部位、共用设施设备日常维护费、保修金、专项维修资金等收支情况。

（四）建立物业服务企业不良行为记录公示和物业服务企业项目经理信用记分档案制度，加强对企业和项目经理、从业人员工作责任心、职业道德的教育。辖区物业管理主管部门应加强信用档案建设的监管，严格落实企业不良行为记录公示和物业服务企业项目经理信用记分制度。通过教育和信用档案建设，促进物业服务企业不断改进服务态度，提高物业服务水平。

《宁波市物业服务企业不良行为记录和公示办法》和《宁波市物业服务企业项目经理信用记分暂行办法》由市建设行政主管部门另行制定。

（五）物业服务收费应当遵循合理、公开以及费用与服务水平相适应的原则，区别不同物业的性质和特点，由业主和物业服务企业按照市价格主管部门制定的收费办法在物业服务合同中约定。

业主应当根据物业服务合同的约定交纳物业服务费用。物业已竣工但尚未出售或者未交付给买受人的物业，物业服务费用由建设单位全额交纳；业主对物业办理交付满1年后仍未入住的空关房，第2年

开始业主应向物业服务企业提出空关房起止时间书面申请，经物业服务企业核实后，从第2年开始空关房期间的物业服务费按80%比例交纳。

（六）根据《条例》第三十二条规定，物业产权过户时，双方当事人对物业服务费的结算情况需在转让合同中做明确约定，并在办理产权过户提交资料时，出具过户前的《物业服务费用结算清单》。未实施物业管理的住宅办理产权过户提交资料时，应提交由社区居委会出具的相应证明，证明应载明业主姓名、住宅地址、幢号、房号和未实施物业管理等内容。《物业服务费用结算清单》由市建设行政主管部门统一印制。

（七）规范物业服务企业退出行为。物业服务企业在退出前3个月应以书面形式向业主委员会提出，并以书面形式在物业管理区域公告15日以上。同时，将退出时间、理由报送县（市）区物业管理主管部门和属地街道办事处（乡镇人民政府）、社区居委会备案。在辖区物业管理主管部门、属地街道办事处（乡镇人民政府）的监督下，将物业管理用房、代管的公共经费以及业主清册、收费账册、竣工图纸等物业管理档案资料，移交给新选聘的物业服务企业。各相关职能部门，供水、供电、供气、供热等专业单位要按照各自职责，协助做好物业服务企业退出项目管理阶段的衔接工作。物业管理退出办法和程序，由市建设行政主管部门另行制定。

(八) 为提高小区车库、车位的利用率, 缓解小区停车难的问题, 产权属建设单位的车库、车位, 在没有出售前应按《条例》第三十九条规定, 出租给小区业主停放车辆, 不得以只售不租为由拒绝出租。车库、车位出租期限原则上一次不超过1年, 不得以长期出租、高额收取租金为由, 影响正常出租, 导致车库、车位的空置。小区车库、车位停车服务费收费由同级价格和建设行政主管部门另行规定。

## 六、物业管理用房的配置

物业管理用房在物业交付时由开发建设单位按规定移交给辖区物业管理主管部门。物业管理用房的面积、具体位置, 开发建设单位应当在初步设计审查后征求辖区物业管理主管部门的意见, 并在规划设计方案中确定, 不得任意调整。

(一) 开发建设单位应当按下列规定配置物业管理用房:

1. 住宅按照物业建设工程规划许可证载明的地上总建筑面积的3‰配置物业管理办公用房, 按4‰比例配置物业管理经营用房;
2. 物业管理区域内的物业均为非住宅的, 按照物业建设工程规划许可证载明的地上总建筑面积的3‰比例配置物业管理办公用房;
3. 门卫房、设施设备房不能作物业管理用房抵扣;

4. 物业管理区域内开发建设单位配置会所的，其会所性质的用房不能作物业管理用房抵扣。物业管理用房确需与会所毗连在一起的，应在扩初设计文本上注明；

5. 上述物业管理办公用房至少应配置在 50 平方米以上，并应配置在地上专用的办公性质用房内；

6. 物业管理经营用房至少应配置在 30 平方米以上。作为物业管理经营用房的房屋在使用用途上须是商业用房，并配置在沿街或沿路适于经营的一层店面。设有内楼梯的商业用房，配置在一层的面积应大于上层面积的总和。开发建设单位在新建地块没有商业用房规划的或商业用房建设总面积无法满足经营用房配置的，在与辖区物业管理主管部门和街道办事处（乡镇人民政府）商议后，由开发建设单位在邻近地段购置商业用房作为物业管理经营用房并在产权中注明。

（二）因房产测量后，地上建筑面积超过建筑工程规划许可证载明的地上建筑面积的，超过部分按照上述第 1、2 类规定的比例补配物业用房；确实无法配置的，应当按照该物业管理区域内的同类型物业平均销售价格支付不足部分的相应价款，列入专项维修资金或按照业主大会的决定用于物业管理方面的其他需要。

（三）经规划部门批准实行物业分期开发，不能足额提供当期物业管理经营用房的，开发建设单位应当在物业交付前向辖区物业管理主管部门缴交同类地段、同等面积的商业用房的市场租金。收取的租

金用于补充物业专项维修资金或者依照业主大会的决定用于物业管理的其他需要。

(四) 物业管理用房应依照法律规定进行权属登记，产权属全体业主共有。

## 七、物业管理相关经费的交纳

(一) 首次业主大会会议的筹备经费缴交。开发建设单位应当按实测的地上建筑面积的 0.3 元/平方米的比例（最低不少于 1 万元），在物业交付前向辖区街道办事处（乡镇人民政府）交纳首次业主大会会议的筹备经费，主要用于筹备业主大会、业主委员会成立期间的办公用品、会场费用等开支。辖区街道应单独列账，独立核算；首次业主大会会议召开后，筹备组应当将筹备经费的使用情况向全体业主公布，接受全体业主的监督。筹备经费余额可作业主大会、业主委员会换届、改选费用或按照业主大会决定用于业主委员会的其他需要。

(二) 前期物业服务费的缴交。开发建设单位应当依照《条例》第二十四条规定支付前期物业服务费，用于物业交付前的物业管理。为维护物业管理的正常运行，前期物业服务费不得低于以下标准：低、多层房屋按地上建筑面积 7 元/平方米，中高层房屋按地上建筑面积 9 元/平方米，高层房屋按地上建筑面积 11 元/平方米缴交。缴交时间：其中 70%应在物业管理招投标开始前交纳，其余 30%在物业交付联合检查之前交清。

为扶持物业管理行业的发展，各县（市）区可在前期物业服务费中提取 5%作为物业管理行业发展资金，主要用于物业管理行业的培训教育、学习交流、考评奖励以及各类创建工作等支出。物业管理行业发展资金由辖区物业管理主管部门管理，专款使用，并接受同级财政、审计部门的监督。《宁波市前期物业服务费管理办法》由市建设行政主管部门另行制定。

（三）物业保修金的缴交。开发建设单位在物业竣工交付前，应当一次性向辖区物业管理主管部门交纳物业建筑安装总造价 2%的保修金（为便于计算，低、多层住宅按照建设工程规划许可证载明的地上总建筑面积 18 元/平方米，中高层按照建设工程规划许可证载明的地上总建筑面积 22 元/平方米，高层按照建设工程规划许可证载明的地上总建筑面积 26 元/平方米计收）。保修金作为物业保修期内物业维修费用保证的资金，物业保修金的管理使用按省、市相关规定执行。

（四）物业专项维修资金的建立。住宅小区应设立物业专项维修资金，实行业主自主管理与委托政府设定的维修资金管理机构代为管理的方式，用于物业保修期满后共用部位、共用设施设备的维修、更新和改造。物业专项维修资金收取、使用和管理的具体办法由市人民政府另行制定。

## 八、物业管理相关政策

（一）各县（市）区人民政府应加强对老住宅小区物业管理的扶持力度，对一些收费标准比较低的老小区可采取适当补贴的办法，解决老小区物业管理的长效管理问题。对收费标准比较低的农村拆迁安置房小区、城镇经济适用房小区，建设单位在按规定标准配置物业用房的基础上，应再按不低于物业建设工程规划许可证载明的地上总建筑面积 4‰的比例增配经营用房（纳入国家直管公房管理，免租给物业服务企业经营），租金收入用于补贴物业服务经费。

（二）对物业区域规模较小，服务收费标准低、收费率低或物业服务费未达到合理成本的住宅小区，住宅小区停车费、物业经营用房等收益，经业主大会或者业主大会授权业主委员会研究决定，可用于补贴物业服务费用的不足，以确保小区物业管理的长效发展。

（三）为扶持物业管理的发展，各县（市）区财税部门对老住宅小区物业管理的收入税收应给予适当减免优惠。

（四）凡应由政府及职能部门承担的城市维护费用和城市管理、规划管理、治安管理责任的，不得转由业主或物业服务企业承担。

（五）对民政部门签发的《最低生活保障金领取证》、《宁波市城区社会扶助证》和市总工会核发的《特困职工证》等最低收入困难家庭业主，物业服务费实行先交后补的办法，先由业主依照物业服务合同的约定交纳，之后每年 12 月底向当地人民政府申请物业服务费补贴，补贴的具体标准由各县（市）区人民政府另行制定。



各级政府和物业管理主管部门，要以住宅小区物业管理为重点，加强对物业管理行业的领导，进一步规范物业服务行为，要根据各地的实际，出台相应的政策措施，保障广大业主和物业管理企业的合法权益，充分发挥物业管理在构建和谐社会、建设平安宁波中的作用，进一步改善和提高市民的居住环境和居住质量。

本意见自发文之日起实施，由市建委负责解释。市建委可根据本意见明确实施中的有关具体问题。