

## 【上接第14版】

房屋买受人与建设单位订立商品房买卖合同的，视为知悉临时管理规约的全部内容，并签署书面承诺书。

### 第五十九条

物业交付前，建设单位应当依照前期物业服务合同的约定，向物业服务企业支付前期物业服务费，用于物业交付前的物业管理服务。建设单位支付前期物业服务费的具体办法，由市物业主管部门制定。

物业交付后，业主应当根据前期物业服务合同的约定，向物业服务企业交纳前期物业综合服务费。已竣工尚未交付给房屋买受人或者尚未出售的房屋，由建设单位交纳前期物业综合服务费。

前期物业综合服务费收费标准按照国家、省规定执行。

### 第六十条

前期物业服务企业，应当履行下列职责：

（一）参与工程的检查，对发现的工程质量问题和其他不利于物业使用和管理的的问题，及时向建设单位或者相关专业管理部门提出整改建议，并协助专业管理部门督促落实；

（二）对共用设施设备的安装位置、管线走向等事宜向建设单位提出建议，并参与共用设施设备的安装、调试等工作；

（三）建立物业共用部位、共用设施设备工程资料和日常管理档案；

（四）根据临时管理规约、前期物业服务合同的约定，向业主提供物业服务并引导业主遵守约定，维护物业公共利益和管理秩序；

（五）配合所在地的区县(市)物业主管部门、镇(乡)人民政府、街道办事处做好业主大会的成立工作。

### 第六十一条

在物业服务企业承接前期物业前，建设单位应当向物业服务企业移交下列资料：

（一）物业管理区域划分相关文件；

（二）竣工总平面图、单体建筑、结构、设备竣工图，分摊分层平面图和套型图，物业管理区域内道路、停车场库、地下管网竣工图、人防防空设施等竣工验收资料；

（三）共用设施设备清单，设施设备转让合同复印件、安装、使用和维护保养等技术资料；

（四）物业质量保修、物业使用说明文件和商品房买卖合同范本；

（五）房屋所有权人名册及联系方式；

（六）临时管理规约；

（七）有关代管的物业管理款项及其他应当移交的票据和账册；

（八）物业管理用房及物业管理所必需的其他相关资料。

### 第六十二条

物业服务企业承接前期物业时，建设单位与物业服务企业应当在所在地的区县(市)物业主管部门和镇(乡)人民政府、街道办事处指导下，共同确认物业管理区域，对共用部位、共用设施设备及相关场地进行查验，确认查验结果，形成查验记录，签订物业承接查验协议，并向业主公开查验结果。物业承接查验规范由市物业主管部门制定并公布。

物业承接查验协议应当对承接查验的基本内容、双方权利义务、存在问题、解决方法及其时限、违约责任等事项作出明确约定。

物业承接查验的费用，由建设单位和物业服务企业在前期物业服务合同中约定。没有约定的或者约定不明确的，由建设单位承担。

### 第六十三条

物业交付前，建设单位应当将验收合格的物业管理区域内供水、供电、供气、供热、通信、有线电视等共用设施设备与工程图纸等资料移交相关专业单位，专业单位应当及时接收，并承担维修、养护和更新改造责任。

建设单位未将前款规定的有关共用设施设备移交给相关专业单位管理的，不得将物业交付使用。

### 第六十四条

建设单位不得占用、处分物业管理区域内的业主共用部位、共用设施设备。

**第六十五条** 建设单位应当按照国家规定的保修期限和保修范围，承担物业的保修责任。

物业竣工验收前，建设单位应当一次性向所在地的区县(市)物业主管部门交纳物业建筑安装总造价百分之二的保修金，作为物业保修期内物业维修费用。物业保修金的管理使用管理办法，由市人民政府制定并公布。

鼓励建设单位通过购买商业保险的方式，履行物业的保修责任。

## 第五章 物业管理服务

### 第六十六条

物业管理区域的业主可以委托物业服务企业或者其他管理人管理，也可以由业主大会决定自行管理。

物业服务企业应当具有独立的法人资格，拥有相应的专业技术人员，具备为业主提供专业物业管理服务的能力。

物业服务企业派驻物业管理区域的物业服务项目负责人兼管多个物业管理区域的，应当在业主大会选聘物业服务企业时告知业主委员会，并不得在物业服务合同期限内擅自增加兼管的物业管理区域。

### 第六十七条

物业服务企业可以将物业管理区域内的部分专项服务事项委托给专业性服务组织或者其他第三人，但不得将应当由其提供的全部物业服务转委托第三人，或者将全部物业服务分解后分别转委托第三人。

物业服务企业转委托的专项服务事项，应当在物业服务合同中明示，并对该专项服务事项向业主负责。

### 第六十八条

鼓励物业管理区域通过市公共资源交易平台，以公开招标的方式选聘物业服务企业。

业主大会可以从业主委员会通过招标方式推荐的中标候选人中选聘物业服务企业，也可以直接授权业主委员会通过招标方式选聘物业服务企业。

**第六十九条** 业主委员会应当代表业主与选聘的物业服务企业订立物业服务合同，并自物业服务合同签订之日起十日内向全体业主公开。

物业服务企业应当自物业服务合同签订之日起十日内报镇(乡)人民政府、街道办事处备案。

物业服务合同的内容与形式应当符合法律、法规的规定。物业服务合同约定的服务期限不得超过五年。

### 第七十条

物业管理区域的物业服务收费实行市场调节价。物业服务方式可以采取包干制或者酬金制。

业主委员会应当根据质价相符的原则，综合考虑服务事项、服务标准、人力成本、物价水平等因素，按照业主大会议事规则约定的程序，确定物业服务收费标准，并在物业服务合同中明示。

市物业主管部门应当会同相关行业协会，公开发布本市物业服务标准指引；相关行业协会做好物业服务价格监测信息公布工作。

### 第七十一条

业主应当按照物业服务合同的约定，按时足额交纳物业综合服务费。物业综合服务费包括物业服务费、共用部位和共用设施设备水电分摊费、专有位管理费等。

物业服务企业已经按照约定和有关规定接受服务的，业主不得以未接受或者无需接受相关服务，或者以服务质量不满意为由，拒绝支付物业费。

低收入困难家庭可以享受物业综合服务费补贴，具体办法由区县(市)人民政府制定。

### 第七十二条

物业服务企业应当在物业管理区域内显著位置公示并及时更新下列信息：

（一）物业服务企业营业执照、项目负责人基本情况、联系方式以及物业服务投诉电话；

（二）物业服务内容和标准、收费标准和方式，以及其他收费服务项目及收费标准；

（三）环境卫生保洁、绿化养护等专项服务合同的基本信息、作业人员信息；

（四）电梯、消防、监控等设施维修保养单位的基本信息、联系人和联系方式等。

### 第七十三条

物业服务企业应当按照物业服务合同约定，提供物业管理服务，并遵守下列规定：

（一）物业服务符合国家和省、市规定的标准、规范；

（二）及时向业主、物业使用人告知安全、合理使用物业的注意事项；

（三）定期听取业主的意见和建议，接受业主监督，改进和完善服务质量；

（四）及时劝阻、制止违反建筑、房屋安全、环境卫生、绿化、饲养宠物等法律、法规的违法行为，并及时报告、协助有关行政主管部门处理；

（五）发现物业管理安全风险隐患，及时设置警示标志，采取措施排除隐患，或者报告有关专业机构处理；

（六）维护、管理物业管理区域道路、交通、停车秩序；

（七）发现物业管理安全风险隐患，及时设置警示标志，采取措施排除隐患，或者报告有关专业机构处理；

（八）保护在物业服务活动中获取的业主信息和其他个人隐私，不得擅自泄露、公开披露；

（九）积极配合当地政府及其部门做好基层社会治理相关工作。

### 第七十四条

物业服务企业应当按照下列规定，于每年三月底前在物业管理区域显著位置公布上一年度相关经费收支情况，接受业主监督：

（一）物业服务实行包干制方式的，公布共用部位、共用设施设备以及相关场地经营所得的收支情况；

（二）物业服务实行酬金制方式的，公布物业管理各项经费的收支情况。

业主对公布的经费收支情况有异议的，物业服务企业应当予以答复和说明。业主委员会可以对前款规定的收支情况组织进行审计，并向全体业主公布审计结果。审计所需费用在共有物业收益中支出。

### 第七十五条

未经业主大会同意，物业服务企业不得擅自改变物业管理区域内共用部位、共用设施设备的用途，不得擅自利用共用部位、共用设施设备从事经营活动。

### 第七十六条

物业服务企业应当建立健全并妥善保管物业管理区域的下列档案、资料：

（一）实时更新的业主名册；

（二）业主房屋专有部分装饰装修信息资料；

（三）水箱清洗记录及水箱水质检测报告；

（四）监控和门禁系统、电梯、消防、道路照明、给排水等共用设施设备日常检查记录和维保、维修协议；

（五）本条例第六十一条规定的资料；

（六）物业服务活动中形成的与业主利益相关的其他资料。

### 第七十七条

物业服务合同期限届满九十日前，业主委员会应当组织召开业主大会会议决定续聘、解聘物业服务企业，并通知物业服务企业。

物业服务企业接受续聘的，应当在物业服务合同期限届满前重新订立物业服务合同；不接受续聘的，应当在物业服务合同期限届满前九十日书面通知业主委员会。

### 第七十八条

物业服务合同终止的，物业服务企业应当在业主大会确定的时限内退出物业管理区域，配合新物业服务企业做好交接工作，如实告知物业的使用和管理状况，并按照下列规定，与业主委员会办理移交手续：

（一）按照物业服务合同约定，结算预收、代收的相关经费；

（二）核对、移交本条例第七十六条规定的全部档案资料；

（三）查验、腾空、移交物业管理办公用房和物业服务企业使用的其他业主共用部位、共用设施设备；

（四）查验监控和门禁系统、电梯、消防、道路照明、给排水等共用设施设备；

（五）核对、移交用前期物业费采购、

使用的办公设施、设备等。

### 第七十九条

被解聘物业服务企业不得实施下列行为：

（一）以业主欠交物业服务费，或者垫交业主共有部位、共有设施设备维修费用为由，拒绝办理交接手续；

（二）以业主大会决定存在瑕疵为由，拒绝办理交接手续；

（三）损毁、隐瞒本条例第七十六条规定的有关档案资料；

（四）故意损坏业主共用部位、共用设施设备；

（五）在办理物业服务手续期间或者物业服务合同终止前，停止提供物业服务；

（六）阻挠新物业服务企业依照物业服务合同进场提供物业服务；

（七）法律、法规规定的其他违法行为。

物业服务企业对业主大会的解聘决定有异议的，可以申请所在地的乡镇、街道人民调解组织进行调处。

### 第八十条

物业管理区域新选聘的物业服务企业，应当与业主委员会办理物业承接手续，查验、确认共用部位、共用设施设备及档案资料，订立承接移交协议，按照物业服务合同约定，提供物业服务，不得直接与被解聘物业服务企业进行交接，不得强行接管物业。

## 第六章 物业使用与维护

### 第八十一条

业主、物业使用人应当遵守法律、法规的规定和临时管理规约、管理规约的约定，按照规划用途合理、安全使用物业，正确处理供水、排水、通风、采光、维修、环境卫生、环境保护等方面的相邻关系。

### 第八十二条

在物业管理区域内，禁止下列行为：

（一）违法改变物业的用途，从事无证无照经营或者其他违法经营活动；

（二）违法搭建建筑物、构筑物、超标雨棚，擅自改变房屋外观，不使用规划设计条件的空调外机平台而在外墙面上悬挂空调外机；

（三）擅自占用、堵塞、封闭疏散通道、安全出口、消防通道，长期占用共用部位堆放物品、停放非机动车；

（四）擅自利用物业共用部位、共用设施设备进行经营；

（五）在共用部位、共用设施设备上涂写、刻画，或者张贴、悬挂广告；

（六）高空抛物，任意丢弃固体废物；

（七）违反规定出租房屋、车棚车库；

（八）违反规定铺设电缆、电线为机动车、非机动车充电；

（九）违反规定饲养动物；

（十）损坏业主共有绿地、园林设施、文化体育设施；

（十一）擅自在绿地内铺路、取土，或者种植蔬菜；

（十二）擅自改变房屋设计烟道排放油烟，制造超过标准的噪声；

（十三）违反法律、法规和设计要，破坏房屋结构、危害房屋使用安全；

（十四）法律、法规禁止的其他行为。

### 第八十三条

业主、物业使用人对房屋专有部分进行装修的，应当执行《宁波市城市房屋使用安全管理条例》的规定，接受所在地的物业主管部门、物业服务企业、业主委员会、居民委员会和利害关系人的监督。

### 第八十四条

机动车驾驶员应当按照临时管理规约、管理规约的约定，在物业管理区域内通行、停放机动车，并遵守下列规定，接受物业服务企业的管理：

（一）按照指定的行车路线慢速通行，禁止鸣号，遇到行人和非机动车应当避让；

（二）在规划车位、车库，道路划线停车位泊位以及人防防空工程停车位内规范停放，禁止在消防通道、绿地和其他妨碍行人、车辆通行的道路和场地上停放；

（三）机动车停放期间关闭车辆防盗报警器；

（四）按照业主大会的决定，交纳道路划线停车位泊位占用费；

（五）禁止除应急救援、医疗救护、施工作业、私家车搬运以外的载重零点七五吨以上车辆和危险化学品车辆驶入。

鼓励业主委员会与周边商场、学校、企业配建的停车场管理单位，协商建立停车资源共享机制，缓解物业管理区域停车供需矛盾。镇(乡)人民政府、街道办事处应当给予配合和支持。

### 第八十五条

建设单位、物业服务企业或者业主委员会利用业主的共有部分产生的收入，扣除合理成本后，属于业主共有；未经业主大会决定或者授权，任何单位和个人不得擅自使用。

前款所称共有部分产生的收入，是指利用物业管理经营用房、共用设施设备、共有场地的经营收益、利用共用部位设置广告设施的收益、利用共有道路停车收费的收益，以及因共有土地征收补偿所得等业主共有物业收益。

### 第八十六条

业主共有物业收益的用途，应当由业主大会决定，主要用于下列支出：

（一）补充专项维修资金；

（二）业主共有部位、共用设施设备日常维修；

（三）业主大会、业主委员会运作经费；

（四）补贴物业服务费；

（五）物业管理需要的其他支出。

共有部分产生的收入除可以购买一级国债外，不得用于其他投资，不得借给他人或者为他人提供担保。

### 第八十七条

建设单位、物业服务企业或者业主委员会从事业主共用部位、共用设施设备经营活动的，应当具备法律、法规规定的资格，开设基本账户，专户存取、单独核算，依法纳税，并遵守下列规定：

（一）业主大会成立前，建设单位、前期物业服务企业从事经营活动的，应当将经营内容、经营方式、经营成本、基本账户信息以及经营协议等报所在地区县(市)物业主管部门备案；

（二）业主大会成立后，建设单位、物业服务企业继续从事经营活动的，应当经

业主大会同意，并与业主委员会订立委托经营协议；

（三）业主委员会从事经营活动的，应当经业主大会同意，建立健全财务管理制度，接管共有物业经营账户结余资金，向业主公开共有物业经营合同。

**第八十八条** 物业服务企业应当建立健全业主共用部位、共用设施设备运行状况的检查维护制度，加强对电梯、消防、建筑幕墙、户外广告设施、墙外挂设空调室外机等设备安全状况的日常巡查，聚集业主发现的问题，及时核实情况，采取必要的安全防范措施，并按照下列规定处理：

（一）属于保修期限和保修范围的问题，及时联系、督促建设单位履行保修责任，并报告所在地的区县(市)物业主管部门；

（二）属于业主专有部分或者专有部分的问题，及时通知、督促责任人维修；

（三）属于物业服务企业管理的业主共用部位、共用设施设备的问题，按照物业服务合同的约定，及时组织维修；

（四）属于业主专有部分以外的供水、供气、供热、通信、有线电视等管道、管线及其配套设施设备问题，及时通知、督促相关单位组织维修；

（五）属于危及房屋整体安全的问题，按照《宁波市城市房屋使用安全管理条例》的有关规定处理。

### 第八十九条

人防防空工程管理部门应当建立健全人防防空工程管理和使用维护制度，定期实施维护保养，确保工程处于良好使用状态。

人防防空工程平时用于停车的收益，应当独立建账，主要用于该工程的日常维护和管理，接受人防防空主管部门的监督。

### 第九十条

鼓励和支持既有多层住宅加装电梯，并可以享受电梯加装经费补贴政策。

加装电梯费用由所在住宅单元的全体业主按照费用分担。

既有多层住宅加装电梯的具体管理办法，由市、区县(市)人民政府制定。

## 第七章 专项维修资金

### 第九十一条

物业管理区域应当按照国家和省、市规定设立专项维修资金。

专项维修资金属于业主所有。业主转让房屋、办理转移登记的，专项维修资金随之一并转让或者转移，业主无权要求返还；因征收或者其他原因造成房屋灭失的，业主可以要求返还其专项维修资金专户余额。

### 第九十二条

专项维修资金可以由区县(市)物业主管部门设专用账户代管理，也可以由业主大会授权业主委员会管理。

对授权业主委员会管理专项维修资金的，应当按规定开设基本账户，建立健全财务管理制度，接受区县(市)物业主管部门的监督和指导。

既有专项维修资金由物业主管部门代管理，调整为业主委员会管理的，业主委员会应当持业主大会的书面决定，向所在地的物业主管部门办理本物业管理区域专户资金的划转手续。

### 第九十三条

物业管理区域内的房屋买受人、业主和非住宅物业的业主，应当按规定足额交纳专项维修资金，专项维修资金的缴纳标准由物业主管部门定期公布。

商品房房屋销售时，由建设单位向买受人代收首期专项维修资金，代缴至所在地的区县(市)物业主管部门指定的专用账户。

既有物业管理区域，由物业服务企业向业主代收首期专项维修资金，代存入所在地的区县(市)物业主管部门指定的专用账户，或者由业主委员会向业主收取并存入基本账户。

房屋买受人、业主缴纳专项维修资金的，可以按规定提取住房公积金。

### 第九十四条

专项维修资金用于物业保修期满后业主共用部位、共用设施设备的维修、更新和改造项目，不得挪作他用。业主共用部位、共用设施设备维修、更新和改造项目所需的资金，在该项目共用业主的专项维修资金专户中共同分担。

业主委员会应当凭业主大会的书面决定，向所在地的区县(市)物业主管部门申请划转专项维修资金，但本条例第九十五条规定的情形除外。

### 第九十五条

业主共用部位、共用设施设备有下列情形之一的，可以不经业主大会决定，先申请使用专项维修资金组织维修，事后向业主公布维修决算，接受业主监督：

（一）消防、排水管道及设施设备严重故障的；

（二）电梯故障停止运行，或者经检验、评估确认存在严重安全隐患，可能危及人身、财产安全的；

（三）较大面积建筑幕墙、外墙墙面以及建筑附属构件脱落或者有脱落危险的；

（四）屋顶及露台、外墙严重漏水，影响正常使用；

（五）危及房屋安全和人身财产安全的其他紧急情况；

**第九十六条** 对尚未设立专项维修资金的物业管理区域，按照本条例第九十四条、第九十五条规定进行维修、更新和改造的，所需资金由业主委员会临时组织相关业主共同分担。

**第九十七条** 物业管理区域内业主共用部位、共用设施设备的年度日常维修，包括日常维护和小修所需的资金，按照下列途径保障，并在物业管理区域内统筹使用：

（一）已设立专项维修资金的，根据业主大会的决定，业主委员会可以在专项维修资金账户中划出一定数额的资金，由物业服务企业代管或者业主委员会管理，用于日常维修所需资金的支出；

（二）已由物业服务企业按年度代收日常维修费，由物业服务企业代管或者业主委员会管理，用于日常维修所需资金的支出；

（三）有业主共有物业经营收益的，可直接用于日常维修所需资金的支出。

前款第一项、第二项规定的日常维修资金支出情况，应当按年度核算，当年结余部分可以划转至下一年度使用。

**第九十八条** 物业管理区域专项维修资金账户余额不足首期筹集金额百分之三十的，业主委员会应当按照国家和省、市有关标准，拟订专项维修资金筹集方案，经业主大会审议通过，按照业主大会决定组织筹集。

**第九十九条** 专项维修资金、日常维修费管理单位或者其他管理单位，应当运用市物业管理综合信息平台，主动向本物业管理区域的业主、物业使用人公开专项维修资金专户余额及支出明细，以及日常维修费收支、结余等信息，为业主、物业使用人实时查询提供便利。

鼓励和支持利用专项维修资金购买业主共用部位、共用设施设备质量安全商业保险，改进物业保修期满后的维修、更新和改造管理水平，但不得以购买保险的名义进行投资。

## 第八章 监督管理和应急保障

**第一百条** 市物业主管部门应当建立健全物业管理综合信息平台，完善物业管理法律、法规宣传、物业管理区域查询、业主大会和业主委员会信息网上备案、移动互联网业主大会会议、建设单位和物业服务企业基本信息查询、物业保修金和专项维修资金查询、网上投诉举报、信息统计分析等服务功能，加强信息安全保护，提高智慧物业建设水平和网上监管能力。

建设单位、物业服务企业、业主委员会可以通过市物业管理综合信息平台办理本条例规定的各项备案。

### 第一百零一条

市和区县(市)物业主管部门应当会同人民银行、有关行政主管部门建立建设单位、物业服务企业信用监管制度，按照法律、法规规定，将信用的基本信息、不良信息和守信信息记入其信用档案，纳入省、市公共信用信息服务平台，依法实施联合激励和惩戒。

### 第一百零二条

区县(市)物业主管部门、镇(乡)人民政府、街道办事处应当按照职责分工，建立前期物业服务合同、临时管理规约、管理规约、业主大会议事规则等备案后的合法性、规范性审查制度，发现不符合法律、法规规定的，应当及时督促备案单位纠正。

**第一百零三条** 业主大会或者业主委员会，对业主、物业使用人损害物业管理区域内他人合法权益的行为，有权依照法律、法规规定以及临时管理规约、管理规约的约定，请求行为人停止侵害、排除妨碍、消除危险、恢复原状、赔偿损失。

物业服务企业履行法律、法规和本条例规定的义务，或者业主大会、业主委员会作出的决定，与业主、物业使用人发生纠纷的，可以申请所在地的人民调解组织进行调处。

**第一百零四条** 业主对业主大会、业主委员会决定有异议的，有权要求业主委员会作出解释；对解释不满意的，可以申请所在地的人民调解组织进行调处。

业主大会、业主委员会作出的决定侵害业主合法权益的，受侵害的业主可以请求人民法院予以撤销。

**第一百零五条** 业主、物业使用人对物业服务企业的服务质量有异议或者不满意的，物业服务企业应当及时作出解答；对解答不满意的，业主委员会应当按照本条例有关规定，组织召开业主大会会议，依照物业服务合同约定的服务标准，对其服务质量进行评价，作出相应的决定。

**第一百零六条** 物业保修期届满前六十日，镇(乡)人民政府、街道办事处应当指导业主委员会组织开展对物业的质量进行全面查验，督促建设单位履行保修责任。对拟退还保修金本金及其银行存款利息余额的，物业主管部门应当在保修期届满前三十日内向全体业主公布。

**第一百零七条** 物业服务企业、业主委员会依照法律、法规的规定和临时管理规约、管理规约的约定，劝阻、制止业主、物业使用人违法、违规行为，当事人应当服从管理、立即改正；对当事人拒绝改正的，按照下列规定处理：

（一）违反行政法律、法规和规章规定的行为，及时报告并协助有关行政执法部门依法查处；

（二）违反临时管理规约、管理规约和业主大会决定的行为，且侵害业主共同利益、或者相邻业主合法权益的，由业主委员会或者受害人向人民法院提起诉讼。

前款第一项规定的有关行政执法部门，按照市人民政府制定的物业管理区域内行政执法部门责任清单执行。

**第一百零八条** 业主委员会按照本条例的规定管理、使用专项维修资金或者日常维修费用，以及共有物业经营收益的，应当于每年三月底前向全体业主公布收支情况，接受业主监督。

业主对公布事项有异议，可以报所在地的市和区县(市)物业主管部门或者镇(乡)人民政府、街道办事处调查处理。

### 第一百零九条

业主委员会或者