天津市滨海新区人民政府办公室关于印发

滨海新区社区物业管理办法的通知

各开发区管委会，各委局、各街镇、各单位：

经区委、区政府同意，现将《滨海新区社区物业管理办法》印发给你们，请照此执行。

天津市滨海新区人民政府办公室

2022年12月31日

（此件主动公开）

滨海新区社区物业管理办法

第一章 总则

**第一条** 为加强党对社区物业管理工作的领导，增强政府对社区物业管理工作的组织协调、指导推动和监督管理，进一步健全完善社区物业管理新机制，不断提升社区物业服务水平，大力推进幸福社区建设，为全面建设新时代生态、智慧、港产城融合的宜居宜业宜游宜乐美丽“滨城”，打造中国式现代化“滨城”样板夯实基础，依据《中华人民共和国民法典》《物业管理条例》《天津市物业管理条例》《天津市社区物业管理办法》《市住房城乡建设委等十二部门关于加强和改进我市住宅物业管理工作的指导意见》《天津市滨海新区人民代表大会常务委员会关于促进和保障物业管理与社区治理融合共进的决定》及相关法律法规规定，结合滨海新区实际，制定本办法。



**第二条** 本办法适用于滨海新区行政管理区域内的社区物业管理工作。

**第三条** 社区物业管理工作要坚持党的领导、政府主导、属地管理、条块结合、分类指导的原则。

**第四条** 街道办事处（镇政府）、居民委员会，区住房建设委、区民政局、区城市管理委、市规划资源局滨海新区分局、区公安局、区市场监管局、区应急局、消防救援部门、区水务局、区工业和信息化局、区文化和旅游局、区教体局、区发展改革委、区财政局、区审计局、区司法局等有关部门，业主委员会、业主（或社区居民）、物业服务人、专业经营服务单位要各尽其责、群策群力，坚持“党建引领共同缔造”理念，将社区物业管理融入社区治理，共同营造文明和谐、规范有序的社区物业管理环境。

第二章 管理模式和服务标准

第一节 管理模式

**第五条** 滨海新区住宅小区的管理服务模式基本分为三类。

（一）专业化物业管理模式。由业主大会（或开发建设单位）选聘物业服务人，根据签订的物业服务合同提供服务。商品住宅小区、保障性住房小区推行专业化物业管理模式。

（二）旧楼区长效管理模式。对纳入长效管理范围的旧楼区按照滨海新区旧楼区长效管理有关规定实施长效管理。

（三）其他管理模式。指除上述两种管理模式之外的其他管理模式。由业主大会（产权人）或街道办事处（镇政府）自行确定服务内容及标准，选聘管理服务单位提供服务。主要包括：示范小城镇住宅小区、城中村改造安置小区及退出专业化物业管理后由街道办事处（镇政府）临时托管、业主自治住宅小区等。

第二节 服务内容与标准

**第六条** 专业化物业管理小区管理服务内容主要包括：卫生保洁、绿化养护、公共秩序维护、房屋及其配套的设施设备和相关场地进行维修、养护、管理等。按照物业服务合同约定的服务标准，提供相应服务，并达到合同约定的服务标准和下列要求：

（一）在小区内办公场所显著位置悬挂营业执照、服务内容、收费标准、项目管理人员职责分工、物业服务联系方式等;

（二）设置政策法规宣传栏、管理规约公开栏、小区事务公示栏，及时向业主宣传党的路线方针政策和法律法规，公开公示物业服务事项、机动车场地占用费、利用共用部位共用设施经营收益等信息;

（三）设置物业服务意见箱、业主委员会工作建议箱，定期收集意见建议，改进措施具体有效。

**第七条** 旧楼区长效管理小区管理服务内容主要包括：门岗值勤、巡视管理、楼内外保洁、车辆停放管理等基本服务。服务标准达到下列要求：

（一）在小区显著位置公布服务内容、服务标准以及收费标准；

（二）楼道内无乱贴乱画，楼内外卫生清扫及时，垃圾日产日清，小区环境干净整洁；

（三）有条件设立门岗的围合小区主出入口24小时值勤，定时对小区内公共区域进行巡视，车辆停放有序，公共秩序良好；

（四）公示房屋及附属设施设备维修养护责任单位，发现路面损坏、污水外溢等问题及时向有关责任单位报告。

**第八条** 其他管理模式住宅小区服务内容一般包括：卫生保洁、绿化养护、公共秩序维护、共用部位养护等。

服务标准由业主大会（产权人）或街道办事处（镇政府）在保证小区安全稳定、居民正常生活的前提下，根据小区实际情况自行确定。电梯、消防等机电设施设备要聘请具有专业资质单位负责维护管理。

第三章 责任分工

第一节 领导小组和职能部门管理职责

**第九条** 区政府成立社区物业管理工作领导小组，由区长任组长，分管住房建设工作、民政工作的副区长任副组长，区住房建设委、区民政局、区城市管理委、区公安局、区市场监管局、市规划资源局滨海新区分局、区应急局、消防救援部门、区水务局、区工业和信息化局、区文化和旅游局、区教体局、区发展改革委、区财政局、区审计局、区司法局等职能部门和各开发区管委会、各街道办事处（镇政府）为成员单位，负责全区社区物业管理工作的组织协调、指导推动和监督管理，制定本区社区物业管理工作措施，推动街道办事处（镇政府）和有关部门落实社区物业管理工作责任。领导小组下设办公室，办公室设在区住房建设委，负责全区社区物业管理日常工作。

**第十条** 建立《职能部门社区物业管理职责清单》，区住房建设委、区民政局、区城市管理委、区公安局、区市场监管局、市规划资源局滨海新区分局、区应急局、消防救援部门、区水务局、区工业和信息化局、区文化和旅游局、区教体局、区发展改革委、区财政局、区审计局、区司法局等有关部门依照《职能部门社区物业管理职责清单》及有关法律、法规、规范性文件规定分别履行本部门工作职责。

第二节 属地管理职责

**第十一条** 街道办事处（镇政府）在社区物业管理中要履行下列职责：

（一）落实《物业管理条例》《天津市物业管理条例》《天津市文明行为促进条例》《天津市社区物业管理办法》《天津市城市管理规定》等法律、法规、规章及规范性文件规定的相关工作职责；

（二）明确本辖区内负责社区物业管理的部门和人员，指导居民委员会履行社区物业管理职责；

（三）负责本辖区内业主大会成立和业主委员会换届等项工作的组织、指导，监督业主大会和业主委员会依法履行职责；

（四）组织召集街镇物业管理联席会议，协调相关部门解决社区物业管理工作中出现的重要问题；

（五）成立本辖区物业管理专业调解委员会，负责复杂的社区物业纠纷调解工作；

（六）与相关职能部门协调配合，对社区物业管理区域内发生的违法建设、乱堆乱放、私装地锁、占用或者破坏园林绿地、侵占消防通道、违规养犬等行为实施执法。

**第十二条** 居民委员会在社区物业管理中要做好下列社区物业管理工作：

（一）教育引导居民参与配合社区物业管理工作、依法守约、履行应尽义务、爱护公共财产；

（二）协助街道办事处（镇政府）组织成立首次业主大会会议和业主委员会换届选举工作，协助街道办事处（镇政府）指导监督业主大会、业主委员会依法开展工作；

（三）住宅小区未成立业主委员会的，按照《业主大会和业主委员会指导规则》规定，由社区所在地的居民委员会履行业主委员会的相关职责；

（四）对社区物业服务人实施物业服务情况进行考评；

（五）对未实行专业化物业管理的社区，采取多种方式组织落实卫生保洁和秩序维护等基本服务；

（六）依法维护社区居民的合法权益，向上级有关部门及时反映社区居民的意见和建议；

（七）做好日常巡查，对社区物业管理范围内发生的违法建设、占用或者破坏园林绿地、拆窗改门、侵占消防通道、违规养犬、私拉电线、违规出租等违法违规行为进行劝阻制止，劝阻制止无效的向街道办事处（镇政府）和有关部门报告；

（八）组织召集社区物业管理联席会议，居民委员会的人民调解委员会负责一般性物业纠纷的预防和调解工作。

第三节 管理责任及义务

**第十三条** 业主（或社区居民）在社区物业管理中要履行下列义务：

（一）自觉维护社区物业管理区域内的公共秩序和环境卫生，爱护公共财产，按照规定交存或者续交专项维修资金；

（二）遵守物业服务合同或管理服务协议的约定，遵守小区业主大会议事规则和管理规约，配合物业服务人做好管理服务，按时交纳物业管理服务费；

（三）积极参与、配合街道办事处（镇政府）、居民委员会、业主委员会依法开展的社区物业管理工作；

（四）积极参与小区管理，对解聘选聘物业服务人、使用房屋维修资金等重大事项做出表决，执行业主大会通过的决定和业主大会授权业主委员会作出的决定；

（五）其他依法要履行的义务。

**第十四条** 业主委员会在社区物业管理中要履行下列职责：

（一）接受社区党组织领导，落实社区党组织决定的社区物业管理重大事项；

（二）召集业主大会会议；

（三）按照有关规定向社区党组织定期报告有关事项执行情况，提出物业管理建议；

（四）在业主大会作出决定后三十日内，代表业主大会与物业服务人签订、续签、变更或者解除物业服务合同；

（五）及时了解业主、物业使用人的意见和建议，监督和协助物业服务人履行物业服务合同；

（六）督促不交纳物业管理服务费的业主限期交纳；

（七）组织业主对物业共用部位、共用设施设备的维修、更新、改造方案进行书面确认，并监督实施；

（八）监督管理规约的实施；

（九）组织筹集专项维修资金；

（十）组织业主委员会换届和补选工作；

（十一）完成业主大会交办的其他事项。

**第十五条** 物业服务人要按照国家和本市有关规定从事社区物业管理服务活动，并做好下列工作：

（一）接受社区党组织领导，落实社区党组织意见要求，积极配合社区党组织对物业服务质量和效果的综合评价；

（二）遵守物业服务合同或管理服务协议约定，对社区物业及其环境秩序进行管理，提供相应服务；

（三）对物业管理区域内发生的违法建设、占用或破坏园林绿地、拆窗改门、侵占消防通道、电动自行车违规存放充电、高空抛物（坠物）、违规装饰装修、违规养犬、私拉电线、违规出租等违法违规行为进行劝阻制止，劝阻制止无效的及时向居民委员会、街道办事处（镇政府）或者有关部门报告；

（四）接受街道办事处（镇政府）、居民委员会对物业管理工作的指导监督，并协助做好相关工作。

**第十六条** 供水、供电、供气、供热、通信、有线电视等专业经营服务单位负责直接为业主提供服务，向最终用户收取有关费用，并依法承担物业管理区域内相关管线和设施设备维修、养护责任。

专业经营服务单位为社区提供相关服务前，要征询居民委员会和物业服务企业或管理服务单位的意见建议。居民委员会会同物业服务人提前做好与社区居民的协调沟通工作。

第四节 社区物业管理问题清单

**第十七条** 社区物业管理实行问题清单管理，逐个问题归口分类，确定主管部门及处理依据，便于实际操作和公众监督。《社区物业管理问题清单》发布后，滨海新区社区物业管理工作领导小组可根据工作实际适时组织增补修订。

第四章 物业服务管理

第一节 业主大会和业主委员会

**第十八条** 业主大会会议可以采用集体讨论、书面征求意见或者通过经业主大会同意的互联网等其他合法方式组织召开。

**第十九条** 业主委员会或者居民委员会应当对参加业主大会的业主身份进行资格核实。

业主委员会、居民委员会或者首次业主大会会议筹备组应当按照法律法规及有关规定对参选业主委员会成员的资格进行核实。

**第二十条** 业主委员会成员不领取劳动报酬。业主大会可以根据业主委员会成员的工作情况，决定给予其适当津贴。具体办法由业主大会决定。

业主大会可以对业主委员会成员实行任期和离任经济责任审计，审计事项和审计费用由业主大会决定。

**第二十一条** 业主大会可以要求业主委员会定期将工作情况通报全体业主，并定期公示业主委员会成员、执行秘书（如有）等缴纳物业管理服务费、停车费情况以及停车位使用情况。

**第二十二条** 业主大会、业主委员会作出的决定违反法律、法规的，由所在地物业行政主管部门或者街道办事处（镇政府）责令限期改正或者撤销其决定，并通告全体业主。

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。

**第二十三条** 业主委员会应当召开业主大会会议或者业主大会临时会议而不组织召集的，业主可以请求物业所在地的街道办事处（镇政府）责令限期召集；逾期仍未召集的，由物业所在地的街道办事处（镇政府）组织召集。

第二节 物业服务

**第二十四条** 开发建设单位出售新建房屋之前，应当制定临时管理规约，并在售房时向购房人明示前期物业服务合同和临时管理规约。购房人在购买新建房屋时，应当对前期物业服务合同和临时管理规约予以书面确认，并受其约束。

**第二十五条** 业主大会决定选聘新的物业服务人的，鼓励业主大会选择公开招标方式，按照《中华人民共和国招标投标法》规定，可以通过招投标服务机构进行选聘。

街道办事处（镇政府）应当做好监督、指导工作。

**第二十六条** 区住房建设委会同区民政局、街道办事处（镇政府）、居民委员会可以根据物业服务标准和社区治理要求，对物业服务人参与社区治理情况和物业管理服务情况进行考评。

业主大会与物业服务人可以约定聘请第三方评估机构对物业承接和查验、物业服务标准和费用测算、专项维修资金使用方案、物业服务质量等进行评估，并按约定利用评估结果。评估费用由业主大会决定，并在物业服务合同中明示。

**第二十七条** 物业服务企业退出项目管理的，区住房建设委、街道办事处（镇政府）要监督物业服务人严格履行退出程序和相应义务。

物业服务合同终止后，物业服务人不得以业主欠交物业管理费、部分物业权属存在争议或者对业主大会、业主委员会、街道办事处（镇政府）以及行政主管部门的决定或意见有异议等为由拒绝办理交接。

**第二十八条** 对于退出项目暂时选聘不到新物业服务人等物业管理区域突发失管状态时，街道办事处（镇政府）可以选择并委托物业服务人临时接管，提供门岗值勤、巡视管理、楼内外保洁、车辆停放管理等维持业主基本生活服务事项的临时托底服务。电梯、消防等机电设施设备要聘请具有专业资质单位负责维护管理。

提供临时托底服务的，街道办事处（镇政府）应当将服务内容、服务期限、服务费用等相关内容在物业管理区域内公示。临时托底服务期间费用由全体业主承担。

临时托底服务期间，街道办事处（镇政府）应当指导业主共同决定选聘新的物业服务人，协调新的物业服务人和临时托底服务人做好交接。

**第二十九条** 物业管理服务费应当按照与物业管理服务内容、服务标准、服务质量相适应的原则确定并依据物业服务成本变化情况适时调整。

业主应当根据物业服务合同或管理服务协议约定的付费方式和标准，按时足额交纳物业管理服务费。业主逾期不交纳物业管理服务费的，业主委员会或者居民委员会应当督促其交纳；拒不交纳的，物业服务人可以依法申请仲裁或者向人民法院起诉。业主拒不执行人民法院生效法律文书的，物业服务人可以依法向人民法院申请强制执行。

物业竣工验收合格交付业主后发生的物业管理服务费，由业主承担；但开发建设单位与业主约定由开发建设单位承担物业管理服务费的，由开发建设单位承担。物业管理服务费应当按照业主拥有物业的建筑面积计算，按月交纳，业主或者物业使用人与物业服务人另有约定的，从其约定。物业服务人不得采取停止供电、供水、供热、供燃气等方式催交物业费，不得擅自将门禁、梯控开通设置等事项与物业管理服务费绑定。

物业服务人提供物业服务合同以外的有偿服务的收费项目、收费标准、收费方式和投诉电话等信息应在物业项目内显著位置进行公示。

**第三十条** 物业管理区域内规划用于停放车辆的车位、车库，应当首先满足业主的需要，由开发建设单位、业主、物业服务人等相关方通过出售、附赠或者出租等方式约定。用于出售的，应当优先出售给本物业管理区域内的业主；不出售或者尚未售出的，应当提供给本物业管理区域内的业主使用。满足业主需要后仍有空余的，可以出租给物业管理区域外的其他人。

开发建设单位应当在房屋预售或者现售时，将物业管理区域内用于出售、附赠、出租的车位、车库的数量以及使用方案予以公示。居住区规划用于停放机动车的停车泊位、停车库闲置的，由公安交通管理部门依法处理。

物业管理区域依法配建的人民防空工程平时用于停放汽车的，应当开放使用并保持人防功能，按照“谁受益、谁负责”的原则，由人民防空工程停车位使用费收取方负责维修、保养。

**第三十一条** 机动车辆和非机动车辆在物业管理区域内行驶、停放的具体管理办法，由业主大会决定并公示。未成立业主大会的，按照前期物业服务合同或临时管理规约的约定执行。

**第三十二条** 建设单位、物业服务人等利用业主的共有部分产生的收入，在扣除合理成本之后，属于业主共有。利用物业共用部位、共用设施设备从事经营活动的，不得影响房屋安全和正常使用，并应征得相关业主和业主大会同意。

物业服务人代表业主大会收取的相关收益，主要用于补充专项维修资金、改善共用设施设备，也可以按照业主大会的决定使用。

物业服务人应将公共收益单独列账，并存放于公共收益专用账户。公共收益收取和使用情况应当定期向业主公示。

**第三十三条** 物业服务人应加强智慧物业管理服务能力建设，推进物业管理智能化、信息化，加强对采集的生活服务数据的管理，依法依规与相关部门实现数据共享应用。

鼓励有条件的物业服务人利用现代科技和服务现场等资源，探索拓展家政、养老、生活服务、电子商务等服务，强化针对性、个性化的增值服务，增加社会服务供给。

第三节 物业维护和维修

**第三十四条** 开发建设单位在住宅入住后，应在项目现场公示报修电话和联系人，及时处理业主专有部分和小区共用部分的报修、维修问题，直至项目质保期结束。

开发建设单位应严格按照建筑工程保修有关规定履行保修责任。开发建设单位拒绝履行保修责任或保修不及时造成损失的，业主、业主大会可以依法追究其责任。

**第三十五条** 开发建设单位可以委托物业服务人为业主办理房屋交接手续，期间发生的房屋质量、收取费用等纠纷问题由开发建设单位负责解释处理。

业主或者物业使用人装饰装修房屋，应当遵守国家和本市有关规定，及时清运装修垃圾，不得擅自将装修垃圾堆放于共用部位。业主、物业使用人装饰装修房屋的，应当事先告知物业服务人，遵守物业服务人提示的合理注意事项，并配合其进行必要的现场检查。

**第三十六条** 前期物业服务人可以聘请社会化第三方机构协助履行接管验收程序；前期物业服务人也可以自行成立验收小组，验收小组应包含电梯、供电、供水、绿化、房屋建设等方面专业人员。

前期物业服务人组织第三方机构或验收小组，会同开发建设单位，严格按照《物业承接查验办法》，履行接管验收工作。对查验中发现的问题，开发建设单位应当书面承诺修复时间、责任单位和修复达到的标准。

物业服务人在办理验收手续三十日内，将验收双方签订的接管验收文件、开发建设单位出具的修复承诺书，报物业主管部门备案，并在物业管理区域显著位置公示，公示时间至问题修复时止。

**第三十七条** 在房屋质保期结束前，业主委员会（或居民委员会）应当组织物业服务人、开发建设单位对小区共用部位、共用设施设备进行出保前检查，发现问题由开发建设单位及时维修，并做好相关记录、留存相关凭证。

**第三十八条** 新开发建设项目，开发建设单位按照国家技术标准和专业技术规范建设物业管理区域内业主专有部分以外的水、电、气、热以及通讯等专业设施设备，经验收合格后十五个工作日内，将专业设施设备及工程图纸等资料按标准交专业经营服务单位，由其承担维修、养护和更新改造责任。专业经营服务单位应及时接收，并报送区相关行政主管部门。

已入住项目，物业管理区域内业主专有部分以外的水、电、气、热以及通讯等专业设施设备发生故障、不能正常使用的，物业服务人应当立即报告相关专业经营服务单位，专业经营服务单位应当及时采取措施，排除故障。

专业经营服务单位对专业设施设备进行维修、养护和更新改造，进入物业管理区域的，业主、其他物业使用人和物业服务人应当给予配合，不得以任何方式干扰、阻挠、妨碍其正常作业。

**第三十九条** 业主、物业使用人对其所有或者使用的窗户、阳台、搁置物、悬挂物等可能影响公共安全的物品和设施承担维修养护及安全管理责任。

物业服务人应当加强对屋面、外墙、楼梯间等物业共有部分的日常巡查。发现业主、物业使用人使用的窗户、阳台、搁置物、悬挂物存在安全隐患的，应当通知业主或者物业使用人及时处理;发现存在影响相关专业设施设备安全情况的，应当及时报告相关专业经营服务单位。

**第四十条** 禁止从建筑物抛掷物品危害他人安全或者破坏环境卫生。物业服务人、社区居民发现上述行为，可以向公安、城市管理等部门举报并提供相关证据，公安、城市管理部门应依法查处。

经业主共同决定，物业服务人可以采取适当的技术措施就前款禁止的行为采集相应证据，但是不得侵犯他人隐私。

**第四十一条** 对于保修期外住宅维修问题，采取以下方式处理：

（一）已交存房屋维修资金的商品住宅，按照本市房屋维修资金有关规定，申请使用专项维修资金或应急解危专项资金进行维修。

住宅房屋共用部位和共用设施设备危及住用安全时，优先按照《天津市已交存维修资金房屋应急解危专项资金管理办法》进行维修。

（二）对于已购公房、按照“三供一业”政策移交街镇的住宅，按照国家及本市有关政策规定，使用相关维修基金进行维修。

（三）对于未交存房屋维修资金或已交存但余额不足的，维修费用由业主委员会（或居民委员会）按照预算费用分摊并组织向业主收取，也可以按照法律规定和程序组织业主交存或补交维修资金后按规定程序申请使用。

在申请使用房屋维修资金、组织收取和补交维修资金的过程中，因业主委员会不履行职责、不落实社区党组织决定造成无法进行维修的，按照《天津市社区物业管理办法》有关规定执行；因居民委员会不履行职责造成无法进行维修的，由街道办事处（镇政府）督促其履行，仍不履行的依法依规追究主要负责人和相关责任人责任。

**第四十二条** 区政府建立住宅紧急抢修专项资金，撤并滨海新区居民住宅电梯应急基金，统一纳入住宅紧急抢修专项资金。对于保修期外，未交存房屋维修资金或已交存房屋维修资金但余额不足的住宅，在出现外檐脱落、阳台栏板脱落、电梯故障等危及居民住用安全的突发情况，或存在重大安全隐患问题急需抢修时，街道办事处（镇政府）可以申请使用紧急抢修专项资金组织抢修。紧急抢修费用结算后，由街道办事处（镇政府）组织居民委员会和业主委员会向受益业主分摊收取。

**第四十三条** 物业服务人应当遵守安全生产、公共卫生、治安、消防、防灾管理等有关公共安全法律、法规的规定，制定物业管理区域安全防范应急预案，在相关部门的指导下做好物业管理区域的安全管理工作。

发生安全事故或者其他突发事件时，物业服务人应当及时采取应急措施，并按照规定向有关行政管理部门或者相关专业经营服务单位报告，协助做好相关工作。

第五章 工作机制

第一节 日常监管机制

**第四十四条** 居民委员会应定期巡查住宅小区，发现问题当场要求整改或劝阻制止，处置无效的，书面报告街道办事处（镇政府）或有关部门并提供相关材料，日常巡查工作应建立工作台账。

日常巡查事项包括物业管理服务内容和在社区物业管理范围内发生的违法建设、占用或者破坏园林绿地、拆窗改门、侵占消防通道、违规养犬、私拉电线等违法违规行为，以及物业服务人对上述违法违规行为劝阻、制止和向相关部门报告的情况。

**第四十五条** 居民委员会应定期对社区物业管理服务情况进行考核评价，考评结果报社区党组织，并协助社区党组织按照相关规定对物业服务人开展综合评价。综合评价结果作为对物业服务人奖惩、续聘、信用等级评定的重要参考。

**第四十六条** 业主委员会应将日常执行业主大会决议情况、业主委员会议定事项情况和突发事项，及时形成文字材料，向社区党组织报告。

业主委员会主要负责人应于每季度末、每年末就召开业主大会及其决议、物业服务合同解除和签订、催缴物业费、维修资金使用、换届选举、工作经费支出、意见建议等方面工作开展情况，向社区党组织汇报、述职。

**第四十七条** 业主委员会对选举、换届和成员改选，履行物业管理相关职责，物业服务人进驻既有小区开展物业服务和退出，以及使用专项维修资金和应急解危资金、利用共用设施设备经营收益、调整物业管理服务费标准、机动车停车位分配等重大事项，应制定具体实施方案及措施，并向社区党组织报告，按照社区党组织的会议决议、批复意见，完善实施方案及措施并严格落实。

第二节 问题处理机制

**第四十八条** 社区物业管理问题应按照职责分工，由投诉举报平台转属地街道办事处（镇政府）或相应职能部门分类处理。

**第四十九条** 承办单位或部门应当对转办问题进行初步核查，属于管理范围的，应当在规定时间内办理完成；不属于管理范围的，应按相关流程向投诉举报平台反馈理由和依据。

居民委员会对转办的社区物业管理问题，可以采取督促、发函、约谈、社区联席会议等方式协调解决；不能解决的，书面报告街道办事处（镇政府）。

街道办事处（镇政府）对居民委员会上报的问题应当进行认真研究，召开街镇联席会议或启动“街镇吹哨，部门报到”机制协调解决，并做好问题办理的跟踪、督办和反馈。

第三节 三级会议制度

**第五十条** 实行社区、街镇、区政府三级会议制度，分别协调解决一般性问题、复杂问题和重大疑难问题

**第五十一条** 社区物业管理工作联席会议解决一般性社区物业管理问题。会议由居民委员会召集，居民委员会主任、社区民警、业主委员会负责人或者居民代表、物业服务人等人员参加，原则上每月召开一次，遇紧急问题随时召开。

联席会议议定事项形成会议纪要，报社区党组织，通报各参会单位，在社区内公开公示，并由居民委员会监督落实。无法解决的，应当将调查情况和意见建议书面报告街道办事处（镇政府）。居民委员会建立工作台账，总结上报街道办事处（镇政府）。

**第五十二条** 街镇物业管理工作联席会议负责协调解决本辖区社区物业管理工作中出现的重大问题。由街道办事处（镇政府）主要负责人或者分管负责人召集，区有关行政主管部门、公安派出所、司法所、居民委员会、物业服务人等各方负责人以及业主委员会负责人或居民代表参加，原则上每季度召开一次，遇紧急问题随时召开。

联席会议议定事项形成会议纪要，报街道（镇）党（工）委，并抄送有关部门，对不履行会议议定事项的单位和组织，由街道办事处（镇政府）上报区政府物业管理工作领导小组办公室，由其督促限期落实。无法解决的，应当将调查情况和意见建议书面报告区政府物业管理工作领导小组办公室。街道办事处（镇政府）应建立工作台账，及时总结并定期上报区政府物业管理工作领导小组办公室。

**第五十三条** 区政府物业管理工作领导小组会议主要解决影响住用安全等涉及全区的重大疑难社区物业管理问题。

区政府物业管理工作领导小组会议由领导小组办公室召集，领导小组组长或副组长主持，属地街镇、属事相关职能部门参加，原则上每半年召开一次。

领导小组会议决定事项形成会议纪要，专报区委、区政府主要领导并印发各成员单位和有关部门。领导小组办公室对各街镇、各职能部门落实会议决议情况进行跟踪督办，对不落实会议决议或落实不力的，报请领导小组同意后，由组织部门和纪检监察部门对相关部门和责任人追责问责。

第四节 调解机制

**第五十四条** 区司法局推动指导由专（兼）职人民调解员、专业人员组成的区级物业管理专业调解委员会的建立，负责指导重大、疑难社区物业纠纷的调解工作；街道办事处（镇政府）相应成立街镇物业管理专业调解委员会，负责复杂社区物业纠纷调解工作；居民委员会的人民调解委员会，负责一般性物业纠纷的预防和调解工作。

街道办事处（镇政府）统一受理社区物业纠纷问题，按照问题分类，采取基层调解、区级指导、“街镇吹哨，部门报到”等机制推动调解工作。因物业管理发生争议不能自行协商解决的或调解不成的，可以依法申请仲裁或者向人民法院提起诉讼。

第六章监督考核

第一节 检查考评

**第五十五条** 居民委员会应当定期进行专业化物业管理住宅小区全覆盖检查考评工作，对发现的问题督促物业服务人限期整改，跟踪整改落实情况，并将考评结果报街道办事处（镇政府）和社区党组织。

街道办事处（镇政府）应当对检查考评工作进行监督指导。对检查考评结果存疑或提出异议的，组织复查校核并将最终确定的考评结果整理上报区住房建设委。

区住房建设委应当对专业化物业管理住宅小区检查考评工作进行指导，根据各街道办事处（镇政府）上报的专业化物业管理住宅小区考评结果向社会公布。

**第五十六条** 区民政局应当组织街道办事处（镇政府）等进行旧楼区管理服务检查考评工作，并将考评结果抄送社区党组织。

**第五十七条** 街道办事处（镇政府）应当组织指导居民委员会按照物业服务合同或管理服务协议进行检查考评，对发现的问题督促限期整改，跟踪整改落实情况，抄送社区党组织。

第二节 考评结果的运用

**第五十八条** 区住房建设委定期组织开展专业化物业管理区级考核和情况通报，并根据考评结果对物业服务人进行激励或惩戒。

**第五十九条** 区民政局定期组织开展旧楼区长效管理区级考核和情况通报。

**第六十条** 街道办事处（镇政府）依据实际情况自行制定其他管理小区考核及激励惩戒方式。

第三节 考核

**第六十一条** 社区物业管理工作纳入对属地街道办事处（镇政府）及相关管理部门的绩效考核内容，具体考核方法和标准由区政府物业管理工作领导小组办公室会同区绩效考核部门组织相关单位研究制定。

**第六十二条** 街道办事处（镇政府）应将居民委员会履行社区物业管理职责情况纳入对居民委员会的考核内容。其中，居民委员会不代行业主委员会职责的，依法追究相应责任。

**第六十三条** 街道办事处（镇政府）应当定期组织对辖区业主委员会进行考核，并将考核结果及时反馈社区党组织。

第七章 附则

**第六十四条** 各开发区未成立街道办事处的，由开发区管委会指定所属承担街道办事处职责的部门，落实上述有关工作职责。

开发区住建、民政、市场监管、城市管理、消防、公安等相关主管部门，履行本辖区内有关工作职责，业务管理分别接受区对口职能部门的业务指导。

**第六十五条** 示范小城镇等居住小区由村民委员会管理的，村民委员会可根据镇政府或相关部门的委托履行本办法中居民委员会相应职责。

**第六十六条** 物业服务人包括专业化物业服务企业和旧楼区管理服务单位等其他管理人。

物业纠纷是指业主、业主委员会与物业服务企业之间因物业管理活动问题产生的纠纷。

**第六十七条** 非住宅物业管理项目根据实际情况参照本办法执行。

**第六十八条** 区有关职能部门应根据法律法规、规范性文件及本部门三定方案职责，制定相关工作措施，落实《天津市社区物业管理办法》第十七条规定。

**第六十九条** 本办法自2023年5月1日起实施。

附件：1.职能部门社区物业管理职责清单；

2.社区物业管理问题清单。

附件1

职能部门社区物业管理职责清单

一、区住房建设委

1.依据《物业管理条例》《天津市物业管理条例》规定，负责全区物业管理活动的监督管理。

2.依据《天津市社区物业管理办法》研究制定滨海新区社区物业管理工作措施和标准。

3.负责物业管理政策法规培训、政策指导、行政调解、行政执法等工作。

4.督促物业服务企业（项目）接受社区党组织领导、监督；督促物业服务企业（项目）接受街道办事处（镇政府）、居民委员会管理与考核。

5.配合市住房城乡建设委建设物业服务行业诚信体系；落实滨海新区物业服务企业信用管理工作。

6.负责房屋专项维修资金和应急解危专项资金使用管理；负责滨海新区居民住宅电梯应急基金、滨海新区示范小城镇安置房专项维修资金和滨海新区住宅紧急抢修专项资金的使用管理工作。

7.监督、指导物业服务企业退出项目管理及申请使用房屋专项维修资金与应急解危专项资金。

8.依法依规督促物业服务企业按照物业服务合同约定履行住宅项目共用部位与共用设施设备的日常维修养护责任。

9.参加区政府物业管理专题会议和街镇、社区物业管理工作联席会议。

二、区民政局

1.指导、监督、协调将物业管理纳入社区管理，建立健全长效管理工作机制。

2.负责建立健全旧楼区长效管理机制，指导、监督、协调旧楼区长效管理工作。

3.定期组织开展旧楼区长效管理区级考核和情况通报，根据考核结果，向区财政申请区级补贴资金按季度拨付到位，并对旧楼区长效管理住宅小区进行年度星级评价。

三、区司法局

1.指导居民委员会成立社区人民调解委员会。

2.指导街道办事处（镇政府）成立街道物业管理专业调解委员会。

3.成立由专（兼）职人民调解员、专业人员组成的区级物业管理专业调解委员会。

四、市规划资源局滨海新区分局

1.负责依据房地产开发企业的申请，将建筑区划内属于全体业主共有的道路、绿地、其他公共场所、公用设施、物业管理服务用房在不动产登记簿上予以记载。

2.负责向区住房建设委、区城市管理委、街道办事处（镇政府）等执法部门提供行政执法所需的规划审批、验收资料和不动产登记信息。

五、区公安局

1.负责依法查处扰乱公共秩序，妨害公共安全，侵犯人身权利、财产权利，妨害社会管理，具有[社会危害性](https://baike.so.com/doc/7691415-7965510.html" \t "_blank)的违法行为。

2.负责加强对住宅小区技防、物防等安全措施和制度落实情况的监督管理。

3.负责养犬登记管理，依法查处违规养犬行为。

4.组织公安派出所落实住宅项目日常消防监督检查、开展消防宣传教育。

5.负责协同做好住宅小区机动车停车泊位、停车库的管理工作。

6.负责依法对停车泊位、停车库停止使用、改作他用或闲置的行为进行查处。

六、消防救援部门

1.负责对住宅小区物业管理服务单位及个人遵守消防法律、法规的情况依法进行监督检查。

2.负责依法查处住宅小区消防违法违规行为，指导和督促落实消防安全责任制。

七、区市场监管局

1.负责住宅小区电梯安全监察工作。

2.组织开展电梯安全隐患专项检查并督促整改。

3.落实滨海新区居民住宅电梯应急基金申请使用的有关监督管理。

4.负责监督管理市场秩序，依法查处价格收费违法违规行为。

八、区城市管理委

1.负责环境卫生的组织管理和监督检查；负责环境卫生设施建设管理；负责生活废弃物清扫、收集、运输和处置的统一监督管理，负责生活垃圾分类工作。

2.负责燃气、供热等市政公用基础设施运行管理的监督检查。

3.组织、指挥、调度城市管理综合行政执法机构对住宅小区内违法建设、占用或者破坏园林绿地、未及时清理犬只在公共区域排泄的粪便等违规行为进行查处。

九、区应急局

1.承担安全生产综合监督管理工作，依法行使安全生产综合监督管理职权，指导协调、监督检查区政府有关部门和各开发区、街镇安全生产工作，监督考核并通报安全生产工作，监督事故查处和责任追究落实情况。

2.负责组织协调全区安全生产检查以及专项督查、专项整治等工作。

3.组织协调消防管理工作，指导消防监督、火灾预防、火灾扑救等工作。

4.指导应急预案体系建设，建立完善事故灾难分级应对制度，组织编制滨海新区生产安全事故应急预案和安全生产类专项应急预案，综合协调应急预案衔接工作，组织开展预案演练。

5.指导各开发区、部门、街镇应对安全生产类突发事件，组织指导协调安全生产应急救援工作，负责生产安全事故救援等专业应急救援力量建设，健全完善全区安全生产应急救援体系。

十、区水务局

1.负责供水用水的具体行政管理工作。

2.负责组织供水企业配合开展住宅小区供水用水设施设备移交工作。

3.负责对二次供水设施管理单位未定期清洗二次供水设施等违反《天津市城市用水供水条例》行为的查处。9

十一、区工业和信息化局

1.负责住宅小区供电用电活动的监督检查，受理单位和个人投诉，依法查处供电用电违法行为。

2.协调推动本区通信基础设施建设工作。

十二、区财政局

1.负责落实相关财政资金的保障工作。

2.负责房屋专项维修资金和应急解危专项资金、滨海新区居民住宅电梯应急基金、滨海新区示范小城镇安置房维修资金和滨海新区住宅紧急抢修专项资金的资金监管工作。

十三、区审计局

1.负责对由财政担负的相关财政资金使用情况的审计工作。

2.负责房屋专项维修资金和应急解危专项资金、滨海新区居民住宅电梯应急基金、滨海新区示范小城镇安置房维修资金和滨海新区住宅紧急抢修专项资金的资金审计工作。

十四、区发展改革委

1.负责贯彻落实有关物业管理价格方面的法律法规、规章和方针政策。

2.参与组织推进物业服务企业信用体系建设工作。

十四、区文化和旅游局

负责有线电视管理工作。

十五、区教体局

负责指导公共体育设施建设，对公共体育设施监督管理。

十六、开发区所属有关职能部门

严格按照市委、区委下发文件确定的各开发区管理范围，分别履行有关管理职责，并接受区职能管理部门的业务指导。

附件2

社区物业管理问题清单

# 

# 一、房屋安全使用类

## 1.私搭乱建问题

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **主管部门** | 街道办事处（镇政府） | **职权清单** | 1.责令停止建设，限期拆除；  2.拒不拆除的，依法强制拆除并处罚。 |
| 城市管理委 | 1.组织、指挥、调度城市管理综合行政执法机构开展执法活动；  2.负责城市管理综合行政执法监督及信访工作。 |
| **法律、法规及政策依据** | | | |
| **《天津市文明行为促进条例》**  **第六十七条** 违反规定在建成区私搭乱建的，由**城市管理部门**责令停止建设，限期拆除;拒不拆除的，由城市管理部门依法强制拆除，费用由违法责任人承担，并处五千元以上二万元以下罚款。在其他区域私搭乱建的，由乡镇人民政府依照前款规定处理。  **《天津市城市管理规定》**  **第四十五条** 严禁任何单位和个人私搭乱盖。违反前款规定的，由**城市管理综合行政执法机关**责令停止建设，限期拆除；拒不拆除的，由城市管理综合行政执法机关依法强制拆除，强制拆除费用由违法责任人承担，并处5000元以上2万元以下罚款。  **《天津市街道综合执法暂行办法》**  **第七条 街道办事处**可以集中行使下列行政处罚权，并可以实施与之有关的行政强制措施：（一）**城市管理综合执法机关**行使的全部行政处罚权；  **滨海新区政务网区城市管理委职能：**  **（十一）**研究编制全区城市管理综合行政执法工作规划，制定工作目标、标准，并组织实施和考核。组织、指挥、调度全区城市管理综合行政执法机构开展执法活动。负责重大和跨区域违法违规案件的查处及执法协调工作。负责城市管理综合行政执法监督工作。负责城市管理综合执法队伍的考核、监察工作。负责全区城市管理综合行政执法人员的培训、考核和执法资格审查工作。负责城市管理综合行政执法信访工作。 | | | |

## 2.违规装饰装修问题

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **主管部门** | 住房建设委 | **职权清单** | 责令改正并按照有关规定处罚。 |
| **法律、法规及政策依据** | | | |
| **《住宅室内装饰装修管理办法》**  **第三十八条** 住宅室内装饰装修活动有下列行为之一的，由**城市房地产行政主管部门**责令改正，并处罚款：  （一）将没有防水要求的房间或者阳台改为卫生间、厨房间的，或者拆除连接阳台的砖、混凝土墙体的，对装修人处5百元以上1千元以下的罚款，对装饰装修企业处1千元以上1万元以下的罚款；  （二）损坏房屋原有节能设施或者降低节能效果的，对装饰装修企业处1千元以上5千元以下的罚款；  （三）擅自拆改供暖、燃气管道和设施的，对装修人处5百元以上1千元以下的罚款；  （四）未经原设计单位或者具有相应资质等级的设计单位提出设计方案，擅自超过设计标准或者规范增加楼面荷载的，对装修人处5百元以上1千元以下的罚款，对装饰装修企业处1千元以上1万元以下的罚款。  **第四十条** 装修人或者装饰装修企业违反《建设工程质量管理条例》的，由**建设行政主管部门**按照有关规定处罚。（《建设工程质量管理条例》第六十九条规定，违反本条例规定，涉及建筑主体或者承重结构变动的装修工程，没有设计方案擅自施工的，责令改正，处50万元以上100万元以下的罚款；房屋建筑使用者在装修过程中擅自变动房屋建筑主体和承重结构的，责令改正，处5万元以上10万元以下的罚款。有前款所列行为，造成损失的，依法承担赔偿责任。）  **第四十一条** 装饰装修企业违反国家有关安全生产规定和安全生产技术规程，不按照规定采取必要的安全防护和消防措施，擅自动用明火作业和进行焊接作业的，或者对建筑安全事故隐患不采取措施予以消除的，由**建设行政主管部门**责令改正，并处1千元以上1万元以下的罚款；情节严重的，责令停业整顿，并处1万元以上3万元以下的罚款；造成重大安全事故的,降低资质等级或者吊销资质证书。 | | | |

## 3.违规拆改（拆窗改门、拆改承重结构等）问题

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **主管部门** | 住房建设委 | **职权清单** | 1.责令限期改正;  2.逾期不改正的，申请人民法院强制执行。 |
| 街道办事处（镇政府） | 1.开展日常检查，发现相关违法行为责令停止；  2.需要实施行政处罚或采取行政强制措施的，及时告知相关行政执法部门进行查处。 |
| **法律、法规及政策依据** | | | |
| **《天津市房屋安全使用管理条例》**  **第五条** 房屋所有人、使用人应当合法使用房屋，保障房屋的整体性、抗震性和结构安全。  禁止下列使用房屋的行为:(一)在楼板、阳台、露台、屋顶超荷载铺设材料或者堆放物品，在室内增设超荷载分隔墙体;(二)在住宅楼房外檐上增设门窗、拆窗改门或者扩大原有门窗尺寸;(三)将住宅楼房中的部分住宅房屋改为生产、餐饮、娱乐、洗浴等经营性用房;(四)拆改住宅楼房或者与其结构垂直连体的非住宅房屋的基础、墙体、梁、柱、楼板等承重结构;(五)其他危害房屋安全的行为。  **第十条** 装饰装修非住宅房屋涉及拆改房屋结构或者加大房屋荷载的，房屋所有人、使用人应当委托房屋安全鉴定机构进行鉴定。经鉴定需要加固的，由原房屋设计单位或者具有相应资质等级的设计单位按照房屋安全鉴定报告，提出加固设计方案，经加固后方可施工。  **第三十条** 违反本条例第五条第二款规定使用房屋的，由房屋安全使用行政主管部门责令限期改正;逾期不改正的，由房屋安全使用行政主管部门申请人民法院强制执行，发生的费用由责任者承担，并按照下列规定予以处罚。  **第三十二条** 违反本条例第六条、第十条、第二十条规定，未进行房屋安全鉴定的，由房屋安全使用行政主管部门责令限期鉴定；逾期不鉴定的，处一万元以上三万元以下的罚款；并由房屋安全使用行政主管部门组织房屋安全鉴定机构进行鉴定，所需费用由当事人承担。经鉴定影响房屋安全而继续施工或者使用的，由房屋安全使用行政主管部门责令限期改正，并处三万元以上十万元以下的罚款。  **《天津市街道办事处条例》**  **第二十五条** 街道办事处应当按照国家和本市有关规定集中行使行政处罚权，实施与之有关的行政强制措施。街道办事处在日常检查中发现违法行为应当进行劝阻和制止；属于街道办事处职责范围的，应当及时查处；属于市和区人民政府工作部门职责范围的，应当通知有关部门予以查处；对涉及多部门协同解决的事项，应当协调区人民政府有关工作部门及其派出机构开展联合执法。  **《天津市滨海新区人民政府关于调整部分街镇执法事项的请示》**  将15项超出街镇承接能力，难以实现预期社会治理效果的行政处罚事项，不再交由各街镇行使。街镇在日常检查中发现相关违法行为的，应当责令停止；需要实施行政处罚或采取行政强制措施的，应当及时告知相关行政执法部门进行查处。  **房屋安全管理领域：①**对在住宅楼房外檐上增设门窗、拆窗改门或者扩大原有门窗尺寸。 | | | |

## 4.改变房屋用途（住宅房屋改为生产、餐饮、娱乐、洗浴等经营性用房）问题

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **主管部门** | 住房建设委 | **职权清单** | 1.责令限期改正;  2.逾期不改正的，申请人民法院强制执行。 |
| 街道办事处（镇政府） | 1.开展日常检查，发现相关违法行为责令停止；  2.需要实施行政处罚或采取行政强制措施的，及时告知相关行政执法部门进行查处。 |
| **法律、法规及政策依据** | | | |
| **《天津市房屋安全使用管理条例》**  **第五条** 房屋所有人、使用人应当合法使用房屋，保障房屋的整体性、抗震性和结构安全。  禁止下列使用房屋的行为:(一)在楼板、阳台、露台、屋顶超荷载铺设材料或者堆放物品，在室内增设超荷载分隔墙体;(二)在住宅楼房外檐上增设门窗、拆窗改门或者扩大原有门窗尺寸;(三)将住宅楼房中的部分住宅房屋改为生产、餐饮、娱乐、洗浴等经营性用房;(四)拆改住宅楼房或者与其结构垂直连体的非住宅房屋的基础、墙体、梁、柱、楼板等承重结构;(五)其他危害房屋安全的行为。  **第三十条** 违反本条例第五条第二款规定使用房屋的，由房屋安全使用行政主管部门责令限期改正;逾期不改正的，由房屋安全使用行政主管部门申请人民法院强制执行，发生的费用由责任者承担，并按照下列规定予以处罚。  **《天津市街道办事处条例》**  **第二十五条** 街道办事处应当按照国家和本市有关规定集中行使行政处罚权，实施与之有关的行政强制措施。街道办事处在日常检查中发现违法行为应当进行劝阻和制止；属于街道办事处职责范围的，应当及时查处；属于市和区人民政府工作部门职责范围的，应当通知有关部门予以查处；对涉及多部门协同解决的事项，应当协调区人民政府有关工作部门及其派出机构开展联合执法。  **《天津市滨海新区人民政府关于调整部分街镇执法事项的请示》**  将15项超出街镇承接能力，难以实现预期社会治理效果的行政处罚事项，不再交由各街镇行使。街镇在日常检查中发现相关违法行为的，应当责令停止；需要实施行政处罚或采取行政强制措施的，应当及时告知相关行政执法部门进行查处。  **房屋安全管理领域： ②**将住宅楼房中的部分住宅房屋改为生产、餐饮、娱乐、洗浴等经营性用房的行政处罚权； | | | |

# 二、房屋和设备设施管理类

## 1.建设工程质量问题

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **主管部门** | 住房建设委 | **职权清单** | 1.负责建设工程质量的监督管理，受理有关商品房等建筑工程质量问题的信访投诉；  2.组织或者参与工程质量事故的调查处理，依法查处对有关工程质量的举报。 |
| **法律、法规及政策依据** | | | |
| **《建设工程质量管理条例》**  **第四十三条** 国家实行建设工程质量监督管理制度。  国务院建设行政主管部门对全国的建设工程质量实施统一监督管理。国务院铁路、交通、水利等有关部门按照国务院规定的职责分工，负责对全国的有关专业建设工程质量的监督管理。  县级以上地方人民政府建设行政主管部门对本行政区域内的建设工程质量实施监督管理。县级以上地方人民政府交通、水利等有关部门在各自的职责范围内，负责对本行政区域内的专业建设工程质量的监督管理。  **第四十七条** 县级以上地方人民政府建设行政主管部门和其他有关部门应当加强对有关建设工程质量的法律、法规和强制性标准执行情况的监督检查。  **《天津市建设工程质量管理条例》**  **第三条** 区、县建设行政主管部门按照职责分工负责本行政区域内建设工程质量的监督管理，并可以委托区、县建设工程质量监督机构具体组织实施。  **第三十一条 建设工程质量监督机构**应当履行下列监督管理职责:(四)组织或者参与工程质量事故的调查处理，依法查处对有关工程质量的举报; | | | |

## 2.建设工程保修问题

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **主管部门** | 住房建设委 | **职权清单** | 1.受理有关商品房等建筑工程保修问题的信访投诉；  2.督促开发建设单位履行保修义务。 |
| **法律、法规及政策依据** | | | |
| **《建设工程质量管理条例》**  **第三十九条** 建设工程实行质量保修制度。建设工程承包单位在向建设单位提交工程竣工验收报告时，应当向建设单位出具质量保修书。质量保修书中应当明确建设工程的保修范围、保修期限和保修责任等。  **第四十条** 在正常使用条件下，建设工程的最低保修期限为：（一）基础设施工程、房屋建筑的地基基础工程和主体结构工程，为设计文件规定的该工程的合理使用年限；（二）屋面防水工程、有防水要求的卫生间、房间和外墙面的防渗漏，为５年；（三）供热与供冷系统，为２个采暖期、供冷期；（四）电气管线、给排水管道、设备安装和装修工程，为２年。其他项目的保修期限由发包方与承包方约定。建设工程的保修期，自竣工验收合格之日起计算。  **第四十一条** 建设工程在保修范围和保修期限内发生质量问题的，施工单位应当履行保修义务，并对造成的损失承担赔偿责任。  **第六十六条** 违反本条例规定，施工单位不履行保修义务或者拖延履行保修义务的，责令改正，处10万元以上20万元以下的罚款，并对在保修期内因质量缺陷造成的损失承担赔偿责任。  **《天津市建设工程质量管理条例》**  **第二十五条** 施工单位对建设工程的保修期，自建设工程竣工验收合格之日起计算。**房地产开发企业对其销售的商品房保修期，自交付购房人之日起计算，并在商品房买卖合同中载明。**  **第二十六条** 建设工程在保修期限内出现质量缺陷，建设单位应当向施工单位发出保修通知。施工单位接到保修通知后，应当到现场核查情况，及时予以保修。**商品房在保修期限内出现质量缺陷，购房人有权要求房地产开发企业履行保修义务，房地产开发企业应当及时予以保修。** | | | |

## 3.电梯维护保养问题

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **主管部门** | 市场监管局 | **职权清单** | 1.负责电梯安全监管；  2.负责电梯定期检验。 |
| 街道办事处（镇政府） | 紧急、重大、复杂问题组织召开联席会议推动使用维修资金。 |
| **法律、法规及政策依据** | | | |
| **《天津市电梯安全监督管理办法》**  **第三条** 质量技术监督部门是电梯安全监察工作的主管部门，负责本行政区域内电梯安全监察工作。  **第二十九条** 电梯日常维护保养单位、检验检测机构发现电梯事故隐患，应当书面告知使用单位;发现严重事故隐患，应当及时报告所在地区县质量技术监督部门。  **第三十条** 区县质量技术监督部门接到电梯存在严重事故隐患的报告后，应当在2小时内到达现场，会同电梯日常维护保养单位或者检验检测机构予以处理，并视情况作出停止使用或者需要进一步技术鉴定的决定。  **《中华人民共和国特种设备安全法》**  **第五十三条** **负责特种设备安全监督管理的部门**应当组织对特种设备检验、检测机构的检验、检测结果和鉴定结论进行监督抽查，但应当防止重复抽查。监督抽查结果应当向社会公布。  **第五十七条 负责特种设备安全监督管理的部门**依照本法规定，对特种设备生产、经营、使用单位和检验、检测机构实施监督检查。  **《天津市商品住宅专项维修资金使用办法》**  **第十一条** 当发生电梯故障、消防设施严重损坏危及业主住用安全的紧急情况，申请人应当及时向社区党组织和属地街道办事处（乡镇人民政府）报告，**属地街道办事处（乡镇人民政府）**应当联动相关行政主管部门、社区党组织共同查勘、调处，召开街镇物业管理联席会议，研究确定维修方案并立即组织维修，可以不经过业主表决同意，履行专项维修资金申请使用程序后，直接从受益业主房屋专项维修资金个人账户中核减。  **《天津市已交存维修资金房屋应急解危专项资金管理办法》**  **第九条** 当发生电梯故障、消防设施严重损坏危及业主住用安全的紧急情况且房屋应急解危专项资金余额不足时，申请人应当及时向居（村）民委员会和属地街道办事处（乡镇人民政府）报告，**属地街道办事处（乡镇人民政府）**应当组织相关行政主管部门、居（村）民委员会共同查勘、协调处理，召开街镇物业管理工作联席会议，研究确定维修方案并立即组织维修。超出房屋应急解危专项资金余额部分的维修费用，可以不经过受益业主表决同意，维修后直接从受益业主房屋专项维修资金个人账户中核减。 | | | |

## 4.消防设施维护保养问题

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **主管部门** | 街道办事处（镇政府） | **职权清单** | 1.物业服务企业未履行消防安全职责的，责令限期改正；  2.逾期不改正的，对直接责任人给予警告处罚；  3.紧急、重大、复杂问题组织召开联席会议推动使用维修资金。 |
| **法律、法规及政策依据** | | | |
| **《天津市消防条例》**  **第十六条** 物业服务企业应当履行下列消防安全职责：（二）提供消防安全防范服务，对管理区域内的共用消防设施进行维护管理，发现消防设施损坏的，及时组织维修；  **第五十三条** 物业服务企业未履行消防安全职责的，由乡镇人民政府、街道办事处责令限期改正；逾期不改正的，对直接责任人给予警告处罚。  **《天津市商品房屋专项维修资金使用办法》**  **第十一条** 当发生电梯故障、消防设施严重损坏危及业主住用安全的紧急情况，申请人应当及时向社区党组织和属地街道办事处（乡镇人民政府）报告，属地街道办事处（乡镇人民政府）应当联动相关行政主管部门、社区党组织共同查勘、调处，召开街镇物业管理联席会议，研究确定维修方案并立即组织维修，可以不经过业主表决同意，履行专项维修资金申请使用程序后，直接从受益业主房屋专项维修资金个人账户中核减。  **《天津市已交存维修资金房屋应急解危专项资金管理办法》**  **第九条** 当发生电梯故障、消防设施严重损坏危及业主住用安全的紧急情况且房屋应急解危专项资金余额不足时，申请人应当及时向居（村）民委员会和属地街道办事处（乡镇人民政府）报告，属地街道办事处（乡镇人民政府）应当组织相关行政主管部门、居（村）民委员会共同查勘、协调处理，召开街镇物业管理工作联席会议，研究确定维修方案并立即组织维修。超出房屋应急解危专项资金余额部分的维修费用，可以不经过受益业主表决同意，维修后直接从受益业主房屋专项维修资金个人账户中核减。 | | | |

## 5.消防安全管理问题

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **主管部门** | 街道办事处（镇政府） | **职权清单** | 1.责令改正；  2.拒不改正的，强制执行。 |
| 消防救援部门 | 1.指导和督促落实消防安全责任制；  2.开展消防监督检查；  3.组织消防安全专项治理，实施消防行政处罚。 |
| 公安局 | 1.日常消防监督检查；  2.开展消防宣传教育。 |
| **法律、法规及政策依据** | | | |
| **《中华人民共和国消防法》**  **第六十条** 单位违反本法规定，有下列行为之一的，责令改正，处五千元以上五万元以下罚款：（一）消防设施、器材或者消防安全标志的配置、设置不符合国家标准、行业标准，或者未保持完好有效的；（二）损坏、挪用或者擅自拆除、停用消防设施、器材的；（三）占用、堵塞、封闭疏散通道、安全出口或者有其他妨碍安全疏散行为的；（四）埋压、圈占、遮挡消火栓或者占用防火间距的；（五）占用、堵塞、封闭消防车通道，妨碍消防车通行的；（六）人员密集场所在门窗上设置影响逃生和灭火救援的障碍物的；（七）对火灾隐患经消防救援机构通知后不及时采取措施消除的。  个人有前款第二项、第三项、第四项、第五项行为之一的，处警告或者五百元以下罚款。  有本条第一款第三项、第四项、第五项、第六项行为，经责令改正拒不改正的，强制执行，所需费用由违法行为人承担。  **《天津市消防条例》**  **第四条** 市和区人民政府应急管理部门对本行政区域内的消防工作实施监督管理，并由本级消防救援机构负责实施。  乡镇人民政府、街道办事处应当落实消防安全网格化管理责任，将消防安全管理工作纳入网格化管理服务平台，开展消防宣传和应急疏散演练。  **第四十九条** 公安派出所按照国务院公安部门的消防监督检查的有关规定，负责日常消防监督检查，开展消防宣传教育。  **《天津市消防安全责任制规定》**  **第十五条** 消防救援机构履行下列职责：（一）指导和督促机关、团体、企业、事业等单位落实消防安全责任制。（二）开展消防监督检查，按计划开展“双随机”检查，将检查计划和检查结果及时告知被检查单位并向社会公开。（三）组织消防安全专项治理，实施消防行政处罚。  **《天津市街道综合执法暂行办法》**  **第七条** 街道办事处可以集中行使下列行政处罚权，并可以实施与之有关的行政强制措施：  （八）公安消防安全管理方面的法律、法规、规章规定的占用、堵塞、封闭疏散通道、安全出口、消防车通道，埋压、圈占、遮挡消火栓或者占用防火间距，生产、储存、经营易燃易爆危险物品的场所与居住场所设置在同一建筑物内或者未与居住场所保持安全距离的行政处罚权； | | | |

## 6.地下车库停用和改变用途问题

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **主管部门** | 交通管理部门  （区公安局交管支队） | **职权清单** | 1.责令改正；  2.依法处罚。 |
| **法律、法规及政策依据** | | | |
| **《天津市机动车停车管理办法》**  **第三条** **本办法所称机动车停车场，是指供机动车停放的场所，包括公共停车场、专用停车场、临时停车场。**公共停车场是指主要供社会车辆停放的场所；**专用停车场是指主要供本单位、本居住区车辆或者危险化学品运输等专用车辆停放的场所**；临时停车场是指利用闲置空地临时停车的场所。  **第五条** 市交通运输行政主管部门负责全市机动车停车场、道路停车泊位管理工作的统筹协调、监督检查。  发展改革、规划、建设、公安交管、市场监管、市容园林、国土房管、税务等行政管理部门按照各自职责，协同做好机动车停车场、道路停车泊位的管理工作。  **第二十五条 公安交通管理部门**对违反本办法的行为，按照下列规定处理:  **（二）居住区规划用于停放机动车的停车泊位、停车库闲置的，责令限期改正**，**并对每一闲置泊位处1000元以下罚款**。  **《天津市道路交通安全管理若干规定》**  **第六十三条** 已投入使用的停车场擅自停止使用或者改作他用的，由公安机关交通管理部门责令限期改正，并可按设计泊位数每一泊位处一千元以上二千元以下罚款。  擅自设置道路停车泊位或者在道路上使用地桩、地锁、锥筒等物体妨碍车辆停放和通行的，由公安机关交通管理部门责令限期改正，并可处二百元以上一千元以下罚款。 | | | |

## 7.地下人防管理问题

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **主管部门** | 住房建设委 | **职权清单** | 1.监督检查已建人防工程的维护管理和开发利用；  2.依法对违法行为进行处罚。 |
| **法律、法规及政策依据** | | | |
| **《[中华人民共和国人民防空法](https://baike.so.com/doc/6704269-6918236.html" \t "_blank)》**  **第四十九条** 有下列行为之一的，由县级以上人民政府人民防空主管部门对当事人给予警告，并责令限期改正违法行为，可以对个人并处五千元以下的罚款、对单位并处一万元至五万元的罚款;造成损失的，应当依法赔偿损失:  (一)侵占人民防空工程的;  (二)不按照国家规定的防护标准和质量标准修建人民防空工程的;  (三)违反国家有关规定，改变人民防空工程主体结构、拆除人民防空工程设备设施或者采用其他方法危害人民防空工程的安全和使用效能的;  (四)拆除人民防空工程后拒不补建的;  (五)占用人民防空通信专用频率、使用与防空警报相同的音响信号或者擅自拆除人民防空通信、警报设备设施的;  (六)阻挠安装人民防空通信、警报设施，拒不改正的;  (七)向人民防空工程内排入废水、废气或者倾倒废弃物的。  **第五十条** 违反本法规定，故意损坏人民防空设施或者在人民防空工程内生产、储存爆炸、剧毒、易燃、放射性等危险品，尚不构成犯罪的，依照治安管理处罚法的有关规定处罚;构成犯罪的，依法追究刑事责任。  **滨海新区政务网区住房建设委职能：**  （十三）按照人民防空标准，对人防工程（含结建人防工程）建设的质量进行监督和验收。监督检查已建人防工程的维护管理和开发利用。指导人防建设平战结合工作。按照人民防空要求及标准，指导城市地下空间的开发建设。 | | | |

## 8.电动汽车充电桩安装问题

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **主管部门** | 发展改革委 | **职权清单** | 1.统筹推进充电基础设施建设，以及充电服务价格及收费方面的监督管理；  2.引导房地产开发企业等居民区车位产权单位主动利用现有停车位与场地，开展充电基础设施的建设和运营工作。 |
| 街道办事处（镇政府） | 主动加强对业主委员会的指导和监督，引导业主支持充电基础设施建设改造。 |
| **法律、法规及政策依据** | | | |
| **《关于印发〈天津市新能源汽车充电基础设施建设运营暂行管理办法〉的通知》**（津发改工业〔2017〕1021号）  **第二十三条** 市发展改革委作为充电基础设施建设主管部门，**负责统筹推进充电基础设施建设，以及充电服务价格及收费方面的监督管理。**  **第二十四条** 各区政府要切实承担起统筹推进充电基础设施发展的主体责任，将充电基础设施建设管理作为政府专项工作。建立由发展改革（能源）部门牵头、相关部门紧密配合的协同推进机制，明确职责分工，完善配套政策。  **《关于加快居民区电动汽车充电基础设施建设的通知》**（发改能源〔2016〕1611号）  为贯彻《国务院办公厅关于加快电动汽车充电基础设施建设的指导意见》（国办发〔2015〕73号）要求，进一步落实地方政府主体责任，充分调动各有关方面积极性，切实解决当前居民区电动汽车充电基础设施建设难题，现将有关要求通知如下：  四、引导业主委员会支持设施建设。各地房地产（房屋）行政主管部门、街道办事处或乡镇人民政府、社区居委会要按照《私人用户居住地充电基础设施建设管理示范文本》（附后），主动加强对业主委员会的指导和监督，引导业主支持充电基础设施建设改造，明确充电基础设施产权人、建设单位、管理服务单位等相关主体的权利义务以及相应建设使用管理流程。对于占用固定车位产权人或长期承租方（租期一年及以上）建设充电基础设施的行为或要求，业主委员会（或业主大会授权的管理单位）原则上应同意并提供必要的协助。  五、发挥开发商等产权单位主体作用。各地发展改革(能源)主管部门要会同房地产(房屋)行政主管部门，采取统一组织、专项扶持等方式引导房地产开发企业等居民区车位产权单位主动利用现有停车位与场地，开展充电基础设施的建设和运营工作。  六、发挥物业服务企业积极作用。在居民区充电基础设施安装过程中，物业服务企业应配合业主或其委托的建设单位，及时提供相关图纸资料，积极配合并协助现场勘查、施工。鼓励物业服务企业根据用户需求及业主大会授权，利用公共停车位建设相对集中的公共充电基础设施并提供充电服务。地方可充分利用财政资金杠杆作用，对配套服务与管理积极主动、成效突出的物业服务企业给予适当奖补。 | | | |

## 9.电动自行车存放、充电问题

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **主管部门** | 街道办事处（镇政府） | **职权清单** | 1.推动新建、改建、扩建电动车集中停放场所以及充换电设施；  2.组织落实本辖区内电动车安全宣传教育、停放充电管理等工作；  3.依法对电动自行车违规停放或者充电行为进行处罚。 |
| 消防救援部门 | 依法对电动自行车违规停放或者充电行为进行处罚。 |
| **法律、法规及政策依据** | | | |
| **《天津市消防条例》**  **第三十二条** 本市加强电动自行车、电动三轮车等电动车管理，防范消除电动车停放、充电的火灾隐患。  市和区人民政府应当推动新建、改建、扩建电动车集中停放场所以及充换电设施。  新建住宅小区应当按照国家和本市有关规范和标准，配套建设电动车停放场所以及充换电设施设备；鼓励已建住宅小区、单位办公场所划设相对集中的电动车停放场所以及充换电设施设备。  禁止在共用走道、楼梯间、安全出口等公共区域停放电动车。为电动车充电，应当符合用电安全要求。  乡镇人民政府、街道办事处应当组织落实本辖区内电动车安全宣传教育、停放充电管理等工作。居民委员会、村民委员会、物业服务企业或者其他管理人应当做好巡查、检查工作。  **第五十八条** 违反本条例规定，在共用走道、楼梯间、安全出口等公共区域停放电动车、在禁止停放区域充电，或者给电动车充电不符合用电安全要求的，由消防救援机构或者乡镇人民政府、街道办事处责令改正，拒不改正的，处警告或者一千元以下罚款。  **《高层民用建筑消防安全管理规定》**  **第三十七条** 禁止在高层民用建筑公共门厅、疏散走道、楼梯间、安全出口停放电动自行车或者为电动自行车充电。  鼓励在高层住宅小区内设置电动自行车集中存放和充电的场所。电动自行车存放、充电场所应当独立设置，并与高层民用建筑保持安全距离；确需设置在高层民用建筑内的，应当与该建筑的其他部分进行防火分隔。  电动自行车存放、充电场所应当配备必要的消防器材，充电设施应当具备充满自动断电功能。  **第四十七条** 违反本规定，有下列行为之一的，由消防救援机构责令改正，对经营性单位和个人处2000元以上10000元以下罚款，对非经营性单位和个人处500元以上1000元以下罚款：  （七）在高层民用建筑的公共门厅、疏散走道、楼梯间、安全出口停放电动自行车或者为电动自行车充电，拒不改正的。 | | | |

# 三、公共事业服务类

## 1.供热问题

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **主管部门** | 城市管理委 | **职权清单** | 负责供热市政公用基础设施运行管理的监督检查。 |
| **法律、法规及政策依据** | | | |
| **《天津市物业管理条例》**  **第四十八条** 供水、供电、供气、供热、通信、有线电视等专业经营服务单位，应当直接为业主提供服务，向最终用户收取有关费用，并依法承担物业管理区域内相关管线和设施设备维修、养护责任。开发建设单位应当在物业建成后，将供水、供电、供气、供热、通信、有线电视、路灯等设施，按照规定移交给专业经营服务单位进行维护管理。  **《天津市供热用热条例》**  **第三条** **市供热行政主管部门，对全市供热用热实行统一规划和监督管理。区人民政府及其供热办公室按照供热管理职责分工，负责本辖区内的供热用热管理工作。**  **第二十三条** 供热单位应当定期对供热设施进行检查、维修，保证供热安全运行。供热单位应当制定事故抢修与应急处理预案。供热单位应当向社会公示服务内容、服务标准和办事程序，公开收费标准、报修电话，为用热户提供方便，及时处理用热户反映的供热问题。  **第三十二条** 供热设施发生突发性故障后，供热单位应当立即进行抢修。对影响抢修的其他设施，供热单位应当采取合理的应急处置和必要的现场防护措施，并及时通知有关单位。公安、市政等有关部门应当予以配合。  **滨海新区政务网区城市管理委职能：**  （十）负责燃气、供热、城市道路桥梁等市政公用基础设施运行管理的监督检查。 | | | |

## 2.供水问题

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **主管部门** | 水务局 | **职权清单** | 1.负责住宅小区供水用水设施设备向供水企业移交工作；  2.对违反《天津市城市用水供水条例》行为进行查处。 |
| **法律、法规及政策依据** | | | |
| **《天津市物业管理条例》**  **第四十八条** 供水、供电、供气、供热、通信、有线电视等专业经营服务单位，应当直接为业主提供服务，向最终用户收取有关费用，并依法承担物业管理区域内相关管线和设施设备维修、养护责任。开发建设单位应当在物业建成后，将供水、供电、供气、供热、通信、有线电视、路灯等设施，按照规定移交给专业经营服务单位进行维护管理。  **《天津市城市供水用水条例》**  **第四条 市水行政部门主管本市城市供水用水的行政管理工作。**市供水管理部门负责本市城市供水用水的具体行政管理工作。**区人民政府按照全市城市供水管理职责分工，负责本辖区内城市供水用水的管理工作。**  **第二十六条**第二款 新建居民住宅的二次供水设施验收完成后，建设单位应当移交供水企业统一管理。国家另有规定的，从其规定。原有居民住宅的二次供水设施，其管理办法由市人民政府另行制定。  **第四十一条** 供水企业应当对其负责管理的城市供水设施定期进行检查维护，并按照规定进行巡检，确保城市供水设施安全运行。  **第五十六条** 二次供水设施设备管理单位违反本条例，有下列行为之一的，由供水管理部门责令限期整改，予以警告，并可处以三千元以上三万元以下罚款：  （一）二次供水水质不符合国家和本市规定标准的；  （二）未按照规定对二次供水设施进行清洗消毒的；  （三）二次供水设施发生故障不及时维修的；  （四）二次供水设施未采取防污染措施的。 | | | |

## 3.供电问题

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **主管部门** | 工业和信息化局 | **职权清单** | 1.监督检查供电用电活动；  2.受理单位和个人投诉，依法查处供电用电违法行为。 |
| 市场监管局 | 依法查处转供电不合理加价行为。 |
| **法律、法规及政策依据** | | | |
| **《天津市物业管理条例》**  **第四十八条** 供水、供电、供气、供热、通信、有线电视等专业经营服务单位，应当直接为业主提供服务，向最终用户收取有关费用，并依法承担物业管理区域内相关管线和设施设备维修、养护责任。  开发建设单位应当在物业建成后，将供水、供电、供气、供热、通信、有线电视、路灯等设施，按照规定移交给专业经营服务单位进行维护管理。  **《天津市供电用电条例》**  **第三条** 区、县人民政府确定的电力管理部门，负责本辖区内电力供应和使用的监督管理工作，受市电力行政主管部门的指导和监督。  **第十三条** 供电企业应当按照国家规定的电能质量向用户供电，并按照国家规定的计量标准和电价结算。  **第三十九条** 电力管理部门应当依法对供电用电活动进行监督检查，受理单位和个人投诉，依法查处供电用电违法行为。  **滨海新区政务网区工业和信息化局职能：**  （十五）负责本区电力行政管理和电力需求侧管理，负责本区电力运行的平衡，参与电力体制改革，培育和监管电力市场，参与研究提出能源政策和建议。 | | | |

## 4.天然气开通及维修问题

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **主管部门** | 城市管理委 | **职权清单** | 负责燃气市政公用基础设施运行管理的监督检查。 |
| **法律、法规及政策依据** | | | |
| **《天津市物业管理条例》**  **第四十八条** 供水、供电、供气、供热、通信、有线电视等专业经营服务单位，应当直接为业主提供服务，向最终用户收取有关费用，并依法承担物业管理区域内相关管线和设施设备维修、养护责任。开发建设单位应当在物业建成后，将供水、供电、供气、供热、通信、有线电视、路灯等设施，按照规定移交给专业经营服务单位进行维护管理。  **《天津市城市燃气管理条例》**  **第四条** 市燃气主管部门，主管全市燃气管理工作。市燃气管理部门负责本市燃气的具体行政管理工作。  滨海新区、武清区、宝坻区、静海区、宁河区、蓟州区人民政府和天津经济技术开发区、天津港保税区管理委员会确定的燃气管理部门，负责本辖区内的燃气管理工作。  **第十九条** 管道燃气居民用户负责管理燃气计量表后的燃气器具及与其连接的软管和紧固件；管道燃气经营企业负责管理燃气计量表和其他燃气管道设施。  **第三十三条** 燃气经营企业在接到负责管理的燃气设施损坏、泄漏或者其他燃气事故的报告后，应当立即派人抢修和处理，公安部门应当予以配合。  **第三十四条** 燃气经营企业在接到燃气用户的燃气设施和燃气器具发生漏气的报告后，应当立即派人抢修；燃气经营企业接到其他故障的报修，应当按照约定的时间派人维修。  **滨海新区政务网区城市管理委职能：**  （十）负责燃气、供热、城市道路桥梁等市政公用基础设施运行管理的监督检查。 | | | |

## 5.通信经营服务问题

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **主管部门** | 工业和信息化局 | **职权清单** | 协调推动本区通信基础设施建设工作。 |
| **法律、法规及政策依据** | | | |
| **《天津市物业管理条例》**  **第四十八条** 供水、供电、供气、供热、通信、有线电视等专业经营服务单位，应当直接为业主提供服务，向最终用户收取有关费用，并依法承担物业管理区域内相关管线和设施设备维修、养护责任。  开发建设单位应当在物业建成后，将供水、供电、供气、供热、通信、有线电视、路灯等设施，按照规定移交给专业经营服务单位进行维护管理。  **滨海新区政务网区工业和信息化局职能：**  （十一）协调推动本区通信基础设施建设工作，落实网络强区建设相关工作，推动宽带发展。协调相关部门推动通信管网、公共通信网、专用信息网的建设。会同相关部门推进国家通信主干网及其他部门专用通信网方面的协调工作。 | | | |

## 6.有线电视经营服务问题

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **主管部门** | 文化和旅游局 | **职权清单** | 负责有线电视管理工作。 |
| **法律、法规及政策依据** | | | |
| **《天津市物业管理条例》**  **第四十八条** 供水、供电、供气、供热、通信、有线电视等专业经营服务单位，应当直接为业主提供服务，向最终用户收取有关费用，并依法承担物业管理区域内相关管线和设施设备维修、养护责任。  开发建设单位应当在物业建成后，将供水、供电、供气、供热、通信、有线电视、路灯等设施，按照规定移交给专业经营服务单位进行维护管理。  **《[有线电视管理暂行办法](https://www.waizi.org.cn/doc/41501.html" \o "《有线电视管理暂行办法》2018年修订版（全文）" \t "_blank)》**  **第三条** 国务院广播电视行政管理部门负责全国有线电视管理工作和有线电视事业发展规划。省、自治区、直辖市广播电视行政管理部门负责本行政区域内的有线电视管理工作和有线电视事业发展规划。 | | | |

# 四、社区文明行为治理类

## 1.违规出租问题

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **主管部门** | 公安局 | **职权清单** | 1.负责出租房屋治安管理、人口管理以及日租房、小时房的治理；  2.对出租房屋的治安、安全实施监督检查，消除治安隐患，严厉打击出租房屋中的违法犯罪活动；  3.在其他行政管理部门对出租房屋违法违规行为进行查处时予以配合。 |
| 住房建设委 | 1.负责房屋租赁市场的监督管理、出租房屋安全使用的管理。  2.依法查处违反最小租住面积分割出租的违规行为。 |
| **法律、法规及政策依据** | | | |
| **《关于加强我市出租房屋综合管理工作实施意见》**  **三、部门职责**  **房屋行政管理部门**负责房屋租赁市场的监督管理、出租房屋安全使用的管理、房地产经纪机构房屋租赁经纪业务管理。依法查处违反最小租住面积分割出租的违规行为，依法查处违规从事房屋租赁经纪业务的经纪机构及从业人员。房屋行政管理部门应当构建统一的房地产经纪网签服务平台，实现信息共享。  **公安机关**负责出租房屋治安管理、人口管理以及日租房、小时房的治理，对出租房屋的治安、安全实施监督检查，消除治安隐患，严厉打击出租房屋中的违法犯罪活动，在其他行政管理部门对出租房屋违法违规行为进行查处时予以配合。  **五、出租房屋综合治理的范围及程序**  **（二）执法程序**  1.举报：各区县人民政府应通过公布举报电话的形式，加强对出租房屋的监督管理。任何单位和个人发现出租房屋存在违法违规行为的，可以通过公布的举报电话向出租房屋所在地的街道办事处（乡镇人民政府）举报。  2.核查：接到举报后，街道办事处（乡镇人民政府）应立即组织现场核查，通过比对房屋面积信息、租住人员信息、租赁合同信息，发现出租房屋涉嫌存在违法违规的，应当及时告知区县相关行政管理部门。遇有情况复杂界定不清的，街道办事处（乡镇人民政府）应在三个工作日内向区县人民政府报告，由区县人民政府组织召开联席会议对出租房屋疑难问题进行综合认定。  3.处罚：出租人（转租人）违反我市最小出租单位、最低租住面积标准以及厨房、卫生间、阳台和地下储藏室出租供人员居住规定的，由房屋行政管理部门依据《商品房屋租赁管理办法》的规定查处。  对利用出租房屋以日租房、小时房等名义招揽住宿、收取费用变相开办旅馆经营的；对抗拒执法的；对违反国家规定，制造、储存、使用、处置爆炸性、毒害性、放射性、腐蚀性物质或者传染病病原体等危险物质的，由公安机关依照《中华人民共和国治安管理处罚法》查处。 | | | |

## 2.广场舞噪音扰民问题

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **主管部门** | 公安局 | **职权清单** | 1.责令改正；  2.拒不改正的，依法处罚。 |
| **法律、法规及政策依据** | | | |
| **《天津市文明行为促进条例》**  **第五十八条** 在城市市区街道、广场、公园等公共场所组织娱乐等活动，使用音响器材，音量过大干扰他人正常生活的，由公安机关责令改正；拒不改正或者屡教不改的，处二百元以上五百元以下罚款。  **《天津市城市管理规定》**  **第五十一条** 严禁使用高音广播喇叭或者发出其他高噪声干扰周围居民生活;从事家庭室内娱乐、装修等活动时，应当限制时间或者采取有效措施减轻噪声污染。违反前款规定的，由公安机关责令改正;拒不改正的，处500元罚款。 | | | |

## 3.小区内摆摊经营问题

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **主管部门** | 街道办事处（镇政府） | **职权清单** | 1.责令改正；  2.拒不改正的，依法处罚并没收违法物品和工具。 |
| 城市管理委 | 1.组织、指挥、调度城市管理综合行政执法机构开展执法活动；  2.负责城市管理综合行政执法监督及信访工作。 |
| **法律、法规及政策依据** | | | |
| **《天津市城市管理规定》**  **第四十七条** 在居民区内的道路、绿地、空地、楼道、庭院等部位从事摆卖、加工等经营活动的，由**城市管理综合行政执法机关**责令改正；拒不改正的，处2000元罚款并没收其违法物品和工具。  **《天津市街道综合执法暂行办法》**  **第七条 街道办事处**可以集中行使下列行政处罚权，并可以实施与之有关的行政强制措施：（一）**城市管理综合执法机关**行使的全部行政处罚权；  **滨海新区政务网区城市管理委职能：**  **（十一）**研究编制全区城市管理综合行政执法工作规划，制定工作目标、标准，并组织实施和考核。组织、指挥、调度全区城市管理综合行政执法机构开展执法活动。负责重大和跨区域违法违规案件的查处及执法协调工作。负责城市管理综合行政执法监督工作。负责城市管理综合执法队伍的考核、监察工作。负责全区城市管理综合行政执法人员的培训、考核和执法资格审查工作。负责城市管理综合行政执法信访工作。 | | | |

## 4.小广告问题

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **主管部门** | 街道办事处（镇政府） | **职权清单** | 1.责令改正；  2.拒不改正的，依法处罚。 |
| 城市管理委 | 1.组织、指挥、调度城市管理综合行政执法机构开展执法活动；  2.负责城市管理综合行政执法监督及信访工作。 |
| **法律、法规及政策依据** | | | |
| **《天津市文明行为促进条例》**  **第六十五条** 乱涂、乱画、乱刻，随意张贴、喷涂广告，由城市管理部门责令清除，并处一百元以上二百元以下罚款；有碍城市容貌的，处二千元罚款。  **《天津市城市管理规定》**  **第四十四条** 严禁在建筑物、构筑物和其他设施或者树木、居民楼道等处摆放、张贴、悬挂、刻划、涂写各种有碍市容市貌的标语、宣传品和其他物品。违反前两款规定的，由**城市管理综合行政执法机关**责令改正;拒不改正的，处2000元罚款。  **《天津市街道综合执法暂行办法》**  **第七条 街道办事处**可以集中行使下列行政处罚权，并可以实施与之有关的行政强制措施：（一）**城市管理综合执法机关**行使的全部行政处罚权；  **滨海新区政务网区城市管理委职能：**  **（十一）**研究编制全区城市管理综合行政执法工作规划，制定工作目标、标准，并组织实施和考核。组织、指挥、调度全区城市管理综合行政执法机构开展执法活动。负责重大和跨区域违法违规案件的查处及执法协调工作。负责城市管理综合行政执法监督工作。负责城市管理综合执法队伍的考核、监察工作。负责全区城市管理综合行政执法人员的培训、考核和执法资格审查工作。负责城市管理综合行政执法信访工作。 | | | |

## 5.高空抛物问题

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **主管部门** | 街道办事处（镇政府） | **职权清单** | 1.责令改正；  2.拒不改正的，依法处罚。 |
| 城市管理委 | 1.组织、指挥、调度城市管理综合行政执法机构开展执法活动；  2.负责城市管理综合行政执法监督及信访工作。 |
| 公安局 | 依法及时调查，查清责任人。 |
| **法律、法规及政策依据** | | | |
| **《中华人民共和国民法典》**  **第一千二百五十四条** 禁止从建筑物中抛掷物品。从建筑物中抛掷物品或者从建筑物上坠落的物品造成他人损害的，由侵权人依法承担侵权责任；经调查难以确定具体侵权人的，除能够证明自己不是侵权人的外，由可能加害的建筑物使用人给予补偿。可能加害的建筑物使用人补偿后，有权向侵权人追偿。  物业服务企业等建筑物管理人应当采取必要的安全保障措施防止前款规定情形的发生；未采取必要的安全保障措施的，应当依法承担未履行安全保障义务的侵权责任。  发生本条第一款规定的情形的，公安等机关应当依法及时调查，查清责任人。  **《天津市城市管理规定》**  **第四十三条** 严禁由建筑物或者车辆向外抛掷各类物品。  违反前款规定的，由**城市管理综合行政执法机关**责令清除；拒不清除的，处500元罚款，单位违反该规定的，处5000元罚款**。**  **《天津市文明行为促进条例》**  **第三十九条**  居民委员会、村民委员会应当组织实施居民公约、村规民约，引导文明行为，劝阻不文明行为，宣传文明先进典型。  **第六十三条** 随地吐痰、随处便溺，乱扔垃圾的，由城市管理部门处五十元以上二百元以下罚款。从建筑物向外抛掷物品的，由**城市管理部门**责令清除，并处五百元罚款。  **《天津市街道综合执法暂行办法》**  **第七条 街道办事处**可以集中行使下列行政处罚权，并可以实施与之有关的行政强制措施：（一）**城市管理综合执法机关**行使的全部行政处罚权； | | | |

## 6.养犬问题

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **主管部门** | 公安局 | **职权清单** | 对不文明养犬行为依法处罚。 |
| 街道办事处（镇政府） | 对未及时清理犬只在公共区域排泄的粪便的行为依法处罚。 |
| 城市管理委 | 1.组织、指挥、调度城市管理综合行政执法机构开展执法活动；  2.负责城市管理综合行政执法监督及信访工作。 |
| **法律、法规及政策依据** | | | |
| **《天津市文明行为促进条例》**  **第二十二条** 饲养犬只应当遵守相关法律法规，文明养犬：  (一)携犬出户时由成年人用束犬链牵领，主动避让他人；  (二)及时清理犬只在公共区域排泄的粪便；  (三)管理好所养犬只，防止干扰他人生活。  饲养其他动物，应当遵守相关法律法规，管理好所养动物，保持环境卫生，避免干扰他人生活。  **第七十一条** 在建成区内饲养烈性犬的，由**公安机关**没收犬只，并处五千元罚款。在非建成区禁止饲养烈性犬的，由区人民政府规定。携犬出户未使用束犬链牵领或者未采取其他安全措施的，由**公安机关**处一百元以上五百元以下罚款；情节严重的，没收犬只。未及时清理犬只在公共区域排泄的粪便的，由**城市管理部门**处五十元以上二百元以下罚款。  **《天津市城市管理规定》**  **第五十条** 严禁个人饲养烈性犬、大型犬。违反本款规定的，由公安机关没收其犬，并可处1000元罚款。  养犬人养犬不得干扰、影响他人的正常生活。携犬出户时应当携带养犬登记证，为犬配戴嘴套，由成年人用束犬链牵领，并主动、自觉避让他人。严禁携犬进入公共场所、公交客运车辆和长途客运车辆。携犬乘坐电梯的，应当避开乘坐电梯的高峰时间，并为犬配戴嘴套或者将犬装入犬笼、犬袋。居民委员会、村民委员会、业主委员会可以根据实际情况确定禁止携犬进入电梯的时间。违反前款规定的，由**公安机关**予以警告，并可处500元罚款；情节严重的，由**公安机关**没收其犬，并注销养犬登记证。携犬出户时应当自行携带清洁用品，及时清理犬排泄物。未及时清除的，由**城市管理综合行政执法机关**责令其清除，并可处50元罚款。  **《天津市街道综合执法暂行办法》**  **第七条 街道办事处**可以集中行使下列行政处罚权，并可以实施与之有关的行政强制措施：（一）**城市管理综合执法机关**行使的全部行政处罚权； | | | |

## 7.道路楼道堆物、圈占绿地空地、私设地锁等占用公共区域问题

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **主管部门** | 街道办事处（镇政府） | **职权清单** | 1.责令清除；  2.拒不清除的，强制清除。 |
| 城市管理委 | 1.组织、指挥、调度城市管理综合行政执法机构开展执法活动；  2.负责城市管理综合行政执法监督及信访工作。 |
| **法律、法规及政策依据** | | | |
| **《天津市城市管理规定》**  **第五十四条** 严禁违法占压、破坏园林绿地。严禁占用园林绿地后迟延恢复。  违反前款规定的，由**城市管理综合行政执法机关**责令改正、恢复原状，并处2000元罚款;造成损失的，依法承担赔偿责任。  **《天津市文明行为促进条例》**  **第六十九条** 在居民区内有下列行为之一的，由街道办事处、乡镇人民政府处二百元以上二千元以下罚款，并责令清除；拒不清除的，强制清除，费用由违法责任人承担：  (一)在道路、楼道等公用部位堆放物品的；  (二)圈占绿地、空地等公共区域或者私自设置地锁等设施的。  **《天津市街道综合执法暂行办法》**  **第七条 街道办事处**可以集中行使下列行政处罚权，并可以实施与之有关的行政强制措施：（一）**城市管理综合执法机关**行使的全部行政处罚权；  **滨海新区政务网区城市管理委职能：**  **（十一）**研究编制全区城市管理综合行政执法工作规划，制定工作目标、标准，并组织实施和考核。组织、指挥、调度全区城市管理综合行政执法机构开展执法活动。负责重大和跨区域违法违规案件的查处及执法协调工作。负责城市管理综合行政执法监督工作。负责城市管理综合执法队伍的考核、监察工作。负责全区城市管理综合行政执法人员的培训、考核和执法资格审查工作。负责城市管理综合行政执法信访工作。 | | | |

## 8.僵尸车处置问题

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **主管部门** | 街道办事处（镇政府） | **职权清单** | 负责清理。 |
| **法律、法规及政策依据** | | | |
| **《滨海新区网格化服务管理手册》**  根据《滨海新区网格化服务管理手册》要求，居民区遗弃车辆（僵尸车）由街镇（功能区）负责清理。 | | | |

## 9.垃圾分类问题

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **主管部门** | 城市管理委 | **职权清单** | 1、负责全区生活垃圾管理工作；  2、组织、指挥、调度城市管理综合行政执法机构开展执法活动；  3、负责城市管理综合行政执法监督及信访工作。 |
| 街道办事处（镇政府） | 负责本辖区内生活垃圾日常管理工作的具体落实，对违反《天津市生活垃圾管理条例》规定的行为依法进行处理。 |
| **法律、法规及政策依据** | | | |
| **《天津市生活垃圾管理条例》**  **第四条** 乡镇人民政府、街道办事处按照国家和本市有关规定，负责本辖区内生活垃圾日常管理工作的具体落实。  **第五条** 区城市管理部门负责本辖区内生活垃圾管理工作。  **《天津市街道综合执法暂行办法》**  **第七条 街道办事处**可以集中行使下列行政处罚权，并可以实施与之有关的行政强制措施：（一）**城市管理综合执法机关**行使的全部行政处罚权；  **滨海新区政务网区城市管理委职能：**  （七）负责全区生活废弃物清扫、收集、运输和处置的统一监督管理，推动生活废弃物再生利用和无害化处理工作，负责生活垃圾分类工作。负责渣土治理综合管理。 | | | |

## 10.收费及价格问题

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **主管部门** | 区市场监管局 | **职权清单** | 1.受理有关反映物业服务企业收费及价格问题的信访投诉；  2.依法对物业管理企业违反价格法律、法规和规定的行为进行处罚。 |
| **法律、法规及政策依据** | | | |
| **《中华人民共和国价格法》**  **第三十三条** 县级以上各级人民政府价格主管部门，依法对价格活动进行监督检查，并依照本法的规定对价格违法行为实施行政处罚。  **《物业服务收费管理办法》**  **第二十一条** 政府价格主管部门会同房地产行政主管部门，应当加强对物业管理企业的服务内容、标准和收费项目、标准的监督。**物业管理企业违反价格法律、法规和规定，由政府价格主管部门依据《中华人民共和国价格法》和《价格违法行为行政处罚规定》予以处罚。**  **滨海新区政务网区市场监管局职能：**  （四）负责监督管理市场秩序。依法监督管理市场交易、网络商品交易及有关服务的行为。依法实施合同、拍卖行为监督管理，管理动产抵押物登记工作。**负责查处价格收费违法违规、不正当竞争、违法直销、传销、侵犯商标专利知识产权和制售假冒伪劣行为。**指导广告业发展，监督管理广告活动。组织查处无照生产经营和相关无证生产经营行为。指导区消费者协会开展消费维权工作。 | | | |

# 五、物业管理服务类

## 1.清扫保洁问题

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **主管部门** | 街道办事处（镇政府） | **职权清单** | 依法对不按规定履行保洁责任或者履行责任不符合国家和本市规定标准的行为进行处罚。 |
| **法律、法规及政策依据** | | | |
| **《天津市市容和环境卫生管理条例》**  **第二十九条** 环境卫生保洁责任单位，按照下列规定确定：（一）主次干道、支路、胡同里巷、楼群甬路由环境卫生作业单位负责；**（二）实行物业管理的住宅小区由物业管理服务企业负责；**（三）公共场地由经营单位或者管理单位负责；（四）各类市场、存车场由开办单位负责；（五）单位和个体经营者按照所在区、县人民政府划定的环境卫生保洁责任区，自行负责该区域的环境卫生保洁工作；（六）在道路和公共场地举办各种宣传、咨询、展销等活动的，由主办单位负责。**不按规定履行保洁责任或者履行责任不符合国家和本市规定标准的，责令限期改正；逾期不改正的，处三百元以上三千元以下罚款。**  **《天津市城市管理相对集中行政处罚权规定》**  **第四条 城市管理综合行政执法机关集中行使下列行政处罚权：（一）市容环境卫生管理**方面法律、法规、规章规定的全部行政处罚权，依法强制拆除不符合城市容貌标准、环境卫生标准的建筑物或者设施；  **《天津市街道综合执法暂行办法》**  **第七条 街道办事处**可以集中行使下列行政处罚权，并可以实施与之有关的行政强制措施：  （一）**城市管理综合执法机关**行使的全部行政处罚权；  **《中华人民共和国行政处罚法》**  **第五十一条** 违法事实确凿并有法定依据，对公民处以二百元以下、对法人或者其他组织处以三千元以下罚款或者警告的行政处罚的，可以当场作出行政处罚决定。法律另有规定的，从其规定。 | | | |

## 2.绿化养护管理问题

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **主管部门** | 街道办事处（镇政府） | **职权清单** | 依法对不尽养护管理职责的行为进行处罚。 |
| **法律、法规及政策依据** | | | |
| **《天津市绿化条例》**  **第三十六条** 本市绿化的养护管理责任按照下列规定分工负责：(一)公园绿地、城市道路用地范围内的绿地，由市容园林行政主管部门确定的养护管理单位负责。(二)公路用地范围内的绿地，由其养护管理责任单位负责。(三)单位附属绿地、单位管界内防护绿地、自建公园，由该单位负责。**(四)商品住宅小区内的绿地由业主共同负责，业主可以委托物业管理单位或者其他单位进行养护管理；非商品住宅小区内的绿地，养护管理责任由区、县人民政府确定。**(五)铁路、河道、湖泊、水库等管理范围内的绿地，由有关管理单位负责。(六)生态公益林由权属单位负责。(七)郊野公园的养护管理责任，由区、县人民政府确定。 除前款规定以外，绿化养护管理责任不明确的，由所在区、县人民政府确定。  **第五十八条 违反本条例规定，养护管理单位不尽养护管理职责的，责令限期改正；致使树木死亡的，责令限期补植，并可处以树木基准价值三倍的罚款。树木基准价值标准由市人民政府规定。**  **第六十条** 违反本条例第四十三条规定，未经批准擅自迁移、砍伐树木的，责令限期补植；擅自迁移的，并处以树木基准价值三倍以上五倍以下的罚款，擅自砍伐的，并处以树木基准价值五倍以上十倍以下的罚款。  **《天津市城市管理相对集中行政处罚权规定》**  **第四条 城市管理综合行政执法机关**集中行使下列行政处罚权：(二)城市园林绿化管理方面法律、法规、规章规定的全部行政处罚权;  **《天津市街道综合执法暂行办法》**  **第七条 街道办事处**可以集中行使下列行政处罚权，并可以实施与之有关的行政强制措施：  （一）**城市管理综合执法机关**行使的全部行政处罚权； | | | |

## 3.停车管理问题

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **主管部门** | 街道办事处（镇政府） | **职权清单** | 在区县人民政府的领导下做好本辖区内的机动车停车管理工作。 |
| 公安局 | 对车辆堵门等问题依法处理。 |
| **法律、法规及政策依据** | | | |
| **《天津市物业管理条例》**  **第五十二条** 占用物业管理区域内业主共有的道路或者其他场地停放机动车辆的，应当确保消防通道和道路畅通，并征得业主大会同意。  机动车辆和非机动车辆在物业管理区域内行驶、停放的具体管理办法，由业主大会决定并公示。未成立业主大会的，按照前期物业管理服务合同的约定执行。  **《物业服务收费管理办法》**  **第十四条** 物业管理企业在物业服务中应当遵守国家的价格法律法规，严格履行物业服务合同，为业主提供质价相符的服务。  **《中华人民共和国治安管理处罚法》**  **第二条** 扰乱公共秩序，妨害公共安全，侵犯人身权利、财产权利，妨害社会管理，具有[社会危害性](https://baike.so.com/doc/7691415-7965510.html" \t "_blank)，依照《[中华人民共和国刑法](https://baike.so.com/doc/8519134-8839604.html" \t "_blank)》的规定构成犯罪的，依法追究刑事责任；尚不够刑事处罚的，由公安机关依照本法给予[治安管理处罚](https://baike.so.com/doc/6935402-7157758.html" \t "_blank)。 | | | |

## 4.共用部位和共用设施设备的使用、维修、养护和管理问题

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **主管部门** | 街道办事处（镇政府） | **职权清单** | 监督业主大会和业主委员会依法履行职责，对共用部位和共用设施设备进行管理。 |
| 住房建设委 | 1.保修期限内，督促开发建设单位履行保修义务；  2.保修期限届满后，指导申请使用房屋维修资金。 |
| **法律、法规及政策依据** | | | |
| **《天津市物业管理条例》**  **第七条** 街道办事处、乡镇人民政府应当明确部门和人员，负责本辖区内业主大会成立和业主委员会换届等项工作的组织、指导，监督业主大会和业主委员会依法履行职责，调解业主、业主委员会与物业服务企业之间的物业管理纠纷，协调物业管理与社区管理、社区服务的关系。  **第四十六条** 在国家规定的保修期限内，物业由开发建设单位负责维修。保修期限届满后，业主对专有部分负责维修、养护；业主专有部分以外的共用部位、共用设施设备，由物业服务企业按照物业服务合同约定负责维修、养护。  在物业出现危及安全、影响观瞻或者影响他人正常使用情况时，业主、物业使用人或者物业服务企业应当及时维修，所需费用由相关责任人承担。  物业服务企业对物业共用部位、共用设施设备进行维修、养护时，相关业主和物业使用人必须给予配合。 | | | |

## 5.物业退出与交接问题

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **主管部门** | 街道办事处（镇政府） | **职权清单** | 召开物业管理联席会议，协调物业服务企业在退出和交接过程中出现的问题。 |
| 住房建设委 | 1.指导和监督管理；  2.对不按照规定移交有关资料的行为进行处罚。 |
| **法律、法规及政策依据** | | | |
| **《物业管理条例》**  **第三十八条** 物业服务合同终止时，物业服务企业应当将物业管理用房和本条例第二十九条第一款规定的资料交还给业主委员会。  物业服务合同终止时，业主大会选聘了新的物业服务企业的，物业服务企业之间应当做好交接工作。  **《天津市物业管理条例》**  **第十五条** 下列事项由业主大会决定：**(三)审定物业服务合同内容，选聘、解聘物业服务企业；**  **第三十三条** 本市实行物业管理联席会议制度。  物业管理联席会议由街道办事处或者乡镇人民政府负责组织召集，由区物业管理行政主管部门、居民委员会、公安派出所、物业服务企业、业主委员会或者业主代表等各方代表组成。  物业管理联席会议主要协调解决下列问题：  (一)业主委员会不依法履行职责的问题；  (二)业主委员会换届过程中出现的问题；  (三)履行物业服务合同中出现的重大问题；  (四)提前终止物业服务合同的问题；  **(五)物业服务企业在退出和交接过程中出现的问题；**  (六)需要协调解决的其他物业管理问题。 | | | |

# 六、社区物业管理重大事项类

## 1.业主大会成立及业主委员会选举、换届和成员改选问题

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **主管部门** | 街道办事处（镇政府） | **职权清单** | 1.负责本辖区内业主大会成立和业主委员会换届等项工作的组织、指导；  2.核实并组织、协调成立首次业主大会会议筹备组；  3.办理业主委员会备案；  4.召开物业管理联席会议，协调业主委员会换届过程中出现的问题。 |
| **法律、法规及政策依据** | | | |
| **《天津市物业管理条例》**  **第七条** 街道办事处、乡镇人民政府应当明确部门和人员，负责本辖区内业主大会成立和业主委员会换届等项工作的组织、指导，监督业主大会和业主委员会依法履行职责，调解业主、业主委员会与物业服务企业之间的物业管理纠纷，协调物业管理与社区管理、社区服务的关系。  **第十七条** 符合成立业主大会条件的，业主、开发建设单位或者物业服务企业应当书面告知物业所在地的街道办事处或者乡镇人民政府。街道办事处、乡镇人民政府应当在收到书面告知后一个月内，在物业所在地的区物业管理行政主管部门的指导下，负责核实并组织、协调成立首次业主大会会议筹备组。  **第二十七条** 业主委员会应当自选举产生之日起三十日内，持下列文件向物业所在地的街道办事处、乡镇人民政府办理备案手续：　　(一)业主委员会选举情况和业主委员会成员的基本情况；(二)业主大会议事规则；(三)管理规约。  **第三十三条** 物业管理联席会议主要协调解决下列问题：(二)业主委员会换届过程中出现的问题；  **《业主大会和业主委员会指导规则》**  **第四十七条** 业主委员会任期届满前3个月，应当组织召开业主大会会议，进行换届选举，并报告物业所在地的区、县房地产行政主管部门和街道办事处、乡镇人民政府。  **《天津市社区物业管理办法》**  **第八条** 社区党组织讨论决定社区物业管理重大事项。**业主委员会选举、换届和成员改选**，业主委员会履行物业管理相关职责，物业服务企业（项目）进驻既有小区开展物业服务和退出，以及使用专项维修资金和应急解危资金、利用共用设施设备经营收益、调整物业管理服务费标准、机动车停车位分配等重大事项，要事先征得社区党组织同意，并按照社区党组织的批复意见制定实施方案、完善具体措施、做好相关工作。  **第二十五条** 住宅小区未成立业主委员会的，按照国家《业主大会和业主委员会指导规则》规定，由社区所在地的居民委员会履行业主委员会的相关职责。 | | | |

## 2.业主委员会履行物业管理相关职责问题

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **主管部门** | 街道办事处（镇政府） | **职权清单** | 监督业主大会和业主委员会依法履行职责。 |
| **法律、法规及政策依据** | | | |
| **《天津市物业管理条例》**  **第七条** 街道办事处、乡镇人民政府应当明确部门和人员，负责本辖区内业主大会成立和业主委员会换届等项工作的组织、指导，监督业主大会和业主委员会依法履行职责，调解业主、业主委员会与物业服务企业之间的物业管理纠纷，协调物业管理与社区管理、社区服务的关系。  第**二十六条** 业主委员会作为业主大会的日常工作机构，执行业主大会的决定事项，履行下列职责：  (一)召集业主大会会议；(二)定期报告有关决定执行情况，提出物业管理建议；(三)在业主大会作出决定后三十日内，代表业主大会与物业服务企业签订、续签、变更或者解除物业服务合同；(四)及时了解业主、物业使用人的意见和建议，监督和协助物业服务企业履行物业服务合同；(五)督促不交纳物业管理服务费的业主限期交纳；(六)组织业主对物业共用部位、共用设施设备的维修、更新、改造方案进行书面确认，并监督实施；(七)监督管理规约的实施；(八)组织筹集专项维修资金；(九)组织业主委员会换届和补选工作；(十)完成业主大会交办的其他事项。  业主委员会不履行上述第三项、第九项职责的，在区物业管理行政主管部门的指导下，由街道办事处、乡镇人民政府可以按照有关规定组织选举新的业主委员会。  **第六十七条** 业主大会、业主委员会作出的决定违反法律、法规的，物业所在地的物业管理行政主管部门或者街道办事处、乡镇人民政府，应当责令限期改正或者撤销其决定，并通告全体业主。  **《业主大会和业主委员会指导规则》**  **第五十四条** 在物业管理区域内，业主大会、业主委员会应当积极配合相关居民委员会依法履行自治管理职责，支持居民委员会开展工作，并接受其指导和监督。  **《天津市社区物业管理办法》**  **第九条** 社区党组织要对业主委员会开展工作进行监督。对拒不执行社区党组织部署要求、侵害业主利益、衔私舞弊、居民满意度低的业主委员会成员，可以通过业主委员会督促其主动辞职；拒不辞职的，通过法定程序予以罢免。社区党组织可以将业主委员会成员履职情况向其工作单位或原工作单位通报。  **第二十五条** 住宅小区未成立业主委员会的，按照国家《业主大会和业主委员会指导规则》规定，由社区所在地的居民委员会履行业主委员会的相关职责。 | | | |

## 3.申请使用房屋维修资金问题

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **主管部门** | 街道办事处（镇政府） | **职权清单** | 1.监督、指导和协调业主大会和业主委员会使用房屋维修资金；  2.复杂问题组织召开联席会议推动使用房屋维修资金。 |
| 住房建设委 | 负责本辖区内房屋维修资金使用的指导、监督管理。 |
| **法律、法规及政策依据** | | | |
| **《中华人民共和国民法典》**  **第二百八十一条** 建筑物及其附属设施的维修资金，属于业主共有。经业主共同决定，可以用于电梯、屋顶、外墙、无障碍设施等共有部分的维修、更新和改造。建筑物及其附属设施的维修资金的筹集、使用情况应当定期公布。  紧急情况下需要维修建筑物及其附属设施的，业主大会或者业主委员会可以依法申请使用建筑物及其附属设施的维修资金。  **《天津市物业管理条例》**  **第七条** 街道办事处、乡镇人民政府应当明确部门和人员，负责本辖区内业主大会成立和业主委员会换届等项工作的组织、指导，监督业主大会和业主委员会依法履行职责，调解业主、业主委员会与物业服务企业之间的物业管理纠纷，协调物业管理与社区管理、社区服务的关系。  **《天津市社区物业管理办法》**  **第八条** 社区党组织讨论决定社区物业管理重大事项。业主委员会选举、换届和成员改选，业主委员会履行物业管理相关职责，物业服务企业（项目）进驻既有小区开展物业服务和退出，以及**使用专项维修资金和应急解危资金**、利用共用设施设备经营收益、调整物业管理服务费标准、机动车停车位分配等重大事项，要事先征得社区党组织同意，并按照社区党组织的批复意见制定实施方案、完善具体措施、做好相关工作。  **第二十五条** 住宅小区未成立业主委员会的，按照国家《业主大会和业主委员会指导规则》规定，由社区所在地的居民委员会履行业主委员会的相关职责。  **《天津市商品住宅专项维修资金使用办法》**  **第三条** 市住房城乡建设委负责全市专项维修资金使用的监督管理，市住房保障服务中心负责全市专项维修资金使用的日常管理。区住建委负责本辖区内专项维修资金使用的指导、监督管理。  各街道办事处（乡镇人民政府）负责本辖区内物业项目业主大会和业主委员会使用房屋专项维修资金工作的监督、指导和协调。  **第九条** 业主委员会或者其委托的物业服务企业申请使用专项维修资金，对共用部位、共用设施设备进行维修的，应当报社区党组织批复后，履行专项维修资金使用程序。 | | | |

## 4.维修资金筹集问题

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **主管部门** | 街道办事处（镇政府） | **职权清单** | 监督业主大会和业主委员会组织筹集。 |
| 住房建设委 | 负责本辖区内房屋维修资金归集和使用的指导、监督管理。 |
| **法律、法规及政策依据** | | | |
| **《天津市物业管理条例》**  **第七条** 街道办事处、乡镇人民政府应当明确部门和人员，负责本辖区内业主大会成立和业主委员会换届等项工作的组织、指导，监督业主大会和业主委员会依法履行职责，调解业主、业主委员会与物业服务企业之间的物业管理纠纷，协调物业管理与社区管理、社区服务的关系。  **第十五条** 下列事项由业主大会决定：**(五)专项维修资金的筹集、使用方案，并监督实施；**  **第二十六条** 业主委员会作为业主大会的日常工作机构，执行业主大会的决定事项，履行下列职责： **(八)组织筹集专项维修资金**；  **第五十三条** 有两个以上业主的新建住宅和非住宅物业，应当按照规定交纳专项维修资金。专项维修资金应当按照规定给业主计息。未建立专项维修资金或者专项维修资金余额不足的物业项目，业主委员会根据业主大会的决定组织业主交纳或者续交专项维修资金。  **《天津市商品住宅专项维修资金使用办法》**  **第三条** 市住房城乡建设委负责全市专项维修资金使用的监督管理，市住房保障服务中心负责全市专项维修资金使用的日常管理。区住建委负责本辖区内专项维修资金使用的指导、监督管理。  各街道办事处（乡镇人民政府）负责本辖区内物业项目业主大会和业主委员会使用房屋专项维修资金工作的监督、指导和协调。  **《天津市社区物业管理办法》**  **第二十五条** 住宅小区未成立业主委员会的，按照国家《业主大会和业主委员会指导规则》规定，由社区所在地的居民委员会履行业主委员会的相关职责。 | | | |

## 5.利用共用设施设备经营收益问题

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **主管部门** | 街道办事处（镇政府） | **职权清单** | 指导、监督业主大会和业主委员会管理公共收益。 |
| 住房建设委 | 对擅自利用物业共用部位、共用设施设备进行经营的行为进行处罚。 |
| **法律、法规及政策依据** | | | |
| **《物业管理条例》**  **第五十四条** 利用物业共用部位、共用设施设备进行经营的，应当在征得相关业主、业主大会、物业服务企业的同意后，按照规定办理有关手续。业主所得收益应当主要用于补充专项维修资金，也可以按照业主大会的决定使用。  **《天津市物业管理条例》**  **第七条** 街道办事处、乡镇人民政府应当明确部门和人员，负责本辖区内业主大会成立和业主委员会换届等项工作的组织、指导，监督业主大会和业主委员会依法履行职责，调解业主、业主委员会与物业服务企业之间的物业管理纠纷，协调物业管理与社区管理、社区服务的关系。  **第十五条** 下列事项由业主大会决定：**(七)改变共有部分的用途或者利用共有部分从事经营活动；**  **第五十七条** 物业服务企业应当加强对物业管理共用部位、共用设施设备运行状况的日常检查，并定期将服务的事项、负责人员、质量要求、收费项目、收费标准、履行情况，以及专项维修资金使用情况、**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。  **《天津市社区物业管理办法》**  **第八条** 社区党组织讨论决定社区物业管理重大事项。业主委员会选举、换届和成员改选，业主委员会履行物业管理相关职责，物业服务企业（项目）进驻既有小区开展物业服务和退出，以及使用专项维修资金和应急解危资金、**利用共用设施设备经营收益**、调整物业管理服务费标准、机动车停车位分配等重大事项，要事先征得社区党组织同意，并按照社区党组织的批复意见制定实施方案、完善具体措施、做好相关工作。  **第二十五条** 住宅小区未成立业主委员会的，按照国家《业主大会和业主委员会指导规则》规定，由社区所在地的居民委员会履行业主委员会的相关职责。 | | | |

## 6.机动车停车位分配问题

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **主管部门** | 街道办事处（镇政府） | **职权清单** | 指导业主委员会或居民委员会召开业主大会，决定机动车停车位分配管理事项。 |
| **法律、法规及政策依据** | | | |
| **《天津市物业管理条例》**  **第七条** 街道办事处、乡镇人民政府应当明确部门和人员，负责本辖区内业主大会成立和业主委员会换届等项工作的组织、指导，监督业主大会和业主委员会依法履行职责，调解业主、业主委员会与物业服务企业之间的物业管理纠纷，协调物业管理与社区管理、社区服务的关系。  **第十五条** 下列事项由业主大会决定：**(四)制定、修改、审议物业管理区域内共用部位和共用设施设备的使用、公共秩序和环境卫生的维护等方面的规章制度或者物业服务企业提出的其他管理事项；**  **《天津市社区物业管理办法》**  **第八条** 社区党组织讨论决定社区物业管理重大事项。业主委员会选举、换届和成员改选，业主委员会履行物业管理相关职责，物业服务企业（项目）进驻既有小区开展物业服务和退出，以及使用专项维修资金和应急解危资金、利用共用设施设备经营收益、调整物业管理服务费标准、**机动车停车位分配等重大事项**，要事先征得社区党组织同意，并按照社区党组织的批复意见制定实施方案、完善具体措施、做好相关工作。  **第二十五条** 住宅小区未成立业主委员会的，按照国家《业主大会和业主委员会指导规则》规定，由社区所在地的居民委员会履行业主委员会的相关职责。 | | | |