

滨州市住宅物业管理条例

2019年6月27日滨州市第十一届人民代表大会常务委员会第二十二次会议通过 2019年7月26日山东省第十三届人民代表大会常务委员会第十三次会议批准 2022年10月28日滨州市第十二届人民代表大会常务委员会第四次会议修订 2022年12月21日山东省第十三届人民代表大会常务委员会第三十九次会议批准

目 录

第一章	总 则
第二章	业主自治管理
第三章	新建物业与前期物业管理
第四章	物业的使用与维护
第五章	物业服务
第六章	监督管理
第七章	法律责任
第八章	附 则

第一章 总 则

第一条 为了规范住宅物业管理活动，维护业主、物业使用人、物业服务人的合法权益，营造良好的居住环境，促进和谐社区建设，根据《中华人民共和国民法典》《物业管理条例》《山东省物业管理条例》等法律、法规，结合本市实际，制定本条例。

第二条 本市行政区域内住宅物业（以下简称物业）区域内的物业服务管理

及监督管理活动，适用本条例。

物业服务管理是指业主通过自治管理，选聘物业服务人，按照物业服务合同约定，对物业进行维修、养护、管理，维护物业服务区域内的环境卫生及相关秩序的活动。

物业服务人包括物业服务企业和其他管理人。

第三条 物业管理应当坚持以人为本，实行业主自治与专业服务、社区治理和政府监管相结合的原则。

第四条 市、县（市、区）人民政府应当将物业服务行业发展建设纳入现代服务业发展规划、社区综合建设和社区治理体系，推动物业服务社会化、市场化、专业化、智能化。

县（市、区）人民政府应当推动建立住宅物业服务第三方评估制度，支持、引导业主委员会、建设单位、物业服务人等委托第三方评估机构进行物业服务质量、物业服务标准、费用测算以及物业项目交

接、查验等评估活动。

第五条 市、县（市、区）物业主管部门负责本行政区域内物业管理活动的指导和监督管理工作。

发展改革、教育、工业和信息化、公安、民政、司法行政、财政、自然资源规划、生态环境、城乡水务、应急管理、市场监管、城市管理等有关部门按照各自职责，做好物业管理相关工作。

街道办事处、乡镇人民政府按照职责，做好物业管理相关工作。

第六条 物业服务行业组织应当加强行业自律，协助有关部门调解物业纠纷，促进物业服务行业科学、规范、和谐发展。鼓励物业服务人加入行业协会。

第二章 业主自治管理

第七条 一个物业服务区域成立一个业主大会。

住宅小区内业主人数较少的，经全体业主一致同意可以不成立业主大会，由全体业主共同行使业主大会职责。

住宅小区内业主人数较多的，可以幢、单元为单位成立业主小组，业主小组由该幢、单元的全体业主组成。业主小组可以推荐业主代表，主持讨论本小组范围内共用部位、共用设施设备的维护、更新、改造等事项；可以由小组全体业主书面授权业主代表参加业主大会会议。

第八条 符合首次业主大会会议召开条件的，街道办事处、乡镇人民政府应当

在六十日内组建业主大会筹备组。筹备组组长由街道办事处、乡镇人民政府或者社区居民委员会的人员担任。

第九条 建设单位、前期物业服务人应当及时将下列资料报送首次业主大会筹备组：

- （一）业主名册；
- （二）物业服务区域证明；
- （三）房屋及建筑面积清册；
- （四）竣工总平面图；
- （五）交付使用共用设施设备的备案证明；
- （六）物业服务用房配置资料；
- （七）房屋质量竣工验收情况；
- （八）其他有关的文件资料。

第十条 业主大会筹备组应当履行下列职责：

- （一）确定首次业主大会会议召开的时间、地点和内容；
- （二）起草管理规约、业主大会议事规则、业主委员会工作规则；
- （三）确认业主身份，确定业主在首次业主大会会议上的投票权数；
- （四）提出首届业主委员会成员候选人条件、名单和选举办法；
- （五）征集吸纳业主对首次业主大会会议议题和决定草案的意见；
- （六）列明物业区域共用部位和共用设施设备相关清单；
- （七）起草物业服务合同涉及的服务事项、服务标准、服务等级、服务费用等；

（八）召开首次业主大会会议的其他筹备工作。

业主大会筹备组应当在首次业主大会会议召开十五日前，在物业服务区域内显著位置公告前款规定的内容，并通过书面或者其他方式通知全体业主。

业主大会筹备组应当自成立之日起九十日内组织召开首次业主大会会议。

第十一条 首次业主大会会议召开后，业主大会会议由业主委员会负责召集。业主大会会议召开五日前，业主委员会应当就会议内容向全体业主公告征集意见，并将会议内容书面告知街道办事处、乡镇人民政府及社区居民委员会。街道办事处、乡镇人民政府或者社区居民委员会应当派员参加，并做好指导和监督工作。

业主委员会不履行召集义务的，经业主申请，由街道办事处、乡镇人民政府负责组织业主召开业主大会会议。

第十二条 业主大会会议可以采用集体讨论、书面、电子信息技术等形式征求意见，并留存相关原始资料。

采用集体讨论征求意见的，会议材料应当书面印发与会业主，安排专人完整记录业主讨论情况，并由业主签字确认；采用书面形式征求意见的，应当将会议材料送交每一位业主，业主应当在送达回执上签字；采用电子信息技术征求意见的，应当将会议材料通知到每一位业主，发送证明应当妥善保存；无法送达的，应当在物业服务区域内显著位置公告，公告时间不

少于五日。

第十三条 业主委员会是业主大会的执行机构，业主委员会依照法律、法规和业主大会授权开展活动，接受全体业主的监督，履行下列职责：

（一）召集并主持业主大会会议，报告年度物业管理的实施情况、业主委员会履职情况；

（二）执行业主大会的决议、决定，代表业主与业主大会选聘的物业服务人签订物业服务合同，与解聘的物业服务人进行交接；

（三）拟订需要提交业主大会决定的事项；

（四）监督管理规约的实施，对业主、物业使用人违反管理规约的行为进行劝阻、制止、报告；

（五）及时了解业主、物业使用人的意见和建议，督促业主按合同约定交纳物业服务费，监督和协助物业服务人履行物业服务合同；

（六）监督专项维修资金的使用以及组织专项维修资金的补交、再次筹集，及时组织应急维修；

（七）制作和保管会议记录、共有部分的档案、会计凭证和账簿、财务报表等有关文件；

（八）定期向业主通报工作情况，公布业主共有部分经营与收益、维修资金使用、经费开支等信息，保障业主的知情权和监督权；

（九）协调解决因物业使用、维护和管理产生的纠纷；

（十）配合、支持社区居民委员会依法履行职责，并接受其指导和监督；

（十一）业主大会赋予的其他职责。

业主委员会应当与业主、物业服务人、社区居民委员会建立物业纠纷协商调解机制，促进和谐社区建设。

业主委员会应当通过在物业服务区域内显著位置设置公示栏、发布电子信息等方式，向业主公开业主委员会组成、成员分工及监督联系方式，接受业主监督。

第十四条 业主委员会成员可以通过下列方式从本物业服务区域内的业主中产生候选人：

- （一）社区党组织推荐；
- （二）社区居民委员会推荐；
- （三）业主自荐或者联名推荐。

鼓励引导业主中的中共党员、人大代表、政协委员、网格员、楼（幢）长积极参与业主委员会成员。

第十五条 业主委员会应当按照业主大会的决定及议事规则召开会议。

业主委员会会议由主任或者执行成员负责召集，有三分之二以上成员出席，业主委员会成员不得委托他人出席会议，作出决定时应当经全体成员过半数签字同意。业主委员会可以在会议召开五日前将会议议题告知社区居民委员会，并听取意见和建议，社区居民委员会根据情况派员参加。

第十六条 业主委员会成员有下列情形之一的，由业主大会或者业主委员会根据业主大会授权终止其资格：

（一）以书面方式向业主大会提出辞职请求的；

（二）拒不履行成员职责的；

（三）业主委员会过半数成员或者百分之二十以上业主提议撤销其成员资格的；

（四）违章搭建建筑物、构筑物等违反管理规约和侵害业主合法权益行为的；

（五）虚构、篡改、隐匿、毁弃物业管理活动中形成的文件资料的；

（六）拒绝、拖延提供物业管理有关的文件资料，妨碍业主委员会换届交接工作的；

（七）擅自使用业主大会、业主委员会印章的；

（八）擅自将业主共有财产出售、出租、出借，侵害业主共有财产权益的；

（九）因其他原因不适合继续担任业主委员会成员的。

第十七条 业主大会与业主委员会的活动经费、业主委员会成员的报酬一般从业主共有部分的收益中提取或者由全体业主承担，具体办法和标准由业主大会决定。

第十八条 住宅小区有下列情形之一的，应当成立物业管理委员会：

（一）具备首次业主大会会议召开条件，经筹备组两次组织仍未能召开的；

（二）首次业主大会会议未能选举产生业主委员会或者业主委员会任期届满，经街道办事处、乡镇人民政府两次协调督促仍不能选举产生的；

（三）业主委员会不履行职责达一年以上，需要重新选举，经街道办事处、乡镇人民政府两次协调督促仍不能选举产生的。

第十九条 物业管理委员会由街道办事处、乡镇人民政府组织成立，由业主成员以及街道办事处、乡镇人民政府、社区居民委员会、建设单位等派员组成。

物业管理委员会由七人以上单数组成。其中业主成员不少于百分之五十，由街道办事处、乡镇人民政府推荐产生。

街道办事处、乡镇人民政府应当自物业管理委员会成立之日起十日内，将成立情况书面告知县（市、区）物业主管部门。

物业管理委员会成员、工作分工及监督联系方式应当在物业服务区域内显著位置公示。

第二十条 物业管理委员会作为临时机构应当依法履行物业管理职责，组织业主共同决定物业管理事项，并推动符合条件的物业服务区域成立业主大会、选举产生业主委员会。

物业管理委员会在选举产生业主委员会之日起七日内，与业主委员会办理财物和相关资料移交手续，由街道办事处、乡镇人民政府宣布解散。

第三章 新建物业与前期物业管理

第二十一条 建设单位办理商品房预售许可证或者商品房现售备案前，应当向县（市、区）物业主管部门申请物业服务区域划分登记。

物业主管部门应当自受理申请之日起二十日内，在征求街道办事处、乡镇人民政府和有关部门的意见后进行划分登记，并告知建设单位。建设单位应当将划定的物业服务区域向物业买受人明示。

物业服务区域的划分，应当以建设用地规划许可证、不动产权证等文件确定的红线图范围为基础，根据建筑物规模、共用设施设备配置、社区建设等情况综合确定。

第二十二条 建设单位在申领商品房预售许可证或者商品房现售备案前，应当将与物业服务人签订的前期物业服务合同、临时管理规约、物业服务区域内的物业服务用房面积、位置及配套建筑和设施设备相关清单等资料报县（市、区）物业主管部门备案，并在商品房销售时将上述资料作为商品房买卖合同约定的内容。物业主管部门应当将相关材料推送至街道办事处、乡镇人民政府和有关部门。

物业服务区域内的物业服务用房属于全体业主所有，应当依法办理权属登记，不得擅自改变用途。

第二十三条 物业服务用房的配置应当符合下列规定：

（一）建筑面积按照建设工程项目总建筑面积的千分之三至千分之五配置，最少不低于一百平方米；

（二）具备水、电、采光、通风、简单装修等正常使用功能，预留通讯、网络、安保预警等端口。

电梯井、管道井、楼梯间、垃圾房（道）、变电室、设备间、公共门厅、过道、地下室、车库（棚）、门卫室、人防工程等，以及室内层高不足二点二米的房屋不得作为物业服务用房，不得计入物业服务用房面积。

业主委员会办公用房从物业服务用房中调剂，其建筑面积不低于二十平方米。

物业服务用房由建设单位无偿提供。

第二十四条 建设单位在销售物业时，应当将反映下列情况的有关材料向物业买受人明示：

- （一）物业服务区域的范围；
- （二）共用部位的名称、位置、面积；
- （三）规划用于停放机动车、非机动车的车位、车库和人防工程的数量、位置、面积；
- （四）物业服务用房和各类配套建筑的位置、面积；
- （五）生活垃圾收集站点、公厕等需要明示的场所、设施设备；

（六）物业服务人、物业服务项目负责人、物业服务标准、临时管理规约等。

第二十五条 地下人防工程作为地下车位使用的，可以出租，不得销售、附赠。

建设单位应当对人防工程停车位作出明显标识。

第二十六条 前期物业服务人应当承接建设单位移交的资料并妥善保管，对物业服务区域内的共用部位、共用设施设备及其档案资料进行查验，发现存在质量问题的，建设单位应当及时整改。

物业的承接和查验可以委托第三方机构进行。承接和查验行为应当接受县（市、区）物业主管部门、街道办事处、乡镇人民政府的监督。

物业服务人应当将承接、查验情况在物业服务区域内显著位置公示，公示时间不得少于十日。

第四章 物业的使用与维护

第二十七条 业主、物业使用人、物业服务人应当遵循维护公共安全和公共利益、不损害他人利益的原则，遵守法律、法规的规定以及临时管理规约、管理规约的约定，按照规划用途合理、安全使用物业，在供水、排水、通风、采光、通行、维修、装饰装修、环境卫生、环境保护等方面妥善处理相邻关系，维护相关各方权益。

第二十八条 物业服务区域内禁止下列行为：

- （一）擅自变动建筑主体或者损坏承重结构；
- （二）违法搭建建筑物、构筑物，私开门窗，擅自改变建筑物外观；

(三)擅自将住宅及车库、储藏室等附属设施改变为经营性用房;

(四)擅自拆改供暖、燃气等管道和设施;

(五)侵占或者破坏绿地,在共用场所种植农作物,擅自改建停车位;

(六)违反规定停放车辆,占用消防通道、阻塞主要道路或者出入口;

(七)违反规定存放易燃、易爆、剧毒、放射性等危险物品;

(八)随意弃置垃圾、排放污水、高空抛物、噪音扰民、露天焚烧杂物;

(九)从事影响业主和物业使用人正常生活、休息的经营性活动;

(十)擅自架设电线、电缆,在建筑物、构筑物上悬挂、张贴、涂写广告,在业主共用部位堆放杂物;

(十一)违反装饰装修服务协议约定从事装饰、装修活动;

(十二)侵占或者损坏共用部位、共用设施设备,擅自移动共用设施设备或者擅自改变共用设施设备用途;

(十三)在楼道等禁停区域放置电动车或者给电动车充电;

(十四)携犬出户不系犬绳、不及时清除宠物粪便等不文明行为;

(十五)法律、法规和业主公约、管理规约等禁止的其他行为。

业主、业主委员会发现有前款规定行为的,有权依照法律、法规以及管理规约,要求行为人停止侵害、排除妨碍、

消除危险、恢复原状、赔偿损失;物业服务人发现有前款规定行为的,应当及时采取合理措施制止、向有关部门报告并协助处理。

第二十九条 业主或者物业使用人在住宅装饰装修工程开工前,应当告知物业服务人;按照规定需要报有关部门批准的,应当依法办理批准手续。

业主或者物业使用人在住宅装饰装修工程开工前,未告知物业服务人的,物业服务人有权按照临时管理规约或者管理规约,禁止装饰装修施工人员进入物业服务区域。物业服务人对住宅装饰装修活动进行必要的现场检查时,业主、物业使用人应当配合。

第三十条 业主长期空置物业时,应当告知物业服务人,并与物业服务人就专有部分养护、维修、管理以及出现紧急情况时的处置等事项与物业服务人协商,可以签订代管协议,物业服务收费标准双方协商确定。

前期物业服务的空置物业,空置时间连续超过六个月的,物业服务收费不得超过收费标准的百分之六十。

其他物业交付后连续空置六个月以上的,其物业服务费收费标准由物业服务人与业主或者物业使用人另行约定。

第三十一条 业主、物业使用人发现其专有部分中含有的共用设施设备具有安全隐患时,应当及时告知业主委员会、物业服务人,业主委员会、物业服务人应当

及时组织维修。

物业服务人应当根据物业服务合同的约定，定期对业主专有部分中的共用设施进行检查，业主、物业使用人应当配合。

第三十二条 建设单位、业主委员会、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产生的收益，属于业主共有。共有部分收益的分配，由业主大会决定。

第三十三条 物业买受人应当在办理房屋入住手续前按照有关规定交存专项维修资金。

未全部交存专项维修资金的物业服务区域，其共用部位、共用设施设备的维修费用由业主委员会召集相关业主协商，制定维修费用的分摊方案。

未交存专项维修资金或者专项维修资金余额不足的物业服务区域，其共用部位、共用设施设备的维修费用由全体业主或者相关业主承担。

第三十四条 有下列情形之一的，可以启动应急维修程序：

- （一）物业服务区域内发生的屋面、外墙严重损坏；
- （二）电梯故障；
- （三）消防系统故障；
- （四）建筑外立面装饰和公共构件严重脱落松动；
- （五）玻璃幕墙炸裂；
- （六）排水管道爆裂；

（七）地下车库雨水倒灌；

（八）其他可能造成人身安全事故的紧急情况。

第三十五条 出现需应急维修情形时，业主、物业服务人应将有关情况报告业主委员会，经现场查验确认后立即组织维修。

专项维修资金管理部门应当自收到应急维修资金使用书面申请之日起两个工作日内完成审核。应急维修工程竣工验收后，应当将使用维修资金总额及业主分摊情况在物业服务区域内显著位置公示。

第三十六条 供水、供电、供气、供热、通信、有线电视、宽带数据传输等专业经营单位，应当承担由其运营管理的相关管线和设施设备的维修、养护、更新责任。

业主专有部分的专业经营设施由业主负责维修、维护和管理。

专业经营单位对相关管线和设施设备进行维修养护更新时，业主、物业服务人应当予以配合。

第三十七条 专业经营单位应当与业主签订服务合同，向最终用户收取费用。

专业经营单位可以将相关专业经营设施设备的维护、保养等事宜委托给物业服务人承担，物业服务人可以按照委托合同向专业经营单位收取报酬。

专业经营单位委托物业服务人代收收费用的，应当签订代收协议。物业服务人不得借代收费用之便向业主收取手续费等额外费用。

外费用。物业服务人不接受委托代收费用的，专业经营单位不得停止向最终用户提供服务。

第三十八条 应当由专业经营单位承担的相关管线和设施设备的维修、养护、更新费用，不得从专项维修资金中列支。

第三十九条 市、县（市、区）人民政府应当制定既有住宅区内专业经营设施设备改造规划、年度计划、政策措施，落实改造资金分担统筹责任，改造完成后由专业经营单位进行运营、管理和维护。

专业经营设施设备改造应当达到分户计量、分户控制条件。业主专有部分的用水、用电、用热、燃气等设施设备（不含计量装置）的改造费用由业主承担。

鼓励产权单位、业主大会将闲置的土地、房屋改造为配套社区公共服务设施，提升旧住宅区品质。

第五章 物业服务

第四十条 业主委员会应当根据业主大会的决议选聘物业服务人，与物业服务人签订服务合同。物业服务人应当自物业服务合同签订之日起十日内，将物业服务合同报县（市、区）物业主管部门备案。物业主管部门应当将相关材料推送至街道办事处、乡镇人民政府和有关部门。

第四十一条 物业服务人依照法律、法规规定及物业服务合同的约定，妥善维修、养护、清洁、绿化和经营管理物

业服务区域内的业主共有部分，维护物业服务区域内的基本秩序，采取合理措施保护业主的人身、财产安全，并履行下列义务：

（一）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；

（二）定期听取业主的意见和建议，及时答复业主提出的询问，接受业主监督，化解物业服务纠纷，改进和完善服务；

（三）定期向业主大会、业主委员会报告履行物业服务合同、业主共有部分的经营与收益等情况；

（四）制定物业服务区域应急管理预案，执行政府依法实施的应急处置措施和管理措施，积极配合开展公共卫生、文明创建、志愿服务等活动；

（五）依法履行安全保障义务，加强对物业服务区域安全巡查，发现有安全隐患的，应当及时设置警示标志，采取措施排除隐患，同时向业主委员会、街道办事处、乡镇人民政府和有关部门报告并协助处理；

（六）对违反有关治安、规划、环保、消防等法律、法规的行为及时采取合理措施劝阻、制止，同时向业主委员会、街道办事处、乡镇人民政府和有关部门报告并协助处理；

（七）对业主、物业使用人违反临时管理规约、管理规约的行为进行劝阻、制止，并及时向业主委员会报告；

（八）配合街道办事处、乡镇人民政

府、社区居民委员会和有关部门做好社区管理工作；

（九）法律、法规规定的其他事项。

第四十二条 物业服务人应当在物业服务区域内显著位置设置固定的物业服务信息公示栏或者通过合理方式向业主公示以下信息：

（一）物业服务人及项目负责人的基本情况、联系方式，物业服务二十四小时值班电话；

（二）物业服务合同约定的服务内容、服务等级标准、收费项目、收费标准、收费方式等；

（三）物业服务合同没有约定的收费服务项目、服务标准和收费标准；

（四）电梯、消防、监控、门禁等共用设施设备保养单位的名称、资质、联系方式、应急处置方案等；

（五）小区内道路、照明、绿化、排水、环境卫生等共用部位、共用设施设备属于业主公摊、物业服务人代管性质的运行费用收支情况；

（六）物业服务人经业主委员会授权利用共用部位和共用设施设备经营所得收益、分配及使用情况；

（七）供电、供水、供热、供气、通信等专业经营单位的报修服务电话等；

（八）公安、自然资源规划、住房城乡建设、市场监管、城市管理等部门以及消防救援机构、街道办事处、乡镇人民政府联系方式；

（九）法律、法规规定需要公示的其他信息。

业主、物业使用人对公示内容有异议的，物业服务人应当及时答复。

第四十三条 物业服务人不得有下列行为：

（一）擅自改变物业服务用房的性质和用途；

（二）擅自改变、占用共用部位、共用设施设备；

（三）物业服务合同解除或者终止时，拒不退出或者不按照规定移交物业服务用房和有关财物、资料；

（四）通过限制、中断供水、供电、供热、燃气或者利用门禁、电梯控制系统限制业主出入等方式损害业主合法权益；

（五）泄露业主信息；

（六）骚扰、恐吓、威胁、暴力侵害业主；

（七）其他损害业主合法权益的情形。

第四十四条 已经解聘的物业服务人拒不退出或者拒绝移交资料的，由街道办事处、乡镇人民政府召开物业管理联席会议协调解决，同时报告县（市、区）物业主管部门。

破坏共用设施设备，隐匿、损毁设施设备资料等损害业主利益的，由公安机关依法处理。

第四十五条 业主、物业使用人应当根据物业服务合同的约定按时交纳物业服务费。物业产权转移时，业主应当结清物

业服务费。

业主或者物业使用人无故拒绝交纳物业服务费的，物业服务人可以通过书面催交、在物业服务区域显著位置公示等方式督促其在合理期限内交纳；合理期限届满仍不交纳的，物业服务人可以提起诉讼或者申请仲裁。

第四十六条 鼓励有条件的物业服务人向养老、托幼、家政、文化、健康、房屋经纪等领域延伸，满足居民多样化生活需求，提供各类为民服务。

第六章 监督管理

第四十七条 市、县（市、区）人民政府应当建立完善物业管理工作体系，推进物业管理融入基层社会治理，提高物业管理水平。

第四十八条 市物业主管部门负责本市行政区域内物业服务管理活动的指导、监督工作，履行下列职责：

（一）指导县（市、区）物业主管部门开展物业管理工作；

（二）会同有关部门制定临时管理规约、管理规约等示范文本；

（三）会同有关部门制定物业服务合同示范文本、物业服务质量评价办法等相关管理制度；

（四）建立全市智慧物业管理服务平台；

（五）法律、法规规定的其他职责。

县（市、区）物业主管部门负责本行

政区域内物业服务管理活动的监督管理工作，履行下列职责：

（一）贯彻执行物业管理相关政策和制度，制定、拟定物业管理具体实施办法；

（二）指导街道办事处、乡镇人民政府开展物业管理相关工作；

（三）监督管理专项维修资金的筹集和使用；

（四）监督管理物业承接查验活动；

（五）法律、法规规定的其他职责。

第四十九条 各有关部门依照法律、法规履行下列职责：

（一）发展改革部门负责制订和调整涉及物业服务实行政府指导价收费的相关标准；

（二）公安机关负责依法查处违反治安管理、烟花爆竹燃放管理、城市养犬管理等法律、法规规定的行为，依法查处危害公共安全和扰乱公共秩序的违法行为；

（三）司法行政部门负责指导社区居委会组织开展物业服务区域内矛盾纠纷的行政调解和人民调解等活动；

（四）自然资源规划部门负责依法监督管理擅自占用共有道路、绿地等进行建设的行为，擅自改变建筑外立面、私搭乱建、在外墙上开（改）门、窗等行为；

（五）城乡水务部门负责对物业服务区域内排水管网接入市政管网进行技术指导；依法查处物业服务区域内擅自向市政管网排放生活污水、雨污水混排以及擅自

停水、限制或不予充值等变相停水行为；

（六）市场监管部门负责依法监督管理和查处住宅物业服务人擅自提高收费标准、增加收费项目、强制收费，物业服务人未将物业服务内容及标准、收费项目及标准、公共部位收益收支情况等信息在物业服务区域显著位置公示以及违规加价收取电费、水费等行为；负责电梯等特种设备的安全监督管理工作；

（七）城市管理部门负责依法查处违规架设电力、通讯等各类管线，安装空调、太阳能热水器等不符合城镇容貌标准；废弃管线、箱体未及时拆除；不按规定投放垃圾、倾倒污水；破坏或者侵占居住区公共绿地，占用绿地违规停放车辆；城区内违规饲养家禽家畜；擅自搭建、改变建筑外观，违规私搭乱建、乱堆乱放；未有效约束犬只等行为。

第五十条 街道办事处、乡镇人民政府应当依法履行下列职责：

（一）贯彻落实物业管理方面的法律、法规，促进辖区内物业管理活动规范、有序开展；

（二）以党建为引领，深入推进物业管理融入基层社会治理，开展物业管理活动；

（三）协助县（市、区）物业主管部门依照规定划定、调整物业服务区域；

（四）组织召开首次业主大会会议并选举产生业主委员会，指导本辖区物业服务区域内的业主大会和业主委员会换届选

举工作，监督业主大会、业主委员会依法履行职责；

（五）监督物业的查验、移交，监督、指导物业服务人依法、依约开展物业服务；

（六）建立物业纠纷投诉调解机制，调处物业管理纠纷；

（七）组织、指导业主委员会、物业服务人开展公共卫生管理、文明城市创建等社会管理活动；

（八）对辖区物业服务工作进行督促、检查，协助县（市、区）物业主管部门做好对物业服务人的动态管理工作；

（九）法律、法规规定的其他职责。

第五十一条 社区居民委员会在街道办事处、乡镇人民政府指导下开展下列工作：

（一）协助街道办事处、乡镇人民政府指导、监督业主大会、业主委员会的成立以及业主自治工作；

（二）协调解决业主委员会、业主与物业服务人之间的矛盾，化解物业管理纠纷；

（三）支持业主委员会维护业主权益，反映业主诉求；

（四）组织业主委员会、物业服务人开展政府应急工作；

（五）法律、法规规定的其他职责。

第五十二条 街道办事处、乡镇人民政府应当建立物业管理联席会议制度。

物业管理联席会议由街道办事处、乡镇人民政府负责召集，由社区居民委员会、

公安派出所、物业服务人、业主委员会或者业主代表、专业经营单位和综合执法、物业管理等部门参加。

联席会议主要协调下列事项：

（一）业主委员会和有关部门不依法履行职责的情况；

（二）物业服务人在履行退出程序以及交接工作中出现的问题；

（三）物业服务区域内发生的突发事件以及物业纠纷；

（四）物业管理与社区管理的衔接和配合；

（五）需要协调的其他物业管理事项。

第五十三条 任何单位和个人有权对物业服务中的违法违规行为进行投诉、举报。

有关单位在接到投诉、举报后应当进行登记，属于本单位职权范围内的事项，应当及时受理，并在五个工作日内予以回复。不属于本单位职权范围内的事项，应当及时移交处理。对管辖有异议的，由物业所在地县（市、区）人民政府指定管辖。

第七章 法律责任

第五十四条 对违反本条例规定的行为，法律、法规已经规定法律责任的，适用其规定。

第五十五条 物业服务人违反本条例第四十三条第四项规定的，由相关责任部门予以警告，责令限期改正；逾期未改正的，处二千元以上一万元以下罚款。

第五十六条 物业服务人违反本条例第四十四条第一款的规定拒不退出的，由县（市、区）物业主管部门责令限期改正；逾期未改正的，处五千元以上五万元以下罚款。

第五十七条 物业主管部门、街道办事处、乡镇人民政府和有关部门及其工作人员在物业管理工作中存在玩忽职守、徇私舞弊、滥用职权行为的，依法给予处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第八章 附 则

第五十八条 本条例自公布之日起施行。