附件2

住宅小区物业管理常见投诉事项处理指引

(征求意见稿)

目 录

第一部分 违法违规事项

[住建（房地产、城市管理）部门执法事项 - 4 -](#_Toc895)

[市场监管部门执法事项 - 22 -](#_Toc12700)

[公安部门执法事项 - 28 -](#_Toc19738)

[消防救援机构执法事项 - 30 -](#_Toc22162)

[其他单位执法事项 - 38 -](#_Toc32260)

第二部分 咨询服务事项

物业管理区域………………………………………………………………………………………………………………39

业主大会业主委员会………………………………………………………………………………………………………39

信息公开……………………………………………………………………………………………………………………41

物业服务质量………………………………………………………………………………………………………………44

工程质量问题………………………………………………………………………………………………………………44

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 第一部分 违法违规事项 | | | | |
| 住建（房地产、城市管理）部门执法事项 | | | | |
| 序号 | 信访投诉问题 | 相关规定 | 处理（处罚）依据 | 实施部门 |
| 1 | 房屋未经竣工验收交付使用。 | 《建设工程质量管理条例》第十六条　建设单位收到建设工程竣工报告后，应当组织设计、施工、工程监理等有关单位进行竣工验收。建设工程经验收合格的，方可交付使用。  第十七条　建设单位应当严格按照国家有关档案管理的规定，及时收集、整理建设项目各环节的文件资料，建立、健全建设项目档案，并在建设工程竣工验收后，及时向建设行政主管部门或者其他有关部门移交建设项目档案。 | 《建设工程质量管理条例》第五十八条规定，违反本条例规定，建设单位有下列行为之一的，责令改正，处工程合同价款2％以上4％以下的罚款；造成损失的，依法承担赔偿责任：（一）未组织竣工验收，擅自交付使用的；（二）验收不合格，擅自交付使用的；（三）对不合格的建设工程按照合格工程验收的。  第五十九条　违反本条例规定，建设工程竣工验收后，建设单位未向建设行政主管部门或者其他有关部门移交建设项目档案的，责令改正，处1万元以上10万元以下的罚款。 | 县级以上建设行政主管部门 |
| 2 | 新建住宅小区未经综合查验，或经综合查验不合格交付使用 | 《安徽省新建住宅小区综合查验办法》第十条 新建住宅小区经综合查验合格后，方可交付使用。 | 《安徽省新建住宅小区综合查验办法》第十三条 新建住宅小区综合查验不合格的，商品房预售监管资金、房地产开发项目资本金不予全额解控。 | 县级以上房地产行政主管部门 |
| 3 | 建设单位（开发商）未通过招标方式选聘物业服务企业或者擅自采用协议方式选聘物业服务企业 | 《物业管理条例》第二十四条：国家提倡建设单位按照房地产开发与物业管理相分离的原则，通过招投标的方式选聘物业服务企业。  住宅物业的建设单位，应当通过招投标的方式选聘物业服务企业；投标人少于3个或者住宅规模较小的，经物业所在地的区、县人民政府房地产行政主管部门批准，可以采用协议方式选聘物业服务企业。 | 《物业管理条例》第五十六条：违反本条例的规定，住宅物业的建设单位未通过招投标的方式选聘物业服务企业或者未经批准，擅自采用协议方式选聘物业服务企业的，由县级以上地方人民政府房地产行政主管部门责令限期改正，给予警告，可以并处10万元以下的罚款。 | 县级以上地方人民政府房地产行政主管部门 |
| 4 | 建设单位（开发商）将未按规定交存首期住宅专项维修资金的房屋予以交付 | 《住宅专项维修资金管理办法》第十三条：未按本办法规定交存首期住宅专项维修资金的，开发建设单位或者公有住房售房单位不得将房屋交付购买人。 | 《住宅专项维修资金管理办法》第三十六条第一款：开发建设单位违反本办法第十三条规定将房屋交付买受人的，由县级以上地方人民政府建设（房地产）主管部门责令限期改正；逾期不改正的，处以3万元以下的罚款。 | 县级以上地方人民政府房地产行政主管部门 |
| 5 | 建设单位（开发商）未按规定分摊共用部位、共用设施设备维修和更新、改造维修、更新和改造费用 | 《住宅专项维修资金管理办法》第二十一条：住宅共用部位、共用设施设备维修和更新、改造，涉及尚未售出的商品住宅、非住宅或者公有住房的，开发建设单位或者公有住房单位应当按照尚未售出商品住宅或者公有住房的建筑面积，分摊维修和更新、改造费用。 | 《住宅专项维修资金管理办法》第三十六条第二款：开发建设单位未按本办法第二十一条规定分摊维修、更新和改造费用的，同第三十六条第一款，处以1万元以下的罚款。 | 县级以上地方人民政府房地产行政主管部门 |
| 6 | 物业服务企业将全部物业管理业务分包给他人 | 《物业管理条例》第三十九条：物业服务企业可以将物业管理区域内的专项服务业务委托给专业性服务企业，但不得将该区域内的全部物业管理一并委托给他人。 | 《物业管理条例》第五十九条：违反本条例的规定，物业服务企业将一个物业管理区域内的全部物业管理一并委托给他人的，由县级以上地方人民政府房地产行政主管部门责令限期改正，处委托合同价款30%以上50%以下的罚款。委托所得收益，用于物业管理区域内物业共用部位、共用设施设备的维修、养护，剩余部分按照业主大会的决定使用；给业主造成损失的，依法承担赔偿责任。 | 县级以上地方人民政府房地产行政主管部门 |
| 7 | 挪用专项维修资金 | 《物业管理条例》第五十三条第二款规定，专项维修资金属于业主所有，专项用于物业保修期满后物业共用部位、共用设施设备的维修和更新、改造，不得挪作他用。  《住宅专项维修资金管理办法》第十八条规定，住宅专项维修资金应当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，不得挪作他用。 | 《物业管理条例》第六十条：违反本条例的规定，挪用专项维修资金的，由县级以上地方人民政府房地产行政主管部门追回挪用的专项维修资金，给予警告，没收违法所得，可以并处挪用数额2倍以下的罚款；构成犯罪的，依法追究直接负责的主管人员和其他直接责任人员的刑事责任。 | 县级以上地方人民政府房地产行政主管部门 |
| 8 | 擅自改变物业管理用房的用途 | 《物业管理条例》第三十七条：物业管理用房的所有权依法属于业主。未经业主大会同意，物业服务企业不得改变物业管理用房的用途。 | 《物业管理条例》第六十二条：违反本条例的规定，未经业主大会同意，物业服务企业擅自改变物业管理用房的用途的，由县级以上地方人民政府房地产行政主管部门责令限期改正，给予警告，并处1万元以上10万元以下的罚款；有收益的，所得收益用于物业管理区域内物业共用部位、共用设施设备的维修、养护，剩余部分按照业主大会的决定使用。 | 县级以上地方人民政府房地产行政主管部门 |
| 9 | 擅自改变小区公共建筑和共用设施的用途 | 《物业管理条例》第四十九条：物业管理区域内按照规划建设的公共建筑和共用设施，不得改变用途。 | 《物业管理条例》第六十三条第一款第（一）项：违反本条例的规定，有下列行为之一的，由县级以上地方人民政府房地产行政主管部门责令限期改正，给予警告，并按照本条第二款的规定处以罚款；所得收益，用于物业管理区域内物业共用部位、共用设施设备的维修、养护，剩余部分按照业主大会的决定使用：  (一)擅自改变物业管理区域内按照规划建设的公共建筑和共用设施用途的。  个人有前款规定行为之一的，处1000元以上1万元以下的罚款；单位有前款规定行为之一的，处5万元以上20万元以下的罚款。 | 县级以上地方人民政府房地产行政主管部门 |
| 10 | 利用共用部位、共用设施设备开展经营活动 | 《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。 | 《物业管理条例》第六十三条第一款第（三）项：违反本条例的规定，有下列行为之一的，由县级以上地方人民政府房地产行政主管部门责令限期改正，给予警告，并按照本条第二款的规定处以罚款；所得收益，用于物业管理区域内物业共用部位、共用设施设备的维修、养护，剩余部分按照业主大会的决定使用：  (三)擅自利用物业共用部位、共用设施设备进行经营的。  个人有前款规定行为之一的，处1000元以上1万元以下的罚款；单位有前款规定行为之一的，处5万元以上20万元以下的罚款。 | 县级以上地方人民政府房地产行政主管部门 |
| 11 | 建设单位（开发商）拒不承担首次业主大会筹备经费 | 《安徽省物业管理条例》第十六条第四款：首次业主大会会议的筹备经费由建设单位承担。 | 《安徽省物业管理条例》第九十五条第二款：违反本条例第十六条第四款规定，建设单位拒不承担首次业主大会筹备经费的，由县级人民政府物业管理行政主管部门责令限期改正；逾期不改正的，处五万元以上十五万元以下的罚款。 | 县级物业管理行政主管部门 |
| 12 | 物业服务企业未按期退出或者擅自撤离 | 《安徽省物业管理条例》第六十三条第一款、第四款：物业服务合同解除或者终止后，原物业服务企业应当在物业服务合同解除或者终止，并在新的物业服务企业选聘后十五日内退出，并按照法律、法规规定和合同约定，向业主委员会或者其他代管单位移交下列资料和财物：  （一）移交本条例第五十二条规定的材料；  （二）移交物业服务期间形成的有关物业及设施设备改造、维修、运行、保养的有关资料及物业服务档案；  （三）物业服务用房和物业共用部位、共用设施设备；  （四）移交清算预收、代收的有关费用及相关账册、票据；  （五）法律、法规规定的应当移交的其他事项。  物业服务企业未办理交接手续，不得擅自撤离物业管理区域、停止物业服务。 | 《安徽省物业管理条例》第九十七条：违反本条例第六十三条第一款、第四款规定，物业服务企业未按期退出或者擅自撤离的，由县级以上人民政府物业管理行政主管部门责令限期改正；逾期不改正的，由县级以上人民政府物业管理行政主管部门处以五万元以上十万元以下的罚款。 | 县级以上物业管理行政主管部门 |
| 13 | 擅自变动房屋建筑主体和承重结构 | 《建设工程质量管理条例》第十五条第二款房屋建筑使用者在装修过程中，不得擅自变动房屋建筑主体和承重墙。 | 《建设工程质量管理条例》第六十九条 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。 | 县级以上建设行政主管部门 |
| 14 | 侵占、损坏业主共用部位、共用设施设备 | 《安徽省物业管理条例》第七十九条第一款第二项：（二）侵占、损坏物业的共用部位、共用设施设备。 | 《安徽省物业管理条例》第一百条第二款：违反本条例第七十九条第一款第二项规定的，由物业管理行政主管部门或者其他依法行使监督管理权的部门责令限期改正、恢复原状，并对个人处以二千元以上一万元以下罚款；对单位处以五万元以上二十万元以下罚款。 | 市县物业管理行政主管部门 |
| 15 | 擅自改变建筑物及其附属设施用途 | 《安徽省物业管理条例》第七十九条第一款第四项：（四）违反法律、法规和管理规约，以及未经有利害关系的业主同意，改变建筑物及其附属设施的用途。 | 《安徽省物业管理条例》第一百条第三款：违反本条例第七十九条第一款第四项规定，擅自改变建筑物及其附属设施用途的，由业主委员会根据管理规约约定进行协调、处理；协调处理不成的，由物业管理行政主管部门或者其他依法行使监督管理权的部门责令限期改正、恢复原状；情节严重的，可处以五千元以上二万元以下的罚款。 | 市县物业管理行政主管部门 |
| 16 | 建设单位（开发商）拒绝出租车位、车库 | 《安徽省物业管理条例》第八十二条：物业管理区域内规划用于停放汽车的车位、车库的，应当首先满足本区域内业主的需要，其归属由当事人通过出售、附赠或者出租等方式约定。建设单位未出售或者未附赠的车位、车库，应当公开；业主要求承租的，建设单位不得拒绝。 | 《安徽省物业管理条例》第一百零一条：违反本条例第八十二条规定，建设单位拒绝出租车位、车库的，由县级人民政府物业管理行政主管部门责令限期改正。 | 县级物业管理行政主管部门 |
| 17 | 发现装修人或者装饰装修企业有违规装饰装修行为不及时向有关部门报告 | 《住宅室内装饰装修管理办法》第十七条：物业管理单位应当按照住宅室内装饰装修管理服务协议实施管理，发现装修人或者装饰装修企业有本办法第五条行为的，或者未经有关部门批准实施本办法第六条所列行为的，或者有违反本办法第七条、第八条、第九条规定行为的，应当立即制止；已造成事实后果或者拒不改正的，应当及时报告有关部门依法处理。 | 《住宅室内装饰装修管理办法》第四十二条：物业管理单位发现装修人或者装饰装修企业有违反本办法规定的行为不及时向有关部门报告的，由房地产行政主管部门给予警告，可处装饰装修管理服务协议约定的装饰装修管理服务费2至3倍的罚款。 | 市县房地产行政主管部门 |
| 18 | 开发建设单位未按照尚未售出商品住宅或者公有住房的建筑面积，分摊维修、更新和改造费用 | 《住宅专项维修资金管理办法》第二十一条：住宅共用部位、共用设施设备维修和更新、改造，涉及尚未售出的商品住宅、非住宅或者公有住房的，开发建设单位或者公有住房单位应当按照尚未售出商品住宅或者公有住房的建筑面积，分摊维修和更新、改造费用。 | 《住宅专项维修基金管理办法》第三十六条第二款：开发建设单位未按本办法第二十一条规定分摊维修、更新和改造费用的，由县级以上地方人民政府建设（房地产）主管部门责令限期改正；逾期不改正的，处以1万元以下的罚款。 | 县级以上房地产行政主管部门 |
| 19 | 建设单位擅自处分业主共用部位、共用设施设备 | 《物业管理条例》第二十七条：业主依法享有的物业共用部位、共用设施设备的所有权或者使用权，建设单位不得擅自处分。 | 《物业管理条例》第五十七条：违反本条例的规定，建设单位擅自处分属于业主的物业共用部位、共用设施设备的所有权或者使用权的，由县级以上地方人民政府房地产行政主管部门处5万元以上20万元以下的罚款；给业主造成损失的，依法承担赔偿责任。 | 县级以上房地产行政主管部门 |
| 20 | 建设单位未向物业服务企业移交物业承接验收有关资料 | 《物业管理条例》第二十九条：在办理物业承接验收手续时，建设单位应当向物业服务企业移交下列资料：  (一)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；  (二)设施设备的安装、使用和维护保养等技术资料；  (三)物业质量保修文件和物业使用说明文件；  (四)物业管理所必需的其他资料。  物业服务企业应当在前期物业服务合同终止时将上述资料移交给业主委员会。 | 《物业管理条例》第五十八条：违反本条例的规定，不移交有关资料的，由县级以上地方人民政府房地产行政主管部门责令限期改正；逾期仍不移交有关资料的，对建设单位、物业服务企业予以通报，处1万元以上10万元以下的罚款。 | 县级以上房地产行政主管部门 |
| 21 | 前期物业服务合同终止后，物业服务企业没有向业主委员会移交有关资料 | 《物业管理条例》第二十九条：在办理物业承接验收手续时，建设单位应当向物业服务企业移交下列资料：  (一)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；  (二)设施设备的安装、使用和维护保养等技术资料；  (三)物业质量保修文件和物业使用说明文件；  (四)物业管理所必需的其他资料。  物业服务企业应当在前期物业服务合同终止时将上述资料移交给业主委员会。 | 《物业管理条例》第五十八条：违反本条例的规定，不移交有关资料的，由县级以上地方人民政府房地产行政主管部门责令限期改正；逾期仍不移交有关资料的，对建设单位、物业服务企业予以通报，处1万元以上10万元以下的罚款。 | 县以上房地产行政主管部门 |
| 22 | 物业服务用房配置 | 《六安市物业管理条例》第二十一条：物业服务用房位于地面以上、三层以下（含三层），层高不得少于2.6米，相对集中，方便开展物业服务活动，具有独立通道，具备采光、通风、通水、通电、通信、排污等正常使用功能。  不得将楼梯间、配电室、设备间、公共门厅、过道、地下室、架空层、半地下室、车棚、车库、人防工程等不符合办公条件的场所作为物业服务用房。  分期开发建设的项目，物业服务用房规划在后期建设的，建设单位应当在本期商品房交付使用前，提供符合使用标准的物业服务临时用房。 | 《六安市物业管理条例》第四十九条：违反本条例第二十一条的规定，建设单位在物业管理区域内未按照规定配置物业服务用房的，由县级以上人民政府房地产行政主管部门责令限期改正，给予警告，没收违法所得，并处十万元以上五十万元以下的罚款。 | 县级以上房地产行政主管部门 |
| 23 | 建设单位（开发商）未向物业管理行政主管部门或者街道办事处、乡镇人民政府报送筹备首次业主大会会议所需文件资料 | 《安徽省物业管理条例》第十五条：物业管理区域内，已交付的专有部分面积超过建筑物总面积百分之五十或者首批物业交付满三年的，建设单位应当向县级物业管理行政主管部门和街道办事处、乡镇人民政府报送下列筹备成立首次业主大会会议所需的文件资料：  （一）物业管理区域划分资料；  （二）房屋等建筑物面积清册；  （三）业主名册；  （四）建筑规划总平面图；  （五）共用设施设备的交接资料；  （六）物业服务用房配置确认资料；  （七）其他有关的文件资料。 | 《安徽省物业管理条例》第九十四条：违反本条例第十五条规定，建设单位未向物业管理行政主管部门或者街道办事处、乡镇人民政府报送筹备首次业主大会会议所需文件资料的，由县级人民政府物业管理行政主管部门责令限期改正；逾期不改正的，处二万元以上十万元以下的罚款。 | 县级以上物业管理行政主管部门 |
| 24 | 装修人未申报登记进行住宅室内装饰装修活动 | 《住宅室内装饰装修管理办法》第十三条第一款：装修人在住宅室内装饰装修工程开工前，应当向物业管理企业或者房屋管理机构（以下简称物业管理单位）申报登记。 | 《住宅室内装饰装修管理办法》第三十五条：装修人未申报登记进行住宅室内装饰装修活动的，由城市房地产行政主管部门责令改正，处5百元以上1千元以下的罚款。 | 市县房地产行政主管部门 |
| 25 | 将没有防水要求的房间或者阳台改为卫生间、厨房间，损坏房屋原有节能设施等 | 《住宅室内装饰装修管理办法》第五条住宅室内装饰装修活动禁止下列行为：（二）将没有防水要求的房间或者阳台改为卫生间、厨房间；（四）损坏房屋原有节能设施，降低节能效果 | 《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； | 市县房地产行政主管部门 |
| 26 | 毁损、覆盖、涂改、擅自拆除或者移动燃气设施安全警示标志 | 《城镇燃气管理条例》第三十六条：任何单位和个人不得侵占、毁损、擅自拆除或者移动燃气设施，不得毁损、覆盖、涂改、擅自拆除或者移动燃气设施安全警示标志。  任何单位和个人发现有可能危及燃气设施和安全警示标志的行为，有权予以劝阻、制止；经劝阻、制止无效的，应当立即告知燃气经营者或者向燃气管理部门、安全生产监督管理部门和公安机关报告。 | 《城镇燃气管理条例》第五十一条第二款：违反本条例规定，毁损、覆盖、涂改、擅自拆除或者移动燃气设施安全警示标志的，由燃气管理部门责令限期改正，恢复原状，可以处5000元以下罚款。 | 市县城市建设行政主管部门 |
| 27 | 房屋租赁当事人未办理房屋租赁登记备案 | 《商品房屋租赁管理办法》第十四条第一款：房屋租赁合同订立后三十日内，房屋租赁当事人应当到租赁房屋所在地直辖市、市、县人民政府建设（房地产）主管部门办理[房屋租赁登记](https://baike.baidu.com/item/%E6%88%BF%E5%B1%8B%E7%A7%9F%E8%B5%81%E7%99%BB%E8%AE%B0/9767013" \t "https://baike.baidu.com/item/%E5%95%86%E5%93%81%E6%88%BF%E5%B1%8B%E7%A7%9F%E8%B5%81%E7%AE%A1%E7%90%86%E5%8A%9E%E6%B3%95/_blank)备案。 | 《商品房屋租赁管理办法》第二十三条：违反本办法第十四条第一款、第十九条规定，由直辖市、市、县人民政府建设（房地产）主管部门责令限期改正；个人逾期不改正的，处以一千元以下罚款；单位逾期不改正的，处以一千元以上一万元以下罚款。 | 市县房地产行政主管部门 |
| 28 | 未按规定投放生活垃圾 | 《安徽省生活垃圾分类管理条例》第二十一条第二款：任何单位和个人都应当依法在指定的地点分类投放生活垃圾。禁止随意倾倒、抛撒、堆放、焚烧或者填埋生活垃圾。 | 《安徽省生活垃圾分类管理条例》第四十三条：违反本条例第二十一条第二款规定，单位、个人未在指定的地点分类投放生活垃圾的，由县级以上人民政府生活垃圾分类监督管理部门责令改正；情节严重的，对单位处五万元以上五十万元以下罚款，对个人处五十元以上二百元以下罚款。 | 县级以上人民政府生活垃圾分类监督管理部门 |
| 29 | 阳台和平台堆放、吊挂有碍市容的物品 | 《安徽省城市市容和环境卫生管理条例》第十二条第二款：鼓励在主要街道临街建筑物的阳台和平台上种花、种草或者进行装饰美化。禁止堆放、吊挂有碍市容的物品。搭建或者封闭露台、阳台、外走廊等，应当符合城市人民政府市容环境卫生行政主管部门的规定，并保证行人安全。 | 《安徽省城市市容和环境卫生管理条例》第四十二条第一项：有下列行为之一的，城市人民政府市容环境卫生行政主管部门除责令纠正违法行为、采取补救措施外，可以给予警告，并可按照下列规定处以罚款：  （一）违反第十二条第二款规定，在主要街道临街建筑物的阳台和平台上长期堆放、吊挂有碍市容的物品，拒不改正的，处以20元以上50元以下的罚款。 | 城市人民政府市容环境卫生行政主管部门 |
| 30 | 未按照规定在主要临街城市建筑物上安装空调室外机、排气扇（管）、防盗窗（网）、遮阳蓬、太阳能热水器 | 《安徽省城市市容和环境卫生管理条例》第十三条：在城市建筑物上安装空调室外机、排气扇（管）、防盗窗（网）、遮阳篷、太阳能热水器等，应当符合城市人民政府市容环境卫生行政主管部门的规定。空调室外机的冷却水应当引入室内或者下水道，不得随意排放。 | 《安徽省城市市容和环境卫生管理条例》第四十二条第二项：有下列行为之一的，城市人民政府市容环境卫生行政主管部门除责令纠正违法行为、采取补救措施外，可以给予警告，并可按照下列规定处以罚款：  （二）违反第十三条规定，未按照规定在主要临街城市建筑物上安装空调室外机、排气扇（管）、防盗窗（网）、遮阳篷、太阳能热水器，拒不改正的，处以50元以上200元以下的罚款。 | 城市人民政府市容环境卫生行政主管部门 |
| 31 | 在城市建筑物、构筑物和其他设施以及树木上涂写、刻画或者悬挂、张贴宣传品 | 《安徽省城市市容和环境卫生管理条例》第十五条：任何单位和个人不得在城市建筑物、构筑物和其他设施以及树木上涂写、刻画。  在城市建筑物、构筑物和其他设施上悬挂、张贴宣传品等，应当经城市人民政府市容环境卫生行政主管部门批准。  零星张贴宣传品，应当张贴在城市人民政府市容环境卫生行政主管部门设置或者指定的公共张贴栏中。 | 《安徽省城市市容和环境卫生管理条例》第四十二条第四项：有下列行为之一的，城市人民政府市容环境卫生行政主管部门除责令纠正违法行为、采取补救措施外，可以给予警告，并可按照下列规定处以罚款：  （四）违反第十五条第一款、第二款规定，在城市建筑物、构筑物、其他设施以及树木上涂写、刻画或者未经批准悬挂、张贴宣传品的，处以100元以上500元以下的罚款。 | 城市人民政府市容环境卫生行政主管部门 |
| 32 | 未履行卫生责任区清扫保洁义务或者未按照规定清运、处理垃圾、粪便 | 《安徽省城市市容和环境卫生管理条例》第二十一条第二项：城市环境卫生的清扫保洁，按照下列规定分工负责：（二）居住区，实施物业管理的，由物业管理单位负责；未实施物业管理的，由街道办事处或者原产权单位负责。 | 《安徽省城市市容和环境卫生管理条例》第四十二条第八项：有下列行为之一的，城市人民政府市容环境卫生行政主管部门除责令纠正违法行为、采取补救措施外，可以给予警告，并可按照下列规定处以罚款：  （八）违反第二十一条规定，未履行卫生责任区清扫保洁义务或者未按照规定清运、处理垃圾、粪便的，处以200元以上1000元以下的罚款。 | 城市人民政府市容环境卫生行政主管部门 |
| 33 | 城市市区内饲养家畜家禽 | 《安徽省城市市容和环境卫生管理条例》第二十九条第一款：城市市区内禁止饲养鸡、鸭、鹅、兔、羊、猪等家畜家禽；因教学、科研以及其他特殊需要饲养的除外。 | 《安徽省城市市容和环境卫生管理条例》第四十五条第一款：违反第二十九条第一款规定，在市区内饲养家畜家禽，影响市容和环境卫生的，由城市人民政府市容环境卫生行政主管部门责令限期处理或者予以没收，并可处以50元以上200元以下的罚款。 | 城市人民政府市容环境卫生行政主管部门 |
| 34 | 损坏、砍伐树木花草和绿化设施 | 《城市绿化条例》第二十条：任何单位和个人都不得损坏城市树木花草和绿化设施。  砍伐城市树木，必须经城市人民政府城市绿化行政主管部门批准，并按照国家有关规定补植树木或者采取其他补救措施。 | 《城市绿化条例》第二十六条：违反本条例规定，有下列行为之一的，由城市人民政府城市绿化行政主管部门或者其授权的单位责令停止侵害，可以并处罚款；造成损失的，应当负赔偿责任；应当给予治安管理处罚的，依照《中华人民共和国治安管理处罚法》的有关规定处罚；构成犯罪的，依法追究刑事责任：  (一)损坏城市树木花草的；  (二)擅自砍伐城市树木的；  (三)砍伐、擅自迁移古树名木或者因养护不善致使古树名木受到损伤或者死亡的；  (四)损坏城市绿化设施的。 | 市县城市绿化行政主管部门或者其授权的单位 |
| 35 | 随意倾倒、抛撒或者堆放建筑垃圾 | 《城市建筑垃圾管理规定》第十五条：任何单位和个人不得随意倾倒、抛撒或者堆放建筑垃圾。 | 《城市建筑垃圾管理规定》第二十六条：任何单位和个人随意倾倒、抛撒或者堆放建筑垃圾的，由城市人民政府市容环境卫生主管部门责令限期改正，给予警告，并对单位处 5000 元以上 5 万元以下罚款，对个人处 200 元以下罚款。 | 城市人民政府市容环境卫生主管部门 |
| 36 | 业主大会、业主委员会决定错误 |  | 《安徽省物业管理条例》第三十六条第二款规定：业主大会、业主委员会做出的决定违反法律、法规的，县级以上人民政府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予以撤销，并通告全体业主。 | 县级以上人民政府物业管理行政主管部门，街道、乡镇 |
| 37 | 未在指定的地点分类投放生活垃圾 | 《安徽省生活垃圾分类管理条例》第二十一条第二款规定：任何单位和个人都应当依法在指定的地点分类投放生活垃圾。禁止随意倾倒、抛撒、堆放、焚烧或者填埋生活垃圾。 | 《安徽省生活垃圾分类管理条例》第四十三条：违反本条例第二十一条第二款规定：单位、个人未在指定的地点分类投放生活垃圾的，由县级以上人民政府生活垃圾分类监督管理部门责令改正；情节严重的，对单位处五万元以上五十万元以下罚款，对个人处五十元以上二百元以下罚款。 | 县级以上人民政府生活垃圾分类监督管理部门 |
| 38 | 未按照规定设置生活垃圾分类收集容器，或者未将分类投放的生活垃圾交由符合规定条件的生活垃圾分类收集、运输单位收集、运输 | 《安徽省生活垃圾分类管理条例》第二十三条第二项、第五项规定：生活垃圾分类投放管理责任人应当履行以下职责：（二）按照规定设置、清洁和维护生活垃圾分类收集容器，保持容器完好、整洁。（五）将分类投放的生活垃圾交由符合规定条件的生活垃圾分类收集、运输单位收集、运输。 | 《安徽省生活垃圾分类管理条例》第四十四条：违反本条例第二十三条第二项、第五项规定，未按照规定设置生活垃圾分类收集容器，或者未将分类投放的生活垃圾交由符合规定条件的生活垃圾分类收集、运输单位收集、运输的，由县级以上人民政府生活垃圾分类监督管理部门责令限期改正；逾期不改正的，处两千元以上五千元以下罚款。 | 县级以上人民政府生活垃圾分类监督管理部门 |
| 39 | 在公共绿地内种植蔬菜等侵占和损坏公共绿化及其附属设施 | 《六安市物业管理条例》第三十七条第一款第十二项：物业管理区域内禁止下列行为：（十二）在公共绿地内种植蔬菜等侵占和损坏公共绿化及其附属设施的； | 《六安市物业管理条例》第五十条第三款：违反本条例第三十七条第一款第十二项的规定，在公共绿地内种植蔬菜等侵占和损坏公共绿化及其附属设施的，由城市管理部门责令停止侵害、限期改正、恢复原状；拒不改正的，可以处二百元以上一千元以下的罚款，造成损失的，依法承担赔偿责任。 | 县级以上城市管理部门 |
| 40 | 物业服务企业对物业管理区域内违法行为不劝阻，或者劝阻无效后不报告 | 《六安市物业管理条例》第三十七条第二款：有前款规定的行为，物业服务企业应当进行劝阻；劝阻无效的，根据本条例以及有关法律法规的规定向有关行政主管部门或者街道办事处、乡镇人民政府报告。 | 《六安市物业管理条例》第五十条第五款：违反本条例第三十七条第二款的规定，物业服务企业对物业管理区域内违法行为不劝阻，或者劝阻无效后不报告的，由物业管理行政主管部门责令改正。 | 县级以上人民政府物业管理行政主管部门 |
| 41 | 携犬出户不及时清除犬便 | 《六安市文明行为促进条例》第二十六条第二项：禁止下列养犬不文明行为：（二）携犬出户不及时清除犬便； | 《六安市文明行为促进条例》第三十七条第二款：违反本条例第二十六条第二项规定，携犬出户不及时清除犬便，影响环境卫生的，由城市管理部门处五十元以上二百元以下罚款。 | 县级以上城市管理部门 |
| 42 | 在楼道、楼顶、绿化带等物业共用部位以及城市绿地等公共区域饲养犬只 | 《六安市养犬管理条例》第十六条第一项：第十六条　养犬人应当依法养犬、文明养犬，不得有下列行为：（一）在楼道、楼顶、绿化带等物业共用部位以及城市绿地等公共区域饲养犬只； | 《六安市养犬管理条例》第三十二条：违反本条例第十六条第一项规定，在楼道、楼顶、绿化带等物业共用部位以及城市绿地等公共区域饲养犬只的，由城市管理部门责令改正，拒不改正的，对个人处二百元以上五百元以下罚款，对单位处五百元以上一千元以下罚款。 | 县级以上城市管理部门 |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 自然资源部门执法事项 | | | | |
| 序号 | 信访投诉事由 | 相关规定 | 处理依据 | 实施部门 |
| 1 | 小区内未取得建设工程规划许可证或未按建设工程规划许可证规定的内容进行建设房屋、车库等行为等 | 《安徽省城乡规划条例》第三十四条：建设单位应当按照规划条件进行建设；确需变更的，应当向城市、县人民政府城乡规划主管部门提出变更申请，说明变更的内容和理由。 | 《安徽省城乡规划条例》第五十四条：未取得建设工程规划许可证或者未按照建设工程规划许可证的规定进行建设的，由县级以上人民政府城乡规划主管部门责令停止建设；尚可采取改正措施消除对规划实施的影响的，限期改正，处以建设工程造价百分之五以上百分之十以下的罚款；无法采取改正措施消除影响的，限期拆除，不能拆除的，没收实物或者违法收入，可以并处建设工程造价百分之十以下的罚款。《安徽省城市管理领域相对集中行政处罚权办法》第十二条“城市综合管理行政执法部门，集中行使下列行政处罚权：…（二）城市规划管理方面法律、法规和规章规定的全部或部分行政处罚权，对擅自搭建妨碍公共安全、公共卫生、城市交通的建筑物、构筑五等违法行为实施行政处罚…”。 | 县级以上人民政府城乡规划主管部门，城市综合管理行政执法部门 |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 市场监管部门执法事项 | | | | |
| 序号 | 信访投诉事由 | 相关规定 | 处理依据 | 实施部门 |
| 1 | 电梯安全管理人员 | 《中华人民共和国特种设备安全法》第三十六条：电梯、客运索道、大型游乐设施等为公众提供服务的特种设备的运营使用单位，应当对特种设备的使用安全负责，设置特种设备安全管理机构或者配备专职的特种设备安全管理人员；其他特种设备使用单位，应当根据情况设置特种设备安全管理机构或者配备专职、兼职的特种设备安全管理人员。 | 《中华人民共和国特种设备安全法》第八十七条第一款第一项：违反本法规定，电梯、客运索道、大型游乐设施的运营使用单位有下列情形之一的，责令限期改正；逾期未改正的，责令停止使用有关特种设备或者停产停业整顿，处二万元以上十万元以下罚款：（一）未设置特种设备安全管理机构或者配备专职的特种设备安全管理人员的。 | 市场监督管理部门 |
| 2 | 电梯的安全使用说明、安全注意事项和警示标志 | 《中华人民共和国特种设备安全法》第四十三条第二款：电梯、客运索道、大型游乐设施的运营使用单位应当将电梯、客运索道、大型游乐设施的安全使用说明、安全注意事项和警示标志置于易于为乘客注意的显著位置。 | 《中华人民共和国特种设备安全法》第八十七条第一款第三项：违反本法规定，电梯、客运索道、大型游乐设施的运营使用单位有下列情形之一的，责令限期改正；逾期未改正的，责令停止使用有关特种设备或者停产停业整顿，处二万元以上十万元以下罚款：（三）未将电梯、客运索道、大型游乐设施的安全使用说明、安全注意事项和警示标志置于易于为乘客注意的显著位置的。 | 市场监督管理部门 |
| 3 | 电梯维护保养 | 《中华人民共和国特种设备安全法》第四十五条：电梯的维护保养应当由电梯制造单位或者依照本法取得许可的安装、改造、修理单位进行。  电梯的维护保养单位应当在维护保养中严格执行安全技术规范的要求，保证其维护保养的电梯的安全性能，并负责落实现场安全防护措施，保证施工安全。  电梯的维护保养单位应当对其维护保养的电梯的安全性能负责；接到故障通知后，应当立即赶赴现场，并采取必要的应急救援措施。 | 《中华人民共和国特种设备安全法》第八十八条：违反本法规定，未经许可，擅自从事电梯维护保养的，责令停止违法行为，处一万元以上十万元以下罚款；有违法所得的，没收违法所得。  电梯的维护保养单位未按照本法规定以及安全技术规范的要求，进行电梯维护保养的，依照前款规定处罚。 | 市场监督管理部门 |
| 4 | 电梯紧急报警装置 | 《安徽省电梯安全监督管理办法》第十三条第四项：电梯使用单位应当履行下列义务：（四）保持电梯紧急报警装置有效应答紧急呼救。 | 《安徽省电梯安全监督管理办法》第三十四条第一项：电梯使用单位违反本办法规定，有下列情形之一的，由县级以上人民政府特种设备安全监督管理部门责令限期改正，并依照下列规定处罚：  （一）未保持电梯紧急报警装置24小时有效应答紧急呼救的，处500元罚款。 | 市场监督管理部门 |
| 5 | 乘客被困救援 | 《安徽省电梯安全监督管理办法》第十三条第七项：（七）电梯发生乘客被困故障时，及时采取措施，并立即通知电梯维护保养单位到场救援。 | 《安徽省电梯安全监督管理办法》第三十四条第二项：电梯使用单位违反本办法规定，有下列情形之一的，由县级以上人民政府特种设备安全监督管理部门责令限期改正，并依照下列规定处罚：  （二）电梯发生乘客被困故障时，未及时采取措施，并立即通知电梯维护保养单位到场救援的，处1000元以上5000元以下罚款。 | 市场监督管理部门 |
| 6 | 物业服务价格 | 《中华人民共和国价格法》第十二条：经营者进行价格活动，应当遵守法律、法规，执行依法制定的政府指导价、政府定价和法定的价格干预措施、紧急措施。 | 《中华人民共和国价格法》第三十九条：经营者不执行政府指导价、政府定价以及法定的价格干预措施、紧急措施的，责令改正，没收违法所得，可以并处违法所得五倍以下的罚款；没有违法所得的，可以处以罚款；情节严重的，责令停业整顿。 | 市场监督管理部门 |
| 7 | 违反明码标价规定 | 《中华人民共和国价格法》第十三条：经营者销售、收购商品和提供服务，应当按照政府价格主管部门的规定明码标价，注明商品的品名、产地、规格、等级、计价单位、价格或者服务的项目、收费标准等有关情况。经营者不得在标价之外加价出售商品，不得收取任何未予标明的费用。 | 《中华人民共和国价格法》第四十二条：经营者违反明码标价规定的，责令改正，没收违法所得，可以并处五千元以下的罚款。 | 市场监督管理部门 |
| 8 | 办理使用登记 | 《中华人民共和国特种设备安全法》第三十三条：特种设备使用单位应当在特种设备投入使用前或者投入使用后三十日内，向负责特种设备安全监督管理的部门办理使用登记，取得使用登记证书。登记标志应当置于该特种设备的显著位置。 | 《中华人民共和国特种设备安全法》第八十三条第一条第一项：违反本法规定，特种设备使用单位有下列行为之一的，责令限期改正；逾期未改正的，责令停止使用有关特种设备，处一万元以上十万元以下罚款：  （一）使用特种设备未按照规定办理使用登记的。 | 市场监督管理部门 |
| **9** | 申报定期检验 | 《中华人民共和国特种设备安全法》第四十条：特种设备使用单位应当按照安全技术规范的要求，在检验合格有效期届满前一个月向特种设备检验机构提出定期检验要求。  特种设备检验机构接到定期检验要求后，应当按照安全技术规范的要求及时进行安全性能检验。特种设备使用单位应当将定期检验标志置于该特种设备的显著位置。  未经定期检验或者检验不合格的特种设备，不得继续使用。 | 《中华人民共和国特种设备安全法》第八十三条第一条第二、四款：违反本法规定，特种设备使用单位有下列行为之一的，责令限期改正；逾期未改正的，责令停止使用有关特种设备，处一万元以上十万元以下罚款：  （二）未建立特种设备安全技术档案或者安全技术档案不符合规定要求，或者未依法设置使用登记标志、定期检验标志的；  （四）未按照安全技术规范的要求及时申报并接受检验的；  《中华人民共和国特种设备安全法》第八十四条第一条第一款：第八十四条 违反本法规定，特种设备使用单位有下列行为之一的，责令停止使用有关特种设备，处三万元以上三十万元以下罚款：  （一）使用未取得许可生产，未经检验或者检验不合格的特种设备，或者国家明令淘汰、已经报废的特种设备的； | 市场监督管理部门 |
| **10** | 消除事故隐患 | 《中华人民共和国特种设备安全法》第四十二条：特种设备出现故障或者发生异常情况，特种设备使用单位应当对其进行全面检查，消除事故隐患，方可继续使用。 | 《中华人民共和国特种设备安全法》第八十四条第一条第二款：第八十四条 违反本法规定，特种设备使用单位有下列行为之一的，责令停止使用有关特种设备，处三万元以上三十万元以下罚款：  （二）特种设备出现故障或者发生异常情况，未对其进行全面检查、消除事故隐患，继续使用的。 | 市场监督管理部门 |
| **11** | 建立电梯安全管理制度，落实使用单位主要负责人、电梯安全总监、电梯安全员使用安全责任 | 《特种设备使用单位落实使用安全主体责任监督管理规定》（总局第74号令）六十九条：电梯使用单位应当依法配备电梯安全总监和电梯安全员，明确电梯安全总监和电梯安全员的岗位职责。  电梯使用单位主要负责人对本单位电梯使用安全全面负责，建立并落实电梯使用安全主体责任的长效机制。电梯安全总监和电梯安全员应当按照岗位职责，协助单位主要负责人做好电梯使用安全管理工作。 | 《特种设备使用单位落实使用安全主体责任监督管理规定》（总局第74号令）八十四条：电梯使用单位未按规定建立安全管理制度，或者未按规定配备、培训、考核电梯安全总监和电梯安全员，由县级以上地方市场监督管理部门责令改正并给予通报批评；拒不改正的，处五千元以上五万元以下罚款，并将处罚情况纳入国家企业信用信息公示系统。法律、行政法规另有规定的，依照其规定执行。  电梯使用单位主要负责人、电梯安全总监、电梯安全员未按规定要求落实使用安全责任的，由县级以上地方市场监督管理部门责令改正并给予通报批评；拒不改正的，对责任人处二千元以上一万元以下罚款。法律、行政法规另有规定的，依照其规定执行。 | 市场监督管理部门 |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 公安部门执法事项 | | | | |
| 序号 | 信访投诉事由 | 相关规定 | 处理依据 | 实施部门 |
| 1 | 饲养动物影响他人正常生活 |  | 《中华人民共和国治安管理处罚法》第七十五条：饲养动物，干扰他人正常生活的，处警告；警告后不改正的，或者放任动物恐吓他人的，处二百元以上五百元以下罚款。  驱使动物伤害他人的，依照本法第四十三条第一款的规定处罚。 | 公安部门 |
| 2 | 承租人利用出租房屋进行犯罪活动 |  | 《中华人民共和国治安管理处罚法》第五十七条：房屋出租人将房屋出租给无身份证件的人居住的，或者不按规定登记承租人姓名、身份证件种类和号码的，处二百元以上五百元以下罚款。  房屋出租人明知承租人利用出租房屋进行犯罪活动，不向公安机关报告的，处二百元以上五百元以下罚款；情节严重的，处五日以下拘留，可以并处五百元以下罚款。 | 公安机关 |
| 3 | 高空抛物 | 《中华人民共和国民法典》第一千二百五十四条第一款：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。 | 《中华人民共和国民法典》第一千二百五十四条第三款：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。 | 公安机关 |
| 4 | 燃放烟花爆竹 | 《烟花爆竹安全管理条例》第二十八条：燃放烟花爆竹，应当遵守有关法律、法规和规章的规定。县级以上地方人民政府可以根据本行政区域的实际情况，确定限制或者禁止燃放烟花爆竹的时间、地点和种类。 | 《烟花爆竹安全管理条例》第四十二条第二款：在禁止燃放烟花爆竹的时间、地点燃放烟花爆竹，或者以危害公共安全和人身、财产安全的方式燃放烟花爆竹的，由公安部门责令停止燃放，处100元以上500元以下的罚款；构成违反治安管理行为的，依法给予治安管理处罚。 | 公安部门 |
| 5 | 对服务区域或者责任区域内发生的违法燃放烟花爆竹行为，不劝阻或者劝阻无效后不举报 | 《六安市燃放烟花爆竹管理条例》第五条第三款：物业服务企业、宾馆、酒店等单位对服务区域或者责任区域内违法燃放烟花爆竹的行为，应当及时予以劝阻，劝阻无效的，向公安机关举报。 | 《六安市燃放烟花爆竹管理条例》第十五条：　违反本条例第五条第三款的规定，物业服务企业、宾馆、酒店等单位对服务区域或者责任区域内发生的违法燃放烟花爆竹行为，不劝阻或者劝阻无效后不举报的，由公安机关处一千元以上二千元以下的罚款。 | 公安机关 |
| 6 | 携带犬只外出未佩戴犬牌或者未用犬链（绳）牵引 | 《六安市养犬管理条例》第十七条第一款第二项、第三项：（二）为犬只佩戴犬牌；（三）用长度不超过一点五米的犬链（绳）牵引； | 《六安市养犬管理条例》第三十三条：违反本条例第十七条第一款第二项、第三项规定，携带犬只外出未佩戴犬牌或者未用犬链（绳）牵引的，由公安机关责令改正，拒不改正的，处五十元以上一百元以下罚款。 | 公安机关 |
| 7 | 饲养犬只干扰他人正常生活 | 《六安市文明行为促进条例》第二十六条第四项规定：禁止下列养犬不文明行为：（四）干扰他人正常生活。 | 《六安市文明行为促进条例》第三十七条第三款：违反本条例第二十六条第四项规定，饲养犬只干扰他人正常生活的，由公安机关给予警告；警告后不改正的，或者放任犬只恐吓他人的，处二百元以上五百元以下罚款。 | 公安机关 |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 消防救援机构执法事项 | | | | |
| 序号 | 违法事由 | 相关规定 | 处罚依据 | 实施部门 |
| 1 | 消防设施、器材、消防安全 标志配置、设置不符合标准或者未保持完好有效 | 《中华人民共和国消防法》第十六条第一款第（二）项：按照国家标准、行业标准配置消防设施、器材，设置消防安全标志，并定期组织检验、维修，确保完好有效。 | 《中华人民共和国消防法》第六十条第一款第(一)项 | 市县消防救援机构 |
| 2 | 停用、损坏、挪用或者拆除消防设施、器材 | 《中华人民共和国消防法》第二十八条：任何单位、个人不得损坏、挪用或者擅自拆除、停用消防设施、器材，不得埋压、圈占、遮挡消火栓或者占用防火间距，不得占用、堵塞、封闭疏散通道、安全出口、消防车通道。人员密集场所的门窗不得设置影响逃生和灭火救援的障碍物。 | 《中华人民共和国消防法》  第六十条第 一款第(二)项和第二款 | 市县消防救援机构 |
| 3 | 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 | 《中华人民共和国消防法》第二十八条：任何单位、个人不得损坏、挪用或者擅自拆除、停用消防设施、器材，不得埋压、圈占、遮挡消火栓或者占用防火间距，不得占用、堵塞、封闭疏散通道、安全出口、消防车通道。人员密集场所的门窗不得设置影响逃生和灭火救援的障碍物。 | 《中华人民共和国消防法》第六十条第一款第(三)项和第二款 | 市县消防救援机构 |
| 4 | 埋压、圈占、遮挡消火栓或者占用防火间距 | 《中华人民共和国消防法》第二十八条：任何单位、个人不得损坏、挪用或者擅自拆除、停用消防设施、器材，不得埋压、圈占、遮挡消火栓或者占用防火间距，不得占用、堵塞、封闭疏散通道、安全出口、消防车通道。人员密集场所的门窗不得设置影响逃生和灭火救援的障碍物。 | 《中华人民共和国消防法》第六十条第 一款第(四)项和第二款 | 市县消防救援机构 |
| 5 | 占用、堵塞、封闭消防车通道 | 《中华人民共和国消防法》第二十八条：任何单位、个人不得损坏、挪用或者擅自拆除、停用消防设施、器材，不得埋压、圈占、遮挡消火栓或者占用防火间距，不得占用、堵塞、封闭疏散通道、安全出口、消防车通道。人员密集场所的门窗不得设置影响逃生和灭火救援的障碍物。 | 《中华人民共和国消防法》第六十条第一款第(五)项和第二款 | 市县消防救援机构 |
| 6 | 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 | 《中华人民共和国消防法》 第十六条第五项：机关、团体、企业、事业等单位应当履行下列 消防安全职责：(五)组织防火检查，及时消除火灾隐患”,处 罚依据建议改 为 “《中华人民共和国消防法》第六十条第一款第( 七 ) 项 | 《中华人民共和国消防法》第六十条第一款第（七）项 | 市县消防救援机构 |
| 7 | 住宅区物业服务企业未对管 理区域公共消防设施、器材、消防安全标志和消防车通道标识进行定期维护管理并保持其完好有效 | 《安徽省消防条例》第二十五条第一款第三项：住宅区的物业服务企业应当在管理区域内履行下列消防安全职责：（三）定期对管理区域内公共消防设施、器材、消防安全标志和消防车通道标识标线进行维护管理，保持完好有效。 | 《安徽省消防条例》第七十二条：住宅区物业服务企业违反本条例第二十五条第一款规定的，由消防救援机构责令限期改正；逾期不改正的，给予警告。 | 市县消防救援机构 |
| 8 | 住宅区物业服务企业未按规定设置电动自行车存放和充电场所，未配置必要的消防器材并加强管理 | 《安徽省消防条例》第二十五条第一款第四项：住宅区的物业服务企业应当在管理区域内履行下列消防安全职责：（四）按照规定设置电动自行车存放和充电场所，配备必要的消防器材并加强管理。 | 《安徽省消防条例》第七十二条：住宅区物业服务企业违反本条例第二十五条第一款规定的，由消防救援机构责令限期改正；逾期不改正的，给予警告。 | 市县消防救援机构 |
| 9 | 在高层民用建筑内进行电焊、气焊等明火作业，未履行动火审批手续、进行公告，或者未落实消防现场监护措施的 | 《高层民用建筑消防安全管理规定》第十五条：高层民用建筑的业主、使用人或者物业服务企业、统一管理人应当对动用明火作业实行严格的消防安全管理，不得在具有火灾、爆炸危险的场所使用明火；因施工等特殊情况需要进行电焊、气焊等明火作业的，应当按照规定办理动火审批手续，落实现场监护人，配备消防器材，并在建筑主入口和作业现场显著位置公告。作业人员应当依法持证上岗，严格遵守消防安全规定，清除周围及下方的易燃、可燃物，采取防火隔离措施。作业完毕后，应当进行全面检查，消除遗留火种。 | 《高层民用建筑消防安全管理规定》第四十七条第一款第(一)项 | 市县消防救援机构 |
| 10 | 未设置外墙外保温材料提 示性和警示性标识，或者未及时修复外墙外保温系统的破损、开 裂和脱落 | 《高层民用建筑消防安全管理 规定》第十九条第一款：设有建筑外墙外保温系统的高层民用建筑，其管理单位应当在主入口及周边相关显著位置，设置提示性和警示性标识，标示外墙外保温材料的燃烧性能、防火要求。对 高层民用建筑外墙外保温系统破损、开裂和脱落的，应当及时修 复。高层民用建筑在进行外墙外保温系统施工时，建设单位应当 采取必要的防火隔离以及限制住人和使用的措施，确保建筑内人员安全。 | 《高层民用建筑消防安全管理规定》第四十七条第一款第(三)项 | 市县消防救援部门 |
| 11 | 未按照规定落实消防控制室值班制度，或者安排不具备相应条件的人员值班的 | 《高层民用建筑消防安全管理规定》第二十六条：高层民用建筑消防控制室应当由其管理单位实行24小时值班制度，每班不应少于2名值班人员。消防控制室值班操作人员应当依法取得相应等级的消防行业特有工种职业资格证书，熟练掌握火警处置程序和要求，按照有关规定检查自动消防设施、联动控制设备运行情况，确保其处于正常工作状态。 | 《高层民用建筑消防安全管理规定》第四十七条第 一 款第(四)项 | 市县消防救援部门 |
| 12 | 因维修等需要停用建筑消防设施未进行公告、未制定应急预案或者未落实防范措施的 | 《高层民用建筑消防安全管理规定》第三十二条：因维修等需要停用建筑消防设施的，高层民用建筑的管理单位应当严格履行内部审批手续，制定应急方案，落实防范措施，并在建筑入口处等显著位置公告。 | 《高层民用建筑消防安全管理规定》第四十七条第一款第(六)项 | 市县消防救援部门 |
| 13 | 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 | 《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。 | 《高层民用建筑消防安全管理规定》第四十  七条第一款第(七)项 | 市县消防救援部门 |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 国防动员部门执法事项 | | | | |
| 序号 | 信访投诉事由 | 相关规定 | 处理依据 | 实施部门 |
| 1 | 向人防工程内排入废水、废气或者倾倒废弃物 | 《安徽省实施〈中华人民共和国人民防空法〉办法》第二十八条第三项：禁止下列危害人民防空工程安全和使用效能的行为：  （三）向人民防空工程内部及其孔、口排入废气、废水和倾倒废弃物。 | 《安徽省实施<中华人民共和国人民防空法>办法》第四十五条：违反本办法第二十二条第一款、第二十八条第三项至五项、第二十九条第一款、第三十二条第二款至四款规定，有下列行为之一的，由市或者县人民政府人民防空主管部门责令限 期改正，给予警告，可以对个人并处一千元以上五千元以下的 罚款，对单位并处一万元以上五万元以下的罚款；造成损失的， 应当依法赔偿损失：(二)向人民防空工程内排入废水、废气或者倾倒废弃物的。 | 市县人民政府国防动员主管部门 |
| 2 | 侵占人防工程 | 《安徽省实施〈中华人民共和国人民防空法〉办法》第二十八条 第四项：禁止下列危害人民防空工程安全和使用效能的行为：  （四）侵占、堵塞、毁坏人民防空工程及其出入口。 | 《安徽省实施<中华人民共和 国人民防空法>办法》 第四十五条： 违反本办法第二十二条第一款、第二十八条第三项至五项、第二十九条第一款、第三十二条第二款至四款规定，有下列行为之一的，由市或者县人民 政府人民防空主管部门责令限期改正，给予警告，可以对个人 并处一千元以上五千元以下的罚款，对单位并处一万元以上五万元以下的罚款；造成损失的，应当依法赔偿损失：(三)侵占人民防空工程的。 | 市县人民政府国防动员主管部门 |
| 3 | 改变人防工程主体结构，拆除人民防空工程设备设施，改变利用用途、不维护管理人民防空工程专用设备。 | 《安徽省实施〈中华人民共和国人民防空法〉办法》第二十八条 第五项：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，擅自改变利用用途或者不维护管理人民防空工程专用设备。 | 《安徽省实施<中华人民共和国人民防空 法>办法》 第四十五条：违反本办法第二十二条第一款、第二十八条第三项至五项、第二十九条第一款、第三十二条第二款 至四款规定，有下列行为之一的，由市或者县人民政府人民防 空主管部门责令限期改正，给予警告，可以对个人并处一千元以上五千元以下的罚款，对单位并处一万元以上五万元以下的 罚款；造成损失的，应当依法赔偿损失：(四)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，或者采用擅自改变利用用途、不维护管理人民防空工程专用设备等其他方法，危害人民防空工程安全和使用效能的。” | 市县人民政府国防动员主管部门 |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 其他单位执法事项 | | | | |
| 序号 | 信访投诉事由 | 相关规定 | 处理依据 | 实施部门 |
| 1 | 供水、供电、供气、供热、通信等专业经营设备设施的维修、养护或者更新等问题 | 《安徽省物业管理条例》第五十五条第二款：在竣工验收合格后，应当将物业管理区域内专业经营设施设备移交给专业经营单位负责管理，专业经营单位应当接收并承担维修、养护和更新的责任，有关费用由专业经营单位承担。 | 《安徽省物业管理条例》第九十六条：违反本条例第五十五条第二款规定，专业经营单位拒不承担维修、养护或者更新责任的，由县级以上人民政府依法行使监督管理权的部门责令限期改正，造成业主损失的，应当依法承担赔偿责任。 | 供水、供气、供热为城乡建设部门，供电为发展改革部门，通信为工信部门 |

第二部分 咨询服务事项

一、物业管理区域

1.物业管理区域定义：无法定解释。可理解为，结合物业的共用设施设备、社区建设等因素，根据建设用地规划许可证划定或依法调整确定。

2.物业管理区域划分：建设单位按照《安徽省物业管理条例》第十一条第二款的规定，依据第十二条规定的时间进行划分后，向县级物业管理县级主管部门备案，并将经备案的物业管理区域向购房人公开。县级物业管理主管部门应当明确物业管理区域备案条件。

3.物业管理区域调整：按照《安徽省物业管理条例》第十二条第二款规定，由县级物业管理主管部门根据《安徽省物业管理条例》第十一条第二款规定的条件依法决定并公告。

二、业主大会、业主委员会

1.关于业主大会和业主委员会：《安徽省物业管理条例》第十三条明确，物业管理区域内全体业主组成业主大会，选举产生业主委员会作为业主大会的执行机构。第十一条规定，一个物业管理区域只能成立一个业主大会，由一个物业服务企业实施物业管理。

2.业主大会成立和业委会组建：现行法律法规对发起成立业主大会、组建业委会的时间没有相关条件规定，但《民法典》第二百七十八条第二款对业主共同决定事项提出了业主参与表决专有部分面积和参与表决人数的最低要求。这些最低条件无法满足时，成立业主大会、组建业委会没有实际意义，可组建物业管理委员代行相应职责。

3.业主大会筹备组：一旦满足《民法典》第二百七十八条第二款表决专有面积和人数条件，街道办事处、乡镇人民政府应当依据《安徽省物业管理条例》第十六条规定，主动征询业主意愿，并在接到业主书面报告之日起四十五日内指导业主成立筹备组。

街道办事处、乡镇人民政府应当督促建设单位，及时按照《安徽省物业管理条例》第十五条要求，报送筹备成立首次业主大会会议所需的文件资料。

4.业主代表大会：《安徽省物业管理条例》第二十条规定，物业管理区域内业主人数较多的，可以推选业主代表参加业主大会会议。业主大会议事规则应当明确业主代表的推选规则、方法，以及代表业主表决事项等，但不得违反法律法规规定。

5.未按规定组建业主大会筹备组，推进召开业主大会、成立业主委员会：《安徽省物业管理条例》第十六条第二款规定：街道、乡镇人民政府应当在接到书面报告之日起四十五日内组建业主大会筹备组。 第九十五条规定，街道、乡镇在收到筹备首次业主大会书面报告后，未按规定时间组建业主大会筹备组的，由县级人民政府责令限期改正；逾期不改正的，对负有直接责任的主管人员和其他直接责任人员依法给予处分。

6.不按规定召开临时业主大会的处理：业主委员会未按照《安徽省物业管理条例》第二十二条规定组织召开业主大会临时会议的，街道办事处、乡镇人民政府应当督促或者组织召开业主大会临时会议。

三、信息公开

1.业主大会筹备组：

1.1《安徽省物业管理条例》第十六条规定，应当公开首次业主大会会议筹备组成员名单。

1.2《安徽省物业管理条例》第十七条规定，首次召集业主大会会前，公示筹备组工作职责、业主大会会议召开时间、地点、业主投票权以及管理规约、议事规则等。

2.县级物业管理主管部门、街道办事处：

2.1根据《安徽省物业管理条例》第十二条规定，公开物业管理区域划分信息。

2.2根据《安徽省物业管理条例》第三十六条规定，公开改正或撤销业主大会、业主委员会决定的决定。

2.3根据《安徽省物业管理条例》第四十二条第四十三条规定，公开综合查验结果和整改情况。

2.4根据《安徽省物业管理条例》第七十三条规定，公开服务质量考评结果。

2.5根据《安徽省物业管理条例》第七十四条规定，公开物业管理区域内监管部门联系方式。

2.6根据《安徽省物业管理条例》第八十七条规定，公开专项维修资金的交存、使用、增值、结存等情况。

3.建设单位：

3.1 根据《安徽省物业管理条例》第四十五条规定，公开规划设计方案、物业管理区域的划分、临时管理规约及物业服务用房和物业共用部位、共用设施设备、前期物业服务合同等。

3.2根据《安徽省物业管理条例》第八十二条规定，公开未出售或者未附赠的车位、车库。

4.业主委员会：

4.1根据《安徽省物业管理条例》第四十五条规定，公开包括管理规约、业主大会议事规则，业主大会和业主委员会的决定，物业服务合同，专项维修资金的筹集、使用情况，物业共有部分的收益和使用、分配情况，占用业主共有的道路或者其他场地用于停放汽车车位的处分情况，业主大会和业主委员会工作经费的收支情况等。

4.2根据《安徽省物业管理条例》第三十七条规定，公开业主大会、业主委员会工作经费收支情况。

4.3根据《安徽省物业管理条例》第五十九条规定，公开备选的物业服务企业的基本情况、拟签订的物业服务合同的主要内容。

4.4根据《安徽省物业管理条例》第六十一条规定，公开拟签订的物业服务合同及调整后的内容。

4.5《安徽省物业管理条例》第六十二条规定，公开提前解除物业服务合同的决定。

4.6《安徽省物业管理条例》第六十七条规定，公开物业服务情况监督核查报告。

4.7《安徽省物业专项维修资金管理暂行办法》第十二条规定，公开物业专项维修资金收取、使用和管理，以及缴存物业专项维修资金业主名单和金额。

4.8《安徽省物业专项维修资金管理暂行办法》第十九条规定，公开物业专项维修资金使用计划。

4.9《安徽省物业专项维修资金管理暂行办法》第二十五条规定，公开物业专项维修资金收取、使用和管理情况。

5.物业服务企业：

5.1《安徽省物业管理条例》第六十一条规定，公开更换项目负责人信息。

5.2《安徽省物业管理条例》第五十八条规定，公开物业服务费年度收支情况。

5.3《安徽省物业管理条例》第六十二条规定，公开提前解除物业服务合同的决定。

5.4《安徽省物业管理条例》第六十七条、六十八条规定，公开物业服务内容、服务标准、收费项目、收费标准，共用部位、共用设施设备产生的供水、供电、供热的用量、单价、金额等。

5.5《安徽省物业管理条例》第七十一条规定，公开物业共用部位、共用设施设备运行状况。

5.6《安徽省物业管理条例》第八十四条规定，公开业主共用部位、共用设施设备从事广告等经营性活动情况。

5.7实施物业管理但未成立业主大会的物业管理区域，根据《安徽省物业专项维修资金管理暂行办法》第十九条，公开物业专项维修资金使用计划。

四、物业服务质量

1.物业服务地方标准：《安徽省物业管理条例》规定，物业服务企业应当严格按照国家有关物业服务规范和标准提供服务。推荐执行我省制定的《住宅区物业服务标准》（DB345000-2013），或县级以上人民政府物业管理行政主管部门依照职权制定的物业服务质量标准和技术规范。具体由物业服务合同约定。

2.政府监督：根据《安徽省物业管理条例》规定，物业管理行政主管部门应当加强对物业服务企业的监督管理，市县物业管理行政主管部门应当参照《物业服务质量第三方评估标准》，定期对服务质量进行考核，并向社会公开考核结果。

五、工程质量问题

1.房屋质量常见纠纷的处理：商品房在保修期限内发生的属于保修范围的质量问题，依照《商品房销售管理办法》由开发建设单位履行保修义务。开发建设单位推诿、不履行保修义务或多次维修仍未解决的，由住房城乡建设部门依照《安徽省建设工程质量投诉处理办法》处理。超过保修期发生质量问题的，专有部位维修费用由业主承担，共用部位按规定申请使用物业专项维修资金。依照《安徽省物业专项维修资金管理暂行办法》第十七条规定使用物业专项维修资金修缮。

2.业主共有部位和自用部位的划分：依照《安徽省物业管理条例》规定。

3.样板房与交付房屋纠纷：依据《商品房销售管理办法》第三十一条规定，房地产开发企业销售商品房时设置样板房的，应当说明实际交付的商品房质量、设备及装修与样板房是否一致，未作说明的，实际交付的商品房应当与样板房一致。