

# 建筑工程质量投诉处理暂行办法

## 建筑工程质量投诉处理暂行办法

### 第一章 总 则

第一条 为了规范建筑工程质量投诉处理工作,维护建筑工程各方当事人的合法权益,根据《建设工程质量管理条例》、《信访条例》、《房屋建筑工程质量保修办法》、《建筑工程质量投诉处理暂行规定》和《江苏省工程质量投诉处理暂行办法》等规定,结合实际情况制定本办法。

第二条 本办法所称建筑工程是指房屋建筑工程、土木工程、设备安装工程和建筑装饰装修工程。

第三条 本办法所称建筑工程质量投诉,是指公民、法人和其他组织通过信函、电话、来访、电子邮件等形式,向当地政府、建设行政主管部门或投诉处理机构反映,在建设过程中或质量保修期限和保修范围内的建筑工程施工质量缺陷及违反建设工程质量管理法规等行为的活动情况。

本办法所称工程质量缺陷是指建筑工程的实体、功能、环境等不符合国家相应标准、设计文件以及施工合同规范条款的约定。

第四条 本办法适用于本市行政区域内依法新建、改建、扩建的各类建筑工程在建设过程中及质量保修期限和保修范围内因施工质量缺陷而产生的投诉处理行为。

本办法所称投诉处理,是指建筑工程质量投诉处理机构(以下简称投诉处理机构)对直接受理或政府及上级建设行政主管部门交办的工程质量投诉,依据国家有关法规和建筑工程质量相关规范、标准、规定,按投诉处理程序调查核实,督促和责成责任单位对质量缺陷进行限期修复和对投诉及被投诉双方发生的分歧进行调解的活动。

第五条 镇江市建设行政主管部门负责本市行政区域内的建筑工程质量投诉受理和处理工作，并负责因受理责任不对口的协调工

作。建设行政主管部门确定的投诉处理机构，具体负责建筑工程质量投诉处理工作。市建筑工程质量投诉处理机构设在市建设工程质量监督站。

辖市、区（设质量监督机构的区）建设行政主管部门根据管理职能和权限负责本辖区内的建筑工程质量投诉处理工作。

第六条 投诉处理机构的主要职责是：

（一）掌握国家、省有关建筑工程质量的法律、法规、规章以及技术标准和规范，认真、公正地做好建筑工程质量投诉处理工作。

（二）受理、协调解决本市行政区域范围内的建筑工程质量投诉，承办上级部门批转和交办的相关投诉事项。

（三）向上级有关 <http://doc.docsou.com/b8d59f62489ae324fa4df01c8.html> 部门反馈批转投诉事项的处理情况。

（四）定期向主管部门汇报建筑工程质量投诉处理工作情况，掌握全市建筑工程质量投诉动态。

## 第二章 投诉及受理

第七条 投诉人在工程建设过程中或竣工保修期内发现建筑工程存在施工质量缺陷时，应与工程建设单位（开发商）或受其委托的质量保修单位先行联系，协商处理。建设单位不按规定履行保修责任的，投诉人可通过来信、来访、来电等形式向所在地建设行政主管部门或其确定的投诉处理机构投诉。

第八条 建筑工程质量保修范围和保修期按照国务院颁发的《建设工程质量管理条例》和建设部《房屋建筑工程质量保修办法》的规定和有关合同的约定执行，房屋建筑工程施工单位对建筑工程的保修期自竣工验收合格之日起计算；非施工方原因导致工程无法按合同规定期限竣工验收的，在施工单位提交竣工验收报告 60 天后，工程自

动进入保修期；商品房建设单位对房屋的保修期按竣工备案后住户收房时或房屋销售合同约定执行。

第九条 投诉人在投诉过程中应当遵守国家的法律法规，自觉遵守信访投诉的相关程序和规定，自觉维护社会公共秩序，严禁有下列行为：

（一）在国家机关办公场所周围、公共场所非法聚集、围堵、冲击国家机关，拦截公务车辆或堵塞、阻断交

通。

（二）携带危险物品、管制器具，侮辱、殴打、胁迫国家机关及相关部门工作人员，非法限制他人人身自由。

（三）在投诉接待场所长时间滞留、滋事，或将生活不能自理、年老体弱的人弃留在投诉接待场所。

（四）以投诉为名借机敛财，并煽动、串联、胁迫、以财物诱使幕后操纵他人投诉的行为。

第十条 相同地点、相同内容的群体投诉应推选代表人，其人数不得超过 5 人。

第十一条 投诉人来访提出投诉的应当到投诉处理机构设立或指定的接待场所，出示身份证明，进行建筑工程质量投诉登记。登记内容主要包括：

（一）投诉人姓名、住址、联系电话及与产权人关系。

(二) 被投诉工程名称、地址、用户入住时间、房屋性质、建设单位名称。

(三) 商品房《住宅质量保证书》和《住宅使用说明书》。[://doc.docsou.com/b8d59f62489ae324fa4df01c8.html](http://doc.docsou.com/b8d59f62489ae324fa4df01c8.html)

(四) 建设工程施工质量问题及缺陷的描述及相关证明材料。

(五) 请求处理的内容及要求，与建设单位先行联系的情况说明。

(六) 其他需要提供的证据或资料。

第十二条 由委托代理人投诉的，代理人应向投诉处理机构出具授权委托书以及相关身份证明。

投诉人通过信函、电子邮件、电话等方式进行投诉的，应当在3个工作日内到投诉处理机构填写建筑工程质量投诉登记表。对于不属于质量投诉受理范围的投诉，投诉处理机构应告知投诉人其它解决的渠道和方式。

第十三条 有下列情形之一的不属于建筑工程质量投诉受理范围：

(一) 已进入司法诉讼程序或已经仲裁机构仲裁决定的。

(二) 超过保修期限或不属于保修范围的。

(三) 不具实名或匿名投诉的。

(四) 投诉人与所投诉房屋无产权关系且未受产权人书面委托的。

(五) 因用户擅自改变房屋结构、使用功能以及装修和使用不当引起的质量问题。

(六) 投诉处理机构已经受理但尚未超过处理期限的重复投诉。

(七) 投诉人对投诉处理、复查核定意见不服, 仍以同一事实和理由提出的重复投诉。

(八) 由于不可抗力或第三方原因引起的质量问题。

(九) 其他不属于施工质量缺陷范畴以及依法不属于工程质量投诉处理机构职责范围的投诉。

### 第三章 投诉处理

第十四条 建筑工程质量投诉处理工作遵循属地管理, 分级负责, 高效、公正, 科学合理与正确疏导协调相结合原则。投诉处理机构应当耐心细致、认真地做好建设工程质量投诉的接待和调查处理工作, 对影响工程结构安全和使用安全的质量问题应当尽快妥善处理, 不留隐患。

第十五条 建设单位依法是建筑工程质量的第一责任人, 应当认真、细致、及时地配合做好质量投诉的协调处理工作。

施工单位应当对在保修范围和保修期限内发生的由于施工不当造成的质量缺陷履行保修义务并承担相应的全部费用。

勘察、设计、监理单位、物业管理等有关单位应当积极配合做好建筑工程质量保修工作。监理单位应当全程跟踪保修处理工作。

第十六条 <http://doc.docsou.com/b8d59f62489ae324fa4df01c8.html> 投诉人应当为保修单位履行保修责任提供便利条件, 如被投诉工程存在严重质量问题及可能危及人身安全的, 建设单位应告知房屋所有人和使用人, 并应立即采取避险措施。

第十七条 投诉处理机构根据投诉的不同情况, 分别实施简易程序和一般程序来组织处理投诉工作。

简易程序适用于易于判断的质量通病且不需要进行结构安全和主要使用功能检测的投诉, 处理时限为 30 个工作日。

一般程序适用于涉及可能影响建筑工程结构安全或主要使用功能的质量投诉。处理时限为 60 个工作日。

上述处理时限如遇情况复杂或其他原因不能办结的，可适当延长办理期限，但应向投诉人告知延长处理时间的原因。

第十八条 建筑工程质量投诉处理的简易程序为：

- （一）接受投诉书及举证材料，办理投诉登记，确定办案人。
- （二）组织专业人员及相关部门查看被投诉工程现场，初步形成核查意见。
- （三）调解投诉人与被投诉人之间的矛盾和纠纷。
- （四）认定工程质量问题，决定工程质量问题处理意见，裁定工程质量责任人及质量责任，下达工程质量投诉《处理意见书》。
- （五）办理结案，并将投诉案卷宗存档。

第十九条 建筑工程质量投诉处理的一般程序为：

- （一）接受投诉书及举证材料，办理投诉登记，成立投诉处理小组并确定小组负责人。
- （二）组织专业人员、专家和有关部门查看被投诉工程现场，并作查看记录。
- （三）向勘察、设计、施工、监理和建设单位当事人、知情人了解工程建设情况。
- （四）调阅设计、施工、监理、质监资料。
- （五）根据需要委托工程质量检测。

(六) 组织专家鉴定认证，并形成专家鉴定会议纪要。

(七) 调解投诉人与被投诉人之间的矛盾和纠纷。

(八) 认定工程质量问题，决定工程质量问题处理意见；裁定工程质量责任人及质量责任，下达工程质量投诉《处理意见书》。

(九) 办理结案，并将投诉案卷宗存档。

第二十条 投诉处理机构处理被投诉工程质量问题时，认为需要实施工程检测的，可委托有工程质量检测资质 <http://doc.docsou.com/b8d59f62489ae324fa4df01c8.html> 的机构进行检测，其检测报告作为投诉处理机构处理工程质量投诉的基本依据。

第二十一条 对工程质量投诉处理难度较大，技术鉴定较复杂的投诉案，投诉处理机构可就同一检测事项同时委托多个检测机构进行检测对比，并将多个检测机构的检测资料和检测报告提供给参与投诉处理的专家鉴定会议认定。专家会议认定意见应载入专家鉴定会议纪要。

第二十二条 工程质量责任人承担工程质量检测费用及其它质量投诉处理相关费用，在质量责任认定过程中所需检测的费用及其它费用由投诉处理机构指定被投诉单位垫支。

最终检测费用及其它质量投诉处理相关费用的支付由投诉处理机构按质量责任人责任大小在《处理意见书》中裁定。

第二十三条 投诉人要求对检测鉴定内容以外的其他内容进行检测鉴定的，应与被投诉方协商，对于被投诉方认为不需要检测鉴定的项目或不需要检测鉴定已能够确定质量问题产生的原因及已有检测鉴定报告但投诉人仍有异议的，投诉人可向投诉处理机构提出书面申请，投诉处理机构可协调投诉人与被投诉方共同委托法定检测机构进行检测鉴定。其检测鉴定费用由被投诉方先行垫付，但投诉人应提供等额费用的担保。若检测鉴定的结果基本符合原检测鉴定结果及相关要求，有关检测鉴定费用由投诉人承担；否则，被投诉方应当承担有关检测费用。

第二十四条 建设单位应组织实施质量问题的修复工作，修复完成后建设单位应组织相关单位与投诉人共同验收，并将修复情况书面报告投诉处理机构。

第二十五条 施工单位不按工程质量保证约定保修的，建设单位可以另行委托其他单位保修，由原施工单位承担相应责任。

第二十六条 建设单位已承诺按规定履行维修责任，但投诉人对其维修的程序或方式、方法等存在分歧的，投诉处理机构应进行调解，经调解达成一致意见的，由投诉处理人员制作调解书，各方当事人签字认可后严格执行。

#### 第四章 投诉处理终结

第二十七条 有下列情形之一的，投诉处理终结：

（一）投诉在处理过程中进入诉讼程序或因其他原因移交其他部门处理的。

（二）投诉人与被投诉人或单位就维修的程序、方式、方法等存在较大分歧，经投诉处理机构调解无法达成一致的 <http://doc.docsou.com/b8d59f62489ae324fa4df01c8.html>。

（三）当事人按调解书执行时又提出异议，经投诉处理机构再次调解仍无法达成一致意见的。

（四）经投诉处理机构人员现场核查所投诉的房屋建筑工程质量缺陷问题不实的。

（五）投诉人在责任方按《建筑工程质量投诉处理意见书》落实整改期间，人为设置障碍的。

（六）应当终结的其他情形。

（七）对于上述第（二）项、第（三）项情形，投诉处理机构应明确告知投诉人，建议通过仲裁或司法途径解决问题。

#### 第五章 其他规定

第二十八条 在建筑工程质量投诉处理过程中，投诉处理机构发现工程质量责任方有下列情形之一的，将予以通报批评、公开曝光或建议建设行政主管部门依法给予行政处罚：

- （一）不按规定参加工程质量投诉处理活动的。
- （二）在工程施工质量缺陷处理过程中，不执行工程质量投诉处理意见的。
- （三）不履行或者故意拖延时间履行工程质量保修义务的。
- （四）有其它违反法律、法规和规章行为的。

工程质量责任方有前款第（三）项、第（四）项行为的，投诉处理机构应按有关规定将责任方的违法行为记入不良行为记录，并做好检查笔录，提出行政处罚建议，移送建设行政主管部门予以行政处罚，触及违反法律的移交司法机关处理，并应承担受害方相应的经济责任。

第二十九条 投诉处理机构的工作人员在处理工程质量投诉过程中，应当恪尽职守，秉公办事，查明事实，妥善处理，不得推诿、敷衍、拖延，如投诉处理机构工作人员玩忽职守、滥用职权、徇私舞弊造成严重后果的，依法给予行政处分；构成犯罪的移交司法机关追究刑事责任。