

枣庄市房屋建筑工程质量投诉处理办法

(征求意见稿)

第一章 总则

第一条 为规范房屋建筑工程质量投诉处理工作，维护当事人的合法权益，依法履行监督管理职责，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》和《山东省房屋建筑和市政工程质量监督管理办法》等有关规定，结合我市实际，制定本办法。

第二条 本办法适用于本市行政区域内纳入监管的新建、改建、扩建的房屋建筑工程在建设过程中和质量保修期内发现的质量缺陷的投诉处理活动。

第三条 市住房城乡建设主管部门负责全市房屋建筑工程质量投诉处理的监督管理工作。区（市）住房城乡建设主管部门按职责和管理权限负责本辖区内房屋建筑工程质量投诉处理的监督管理工作。住房城乡建设主管部门可委托工程质量监督机构具体负责工程质量投诉处理监督工作（以下简称工程质量投诉处理机构）。

第四条 本办法所称工程质量投诉，是指公民、法人和其他组织（以下简称投诉人）通过书信、电子邮件、来访、电话等形式，按规定的程序向住房城乡建设主管部门或其委托的机构反映依法建设的房屋建筑工程质量缺陷，并请求协调和督促依法处理的行为。

第五条 本办法所称房屋建筑工程质量缺陷，是指在保修范围和保修期内，房屋建筑工程质量不符合工程建设强制性标准的规定。对超过保修范围和保修期，在使用过程中发生的工程质量问题，由相关部门处理。

工程的最低保修期按照国家和省有关规定执行。施工企业对工程的保修期，自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的保修期，自商品房交付购房人之日起计算，并在商品房买卖合同中载明。

第六条 本办法所称质量投诉处理是指工程质量监督机构对直接受理或上级部门交办、转办的房屋建筑工程质量投诉，依据国家、省、市有关法规和建筑工程施工验收规范等标准、规定，按投诉处理程序调查核实，责成责任单位限期修复质量缺陷和调解投诉双方分歧的行为。

本办法所称责任单位，包括但不限于建设单位、施工单位、监理单位和设计单位等。

第二章 投诉受理

第七条 质量问题调解途径，有以下几种方式：

（一）自行协商，投诉人在建设过程中或使用过程中认为工程存在工程质量问题时，应先行与工程建设单位、物业单位协商。

（二）机构调解，对于投诉双方就质量问题处理无法达成一致意见时，投诉人可向工程质量投诉处理机构投诉。

（三）法律途径，当投诉双方就质量问题处理无法达成一致意见且投诉人不接受工程质量投诉处理机构的调解意

见，或工程质量投诉处理机构已出具《枣庄市房屋建筑工程质量投诉终止调解书》，建议投诉人按合同中规定的仲裁机构申请仲裁或人民法院提起诉讼。

第八条 投诉人采取走访形式提出投诉的，应当到工程质量投诉处理机构设立或指定的接待场所，投诉人应出示身份证明，阐明投诉理由、投诉目的、请求处理事项，提供工程质量缺陷的证据。多人投诉的，应当推选代表，代表人数不得超过5人。

购置商品房的业主，在投诉时应提供《住宅质量保证书》、《住宅使用说明书》和《房产证》、（《不动产权证》），或《商品房买卖合同》等能证明其产权关系的有效文件。

第九条 投诉人在投诉过程中应当遵守法律、法规，不得损害国家、社会、集体的利益和其他公民的合法权益，自觉维护社会公共秩序和信访秩序，投诉内容应当客观真实，并对其所提供的投诉内容真实性负责。

第十条 投诉人应向工程质量投诉处理机构如实告知下列情况，并填写《房屋建筑工程质量投诉登记表》：

（一）投诉人姓名、房屋地址、联系电话和与产权人关系；

（二）工程地址、名称、竣工时间、房屋交付时间、建设单位名称；

（三）工程施工质量缺陷描述及相关证明材料；

（四）请求处理的具体要求。

委托代理人进行投诉的，代理人应当向工程质量投诉处理机构出具委托书以及相关身份证明。

第十一条 工程质量投诉处理机构对属于建设工程质量缺陷的投诉应当予以受理。但下列情形不属于建设工程质量投诉受理范围：

- （一）超过保修规定期限和不属于保修范围的；
- （二）已进入仲裁、诉讼程序的；
- （三）由不可抗力造成的问题；
- （四）因质量问题引起的经济纠纷或提出退、换房要求的；

- （五）涉及擅自改变房屋结构、使用功能以及由装饰装修不当引起的；

- （六）工程质量投诉处理机构已经受理、尚未超过处理期限的重复投诉或已正式告知投诉人投诉处理结果而投诉人拒不接受的。

- （七）其它不属于工程施工质量缺陷范畴的及依法不属于工程质量投诉处理机构职责范围的；

- （八）法律、法规规定的其他不予处理的情形；

对于不符合受理条件的，工程质量投诉处理机构应告知投诉人其它反映解决的渠道和方式。

第十二条 一般质量投诉，工程质量投诉处理机构应当自受理之日起 30 个工作日内办结投诉事项；情况复杂的，可以适当延长办理期限，但延长期限不得超过 30 个工作日，

并告知投诉人延期理由。工程需要委托鉴定和加固处理的时间不计算在内。

第三章 投诉处理

第十三条 工程质量投诉处理机构依据国家有关法律、法规和规章，向建设单位发出《房屋建筑工程质量投诉处理告知书》，按投诉处理程序调查核实，督促参建各方查明原因和责任，并督促责任单位认真修复。

第十四条 建设单位对工程质量投诉全面负责，应做好房屋建筑工程质量投诉的协调处理工作，施工、监理、设计等单位应积极予以配合。施工单位接到保修通知后，应当到现场核查情况，在保修书约定的时间内予以保修。发生涉及结构安全的质量缺陷，由原设计单位或者具有相应资质等级的设计单位提出保修方案，施工单位实施保修。

第十五条 工程质量缺陷的处理应对质量缺陷产生的原因进行分析。责任单位明确的，由责任单位负责修复处理；责任单位不明确的，由建设单位和投诉人共同委托法定检测机构进行检测或鉴定，依据鉴定结论确定责任单位。在保修期内的工程，责任单位不履行保修义务的，由建设单位先行处理，处理费用由建设单位向造成房屋建筑工程质量缺陷的责任单位追偿。

投诉人自行装修或使用不当造成的质量缺陷，由投诉人委托有资质的机构进行处理，费用由投诉人承担。

第十六条 责任单位应出具维修方案，并经双方协商后实施。涉及结构安全的，应委托原设计单位或具有相应资质

的设计单位出具处理方案，并由有资质的单位进行加固、维修。

第十七条 建设单位、监理单位在质量缺陷处理过程中，应对处理情况进行全过程监管。保修完成后，由建设单位或者房屋建筑所有人组织验收。涉及结构安全的，应当报当地住房城乡建设主管部门备案。

第十八条 在质量缺陷修复过程中，投诉人应配合责任单位实施处理工作，施工单位应采取措施保证投诉人的房屋和物品不因施工而造成损坏。

第十九条 工程质量投诉和处理过程中发生的检测、鉴定和处理费用由责任单位承担。

第二十条 工程质量缺陷造成投诉人经济损失，投诉人要求赔偿的，赔偿问题由投诉人和责任单位协商确定。

当双方协商无法达成一致时，应当通过仲裁或诉讼等途径解决。

第二十一条 工程质量投诉处理机构在调查中发现可能危及主体结构安全，或有重大质量安全隐患的严重问题，应责成责任单位采取紧急措施处理，并立即上报住房城乡建设主管部门。

第二十二条 在处理工程质量投诉中，工程质量投诉处理机构工作人员不得将工程质量投诉中涉及到检举、揭发、控告材料及有关情况，透露或者转送给被检举、揭发、控告的人员和单位。任何组织和个人不得压制、打击报复、迫害投诉人。

第四章 终结

第二十三条 有下列情形之一的，工程质量投诉处理机构可终止投诉处理工作：

- （一）用户反映质量缺陷问题已得到修复；
- （二）用户撤销投诉；
- （三）在处理过程中进入仲裁、诉讼程序或因其他原因移交其他部门处理；
- （四）责任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、拒绝施工单位履行保修义务的，工程质量投诉处理机构应进行调解，经调解无效时；
- （五）投诉人以存在质量缺陷为由向建设单位或施工单位提出经济索赔，提出退、换房要求的。

对第（四）、（五）种情况，工程质量投诉处理机构可出具《枣庄市房屋建筑工程质量投诉终止调解书》，建议用户通过仲裁或司法途径解决。

第二十四条 质量问题处理完毕后，建设单位应组织投诉人和相关责任单位共同验收，验收通过后，相关单位及投诉人应在《建设工程质量投诉调查处理反馈表》签名盖章，并将资料整理归档报送工程质量投诉处理监督机构。

对于上级批转的投诉件，应严格按照时限组织书面材料上报批转部门。

第二十五条 工程质量投诉处理机构负责投诉处理的工作人员与投诉事项或被投诉人有利害关系的，应当回避。

第二十六条 对违反本办法，不履行保修义务或拖延履行保修义务的责任单位，由工程质量投诉处理机构按相关规定将以上不良信用信息记入相关主管部门的《信用档案》，并责令改正；对投诉集中、问题处理不力、工作推诿扯皮、不依法履行保修义务或多次维修仍未解决所投诉质量问题的，实施投诉约谈制度；对存在质量问题严重、情节严重的，由工程质量投诉处理机构报请当地住房城乡建设主管部门依据《中华人民共和国建筑法》《建设工程质量管理条例》和建设部《房屋建筑工程保修办法》的有关规定予以处罚。

第五章 附则

第二十七条 本办法自 2020 年 月 日施行，有效期至 2025 年 月 日。

附件 1

房屋建筑工程质量投诉登记表

投诉时间:			投诉编号		
投诉人姓名		性别		年龄	
现住址或联系电话					
身份证号			初访时间		
投诉问题发生的地区或单位					
向其他部门反映情况					
投诉的主要问题及要求:					
投诉人签字:					
接待处理情况:					
接待人签字:					

附件 2

房屋建筑工程质量投诉处理告知书

枣质诉字[2020] 号

:

你单位工程 , 单元 户反映存在下列质量问题:

依据国务院《建设工程质量管理条例》、建设部《房屋建筑工程质量保修办法》等有关规定, 责成你单位于工作日内将投诉的质量问题处结完毕, 并将处理情况及投诉人意见书面报我机构(中心), 情况复杂的可先报阶段性处理意见。对投诉的质量问题处理不力的, 我站给予通报批评并记入不良行为记录, 并根据有关规定对责任单位及责任人进行严肃处理。

投诉人:

联系方式:

机构或 建筑工程质量服务中心

年 月 日

附件 1

房屋建筑工程质量投诉登记表

[illegible]

附件 2

房屋建筑工程质量投诉处理告知书

枣质诉字[2020] 号

:

你单位工程 , 单元 户反映存在下列质量问题:

依据国务院《建设工程质量管理条例》、建设部《房屋建筑工程质量保修办法》等有关规定, 责成你单位于工作日内将投诉的质量问题处结完毕, 并将处理情况及投诉人意见书面报我机构(中心), 情况复杂的可先报阶段性处理意见。对投诉的质量问题处理不力的, 我站给予通报批评并记入不良行为记录, 并根据有关规定对责任单位及责任人进行严肃处理。

投诉人:

联系方式:

机构或 建筑工程质量服务中心

年 月 日

附件 3

房屋建筑工程质量投诉调查处理反馈表

[illegible]

备注：此表由经办单位和经办人填写。

附件 4

枣庄市房屋建筑工程质量投诉终止调解书

我机构（站）于____年____月____日受理了投诉人____，
关于

的投诉，经调查核实情况____（属实/不属实）。通过我机构（中
心）次调解后，（①技术整改方案已出；②质量问题已整改
完毕；③以经济赔偿为解决问题的前置条件），双方仍未能达成一致
意见，现终止调解。建议投诉人按照国家相关法律、法规的规定向仲
裁机构申请仲裁或向人民法院提起诉讼解决。

机构或 建筑工程质量服务中心

二〇二〇 年 月 日

投诉人： 日期

被投诉人： 日期