

# 关于印发《江苏省房屋建筑和市政基础设施工程质量缺陷投诉处理管理办法》的通知

苏建规字〔2022〕2号

各设区市住房和城乡建设局（建委），无锡、南通市市政和园林局，徐州市城市管理局：

为贯彻落实《国务院办公厅转发住房城乡建设部关于完善工程质量保障体系提升建筑工程品质指导意见的通知》（国办函〔2019〕92号）有关要求，进一步加强我省房屋建筑和市政基础设施工程质量管理工作，规范工程质量投诉处理工作，我厅制定了《江苏省房屋建筑和市政基础设施工程质量缺陷投诉处理管理办法》，经2022年9月28日厅党组会议审议通过，自2022年12月1日起施行。

江苏省住房和城乡建设厅  
2022年10月13日

## 江苏省房屋建筑和市政基础设施工程质量缺陷投诉处理管理办法

**第一条** 为加强我省房屋建筑和市政基础设施工程（以下简称工程）质量管理工作，减少工程质量纠纷，维护当事人合法权益，进一步规范工程质量缺陷投诉处理工作，根据《建设工程质量管理条例》《房屋建筑工程质量保修办法》《建设工程质量投诉处理暂行规定》等法规规定，结合本省实际，制定本办法。

**第二条** 本办法适用于本省行政区域内新建、改建、扩建的工程在建设过程中和保修期内发生的工程质量缺陷的投诉处理活动。

保修范围、保修期限依据法律法规规定和施工合同约定具体确定。

本办法所称工程质量缺陷，是指工程质量不符合工程建设强制性标准以及施工合同约定的质量要求。

**第三条** 本办法所称工程质量缺陷投诉，是指公民、法人或者其他组织通过信息网络、书信、传真、电话、走访等形式，对涉及自身生命财产安全、侵害自身合法权益的工程质量缺陷，或者涉及危害公共利益、公众安全的工程质量缺陷，向工程所在地住房城乡建设行政主管部门请求处理的行为。

采用前款规定的形式，提出诉求的公民、法人或者其他组织，称投诉人。

**第四条** 工程质量缺陷投诉处理工作应当坚持属地管理、分级负责，谁主管、谁负责，依法依规、客观公正、便民高效，处理实际问题和疏导教育相结合的原则。

**第五条** 省住房城乡建设行政主管部门负责指导和督促全省范围内的工程质量缺陷投诉处理工作，对有重大影响的工程质量缺陷投诉的处理工作进行督办；各设区市、县（市、区）住房城乡建设行政主管部门负责本行政区域内的工程质量缺陷投诉处理工作。具体的工程质量缺陷投诉处理工作可以委托建设工程质量监督机构实施。

**第六条** 投诉人在投诉时应当使用真实姓名（名称），写明身份证号码（统一社会信用代码）、通信地址、联系电话以及请求、事实、理由。就同一事项集体投诉的，应当推选代表，代表人数不超过五人。投诉人可以书面委托代理人代为提出投诉并参与投诉处理活动。

**第七条** 投诉人应当客观真实地反映投诉的问题，对所提供材料内容的真实性负责，并且提供工程

质量缺陷危及自身生命财产安全、侵害自身合法权益或者危及公共利益、公众安全的证据，不得捏造、歪曲事实，不得诬告、陷害他人。投诉人应当配合住房城乡建设行政主管部门对工程质量缺陷投诉的调查、核实和处理工作。

**第八条** 有下列情形之一的，不属于工程质量缺陷投诉处理工作的受理范围：

- (一) 投诉不属于住房城乡建设行政主管部门职责范围的；
- (二) 未提供工程质量缺陷事实证明的；
- (三) 超出施工单位对建设单位依照法律法规规定和合同约定具体确定的工程保修范围、保修期限的工程质量问题；
- (四) 工程交付后，因使用不当或者第三方造成的工程质量问题；
- (五) 因不可抗力导致的工程质量问题；
- (六) 工程质量缺陷投诉中的经济纠纷；
- (七) 商品房买卖合同纠纷中与工程质量缺陷无关的争议；
- (八) 已受理并正在处理中的投诉或者投诉办结后就同一事实进行的重复投诉；
- (九) 依法应当通过或者已经进入诉讼、仲裁、行政复议等法定途径解决的事项；
- (十) 其他不符合本办法第三条规定的投诉。

对不属于受理范围的投诉，应当向投诉人说明不予受理的理由，视情况告知投诉人可以反映问题的渠道，做好解释、疏导等工作。

**第九条** 对属于受理范围的投诉，住房城乡建设行政主管部门应当及时受理，并按照以下程序做好处理工作：

(一) 确定承办人。根据工程质量缺陷投诉的复杂程度、所反映的工程质量缺陷的严重程度等，可以组建多人承办的工作小组，并明确职责分工。承办人与投诉事项或者当事人有直接利害关系的，应当回避。

(二) 调查核实投诉问题。查阅有关资料，向当事人、知情人询问情况、听取意见，必要时应当对工程质量缺陷的事实进行现场调查、核实。

(三) 处理工程质量缺陷。

1.对于事实清楚、责任明确，返工、修理、修复方式简单的工程质量缺陷，可以采用简易方式处理投诉，责成责任单位限期处理。

2.对于涉及工程主体结构安全和主要使用功能，或者责任难以界定的工程质量缺陷，视情况进行验算、检测、鉴定，或者组织专家论证，形成论证意见。设计单位应当根据验算、检测、鉴定结果、专家论证意见提出处理方案。住房城乡建设行政主管部门应当制作投诉处理意见书，责成责任单位限期处理。

(四) 办结。责任单位返工、修理、修复完成，并告知住房城乡建设行政主管部门，投诉处理完毕。责任单位拒不履行保修义务的，依照《建设工程质量管理条例》等规定实施行政处罚。

**第十条** 投诉处理过程中，有下列情形之一的，住房城乡建设行政主管部门可以终止投诉处理工作：

- (一) 经核实，所投诉的工程质量缺陷不真实的；
- (二) 经核实，投诉属于本办法第八条规定的不予受理范围的；
- (三) 投诉人撤回投诉的；
- (四) 当事人提起诉讼、申请仲裁或者申请行政复议的；
- (五) 投诉人不配合，致使被投诉人责任无法认定或者责任单位无法实施工程质量缺陷返工、修理、修复的；
- (六) 涉及第三方利益，且因第三方不配合、致使被投诉人责任无法认定或者责任单位无法实施工程质量缺陷返工、修理、修复的；
- (七) 投诉处理涉及的全部责任主体已经依法终止的。

终止投诉处理工作的，应当向投诉人说明终止的理由，做好解释、疏导等工作。

**第十一条** 投诉处理过程中发现存在其他违反工程质量管理法律、法规、规章和工程建设强制性标准行为的，应当依照有关法律法规规定进行查处；发现涉嫌违法犯罪线索的，移送有关司法机关处理。

**第十二条** 建设、勘察、设计、施工、监理等单位应当配合住房城乡建设行政主管部门对工程质量缺陷投诉的调查、核实和处理工作。建设单位应当切实承担工程质量首要责任，积极主动落实主管部门投诉处理工作的相关要求。

**第十三条** 工程质量缺陷投诉处理过程中发生的各项费用支出由各方当事人协商解决；无法达成一致意见的，由要求提出方先行垫付，明确工程质量缺陷的责任归属后，由责任方承担。

**第十四条** 各级住房城乡建设行政主管部门应当畅通投诉渠道，认真对待、妥善处理工程质量缺陷投诉。对在投诉处理工作中做出突出成绩的单位和个人，要给予表扬鼓励。对在投诉处理工作中推诿、敷衍、拖延的单位及人员，要给予批评教育。

**第十五条** 各级住房城乡建设行政主管部门应当做好工程质量缺陷投诉处理过程中的档案管理，立卷归档，留档备查。

**第十六条** 各级住房城乡建设行政主管部门应当建立工程质量缺陷投诉统计分析制度，及时分析问题、总结经验，持续提升工程质量缺陷投诉处理工作能力和水平。

**第十七条** 通过信访转送、各类政务平台派发等渠道提出的本办法第三条规定的工程质量缺陷投诉，按照本办法规定处理。

**第十八条** 抢险救灾以及其他临时性房屋、农民自建低层住宅和军事工程的工程质量缺陷的投诉处理活动，不适用本办法。

**第十九条** 各设区市住房城乡建设行政主管部门可以根据实际情况，制定本办法的实施细则。

**第二十条** 本办法自 2022 年 12 月 1 日起施行，有效期至 2027 年 12 月 1 日。