

JNCR-2023-0150008

济南市住房和城乡建设局文件

济建质安字〔2023〕52号

济南市住房和城乡建设局 关于印发《济南市房屋建筑工程施工质量 投诉处理办法》的通知

各区县住房和城乡建设局、济南新旧动能转换起步区管委会建设管理部、济南高新区管委会建设管理部、市南部山区管委会规划发展局，各有关单位：

现将《济南市房屋建筑工程施工质量投诉处理办法》印发你们，请遵照执行。

济南市住房和城乡建设局

2023年8月22日

（此件公开发布）



济南市房屋建筑工程施工质量 投诉处理办法

第一章 总 则

第一条 为规范我市房屋建筑工程施工质量投诉处理工作，维护当事人的合法权益，根据《信访工作条例》、《建设工程质量管理条例》、《房屋建筑工程质量保修办法》及《山东省房屋建筑和市政工程质量监督管理办法》等相关法规、规章，结合我市实际，制定本办法。

第二条 本办法所称房屋建筑工程质量投诉，是指公民、法人和其他组织（以下简称投诉人），通过信函、电话、来访等形式向住房城乡建设主管部门或工程质量监督机构反映房屋建筑工程施工质量缺陷，并请求协调、督促和依法处理的行为。

本规定所称房屋建筑工程施工质量缺陷（以下简称质量缺陷），是指房屋建筑工程施工质量不符合工程建设强制性标准、经审查批准的施工图设计文件以及应适用的国家建筑工程施工质量验收规范。

本规定所称房屋建筑工程质量投诉处理，是指住房城乡建设主管部门或工程质量监督机构对受理的房屋建筑工程质量投诉，依据国家有关法律法规、施工图设计文件和建筑工程施工质量验

收规范等，按照投诉处理程序调查核实，责成和督促责任单位对质量缺陷进行限期维修整改的活动。

第三条 凡在本市行政区域内，依法新建、改建、扩建的房屋建筑工程（以下简称工程）在保修期内发生的工程质量投诉和投诉处理活动，应当遵守本办法。

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。

第四条 市住房城乡建设局负责全市工程质量投诉处理的监督管理工作。各县区住房城乡建设行政主管部门根据管理职能和权限负责管辖范围内工程质量投诉处理的监督管理工作。

市、县区工程质量监督机构（以下称投诉处理机构），按照谁监管、谁负责的原则，具体负责工程质量投诉处理的日常工作。

投诉处理机构的地址、投诉受理电话、电子信箱等信息应当向社会公布。

第五条 建设单位是工程质量第一责任人，依法对工程质量承担全面责任，应当组织施工企业等相关责任单位做好与投诉人的联系沟通、质量缺陷的维修整改等工作。

工程在保修期内出现质量缺陷的，建设单位应当向施工企业发出保修通知，施工企业接到保修通知后，应当及时到现场核查

情况，及时予以保修；施工企业不履行保修义务的，建设单位应当先行组织维修整改，所需费用由相关责任单位承担。

对于投保工程质量潜在缺陷保险的，业主在工程质量潜在缺陷保险期内，发现住宅工程存在质量缺陷的，可以向保险公司提出索赔申请。

第六条 投诉人在工程保修期内发现质量缺陷，可先行与建设单位联系，建设单位不按规定履行质量投诉牵头处理责任的，可向投诉处理机构投诉。

建设单位（房地产开发企业）应当建立健全商品房售后服务制度，在物业管理区域内设立专门的房屋售后服务中心，配备专人，主动受理并及时处理工程质量投诉。商品房交付时，应当在现场显著位置设置《工程质量投诉受理公告牌》，公布受理地点、联系人和联系方式等信息。

第二章 质量投诉受理

第七条 投诉人投诉时应当说明质量缺陷情况和请求协调处理的具体要求。

第八条 投诉人采用来访形式投诉的，多人同时对同一建设单位的工程提出相同投诉事项的，应当推选代表，代表人数原则上不超过5人。

投诉人在投诉过程中应当自觉遵守国家相关法律法规和公序良俗，不得损害公共利益和其他公民的合法权益。

第九条 有下列情形之一的，不属于质量投诉受理范围：

- （一）投诉事项已进入仲裁或者诉讼程序的。
- （二）工程超过保修期的。
- （三）因用户装修改造、使用不当等因素造成的质量缺陷。
- （四）投诉处理已办结，投诉人仍以同一事实和理由重复投诉的。
- （五）因不可抗力造成的质量缺陷。
- （六）工程未办理施工许可证或者备案的。
- （七）法律、法规规定的其他不予受理的情形。

对于不予受理的质量投诉，投诉处理机构应当明确告知投诉人并说明理由。

第十条 对于受理的质量投诉，投诉处理机构应当对投诉事项信息进行登记（见附件一）。

第三章 质量投诉处理及办结

第十一条 投诉人反映的质量缺陷经过投诉处理机构确认后，应按以下程序进行处理：

- （一）投诉处理机构工作人员应当在受理投诉后 1 个工作日

内，将投诉事项信息告知建设单位，责成其尽快组织投诉人及施工企业等相关责任单位对质量缺陷进行现场查看并协商处理。投诉处理机构工作人员应及时落实投诉处理情况。

（二）经协商投诉人同意对质量缺陷进行维修处理的，投诉处理机构工作人员督促建设单位组织施工企业等相关责任单位出具维修整改方案并明确完成时限，经投诉人认可后进行维修整改；涉及结构安全，或者原因和受损程度等难以明确界定的质量缺陷，投诉处理人员向建设单位签发《房屋建筑工程施工质量缺陷处理意见书》（见附件二）。

（三）投诉人或者建设单位及施工企业等相关责任单位提出事先对质量缺陷是否涉及结构安全、原因和受损程度等进行鉴定的，按照以下原则进行处理：

当事投诉双方委托共同认可的第三方鉴定机构进行鉴定，鉴定的部位、内容及数量由当事投诉双方共同确认。

质量缺陷事实清楚、当事投诉双方无争议的，鉴定费用由责任单位承担；质量缺陷难以明确界定、当事投诉双方存在争议的，按照“谁主张，谁举证”原则，由负有举证义务的一方先行垫付鉴定费用，待鉴定结论出具后，实际费用由责任方承担。

（四）质量缺陷维修整改完成后，由建设单位或者房屋建筑所有人组织验收，建设单位应及时通知投诉处理机构。

（五）收到质量缺陷处理完结的通知后，投诉处理机构工作

人员应在1个工作日内联系投诉人，对质量缺陷维修及时性、维修质量及用户满意度进行回访确认。

质量缺陷投诉处理时限原则上不超过30日，确因情况复杂或者其他原因需延长处理时限的，可根据具体情况适当延长，并告知投诉人延期理由。

第十二条 质量投诉处理过程中，有下列情形之一的，投诉处理人员向投诉人签发《房屋建筑工程施工质量投诉处理建议书》（见附件三），建议其通过仲裁、诉讼渠道维护自己的合法权益：

（一）投诉人拒绝责任单位履行保修义务。

（二）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或提出退、换房要求，经协商无法达成一致意见。

（三）建设单位、施工单位、投诉人对投诉的质量缺陷采取的维修处理方案存在较大争议，经协商无法达成一致意见。

（四）质量缺陷维修处理完成，并经建设、监理单位认可，但投诉人不予认可，经协商当事双方无法达成一致意见。

投诉处理机构已签发《房屋建筑工程施工质量投诉处理建议书》，投诉人仍以同一事实和理由投诉的，投诉处理人员应告知其按原处理建议维护自己的合法权益。

第十三条 质量缺陷维修整改过程中，投诉人应当予以配合，责任单位应当采取措施保障投诉人的房屋及物品不因维修整改施工而造成破坏。对于可能危及人身安全的因素，责任单位、投诉

人应当采取相应安全保障措施。

第十四条 有下列情形之一的，投诉处理机构可以终止投诉处理：

（一）投诉人撤回投诉的。

（二）投诉双方达成和解的。

（三）投诉人确认质量缺陷已维修整改完毕的。

（四）投诉处理过程中进入仲裁、诉讼程序或者移交其他部门处理的。

第十五条 投诉处理机构应当建立质量投诉处理档案，及时将投诉处理过程中形成的相关文书整理归档。投诉处理机构应当每年对质量投诉问题导向及依法依规处理情况进行统计分析。

第四章 责任追究

第十六条 在质量投诉处理过程中，发现建设单位、施工企业等工程质量责任方存在下列行为的，依法依规采取约谈、媒体曝光、诚信评价扣分、移送行政处罚等处理措施：

（一）建设单位（房地产开发企业）或者施工企业不依法依规履行质量保修义务的。

（二）建设单位（房地产开发企业）未按照本办法要求设置《工程质量投诉受理公告牌》的。

(三) 同一建设单位的同一项目，因建设单位履行质量投诉牵头处理责任不力，造成投诉久拖不决或者引发反复性投诉、群体性投诉的。

(四) 情节严重的其他情形。

第十七条 投诉处理机构及其工作人员在质量投诉受理及处理过程中，应当公正公平、履职尽责、妥善处理，不得推诿、敷衍、拖延。

第五章 附 则

第十八条 对于 12345 市民服务热线及上级部门转办的质量投诉，回退、回复时限和处理流程按照热线工单办理及上级部门要求执行，其他处理程序按照本办法执行。

第十九条 本办法自 2023 年 8 月 23 日起施行，有效期至 2028 年 8 月 22 日。

附件：1. 房屋建筑工程施工质量投诉登记表
2. 房屋建筑工程施工质量缺陷处理意见书
3. 房屋建筑工程施工质量投诉处理建议书

附件二

房屋建筑工程施工质量缺陷处理意见书

建设单位：_____

_____工程__单元_____室，投诉人
(电话：_____)，经落实存在以下施工质量缺陷：

现责成你单位按照《济南市房屋建筑工程施工质量投诉处理办法》的相关要求，组织施工企业等相关责任单位出具维修处理方案并明确处理完成时限，经投诉人认可后进行维修处理。

建设单位责任人：

投诉处理机构：（签章）

承 办 人：

年 月 日

附件三

房屋建筑工程施工质量投诉处理建议书

投诉人：_____（先生、女士）

你（们）于_____年_____月_____日对_____工程_____单元_____室存在的质量缺陷进行投诉，经我单位协调，存在以下第_____款情况：

（一）投诉人拒绝责任单位履行保修义务。

（二）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或提出退、换房要求，经协商无法达成一致意见。

（三）建设单位、施工单位、投诉人对投诉的质量缺陷采取的维修处理方案存在较大争议，经协商无法达成一致意见。

（四）质量缺陷维修处理完成，并经建设、监理单位认可，但投诉人不予认可，经协商当事双方无法达成一致意见。

为维护你（们）的合法权益，依据有关法律法规及《济南市房屋建筑工程施工质量投诉处理办法》，你（们）可向仲裁机构申请仲裁或向当地人民法院提起诉讼解决。

投诉处理机构：（盖章）

年 月 日

济南市住房和城乡建设局办公室

2023年8月22日印发
