自治区房屋建筑工程质量投诉处理办法

第一条 为加强全区房屋建筑工程质量管理，规范工程质量投诉处理工作，切实维护当事人合法权益，根据国家相关法律法规和现行标准规范，结合实际，制定本办法。

第二条 本办法适用于自治区行政区域内新建、改建、扩建的房屋建筑工程在建设过程中和保修期内发生的房屋建筑工程质量投诉处理活动。

第三条 本办法所称保修期是指在正常使用条件下，工程的最低保修期。工程的最低保修期限为：地基基础工程和主体结构工程，为设计文件规定的该工程的合理使用年限；屋面防水工程、有防水要求的卫生间、房间和外墙面的防渗漏，为5年；供热与供冷系统，为2个采暖期、供冷期；电气管线、给排水管道、设备安装和装修工程为2年；其他项目的保修期限由建设单位与施工单位约定。

第四条 本办法所称房屋建筑工程质量缺陷，是指工程的质量不符合国家现行强制性工程建设规范的规定，或者工程勘察设计文件要求或者合同约定。

第五条 本办法中所称房屋建筑工程质量投诉，是指公民、法人和其他组织通过网络、电话、来信、来访等形式反映房屋建筑工程质量问题的活动。

第六条 自治区住房城乡建设行政主管部门负责全区房屋建筑工程质量投诉的监督管理工作。

地（州、市）住房城乡建设行政主管部门负责组织、协调、督促本行政区域内房屋建筑工程质量投诉处理工作。

县（市、区）住房城乡建设行政主管部门负责本行政区域内房屋建筑工程质量投诉处理相关具体工作。

第七条 房屋建筑工程质量投诉处理应当坚持“属地管理、分级负责，谁主管、谁负责”的原则。

住房城乡建设行政主管部门应当向社会公布房屋建筑工程质量投诉的咨询电话、通信地址、投诉方式等。

第八条 建设单位和勘察、设计、施工、监理单位应当依法对房屋建筑工程质量负责。建设单位对房屋建筑工程质量保修处理负首要责任，负责组织勘察、设计、施工、监理等有关单位对房屋建筑工程质量缺陷进行分析，提出处理方案并实施。施工单位按照保修范围和保修期限依法履行保修义务。建设单位已不存在的，可由房屋所有人或者物业服务企业协调房屋建筑施工单位实施质量保修。各责任单位项目负责人是房屋建筑工程质量保修处理的责任人，应当全过程参与工程质量保修处理。

第九条 公民、法人和其他组织在房屋建筑工程建设过程中或者工程保修期内发现质量缺陷的，可与建设单位或者其委托的质量保修单位先行联系，协商处理。建设单位或者质量保修单位不履行保修责任的，可向工程所在地住房城乡建设行政主管部门投诉。

多人采取走访形式提出共同投诉事项的，应当推选代表，代表人数不得超过5人。

第十条 投诉人一般应当采用书面形式向住房城乡建设行政主管部门提出投诉事项，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。投诉人可书面委托代理人代为提出投诉并参与投诉处理活动。对采用口头形式提出的投诉事项，住房城乡建设行政主管部门应当如实记录。

投诉事项属于下级住房城乡建设行政主管部门职权范围的，应当转送、交办工程所在地住房城乡建设行政主管部门，并告知投诉人转送、交办去向。工程所在地住房城乡建设行政主管部门应当在收到投诉之日起7个工作日内决定是否受理，符合受理条件的，应当向投诉人出具《房屋建筑工程质量投诉受理通知书》（附件1）。

投诉人应当配合住房城乡建设行政主管部门对工程质量投诉的调查、核实和处理工作，投诉事项应当客观真实，对其所提供材料内容的真实性负责，不得捏造、歪曲事实，不得诬告、陷害他人。

第十一条 有下列情形之一的，不属于工程质量投诉的受理范围：

（一）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）超出保修范围或者保修期限的；

（四）因使用不当或者第三方造成的；

（五）因不可抗力导致的；

（六）已受理并正在处理中的投诉或者投诉办结后就同一事项重复投诉的；

（七）已经或者依法应当通过诉讼、仲裁和行政复议等法定途径解决的；

（八）法律、法规、规章规定不予受理的其他情形。

对不属于受理范围的投诉，工程所在地住房城乡建设行政主管部门应当出具《房屋建筑工程质量投诉不予受理通知书》（附件2），载明不予受理的理由和依据，视情况告知投诉人反映问题的渠道，认真做好解释、疏导等工作。

第十二条 对属于受理范围的投诉，工程所在地住房城乡建设行政主管部门应当及时受理，填写《房屋建筑工程质量投诉登记表》（附件3），并按照以下程序做好处理工作：

（一）调查核实。查阅有关资料，向当事人、知情人询问情况、听取意见，对投诉人反映的工程质量问题进行现场调查、核实，做好相关记录。

（二）投诉处理。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，可采用简易方式处理投诉。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，视情况需要进行验算、检测、鉴定，或者组织专家论证形成论证意见的，由投诉人与建设单位委托共同认可的具备相应资质资格的机构进行验算、检测、鉴定，或者组织专家论证，并由投诉人与建设单位委托共同认可的具备相应资质资格的机构根据验算、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《房屋建筑工程质量投诉处理意见书》（附件4）。对于不及时处理房屋建筑工程质量缺陷的责任主体，住房城乡建设行政主管部门应当制发《房屋建筑工程质量投诉处理督办单》（附件5）。

（三）投诉办结。责任单位返工、修理、修复完成，向住房城乡建设行政主管部门报送《房屋建筑工程质量缺陷整改完成报告》（附件6），住房城乡建设行政主管部门应当制作《房屋建筑工程质量投诉办结单》（附件7）。

第十三条 工程质量缺陷投诉处理过程中发生检测、鉴定等费用支出的，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，明确工程质量缺陷责任归属后，由责任方承担。责任方拒不支付相关费用的，可向人民法院提起诉讼。

第十四条 被投诉工程存在严重质量缺陷，可能危及人身安全的，工程所在地住房城乡建设行政主管部门应当责令停止使用，建设单位必须采取避险措施，确保人民群众生命财产安全。

第十五条 住房城乡建设行政主管部门应当在受理投诉之日起60个工作日内办结，对需要验算、检测、鉴定，或者组织专家论证，确需延长办理期限的，经本级住房城乡建设行政主管部门负责人批准后，可适当延长办理期限，延长期限不得超过30个工作日，并及时告知投诉人。

第十六条 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）投诉人撤回投诉或者双方自行和解的；

（二）投诉人拒绝配合，导致无法处理投诉的；

（三）经核实，投诉事项属于本办法第十一条规定的不予受理范围的；

（四）法律、法规、规章规定终止的其他情形。

第十七条 住房城乡建设行政主管部门应当建立健全工程质量投诉档案资料管理制度，做好相关资料的整理、分类、编号、归档等工作，定期对工程质量投诉及处理情况进行综合分析。

第十八条 住房城乡建设行政主管部门及其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。

第十九条 市政基础设施工程的质量投诉处理，可参照本办法执行。

第二十条 工程保修期限届满后的养护、维修等工作，按照《自治区物业管理条例》的规定执行。

第二十一条 本办法由自治区住房和城乡建设厅负责解释，自2024年8月1日起施行，有效期为5年。2018年6月22日《新疆维吾尔自治区房屋建筑工程质量投诉处理办法》（新建质〔2018〕7号）同时废止。

附件1

房屋建筑工程质量投诉受理通知书

|  |
| --- |
| （先生/女士）：  您于 年 月 日反映的工程质量问题，未超出保修范围以及保修期限，未进入诉讼、仲裁、行政复议程序或者未作出司法判决、仲裁裁决、行政复议决定，按照相关法律法规以及《自治区房屋建筑工程质量投诉处理办法》相关规定，我单位予以受理，并在60个工作日内办结，如需延长办理时间，将及时向您说明原因。  ｘｘｘ住房和城乡建设局  （加盖公章）  年 月 日 |

附件2

房屋建筑工程质量投诉不予受理通知书

|  |
| --- |
| （先生/女士）：  您于 年 月 日反映的工程质量问题，按照相关法律法规以及《自治区房屋建筑工程质量投诉处理办法》等相关规定，不属于工程质量投诉的受理范围。投诉人如不服本决定，可以在收到本决定之日起60日内向 人民政府申请行政复议。  ｘｘｘ住房和城乡建设局  （加盖公章）  年 月 日 |

附件3

房屋建筑工程质量投诉登记表

编号：

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 工程名称 | |  | | 交付时间 |  |
| 房屋地址 | |  | | | |
| 建设单位 | |  | | | |
| 物业单位 | |  | | | |
| 投诉人姓名 | |  | 联系电话 |  | |
| 投诉方式 | |  | 投诉时间 |  | |
| 投诉内容 | 工程质量问题简述（存在的工程质量问题和具体部位，请求处理的具体要求）： | | | | |
| 附件 | | 工程质量问题描述及相关证明材料 | | | |
| 经办人 | |  | | | |

附件4

房屋建筑工程质量投诉处理意见书

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 投诉编号 | |  | | 工程名称 |  |
| 现场勘察实际情况 |  | | | | |
| 处理意见 |  | | | | |
| 投诉承办人员签字： | | | 建设单位项目负责人签字： | | |
| 勘察单位项目负责人签字： 施工单位项目负责人签字：  监理单位项目负责人签字： 设计单位项目负责人签字：  投诉人签字： 年 月 日 | | | | | |

附件5

房屋建筑工程质量投诉处理督办通知单

|  |
| --- |
| ：  年 月 日，投诉人反映工程项目存在下列质量缺陷：  依据国务院《建设工程质量管理条例》、住建部《房屋建筑工程质量保修办法》和《自治区房屋建筑工程质量投诉处理办法》等有关规定，责成你单位于 个工作日内将投诉的质量缺陷处理完毕，并书面向我局报送处理情况。    附：投诉相关资料  ｘｘｘ住房和城乡建设局  （加盖公章）  年 月 日 |

附件6

房屋建筑工程质量缺陷整改完成报告

|  |
| --- |
| 住房和城乡建设局：  投诉人反映的工程质量缺陷投诉事项，我单位组织施工  单位： ，按照《工程质量投诉处理意见书》（编号： ）处理意见进行整改，并于 年 月 日整改完毕。我单位已于 年 月 日牵头组织验收核实，确保工程质量缺陷整改到位。  附：施工单位工程质量缺陷整改完成报告  建设单位（委托单位）：  项目负责人：  年 月 日 |

附件7

房屋建筑工程质量投诉办结单

编号：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 受理单位 | |  |
| 投诉工程名称 | |  |
| 建设单位 | |  |
| 处理情况 | 投诉处理情况： | |
| 办理意见：  承办单位（签章）：  年 月 日 | |
| 附件 | | 相关证明材料 |
| 投诉人签字 | | 年 月 日 |
| 备注：投诉人由一定缘故不能签字的，在投诉人签字处填写投诉人联系方式，并记录电话询问的相关情况。 | | |