

温州市建设工程质量投诉处理暂行办法

为规范我市建设工程质量投诉处理工作，明确有关各方的责任和义务，维护投诉人和有关各方的合法权益，依据《中华人民共和国建筑法》、《建设工程质量管理条例》、《城市房地产开发经营管理条例》、《信访条例》、《浙江省实施〈中华人民共和国消费者权益保护法〉办法》等有关法律、法规，住房城乡建设部《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》和《温州市住宅物业保修金管理办法》，结合我市实际，制定本办法。

第一条 凡在本市行政区域内新建、改建、扩建的建设工程，在保修期限内发生的工程质量问题，适用于本办法。

第二条 接待和处理建设工程质量投诉是市、县两级住房城乡建设行政主管部门的一项重要日常工作。各地要支持和保护群众通过正常渠道、采取正当方式反映工程质量问题，对发生的投诉事件要认真对待，妥善处理。

第三条 建设工程质量投诉处理工作应坚持属地管理、分级负责，谁主管、谁负责，依法、及时、就地解决的原则。各县（市、区）住房城乡建设行政主管部门应指定房地产开发、工程质量、物业等管理部门具体负责本行政区域内建设工程质量投诉受理和处理工作，向社会公布建设工程质量投诉处理机构、地址、邮编、电话、电子邮箱。

第四条 开发建设单位对房屋的质量保修期限应在《住宅质

量保证书》中按以下原则确定：

（一）基础设施工程、房屋建筑的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；

（二）屋面防水工程、有防水要求的厨房、卫生间、地下室和外墙面的防渗漏保修期限不得低于八年；

（三）全装修商品房交付的，埋设在墙体、地面内的电气网络管线和给排水管道等隐蔽工程的保修期限不得低于八年；

（四）供热与供冷系统，不得低于二个采暖期、供冷期；

（五）其他内容的保修期限按规定或合同约定执行。

保修期限自房屋交付消费者之日起计算。

第五条 施工单位对建设工程的质量保修期限应在合同中按以下原则确定：

（一）基础设施工程、房屋建筑的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；

（二）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，不得低于五年；

（三）供热与供冷系统，不得低于二个采暖期、供冷期；

（四）电气管线、给排水管道、设备安装和装修工程，不得低于二年；

（五）其他内容的保修期限按规定或合同约定执行。

保修期限自工程竣工验收合格之日起计算。

第六条 对于发现的工程质量问题，投诉人可与质量保修责任单位先行联系，协商处理。质量保修责任单位不按规定履行

保修责任的，投诉人可向工程所属地的质量投诉处理机构投诉。

投诉处理机构要本着实事求是、公平公正的原则，不断提升投诉处理服务质量。投诉处理机构必要时可聘请建筑工程相关专家指导论证，对投诉双方无法确定鉴定或检测机构的可直接指定有资质单位开展鉴定或检测。投诉处理机构要将处理的情况及时通知投诉人。

第七条 投诉人应与投诉事项有直接利害关系，如受委托进行投诉应提供利害相关人的委托书。

投诉人采取来访形式提出投诉的，应当到投诉处理机构设立或指定的接待场所，出示身份证明及投诉相关证据资料，如实填写《工程质量投诉登记表》。反映同一内容的群体投诉应推选投诉代表人，代表人数不超过5人。

投诉人通过信函、电子邮件、电话等其他方式进行投诉的，后续应当补办投诉登记。

第八条 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。投诉人反映的问题应当客观真实，对提供材料的真实性负责，不得捏造、歪曲事实。

第九条 投诉处理机构收到投诉人提交的《工程质量投诉登记表》的信息后，应当按照下列规定处理：

（一）对不属于投诉处理范围的事项，应当及时作出不予受理的决定；

（二）投诉人提交的《工程质量投诉登记表》不齐全或者

不符合要求的，应当告知投诉人需要补正的内容；

（三）投诉人提交的《工程质量投诉登记表》符合要求或内容已补正的，自收到申请材料或补正之日起为受理。

第十条 下列投诉，投诉处理机构可不予受理：

（一）经投诉处理机构认定，因用户自身原因造成且情况明确的质量问题；

（二）投诉事项已经受理或正在办理，尚未达到规定办理期限的同一内容投诉；

（三）投诉办结后就同一事实再次投诉的；

（四）对已经或者应当通过仲裁、诉讼等其他途径解决的；

（五）因质量问题引起的经济纠纷；

（六）因产品价格、设计品质等非工程质量原因引起的问题；

（七）法律规定的其他不属于投诉处理机构受理范围的。

第十一条 对于不属于质量投诉受理范围的，投诉处理机构应明确告知投诉人，说明不予受理的理由，并告知投诉人可通过下列渠道或方式处理：

（一）对超过保修期，在使用过程中发生的工程质量问题，由产权单位或有关部门处理；

（二）投诉人因维修造成损失提出赔偿的，以及因质量问题要求进行经济赔偿或提出退房、换房等要求的，双方应依据合同约定，协商解决，不能达成一致意见的，可通过仲裁、诉讼等司法途径解决；

（三）不属于工程质量的问题，应通过合法途径，向其他有权部门投诉。

第十二条 投诉处理机构对于受理的工程质量投诉，应按以下程序进行处理：

（一）保修单位维修。投诉处理人员应在3个工作日内将投诉的质量问题转交保修责任单位，要求保修责任单位在5个工作日内查明原因，分清责任，提出维修方案。维修方案须符合国家规范要求或经投诉人同意，方可进行维修处理。维修完毕后，保修责任单位将经投诉人确认的维修情况书面资料报投诉处理机构。

（二）查勘协调处理。投诉人对保修责任单位的维修方案有异议的或质量问题无法区分责任的，投诉人应及时告知投诉处理机构。投诉处理机构应在5个工作日内召集投诉人、保修责任单位以及相关责任单位进行现场查勘或会议协商，提出处理方案，经协调达成一致意见后，督促各方严格执行。

（三）检测鉴定处理。对于需要进行检测或鉴定的质量问题，责任明确的，由责任单位委托法定检测机构进行检测或鉴定；责任不明确的，由工程质量保修责任单位先行委托法定检测机构进行检测或鉴定。法定检测机构由投诉双方共同选定，检测或鉴定费用根据鉴定结论由责任方承担。

依据法定检测或鉴定机构报告，保修责任单位委托原设计单位（或资质不低于原设计单位的其他设计单位）出具处理方案，经投诉人认可后，保修责任单位实施维修并组织投诉人和

有关单位对维修工程进行质量验收。验收合格后，保修责任单位应将投诉人及有关单位签字认可的质量缺陷维修情况书面报告投诉处理机构。

保修责任单位认定不需要检测鉴定已能确定质量问题产生的原因，或者已有检测或鉴定报告，但当事人有异议，当事人可以委托《浙江法院网对外委托机构信息平台公布的建设工程质量检测鉴定企业名单》中的建设工程质量鉴定企业进行检测或者鉴定，检测或鉴定结论不支持保修责任单位认定的原因或已有的检测或鉴定报告时，检测或鉴定费用由保修责任单位承担。

第十三条 一般质量问题应当自受理之日起 30 个工作日内办结，涉及工程主体结构安全和主要使用功能的质量缺陷处理时限为 3 个月，因情况复杂或特殊原因不能在 3 个月处理完毕的，可适当延长处理时限。

第十四条 有下列情形之一的，质量投诉处理终止，质量投诉处理机构出具《工程质量投诉处理终止意见书》：

（一）投诉人人为设置障碍，导致保修单位无法开展质量问题调查或无法按照维修方案进行维修处理的；

（二）投诉的质量问题已查清，并有处理方案，但因双方涉及经济赔偿、退房或换房要求，经投诉处理机构调解仍存在较大分歧，无法达成一致意见的；

（三）投诉双方对共同选定的法定检测机构出具的工程质量检测或鉴定报告存有异议，导致工程质量维修无法进行的；

(四) 投诉人不接受工程质量投诉处理机构的处理意见，经三次协调仍不接受协调意见，且时限超过三个月的；

(五) 在投诉处理过程中进入仲裁、诉讼程序或因其它原因转至其他部门处理的。

第十五条 有下列情形之一的，质量投诉处理视为办结：

(一) 经投诉人认可，所投诉的质量问题已得到解决的；

(二) 投诉人撤回投诉的；

(三) 已由质量投诉处理机构出具《工程质量投诉处理终止意见书》的。

第十六条 投诉处理结束后，投诉处理机构应及时整理投诉档案归档，并将以下相关资料纳入工程质量投诉处理档案：

(一) 《工程质量投诉登记表》；

(二) 保修责任单位出具的《工程质量投诉调查报告》；

(三) 法定检测机构出具的《工程质量检测鉴定报告》；

(四) 保修责任单位或设计单位出具的工程质量投诉问题处理方案；

(五) 投诉处理机构出具的《工程质量投诉处理意见书》；

(六) 《维修处理工程验收报告》；

(七) 《工程质量投诉处理终止意见书》；

(八) 其他有关工程质量投诉处理材料。

工程质量投诉处理档案由投诉处理机构保存 5 年；经过结构安全加固的工程，投诉处理档案转建设工程档案管理部门保存。

第十七条 任何组织和个人不得压制、打击报复、迫害投诉人。

第十八条 投诉人对投诉处理机构及其工作人员有意见的，可依法向本级或上级住房和城乡建设行政主管部门反映，由本级或上级住房和城乡建设行政主管部门进行督办。投诉人对处理结果不满意的，有权采用工程质量鉴定、仲裁或诉讼的方法解决问题。

第十九条 在质量投诉处理过程中对发现严重质量问题的，有关单位或个人存在质量违法违规行为的，保修责任单位或人员互相推诿、不履行保修义务或多次维修仍未解决质量问题的；住房和城乡建设行政主管部门应当按照有关法律、法规对相关责任单位或人员进行处罚，对涉及信用评价的应予以不良信用记录。

对为达到其不可告人的目的，捏造事实，无理取闹的恶意投诉人将列入个人诚信黑名单。

第二十条 各地应定期对开发建设单位、施工单位被质量投诉次数及问题清单，履行质量保修情况进行统计汇总，并向社会公布。相关情况将作为监管的重要依据和企业评先推优的重要参考。

第二十一条 工程质量投诉处理工作纳入对各县（市、区）住房和城乡建设行政主管部门的年度考核。对在工程质量投诉处理工作中做出成绩的单位和个人，要给予表彰；对在处理投诉工作中不履行职责、敷衍、拖延的单位及人员，要给予

批评教育和依法依规处理。

第二十二条 本市行政区域内新建、改建、扩建的建设工程，在施工过程中发生质量问题的投诉处理，可参照本办法执行。

第二十三条 本办法自发布之日起施行。

附件：

1. 工程质量投诉登记表
2. 工程质量投诉不予受理意见书
3. 工程质量投诉调查报告
4. 工程质量投诉处理意见书
5. 工程质量投诉终止意见书
6. 浙江法院网对外委托机构信息平台公布的建设工程质量检测鉴定企业名单

附件 1

工程质量投诉登记表

编号:

投诉人		投诉人 联系电话		与工程 的关系	
投诉方式		投诉时间		接诉人	
工程名称					
工程具体 地址					
开发建设单位或施工单位					
主要质量 问题简述					

处理情况	
------	--

附件 2

工程质量投诉不予受理意见书

我单位于_____年_____月_____日接访了投诉人关于_____的投诉，经调查核实，发现存在以下第（_____）条情况：

（一）经投诉处理机构认定，因用户自身原因造成且情况明确的质量问题；

（二）投诉事项已经受理或正在办理，尚未达到规定办理期限的同一内容投诉；

（三）投诉办结后就同一事实再次投诉的；

（四）对已经或者应当通过仲裁、诉讼等其他途径解决的；

（五）因质量问题引起的经济纠纷；

（六）因产品价格、设计品质等非工程质量引起的问题；

（七）法律规定的其他不属于投诉处理机构受理范围的。

根据《温州市建设工程质量投诉处理暂行办法》第十条规定，现不予受理。

特此告知

年 月 日 (章)

附件 3

工程质量投诉调查报告

工程名称			
投诉内容 简况			
调查核实 情况			
质量责任 认定与处理 建议			
其他应明确 的事项			
调查人签名	单位	职务、职称	签名

编号:

年 月 日

附件 4

工程质量投诉处理意见书

编号:

工程名称	
投诉内容	
调查及鉴定情况	

处理 意见	单位（章）		
经办人		时 间	

附件 5

工程质量投诉处理终止意见书

我单位于____年____月____日受理了投诉人_____关于_____的投诉，经调查核实，发现存在以下第（ ）条情况：

（一）投诉人人为设置障碍，导致保修单位无法开展质量问题调查或无法按照维修方案进行维修处理的；

（二）投诉的质量问题已查清，并有处理方案，但因双方涉及经济赔偿、退房或换房要求，经投诉处理机构调解仍存在较大分歧，无法达成一致意见的；

(三) 投诉双方对共同选定的法定检测机构出具的工程质量检测或鉴定报告存有异议，导致工程质量维修无法进行的；

(四) 投诉人不接受工程质量投诉处理机构的处理意见，经三次协调仍不接受协调意见，且时限超过三个月的；

(五) 在投诉处理过程中进入仲裁、诉讼程序或因其它原因转至其他部门处理的。

根据《温州市建设工程质量投诉处理暂行办法》第十四条规定，现终止此投诉处理工作。

特此告知

年 月 日 (章)

附件 6

浙江法院网对外委托机构信息平台公布的建设工程 质量检测鉴定企业名单

序号	企业名称
1	浙江弘岩检测科技有限公司
2	浙江兴红建设工程检测有限公司
3	浙江亿桥工程技术研究有限公司
4	温州市建筑质监科学研究所有限公司
5	浙江创新工程检测有限公司
6	浙江中晨检测技术有限公司
7	嘉兴市建设工程质量检测有限公司
8	浙江创新工程检测有限公司衢州分公司
9	浙江宁工检测科技有限公司
10	宁波市建工检测有限公司

11	宁波三江检测有限公司
12	浙江邦尼建筑检测有限公司
13	浙江建信工程检测有限公司
14	苏交科集团检测认证有限公司
15	杭州大地工程测试技术有限公司
16	浙江固泰工程检测科技有限公司
17	浙江有色地球物理技术应用研究院有限公司
18	浙江中赫工程检测有限公司
19	嘉兴市叁壹工程检测有限公司
20	浙江永川建设工程检测有限公司
21	浙江久正工程检测有限公司
22	奥来国信（北京）检测技术有限责任公司
23	浙江科宇检测有限公司
24	浙江汇丰建设工程检测有限公司
25	杭州市建筑工程质量检测中心有限公司
26	浙江中信检测有限公司
27	浙江意诚检测有限公司
28	浙江众城检测技术有限公司
29	浙江宏业检测科技有限公司
30	嘉兴市春秋建设工程检测中心有限责任公司
31	天津市建筑工程质量检测中心
32	天津市津鉴检测技术发展有限公司
33	浙江恒特工程质量检测有限公司
34	浙江华正检测有限公司温州分公司
35	浙江省地球物理技术应用研究所
36	温州设计集团有限公司
37	浙江方圆检测集团股份有限公司
38	浙江翰达工程检测有限公司
39	浙江科鉴检测校准有限公司
40	浙江华正检测有限公司
41	浙江南和工程质量检测有限公司
42	上海宝冶工程技术有限公司

43	浙江中岩工程技术研究有限公司
44	浙江求是工程检测有限公司
45	杭州方汇建设工程检测有限公司
46	浙江元本检测技术股份有限公司
47	浙江建院建设检测有限公司
48	浙江中能工程检测有限公司
49	浙江省建筑科学设计研究院有限公司(质检站、设计院)
50	杭州市房屋安全鉴定检测中心有限公司
51	浙江大合检测有限公司
52	浙江中技建设工程检测有限公司
53	浙江中浩应用工程技术研究院有限公司
54	浙江瑞邦建设工程检测有限公司

最新情况请即时查阅浙江法院网