

浙江省房屋市政工程质量投诉处理办法

（试行）

为规范我省房屋建筑和市政基础设施工程（以下简称工程）质量投诉工作，明确有关各方的责任和义务，维护投诉者和有关各方的合法权益，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》等有关规定，结合本省实际，制定本办法。

一、总体要求

（一）工程质量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、便民高效的原则。

（二）省住房城乡建设主管部门负责指导和督促全省范围内的工程质量投诉处理工作，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）住房城乡建设主管部门负责本行政区域内的工程质量投诉处理工作，建设、房地产、物业等管理部门依职责负责具体工程质量投诉工作。

各级住房城乡建设主管部门（以下简称投诉处理机构）的通讯地址、联系电话、电子邮箱、接待时间等应当向社会公布。

（三） 投诉人发现工程质量缺陷，可向工程建设单位或受其委托的质量保修单位（以下简称保修责任单位）提出质量缺陷处理诉求。也可以直接向投诉处理机构进行投诉，或者直接向仲裁机构申请仲裁或向人民法院提起诉讼。

二、适用范围

（四） 本办法适用于本省行政区域内新建、改建、扩建的房屋建筑和市政基础设施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。

（五） 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）通过信函、电子邮件、电话、走访等形式反映工程质量缺陷的活动。

本办法所称工程质量缺陷，是指工程的质量不符合工程建设强制性标准以及合同的约定。

投诉人是指向住房城乡建设主管部门投诉工程质量缺陷的公民、法人和其他组织。

质量保修范围和保修期限按照《建设工程质量管理条例》《房屋建筑工程质量保修办法》等法规规章和施工合同约定执行。房屋建筑工程施工单位对建筑工程的保修期从工程竣工验收合格之日起计算。

三、投诉提出与受理

(六) 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、联系电话以及投诉理由、投诉目的、请求处理事项, 并提供相应的印证材料。

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。

(七) 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, 不得捏造、歪曲事实。投诉人应当配合投诉处理机构对工程质量投诉的调查、核实和处理工作。

(八) 投诉人采取走访形式提出投诉的, 应当出示身份证明。投诉处理机构承办人员要认真听取陈述意见, 做好详细记录并进行登记, 接受相关印证材料。

(九) 有下列情形之一的, 不属于工程质量投诉处理工作的受理范围:

1. 不属于住房城乡建设主管部门职责范围的;
2. 超过保修期限的;
3. 已受理并正在处理中的投诉或者投诉办结后就同一事项进行重复投诉的;
4. 其他依法不予受理的情形。

(十) 对于不属于工程质量投诉受理范围的, 投诉处理机

构应当明确告知投诉人，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：

1.对超过保修期，在使用过程中发生的工程质量缺陷，由所有权人处理。

2.投诉人因维修造成损失提出赔偿的，以及因质量缺陷要求进行经济赔偿或提出退房、换房等要求的，依据合同约定协商解决，不能达成一致意见的，可通过仲裁、诉讼等途径解决。

3.通过符合有关规定的其他渠道或方式处理。

四、投诉处理程序

（十一）对属于受理范围的投诉，投诉处理机构应当及时受理，并按照以下程序做好处理工作：

1.确定承办人

根据工程质量投诉问题及复杂程度，确定承办人或组建承办工作小组，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。

2.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，必要时应当对工程质量缺陷的事实进行现场调查、核实。经核查，投诉内容与事实不一致或难以查明的，投诉处理机构应当通过电话、书面等途径通知投诉人配合处理。

3.质量缺陷处理

（1）对事实清楚、责任明确、不涉及工程主体结构安全的一般工程质量缺陷，由投诉处理机构责成建设单位提出处理意见，并督促限期整改。

（2）涉及主体结构安全和主要使用功能的工程质量缺陷，由建设单位组织施工单位、工程原设计单位或具有相应资质等级的设计单位研究提出相应处理方案，投诉处理机构督促建设单位限期整改。

（3）难以界定的工程质量缺陷（适用于多次协调未果，有较大争议，质量缺陷事实不清楚，需要进行质量检测的工程质量缺陷），由投诉人与建设单位共同委托具有相应资质的工程质量检测机构进行检测，会同工程原设计单位或具有相应资质等级的设计单位、施工单位等相关责任单位按照相关规范要求确定检测内容；建设单位组织施工单位、工程原设计单位或具有相应资质等级的设计单位根据检测结果提出处理方案，并将处理方案告知投诉人；投诉处理机构督促建设单位限期整改。

投诉反映的工程质量缺陷整改完成后，由建设单位组织验收，并书面告知投诉处理机构。投诉处理机构做好质量投诉处理记录，并将处理的情况告知投诉人。对于上级交办的投诉，

应当将处理情况反馈交办机关。

(十二) 投诉人要求对设计单位确定的检测内容以外的其他内容进行检测的，检测费用由投诉人先行支付；经检测后存在不符合工程建设强制性标准或合同约定的质量问题的，检测费用由相应责任单位承担。

工程质量检测应经投诉双方协商确定后选择具有相关资质的检测机构进行。双方协商不成的，投诉处理机构可协助指定或组织抽签决定。

(十三) 在工程质量投诉处理过程中，有下列情形之一的，由投诉处理机构向投诉人出具《房屋市政工程质量投诉处理告知书》，按照不同情形分别作出处置：

1.经核实，所投诉的工程质量缺陷缺乏事实根据或不属于保修范围的；

2.因投诉人不配合调查取证，致使投诉人责任无法认定的；

3.工程交付后，因用户装修改造、使用不当、第三方因素或因不可抗力造成工程质量缺陷的；

4.因投诉人不配合返工、维修致使相关责任单位无法履行保修责任的，或者投诉人以存在工程质量缺陷为由向建设单位或者施工企业提出经济索赔、退换房要求，经协调无法达成一致意见的；

5.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；

6.建设单位、施工企业、投诉人对投诉的工程质量缺陷采取的维修处理方案存在较大争议，经协调无法达成一致意见的；

7.工程质量缺陷维修处理完成，并经建设单位、监理单位、和设计单位（如涉及结构安全的）认可，但投诉人不认可，经协调无法达成一致意见的。

上述第 1、2、3 种规定情形的，投诉不予支持。上述第 4、5、6、7 种规定情形的，建议导入仲裁或者司法等程序处理。

（十四）一般质量缺陷的投诉应自受理之日起 60 日内办结，涉及工程主体结构安全和主要使用功能等情况复杂质量缺陷的，经投诉处理机构负责人批准，可适当延长办理时限，延长时限不得超过 30 天。实施行政处罚的，依据相关法律法规执行。

五、相关单位、人员的责任和行为监督

（十五）建设单位应当依法履行质量保修责任，并对保修期限和保修范围内的质量缺陷，履行保修义务。应当组织有关责任单位和人员做好投诉处理工作，督促施工单位对存在的问

题限期进行整改，整改完成后予以确认。对群体性的投诉，建设单位应当会同有关单位成立投诉处理小组，及时处理投诉。

受建设单位委托的质量保修单位应依据委托合同履行相应质量保修责任。建设单位应督促其委托的质量保修单位认真履行保修责任。

（十六） 施工单位在接到建设单位发出的保修通知后，应及时赶赴现场核实情况，采取有效措施，对质量缺陷进行维修。

（十七） 勘察、设计、监理单位应当根据有关规定和合同约定，参与质量投诉的处理。涉及结构安全的投诉，勘察、设计单位应当提出处理建议、方案，并对质量投诉整改完成情况进行跟踪并予以确认。

（十八） 物业服务单位应按照物业服务合同约定，对房屋及配套的设施设备和相关场地进行维修、养护、管理，维护物业管理区域内的环境卫生和相关秩序。

（十九） 各级投诉处理机构应当建立健全投诉处理工作制度以及投诉台账管理制度，认真受理和处理质量投诉案件，及时办结有关部门交办任务。

（二十） 住房城乡建设主管部门应当加强工程质量投诉处理的监督管理。对不履行或拖延履行质量保修义务的，由住房和城乡建设行政主管部门依法予以行政处罚，并按照规定予以

信用惩戒。在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。

（二十一）投诉处理机构应严格遵守《中华人民共和国个人信息保护法》等法律法规规定，在处理工程质量投诉过程中，不得将涉及到的检举、揭发、控告材料及有关情况随意透露或者转送被检举、揭发、控告的人员或单位；任何组织和个人不得压制、打击报复、迫害投诉人。

（二十二）投诉处理机构工作人员存在滥用职权、玩忽职守、徇私舞弊等违法违规行为的，依法依规给予处理。

六、附则

（二十三）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。

（二十四）本办法自 2026 年 2 月 1 日起施行。