

# 关于印发《南京市房屋建筑和市政基础设施 工程质量投诉处理管理办法》的通知

宁建规字〔2024〕2号

江北新区、各区(园区)建设主管部门，各有关单位：

为加强房屋建筑和市政基础设施工程质量投诉处理工作管理，规范投诉处理程序，维护当事人合法权益，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》《住房和城乡建设部关于落实建设单位工程质量首要责任的通知》《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》等法规规章规定，结合本市实际，市城乡建设委员会制定了《南京市房屋建筑和市政基础设施工程质量投诉处理管理办法》，现印发你们，请认真遵照执行。

南京市城乡建设委员会

2024年6月27日

# 南京市房屋建筑和市政基础设施工程质量

## 投诉处理管理办法

**第一条** 为加强房屋建筑和市政基础设施工程（以下简称工程）质量投诉处理工作管理，规范投诉处理程序，维护当事人合法权益，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》《住房和城乡建设部关于落实建设单位工程质量首要责任的通知》《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》等法规规章规定，结合工作实际，制定本办法。

**第二条** 本办法适用于本市行政区域内新建、改建、扩建的工程自开工之日起至保修期届满发生的工程质量问题的投诉处理活动。保修范围、保修期限依据法律法规规定、施工合同约定、住宅质量保证书等具体确定。

**第三条** 本办法所称工程质量问题，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。

本办法所称工程质量投诉，是指公民、法人或者其他组

织（以下简称投诉人）通过信息网络、信函、传真、电话、走访等形式，对涉及自身生命财产安全、侵害自身合法权益或涉及危害公共利益、公众安全的工程质量问题，向工程所在地各级建设行政主管部门请求处理的行为。

本办法所称投诉处理单位是指依法履行工程质量投诉处理的各级建设行政主管部门和受其委托的建设工程质量监督机构。

**第四条** 工程质量问题投诉处理工作应当坚持依法依规、客观公正、属地管理、分级负责、源头化解、便民高效的原则。

**第五条** 市建设行政主管部门负责全市工程质量投诉的处理、督促、指导工作。江北新区、各区（园区）建设行政主管部门负责本辖区内工程质量问题的投诉处理工作。工程质量监督权限另有规定的按实际监督范围负责。工程质量投诉处理工作可以委托建设工程质量监督机构具体实施。

**第六条** 建设、施工、勘察、设计、监理、检测等单位应当配合投诉处理单位对工程质量投诉的调查、核实和处理工作，积极主动落实相关工作要求。建设单位履行工程质量首要责任，应当依法对工程质量承担全面责任，严格履行质量保修责任，及时组织处理工程质量问题。施工单位应当对

工程的施工质量负责，按照法律法规和施工合同的约定履行保修义务。

投诉人应当配合投诉处理单位对工程质量问题投诉的调查、核实和处理工作。

**第七条** 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。宜明确具体工程名称、地址、建设单位。多人采用走访形式提出共同投诉事项的，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。

投诉处理单位应当依法保护投诉人身份信息，不得泄露、转发无关联单位和个人。任何组织和个人不得压制、打击报复、迫害投诉人。

**第八条** 投诉处理单位应当向社会公布网络投诉渠道、单位通信地址、咨询投诉电话、投诉接待的时间和地点等相关事项，在其投诉接待场所或者网站公布与投诉有关的法律、法规、规章及投诉处理工作制度。投诉接待场所在接待投诉期间宜具备不间断录音录像条件。

**第九条** 投诉人反映的问题应当客观真实，对所提供材料内容的真实性负责，并且提供工程质量问题危及自身生命

财产安全、侵害自身合法权益或者危及公众利益、公众安全的证据，不得捏造、歪曲事实，不得诬告、陷害他人。

**第十条** 对属于受理范围内的投诉，投诉处理单位应当及时受理：

（一）通过政务热线等平台受理的投诉，其受理流程、时限按照投诉受理平台相关规定执行。

（二）通过各级党委、政府信访部门转办的信访投诉，其受理流程、时限按照信访相关规定执行。

（三）通过其他信息网络、信函、传真、电话、走访等提出的投诉，投诉处理单位应当在接受投诉材料后，对涉及的投诉内容进行核实和初步调查，五个工作日内作出是否受理的决定。正式受理后，除采用简易方式处理的投诉外，投诉处理单位应当向投诉人发出《工程质量投诉受理告知书》（附件 1）。

**第十一条** 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：

（一）投诉不属于建设行政主管部门职责范围的；

（二）投诉涉及房屋产权的，投诉人非产权人且无产权人授权委托；

- (三) 未提供工程质量问题事实证明的；
- (四) 超出规定的工程质量保修范围、保修期限的；
- (五) 工程竣工验收合格后，涉及违规拆改等因使用不当或者第三方造成工程质量问题的；
- (六) 因不可抗力导致工程质量问题的；
- (七) 涉及退房、换房、赔偿等经济纠纷的；
- (八) 商品房买卖合同纠纷中与工程质量问题无关争议的；
- (九) 投诉处理单位已经受理并正在处理中或者投诉办结后就同一事实进行重复投诉的；
- (十) 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；
- (十一) 其他不符合本办法第三条规定投诉的。

对不属于工程质量投诉处理工作受理范围的投诉，应当向投诉人说明不予受理的理由，视情况告知其相关投诉渠道，做好解释、疏导等工作。

**第十二条** 对确认受理的工程质量投诉，投诉处理单位应当建立受理台账，严格按照要求进行处理。

**第十三条** 对于事实清楚、责任明确，返工、修理、修复（以下简称维修）方式简单的工程质量问题，投诉处理单位可以采用简易方式处理投诉：

（一）确定承办人。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。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问题的事实进行现场调查、核实。

（三）处理。责成责任单位限期维修。

（四）办结。建设单位在维修完成后，及时将维修结果告知投诉处理单位。

**第十四条** 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问题，投诉处理单位按以下程序处理：

（一）组建工作小组。组建投诉处理工作小组，负责处理工程质量投诉相关工作。小组成员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。查阅有关资料，向当事人、知情人询问情况、听取意见，必要时应当对所涉及的工程质量问题进

行现场调查核实。

### （三）处理。

1. 对于涉及工程主体结构安全和主要使用功能的，视情况组织专家论证，并形成论证意见。论证意见认为需要检测或鉴定的，由建设单位委托有资质的检测机构实施，检测机构由建设单位与投诉人协商确定，无法达成一致的，由双方随机抽取具有相应资质的检测机构，相关费用由建设单位承担。专家论证未提出检测或鉴定要求，投诉人仍要求检测或鉴定的，相关费用由投诉人先行支付，检测或者鉴定结果确有问题的由责任方承担。

2. 设计单位应根据验算、检测、鉴定、专家论证意见提出处理方案。

3. 建设单位组织实施工程质量维修方案。

4. 投诉处理单位应当向建设单位发出《工程质量投诉处理通知书》（附件 2），责成责任单位限期处理。

（四）办结。建设单位应当在相关责任单位完成维修后，及时将维修结果书面告知投诉处理单位。投诉处理单位对维修结果进行核实。

**第十五条** 工程质量问题投诉处理时限应满足下列要求：

（一）通过政务热线等平台受理的投诉，其处理时限按照投诉受理平台相关规定执行。

（二）通过各级党委、政府信访部门转办的信访投诉，其处理时限按照信访相关规定执行。

（三）其他方式受理的投诉，采用简易方式处理的，自受理至告知投诉人相关事项不得超过五个工作日；采用一般程序处理的，自受理六十日内作出处理意见，并及时将处理意见告知投诉人。

**第十六条** 质量投诉处理过程中出现争议的，应当按照公平、合理、保护当事人合法权益的原则予以解决。

**第十七条** 投诉处理过程中，有下列情形之一的，投诉处理单位可以终止投诉处理：

（一）虽已受理，但调查核实后发现所投诉的工程质量问题不真实，或属于本办法第十一条规定的不予受理范围的；

（二）投诉人撤回投诉的；

（三）当事人提起诉讼、申请仲裁或者申请行政复议的；

（四）投诉人不配合，致使被投诉人责任无法认定或者处理方案已确定但责任单位无法开展维修工作的；

（五）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处理方案已确定但责任单位无法开展维修工作的；

（六）投诉人无正当理由不接受验算、检测、鉴定或专家论证结果的；

（七）所涉及的责任单位已经依法终止的。

终止投诉处理的，信访投诉以及政务热线等平台受理的投诉按照相关规定执行；其他方式受理的投诉，投诉处理单位应当向投诉人说明终止的理由或者向投诉人发出《工程质量投诉终止处理意见书》（附件 3），并做好解释、疏导等工作。

**第十八条** 在投诉受理和处理过程中，投诉处理单位或者工程各参建单位发现存在危及公众安全的质量隐患，情况紧急时，应当立即采取措施，消除安全隐患，并及时报告相关部门，相关处理要求不受本办法规定限制。

**第十九条** 投诉处理过程中发现违反工程质量管理的法律、法规、规章和工程建设强制性标准行为的，应当依法依规处理；发现涉嫌违法犯罪线索的，移送有关司法机关处理。

**第二十条** 投诉处理单位应当做好工程质量投诉处理过程中的档案管理，并将《工程质量投诉受理告知书》《工程质量投诉处理通知书》《工程质量投诉终止处理意见书》等

相关资料立卷归档。

**第二十一条** 投诉处理单位应当建立投诉分析制度，运用信息化手段分析数据特征，及时发现各类风险和不足，举一反三、不断总结，持续巩固提升工程质量投诉处理水平。

**第二十二条** 建设行政主管部门要把处理工程质量问题作为工程质量监督管理工作的重要内容。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、拖延的单位和个人，要给予批评教育。

**第二十三条** 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问题的投诉处理活动，不适用本办法。

**第二十四条** 江北新区、各区建设行政主管部门可以根据实际情况，制定与本办法配套的工作制度。

**第二十五条** 本办法自 2024 年 8 月 1 日起施行，有效期至 2029 年 7 月 31 日。原《南京市建筑工程施工质量投诉处理暂行办法》（宁建工字〔2006〕166 号）自行废止。

附件：1.工程质量投诉受理告知书

2.工程质量投诉处理通知书

3.工程质量投诉终止处理意见书

附件 1

## 工程质量投诉受理告知书

受理编号：\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_（先生/女士）：

您于\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日向我单位提出的投诉事项已收悉。其中，您反映的以下问题属工程质量问题，由我单位负责协调处理：

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. ……

以下问题不属于我单位受理范围：

1. \_\_\_\_\_，建议您向\_\_\_\_\_部门投诉咨询。

2. ……

根据《南京市房屋建筑和市政基础设施工程质量投诉处理管理办法》第十五条规定，将于\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日前作出处理意见，并将相关处理意见告知您。在此期间，您以同一事实和理由提出的同一投诉事项，本单位和上级行政机关不再受理。

特此告知。

单位名称\_\_\_\_\_（印章）

\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

通信地址：\_\_\_\_\_

咨询电话：\_\_\_\_\_

附件 2

## 工程质量投诉处理通知书

通知书编号：\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_（建设单位）：

你单位建设（开发）的\_\_\_\_\_工程，单元 室  
/\_\_\_\_\_（公区位置）施工质量存在问题，经我单位  
初步调查，主要存在以下质量问题：\_\_\_\_\_

根据有关规定，请按下列第\_\_\_\_条意见进行处理，并于  
年\_\_\_\_月\_\_\_\_日前将处理结果书面上报我单位。

- 1.由责任单位提出处理方案并实施。
- 2.专家组进行论证，设计单位根据专家意见提出处理方案，责任单位组织实施。
- 3.专家组进行论证，检测单位进行检测，设计单位根据检测结果、专家意见提出处理方案，责任单位组织实施。
4. \_\_\_\_\_

单位名称\_\_\_\_\_（印章）

\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_

签收人：建设单位（签字）\_\_\_\_\_

说明：本通知书一式二份，建设单位、投诉处理单位各执一份。

附件 3

## 工程质量投诉终止处理意见书

意见书编号：\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_（先生/女士）：

您于\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日提出的\_\_\_\_\_工程质量投诉事项，经核实，您提出的诉求：

1. \_\_\_\_\_

2. \_\_\_\_\_

3. ……

因下列原因，现已终止处理：

调查核实后发现所投诉的工程质量问题不真实，或属于《南京市房屋建筑和市政基础设施工程质量投诉处理管理办法》第十一条规定的不予受理范围；

投诉人撤回投诉；

当事人提起诉讼、申请仲裁或者申请行政复议；

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开展返工、修理、修复等工作；

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开展返工、修理、修复等工作；

投诉人无正当充分理由不接受验算、检测、鉴定或专家论证结果；

所涉及的责任单位已经依法终止。

感谢您对我单位工作的大力支持！

单位名称\_\_\_\_\_（印章）

\_\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

通信地址：\_\_\_\_\_ 咨询电话：\_\_\_\_\_