**广东省房屋市政工程质量投诉处理办法**

****（征求意见稿）****

**第一条**　为加强本省房屋市政工程质量投诉处理工作的管理，规范投诉处理程序，维护有关各方当事人的合法权益，根据《中华人民共和国建筑法》《中华人民共和国消防法》《中华人民共和国人民防空法》《建设工程质量管理条例》《信访条例》和原建设部《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》等法律、法规、规章和规范性文件的有关规定，结合本省实际情况，制定本办法。

**第二条**　凡在本省行政区域内新建、改建、扩建的房屋市政工程（含城市轨道交通工程、结建式人防工程〔不含防护防化设备〕、消防设计审查验收），在建设过程中和保修期内发生的工程质量问题，适用于本办法。

**第三条**　本办法所称房屋市政工程质量投诉，是指产权所有人、使用人或利害相关人（以下简称投诉人）以书面、电话或当面走访等形式方式向各级住房和城乡建设行政主管部门反映房屋市政工程质量缺陷和请求协调、督促责任单位对质量缺陷履行保修义务或进行处理的行为。

**第四条**　本办法所称房屋市政工程质量缺陷，是指房屋市政工程质量不符合工程建设强制性标准以及合同的约定。

**第五条**　房屋市政工程质量投诉处理工作坚持属地管理、分级负责，谁主管、谁负责，依法、及时、就地解决的原则。

**第六条**　各级住房城乡建设有关主管部门对房屋市政工程质量投诉处理的主要职责：

　　省住房和城乡建设行政主管部门负责制订本省房屋市政工程质量投诉处理的政策措施，对本省行政区域内房屋市政工程质量投诉处理工作进行监督管理，指导、协调、督办在全省范围内具有重大影响的房屋市政工程质量投诉处理，对批转的投诉事项进行督办，对全省房屋市政工程质量投诉处理情况进行统计分析。

　　各地级以上市住房城乡建设有关主管部门对本市行政区域内房屋市政工程质量投诉处理工作进行监督管理，对本部门颁发施工许可证的房屋市政工程的质量投诉进行处理，对本地区房屋市政工程质量投诉处理情况进行统计分析。

各县（市、区）住房城乡建设有关主管部门负责对本部门颁发施工许可证的房屋市政工程质量投诉进行处理，对本地区房屋市政工程质量投诉处理情况进行统计分析。

　　各级住房城乡建设有关主管部门所属的工程质量监督机构应协助做好房屋建筑工程质量投诉核查处理的具体工作。

工程投资额在100万元以下(含100万元)或者建筑面积在500平方米以下(含500平方米)的房屋市政工程（限额以下小型工程）的投诉，由各街、镇根据监管职责进行处理，各县（市、区）住建、交通、水务、园林等部门，依职能对其进行指导。

属于违法建设、违法施工等方面的工程质量投诉，由各县（市、区）违法建设、违法施工行业监管部门按照有关规定处理。

**第七条**　建设单位是房屋市政工程质量缺陷保修处理的牵头单位，应做好房屋市政工程质量投诉处理的有关工作，组织原设计单位或相应资质的设计单位、施工单位对质量缺陷进行分析，提出处理方案，并按方案实施。施工单位应依法履行保修义务，按照保修范围、保修期限做好保修工作。建设单位已不存在的，由房屋所有人、物业服务企业、维护保养或运营企业协调施工单位实施质量保修。

**第八条**　投诉人在投诉时应提供以下材料：

（一）投诉书（包括投诉人姓名、现住址、联系电话，房屋市政工程名称、地址、存在的质量缺陷和具体部位，请求处理的具体要求等）；

　 （二）投诉人身份证件、房产证件复印件或房屋租赁合同复印件等相关利害关系证明材料；

（三）反映质量缺陷的照片、资料等。

**第九条**　投诉人投诉的问题应当客观真实，并对其提供材料内容的真实性负责，对故意捏造、歪曲事实进行不实投诉的，需承担相应的法律责任。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。

**第十条**　住房城乡建设有关主管部门接到投诉后，根据质量投诉情况填写登记表，并在15日内对投诉事项进行核查，决定是否受理。

**第十一条**　有下列情况之一的，属于不符合受理条件：

　　（一）不属于本机关及所属下级机关职责范围的；

　　（二）未在规定时限内提出复查、复核申请，信访人仍就同一事项重复信访的；

　　（三）同一事项已在办理中，或投诉人对已办理终结的事项不服，仍然以同一事实和理由重复投诉的；

　　（四）对正在、已经或者依法应当通过行政复议、仲裁、诉讼等其他法定途径解决的；

　　（五）不属于工程质量监督管理职责范围内的。

　　对于不符合受理条件的，住房城乡建设有关主管部门应向投诉人送达不予受理告知书，并说明理由。

**第十二条**　住房城乡建设有关主管部门对受理的质量投诉应按以下程序进行处理：

　　（一）向投诉人送达受理告知书；

　　（二）派出两名以上专业技术人员就投诉情况进行调查，填写《房屋市政工程质量投诉情况调查表》。

　　（三）对于问题直观、责任明确的一般质量缺陷，向责任单位下达《房屋市政工程质量投诉处理通知书》，责成责任单位提出处理方案，并限期处理完毕。

　　（四）对于涉及工程主体结构安全和主要使用功能的质量缺陷，应组织专家小组论证，提出论证意见；需要进行检测的，应委托双方认可的有相应资质的检测机构进行检测；需要进行验算的，应委托原设计单位或双方认可的有相应资质的设计单位进行验算。上述工作完成后，下达《房屋市政工程质量投诉处理通知书》，责成责任单位限期处理完毕。

　　（五）需加固设计的，应委托原设计单位或双方认可的有相应资质的设计单位进行设计，施工图设计文件应经住房和城乡建设行政主管部门认定的施工图审查机构审查合格。

　　（六）对于一般质量缺陷，责任单位处理完毕后，由项目产权所有人或其委托人进行验收，并形成确认通过验收的书面材料；对于涉及工程主体结构安全和主要使用功能的质量缺陷，由原来负责工程项目监督的质量监督机构实施监督，由原来负责监理的企业或双方认可的有相应资质的监理企业实施监理，处理完毕后，由建设单位组织有关各方进行验收，建设单位已不存在的，由房屋所有人、物业服务企业、维护保养或运营企业组织验收。

　　（七）质量缺陷处理完毕后，责任单位应将质量缺陷处理的相关文件、资料整理归档，并将复印件报送住房和城乡建设行政主管部门。

**第十三条**　质量投诉处理过程中，如质量保修企业认为需专家论证、检测和验算的，其费用由质量保修企业先行垫付；如投诉人认为需专家论证、检测和验算的，其费用由质量保修企业和投诉人先各垫付一半。造成质量缺陷的责任明确后，上述质量投诉处理所产生的费用由责任单位相应承担；若无质量问题，相关费用由投诉人承担。

**第十四条**　对于需转办的房屋市政工程质量投诉，住房和城乡建设行政主管部门应在接到投诉材料的15日内，按层级关系将投诉材料转给房屋市政工程所在地住房城乡建设有关主管部门办理，并告知投诉人。

**第十五条**　自受理之日起，一般质量缺陷处理期限为30天，涉及工程主体结构安全和主要使用功能检测鉴定的质量缺陷处理期限为60天，因情况复杂或特殊原因不能在60天处理完毕的，可适当延长处理时限。

**第十六条**　对投诉中反映可能危及人身安全的质量隐患，应立即组织核实，如确实存在险情，应及时会同有关部门实施相关人员转移、疏散、设置警戒线等措施。

**第十七条**　责任单位应对因质量缺陷所造成的损失予以经济赔偿，具体数额由当事人协商确定，双方意见无法达成一致的，当事人应通过仲裁、诉讼等法定途径解决。

**第十八条**　在处理质量缺陷过程中，投诉人应配合责任单位实施处理工作，施工企业应采取措施保证投诉人的房屋和物品不因施工而造成损坏。

**第十九条**　房屋市政工程质量投诉符合以下条件之一的，住房和城乡建设行政主管部门可以终止处理，并将处理结果书面告知投诉人：

　　（一）经投诉人认可，所投诉的质量问题已得到解决的；

　　（二）经核查所投诉的质量缺陷不真实或因投诉人自身原因造成的质量问题的；

　　（三）投诉人撤回投诉的；

　　（四）投诉处理过程中，当事人选择仲裁或诉讼程序的；

　　（五）投诉人不接受质量投诉处理意见，经协调无效的；

　　（六）投诉人不配合，致使施工企业无法实施处理质量缺陷施工的；

　　（七）已查明因使用不当或由非原房屋建筑工程质量责任单位造成的质量问题。

**第二十条**　各级住房城乡建设有关主管部门应向社会公布房屋市政工程质量投诉受理的通信地址、投诉电话、电子邮箱。

**第二十一条**　住房城乡建设有关主管部门应建立房屋市政工程质量投诉处理专家库，省、地级以上市住房和城乡建设行政主管部门负责专家资源在辖区内共享的有关协调工作。

**第二十二条**　住房和城乡建设行政主管部门应建立投诉处理档案，及时收集相关的材料。对于上级部门批转的投诉，负责投诉处理的住房和城乡建设行政主管部门应及时上报处理结果，并按上级部门的要求及时上报处理过程的阶段性情况。

**第二十三条**　物业服务、维护保养、运营企业应为施工企业处理质量缺陷在材料运输和堆放、脚手架搭设、施工人员出入等方面提供必要的便利条件。

**第二十四条**　对不履行或拖延履行质量保修义务的施工企业，由住房和城乡建设行政主管部门依法予以行政处罚，记入诚信档案。质量投诉处理中涉及的质量违法行为需予以行政处罚的，依照规定的程序进行处罚。

**第二十五条**　各地级以上市住房和城乡建设行政主管部门可根据实际情况，制定本办法的实施细则。

**第二十六条**　本办法由省住房和城乡建设厅负责解释。

**第二十七条**　本办法自2020年 月 日起施行，有效期5年。