

公 开

# 上海市城乡建设和管理委员会文件

沪建管〔2015〕36号

## 上海市城乡建设和管理委员会 关于印发《上海市住宅工程施工质量 投诉处理暂行规定》的通知

各区县建设和交通委员会、各有关单位：

为规范本市住宅工程施工质量投诉处理工作，维护当事人的合法权益，我委根据《中华人民共和国建筑法》、《建设工程质量管理条例》、《房屋建筑工程质量保修办法》等法律法规及有关行业标准的规定，结合本市实际情况，制定了《上海市住宅工程施工质量投诉处理暂行规定》。现印发你们，请遵照执行。

特此通知。

附件：上海市住宅工程施工质量投诉处理暂行规定

二〇一五年一月十六日

附件：

# 上海市住宅工程施工质量投诉处理暂行规定

## 第一章 总则

**第一条【目的和依据】** 为加强本市住宅工程施工质量投诉处理工作，维护当事人的合法权益，根据《中华人民共和国建筑法》、《建设工程质量管理条例》、《房屋建筑工程质量保修办法》和其他有关法律、法规、规章，结合本市实际情况，制定本规定。

**第二条【适用范围】** 本规定适用于本市行政区域内进行的新建、改建、扩建的各类住宅工程竣工验收后，在质量保修期内发现的施工质量缺陷的投诉处理活动。工程保修期从工程竣工验收合格之日起计算。

**第三条【管理原则】** 投诉处理坚持“属地管理、分级负责，依法、公正、及时、就地解决问题与疏导协调相结合”的原则。

**第四条【术语解释】** 本规定中所称的施工质量投诉（以下简称投诉），是指公民、法人和其他组织（以下简称投诉人）通过信函、电话、来访等形式向建设行政管理部门或者其委托的投诉处理机构反映质量缺陷的行为。

**质量缺陷**，指工程施工质量不符合工程建设强制性标准以及合同的约定。

**第五条 【管理职责】**上海市城乡建设和管理委员会是本市保修期内住宅工程投诉处理的监督管理部门，上海市建设工程安全质量监督总站具体负责本市住宅工程投诉的处理工作。

各区、县建设行政管理部门根据职责分工，负责本行政区域内投诉处理工作。市工程建设质量管理协会等社会组织受建设行政管理部门委托，协助处理投诉。

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。

**第六条 【处理途径】**投诉人在规定的保修期内发现质量缺陷，投诉人可以向项目建设单位或者建设单位委托的物业服务企业提出质量缺陷处理诉求，由建设单位或者物业服务企业按照规定组织有关单位进行维修；也可以直接向投诉处理机构进行投诉或者直接向仲裁申请仲裁或向人民法院提起诉讼。

## 第二章 投诉受理

**第七条** 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，如实填写《住宅工程施工质量缺陷投诉登记表》

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，应当后续补办投诉登记。

**第八条** 投诉处理机构收到投诉人提交的《住宅工程施工

质量缺陷投诉登记表》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) 对提交的《住宅工程施工质量缺陷投诉登记表》存在当场可以更正的错误的，应当允许投诉人当场更正；

(三) 投诉人提交的《住宅工程施工质量缺陷投诉登记表》不齐全或者不符合要求的，应当当场或者在 5 个工作日内一次告知投诉人需要补正的全部内容，逾期不告知的，自收到申请材料之日起为受理；

(四) 投诉人提交的《住宅工程施工质量缺陷投诉登记表》符合要求或者按照要求全部补正的，自收到申请材料或者全部补正之日起为受理。

#### **第九条 下列情况不属于投诉受理范围：**

(一) 对同一投诉事实已经进入诉讼、仲裁程序的或已有诉讼、仲裁结论的；

(二) 投诉人为非产权人且未受产权人书面委托的；

(三) 投诉人的姓名（名称）、住址不清的；

(四) 质量投诉处理机构已受理，尚未超过处理期限的重复投诉；

(五) 因擅自改变房屋结构、使用功能及装修不当等引起的；

(六) 属于不可抗力引起的质量缺陷；

- (七) 投诉办结后就同一事实再次投诉的;
- (八) 其他如因质量问题引起的经济纠纷;
- (九) 法律规定的其他不属于投诉处理机构受理范围的。

### 第三章 投诉办理

**第十条** 投诉处理机构受理投诉后，应确定 2 名具体承办人员，受理后 10 日内，由投诉承办人会同相关单位核实投诉情况，责成建设单位组织有关单位提出处理意见，出具《住宅工程质量投诉处理（调解）意见书》（以下简称《意见书》），督促责任单位落实整改。

**第十一条** 质量投诉处理根据投诉内容按以下方式处理：

（一）对事实清楚、责任明确、能够确定处理意见的一般施工质量问题（适用于质量问题事实清楚易于判断原因且不需要进行质量检测的非结构性安全的质量问题，包括影响使用功能的质量问题），由质量投诉处理监督机构承办人员责成责任单位提出处理意见，向投诉当事人提出《意见书》，并督促建设责任主体单位限期整改。

（二）涉及主体结构安全和主要使用功能缺陷的施工质量问题（适用于多次协调未果，有较大争议或影响结构安全的质量问题；质量问题事实不清楚，需要进行质量检测的质量问题），应由工程原设计单位复核后提出相应处理方案，质量投诉处理监督机构承办人员向投诉当事人出具《意见书》，并督促建设责任主体单位限期整改。

(三) 难以界定的质量问题,由投诉人与建设单位共同委托法定工程质量检测机构进行检测;检测内容等由工程原设计单位会同建设、设计、施工相关责任单位及投诉人按照相关规范标准要求共同确定;设计单位根据检测结果提出处理方案。

修复完成后,建设单位应当组织投诉人和有关单位共同验收,并将修复情况书面报告投诉处理机构。

投诉处理机构应当做好质量投诉处理记录,对于上级交办的投诉,应将处理情况及时书面报告交办单位。

#### **第十二条 【鉴定事项及费用】**

投诉人明确表示需要对被投诉工程结构进行质量鉴定并确认质量问题责任人的,鉴定费用由投诉人支付;经鉴定后存在结构安全问题的,检测费用由相关责任单位承担。

工程质量检测或鉴定应经投诉双方协商确认后选择具有相关资质的机构进行。双方协商不成的,由投诉处理机构指定。

**第十三条** 如果投诉人对投诉处理机构组织的首次调解不满意,投诉处理机构可以安排再次调解。经过两次调解,双方仍不能达成一致意见的,调解结束,投诉处理机构出具《上海市住宅工程施工质量投诉处理终止调解书》,并明确终止调解理由。

**第十四条 【办理时限】** 投诉处理机构应当自受理之日起 60 日内办结;情况复杂的,经投诉处理机构负责人批准,可以适当延长办理期限,但延长期限不得超过 30 日,并告知投

诉人延期理由。

**第十五条** 有下列情况之一的，投诉处理视为办结：

- (一) 投诉人撤回投诉；
- (二) 投诉在处理过程中进入仲裁、诉讼程序或者因其它原因移交相关部门处理；
- (三) 投诉人在责任单位按照《意见书》落实整改期间虚构事实，人为设置障碍导致处理无法进行的；
- (四) 投诉人确认质量缺陷已处理完毕的；
- (五) 投诉人无正当理由拒绝签字的；
- (六) 已由投诉处理机构出具《上海市住宅工程质量投诉处理终止调解书》的。

#### **第四章 相关单位和人员的责任和行为监督**

**第十六条** 建设单位应当对其开发建设的住宅承担质量保修责任，并对《上海市新建住宅质量保证书》中约定的保修期限和保修范围内的质量问题，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。

**第十七条** 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，根据《意见书》的处理意见，采取有效措施，对质量缺陷进行维修。必要时。应当编制维修施工方案。施工单位应当在《意见书》约定的期限内完成维修后，

将经建设、物业单位签字盖章的《住宅工程施工质量投诉问题整改完成报告》按照《意见书》约定的时间反馈至投诉处理机构。

**第十八条** 涉及结构安全的投诉，设计、监理单位应当根据有关规定和合同约定，参与住宅工程质量投诉的处理，提出处理建议、方案，并对质量投诉问题整改完成情况予以确认。

**第十九条** 各级投诉处理机构应当建立健全投诉处理监督制度以及投诉档案管理制度，认真受理和处理每件施工质量投诉案件，及时办结有关部门交办任务。

**第二十条** 投诉处理机构承办人员在接到投诉案件后，应当按照首问负责制的要求，做好投诉协调、解释、疏导工作。投诉处理工作人员与投诉事项或者投诉人有直接利害关系的，应当回避。

**第二十一条** 建设行政管理部门应当加强住宅工程质量缺陷投诉监督管理，发现存在以下行为的，责令相关单位改正；涉及违法的，由建设行政管理部门依法对责任单位和责任人实施行政处罚。同时将责任单位和责任人的不良行为记入诚信档案，依法限制其建筑市场活动。

（一）不履行房屋保修义务；或者无正当理由，拖延履行保修义务 15 天以上的；

（二）无正当理由，不按规定参加质量投诉处理活动的；或者在质量缺陷处理过程中，不执行质量投诉处理（调解）意

见导致矛盾激化的；或者同一质量缺陷，经过 3 次及以上维修仍未解决质量问题的；

(三) 质量投诉处理机构发现现场整改情况与经责任主体签字、盖章的《住宅工程施工质量投诉问题整改完成报告》严重不符，存在明显弄虚作假的；

(四) 无正当理由，不按时反馈《住宅工程施工质量投诉问题整改完成报告》的；

(五) 有其它违反法律、法规和规章行为的。

**第二十二条** 投诉处理工作人员因滥用职权、玩忽职守、徇私舞弊等引发重大矛盾隐患，造成严重后果的，对直接负责的主管人员和其他直接责任人员依法给予行政处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

## 第五章 附则

**第二十三条** 对超出本规定的保修期限，但是在《新建住宅工程质量保证书》约定的保修期限的质量缺陷，投诉人可以按照有关规定向建设单位或者建设单位委托的小区物业服务企业提出质量缺陷处理诉求，由建设单位或者建设单位委托的物业服务企业按照有关规定组织维修。

**第二十四条** 本规定由上海市城乡建设和管理委员会负责解释。

**第二十五条** 本规定自 2015 年 3 月 1 日起实施。

附件一

## 住宅工程施工质量缺陷投诉登记表

投诉编号：\_\_\_\_\_

填表日期：\_\_\_\_\_

投诉人姓名			身份证号码		
联系地址			联系电话		
小区名称			房号		
工程地址					
物业服务企业		联系人		电话	
建设单位		联系人		电话	
施工单位		联系人		电话	
监理单位		联系人		电话	
投诉内容					
与保修责任单位先行联系的情况					
诉求					

备注：表中字体加粗的项目为投诉人必填项。

附件二

## 住宅工程施工质量缺陷投诉受理告知书

\_\_\_\_\_ (投诉人):

根据《上海市住宅工程施工质量投诉处理暂行规定》和有关法律、法规，你提出的投诉事项(投诉编号: \_\_\_\_\_)，我机构予以受理。

投诉处理机构(章)

年 月 日

附件三

## 住宅工程施工质量投诉处理（调解）意见书

投诉编号		小区名称	
核查情况  1. 投诉问题的内容； 2. 投诉的问题是否属实。			
处理意见 (调解意见)			
投诉处理机构承办人员：	约定《住宅工程施工质量投诉问题整改完成报告》反馈日期：		
投诉处理机构盖章：			
<p>施工单位 签字： 投诉人 签字： 年 月 日</p>			

附件四

## 住宅工程施工质量投诉问题整改完成报告

\_\_\_\_\_ (投诉处理机构) :

我公司按照《住宅工程施工质量投诉处理(调解)意见书》要求,于 年 月 日将投诉人反映的问题整改完毕,整改完成情况已经建设单位等确认,符合有关要求。

整改情况简述: \_\_\_\_\_

物业服务企业: (盖章)  
负责人签字:

年 月 日

建设单位: (盖章)  
负责人签字:

年 月 日

施工单位: (盖章)  
负责人签字:

年 月 日

投诉人:

投诉处理机构承办人签收:

年 月 日

附件五

## 上海市住宅工程施工质量投诉终止调解书

我单位于\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日受理了投诉人关于\_\_\_\_\_的投诉，经过我单位\_\_\_\_\_次调解，双方仍未能达成一致意见，依据相关规定，现终止调解。建议投诉人按照国家相关法律、法规向仲裁机构申请仲裁或者向人民法院提起诉讼解决。

投诉处理机构（章）

年      月      日

投诉人：                          年      月      日

被投诉人：                          年      月      日

---

抄送：市安质监总站、市工程建设质量管理协会。

---

上海市城乡建设和管理委员会办公室 2015 年 1 月 19 日印发

---