

# 关于印发《宿迁市住宅工程质量缺陷投诉 处理办法》的通知

宿建规〔2025〕3号

各县（区）住房和城乡建设局，市各开发区、新区、园区建设局，各有关单位：

为深入贯彻落实《关于印发〈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〉的通知》（苏建规字〔2022〕2号）等文件规定，明确住宅工程各方的责任和义务，维护投诉人和有关各方的合法权益，进一步规范住宅工程质量缺陷投诉处理工作，结合我市实际，制定《宿迁市住宅工程质量缺陷投诉处理办法》，现将印发给你们，请严格遵照执行。

附件：宿迁市住宅工程质量缺陷投诉处理办法

（此页无正文）

宿迁市住房和城乡建设局

2025年4月14日

## 宿迁市住宅工程质量缺陷投诉处理办法

**第一条** 为了加强全市住宅工程质量投诉管理工作，进一步规范工程质量投诉处理程序，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》《江苏省房屋建筑和市政基础设施工程质量监督管理办法》《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》，结合本市工作实际，制定本办法。

**第二条** 本办法适用于本市行政区域内国有土地上新建、改建、扩建的住宅建筑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。

保修范围、保修期限依据法律法规规定和施工合同约定具体确定。

**第三条** 本办法所称住宅工程质量缺陷是指住宅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。

本办法所称住宅工程质量缺陷投诉，是指公民、法人或其他组织（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、侵害自身合法权益的住

宅工程质量缺陷，或者涉及危害公共利益、公众安全的住宅工程质量缺陷，向工程所在地住房城乡建设行政主管部门请求处理的行为。

**第四条** 住宅工程质量缺陷投诉处理工作应当坚持属地管理、分级负责、依法依规、客观公正、源头化解、便民高效的原则。

**第五条** 市住房城乡建设行政主管部门负责全市住宅工程质量缺陷投诉处理的监督管理工作。各县、区住房城乡建设行政主管部门按职责和管理权限负责本辖区内住宅工程质量缺陷投诉处理的监督管理工作。住房城乡建设行政主管部门可委托工程质量监督机构具体实施工程质量缺陷投诉处理工作。

**第六条** 投诉人在住宅工程建设过程中或保修期内发现存在质量缺陷的，可先与工程建设单位或者其委托的质量保修单位联系，协商处理；建设单位不按规定履行保修责任的，投诉人可向所在地投诉处理单位投诉。

**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。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。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。

**第八条** 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，不得诬告、陷害他人。投诉人应当配合投诉处理单位对住宅工程质量缺陷投诉的调查、核实和处理工作。

**第九条** 有下列情形之一的，不属于住宅工程质量缺陷投诉工作的受理范围：

- （一）投诉不属于住房城乡建设行政主管部门职责范围的；
- （二）未提供住宅工程质量缺陷事实证明的；
- （三）超出施工单位对建设单位依照法律法规规定和合同约定具体确定的工程保修范围、保修期限的工程质量问题；
- （四）住宅工程竣工验收交付后，涉及擅自改变房屋结构、使用功能以及装饰装修不当等原因引起或第三方造成工程质量缺陷的；
- （五）因不可抗力导致的住宅工程质量缺陷问题；
- （六）工程质量缺陷投诉中涉及退房、换房、赔偿等经济纠纷的；
- （七）商品房买卖合同纠纷中与工程质量缺陷无关的争议；
- （八）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；
- （九）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）投诉人与所投诉住宅无权属关系且未受产权所有人委托的；

（十一）其他不符合本办法第三条规定的投诉。

投诉处理单位对不属于受理范围的投诉，应当向投诉人说明不予受理的理由，并告知投诉人可以反映问题的渠道，做好解释、疏导等工作。

**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，五个工作日内告知投诉人是否受理。

**第十一条** 对属于受理范围的投诉，事实清楚、责任明确，返工、修理、修复方式简单的住宅工程质量缺陷，投诉处理单位应当及时受理，并按照以下简易方式做好投诉处理：

（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，必要时应当对住宅工程质量缺陷的事实进行现场调查、核实。

（三）投诉处理。责成责任单位限期处理。

（四）投诉办结。责任单位处理完成后，及时将处理结果告知投诉处理单位，投诉处理完毕。

**第十二条** 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住宅工程质量缺陷，投诉处理单位按照以下一般程序处理：

（一）组建工作小组。组建投诉处理工作小组，负责处理工程质量缺陷投诉相关工作。小组成员如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缺陷进行现场调查、核实。

（三）投诉处理。

1. 对于涉及工程主体结构安全和主要使用功能的，或者责任难以界定的住宅工程质量缺陷，视情况需要进行验算、检测、鉴定，或者组织专家论证，形成论证意见。



对于需要检测、鉴定的住宅工程质量缺陷，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。相关费用支出由双方当事人协商解决，无法达成一致意见的，由要求提出方先行垫付，明确住宅工程质量缺陷的责任归属后，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. 建设单位组织实施住宅工程质量缺陷维修方案。

4. 投诉处理单位应当向建设单位发出《住宅工程质量缺陷投诉处理意见书》（附件1），责成责任单位限期处理。

（四）投诉办结。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，投诉处理单位应当对维修结果进行核实，投诉处理完毕。

**第十三条** 住宅工程质量缺陷投诉处理采用简易程序处理的，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，自受理六十个工作日内作出处理意见，并及时将处理意见告知投诉人。

通过各级党委、政府信访部门转办的信访投诉，政务热线等平台受理的投诉其处理时限按照相关规定执行。

投诉处理过程中因进行检测、鉴定、组织专家论证等产生的

时间不计入处理期限。

**第十四条** 住宅工程质量缺陷投诉处理过程中出现争议的，应当按照公平、公正、合理、合法原则予以解决。

**第十五条** 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工作：

（一）经核实，所投诉的工程质量缺陷不真实，或者投诉属于本办法第九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责任单位无法实施工程质量缺陷返工、修理、修复的；

（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责任单位无法实施工程质量缺陷返工、修理、修复的；

（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）投诉处理涉及的全部责任主体已经依法终止的。

终止投诉处理工作的，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《住宅工程质



量缺陷投诉终止处理意见书》（附件2），并做好解释、疏导等工作。

**第十六条** 建设、勘察、设计、施工、监理等单位应当配合投诉处理单位对住宅工程质量缺陷投诉的调查、核实和处理工作，积极主动落实相关工作要求。建设单位应当切实履行工程质量首要责任，应当依法对住宅工程质量承担全面责任，严格履行质量保修责任，及时组织处理住宅工程质量缺陷。施工单位应当对住宅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。

**第十七条** 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，简易程序处理的投诉应留台帐，一般程序处理的投诉相关资料、表格应立卷归档，留档备查。

**第十八条** 投诉处理单位应当建立住宅工程质量缺陷投诉分析制度，及时分析问题、总结经验，持续巩固提升住宅工程质量缺陷投诉处理工作能力和水平。

**第十九条** 市、县区住房城乡建设行政主管部门要把住宅工程质量缺陷投诉处理作为工程质量监督管理工作的重要内容，畅通投诉渠道，认真对待、妥善处理质量缺陷投诉。对在投诉处理工作中做出突出成绩的单位和个人，给予表扬鼓励。对在投诉处理工作中推诿、敷衍、拖延的单位及人员，给予批评教育。

**第二十条** 投诉处理过程中发现存在提供虚假材料、隐瞒事实真相等失信行为的，可依据《宿迁市社会信用条例》处理；发现存在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，应当依法依规进行查处；发现涉嫌违法犯罪线索的，移送有关司法机关处理。

**第二十一条** 抢险救灾以及其他临时性房屋、农民自建低层住宅和涉及军事管理区域的住宅工程质量缺陷的投诉处理活动，不适用本办法。

**第二十二条** 本办法自 2025 年 5 月 1 日起施行，有效期至 2030 年 4 月 30 日。

- 附件：1. 住宅工程质量缺陷投诉处理意见书  
2. 住宅工程质量缺陷投诉终止处理意见书