随州市房屋建筑工程质量缺陷投诉处理服务指南

一、适用范围

随州市行政区域内新建、改建、扩建的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。

根据《房屋建筑工程质量保修办法》第七条规定，在正常使用条件下，房屋建筑工程的最低保修期限为：

（一）地基基础工程和主体结构工程，为设计文件规定的该工程的合理使用年限；

（二）屋面防水工程、有防水要求的卫生间、房间和外墙面的防渗漏，为5年；

（三）供热与供冷系统，为2个采暖期、供冷期；

（四）电气管线、给排水管道、设备安装为2年；

（五）装修工程为2年。

其他项目的保修期限由建设单位和施工单位约定。

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不在受理范围。

二、投诉形式

工程质量缺陷投诉，可以通过信息网络、书信、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工程质量缺陷，或者涉及危害公共利益、公众安全的工程质量缺陷，向工程所在地建设行政主管部门请求处理。

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。

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。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，并且提供工程质量缺陷危及自身生命财产安全、侵害自身合法权益或者危及公共利益、公众安全的证据，不得捏造、歪曲事实，不得诬告、陷害他人。投诉人应当配合住房城乡建设行政主管部门对工程质量缺陷投诉的调查、核实和处理工作。

三、受理流程

对属于受理范围的投诉，建设行政主管部门应当及时受理，并按照以下程序做好处理工作：

1、确定承办人。

2、调查核实投诉问题。

3、处理工程质量缺陷。

对于事实清楚、责任明确，返工、修理、修复方式简单的工程质量缺陷，可以采用简易方式处理投诉，责成责任单位限期处理。

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。设计单位应当根据验算、检测、鉴定结果、专家论证意见提出处理方案。建设行政主管部门应当制作投诉处理意见书，责成责任单位限期处理。

4、办结。责任单位返工、修理、修复完成，并告知建设行政主管部门，投诉处理完毕。责任单位拒不履行保修义务的，依照《建设工程质量管理条例》等规定实施行政处罚。

四、不属于受理范围的情形

有下列情形之一的，不属于工程质量缺陷投诉处理工作的受理范围：

1.投诉不属于建设行政主管部门职责范围的；

2.未提供工程质量缺陷事实证明的；

3.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；

4.工程交付后，因使用不当或者第三方造成的工程质量问题；

5.因不可抗力导致的工程质量问题；

6.工程质量缺陷投诉中的经济纠纷；

5.商品房买卖合同纠纷中与工程质量缺陷无关的争议；

8.已受理并正在处理中的投诉或者投诉办结后就同一事实进行的重复投诉；

9.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事项；

10.其他不符合本办法第三条规定的投诉。

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，视情况告知投诉人可以反映问题的渠道，做好解释、疏导等工作。

五、终止投诉处理的情形

投诉处理过程中，有下列情形之一的，建设行政主管部门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的；

（二）经核实，投诉属于本办法第八条规定的不予受理范围的；

（三）投诉人撤回投诉的；

（四）当事人提起诉讼、申请仲裁或者申请行政复议的；

（五）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；

（六）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；

（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，应当向投诉人说明终止的理由，做好解释、疏导等工作。

建设、勘察、设计、施工、监理等单位应当配合建设行政主管部门对工程质量缺陷投诉的调查、核实和处理工作。建设单位应当切实承担工程质量首要责任，积极主动落实主管部门投诉处理工作的相关要求。工程质量缺陷投诉处理过程中发生的各项费用支出由各方当事人协商解决；无法达成一致意见的，由要求提出方先行垫付，明确工程质量缺陷的责任归属后，由责任方承担。