



中山市住房和城乡建设局关于印发《中山市房屋建筑工程质量投诉处理办法》的通知

中建通〔2025〕8号 中建规字〔2025〕1号

火炬开发区管委会，翠亨新区管委会，各镇政府、街道办事处，市各有关单位：

为加强和规范中山市房屋建筑工程质量投诉处理工作，规范投诉处理程序，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》《信访工作条例》《房屋建筑工程质量保修办法》和《广东省住房和城乡建设厅关于房屋建筑工程质量投诉的处理办法》等法律、法规、规章及规范性文件的有关规定，我局修订了《中山市房屋建筑工程质量投诉处理办法》，现印发给你们，请结合实际认真贯彻落实。

特此通知。

中山市住房和城乡建设局

2025年1月20日

中山市房屋建筑工程质量投诉处理办法

第一章 总 则

第一条 为加强和规范中山市房屋建筑工程质量投诉处理工作，规



范投诉处理程序，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》《信访工作条例》《房屋建筑工程质量保修办法》和《广东省住房和城乡建设厅关于房屋建筑工程质量投诉的处理办法》等法律、法规、规章和规范性文件的有关规定，结合本市实际制定本办法。

第二条 本办法适用于本市行政区域内房屋建筑工程（含有资质的装修施工企业承建的装修工程）在质量保修期和保修范围内出现的质量缺陷的投诉处理。保修期、保修范围依据原建设部《房屋建筑工程质量保修办法》和施工合同确定。

第三条 本办法所称房屋建筑工程质量投诉（以下简称“质量投诉”），是指产权所有人、使用人或利害关系人（以下简称“投诉人”）以书面方式向住房和城乡建设行政主管部门反映房屋建筑工程质量缺陷（以下简称“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 本办法所称质量缺陷，是指房屋建筑工程质量不符合工程建设强制性标准和合同的约定。

第五条 本办法所称房屋建筑工程质量投诉处理（以下简称“质量投诉处理”），是指住房和城乡建设行政主管部门对受理或上级部门交办的工程质量投诉，依据国家法规和建筑工程施工质量验收规范等标准、规定，按投诉处理程序调查核实，督促和责成责任单位对质量缺陷进行限期修复的活动。

第六条 质量投诉处理应坚持分级负责、属地办理、依法、及时、就地解决与疏导教育相结合的原则。

第七条 建设单位是房屋建筑工程质量缺陷保修处理的牵头责任单位，应做好质量投诉处理的有关工作，并及时组织原设计、施工等单位



对质量缺陷进行分析，提出处理方案并实施。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，由房屋所有人或物业服务企业协调施工单位实施质量保修。

第八条 如投诉人发现房屋建筑工程在保修期内存在质量缺陷后，向建设单位或物业服务公司（以下简称“物业公司”）反映房屋质量缺陷情况的，建设单位应落实房屋建筑工程质量安全的首要责任，切实履行房屋质量保修义务。

建设单位或委托的物业公司应对投诉人信息和房屋质量缺陷情况登记在册，同时发放登记受理回执，并明确告知处理的流程和时限。

物业公司登记后，应在三个工作日内向建设单位转交房屋质量缺陷情况。

建设单位或委托的物业公司应在小区范围内公示质量保修的流程指引和保修单位的联系方式。

第二章 质量投诉受理

第九条 投诉人发现房屋建筑工程存在质量缺陷的、或质量保修责任单位不按规定履行保修责任以及责任单位敷衍、拖延、拒绝质量问题保修处理的，可向属地住房和城乡建设行政主管部门投诉。

第十条 投诉人采取来访形式提出投诉的，应当到住房和城乡建设行政主管部门或指定的接待场所，进行房屋建筑工程施工质量投诉登记，并提供以下材料：

（一）投诉书（包括投诉人姓名、现住址、联系电话，工程名称、地址、建设单位或物业服务企业，房屋建筑工程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、房屋产权证明复印件或购房合同或租赁合同;
- (三) 反映工程质量缺陷的照片、资料等;
- (四) 商品房《住宅质量保证书》和《住宅使用说明书》(如有);
- (五) 与建设单位先行联系和处理的相关材料(如有)。

投诉人通过电话、12345 热线、网络、信函、电子邮件等方式进行投诉的,住房和城乡建设行政主管部门认为上述方式未能详细说明情况的,可要求投诉人到住房和城乡建设行政主管部门或指定的接待场所,进行房屋建筑工程施工质量投诉登记,提供材料见上文。

委托代理人进行投诉的,代理人应向住房和城乡建设行政主管部门出具书面委托书和双方的有关身份证明材料。

第十一条 有下列情形之一的,属于不符合受理条件:

- (一) 超过保修期限或保修范围的;
- (二) 不具实名或匿名投诉的;
- (三) 投诉材料反映的问题不真实的;
- (四) 已进入仲裁、诉讼程序或已做出司法判决、仲裁裁决的;
- (五) 投诉事项已经受理或正在办理,投诉人在未超出规定处理时限再次提出同一投诉事项的;
- (六) 本级住房和城乡建设行政主管部门已就同一投诉事项做出处理并作出书面答复意见的;
- (七) 对未办理施工许可的工程提出的质量投诉;
- (八) 未按照第十条规定提交相关资料的。

第十二条 住房和城乡建设行政主管部门接到书面方式投诉后,根据质量投诉情况填写登记表,并在10个工作日内决定是否受理。

对于不符合受理条件的,住房和城乡建设行政主管部门应向投诉人发送《房屋建筑工程质量投诉事项不符合受理条件告知书》,并说明理



由和告知投诉人通过下列渠道或方式投诉:

(一) 对超过保修期限或不属于保修范围的, 投诉人应向产权人或其他有权处理的部门反映;

(二) 投诉人要求施工质量缺陷责任方进行经济赔偿或提出退房、换房等要求的, 由双方进行协商, 协商不成的, 可依法通过仲裁、诉讼等法律途径解决;

(三) 通过符合有关规定的其他渠道或方式反映。

第三章 质量投诉处理

第十三条 住房和城乡建设行政主管部门对受理的质量投诉应按以下程序进行处理:

(一) 向投诉人发出《投诉事项受理告知书》。

(二) 派出两名以上专业技术人员就投诉情况进行调查。

(三) 对于问题直观、责任明确的一般质量缺陷, 责成建设单位提出处理方案, 督促限期整改完毕。对于情况复杂、责任不明确的一般质量缺陷, 填写《房屋建筑工程质量投诉现场调查表》, 向责任单位下达《房屋建筑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但问题比较直观的质量缺陷, 由工程原设计单位(或不低于原设计单位资质等级的其他设计单位, 以下简称“设计单位”)和相关责任主体提出相应的处理方案。如各责任单位认为需要检测的, 应委托双方认可的有相应资质的检测机构进行检测。上述工作完成后, 下达《房屋建筑工程质量投诉处理通知书》, 责成责任单位限期处理完毕。对于涉及工程主体结构安全和



主要使用功能且质量缺陷原因复杂、处理难度较大的，建设单位应组织专家小组论证，提出论证意见，如论证意见认为需要检测的，应委托双方认可的有相应资质的检测机构进行检测，再由原设计单位提出处理意见和方案，由原来负责工程项目监督的质量监督机构实施监督。

（五）需加固设计的，建设单位应委托设计单位进行设计，施工图设计文件应由有资质的施工图审查机构审查合格。

（六）对于公共区域的质量缺陷，责成建设单位牵头各责任主体单位提出处理方案，督促限期整改完毕。

（七）对于一般质量缺陷，责任单位处理完毕后，由投诉双方进行验收，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，可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，由建设单位组织设计、监理、施工和投诉人进行验收，建设单位已不存在的，由房屋所有人或物业服务企业组织验收。

（八）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。

第十四条 质量投诉处理过程中，需要进行工程质量检测或专家论证的，费用按照以下原则处理：

（一）住房和城乡建设行政主管部门、质量保修企业或各责任主体单位处理过程中认为需要专家论证、检测和验算的，检测费由质量保修企业先行垫付。造成质量缺陷的责任明确后，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。

（二）如投诉人认为对质量缺陷相关内容需进行专家论证、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，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。

（三）如投诉人要求对与现场反映的质量缺陷无关的内容进行检测的，按照“谁主张、谁举证”的原则，检测费由投诉人垫付，经检测存在质量问题的，检测费由责任单位承担，如无质量问题，相关费用由投诉人承担。

第十五条 对于需转办的房屋建筑工程质量投诉，市住房和城乡建设行政主管部门应在接到投诉材料的10个工作日内，按层级关系或事权管辖范围将投诉材料转给房屋建筑工程所在地住房和城乡建设行政主管部门办理，并告知投诉人。

第十六条 多人对同一房屋建筑工程提出相同质量投诉事项的，建设单位应及时做好意见收集和登记，牵头制定处理方案。投诉人应当推选代表，代表人数不得超过5人。投诉代表在住房和城乡建设主管部门、信访部门组织召开的协调会议上，对相同质量投诉事项应实事求是地反映质量问题，对处理程序和处理方案发表意见。建设单位和投诉代表在会上达成一致意见后，双方当事人签字认可后严格执行。建设单位应及时将处理意见和处理方案在显著位置予以公示。调解不成的，建议依法进行仲裁或诉讼。

在投诉代表处理投诉过程中，投诉个人可单独与建设单位达成保修处理协议，任何投诉人不得妨碍其他投诉人质量投诉的解决进程。

任何人不得假借质量投诉的名义，煽动、串联、胁迫、利诱、幕后操纵他人信访，更不得以信访为名借机敛财。

第十七条 在质量缺陷处理完毕后，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、诉讼等途径解决。

第十八条 住房和城乡建设行政主管部门发出《投诉事项受理告知



书》至《房屋建筑工程质量投诉处理通知书》的时限，一般质量缺陷处理为30个工作日，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为60个工作日，因情况复杂或特殊原因不能在60个工作日处理完毕的，可适当延长处理时限。

第四章 质量投诉办结

第十九条 房屋建筑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：

- （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，或因其他原因移交相关部门处理的；
- （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，或投诉人以经济赔偿、退房、换房为条件才同意配合的；
- （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；
- （八）投诉人关于工程主体结构安全方面的投诉，双方无法就专家论证或检测、鉴定的内容达成一致意见，或不认可专家论证或检测、鉴定结论的。

住房和城乡建设行政主管部门在处理终结后，将处理结果书面告知投诉人。投诉人不接受处理结果的，可建议其采取仲裁、诉讼等途径。



第五章 其 他

第二十条 住房和城乡建设行政主管部门应建立投诉处理档案，及时收集相关材料。对于上级部门批转的投诉，负责投诉处理的机构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。

第二十一条 在工程质量投诉处理过程中，发现工程质量责任方存在下列行为的，由住房和城乡建设行政主管部门予以扣分记入诚信档案，如有涉及违法行为需要进行行政处罚的，依法将案件线索移交给有管辖权的行政部门。

（一）建设单位不履行或拖延履行投诉协调处理义务及房屋保修义务，对投诉人先行的联系、投诉故意不登记不处理，或拒绝给出登记受理回执的；

（二）施工单位不履行或拖延履行房屋保修义务的。

第二十二条 本办法自印发之日起实施，有效期5年。原《中山市房屋建筑工程质量投诉处理办法》（施行日期2019年6月1日）自本办法实施后予以废止。