

关于加强住宅工程质量保修及投诉处理工作的通知

亳建管〔2024〕26号

各县区住建局、住房发展中心，亳州高新区项目建设局、亳芜园区规划建设局，各有关单位：

为加强我市住宅工程质量保修和投诉处理工作，有效解决住宅工程保修期内质量问题，切实维护房屋产权人等有关各方的合法权益，依据《房屋建筑工程质量保修办法》(建设部令第80号)《安徽省建设工程质量投诉处理办法》等规定，现将相关工作通知如下：

一、畅通交付保修机制

(一)加强政策宣传。建设单位交付房屋时，应当向房屋产权人提供《住宅质量保证书》和《住宅使用说明书》，主动宣传质量保修相关政策，明示质量问题报修电话，确保报修电话畅通，及时接受业主反映的质量问题。由建设单位在单元楼醒目位置设置《住宅工程质量问题保修受理公告牌》(详见附件1)。

(二)全面推行“码”上维修制度。在保修期内和新竣工验收



的住宅工程均应通过“亳州市质量问题码上维修平台”申领住宅项目质量问题维修“二维码”,并在单元楼、电梯轿厢等显著位置进行张贴,将房源、物业公司、建设单位、施工单位、主管部门等全部接入“码”上维修平台,业主可随时扫描二维码反映质量问题,通过信息化管理,规范保修单位工程质量维修行为,努力实现质量问题不出小区。

二、落实质量保修责任

(三)压实建设单位首要责任。建设单位作为工程质量第一责任人,对工程质量负首要责任,应当按照法律法规相关规定及合同约定认真履行保修义务,建立质量保修制度,按户建立工程质量状况档案,及时记录质量保修处理结果,并建立质量保修档案备查。建设单位应在保修期届满前,按《建筑与市政施工质量控制通用规范》规定实施质量回访,并建立质量回访记录备查(详见附件 2)。

(四)规范保修处理流程。建设单位应牵头对各类质量报修问题分级处置,简单问题“马上修”、一般问题“限期修”、复杂问题“承诺修”。建设单位、物业单位、施工单位应按照受理确认、维修处理、复查反馈等流程,对每件质量保修事项做到有落实、有跟踪、有反馈。维修完成后与房屋产权人共同验收确认,形成书面签字材料。



(五)明确保修处理方式。对事实清楚、责任明确、易于判断原因的质量问题，由建设单位牵头组织相关责任单位提出处理意见，并与房屋产权人沟通确认后，限期整改完成；对存在责任界定争议的质量问题，建设单位应充分与房屋产权人协商，共同商定处置办法。对存在较大分歧，经属地行政主管部门协调仍无法达成一致意见的，应通过司法途径解决。

(六)加强保修监管。质量监督机构应对新建住宅工程质量保修告知制度落实情况进行重点检查，并列入竣工验收监督“一票否决制”清单。各县区住建局应定期对质量保修进行检查，住建、房产应建立联动工作机制，协调督促建设单位落实质量保修和质量回访责任。对质量问题严重，互相推诿、不履行保修义务或多次维修仍未解决质量问题的相关责任单位，县级以上住房城乡建设行政主管部门应当按照有关法律、法规对其进行处罚，并进行不良行为记录、曝光，并将其建设的项目列为工程质量安全监督检查重点范围。

三、健全质量投诉处理机制

(七)规范处理程序。质量投诉处理应严格按照受理登记、调查核实、分类协调、跟踪督办、回访建档等工作程序限时办理，规范质量投诉处理流程，提高质量投诉处理质效。

(八)明确分类处理方式。各县区住建局应参照市住建局制定



的《住宅工程质量问题投诉分类处理指导手册》标准，对不同类型质量问题进行分类协调处理，对能够确定处理意见的一般质量问题，由投诉处理机构责成建设单位制定维修方案，并督促限期维修；对涉及主体结构安全的质量问题，可根据第三方检测结果由设计单位出具维修意见，并由建设单位制定维修方案，限期完成维修；对因质量问题维修造成业主装修、租房等损失的，应组织双方协商解决，协商不成的引导通过司法途径解决。

(九)建立信息化管理制度。开发全市住宅工程质量问题信息化管理平台，将各类渠道收集的质量问题诉求全部录入平台实行线上办理，实现质量问题协调处理全过程自动流转、实时跟踪、智能预警、全程留痕、自动建档，依托数字化管理，压实各方主体责任，确保投诉处理机制高效运行。

四、强化质量投诉监督管理

(十)落实监管责任。质量投诉处理坚持属地管理、分级负责，谁主管、谁负责，依法、及时、就地解决问题的原则，市住建局负责全市住宅工程质量投诉监督管理工作，各县区住建局负责辖区内住宅工程质量投诉处理工作，确保质量投诉事项不越级。

(十一)实施信用管理。各县区住建局应将质量投诉处理纳入企业信用评价内容，对存在质量投诉处理不力、推诿扯皮，产生较大社会负面舆情影响等情形的建设、施工等相关责任单位，记

入企业信用档案，建立公开曝光机制。

(十二)加强考核通报。构建“清单+闭环”“考核+通报”“倒查+问责”工作机制，定期对全市工程质量投诉处理情况进行分析通报，将质量投诉办理情况纳入对县区质量考核重要内容，压实工作责任。对质量问题严重，不履行保修义务或多次维修仍未解决质量问题的责任单位，严格实行责任倒查，对质量违法违规行为依法进行行政处罚。

自文件印发之日起，《关于加强住宅工程质量投诉处理工作的通知》(亳建管〔2023〕15号)文件同时废止。

附件：1.《住宅工程质量问题保修受理公告牌》
2.住宅工程保修期内质量回访记录

亳州市住房和城乡建设局

亳州市住房发展中心

2024年7月5日