



## 宣城市住房和城乡建设局关于进一步 加强市区商品房开发项目工程 投诉处理工作的通知

建房〔2021〕61号

各县市区住建局、宣城经开区社发局，各建设、施工、设计、监理单位，各物业服务企业：

为切实做好我市市区商品房开发项目工程质量投诉处理工作，明确有关各方的责任和义务，维护业主等有关各方的合法权益，依据《建筑法》《建设工程质量管理条例》《安徽省物业管理条例》《宣城市住宅小区物业管理条例》《安徽省建设工程质量投诉处理办法》《宣城市房屋建筑工程质量投诉处理办法》等，结合我市实际，现提出以下意见及要求，请认真贯彻执行：

**一、本意见适用于市区范围内新建、改建、扩建商品房开发项目(含保障房项目)的房屋建筑及其配套的市政基础设施工程，在建设过程中和保修期内发生的工程质量问题。**

质量保修期限和保修范围依据《建设工程质量管理条例》《房屋建筑工程质量保修办法》《安徽省建设工程质量投诉处理办法》



及《施工合同》《商品房购房合同》《住宅质量保证书》等有关约定确定,从工程竣工验收合格之日起计算,具体保修年限如下: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,保修期限为 5 年;保温工程,保修期限为 5 年;供热与供冷系统,保修期限为 2 个采暖期、供冷期;电气管线、给排水管道、设备安装保修期限为 2 年;装修工程保修期限为 2 年。

工程保修期满后对于共用部位、共用设施设备的维修和更新、改造应通过申报使用物业专项维修资金处理。

工程保修期满后非共用部位、共用设施设备的维修、处理,业主或使用人存在超过设计标准增大荷载、擅自变动房屋建筑主体和承重结构、擅自改变设备位置、使用不当、装饰装修不当、未按照设计用途正常使用等违反物业装饰装修和使用方面法律、法规规定的行为造成的质量缺陷,以及在房屋使用过程中,因业主或使用人以外的第三方造成的质量缺陷等应由业主或使用人自行筹措资金处理。

### **二、明晰各方责任,切实加强工程质量投诉处理工作。**

(一)建设单位是工程质量的第一责任人,必须对开发建设商品房开发项目(含保障房项目)工程质量负首要责任。

1.应在国家规定的保修期限和保修范围内,成立工程质量投诉处理部门并明确专门技术人员,全面负责处理各类工程质量投



诉。建立健全投诉处理制度及保修档案，应在办理首期商品房综合查验时，明确质量投诉联系人和联系电话，在物业管理区域内显著位置进行公布，并书面报告市建管站、市房地产中心，期间如有调整应及时报备。

2.应在保修范围和保修期内负责组织整个工程质量投诉的协调处理工作。设计、施工、监理等其它责任单位应积极配合。开发建设单位项目负责人、监理单位项目总监、施工单位项目经理是处理工程质量投诉的直接责任人。

3.应自接到业主反映之日起**3**日内到现场查看，组织相关单位在**15**日内查明原因，并对属于保修期限和保修范围内的问题提出维修方案，经业主同意后进行维修处理；对影响使用安全或严重影响使用功能的质量缺陷，应在接到用户反映后立即到现场查看并及时采取必要的应急措施消除安全隐患。业主对建设、施工等单位提供的维修方案有异议的，可向市建管站反映，由市建管站依法进行调解；经调解无法达成一业主应通过诉讼等司法途径维护权益。

4.应加强维修质量管理。建设单位应牵头保证维修质量，维修过程应由原监理单位或由建设单位委托其他具有资质的第三方机构进行监督。

5.建设单位应与维修单位书面约定所维修部位、项目的观察、



保修期限，且应给予不少于 **180** 天的观察、保修期限。自发文之日起交付的项目应在《住宅质量保证书》中书面明确。

**6.建立工程质量定期回访制度。**建设单位应在工程竣工交付使用 **2** 年内每年对工程进行不少于一次的质量回访。质量回访时应在该物业管理区域公告栏进行告示公布联系单位、联系人和联系方式，实地查看工程质量情况，听取业委会、业主和物业企业意见，回访记录应由业主签字，及时归入工程质量保修档案。市建管站、市房地产中心应进行抽查检查。

(二) 施工单位是保修期内房屋质量问题直接责任人。应依法对保修期内发生的房屋质量问题履行保修义务，应设立工程质量问题处理部门，明确联系人和联系电话，并书面报告建设单位。不履行保修义务的，建设单位可以另行委托其他单位维修，但不免除原施工单位应依法承担的相应责任。

(三) 物业服务企业应对所提供的物业管理服务的工程在其设计使用年限内做好工程共用部位、共用设施设备的维护、管理，并引导各产权人或使用人做好其产权或适用范围内的部位、设施设备的维护、管理。对有证据证明因物业服务企业维护、管理不当导致工程共用部位、共用设施设备出现的问题由物业服务企业承担相应的维修责任。对因产权人或使用人维护、管理不当导致其产权或适用范围内的部位、设施设备出现的问题，物业服务企

业应配合因此遭受影响的业主做好协助取证工作。

物业服务企业应加强对业主或使用人进行房屋装修装潢时的巡查，对发现业主或使用人存在超过设计标准增大荷载、擅自变动房屋建筑主体和承重结构、擅自改变设备位置、使用不当、装饰装修不当、未按照设计用途正常使用等违反物业装饰装修和使用方面法律、法规的行为应及时劝阻、制止等并报告相应执法部门。

（四）工程质量投诉人原则上应为房屋产权人（产权单位），也可由其书面授权委托代理人代为办理，物业服务企业应当予以协助。投诉人发现质量缺陷可与建设单位直接联系，也可委托物业服务企业代为反映。委托物业服务企业代为办理或接业主书面投诉的，物业服务企业应出具回执，建立台账，并在**2**日内将投诉人反映的问题情况等信息书面反馈建设单位，不得拖延。建设单位收到投诉人反映或物业服务企业通知后，应当予以签收、办理，出具报修回执单，并在**15**日内组织保修责任单位等查明原因、分清责任，物业服务企业应安排人员参与见证排查工作并协助通知投诉人。

经排查属于保修期限和保修范围内问题的，由建设单位、物业服务企业、投诉人三方书面确认并留存，确认内容里应包括报修日期、缺陷类型、所在部位及范围等相关信息。





经排查超过保修期限或不属于保修范围问题的，由建设单位向投诉人出具相关书面说明。如建设单位未按照规定履行保修责任的，投诉人可向市建管站投诉。

**三、加强工程质量投诉处理监管。**依据《安徽省建设工程质量投诉处理办法》《宣城市房屋建筑工程质量投诉处理办法》等相关规定，市建管站负责工程质量投诉受理和处理工作，并公布工程质量投诉处理机构、地址、邮编、电话、电子邮箱。市房地产中心协助办理工程质量投诉处理工作，督促建设单位、物业服务企业依法履责。

**四、市建管站受理工程质量投诉后，应在 3 日内将投诉的质量问题书面转交建设单位等保修责任单位办理。**实行建设工程质量保证金托管于财政账户的商品房开发项目，在建设单位、施工单位收到市建管站书面通知之日起 **15** 日后拒不履行维修义务或因歇业、破产等原因无法履行保修义务的，房屋产权人（产权单位）或受其书面委托的物业服务企业等代理人可持下列书面材料，向市建管站申请使用建设工程质量保证金用于自行维修：

（一）申请使用建设工程质量保证金用于自行维修的报告（含划款所至银行账户）

（二）产权证、身份证等用以证明产权人（产权单位）的材料；

（三）经有资质的第三方造价中介机构审核确认的维修方案、

清单及预算；

（四）同一部位的同一维修项目，一次性申请使用建设工程质量保证金书面承诺；

（五）其他相关材料。

市建管站应当在受理申请后 **10** 个工作日内依据《宣城市建设工程质量保证金监管协议》，对符合使用条件的予以批准并告知申请人使用保证金的有关事项。

### **五、严把相关监管资金返还程序。**

**1.**建设工程质量保证金托管于财政账户的商品房开发项目，保修期满后，施工单位申请返还所的 **2** 应完成以下事宜：

（1）属于住宅工程（包括供停车使用的地下车库、地下室），应取得物业服务企业、业主委员会和辖区物业管理行政主管部门同意返还的书面意见，并在该物业管理区域公告栏进行为期不少于 **7** 天的公示；

（2）非住宅的公建、商业等其他工程应取得使用单位或商业运行管理公司同意返还的书面意见。

**2.**新建商品房项目最后一个预售资金监管账户依规撤销前或项目资本金退还前，市房地产中心应当征求市建管站、属地物业管理行政主管部门意见。

### **六、推行工程质量保险制度。**采用工程质量保险的项目，发



包人不得再预留工程质量保证金。工程质量保险的承保可采取单独承保、共保、保险联合体等形式。实行工程质量保险的工程，发包人应当将工程质量保险内容和要求在招标文件中明确，投标人应在投标报价中将工程质量保险费用列入工程总报价，并提供工程质量保险承诺书。

保险公司对工程质量保险约定的因质量问题造成的损失负有先行赔偿义务，保险公司有权依法对质量问题的责任单位实施代位追偿。

**七、加强联合惩戒。**对不履行保修义务或者拖延履行保修义务的建设单位、施工单位等相关责任主体，由市住建局进行约谈、责令整改，会同相应执法部门给予不良行为记录、行政处罚等处理。对物业服务企业履行维护、管理工作不力或者发现装修人、装饰装修企业有违反《住宅室内装饰装修管理办法》规定的行为不及时向有关部门报告的，由市住建局进行约谈、责令整改，会同相应执法部门给予不良行为记录、行政处罚等处理。

**八、本通知自印发之日起执行，各县市区可参照执行。特此通知。**

宣城市住房和城乡建设局

2021 年 4 月 30 日





(此件公开发布)