

索引号:	11220000013544541J/2023-00314	分类:	政策解读;其他
发文机关:	吉林省住房和城乡建设厅	成文日期:	2023年02月01日
标题:	《吉林省房屋建筑市政基础设施工程质量投诉管理办法》政策解读		
发文字号:		发布日期:	2023年02月01日

## 《吉林省房屋建筑市政基础设施工程质量投诉管理办法》政策解读

为规范全省房屋建筑和市政基础设施工程质量投诉管理工作，维护国家利益、社会公共利益和质量投诉各方当事人的合法权益，2023年2月1日，吉林省住房和城乡建设厅出台《吉林省房屋建筑市政基础设施工程质量投诉管理办法》（吉建规〔2023〕1号）。按照政府信息公开要求，现对该文件解读如下。

### 一、出台的必要性

由于以建设单位为核心的各方责任主体质量责任落实不到位，工程中不同程度地存在质量通病问题，群众对工程质量投诉时有发生。接待和处理工程质量投诉已经成为各级住建主管部门的一项重要日常工作。加强质量投诉管理对于维护群众的合法权益，提升群众幸福感、获得感意义重大。

为贯彻落实《信访工作条例》，统一全省工程质量投诉处理工作标准，实现质量投诉处理清单化、图表化、模板化、机制化，提高我省工程质量投诉管理水平，有必要出台《吉林省房屋建筑市政基础设施工程质量投诉管理办法》。

### 二、政策主要内容

《吉林省房屋建筑市政基础设施工程质量投诉管理办法》共六章：第一章总则；第二章各方责任；第三章投诉受理；第四章投诉调查处理；第五章投诉监督管理；第六章附则。

### 三、政策解决的主要问题

《管理办法》的制定出台，将有力规范我省工程质量投诉处理工作不规范、不标准问题，对强化各方主体的质量责任也将起到促进作用。《管理办法》主要明确以下四项内容：

（一）明确建设单位的首要责任。《管理办法》第八条明确，建设单位作为工程质量保修第一责任人，应当建立质量回访和质量问题处理机制，牵头做好工程质量保修期内和保修范围内质量问题的调查处理工作。第十二条明确，投诉人在工程保修期内和保修范围内发现工程质量问题的，应当先向建设单位反映。反映的质量问题事实清楚、责任明确的，建设单位应当及时组织维修，属于紧急情况的应当立即修复。投诉人对建设单位处理结果不认可的，可以向工程所在地住建主管部门进行投诉。

（二）明确了质量投诉处理时限。《管理办法》第十六条明确，投诉处理部门应在收到投诉件后15日内对投诉事项进行调查。一般质量问题的投诉应当在30日内办结；争议较大或涉及地基基础、工程主体结构安全和主要使用功能的质量投诉应当在60日内办结。第十七条明确，对于需要转办的质量投诉，主

管部门应在 5 个工作日内将投诉材料按层级关系转给工程所在地投诉处理机构办理。

（三）明确了质量投诉终止处理情形。《管理办法》第二十一条明确了终止处理工程质量投诉事项的十种情形，规定其中四种情形终止处理后，应建议投诉人通过仲裁或司法途径解决。但经调查核实，确实存在可能危及公共安全的质量问题的，不得终止调查处理。

（四）明确了对相关责任主体的惩戒措施。《管理办法》第二十五条明确，主管部门要加强对质量投诉涉及的责任主体履行质量义务的监督，对责任主体不按规定履行质量义务的七种行为要给予记入不良行为记录等信用惩戒或依法进行行政处罚。第二十六条明确，主管部门对一年内因不同事由被投诉 2 次及以上、且查实负有责任的房地产开发企业、施工单位、监理单位，可采取约谈、取消评优资格、列入重点监管对象等措施。