

关于进一步做好全区住宅工程质量缺陷投诉 处理工作的通知

全区住宅工程建设单位：

为深入贯彻落实《关于印发<无锡市房屋建筑工程质量缺陷投诉处理实施细则>的通知》（锡建质安〔2024〕15号）等文件规定，加强我区房屋建筑质量管理工作，压实建设单位对工程质量的首要责任，维护当事人合法权益，现就进一步做好全区住宅工程质量缺陷投诉处理工作的有关事项通知如下：

一、总体要求

严格遵守《建设工程质量管理条例》《房屋建筑工程质量保修办法》《建设工程质量投诉处理暂行规定》等法律法规规定，建设单位落实工程质量首要责任，提高服务意识，牵头做好负责项目的工程质量缺陷投诉协调处理工作。

二、工作内容

（一）落实房屋维修责任。建设单位接到业主报修信息，应及时派员查看现场，与业主明确出具维修方案的时间，并按计划有序进行维修工作，严格落实房屋质量问题维修责任。对于业主普遍提出的房屋质量通病问题，根据实际情况安排全面排查，提早采取措施，防止出现群访群诉事件。

（二）做好报修信息登记。建设单位应规范维修流程及信息资料留痕标准，避免出现推诿扯皮、久拖不修的情况。在维修过程中及维修完毕后，注意留存影像资料，做到工作

留痕，以便分清责任范围。建设单位及物业管理单位应及时登记业主报修信息，在其内部形成维修信息共享机制，提高维修工作效率。遇到潜在风险事件，建设单位应在研判后及时上报监管部门，防止事态消极发展。

为加强质量缺陷投诉处理工作质效，我区住宅工程建设单位应强化主体责任，组织建立“**项目报修信息登记在线表**”，牵头落实维修全过程管理及协调处置工作。**在线表创建、填报等具体实施工作参照附件执行。**

（三）加强业主沟通联系。建设单位应自觉规范前期销售行为，防止因虚假宣传与业主造成不必要的纠纷。房屋交付后，接到报修或投诉信息，建设单位应第一时间与业主取得联系，约定上门查看时间，限期出具维修方案并协商确定具体维修时间，过程中及时向业主反馈维修进度并在“在线表”中同步更新。面对情绪激动的业主，责任单位应及时安抚，做好解释工作，防止出现个人极端事件。

三、 监管措施

（一）核查投诉信息。区质安站通过 12345 热线平台、信访投诉、来电来访等渠道获得的房屋质量投诉信息，及时反馈给建设单位核查处理。对于群众投诉来访的重复工单、不满意工单，区质安站将通过“项目报修信息登记在线表”查看报修信息及维修过程，督促责任单位履职尽责。

（二）督促维修整改。区质安站按照《无锡市房屋建设工程质量缺陷投诉处理实施细则》有关规定，对属于受理范围内的质量投诉，及时受理并责成建设单位限期处理，形成

问题处理台账。因维修资金不足不能及时维修整改的，建设单位应积极筹措资金，与有关业主做好解释安抚工作，给出应急处理方案。

（三）强化责任追究。关于房屋质量问题维修，在质保期内、监管部门多次督促整改但建设单位拒不履行保修义务的，区质安站将通过开展约谈、移交行政处罚建议等措施压实建设单位质量保修责任。

附件：“项目报修信息登记在线表”建表要求

无锡市滨湖区建设工程质量安全监督站

2025年2月5日

