

# 泰州市建设工程质量监督站文件

泰建质〔2024〕6号

## 泰州市市直监管住宅工程质量 缺陷投诉处理通报

各有关建设、施工、监理单位：

为切实做好市区住宅工程质量缺陷投诉处理工作，压实各参建单位质量保修责任和义务，维护购房业主的合法权益，根据《建设工程质量管理条例》《江苏省房屋建筑和市政基础设施工程质量缺陷投诉处理管理办法》、住房和城乡建设部《关于落实建设单位工程质量首要责任的通知》等相关规定，泰州市建设工程质量监督站制定了《泰州市市直监管住宅工程质量缺陷投诉处理通报制度》（试行）。2024年第二季度我站对辖区内住宅工程质量缺陷投诉情况进行了分析汇总，现将有关情况通报如下：

### 一、基本情况

2024年第二季度，我站共受理住宅工程质量缺陷投诉164

起，其中渗漏 61 起，占比 37.3%；裂缝、空鼓、空间尺寸偏差 34 起；占比 20.7%；门窗质量缺陷 18 起，占比 11%；住宅安装质量缺陷 22 个，占比 13.4%；其他质量缺陷 29 起，占比 17.7%。目前 98%的质量缺陷投诉已经处理完成，业主对处理结果基本满意。

从投诉处理的过程来看，大部分参建单位对质量缺陷投诉处理工作较为重视，建立了质量投诉处理的相关机制，能够及时勘查质量缺陷现场，并制定了相关维修方案，安排专业维修班组进行修复。但部分参建单位对质量缺陷投诉的处理工作仍然不够重视，对质量缺陷投诉不处理、不作为、相互推诿、敷衍的现象依然存在。

## 二、通报批评的项目名称及单位

### （一）皇家花园二期项目

建设单位：泰州开泰汽车城发展有限公司

施工单位：南通市常青建筑安装工程有限公司

违规情形：

1、因质量缺陷未得到及时、有效处理，引起投诉人不满，针对同一部位质量问题反复投诉。

2、施工单位对质量保修期内发生的属于保修范围的质量问题未履行保修义务，对造成的损失未承担赔偿责任。

### （二）铂悦天境 19#楼项目

建设单位：泰州市金誉房地产开发有限公司

违规情形：

1、对质量缺陷投诉不处理、不作为。

2、因质量缺陷未得到及时、有效处理，引起投诉人不同意，针对同一部位质量问题反复投诉。

以上两个项目的建设单位违反了住房和城乡建设部《关于落实建设单位工程质量首要责任的通知》第三条“建设单位要建立质量回访和质量投诉处理机制，及时组织处理保修范围和保修期限内出现的质量问题，并对造成的损失先行赔偿”的规定。

对于两个项目的相关责任单位给予通报批评，并报泰州市住建局行政提醒、行政处罚。

### 三、下一步工作要求

1、各建设、施工、监理单位要举一反三、加强排查，深入查找住宅工程质量缺陷投诉处理工作中的薄弱环节，制定切实可行的整改措施，完善投诉处理工作中的不足。

2、我站将进一步加大住宅工程质量缺陷投诉处理工作的督查，每季对住宅工程质量缺陷投诉处理情况进行通报，对违规单位采取责令整改、行政提醒和建议行政处罚等措施，逐步提高业主对质量缺陷投诉处理工作的满意度。



报送：市住建局丁伟扬总工

抄送：市住建局质量处

泰州市建设工程质量监督站

2024年7月12日印发