



གཤམ་པོ་ཕྱི་ཤེས་པའི་ཁ་ཤེད་ལྷན་པའི་ཤྱེ་ལཱ་གཤམ་

西藏自治区人民政府公报

2024

第3期
(总第673号)

微信公众号



关于印发《西藏自治区房屋建筑和市政基础设施工程质量问题投诉处理管理办法》的通知

藏建质安〔2023〕259号

各地市住房和城乡建设局，藏青工业园规划建设局：

经自治区住房和城乡建设厅2023年第13次厅长办公会研究同意，现将《西藏自治区房屋建筑和市政基础设施工程质量问题投诉处理管理办法》印发给你们，请遵照执行。执行中的问题请及时反馈。

附件：《西藏自治区房屋建筑和市政基础设施工程质量问题投诉处理管理办法》

西藏自治区住房和城乡建设厅

2023年11月9日

附件

西藏自治区房屋建筑和市政基础设施工程 质量问题投诉处理管理办法

第一章 总 则

第一条 为规范我区房屋建筑和市政基础设施工程质量问题（以下简称建筑工程质量问题）投诉处理工作，明确有关各方的责任和义务，维护投诉者和有关各方的合法权益，依据《中华人民共和国建筑法》《建设工程质量管理条例》

《信访工作条例》《建设工程质量投诉处理暂行规定》等有关法律、法规，结合我区实际，制定本办法。

第二条 本办法中所称建筑工程质量问题投诉，是指公民、法人和其他组织通过信函、电话、来访等形式反映工程质量问题的活动。

第三条 凡在我区行政区域内新建、改建、



扩建的房屋建筑和市政基础设施工程，在建设过程中和保修期内发生的工程质量问题，适用于本办法。

第四条 工程建设单位（含房地产开发企业）履行工程质量首要责任，必须建立工程质量回访和质量投诉处理机制；工程施工单位履行保修义务。

第五条 建筑工程质量问题投诉首先应向工程建设单位（含房地产开发企业）进行投诉处理，建设单位（含房地产开发企业）不认真处理工程质量问题、不履行质量保修维修责任的，向工程所在地住建部门进行投诉反映。

第六条 工程质量问题投诉受理按照属地管理、分级负责，谁主管、谁负责的原则。

自治区住房和城乡建设主管部门统一指导全区工程质量投诉处理工作，对全区建设工程质量投诉处理情况进行统计分析，负责工程质量问题投诉的行政复议。

各地市、县区住房和城乡建设主管部门是本地市、县区工程质量问题投诉的主管部门（投诉处理机构），负责对建设单位（房地产开发企业）未能解决的工程质量投诉问题的受理处理部门。

第七条 工程建设单位和工程属地住建部门作为建筑工程质量问题投诉受理部门，应当建立和公布工程质量问题投诉专项受理电话、邮箱、信箱，完善工程质量投诉信访工作信息化管理台账。

第八条 工程质量投诉必须坚持实事求是的原则，投诉人投诉的问题应当客观真实，并对其提供材料内容的真实性负责，不得捏造、歪曲事实，不得损害国家、社会、集体的利益和其他公

民的合法权益，遵守法律、法规，自觉维护社会公共秩序和信访秩序。

第二章 投诉受理

第九条 公民、法人和其他组织通过信函、电话、来访等形式反映工程质量问题时，投诉处理机构必须认真予以登记建档，并建立投诉处理问题回访制度，及时了解投诉问题进展情况，以及投诉人对问题处理满意度调查。

对注明联系地址和联系人姓名的投诉，要将处理的情况通知投诉人。

第十条 对于投诉的工程质量问题，投诉处理机构要对合理的要求，要及时妥善处理；暂时解决不了的，要向投诉人作出解释，并责成工程质量责任方限期解决；对不合理的要求，要作出说明，经说明后仍坚持无理要求的，应给予批评教育。

第十一条 投诉人采取来访形式提出投诉的，应当到投诉处理机构设立或指定的接待场所，出示身份证明，如实填写《西藏自治区建筑工程质量投诉登记表》，反映同一内容的群体投诉应推选投诉代表人，代表人数不超过3人。

第十二条 投诉处理机构收到投诉人提交的《西藏自治区建筑工程质量投诉登记表》信息后，受理工作要求如下：

（一）投诉人提交的《西藏自治区建筑工程质量投诉登记表》不齐或者不符合要求的，应当一次性告知投诉人需要补正的内容；

（二）投诉人提交的《西藏自治区建筑工程质量投诉登记表》符合要求或内容已补正的，应



指定专业人员对质量问题投诉进行初步判定，明确受理与否；对不属于投诉处理范围的事项，应当及时作出不予受理的决定；

（三）符合受理的，自收到申请材料或补正之日起为受理日。

第十三条 下列投诉，投诉处理机构可不予受理：

（一）投诉人的姓名、联系方式、住址等不清楚的；

（二）经投诉处理机构认定，因用户装修或使用不当等自身原因造成质量问题的；

（三）投诉事项已经受理或正在办理，尚未达到规定办理期限的同一内容投诉；

（四）投诉办结后就同一事实再次投诉的；

（五）对已经或者应当通过行政复议、仲裁、诉讼等其他途径解决的；

（六）因质量问题引起的经济纠纷；

（七）不属于工程质量监督管理范围的；

（八）法律规定的其他不属于投诉处理机构受理范围的。

第十四条 对于不属于质量投诉受理范围的，投诉处理机构应明确告知投诉人，说明不予受理的理由，并告知投诉人通过下列渠道或方式处理：

（一）对超过保修期，在使用过程中发生的工程质量问题，由产权单位或有关部门处理。

（二）对于房地产项目，投诉人因维修造成损失提出赔偿的，以及因质量问题要求进行经济赔偿或提出退房、换房等要求的，双方应依据合同约定，协商解决，不能达成一致意见的，可通过仲裁、诉讼等司法途径解决。

（三）不属于工程质量监督范围内的投诉，应通过合法途径，向其他有管辖权部门投诉。

第三章 投诉处理

第十五条 投诉处理机构对于受理的工程质量投诉，应按以下程序进行处理：

（一）保修单位维修。投诉处理人员应在3日内将投诉的质量问题转交保修责任单位（即原施工单位），要求保修责任单位在15日内查明原因，分清责任，提出维修方案。维修方案经投诉人同意后，进行维修处理。维修完毕后，保修责任单位将维修情况书面报投诉处理机构。

（二）协调处理。投诉人对保修责任单位的维修方案有异议的，应当在7日内向投诉处理机构提出异议。投诉处理机构应在收到异议后7日内召集投诉人、保修责任单位以及相关责任单位现场调查，查明原因、分清责任，提出处理方案，经协调达成一致意见后，督促各方严格执行。

（三）检测鉴定处理。对于需要进行检测或鉴定的质量问题，责任明确的，由责任单位委托法定检测机构进行检测或鉴定；责任不明确的，由工程质量保修责任单位先行委托法定检测机构进行检测或鉴定。法定检测机构由投诉双方共同选定，检测或鉴定费用根据鉴定结论由责任方承担。依据法定检测或鉴定机构报告，责任单位委托原设计单位（或资质不低于原设计单位的其他设计单位）出具处理方案，经投诉人认可后，保修单位实施维修，建设单位组织有关单位对维修工程进行质量验收。维修结束后，保修单位应将



有关单位及用户签字认可的质量缺陷维修情况书面报告投诉处理机构。

保修责任单位认定不需要检测鉴定已能确定质量问题产生的原因、或者已有检测或鉴定报告，但当事人有异议，当事人可以委托省级以上建设行政主管部门授权的检测机构进行检测或者鉴定，检测或鉴定结论不支持保修责任单位认定的原因或已有的检测或鉴定报告时，检测或鉴定费用由保修责任单位承担。

对责任单位和责任人进行处理。在投诉处理过程中发现有关单位或个人存在质量违法违规行为的，按照管理权限由项目所在地住建部门依法进行行政处罚；若发生权利侵害需要赔偿的，由权利人追究相关建设、勘察、设计、施工单位及其负责人法律赔偿责任。

第十六条 一般质量问题应当自受理之日起30日内办结，涉及工程主体结构安全和主要使用功能的质量缺陷处理时限为3个月，因情况复杂或特殊原因不能在3个月处理完毕的，可适当延长处理时限。

第十七条 投诉处理结束后，投诉处理机构应及时整理投诉档案归档，并将以下相关资料纳入工程质量投诉处理档案：

- (一)《西藏自治区建筑工程质量投诉登记表》；
- (二)保修责任单位出具的工程质量投诉调查报告；
- (三)质量检测机构出具的工程质量检测鉴定报告；
- (四)保修单位或设计单位出具的工程质量投诉问题处理方案；

(五)施工单位的维修处理工程验收报告；

(六)《西藏自治区建筑工程质量投诉终止意见书》；

(七)其他有关工程质量投诉处理材料。

工程质量投诉处理档案由投诉处理机构保存5年；经过结构安全加固的工程，投诉处理档案转建设工程档案管理部门保存。

第十八条 在处理工程质量投诉过程中，不得将工程质量投诉中涉及到的检举、揭发、控告材料及有关情况，透露或者转送给被检举、揭发、控告的人员和单位。任何组织和个人不得压制、打击报复、迫害投诉人。

第十九条 县级以上住房城乡建设行政主管部门应不定期对建设、施工等单位履行质量保修和投诉处理责任的情况进行检查，相关检查结果留存，作为上级部门监管考核的重要依据。

各级住房城乡建设行政主管部门要高度重视工程质量投诉处理工作，工程质量投诉处理工作情况作为部门年度考核内容。

第四章 终止和办结

第二十条 有下列情形之一的，质量投诉处理终止，质量投诉处理部门出具《西藏自治区建筑工程质量投诉终止意见书》：

- (一)投诉人人为设置障碍，导致保修单位无法开展质量问题调查或无法按照维修方案进行维修处理的；
- (二)投诉的质量问题已查清，并有处理方案，但因双方涉及经济赔偿、退房或换房要求，经投诉处理机构调解仍存在较大分歧，无法达成



一致意见的；

（三）投诉双方对共同选定的法定检测机构出具的工程质量检测或鉴定报告存有异议，导致工程质量维修无法进行的；

（四）投诉人不接受工程质量投诉处理机构的处理意见，经三次协调仍不接受协调意见，且时限超过2个月的；

（五）在投诉处理过程中进入仲裁、诉讼程序或因其它原因转至其他部门处理的。

第二十一条 有下列情形之一的，质量投诉处理视为办结：

（一）经投诉人认可，所投诉的质量问题已得到解决的；

（二）投诉人撤回投诉的；

（三）已由质量投诉处理机构出具《西藏自治区建筑工程质量投诉终止意见书》的。

第五章 相关责任

第二十二条 建设单位未履行质量首要责任，未建立质量问题投诉机制；施工单位不履行保修义务，对质量问题互相推诿或多次维修仍未解决质量问题的。县级以上住房城乡建设行政主管部门应当依规进行不良行为记录曝光、罚款等行政处罚；情节严重的，追究法律责任。

县级以上住房城乡建设行政主管部门不履行行业责任，不认真处理质量问题投诉或对建设单位不认真履行质量投诉处理机制不进行处理，造成恶劣影响的，由上一级行政部门在年度考核中予以扣减分，并向县级以上政府部门进行通报。

第二十三条 投诉人对投诉处理机构及其工

作人员有意见的，可依法向同级或上级住房城乡建设行政主管部门以及纪检监察机关进行反映。投诉人对处理结果不满意的，有权采用工程质量鉴定、仲裁或诉讼的方法解决问题。

第二十四条 质量投诉处理机构人员因滥用职权、玩忽职守、徇私舞弊等行为引发重大矛盾隐患并造成恶劣影响的，将依法给予相关行政处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第二十五条 禁止投诉人不实事求是或带有功利性等的恶意投诉（举报），对于存在恶意投诉（举报）的人员进行全区通报的同时禁止该人员在藏从事相关建筑活动，相关企业不得聘用该类人员；对于因不实举报发生的相关质量检测等相关费用，由该举报人承担；不实举报情节严重，造成权利人巨大损失的，由权利人依法追究该举报人的法律责任。

第六章 附 则

第二十六条 质量保修期限和保修范围依据《建设工程质量管理条例》及有关合同确定；在正常使用条件下，建设工程的最低保修期限为：

（一）基础设施工程、房屋建筑的地基基础工程和主体结构工程，为设计文件规定的该工程的合理使用年限；

（二）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，为5年；

（三）供热与供冷系统，为2个采暖期、供冷期；

（四）电气管线、给排水管道、设备安装和装修工程，为2年；



(五) 保温工程, 为5年。其他项目的保修期限由发包方和承包方约定。

第二十七条 城镇及农牧区居民自建自用住宅或经营性房屋投诉质量问题可参照本办法第十五条规定进行责任划分, 由房主(产权人)负责处理。

第二十八条 因工程质量责任主体存在违法违规行造成工程质量问题, 由相关行政执法部门对质量责任主体依法依规处理。

第二十九条 本办法自2024年1月1日施行,

原《西藏自治区房屋建筑和市政基础设施建设工程质量投诉申诉管理办法》(藏建质安〔2018〕240号)同时废止。

附件:

- 1.西藏自治区建筑工程质量问题投诉登记表
- 2.西藏自治区建筑工程质量投诉处理督办函
- 3.西藏自治区建筑工程质量投诉处理督办函
(存档)
- 4.西藏自治区建筑工程质量投诉终止意见书



附件1

西藏自治区建筑工程质量问题投诉登记表

一、接访情况						
时间及地点			接访方式		□来访 □信函 □电话	
接访人		电话		编号	藏建质投	年 号
二、投诉人基本情况						
投诉人姓名（或单位）				性别		年龄
现住址（或单位）			联系电话			
身份证号			初访时间			
投诉工程名称			建设地址			
初次其他部门反映情况 （部门、时间、地点、 人员等，以及处理结果）						
本次投诉的主要问题及 要求						
三、接访处理结果						
□同意受理。承办单位和人员电话： □不同意。原因为：						



附件2

西藏自治区建筑工程质量投诉处理督办函

藏建质投督办 年 号

依据《西藏自治区房屋建筑和市政基础设施工程质量问题投诉处理办法》规定，现转去_____（投诉人、单位）关于_____的工程质量问题投诉材料_____件、共_____页，请你们认真调查处理，并在_____日内将处理结果报我办。

联系人：

联系电话：

（***地市建筑工程质量投诉工作办公室）

年 月 日



附件3

西藏自治区建筑工程质量投诉处理督办函（存档）

藏建质投督办 年 号

投诉属地		投诉人	
工程名称		投诉人电话	
主要问题			
处理意见	按照《西藏自治区房屋建筑和市政基础设施工程质量问题投诉处理办法》，该投诉问题转_____处理，联系人： 联系电话： 年 月 日		



附件4

西藏自治区建筑工程质量投诉终止意见书

藏建质投督办 年 号

投诉人姓名		投诉人电话	
投诉属地		投诉时间	
工程名称		建设地址	
建设单位		施工单位	
投诉主要问题和处理情况	包括具体的质量问题和投诉理由以及调查（鉴定）情况。		
终止（办结）意见	现依据《西藏自治区房屋建筑和市政基础设施工程质量问题投诉处理办法》，现予以办结（终止），具体为： 1. 2. 3. 4. （**地市建筑工程质量问题投诉处理办公室） 年 月 日		



西藏自治区2023年度法治政府 建设情况报告

2023年，在以习近平同志为核心的党中央坚强领导下，西藏自治区党委、政府全面学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想 and 党的二十大精神，深入贯彻落实习近平总书记关于西藏工作的重要指示和新时代党的治藏方略，按照党中央、国务院决策部署，坚持用习近平法治思想统揽法治西藏建设全局，推动法治政府建设取得了新成效。

一、提高政治站位，始终坚持党对法治政府建设的领导

（一）持续深入学习贯彻习近平法治思想。坚持把习近平法治思想作为各级党员领导干部重点学习内容，严格执行理论学习中心组集体学习、“第一议题”制度、领导干部学法清单制度，组织专题学习24次，举办法治理论研修班6期，培训党员干部7200余人次，积极开展法学研究，成立“习近平法治思想研究”课题组，征集322篇法治论文，深入开展“百名法学家百场报告会”活动，持续用习近平法治思想统一思想、意志、行动。

（二）扎实履行法治政府建设职责。自治区党委书记王君正坚持把法治建设与自治区党委中心工作一同部署、一体推进，多次主持召开自治区党委常委会会议、理论学习中心组学习会和全

面依法治藏委员会会议等，研究部署法治建设相关工作，带头学习党内法规和国家法律、带头深入实地调查研究，以身作则带领各族干部群众尊法学法守法用法，带动党员干部在法治之下想问题、作决策、办事情。自治区政府召开政府常务会议和法治政府建设工作领导小组会议，从深化法治宣传、强化基层治理、抓实风险防控、规范决策程序、优化法治环境、做好法治保障等方面推进落实。各地（市）委书记、5个自治区政府部门党组（党委）书记和3479名区市县三级党政主要负责人积极开展述法工作。

（三）统筹推进法治政府建设。将法治政府建设纳入全区法治建设年度考核重点内容，制定贯彻落实党的二十大精神、深入推进新时代全面依法治国、加强新时代法学教育和法学理论研究的贯彻意见，研究起草《全面深化法治领域改革纲要（2023—2027年）》的贯彻落实方案，积极组织开展第三批全国法治政府建设示范创建活动，加强法治督察与纪检监察常态化协作配合，着力推动中央全面依法治国决策部署在西藏落实落地。

二、坚持以人民为中心的发展思想，依法履行职能

（一）强化行政立法保障。贯彻落实《中华



《中华人民共和国立法法》，研究制定自治区人大常委会五年立法规划（2023—2027年）、自治区人民政府2023年度规章立法计划，颁布实施人民调解条例、登山条例，出台税费征管保障办法、居住登记和居住证管理办法，推动18件地方性法规和政府规章的制修工作。建立立法咨询专家库，增设2个基层立法联系点，组织开展立法培训，完成12件法规审查工作，对128件法规启动立法后评估。

（二）提升行政决策水平。制定自治区政府工作规则和重大行政决策合法性审查工作规则，健全完善重大行政决策和法律顾问制度，深化重大行政决策事项年度目录公开，组建重大行政决策咨询论证专家委员会，新聘任法律顾问10人。加强规章规范性文件备案审查，政府规章备案6件、审查5件，规范性文件备案9件、审查31件。

（三）提高行政执法能力。推动执法权限下放和执法力量下沉，推进跨领域跨部门联合执法、“一支队伍管执法”，部署开展道路交通安全和运输执法领域突出问题专项整治、生态环境领域执法专项行动，加强市场监管案件查办和民生领域执法检查。组建自治区级行政执法特邀监督员队伍，开展全区行政执法专项监督和权责清单合法性审查。推行“轻微不罚、首违免罚”，建立健全行政执法裁量权基准和减免责清单制度，加强案例指导，推动法官、检察官、警官同台以案释法。

（四）促进权力规范运行。自觉接受监督，加强内部监督，办理自治区人大代表建议235件、政协委员提案254件，沟通和答复率100%。全面落实政务公开，及时发布相关信息，加强政

策解读。抓实行政复议与应诉，严格执行行政机关负责人出庭应诉制度，举办首届“府院同堂”培训班，开展行政复议质量提升年活动，依法受理复议案件275件、办结220件。

三、深化简政放权，持续优化法治化营商环境

（一）全面优化政务服务。制定加强数字政府建设三年方案及年度要点，推动续建“互联网+政务服务”“互联网+监管+督查”和统一基础云、公共资源交易等平台项目。深入开展“服务事项快办行动”，制定容缺受理暂行办法，行政审批事项减少182个。建成全区行政许可事项管理系统，编制行政许可实施规范，及时发布行政许可事项清单（2023版），编制自治区级权责清单。702个政务服务事项统一进驻拉萨三级政务服务大厅，99个事项可全国通办、102个事项可西南地区通办，网上可办率达100%，“最多跑一次”达98.6%，“全程网办”达72.4%。

（二）全面优化营商环境。召开全区优化营商环境暨招商引资工作会议和优化法治化营商环境座谈会，制订自治区优化营商环境条例，出台优化法治化营商环境的若干措施，举办“2023·中国西藏发展论坛”“第五届中国西藏旅游文化国际博览会”和第三届中国西藏“环喜马拉雅”国际合作论坛等，着力打造西藏特点、边疆特色的市场化、法治化、国际化营商环境。全面开展市场准入“隐性门槛”、公平竞争政策措施和招标投标领域专项清理整治，开辟重大项目用地审查“绿色通道”，制定工业用地“拿地即拿证”指引，深化食药环等领域源头治理，全区各类经营主体达48.23万户。出台支持民间投资发展和政



府性融资担保的意见，积极推动全区中小企业融资综合信用平台建设，安排中小企业发展专项资金预算3亿元、招商引资扶持资金5亿元。

四、不断提升基层治理体系和治理能力现代化水平，加快建设更高水平的平安西藏

（一）完善基层社会治理机制。坚持以科学化的机制和常态化、法治化的理念，深化细化城市基层党建引领基层治理工作，积极推行“网格化管理+数字化治理”模式，形成了“上下贯通、一抓到底”的基层治理架构，市域社会治理现代化试点通过中央复核验收。持续推进“法治公安”和社会治安防控体系建设，健全完善应急处突体系。

（二）加大普法工作力度。坚持“谁执法谁普法”，全面实施“八五”普法规划，以通俗易懂的语言和群众喜闻乐见的方式，组织开展普法宣传活动3.2万余场（次），发放宣传资料168万余份，受教育群众320万余人（次），深化拓展“国家意识、公民意识、法治意识”教育，各族群众办事依法、遇事找法、解决问题用法、化解矛盾靠法的意识不断增强。

（三）深化公共法律服务。稳步推进公共法

律服务体系建设，试点运行254个乡镇公共法律服务站，法律顾问服务覆盖2000余个村（社区），72家律师事务所与189家民营企业建立合作关系，提供免费咨询服务4.2万余次、受理法律援助案件7千余件。

（四）不断提升社会矛盾纠纷预防化解能力。坚持和发展新时代“枫桥经验”“浦江经验”，建成27个自治区级金牌调解室，创建7个新时代“枫桥式”司法所，设立86个片区化管理中心司法所，673个司法所辐射服务全区701个乡镇（街道），试点建设191个市县乡三级“一站式”矛盾纠纷调解中心，全年调解社会矛盾纠纷8100余件、成功率达96%。

下一步，我们将更加紧密地团结在以习近平同志为核心的党中央周围，坚决捍卫“两个确立”、做到“两个维护”，坚定贯彻习近平法治思想和党中央决策部署，按照中央全面依法治国委员会及办公室的工作部署，聚焦构建人民满意的法治政府，全力打造效能匹配的政务环境、公平竞争的市场环境、保障有力的要素环境、和谐稳定的社会环境、优质温馨的服务环境，为社会主义现代化新西藏建设提供坚实法治保障。