

广西建筑装饰协会住宅装饰装修工程投诉处理办法

第一条 广西建筑装饰协会受广西消费者权益保护委员会委托负责处理住宅装饰装修中业主对违反有关法律、法规、规章及规范性文件行为的投诉。为了保护我区装修业主合法权益，提高业主投诉处理效率，规范投诉处理工作，根据《中华人民共和国合同法》、《中华人民共和国消费者权益保护法》、国务院《建设工程质量管理条例》、建设部《住宅室内装饰装修管理办法》（建设部令第110号）、《广西壮族自治区建设厅住宅室内装饰装修管理办法》桂建管字[2002]49号、《住宅装饰装修工程施工规范》（GB5037-2001）、《住宅室内装饰装修工程质量验收规范》JGJT304-2013及其他法律法规及行业规范，结合我区实际情况，特制定本办法。

第二条 投诉处理应当依法、公正、公平处理投诉事项。

第三条 投诉处理由广西建筑装饰协会指定住宅装修分会具体负责投诉事件的受理、处理、反馈，由住宅装修分会设立专人负责。

第四条 投诉受理的条件与范围：

（一）工程所在地在南宁市行政区范围内（其余市域日后根据实际情况逐步推行），办理了工商注册，具备法人资格的

企业承接的工程；

（二）有明确的投诉人，有具体的投诉请求、理由和事实经过；

（三）工程在保修期限内的质量问题；

（四）代理投诉的，出具授权委托书及身份证明。

第五条 投诉受理程序

（一）可通过广西建筑装饰网（广西建筑装饰协会官网）在线投诉页面填写投诉登记表；

（二）投诉人应向投诉处理机构如实告知下列情况

- 1、投诉人姓名、住址、联系方式、投诉金额；
- 2、装饰工程地址、施工单位名称及负责人姓名、联系方式；
- 3、投诉人投诉内容、理由及要求处理的结果；
- 4、提供相关证据（包括签订的装饰合同、设计图纸、预算单、决算单、竣工验收单、保修卡、收据或发票等）；

（三）投诉处理人员在接到投诉后，应当在五个工作日内进行审查，不符合投诉处理条件的，决定不予受理，并将不予受理的理由告知投诉人；符合投诉处理条件，但不属于本部门受理的投诉，告知投诉人向其他行政监督部门投诉；符合投诉处理条件并决定受理的，收到投诉书之日即为受理。

第六条 投诉处理程序

（一）确认投诉事实后应及时通知投诉人和被投诉人进行自行协商。

(二) 双方要求投诉处理机构进行调解的，抽调、联系专家库专家对投诉事项进行调查处理

(三) 对有争议的工程，必需到现场勘察、鉴定、调查、核实投诉情况的，投诉受理人员在征得投诉人和被投诉人双方同意后，填写《投诉争议双方接受施工现场勘察确认书》，指定法定检验机构或组织有关人员进行质量检验、鉴定。认定相关事实，书面记录，并填写责任认定报告。

质量检验、鉴定费用由投诉人预付，处理终结时，该费用由双方协商支付。

(四) 根据专家由调查结果提出的处理意见和建议，向投诉人反馈调查处理情况；

(五) 受理调解时限为二十个工作日，对于复杂的装饰装修工程可延长二十个工作日。经调解，在平等自愿的基础上达成一致的，签订《调解协议书》。

第七条 有下列情况之一的，投诉处理终结：

- (一) 一方当事人经二次调解仍拒绝接受；
- (二) 投诉人撤诉；
- (三) 投诉在处理过程中进入诉讼程序或因其它原因移交其它部门处理；
- (四) 投诉人在责任方按《装饰装修投诉调解协议书》落实整改期间，人为设置障碍的；
- (五) 调解过程中进入行政复议和诉讼程序的。

第八条 有下列情形之一的投诉，不予受理：

- (一) 投诉事项不属于投诉处理机构职责范围的；
- (二) 已作出处理决定或达成调解协议，且没有新情况、新理由的；
- (三) 投诉人提供不出住宅装修工程合同文本和施工企业开具的相关付款证明以及权益被侵害的证明证据的，无法证实自己权益受到损害的；
- (四) 消费者与住宅装修企业中的员工私下交易而引起装饰纠纷的；
- (五) 提供不出被投诉方的名称、地址、联系方式的；
- (六) 住宅装修工程的价格，当事人已在合同中约定，而又对合同价格提出异议进行投诉的；
- (七) 投诉人因自身不遵守适用规定导致住宅装修工程出现问题的；
- (八) 委托他人投诉，没有出具委托授权书的；
- (九) 对质量问题的争议无法实施质量检验鉴定的；
- (十) 投诉人知道或者应该知道其权益受到伤害之日起超过二年的，或者超过法律特别规定或约定期限的；
- (十一) 超过保修期或被诉方不再有违约责任的；
- (十二) 签订的合同是无效合同，或合同中约定由其它组织、部门进行调解的；
- (十三) 法院、仲裁机构、有关行政机关或消费者协会已受

理或处理的；

(十四) 投诉事项已进入行政复议、行政诉讼或民事诉讼程序的。

(十五) 不符合住宅装修工程有关国家法律、法规和规章规定的。

第九条 在装饰装修投诉处理过程中，发现施工企业存在下列行为的，由广西建筑装饰协会对其进行沟通劝诫，情节严重的，在广西建筑装饰网上给予公布，并报请广西住房城乡建设厅广西建筑市场监管与诚信信息一体化平台作不良信用记录。

(一) 对投诉处理机构工作不予配合的；

(二) 不履行装饰装修工程保修义务的；

(三) 在装饰装修工程整改中态度消极、故意拖延、敷衍了事的；

(四) 被投诉方无正当理由拒绝调解的。

第十条 投诉处理机构应当建立健全投诉资料管理制度，及时将投诉登记、投诉受理、调查报告、处理意见、处理结果等投诉资料整理归档。

第十一条 处理投诉的工作人员有下列情形之一的，应当回避：

(一) 与投诉事项有利害关系的；

(二) 与当事人有利害关系的；

(三) 受理投诉机构认为应当回避的其他情形。

投诉人、被投诉人申请投诉工作人员回避可以用口头或书面方式向投诉受理机构提出，并说明提出回避的理由。

第十二条 负责投诉处理的工作人员应当恪尽职守、秉公办事，查明事实、分清责任，及时妥善处理，不得推诿、敷衍、拖延。

第十三条 本办法由广西建筑装饰协会负责解释。

第十四条 本办法自发布之日起施行。