

# 工程质量常见知识问答

---

安庆市建筑管理处

---



# 目 录

政策咨询 .....	1
名词解释 .....	11
法律法规 .....	22



# 政策咨询

## 1. 工程质量投诉依据有哪些？

依据有《中华人民共和国建筑法》《建设工程质量管理条例》《房屋建筑工程质量保修办法》《安徽省建设工程质量投诉处理办法》等有关法律、法规、部门规章及规范性文件。

## 2. 发现房屋质量问题如何投诉？

投诉人在保修期限、保修范围内发现房屋建筑工程质量缺陷时，首先应向建设单位或物业管理单位反映，协商进行保修处理，建设单位或物业管理单位不按规定履行保修责任或协商处理无果的，可向当地建设行政主管部门或其委托的质量投诉受理机构进行投诉。

投诉人在投诉过程中，应当遵守法律、法规，不得损害国家、社会、集体的利益和其他公民的合法权益，自觉维护社会公共秩序和信访秩序，投诉内容应当客观真实。

投诉人通过来访形式投诉的，应当到投诉受理机构设立或指定的接待场所进行投诉，并应提供有效身份证件、房屋产权证书（或购房合同）、工程质量缺陷证据及联系方式等，阐明投诉事项及要求，进行投诉受理登记。

投诉人通过电话、信函、电子邮件、传真等形式投诉的，应当随后提供有效身份证件、房屋产权证书（或购房合同）、工程质量缺陷证据及联系方式等，阐明投诉事项及要求，进行投诉受理登记。

委托代理人投诉的，代理人应当向投诉受理机构提供有效身份证件、房屋产权人授权委托书及其它相关证明材料。

投诉人不能按要求提供相应证件及证明材料的，视为无效投诉。

投诉人不得越级投诉上访。

反映同一问题的多人投诉，应当推选代表，代表人数不应超过 5 人。

## 3. 房屋质量投诉不予受理范围有哪些？

根据《安徽省建设工程质量投诉处理办法》规定，下列投诉，投诉处理机构可不予受理：

（一）投诉人的姓名、住址不清的；

（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。

对于不属于质量投诉受理范围的，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）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，向其他有权部门投诉。

例：小区车位划分、超过房屋保修期、购买房屋绑定车位、小区内绿化及道路与宣传不符、要求退房、赔偿、违建乱建、物业费较高等与质量无关的问题。

#### **4. 工程质量投诉处理程序是什么？**

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，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。商品房项目的开发单位和施工单位为工程质量保修责任单位。

（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。

## **5. 因质量问题所造成的损失由谁负责？**

在保修期限内，因房屋建筑工程质量缺陷造成房屋所有人、使用人或者第三方人身、财产损害的，房屋所有人、使用人或者第三方可以向建设

单位提出赔偿要求。建设单位向造成房屋建筑工程质量缺陷的责任方追偿。

## **6. 房屋质量保修期限和保修范围？**

质量保修期限和保修范围依据《建设工程质量管理条例》《房屋建筑工程质量保修办法》及有关合同规定；

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）外墙保温工程，为 5 年。其他项目的保修期限由发包方和承包方约定。

## **7. 质量问题保修完成后由谁来组织验收？**

保修完成后，由建设单位或者房屋建筑所有人组织验收。涉及结构安全的，应当报当地建设行政主管部门备案。

## **8. 谁是工程质量第一责任人？**

住建部《关于落实建设单位工程质量首要责任的通知》（建质规〔2020〕9号）规定：建设单位是工程质量第一责任人，依法对工程质量承担全部责任。对因工程质量给工程所有权人、使用人或第三方造成的损失，建设单位依法承担赔偿责任，有其他责任人的，可以向其他责任人追偿。

## **9. 建设单位有哪些质量责任和义务？**

（一）根据《建设工程质量管理条例》规定，建设单位应当将工程发包给具有相应资质等级的单位。建设单位不得将建设工程肢解发包。建设工程发包单位不得迫使承包方以低于成本的价格竞标，不得任意压缩合理工期。建设单位不得明示或者暗示设计单位或者施工单位违反工程建设强

制性标准，降低建设工程质量。建设单位在开工前，应当按照国家有关规定办理工程质量监督手续，工程质量监督手续可以与施工许可证或者开工报告合并办理。涉及建筑主体和承重结构变动的装修工程，建设单位应当在施工前委托原设计单位或者具有相应资质等级的设计单位提出设计方案；没有设计方案的，不得施工。

（二）住建部《关于落实建设单位工程质量首要责任的通知》（建质规〔2020〕9号）规定：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。房地产开发企业应当在商品房买卖合同中明确企业发生注销情形下由其他房地产开发企业或具有承接能力的法人承接质量保修责任。

#### **10. 施工单位有哪些质量责任和义务？**

根据《建设工程质量管理条例》规定，施工单位对建设工程的施工质量负责。施工单位必须按照工程设计图纸和施工技术标准施工，不得擅自修改工程设计，不得偷工减料。施工单位在施工过程中发现设计文件和图纸有差错的，应当及时提出意见和建议。施工单位对施工过程中出现质量问题的建设工程或者竣工验收不合格的建设工程，应当负责返修。

#### **11. 工程质量监督机构主要职责有哪些？**

根据住建部第5号令《房屋建筑和市政基础设施工程质量监督管理规定》规定，工程质量监督站的质量监督管理工作由建设主管部门委托实施。主要有以下内容：

（一）宣传贯彻和检查工程质量法律、法规、规章和工程建设强制性标准的执行情况；

（二）抽查涉及工程主体结构安全和主要使用功能的工程实体质量；

（三）抽查工程质量责任主体和质量检测、施工图审查等单位的工程质量行为；

（四）抽查主要建筑材料、预拌混凝土、预拌砂浆和建筑构配件质量；

- (五) 监督工程竣工验收；
- (六) 组织或者参与工程质量事故调查处理；
- (七) 定期统计分析本地区工程质量状况；
- (八) 依法查处违反工程质量法律、法规、规章和工程建设强制性标准的行为。

## **12. 工程竣工验收有哪些条件？**

根据《建设工程质量管理条例》第二章第十六条建设单位收到建设工程竣工报告后，应当组织设计、施工、工程监理等有关单位进行竣工验收。建设工程竣工验收应当具备下列条件：

- (一) 完成建设工程设计和合同约定的各项内容；
- (二) 有完整的技术档案和施工管理资料；
- (三) 有工程使用的主要建筑材料、建筑构配件和设备的进场试验报告；
- (四) 有勘察、设计、施工、工程监理等单位分别签署的质量合格文件；
- (五) 有施工单位签署的工程保修书。建设工程经验收合格的，方可交付使用。

## **13. 工程竣工验收的程序？**

依据《建筑工程施工质量验收统一标准》(GB50300-2013)规定：单位工程完工后，施工单位应组织有关人员进行自检。总监理工程师应组织各专业监理工程师对工程质量进行竣工预验收。存在施工质量问题时，应由施工单位整改。整改完毕后，由施工单位向建设单位提交工程竣工报告，申请工程竣工验收。建设单位收到工程竣工报告后，组织勘察、设计、施工、监理等单位组成验收组，对工程勘察、设计、施工、设备安装质量和各管理环节等方面作出全面评价，形成经验收组人员签署的工程竣工验收意见。

#### **14. 工程竣工验收的组织单位？那些单位参加工程竣工验收？**

依据住房和城乡建设部《房屋建筑和市政基础设施工程竣工验收规定》：工程竣工验收由建设单位负责组织实施。项目建设单位是工程竣工验收的组织单位，项目监理、施工、设计、勘察等单位参加竣工验收。

#### **15. 哪些单位给出工程竣工验收合格结论？**

依据《建设工程质量管理条例》《房屋建筑和市政基础设施工程质量监督管理规定》，建设单位组织项目监理、施工、设计、勘察等单位参加竣工验收，并共同给出工程竣工验收合格的结论。

#### **16. 工程质量监督机构（住建局相关职能部门）是工程竣工验收参加单位吗？其在工程竣工验收中的职责是什么？**

工程质量监督机构不是工程竣工验收的验收单位。依据住建部《房屋建筑工程和市政基础设施工程质量监督管理规定》（5号部长令）规定，工程质量监督机构对工程竣工验收进行监督，重点对验收的组织形式、程序等是否符合有关规定进行监督。发现有违反建设工程质量管理规定行为的，责令改正。

#### **17. 工程竣工验收合格后有没有验收合格证吗？竣工验收合格证明文件是什么？**

工程竣工验收合格后没有所谓的验收合格证。依据住建部《房屋建筑和市政基础设施工程竣工验收规定》，建设单位组织工程竣工验收合格后，会形成《工程竣工验收报告》。《工程竣工验收报告》主要包括工程概况，建设单位执行基本建设程序情况，对工程勘察、设计、施工、监理等方面的评价，工程竣工验收时间、程序、内容和组织形式，工程竣工验收意见等内容。

#### **18. 开发商未验收强行要求收房怎么办？**

根据购房合同约定，不符合合同约定的交付条件的不能交付，强行交房可向房屋管理部门投诉。

## 19. 小区交房标准是什么？

依据《建设工程质量管理条例》“建设工程竣工验收合格后，方可交付使用；未经验收或者验收不合格的，不得交付使用”，《商品房销售管理办法》规定，开发企业需向购房人提供《住宅质量保证书》、《住宅使用说明书》，同时商品房还需满足《商品房买卖合同》中双方约定的条件。合同约定交付精装修房屋的，还应满足合同中对于装修标准的约定。购房合同中，对商品房交付条件有明确要求，可根据合同约定执行，未按合同约定，可向房屋管理部门投诉或者通过诉讼、仲裁等司法途径解决。

## 20. 工程质量是什么概念？

工程质量是指工程满足业主需要的，符合国家法律、法规、技术规范标准、设计文件及合同规定的特性综合。

建设工程作为一种特殊的产品，除具有一般产品共有的质量特性，如性能、寿命、可靠性、安全性、经济性等满足社会需要的使用价值及其属性外，还具有特定的内涵。

建设工程质量的特性主要表现在以下六个方面：

(1) 适用性。即功能，是指工程满足使用目的的各种性能。包括：理化性能，结构性能，使用性能，外观性能等。

(2) 耐久性。即寿命，是指工程在规定的条件下，满足规定功能要求使用的年限，也就是工程竣工后的合理使用寿命周期。

(3) 安全性。是指工程建成后在使用过程中保证结构安全、保证人身和环境免受危害的程度。

(4) 可靠性。是指工程在规定的时间内和规定的条件下完成规定功能的能力。

(5) 经济性。是指工程从规划、勘察、设计、施工到整个产品使用寿命周期内的成本和消耗的费用。

(6) 与环境的协调性。是指工程与其周围生态环境协调，与所在地区

经济环境协调以及与周围已建工程相协调，以适应可持续发展的要求。

上述六个方面的质量特性彼此之间是相互依存的，总体而言，适用、耐久、安全、可靠、经济、与环境适应性，都是必须达到的基本要求，缺一不可。（但是对于不同门类不同专业的工程可根据其所处的特定的环境条件、技术经济条件的差异，有不同的侧重面）

## **21. 住宅工程质量常见问题防治措施反映在哪些方面？**

住宅工程质量常见问题防治措施主要反映在以下 9 个方面：

- (1) 厨、厕等有防水要求的房间质量常见问题防治措施；
- (2) 外墙质量常见问题防治措施；
- (3) 屋面质量常见问题防治措施；
- (4) 墙面质量常见问题防治措施；
- (5) 楼地面工程质量常见问题防治措施；
- (6) 内墙、顶棚抹灰及室内尺寸控制质量常见问题防治措施；
- (7) 门窗安装质量常见问题防治措施；
- (8) 给排水管道安装质量常见问题防治措施；
- (9) 电气、设备安装质量常见问题防治措施。

## **22. 外墙外保温脱落怎么处理？**

(1) 如果房屋在保修期内，由施工单位负责维修，因保温脱落造成房屋所有人、使用人或者第三方人身、财产损害的，房屋所有人、使用人或者第三方可以向建设单位提出赔偿要求，建设单位可向责任方追偿；

(2) 如果房屋超过保修期，根据《物业管理条例》第五十三条规定：“专项维修资金属于业主所有，专项用于物业保修期满后物业共用部位、共用设施设备的维修和更新、改造，不得挪作他用。”《住宅专项维修资金管理办法》第二条规定：“本办法所称住宅专项维修资金，是指专项用于住宅共用部位、共用设施设备保修期满后的维修和更新、改造的资金”，第三条规定：“共用部位一般包括：住宅的基础、承重墙体、柱、梁、楼

板、屋顶以及户外的墙面、门厅、楼梯间、走廊通道等”，可知，由物业公司负责修复。修复的费用可以从专项维修基金中开支。

**23. 建筑图纸是否符合法律法规、标准规范要求由哪个机构负责审核？**

《房屋建筑和市政基础设施工程施工图设计文件审查管理办法》明确规定施工图审查机构按照有关法律、法规，对施工图涉及公共利益、公众安全和工程建设强制性标准的内容进行审查。

**24. 现浇楼板裂缝怎么处理？**

建设单位组织各有关责任主体需要对楼板裂缝部位、开裂程度和裂缝产生的原因等进行确定，必要时可委托具有相应资质的检测机构对裂缝进行检测。裂缝的处理方法：环氧树脂灌注等。

**25. 工程竣工验收移交业主使用后，发现工程存在质量缺陷，由哪一方承担责任？**

项目建设单位承担工程质量首要责任。设计质量缺陷由设计单位和设计项目负责人担责；施工质量缺陷由项目施工单位及项目经理承担施工质量责任，监理单位及总监承担监理责任。

# 名词解释

## 26. 什么是工程质量常见问题？

是指工程施工过程中以及完工后易发生的、常见的、影响使用功能及外观质量缺陷的统称。

(一) 现浇钢筋混凝土出现蜂窝、麻面、露筋，现浇梁、板、柱因混凝土收缩而形成的裂缝。

(二) 砖砌体或砌块砌体出现墙体开裂。

(三) 屋面、卫生间、厨房楼面及墙体部位渗水、漏水。

(四) 地下室渗漏，墙体、楼板开裂。

(五) 墙面抹灰空鼓、开裂、不平整。

(六) 楼地面面层起砂、空鼓、开裂。

(七) 饰面砖空鼓、脱落，拼缝不均匀。

(八) 内、外墙面涂饰层色差、脱色，开裂、空鼓。

(九) 外墙保温层开裂、空鼓、脱落，外墙渗水。

(十) 外门窗渗水。

(十一) 室内净高、开间等尺寸偏差，墙体平整度、垂直度偏差。

## 27. 工程质量事故是什么？

是指在工程建设过程中或交付使用后，对工程结构安全、使用功能和外形观感影响较大，损失较大的质量损伤。如住宅阳台、雨篷倾覆，桥梁结构坍塌，大体积混凝土强度不足，管道、容器爆裂使气体或液体严重泄漏等等。它的特点是：

(一) 经济损失达到较大的金额。

(二) 有时造成人员伤亡。

(三) 后果严重，影响结构安全。

(四) 无法降级使用，难以修复时，必须推倒重建。

按事故造成损失程度分级：

（一）特别重大事故。是指造成 30 人以上死亡，或者 100 人以上重伤，或者 1 亿元以上直接经济损失的事故；

（二）重大事故。是指造成 10 人以上 30 人以下死亡，或者 50 人以上 100 人以下重伤，或者 5000 万元以上 1 亿元以下直接经济损失的事故；

（三）较大事故。是指造成 3 人以上 10 人以下死亡，或者 10 人以上 50 人以下重伤，或者 1000 万元以上 5000 万元以下直接经济损失的事故；

（四）一般事故。是指造成 3 人以下死亡，或者 10 人以下重伤，或者 100 万元以上 1000 万元以下直接经济损失的事故。

### **28. 钢筋工程造成的质量问题有哪些？**

钢筋规格、间距与设计图纸不符，墙、柱、主筋偏位，楼板及悬挑板上排筋位置不准确，绑扎及焊接不规范等。

### **29. 混凝土工程常见问题有哪些？**

蜂窝麻面、露筋、孔洞、烂根、缺棱掉角、缝隙夹渣，裂缝等。

### **30. 砌体工程常见问题有哪些？**

砌体灰缝砂浆饱满度不足，竖缝内无砂浆，砌体通缝，临时间断处留槎不规范，砌体拉结筋长度、间距、数量不规范，墙体开裂等。

### **31. 防水工程常见问题有哪些？**

外墙渗漏、卫生间、厨房及有防水要求的阳台渗漏、地下室外墙渗漏、地下室底板（顶板）渗漏、屋面渗漏等。

### **32. 常说的“五证”是哪些证？**

《国有土地使用证》、《建设用地规划许可证》、《建设工程规划许可证》、《建设工程施工许可证》、《商品房预售许可证》。

### **33. 什么是容积率？**

容积率是项目总建筑面积与总用地面积的比值。一般用小数表示。容积率越高，居民的舒适度越低，反之则舒适度越高。

#### **34. 什么是绿地率（绿化率）？**

绿地率是项目绿地总面积与总用地面积的比值。一般用百分数表示。

#### **35. 什么是日照间距？**

日照间距，就是前后两栋建筑之间，根据日照时间要求所确定的距离。日照间距的计算，一般以冬至这一天正午正南方向房屋底层窗台以上墙面，能被太阳照到的高度为依据。

#### **36. 建筑物与构筑物有何区别？**

凡供人们在其中生产、生活或其他活动的房屋或场所都叫做建筑物，如公寓、厂房、学校等；而人们不在其中生产或生活的建筑，则叫做构筑物，如烟囱、水塔、桥梁等。

#### **37. 什么是建筑“三大材”？**

过去建筑“三大材”指的是钢材、水泥、木材；现在建筑“三大材”指的是钢材、水泥、铝材。

#### **38. 建筑物（住宅）的层数有哪些分类？**

根据《民用建筑设计通则》规定：

- （一）平房建筑：1层；
- （二）多层建筑：2~6层；
- （三）小高层建筑：7~9层；
- （四）高层建筑：10层以上。

#### **39. 建筑物使用性质有哪些分类？**

居住建筑、公共建筑、工业建筑、农业建筑、民用建筑：居住建筑和公共建筑通常又被称为民用建筑。

#### **40. 什么是房屋的开间、进深？**

开间指一间房屋的面宽，及两条横向轴线之间的距离；进深指一间房屋的深度，及两条纵向轴线之间的距离。

#### **41. 什么是层高？什么是净高？**

层高指建筑物的层间高度，即本层楼面的结构面至上一层楼面结构面的高度；净高指房间的净空高度，即地面至天花板底的高度，一般为层高减去楼板厚度和本层楼面装饰层的厚度。

#### **42. 什么是建筑总高度？**

建筑总高度指室外地坪至檐口顶部的总高度。

#### **43. 什么是跃层式住宅？**

一套住宅占两个楼层，由户内楼梯联系上下层，上下两层完全分隔。

#### **44. 什么是砖混结构？**

建筑物的竖向承重构件采用砖墙或砖柱，水平承重构件采用钢筋混凝土楼板、屋顶板，其中也包括少量的屋顶采用木屋架。

#### **45. 什么是钢筋混凝土结构？**

承重构件如梁、板、柱、墙（剪力墙）、屋架等，是由钢筋和混凝土两大材料构成。其围护构件如外墙、隔墙等，是由轻质砖或其他砌体做成。

#### **46. 什么是钢结构？**

主要承重构件均是用钢材制成。

#### **47. 什么是框架结构？**

框架结构指由柱子、纵向梁、横向梁、楼板等构成的骨架作为承重结构，墙体是围护结构。

#### **48. 什么是剪力墙？**

剪力墙指在框架结构内增设的抵抗水平剪切力的墙体。因高层建筑所要抵抗的水平剪力主要是地震引起，故剪力墙又称抗震墙。

#### **49. 什么是筒体结构？**

筒体结构由框架-剪力墙结构与全剪力墙结构综合演变和发展而来。筒体结构是将剪力墙或密柱框架集中到房屋的内部和外围而形成的空间封闭式的筒体。其特点是剪力墙集中而获得较大的自由分割空间，多用于写字楼建筑。

#### **50. 什么是使用面积？**

扣除公用（楼梯、电梯、公用的配电间、走道、电梯间、管道间）面积，房屋结构占用面积，以及户内走道、楼梯、玄关等面积后，所剩实际生活使用的面积。

#### **51. 什么是建筑面积？**

建筑物全部面积，分每户建筑面积、单元建筑面积和每幢楼建筑面积，系指房屋外墙（柱）勒脚以上各层的外围水平投影面积，包括阳台、挑廊、地下室、室外楼梯等，且具备有上盖，结构牢固，层高 2.20m 以上（含 2.20m）的永久性建筑。

#### **52. 什么是房屋的产权面积？**

产权主依法拥有房屋所有权的房屋建筑面积。房屋产权面积由直辖市、市、县房地产行政主管部门登记确权认定。

#### **53. “两书”是什么？**

《住宅质量保证书》和《住宅使用说明书》。

#### **54. 地基和基础有什么区别？**

（一）地基是基础下面的土层，它的作用是承受基础传来的全部荷载。

（二）基础是建筑物埋在地面以下的承重构件，是建筑物的重要组成部分，它的作用是承受建筑物传下来的全部荷载，并将这些荷载连同自重传给下面的土层。

#### **55. 什么是水地暖？**

水地暖全称低温热水地面辐射采暖。以不高于 60℃ 的热水作热媒，在埋置于地面填充层中的加热管内循环流动，加热地面，通过地面主要以辐射传热方式向室内供热的一种方式。

#### **56. 什么是电地暖？**

直接利用电能，通过发热电缆或电热膜产生热能，加热地面，通过地面主要以辐射传热方式向室内供热的一种方式。

**57. 什么是找平层、防水层、填充层、绝热层？**

找平层：在填充层或结构层上进行抹平的构造层。

防水层：防止地面上水、气渗透的构造层。

填充层：设置在楼板基面上埋置加热管用的构造层，用以保护设备并使地面温度均匀。

绝热层：用以阻挡热量传递，减少无效热耗的构造层。

**58. 什么是散水？什么是明沟？其作用是什么？**

散水是靠近勒脚下部的排水坡；明沟是靠近勒脚下部设置的排水沟。

它们的作用都是为了迅速排除从屋檐滴下的雨水，防止因积水渗入地基而造成建筑物的下沉。

**59. 什么是箍筋？**

用来满足斜截面抗剪强度，并联结受拉主钢筋和受压区混凝土使其共同工作，此外，用来固定主钢筋的位置而使梁内各种钢筋构成钢筋骨架的钢筋。

**60. 什么是女儿墙？**

特指房屋外墙高出屋面的矮墙。

**61. 什么是横墙？什么是纵墙？**

(1) 横墙是沿建筑物宽度方向布置的墙。

(2) 纵墙是沿建筑物长度方向布置的墙。

**62. 什么是横墙承重、纵墙承重、纵横墙混合承重？各有什么优点、缺点？**

(一) 横墙承重就是把梁或板搁置在横墙上。优点是横墙较密使横向刚度大，抗震性高，外墙开窗灵活性大，容易组织穿堂风；缺点是用材量较多，开间尺寸不够灵活。

(二) 纵墙承重就是把梁或板搁置在纵墙上。优点是建筑物分间灵活，材料用量少；缺点是刚度较差，外墙开窗局限性大。

(三) 纵横墙混合承重就是把梁或板同时搁置在纵墙和横墙上。优点是房间布置灵活，整体刚度好；缺点是所用梁、板类型较多，施工较为麻烦。

### **63. 什么是过梁？其作用是什么？**

过梁是门窗等洞口上方的横梁，其作用是承受门窗等洞口上部的荷载，并把它传到门窗等洞两侧的墙上，以免门窗框等被压坏或变形。过梁的长度一般为门窗等洞口的跨度加 500mm。

### **64. 什么是圈梁？其作用是什么？**

圈梁又称“腰箍”，是在墙身上设置的处于同一水平面的连续封闭梁。其作用是加强整个建筑物的整体性和空间刚度，抵抗房屋的不均匀沉降，提高建筑物的抗震能力。

### **65. 什么是构造柱？其作用是什么？**

构造柱是在墙身的主要转角部位设置的垂直构件，其作用是与圈梁一起组成空间骨架，以提高建筑物的整体刚度和整体的延展性，约束墙体裂缝的开展，从而增加建筑物的抗震能力。

### **66. 什么是变形缝？**

当房屋受到温度变化及相邻部位的不均匀沉降和地震引起的相互碰撞等不利的外界因素影响时，会导致整个建筑的变形、开裂等破坏，为避免房屋遭到这样的破坏，常把房屋人为地分成几个独立单元，保证它们各自变形时互不干扰，这些单元之间的缝隙就是变形缝。

### **67. 什么是分户验收？**

根据《安徽省住宅工程质量分户验收实施细则》（建质〔2010〕92号）规定，住宅工程质量分户验收，是指建设单位组织施工、监理等单位，在住宅工程各检验批、分项、分部工程验收合格的基础上，在住宅工程竣工验收前，依据国家有关工程质量验收标准，对每户住宅及相关公共部位的观感质量和使用功能等进行检查验收，并出具验收合格证明的活动。

## **68. 分户验收的主要内容是什么？**

分户验收的内容主要是针对住宅影响使用功能和主要观感的项目，同时也是住户质量投诉较多的项目，如建筑结构外观及尺寸偏差、楼层净高、墙体保温、门窗安装、地面、墙面和顶棚面层施工、防水、采暖系统安装、给水、排水系统安装、室内电气工程安装、建筑智能化工程等。

## **69. 分户验收和竣工验收之间有什么关系？**

分户验收与竣工验收均是建立在建筑工程各分部、分项验收合格的基础上进行的。但两者有所不同，首先验收主体不同，分户验收的主体为建设、监理、施工单位和物业公司，竣工验收的主体为建设、监理、施工、设计、勘察单位等工程质量责任主体；第二验收对象不同，分户验收适用于住宅工程，而所有建筑工程在交付使用前均应进行竣工验收；第三验收阶段不同，分户验收应在施工单位提交竣工报告后住宅工程竣工验收前完成，分户验收合格是住宅工程进行竣工验收的必备条件，竣工验收是施工单位提交竣工报告后单位工程质量最终验收，竣工验收合格是工程竣工验收备案和办理产权的必备条件；第四验收内容不同，分户验收是涉及住宅工程主要使用功能及观感质量的验收，而竣工验收是工程质量综合验收（包括实体、观感、质量控制资料、涉及安全和功能的检测资料和抽查结果等）并对分户验收进行复核；第五实体检查数量不同，分户验收逐户全数检查，竣工验收对实体工程抽样检查。

## **70. 什么是民用建筑节能？**

是指民用建筑在规划、设计、建造和使用过程中，通过采用新型墙体材料，执行建筑节能标准，加强建筑物用能设备的运行管理，合理设计建筑维护结构的热工性能，提高采暖、制冷、照明、通风、给排水和通道系统的运行效率，以及利用可再生能源，在保证建筑物使用功能和室内热环境质量的前提下，降低建筑能源消耗，合理、有效地利用能源的活动。

## **71. 建筑节能的目的是什么？**

是为了降低建筑物的建造与使用能耗，节约资源，保护环境，促进经济和社会可持续发展。

## **72. 节能建筑对于住户有哪些好处？**

节能住宅加强了外墙和屋顶等围护部位的保温隔热，使得冬季室内的热量不容易散失，夏天室外的热能不容易侵入，室温得以保证，舒适度大大提高；外墙和门窗结合更加严密，室外噪声不易传进室内，给住户创造了一个宁静居住环境；门窗采取了密闭措施，阻塞了缝隙，增强了房屋密闭性，保持室内清洁卫生，有利于身体健康。

## **73. 为什么现在有部分混凝土现浇结构会出现裂缝？**

混凝土是由砂、石、水泥拌合而成，混凝土自身的特性在温度、荷载受力等多种因素影响下极易造成裂缝。而混凝土本身就是带裂缝工作的，有些没有发现裂缝并不代表就一定没有裂缝，严格意义说混凝土裂缝无处不在，再加上施工方面还存在很多不确定因素也会带来裂缝。一般裂缝在国家规范规定允许范围内的，不影响结构安全使用，如影响正常使用，则需处理。

## **74. 为什么有部分外墙外保温材料脱落？**

建筑外墙保温系统为一种复合构造层，出现脱落现象一般在不同构造层交界处，如粘结层与基层之间、保温层与粘结层之间、抹面层与保温层之间，常见的脱落现象主要出现在保温板脱落和抹面层脱落两种，而引起外墙保温系统脱落的原因主要有以下几方面：

- (1) 胶粘剂因素；
- (2) 保温材料质量问题；

(3) 基层墙体因素：基层墙体强度太低，或者其表面有浮灰、油污等影响胶粘剂粘贴的材料，导致保温材料与基层墙体粘结不牢，在基层墙体表面出现脱落现象，其次墙体表面平整度偏差较大时，易导致保温板空鼓出现脱落。

- (4) 锚固问题;
- (5) 施工环境因素问题。

#### **75. 门窗分类有哪些?**

按材质分为: 铝合金窗、木窗、铝木窗、断桥隔热窗、钢窗、塑钢窗、彩钢窗、PVC 塑酯窗。

按用途分: 阳台窗、墙体窗、屋顶窗、落地窗、纱窗。

按开启方式分: 推拉窗、平开窗、内开内倒窗、折叠窗、提拉窗、固定窗。

#### **76. 住宅栏杆相关规定有哪些?**

外廊、内天井及上人屋面等临空处的栏杆净高, 六层及六层以上不应低于 1.05m, 七层及七层以上不应低于 1.10m。防护栏杆必须采用防止儿童攀登的构造, 栏杆的垂直杆件间净距不应大于 0.11m。放置花盆处必须采取防坠措施。

#### **77. 台阶相关规定有哪些?**

公共出入口台阶踏步宽度不宜小于 0.3m, 踏步高度不宜大于 0.15m, 并不宜小于 0.1m, 踏步高度应均匀一致, 并应采取防滑措施。台阶踏步数不应少于 2 级, 当高差不足 2 级时, 应按坡道设置; 台阶宽度大于 1.80m 时, 两侧宜设置栏杆扶手, 高度应为 0.90m。

#### **78. 阳台相关规定有哪些?**

楼层建筑中, 人们与外界空间联系的主要方式, 有三面敞开的, 也有半敞开的, 或一面敞开的, 或封闭的。阳台栏杆设计必须采用防止儿童攀登的构造, 栏杆的垂直杆件间净距不应大于 0.11m, 放置花盆处必须采取防坠落措施。阳台栏杆或栏杆净高, 六层及六层以下不应低于 1.05m; 七层及七层以上不应低于 1.10m。

#### **79. 走廊和出入口相关规定有哪些?**

住宅中作为主要通道的外廊宜作封闭外廊, 并应设置可开启的窗扇。

走廊通道的净宽不应小于 1.20m，局部净高不应低 2.00m。位于阳台、外廊及开敞楼梯平台下部的公共出入口，应采取防止物体坠落伤人的安全措施。公共出入口处应有标识，十层及十层以上住宅的公共出入口应设门厅。

**80. 无障碍设计要求相关规定有哪些？**

七层及七层以上的住宅，应对下列部位进行无障碍设计：建筑入口、入口平台、候梯厅、公共走道。

住宅入口及入口平台的无障碍设计应符合下列规定：

(1) 建筑入口设台阶时，应同时设置轮椅坡道和扶手；

(2) 坡道的坡度应符合下表的规定：

坡度	1: 20	1: 16	1: 12	1: 10	1: 8
最大高度 (m)	1.50	1.00	0.75	0.60	0.35

(3) 供轮椅通行的门净宽不应小于 0.8m；

(4) 供轮椅通行的推拉门和平开门，在门把手一侧的墙面，应留有不小于 0.5m 的墙面宽度；

(5) 供轮椅通行的门扇，应安装视线观察玻璃、横执把手和关门拉手，在门扇的下方应安装高 0.35m 的护门板；

(6) 门槛高度及门内外地面高差不应大于 0.15m，并应以斜坡过渡。

七层及七层以上住宅建筑入口平台宽度不应小 2.00m，七层以下住宅建筑入口平台宽度不应小于 1.50m。

供轮椅通行的走道和通道净宽不应小于 1.20m。

# 法律法规

附录一 建设工程质量管理条例

附录二 安徽省建设工程质量投诉处理办法

附录三 房屋建筑工程质量保修办法

附录一：

# 建设工程质量管理条例

## 第一章 总则

**第一条** 为了加强对建设工程质量的管理，保证建设工程质量，保护人民生命和财产安全，根据《中华人民共和国建筑法》，制定本条例。

**第二条** 凡在中华人民共和国境内从事建设工程的新建、扩建、改建等有关活动及实施对建设工程质量监督管理的，必须遵守本条例。本条例所称建设工程，是指土木工程、建筑工程、线路管道和设备安装工程及装修工程。

**第三条** 建设单位、勘察单位、设计单位、施工单位、工程监理单位依法对建设工程质量负责。

**第四条** 县级以上人民政府建设行政主管部门和其他有关部门应当加强对建设工程质量的监督管理。

**第五条** 从事建设工程活动，必须严格执行基本建设程序，坚持先勘察、后设计、再施工的原则。县级以上人民政府及其有关部门不得超越权限审批建设项目或者擅自简化基本建设程序。

**第六条** 国家鼓励采用先进的科学技术和方法，提高建设工程质量。

## 第二章 建设单位的质量责任和义务

**第七条** 建设单位应当将工程发包给具有相应资质等级的单位。

建设单位不得将建设工程肢解发包。

**第八条** 建设单位应当依法对工程建设项目的勘察、设计、施工、监理以及与工程建设有关的重要设备、材料等的采购进行招标。

**第九条** 建设单位必须向有关的勘察、设计、施工、工程监理等单位提供与建设工程有关的原始资料。原始资料必须真实、准确、齐全。

**第十条** 建设工程发包单位不得迫使承包方以低于成本的价格竞标，不得任意压缩合理工期。建设单位不得明示或者暗示设计单位或者施工单位违反工程建设强制性标准，降低建设工程质量。

**第十一条** 施工图设计文件审查的具体办法，由国务院建设行政主管部门、国务院其他有关部门制定。施工图设计文件未经审查批准的，不得使用。

**第十二条** 实行监理的建设工程，建设单位应当委托具有相应资质等级的工程监理单位进行监理，也可以委托具有工程监理相应资质等级并与被监理工程的施工承包单位没有隶属关系或者其他利害关系的该工程的设计单位进行监理。

下列建设工程必须实行监理：

- （一）国家重点建设工程；
- （二）大中型公用事业工程；
- （三）成片开发建设的住宅小区工程；
- （四）利用外国政府或者国际组织贷款、援助资金的工程；
- （五）国家规定必须实行监理的其他工程。

**第十三条** 建设单位在开工前，应当按照国家有关规定办理工程质量监督手续，工程质量监督手续可以与施工许可证或者开工报告合并办理。

**第十四条** 按照合同约定，由建设单位采购建筑材料、建筑构配件和设备的，建设单位应当保证建筑材料、建筑构配件和设备符合设计文件和合同要求。

建设单位不得明示或者暗示施工单位使用不合格的建筑材料、建筑构配件和设备。

**第十五条** 涉及建筑主体和承重结构变动的装修工程，建设单位应当在施工前委托原设计单位或者具有相应资质等级的设计单位提出设计方案；没有设计方案的，不得施工。

房屋建筑使用者在装修过程中，不得擅自变动房屋建筑主体和承重结构。

**第十六条** 建设单位收到建设工程竣工报告后，应当组织设计、施工、工程监理等有关单位进行竣工验收。

建设工程竣工验收应当具备下列条件：

- （一）完成建设工程设计和合同约定的各项内容；
- （二）有完整的技术档案和施工管理资料；
- （三）有工程使用的主要建筑材料、建筑构配件和设备的进场试验报告；
- （四）有勘察、设计、施工、工程监理等单位分别签署的质量合格文件；
- （五）有施工单位签署的工程保修书。

建设工程经验收合格的，方可交付使用。

**第十七条** 建设单位应当严格按照国家有关档案管理的规定，及时收集、整理建设项目各环节的文件资料，建立、健全建设项目档案，并在建设工程竣工验收后，及时向建设行政主管部门或者其他有关部门移交建设项目档案。

### 第三章 勘察、设计单位的质量责任和义务

**第十八条** 从事建设工程勘察、设计的单位应当依法取得相应等级的资质证书，并在其资质等级许可的范围内承揽工程。

禁止勘察、设计单位超越其资质等级许可的范围或者以其他勘察、设计单位的名义承揽工程。禁止勘察、设计单位允许其他单位或者个人以本单位的名义承揽工程。

勘察、设计单位不得转包或者违法分包所承揽的工程。

**第十九条** 勘察、设计单位必须按照工程建设强制性标准进行勘察、设

计，并对其勘察、设计的质量负责。注册建筑师、注册结构工程师等注册执业人员应当在设计文件上签字，对设计文件负责。

**第二十条** 勘察单位提供的地质、测量、水文等勘察成果必须真实、准确。

**第二十一条** 设计单位应当根据勘察成果文件进行建设工程设计。设计文件应当符合国家规定的设计深度要求，注明工程合理使用年限。

**第二十二条** 设计单位在设计文件中选用的建筑材料、建筑构配件和设备，应当注明规格、型号、性能等技术指标，其质量要求必须符合国家规定的标准。

除有特殊要求的建筑材料、专用设备、工艺生产线等外，设计单位不得指定生产厂、供应商。

**第二十三条** 设计单位应当就审查合格的施工图设计文件向施工单位作出详细说明。

**第二十四条** 设计单位应当参与建设工程质量事故分析，并对因设计造成的质量事故，提出相应的技术处理方案。

#### **第四章 施工单位的质量责任和义务**

**第二十五条** 施工单位应当依法取得相应等级的资质证书，并在其资质等级许可的范围内承揽工程。

禁止施工单位超越本单位资质等级许可的业务范围或者以其他施工单位的名义承揽工程。禁止施工单位允许其他单位或者个人以本单位的名义承揽工程。

施工单位不得转包或者违法分包工程。

**第二十六条** 施工单位对建设工程的施工质量负责。

施工单位应当建立质量责任制，确定工程项目的项目经理、技术负责人和施工管理负责人。

建设工程实行总承包的，总承包单位应当对全部建设工程质量负责；建设工程勘察、设计、施工、设备采购的一项或者多项实行总承包的，总承包单位应当对其承包的建设工程或者采购的设备的质量负责。

**第二十七条** 总承包单位依法将建设工程分包给其他单位的，分包单位应当按照分包合同的约定对其分包工程的质量向总承包单位负责，总承包单位与分包单位对分包工程的质量承担连带责任。

**第二十八条** 施工单位必须按照工程设计图纸和施工技术标准施工，不得擅自修改工程设计，不得偷工减料。

施工单位在施工过程中发现设计文件和图纸有差错的，应当及时提出意见和建议。

**第二十九条** 施工单位必须按照工程设计要求、施工技术标准 and 合同约定，对建筑材料、建筑构配件、设备和商品混凝土进行检验，检验应当有书面记录和专人签字；未经检验或者检验不合格的，不得使用。

**第三十条** 施工单位必须建立、健全施工质量的检验制度，严格工序管理，作好隐蔽工程的质量检查和记录。隐蔽工程在隐蔽前，施工单位应当通知建设单位和建设工程质量监督机构。

**第三十一条** 施工人员对涉及结构安全的试块、试件以及有关材料，应当在建设单位或者工程监理单位监督下现场取样，并送具有相应资质等级的质量检测单位进行检测。

**第三十二条** 施工单位对施工过程中出现质量问题的建设工程或者竣工验收不合格的建设工程施工，应当负责返修。

**第三十三条** 施工单位应当建立、健全教育培训制度，加强对职工的教育培训；未经教育培训或者考核不合格的人员，不得上岗作业。

## 第五章 工程监理单位的质量责任和义务

**第三十四条** 工程监理单位应当依法取得相应等级的资质证书，并在其

资质等级许可的范围内承担工程监理业务。

禁止工程监理单位超越本单位资质等级许可的范围或者以其他工程监理单位的名义承担工程监理业务。禁止工程监理单位允许其他单位或者个人以本单位的名义承担工程监理业务。

工程监理单位不得转让工程监理业务。

**第三十五条** 工程监理单位与被监理工程的施工承包单位以及建筑材料、建筑构配件和设备供应单位有隶属关系或者其他利害关系的，不得承担该项建设工程的监理业务。

**第三十六条** 工程监理单位应当依照法律、法规以及有关技术标准、设计文件和建设工程承包合同，代表建设单位对施工质量实施监理，并对施工质量承担监理责任。

**第三十七条** 工程监理单位应当选派具备相应资格的总监理工程师和监理工程师进驻施工现场。

未经监理工程师签字，建筑材料、建筑构配件和设备不得在工程上使用或者安装，施工单位不得进行下一道工序的施工。未经总监理工程师签字，建设单位不拨付工程款，不进行竣工验收。

**第三十八条** 监理工程师应当按照工程监理规范的要求，采取旁站、巡视和平行检验等形式，对建设工程实施监理。

## 第六章 建设工程质量保修

**第三十九条** 建设工程实行质量保修制度。

建设工程承包单位在向建设单位提交工程竣工验收报告时，应当向建设单位出具质量保修书。质量保修书中应当明确建设工程的保修范围、保修期限和保修责任等。

**第四十条** 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。

其他项目的保修期限由发包方与承包方约定。

建设工程的保修期，自竣工验收合格之日起计算。

**第四十一条** 建设工程在保修范围和保修期限内发生质量问题的，施工单位应当履行保修义务，并对造成的损失承担赔偿责任。

**第四十二条** 建设工程在超过合理使用年限后需要继续使用的，产权所有人应当委托具有相应资质等级的勘察、设计单位鉴定，并根据鉴定结果采取加固、维修等措施，重新界定使用期。

## 第七章 监督管理

**第四十三条** 国家实行建设工程质量监督管理制度。

国务院建设行政主管部门对全国的建设工程质量实施统一监督管理。国务院铁路、交通、水利等有关部门按照国务院规定的职责分工，负责对全国的有关专业建设工程质量的监督管理。

县级以上地方人民政府建设行政主管部门对本行政区域内的建设工程质量实施监督管理。县级以上地方人民政府交通、水利等有关部门在各自的职责范围内，负责对本行政区域内的专业建设工程质量的监督管理。

**第四十四条** 国务院建设行政主管部门和国务院铁路、交通、水利等有关部门应当加强对有关建设工程质量的法律、法规和强制性标准执行情况的监督检查。

**第四十五条** 国务院发展计划部门按照国务院规定的职责，组织稽察特派员，对国家出资的重大建设项目实施监督检查。

国务院经济贸易主管部门按照国务院规定的职责，对国家重大技术改造项目实施监督检查。

**第四十六条** 建设工程质量监督管理，可以由建设行政主管部门或者其他有关部门委托的建设工程质量监督机构具体实施。

从事房屋建筑工程和市政基础设施工程质量监督的机构，必须按照国家有关规定经国务院建设行政主管部门或者省、自治区、直辖市人民政府建设行政主管部门考核；从事专业建设工程质量监督的机构，必须按照国家有关规定经国务院有关部门或者省、自治区、直辖市人民政府有关部门考核。经考核合格后，方可实施质量监督。

**第四十七条** 县级以上地方人民政府建设行政主管部门和其他有关部门应当加强对有关建设工程质量的法律、法规和强制性标准执行情况的监督检查。

**第四十八条** 县级以上人民政府建设行政主管部门和其他有关部门履行监督检查职责时，有权采取下列措施：

- （一）要求被检查的单位提供有关工程质量的文件和资料；
- （二）进入被检查单位的施工现场进行检查；
- （三）发现有影响工程质量的问题时，责令改正。

**第四十九条** 建设单位应当自建设工程竣工验收合格之日起 15 日内，将建设工程竣工验收报告和规划、公安消防、环保等部门出具的认可文件或者准许使用文件报建设行政主管部门或者其他有关部门备案。

建设行政主管部门或者其他有关部门发现建设单位在竣工验收过程中有违反国家有关建设工程质量管理规定行为的，责令停止使用，重新组织竣工验收。

**第五十条** 有关单位和个人对县级以上人民政府建设行政主管部门和其他有关部门进行的监督检查应当支持与配合，不得拒绝或者阻碍建设工程质量监督检查人员依法执行职务。

**第五十一条** 供水、供电、供气、公安消防等部门或者单位不得明示或者暗示建设单位、施工单位购买其指定的生产供应单位的建筑材料、建筑构配件和设备。

**第五十二条** 建设工程发生质量事故，有关单位应当在 24 小时内向当地建设行政主管部门和其他有关部门报告。对重大质量事故，事故发生地的建设行政主管部门和其他有关部门应当按照事故类别和等级向当地人民政府和上级建设行政主管部门和其他有关部门报告。

特别重大质量事故的调查程序按照国务院有关规定办理。

**第五十三条** 任何单位和个人对建设工程的质量事故、质量缺陷都有权检举、控告、投诉。

## 第八章 罚则

**第五十四条** 违反本条例规定，建设单位将建设工程发包给不具有相应资质等级的勘察、设计、施工单位或者委托给不具有相应资质等级的工程监理单位的，责令改正，处 50 万元以上 100 万元以下的罚款。

**第五十五条** 违反本条例规定，建设单位将建设工程肢解发包的，责令改正，处工程合同价款百分之零点五以上百分之一以下的罚款；对全部或者部分使用国有资金的项目，并可以暂停项目执行或者暂停资金拨付。

**第五十六条** 违反本条例规定，建设单位有下列行为之一的，责令改正，处 20 万元以上 50 万元以下的罚款：

- (一) 迫使承包方以低于成本的价格竞标的；
- (二) 任意压缩合理工期的；
- (三) 明示或者暗示设计单位或者施工单位违反工程建设强制性标准，降低工程质量的；
- (四) 施工图设计文件未经审查或者审查不合格，擅自施工的；
- (五) 建设项目必须实行工程监理而未实行工程监理的；

(六) 未按照国家规定办理工程质量监督手续的；

(七) 明示或者暗示施工单位使用不合格的建筑材料、建筑构配件和设备的；

(八) 未按照国家规定将竣工验收报告、有关认可文件或者准许使用文件报送备案的。

**第五十七条** 违反本条例规定，建设单位未取得施工许可证或者开工报告未经批准，擅自施工的，责令停止施工，限期改正，处工程合同价款百分之一以上百分之二以下的罚款。

**第五十八条** 违反本条例规定，建设单位有下列行为之一的，责令改正，处工程合同价款百分之二以上百分之四以下的罚款；造成损失的，依法承担赔偿责任；

(一) 未组织竣工验收，擅自交付使用的；

(二) 验收不合格，擅自交付使用的；

(三) 对不合格的建设工程按照合格工程验收的。

**第五十九条** 违反本条例规定，建设工程竣工验收后，建设单位未向建设行政主管部门或者其他有关部门移交建设项目档案的，责令改正，处1万元以上10万元以下的罚款。

**第六十条** 违反本条例规定，勘察、设计、施工、工程监理单位超越本单位资质等级承揽工程的，责令停止违法行为，对勘察、设计单位或者工程监理单位处合同约定的勘察费、设计费或者监理酬金1倍以上2倍以下的罚款；对施工单位处工程合同价款百分之二以上百分之四以下的罚款，可以责令停业整顿，降低资质等级；情节严重的，吊销资质证书；有违法所得的，予以没收。

未取得资质证书承揽工程的，予以取缔，依照前款规定处以罚款；有违法所得的，予以没收。

以欺骗手段取得资质证书承揽工程的，吊销资质证书，依照本条第一

款规定处以罚款；有违法所得的，予以没收。

**第六十一条** 违反本条例规定，勘察、设计、施工、工程监理单位允许其他单位或者个人以本单位名义承揽工程的，责令改正，没收违法所得，对勘察、设计单位和工程监理单位处合同约定的勘察费、设计费和监理酬金 1 倍以上 2 倍以下的罚款；对施工单位处工程合同价款百分之二以上百分之四以下的罚款；可以责令停业整顿，降低资质等级；情节严重的，吊销资质证书。

**第六十二条** 违反本条例规定，承包单位将承包的工程转包或者违法分包的，责令改正，没收违法所得，对勘察、设计单位处合同约定的勘察费、设计费百分之二十五以上百分之五十以下的罚款；对施工单位处工程合同价款百分之零点五以上百分之一以下的罚款；可以责令停业整顿，降低资质等级；情节严重的，吊销资质证书。

工程监理单位转让工程监理业务的，责令改正，没收违法所得，处合同约定的监理酬金百分之二十五以上百分之五十以下的罚款；可以责令停业整顿，降低资质等级；情节严重的，吊销资质证书。

**第六十三条** 违反本条例规定，有下列行为之一的，责令改正，处 10 万元以上 30 万元以下的罚款：

- （一）勘察单位未按照工程建设强制性标准进行勘察的；
- （二）设计单位未根据勘察成果文件进行工程设计的；
- （三）设计单位指定建筑材料、建筑构配件的生产厂、供应商的；
- （四）设计单位未按照工程建设强制性标准进行设计的。

有前款所列行为，造成工程质量事故的，责令停业整顿，降低资质等级；情节严重的，吊销资质证书；造成损失的，依法承担赔偿责任。

**第六十四条** 违反本条例规定，施工单位在施工中偷工减料的，使用不合格的建筑材料、建筑构配件和设备的，或者有不按照工程设计图纸或者施工技术标准施工的其他行为的，责令改正，处工程合同价款百分之二以

上百分之四以下的罚款；造成建设工程质量不符合规定的质量标准的，负责返工、修理，并赔偿因此造成的损失；情节严重的，责令停业整顿，降低资质等级或者吊销资质证书。

**第六十五条** 违反本条例规定，施工单位未对建筑材料、建筑构配件、设备和商品混凝土进行检验，或者未对涉及结构安全的试块、试件以及有关材料取样检测的，责令改正，处 10 万元以上 20 万元以下的罚款；情节严重的，责令停业整顿，降低资质等级或者吊销资质证书；造成损失的，依法承担赔偿责任。

**第六十六条** 违反本条例规定，施工单位不履行保修义务或者拖延履行保修义务的，责令改正，处 10 万元以上 20 万元以下的罚款，并对在保修期内因质量缺陷造成的损失承担赔偿责任。

**第六十七条** 工程监理单位有下列行为之一的，责令改正，处 50 万元以上 100 万元以下的罚款，降低资质等级或者吊销资质证书；有违法所得的，予以没收；造成损失的，承担连带赔偿责任：

（一）与建设单位或者施工单位串通，弄虚作假、降低工程质量的；

（二）将不合格的建设工程、建筑材料、建筑构配件和设备按照合格签字的。

**第六十八条** 违反本条例规定，工程监理单位与被监理工程的施工承包单位以及建筑材料、建筑构配件和设备供应单位有隶属关系或者其他利害关系承担该项建设工程的监理业务的，责令改正，处 5 万元以上 10 万元以下的罚款，降低资质等级或者吊销资质证书；有违法所得的，予以没收。

**第六十九条** 违反本条例规定，涉及建筑主体或者承重结构变动的装修工程，没有设计方案擅自施工的，责令改正，处 50 万元以上 100 万元以下的罚款；房屋建筑使用者在装修过程中擅自变动房屋建筑主体和承重结构的，责令改正，处 5 万元以上 10 万元以下的罚款。

有前款所列行为，造成损失的，依法承担赔偿责任。

**第七十条** 发生重大工程质量事故隐瞒不报、谎报或者拖延报告期限的，对直接负责的主管人员和其他责任人员依法给予行政处分。

**第七十一条** 违反本条例规定，供水、供电、供气、公安消防等部门或者单位明示或者暗示建设单位或者施工单位购买其指定的生产供应单位的建筑材料、建筑构配件和设备的，责令改正。

**第七十二条** 违反本条例规定，注册建筑师、注册结构工程师、监理工程师等注册执业人员因过错造成质量事故的，责令停止执业1年；造成重大质量事故的，吊销执业资格证书，5年以内不予注册；情节特别恶劣的，终身不予注册。

**第七十三条** 依照本条例规定，给予单位罚款处罚的，对单位直接负责的主管人员和其他直接责任人员处单位罚款数额百分之五以上百分之十以下的罚款。

**第七十四条** 建设单位、设计单位、施工单位、工程监理单位违反国家规定，降低工程质量标准，造成重大安全事故，构成犯罪的，对直接责任人员依法追究刑事责任。

**第七十五条** 本条例规定的责令停业整顿，降低资质等级和吊销资质证书的行政处罚，由颁发资质证书的机关决定；其他行政处罚，由建设行政主管部门或者其他有关部门依照法定职权决定。

依照本条例规定被吊销资质证书的，由工商行政管理部门吊销其营业执照。

**第七十六条** 国家机关工作人员在建设工程质量监督工作中玩忽职守、滥用职权、徇私舞弊，构成犯罪的，依法追究刑事责任；尚不构成犯罪的，依法给予行政处分。

**第七十七条** 建设、勘察、设计、施工、工程监理单位的工作人员因调动工作、退休等原因离开该单位后，被发现在该单位工作期间违反国家有关建设工程质量管理规定，造成重大工程质量事故的，仍应当依法追究法

律责任。

## 第九章 附则

**第七十八条** 本条例所称肢解发包,是指建设单位将应当由一个承包单位完成的建设工程分解成若干部分发包给不同的承包单位的行为。

本条例所称违法分包,是指下列行为:

- (一) 总承包单位将建设工程分包给不具备相应资质条件的单位的;
- (二) 建设工程总承包合同中未有约定,又未经建设单位认可,承包单位将其承包的部分建设工程交由其他单位完成的;
- (三) 施工总承包单位将建设工程主体结构的施工分包给其他单位的;
- (四) 分包单位将其承包的建设工程再分包的。

本条例所称转包,是指承包单位承包建设工程后,不履行合同约定的责任和义务,将其承包的全部建设工程转给他人或者将其承包的全部建设工程肢解以后以分包的名义分别转给其他单位承包的行为。

**第七十九条** 本条例规定的罚款和没收的违法所得,必须全部上缴国库。

**第八十条** 抢险救灾及其他临时性房屋建筑和农民自建低层住宅的建设活动,不适用本条例。

**第八十一条** 军事建设工程的管理,按照中央军事委员会的有关规定执行。

**第八十二条** 本条例自发布之日起施行。

附录二：

## 房屋建筑工程质量保修办法

**第一条** 为保护建设单位、施工单位、房屋建筑所有人和使用人的合法权益，维护公共安全和公众利益，根据《中华人民共和国建筑法》和《建设工程质量管理条例》，制订本办法。

**第二条** 在中华人民共和国境内新建、扩建、改建各类房屋建筑工程（包括装修工程）的质量保修，适用本办法。

**第三条** 本办法所称房屋建筑工程质量保修，是指对房屋建筑工程竣工验收后在保修期限内出现的质量缺陷，予以修复。

本办法所称质量缺陷，是指房屋建筑工程的质量不符合工程建设强制性标准以及合同的约定。

**第四条** 房屋建筑工程在保修范围和保修期限内出现质量缺陷，施工单位应当履行保修义务。

**第五条** 国务院建设行政主管部门负责全国房屋建筑工程质量保修的监督管理。

县级以上地方人民政府建设行政主管部门负责本行政区域内房屋建筑工程质量保修的监督管理。

**第六条** 建设单位和施工单位应当在工程质量保修书中约定保修范围、保修期限和保修责任等，双方约定的保修范围、保修期限必须符合国家有关规定。

**第七条** 在正常使用下，房屋建筑工程的最低保修期限为：

（一）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、设备安装为 2 年；
- (五) 装修工程为 2 年。

其他项目的保修期限由建设单位和施工单位约定。

**第八条** 房屋建筑工程保修期从工程竣工验收合格之日起计算。

**第九条** 房屋建筑工程在保修期限内出现质量缺陷，建设单位或者房屋建筑所有人应当向施工单位发出保修通知。施工单位接到保修通知后，应当到现场核查情况，在保修书约定的时间内予以保修。发生涉及结构安全或者严重影响使用功能的紧急抢修事故，施工单位接到保修通知后，应当立即到达现场抢修。

**第十条** 发生涉及结构安全的质量缺陷，建设单位或者房屋建筑所有人应当立即向当地建设行政主管部门报告，采取安全防范措施；由原设计单位或者具有相应资质等级的设计单位提出保修方案，施工单位实施保修，原工程质量监督机构负责监督。

**第十一条** 保修完成后，由建设单位或者房屋建筑所有人组织验收。涉及结构安全的，应当报当地建设行政主管部门备案。

**第十二条** 施工单位不按工程质量保修书约定保修的，建设单位可以另行委托其他单位保修，由原施工单位承担相应责任。

**第十三条** 保修费用由质量缺陷的责任方承担。

**第十四条** 在保修期内，因房屋建筑工程质量缺陷造成房屋所有人、使用人或者第三方人身、财产损害的，房屋所有人、使用人或者第三方可以向建设单位提出赔偿要求。建设单位向造成房屋建筑工程质量缺陷的责任方追偿。

**第十五条** 因保修不及时造成新的人身、财产损害，由造成拖延的责任方承担赔偿责任。

**第十六条** 房地产开发企业售出的商品房保修，还应当执行《城市房

地产开发经营管理条例》和其他有关规定。

**第十七条** 下列情况不属于本办法规定的保修范围：

- （一）因使用不当或者第三方造成的质量缺陷；
- （二）不可抗力造成的质量缺陷。

**第十八条** 施工单位有下列行为之一的，由建设行政主管部门责令改正，并处1万元以上3万元以下的罚款。

- （一）工程竣工验收后，不向建设单位出具质量保修书的；
- （二）质量保修的内容、期限违反本办法规定的。

**第十九条** 施工单位不履行保修义务或者拖延履行保修义务的，由建设行政主管部门责令改正，处10万元以上20万元以下的罚款。

**第二十条** 军事建设工程的管理，按照中央军事委员会的有关规定执行。

**第二十一条** 本办法由国务院建设行政主管部门负责解释。

**第二十二条** 本办法自发布之日起施行。

附录三：

# 安徽省建设工程质量投诉处理办法

## 第一章 总则

**第一条** 为规范我省建设工程质量投诉处理工作，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》《信访条例》等有关法律、法规和原建设部《建设工程质量投诉处理暂行规定》，结合我省实际，制定本办法。

**第二条** 凡在本省行政区域内新建、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。

**第三条** 接待和处理工程质量投诉是各级住房城乡建设行政主管部门的一项重要工作。各级住房城乡建设行政主管部门要支持和保护群众通过正常渠道、采取正当方式反映工程质量问题。对于工程质量投诉，要认真对待，妥善处理。

**第四条** 工程质量投诉处理工作应当在各级住房城乡建设行政主管部门领导下，坚持属地管理、分级负责，谁主管、谁负责，依法、及时、就地解决的原则。

**第五条** 各地应积极开展工程质量保险试点工作，保险公司对工程质量保险约定的因质量问题造成的损失负有先行赔偿义务，保险公司有权依法对质量问题的责任单位实施代位追偿。

**第六条** 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。

**第七条** 省住房和城乡建设厅指定专门机构省建设工程质量安全监督总站负责全省房屋建筑和市政基础设施工程质量投诉受理和处理工作。市、县级住房城乡建设行政主管部门应指定专门机构负责本行政区域内房屋建筑和市政基础设施工程质量投诉受理和处理工作。

**第八条** 省住房和城乡建设厅信访办负责受理、交办、转送信访人提出的有关工程质量投诉信访事项；省建设稽查局负责对工程质量投诉处理中涉及的违法违规行为进行专案稽查，提出处理意见；省建设工程质量安全监督总站具体负责本省建设工程质量投诉的处理工作，对批转的投诉事项进行督办，对全省建设工程质量投诉处理情况进行统计分析。

**第九条** 县级以上住房城乡建设行政主管部门应向社会公布工程质量投诉处理机构、地址、邮编、电话、电子邮箱。

工程质量投诉处理坚持属地管理原则，一般由工程所在地的市、县（区）质量投诉处理机构负责。省、市质量投诉处理机构应将其受理的投诉及时转交工程所在地的质量投诉处理机构处理，并督促其按时报告处理情况。必要时，上级质量投诉处理机构可以直接处理其受理的工程质量投诉。涉及有关部门的，依职责分工由分管该业务的职能部门负责调查处理。

## 第二章 建设工程质量投诉处理

**第十条** 对于投诉的工程质量问题，投诉处理机构要本着实事求是的原则，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** 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。

**第十二条** 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《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5人。

投诉人通过信函、电子邮件、电话等其他方式进行投诉的，应当后续补办投诉登记。

**第十三条** 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。投诉人在投诉过程中，应当遵守法律、法规，不得损害国家、社会、集体的利益和其他公民的合法权益，自觉维护社会公共秩序和信访秩序。

**第十四条** 投诉处理机构收到投诉人提交的《工程质量投诉登记表》的信息后，应当按照下列规定处理：

（一）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；

（二）投诉人提交的《工程质量投诉登记表》不齐全或者不符合要求的，应当告知投诉人需要补正的内容；

（三）投诉人提交的《工程质量投诉登记表》符合要求或内容已补正的，自收到申请材料或补正之日起为受理。

**第十五条** 下列投诉，投诉处理机构可不予受理：

（一）投诉人的姓名、住址不清的；

（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。

**第十六条** 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) 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,向其他有权部门投诉。

**第十七条** 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,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。商品房项目的开发单位和施工单位为工程质量保修责任单位。

(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。

(四) 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, 投诉处理机构应向同级建设行政主管部门提出查处建议。对涉及信用评价的, 建设行政主管部门予以不良信用记录。

**第十八条** 一般质量问题应当自受理之日起 60 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。

**第十九条** 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) 《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) 法定检测机构出具的《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) 投诉处理机构出具的《工程质量投诉处理意见书》;
- (六) 《维修处理工程验收报告》;
- (七) 《工程质量投诉处理终止意见书》;
- (八) 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。

**第二十条** 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。

**第二十一条** 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应纳入投诉处理机构的年度考核，对在工程质量投诉处理工作中做出成绩的单位和个人，要给予表彰。对在处理投诉工作中不履行职责、敷衍、拖延的单位及人员，要给予批评教育和依法依规处理。

### 第三章 投诉处理终止和办结

**第二十二条** 有下列情形之一的，质量投诉处理终止，质量投诉处理机构出具《工程质量投诉处理终止意见书》：

（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，且时限超过三个月的；

（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。

**第二十三条** 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《工程质量投诉处理终止意见书》的。

**第二十四条** 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。

## 第四章 责任

**第二十五条** 对质量问题严重，互相推诿、不履行保修义务或多次维修仍未解决质量问题的相关责任单位，县级以上住房城乡建设行政主管部门应当按照有关法律、法规规定对其进行处罚，并进行不良行为记录、曝光。

**第二十六条** 县级以上住房城乡建设行政主管部门应不定期对房地产开发、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，相关检查结果上传至安徽省工程建设监管和信用管理平台，作为监管的重要依据。

**第二十七条** 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。

**第二十八条** 本规定自发布之日起施行。原《安徽省住宅工程质量回访保修和投诉受理办法》（建管〔2007〕276号文）同时废止。