

# 甘肃省交通运输厅文件

甘交规范〔2024〕8号

## 甘肃省交通运输厅关于印发《甘肃省公路工程 工程质量安全投诉处理办法》的通知

各市（州、矿区）交通运输局（委）、兰州新区城乡建设和交通管理局，省公航旅集团、省公交建集团，省交投公司，厅属各单位，厅机关各部门：

《甘肃省公路工程质量安全投诉处理办法》已经2024年7月23日省交通运输厅第9次厅务会议研究通过，现印发你们，请认真抓好贯彻落实。



（此件公开发布）

# 甘肃省公路工程质量安全投诉处理办法

**第一条** 为规范甘肃省公路工程质量安全投诉处理工作，明确有关各方的责任和义务，维护各方当事人的合法权益，保障公路工程质量安全，依据《建设工程质量管理条例》《建设工程安全生产管理条例》《信访工作条例》《甘肃省公路条例》和交通运输部《公路水运工程质量监督管理规定》《公路水运工程安全生产监督管理办法》等有关法规、规章，结合本省公路工程建设实际，制定本办法。

**第二条** 凡在本省行政区域内新建、改建、扩建的公路工程，在建设过程中和保修期内发生的工程质量安全问题的投诉处理工作，适用于本办法。

**第三条** 本办法所称的工程质量安全投诉，是指公民、法人和其他组织通过信函、电话、网络或来访等形式反映工程质量安全问题的活动。在本省公路工程建设过程中和保修期内发生的工程质量安全问题，均属投诉范围。

**第四条** 省交通运输厅负责全省公路工程质量安全问题调查处理的监督指导工作；各市（州）、县（区、市）交通运输主管部门根据职责负责本行政区域内公路工程质量安全问题调查的管理及组织实施工作。各级交通运输主管部门可委托其所属质量监督技术支持和服务保障单位具体开展工程质量

安全投诉处理工作。

**第五条** 公路工程质量安全投诉处理工作（以下简称“投诉处理工作”）应当在各级交通运输主管部门领导下，坚持分级负责、归口办理，及时、就地依法解决的原则。

**第六条** 各级交通运输主管部门及所属质量监督技术支持和服务保障单位（以下简称“投诉处理机构”）应依法、及时、科学、严谨开展投诉处理工作。

按照“谁审批、谁监管，谁主管、谁监管”的原则，省级投诉处理机构调查处理全省国家高速公路、省级高速、省道一级和普通国道建设工程质量安全投诉，市级投诉处理机构调查处理本行政区域内省道二级及以下公路建设工程质量安全投诉，县级投诉处理机构调查处理本行政区域内农村公路建设工程质量安全投诉。投诉处理机构应当直接派人或与有关部门共同调查处理，不得层层转批，并按要求报告处理结果。

投诉处理机构应向社会公布本单位、本部门投诉联系方式、办公地址。

**第七条** 投诉处理机构必须认真处理工程质量安全问题投诉，做好保密工作，不得将涉及到的检举、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，保护投诉人利益不受侵害。

**第八条** 对于投诉的工程质量安全问题，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，并责成工程质量安全责任方限期解决；对不合理的要求，要及时作出说明，并规劝投诉人放弃。

**第九条** 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《公路工程质量安全投诉登记表》（附件1），详细记录投诉工程名称、地点、相关单位名称，指认的质量安全问题和相关证据及投诉人联系方式等情况。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。

投诉处理机构在接到工程质量安全问题直接投诉或上级部门要求调查并转送的投诉材料时，应要求投诉人进行登记。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。

**第十一条** 投诉处理机构收到投诉人提交的《公路工程质量安全投诉登记表》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）投诉人提交的投诉登记信息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）投诉人提交的投诉登记信息符合要求或内容已补正的，自投诉登记或补正之日起开始投诉受理。

**第十二条** 下列投诉，投诉处理机构可不予受理：

（一）没有明确的投诉对象、投诉事由，事实不清楚、没有法律依据，明显不合理的；

（二）投诉工程质量安全问题不具体，且无法与投诉人联系或与投诉人联系无法进一步确认的；

（三）投诉人拒绝提供个人有效身份信息的；

（四）已有调查结论，并且投诉人没有提出新的证据的；

（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）因工程质量安全问题引起的经济纠纷；

（七）不属于工程质量安全监督管理范围的；

（八）法律规定的其他不属于投诉处理机构受理范围的。

**第十三条** 对于不属于工程质量安全投诉受理范围的，投诉处理机构应明确告知投诉人，说明不予受理的理由，并出具《公路工程质量安全投诉不予受理意见书》（附件2）。

**第十四条** 投诉处理机构受理投诉后，应及时组建投诉调查组并组织开展相应调查工作。

**第十五条** 投诉调查组由各级交通运输主管部门负责组建，根据具体情况可由投诉处理机构、行业专家、检测机构等

独立或联合组成。

**第十六条** 投诉调查应当坚持实事求是、尊重科学的原则，调查工作按照以下程序开展：

（一）制定调查方案。

（二）查阅工程勘察、设计文件，施工、监理、检测等相关原始记录和质量保证资料。

（三）召集相关单位人员分别进行谈话询问，详细了解并记录有关情况。

（四）对工程实体进行现场无损检测或破坏性验证。对常规手段无法检测或验证，投诉人不能提供影像、声像等确凿证据或现场指认的，原则上不进行破坏性验证。

（五）根据现场调查结果，形成《公路工程质量安全投诉调查报告》（附件3）。

**第十七条** 投诉处理机构根据投诉调查报告，形成《公路工程质量安全投诉处理意见》（附件4）。

**第十八条** 投诉处理机构及调查组有权向相关单位及个人了解情况，收集有关资料，进行拍摄、录音，任何单位、个人不得拒绝或隐瞒情况真相，并不得以任何方式阻碍、干扰调查取证工作。相关单位及个人应配合调查组开展调查取证工作。

**第十九条** 一般质量安全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安全缺陷处理时限为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。

**第二十条** 投诉处理应在规定时限内办结，组织专家调查论证及现场检测时间不计算在规定时限工作日内。属上级部门要求调查的投诉，投诉处理机构应当按照办理时限要求，在调查工作结束后7个工作日内，将调查结论及处理意见报告上级部门。

**第二十一条** 对投诉属实或基本属实的，依据国家相关法规，投诉处理机构将调查结果上报上级交通运输主管部门，按照职能权限对相关责任单位和责任人进行处理和责任追究，并将调查结果告知投诉人。

**第二十二条** 有下列情形之一的，投诉处理终止，投诉处理机构出具《公路工程质量安全投诉处理终止意见书》(附件5)：

(一) 投诉人人为设置障碍，导致投诉调查组无法开展质量安全问题调查的；

(二) 投诉人不接受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；

(三) 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，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《公路工程质量安全投

诉处理终止意见书》的。

**第二十四条** 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安全投诉处理档案：

- （一）《公路工程质量安全投诉登记表》；
- （二）投诉调查组出具的《公路工程质量安全投诉调查报告》；
- （三）检测机构出具的《公路工程质量检测鉴定报告》；
- （四）设计、施工、监理等相关单位出具的工程质量安全投诉问题处理方案（如有）；
- （五）投诉处理机构出具的《公路工程质量安全投诉处理意见书》；
- （六）投诉处理机构出具的《公路工程质量安全投诉处理终止意见书》；
- （七）其他有关工程质量安全投诉处理材料。

**第二十五条** 投诉处理实行一事一档，投诉处理机构应及时整理并按档案管理有关规定进行归档。工程质量投诉处理档案由投诉处理机构保存5年，由专人负责管理。未经单位批准，任何人不得借阅、调用有关资料；不得增加、抽取、涂改和销毁归档资料。

**第二十六条** 各级交通运输主管部门要高度重视工程质量安全投诉处理工作，将投诉处理工作情况纳入投诉处理机构的



年度考核，对在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。

**第二十七条** 本办法由省交通运输厅负责解释。

**第二十八条** 本办法自发布之日起施行，有效期5年。《甘肃省公路工程质量安全投诉处理办法》（甘交公路〔2018〕260号）同时废止。

- 附件：
1. 公路工程质量安全投诉登记表
  2. 公路工程质量安全投诉调查报告
  3. 公路工程质量安全投诉不予受理意见书
  4. 公路工程质量安全投诉处理意见书
  5. 公路工程质量安全投诉终止意见书

附件 1

# 公路工程质量安全投诉登记表

编号:                      填表人:              填表时间:

投诉人姓名		投诉人签名	
投诉人身份证等证件号码		投诉人住址	
投诉人工作单位		投诉人电话	
投诉方式		投诉时间	
投诉处理机构		接诉人姓名	
工程名称		工程所在地	
建设单位名称		项目管理机构	
设计单位名称		设计标段	
监理单位名称		监理标段	
施工单位名称		施工标段	
主要问题简述			
处理情况	转文(文号、发文时间)	传真(编号、接收人、接收时间)	电话(接收人、接收时间)
	催办(时间、接话人、答复意见)		
	办复情况(时间、方式、处理结果)		

附件 2

# 公路工程质量安全投诉调查报告

编号:

年 月 日

工程名称			
工程概况、参建单位及主要人员			
投诉内容简况			
调查核实情况			
质量责任认定与处理建议			
其他应明确的事项			
调查人员签名	单位	职务、职称	签名

本表附件：有关检测报告、图纸、图片、声像资料、电话录音、记录等。

### 附件 3

## 公路工程质量安全投诉不予受理意见书

我单位于\_\_\_\_年\_\_月\_\_日登记了投诉人\_\_\_\_\_关于\_\_\_\_\_的投诉，经调查核实，发现存在现象：

（一）没有明确的投诉对象、投诉事由，事实不清楚、没有法律依据，明显不合理的；

（二）投诉工程质量安全问题不具体，且无法与投诉人联系或与投诉人联系无法进一步确认的；

（三）投诉人拒绝提供个人有效身份信息的；

（四）已有调查结论，并且投诉人没有提出新的证据的；

（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）因质量安全问题引起的经济纠纷；

（七）不属于工程质量安全监督管理范围的；

（八）法律规定的其他不属于投诉处理机构受理范围的。

根据《甘肃省公路工程质量安全投诉处理办法》第十二条规定，现不予受理。

特此告知。

年 月 日（章）

附件 4

## 公路工程质量安全投诉处理意见书

编号:

工程名称			
投诉内容			
调查及鉴定情况			
处理意见	单位(章)		
投诉人 签收	年 月 日		
经办人		时间	

## 附件 5

# 公路工程质量安全投诉处理终止意见书

我单位于\_\_\_\_\_年\_\_月\_\_日登记了投诉人\_\_\_\_\_关于\_\_\_\_\_的投诉，经调查核实，发现存在现象：

（一）投诉人人为设置障碍，导致投诉调查组无法开展质量安全问题调查的；

（二）投诉人不接受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；

（三）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。

根据《甘肃省公路工程质量安全投诉处理办法》第二十二  
条规定，现终止此投诉处理工作。

特此告知。

年 月 日（章）

---

抄送：厅长，副厅长，派驻厅纪检监察组长，一级巡视员，二级巡视员。

---

甘肃省交通运输厅办公室

2024年7月31日印发

---