

# 广州安居投资发展有限公司文件

穗安投〔2025〕78号

## 关于印发《广州安居投资发展有限公司工程 保修工作指引（试行）》的通知

各部、室，下属企业：

为规范广州安居投资发展有限公司在管项目的工程保修工作，及时解决项目工程竣工后存在的质量问题，结合公司实际情况，现印发《广州安居投资发展有限公司工程保修工作指引（试行）》，请遵照执行。

特此通知。

附件：广州安居投资发展有限公司工程保修工作指引（试行）

广州安居投资发展有限公司

2025年6月24日



# 广州安居投资发展有限公司工程保修工作指引 (试行)

## 第一章 总 则

**第一条** 为规范广州安居投资发展有限公司（以下简称“公司”）在管项目的工程保修工作，及时解决项目工程竣工后存在的质量问题，提升业主满意度和品牌忠诚度，强化品牌价值与核心竞争力，根据《中华人民共和国建筑法》《房屋建筑工程质量保修管理办法》《建设工程质量管理条例》以及省、市相关法律法规等有关制度，结合公司业务实际，制定本指引。

## 第二章 定 义

### 第二条 术语和定义

（一）质量缺陷：是指因工程质量缺陷产生的影响美观、使用功能等质量问题的保修类型，如渗水漏水、墙面剥落、墙体裂纹、更换门窗、照明用具等。

（二）工程保修：是指项目竣工验收后，在施工单位质量保修期限内对所承接的项目出现的质量缺陷予以修复的活动。

## 第三章 适用范围

**第三条** 本指引适用于公司及托管的公司、合署办公公司投资、开发、建设、管理的各类工程项目的保修管理工作，包括

但不限于住宅、商业、办公、公共设施等各类建设项目，以及与之配套的道路、桥梁、绿化、给排水、电气等基础设施工程。公司下属各级全资、控股、实际控制企业（以下统称“下属企业”）可参照执行。

**第四条** 本工作指引适用于在施工单位质量保修期限内因工程质量缺陷产生的保修类型。涉及结构安全的重大质量问题，不适用本指引，按照《建设工程质量管理条例》及相关规定执行。

## **第四章 职 责**

### **第五条 建设单位管理职责**

统筹、组织项目移交后的工程保修管理工作，包括组织相关单位开展现场查看、原因分析、责任判定、方案编制、实施维修等；督促施工、监理等单位落实保修相关工作职责，组织物业管理单位与监理、施工等单位建立良好的工作关系；组织工程保修验收工作。

### **第六条 监理单位管理职责**

在监理合同约定的范围内，履行保修期内对工程保修问题的监督、协调处理，积极配合建设单位对保修问题进行调查与原因分析、责任划分、检查和验收并督促施工单位落实保修工作。

### **第七条 施工单位管理职责**

对责任范围内保修工作负责方案编制、组织实施、对保修质量成效进行自检验收，配合建设单位、物业管理单位参与现场查看、责任判断、整改后验收等工作。

## **第八条 物业管理单位**

履行首接责任制，负责对报修问题进行初步的甄别和责任判断，及时向建设单位报告，并全程跟踪和记录问题的处理情况，建立工程保修管理台账，做好业主报修回访，业主满意度调查等工作；负责与业主、建设单位、监理单位、施工单位等搭建畅通的沟通渠道，保持良好的沟通关系；依照建设单位的委托协议进行项目空置房屋的日常维护管理（包括但不限于日常巡查、维护及报修）等工作。

# **第五章 工程保修工作流程**

## **第九条 接报**

物业管理单位收到业主或物业服务人员报修后，应立即组织核实报修问题是否属于业主合同质量保修范围，如属于该范围的，报建设单位统筹安排处理，如不属于该范围的，由物业管理单位回访报修业主进行解释。

## **第十条 响应**

（一）针对工程保修事项，建设单位组织监理、设计、施工等单位现场进行问题分析和责任判定，责任判定完成后，建设单位下达保修任务给责任施工单位，如需制定方案的，由责

任施工制定方案向建设单位报审。

（二）建设单位接报后，组织相关单位现场查勘，涉及住户户内的现场查勘原则上不得超过2次，初步方案制定及审核时间应在48小时内完成，并向保修人反馈并协商。

### **第十一条 实施**

（一）责任施工单位接到指令并完成报审事项审批后，应立即组织人员实施保修工作，限期内实施完成后进行自检，自检合格后通知建设单位组织验收。

（二）建设单位、物业管理单位、监理单位（如有委托）负责工程保修施工过程的监督、检查，实施单位完成自检后建设单位应组织验收工作，如验收不符合要求，应责令实施单位进行整改。

（三）工程保修实施时限应满足以下原则：一般问题（如墙身抹灰开裂、机电及洁具问题、小五金件更换、室内成品调试、木地板更换等）整改最长期限为3天；复杂问题（如墙地砖空鼓破损更换、橱柜成品更换、阳台护栏铝合金窗玻璃更换等）整改最长期限为7天；严重问题（渗漏水、墙体开裂等）的整改最长期限为15天（含土建整改完成后装饰面层恢复的时间），整改过程中应注意加强与业主方的沟通；如需要更换定制材料（门、窗、木地板、石材等）的整改问题，整改时间大于15天及影响业主正常居住的，需及时与业主方取得共识，再落实整改工作。

## **第十二条 问题闭环**

内部验收通过后，由物业管理单位通知业主验收，若业主对处理效果有异议，物业管理单位及时向建设单位反映，并协助建设单位负责沟通协调，牵涉技术质量问题返回响应和实施程序再进行处理，若业主验收合格，报修问题闭环，物业管理单位组织在2天内进行回访并做好资料归档工作。

**第十三条** 若业主报修诉求上升为投诉问题，按照相关规定处置。

## **第六章 工程保修管理要求**

### **第十四条 管理机制**

（一）公司应建立本单位的质量保修人才清单并报集团安全质量部备案汇总，当出现保修疑难问题时，可视情况需要可以邀请清单中的人员开展技术指导、咨询等工作。

（二）各相关单位应建立紧急保修抢险管理制度，做好保修应急人员等资源的日常准备工作。

（三）当有下列情况之一，建设单位有权委托有资质的第三方单位负责保修工作，相关费用由保修责任施工单位承担：

- 1.保修责任施工单位未按规定时间实施保修或拒绝履行保修职责；
- 2.保修责任短时间内难以确定或有争议；
- 3.保修达不到建设单位要求或造成业主投诉；

4.抢险等特殊紧急情况下，保修责任施工单位无法立即履行保修义务。

（四）施工单位应对供货批次不同产生色差的材料（室内瓷砖、木地板）采取备货机制，避免保修期满前出现维修色差情况。备货比例根据项目实际情况而定，应在招标前明确。建设单位应从保修质量、时效性、服务态度等方面建立售后回访制度、保修质量评估考核制度，物业管理单位应配合做好情况或数据记录、收集、汇总统计等工作，并应有权对保修责任施工单位、专业维保单位进行评价。

（五）各相关单位应建立持续改进机制，收集并汇总保修问题数据，对集中出现问题和典型案例问题进行分析提炼，形成知识库，应用于提升管理水平。

（六）各单位应结合生产经营业务情况，积极使用信息化平台的保修处理系统开展保修工作，设置合理的工作流程，减少信息传递的时间耗费和避免出现责任边界不清的问题。

## **第十五条 工作要求**

（一）工程保修范围和期限，按项目施工合同相关条款执行。

（二）在报修事项的响应、实施、闭环等各环节的处理过程中，物业管理单位应与报修业主保持良性有效沟通，并及时把沟通信息反馈给参与解决的相关单位。

（三）对严重影响业主使用或危及公众安全的问题，建设



单位应当立即组织进行现场核查，并予以抢修，如事件紧急，物业管理单位视事件的紧急程度，有权采取应急措施，并报建设单位确认。

（四）涉及结构安全的重大、疑难质量问题或安全问题，建设单位应根据需要组织原施工、监理、设计单位等参与，制定保修方案或措施，及时跟进处理。

（五）物业管理单位应按要求建立工程保修管理台账，将质量问题情况进行汇总分析，大面积出现或存在重大质量问题的应及时向建设单位反馈，按建设单位指引做好应对措施。建设单位总结经验，防止其他项目出现类似情况。

（六）建设单位应在保修期结束前1个月内，通知物业管理单位对项目进行全面排查，由建设单位对存在的保修问题组织施工单位进行处理，确保保修问题闭环。

（七）施工单位保修期结束，建设单位应与物业管理单位核实保修期间保修问题的完成成效，再完善保修金退还工作。针对已报修但未完工的事项，应督促施工单位继续跟进处理。

## **第十六条 保修期间对施工单位的管理规定**

（一）施工单位在工程竣工联合验收或竣工验收合格后三天内以书面的形式向监理、建设单位及物业报送保修期内的组织架构和联系方式，并指定现场维修负责人。

（二）现场维修负责人全面负责保修期内所发生的各项维修事务的对接及实施工作（包括现场维修人员管理、函件



签收、维修任务单的领取、维修任务的实施、物业对接、办理施工通行证、配合物业管理单位处理重大投诉等）。维修负责人必须保证通讯畅通，及时处理以上各项工作。现场维修负责人原则上不允许更换，如因特殊原因变更时，需书面征得监理及建设单位的同意，并知会物业管理单位，同时与原负责人做好相关工作的交接。

（三）维修人员必须服从物业管理单位的管理，遵守各项规章制度和规定，除紧急维修内容外，需按物业管理单位的要求办理相关的手续才能进场维修。

（四）维修人员必须做好文明施工措施，施工作业点周边的成品保护，做到工完场清，减少因维修作业对住户的影响，在维修保养服务过程中，主动沟通，保证维保质量，减少因施工原因造成的住户信访、投诉、索赔。

（五）施工单位未履行保修义务或者拖延履行保修义务，根据合同约定的处罚条款进行处罚，建设单位书面发出违约责任通知书，明确违约责任，对施工单位进行违约处罚和质保金扣除。若出现质保金不足抵扣的情况，不足部分向施工单位追偿。如施工单位在保修期内出现严重违约的情况，建设单位有权报建设行政主管部门作进一步处理。

## **第七章 考核管理**

**第十七条** 公司下属各级企业应明确保修工作的考核管理要

求，对保修响应及时率、完成及时率、满意度等设定相应指标，定期对保修工作进行考核，工程管理部对下属企业保修工作成效进行抽查监督，并把下属企业保修工作纳入年度质量管理工作考核。

**第十八条** 针对结构安全重大质量保修事件，应将事件背景、具体质量问题、处理方案和计划、处理情况等报送集团安全质量部，集团安全质量部根据实际情况对重大质量保修事件进行督办。

## **第八章 附 则**

**第十九条** 本指引未尽事项，依据国家、省、市政府和集团的相关规定执行。

**第二十条** 本指引由工程管理部负责解释，自印发之日起试行1年。