

湛江市住房和城乡建设局

湛江市住房和城乡建设局关于 2022 年 第四季度物业服务领域投诉情况的通报

各有关单位：

2022 年第四季度，我局共接到 12345 服务热线、广东省政府网站集约化平台、信访小程序、群众来信来访等渠道转来涉及物业服务领域投诉件 29 宗，涉及 14 个物业服务区域。现将有关情况予以通报。

一、投诉分类情况

我市本季度物业服务领域投诉主要为以下几类：投诉物业费问题 7 宗；电动汽车充电桩问题 5 宗；小区乱停车问题 3 宗（同一小区同一问题重复投诉）；其余为物业服务、装修押金问题、电梯问题、部分设备设施不及时维修、收楼时质量等问题。

二、投诉处理情况

（一）物业收费问题。针对业主投诉新建小区未按政府指导价进行收费问题。经了解，现多数新建小区物业收费执行的是依据湛江市发展和改革局、湛江市住房和城乡建设局向湛江市物业管理行业协会发出的《关于商请加强我市住宅小区物业服务行业规范的函》，商请湛江市物业管理行业协会制定的《关于加强我

市住宅小区物业服务行业规范的通知》、《关于湛江市超过政府指导价前期物业服务水平等级评定实施办法》的有关规定。根据《关于湛江市超过政府指导价前期物业服务水平等级评定实施办法》第五点第二款之规定：“小区住宅项目建成交付时，由于尚未考评认定，物业服务企业可依照与业主签订的前期物业服务协议的收费标准收取物业服务费，待前期物业服务收费正式核定后，采用多退少补的方式进行处理。”因此，多数新建小区物业费按照与业主签订的前期物业服务协议收取，在进行考评认定后，物业费以发改部门核定的收取。

（二）电动汽车充电桩和配套设施建设问题。《湛江市住房和城乡建设局关于湛江市既有住宅物业小区地下汽车库电动汽车充电基础设施建设管理工作指引（试行）》已于2022年12月19日印发，我局已要求各辖区住建部门按照工作指引，指导辖区物业服务企业积极配合业主开展充电桩安装工作。

（三）小区乱停车问题。针对吴川第一城住宅小区业主投诉该小区乱停车问题，吴川市消防救援大队已到吴川第一城小区对停放在消防通道的车辆进行处理。目前，吴川第一城小区物业服务企业在小区消防通道处设置温馨提示牌、加装隔离墩，加强对停放在疏散通道、安全出口、消防通道上违规车辆的管理。

三、投诉较为集中的物业服务管理区域

吴川第一城（吴川仲量行物业服务有限公司）。

四、投诉纠纷化解途径

湛江市物业管理纠纷人民调解委员会已正式运行，有需要的

业主可选择前往咨询调解。地址：湛江市经济开发区乐山东路
35号银隆广场A座2710室，联系电话：0759-6532702。

特此通报。

湛江市住房和城乡建设局

2023年1月11日