

湛江市住房和城乡建设局

湛江市住房和城乡建设局关于 2021 年 8 月份 房屋建筑质量投诉情况的通报

2021 年 8 月份,我局共接到信访平台及 12345 平台转来涉及房屋质量投诉件 20 宗,涉及 10 个楼盘(详见附件)。现将有关情况予以通报,并提出以下要求,请认真贯彻落实。

一、从投诉分类情况反映,我市工程质量投诉主要为屋面、外墙和厕浴间渗漏,墙面、楼板裂缝等质量问题。请各建设单位、施工单位严格落实参建方主体质量责任,加强质量预控和施工管理,将工程质量通病防治工作贯穿于整个工程建设过程,严格贯彻落实工程质量手册、住宅工程质量分户验收、质量保修等制度,进一步提高住宅工程质量水平。

二、从投诉处理情况反映,个别楼盘突发性集中投诉问题多,个别房地产企业、物业管理公司对质量投诉重视不够,在工程质量投诉登记、处理过程中,主动服务意识差,对业主反映问题不主动解释和解决,拖沓严重;个别楼盘直接拒绝受理业主的质量投诉处理,等到业主投诉到住建部门方出面协调处理;甚至个别楼盘在房屋工程交付使用后,没有设立处理质量保修和投诉的渠道,内部人员相互推诿。请各建设单位要进一步履行工程质量保修责任,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。物业管理企业要加强服务意识，积极登记房屋投诉情况并及时转建设单位处理。

接下来，我局将每月定期对受理的质量投诉进行统计分析，建立质量投诉量化结果数据库，对问题较多的建设、施工及物业管理企业负责人进行约谈，并实行差异化管理。同时，针对不履行或拖延履行质量保修义务的责任单位，我局将依照相关法规移交执法部门进行行政处罚。

附件：2021年8月份接到12345平台转来房屋质量投诉情况统计表

湛江市住房和城乡建设局

2021年9月9日



2021年8月份接到12345平台转来房屋质量投诉情况统计表

序号	被投诉楼盘名称	楼盘建设单位名称	楼盘物业公司名称	投诉宗数
1	滨海尚居	湛江市东昇环保生物柴油科技有限公司	奥园智慧生活服务(广州)集团有限公司湛江分公司	9
2	原汇花园	保利(湛江)房地产开发有限公司	保利(佛山)物业服务有限公司湛江分公司	3
3	丽景湾花园	湛江市阳光城房地产	阳光城物业服务有限公司湛江分公司	1
4	荣盛中央广场	湛江开发区荣发房地产开发有限公司	荣万家生活股份有限公司湛江分公司	1
5	帝景银湾小区	湛江市嘉禾房地产开发有限公司	湛江市永安物业服务有限公司	1
6	碧绿花园二期	湛江市建实房地产开发有限公司	湛江市永安物业服务有限公司	1
7	恒大外滩小区	湛江市恒扬房地产开发有限公司	湛江金碧物业有限公司	1
8	远洋森林花园	湛江信威投资有限公司	远洋亿家物业服务股份有限公司湛江分公司	1
9	天禧花园	湛江市浩天房地产开发有限公司	湛江市众创物业服务有限公司	1
10	荣盛华府	湛江开发区荣发房地产开发有限公司	荣万家生活股份有限公司湛江分公司	1