

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 10 月份房屋建筑质量投诉 情况的通报

各有关单位：

2021 年 10 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 26 宗（其中重复投诉 9 宗），涉及 12 个楼盘（详见附件），10 月份的投诉件及涉事楼盘数量较 9 月份仍呈上升趋势。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、窗户、天花板、停车场和厕浴间渗漏，墙面、楼板裂缝，瓷砖、墙面空鼓，钢筋外露，房门霉烂变形等质量问题，其中涉及房屋出现裂缝裂痕问题 7 宗，渗水漏水问题共 7 宗。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，个别楼盘被投诉问题多，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，对经我局协调后承诺处理的投诉不按时完成导致重复投诉不断出现；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。

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10月份接到信访平台及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11月3日