

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 12 月份 房屋建筑质量投诉情况的通报

各有关单位：

2021 年 12 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 12 宗（其中重复投诉 3 宗），涉及 8 个楼盘（详见附件），12 月份的投诉件及涉事楼盘数较 11 月份有较大幅度回落。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，我市本月工程质量投诉主要为卫生间渗漏，墙面、楼板裂缝，天花板及地板空鼓等质量问题，其中涉及房屋出现裂缝裂痕问题 6 宗，渗水漏水问题共 2 宗，空鼓问题 2 宗，较上月有明显好转。请各建设单位继续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（东盟城二期、保利源汇、宸玥花园）被投诉问题仍然较多，个别房地产企业（湛江市赤坎鲲鹏市场开发有限公司、保利（湛江）房地产开发有限公司）、物业管理公司（湛江市金众物业服务有限公司、保利（佛山）物

业服务有限公司湛江分公司)对质量投诉重视不够,对业主反映的问题不主动解决,对经我局协调后承诺处理的投诉不按质完成导致重复投诉出现。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12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1月7日

公开方式:主动公开

抄送:房地产协会、物业协会

湛江市住房和城乡建设局办公室

2022年1月7日印发
