

湛江市住房和城乡建设局

湛江住房和城乡建设局关于 2021 年 7 月 房屋建筑质量投诉情况的通报

2021 年 7 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 15 宗，涉及 8 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。

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7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8月9日



2021年7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	远洋森林花园一期1-10#楼	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	3
2	阳光城湛江丽景湾	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	3
3	城市印象	湛江正信房地产开发实业有限公司	雅生活智慧城市服务股份有限公司湛江分公司	2
4	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	2
5	天禧花园1-5号楼	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	2
6	城市汇峰花园	湛江银湖房地产开发有限公司	湛江市创佳物业服务有限公司	1
7	富虹上游城	湛江富虹房地产开发有限公司	湛江市京基物业服务有限公司	1
8	碧桂园海湾城	湛江市顺亚房地产实业有限公司	碧桂园晟汇城市公司	1