

# 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 第三季度物业服务领域投诉情况的通报

各有关单位：

2022 年第三季度，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 46 宗，涉及 23 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 11 宗（其中 3 宗为同一事情重复投诉）；电梯问题 7 宗（其中涉及 2 个物业服务区域分别 5 宗、2 宗，都为同一事情重复投诉）；电动汽车充电桩问题 4 宗（涉及 2 个物业服务区域各 2 宗，都为同一事件重复投诉）；其余为物业服务、业主间纠纷、维修资金等问题 26 宗。

### 二、投诉处理情况

#### （一）物业服务不到位问题。

1. 朗晴园业主投诉，其小区蚊虫较多。经了解，朗晴园为 2021 年刚交付使用的新小区，由于绿化培植原因，小区蚊子较多。物业服务企业表示今后将每天增加消杀及增加垃圾投放点的

清运次数，以保持小区的清洁干净卫生。

2. 霞山区碧绿花园一期业主投诉，其小区保安上班时，门禁仅用胶布贴门锁，导致外人随便进出小区。据了解，该小区的物业服务企业湛江顺达物业服务有限公司为小区业委会在征求广大业主意见后所选定的物业服务企业，霞山区住建局已要求顺达物业公司加强门卫保安值守，以杜绝履职不到位情况的发生。同时希望小区业委会对物业公司进行加强监督，以保护广大业主利益。

### （二）业主间矛盾问题。

主要为邻里关系不融洽或楼上楼下渗水问题，在物业服务企业协调无果的情况下，属地住建部门已引导业主向物业调解委员会申请调解或行使法律程序，以维护自己的正当权益。

### （三）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。

#### （四）电梯问题。

主要为业主对电梯维保情况不了解而产生的误解，物业服务企业应向业主做好相关信息公示公开与解释沟通工作。

#### （五）电动汽车充电桩和配套设施未完善问题。

由于部分物业服务企业政策法规不熟，误导业主认为住建部门不允许在地下车库安装电动汽车充电桩，由此导致投诉。属地住建部门已按具体的法律、法规和政策条文进行答复。

### 三、投诉较为集中的物业服务管理区域

人和春天花园（湛江市人和春天物业服务有限公司）、碧绿花园（湛江顺达物业服务有限公司）、汇景园（徐闻县东恒物业服务有限公司）。

### 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

2022年10月12日