

# 湛江市住房和城乡建设局

---

---

## 湛江市住房和城乡建设局关于 2023 年 第一季度物业服务领域投诉情况 的通报

各有关单位：

2023 年第一季度，我市接到 12345 服务热线、广东省政府网站、信访平台、网友留言平台、信访小程序等渠道转来咨询投诉件共 36 宗，涉及 13 个物业管理区域。现将有关情况予以通报如下：

### 一、投诉（咨询）分类情况

从内容分类来看，在既有物业住宅小区安装电动汽车充电桩的咨询投诉 16 宗，占比 44.44%；电梯维修投诉问题 12 宗，其中 9 宗来自同一小区，占比 33.33%；维修资金咨询 2 宗，物业收费问题 2 宗，房屋质量问题 2 宗，业委会问题 2 宗，分别占比 5.55%。

### 二、投诉（咨询）处理情况

（一）物业服务企业：京基城、东盟城等部分小区物业服务企业从业人员由于对《湛江市住房和城乡建设局关于湛江市既有住宅物业小区地下车库电动汽车充电基础设施建设管理工作

指引（试行）》等政策文件不熟悉不了解不学习，在业主申请安装充电桩过程中，不主动不配合不作为，甚至误导业主，激化矛盾，导致投诉外溢出小区。

（二）属地住建部门：赤坎区、麻章区、湛江经开区住建部门存在对物业监管工作职责边界认知不清，业务不熟，推诿扯皮的情况，对上级出台的文件政策不加以研究，甚至将本级应解答处理的咨询矛盾向上引。

（三）乡镇人民政府（街道办事处）：部分街道办没有强化属地责任，对属地的矛盾投诉没有建立调解机制，对成立业主大会和业主委员会流程不熟悉，对业主委员会候选人把关不严，指导不力，导致业委会违规履职问题频发。

### **三、投诉较为集中的物业管理区域**

赤坎区滨海御景花园（碧桂园海湾城）一期，物业服务企业：广州晟汇物业管理有限公司。

东山花园北区，物业服务企业：湛江市银地物业服务有限公司。

### **四、纠纷调解处理渠道**

（一）湛江市物业管理纠纷人民调解委员会已正式运行，各单位可引导有需要的业主前往咨询调解。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。

（二）我局“信访小程序”已上线，各县（市、区）住建部门要督促辖区物业服务企业积极推广“信访小程序”，将“信访

小程序”二维码（详见附件）打印张贴于小区显要位置处，提高广大群众知晓度。

附件：湛江数字--住建智慧云平台信访小程序二维码

湛江市住房和城乡建设局

2023年4月24日

# 湛江数字--住建智慧云平台信访小程序 二维码





公开方式：依申请公开

---

湛江市住房和城乡建设局办公室

2023年4月24日印发

---