

# 佛山市南海区物业管理行业协会文件

南物协字[2022]16 号

---

## 关于转发《佛山市南海区住房城乡和水利局 转发佛山市住房和城乡建设局关于印发〈佛 山市住宅质量专项整治行动方案〉》的通知

各会员单位、各相关单位：

为贯彻习近平总书记关于推动高质量发展重要论述精神，落实佛山市委十三届二次会议精神及市委主要领导的指示、批示精神，迅速扭转目前涉住宅质量投诉案件上升的局面，切实维护人民群众合法权益，同时减少物业管理行业的商品房投诉纠纷，根据《佛山市南海区住房城乡和水利局转发佛山市住房和城乡建设局关于印发〈佛山市住宅质量专项整治行动方案〉》(附件1)文件精神要求，佛山市将组织开展为期半年的住宅质量专项整治行动。

现请各物业服务企业充分领会文件精神，利用住宅质量专项整治行动良机，积极开展相关工作，减少物业管理领域的关于房屋范围的安全隐患。

具体要求和重点工作如下：

1、此次专项整治主要是针对性做好质保期内的房屋保修工作，包括但不限于住宅、写字楼、公寓等。重点项目见附件 2：在建新建及已交付 3 年内的物业项目统计表），其他非重点项目同样也要展开整治工作；

2、各物业服务企业要在小区公共显眼位置、物业服务中心等地方公布业主投诉登记电话（物业公司的咨询电话，若方便可一并提供开发商的投诉登记电话），积极配合开发企业，畅通投诉渠道，协助做好现场核查；

3、各物业服务要及时将质量问题投诉信息（附件 3：住宅质量投诉登记表，物业服务企业只需要填写红字部分内容）同时报送至项目开发企业和南海区房地产业协会；并根据物业服务合同约定做好已过质保期的公共部位的维修工作。

4、南海房协联系电话：86234431，联系人翟丽萍，南海房协邮箱 nhfangdichan@126.com

咨询电话：0757-86332240

地址：南海区桂城南海大道北 33 号丽雅苑会所二层

附件：

- 1、《佛山市南海区住房城乡和水利局转发佛山市住房和城乡建设局关于印发〈佛山市住宅质量专项整治行动方案〉》
- 2、在建新建及已交付 3 年内的物业项目统计表
- 3、住宅质量投诉登记表

佛山市南海区物业管理行业协会

2022 年 5 月 13 日



**主题词：转发 通知**

---

抄报：佛山市南海区住房城乡建设和水利局、佛山市南海区民政局、  
各镇（街道）房管所

---

佛山市南海区物业管理行业协会秘书处      2022 年 5 月 13 日印发

---

# 佛山市南海区住房城乡建设和水利局

---

依申请公开

## 佛山市南海区住房城乡建设和水利局转发 佛山市住房和城乡建设局关于印发《佛山市 住宅质量专项整治行动方案》的通知

各镇（街道）城建和水利办公室、房管所，区建筑工程质量监督站，区房地产业协会、建筑业协会、物业管理行业协会，各开发、施工、物业服务企业，各有关单位：

现将《佛山市住房和城乡建设局关于印发〈佛山市住宅质量专项整治行动方案〉的通知》转发给你们，并将有关事项和要求通知如下，请一并贯彻执行：

一、为切实加强本次行动的组织领导，我局成立以局分管领导任组长，工程质量安全监管股、物业管理股、房地产市场监管股、工程质量安全监管股、建筑工程质量监督站相关负责人为组员的专项整治领导小组。

二、各物业服务企业要公布投诉登记电话，积极配合开发企业，畅通投诉渠道，协助做好现场核查，及时将质量问题投诉信息（附件中的住宅质量投诉登记表）同时报送至开发企业和区房地产业协会；并根据物业服务合同约定做好已过质保期的公共部位的维修工作。区物业管理行业协会要督促会员单位做好以上工

---

作。

三、各开发企业要公布投诉登记电话，及时跟进做好质保期内的房屋保修工作。区房地产业协会要设置专人跟进此项工作，收集汇总好上月各物业服务企业提交的质量投诉信息，于每月2号前发送至质安股、市场股、物业股、监督站。

四、各镇（街道）房管所要督促物业服务企业、开发企业及时公布投诉登记电话，督促开发企业及时按质做好房屋保修工作。区房地产业协会要督促会员单位做好保修履约。

五、各镇（街道）城建和水利办公室和区监督站要根据自身职责，及时了解投诉处理情况，协助督促施工企业做好质保期内的房屋保修工作。区建筑业协会要督促会员单位做好保修履约。

我局将适时对各小区进行抽查，对相关单位反馈上报信息不及时、无故拖延处理或拒绝承担保修责任的行为将进行严肃处理。

附件：佛山市住房和城乡建设局关于印发佛山市住宅质量专项整治行动方案的通知

佛山市南海区住房和城乡建设和水利局

2023年4月29日



# 佛山市住房和城乡建设局

---

依申请公开

加 急

## 佛山市住房和城乡建设局关于印发《佛山市住宅质量专项整治行动方案》的通知

各区住房城乡建设和水利局：

为迅速扭转我市目前涉住宅质量投诉案件上升的局面，切实维护人民群众合法权益，我局起草了《佛山市住宅质量专项整治行动方案》，并已征求了各单位的意见。根据各单位的反馈意见进行了修订，现印发给你们，请各单位认真贯彻执行。

  
佛山市住房和城乡建设局

2022年3月25日

（联系人：白成生，联系电话：82035675，邮箱：fszjzak@fszj.foshan.gov.cn）

# 佛山市住宅质量专项整治行动方案

为贯彻习近平总书记关于推动高质量发展重要论述精神，落实市委十三届二次会议精神及市委主要领导的指示、批示精神，迅速扭转目前涉住宅质量投诉案件上升的局面，切实维护人民群众合法权益，促进行业平稳健康发展，我局决定组织开展为期半年的住宅质量专项整治行动，特制定本行动方案。

## 一、工作目标

以问题为导向，通过开展住宅质量专项整治行动，全面落实属地监管责任和开发企业主体责任，充分发挥物业服务企业“哨兵”作用，力争在半年内改变住宅质量投诉偏多的现状，并通过整治行动的延伸构建治理长效机制，实现全市住宅质量投诉明显减少、住户质量满意度明显提高的工作目标。

## 二、工作内容

建立联动机制，畅通投诉渠道，着力从“地产企业积极履行主体责任、物管公司主动承担转报义务、属地住建部门夯实监管职责”等三方面推动解决住宅质量投诉。主要内容如下：

**（一）物管公司主动承担转报义务。**物业服务企业要在小区做好宣传工作，公布投诉登记电话，接到业主投诉信息后，派人到现场核查，必要时补充信息和图片，在3个工作日内将投诉信息反馈开发企业，并同时报送至各区局公布的联系邮箱（请各区局公布一个接收信息的邮箱）。

**（二）地产企业积极履行主体责任。**房地产开发企业要安排

专人负责质量投诉工作，公布联系电话，接到业主的质量投诉或物业服务企业转来的投诉信息后 5 个工作日内组织相关人员到现场踏勘，协商确定维修方案，并督促维修单位按期按质完成。如相关施工企业不积极履职，延误维修或造成其他不良影响的，开发企业可将企业名单函报属地住建部门，住建部门核实后将采取通报、诚信扣分等方式进行严惩。

**（三）属地住建部门夯实监管职责。**各区住房城乡建设和水利局负责物业管理的科室要按照职责加强宣传、引导，督促物业服务企业及时登记和反馈投诉信息，对不反馈、不上报信息的物业服务企业按照相关诚信管理办法扣信用分和通报；负责房地产市场管理的科室要敦促房地产开发企业切实履行《商品房买卖合同》约定，及时解决业主的质量投诉，对无故拖延处理或拒绝承担保修责任的开发企业，要约谈企业负责人并对企业进行诚信扣分和通报；负责质量管理的科室要联合房地产市场管理科室及时了解投诉处理情况，针对投诉问题主动作为，及时沟通投诉人，从技术层面做好解释工作。

### **三、工作计划**

#### **第一阶段：迅速排查整治期(2022 年 3 月到 5 月)**

我局梳理从 2021 年 1 月份到 2022 年 2 月份的住宅质量投诉情况，列出了项目清单（见附件 1）。各区住房城乡建设和水利局要以清单内的项目作为先期整治的试点对象，以问题为导向，迅速开展整治排查工作，督促物业企业和开发企业按要求启动联动机制，公布联系邮箱接收物业管理企业的报告信息。

各试点项目要迅速建立联系通道，物业服务企业及时把登记的投诉信息反馈给开发企业，并同时报送至各区局。试点项目的开发企业要立即开展自查自纠，建立投诉台账，把质量投诉处理工作责任到人，及时处理，做到清单化，逐宗消除。

### **第二阶段：稳步推进提升期（2022年5月到7月）**

各区住房和城乡建设和水利局在试点工作的基础上，积累经验，举一反三，逐步推广到其他住宅项目。我局根据整治行动推进情况对各区局的工作成效进行调研督导，并对重点楼盘进行抽查，对督查中发现物业服务企业不履行报告职责的，按照相关管理办法进行扣分并通报；对开发企业不作为、慢作为的，造成较大社会影响的，严肃处理责任单位和责任人员；对投诉问题拒不整改或弄虚作假的企业，依据信用信息管理办法相关标准进行扣分处理，并通过网络和媒体进行曝光。

### **第三阶段：长效机制建立期（2022年8月以后）**

各物业服务企业和开发企业在畅通投诉渠道运行过程中，要总结经验，提升工作质量和效率，对于质量投诉处理中的疑难问题要及时向各区住房和城乡建设和水利局反映。各区局要认真统计分析投诉的质量问题和涉事项目，坚持以问题为导向，在巩固专项整治工作成果的基础上，形成行之有效的治理机制。同时要注重从源头上治理，压实各参建单位在建设过程中的质量责任，积极推行住宅工程质量潜在缺陷保险制度，探索引进社会力量参与住宅工程质量管理 and 质量投诉处理，建立健全工程质量风险管理长效机制。

#### 四、工作要求

**（一）加强组织领导。**为切实加强本次行动的组织领导，我局成立以局分管领导任组长，质安一科、房地科、物管科负责人及相关人员为成员的督导组，由质安一科负责组织实施。

各区住房和城乡建设和水利局要高度重视该项工作，进一步加强组织领导，强化责任担当，细化工作措施，相应成立专项整治小组，明确本次专项行动的负责人和联络人员，切实推动专项整治工作扎实有效的开展。

**（二）建立督办机制。**各区住房和城乡建设和水利局要督促开发企业、物业服务企业积极履职，对社会投诉强烈的住宅质量问题要专人跟踪督办，一月一督办、一月一落实、一月一汇报。同时，参照市委“一月三问”机制，月初问任务、月中问进展、月底问成效。

**（三）及时通报上报。**实行月度通报制度，各区住房和城乡建设和水利局于每月 3 号前把上月相关情况按附件 2 报送我局。我局汇总后进行全市通报，并按“一月三问”工作要求上报市委督查室。

附件：1. 住宅工程质量投诉清单（2021 年 1 月至 2022 年 2 月）

2. 住宅质量投诉登记表

在建新建及已交付3年内的物业项目统计表

| 序号 | 镇街   | 项目名称         | 交楼时间 |
|----|------|--------------|------|
| 1  | 西樵镇  | 国瑞花园         |      |
| 2  | 西樵镇  | 奥誉华庭         |      |
| 3  | 西樵镇  | 江滨花园海怡居      |      |
| 4  | 西樵镇  | 山林水语翡翠湾      |      |
| 5  | 西樵镇  | 润立丽苑         |      |
| 6  | 西樵镇  | 聚兴花园         |      |
| 7  | 西樵镇  | 锦绣龙湾（含江山一品）  |      |
| 8  | 西樵镇  | 恒大御湖湾花苑      |      |
| 9  | 西樵镇  | 弘阳山馨花园       |      |
| 10 | 西樵镇  | 樵悦名居         |      |
| 11 | 西樵镇  | 星源华府         |      |
| 12 | 西樵镇  | 中梁樾园         |      |
| 13 | 西樵镇  | 颐尚嘉园         |      |
| 14 | 西樵镇  | 金茂观山悦苑       |      |
| 15 | 西樵镇  | 中骏山水雅苑、山水珑院  |      |
| 16 | 西樵镇  | 众纺智园         |      |
| 17 | 西樵镇  | 领创誉园         |      |
| 18 | 西樵镇  | 朝富华府         |      |
| 19 | 西樵镇  | 中旅银湾         |      |
| 20 | 西樵镇  | 五八科创园        |      |
| 21 | 西樵镇  | 中南高科智汇电子制造中心 |      |
| 22 | 桂城街道 | 依岸康堤花园       |      |
| 23 | 桂城街道 | 润慧科技园        |      |
| 24 | 桂城街道 | 越秀星汇瀚府       |      |
| 25 | 桂城街道 | 康怡名居         |      |
| 26 | 桂城街道 | 当代摩码花园       |      |
| 27 | 桂城街道 | 金域悦澜苑        |      |
| 28 | 桂城街道 | 时代冠晟苑，时代冠熙苑  |      |
| 29 | 桂城街道 | 濠莲商业大厦       |      |
| 30 | 桂城街道 | 鸿晖产业新城       |      |
| 31 | 桂城街道 | 丽日广场         |      |
| 32 | 桂城街道 | 龙光紫尚苑        |      |
| 33 | 桂城街道 | 乐居商贸大厦       |      |
| 34 | 桂城街道 | 金科大厦         |      |

| 序号 | 镇街   | 项目名称           | 交楼时间 |
|----|------|----------------|------|
| 35 | 桂城街道 | 万科湾语楼，湾语苑，桂湾苑  |      |
| 36 | 桂城街道 | 康怡商业大楼         |      |
| 37 | 桂城街道 | 云诚苑            |      |
| 38 | 桂城街道 | 天安中心           |      |
| 39 | 桂城街道 | 嘉邦国金中心（三期5、6座） |      |
| 40 | 桂城街道 | 丽雅明轩           |      |
| 41 | 桂城街道 | 溪悦苑            |      |
| 42 | 桂城街道 | 时代冠华商业广场       |      |
| 43 | 桂城街道 | 丽雅尚轩           |      |
| 44 | 桂城街道 | 宜安科创园          |      |
| 45 | 桂城街道 | 御堡国际商务中心       |      |
| 46 | 桂城街道 | 龙光豪弘苑          |      |
| 47 | 桂城街道 | 美华国际金融贸易中心     |      |
| 48 | 桂城街道 | 溪悦苑            |      |
| 49 | 桂城街道 | 翔海国际金融贸易中心     |      |
| 50 | 桂城街道 | 中交云湾庭          |      |
| 51 | 桂城街道 | 亿能国际广场         |      |
| 52 | 桂城街道 | 保利天珺公馆         |      |
| 53 | 桂城街道 | 保利良溪花园         |      |
| 54 | 桂城街道 | 中海丽悦尚宸院        |      |
| 55 | 桂城街道 | 国际创智园一区        |      |
| 56 | 桂城街道 | 中交云湾庭          |      |
| 57 | 桂城街道 | 港金大厦           |      |
| 58 | 桂城街道 | 凤鸣广场           |      |
| 59 | 桂城街道 | 阳光国际           |      |
| 60 | 桂城街道 | 云禧北园           |      |
| 61 | 桂城街道 | 桂语映月苑          |      |
| 62 | 大沥镇  | 保利阅云台          |      |
| 63 | 大沥镇  | 保利君悦台          |      |
| 64 | 大沥镇  | 龙光玖龙府          |      |
| 65 | 大沥镇  | 宝慧金融中心         |      |
| 66 | 大沥镇  | 悦江学尚府          |      |
| 67 | 大沥镇  | 美的德贤大厦2期       |      |
| 68 | 大沥镇  | 美的德贤大厦1期       |      |
| 69 | 大沥镇  | 悦都会商业楼         |      |
| 70 | 大沥镇  | 跃进轩            |      |
| 71 | 大沥镇  | 丽致尚阁           |      |

| 序号  | 镇街  | 项目名称       | 交楼时间 |
|-----|-----|------------|------|
| 72  | 大沥镇 | 广瑞豪庭       |      |
| 73  | 里水镇 | 智领商业广场     |      |
| 74  | 里水镇 | 保利融创紫誉台    |      |
| 75  | 里水镇 | 时代冠峰苑      |      |
| 76  | 里水镇 | 荣望熙园       |      |
| 77  | 里水镇 | 深业旗山雅苑     |      |
| 78  | 里水镇 | 云澜苑        |      |
| 79  | 里水镇 | 云逸轩        |      |
| 80  | 里水镇 | 铂悦华庭       |      |
| 81  | 里水镇 | 保利紫山府      |      |
| 82  | 里水镇 | 蓝光柏誉苑      |      |
| 83  | 里水镇 | 东樾湾府       |      |
| 84  | 里水镇 | 玖里熙园       |      |
| 85  | 里水镇 | 天成万和华府     |      |
| 86  | 里水镇 | 保利紫山公馆     |      |
| 87  | 里水镇 | 滨湖雅苑       |      |
| 88  | 里水镇 | 中信山语湖花园瀚文府 |      |
| 89  | 里水镇 | 十里尚堤南苑     |      |
| 90  | 里水镇 | 长信御景华府     |      |
| 91  | 里水镇 | 领湖畔山花园     |      |
| 92  | 里水镇 | 时代花生苑      |      |
| 93  | 里水镇 | 保利紫滨公馆     |      |
| 94  | 里水镇 | 万冠广场       |      |
| 95  | 里水镇 | 金名都（西区）    |      |
| 96  | 里水镇 | 保利紫晨花园     |      |
| 97  | 里水镇 | 维港水岸花园     |      |
| 98  | 丹灶镇 | 保利和馨园      |      |
| 99  | 丹灶镇 | 融湖华庭       |      |
| 100 | 丹灶镇 | 书香雅苑       |      |
| 101 | 丹灶镇 | 云栖公馆       |      |
| 102 | 丹灶镇 | 美湖苑        |      |
| 103 | 丹灶镇 | 圣桦景轩       |      |
| 104 | 丹灶镇 | 上林一品       |      |
| 105 | 丹灶镇 | 美的翰湖苑      |      |
| 106 | 丹灶镇 | 云山峰境广场     |      |
| 107 | 丹灶镇 | 祈福海蓝天      |      |
| 108 | 丹灶镇 | 天湖名苑       |      |

| 序号  | 镇街  | 项目名称       | 交楼时间 |
|-----|-----|------------|------|
| 109 | 丹灶镇 | 名景轩        |      |
| 110 | 丹灶镇 | 名雅轩        |      |
| 111 | 九江镇 | 招商悦府       |      |
| 112 | 九江镇 | 恒大怡滨花苑     |      |
| 113 | 九江镇 | 富力江湾华庭     |      |
| 114 | 九江镇 | 誉江华府       |      |
| 115 | 九江镇 | 嘉裕华府       |      |
| 116 | 九江镇 | 臻尚轩        |      |
| 117 | 九江镇 | 维景蓝湾公馆     |      |
| 118 | 九江镇 | 君品碧桂园      |      |
| 119 | 九江镇 | 翡丽滨江园      |      |
| 120 | 九江镇 | 九龙国际潮领家居广场 |      |
| 121 | 九江镇 | 桂南尚都       |      |
| 122 | 九江镇 | 盈海公馆       |      |
| 123 | 狮山镇 | 越秀阅湖台      |      |
| 124 | 狮山镇 | 金茂湾瑞园      |      |
| 125 | 狮山镇 | 海逸桃源花园六期   |      |
| 126 | 狮山镇 | 龙光玖御湖      |      |
| 127 | 狮山镇 | 奥园观湖尚居     |      |
| 128 | 狮山镇 | 海逸文汇轩      |      |
| 129 | 狮山镇 | 海逸文聚轩      |      |
| 130 | 狮山镇 | 嘉朗湖畔       |      |
| 131 | 狮山镇 | 禾粤尚德居二期    |      |
| 132 | 狮山镇 | 保利麓园       |      |
| 133 | 狮山镇 | 誉湖尚居       |      |
| 134 | 狮山镇 | 锦绣华庭二期     |      |
| 135 | 狮山镇 | 美立方三期      |      |
| 136 | 狮山镇 | 壹鸣花园       |      |
| 137 | 狮山镇 | 首创禧瑞花园     |      |
| 138 | 狮山镇 | 弘阳湖滨尚居     |      |
| 139 | 狮山镇 | 中恒海晖城四期    |      |
| 140 | 狮山镇 | 雅居乐新地豪庭    |      |
| 141 | 狮山镇 | 首创悦汝园      |      |
| 142 | 狮山镇 | 保利碧桂园和府    |      |

\_\_\_\_区\_\_\_\_月份住宅质量投诉登记表

填报人:

电话:

| 序号  | 项目名称和<br>具体房号 | 投诉人姓名和<br>联系电话 | 项目所在<br>镇街 | 开发企业 | 物业服务<br>企业 | 投诉质量问<br>题 | 投诉日<br>期 | 开发商质量问<br>题跟进人和联系电<br>话 | 处理情况 | 备注 |
|-----|---------------|----------------|------------|------|------------|------------|----------|-------------------------|------|----|
| 1   |               |                |            |      |            |            |          |                         |      |    |
| 2   |               |                |            |      |            |            |          |                         |      |    |
| 3   |               |                |            |      |            |            |          |                         |      |    |
| ... |               |                |            |      |            |            |          |                         |      |    |
|     |               |                |            |      |            |            |          |                         |      |    |

备注：物业服务企业只需要填写红色字部分内容！