

艾普思咨询

2023 中国房地产投诉洞察年度报告

导读

近年来，受益于经济发展与社会进步，我国房地产业取得重大突破。同时，随着业主法治观念和维权意识的提升，尤其是在宏观调控的大背景下，房地产交易中纠纷频现，大大提升了风险防控难度，降低了开发工作的有效性。

本期，我们汇总了人民网地方领导留言板 2023 年全年的房地产投诉数据作洞察分析，助力从业者及监管者洞悉本年度行业痛点与诉求，把握来年发展方向。

本报告为专题报告，将于每季度末或年末持续发布，敬请关注。

| | |
|-------------|--|
| 数据源 | 本报告使用的房地产投诉数据采集自 人民网地方领导留言板 ，2022 年全国各省市商品房销售面积为 国家统计局 数据，2022 年全国房地产企业销售面积为 中指研究院 数据。 |
| 数据时效 | 2023 年 1 月-2023 年 12 月 |
| 数据说明 | <ol style="list-style-type: none">1、分析样本不包括与房地产无关的纯物管投诉；2、开发商及楼盘以关键字划分，统计中可能存在少许遗漏；3、一起投诉可能同时涉及多种投诉类型，因此各分类投诉量之和或大于总投诉量。 |

目 录

| | |
|---|----|
| 一、2023 年房地产投诉量：较去年增长 5.90%..... | 1 |
| 二、2023 年房地产行业重点事件..... | 1 |
| 三、2023 年房地产投诉地域分布：陕西省投诉总量同比减少 21.24%..... | 4 |
| 四、2023 年房地产投诉分类..... | 5 |
| 4.1 质量投诉：房屋及装修质量投诉较去年增长 17%..... | 6 |
| 4.2 服务投诉：办证服务投诉量大幅增长 26%..... | 8 |
| 4.3 合同投诉：烂尾投诉较去年下降 8%..... | 9 |
| 五、2023 年房地产投诉开发商分析..... | 11 |
| 5.1 碧桂园、绿地控股、融创中国、万科地产、建业地产投诉地域分布..... | 12 |
| 5.2 碧桂园、绿地控股、融创中国、万科地产、建业地产主要投诉问题..... | 13 |
| 六、2023 年十大被诉楼盘..... | 16 |
| 结语..... | 18 |

一、2023 年房地产投诉量：较去年增长 5.90%

2023 年，人民网地方领导留言板共收到房地产投诉约 12.40 万起，较去年增长 5.90%。从时间分布来看，1-12 月投诉量呈波动增长趋势，其中 11 月、12 月为投诉高峰。本年度除 1 月、6 月、7 月外，其他月份投诉量均高于去年。

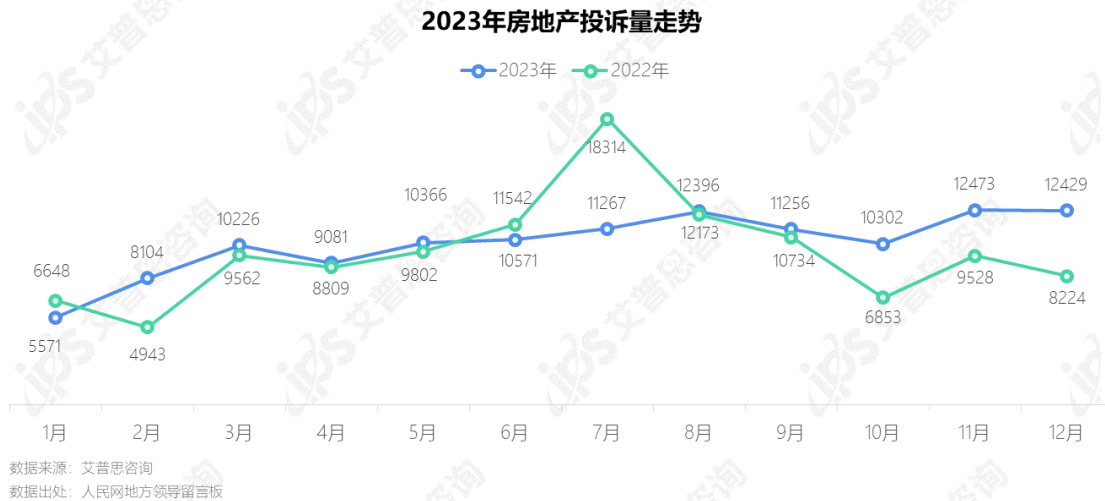


图 1：2023 年房地产投诉量走势

二、2023 年房地产行业重点事件

2023 年是房地产市场深度调整的一年，市场供求关系发生了重大变化，消费者购房意愿处于相对低位，市场持续低迷，部分房企因债务危机出现“暴雷”现象。

事件 1

碧桂园债务危机

2023 年下半年，**碧桂园债务危机**相关信息给房地产市场带来巨大冲击，并引发广泛关注，与此同时，该品牌烂尾问题、交房服务、办证服务相关投诉量均有大幅增长。

除人民网地方领导留言板的涉诉信息外，我们追踪了该事件在全网范围内的

輿情态势。

2023 年 6 月，“碧桂园债务危机”相关消息在网络上少量传播，但因传闻所涉两笔债券尚未正式到期，并未引发进一步舆论。直至 8 月 8 日，碧桂园公开承认公司没有支付应该于 8 月 7 日支付的两笔美元债的票息，当日相关声量环比大幅增长 340%，达 2488 条。此后数日内，“碧桂园暴雷”相关消息持续引爆舆论，并于 8 月 11 日达到声量峰值（5518 条）。

10 月 10 日，碧桂园向港交所发出公告表明其将无法按时支付一笔 4.7 亿港元的到期贷款，该消息再次引发舆论小高峰。此后的很长一段时间内，公众对该事件仍保持高度关注，直至 12 月，每日平均声量依然近 600 条。相关消息主要分布在新浪微博（17.37%）、懂车帝（15.40%）、微头条（11.09%）、今日头条（8.00%）、微信（7.47%）等站点。



图2：2023 年 7-12 月“碧桂园暴雷”事件声量走势及站点分布

针对该事件，众多网友发表了自己的看法，其中提及恒大及其他“暴雷”企

业、担忧企业实控人转移资产跑路、感叹“最终被坑的是普通老百姓”的言论较多。

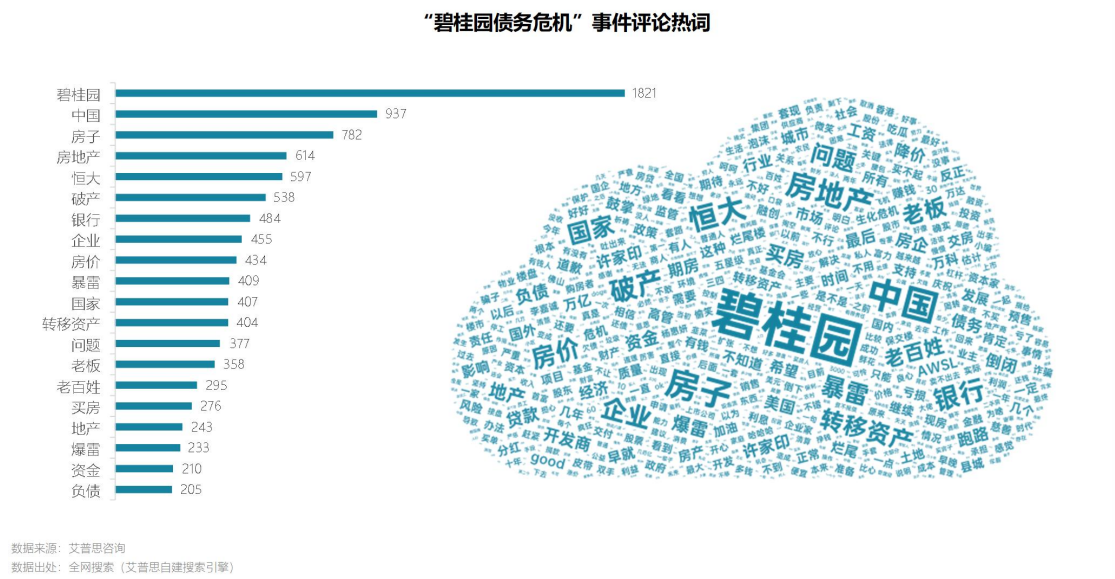


图 3：“碧桂园债务危机”事件评论热词

事件 2

富力地产被申请破产重整

7 月 12 日，广州市广丰混凝土有限公司和广东祥正商贸有限公司同时向广东省广州市中级人民法院申请对广州富力地产股份有限公司进行破产清算。相关消息 7 月 12 日开始有少量报道，并于次日在**网易新闻、新浪微博、今日头条、搜狐新闻**等社交平台及新闻站点上迅速传播，声量达 4414 条。7 月 14 日，相关声量达到峰值（5015 条）。

对此，富力地产 7 月 13 日回应称，富力不存在资不抵债的情况，且经营正常，不具备破产原因，紧接着 7 月 14 日便收到法院**不予受理**的裁定，由此，事件声量快速下降。但下半年富力地产又发生了**商票逾期、被法院强制执行、股票大跌**等事件，并引起社会面广泛关注，该企业的“破产”风波仍未真正平息。

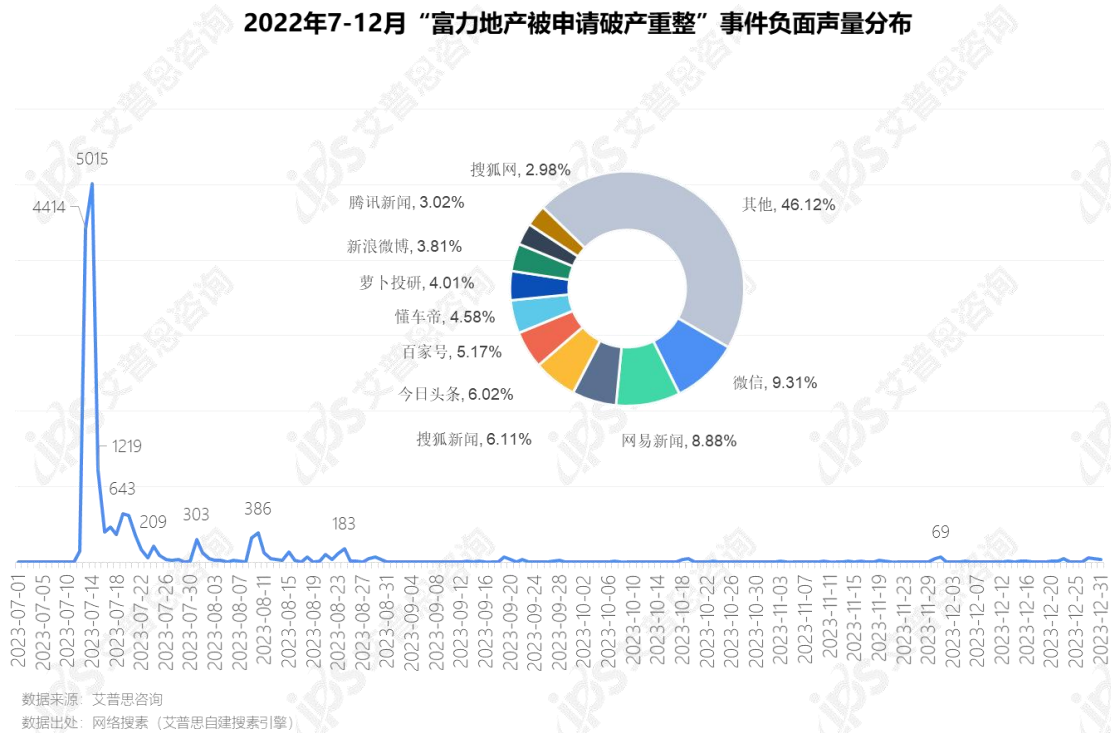


图 4: 2023 年 7-12 月“富力地产被申请破产重整”事件负面声量分布

三、2023 年房地产投诉地域分布：陕西省投诉总量同比减少 21.24%

从地域分布来看，2023 年河南省、河北省、山东省、陕西省、安徽省投诉量居前五，除陕西省房地产投诉量较去年减少 21.24% 外，其他四省均有所增长。

结合销售面积来看，甘肃省、辽宁省、陕西省、河北省投诉比远高于均值（1.69）。四省市值得关注的投诉事件有：甘肃省武威市万嘉壹号院未能按时交房、辽宁省沈阳市吾悦华府不通燃气、陕西省西安市天琴湾质量存安全隐患、河北省保定市直隶新城违规交房且乱收费。

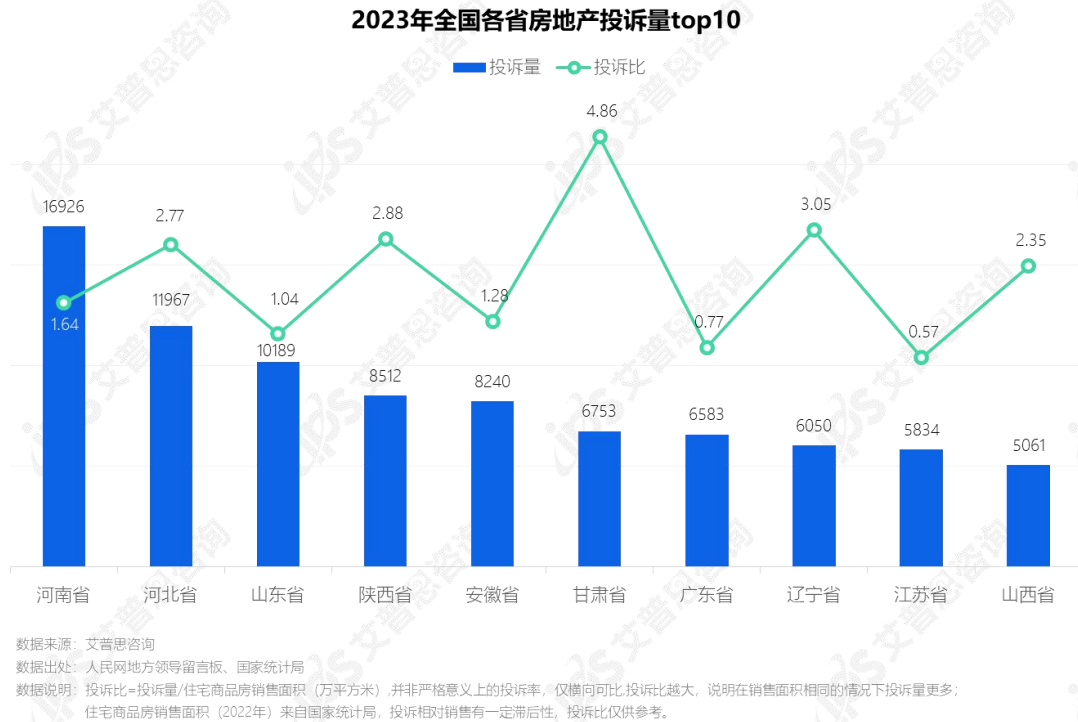


图 5：2023 年全国各省房地产投诉量 top10

四、2023 年房地产投诉分类

房地产投诉可分为质量、服务、合同三类。2023 年全国房地产投诉中，**质量**相关投诉较去年增长 **5.49%**，达 45966 起；**合同**相关投 29152 起，较去年增长 **3.49%**；**服务**相关投诉 62693 起，较去年下降 **3.23%**。

2023 年，质量投诉与服务投诉重合率 25.59%，较去年下降 5.94%；合同投诉与服务投诉重合率 19.12%，较去年增长 2.53%；质量投诉与合同投诉重合率为 13.42%，较去年增长 8.50%。

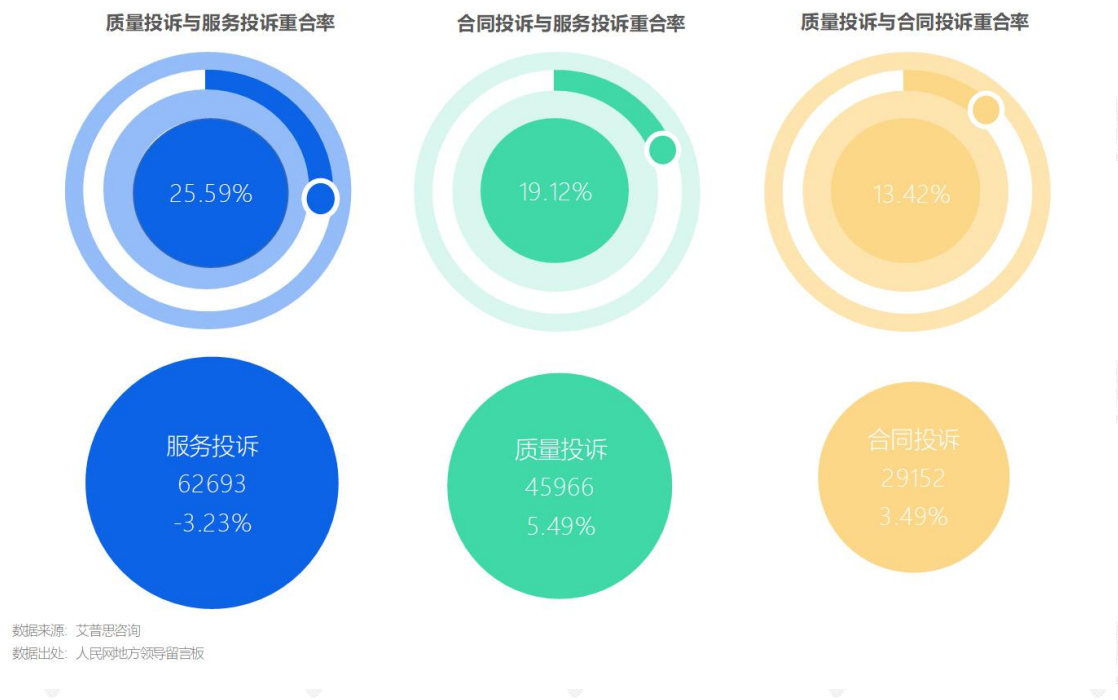


图 6: 2023 年全国房地产投诉分类

4.1 质量投诉：房屋及装修质量投诉较去年增长 17%

2023 年，质量投诉中**房屋及装修质量**相关投诉 33568 起，较去年增长 17%；**车位质量**相关投诉 2625 起，较去年增长 18%；**违章搭建、设计不合理**相关投诉分别为 1397 起、217 起。

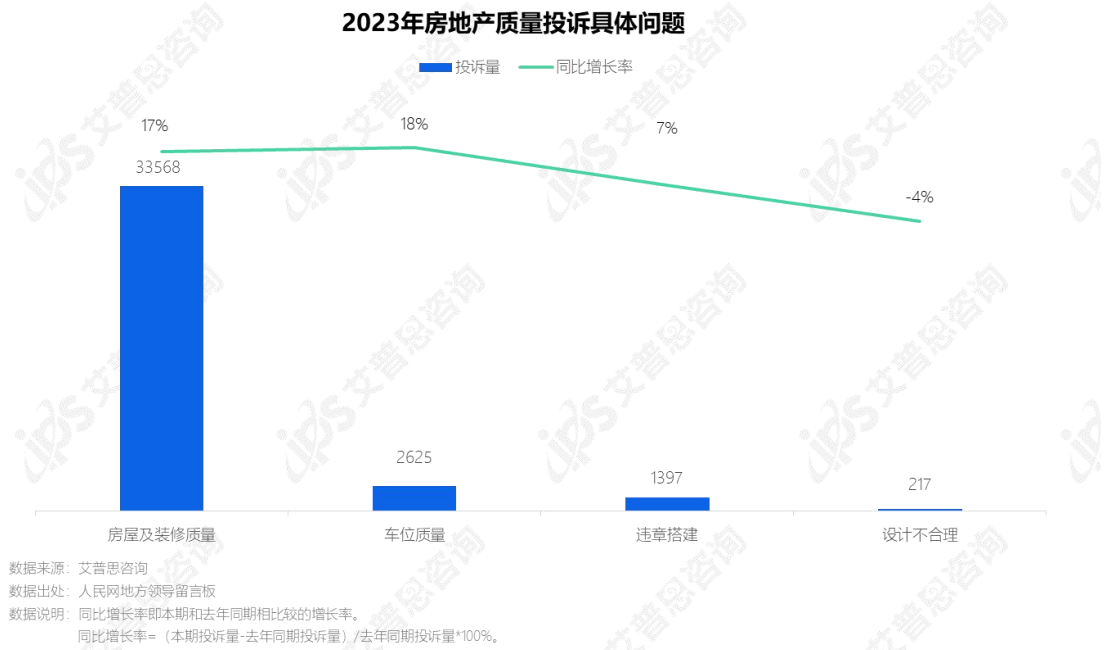


图 7：2023 年房地产质量投诉具体问题

本年度房屋及装修质量投诉中主要问题为**渗漏**、**开裂**，相关投诉量分别为10599起、6713起，分别较去年增长8%、24%，**塌陷**、**隔音**相关投诉分别同比增长25%、27%。

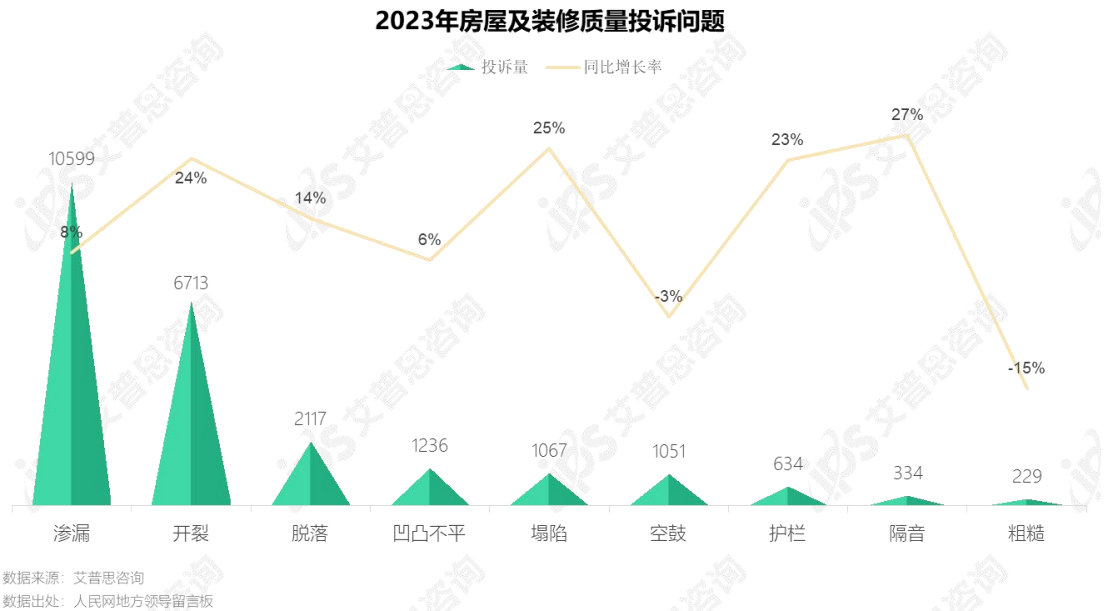
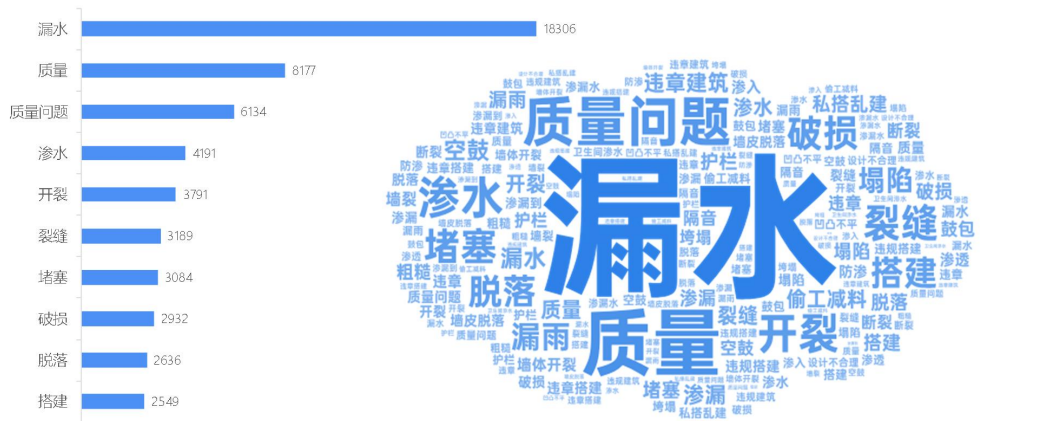


图 8：2023 年房屋及装修质量投诉问题

2023年房地产质量投诉词云



数据来源：艾普思咨询
数据出处：人民网地方领导留言板

图 9：2023 年房地产质量投诉词云

4.2 服务投诉：办证服务投诉量大幅增长 26%

服务类投诉中，**物业及配套服务**投诉量 36614 起，较去年增长 8%，其中乱用维修基金、乱收电费、物业不作为等问题投诉较多；**办证服务**投诉量 11526 起，较去年大幅增长 26%，主要投诉问题为无法办理房产证；**交房服务**投诉 11432 起，较去年增长 14%，主要涉及延期交房；**服务态度**相关投诉 6889 起，较去年下降 21%，工作人员办事推脱、拖延相关投诉较多。

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/506152030201010052>