

艾普思咨询

2024 年中国房地产投诉洞察报告

导 读

近年来，受益于经济发展与社会进步，我国房地产事业取得重大突破。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 2024 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季度行业痛点与诉求，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，2023 年全国房地产企业销售面积为[中指研究院](#)数据。

数据时效

2024 年 1 月-2024 年 12 月

数据说明

- 分析样本不包括与房地产无关的纯物管投诉；
 - 开发商及楼盘以关键字划分，统计中可能存在少许遗漏；
 - 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、2024 年房地产投诉量：较去年增长 3.24%	1
二、2024 年房地产行业事件	1
三、2024 年房地产投诉地域分布：安徽省投诉总量同比增长 17%	4
四、2024 年房地产投诉分类	5
4.1 质量投诉：车位质量相关投诉较去年增长 33%	6
4.2 服务投诉：物业及配套服务投诉量同比增长 14%	8
4.3 合同投诉：退款相关投诉较去年减少 63%	9
五、2024 年房地产投诉开发商分析	11
5.1 碧桂园、万科地产、绿地控股、融创中国、建业地产投诉地域分布	12
5.2 碧桂园、万科地产、绿地控股、融创中国、建业地产主要投诉问题	13
六、2024 年十大被诉楼盘	15
结语	17

一、2024 年房地产投诉量：较去年增长 4.93%

2024 年人民网地方领导留言板共收到房地产投诉约 13.02 万起，较去年增长 4.93%，前三季度投诉量分别较去年增长 17.64%、21.46%、3.24%，第四季度投诉量较去年下降 16.13%。

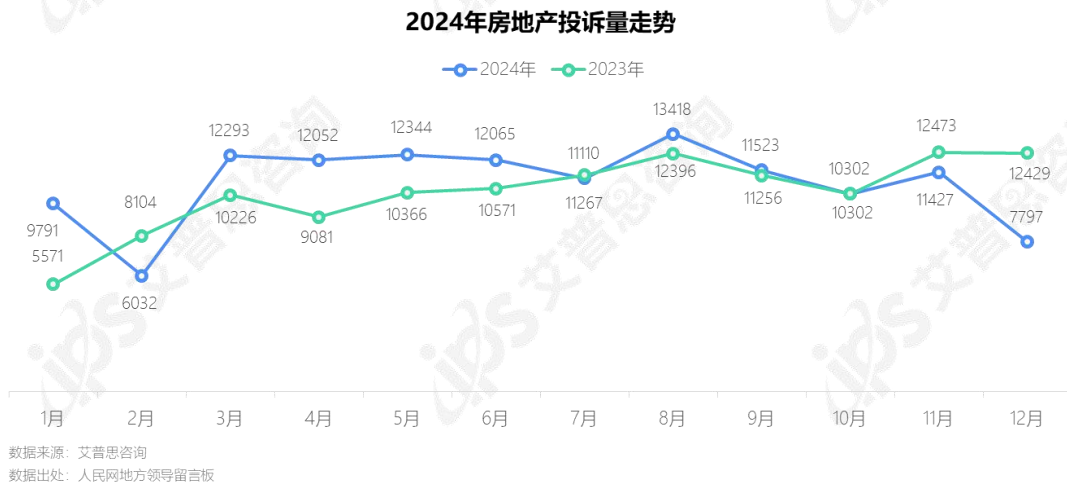


图 1：2024 年房地产投诉量走势

二、2024 年房地产行业事件

2024 年房地产市场承压，一系列旨在稳市场、促发展的扶持政策相继出台，其中调整存量房贷利率、部分城市取消商品房“限价”相关信息获得广泛关注。

事件 1. 调整存量房贷利率

9 月 24 日，中国人民银行宣布引导商业银行将存量房贷利率降至新发房贷利率附近。9 月 29 日，中国人民银行指导市场利率定价自律机制发布《关于批量调整存量房贷利率的倡议》，要求主要商业银行原则上应于 10 月 31 日前，统一对存量房贷利率实施批量调整。当日相关声量达 13955 条。

各大社交媒体及网站对此反响热烈，新浪微博、抖音、百家号、手机新浪网、今日头条等站点贡献声量占比共计 56%。

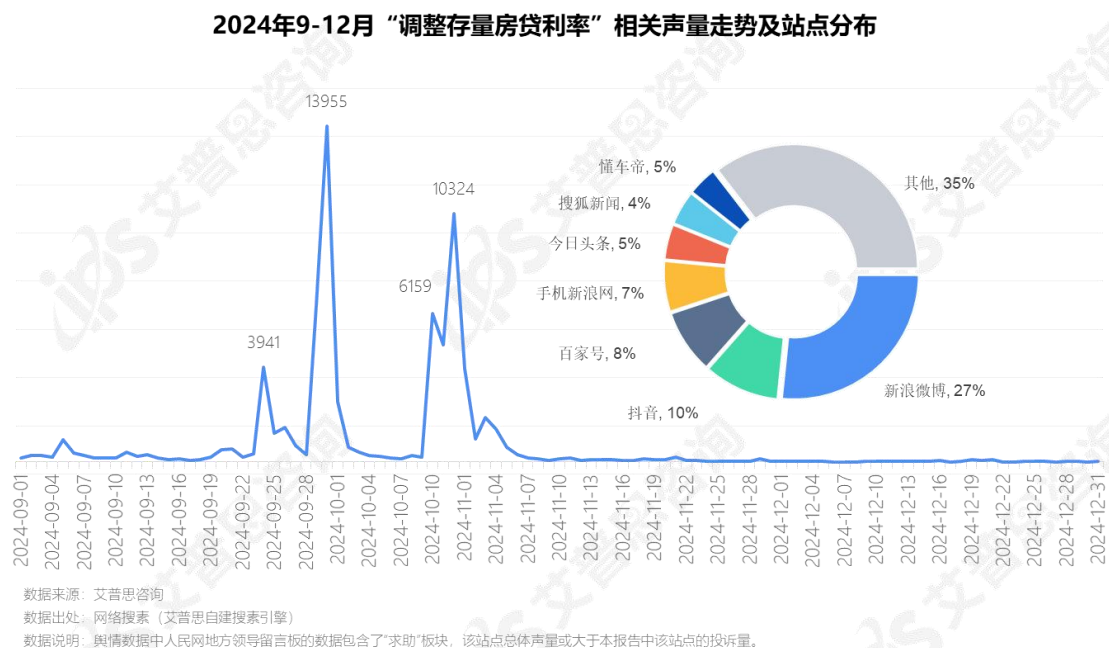
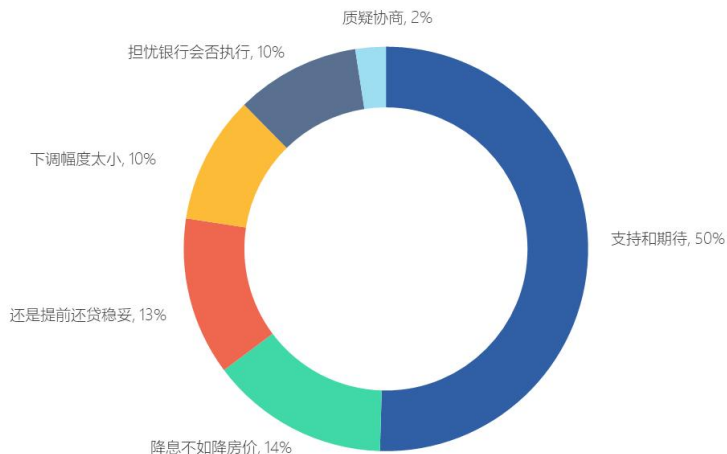


图2： 2024 年 9-12 月“调整存量房贷利率”相关声量走势及站点分布

下调存量房贷利率的消息吸引了大量网友参与讨论，分析结果显示，约有 50% 的评论对此表示支持和期待，14% 的评论表示降息不如降房价，13% 的评论认为还是提前还贷更稳妥，10% 的评论认为此次下调幅度太小，10% 的网友担忧银行会否严格执行，另有 2% 的评论质疑为何让借款人与银行自主协商而非统一安排。

从网友反馈来看，大部分网友对下调存量房贷利率持较为正面的态度，只是部分网友仍期待政策层面更多地为老百姓减负。

“调整存量房贷利率”相关信息网友观点



数据来源：艾普思咨询

数据出处：网络搜索（艾普思自建搜索引擎）

数据说明：此处数据样本来自事件相关信息讨论区的评论共计1.1万条；以上统计结果仅包含具有明确意义及明确情绪倾向的观点。

图 3：“调整存量房贷利率”相关信息网友观点

事件 2. 郑州市取消商品房“限价”

2024 年 7 月 31 日，郑州市住房保障和房地产管理局发布通知，经市政府研究，住房保障部门不再对新建商品住房销售价格进行指导，开发企业按照自主定价进行销售、办理商品房预（销）售许可（备案）手续。

通知发出后引起广泛关注，当日相关声量达 823 条，并于次日（8 月 1 日）达到声量高峰（923 条），包含微信、新浪新闻、抖音、今日头条在内的 200 余家媒体和网站进行了跟踪报道。

2024年7-12月“郑州市取消商品房‘限价’”相关声量走势及站点分布

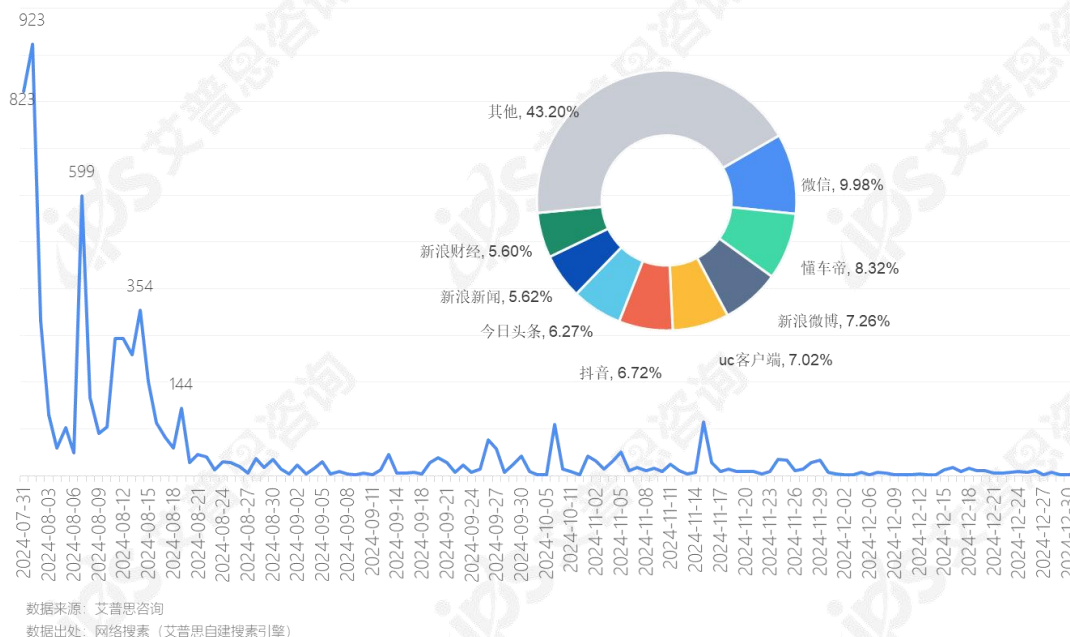


图 4: 2024 年 7-12 月“郑州市取消商品房‘限价’”相关声量走势及站点分布

针对楼市取消限价的消息，网友观点较为多样，部分网友在推测房价涨跌，部分网友讽刺此前的限价政策，部分网友认为早该让房价回归市场，另有部分网友认为现在调整为时过晚。总体上看，表达支持以及中立态度的评论更多。

三、2024 年房地产投诉地域分布：安徽省投诉总量同比增长 22%

从地域分布来看，2024 年河南省、河北省、山东省、安徽省、陕西省投诉量居前五，其中安徽省房地产投诉量较去年增长 22%，河南省房地产投诉量较去年下降 6%。

结合销售面积来看，甘肃省、辽宁省、河北省、陕西省投诉比远高于均值（1.74）。四省市值得关注的投诉事件有：甘肃省兰州市银河国际不给办理房产证、辽宁省沈阳市远洋上河风景不通燃气、河北省沧州市荣盛尚府降标减配且无法安装移动通信宽带、陕西省西安市卓越坊不给办理房产证。

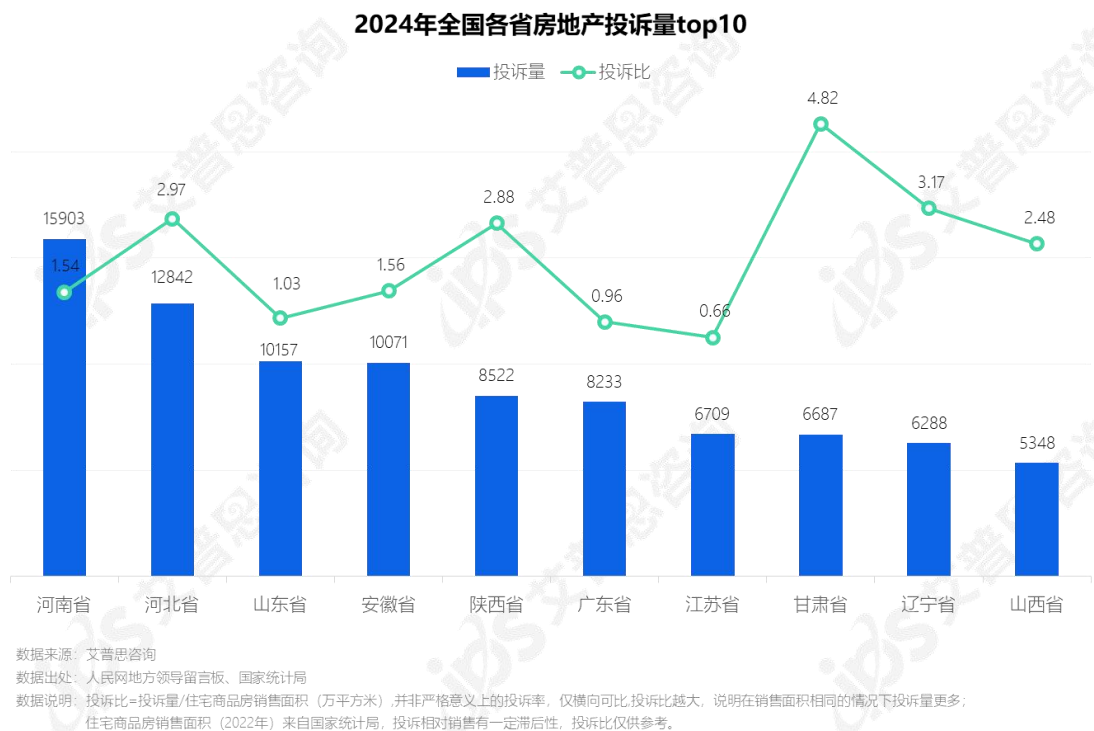


图 5: 2024 年全国各省房地产投诉量 top10

四、2024 年房地产投诉分类

房地产投诉可分为质量、服务、合同三类。2024 年全国房地产投诉中, **质量**相关投诉较去年增长 **12.92%**, 达 5.20 万起; **合同**相关投诉 2.69 万起, 较去年下降 **7.82%**; **服务**相关投诉 6.63 万起, 较去年增长 **5.81%**。

2024 年, 质量投诉与服务投诉重合率 27.29%, 较去年增长 6.66%; 合同投诉与服务投诉重合率 17.43%, 较去年下降 8.83%; 质量投诉与合同投诉重合率为 13.30%, 较去年下降 0.90%。

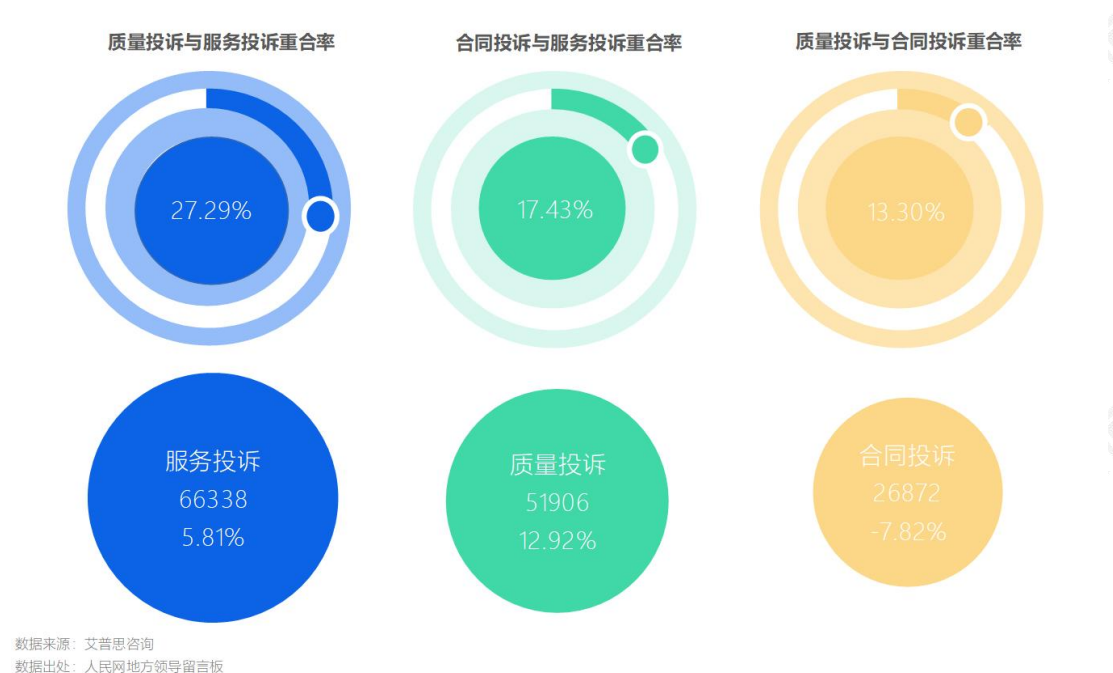


图 6：2024 年全国房地产投诉分类

4.1 质量投诉：车位质量相关投诉较去年增长 39%

2024 年，质量投诉中**房屋及装修质量**相关投诉 38467 起，较去年增长 15%；**车位质量**相关投诉 3644 起，较去年增长 39%；**违章搭建、设计不合理**相关投诉分别为 1548 起、237 起，较去年分别增长 11%、9%。

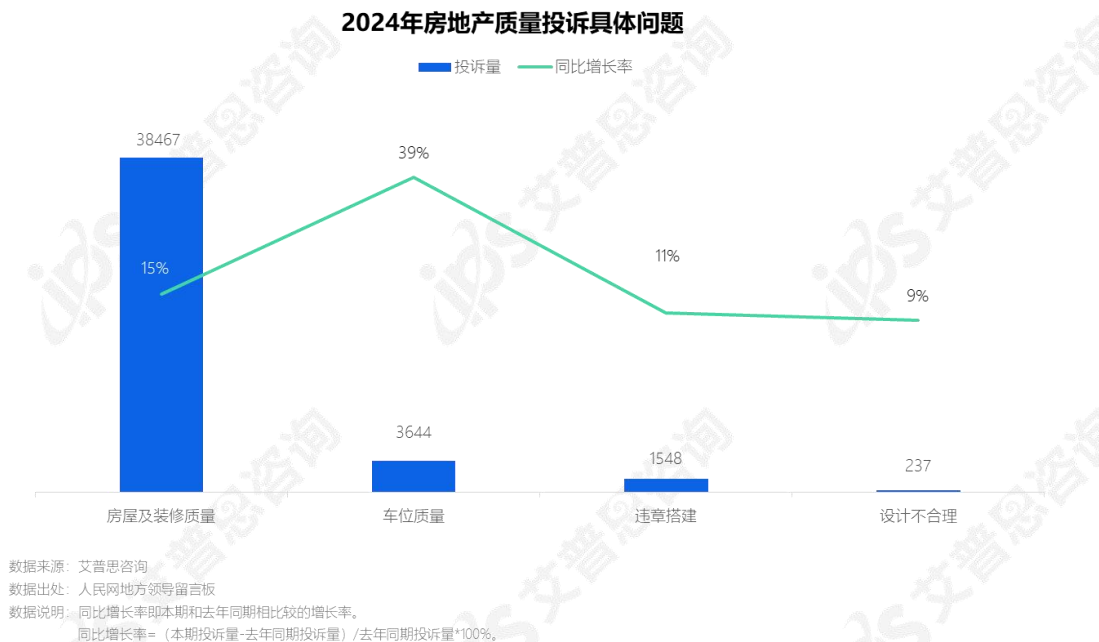


图 7：2024 年房地产质量投诉具体问题

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 14019 起、7482 起，分别较去年增长 32%、11%，**脱落、护栏**相关投诉量同比增长率均超 20%，**隔音**相关投诉量较去年下降 13%。

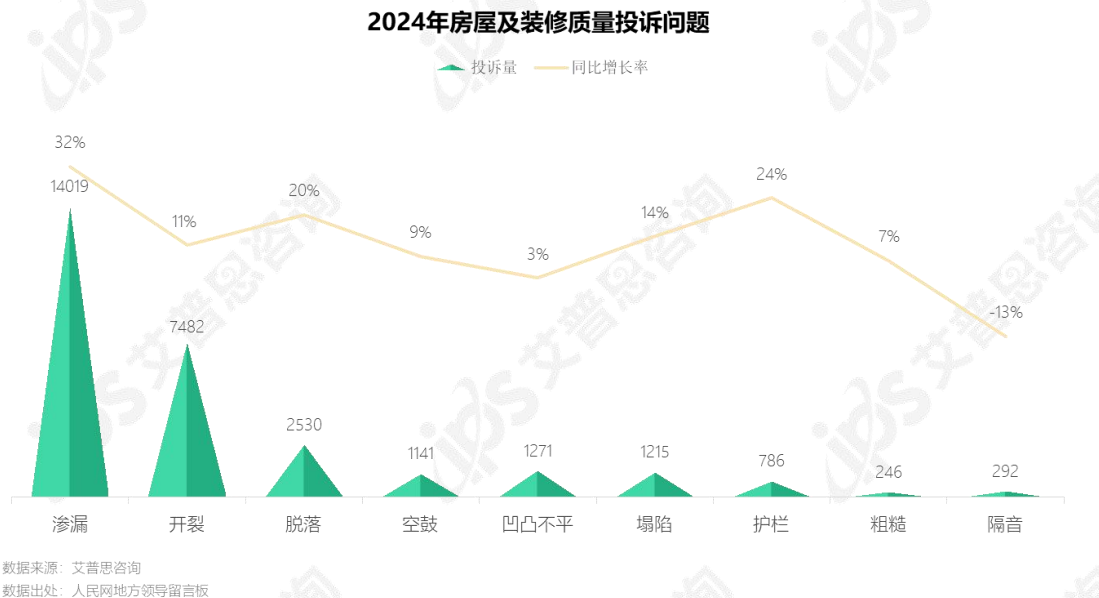


图 8：2024 年房屋及装修质量投诉问题

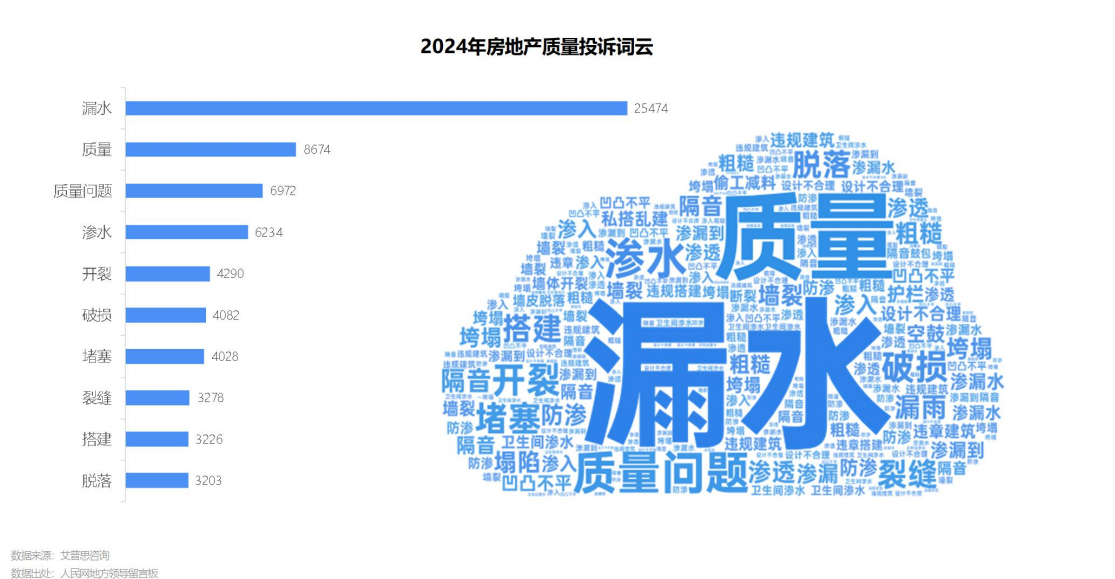


图 9：2024 年房地产质量投诉词云

4.2 服务投诉：物业及配套服务投诉量同比增长 15%

服务类投诉中，**物业及配套服务**投诉量 42136 起，较去年增长 15%，其中物业不作为、乱收电费、乱用维修基金等问题投诉较多；**办证服务**投诉量 11755 起，较去年增长 2%，主要投诉问题为无法办理房产证；**交房服务**投诉 9993 起，较去年下降 13%，主要涉及延期交房；**服务态度**相关投诉 5876 起，较去年下降 15%，工作人员办事推脱、拖延相关投诉较多。

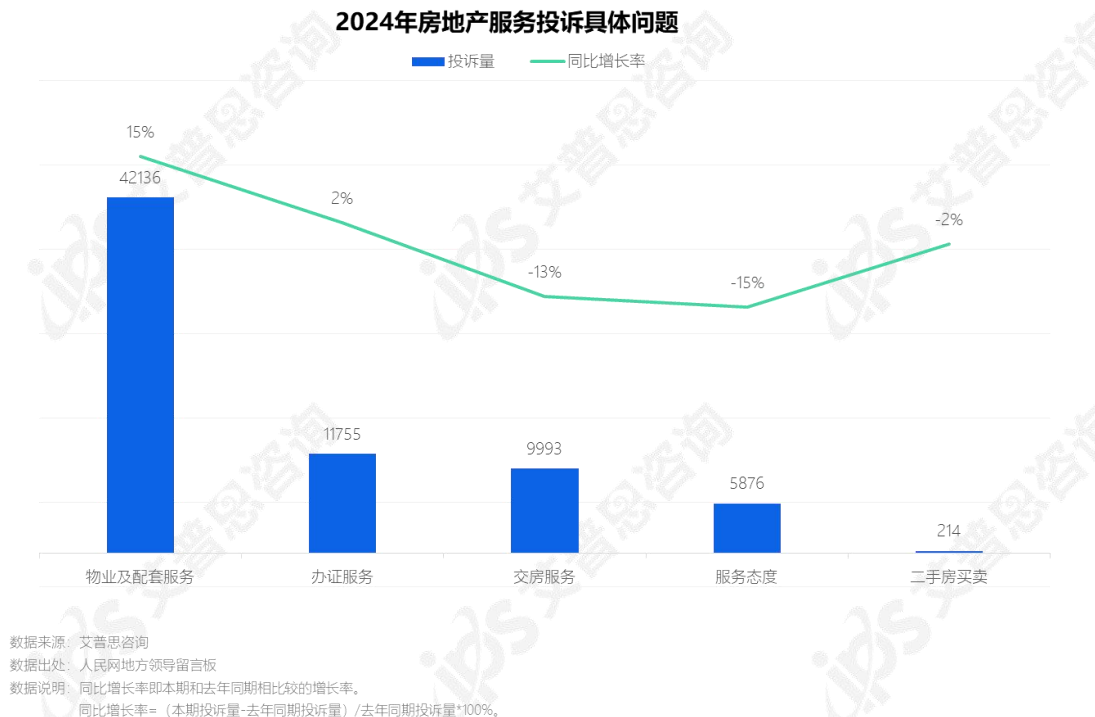


图 10：2024 年房地产服务投诉具体问题

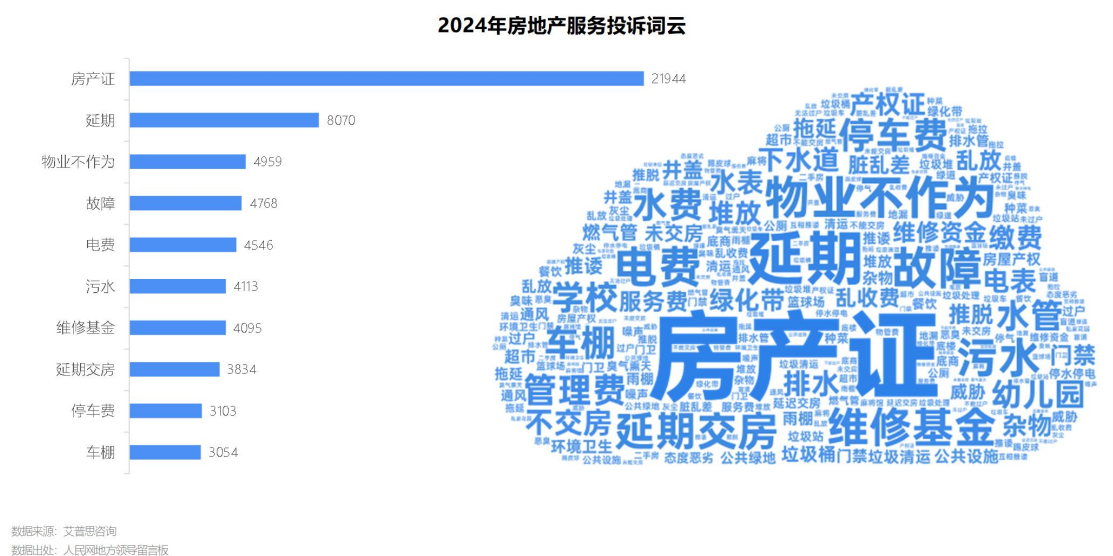


图 11：2024 年房地产服务投诉词云

4.3 合同投诉：退款相关投诉较去年大幅下降

2024 年，合同类投诉中**合同欺诈**投诉量 11254 起，较去年下降 6%，主要涉及面积缩水、虚假宣传等问题；**烂尾**投诉 3383 起，较去年下降 5%；**违规**投诉 2849

起，较去年增长 5%。退款相关投诉较去年大幅下降 34%。

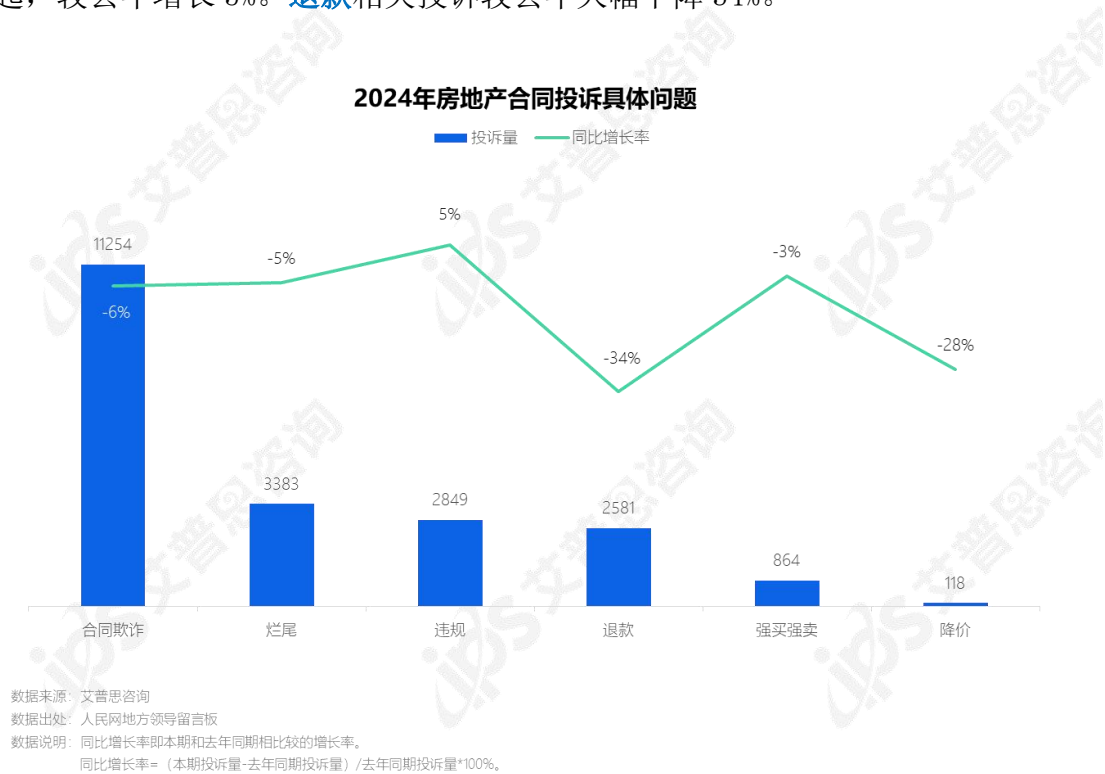


图 12：2024 年房地产合同投诉具体问题

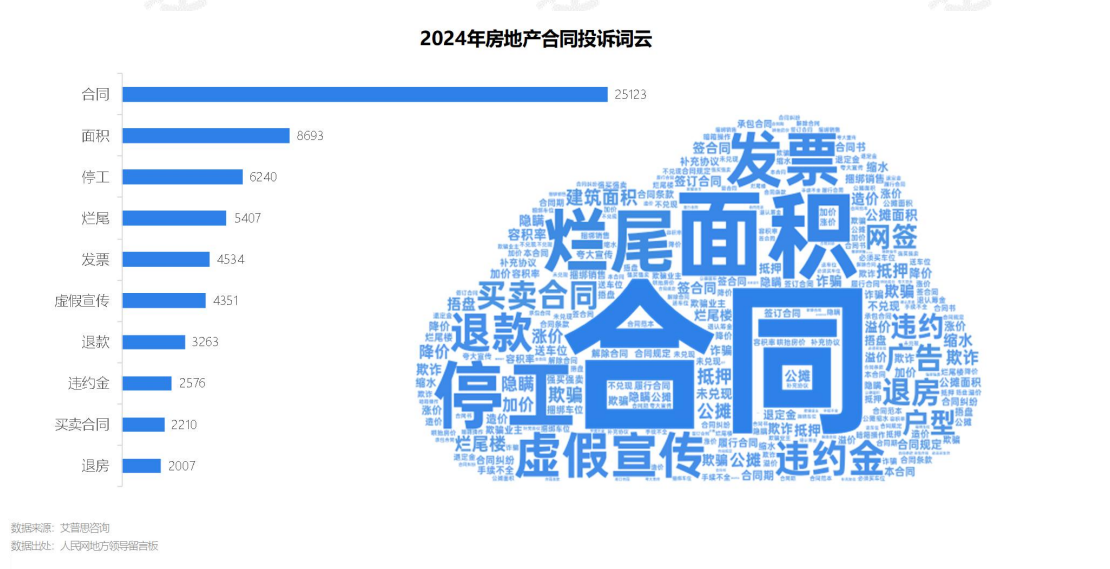


图 13：2024 年房地产合同投诉词云

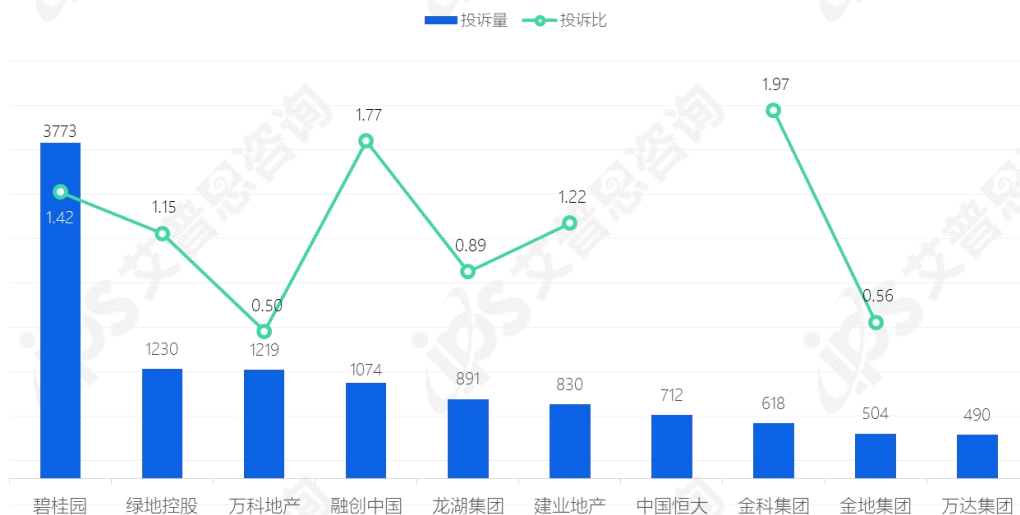
五、2024 年房地产投诉开发商分析

2024 年，投诉量前五的开发商为碧桂园、绿地控股、万科地产、融创中国、龙湖集团，其中**碧桂园**投诉量较去年大幅增长 42%，**绿地控股**、**融创中国**、**龙湖集团**投诉量分别较去年下降 2%、12%、1%。结合销售面积来看，**金科集团**、**融创中国**投诉比分别为 1.97、1.77，远高于前十平均值（1.18）；**万科地产**、**金地集团**投诉比分别为 0.50、0.56，远低于前十平均值（1.18），声誉表现较好。

本季度**碧桂园**投诉量 3773 起，较去年增长 42%，主要被诉楼盘有郑州市碧桂园天玺湾、呼和浩特市碧桂园星作、沈阳市碧桂园云顶等；**绿地控股**投诉量为 1230 起，较去年下降 2%，合肥市绿地中心、青岛市绿地观澜半岛、西安市绿地城等楼盘投诉量较高；

万科地产投诉量 1219 起，较去年增长 4%，主要被诉楼盘有徐州市招商万科山水间、兰州市万科星光都会、郑州市万科城；**融创中国**投诉量 1074 起，较去年下降 12%，兰州市融创城、郑州市融创城、晋中市融创城等楼盘收到投诉较多；**龙湖集团**投诉量 891 起，较去年下降 1%，信阳市龙湖世纪城、沈阳市龙湖香醍漫步、沈阳市龙湖云颂等楼盘投诉量较高。

2024年房地产开发商投诉分布



数据来源：艾普思咨询

数据出处：人民网地方领导留言板、中指研究院

数据说明：投诉比=投诉量/开发商销售面积（万平方米），并非严格意义上的投诉率，仅横向可比，投诉比越大，说明在操盘面积相同的情况下投诉量更多；此处销售面积来自中指研究院（2023年），投诉相对销售有一定滞后性，投诉比仅供参考；万达集团、中国恒大未找到2023年销售面积，无投诉比。

图 14: 2024 年房地产开发商投诉分布

5.1 碧桂园、绿地控股、万科地产、融创中国、龙湖集团投诉地域分布

从地域分布来看，**碧桂园**投诉量最高的是河南省、河北省，投诉量占比分别为 15.49%、10.04%，河南省郑州市碧桂园天悦湾（16 起）、河北省邯郸市碧桂园锦麟府（34 起）为重点投诉楼盘。

绿地控股投诉量排在前三的是陕西省（15.60%）、河南省（13.74%）、安徽省（11.64%），陕西省西安市绿地新里城（21 起）、河南省郑州市绿地花语城（33 起）、安徽省合肥市绿地中心（26 起）为重点投诉楼盘。

万科地产投诉量排在前三的是广东省（12.52%）、辽宁省（10.47%）、陕西省（8.02%），广东省深圳市万科未来之光（8 起）、辽宁省沈阳市万科东第（11 起）、陕西省西安市万科悦府（7 起）为重点投诉楼盘。

融创中国相关投诉较多的是陕西省、河南省，分别占比 13.98%、8.52%，陕西省西安市融创东方宸苑（12 起）、河南省许昌市融创观河宸院（11 起）为重点投诉楼盘。

龙湖集团投诉量主要集中在辽宁省（15.58%）、山东省（12.67%）、河南省（11.21%），辽宁省沈阳市龙湖云颂（27 起）、山东省青岛市龙湖昱城（16 起）、河南省信阳市龙湖世纪城（17 起）为重点投诉楼盘。

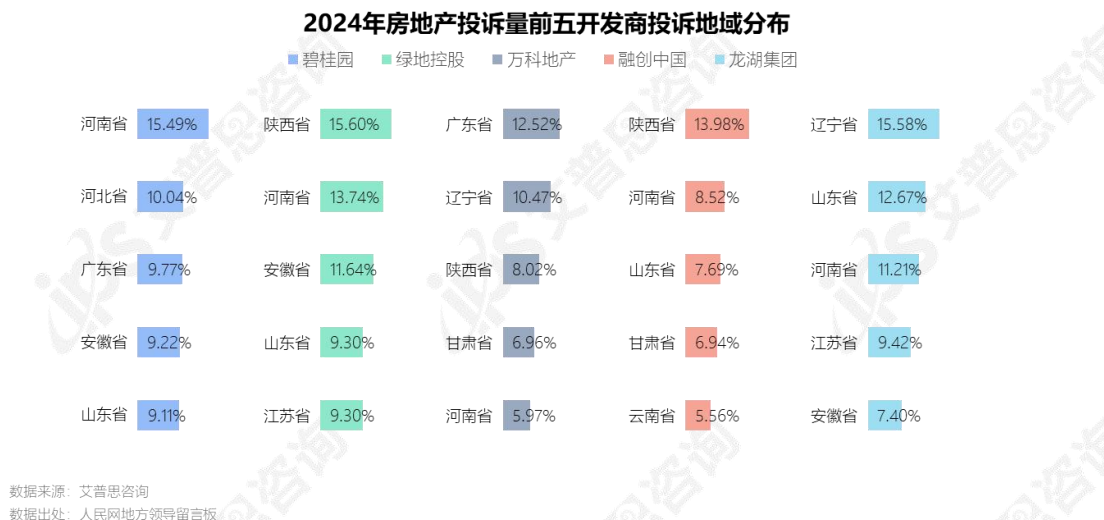


图 15：2024 年房地产投诉量前五开发商投诉地域分布

5.2 碧桂园、绿地控股、万科地产、融创中国、龙湖集团主要投诉问题

从投诉分类来看，2024 年碧桂园、绿地控股、融创中国等三个品牌均是服务问题居多，投诉量占比分别占到 42%、46%、44%，万科地产质量问题、服务问题占比均在 40%以上，合同类投诉占比仅 15%。

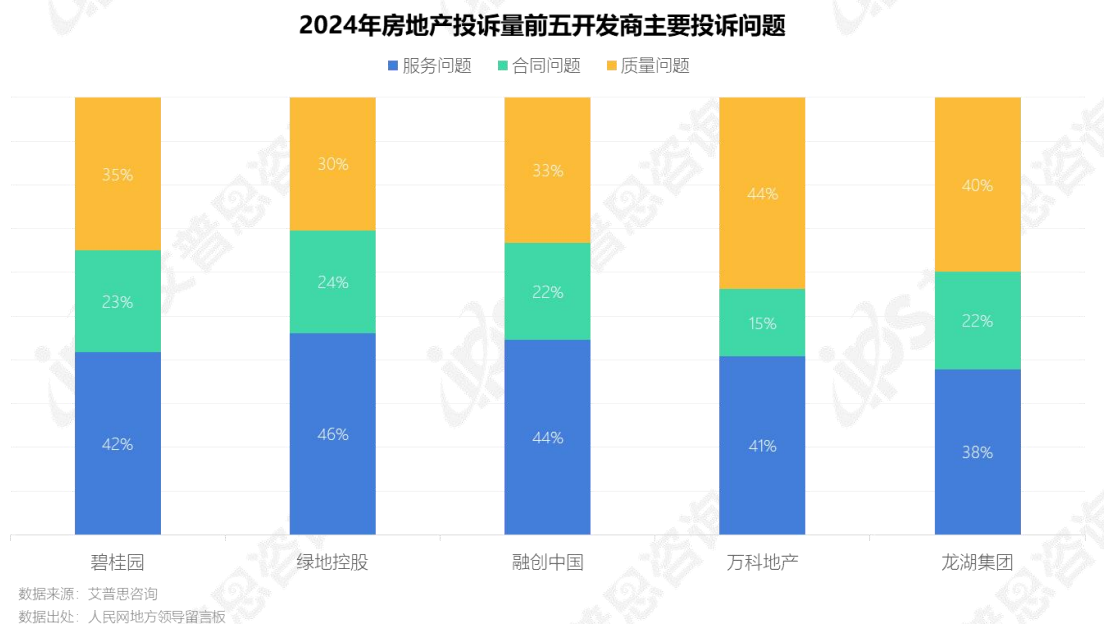


图 16：2024 年地产投诉量前五开发商主要投诉问题

2024 年，投诉量前五开发商质量投诉具体问题中，**渗漏**、**开裂**均为主要问题，**碧桂园**收到渗漏相关投诉 536 起、开裂相关投诉 270 起，**万科地产**收到的渗漏、开裂相关投诉分别为 280 起、105 起。

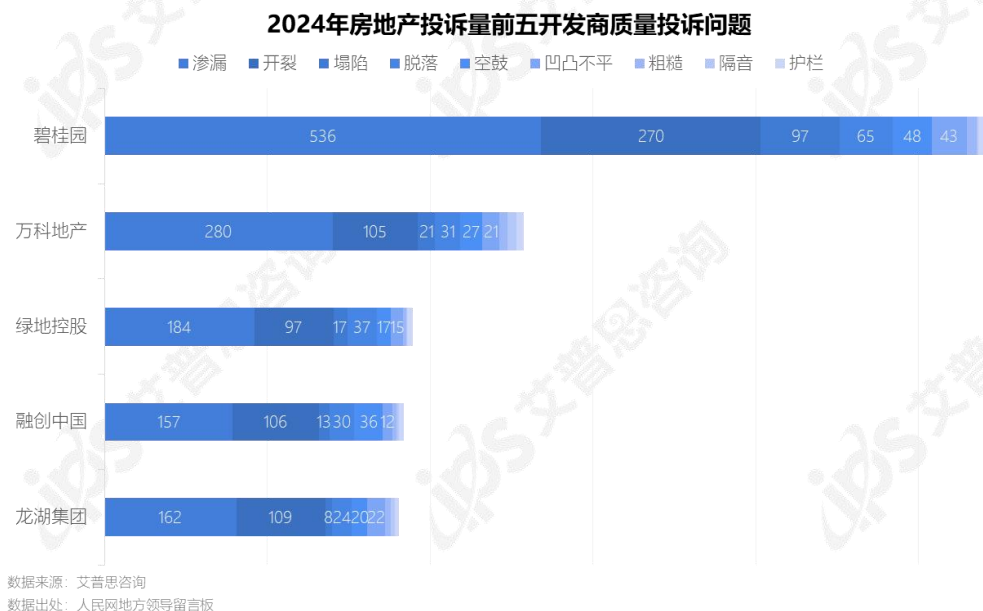


图 17：2024 年房地产投诉量前五开发商质量投诉问题

合同投诉方面，**碧桂园**被诉合同欺诈、烂尾问题最多，投诉量分别为 392 起、144 起；**绿地控股**除被诉合同欺诈、烂尾问题外，退房退款相关投诉也较多（41 起）；**万科地产**被诉问题主要集中在合同欺诈（163 起）。

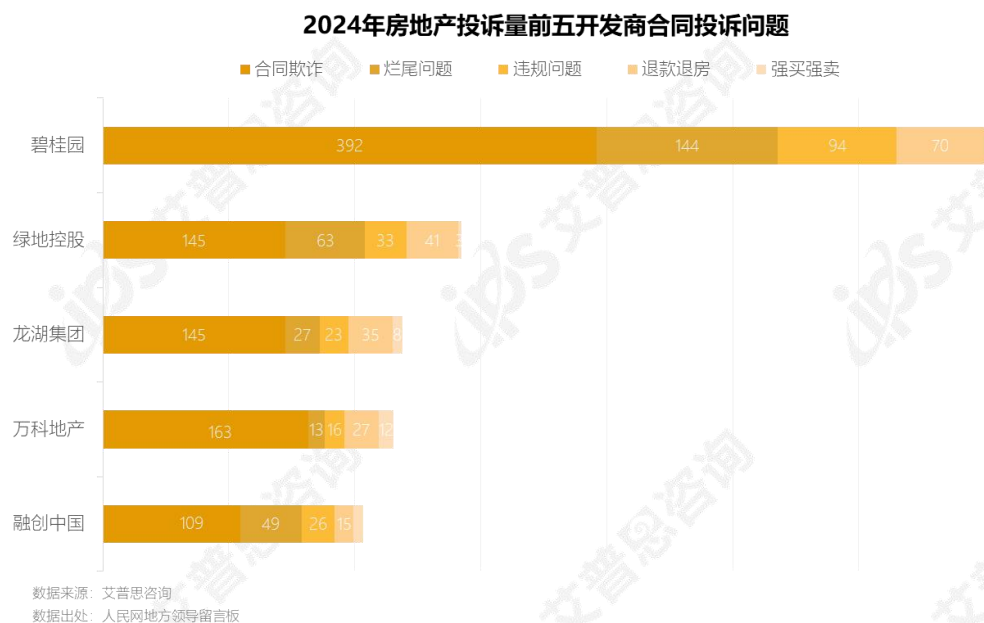


图 18：2024 年房地产投诉量前五开发商合同投诉问题

服务投诉方面，**碧桂园**收到的物业及配套服务、交房服务、办证服务、服务态度相关投诉均超过 200 起；**绿地控股**、**融创中国**收到的物业及配套服务、交房服务、办证服务相关投诉均超过 100 起；**万科地产**除了被诉物业及配套服务外，服务态度相关投诉也较多（120 起）。

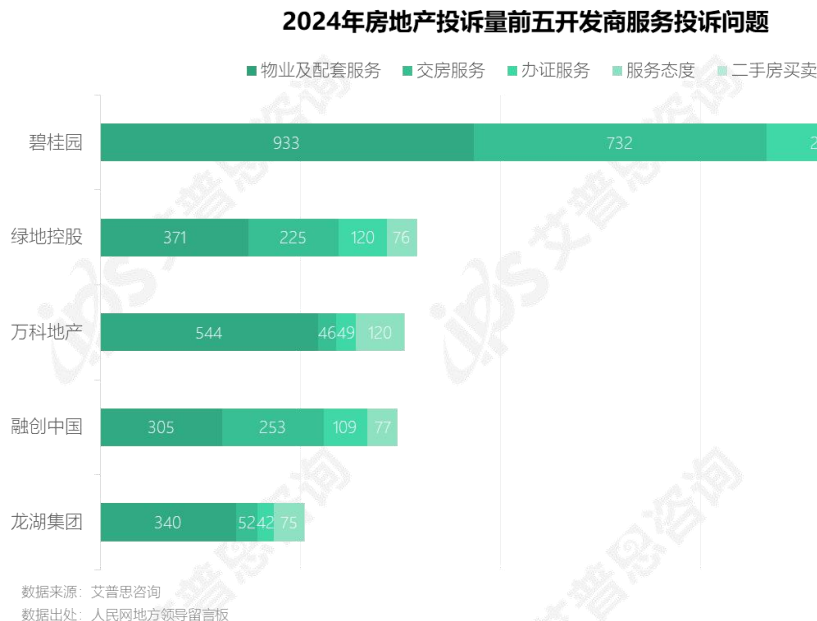


图 19：2024 年房地产投诉量前五开发商服务投诉问题

六、2024 年十大被诉楼盘

2024 年被投诉最多的楼盘为**沧州市荣盛尚府**，共收到投诉 53 起，主要投诉问题为降标减配、无法安装移动通信宽带。

郑州市康桥林语镇涉及投诉 50 起，主要投诉问题为不给办理房产证。

郑州市郑州孔雀城收到投诉 48 起，被诉原因主要为不给办理房产证。

本年度前十被诉楼盘中，涉及质量问题（包含降标减配）的楼盘占四席，涉及房产证办理的占四席。

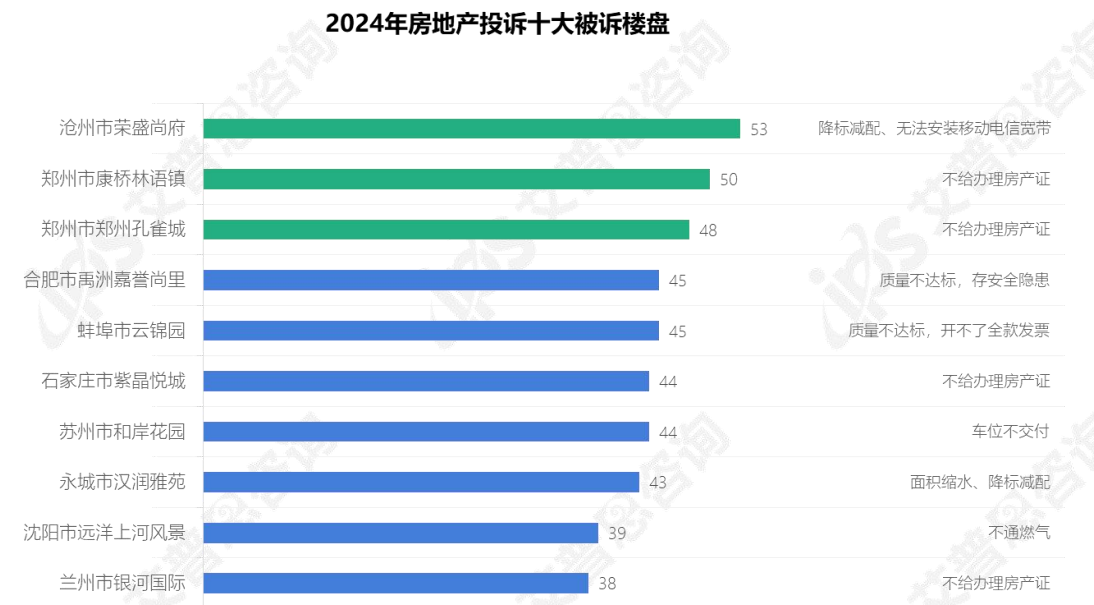


图 20：2024 年房地产投诉十大被诉楼盘

从被诉时间来看，**合肥市禹洲嘉誉尚里、石家庄市紫晶悦城、郑州市郑州孔雀城、沧州市荣盛尚府、郑州市康桥林语镇、兰州市银河国际**等楼盘被诉时间几乎横跨全年，其中**郑州市康桥林语镇、郑州市孔雀城**更因**办证难**从 2022 年开始便一直在榜。

业主的持续投诉均源于其**反馈的问题一直无法得到解决**，部分被诉楼盘存在的**办证问题、质量问题**已成为“沉痾宿疾”，加剧了消费者对房地产市场的不信任。相关部门应加强监管与政策引导，督促企业履行责任，同时出台扶持政策，帮助企业缓解压力，共同维护好房地产市场的口碑。

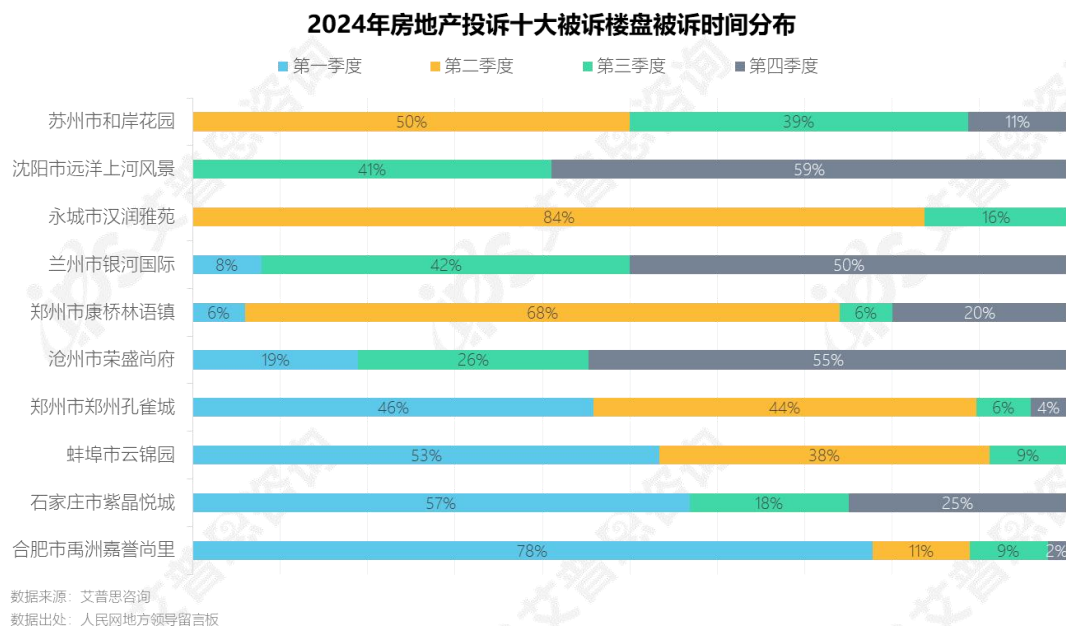


图 21：2024 年房地产投诉十大被诉楼盘被诉时间分布

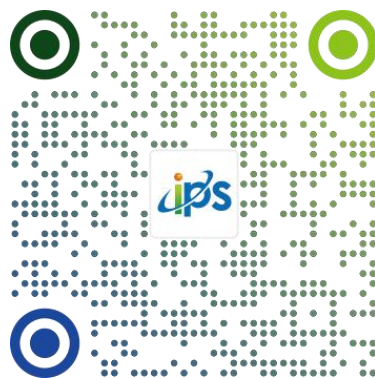
结语

2024 年，人民网地方领导留言板共收到房地产投诉约 13.02 万起，较去年增长 4.93%。

碧桂园、绿地控股、万科地产、融创中国、龙湖集团投诉量排前五，结合销售面积考虑，投诉量前十企业中金科集团、融创中国投诉比偏高，万科地产、金地集团声誉表现较好。

本年度车位质量投诉量同比增长 39%，物业及配套服务投诉量同比增长 15%，退款相关投诉量同比大幅下降 34%；十大被诉楼盘中涉及质量问题的楼盘占四席，涉及不给办理房产证的楼盘占四席，质量问题、办证问题已成房地产市场的“沉痾宿疾”，让房产交易市场的信任根基遭受严重冲击，亟待各方携手，完善监管机制、强化责任落实，尽快妥善解决。

2024 年，一系列旨在稳市场、促发展的扶持政策相继出台，其中调整存量房贷利率、部分城市取消商品房“限价”相关信息获得网友的广泛关注和积极反馈。房地产政策为市场带来了正向变化，相信在政策的持续发力与引导下，房地产市场将逐步迈入平稳、健康发展的新阶段。



关注“艾普思舆情大数据”，获取更多数据报告

艾普思咨询

为您量身打造专业高效的线上品牌声誉管理一站式解决方案！

电话
028-61397612

QQ
531599657

邮箱
ipscg_services@ipscg.com