

12345市民服务热线

工单信息

诉求人信息					
诉求人	常宁	性别	保密	受理账号	oIn2nuNpRkAHh9Vwgl-1PGg3CYoU
联系电话	13910626611	回访电话		证件号码	
诉求信息					
工单编号	20220119073149	工单来源	微信自主上报	来电类别	投诉举报类
来电时间	2022-01-19 13:50	工单类型	非城市管理类	紧急程度	一般
办件处理截止时限	2022-06-27 16:53	诉求区域	全市	诉求地址	海棠北路保利财富壹号公馆2508
主办单位	市住房和城乡建设局	区政府			
内容分类	建设交通类/住房保障/其他/其他				
工单标题	关于海棠区海棠北路8号保利财富中心2508房漏水的问题（续工单编号：20220103000134）				
诉求内容	<p>市民微信自主上报反映：其是海棠区海棠北路6号保利财富壹号公馆2508业主，由于保利地产设计缺陷，阳台施工顺序不合理，材料不合规，偷工减料没有做阳台与窗框间的隔绝防水层等原因，导致房屋阳台外墙漏水严重腐蚀窗框，其已经投诉保利地产月余，外墙防水保修期5年，明明还在保修期内，保利一开始欺骗业主说保修期两年，经过查询合同及相关法务咨询，外墙防水明文规定是5年，且阳台暴露部分属于外墙防水，后保利才承认保修期5年，但又推脱说自己做了防水层，其要求提供施工验收防水层的相关证明文件，保利无法提供，且事实是虽然阳台底层与下一层间做了基本的防水，但是阳台与窗框链接部分没有做任何防水，阳台因为施工质量问题，先安窗户再铺地面（这个过程应该颠倒顺序才符合规范），且阳台倾斜面没有倒向地漏反而倒向窗户框，导致积水无法排出，腐蚀门窗铝板，且因为铝板本身质量不合格（质量合格的铝板是不会被腐蚀的），导致窗框底部严重腐蚀穿孔漏水到室内，室内靠窗的地砖开始返碱，且室内窗框也被腐蚀出孔洞，现保利地产就派一个非专业人事挡在前台，一开始以不在保修期为由糊弄业主，然后再说不确定是否漏水，室内渗水痕迹如此明显（请看图），开发商居然还要试水？其让保利出符合规定的试水及后续鉴定方案，将近两周拖延时间，然后只给了一句话的不合理试水方案。没有任何基本的专业度，且拖延和糊弄业主。第一，现场如图，明显的室内渗水腐蚀，根本不用再次试水，保利地产借此推卸责任不给维修。第二，试水会导致窗框部分再次积水，保利根本没有合规合理的试水方案及鉴定方法，包括没有任何善后处理方案，一直拖延到施工方放假都没给解决。第三，保利说的如果渗水就打胶填充，也不是从根本上解决漏水问题，已经腐蚀的铝板应该在保修期内更换，这属于严重质量问题，偷工减料用了残次品。而且提出的方案也不能一劳永逸解决后续渗水，因为孔洞已经形成。第四，临近春节工人早已放假，几次跟保利地产沟通让领导亲自查看事情经过，领导不出面一直让员工挡在前台，前台员工每天拖延敷衍只强调要试水，就是不承认已经渗水的既成事实。其表示职能局若想真正解决问题，就应该请第三方人员上门看过现场并鉴定，且一看就是渗水现场根本不用再做渗水试验，就该保利地产在保修期内尽快维修。其之前投诉两次，处理结果并没有给其解决问题，也没有给保利地产方面任何压力，望再次处理。</p>				
联办处理记录					
申请人	所属单位	申请时间	申请处理意见	申请状态	
暂无历史数据					
工单历史信息					
处理单位	处理工号	处理时间	处理描述	操作状态	后续操作状态
话务01组	8892	2022-01-19 17:07	请转派	前台工单暂存	政府热线办公室处理
12345热线后台组	8874	2022-01-19 21:52	请市住房和城乡建设局核实谢谢。	政府热线办公室处	职能局收单

				理	
市住房和城乡建设局	7093	2022-01-20 09:02	同意	职能局收单	职能局处理

处理单位	处理工号	处理时间	处理描述	操作状态	后续操作状态
市住房和城乡建设局	7093	2022-01-20 09:03	请核实是否处理	职能局处理	三级职能局处理
市建设工程质量安全监督站	7758	2022-05-11 11:03	业主不在三亚，无法入户维修，鉴于此情况请热线办结此件，待业主方便时再自行联系维修单位	三级职能局处理	职能局领导审核
市住房和城乡建设局	7593	2022-05-11 11:04	同意	职能局领导审核	工单回访
话务01组	8974	2022-05-12 09:13	后台于9:05分致电市民，市民表示现在因疫情原因无法前往三亚，而且现在开发商并未给其做好维修方案，要求开发商需要给其出具详细的维修方案（明确使用何种材料，维修时间等等都必须写清楚），上万的微维修不肯能让开发商几百块钱就糊弄过去，而且没有详细的维修方案其也不可能随随便便就跑一趟浪费时间。请市住建局针对市民的问题继续跟进，待办件有明确处理结果再反馈热线。	工单回访	回访复核审核
话务01组	8974	2022-05-12 09:14	同意	回访复核审核	职能局处理
市住房和城乡建设局	7093	2022-05-12 10:09	请核实是否处理	职能局处理	三级职能局处理
市建设工程质量安全监督站	7758	2022-05-16 09:57	业主不在三亚，无法开展入户维修工作。鉴于此情况，请热线先行办结此件，待业主回来三亚再自行联系物业、开发商或联系人开展维修工作。	三级职能局处理	职能局领导审核
市住房和城乡建设局	7593	2022-05-16 09:57	同意	职能局领导审核	工单回访
话务01组	8974	2022-05-17 09:27	市民表示现在因疫情原因无法前往三亚，而且现在开发商并未给其做好维修方案，要求开发商需要给其出具详细的维修方案（明确使用何种材料，维修时间等等都必须写清楚），上万的微维修不肯能让开发商几百块钱就糊弄过去，而且没有详细的维修方案其也不可能随随便便就跑一趟浪费时间。请市住建局针对市民的问题继续跟进落实，协调开发商对接市民明确维修方案，待办件有最终处理结果再反馈热线，若办件需要长时效完成，请写明办件核实结果及需要延期的理由申请延期。	工单回访	回访复核审核
话务01组	8974	2022-05-17 09:27	同意	回访复核审核	职能局处理
市住房和城乡建设局	7093	2022-05-17 11:12	请核实处理	职能局处理	三级职能局处理
市建设工程质量安全监督站	7758	2022-05-20 09:21	业主不在三亚，无法入户维修，鉴于此情况请热线办结此件，待业主方便时再自行联系维修单位	三级职能局处理	职能局领导审核

市住房和城乡建设局	7593	2022-05-20 09:22	同意	职能局领导审核	工单回访
-----------	------	------------------	----	---------	------

处理单位	处理工号	处理时间	处理描述	操作状态	后续操作状态
话务01组	8975	2022-05-21 08:13	市民已经获悉此答复，市民表示现在因疫情原因无法前往三亚，而且现在开发商并未给其做好维修方案，要求开发商需要给其出具详细的维修方案（明确使用何种材料，维修时间等等必须都写清楚），上万的微维修不可能让开发商几百块钱就糊弄过去，而且没有详细的维修方案其也不可能随随便便就跑一趟浪费时间。请市住建局针对市民的问题继续跟进落实，协调开发商对接市民明确维修方案，待办件有最终处理结果再反馈热线，谢谢。	工单回访	回访复核审核
话务01组	8975	2022-05-21 08:14	同意	回访复核审核	督办审核
12345热线后台组	8982	2022-06-20 16:53	后台于16:52分短信告知市住建局（凌副局长18976983333），经热线回复市民要求开发商明确维修方案，望领导督办此件，待有最新情况及时反馈热线。	督办审核	职能局收单
市住房和城乡建设局	7093	2022-06-21 08:58	同意	职能局收单	职能局处理
市住房和城乡建设局	7093	2022-06-21 08:58	请根据热线答复核实处理	职能局处理	三级职能局处理
市建设工程质量安全监督站	7758	2022-06-23 09:15	开发商已同市民沟通协商处理。	三级职能局处理	职能局领导审核
市住房和城乡建设局	7593	2022-06-23 09:19	同意	职能局领导审核	工单回访
12345热线后台组	8899	2022-06-23 16:15	已回访市民：尊敬的常女士/先生，您好！关于海棠区海棠北路8号保利财富中心2508房漏水的问题（续工单编号：20220103000134），工单编号：20220119073149，派往市住房和城乡建设局核实处理，现市住房和城乡建设局作出处理答复：开发商已同市民沟通协商处理。建议您耐心观望，如后续有需要可以再次致电热线反映。此短信无需回复，如您有新的问题需要反映，欢迎您再次拨打12345政府服务热线或关注微信公众号：三亚12345，自主上报进行反映，祝您生活愉快、工作顺利！点击（url）可对此工单进行满意度评价【三亚市12345政府服务热线】	工单回访	工单归档