

12345市民服务热线

工单信息

诉求人信息					
诉求人	未留	性别	女	受理账号	13011839016
联系电话	13011839016	回访电话		证件号码	
诉求信息					
工单编号	20240720442831	工单来源	语音	来电类别	投诉举报类
来电时间	2024-07-20 09:03	工单类型	非城市管理类	紧急程度	一般
办件处理 截止时限	2024-07-30 03:09	诉求区域	海棠区	诉求地址	
主办单位	市住房和城乡建设局	区政府			
内容分类	住房和城乡建设类/住房与房地产/住房/房屋质量				
工单标题	关于投诉海棠区海棠北路保利财富一号公馆房屋质量差的问题（续：20240718433549）				
诉求内容	<p>诉求人来电反映：关于投诉海棠区海棠北路保利财富一号公馆房屋质量差的问题，经市住房和城乡建设局：市建设工程质量安全监督站于2024年7月16日核实，经核实，开发商准备开展维修，但市民要求维修前必须签订维修施工协议，没有相关规定维修工程必需开发商和业主签订维修施工协议，关于合同签订事项不在我站受理范围，请市民自行与开发商协商。诉求人再次来电不认可该答复内容，其现已经收房6年多，且当时报修时在质保期内，故房产实际拥有者是业主本人，其也咨询过律师如工人在进入家中阳台施工过程中发生工伤意外均需要其赔付或负责，但保利地产拒绝给其签订维修协议，保利地产聘请的人或施工单位出现任何工伤问题都应该由谁负责其无法担责，且职能部门告知没有相关规定维修工程必需开发商和业主签订维修施工协议这不是规定而是法律方面的问题，其认为不合理，现来电投诉市建设工程质量安全监督站在没有通过法律咨询的情况下就做出答复，望重新核实处理。市住房和城乡建设局作出处理答复：经市住房和城乡建设局：市建设工程质量安全监督站于2024年7月18日核实，受理人员通过法律咨询，确定不需要签维修施工协议。现表示工作人员并没有联系过其，答复是不属实的，其的房子已经过保，产权属于其，最早在质保期内签订的协议是有法律效力的，但是现在已过保，开发商同意给其修但是不和其签订协议不合理的，应该要重新签订协议，其投诉了两次职能部门都未和其沟通此事，要求工作人员给其回电告知咨询了哪个律师如此武断地做出回复，故再次来电，望核实处理。</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	8848	2024-07-20 09:12	请核实处理	前台工单 暂存	政府热线 办公室处 理
12345热线后台组	8876	2024-07-20 11:42	请市住房和城乡建设局核实处理。	政府热线 办公室处 理	职能局收 单
市住房和城乡建设局	7093	2024-07-20 11:45	已阅	职能局收 单	职能局处 理
市住房和城乡建设局	7093	2024-07-20 11:45	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	z1a9jdz02	2024-07-21 13:58	经市住房和城乡建设局：市建设工程质量安全监督站于2024年7月21日核实，已协调开发商履行保修义	三级职能 局处理	职能局领 导审核

			务，市民反映的问题跟我单位行政职能无关。		
市住房和城乡建设局	7593	2024-07-21 14:51	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
12345热线后台组	8860	2024-07-21 15:58	已短信告知市民该问题正在处理中根据工单，市民表示其的房子已经过保，产权属于其，最早在质保期内签订的协议是有法律效力的，但是现在已过保，开发商同意给其修但是不和其签订协议不合理的，应该要重新签订协议，其投诉了两次职能部门都未和其沟通此事。请市住房和城乡建设局针对市民反映的签订协议问题对接市民做好解释工作，明确处理意见。待有最终处理结果反馈至热线，谢谢！	工单回访	回访复核审核
12345热线后台组	8860	2024-07-21 15:58	回访复核审核原因：回访复核：承办单位未处理完毕	回访复核审核	职能局收单
市住房和城乡建设局	7093	2024-07-21 16:11	已阅	职能局收单	职能局处理
市住房和城乡建设局	7093	2024-07-21 16:20	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	z1aqqdz02	2024-07-23 10:58	经市住房和城乡建设局：市建设工程质量安全监督站于2024年7月23日核实，是否签订合同属于双方之间履约之间的协议问题，不属于我站职责，已经多次答复。	三级职能局处理	职能局领导审核
市住房和城乡建设局	7593	2024-07-23 11:14	同意	职能局领导审核	工单回访
话务01组	8832	2024-07-23 13:38	于13:17分诉求人来电反映：关于投诉海棠区海棠北路保利财富一号公馆房屋质量差的问题，要求尽快处理。（要求职能局给其致电答复。）	前台跟进	工单回访
12345热线后台组	8993	2024-07-24 08:01	回访复核审核原因：回访复核：承办单位未处理完毕	回访复核审核	职能局收单
12345热线后台组	8993	2024-07-24 08:01	该市民已多次来电，请市住房和城乡建设局及时对接市民，做好相关解释工作。	工单回访	回访复核审核
市住房和城乡建设局	7093	2024-07-24 08:11	已阅	职能局收单	职能局处理
市住房和城乡建设局	7093	2024-07-24 08:24	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	z1aqqdz02	2024-07-24 16:57	经市住房和城乡建设局：市建设工程质量安全监督站于2024年7月24日核实，1.受理人员已协调开发商履行保修责任，开发商也已经按市民提出的要求做了维修施工方案，准备维修施工。2.关于市民要求开发商签维修施工合同事宜，是否签订合同属于双方之间履约之间的协议问题，不属于我局职责，已经多次答复。我局已经尽到职责，市民反复投诉不再受理。请热线给予办结（附终止调解申请表）。	三级职能局处理	职能局领导审核
市住房和城乡建设局	7593	2024-07-24 17:22	同意	职能局领导审核	工单回访

12345热线后台组	8860	2024-07-25 11:03	回访复核审核原因：回访复核：承办单位未处理完毕	回访复核审核	职能局收单
------------	------	------------------	-------------------------	--------	-------

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
12345热线后台组	8860	2024-07-25 11:03	因市民已多次来电，请市住房和城乡建设局针对市民诉求及时对接市民做好解释工作，并根据海南省12345政务服务便民热线运行管理规则（试行）》规定及《海南省12345政务服务便民热线最终答复意见规范》要求出具最终答复意见以减少工单流转。谢谢	工单回访	回访复核审核
市住房和城乡建设局	7093	2024-07-25 11:04	已阅	职能局收单	职能局处理
市住房和城乡建设局	7093	2024-07-25 11:05	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	z1aqjdz02	2024-07-29 09:42	经市住房和城乡建设局：市建设工程质量安全监督站于2024年7月29日核实，1. 我站受理人员已协调开发商履行保修责任，开发商也已经按市民提出的要求做了维修施工方案，准备维修施工。2. 关于市民要求开发商签维修施工协议事宜，经咨询律师，没有相关规定维修工程必需开发商和业主签订维修施工协议，是否签订协议属于双方之间履约协议问题，不属于我站职责。我站已经尽到职责，市民反复投诉不再受理。申请终止受理。特此说明。	三级职能局处理	职能局领导审核
市住房和城乡建设局	7593	2024-07-29 10:17	同意	职能局领导审核	工单回访
12345热线后台组	8860	2024-07-29 15:36	工单内容被更正修改	工单修改	工单修改
12345热线后台组	8860	2024-07-29 15:36	已短信告知市民：尊敬的市民，您好！关于投诉海棠区海棠北路保利财富一号公馆房屋质量差的问题（续：20240718433549），工单编号：20240720442831，[现市住房和城乡建设局作出处理答复：经市住房和城乡建设局：市建设工程质量安全监督站于2024年7月29日核实，1. 市建设工程质量安全监督站受理人员已协调开发商履行保修责任，开发商也已经按市民提出的要求做了维修施工方案，准备维修施工。2. 关于市民要求开发商签维修施工协议事宜，经咨询律师，没有相关规定维修工程必需开发商和业主签订维修施工协议，是否签订协议属于双方之间履约协议问题，不属于市建设工程质量安全监督站职责。]请您于24小时内对该承办单位的办理情况进行满意度评价，如超时未评价将默认为基本满意（点击链接url）。【三亚市12345政府服务热线】	工单回访	工单归档