

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	20250303496442	工单来源	语音	来电类别	投诉举报类
来电时间	2025-03-03 16:01	工单类型	非城市管理类	紧急程度	一般
办件处理 截止时限	2025-03-08 11:24	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20250223460202）				
诉求内容	<p>诉求人来电反映：保利地产售后维修糊弄业主拖延施工，在没调查清楚房屋结构的情况下破坏性施工导致施工暂停，我们作为业主在保修期内报修阳台无排水坡度导致积水，室内漏水反碱窗户腐蚀，保利几年内各种胡搅蛮缠推脱责任，终于在投诉12345的压力下同意维修，保利地产所谓负责人手机号13697500285的人员（不告知姓名和职位）只给出了一个简易的流程，没有提到关键的窗框腐蚀修复部分如何施工，拖延到22号开工，第一个拆装被腐蚀的窗框，居然发现根本拆不下来，此地产人员一问三不知，他制定的所谓维修计划，是根本没有跟地产原始施工方做基本沟通的情况下，自己随便写的，最重要的装饰板被大量腐蚀的结构需要更换的环节，这个所谓负责人居然都没去跟最初施工方沟通，导致整个流程还没开展就无法进行，如果最关键的环节此负责人都是根本没有做任何调查下制定的，那么接下来每个环节都有可能全是问题且无法执行，因为涉及到洗衣机位置需要拆除，才能做阳台的整体防水，我们约有一个月无法使用洗衣机影响基本生活。诉求一，因为保利地产设计缺陷施工不当导致漏水维修，且维修期不确定的情况，需要保利地产解决维修期内业主洗衣服问题，比如在旁边临时租用民宿房间，同时因为此负责人的失职导致工期无限期延后，维修方案等于完全无法落实和推进，虽然他们答应维修，但是如果过程中因为他们的不负责导致工期无限延长，或者无法开展，谁来负责？如何确认责任归属。请住建部门督促开发商认真考察实地情况，做好具体的前期调查工作，出具切实且可行的详细施工方案给到业主，包括前期窗户施工图纸和结构图，根据图纸结构图来确定施工方案是否可行，经向热线反映，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2025年2月27日核实，一、业主诉求砖面坡度存在问题，现场已安排人员进行对应整改，目前已将倒坡瓷砖拆除完毕，现场正在配合整改中。二、幕墙外围铝板及内侧挡水板起到挡水分隔作用，且业主室内及楼下天花未见渗漏。三、该问题不涉及结构安全问题。其再次来电表示对答复不满意，望政府部门介入找第三方公司进行鉴定，若产生费用让开发商承担，现要求职能局重新核实处理该问题。</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	8894	2025-03-03 18:33	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	8983	2025-03-03 22:17	工单内容被更正修改	工单修改	工单修改
12345热线后台 组	8983	2025-03-03 22:17	请市住房和城乡建设局核实处理。	政府热线 办公室处	职能局收 单

				理	
市住房和城乡建设局	7093	2025-03-03 22:21	已阅	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	2025-03-03 22:29	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	2025-03-05 18:58	经市住房和城乡建设局：市建设工程质量安全监督站于2025年3月5日核实，正在核实情况中，请市民耐心等待。	三级职能局处理	职能局领导审核
市住房和城乡建设局	7593	2025-03-05 19:04	同意	职能局领导审核	工单回访
12345热线后台组	8899	2025-03-06 08:12	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	8899	2025-03-06 08:12	已短信告知诉求人阶段性答复，请市住房和城乡建设局继续落实跟进该办件，待办件处理完毕再反馈热线。	工单回访	回访复核审核
市住房和城乡建设局	7093	2025-03-06 08:20	已阅	职能局收单	职能局处理
市住房和城乡建设局	7093	2025-03-06 08:40	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	2025-03-06 16:58	经市住房和城乡建设局：市建设工程质量安全监督站于2025年3月6日核实，没有需要做鉴定的理由，我站不委托第三方公司做鉴定。	三级职能局处理	职能局领导审核
市住房和城乡建设局	7593	2025-03-06 17:00	同意	职能局领导审核	工单回访
话务01组	8892	2025-03-06 17:39	已短信告知诉求人：尊敬的市民，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20250223460202），工单编号：20250303496442，[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2025年3月6日核实，没有需要做鉴定的理由，市建设工程质量安全监督站不委托第三方公司做鉴定。]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，如逾期将视为基本满意（点击链接url）。【三亚市12345政府服务热线】	工单回访	工单归档