

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 | 20250223460202 | 工单来源 | 语音 | 来电类别 | 投诉举报类 |
| 来电时间 | 2025-02-23 11:47 | 工单类型 | 非城市管理类 | 紧急程度 | 一般 |
| 办件处理 截止时限 | 2025-02-27 13:46 | 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：20240716423335） | | | | |
| 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，现作出处理答复：经市建设工程质量安全监督站核实，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。其表示对于答复极其不满意，该工单反映的内容未提及需要签订维修施工协议，但是答复内容与上一条工单（20250222458048）内容一致，故要求重新该受理工单，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 | 8836 | 2025-02-23 11:47 | 请核实处理。 | 热线前台 受理 | 政府热线 办公室处 理 |
| 12345热线后台 组 | 8983 | 2025-02-23 13:12 | 工单内容被更正修改 | 工单修改 | 工单修改 |
| 12345热线后台 组 | 8983 | 2025-02-23 13:13 | 请市建设工程质量安全监督站核实 处理。 | 政府热线 办公室处 | 三级职能 局处理 |

| | | | | | |
|--------------|------|------------------|---|---------|---------|
| | | | | 理 | |
| 市建设工程质量安全监督站 | 7758 | 2025-02-23 13:14 | 职能局签收 | 三级职能局处理 | 三级职能局处理 |
| | | | | | |
| 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 |
| 市建设工程质量安全监督站 | 7758 | 2025-02-24 15:08 | 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24日核实，目前业主投诉的腐蚀窗框铝扣板，已与之前施工单位沟通清楚，今日已安排人员进行拆除完毕，现在现场针对业主提出坡度不够，正在进行维修中。 | 三级职能局处理 | 工单回访 |
| 12345热线后台组 | 8860 | 2025-02-24 15:46 | 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 | 三级职能局处理 |
| 12345热线后台组 | 8860 | 2025-02-24 15:46 | 已短信告知市民现阶段性答复。请市建设工程质量安全监督站针对市民的问题继续跟进落实处理，待有最新处理结果反馈至热线，谢谢！ | 工单回访 | 回访复核审核 |
| 市建设工程质量安全监督站 | 7758 | 2025-02-24 16:30 | 职能局签收 | 三级职能局处理 | 三级职能局处理 |
| 市建设工程质量安全监督站 | 7758 | 2025-02-27 10:46 | 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。 | 三级职能局处理 | 工单回访 |
| 12345热线后台组 | 8858 | 2025-02-27 11:12 | 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：20240716423335），工单编号：20250223460202，[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。]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 |