

12345市民服务热线

工单信息

诉求人信息					
诉求人	常宁	性别	女	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	20240510121944	工单来源	微信自主上报	来电类别	投诉举报类
来电时间	2024-05-10 10:08	工单类型	非城市管理类	紧急程度	一般
办件处理 截止时限	2024-06-18 18:18	诉求区域	海棠区	诉求地址	保利财富壹号公馆
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/物业管理/物业服务				
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				
诉求内容	诉求人微信自主上报反映：其购买的海棠区海棠北路保利财富一号公馆精装房，现怀疑施工偷工减料流程出问题，阳台没做坡度排水不畅导致积水，把窗户框腐蚀严重影响安全，并且室内进水、窗边地砖反碱鼓起，于2021年保修期内投诉保利地产，地产认责但是不愿意花钱整改，只想用最低成本几百元在缝隙处打聚氨酯材料蒙混过关，其没同意工期一直拖延，因为是整个阳台坡度未做好，导致排水不畅，应该打掉重新做，开发商怕花钱一直糊弄人、只想用最便宜成本来修，如果排水不畅，海水的腐蚀早晚也会漏，这么做就是及其不负责的。现表示同意维修的前提还是让其撤掉投诉，怕保修期内这种投诉被其他业主看到，个人请了专门的工程师来看，发现开发商在阳台施工环节很多步骤偷工减料，没有按要求验收，才会出现这么严重漏水的情况，而且非常精于算计，就想拖到保修期后就什么也不管了。现再次投诉，希望有关部门介入处理。（房号：2508房）				
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	8833	2024-05-10 10:18	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	2024-05-10 15:07	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	2024-05-10 15:15	已阅	职能局收 单	职能局处 理
市住房和城乡建设局	7093	2024-05-10 16:00	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	zlaqjdz02	2024-05-11 15:41	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5月11日核实，受理人员没有开发商该项目负责人联系电话，请提供，或者提供物业联系电话。	三级职能 局处理	职能局领 导审核
市住房和城乡建设局	7593	2024-05-11 16:33	同意	职能局领 导审核	工单回访

12345热线后台组	8993	2024-05-11 16:56	已短信告知市民正在核实中，市民电话未保密，请市住房和城乡建设局针对市民的问题对接核实处理，待有结果后反馈热线。	工单回访	回访复核审核
12345热线后台组	8993	2024-05-11 16:56	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
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	z1aqqdz02	2024-05-11 16:57	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	z1aqqdz02	2024-05-14 08:43	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5月14日核实，已经电话联系业主和业主提供的开发商负责人，开发商负责人回复预计5天后出维修方案，我站继续跟踪。于2024年05月13日已联系市民告知结果。	三级职能局处理	职能局领导审核
市住房和城乡建设局	7593	2024-05-14 09:14	同意	职能局领导审核	工单回访
话务01组	8975	2024-05-14 09:21	已短信告知市民现阶段答复，请市住房和城乡建设局针对市民们的问题继续跟进，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理由，向热线申请延期，谢谢。	工单回访	回访复核审核
话务01组	8975	2024-05-14 09:21	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
市建设工程质量安全监督站	z1aqqdz02	2024-05-14 09:21	职能局签收	三级职能局处理	三级职能局处理
话务01组	8847	2024-05-17 18:34	于17:06分诉求人来电反映：补充信息：其表示开发商自己找的测量人员并给出解决方案：想进行局部改造现，往被腐蚀的空洞里打胶，不解决本质上防水没做好的问题，承认是他们的的问题，现诉求是要求开发商彻底解决不符合规范的防水层，并把无法排水功能的阳台重铺，望尽快处理。（其表示阳台是曲向型的有各种低洼非平面，阳台的水槽高低落差一毫米无法排水，设计有缺陷，施工不符合规范）	前台跟进	三级职能局处理
话务01组	8848	2024-05-25 16:30	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，现表示职能部门给地产商打电话，用光学测量仪测量了，确实无法有效排水，处理方案是打打胶开槽，但是该方案其不能接受，该方案无法解决问题坡度不够无法排水，其诉求拆掉重做防水，一直在拖延不给其维修，职能部门也一直没有和其沟通，故再次来电，望核实处理。	前台跟进	三级职能局处理
市建设工程质量安全监督站	z1aqqdz02	2024-06-14 23:21	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6月14日核实，开发商和业主对维修方案基本协商好了，下一步就开始维修。申请办结。于2024年06月14日已联系市民告知结果。	三级职能局处理	职能局领导审核

市住房和城乡建设局	7593	2024-06-15 00:41	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	8835	2024-06-15 10:02	已电话回访市民告知市住房和城乡建设局答复，市民表示“其在5月10日向热线投诉后的45天内工作人员只给其打了一通电话，完全没尽到服务职责，另6月14日其再次投诉，工作人员非常不耐烦，强行挂断电话拒绝沟通，故投诉。”且问题并未解决。请市住房和城乡建设局针对市民的问题继续跟进处理，待办件有最新结果后再反馈至热线。	工单回访	督办审核
话务01组	8835	2024-06-15 10:16	更正：已电话回访市民告知市住房和城乡建设局答复，市民表示“其在5月10日向热线投诉后的45天内工作人员只给其打了一通电话，完全没尽到服务职责，另6月14日其再次投诉，工作人员（18976474506）非常不耐烦，强行挂断电话拒绝沟通，故投诉。”且问题并未解决。请市住房和城乡建设局针对市民的问题继续跟进处理，待办件有最新结果后再反馈至热线。	前台跟进	督办审核
12345热线后台组	8891	2024-06-15 15:49	于15:49分诉求人微信自主上报反映：关于棠区海棠北路保利财富一号公馆房子偷工减料的问题。2024年5月通过12345再次投诉，保利地产派人上门用精准激光测量仪器测试后（全程视频录像），自己承认排水坡度只有1毫米无法排水，长达20多米弧形阳台，排水孔在两侧远端，先不说落差只有1毫米无法排水，且整个阳台呈现波浪形高低不平，到处是水坑积水，其最近多发雨天，全部拍了积水视频，每次下雨整个阳台积水能达到2-3cm深，最后在事实面前保利的工程师只能承认，并说回去做方案阳台打掉重新做防水铺砖，给其出流程计划，然后就一直拖延，到现在一个多月了，不断拖延找借口迟迟不给方案，介于此公司拖延维修长达4年多，其要求出详细的协议，要写清楚，施工流程，所有替换材料用的品牌，用量，要跟施工单位签约盖章，导致后期渗水，且此次签约施工必须保质期2年起，且12345的所谓3级部门也没有再协同跟进，导致保利地产方一直肆无忌惮拖延，其反复再次电话12345投诉请三级职能部门和介入催促，都没	前台跟进	督办审核

			有接到任何人任何单位的任何反馈，故投诉。望核实处理。		
12345热线后台组	8858	2024-06-16 18:18	18:18分短信在线告知市住房和城乡建设局（吴科长）诉求人多次致电补充信息，请市住房和城乡建设局尽快针对市民补充信息一一核实督办处理，尽快明确结果至热线，谢谢。	督办审核	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
市住房和城乡建设局	7093	2024-06-16 18:18	已阅	职能局收单	职能局处理
市住房和城乡建设局	7093	2024-06-16 18:28	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	2024-06-18 16:53	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6月18日核实，今天下午开发商跟业主见面协商维修方案的事，业主要求方案要详细注明材料品牌、维修公司和工种等内容，开发商表示同意，方案协商达成一致后即可开始维修。于2024年06月18日已联系市民告知结果。	三级职能局处理	职能局领导审核
市住房和城乡建设局	7593	2024-06-18 17:01	同意	职能局领导审核	工单回访
12345热线后台组	8899	2024-06-18 17:34	请市住房和城乡建设局尽快针对市民补充信息一一核实督办处理，尽快明确结果至热线，谢谢。	工单回访	督办审核
12345热线后台组	8858	2024-07-08 16:06	16:05分致电诉求人，其表示已有开发商针对方案对接处理，暂时无需投诉，故办结	督办审核	工单归档