

12345市民服务热线

工 单 信 息

诉求信息					
工单编号	20250225471733	工单来源	微信自主上报	来电类别	投诉举报类
来电时间	2025-02-25 20:03	工单类型	非城市管理类	紧急程度	一般
办件处理 截止时间	2025-04-03 23:04	诉求区域	海棠区	诉求地址	保利壹号公馆
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 / 房地产交易 / 开发商				
工单标题	关于保利一号公馆报修阳台无排水坡度导致积水渗漏到室内的问题				
诉求内容	诉求人微信上报：保利地产三亚海棠北路8号保利一号公馆项目，我们作为业主在保修期内报修阳台无排水坡度导致积水渗漏到室内，地砖严重反碱翘起，窗框外饰面严重腐蚀破洞，金属钢梁生锈腐蚀，保利几年内各种胡搅蛮缠推脱责任，终于在投诉12345的压力下同意施工，但是不肯签订维修协议，因施工面积大，过程复杂，保利地产给了个流水账的流程，没抬头没落款没有责任人，现在施工到第二天，赫然发现，保利的阳台防水层裙墙位置做的过短，高度居然离室内地面十几公分，也就是说，阳台地面铺装完毕高于防水层若干公分，导致防水时效，现在阳台已经快全部打完地砖到基层，已经清晰显示，保利地产，设计缺陷和施工违规不符合国家规定，第一排水无坡度未达国标，各种弧线积水，第二，防水层过低，严重低于地面，导致积水渗水到屋内，长达6年，腐蚀基础和结构，很可能导致结构腐蚀不稳定。目前诉求如下1，因保利地产严重违规，请政府协商相关部门，请第三方建筑检测机构上门检查对之前的施工流程结果给出定论，如果有相关费用要求保利地产来出，2由于严重违规，此次维修地产方必须给出详细的装修合约，提供每个环节的采购证明，和检测报告，并且保证符合国标的质保期。请政府不要推脱糊弄保利地产是海棠湾最高建筑，如果这次事件不能妥善解决，那么这个设计和施工缺陷是会影响到整个大楼的安全。我会坚持起诉到底！				
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	8837	2025-02-25 21:47	请转派。	前台工单 暂存	政府热线 办公室处 理
12345热线后台组	8953	2025-02-26 09:02	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	2025-02-26 09:13	已阅	职能局收 单	职能局处 理
市住房和城乡建设局	7093	2025-02-26 09:51	请核实处理	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	2025-02-27 19:20	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	职能局领导审核
市住房和城乡建设局	7593	2025-02-27 19:34	同意	职能局领导审核	工单回访
12345热线后台组	12749	2025-02-28 08:18	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	12749	2025-02-28 08:18	已短信回访市民阶段性答复,请市住房和城乡建设局继续落实跟进该办件,待办件处理完毕后再反馈热线。	工单回访	回访复核审核
市住房和城乡建设局	7093	2025-02-28 08:18	已阅	职能局收单	职能局处理
市住房和城乡建设局	7093	2025-02-28 08:47	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	2025-03-02 09:25	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2日核实,已经在整改了的,目前现场已经把倒坡瓷砖拆除完成,后续开始批灰及防水相关工作,预计工期大概20天左右,已与业主沟通。	三级职能局处理	职能局领导审核
市住房和城乡建设局	7593	2025-03-02 09:27	同意	职能局领导审核	工单回访
12345热线后台组	8858	2025-03-02 11:05	已短信回访市民阶段性答复,请市住房和城乡建设局继续落实跟进该办件,待办件处理完毕后再反馈热线。	工单回访	回访复核审核
12345热线后台组	8858	2025-03-02 11:05	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	2025-03-02 11:05	已阅	职能局收单	职能局处理
市住房和城乡建设局	7093	2025-03-02 12:46	请核实处理	职能局处理	三级职能局处理
12345热线后台组	8865	2025-03-04 10:43	于10:40分市民来电,关于保利一号公馆报修阳台无排水坡度导致积水渗漏到室内的问题。其表示主要诉求是要求职能局到现场做检测,为何职能局申请延期,多次反映职能局都未联系其,要求尽快处理,望催促。	前台跟进	三级职能局处理
12345热线后台组	8838	2025-03-05 17:52	于17:53分诉求人来电反映:关于保利一号公馆报修阳台无排水坡度导致积水渗漏到室内的问题,开发商之前同意给其做10个步骤维修,进场后,故意有2个不做了(窗框腐蚀不管,返水不管),现开发商拒绝全部维修。其表示投诉多次,住建局均未跟其联系,只是联系开发商,现要求住建局工作人员跟其联系,跟进相关维修情况。	前台跟进	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
12345热线后台组	8851	2025-03-06 23:17	诉求人微信自主上报反映：关于保利一号公馆报修阳台无排水坡度导致积水渗漏到室内的问题，保利壹号公馆（2508房）阳台防水未做好，没有做排水坡度导致大量积水在窗边，且防水层低于阳台瓷砖地面，且窗户和室内隔层间没按照施工工艺标准做防水的水泥砂浆和聚氨酯填缝，导致水渗到室内反碱后撑破结构胶撑断室内地板瓷砖窗户底边装饰板全部腐蚀，21—24年多次分别在外墙防水5年内投诉到保利地产方，保利地产派人上门来测量结果快20米阳台呈现波浪形到处是积水高差只有1-2毫米落差根本无法有效排水，他们只能承认施工偷工减料有问题，愿意维修，初步定下方案约定24年11月维修今年2月底开工，陈姓工作人员刚开始约定按照施工流程施工，施工到一半（打掉瓷砖开始准备做防水层时）开始耍赖，拒绝维修因为积水腐蚀的窗框和室内地砖部分。目前虽然还在工程进度中但腐蚀最严重部分他们以这个部分过了保修期为理由拒绝维修，但是实际上因防水系统问题导致的渗水到室内，腐蚀窗框地板，根本就该是漏水的直接关联损坏，理应他们负责，门窗地板渗水腐蚀的严重情况根本不是正常的老化（可参考其他同方向户型。和未积水部分的情况对比），请政府介入他们这种赤裸裸无理赖账的行为，承担应付责任。上传图片为渗水腐蚀他们拒绝维修的部分。	前台跟进	三级职能局处理
话务01组	8974	2025-03-08 09:59	诉求人来电反映：关于保利一号公馆报修阳台无排水坡度导致积水渗漏到室内的问题，现来电表示施工队只是开工填缝，并没有实际解决问题，并告知不会给其维修，并原来阶段性答复中说已给业主联系，但投诉至今并无人给其联系，现诉求尽快处理并要求致电答复及致电核实信息。	前台跟进	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
12345热线后台组	8867	2025-03-11 17:37	<p>保诉求人微信自主上报反映：关于保利一号公馆报修阳台无排水坡度导致积水渗漏到室内的问题，其表示阳台防水未做好，因初始装修没有做排水坡度导致收房后大量积水在窗边，阳台防水层低于阳台瓷砖地面两公分，且窗户和室内的隔层间没按照施工工艺标准做防水的水泥砂浆和聚氨酯填充缝隙，导致积水水渗到室内，室内外窗边地砖泡水反碱后撑破窗户边密封胶，反碱严重到撑断室内地板瓷砖，窗户底边装饰板全部严重腐蚀，21—24年间多次分别在外墙防水5年内投诉到保利地产方，保利地产派人上门来测量，结果发现快20米阳台呈现波浪形到处是积水高差只有1-2毫米落差根本无法有效排水，他们只能承认施工偷工减料有问题，同意维修，初步定下方案约定24年11月维修，新春前工人短缺延迟到今年2月底开工，陈姓工作人员刚开始约定好维修步骤后，按照施工流程施工，施工到一半（打掉瓷砖开始准备做防水层时）开始耍赖，拒绝维修因为积水腐蚀的窗框和室内地砖部分。目前虽然还在工程进度中但腐蚀最严重部分他们以这个部分过了保修期为理由拒绝维修，但是实际上因防水系统问题导致的渗水腐蚀根本就该是他们负责，门窗地板渗水腐蚀根本不是正常的老化，请政府介入他们这种赤裸裸无理赖账的行为，承担应付责任。上传图片为渗水腐蚀他们拒绝维修的部分。投诉到12315后，工单一直被无故合并，且住建部门的质量监督站人员，从未跟其打过一个电话核实地产方的维修行为是否合规，单方面只跟地产方联系听取一面之词，其联系（18976474506）质量监督部门人员，打电话告知地产方的无耻行为，且也投诉他不跟其核实具体情况就处理，且不来现场看一下具体情况就盲目听地产方一面之词。该人员同意他来协调沟通，然后又是杳无音讯，再没有后续处理情况，现在诉求是，请这位负责人员，现场来看这里得情况，确定地产方的责任，且督促地产方必须把因为渗水产生的所有损伤全面维修。请该人员及时跟投诉人沟通，而不是把一个电话都不打就任意处置的行为继续下去。</p>	前台跟进	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	2025-04-03 09:51	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4月3日核实，防水已经全部做好了，现在给业主做品质提升，和做门窗修复。	三级职能局处理	职能局领导审核
市住房和城乡建设局	7593	2025-04-03 09:52	同意	职能局领导审核	工单回访
12345热线后台组	8899	2025-04-03 18:43	已短信告知诉求人：尊敬的市民，关于保利一号公馆报修阳台无排水坡度导致积水渗漏到室内的问题，工单编号：20250225471733，[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4月3日核实，防水已经全部做好了，现在给业主做品质提升，和做门窗修复。]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