

三门峡市建设工程质量安全技术中心文件

三建质安中心[2024]第 7 号

关于对三门峡市 12345 政务服务热线工程质量类 投诉处理情况的通报

各建设开发、施工、监理企业及相关单位：

为进一步加强我市 12345 政务服务热线工程质量类投诉办理工作，提升办理工作效率和答复服务质量，现将市区工程质量工单有关情况通报如下：

一、受理情况

截止 4 月 23 日，市区今年共受理工程质量类投诉工单 130 件，办结 116 件，办结率 89%。其中，墙体、楼板裂缝 50 起，房屋渗漏 23 起，装饰装修 30 起，未组织竣工验收违规交房 5 起，其他 22 起。

二、存在问题

近期在各个企业协作配合下，工单办结成效显著提升，

尤其是河南金渠置业有限公司、河南黄河大禹房地产开发有限公司、河南博丰置业有限公司、河南宝盛园置业有限公司克服重重困难，按规定时限办结工单。但仍有部分企业对交办工单重视不够，主要存在以下两个方面问题：一是超时未办结工单仍存在，部分开发商推诿扯皮，拖延维修，不履行质量保修责任。河南辰贝置业有限公司、河南宏江房地产开发有限责任公司、河南八方置业有限公司、三门峡市明德房地产开发有限公司、三门峡世和置业有限公司多起超期工单未办结。二是超期办结工单情况严重，个别企业对工单办理重视程度不够，收到工单后不能及时回复，导致群众诉求得不到及时解决。三门峡市恒惠房地产开发有限公司、三门峡建城置业有限公司履责不力，未按时限要求处理工程质量投诉。

三、下一步工作要求

（一）严把办理时限。各单位务必高度重视 12345 政务热线转交工单，安排专人负责处理工程质量投诉，主动和投诉人对接，合理解决投诉人诉求，确保每一件工单按照规定时限办结。对确实不属于保修范围的工程质量问题及不合理诉求要及时告知投诉人并书面答复我单位。

（二）加强事中控制。各单位要严格按照规范要求及设计图纸施工，针对住宅工程质量常见问题制定有效措施，将工程质量问题投诉从源头解决。

（三）加大惩戒措施。定期在三门峡市住房和城乡建设局网站通报全市工程质量投诉处理情况，对不履责企业负责人记入“黑名单”，并对违法违规行为进行行政处罚。

附件：超期未办结工程质量投诉通报表



附件:

超期未办结工程质量投诉通报表

序号	项目名称	超期工单	建设单位	法人	负责人	施工单位	法人	项目经理	备注
1	三门峡建业尊府一期	1	三门峡世和置业有限公司	郭保印	张永朝	河南六建建筑集团有限公司	金跃山		三门峡建业品牌多个项目多处投诉无人处理,造成不良社会舆论。
2	三门峡建业桂园	1	三门峡市明德房地产开发有限公司	李峰	马志豪	林州瑞达工程管理有限公司	邱三伟	冯松	拒不维修
3	三门峡碧桂园·城市之光	3	河南辰贝置业有限公司	袁杰	陶林枫	河南六建建筑集团有限公司	金跃山	周海亮	
序号	项目名称	超期工单	建设单位	法人	负责人	施工单位	法人	项目经理	备注

4	三门峡锦江公寓 住宅工程	2	河南宏江房地 产开发有限公司	刘红举	杨关奇	南阳 建工集团	鞠兰	臧长春	
5	三门峡亚洲财富 广场·书香苑	1	河南八方置业 有限公司	王智鹏	燕忠				
6	恒惠·君悦府	1	三门峡恒惠房 地产开发有限公司	王新平	郭长林	河南中亚建设 有限公司	张本常	凌海新	