

没有合格证,开发商“霸王”交房

伟东·幸福之城业主不满,一名孕妇被打

文/片 本报记者 赵波 蓝娜娜



近日,伟东·幸福之城二期陆续交房,但是开发商却拿不出房屋验收合格手续。一位怀孕6个多月的孕妇质问开发商时,被开发商的工作人员扇了两耳光。9日,记者跟随业主现场收房发现,开发商在不提供验收报告的情况下,“霸王”交房。



业主展示《业主办理入住流转单》。

质疑交房手续,孕妇被打耳光

李沧区伟东·幸福之城二期的业主盼望星星月亮终于迎来了交房的日子,但是接到开发商的通知去收房,却发现房子没有验收报告。9日,伟东·幸福之城的李女士向记者反

映,7日她们按照开发商的要求前去收房,但是开发商却提供不出《竣工验收备案表》和房屋的实测面积。“没有验收报告就交房,我们如果收了房,将来房屋出现质量问题谁来保

障?再说,没有房屋验收报告和实测面积,房子的房产证就办不下来。”李女士告诉记者,很多业主为此想跟开发商讨个说法。

李女士告诉记者,7日下午1点半左右,一名去收

房的孕妇与开发商的一位女性工作人员发生冲突,被这名工作人员扇了两耳光,随后打人者离开现场。

9日,记者联系到这名孕妇的丈夫赵先生,赵先生向记者证实,妻子确实

在收房时被打,他们还受到了开发商的威胁。经过检查,目前妻子和孩子都平安,他也不想再就被打一事与开发商纠缠。但是房子没有验收报告的话,他绝对不会收房。

没有手续照样“霸王”交房

9日上午10点,在交房现场记者看到,很多业主都在排队等待叫号收房,记者跟随4号楼的一位业主于女士一起体验了收房的过程。在等了半个多小时后,才被叫到号码去收房。

工作人员交给于女

士一张交房流程图,要求她按照流程图上的步骤完成交房手续。记者看到,流程图主要是对业主的要求,如审核房款、缴纳物业相关费用等,而且业主需要现场验房。在整个交房手续办理的过程中,工作人员除了向业主

发放了印刷精良的《住房质量保证书》和《住宅使用说明书》外,没有任何其他关于房屋面积的测量资料。交房时必须具备的《房地产开发建设项目竣工综合验收合格证》和《竣工验收备案表》,却不见踪影。

由于担心房屋实测面积缩水,在场的几名业主拒绝按照开发商设定的流程签名收房。记者注意到,虽然每个办理交房手续的业主都拿着同样的购房合同,且购房合同里明确标明,验收交房时,开发商应向业主提供

实测面积的相关资料,但很多业主还是签字交钱收了房子。

面对业主们的质疑,办理交房手续的工作人员称,这是公司规定的程序,他们无权更改。业主如果要收房,只能按照该流程进行,否则无法收房。

开发商负责人“躲猫猫”

面对开发商的霸王条款,很多业主拒绝在《房屋交付验收单》上签字,同时提出要先验房,并在拿到房屋实测面积资料等证明材料后,再

确认交房。

听到诸多业主的一致要求,客服人员孙先生称,业主可以留下联系方式,他们拿到这些材料后,会通知各位业主。但

是至于何时能够提供材料,客服人员无法答复。不少业主要求其提供开发商负责人的联系方式,以便自行联系,但都被拒绝。

9日中午11点半,记者来到伟东·幸福之城二期售楼处,销售人员称负责人已外出吃饭,请记者下午1点半时再来。下午1点半,记者再次来到售楼

处,却被告知负责人已外出。随后,在记者的坚持下,一名工作人员给负责人纪经理打了电话,得到的回复是他已经回家,不方便接受采访。

监管部门互相踢皮球

针对违规交房的问题,记者电话咨询青岛市城乡建设委员会城建处,工作人员称交房验收的问题应由青岛市国土资源和房屋管理局负责。但国土资源和房屋管理局的工作人员却告

诉记者,房屋交付问题不归他们管,由建管部门负责。“房屋交付是房屋管理的问题,我们不负责。”青岛市城乡建设委员会工作人员对于踢回来的皮球,再次踢了回去。

记者查阅相关资料了解到,《商品房销售管理办法》第四十条规定:“房地产开发企业将未组织竣工验收、验收不合格的或者对不合格按合格验收的商品房擅自交付使用的,按照

《建设工程质量管理条例》的规定处罚。”同时,《建设工程质量管理条例》第五十八条规定:“违反本规定,建设单位有下列行为之一的,责令改正,处工程合同价款2%以上4%以

下的罚款;造成损失的,依法承担赔偿责任:(一)未组织竣工验收,擅自交付使用的;(二)验收不合格,擅自交付使用的;(三)对不合格的建设工程按照合格工程验收的。”

致广大客户的一封信

尊敬的客户:

你们好。近一时期,青岛联通进行了综合业务系统升级,由于我们事先对升级可能带来的影响估计不足,造成了客户在营业厅等待时间长、10010接通率下降、装移修机不及时等现象,甚至出现窗口服务态度不好、个别营业员与客户吵架的问题。尽管发生这些问题有业务系统升级的客观原因,但我们认为主观上还是我们对服务的重视程度不够,应对措施不力,组织协调工作没做好,对员工的教育不到位。在此,我们真诚地向广大客户道歉!

我们深知,服务是我们企业的生命线,客户是我们的衣食父母。发生问题后,公司高度重视,多次召开各个层面专题会议。7月5日,公司又召开了有史以来范围最大的近6000

人大会议,分析问题,查找原因,制订措施。我们还在全体员工中开展了“假如我是一名客户”的服务大讨论,引导员工站在客户的角度看问题,教育员工视客户如亲人,真诚对待客户,满足客户的需求。对违反公司规定,出现客户投诉的单位和员工,严格按照规定处罚,现已对3名员工进行了开除、待岗、警告处分,对负有领导责任的单位给予了相应的处罚;对加班加点,认真做好服务工作的员工给予了表彰和奖励。为了提高服务水平,我们正在完善各种规章制度,并强化制度的执行力,重新修订员工服务规范,重申“首问负责制”、“话费争议先退后查”等制度,提高“人人是窗口,人人做服务,个个是形象”的服务意识。加大业务培训,对一线服务人员进行业务技

能培训,以便快速、准确地为客户办理业务。组织窗口人员利用业余时间到其他服务行业对标学习,找出差距与不足。

为迅速解决营业厅客户等待时间长的问题,我们加强营业现场精细化管理,一是实施干部带班制度,在业务繁忙时段,领导干部轮流到营业厅带班,疏导客户,现场调度。二是开展预受理服务,在营业现场安排专人协助客户完成业务办理确认单、选号、交费等事项,预先收集客户资料然后在后台录入,以减少客户在营业厅的等待时间。三是动态调整服务窗口,在忙时分窗口办理时间较长和较短的业务,专人引导,提高客户流转速度,减少营业厅内等待客户数量。与此同时,我们抓紧完善自助终端功能,分流窗口

排队压力,让更多的客户使用自助终端办业务。我们还加大推广电子渠道受理业务的力度,通过短信告知、固话语音告知及宽带客户登录推送等方式,建议客户使用网上营业厅、手机营业厅、短信营业厅办理业务。

10010客服热线以提高接通率、提升客服代表服务技能,确保后台支撑力度为切入点,全面强化热线整体运营能力和服务质量。认真分析客户来电行为与结构、话务趋势与接续情况,合理调整接续结构,重新组合客服代表主副服务技能,使人员设置契合话务量走势。启动宽带服务能力提升计划,提高故障处理能力。全面开展技能提升培训,使客服代表由单一技能向多技能、简单技能向复合技能发展。

我们还将不断加强装移修机全过程管控,理顺装移修机各环节流程,明确职责分工和前后台协作,加强监督检查力度,从制度上规范管理装移修机工作,强化各环节流程及时限的精确管控,有效提升装移修机及时率,提升客户感知。开展提升号线资源准确率专项竞赛活动,确保在规定时间内完成装移修机任务。

我们相信,通过以上综合性措施的实施,有广大客户的支持和帮助,青岛联通的服务将会大有改进。我们真诚地欢迎广大市民和客户监督我们的服务,多提宝贵意见,您的意见是对我们的信任和鞭策。

中国联合网络通信有限公司
青岛市分公司
2012年7月