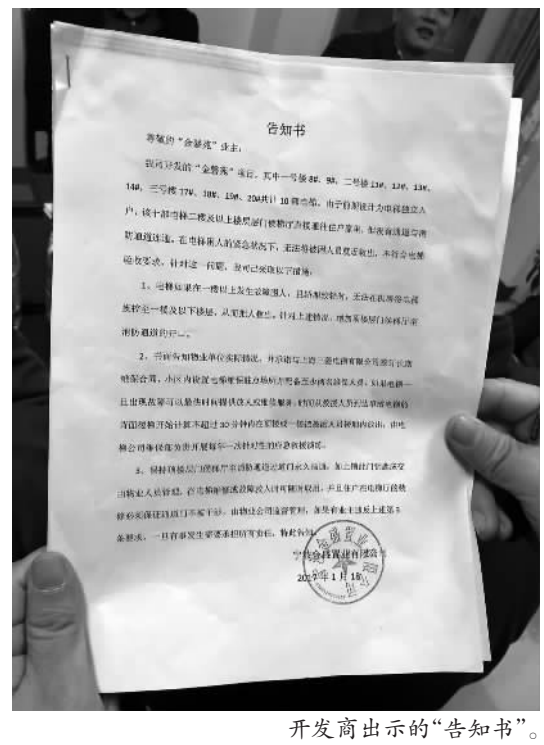
应急通道门要开在业主家墙上？

开发商：当初设计有问题会继续协商

花几百万元买的房子，现在突然被要求在自家墙上打洞开门，这让业主王先生怎么也想不通。当初交房的时候是套内面积，现在开门就成了公摊面积了，这个问题怎么解决？而开发商表示，这是当初的设计问题，他们会和业主协商，给出一个具体的解决方案。



开发商出示的“告知书”。

住户家的墙上要开个门，作为应急通道出入口。 受访者供图

业主：自家墙上怎能开应急通道门

王先生在鄞州区的金磐小区购买了商品房，位于30层的顶楼。前些天，他突然接到开发商的要求：在他家一堵墙上开应急通道门。

这让王先生无法接受：“本来顶楼的房子风景好，价格也相对较高，我们的房子都是电梯单独入户的，电梯开门后的地方是算在我家房产证里的。现在突然要在我家墙上开个门，作为应急通道，我是无论如何无法接受的。我家的套内面积岂不是成了公摊面积，谁都可以自由进出？”

昨天上午，记者在现场看到，王先生住的单元有两部电梯。其中一部主要作为货梯，直接通到厨房。而另一部主电梯则直接通到了房间的玄关位置。打开电梯门就可以进入王先生的家里。“现在的问题就是出在这个入户的主电梯这边。”

王先生指了指电梯旁一处修补过的痕迹。“之前交房的时候，这里并没有开门，后来我仔细一看，原来是修补过的，之前这里确实开过一个应急通道的门。”记者仔细观察发现，确实有修补过的痕迹，而且敲击之下，也有空鼓的声音。

王先生给记者出示了一张照片，上面显示的是开发商给业主的“告知书”。其中第三条表示：保持顶楼层门候梯厅至消防通道的畅通，要求把此门的钥匙交给物业管理人员，方便进行救援或者维护的需要。如果有业主违反相关要求，要承担所有责任。该告知书的落款时间为2017年1月18日。但是王先生表示，楼盘是今年5月28日开始交付的，之前业主根本没见过这个所谓的告知书。

“我觉得之前他们是为了通过验收，开了这个应急通道，但是后来为了给业主交房，又把门封上了，现在突然又要开门。之前我们一点也不知情，这里就有欺诈的嫌疑。如果作为公共区域，开放应急通道，我们没有意见，但是在我们不知情的状况下，先把门封上，通过验收之后，又来开门，我们是无法接受的。”

开发商：设计有问题，正在协商

针对这个情况，记者也联系了楼盘的开发商。据该楼盘的开发商金盛置业的相关负责人李先生介绍，金磐小区是在2013年左右设计的，当时有关规定并没有对电梯的应急救援通道有强制要求，而且施工过程中也无法进行修改。但是2016年，宁波通过了相关政策修改，要求之后交付的楼盘必须要留有应急的救援通道，因此在原来的基础上进行了调整，在顶楼用户的侧墙开辟了一个用来应急的通道门。之后，为了保持整体的美观，在验房的时候进行了适当的修补，所以才导致了现在这个状况。

至于今年1月18日给业主的“告知书”，李先生表示，当时确实张贴在售楼处，业主是否看到，他们也无从知晓。“这个门是一定要开的，下一步的关键是我们开发商怎么和业主协商的问题了。”该负责人这样表示。

记者从宁波市特种设备检验研究院了解到，宁波市去年出台了新的规定，从2017年开始，新交付有电梯的高层住房必须要有应急救援通道。如果在顶楼的话，必须要有畅通的设施和消防通道相连接。

“从金磐小区的情况来看，他们的救援方案与实际条件不相符，必须要进行整改。”研究院的相关负责人表示，前天下午，他们已经去现场进行了查看，和开发商以及业主进行了面对面的交流，目前正在研讨解决方案。现在初步的意向是由省建筑设计院重新制定方案，满足应急救援的方案。

律师：协商不成可以走法律途径

浙江和义观达律师事务所王丽红律师认为，建筑工程尤其是住宅的建设从设计开始就备受监管，安全通道问题更是监管的重头，若是因为设计或施工等不合理，将由相应的责任方去承担责任，住户若因此遭受损失，自然可以通过法律途径来维护自己的合法权益。这个问题由于涉及各方利益比较复杂，还应了解具体情况再进行分析，比如住户真实房屋面积、住户装修问题、原始设计图纸、施工单位的施工是否存在过错等。

王丽红认为，如果国家相关政策规定，必须要有应急救援通道的话，那么开门就是无法避免的。如果目前已经不是事实问题的争议，而是赔偿问题，业主和开发商之间可以协商处理。要是双方的诉求分歧过大，无法达成一致的话，那么可以寻求法律途径解决。 记者 毛雷君

■宁波银行专栏

需求万变 努力不变

宁波银行客服中心再获最佳风采团队奖

近日，宁波银行客户服务中心荣获第三届中国银行业“寻找好声音”业务技能竞赛总决赛“最佳风采团队奖”以及“风采之星”、“智慧之星”个人奖。这是宁波银行客户服务中心第二次应邀参赛，并再次荣获“最佳风采团队奖”。

“寻找好声音”活动是中国银行业协会针对银行客户服务岗位开展的全国性专业技能比赛，是对各家银行客服员工个人素质、知识水平、业务技能的一次大阅兵和大比武。本次比赛共有来自55家银行的65支客服中心代表队参加竞赛，参赛选手达到265名，活动规模之大、竞争之激烈均远远超过往届。

宁波银行客户服务中心代表队5名成员以热情洋溢的精神风貌、扎实全面的业务功底和娴熟灵活的服务技能，从全国65支参赛团队中脱颖而出，最终取得佳绩。本次获奖表明宁波银行客服中心员工素质过硬、知识过硬，代表业界对宁波银行客服队伍实力与能力的肯定和褒奖。

成立11年来，宁波银行客服中心在行业和客户中树立了良好口碑，连续多年获得“最佳呼叫中心”、“电话银行服务消费满意度奖”等荣誉。

宁波银行客服中心始终坚持“以客户满意为中心”，不断提升服务质量、创新服务模式，提升服务能力。截至目前，宁波银行客服中心可受理全行个人、信用卡、公司、国际结算等全业务咨询、代客交易、投诉受理、客户关系维护等。除提供传统电话银行服务外，还提供网上银行、微信银行、移动银行、手机短信等多种服务渠道。

2017年，宁波银行客服中心从管理效能、服务效率、客户体验三方面着手，聚焦智能、去人工化服务，积极运用互联网、移动终端等新技术，拓展服务渠道，提升客户服务价值。宁波银行客服中心将智能语音导航直接应用于IVR（互动式语音应答）首层，客户进线直接说出业务需求后由机器人应答；网上银行、微信银行、移动银行、手机短信多渠道、全媒体智能交互，客户无需去网点即可享受转账汇款、贷款服务、分期办理、投资理财等“一站式”的远程金融服务，突破空间、地域限制；定制个性化进线策略，配置专职团队提供差异化服务；各渠道联动，积极与网点联合，打造线上线下一体化的综合服务。

客服中心是银行联络客户、服务客户、维系客户的重要桥梁。未来，宁波银行客服中心将运用互联网思维方式，充分利用新渠道、新技术、新思路，不断探索智能服务模式，为广大金融消费者提供更加多元化、综合化、人性化服务。

宁波银行