



■《少开一扇窗户,业主多出苦恼》后续

装不好空调业主迟迟不能入住 开发商昨表示愿意恢复窗户

到手的房子比设计图少了一个设备平台窗户,涉及近一百套,这给江东金茂府的部分业主带来了很大的烦恼。昨天,金报报道之后,不少业主打来电话对此问题大倒苦水。

记者也进一步采访了江东金茂府开发商——宁波兴茂地产开发有限公司。他们表示,愿意恢复窗户设计,将进一步与业主沟通。
□记者 陈善君 文/摄



业主 | 格式文本申请书是霸王条款

业主王女士本来想早点住进去,3P的格力空调也买好了,结果到现在都没有装好。“空调师傅来到我家一看,说过不去,装不了!”王女士说,空调师傅告诉她,就算用吊装,设备平台也不够大。“这个设备平台只能挂1.5P的,而且还要求是特定的偏小机型,也就是说一般的空调外机放不下。”

昨天,业主郑女士向金报打来电话也反映了类似情况。“本来以为去年12月即可入住,结果到现在也未

能入住,外面租房每月损失3500元。”

后来王女士和开发商交涉,得到答复“三个方案选一个”。三个方案都是开发商拟好的格式申请书:第一份是恢复窗户,以后问题与开发商无涉;第二份是不恢复窗户,开发商承担首次吊装费用;第三份是空调移位。

很多业主表示,“开发商一直是拖,知道业主拖不起。格式文本申请书内容显然是霸王条款、不平等条约!”

金茂府 | 将进一步沟通恢复窗户设计

昨天记者向江东金茂府开发商,宁波兴茂地产开发有限公司了解情况。兴茂地产企划部相关负责人接受了采访。

对于设备平台窗户设计更改的原因,该负责人表示,是因为在建造过程中,有人提出有了这窗户,背景墙就被占用,显得不够大,看上去也不好看,所以就封起来了。

对于修改是否经过审批的问题,该负责人回应说,窗户在室内,属于室内装修,从楼外看不到这个窗户,所以这个装修方案无需主管部门审批。变动本身没有

问题,只是没有及时征询所有业主的意见。

对于下一步处理,该负责人表示,目前近百户业主中,21户已经签下了方案申请书;41户表态三个方案会选一个,没有接受方案的34户。

“可能我们的方案有些内容让有些业主不能接受,可能是沟通上出了问题,下一步,将进一步与业主进行沟通、协调处理。”但开发商相关人员表示,他们可以恢复原设计窗户,但不能答应业主货币补偿的要求。对于破墙弄脏房间,他们可以请保洁打扫。

宁波消费维权报告公布 网络投诉量首超线下

本报讯(通讯员 葛荣国 记者 王冬晓)宁波市消保委3·15国际消费者权益日纪念大会昨日举行。会上,市消保委发布了2018年宁波市消费维权报告,去年宁波各级消保委及成员单位共受理消费投诉9.6万件,为消费者挽回经济损失1.1亿元。

2018年,全市共受理网络消费投诉27704件,同比剧增239.4%,投诉量首次超过线下投诉。报告显示,网络消费投诉问题主要集中在三方面:电商虚假优惠、推广秒杀减免活动存在较多噱头,虚假低价现象频发;团购网站未履行无理由退货承诺,订餐平台的菜品质量及送餐服务参差不齐,消费争议居高不下;网商诚信经营存在诸多问题,未尽履约义务,单方面取消定单、退货困难等情况时有发生。

网购消费投诉量最大的是淘宝、天猫、京东等几大主流平台,分别占网购投诉量的41.1%、28.6%、5.8%。

从消费类别上看,商品类消费投诉量大幅增长,2018年共受理商品类投诉42450件,占投诉总量的79.5%,同比上升64.3%,其中汽车和家具投诉较为集中。

而服务类投诉稳中有降,其中装修等领域问题不少。宁波去年共受理装修及相关投诉5050件,投诉热点集中于装修服务标的金额大、工期跨度长、后续维权难度大以及装修公司关门引起后续退款难等问题。

民航局将启动服务质量监督电话 12326

今年“3·15”宁波机场现场受理投诉

“打飞的”维权 机场帮你“撑腰”



“5张机票的价格整整多出980元,我想打电话来咨询一下这到底是怎么回事。”

3月11日,王女士一家“打飞的”从海口回宁波,在四川航空公司柜台领取了5张3U8730航班(海口飞宁波)的行程单,但金额与从某售票网站上购买的金额有很大出入,这让一家人不明所以。

王女士拨打机场投诉电话询问,最后了解到,原来是订票网站的售票系统出现故障。
□通讯员 黄跃光 李乐炯 王艳华 首席记者



更多机票
优惠信息欢迎
关注机场微信
公众号,让您
省钱、省事、更
省心

机场受理投诉量总体呈上升趋势

类似王女士这样的案例并不少见。宁波机场安全质量部统计的数据显示:2018年,宁波机场共处理旅客投诉87起。今年以来,处理旅客投诉15起。

机场安全质量部的服务管理工作人员介绍说,随着维权意识的逐年提升,旅客对出行舒适度、满意度也逐年提高。这两年,机场受理的各类投诉数量总体呈现上升趋势,平均每月大概有7起投诉,这些投诉涉及客票销售、行李托运、航空公司服务等方面,渗透民航消费的各个环节。“其实我们经常接到旅客电话,询问票价或是询问航延的理赔。发生这些问题旅客可能第一时间并不知道要找谁,他们就会来找机场。我们也会从旅客的角度出发了解具体情况。然后帮助旅客一起沟通,解决他们的问题。”

工作人员说,旅客遇到维权问题无处投诉,整个服务链就没有办法形成闭环,旅客的服务体验一定会大打折扣。这就好像是销售产品的售后服务或者说服务的监督机制,如果没有售后和监督,那消费

者的权益保护肯定是不完善的。另外,宁波机场投诉电话为87427222,有需要的旅客可以拨打。

民航局将启动服务质量监督电话

日前,中国民航局局长冯正霖在全国政协十三届二次会议首场部长通道中表示,民航部门将推出12326民航服务监督电话,旅客在投诉过程中如果得不到航空公司、机场的回复,旅客可以拨打这个电话,民航局将负责监督,保证找得到门、找得到人,能得到答案。

民航服务监督电话的开通就是为了让旅客投诉有地方、维权有渠道,从而进一步巩固民航服务投诉管理工作、夯实民航服务质量、提升民航行业形象,真正实现“民航发展为了人民”的“真情服务”理念。

今年春运期间,宁波机场统计数据表明有12%的旅客是首次乘机。这就意味着,“打飞的”出行已逐渐成为越来越普及的出行方式,越来越多的旅客成为民航服务的消费者。

宁波机场邀你参加“3·15”活动

如果遇到航班延误,旅客应当以合法手段,通过正常渠道维护自己的合法权益,禁止冲击安检现场、堵塞登机通道等扰乱机场秩序行为,禁止以拒绝下机等方式抢占航空器、侮辱和谩骂工作人员和执法人员。至于旅客在过安检时,哪些违禁物品不能够随身携带,该如何处理?请广大旅客在乘机前多了解哪些物品是不能够带上飞机的,这样就可以减少自己的损失和麻烦,可以根据自己的时间选择补办托运、寄存或放弃。

今年“3·15国际消费者权益日”,宁波机场将在当天上午9点至11点在候机楼二楼出发大厅开展以“诚信服务,放心消费”为主题的“3·15国际消费者权益日”活动。本次活动有法律咨询、投诉受理、趣味竞赛等多项内容,届时将有机场安全质量部、地面服务分公司以及法律事务部的工作人员为大家发放《消费者航空旅行指南》宣传手册、解答关于《消费者权益保护法》具体条款的相关疑问,并现场受理投诉。