

“换房旅游”碰到问题怎么办? 要建立可操作的保障制度—— 身份核实 自我约束 有事追究

国庆换房旅游系列报道 3

在国外发展得如火如荼的“换房旅游”，搬到国内却遇到了种种障碍：换房之前，网站上对方的个人信息无从核实；一旦出现问题，又因缺少第三方的监管，陷入投诉无门的窘境。业内人士指出，要让“水土不服”的换房旅游“入乡随俗”，必须有一个可操作的制度作为保障，不能把美好的期望都寄托在“良心”上。

俱乐部“监管”

成立于去年国庆黄金周前的绿叶换房度假俱乐部，是国内首个采用严格认证体系的实体换房俱乐部。至今已经吸引了17000多名会员，在1年内完成交换近7000次，其中自住房会员570多名，完成交换近300次。会员以29到35岁的白领为主要群体，覆盖近60

个主要城市。

俱乐部负责人林杰说，与仅仅提供信息展示平台的换房网站相比，换房俱乐部揽下了许多“份外事”——

身份认证：简单在网上注册一下不作数，必须提交真实的身份证和户口簿复印件以及会员照片，通过和公安系统联网的身份认证体系进行检查。

签订协议：自住房家庭换房前都要签订协议，明确卫生、家务、寝具厨餐具使用等。举例来说，双方如果不能当面互换钥匙，可以把备份钥匙交给当地俱乐部办事处，工作人员签收后放入信封密封，会员在封条上签字，换房对象凭身份证明领取；换房结束前，双方要全面清洁房屋，把所有东西恢复原状。

事后追究：回到家发现一片狼藉怎么办？保留现场，2个小时内打电话给俱乐部，授权对方拍照检

查。换房后会员反馈评价有严格的评分体系，违反约定者除了承担全部责任外还面临信用污点记录。

程序过于复杂

换房俱乐部的操作模式值得借鉴，但要想完全复制这类模式，并不容易。

首先，绿叶换房俱乐部隶属于酒店式服务公寓连锁机构。虽然会员须缴纳一定的会费，但1年来，俱乐部尚未到达盈利的规模。

其次，老百姓对安全换房的认识不够，往往会被复杂的程序“吓退”。接受记者采访的俱乐部会员都表示，今后不把“换房旅游”作为唯一的旅游方式，关键原因就是程序“复杂”，“事先要花费大量时间沟通，要签协议，如果我急着要出游，或者出游时间很短，这种方式就不合适，也不合算。”想扭转大众对“换房俱乐部”的认识，还需要一段时间。

两地老人换房

国外，有两大人群是换房旅游的主力军——教师和退休后的老人。绿叶换房度假俱乐部目前已经有教师会员约90名，但60岁以上的老年会员暂时还没有。

复旦大学旅游系副教授沈祖祥表示，他个人最提倡退休老人参与换房旅游。鉴于目前安全换房操作起来比较复杂，对老年人来说，更适合节奏较慢的度假式换房旅游，在别人家中住上一两个月，享受异地的居家氛围。沈教授透露，本市一些街道的社区服务中心已经尝试了这样的操作模式，“以街道为单位，与西安、成都、大连等大城市的街道结对子，安排两地老人互换生活。”安全换房，关键是要纳入一个规范的体系，如果街道或老年协会能参与其中，老年人的换房旅游就有了保障。记者 徐轶汝

『锦丽华』酒宴放倒众宾客

这家酒店昨天起停业整顿

本报讯（记者 乐梦融）参加婚宴共贺新喜本为人生美事，没想到不洁的宴席酒菜“放倒”宾客几十人。前脚离开宾馆，后脚踏入病房的亲戚朋友不在少数。昨天，本报接到多位读者投诉，反映他们前天在锦丽华大酒店用餐后上吐下泻。

费先生是新娘的亲戚。据其称，在一道海鲜端上桌后，他察觉虾肉有异样，吃在嘴里感觉像豆腐。散席后，除费先生外，妻子和父母均感不适，陆续前往医院就诊。昨天向亲戚一打听，女方嘉宾内有7人有相同症状。

王先生是新郎的亲戚，吃完喜宴后，全家连夜赶往浦东新区人民医院输液。今晨，他和费先生不约而同地向本报反映了情况。王先生在医院遇到不少同病相怜的亲戚朋友，粗略估算“中招”的男方来宾约占四分之一。另有一群腹泻病友同时作证，他们也都参加了一场在锦丽华酒店举办的酒宴。

记者联系了锦丽华大酒店，办公室值班人员张洁称经理正在处理这起食物中毒事件。张洁称就酒店掌握情况看，中毒人员不超过10人，酒店愿意承担医药费用。但记者从浦东新区人民医院肠道科了解到，24小时内仅这家医院就接待相关病人30人以上。

目前，浦东新区卫生、防疫等部门已介入调查，酒店从昨天起停业整顿。

本报讯（通讯员 王天亮 陈劲松 记者 江跃中）前天晚上，武警上海总队十支队担负此次国庆观灯执勤任务的官兵撤离执勤岗位。在为期4天的执勤中，他们不仅圆满完成了各项执勤任务，还帮助5名走散的孩子找到了家人，受到游客们的赞誉。

10月1日晚，排长张立兵带领4名战士在南京东路步行街路段执勤。8时10分，他们看见山西南路路口有一个女童坐在地上，一边哭一边叫着妈妈。经过了解，得知小



“圈地”营业

这几天，晴朗的天气使申城的中外游人大幅度增长，到外滩观

光留影的游客也比平时多了几倍，让个体摄影点的生意忙得不亦乐乎。有些个体摄影点干脆将拍摄点“圈地”营业，这样的做法不仅影响

了游人的观光游览，而且与外滩风景区的整体风貌也不协调。有关部门应该管一管。

肖健 摄影报道

中信银行工作失误要客户“埋单”？

这笔436元欠账有点冤

本报讯（记者 乐梦融）今年9月，读者陆先生向中国银行申请房贷被拒绝，理由是妻子张女士的资信有问题，欠中信银行的信用卡年费至今没还。夫妇俩疑惑地向本报反映，声明从来没有使用过这家银行的信用卡。

经过查证，2004年9月中信银行曾派业务员到夫妇俩的工作单位推销信用卡，在末和张女士本人接洽的情况下，为其办理了申卡手续。之后，张女士却没有收到信用卡，亦无接到银行的确认电话。陆先生和妻子在同一单位工作，3年内没变过个人信息。中信银行则

声称，曾把信用卡用挂号信寄出，结果“查无此人”，原址退还。

申请房贷被拒后，陆先生多次拨打银行客服热线，要求中信银行向放贷银行出具相关文件，证明欠费不是客户造成的。经过一番协商，银行同意出示证明，但有前提条件：要重新申办信用卡且消费5次，要么往指定账号内打入436元结欠。为了顺利购房，陆先生夫妇选择后者，结清欠账后，才收到了证明。

陆先生心存不悦：银行方面不但没有向其致歉，工作失误还要客户“埋单”。陆先生认为，既然信件无法送达指定地址，银行还是应通

过电话找到客户，说明情况。这次由于房贷才知道自家和银行有结欠，还差点影响到资信。如果年数再长些，是否需要支付更多不明不明的滞纳金？

中信银行信用卡部上海营销服务中心的负责人杨先生推测，张女士的单位物业没有把挂号信送交客户。杨先生同时强调，虽没有开卡但相应服务已经启动，由此要客户承担年费和滞纳金符合行规。而开卡前银行会电话确认，张女士不会没接到。客户如有疑问可拨打客服热线，本中心没有权限向其解释。

评论 07100410601

在灯火璀璨的夜晚，武警战士——

为5名走散的孩子“站岗放哨”

女孩叫夏冬鹤，今年5岁，晚上和家人一起出来游玩，不小心和家人走散。张排长意识到此刻小女孩的父母一定心急如焚，他一边抱着小女孩沿途寻找她走散的父母，一边和附近多个执勤点的战友取得联系。在武警官兵和公安干警的共同努力下，当晚9时05分，小女孩的

家人终于被找到。

10月2日晚9时，班长易志军在执勤时，发现一名小男孩不停地在找人借手机。他走上去盘查，得知这个13岁小男孩叫陈准，和父母、姐姐一起到南京路游玩时不慎走散。小男孩只记得爸爸的电话号码，正在向过往游人借手机准备向

爸爸求救，不料其父手机关机。情急之下，易志军给小男孩父亲发送了两条短信，告诉他孩子在武警执勤官兵这里，很安全。半小时后，小男孩家人出现在他们面前，当一家人激动地紧紧相拥在一起时，易志军和战友们迈着整齐的步伐，消失在川流不息的人群中。

突发
新鲜
感人
962288

E-mail:xwrx@wxjt.com.cn
MSN:xwrx@hotmail.com
传真:62672491
线索一旦采用即付酬金

男孩落水青年相救 不留姓名婉拒酬谢

本报讯（记者 王勤俭）昨天中午11时许，一名男孩在河边玩耍时，不慎掉入河中，幸亏被一位过路的男青年救起。

当时，几名小孩在浦东新区张江镇附近的殷家浜处玩耍，突然一名五六岁的男孩失足掉入河里，小伙伴们吓得不知所措。此时，一名过路的男青年见状，连衣服也来不及脱，迅即跳入河中，向落水的男孩方向游去。那名男孩当场获救。

落水的男孩家长闻讯赶来后，要酬谢那名热心相救的男青年，遭其婉拒。离开时，男青年连姓名、住址也不肯留下。

搬进新居仅三天 擦窗不慎坠楼亡

本报讯（记者 乐梦融）昨天上午，一名刚刚乔迁新居的男主人在擦窗时，不慎从7楼坠下，当场殒命。

惨剧发生在上午9时45分。这户人家迁入光复西路2077弄内的新居仅仅3天，男主人年近60。目击者金先生回忆，事发前屋主正垫高了凳子，整个身体撑在阳台上擦玻璃。身边还留有水桶和旧报纸等洗刷用品。男子坠楼后不省人事，周围群众赶忙报警求援。120急救队赶到现场，男子已停止心跳。正在房内睡觉的儿子听闻噩耗，悲痛欲绝。周围邻居也纷纷叹息。

962288 新闻追踪 >>>

为无证摊贩“站岗” 一协管员受处分

本报讯（通讯员 马智行 记者 孙云）9月10日，本报A10版报道永寿路上的协管员为无证摊贩“值班”一事，引起所属黄浦区市容协管办公室和外滩街道协管服务社高度重视。

当天，即召开城管分队全体协管员会议，对报道涉及的协管队员吴某违反劳动纪律的散漫行为提出严肃批评，责令其深刻检讨，宣布实行待岗三个月的处分，并通报全大队，以儆效尤，防止此类现象再次发生。

962288 热线速递 >>>

【快递货物无影踪】

昨晚8时：读者宋小姐反映，她的朋友通过申通快递于10月1日从南京寄货物给她，至今未收到。昨天上午她打电话询问，对方工作人员表示帮她查，但到了晚上却仍然没有回音。 王勤俭 整理

上海国宾医疗中心
地址：西康路252号 电话：62473737
上海国宾医疗中心（沪区）（2007）第01-09-C7号有效期至2008年1月8日止

海湾寝园
上海市一级公墓
葬式多样化、服务个性化
环境公园化、墓型艺术化
电话：57120077 63137008