

“买房送面积送的竟然是违法建筑”后续报道

中骏沪上多处楼盘疑似“搭违送违”

城管执法部门:如情况属实 将立案查处

新闻追踪

昨天，本报报道了普陀区中骏天誉家苑在售楼时所谓的“赠送面积”竟是违法建筑，64套购房者花费重金置下的产业被冻结交易（详见1月9日9版社会新闻）。记者跟踪调查发现，“中骏”在浦东新区、闵行区等多处楼盘都疑似存有“搭违送违”的问题。城管执法部门回应称，将全面调查核实，一旦认定违法事实，将立案查处。

采访依旧被阻 业主也进不去

昨天下午，投诉人吴先生和记者再次来

到中骏天誉家苑，当要求物业陪同进入自己买下的房子查看时，又一次被断然拒绝。

吴先生拨通了售楼员李小姐的电话，对方一会儿推脱不知道门锁密码，一会儿需要“请示领导”，始终没个准信。一圈电话打下来，房间依旧进不去。“我拿到了房产证，名义上已经是房子的主人了。可开发商却三番五次阻挠我进入，还把原先的密码改了，到底还想隐瞒些什么呢？”吴先生很是气愤。

普陀城管执法 已在调查核实

记者随后来到普陀区万里街道城管执法中队，中队长唐靓表示，目前正在全力调查核实此事。

“接到投诉反映后，我们随即赶到中骏天誉，要求物业出示相关房屋结构图，但对方称资料均在开发商那里，而开发商代表没有到场。”普陀城管部门表示，今天他们会前往规划部门，调阅图纸，比对小区内所有的现有房屋，一旦情况属实，将立案查处。

相关工作人员坦言，由于疑似违建面积已与房屋合法面积“黏连”，后续将请有资质的第三方机构，评估拆除的可能性，商讨可行性方案。

前员工再爆料 开发商“小动作”

吴先生告诉记者，据他了解，“中骏”在沪上的其他楼盘同样打着“赠送面积”的幌子，在

暗地里做着“小动作”。他拨通了“中骏”前工程部总监的电话，对方称，浦东新区渡桥路78弄的中骏柏景湾小区和闵行区申长路1588弄的中骏广场，也存有违法搭建，位于普陀区真如镇兰溪路上的中骏天悦楼盘虽然尚未交房，开发商在宣传中也曾表示会“赠送面积”。

记者随即赶到中骏柏景湾小区，浦东新区康桥镇城管执法中队相关负责人表示在现场表示，先前，小区内确有侵占公共绿地、违法搭建围墙的情况，目前已全部整改。“如果我们发现类似情况，会第一时间查勘、核实、处置，不给违法建筑以生存空间。”

记者向闵行区城管执法局核实，目前，相关情况正在调查当中。 本报记者 徐驰

青浦 烟花爆竹非法储存 警方收缴30余箱

本报讯（记者 江跃中）临近春节，青浦警方加大了对非法储存、运输、经营烟花爆竹等违法行为的排查力度。近日，青浦警方根据线索，在青浦区华新镇凤溪社区，连续查获两起非法储存烟花爆竹案件，共收缴各类烟花爆竹30余箱。

1月5日10时15分许，青浦公安分局凤溪派出所根据线索，在华新镇凤溪社区凤星路1100弄北侧停车场查获非法储存的各类烟花爆竹30余箱，当场将车辆所有人胡某传唤至凤溪派出所接受调查。

经审查，胡某1月1日从上海回安徽老家途经江苏昆山时，在明知销售烟花爆竹需

要资质但自己并不具备的情况下，仍向一路边商贩购买了各类烟花爆竹32箱，后将装有烟花爆竹的车停放在华新镇凤溪社区凤星路1100弄北侧停车场内，以便出售。目前，胡某因非法储存危险物质被依法行政拘留。

1月5日上午，凤溪派出所民警根据线索，还在华新镇凤溪社区新风南路某烟酒店内当场抓获涉嫌非法储存危险物质的嫌疑人范某，并当场在店内查获浏阳牌发财炮5盘。

经查，范某于1月4日独自一人至江苏省昆山市购买5盘浏阳牌鞭炮，并储存在某烟酒店仓库内，以便非法牟取利益。目前，范某也因非法储存危险物质被依法行政拘留。

嘉定 现金快递被人顺走 警方追踪迅速破案

本报讯（记者 郭剑烽 通讯员 徐波）用快递寄送包裹越来越方便，但如用快递寄现金，却存在安全隐患。近日，嘉定就发生了一起快递现金被盗的案件，所幸案件很快告破，被盗的3000元现金也及时追回。

李同学是嘉定某高校在校学生，“双十一”前夕，他接到通知去取快递，但他当时不在学校，就委托好友阿敏代取。阿敏于当天17时45分取快递后，放在自行车车筐里就去吃晚饭了。等回去骑自行车时，快递已不翼而飞。当阿敏得知这个快递是李同学姐姐寄来的3000元生活费时，万分焦急，马上报警。

警方查看了相关监控录像，发现当天20

时46分有一名穿浅色外套的长发中年女子，在自行车前逗留，取走了快递。她拆开快递后，把包装扔在附近草丛里。11月11日20时许，民警在附近一宾馆房间内将嫌疑人汪某抓获。

汪某承认自己“顺手牵羊”，打开快递后发现3000元现金，就存入银行卡。赃款已被嘉定警方追回，案件正在进一步审理中。

【友情提醒】

钱财寄递尽量选择邮政汇款或银行转账等方式，使用快递邮寄现金存在丢失、被盗等风险。另外，收取快递包裹要妥善保存，以免发生类似情况。

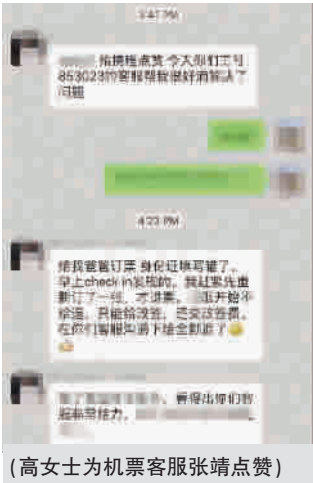
携程客服获赞“非常给力” 春运前持续展现“服务力量”

近日，春运大幕拉开帷幕前，携程机票、酒店等多个部门收到了来自用户的感谢信，对携程的服务水准给予点赞。

“服务的世界里，没有神话，点滴耕耘才能铸就坚不可摧的品质。在打造全球最佳服务的过程中，携程将保持‘可靠、积极、高保障、不让客户犯错、迅速和全面’这7个内部考核的衡量标准，延续高标准的服务品质。”携程CEO孙洁此前表示。

“非常给力的客服”

“给我父亲在携程上订票时，不

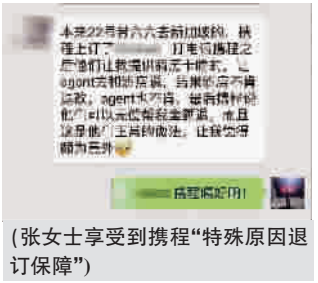


(高女士为机票客服张靖点赞)

小心填错了身份证号码，但直到飞机起飞前1小时才发现这个错误。我立即致电携程，希望把信息更正过来。”旅客高女士称。

携程机票客服张靖接到高女士的求助后，第一时间与航司取得了联系。

“航司答复可以免费更改，但其截办时间一般是飞机起飞前45分钟。从联系航司到问客人要证件照片，再到发送给航司，很难在15分钟内走完整个流程，这样会耽误客人出行。因此，我建议她重新买一张机票，优先让老人出行，后续的改签或退票由我跟进。”张靖回忆道。



(张女士享受到携程“特殊原因退订保障”)

随后，高女士感受到了张靖的专业和耐心，“航司开始不给退，只能给改签，还要交改签费。在客服沟通下给全额退了，看得出你们的客服非常给力。”

不仅是高女士，还有许多用户也体验到了携程客服的贴心服务。去年12月，张女士打算带孩

子去新加坡旅行，并在携程上订好了酒店。不过，由于她突然生病，不仅筹划已久的旅行计划泡汤了，还要临时取消酒店。

“给携程打电话之后，客服让我提供病历卡，让代理商去和酒店沟通取消事宜。结果酒店不肯退改，代理商也不肯。最后携程说他们可以帮我免费全额退，而且这是他们正常的做法，让我觉得颇为意外。”张女士也给携程表达了感谢。

“全方位关注用户出行”

携程的用户服务也得到了权威机构认可。中消协发布的《重点服务领域部分企业服务热线体验式调查报告》显示，总体评价方面，携程得分为85.6分（百分制），在8个行业47个企业中排名第五；转接人工等待时长方面，携程为12.3秒，排名第九。

机构及用户“点赞”携程的背后，是因为已建立起一套行业领先的用户保障机制。

目前，通过设立在上海、南通等地的9个国内呼叫中心，及分布在爱丁堡、首尔、东京三地的海外呼叫中心，携程的用户服务能力得到进一步提升。

“我们的全球化服务能力，不断走向强大，‘7x24小时的全球统一服务标准’在海外市场拥

有了枝繁叶茂的蓬勃发展力。”孙洁在2019年新年致辞中提到。



(正在南通客服中心加班的员工)

此前，孙洁表示，“我们为有超过一半的员工在客户服务相关的岗位工作而感到骄傲。我们的客户服务中心全年24小时无休，约95%的客户问询都能够得到响应。”

“高等级服务保障”

除此之外，携程亦推出了极高等级的服务保障，包括旅行预警保障、特殊原因退订保障、重大自然灾害保障基金、应急救援保障、先行赔付等保障在内，为消费者带来更好的服务体验。

对此，携程联合创始人、执行董事局主席梁建章表示，“我们将尽力提供各种售后服务如退改签等，即便是客户原因取消导致的损失，也尽量帮客户争取有利的取消条件。”

而令张女士颇感意外的免费全额退，便受益于“特殊原因退订保障”。具体来看，如果客人因自身不能预期和无法控制的特殊身体原因无法出行，可以提出行程退订；若产生行程损失，携程确认相关证明文件原件后将对客人进行补偿。

“我们每年都在服务数亿用户，用户的出行安全是我们最为关注的服务因素，也是最能体现携程力量的因素。携程也承担起更多责任，例如推出‘全球旅行SOS’服务。这是全球首个由旅游企业发起的7X24小时应急救援服务和旅行救援服务体系。”孙洁透露。



(携程全球旅行SOS服务将在春运期间为客人保驾护航)

未来，在现有优质服务服务基础上，携程将持续发力创新，打造旅游业新标杆。据悉，在继续提供上述高保障的基础上，2019年春运期间，携程将再次运用人工智能服务春运，通过“春运版”客服机器人等措施助力广大用户顺畅回家。