

# 闹哪样?交房近6年又挖地下室卖

## 涉事开发商拒绝记者采访,又将执法人员拒之门外

**壹点帮办**

爆料平台: 齐鲁壹点情报站  
爆料热线: 13869196706

文/片 齐鲁晚报·齐鲁壹点  
记者 张晓鹏 李自强

### 业主投诉>> 开发商违规施工 私挖地下室牟利

位于李沧区惠水路618号的鸿泰兰亭小区2015年5月交房,到现在已经过去近6年,近日,多名小区业主向记者反映,开发商青岛万邦基业房地产开发有限公司重新挖空负一层建起地下室出售。据业主们介绍,小区共有11栋楼35个单元342户居民,开发商私自掏空建设的地下室多达300余间,其中每4-5间为一套,数量为70套,销售价格每套35万元左右,若售罄总金额超2000万元。

“是从去年年底开始偷偷挖的,破坏楼体结构,本来就不合规。”据业主们介绍,这些地下室无规划无审批,完全属于违规施工,对外销售也是不当获利。业主们透露,更让他们感到气愤的是,这些地下室销售对象仅为一层住户,二层以上住户均不知情。“不仅偷着挖、偷着卖,而且还破坏了我们的楼体质量,房子未来还要居住几十年,楼上住户的安全谁来保证?”业主们纷纷表示,如果不能公开透明销售,那他们要求开发商必须将挖空的负一层立刻

近日,家住青岛李沧区鸿泰兰亭小区的业主们向齐鲁晚报·齐鲁壹点记者反映,小区交房将近6年,开发商青岛万邦基业房地产开发有限公司却重新挖空负一层建起地下室向一楼住户出售,业主们质疑,此次挖地下室没有相关手续,属于违规施工,不当获利。对此,街道综合执法办公室和青岛市自然资源和规划局李沧分局回应称,是否办理过规划手续需要进行核实。

鸿泰兰亭小区已交房多年,开发商又重新挖空负一层建地下室出售。

回填,恢复楼体原貌。

### 开发商态度>> 将记者赶出房间 又拒绝执法人员检查

事情到底如何?3月18日上午,记者来到9号楼2单元小区探访,从单元门进入后,首先映入眼帘的就是一处通往地下负一层的楼梯。顺着楼梯下去以后发现,多名施工人员正在已经挖好的地下室用水泥抹墙,看到记者拍摄采访,施工人员放下手中的工具匆忙离开。记者发现,整个负一层分东西两侧,面积与一层等同,施工人员在每侧间隔出5个大小不一的独立单间。

随后,记者又来到2号楼三单元,这里的情况与9号楼2单元类似。唯一不同的是,此处的10个独立单间已经完工,并且装上了防盗门。

该工程是否如业主所言无规划无审批无施工手续呢?之后,记者陪同业主们一起到开发商的办公地点——5号楼1单元102室。在这里,记者恰巧碰到了一位一层住户正在交费办理购买手续。“地下室销售我们只针对本单元一层业主,一个单元有两套,按套销售不卖单间。”一名开发商的工作人员向前来讨要说法的业主们解释。随后,记者表明身份,询问挖出的负一层地下室是否有正规手续。一名戴眼镜的工作人员强行将记者赶出房间,并表示他们不接受采访。

随后记者联系了李沧区九水街道办事处。半个多小时后,包含

综合行政执法办公室相关负责人在内的多名执法人员赶到现场了解情况并进行检查,令人遗憾的是,开发商不配合检查,并将执法人员拒之门外。

### 部门说法>> 多部门将一查到底 给业主一个解决方案

现场检查被拒,执法人员电话联系了青岛市自然资源和规划局李沧分局相关负责人陈科长,“开发商相关手续没在李沧区备案,目前来看是否依法依规建设,需要去市局做进一步核实了解,落实后将答复。”陈科长说。

“一查到底!”对于此事,李沧区九水街道办事处二级调研员纪永川表示,下一步,他们将立刻联系相关单位和职能部门展开调查,依法依规给广大业主们一个解决方案。

记者了解到,开发商青岛万邦基业房地产开发有限公司隶属于青岛众望置业有限公司。此前,曾因未取得竣工验收备案,房产证难产,使小区居民的生活受到严重影响。

“除了私挖私售地下室以外,我们这个问题是一箩筐。现在是疫情防控期间,外来人员不管是驾车还是步行,都可随意出入小区。”多名业主表示,小区疫情防控措施落实不力,社区卡点形同虚设。

当日,记者从惠水路步行来到李沧区鸿泰兰亭小区,虽然小区正门有物业人员值守,但无人询问,没有受到任何阻拦,这验证了业主们的说法。

# 拓宽线上入口,太平人寿让保险消费更畅通

在保险+互联网的大潮中,太平人寿正在不断拓宽线上消费入口,提升专业服务能力,让客户获得更加便捷、畅通的保险消费体验。

### 第一时间响应需求,拓宽入口让消费者想买就买

在手机上打开支付宝,进入蚂蚁保,点击“随意投/来攒钱”,立刻就会跳出一个财务管理计划,需要投入的金额、未来可领取的金额、投多久、什么时候开始领、怎么领、在哪领,全都集中在一屏中展示,“15天无理由退、理赔无忧、客服协助、风险提示”等消费者权益保障服务也清楚列明,一目了然。消费者通过“随意投/来攒钱”购买的,正是太平人寿在支付宝平台上线的一款保险产品——太平e满分年金保险。

基于持续不断的科技赋能,太平人寿迅速响应消费需求,在投保、理赔、保全服务、续期缴费等多个作业环节,构建起高效的线上服务流程,尤其是销售前端,通过与蚂蚁金服、京东金融、慧择经纪等大中型互联网平台的合作,太平人寿快速对接健康险及年金产品的线上销售,进一步拓宽入口,让消费者在更多的线上平台一键投保、想买就买。

### 线上购买线下跟进,多元沟通提升消费者体验

太平人寿在与线上业务平台的合作中,针对保险客户需求相对复杂、多样化的情况,推出了互联网+电话人工服务的模式,由平台在后台将客户需求反馈给太平人寿,而太平人寿将安排人工客服,根据名单主动联系客户,为客户答疑解惑、解决问题。另外,蚂蚁保的产品页面还嵌入了讲解直播,太平人寿保险专家也受邀作为主播对保险购买知识及产品进行讲解,进一步确保客户明明白白消费。

太平人寿始终以消费者需求为中心,加速线上线下融合,利用移动互联网科技在保险销售、服务等全流程领域的创新,为线上用户提供更为便捷、体验更优、保障更好的保险产品和服务。

(王丹)

## 太平人寿以贴心服务让老年群体更幸福

## 中荷人寿山东省分公司开展“3·15”消费者权益保护教育宣传周活动

人口老龄化正在加速到来,作为金融央企中国太平旗下专业寿险公司,太平人寿积极参与构建应对“老龄化”社会的医疗、健康、养老保障体系,并坚持以有温度、更贴心的服务,提升老年客户群体在保险消费中的获得感、幸福感和安全感。

### 扩展服务内涵,想老年人之所想

太平人寿在推动创新实践的同时,想老年人之所想,不断完善服务保障,扩展服务内涵。走进位于成都青羊区的太平人寿智慧营业厅,充满科技感的空间内放置了放大镜、老花镜等老年人常用工具;排号规则经过了优化,为临柜的老年人提供优先服务,并由专人引导和辅助使用智能化设备。

线下,太平人寿紧贴老年人实际需求,在各地营业网点提供暖心关怀和便利服务;线上,各类服务平台、使用场景更加注重适老化设计,提升老年客户的服务体验。当年满60岁的客户拨打中国太平全国

统一客服热线95589时,后台自动识别其身份后,将优先接入人工服务;太平人寿的保全工具“E掌柜”因其“不打烊、免排队、零接触”的特色,降低了业务办理门槛,受到老年客户群体的青睐,上线以来,累计服务60岁以上老年人6.3万人次。

### 延伸服务触角,急老年人之所急

在太平人寿看来,所谓“温度”,除了当下热议的帮助老年人跨越智能化时代的“数字鸿沟”,保险从业者还应当自觉提升服务意识,主动延伸服务触角,为老年客户排忧解难,护航他们的幸福晚年。

家住潍坊的葛先生和刘女士是一对留守老人,最近几年,妻子因眩晕和盆腔炎多次住院,子女不在身边,太平人寿安丘支公司的业务员便自告奋勇,跑前跑后,帮助办理相关手续及理赔。刘女士康复后,一提到“太平人寿”,脸上都会挂着笑容。

(黄春宇)

为切实保护消费者合法权益,全面落实山东银保监局关于开展2021年“3·15”消费者权益保护教育宣传周活动的统一部署,近日,中荷人寿山东省分公司围绕“以人民为中心 增强金融消费者获得感”活动主题,开展“3·15”保险消费者权益保护教育宣传周活动。

此次活动采用“线上+线下”的模式,线上充分运用中荷人寿自媒体宣传矩阵,在中荷人寿微生活订阅号、中荷人寿抖音号、公司官方网站均设立“315”专栏,进行特色化内容及活动宣传。线下则通过职场布置、会议宣导、“总经理接待日”“保险五进入”“你的守护我来画——3.15童心绘画赛”等特色化活动,营造多形式、多渠道、立体化宣传氛围。

为响应创新金融知识普及形式的号召,中荷人寿抖音号成为此次“315”活动宣传新阵地。中荷人寿山东省分公司

将通过拍摄与金融消费者自身权益密切相关的短视频,形象演绎消费者八项基本权利、代理黑产的风险,让公众在“短平快”的宣传中,学习金融知识,提高风险防范,倡导理想消费。同时,以“诚信销售”系列视频,展现中荷人寿山东省分公司诚信销售、合规经营的正面形象。

另外,为响应“关注一老一小,带动中间人群”的提示,中荷人寿特别针对老年人群体设计“老年人智能手机指导手册”,在中荷人寿山东省分公司各机构营业网点的消费者宣教专区中展出“老年人智能手机指导手册”,引导老年人能够更好的适应智能生活,防范新型电信诈骗,守护幸福晚年生活。此外,特别制作“您的保险权益知多少”宣传折页,引导消费者了解保险业金融服务的业务模式,提升消费者对保险权益的正确认识。