

总价近6亿的商业中心瘫痪多年,245户业主颗粒无收 370天60多次调解,调解员啃下“硬骨头”

调解结束那天,他收到了业主、开发商、运营商三家送的锦旗

本报记者 沈艳瑜

处理家长里短的“糟心事”、充当离婚夫妻的“和事佬”、帮助孤寡老人唤亲情……印象中,人民调解员处理的大多是这些“鸡毛蒜皮”的小事,然而近日记者从杭州市滨江区和滨江物业纠纷调解服务中心了解到,该中心主任项朝阳在寸步不让的开发商和群情激愤的业主们之间展开斡旋,历时370天成功化解了双方纠纷,一个占地4.7万平方米、总价近6亿元的商业中心也随之被“盘活”。



一次求助牵出245户业主群体纠纷

2020年的一天,年过八旬的王大伯(化名)找到项朝阳,称自己给女儿买了一处商铺,但是却被开发商“欺骗”了,至今无处讨钱。本以为这是起普通的物业纠纷,王大爷接下来的话却震惊了项朝阳:“不止我一个人被骗了,一共有200多名业主都没拿到钱。”

经了解得知,王大爷商铺所在的商业中心总面积为4.7万平方米,2014年至2015年间,前后有245户业主购买了这里的商铺,总共售出1.5万平方米。依据商铺合同约定,业主在购买商铺后的第四年起,每年可按房款总额的7%分红。可几年过去了,整个商业中心却一直处于瘫痪状态,分红更是一分都没有拿到。

2017年,滨江区法院判决解除开发商与某投资公司的《委托经营协议》,业主们这才知道开发商偷偷找

了第三方运营,因运营不善才导致商场停滞。

听完王大爷的遭遇,项朝阳联系起那几天接到的一桩案子:40余户业主通过滨江区“一码解纠纷”平台投诉某商业中心欺瞒行为,案件转到和滨江物业纠纷调解服务中心处理。想必王大爷也是该商业中心的投诉人之一。

为防止事件发酵,调解刻不容缓。经过月余的沟通联系,2020年7月,项朝阳邀请了滨江区信访局、区住建局、区市场监管局等相关部门负责人,组织业主代表和开发商负责人齐聚和滨江物业纠纷调解服务中心,召开第一次沟通会。

耐心平息众怒 抽丝剥茧寻症结

“商场快点运营起来,把我们这些年的租金都拿出来,店铺我们也不要了,退钱!”沟通会开始,气愤的业主们一上来就拍起桌子,还要求成立业主委员会参与运营工作。但业主的想法遭到了开发商的拒绝,双方僵持不下。

“现在你们双方之间存在着一个很大的问题,就是互不信任。让业主参与运营事宜还是合情合理的,至于补钱退房的问题,想必大家都明白不是一时半会儿能够解决的,我们慢慢商量,动怒解决不了任何问题。”项朝阳一席中肯的话让双方安静下来。

然而,到了协议书签订环节,开发商称要让自己公司的法律顾问过目,并以此为由不肯在《人民调解协议书》上签字。

在项朝阳的组织下,2020年8月,开发商和业主代表再次来到和滨江物业纠纷调解服务中心。一个多月来,项朝阳不停地在线上做双方的思想工作,这次会

议,双方态度明显缓和许多。

“想必大家这段时间都考虑了很多,我的想法是,最好能够找个第三方公司接手商业中心,尽快运营起来才能及时止损。”一直沉浸在自身遭遇中的双方被点醒了。

开发商同意了项朝阳的建议,当天,双方约定由业主票选三名代表加入招商运营工作组。2016年-2020年的租金问题,待后期运营商拿出解决方案再商谈。此外,开发商依法支付了业委会成立的筹备经费5万元。

商铺迎“回春”良机 调解员获赠三面锦旗

2020年9月,好消息传来,浙江某控股集团有限公司将接手后续运营工作,并参加接下来的协调会。会上,该控股公司项目负责人阐述了商业中心未来的具体规划,但是对于业主提出的2016年-2020年租金处理问题,项目负责人称这是前一个运营商的问题,和他们没有关系。本以为马上就能得到补偿的业主们心情再次跌到谷底。

此后,项朝阳又与项目负责人以及招商运营工作组进行了私下沟通。对于运营商一方,项朝阳认为尽快招商引资才能盈利,否则还会引起大量业主的不满。经多次释法析理,运营商同意支付业主30%的旧欠租金,以表合作诚意,也希望业主能让让步。

今年8月6日,最后一次调解在和滨江物业纠纷调解服务中心进行。浙江某控股集团有限公司与业主代表、开发商签订《委托经营管理协议》,约定业主2016年-2020年的收益按照30%核算,由该公司支付。新租赁协议免租期2年,后续收益按比例逐年递增。

“项主任,这一年多辛苦你了,我代表245户业主感谢您!”当天,王大爷拿出一面大红锦旗,对项朝阳表达了业主们的感激之情,开发商和运营商也送上了各自的锦旗。项朝阳也很感慨,这一年多里,他“线上+线下、面谈+电话”,足足调解了60多次,终于啃下了这块“硬骨头”。

目前,搁置多年的项目已进入正常招商引资环节。

“辅助驾驶”仍被默认“自动驾驶”?

记者调查发现:部分汽车门店仍存误导销售

《北京青年报》王荣辉

因一起蔚来ES8车祸事件,“自动驾驶”被推上了舆论的风口浪尖。日前,记者对多家4S店走访调查发现,部分销售人员在推销车辆时确实存在误导性,将辅助驾驶默认成自动驾驶进行推销。

部分店家使用辅助驾驶专业术语

近日,记者走访10家有辅助驾驶功能的汽车体验店发现,仅有4家严谨地使用“辅助驾驶”专业术语,分别为比亚迪、沃尔沃、奔驰、哪吒;使用“自动辅助驾驶”说法的品牌有4家,分别为蔚来、理想、特斯拉、小鹏;使用自动驾驶的有威马、ARCFOX极狐。

在小鹏体验店,当记者表示要了解自动驾驶时,一位李姓销售立马就表示,没有自动驾驶,只有自动辅助驾驶,并打开了相关介绍视频说,“具体的情况可以参照视频里的解说。”视频全程也并未出现任何自动驾驶的字样和语言。

在威马(大兴区)门店中,记者刚进店就看到店内展示牌上“20万级国内首款无人驾驶量产车型”的广告语。介绍“无人驾驶”功能时,一位销售人员不但没有否认,还频繁使用“无人驾驶”这一表述。

“政策不支持你的手完全放开,所以车辆设置了只能放开20秒。就是说你开启了无人驾驶,但是你的手也不能放开,这是政策的要求。”尽管销售人员称,无人驾驶并不是意味着可以完全放开双手,但同时也强调

这是政策规定,而不是技术不够成熟的原因。

在记者对理想ONE试驾时,一位销售称,理想的辅助驾驶技术虽然达不到自动驾驶的水平,但是在高速上已经基本可以实现自动驾驶,车主只需要将手放在方向盘上,车辆就会自动行驶。当被问及可能有时候打电话、接视频时怎么办?这位销售表示,“短暂的放开双手是没有关系的,如果需要长时间放开的话,可以在网上买一个专门的夹子,夹在方向盘上,让车辆感应到有握力就可以了。”

在ARCFOX极狐的线下直营店中,销售人员让记者观看了一段试驾视频。视频中的体验者在设置好导航,进入车道线清晰路段后,开启了自动驾驶功能。随后,汽车便处于一种自动驾驶的状态,体验者几乎全程将双手放在方向盘下方的膝盖上,并未对方向盘进行操控,车辆的一切操控都由系统自主完成。该体验店的销售人员在向记者介绍ARCFOX极狐阿尔法S华为HI版时,称其为“特级版的自动驾驶”。被询问是否可以实现自动驾驶时,该销售表示:“从理论上讲是可以全自动驾驶的。”

车企修改“自动驾驶”宣传字眼

近日,记者发现理想汽车和小鹏汽车已经修改了其官方网站中辅助驾驶系统的名称,去掉了“高级”“自动”等字眼。

理想汽车官方网站显示,辅助驾驶系统的最新命名为“理想AD辅助驾驶系统”。而此前这一辅助驾驶系统

的名称是“理想AD高级辅助驾驶系统”,“高级”二字已被删去。

小鹏汽车官方网站对辅助驾驶系统的称呼是“XPILOT 3.0智能辅助驾驶系统”。而在小鹏此前的官方宣传资料中,小鹏的辅助驾驶系统名称是“XPILOT 3.5自动驾驶辅助系统”,“自动”二字被替换。

专家称不可为了营销误导用户

360创始人周鸿祎表示:“人工智能不是营销话术,不能为了营销误导用户。”

汽车研究员张翔表示,车企应当承担起车主教育的责任,最基本的是在产品手册中充分说明、提供视频讲解资料等,更重要的是汽车销售顾问要在向车主交车前,做好安全注意事项的讲解说明。在目前这种自动驾驶或辅助驾驶并没有完全成熟,这是车企必须要向车主传递的信息。

张翔认为,目前车企做好车主教育并不是一件难事。“现在购买智能汽车的消费者普遍较为年轻,他们的受教育水平一般也并不低,对于这些信息的接受和理解,不会有什么难度。”

乘联会秘书长崔东树认为,消费者在购买有辅助驾驶功能的车辆时,应该对其功能进行学习和了解,厂家也有责任去教育消费者如何去使用这个功能、如何去避免,让驾驶者应该怎样保持警惕。让车辆安全地为我们服务,而不是过度信任自动驾驶,导致风险。