

张女士银基誉府叠墅 维权历程堪比“马拉松”

主梁、顶板、室内墙出现多处裂缝

□本报记者 吕占伟

市区凌云路与湛南路交叉口附近的银基誉府小区是湛河区一高档住宅小区，内含高层住宅、花园洋房和别墅、叠墅等多种户型，吸引了高端人士在此居住。但是，近期出现在该小区的一幢叠墅的各种问题搅得业主心烦不已，严重影响了其居住体验和身心健康，并对其他业主的居住体验产生了消极影响。

5月21日，平顶山晚报热线接到该小区业主张女士的投诉电话，其反映所居住的21号楼叠墅内部分主梁、顶板、室内墙出现多处裂缝，且裂缝逐渐增大，严重影响了业主的工作和生活。另据了解，其在同开发商、物业等责任单位沟通维权的过程中，遭遇到多次推诿扯皮，使其备受煎熬的身心再度受到重创。近日，张女士向记者公布了她和丈夫同开发商、物业之间的“谈判记录”。

开端：发现相关问题后，业主遭遇责任方“打太极”

据了解，两年前，张女士和丈夫斥资数百万元购买了该小区21号楼一幢叠墅，在刚刚入住装修前就发现房屋多处墙壁出现裂纹，考虑到并非承重墙，夫妻俩并未放在心上。开发商也对相关部位进行了维修，但装修过后这些明显的裂缝依然存在。

今年4月12日，张女士发现自家叠墅负一层入口处主梁出现裂缝，这才引起对安全问题的重视，她找到银基誉府开发商，希望对方对房屋进行安全鉴定。

4月17日，小区承建方3名工作人员前往张女士家中，对现场情况查看后表示“只是保温层存在裂缝，但对整体房屋建筑没有太大影响”。张女士说，其间，开发商一再解释“墙裂是因为砌块砖导致”。“但是挖开建筑主体一看，对方就不再这样说了。”

4月20日，银基誉府蒋总赴张女士家中，

查看顶板和梁后，承诺会找来第三方机构对房屋情况做出检测。

4月28日，河南建科院公司的工作人员来到张女士家中检测。随同的还有河南一建的总工程师，一共检测了两天，测量了相关裂缝的宽度和混凝土强度，但接下来就进入了推诿扯皮状态。

5月7日，在张女士不断催促下，终于从开发商处拿到相关检测报告，业主和开发商达成初步共识：开发商在5月20日前拿出房屋维修方案和补偿解决方案。

5月15日，张女士又跟银基誉府的物业沟通了一回，但没谈拢；随后，她又跟银基誉府开发商方面的蒋总进行沟通。其间，开发商派人来见了一次张女士。为了引起开发商方面的重视，督促他们快速解决相关问题，张女士和丈夫提议：从相关裂缝开裂那天算起，一天赔偿夫妻俩5000元；同时建议维修时间和装修时间加在一起估算：从4月12日到7月中旬，预计赔偿40万元，可以酌减一半，只需要赔偿20万元。

但是直到5月20日，银基誉府方面仍未回应。张女士再打开开发商电话，他们也不再接了。张女士认为，可能是谈这个事情的人是物业和工程方面的经理，他们说“自己没有处理权限”“并不当家”。

张女士只得再给蒋总打电话沟通，但是对方还是没什么答复。随后，张女士拨打了银基誉府的400投诉电话。

波折：谈判又回到原点，业主愤而向晚报投诉

5月21日下午，银基誉府开发商带来河南一建的两名年轻工作人员，在同张女士协商的过程中，他们却把此前张女士和丈夫提出的相关要求全部否定了，只答应进行维修，但是对于“维修后不再出现开裂问题”则无法做出保证，更表示无法进行相应的补偿。

对此回复，张女士和丈夫很生气。当天，业主拨打4940000平顶山晚报热线投诉了此事。

5月22日，张女士投诉到市住建局，一名赵姓工作人员接到电话后，5月23日一早就派工作人员前往其家中了解情况，并向张女士保证会要求开发商对房屋进行维修，但是并未见到开发商方面有任何行动。

5月24日，开发商方面又来跟张女士沟通，说“5月25日会来找业主认真谈”，但是25日当天张女士却并未见到开发商的人。

5月27日，晚报记者来到张女士的家中进行了调查采访，并于5月30日刊发了相关报道。

据张女士说，原定5月27日同她和丈夫见面的开发商谈判人员，却在当晚7点告知她和丈夫，说他们来不了了，次日再来。

5月28日中午11点半，银基誉府郑州物业的贺经理带领五六名工作人员抵达张女士家中，进门时并未对裂缝情况进行查看，便要求直接谈赔偿问题。据张女士反映，一行人态度倨傲，派头十足，嘴上说“咱们可以协商，一定帮你们解决”。

张女士跟他们说不能光嘴上说解决解决，得给出一个方案，比如，如何维修、如何保证同样的问题不再出现第二次。“但是这行人只是口头说‘可以一边修一边谈’。我们对此难以接受。”

“见对方态度如此，我们就拒绝和这行人交谈了；同银基誉府开发商再次交涉后，对方答应5月29日会再次派人协商，但我们苦等一天，依然没等来相关人员的到来。直到相关报道于5月30日在平顶山晚报刊出，开发商方面才终于答应再次进行商谈。”张女士说。

5月30日，银基誉府开发商蒋总联系到张女士，向对方保证“修后不再出现裂缝”，并答应将相关承诺写在协议中，但其对于赔偿问题仍在讨价还价，双方未达成一致。“下午，

开发商又派了物业的陈经理来打探我们的底线。我们说需要赔偿我们误工费、精神损失费等，陈经理说‘赔偿我们5万元现金，剩余部分可以免我们5年物业费。’”

进展：直到本文截稿时，双方仍未达成协议

5月30日此事见报当天，开发商又找张女士商谈，答应对主梁和顶板进行维修后如再出现裂缝，就给我们退房，但是其关于补偿问题的表示，还是离张女士的预期较远。

直到5月31日，张女士才同银基誉府开发商达成共识：主梁和顶板的初步维修方案已出，开发商答应使用最先进的碳纤维材料对房屋进行维修，并保证如果再次出现裂缝问题将会退房。至于经济赔偿，采用5万元现金赔偿、5万元冲抵物业费的形式对张女士进行赔偿。双方约定6月3日签订协议，将包括具体的修复施工方案以及维修后要达到的权威部门的设计标准，而后再给张女士的房屋恢复原状。

张女士告诉记者，在整个维权过程中，作为业主和利益受害人，他们感到很压抑，“对此事，我们也不敢说出去，怕丢人，数百万元的豪宅啊！出现如此问题，给我们的身心和生活带来很大的影响，这种损失包括经济、精神上的损失，因为我们是做生意的，这场马拉松式的维权历程也耽误了我们的生意。银基誉府这样的房屋开发企业，说实话，这样的维权历程很伤业主的心！”

6月3日上午，根据张女士提供的联系方式，记者致电银基誉府项目部一位男性工作人员，他称对相关情况并不了解，只知道“当天下午物业陈经理要同张女士进行商谈”。随后，张女士向记者证实了银基誉府方面“6月3日下午就此事进行商谈”的说法，但直到本文截稿时，记者向张女士了解到，相关协议仍未达成。

今年以来信托公司受罚逾1100万元 涉房业务被重点关注或将受限

近日，中融信托因业务违规被处罚的消息引起市场关注。公开信息显示，作为信托业头部公司，中融信托为首次受罚，涉及开展房地产信托业务不审慎、信托项目尽职调查不到位等，累计处罚金额共210万元。今年以来，信托业监管步伐明显加快，已有8家信托公司收到监管下发的罚单，涉及罚没金额超千万元。

对此，中融信托对《证券日报》记者表示，该处罚针对的是公司个别项目问题，公司整体业务开展不受影响。“涉及问题已严格按照监管意见做出相应整改，目前公司经营一切正常，各项业务稳妥推进中。”

需要注意的是，房地产业务成为违规集中地，近半公司“涉房”受罚。相关数据显示，在信托业规模普降的大环境下，房地产信托规模不降反升，新增规模占比屡居首位。然而，房地产业务也一直被监管重点关注，近期银保监会下发的“23号文”对信托公司开展房地产业务进一步严格规范。

对此，资深信托研究员袁吉伟对记者表示，“23号文”是对于过往房地产信托业务合规性的进一步明确，尤其是针对一些规避现有监管的模式进行了明确，“短期内房地产信托业务发展将有一定受限，尤其是前融项目、拿地配资等”。

8家信托公司 罚没金额1103万元

6月2日下午，经纬纺机发布公告，披露子公司中融信托收到银保监会黑龙江监管局行政处罚决定书。公告显示，中融信托因涉及“开展房地产信托业务不审慎”“信托项目尽职调查不到位”“信托项目资金来源不合



资料图片

规”“信保合作项目尽职调查不到位”“投资者适当性审查不到位”，分别被处以罚款60万元、40万元、30万元、30万元、50万元。

随着强监管逐渐成为常态，信托公司受罚不再是新鲜事。整体来看，加上中融信托，今年来已有8家信托公司接到监管罚单，累计罚没金额达1103万元，远超过去年上半年的470万元。

中铁信托在研报中指出，行政处罚对信托公司影响颇大，会对信托公司的声誉、监管评级、业务开展、对外投资等方面产生负面影响。比如，在业务开展方面，信托公司申请新业务资格将会受到影响。根据《信托公司行政许可事项实施办法》规定，信托公司申请开办新业务，应当符合审慎监管指标要求、监管评级良好、最近两年内无重大违法违规经营

记录。

也有业内人士分析称，对于信托公司行政处罚应理性看待。从处罚金额来看，信托公司小额罚单居多，更多起到的是警示作用，一般不影响业务准入和评级。

袁吉伟对记者表示：“目前合规问题主要集中在房地产、银信合作、证券投资信托杠杆水平等方面，这也是一直以来监管的重点，对于一些发展较快的领域也可能涉及不合规问题，诸如信保合作等，需要得到重视。”

涉房业务 成为监管关注点

今年以来，在信托业总体规模平稳下降的情况下，房地产信托逆势增长，一季度募资规模已近2000亿元。自1月份起，房地产已连

续4个月成为信托资金流向最多的领域。用益信托数据显示，今年前4个月，房地产信托的月度成立规模一直居于首位。具体来看，1月份至4月份房地产信托募集资金规模分别为660亿元、375亿元、787亿元、566亿元。

监管部门一直对大热的房地产信托持续关注。

今年以来，已有3家信托公司因房地产业务违规被监管“点名”。事由分别为“开展房地产信托业务不审慎”“违规开展房地产信托业务”“违规发放房地产自营贷款”及“信托资金违规发放房地产贷款”。

除去行政处罚，监管部门也下发文件进一步规范房地产业务。银保监会于5月中旬下发“23号文”，即《关于开展“巩固治乱成果 促进合规建设”工作的通知》，对信托公司开展房地产业务提出严格要求，重点关注以下几方面：向“四证”不全、开发商或其控股股东资质不达标、资本金未足额到位的房地产开发项目直接提供融资；直接或变相为房地产企业缴交土地出让价款提供融资；直接或变相为房地产企业发放流动资金贷款等。

袁吉伟对记者解释道，“23号文”是对过往房地产信托业务合规性的进一步明确，尤其是针对一些规避现有监管的模式进行了明确。由于各地监管局对于房地产信托业务的要求存在差异，因此“23号文”的影响在不同地区及不同信托公司间也会不同。

“总体而言，短期内房地产信托业务发展将有一定受限，尤其是前融项目、拿地配资等。未来信托公司需要加强股权投资模式的探索，寻求商业地产、存量地产领域的机遇，提升房地产信托运作的专业化水平。”袁吉伟说道。（邢萌）