

顾客投诉明明能赔2000元 他却跟顾客说只能赔500元

剩下的钱就进了自己的腰包,短短半年捞了3万多块

一个投诉理赔了两次,太蹊跷!

南京某旅游公司是国内知名旅游产品整合供应商,售后服务也比较完善。对于旅游过程中出现的航班延误、行程更改、旅游服务不到位等问题,消费者都可在事后进行投诉,并可争取到产品供应商的赔款。所以公司也成立了一个专门的售后部门,处理投诉、理赔事宜。

今年4月,公司售后部门负责人在核对赔款订单时发现,同一订单号的投诉赔了两次钱。这笔订单2011年12月就由上海的门市部将钱赔给了客户,而今年3月,这一订单再次向公司申请赔款,收款的账户则成了一个南京人王雅。

旅游公司立即对这一笔赔款的流程进行了调查,发现受理这起投诉的是投诉处工作人员左某,填写理赔单的则是他的同事王杰,并且这一理赔单得到了拥有审批权限的高级经理罗娟的审批。一切看似天衣无缝,但调查人员还是发现了蹊跷之处。王杰填写理赔单的时间还不到8点,当时他根本没到公司上班;而罗娟对理赔单的审批则是8点刚过,当时她也没有到公司。那么这一系列流程都是谁做的呢?

通过调看公司内部监控,调查人员发现,当天左某一大早就到了单位,呆在办公室一直没有

旅游过程中有不满意的地方,事后可向旅游公司投诉并争取到赔偿,作为旅游公司投诉处理员的他便从中看到了“生财之道”。顾客的投诉明明能获得2000元的赔偿款,他在和顾客谈的时候却说只能获赔500元,多出的钱就进了他自己的腰包。短短半年时间,这个小伙子用这种方法职务侵占3万余元。

□现代快报记者 陶维洲
通讯员 玄检



漫画 张冰洁

出来。难道是他窃取了同事和领导的账户密码,擅自操作?

赔给客户的少,进自己腰包的多

为了查明真相,公司调查人员又调取了左某曾处理过的投诉案件电话录音,录音内容让调

查人员大吃一惊。在左某处理过的一起投诉案件中,他和顾客谈的赔偿金额是240元,而他最终向公司申请的赔付是3500多元,钱则打到了一个名叫陈帆的人的银行账户内。至此,调查人员猜测,左某可能采用“欺上瞒下”的手段,通过窃取他人的审批密码,套取公司赔偿金。经过彻查,

公司核实,从去年10月至今年4月,左某共操作了13个订单14笔赔款,总金额达3万余元。而他打款的银行账号都属于陈帆和王雅两个人。

旅游公司向玄武警方报警,民警经过调查发现,陈帆和王雅不是别人,正是左某的妻子和岳母,左某涉嫌职务侵占的嫌疑更大了。

据旅游公司介绍,左某所在的职位主要处理客户投诉,在一定的金额范围内,他可以自主和客人谈退赔款额度,估计他就是钻这个里面的空子,和顾客达成较低的赔偿额度,先自己垫付,然后自己再向公司申请更高额度的赔付。

警方将左某抓获归案,经过审查,他交代了自己的作案经过,由于他家人的银行账户都是南京的,所以他一般都会选择南京的客户作案,以免引起公司会计的怀疑。

左某今年26岁,第一次捞钱是在去年10月处理一起投诉时,他向游客谎称只能赔偿500元,私下和游客将纠纷解决,然后他再按照供应商给出的2000元赔偿额度进行申报,多出来的1500元就进了自己的腰包。尝到甜头后便一发不可收拾。

近日,玄武检察院以涉嫌职务侵占罪对左某提起公诉,玄武法院经过审理后,判决左某职务侵占罪成立,判处有期徒刑1年,缓刑1年6个月。

(文中人物系化名)

没有驾照也敢开车! 去工地路上撞死人 找人顶包露了馅

快报讯(通讯员 江公宣 记者 陶维洲)吊车车主为了减少损失,在驾驶员请假的情况下,竟然让没有驾驶证的侄子来开吊车。结果,在去工地的路上,侄子将人撞死。之后,为了逃避责任,他又找人给侄子顶包。

8月18日清晨6点左右,江宁交巡警大队接到报警,称在正方大道与东旺路路口发生一起交通事故,一辆牌号为苏G77982的重型专项作业车(吊车)停在现场,肇事驾驶员已弃车逃逸。民警迅速赶到现场,发现被撞伤的行人魏某伤势相当严重,后送到医院后经抢救无效身亡。这起普通的交通事故也由此上升为重大交通事故。

经过现场调查目击者,民警获知驾驶肇事车辆的嫌疑人为男性,大约20岁左右。就在警方全力追查肇事嫌疑人的时候,当天上午9点左右,一名姓王的男子来到江宁交巡警大队秣陵中队投案,自称是肇事驾驶员。

审讯中,细心的民警发现该男子体貌特征与目击者反映的不符,交代的肇事过程和行驶轨迹也与专案民警掌握的不一致。“当时我们就判断他可能是‘顶包’的。”民警说。之后,民警将魏某已经死亡的事实告诉了王某,他这才意识到事情的严重性,心理防线顿时崩溃,当即交代了受车主张某指使替人“顶包”的事实。而真正的肇事驾驶员正是张某的侄子小张,而他是没有机动车驾驶证的。

当天上午11点左右,专案组民警立即兵分两路,一路前往秣陵集镇将肇事驾驶员小张擒获归案,另一路将车主张某抓获。经庭审,三名犯罪嫌疑人对交通肇事逃逸、包庇顶包的作案经过供认不讳。目前,张某等三人均已被江宁警方依法刑事拘留,此案仍在进一步调查之中。

驾照扣了还敢开车! 等同无照驾驶 可能要拘留15天

快报讯(通讯员 桂子振 记者 朱俊俊)驾照被交警扣了,还敢开车上路,这可不是普通的交通违法行为,要按照无证驾驶处理,可能要面临15天的行政拘留处罚。

8月21日上午8点,南京交警五大队民警在模范马路巡逻时,发现一辆泰州牌照的出租车正违停在公交专用车道上,后面过来的公交车不得不变道行驶,对模范马路的早高峰干扰很大。

交警当即让这辆出租车开到不影响交通的地方,随后要对这名司机以占用公交专用车道进行处罚。但是面对交警,这名出租车司机却怎么也掏不出驾驶证,一问才知道,原来前两天,这名司机的驾照已经被泰州当地警方暂扣了。

驾照暂扣期间还开车,这等同于无照驾驶。交警立即把这名司机带到了交警五大队。听说可能要面临拘留的处罚后,这名司机嚎啕大哭,央求交警说,他是因为家中有病人,才不得不开车到南京来的。目前,南京交警正在跟泰州警方联系,如果这名司机的驾照确实因为交通违法行为被警方暂扣的,他将面临着被行政拘留的处罚。

母亲生前住的公房 儿子为啥不能续租?

快报讯(通讯员 谢文龙 记者 张楚洁)一直和母亲住在公房里,谁知在母亲去世后,因为自己户口不在房子里,被房产局告上法院,并收回了房子。为了能继续租房,在社区帮助下,他证明了自己实际居住在此,最终上诉成功,要回了房子。

五百村8幢109室住宅是鼓楼区房产局管理的公房,2010年以前一直由张成明的母亲陈玉华承租,而张成明则和爱人一起住在这套房子里照顾母亲。前年9月,陈玉华去世后,她的女儿张成芳的户口在这套房子里,可以继续承租,但是弟弟张成明一直不搬走,承租无望,她便背着弟弟向鼓楼区房产局出具了书面说明,自愿放弃对房子的承租权,将房子上交给了房产局。

随后,房产局将张成明告上了法院收回了这套住宅。拿到判决书后,张成明认为自己户口不在这套房子里,但他一直住在这里,并精心照料母亲的生活,实际上已经与房产局形成了租赁关系。按照规定,张成明要想继续承租这套房屋,只有证明自己是实际居住人才行。去年底,他找到五百村社区寻求帮助,社区书记出面找居民谈话,最后有10户居民在证明材料上签了字,社区也出了一份书面证明材料。

今年4月,张成明拿着证明材料向南京市中级人民法院提起上诉,成功要回房子。前天,张成明再次搬到了这套房子里。(文中当事人为化名)

在小区里放火烧破家具、电动车、摩托车 为报复物业,半年纵火10多次

快报讯(通讯员 雨检 张梅菁 记者 田雪亭)短短半年时间,一男子在自己所住的小区,接连纵火十多次,不仅烧毁了破沙发破家具,还烧毁了电动车和摩托车。男子对此的解释是:不满物业管理而实施的报复。昨天,警方以涉嫌放火罪提请雨花台检察院批捕了他。

2012年2月18日凌晨,春江新城发生火灾,警方迅速赶到现场,联合消防队员将大火扑灭。经过勘查,起火地点为两处,均位于居民楼的地下室,被烧毁的

都是一些破旧自行车和生活杂物,尽管火灾造成的损失不大,但警方的刑侦人员在与消防部门经过仔细勘查后,发现火灾是人为造成的,而且是故意纵火。

就在警方立案侦查后,4月5日凌晨,春江新城某栋地下室再次发生纵火案件,被焚毁的仍是一些破沙发、旧床板之类的生活杂物。5月份,小区再次发生多次人为纵火案件,着火地点大多位于小区居民楼的地下室,被烧毁的物品,除了破旧门板、沙发等杂物外,还有居民的两辆电动

车和一辆摩托车。

警方对多次纵火案并案侦查,发现从今年年初至6月份,春江新城已经发生了十多次火情,大多数都是人为纵火。6月11日,警方经过侦查发现小区里26岁的单某有重大嫌疑,6月14日,单某从家中取走行李准备外逃时,被专案民警抓获。单某承认十多次纵火均系他所为,而之所以纵火,他自称是因为对物业管理不满,是为了对物业管理人员进行报复。但真正的原因是什么,目前还在调查中。

究竟是谁在楼顶养狗扰民 民警出绝招“逼”出养狗人

联系上投诉人,询问是谁家养的狗,但投诉人称只是听到狗叫,具体是哪家养的并不知道。

于是,民警到小区里调查,发现扰民狗所在的楼栋楼顶是全部贯通的,狗可以在上面随意走动,确实无法确定是哪家人养的。在小区走访时,几乎每一位居民都反映这只狗不论是白天还是晚上叫的声音很响,太扰民,可问到狗是谁家时,居民们要么是摇头不知,要么就是低头不语、默默走开,就是不说出狗的主人。有居民私下跟民警表示,其实有些居民知道是谁家的狗,但是抱着不得罪人的心理,他们选择保持沉默。

今年5月28日,洪武路派出所接到南京市政府热线12345下交的信息,称辖区内某小区居民反映,楼顶有人养狗,整天叫个不停。获知这一情况后,民警

走访无法获知究竟是谁家

的狗后,民警又分析认为,因为狗养在楼顶,那么很可能就是顶楼的居民饲养的。可是,当民警走访顶楼的住户时,他们又均不承认狗是自己家的。由于无法确定主人,在找不到狗主人的情况下,民警也无法随意处置狗狗。无奈之下,民警只得“出绝招”,制作一份承诺书,大意为“居民承诺该狗并不是自家的,任凭民警处置”。民警拿着这份承诺书,在小区内挨家挨户找人签字,终于“逼”出了真正的狗主人。8月20日上午,民警再次来到小区,没有听到狗的叫声,到楼顶查看发现狗已经不在。狗主人表示,狗已经放到其他地方饲养,以后不会扰民了。



警方110系列故事