

金台视线

规范家庭装修活动 让群众省心更舒心

本报记者 史一棋

随着经济社会发展和人民生活水平提高,家庭装修需求日渐增多,随之也产生不少问题:装修公司利用信息差赚取不合理差价,施工方没有按照工程建设强制性标准施工,家装监理等第三方监管缺位等。对此,专家和读者建议,应进一步规范家庭装修活动,提高相关责任主体的法律意识和安全意识,保障房屋装修质量安全,维护消费者合法权益,让群众住得安心、舒心。

有的装修公司利用信息差,让消费者误入“陷阱”

房屋装修对于家庭而言是一项复杂工程,涉及多个环节,费时费力费心。而有的装修公司利用信息差,让不了解情况的消费者误入“陷阱”。

广西桂林市读者徐先生装修房子时,装修公司设计师称非实木木地板甲醛含量高,不环保,而且和整体风格不太搭配,建议地面全部使用瓷砖。“设计师号称专业的建议不得不听,我用他们推荐的防滑瓷砖铺了地面,装修成本比预算高出近一倍。”徐先生后来才了解到,原来是瓷砖返点高,装修公司能从经销商手里获取较多回扣,所以才会以各种理由推荐业主选择高价的瓷砖。“如今,向供应商索取回扣几乎成为装修行业的潜规则,普通消费者很难了解到其中的隐情。”徐先生说。

有的装修公司签订协议时往往利用设计师的名头收取高额设计费,其实一些所谓“知名设计师”甚至还不具备相应的基础技能。“我们家的设计师水平很让人怀疑。装修公司推荐时说他是主任设计师,结果施工才一个多月,我去看邻居家装修,发现与自家的设计风格几乎一模一样。邻居说,前段时间有人天天来他们家工地,向他家的设计师要设计图。我猜是我们家设计师在抄袭。”江苏盐城市读者夏女士说,市场上的设计师鱼龙混杂,有的缺乏从业资质,有的有名无实。

钻合同漏洞已成为部分装修公司的获利手段之一,比如合同含糊其词、不标明建材具体型号等,这给消费者维权造成很大困难。“交工时我发现,合同中明确规定要用某个建材品牌,但实际用的全都是中低端产品。”天津宝坻区读者马先生说,他在与装修公司签订合同时,该公司口头承诺使用高端套餐,包括某品牌的系列高端产品,包括地板、墙面漆、瓷砖等。“但后来我发现,原本承诺提供每平方米538元的地板换成了每平方米239元的地板,仅地板差价就有4万多元,还不算其他材料。”马先生找装修公司交涉,对方却拿出合同,表示合同里只标明了品牌,并没有明确具体产品,公司的做法并没有违反合同。

此外,由于家装监理等第三方监管缺失,一些消费者还面临优惠入场、工期临近突然加价等套路。湖北荆州市读者刘先生就遇到类似情况,临近装修时装修公司工作人员上门测量,拿出一套设计方案以及费用预算,总价格在原来协议书的基础上又增加



了13%。“签协议的时候说赶上了公司10周年庆,总价能便宜6000元。我于是签了室内设计协议书,并预付了1万元。”刘先生称,后来装修公司表示协议价格只是估算,现在实地看下来项目要增加,多出的金额是原套餐以外的差价,而且最终价格还会因房屋结构、客户需求不同而进行调整。

明确监管职能,加强行业自律,规范装修行业

中国消费者协会统计数据显示,2022年,中消协共收到房屋装修及物业服务相关投诉2.28万件,数量在所有服务大类投诉中排名第八。其中,大多数投诉是针对行业中部分装修公司资质欠缺、合同违约、房屋装修质量缺陷等问题。

此外,在装修过程中,施工方未按照工程建设强制性标准施工,导致房屋存在安全隐患的情况也较常见。北京师范大学政府管理学院教授张胜军表示,未能按照工程建设强制性标准施工的情况包括未经原设计单位或者具有相应资质等级的设计单位提出设计方案,变动建筑主体和承重结构或者超过设计标准或规范增加楼面荷载;扩大承重墙上原有的门窗尺寸;拆除连接阳台的砖、混凝土墙体等。

“当前家装行业‘正规军’队伍不强,装

修公司五花八门、鱼龙混杂,还有一部分是没有施工资质、管理松散的装修队伍。”华东政法大学房地产政策法律研究所所长杨勤法表示,这些没有相关资质的装修施工人员流动性大,公司没有固定场所,缺乏有效承担相关责任的能力,不但装修质量得不到相应的保障,还存在破坏房屋整体结构、损害房屋安全性能的巨大风险。

在规范装修行业方面,住建部、商务部陆续出台实施了《住宅室内装饰装修工程质量验收规范》《家居行业经营服务规范》等规范性文件,对家装相关细节提出明确要求。前不久,为遏制城市房屋室内装饰装修违法违规行为,住建部又发布了《关于进一步加强城市房屋室内装饰装修安全管理的通知》,进一步明确装修活动中各方和各相关部门的责任。

“由于装修涉及住建、房管、规划、市场监管等多个部门,监管部门应进一步明确各自的监管职能,形成监管合力。”张胜军表示,装修行业仍然缺乏强有力的市场监管机制,“在管理层面上必须明确由哪一个主管部门主要负责,其他职能部门积极配合,才能防止监管空白。”

此外,家装行业也需要加强行业自律。专家表示,当前家装行业市场信用体系建设不足,行业内的有效自律和约束机制尚未形成。家装经营者诚信经营,正当竞争,家装市场逐步有序,消费者的合法权益才能得到保障。“在施工过程中,哪些工序是必要的,如何让装修达到最大程度的美观、耐用,非专业人士往往根本摸不着门道。”杨勤法表示,信息和专业能力的不对称,更需要相关从业人员具备良好的职业道德和沟通能力,通

过加强自身建设,消除大部分因信息壁垒而产生的矛盾纠纷。

理性选择装修公司,谨慎签订装修合同,维护自身合法权益

马先生总结自己的装修经验教训后认为,还是要多渠道了解装修公司资质信用,“在选择装修公司时,消费者应详细了解装修公司的基本情况、行业口碑,实地查看装修公司的专业实力、施工质量和售后服务,尽量做到货比三家,选择信誉好、有资质、有实力的装修公司。理性对待装修价格,不要盲目相信低价、全包的宣传,谨防一些装修公司以低价为诱饵偷工减料、以次充好。”

先交定金、再付尾款已经成为不少装修公司的支付方式。在消费者有意向购买家居建材或装修服务时,装饰公司或建材商会要求消费者预先支付一定数量或比例的定金、预付款,而当消费者因装修效果不满意,或购买的建材质量款式与约定有差异时,经营者往往会以定金不退为由拒绝退款。

“消费者不要轻易相信商家定金可退的承诺,谨慎交付定金,一定要签订规范合同,将定金可退等承诺在合同中予以明确。”广东深圳市消费者委员会投诉咨询部部长古涛表示,支付装修款时要按装修项目完成进度逐项支付,避免一次性支付全部装修款,要等装修工程全部完工并且验收合格后,再支付剩余尾款。同时,不轻信口头承诺、约定,装修款按工程进度分期支付内容在合同中应逐一明确、细化。

签订装修合同时,消费者应该明确合同内容和责任划分。“为避免、减轻因装修公司违约给消费者权益造成的损害,消费者签订合同时应明确工程逾期、装修材料以次充好、工程质量不符约定等常见的违约责任条款,同时还要约定违约金的赔付比例、赔付金额、赔付期限、赔付方式等条款。施工过程中装修项目有变动的,需签订补充协议,双方确认后签字。”杨勤法表示,签订合同时要尽量让合同内容明确、详细。交付定金确认签字前,双方要以文字形式确定好产品型号规格、颜色、品牌、整体完成效果、全款支付或尾款支付时间、交付时间以及违约责任等等,切勿在商家的不对等合约单上签字。有条件的,最好以图片形式确认,尤其对于商家提供的样品色,需留存好照片、色号及查看制作效果。

古涛建议,在装修过程中,消费者应注意对装修现场的监督,包括检查装修材料是否与合同约定的产品品牌、型号相符,防止装修单位偷梁换柱。发现问题第一时间拍照、固定证据,及时与装修单位协商解决,同时注意保存合同、票据、照片、视频等证据,必要时可以向有关部门反映或向法院起诉,维护好自身的合法权益。

(韩袁紫阳参与采写) 制图:沈亦伶

反馈

内蒙古呼和浩特市

“半拉子”公园 开启修复改造

本报记者 翟钦奇

1月16日,本报读者来信版刊登了来信《街边公园亟待修缮》,反映内蒙古呼和浩特市赛罕区一处街边公园从两年前开放后就一直处于未修缮状态。报道刊发后,赛罕区立即组织住建、文体、园林等有关部门人员到现场实地考察,确认存在路面未铺装完成、体育器械破损等问题。

3月3日,赛罕区确定了以“修复、激活、引导”为目标的设计方案,并开展预算制定和招投标相关工作。6月15日,呼和浩特市赛罕区体彩公园人口广场提升改造项目正式动工。记者在现场看到,水车、挖掘机、发电机已经在现场布设完成,10余名工人正在进行测量放样的工作(见下图)。

赛罕区住房和城乡建设局副局长丁毅介绍,本工程施工拟采用机械加入工的方法施工。赛罕区文体旅游广电事业发展中心主任高俊仙表示,体彩公园人口广场共有健身器材62件,其中损坏的14件,待广场地面铺装施工完成后,将对损坏的健身器材进行维修、更换。赛罕区园林建设服务中心主任郭万盛表示,待地面铺装施工完成后,由园林部门对无障碍通道附属绿化带进行绿化,在体彩公园原有的绿化基础上进行修剪提升工作。



身边事

占用耕地 建设光伏项目

近日,笔者在山西一些乡村走访时发现,成片的耕地被光伏发电项目占用。例如壶关县龙泉镇四家池村,放眼望去,几百亩耕地上架起了密密麻麻的光伏发电设施,有的正在打桩,有的已铺上光伏板,而底下的耕地早已荒废,无人管理。

建设光伏发电项目,这本是件好事,但光伏项目不应该建在耕地里。对占用耕地建设光伏发电项目的行为,相关部门应给予重视并尽快制止,以守住耕地红线。

山西壶关县 秦先生



建议

“车让人”要落在实处

交通信号灯、标志、标线等,是重要的交通安全设施,保障着道路行车、行人的安全。但是,近年来,一些城市不在人行横道等地方设置交通信号灯,而是在地上印上“车让人”的字样,以此体现行人交通优先权,保护行人安全,效果并不理想,仍然时有交通事故发生。

如何切实落实“车让人”?应坚持“建管并重”,一方面要科学规划建设交通信号灯、标志、标线等,另一方面,要会同公安交警部门一起落实日常管理职责,对于违反规定的车辆严肃处理依法依规处理。如果不安装交通信号灯,则应使用其他技术手段,比如设立警示灯、安装电子摄像头、设置电子警察等方式,确保车辆行人有序通过。

安徽明光市 梁义道

百姓关注

携号转网遭遇“靓号”障碍

孙立极 李冠儒

出于手机资费贵、网速慢、运营商服务不好等原因,有些人选择更换运营商,携号转网业务量不断增加。可是当手机号被认定为“靓号”,要转网可能就没那么顺利。

“我办理携号转网时,被新的运营商认为是‘靓号’,非要我签在网15年的协议,否则不给办理转网业务。”安徽安庆市读者江安说。

江安的手机号已经用了10多年。今年5月,由于家庭组网和换宽带等原因,决定办理携号转网,换一家运营商。不料,运营商的工作人员告诉他,由于这个手机号属于“靓号”,必须签订在网使用15年的协议。

“这个手机号是我从上家运营商拿到的,而且已经用了10多年,现在的运营商凭什么要求必须在网15年?如此‘霸王条款’实在让人无法接受。”江安说。

2019年12月,工信部印发《携号转网服务管理规定》,要求电信业务经营者要为用户提供高质量的携号转网服务。自此,携号转网服务为广大消费者提供了不必改变手机号码就可重新选择运营商的便利。但在实际生活中,一些被认定为“靓号”的用户转网时仍遭遇了种种障碍。从消费者投诉看,有的“靓号”转网受阻于入网时签订的协议未到期,运营商提出提前解约需缴纳高额违约金;还有的用户转网时才发

现自己是“靓号”,被不知情的“靓号”协议限制了转网。

甘肃兰州市姚先生在人民网“人民投诉”平台留言,说他使用多年的手机号申请转网时,运营商以他曾签订过“靓号”协议为由,拒绝了他的转网申请。姚先生说:“我并没有签过任何所谓的‘靓号’协议,于是要求对方提供证据。实际上,他们也根本拿不出有我签字的协议。”

关于“靓号”转网问题,不但各运营商对于“靓号”协议的规定各有不同,同一运营商在各地的转网政策也没有统一标准,有的甚至由营业厅自行规定。比如,有的地方规定,携号转网只要号码满足转网条件,无论

是否是“靓号”均以普通人入网,但入网后如果选择过户,则需按照“靓号”政策签订相关协议。其中,在网时长、每月最低消费等相关条款则是核心内容。

“靓号”要签超长协议,是否合法?针对消费者普遍关注的问题,北京盈松律师事务所律师刘昊鹏认为,如果双方签署了“靓号”协议,那么协议中关于在网时长的条款原则上是合法的,应被视为生效合同。

但刘昊鹏也表示,由于此类“靓号”协议是格式合同,运营商应按照法律法规中对于格式条款的具体要求,对与消费者有重大利害关系的事项予以提示或说明,履行其引起用户注意的告知义务,否则消费者有权向法院诉讼主张重大违约金条款无效。“如果运营商以优势地位,通过格式条款对消费者进行约束,还涉嫌不正当竞争,消费者可以向有关主管部门投诉。”刘昊鹏说。

吉林长春市读者赵琳表示,希望电信业务经营者以合规合法、合情合理的方法留住用户,而非通过诱导甚至欺骗式手法甚至“霸王协议”拴住用户。同时,也希望相关部门能够针对“靓号”认定及费用制定统一标准,规范与“靓号”相关的服务。

征集

近期,人民日报读者来信版将与人民网“领导留言板”联合开展“关注基层治理中的形式主义、官僚主义”话题征集活动。欢迎提供问题线索,或提出意见建议。

邮箱:rmrbdzlx@126.com 传真:(010)65368495

