

民生探针



家装“套路”有哪些

“板材的材质、颜色、规格,还有成品的尺寸和效果图,明明写得清清楚楚,结果收到后却货不对板。”河北保定居民吴女士说。想象中精美的“卖家秀”,收到后却成了糟糕的“买家秀”,如此装修遭遇,让吴女士头疼不已。

“找了一家装修工作室,花钱还受一肚子气,打电话不接,贴砖隐瞒差价和报价明细,谎称一口价,贴完要求补价7000余元,不补钱就停止装修工作……”无独有偶,家住重庆的徐先生在分享装修经历时,也有

“陷阱”,一直是消费投诉领域的“重灾区”。中国消费者协会发布的《2024年全国消协组织受理投诉情况分析》显示,房屋装修及物业服务类投诉量达21216件,位居第九位。

装修“套路”有哪些?消费者为何频频遇到“刺客”?又该如何维护自身合法权益?针对这些问题,记者进行了调查。



挽回损失困难多

记者在实地采访中发现,装修过程存在价格不明确等问题,临时要求业主增付费用,几乎成为业内潜规则。

“报价时漏算防水面积,后期按实际面积补收高价费用。当我提出合同里价

程量低估’等理由增项加价。”西南大学经济管理学院副教授刘培森说,“材料替换陷阱也是价格方面的‘大坑’,合同中标注某品牌或同等档次产品,后期公司可能以缺货为由推荐高价替代品。”

除此之外,偷工减料、货不对板,装修效果图与实际并不一致等问题也频频发生。

去年,吴女士以近6万元价格在河北保定市一个家具市场订购了某品牌的定制家具。今年房屋装修完毕验收时,吴女士发现存在不少问题:柜门缝隙较大;柜门把手高度不一致;餐边柜尺寸和当初量的有出入,差距近1厘米;厨房台面打的胶粗细不一致……面对“买”与“卖”的悬殊差距,吴女士十分郁闷。

发现这些问题后,吴女士找到品牌方,要求对方退款或换货。可品牌方却辩称:“这些误差在允许范围内,只能安排工人进行维修。”

及时退还剩余款项存在不小的问号。”汪女士颇为无奈。



行业监管须跟上

以次充好、偷工减料、模糊条款……装修过程中,消费者如何维护好自身权益?各方责任如何界定?如何监管市场乱象?

家装市场准入门槛低,众多公司和个人资质、能力、信用参差不齐,信息不对称现象较严重,消费者在选择装修主体时需要格外注意。重庆市消费者权益保护委员会有关负责人建议,消费者在前期选择阶段需要多搜集信息,查验公司资质和口碑。“尽量避开不靠谱公司,也要警惕低价陷阱,多比价,报价低于市场价的大概率后期增项或偷工减料。”

针对现实中普遍存在的业主与装修人不签署书面合同的情况,河北省消保委律师团副团长赵哲锋说:“在装修消费中,不轻信任何口头承诺,所有口头承诺都应写入书面合同或协议。”

消费者在签约前、履约中都要充分行使知情权。例如主动索要关键信息,要求装修公司提供详细设计图、施工计划、材料清单(含环保检测报告)、项目现场负责人信息等,并核对是否与宣传材料一致;材料进场时对照合同核验品牌型号;水电改造等隐蔽工程完工后,要求现场签字确认再覆盖等等。

装修施工过程中,消费者也要多留个“心眼”。“可以利用技术手段留证,例如对施工过程拍照录像,通过微信群实时沟通留痕,避免争议时无据可依。同时尽量确保证据链完整保存,例如合同、票据、沟通记录、现场照片/视频、检测报告等。一旦发现权益受到侵害,及时通过多渠道进行维权。”赵哲锋说。

遇到纠纷时,装修各方主体的责任如何界定?在刘培森看来,设计单位和装修公司应按规范及合同施工,使用合格建材,杜绝虚假宣传与价格欺诈,履行售后义务;

材料供应商应提供符合国家标准的建材,禁止出具虚假环保认证,不得与装修公司合谋欺诈。“相关部门应完善监管渠道,社会组织也应积极参与监管和维权,为消费者及时提供法律援助和咨询服务。”刘培森说。

对此,赵哲锋同样建议,市场监管部门应要求装修公司必须公开营业执照、资质证书等信息,并公示其违规记录,尤其对无资质或挂靠企业严厉打击。“完善信用监管与联合惩戒,建立行业黑名单制度,对拖延工期、拒不保修、多次投诉的装修企业列入黑名单并进行社会公示,方便社会公众选择企业前进行参考。同时,行业协会可制定范本合同,强制要求明确相关标准及违约责任。”

(本期统筹:杨彦帆、李君强,人民网记者祝龙超参与采写)



本报记者 邵玉姿 王欣悦

倒不完的苦水。

施工主体良莠不齐,质量无法保证;宣称“一口价”,开工后却要求增加费用;售后无人管,留下一地“烂摊子”……社交平台上,避雷某某装修公司各类帖子随处可见。从合同签订到装修过程,从材料质量到工人态度,从前期沟通到售后维权,“没有不踩坑的装修,只分‘大坑’还是‘小坑’。”一名消费者吐槽。

家装环节繁杂且专业性强,暗藏诸多

格不是这样约定时,对方却说,合同明确“按实际发生计算”。徐先生向记者介绍了他遇到的恶意拆项收费,“公司把每一项都拆分得很细,乍一看收费明明白白,但实际操作时,会发现一个环节被拆分成10多项,累计下来更贵了。”

“消费者对装修涉及的设计、材料、施工工艺等专业知识缺乏系统了解,装修公司常以低价诱导签约,并在签订合同时采用特定说法模糊价格,后以‘材料升级’工

程量低估’等理由增项加价。”西南大学经

济管理学院副教授刘培森说,“材料替换陷阱也是价格方面的‘大坑’,合同中标注某品牌或同等档次产品,后期公司可能以缺货为由推荐高价替代品。”

去年,吴女士以近6万元价格在河北保定市一个家具市场订购了某品牌的定制家具。今年房屋装修完毕验收时,吴女士发现存在不少问题:柜门缝隙较大;柜门把手高度不一致;餐边柜尺寸和当初量的有出入,差距近1厘米;厨房台面打的胶粗细不一致……面对“买”与“卖”的悬殊差距,吴女士十分郁闷。

发现这些问题后,吴女士找到品牌方,要求对方退款或换货。可品牌方却辩称:“这些误差在允许范围内,只能安排工人进行维修。”

“处理结果我挺满意的,感谢市场监督管理部门和家具市场介入帮我解决,也提醒大家装修时多留心维护好自己的权益。”吴女士说。

然而,并非所有业主都能成功维权。

当发觉“被坑”,想要挽回损失时,往往面临售后无人管、维权成本高等问题。

2024年末,重庆居民汪女士在社交媒体上刷到某装修团队的帖子,对帖子里展示的装修效果非常满意,随后联系装修。出于信任,她在材料进场后直接将款项付清,对方却在签订合同后以“指定装修人员已经离职”等理由持续拖延工期,答应好的事几次三番爽约。

“普通刮腻子的活儿从12月一直拖到农历年前,墙没砌好导致后续窗框安装全都延后,后面我就想着干脆退款好了。”汪女士说,“对方答应了退款,但两个月来不接电话、不回微信、拖欠退款,我只能向法院提交诉讼。”

“今年4月,法院已经判决对方退还我剩余款项,但对方有拖欠执行的历史,能否

服务港

国家助学贷款按申请地点分类,可分为生源地信用助学贷款、校园地国家助学贷款两类。目前生源地信用助学贷款已成为国家助学贷款的主体,是指学生在入学前的户籍所在地办理的信用贷款。由国家开发银行承办的2025年度生源地信用助学贷款受理工作在各地已经启动。

额度足、利率低、期限长是国家助学贷款的显著特征。全日制普通本专科学生每人每年的贷款额度不超过2万元,全日制研究生每人每年的贷款额度不超过2.5万元。最长贷款期限为学制加15年,总计不超过22年。贷款利率为同期同档次

惠民光影

雪域高原
安居乐业

图①:西藏林芝市朗县积极推进农村房屋改造提升建设,请专业团队改善房屋采光、抗震等性能。图为近日朗县拉仁村居民索朗康珠在改造后的小院内摘李子。

图②:西藏日喀则市江孜县是藏毯之乡,当地通过开办技能培训班等方式,带动居民在家门口织藏毯增收。图为员工在藏毯车间内工作。

以上图片均为新华社记者李鑫摄

国家助学贷款
该怎么申请?

本报记者 赵展慧

贷款市场报价利率(LPR)减70个基点,按照规定,学生在校期间的贷款利息全部由财政补贴,毕业后的贷款利息由学生自付,充分体现了国家对家庭经济困难学生的关心与帮助。今年继续对2025年及以前年度毕业的贷款学生2025年内应偿还的国家助学贷款利息予以免除,并且2025年内应偿还的本金经学生申请可延期1年偿还。

生源地信用助学贷款具体如何申请?国家开发银行社会民生业务部有关负责人介绍,首次申请贷款的学生和共同借款人到当地教育部门即可现场办理,需携带学生证或高考录取通知书等,以及学生和共同借款人的身份证件、户口本和贷款申请表,未进行预申请的学生还需填写《家庭经济困难学生认定表》。续贷学生可通过国家开发银行助学贷款在线系统(<https://sls.cdb.com.cn>)或“国家助学贷款”手机客户端申请。如办贷过程中有问题可拨打服务热线95593咨询。

国家开发银行有关负责人表示,今年国家开发银行继续坚持不设贷款总人数和总规模上限,足额保障贷款资金规模,坚持“应贷尽贷”,确保只要家庭经济困难、确有贷款需要的学生,都能获得支持。

“你好,广州120,是需要救护车吗?”

一天上午9时39分,广州市急救医疗指挥中心调度员梁雯婷接到了一通特殊的来电。在13秒的通话时间里,电话那头迟迟没有人说话,多次耐心询问也没有回复。“是误拨电话,还是有紧急情况?”梁雯婷内心正疑惑,电话断线了。

梁雯婷立即回拨,多次回拨后,电话再次接通,这次,听筒里传来AI语音播报的声音,反复说道:“你好,我是一名聋哑骑手”“你好,我是聋哑人”。梁雯婷的心提了起来,迅速问道:“是需要救护车吗?”“是的。”对面还是AI语音播报。

原来,隔着电话,聋哑外卖小哥正通过另一台手机的微信文字转语音功能向120寻求帮助,梁雯婷果断发送短信,通过120短信定位平台获取这名外卖小哥的位置等基本信息。

广州市急救医疗指挥中心优化升级“一键呼救”救助流程——

让呼救者得到更快更专业救治

本报记者 李刚

此时中心调度组长林欣、调度实时监控员梁啟柏也监测到了这个来电的异常情况。林欣立即指挥梁啟柏添加患者的微信,通过文字交流与现场图片,确认这名胡姓外卖小哥的受伤情况。另一边,梁雯婷根据伤者地址,派出白云区东仁医院的救护车,并第一时间告知伤者的特殊情况。10时许,救护车顺利将这名外卖小哥送往医院救治。

这场跨越沟通障碍的救援行动虽然落幕,

但也引起了中心工作人员的思考:再遇到这类特殊情况,救助系统能不能更智慧一些?

“如果每次特殊救助都能做到‘无障碍’,我们的救助工作将上一个新台阶。”广州市急救医疗指挥中心主任罗红彬表示,针对特殊救助的实际情况,近日广州市急救医疗指挥中心医疗优先分级调度系统再度升级,优化新增小程序“一键呼救”、文字转语音等无障碍救助功能,如果有聋哑人拨打120求助,救助流程将更加顺利。

“我们正与残联联系,在聋哑朋友群体中推广告知该功能,帮助他们提前录入基本信息,呼救时进一步缩短响应时间。”罗红彬介绍,此外,指挥中心还通过大数据及人工智能等技术,增设视频调度、呼救指导等功能,使医疗救助前置,让呼救者能得到更快、更专业的救治。

下一步,广州市急救医疗指挥中心将积极推动相关法律法规的建设,争取实现紧急呼救情况下可获取手机准确定位数据,实现呼救地址自动获取更加准确,无需用户手动操作。结合现有政策与技术,寻找更加便捷的技术解决方案,实现更人性化的“一键呼救”,让救助无须再“有声”。

民生改善在身边

热议

促进残疾人就业,让残疾人也能成为经济社会发展的重要力量,事关民生福祉,事关公平正义

习近平总书记强调,“残疾人是推进中国式现代化的重要力量,也是需要格外关心、格外关注的特殊困难群体。”促进残疾人就业,让残疾人也能成为经济社会发展的重要力量,事关民生福祉,事关公平正义。

“除了看不见,我什么都能做。”全国自强模范黄莺在讲述自己经历时说的一句话,令人动容。她是一位盲人,也是一位致力于残障课题研究的博士生。

对像黄莺这样的残疾人而言,拥有一份合适的工作,不仅能够实现自我价值,也是回报社会的重要方式。民政部有关数据显示,全国持证残疾人已超3800万。为残疾人群体提供有利条件,帮助他们更好就业,既体现中华民族扶残济困、守望相助的优良传统,也是新时代应有的人文关怀。

为残疾人营造更好的就业环境,同样是让改革发展成果更多更公平惠及人民群众的应有之义。这些年,不少地方举办残疾人专场招聘会,积极整合资源、拓展渠道,帮助残疾人实现更充分、更高质量的就业。“十四五”期间,城乡新增残疾人就业累计达到231万人,超217万人次残疾人参加职业技能培训;滚动实施促进残疾人就业三年行动,三年间就业年龄段残疾人就业率提升4.8%。

不可否认的是,残疾人就业仍面临许多挑战。比如,如何帮助他们找到与自身技能相匹配的岗位,如何保障他们享有与健全人同等的培训机会,如何消除部分用人单位的偏见和歧视……为残疾人搭建更广阔的就业平台,需要持续发力、久久为功。

残疾的种类繁多,包括肢体、视力、听力、智力等残疾,不同残疾类型和等级适宜从事的工作不同。帮助残疾人实现就业梦想,要对不同岗位进行个性化改造。例如,针对肢体残疾人,企业可以为其提供远程办公或轻体力岗位;对听力障碍者可以提供协助编程或数据处理等岗位。关键是精准施策,岗位设计更加多元,工作内容更为灵活,让残疾人真正得以“扬长避短”,发挥自身特长,实现个人发展。

不久前,国务院办公厅印发《促进残疾人就业三年行动方案(2025—2027年)》,要求进一步强化岗位挖潜、服务支撑、培训赋能和权益保障,既要解决“有没有岗位”的问题,又要解决“适不适合”“稳不稳定”的问题。当岗位设置兼顾不同残疾人群体的能力特点,残疾人就能更好地自立自强。

客观来讲,残疾不可避免地会给工作生活带来不便,关心这一特殊困难群体,既是中华民族传统美德,也是一个社会富有温度、充满人情味的表现。也应当看到,残疾人与健全人一样,拥有独立而完整的人格尊严。他们不仅仅是“被照顾”的角色,而是同样渴望去照顾别人,渴望被平等对待,为社会作出贡献。因此,少些与岗位无关的身体条件要求,多些对残疾人的理解,为他们提供与健全人平等的机会,才能让残疾人在就业时多些从容,少些顾虑。

让我们消除偏见,敞开大门,为残疾人群体就业创造更多便利条件,成就精彩人生。

李君强