

民生探针

问

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

家装的“坑”，如何“避”如何“治”

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,避雷某装修公司的各类帖子随处可见。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

“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。

探

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

量量低估’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。”

几次交涉无果后,无奈之下,吴女士向正在家具市场巡查的保定市市场监督管理局高新区分局进行了投诉。

接到投诉后,保定市市场监督管理局高新区分局工作人员组织家具市场、品牌方及吴女士四方面谈,现场调解,协商解决方案。最终双方约定,品牌方为吴女士重新制作餐边柜,并对有问题的门板缝隙、把手、划痕、打胶等进行美容,同时赠送保洁一次。

“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人帮我解决,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,我只能向法院提起诉讼。”

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

及时退还剩余款项存在不小的问号。”汪女士颇为无奈。

析

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,禁止出具虚假质保证明,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)

热议

促进残疾人就业,让残疾人  
群体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,让残疾人群众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,全国持证残疾人数已超3800万。为残疾人群众提供有利条件,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,持续优化提升残疾人就业服务,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适配的岗位,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。帮助残疾人群众实现就业梦想,要对不同岗位进行个性化改造。例如,针对肢体残疾者,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众的能力特点,残疾人才能更好地自立自强。

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,为残疾人群众就业创造更多便利条件,成就精彩人生。

为残疾人搭建更广阔的就业平台

李君强

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

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、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学生在线系统(<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。

本版责编:邱超奕 版式设计:汪哲平

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。图为近日朗县拉丁雪村村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

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、调度实时质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,无须用户手动操作。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