

# 多级转包套路多 精装房变“惊装房” 装修市场处处坑,亟待全链条治理

■新华每日电讯记者 赵久龙 张斌 程思琪

住房问题关系民生福祉,装修亦然。然而,多级转包套路多,监管缺失维权难,满分承诺负分施工,精装房变“惊装房”……群众吐槽装修市场处处坑。一些地方相关矛盾纠纷突出,成信访高发领域。

住房装修市场有哪些套路?缘何难以治理?有何良方促进行业健康有序发展?记者展开了调查。

## 精装变“惊装” “还没入住就塌了”

还没来得及入住,一期9号楼烟道整体垮塌……前不久,多名陕西省西安市海亮唐宁府小区业主反映,去年10月才交付的精装房让他们着实受惊,“还没入住,就塌了!”“吓人啊,像地震一样。”

记者在现场看到,坍塌部分涉及一层到九层,大石块散落一地。一些业主表示,这些精装房问题不少,包括阳台梁开裂、入户门有裂缝、地板空鼓、过门石开裂等。

江苏南京的李女士也反映:“我在迈皋桥买的房子宣称恒温恒湿,但外墙材料易燃,着火,开发商答应更换材料,后来不仅没换还加厚了。”李女士说,更严重的是,煤气管道裸露,有的还从卧室或厨房穿户而过,如果煤气泄漏,后果不堪设想。

一些品牌开发商也频遭投诉。

2020年,广西南宁保利领

秀前城的两栋精装楼房遭业主投诉:鞋柜、橱柜下方未贴瓷砖,部分下水管生锈,木地板松动……业主们虽多次向开发商反映,但一直未解决。

重庆市万科御澜道三期均为精装房,2020年10月陆续交付,不少业主发现房屋存在问题,上百名业主集体在售售楼部维权。业主反映,房子卫生间天花板渗水严重,如同“水帘洞”。拆开发现水管、防水材料质量很差,地漏、管道尺寸对不上。

精装房小区公共部分,则已成为减配“重灾区”。

浙江杭州一家开发商透露,大到园林景观,小到入户大厅,全部都可进行减配。这些基本不会在合同和样板房中体现,即使当时开发商有对外宣传或是口头承诺,一旦这些区域出现减配,购房者也很难维权。

涉房矛盾纠纷突出,成信访高发领域。记者从江苏无锡相关部门获悉,2020年该市接到的房产类矛盾纠纷占各类矛盾纠纷总数的22.1%。专家和业内人士认为,精装房频遭投诉背后,凸显“精装暴利”正遭遇监管乏力。

## 住房装修成信任黑洞 套路多监管难

我国建筑装饰行业住宅装修业务年产值超过2万亿元。然而调查发现,不只精装房问题多,二手房装修“销售”色彩过重,计价方法复杂,同样套路

多,维权难。

“验收即维权”,不少居民吐槽装修被坑成人生必经坎。记者在闲鱼、到付等平台检索发现,装修市场水、电、泥、漆、瓦工、砸墙等各环节都有商家提供服务,报价1元、8元、58.9元到数千元不等,问起客服却说是低价引流,现场议价。“不靠谱,装修施工队把我家承重墙砸了,邻居投诉,闹到了派出所。”南京市建邺区市民翟女士说,“算是人生必经的一道坎吧。”

合同陷阱辨别难,行业标准缺失,人员资质不清,也是目前装修领域普遍存在的问题。

南宁市民韦征说,装修公司签的合同有好几页,很多看不懂,有不少“隐藏”条款一般人发现不了。如装修材料选用、装修服务方面,表述含糊不清。合同中装修垃圾清运费、材料运输费占装修总费用10%至15%，“算钱的时候才发现,但由于已经写在合同里了,只能吃哑巴亏。”

南宁一家装修公司员工说,公司有设计师甲级证书、施工乙级证书,问及为何没张贴在明显地方,该员工回答说,公司是做电力起家的,这些证书不好贴出来。记者追问是否全员有执业证书,该员工则含糊其辞。走访的几家装修公司表示,装修师傅跟公司有长期合作,但并不属于公司员工。

不仅装修时看不懂,装修完看不出,监管缺失还导致维权难。

记者调查发现,不少装修公司要求先付款再装修,资金没有第三方监管,一些装修问题在正式入住甚至入住几年后才会暴露,维权难度大增。“仅从成品外观上难以看出装修质量问题。”南宁市民李女士说,她家房子入住约一年后出现木地板发霉、翘边等问题。“钱早给了,再想维权也难了。”

## 信息严重不对称 多级转包偷工减料盛行

记者调查发现,双方信息不对称,行业标准缺失,霸王条款横行,一些装修团队常使用廉价材料以次充好,导致纠纷多发。

信息严重不对称,多级转包、偷工减料盛行。南京市栖霞区市民汪先生从事工程装修多年,他说不管是找工人、找装修队还是找装修公司,最终施工环节多是由流动的外包工人完成,出现“花钱也不省心”悖论。

北京德恒(深圳)律师事务所律师郭雳认为,装修乱象发生的主要原因在于装修公司经常将项目转包,后期出现问题互相推诿。中建八局装饰工程有限公司副总经理杨焕德说,不少装修公司虚构报价、偷工减料、以次充好。“比如木制品,市场上能提供足够厚度的厂家不多,普通消费者搞不清。”

“散装工人”推诿多,维权找不到负责人。陕西省社科院政法所助理研究员谈润卿说,家装行业“小散弱”较为突出,个人作为包工头承揽业务的情况仍比较普遍,甚至和二十年前相比差别不大,许多消费者也是通过口耳相传寻找这样的皮包公司。“散装工人”装修模式之下,公司对工人的管理和服务水平很低。

监管难导致市场形成恶性低价竞争。杨焕德介绍,装修行业的监管难度大,导致企业的竞争主要集中在前期,即以低价争取客户,最终环节以次充好则为常态。不少业主对于产品的认知不足,导致高质量的品牌反而没有竞争力,形成劣币驱逐良币态势。

江苏省住建厅一位工作人员坦言,目前监管机构也缺乏完善的、精细化的行业评估标准及严厉的处罚措施,监管执法人员有限,常处于被动监管状态。

“装修价格有备案,交房时减配却投诉无门,成了开发商绕过限价、谋取高利润的手段。不少楼盘为涨价而做精装,装修标准夸大其词,以次充好,直接导致收房维权纠纷增加。”浙江工业大学副校长、中

国房地产估价师与房地产经纪学会副会长虞晓芬说,某种程度上精装修房面临的现实困境,不是技术和工艺水平的问题,而是开发商更多将其视作调节利润的“节拍器”。

## 设立资金监管账户 推行第三方监理人制度

住房装修市场乱象丛生,一些地方纠纷多发,受访人士对其深恶痛绝,期盼强化监管,多部门全链条严打欺诈骗哄,规范家装行业健康发展。

东南大学法学院副教授顾大松建议,装修行业涉及建材、装配、施工等多个环节,不能仅盯着装修服务终端环节,宜统筹上下游全产业链,从原料、加工厂、施工单位等方面形成监管合力,破解维权找不到人监管难题。

郭雳建议,推行第三方监理人制度,设立资金监管账户,发展面向个人的工程监理行业,加大装修公司后期行为约束力度。

完善合同设置,降低维权成本。业内人士建议,相关部门研究出台装修合同细化指导性范本,特别对是否转包、装修材料品牌确定、付款节点、装修进度、强制监理人制度、质保金支付方式、违约责任等重要条款做出详尽细致的规定。加强对装修行业签订协议的规范和管理,推广先装修后付费方式,切实维护消费者权益。

精装房困境亟待系统化治理。业内人士认为,住宅装修行业主管部门的监管作用需要完善的法律体系支撑。目前,一些地方正在制定和细化相关政策,比如,针对涉房投诉信访症结,去年以来,重庆市场监管部门从广告、合同两个关键点着力,在九龙坡区房地产在售项目中探索推行不利因素告知机制,涉房投诉举报、信访量下降明显。

虞晓芬认为,开发商之所以能够如此“肆无忌惮”,期房制度是“原罪”。目前在中国地产市场,期房占比超过八成,交房周期一般为2年至3年,这为开发商“暗箱操作”提供了空间。建议加大现房销售比例,同时,在完成土地出让时,设定一定的施工、装修时间节点,以避免开发商为提高周转率、赶工期,从而以次充好,影响装修质量。

还有一些业内人士建议,破除以工长为核心的传统模式,建立家装行业人员持证上岗制度,大力发展高质量、现代化装修。(参与采写:许舜达、林凡诗、周凯)



## “含毒书包”

记者近期在多地调研了解到,现在一些地方中小学生的部分塑料书包中,存在有毒危险化学品短链氯化石蜡暴露风险,而有关书包的国家标准并没有对短链氯化石蜡含量进行限制,导致为数不少的“含毒书包”与孩子们“共舞”。

新华社发 朱慧卿作