精装房不能变成"惊装房"

装修市场处处"坑"住房装修信任"黑洞"呼唤全链条治理

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?

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,"还没人住,就塌了!""吓人啊"他地震一样" 人啊,像地震一样。

现场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,着过火,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。

房价包含装修费,却问题频出。 浙江杭州春秋华庭小区房价每平方米 3.3 万元, 其中包括每平方米 6000 元 的装修费。但业主前来验房时发现, ·套房子问题少则几十个,多则上百 个,一些业主还发现煤气严重泄漏。

一些品牌开发商也频遭投诉 2020年,广西南宁市保利领秀前城的 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 2020年10月陆续交付,不少业 主发现房屋存在问题。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。

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。记者从江苏省无锡市相关部门 获悉, 2020 年接到的房产类矛盾纠纷 占各类矛盾纠纷总数的 22.1%。

重庆市九龙坡区市场监管局表 相关信访问题涉及资金量大、牵 涉人数多。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。



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, "销售"色彩过重,计价方法复杂, 同样套路多、维权难。

记者在闲鱼、到位等平台检索发 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, "不靠谱,装修施工队把 现场议价。 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 "算是人生必经的一道坎吧。

一些受访的市民表示,装修公司 多是承诺满分,施工负分,说得好听 做得差。南宁市民李女士说,她家一 套房子装修,给出预算30万元,签 了合同,施工却问题百出。 价比市面价格贵两到三成, 最贵的翻 好几倍,测量面积比实际面积多几平 方米,去沟通却被指责不懂行情,最

后比预算多花了10多万元。"

西安市浐灞生态区一小区居民汤 女士 2017 年购买二手房进行装修, 卫生间防水层没做好, 地面积水缓慢 渗透到楼下住户,引发邻里矛盾。 "后来才发现,施工团队没有资质, 因为自己疏忽大意只好认栽。"汤女 士说, 无奈之下她请来一个维修工重 新铺设防水材料,但后期发现还在漏 水,再联系这位维修工,才发现已被 对方"拉黑"

合同陷阱辨别难, 行业标准缺 人员资质不清, 也是目前装修领 域普遍存在的问题。一些消费者反 映,和商家签订装修合同时,常遭遇 "合同陷阱"

南宁市民韦征说,装修公司签的 合同好几页,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,由于写在合同 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,但不属于公司员

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 一些装修问题在正式人住甚至人 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 子人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

装修信息严重不对称 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。

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, 钱也不省心"。南宁装修师傅老黄说, 装修公司往往多级转包,最终"外 包"给工人,人员资质不清,利润少容易偷工减料,消费者成待宰羔羊。

北京德恒 (深圳) 律师事务所高 级合伙人郭雳认为,装修乱象的主要 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、 "比如木制品,市场上能 以次充好。 提供足够厚度的厂家不多, 普通消费 者搞不清。

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 "装修模式之下,公司对工人的管 理和服务水平很低。

国家一级注册建筑师郑美菊告诉 记者,目前装修行业从业人员鱼龙混 杂,流动性过高,还是马路工人、游 击队为主,施工质量只能靠工人良 心。业内人士透露,装修属复购率较 低的消费行为,消费者维权通常是单 案件,许多律师也不愿意接手。

杨焕德介绍,装修行业监管难度 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 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。

近年来,全国多地提倡商品房精 装修交付。比如,西安市要求自 2019 年1月1日起,在全市行政区域内新 建住宅推行全装修成品交房,目的是 为全面提升住宅建设品质,减少资源 消耗和二次装修污染。

浙江工业大学副校长、中国房地 产估价师与房地产经纪人学会副会长 虞晓芬认为,精装房已成市场趋势, 本为省心省力、减少二次污染, 但各 地的标准又较为模糊,精装房的利润 空间较大,导致开发商觊觎"精装暴 利",在精装修上偷工减料。

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。不少楼盘装修标 准夸大其词,以次充好,导致收房维权纠纷增加。" 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"。

此外, 合同签订难落实, 标准缺 失模糊地带争议多。杭州个体装修师 傅蒋文明表示,自己没有专业的设计 方案,一般根据业主的口头描述进行 施工。但双方理解上会有偏差, 待装 修结束再进行整改, 双方对费用和责 任等很难进行有效认定



资料照片

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哄 骗, 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, 、施工单位等 从原料、加工厂 方面形成监管合力, 破解维权 找不到人监管难题。宁波工程 学院副教授李旦伟建议, 切实 强化装修公司质量监管责任, 完善装修行业征信机制。

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。谈润卿建议,由主 管部门或行业协会牵头设立资 金监管账户,研究设定合理的 资金监管百分比,在房屋装修 完毕并经由双方签字确认后, 再将款项支付给装修公司。

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

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, ·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

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。

专家提醒,如今基本遵循 "按图施工、按图验收"原则, 可聘请第三方专业验收,如发 现问题,业主可与开发商协商 整改, 若开发商拒不整改可向 监管部门投诉。二手房装修尽 量找专业的设计和施工团队, 施工前应请专业人士对房子进 行实地勘察,尽量全程拍照留 痕。签订装修合同时,对装修 细节应逐项核对标明, 交付尾 款前逐一验收检查,遇到问题 向有关部门反映依法维权。