

本想全屋定制 谁料全屋“烂尾”

直击全屋定制市场乱象 上海法院建设数字场景碰撞家装企业预警名单

□ 记者 季张颖

购买了学区房并全屋定制儿童房，不想开学在即家装公司却突然跑路，导致全屋“烂尾”；花费百万元为高端全屋定制买单，结果却是到处“修修补补”，全屋“毛病”惹得心烦不已……

近年来，随着个性化装修逐渐成为房屋装修的主色调，“全屋定制”成为一种趋势和潮流。然而，伴随着这股热潮，由“全屋定制”引发的工期延误、质量缺陷、售后服务不及时等种种乱象也随之而来。

来自上海法院统计的数据显示，近三年来，全市法院共审结此类纠纷 60 余件，这些案件暴露出这一行业入门门槛较低、监管力度较为有限等现实问题。

瞄准这一市场乱象，徐汇区人民法院近期正着手推进相关的数字场景建设，通过司法数据碰撞形成家装企业预警名单，作为上海家装企业“红黑榜”的数据互通，从源头上为整治家装市场乱象尝试破题。

案 件

设计师中途离职 儿童房全屋定制“烂尾”

徐汇法院民事审判庭法官晏莹此前审理过一起涉全屋整装案件，当时，邓女士为了方便孩子就近上学，并给孩子提供一个良好的学习环境，买下了位于建国西路上的一处学区房，同时花费近 9 万元委托一家装修公司进行包括儿童房在内的全屋整装。

“装修合同约定，工期本该是 70 天，然而，家装公司在收到最后一笔款项后，就不再派员上门施工，合同内约定的定制家具及装修材料也未再送货上门。”晏莹告诉记者，为此，邓女士反复催促家装公司尽快施工，但对方却一直以各种理由推脱，直至项目设计师离职、家装公司搬迁，公司法定代表人及项目负责人失联。

由于全屋定制工期无法按时交付，

邓女士孩子本该在当年 9 月入读小学后入住该新房，无奈只得租借在附近过渡，原本规划中美好的儿童房学习空间成为一场泡影。之后，邓女士诉至法院，要求家装公司退还未送货、也未施工部分对应的款项并赔偿违约金。法院最终判决支持了邓女士的诉请。

“该案反映出部分家装企业在未妥善完成家装工程的情况下，随意卷款跑路的一大乱象。”徐汇法院法官助理范凌琳告诉记者，这些公司跑路后会通过另起炉灶设立关联企业、分公司或代为持股等方式，将责任层层分离，造成名义经营者“有责无钱”、实际经营者“有钱无责”并通过股权转让、更换法定代表人等方式帮助逃避责任，这给消费者拿回装修款和违约金增加了难度。

问 题

高端定制、低价诱惑踩坑 工程质量隐患重重

“我们在审判实践中也发现，部分家装企业存在‘挂羊头、卖狗肉’的情况，表面上是专门的装修团队，事实上团队却是由临时召集的零散装修工人组成，这些工人缺乏相应资质，且流动性较强，导致承揽业务完成后无法确保施工品质，同时也使工程质量责任追究问题变得异常复杂。”

范凌琳告诉记者，在实际操作中，“全屋定制”还往往采用格式文本订立书面合同，容易导致合同约定不明确、内容较为笼统，如双方对装修材料的质量与品牌、装修团队资质、设计变更、房屋保修以及违约责任等未作明确约定，也容易给装修工程质量埋下隐患。

在晏莹审理的另一起装饰装修合同纠纷案中，业主王先生花费上百万元对房屋进行装修，装修公司承诺所谓高端全屋整装，但王先生入住后发现涉案房屋装

修工程存在诸多质量问题。如因尺寸不符，卫生间的窗户不严密，冬天漏风严重。“主要问题还是除湿新风系统安装设计有严重瑕疵，在诉讼前双方已多次沟通维修，但仍存在无法使用等情况，王先生提出赔偿各项费用，但装修公司认为自己不存在违反施工规范的情况，认为本案是质保期内的维修问题。”

晏莹透露，经过审理法院最终根据鉴定结论、审价报告等，酌定涉案房屋装修重新修复费用及租房损失、搬家费，驳回了原告王先生的其他诉请。

“与高端全屋整装相比，有的家装企业为吸引业主与其签订装修合同，在与业主磋商阶段，往往将装修报价压到最低，刻意回避搬运费、清洁费等较隐蔽的费用，致使施工过程中业主装修预算不断增加。”晏莹坦言，这也是此类纠纷较为集中的一大问题。

聚
焦
佳
案



原 因

法律及行业标准欠缺 层层分包成“隐性行规”

记者从采访中获悉，目前，有关规范家装行业的法律法规及行业标准尚不完善，“由于装修过程中涉及大量专业知识，有的家装企业利用消费者对装修材料及装修市场不了解，偷工减料、以次充好，致使装修出现质量问题且不得不通过司法鉴定来评估质量问题带来的损失，而司法鉴定的标准和消费者的实际预期之间也存在差距。”范凌琳告诉记者。

这一点也得到了上海市装饰装修行业协会住宅装饰专业委员会投诉中心主任谢頔的认同。“从行业标准来看，目前我们主要有《住宅装饰装修工程施工技术规程》《住宅装饰装修工程质量验收标准》等团体标准，包括全屋整装概念兴起后，又出台了《住宅整装服务规范》等细化的标准，但团体标准本身不

属于强制性标准，只是作为一种规范指引，尤其对于我们协会以外的企业，并没有约束力。”

与此同时，从准入门槛上来看，这一行业也相对较低。“目前市场上只要有相应的经营范围，就可以注册家装企业。”谢頔透露。

在这样一种低门槛、无约束的运作模式下，不少家装公司会将“全屋定制”各个环节分包给不同公司，召集不同品牌商。同时，为占领市场，家装公司会采用与多方“合作”的方式通过短视频、电视购物等平台打造“全屋定制”招牌，后采用分包方式将工程转交出去。“在实际施工中，工人可能都是临时招募分包出去的，这在家装行业中已然成了一种‘隐形行规’。”徐汇法院民事审判庭法官杨锋坦言。

探 索

司法数据碰撞甄别风险企业 为市场提前预警

为从源头探寻减少涉家装企业室内装饰装修案件的建议与对策，着力推动室内装饰装修行业标准的统一，推进家装市场健康发展，徐汇法院近期正在着手推进建设数字应用场景，试图通过司法数据碰撞，从而甄别风险企业。

“我们就全市法院近三年涉装饰装修合同、承揽合同纠纷等的案件进行了归总整理，筛查后，发现家装企业涉诉大于 2 件且以判决结案的案件共计 305 件，在此基础上形成了风险企业的名录清单。”范凌琳介绍。

“实际运用中，结合我们协会今年推出的家装行业‘红黑榜’，再与 12345 热线去年约 3400 件家装投诉件的数据进行互通共享后，能够进一步碰撞出风险企业的情况，从而强化对

家装行业的监管及指导力度。”

在谢頔看来，对于消费者而言，这些数据的价值能够让他们洞悉企业的相关风险，在甄选服务企业的时候具有更多参考依据，帮助他们提前规避装修风险。

“目前这一应用场景已经取得了阶段性成果，后续还将继续完善。我们希望通过司法数据推送，能够协助各方共同努力，推动建立由装饰装修行业协会主导、家装企业自我规制的多元化共治架构，促进家装企业加强自我管理。并且后续能进一步建立起家装市场的长效管理机制，使家装行业从市场管理、质量控制、合同确定、价格明示到施工现场监管各方面都能通过行业规范进行风险自治。”范凌琳表示。