

编者按

一年一度的“3·15”国际消费者权益日即将到来，今天起，《东南商报》特推出“3·15”维权系列报道，关注消费领域的各种乱象，邀请市场监管部门专家给出权威解读；也欢迎读者就自身遭遇的侵权案例或感兴趣的问题，致电商报新闻热线 87270000，我们将邀请职能部门工作人员或相关专家为您解读并提供建议。

不能如期完工 低价揽活层层加码

家装行业鱼龙混杂,消费者切记“五要”

家装行业鱼龙混杂，消费者一不留神就会遇到不靠谱的装修公司。由于装修涉及很多专业知识，一旦遇到问题，消费者很难看出其中的猫腻，维权往往很困难。

记者 毛雷君 劳育聪 通讯员 钟卓波



高先生在荟博雅苑的这套房子，按照合同，2014年9月19日开工装修，2015年2月20日交付，可到现在还是半拉子工程。对此，高先生感到很无奈。

记者 江涛 摄

家庭装修行业投诉频发

东方热线装修版块负责人蒋曙光告诉记者，近年来，许多装修公司为住户们带来的工程常常成为“回锅肉”——第一次质量存在问题需要再次返工的工程。即便如此，很多消费者对返工后的质量仍不满意，甚至有被欺骗的感受。

市民高先生说，他在荟博雅苑有一套房子，2014年9月19日与宁波恒玖装饰工程有限公司（下文简称“恒玖”），合同截止竣工时间为2015年2月20日，但至今未完成装修。

“有一部分根本没有按照图纸来做，比方说地上的一条图案，与旁边的酒柜脚线根本就不是平行的。”高先生说，储物间、衣帽间紧贴卫生间下水道和气道的地方，恒玖公司原来在口头上说要，做了防潮处理后再做柜子。但木工在未做防潮处理的情况下，就直接把柜子做上去了。“当时负责人还在气道里开了一个洞，答应会补上，但最后同样没有填充好。若不是去年7月份强台风漏水，我还不知道这个洞竟然没有补好。”

装修期间，高先生多次向恒玖方面申诉，对方承诺进行返工，但返工的结果仍

然令高先生不满意。“返工工期十分拖沓，曾经出现40多天时间里只来了半天的情况。有一段时间我不在，老婆又不懂电工，等我回来发现，布线的电工将强电弱电放在同一根管子里面。”

去年12份，高先生来到恒玖公司，表示要解除合同，并且要求对方赔偿在装修中产生的损失。随后记者联系了恒玖装饰，该公司接待人员告诉记者：“这个事情双方都有责任，之前高先生也已经向12315进行了投诉。我们也希望年后通过12315和高先生一起坐下来，三方协商解决，但是被高先生拒绝了。”

截至记者发稿，此事件仍未得到解决。

蒋曙光向记者举了另外一个例子，去年10月8日，有网友表示，自己与宁波百纳瑞丽签订合同购买橱柜，工作人员却迟迟没有上门安装。而且，有着相同遭遇的消费者竟然不在少数。消费者韩先生也投诉称，他在百纳瑞丽订购了浴室柜、镜柜、衣柜门板等，总共5500元，并且当场付了全款。当时老板保证在30天内安装好，后来一拖再拖，韩先生等不及了，跑到门店去了解情况，才发现店门已关，老板也换人了。

业主名单被频频转手倒卖

一位不愿透露姓名的装修从业人员告诉记者，几乎每个大大小小的装修公司手里都有一份某个新建小区业主的名单，这已是业内的公开秘密。有了这份名单，他们就可以挨家挨户去上门推销业务，这在业内叫作“扫楼”。当然也可以通过打电话等方式进行，反正作用就是一个目的：提高公司的签约率。

“这样一份小区的业主名单，根据小区的档次和规模大小不一，出售的价格也不一样。如果是高档小区，一份完整的业

主名单可以卖到2万~6万元。开发商把这些业主名单卖给不同的装修公司，但不会超过3家，这也是有行规的。我就听说有一个房地产的老总，一个月光是卖名单就赚了20万元。”该人士透露说，业主名单包括姓名、性别、职业和具体门牌号码以及之前的地址，这样就可以了解到该业主是首次购房还是改善性购房，可以说是精准的数据分析。此后，名单会被数次转卖，在大大小小的装修公司之间转手，最后每份名单只能卖到200元左右。

不规范公司的惯用伎俩

蒋曙光提到，从他们接到的市民投诉来看，目前装修的问题一般都出在小的装修公司和装修游击队身上，大装修公司出问题的情况不多。

存在的问题主要有以下几点：少报装修面积，因为装修的面积测算和实际的房屋使用面积中间会存在一定的误差，装修公司就是利用这一点，预算时少报，结算时再按实际面积收钱；少报或漏报装修项

目，让业主看起来省了不少钱，但在施工的过程中不断地增加新的项目；在材料上动脑筋，替换不同的规格和型号，用低价的建材替换那些高价的建材。

“说到底，其实就是装修公司先以低价揽得业务，然后在装修过程中层层加码，消费者骑虎难下，只能多花钱。”蒋曙光说，“这几乎是所有不规范装修公司的惯用伎俩。”

警惕各种小型建材展销会

建材方面也同样存在不少问题。“现在几乎每个周末都有一些建材展，地点就是在各个宾馆酒店里，从厨房用品到瓷砖地板乃至卫浴龙头，可以说是应有尽有，这里面也存在不少问题。”蒋曙光说，首先，参展的建材大多并非市场的一线品牌，很多都是不知名的小品牌。其次，这样的建材展销活动，一般是由建材商拉了一批人自行组织的，主要针对的还是老年人。他们前期通过“扫楼”的方式分发各种预售卡吸引客户。而在现场，他们会虚标价格，然后

给出一个很诱人的折扣，而且现场往往会赠送一些食用油等礼品，诱惑参会的老年人签单。

“但这样的展销活动，其往往售后服务往往得不到保证。一旦遇到纠纷，建材商就会换代理品牌或者干脆跑路。”蒋曙光说，“去年，百纳瑞丽的橱柜品牌的事情让我们记忆犹新，出了事情经销商直接跑路。最后消费者去法院起诉，才挽回了损失，但过程也是相当艰难。而很多人在遇到这种事情后，往往自认倒霉，吃了哑巴亏，因为维权的过程要牵扯大量的时间和精力。”

市场监管部门提醒:切记“五要”原则

记者从市场监督管理部门的举报投诉处理中心了解到，他们对接到的涉及家装的诉求分析发现，问题集中在隐藏项目、质价不符、推诿责任、工期超时等方面。对此，举报投诉处理中心提醒消费者，在寻找家装公司时切记“五要”原则：

一要找正规公司。

装修时一定要找有资质、有实力、讲诚信的合法装修公司。切勿听信装修公司口头描述的施工质量，尽量选择去已装修好的房屋进行实地考察。不要被装修游击队低廉的价格所引诱，这类队伍大多没有营业执照、固定的营业场所、正规的合同，一旦出现问题，维权起来非常困难。

二要重视质价关系。

家庭装修的造价差别主要取决于所用材料和施工工艺，而材料和施工工艺又直

接决定装修质量。消费者应事先了解具体材料和施工工艺，不要一味强调报价，有时过低的报价意味着偷工减料。

三要签订正规合同。

合同中应标明详尽的开工、完工时间，装修保修期，工程价款，交付方式，施工期限，涉及的预算书上要标明具体收费标准等，莫轻信口头承诺。另外，还需要注意合同上的补充协议和其他收费标准。

四要亲自选择建材。

一方面可以货比三家买到价格合理的产品；另一方面也防止装修公司为获取暴利而使用假冒伪劣产品以次充好。

五要做好跟踪监督。

做好分段验收确保装修质量。如果施工中消费者有增减项目的需求，一定要签订增减合同，以免造成不必要的损失。工程完工后，消费者要和装修公司一起验收，并保留好所有的凭证。

民泰财富之窗

浙江民泰商业银行
ZHEJIANG MINTAI COMMERCIAL BANK

薪薪向荣 驭梦起航

“新乐贷”为稳定收入的客户提供免抵押个人消费类贷款，满足您大件耐用消费品、住房装修、旅游、教育、购车等消费的需要。

适用人群

在职公务员 金融行业在编正式员工 电信、电力、石油、烟草等国有大中型企业在编正式员工 教师、医生或其他事业单位编制人员

产品特点

- 贷款免抵押 额度最高50万元 贷款期限最长5年
- 手续简单 最快一天放款 还款方式多样 无还款压力
- 利率最低5.13%起

网点	地址	电话	网点	地址	电话
宁波分行	鄞州区城隍庙北路942号(原群贤大厦)	82807000	绍兴支行	绍兴县环城西路南段420号	51858600
慈门支行	余姚市四明镇光明北路2-18号	58128610	余姚支行	余姚市四明西路725-742号	58228750
慈城支行	慈溪市观海卫镇观海卫路1106号	23701838	江北支行	江北区双东路22号	55862110
北仑支行	北仑区长江路1096号	58128899	镇海支行	镇海区庄市街道集贤庄路240号	55877700
象山支行	象山县丹东街道门牌路299-315号	25751001			

网址: www.mintai.com 客服热线: 96521 宁波地区消费者权益保护热线: 0574-82807057