



“新浴霸用了二十来天就出问题,现在装修公司微信不回,售后电话也不管用。”2017年9月份,市民柳先生请了宁波天蒂家装饰设计股份有限公司(以下简称天蒂家公司)做全包装修。入住大半年,一个坏掉的浴霸打乱了全家人的心情。无奈的柳先生拨通了金报热线。随着采访深入,更多关于天蒂家公司的投诉浮出水面。 □金报记者 张清颖

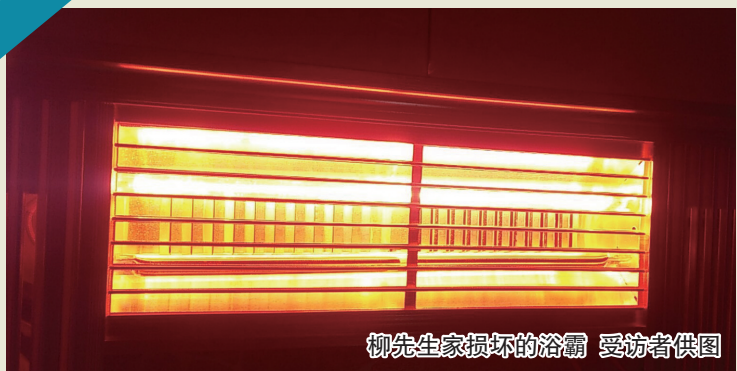
金报

独立调查



保修期内不保修、售后无门  
工期延时、临时消费升级

## “一站全包”的天蒂家装修 为何投诉也是“一站全包”?



柳先生家损坏的浴霸 受访者供图



胡女士家尚未完成的部分工程 受访者供图

### 吐槽1 保修何在?

#### 浴霸没用多久就罢工 业主多次报修无人问津

柳先生的新房在海曙区,当时在找装修公司时,他和家人碰巧在电视上看到了天蒂家公司的广告,便引起了兴趣。出于谨慎,他们又来到鄞州区河清北路369号,也就是这家公司的所在地,实地查看样板房。

“样板房做得挺不错。我们就跟他们签了全包装修的合同,全部费用21万左右。”柳先生告诉记者。就这样,经过4个多月的装修,柳先生一家搬进了新家。去年11月份,天气越来越冷,家中的浴霸开始派上用场。没过多久,其中一根浴霸灯管和照明灯就罢工了。柳先生联系了天蒂家公司客服,提出维修要求。

然而,无论是微信上向客服人员反馈,还是拨打售后热线电话,柳先生始终没有等来维修人员上门。

柳先生还告诉记者,他们的装修合同上有一条,写明天蒂家公司要对水电等隐蔽工程保修5年,其他基础装修工程统一保修1年。

“更何况,就算是超出保修期的工程,也该有正常的售后途径呀!怎么能一点反应都没有呢?”对于天蒂家公司“不闻不问”的处理态度,柳先生一家都有些气愤。

#### 设计师、项目经理各有托词 市民求助消协仍没有结果

那么,柳先生的遭遇,会不会并非个例呢?

记者来到宁波市12345政务服务热线中心,当试着用“天蒂家”作为关键词进行搜索时,五花八门的各类投诉跃入记者眼帘。

其中,北仑张先生的遭遇与柳先生有几分相似。他也是因电视广告了解到天蒂家公司,并与这家公司签下了38万元左右的全包装修合同。可自从去年5月份入住后,张先生就发现自家主卧的马桶存在安装问题。

“管道特别容易堵,积水很严重,所以一直有异味,臭得简直让人无法忍受。”于是张先生请了师傅上门检查,对方表示,如果要修,得把整个地面重新撬开,管道也要重新铺。

“天蒂家公司有一个保修两年的承诺,所以要修肯定是先找他们。可是找来找去,他们连个负责人都给不出来。”张先生告诉记者。

据张先生说,他们先联系了之前谈合同的设计师,设计师再三保证会向上面反映,但始终没有消息。负责装修项目的项目经理则表示,涉及材料的部分要找其他部门,而负责材料的部门同样也没有向张先生提供任何解决办法。

“现在公司的人短信不回,电话不接,我们消协也找过,但这家公司还是不配合。反倒是电视上的广告,做得跟之前一样勤。”张先生无奈地说。

### 吐槽2 套路太深

#### 签了合同交了定金才发现 装修品质依赖套餐“升级”

家住鄞州的施先生曾经也与天蒂家公司签过装修合同,而对于这次经历,施先生的女儿用“及时止损”四个字向记者作了概括。

施先生同样也是在电视上看到了天蒂家公司打出的广告,“有一个16万多的全包装修套餐,优惠力度很大,还包括16件家具,所以就动心了。”

不过,在交了2万元定金后,他们从一位同样请了天蒂家公司做装修的朋友处得知,这个所谓的全包套餐,可能会出现“升级”的要求。

“我们朋友本来选的也是16万多的套餐,结果全部装完以后,加到将近23万了。我们赶紧问了他们的销售人员,结果对方说确实要升级,不然用的材料会很不好……”施先生的女儿回忆道。

听到这个说法,施先生一家顿时感觉自己“被套了”,便向天蒂家公司提出了退款要求。“对方刚开始不同意,后来调解人员介入以后,总算谈下来了,只扣了2000块钱,至少大头保住了,所以就当花钱买个教训吧!”施先生的女儿说。

#### 要求提前签完工确认单 剩下的收尾工程却没了着落

市民胡女士的房子买在东钱湖镇,去年6月份,天蒂家公司按照合同约定,开始进场装修。其间,胡女士按照装修进度,分期支付了各笔费用。然而,当装修走入尾声时,最后剩余的一点小工程却迟迟没有人上门打理。

“他们提出,要先把剩余的5%款项结清,再签了完工确认单,才给我做剩下的工程。”胡女士说,因为工程延期,她心里实在着急,只好按照对方的要求,交了钱并签了单子。

可签完确认单后,依旧没有人为她上门安装剩余的家电,家中部分插座也还是处于半成品状态。无论胡女士如何催促,天蒂家公司方面始终没有动静。

而在另一起投诉案例中,杨女士也反映了工程延期问题,只不过他们家是卡在了开工那一环。

杨女士说,由于他们家有特殊需求,所以去年在与天蒂家公司签合同,强调务必在9月份开工,而当时公司也向他们承诺,会在8月份将设计图纸赶出来。于是,杨女士先交了1万元定金,后来签施工合同时,又预先交了1万元。

但是,到了约定的装修时间,杨女士依旧没有看到设计图。“过了一个多月,我们实在等不住了,只好找了其他装修公司接手。”之后,杨女士和天蒂家公司间的退款事宜仍没有任何进展。

从消费者向本报诉说的经历来看,他们遭遇的问题各种各样。那么,对于这些五花八门的投诉,天蒂家公司会作何回应呢?这家装修公司在内部运作和管理上,是否的确存在欠缺之处呢?接下来,本报将会持续关注。