去年12345接到家装投诉上千件,很多都是"兜圈圈"

家装问题,该由哪个部门来管?

花了近20万元找大公司装修,结果逾期半年多没交工,质量问题不来修复,向相关部门投诉竞遭遇"踢皮球"。昨天,本报报道镇海区骆驼街道一业主孟先生,反映高新区鲁班精工装饰公司问题后,引起社会强烈反响,很多市民打来电话反映家装问题。记者发现,去年以来,12345政务热线中心接到家装问题多达上千件,其中不少投诉,出现未能受理落实的情况。

家装问题的投诉,到底该由哪个部门监管、受理?记者对此进一步展开调查。

□记者 陈善君

不少家装投诉在各部门之间"兜圈圈"

家住鄞州区的刘先生,也是出于对大装修公司的信任,2017年上半年,在高新区港隆时代广场,他看中了一家装修公司,和业务经理签订13万元的装修合同。

"我们是半包装修,全屋地暖是请另外公司做的,这个事情项目经理是知道的。"刘先生说,地暖做好后,由装修公司来装木地板

2017年11月,刘先生一家搬入新房后使用地暖,结果发现木地板有发黑的情况,当时不知道是什么原因。直到2018年12月,木地板变色越来越厉害,"有70%的地板出现发黑,于是我向装修公司反映。"

装修公司工人检测后,给出的原因是,"地板铺设前,地面找平层没有进行烘干工艺流程,导致开地暖后,湿气使地板受潮发黑。"结果双方就赔偿事宜产生矛盾。

为此,刘先生向住建局、市场监管局等部门投诉,结果相关部门并没有受理调解,而是建议刘先生走司法途径。

无奈何之下,刘先生起诉装修公司,但装修公司有专业律师,刘先生考虑到维权成本没请律师。开庭后,刘先生在法官的建议下撤诉,因为合同条款并不利于他。直到现在,刘先生都维不了权。

记者随后从宁波市12345政务服务热线中心了解到,去年1月份以来,全宁波市关于家装问题的投诉达上千起。其中有不少投诉出现各部门之间"兜圈子"的问题。

住建部门只管房屋安全及一手精装房

"我们该管的也不敢推,但这方面我们没有明确的职责。"宁 波市住房和城乡建设局负责信访投诉的李姓工作人员表示,他 们能够受理的,是装修危害到房屋的安全与结构,以及房地产商 装修的一手精装修房出现的问题。其他个人家装引发的问题,他 们一般都不受理。

他认为,国家住建部发布的《住宅室内装饰装修管理办法》, 主要是用来约束业主、装修公司的,让他们不能违反安全要求, 装修不能危害到房屋安全。而对于装修延期、质量问题等合同违 约问题,是一种市场行为,作为主管部门不能过多干涉。事实上, 住建部门主要是依据浙江省以及宁波市的"城市房屋使用安全 管理条例"开展监管工作。《住宅室内装饰装修管理办法》实操性

住建部门人员介绍,虽然装修有宁波市建筑装饰行业协会, 但行业协会目前没有人员做投诉调处工作。

应根据建设部法规,强化"谁主管谁监管"

宁波市市场监督管理局举报投诉中心相关负责人表示,《住宅室内装饰装修管理办法》并没有限定为仅针对安全问题,而是"装修活动"都要管。法规第四条规定:省、自治区人民政府建设行政主管部门负责本行政区域内的住宅室内装饰装修活动的管理工作。直辖市、市、县人民政府房地产行政主管部门负责本行政区域内的住宅室内装饰装修活动的管理工作。

"如果仅是安全问题,安监部门是不是也能管?"市场监管局相关人员表示,为什么建设部出台装修法规,就是为了达到"谁主管、谁监管"的效果。因为以往全部由市场监管部门来负责处理投诉问题,会出现解决不了管理和根源问题的情况。

所以近年来,从中央到地方都要求职能部门在各自所辖行业,实现"事中、事后都监管"。"因为行政主管部门能够从根源和管理上,找到解决问题的办法。"市市场监管局相关负责人表示,宁波市有文件要求职能部门加强事中事后监管。

就拿《预付式消费管理办法》《汽车销售管理办法》来说,就已经明确了预付卡问题、汽车销售问题都由商务部门监管,其实装修问题也一样。"不加强监管,不投入力量,并不是推脱的理由。"





假公安: "屏蔽来电,不要呆在家里" 真民警: "电话打不通,上门找不到人"

约一个小时后 受害人出现在办案大厅

今天,鄞州百丈派出所紧急发布防骗预警,呼吁市民警惕社保诈骗套路。据悉,仅5月26日一天,百丈派出所就接到3起社保诈骗的报警,其中,一名姓邬的年轻姑娘因轻信"假公安",按照对方要求屏蔽来电,致使民警无法联系她,最终被骗走3万多元。 □记者 陶倪 通讯员 谢贞珍

正在被骗的市民突然"人间蒸发"

5月26日中午11:11,鄞州公安 分局百丈派出所民警接到宁波市反 诈中心指令,诈骗分子正与辖区内一 名姓邬的90后姑娘联系。

不料,邬小姐的电话总是无法接通。上门寻找,却一直没人回应。约一个小时后,邬小姐走进百丈派出所办案大厅,称自己被骗2万多元。之后,邬小姐向民警讲述事情的经过。

5月26日上午,邬小姐接到自称是"宁波市社保中心"的电话,对方说有人盗用她的身份信息,伪造医保材料,向武汉医保中心骗取医疗保险1万多元,还称公安已介入调查,并帮她转接到"武汉公安"的报警系统。之后,另有人接了电话,表示要通过QQ

交流。

就这样,双方加了QQ。对方的网名为"公安录音系统",并发来一张类似于警官证的照片,上面显示的姓名为"高文华"。

这位"高警官"还发来一张图片, 是关于武汉市公安局对诈骗医疗保 险一案的调查资料,邬小姐的身份信息赫然在列,且准确无误。看到这些, 邬小姐信以为真。

随后,"高警官"让邬小姐在手机上拨打"××21×"加一串手机号,表示这是手机通信屏蔽手段,防止有人窃听,并让她不要呆在家里,最好离家与自己通话。之后,双方通过QQ进行联系。

受害人的2万余元钱落入骗子口袋

电话中的"高警官"十分严肃地告诉邬小姐,因为她涉嫌骗保数额较大,法院处理的话,她的银行卡会被冻结18个月,而自己可以向领导申请,帮助邬女士解冻。

为了证实自己的说法,"高警官" 提供了一个网址和一串档案号,让邬 女士打开浏览器查询。之后又让她从 支付宝往自己的一张银行卡内转入1 元钱,看是否被冻结。

之后,邬小姐接到银行发来的短信,果真如对方所说,卡内的金额被冻结了。

天真的邬小姐一步步按照对方要求进行"操作":财产清查、转账、提供验证码、网络贷款……她先是告诉对方,自己有哪些银行卡,再按照对方的指示,从支付宝和微信平台借贷近2万元,和自己存在余额宝的3700元钱一起,全部提现到她的一张泰隆银行卡上。

因为手机没电,邬女士与对方的 QQ电话中断。之后,一则银行转账通 知送达,提示邬小姐泰隆银行的卡内 余额仅剩下几元。她这才意识到自己 被骗。

警方提醒 电信网络诈骗,要做到"三不一要"

民警表示,"××21×"加一串手机号的操作,其实是将邬小姐手机上所有来电,转接到后面这个手机号码上,如果输入的是空号,那就相当于给手机开了飞行模式,拒接所有号码,这也是为什么民警始终不能拨通邬小姐手机的原因。

警方提醒市民:面对电信网络诈骗,要做到"三不一要"。不轻信不明电话、手机短信和网络信息,不透露个人相关信息,不向陌生或不明账户汇款转账,发现受骗后要迅速报警,为公安机关止付止损创造时间条件。