



新消法 新权益 新责任

主题专刊

上海市工商行政管理局 上海市消费者权益保护委员会 新民晚报社 联合主办

以规范强化社会监督 以专业加大维权力度

——上海市消保委家庭装饰专业办公室

随着3月15日到来,新《消法》将正式实施,新增内容中有不少涉及到了家庭装饰装修行业。作为上海市消保委下设的专业办公室之一,家庭装饰专业办公室将按照新《消法》的相关要求,紧紧围绕市消保委提出的“新消法、新权益、新责任”的工作要求,通过宣传家装消费知识,开展社会监督,开展行业培训等活动,有效帮助消费者在家庭装潢中实现自我保护。

规范行业社会监督 直观展现工地现状

家装专业办每年都会开展一系列的社会监督检查活动,既总结推广企业在售后服务中的成功做法,又发现纠正存在的一些不足。今年,家装专业办将把社会监督重点放在售后服务制度的落实上,通过对各个企业工地现场的检查,边检查边录像,并且在情况通报会上现场播放,让被查企业有直观的认识,并对检查中发现的问题开展后续跟踪回访,围绕售后服务、合同履行、施工管理逐一督查,实行企业老总责任制,明确整改措施,确保问题整改落到实处。

规范企业售后服务 开展专题培训学习

新《消法》第二十三条规定:“消费者自接受商品或者服务之日起六个月内发现瑕疵,发生争议的,由经营者承担有关瑕疵的举证责任”,这对经营者提出了更高的要求。为了做好新《消法》的普及和宣传工作,促进家装市场健康、有序发展,家装专业办在继续做好售后服务工作制度、消费者投诉受理与处理制度、客户回访制度、消费者投诉处理档案管理制度、保修及维修管理制度等相关规范性文件的基础上,将在今年组织所有网络单位售后服务部门负责人和工作人员开展一次新《消法》专题培训,帮助其准确把握法条要义,更好履行法定义务,维护消费者的权益,还将完善售后服务机制,督促企业认真落实《家装办网络单位售后服务规程》要求,做好定期的投诉分析和信息通报。



规范合同条款说明 加强新法内容渗透

2013年反映合同问题的投诉打破了往年因质量问题投诉为第一大问题的格局,尤其是关于合同签订、履行等方面的投诉占家装专业办处理投诉总量的37.34%。今年,家装专业办将围绕新《消法》中规范合同条款说明的新增内容,结合去年开展的社会监督检查活动发现的合同方面问题,对相关企业和人员开展专题培训,将结合投诉实例,从文本用语规范、预算格式、设计图纸基本要素等逐一说明,使企业更深刻理解合同使用的严谨性及重要地位。

扩大家装知识宣传 传播专业维权信息

家庭装潢的好坏与否,直接关系到百姓的日常居住和生活质量。然而,消费者缺乏法律专业知识与家装行业专业知识。为了在新《消法》实施年帮助更多消费者了解专业知识,今年,家装专业办将指导制作完成《家

庭装潢消费服务指导》,就如何选择装潢公司、签订合同、看懂预算、选择建材、隐蔽工程验收及售后服务保障等,向广大消费者普及家装维权知识。同时,家装专业办将继续利用“消保委帮您找——家庭装饰”服务平台和上海电视台《新闻坊》、《解放日报》等媒体,为广大消费者解读地板、涂料等装潢材料常识,揭示家庭装潢中的常见病、多发病,让消费者掌握更多维权知识与手段。

发挥专业顾问优势 提升家装维权效果

为更好地处理家装消费投诉,家装专业办根据市消保委的要求,聘任专家顾问,在解决疑难投诉中起到了关键作用,其专业性和权威性得到了消费者和经营者的认可。今年,家装专业办将进一步发挥专业顾问的作用,在广大社区开展家庭装潢消费知识讲座,在消费教育引导中突出权威性观点;积极参与社会监督,对企业给出客观中肯、切中时弊的意见;灵活运用专业知识和工作经验,切实解决消费投诉处理上的疑难问题。

六、约定承包方式避免争议发生

装饰装修工程一般分“包工包料”、“清包”和“部分承包”三种方式。消费者在合同中约定承包方式时,要同时明确合同价款、装饰施工具体内容、合同双方提供材料及设备的品牌、规格、等级、数量、交货时间、地点等,避免出现“开口合同”。

七、装饰装修用材和人员资质是保证施工质量的两要素

家装合同中应该规定家装公司按合同约定提供装饰装修用材和具备专业资质的施工人员的义务。消费者还可提出,家装公司在提供主要施工用材时,应同时提供相关质量合格证明。对于消费者自己购买的装饰装修用材,家装公司也有义务对其外观质量进行验收,并承担相应责任。

八、付款方式有讲究

装饰装修工程付款总原则是“分阶段结算、按进度付款”。消费者签订家装合同时,应主张把付款和工程进度、质量验收相结合。此外,出于对自身负责,合同中还应规定:消费者的每次付款都应由家装公司出具收款凭证,结算时以收款凭证换取发票。

过去20年里,上海市家庭装潢行业经过整合行业规范,将全市大大小小的1500余家家庭装潢企业纳入行业规范,让老百姓摆脱了常常遭遇马路游击队的窘境。不过,这么多的家装企业由于“进入门槛低、一人终身制、无审查无复评、无等级公示”等原因产生了一些问题,导致了服务态度差、投诉率高的尴尬局面,对行业也产生了负面效应,使得消费者选择时很困惑。

今年3月15日,新《消法》即将实施,其中许多条款都涉及到了家装行业,比如“三包”全覆盖、强化经营者告知义务,合同条款规范说明,举证责任倒置等。在这样的形势下,势必对上海整个家装行业提出了更高、更新的要求。为此,市装饰装修行业协会家装委员会在市消保委家装专业办公室的指导下,围绕新《消法》贯彻实施,推出一系列举措,推动行业的健康发展。

第一,从严资质评定

今年将对家装企业资质由低到高做出以下评定:暂定级、专业级、三级、二级、一级,相对应每个等级每年都将进行严格复评审核,以往“一人终身制”的现象将彻底结束。对被评“暂定级”的企业将限期一年,第二年不能达到专业级标准则清除出协会。各等级具体考核的涉及标准包括:拥有专业等级证书施工人员的比例、设计师专业等级人数比例、年度客户满意度测评结果等。有了行业认证的等级资质,消费者在选择的时候就有了明确的规范参照指标。

第二,加强合同管理

上海家装行业一直执行上海市建交委和市工商局指定的示范合同,以往有些企业存在利用私自改编合同、篡改合同细节等坑害消费者权益的现象。今年起,将对全部合同进行统一编号,并在官网进行网上公示,哪家企业属于哪个合同编号序列一目了然,同时作为合同附件的还将有一份服务标准一同交到消费者手中,让消费者放心消费。

第三,实行质保金制度

今年“3·15”后将推行先行赔付——让会员自愿缴纳质保金,对消费者实施先行理赔。缴纳质保金的企业将在官网上进行公示,让消费者能够在一个安全有保障的平台里选择那些实行质保金制度的企业,使得自己的权益更有保障。

第四,网上公开企业信息

今年起,官网将公开全部企业的资质评级、合同编号、质保缴纳、规范服务达标情况等信息,让鱼目混珠的不规范企业无处藏身,切实保障消费者知情权。

第五,提升专业化水平

随着市场越来越成熟,消费者的需求多样化,经济适用房、婚房、公寓房、经济型别墅、大宅型别墅、顶级别墅等种类越来越多,以往“大小通吃”的粗放型模式已不能满足多样化、个性化的消费需求。为此,市装饰装修行业协会家装委员会提出:上海家装企业要走专业化道路,提供更精准的定位服务。上海市场上已有企业在尝试:“聚通装潢”主攻公寓房、经济型别墅(70-150平方米);“同济国际设计装饰”主攻大平层(120-200平方米);“腾龙设计”主攻复式联排(200平方米以上);“美墅设计”主攻独栋别墅(400平方米以上);“尚海装饰”主攻便捷套餐类装修。

市消保委与行业协会联手 促进家庭装潢行业健康发展

家庭装潢合同签约八招

一、勘察丈量是装潢设计的基础

家装合同分设计合同与施工合同两部分。在许多装潢纠纷中,一些家装公司会把设计错误归责于消费者提供的原始图纸有误,这对消费者很不公平。因此,消费者签订设计合同时,应要求家装公司现场勘察丈量后出具原始图纸,在此基础上按照国家规范进行设计。消费者最好在全套设计图经施工方确认无异议后,再付清设计余款。

二、指导施工技术交底体现装潢设计效果

在一些投诉案例中,消费者认为家装公司没按设计要求施工,而家装公司提出设计师的设计不符合施工规范。因此,设计合同中应明确设计师在施工期间到现场指导,保证装潢工程体现设计效果。如需变更设计图纸,应经原设计师确认,并办理变更手续。

三、选择家装公司先看资质

消费者洽谈装潢施工时,要选择有市建委颁发的《建筑业企业资质证书》或有关部门颁发的相关资质证书的家装公司,在洽谈

前要先核对该公司的《企业法人营业执照》和公司名称是否一致。无论承接工程的是家装公司总部还是分公司(分部),与消费者签订合同的都应该是法人(家装公司总部),合同上应加盖法人公章或合同专用章。

四、选用示范合同文本

建议消费者选用行政部门或行业协会制定的家装示范合同文本,如2006版《上海市家庭居室装饰装修施工合同》示范文本。在签订合同时,要查看《甲方提供材料、设备表》、《工程主材料报价单》、《工程项目变更单》、《工程质量验收单》、《工程结算单》、《工程保修单》等合同附件是否齐全。

五、明确约定开工日期和交付日期

目前,大多数合同仅约定开工和竣工日期,对竣工验收后的整改期未作约定。从实际情况看,消费者在竣工验收时,常因质量缺陷提出一些整改要求。建议消费者签订合同时,约定交付日期。如果家装公司没有在约定期限完成整改,要承担违约责任。