



点点滴滴促改进 切切实实维权益

——市消保委家庭装潢专业办公室督促企业诚信惠民 ◆ 肖庄 何天华 文

2012年,市消保委家庭装潢专业办公室(以下简称市消保委家装办)认真履行法定职能,努力化解消费纠纷,积极加强社会监督,推动企业诚信经营,加强自律,提高服务水平,加强消费者权益保护。



■ 市消保委家装办对家装企业售后服务人员进行培训



■ 市消保委家装办对家装企业售后服务人员进行培训



■ 市消保委家装办正在检查家装企业售后服务登记情况



■ 市消保委家装办开展家装行业网络单位社会监督检查活动

看装修全程,防常见毛病

去年四季度,市消保委家装办针对消费投诉中相对突出的问题,特邀专家顾问成员、消费者权益志愿者、《劳动报·安居周刊》、《中国消费者报》记者组成强大的“督查团”,先后对荣欣、进念·佳园、百姓·刚德、聚通、波涛、千思、同济经典、星杰、云兰等10家网络成员单位进行了为期一个多月的家装服务及施工质量的督查。督查内容主要依据“家装合同规范”和“饰后服务规范”,涉及饰后服务、合同履行、施工现场、隐蔽工程等5大方面,对12个大类、30多个施工质量“易发问题”进行了重点抽检。10家被检家装企业共提供了700份家装合同,检查小组随机抽查了230份,抽检面达32.9%。其中,对60份合同进行了合同履行情况检查;对150份合同进行了消费者满意度调查;对20份合同进行了施工现场检查,总标的为473万元;最高标的为98万元;最低标的为5.3万元。

经过对150个消费者的满意度调查,对参检企业总体服务满意度较高;由5名志愿者负责的对于被检企业800、400等服务热线40次接通率测评,常态服务比较规范。

在检查过程中,被检企业各项指标基本达

标,有的合同签约规范,比如在填写《上海市家庭居室装饰装修施工合同》时,详细约定了装潢细则内容,不留空白,并在合同后面详细附上合同附件的各种材料清单,不打“闷包”;有的现场管理较好,比如在施工现场,张贴有工程队各项目责任人的联络表,有现场施工细则,有施工流程图和进度表,还有指定的装修建材堆放点,分门别类,条理清晰;有的饰后服务到位,比如装修完工后,有专门的清洁队为消费者清理装修现场的,有每三个月对客户做一次回访,询问装修上是否出现质量问题的,有将保修期延长至五年的。还有的企业从设计、预算、材料、施工、展会等全方位进行服务再升级,比如聚通装潢公司坚持“一级施工不发包”,对每项施工节点都进行严格把控,确保了家装工程的整体质量,赢得了客户满意度。王女士对此深有感触:她将一套住房委托给聚通装潢公司进行装修。在装修中,公司采用了首创的“金鲁班”工艺体系,其中包含了21项革新工艺,尤其是“无垫片木龙骨施工法”和“多接口防溢技术”等专利技术,并且设置了118项验收节点,“严防死守”可能出现的任何细微质量瑕疵。王女士对在整个装修过程中聚通装潢公司认真负责的态度赞不绝口。

请“专家会诊”,解“疑难杂症”

家庭装潢消费领域具有较强的专业性,消费者投诉的内容又错综复杂,为积极稳妥地处理好装潢消费投诉,市消保委家装办专门聘请13位专家组成“专家顾问团”,作为解决消费者各种维权难题的技术支撑,以增强装潢消费投诉案例剖析与处置的科学性、公正性、权威性。去年“专家顾问团”成员先后多次深入现场勘测,促成争议双方达成了调解协议。

王先生与一家建筑装潢工程有限公司签订了装修施工合同,工程进行到油漆进场时,按照合同约定消费者应当支付第三笔工程款。此时,该公司提出要消费者把增加项目的款项一起付清。但由于消费者与公司在增加项目金额上有争议,导致第三笔工程款一直未能交付。该公司以此为理由拒绝继续施工,双方协商不成陷入僵局。王先生无奈只好投诉至12315,请求市消保委家装办出面协调解决。市消保委家装办在向双方当事人了解事情真相后得知,在增加项目时,双方仅仅是口头约定,并未办理任何书面手续,因而在结算费用时双方产生了争执。对此,调解人员指出,根据合同中有关条款的规定,在装潢施工过程中,如有项目增加或者减少的,一定要在施工前办理书

面变更手续,在变更单上明确具体的增减项目名称、所用材料的品牌、规格、数量及价格等内容,并由双方签字认可方具有法律效力。针对目前的争议,消费者可以与装潢公司参考市场价确定增加项目的造价费用;如果消费者认为增加项目自己并不需要,也可以要求公司拆除恢复原貌。经过“家装办”的调解,双方达成一致并办妥书面变更手续后,终于按原合同履行。

张女士委托一家装潢公司装修新居,竣工验收后入住新居,几个月后发现门套发黑、地板起拱,报修后公司进行了修复。但是,过了几个月又出现了类似的情况,张女士再次报修,该公司却推说已过了保修期,需付钱维修,张女士觉得有点不合理,只好求助市消保委家装办。市消保委家装办接到投诉后便派专家上门实地察看,并通知装潢公司一同前往。从现场观察分析,专家认为引起受潮原因可能是铺设在地板下的水管有渗漏,建议装潢公司做压力测试来判断水管是否渗水,经压力测试果然验证了水管有渗漏现象。择日公司派人上门拆除地板后找到了水管的渗漏点,经过与地板敲钉部位的比对,在事实面前该公司终于承认在铺设地板敲钉时没有留意水管位置,致使钉子敲入水管壁,造成水管渗水,继而引发门套发黑、地板起拱的现象。经过再三协调,装潢公司同意更换部分水管、受潮的门套及地板,对造成消费者的生活不便给予一定的经济补偿,并继续给予保修,张女士表示十分满意。

市消保委家装办“专家顾问团”的技术权威解决了不少疑难杂症,取得了消费者的信任。据统计,2012年1月1日至12月31日,市消保委家装办及联网单位共处理消费者投诉219起(其中,联网单位投诉138起),已办结182起,办结率88.56%,成功率93.38%,为消费者挽回经济损失35.82万元。据分析,家装消费投诉量与去年同期相比增加了19.67%。

倡诚信服务,促行业发展

企业要赢得消费者认同,根本之法在于“诚信”两字,市消保委家装办致力于督促企业加强诚信,要求企业拿出实实在在的措施,一是规范签合同。对于《上海市家庭居室装饰装修施工合同》要求认真填写,并且要与消费者沟通协商,不能打埋伏,签约后要认真履约。比如,李先生与一家建筑装饰公司签订装修合同。在施工过程中,李先生有增加及减少施工项目的情况,但由于公司没有按照合同规定对增加、减少部分履行相关书面手续,擅自将减少部分的价款与增加部分的价款进行了抵冲,造成事后双方就账目结算问题形成较大分歧。市消保委家装办受理投诉后,要求公司按合同规定就相关账目及事由作出详细清单,最终得到了李先生的认可。二是保证材料清。对于装修所需的建材,既要保质,也要保量,不得“毛估估”、“糊涂账”,要让消费者明明白白消费。如,张先生在装修房屋时,购买了一件价值上万元的五金件,但由于装潢公司施工人员的马虎,没有计算好尺寸,致使安装后外观效果很差,显示不出装修美化作用,而且还很难进行返工重做。在市消保委家装办的协调下,装潢公司认识到正是由于施工质量瑕疵给消费者的生活带来了影响。而且在五金件的安装上,由于工人的不当施工还使消费者花了冤枉钱,没有得到应有的美观享受。最终,公司同意给消费者一定的补偿款。三是增加功能。在质量员、监督员、联系卡基础上,增加便于消费者联系的各项措施,不少企业新增了“客户代表”、“客服热线”、“专家在线”等多种服务功能。对于“客户代表”,市消保委家装办加强了指导,为他们不定期举办短训班,特邀专家进行法律法规、饰后服务等知识讲座,并要求实施统一、规范的优质服务,以进一步提高诚信为民的综合素质。

去年市消保委家装办还举办了专题研讨会,认真总结参加家装维权网络企业的成功经验,进行广泛的宣传与推广,同时还施行“优胜劣汰”的机制,最终审定了26家企业为新一批家装维权网络成员单位,促进了家装服务水平跃上新台阶。