

投诉吧

市民郑先生通过齐家网委托了一家装修公司装修新房,约定工期为2个月,但此后的施工却一拖再拖,延误了一个月仍未完工,郑先生与装修公司、齐家网多次交涉,也没有进展。当前,互联网家装行业飞速发展,但许多第三方平台为了追求效益最大化,对于合作商家缺乏有效的事前审核和事后监管,导致用户投诉不断。如何完善准入制度,用心做好服务,提升客户体验,值得互联网家装企业深思。

工期一拖再拖

今年6月,郑先生通过齐家网,委托上海尚丞易居建筑设计有限公司,装修兴国路上的一套房子。当时,他与装修公司签订了合同,约定装修费49000元,工期2个月,8月13日完工交付。随后,他又和齐家网、装修公司签订了一份三方协议,商定为保证装修质量,在施工前先支付20%的装修款给齐家网,待装修全部结束,验收合格后,齐家网再将该笔款项打给装修公司;剩余80%的费用则根据装修过程中的重要节点,分4次支付给装修公司,如果工期延误,每拖延一天,赔偿50元。

本以为有了第三方平台作担保,接下去的装修就能省心了,可仅仅是第一阶段的水电工程,就让郑先生焦头烂额。施工开始后,工人常常是“三天打鱼,两天晒网”,进展速度极其缓慢,眼看到了7月,水电工程仍只完成了一半。郑先生致电装修公司催促,对方只说会尽快施工,可工程依然时断时续。直到7月底,水电工程才勉强完成,而此时距离合同中约定的交付日期,只剩下十几天。“按这样的效率,肯定是完不成了!”郑先生十分不满,找到装修公司讨说法,对方又拍着胸脯保证,最晚8月30日一定能完工,如果违约,每延误一天,愿

第三方平台监管不到位

网上装修公司鱼龙混杂

齐家网

推荐接单公司

花好稻好

工程出现问题

束手无策

赔付300元。

承诺再次落空

但话音刚落,8月初,装修又卡壳了,而且一停就是十多天,郑先生忍无可忍,转而向齐家网投诉,对方称会和装修公司协调,让其加快施工进度,但收效甚微,到了9月,工程距离完工仍遥遥无期。“当初推荐

装修公司时,说得花好稻好,现在出了问题,却束手无策,早知如此,还不如直接去找线下的装修公司呢!”

记者致电齐家网,公关部一位负责人对于工期延误的原因不愿多谈,但表示他们已与装修公司交涉,要求其尽快完工,如果继续拖延,将解除合作关系。对于消费者因此遭受的损失,他们愿意按照相关约定



为与民解分难忧

告诉我,你在烦点啥——扫描二维码,下载新民APP,说出那些让你郁闷的事

进行赔偿。

今天上午,郑先生来电告知,在晚报的介入下,装修公司连日来加班加点,终于完成了装修,“谢谢晚报帮忙,如果没有你们的监督,这件事真不知还得拖多久!”

监管不能缺位

近年来,随着“互联网+”概念深入各行各业,家装市场也迎来一场大变革,以齐家网、土巴兔为代表的一批互联网装修平台如雨后春笋般涌现,但迅猛发展的同时,用户的投诉也纷至沓来,报价不透明、隐性收费多、偷工减料、工期延误……这些传统装修中的“痛点”在不少互联网家装平台上依然存在。

业内人士表示,互联网家装,原本是想借助互联网思维和工具,优化并整合装修产业链,将价格不透明、工期冗长的家装,改变成为可定价、定期的标准化家装。但在现实中,部分互联网家装企业为了抢占市场,对合作商家缺乏严格的审核程序,导致平台上的装修公司鱼龙混杂,为日后可能发生的种种纠纷埋下了隐患;此外,许多互联网家装企业,并没有线下实体店和装修工程队作支撑,对签约的装修公司和工人又没足够制约力,一旦装修公司撂挑子或卷款跑路,很难挽回损失。

因此,归根结底,互联网家装只是改变了提供服务的渠道,但最终的服务还是要由线下装修公司来完成。互联网家装平台应加强对装修公司的事前审核和事后监管,比如除了验证装修公司的经营资质外,还要综合考量对方的规模、接单能力和口碑;对入驻平台的装修公司收取一定的保证金,为消费者免除后顾之忧;如果装修公司有违约行为,应拉入黑名单,终止合作。

本报记者 房浩

万枫公路上路灯“罢工”

枫泾镇城建办派人维修,目前路灯已恢复照明

帮帮忙

求帮忙

去调查

有结果

求助人:杨先生

万枫公路成毛路到兴北路一段,路灯经常不亮,这两天,再次“彻底罢工”,晚上整条路陷入一片黑暗。这是一条通往枫泾镇和朱泾镇的主要道路,车辆较多,存在较大安全隐患,希望相关部门能予以关注,让这些路灯重现光明。

杨先生告诉记者,每天晚上,他都要开车经过这一路段。这些天,他路经此地时,发现所有的路灯均无法正常工作,整条道路上漆黑一片。“晚上开车,只能一直打开远光灯,车辆交汇时,很容易发生事故。但不开灯,又看不清眼前的路,更危险。”记者从杨先生拍摄的照片上看到,道路两旁“墨墨黑”,只有远处路口的一盏灯还亮着。

近日,记者致电枫泾镇城建办。一名

工作人员表示,万枫公路是一条乡村公路,电源由泖桥村负责控制。据检测,路灯的时控装置发生故障,近日已跟进维修。日间调试时,泖桥村相关人员眼见白天亮灯,以为是故障重现,为节省用电,将电源切断,人为造成了路灯“时好时坏”。

该工作人员表示,目前路灯的相关配件已调配齐全,正处于调试阶段,已经派施工人员前往察看,进一步跟进维修。“我们让施工队再次检修一下,同时做好告知工作。”

截至发稿,路灯已恢复正常照明。

本报记者 徐驰

新闻追踪

汇金百货回应:

当晚已处置漏水将加强内部管理

本报讯 (记者 徐驰)昨天,本报报道了汇金百货底楼天花板漏成“水帘洞”一事(详见本报13版上海新闻/热线版《汇金娄山店底楼成“水帘洞”》)。昨天下午,汇金百货方面联系记者表示,前晚已将积水处理完毕,目前仍在排查原因。而相关工作人员的答复确实欠妥,将加强内部管理。

汇金百货综合科工作人员何小姐告诉记者,前晚发现商场底楼一家商户门口天花板存在漏水的情况后,商场工勤、保洁和安保人员来到现场。工勤人员检查修理;安保人员用护栏隔断,提示过往员工和顾客绕行;保洁员清理水塘、擦除水迹。商场方面表示,从工作人员到场到处理完积水,前后大约花了10分钟。

那么,为何前晚记者连问3名工作人员,对方却都称不知晓此事,并称商场无值守人员呢?对此,商场方面解释,总台离现场较远,事发时,是一名新员工在值班,对情况不熟悉。不过如此答复显然不合情理,商场将加强内部管理。目前,商场正进一步排查原因,争取尽快堵住漏点。



超市里练滑板

上周六上午,老陈在三门路附近一家超市的二楼,看到一个六七岁大的小男孩站在滑板上在人行道上快速滑行。购物者为防冲撞纷纷躲让。

老陈见状连忙拦住孩子对他说:“这是购物场所,人多、路窄,你撞到人怎么办?”孩子说:“我家有钱,可送他去医院。”老陈又问:“万一你自己碰到

货架受伤了怎么办?”孩子竟少年老成地说:“要奋斗就会有牺牲,我不怕。”

说话间孩子父亲走了过来。老陈对他说:“孩子练滑板应该到运动场去,在这种地方很不安全。”没想到,孩子父亲不但不听劝告,反而还说:“只要我的孩子开心、乐意,我什么都会依着他。练滑板是小事情嘛。”



郑梅初文 邹勤图