

秋冬时节往往是家庭装修(以下简称“家装”)收尾旺季,然而,不少期盼在新家过春节的市民却还在为一个个增项与装修公司“扯皮”。记者近期调查发现,“低价钓鱼”,“关门打狗”竟成了家装行业通病。

专业人士指出,要想改变这一局面,防止劣币驱良币,消费者应改变盲目比价之习惯,整个行业和有关主管部门也应该采取措施加强诚信建设。

### 22万元项目加价超7万元

市民薛先生就是这样一位为增项与装修公司“扯皮”的消费者。2015年12月2日,他与上海紫业装饰设计工程有限公司(以下简称“紫业装饰”)签约以部分承包方式、22万元的价格装修一套约200平方米的别墅,合同约定装修期限自2015年12月4日至今年4月15日。薛先生称,合同签订后,对方如期开工,他也让对方居住在室内。然而,在墙砖已贴,涂料已刷工程进入收尾阶段后,装修人员拿出了总计超过7万元的增项加价表格,让他签字确认并付款。

由于增项加价表中的一些项目没有经他书面确认,装修现场的地板找平、门梁粉刷等工程还没有按他要求施工,几万元的大门也在装修中被磨掉漆,他就要求装修公司继续施工,待整个工程验收后再对增项等事宜统一决算并付款。然而,装修方却担心薛先生会耍赖,便停工几十天!

僵持中,薛先生继续在外租房居住,一度准备与装修公司抗衡下去。然而,他的父亲前不久查出了晚期癌症。为了尽孝心,让父亲在春节前住进别墅新家,他再次与装修方交涉,希望对方恢复施工。然而,交涉再次无果而终。

直至记者日前前往采访,这样的僵局才被打破。采访后,紫业装饰承诺,出于对顾客信任,也为了给顾客更好体验,愿意在尚未对增项结算的情况下,恢复施工。第二天,紫业装饰兑现了承诺。

### 业主“被授权”加价还挨踢

但是,另一市民张先生就没有这么幸运了。为了儿子今年5月的婚事,他在去年9月就将一套120平方米的房子交给实创家居装饰集团上海装饰有限公司(以下简称“实创装饰”)装饰,签了一个“688套餐”协议。

到原定4月初的竣工日期时,张先生却发现装修不知何时停工了,水电项目还没有全部结束。对方还拿出了包括挂网格布、铲墙皮、铲除卫生间和厨房地砖等15个项目,总计达1.7万多元的“清单”,要他先为增项付款。而他以为包含在原定“688套餐”内的电路安装工程,也被要求以1.2万元的“88系高级水电改造工艺”作为增项施工。

由于签字确认这些加价项目的为实创装饰设计,张先生不予认同。结果,对方拿出了一纸《授权书》称张先生已授权设计师代其签字。但张先生回忆,这纸《授权书》是设计师在开工前让他签字的,当时,设计师说不签《授权书》就不好开工。

几经协商,张先生无奈接受了实创方面提出的一些加价项目,实创装饰方面也承诺一个月左右完工。但后来,工程又增加了一些项目,断断续续至10月才验收,价格则已是原来合同价的两倍多了。

更加出乎他意料的是,验收、结算当天,在位于浦东南路浦电路的实创装饰办公区域内,一前期自称实创装饰员工的男子竟对张先生破口大骂抬腿就踢。记者将此事反映给实创装饰有关方面负责人后,至今也没有得到任何回复。

### 按套餐装修缺门套仍未补

同样反映按装修公司“套餐”装修仍出现纠纷的还有市民李先生。他介绍,今年5月26日与上海百安居装饰工程有限公司闵行分公司签约999家装套餐后,装修人员也试图各种增项加价,工期也被拖延了三个来月。已装修的项目中,背景墙上横条,不是如套餐样板房一样由一根木条横贯而成,而是用两根拼接,拼接处还存在没有对齐的明显缝隙;移门也出现异常响声;而大门门套,则还没有安装。

在这样的情况下,李先生要求装修公司先行整改收尾再验收决算,装修方则要求他先付尾款再整改收尾。记者联系百安居方面后,对方虽答应愿意继续与李先生协商,但记者至截稿时,还没有得到双方协商一致的意见。

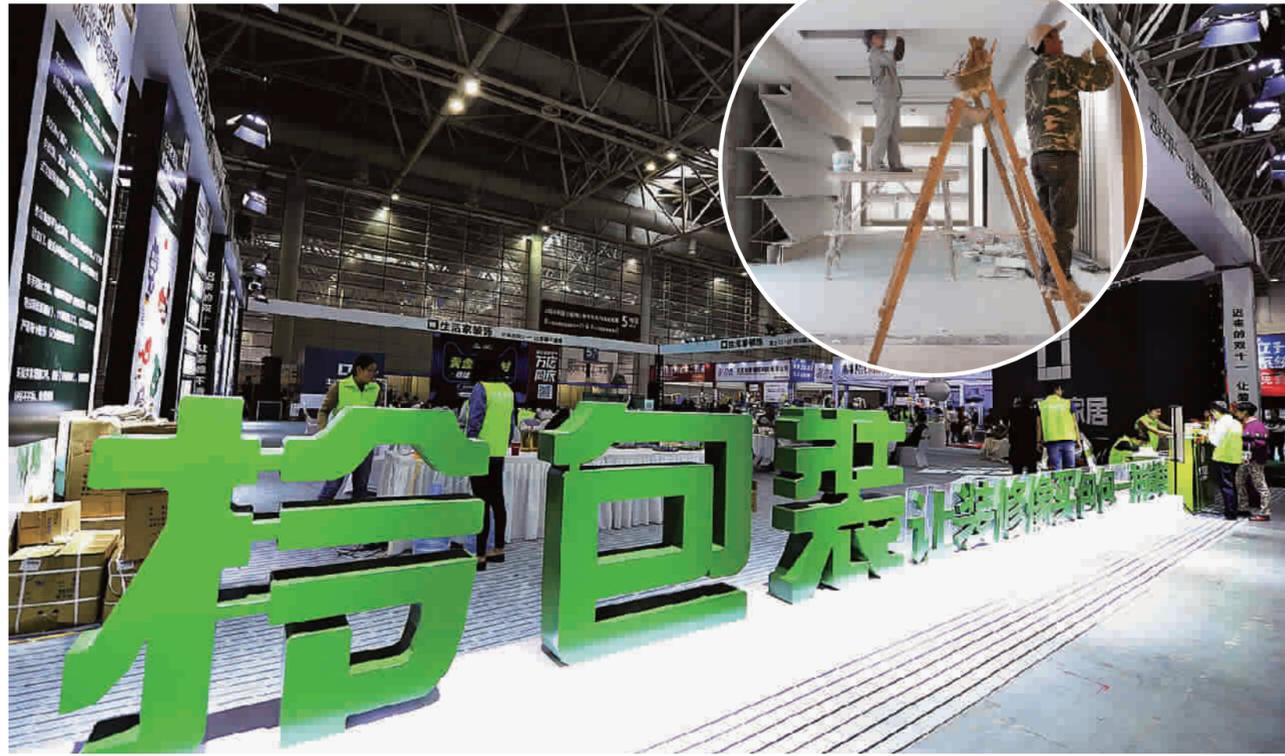
### 装修纠纷正呈快速增长之势

业主与装修公司“扯皮”的现象远不只上述三例。来自上海市消保委、上海市室内装饰行业协会的数据显示,近年来的家装纠纷正呈快速上升之势。

上海市消保委统计发现,去年一年受理的家装纠纷为1603件,而今年,前三季度受理的家装纠纷已超过去年全年的量,达到了1658件,对照去年前三季度的1135件,同比增长了46.08%。

同样,上海市室内装饰行业协会统计的家装纠纷数据也呈快速增长态势。2014年,向该协会官网上海装潢网投诉的家装纠纷116件,到2015年,就翻番至323件了,今年虽还没有结束,但数据也已超去年全年,达到了396件。

来自上海市消保委的统计数据也显示,投诉合同纠纷的纠纷最多,其次为投诉质量问题的纠纷,再次为售后服务纠纷。如在今年前三季度的1658件纠纷中,投诉合同纠纷的纠纷为639件,占比达38.5%;投诉质量问题的纠纷为471件,占比为28.4%;投诉售后服务的纠纷为451件,占比27.2%;投诉其他问题的97件,占比5.8%。 本报记者 罗水元



■ 装修家居“劳民伤财”,想要实现“拎包入住”的轻松,还很难

图 东方IC

# 乱象与“套路” 先漏项后加项 超预算误工期

采访中,上海市消保委家装办和上海市室内装饰行业协会官网上海装潢网都对消费者投诉的问题进行了归纳,这些问题包括:装修公司先漏项后加项、装修工人私下交易、超预算误工期等。

对于这样的“套路”,上海装潢网有关工作人员还专门给记者作了详细介绍。

#### ● 前期漏项

这是不少装修公司惯用的伎俩。他们与业主签订装修合同时,会出示一份动辄几页,涵盖上百个项目的装修预算单。不过,为了将总价控制在业主心理价位内,他们会有意“漏掉”一些项目。为了防止业主事后反悔,他们一方面不会同意让业主拿回家细看后再签约,另一方面又会抛出当天签约当天赠送礼品或给予折扣优惠等诱人条件。而业主,由于往往非装修专业人士,要么难以识破其中伎俩,要么出于对装修公司的信任而不会怀疑,及至发现漏项后往往悔之晚矣。

如在刷涂料前,为防止涂料开裂,正常工艺往往需要铺网布,但在出具预算清单时,有的装修企业就不会写明这一道工序,待实际施工时才会讲明铺网布的重要性,让业主增项加价。

#### ● 后期增项

在预算单上“遗漏”项目的同时,有的装修公司往往会在预算单的文字说

明一栏中写上“按实计算”四个字。虽然只有短短四个字,但这四个字意味着接下来的施工可以重新按照实际情况来计算材料费和人工费,其分量之重相当于一把把主动权交给了装修企业。借助这四个字所作的铺垫,这些装修企业往往不但会将原本“遗漏”的项目以“增项”的形式向业主提出来,还会“任性”提出一些新的项目。为了防止业主发现这四个字,他们往往也会将这四个字“隐藏”在预算清单中一大片文字中。

#### ● 模糊立项

为了给后期增项留下“空间”,有的装修企业会在出具装修预算清单时,有意将一些施工项目模糊化处理。如涉及墙面涂料的项目,他们只报涂料的品牌名而不具体细化到其型号——如用某乐士涂料,他们就只写涂料名称,而不进一步写明是“五合一”的还是“三合一”的,待具体施工时,他们才进一步称哪一种型号涂料更好,当业主胃口被“吊”住后,他们才适时提出加价要求;又如作防水处理,他们不会在合同里明确写明具体做多范围的防水处理,做几层防水处理,及至实际施工时,又以业主主要求超过预算为由以增项的形式加价;还有的,虽前期写明用著名品牌产品,但实际施工时却用著名品牌的淘汰产品。

#### ● 重复收费

为了“创收”,有的装修企业会抱着侥幸心理,将原本已在预算清单中出现的项目,又“夹”进一系列增项表中让业主签字确认;有的装修企业则将一个项目的多个工序“分拆”开来重复计费。如在刷墙壁涂料时,他们会在刷完一层后要求以增项的形式刷第二层。在拆旧装修的“二次装修”中,这一伎俩相对用得更多,如通过敲击墙面就可知道原来墙壁沙浆层已与墙体空鼓,需一次性铲除全部沙浆层再装修,但在预算中他们却

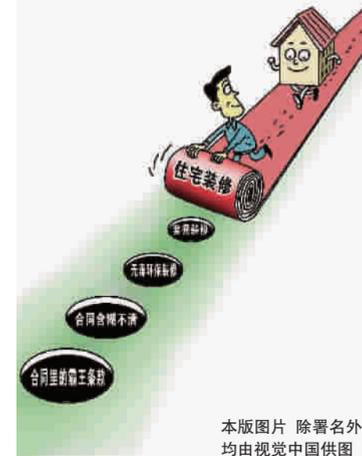
与装修工人交易,但另一方面又对装修工人苛刻有加,以致有的装修工人一方面要按“潜规则”完成企业交付的增项任务,另一方面又要设法为自己增收而私下向业主提出增项要求。对于装修工人的私下交易,有的装修公司虽心知肚明也漠然视之甚至从中渔利,一旦装修出现质量问题,装修公司又以相应项目为装修工人与业主的私下交易,将责任推给了装修工人。一旦装修工人“人间蒸发”,业主就难以奈何。

#### ● 拖延工期

因施工中会有增项,工期往往会被拖延;因业主往往不会对增项全部同意,工期往往会被拖得更长。为了减少自己责任,装修公司往往会一方面口头承诺自己会如何如何对客户负责,在约定工期内竣工;但另一方面又会将延期竣工的违约责任定得比较低甚至不写。

#### ● 私下交易

令一些业主想不到的是,有的装修企业一方面在合同中明确业主不要私下



本版图片 除署名外均由视觉中国供图

# “低价钓鱼” “菜鸟”难逃家装陷阱

## 友情提醒

## 比价:不能只看总价

对于装饰装修行业的乱象,上海市室内装饰协会会长陈国宏用了八个字来形容:“低价钓鱼,关门打狗。”他指出,这一乱象的形成,也与消费者盲目比价不无关系。要想走出“劣币驱良币”之怪现状,促进装饰装修行业健康发展,消费者应该改变盲目比价习惯。

在选择装修公司前,消费者会对装修总价货比三家。但一般人不会注意到的是,其他商品是“化零为整”以一个整体的形象展示在他们面前,而家庭装修,则是“化整为零”,消费者除了面对一个总价外,还要面对一个个项目,一个个项目里还有各种不同的材料,即使是同一种材料,也有国产与进口的不同品牌;即使是同一品牌的材料,还有不同的型号可供选择。

看中消费者的比价心理,不少装修企业为了揽到业务,会先做“减法”,通过缩小甚至“遗漏”一些项目体量的方式竞相做低报价。一旦消费者



被“钓”住,他们又会做“加法”——充分利用预算单中的“按实计算”等条款,“任性”增项、增量,以达到利润最大化之目的。此时,一旦消费者不从,

有的装修企业就祭出“关门打狗”之“大招”;关上大门停工不干。

“离开内容的比较是没有效果的,只看结果不看过程的比价是不科学的比价。”陈国宏理解消费者比价的心理,他提醒,比价不应该停留在比装修总价这个结果上,而应该作“同质比价”,对要装修的所有单个项目,从材料使用、人工成本、装修效果等方面,在不同公司的预算单中仔细对比。正因为如此,几年前,他就在行业内就提出了套餐装修模式,让消费者对着一套套看得见的装修样板房实物比价。

陈国宏也建议,作为消费者,也最好选择那些发展时间较长、口碑较好、品牌较好的装修企业装修。为便于消费者选择,协会采取过评选行业领军企业的方式来促进装修市场诚信健康发展,最近又评出新一期十个金牌领军企业。 本报记者 罗水元

## 见招 拆招

### 律师

大成律师事务所刘金平认为,虽然装修纠纷千奇百怪,但其一个共同的特性就是合同签订过于笼统,要想从根本上减少装修纠纷,维护消费者权益,还应该从源头上细化装修合同,进一步明确装修企业的违约责任。

刘金平介绍,虽然消费者请装修公司装修房子时,一般都会签订装修合同,但有的并没有选用由工商部门、行业协会推荐的示范合同,而只是用由装修公司单方面提供的格式合同。而由装修公司提供的格式合同,往往会从其自身利益出发,设定一些不利于消费者的条款,一些违约责任过低的条款则可能直接为装修公司后期增项加价、无故拖延工期埋下伏笔。

尤其,对于装修款支付情况,一般都只约定根据装修进度来支付,忽视了装修各个阶段中

### 细化合同 明确违约责任

可能出现质量问题后的违约责任描述。以至一些装修企业,即使在前期工程出现了质量问题,仍会继续进行接下来的工程,并以装修工程进入了新的阶段为由,要求业主继续支付工程款。如此就会出现前面工程的质量问题尚未解决,业主又不得不继续支付工程款的情况。由于前面几期支付的工程款比重更大,所以,到最后阶段时,即使业主对装修企业越积越多的质量问题心存不满,但装修企业仍可能会因绝大部分工程款已拿到而宁愿让工程烂尾也置业主千呼万唤于不顾。

为防止这种情况的发生,消费者在与装修公司签订合同时,不但应该主张把付款和工程进度、质量验收相结合,还应该针对装修公司出现诚信问题或工程出现重大质量问题等的可能

性,在合同中约定消费者暂停支付工程款的权利,让装修公司先解决前期遗留的质量问题,再对下一阶段的工程施工,并承担因不积极整改造成的延期竣工费用。而为了让延期竣工费用对装修公司更有约束力,消费者应该主张将延期竣工费用订得高一点。

至于装修公司以合同附件形式出现的预算清单表格,切忌因时间仓促、名目繁多、看得眼花缭乱等原因而一过了之,而应舍得花时间仔细察看,反复比对,尽可能将所有使用材料的品牌、规格、型号都明确好;对于预算清单中所出现的“按实计算”字样,也应该有进一步的约定,如装修企业坚持要求“按实计算”,业主可以主张在“按实计算”前加上“经得业主书面同意”的约定。

### 协会

上海装潢网有关负责人戴铭楼将当前装饰装修乱象形容为“低开高走”。他建议建立一个统一的审核报价平台,对装修企业“低开”报价进行审核,以便从专业角度给消费者以提醒与指导。

戴铭楼认为,装修公司就是看中了消费者对装修行业不专业这一特点,对消费者“任性”

### 建新平台 防“低开高走”

增量加价。但与以往“显性”侵权不同的是,现在一些装修公司,明明知道自己所从事的增量加价至少是不诚信的行为,但是,为了规避自己的法律风险,会在前期“低开”合同中用隐藏“按实计算”之“高走”陷阱,在后期施工中,再通过种种方式和手段让消费者为增量加价项目进行书面确认。如此一来,消费者即使后来幡然醒悟,

也悔之晚矣,这时,即使走法律维权途径,不但周期长,胜诉率也不会怎么大。

因此,戴铭楼建议建立一个专门针对装饰装修行业的第三方专业平台,对装修公司给消费者出具的装修合同和预算清单进行专业审计,一旦发现“低开高走”嫌疑的,就立即告知消费者,并提出相应应对办法。

### 网上平台

在互联网时代,越来越多的业主通过知名网站平台找装修公司。各网站平台,也越来越意识到监管的重要性,纷纷推出了各具特色的监管措施。

如京东,推出了“京质家装”装修服务标准,让人驻平台企业先承诺后落实,目前已推出了首批4家“京质家装”承诺商家。

而土巴兔,除了对人驻平台的家装企业有

### 推“家装保” 先满意后转款

营业一年(依营业执照定)之要求外,还会到装修公司办公区域和施工现场进行明察暗访,考察不合格的装修企业将被拒入平台,即使考察合格后,也会有三个月试用期,如果试用期间有一单业主不满意,且责任在家装企业,相应家装企业将被淘汰出局。

对于通过试用期入驻平台的家装企业,土巴兔还在行业首创了被称为装修界“支付宝”的

“装修保”,为业主提供“装修款项托管”和“工程质量验收”的免费保障性服务,每一个工程节点,只有网站派出的人员验收合格且业主满意后,“装修宝”内的相应钱款才会被转至装修公司账户。除此外,入驻该平台企业还会有一套从装修方案沟通,签约环节,施工,验收,维护等方面的奖惩机制,一旦家装企业触碰到惩罚高压线,就会被淘汰出局。 本报记者 罗水元