

# 356起投诉凸现家装五大工程质量问题

## 南京市装饰行业协会公布 2007 年度十大典型投诉个案

(上接 B11 版)

然而到了6月26日,瓦工工程才刚刚开始,但此时家装公司向谢先生催要2.5万元的二期款。经协会了解,双方签订的合同并非JS(NJ)F-2005-21-02版的合同示范文本,不但合同条款有欠缺,而且部分内容有失公平、公正。

**点评:**这一个案显示出,家装公司利用业主不专业的弱点,与业主签订非示范合同文本,并约定按时间支付工程款。鉴于按时间支付工程款的不合理性,05版示范合同中已进行了修改。南京市装饰行业协会会长朱炳生提醒业主,与家装公司签订装修合同,最好用由工商部门监制的示范合同文本。对工程款支付方式,最好按工程量或工程进度来约定。

### 案例三 家装公司不规范 业主遭遇烦心事

郑先生在施工进行到水电刚结束时,发现电路布置有问题。家装公司答应给予整改,但要求他必须交纳二期工程款。

郑先生认为,必须在整改好后再支付二期工程款,双方因此产生分歧。然而,正在沟通过程中,家装公司私自撤走工人。由于工人粗心大意,导致水龙头脱落造成漫水,并给楼下邻居造成一定的损失。郑先生找该公司讨要说法,可该公司既不做处理也不给说法。

**点评:**扯皮——私自撤走工人——工人大意导致水龙头脱落——水龙头脱落造成漫

水——漫水殃及邻居——家装公司不给说法,从这一轨迹中可以看出常发生于家装公司身上的种种不规范操作现象。

### 案例四 停工期间出问题 成品未保护惹祸

2007年6月份,杨先生家装工程进行到漆工工序时,工人全部回家农忙,停工一个多月。当7月下旬工人再次进场施工时,问题出现了:木质家具及门套出现了很多黑斑,部分饰面板翘裂,两扇房门出现变形。

经协会了解,业主家防盗门的钥匙全部在交给了装饰公司,而工人在离开工地回家农忙时,未把钥匙交给业主,也未向业主作任何交代。当时正好是霉雨季节,工地处在潮湿环境当中,使得木质家具发生霉变、变形。

**点评:**这是一起典型的因家装公司管理不善而造成事故的个案。规范要求,从工人进场施工开始,装饰公司就要对原居室的陈设、设施、结构及施工现场做好保护。工人需较长时间离开工地,则要做好成品保护或向业主明确告知注意事项。如果因此发生质量问题,装饰公司应承担赔偿责任。

### 案例五 找“游击队”施工质量难以有保障

家住进香河路的林先生投诉称,给他家装修的家装公司不但拖延工期,而且还拒绝

对设计不合理的部分进行修改、继续强行施工,并以停工相威胁,由此导致工程质量出现问题,如厨房阳台瓷砖贴得外高内低导致雨水倒流,并造成与厨房连接的木地板被水浸透发霉。

接到林先生投诉后,协会通过查询得知该公司既不是协会会员单位,也没有申领资质证书。更严重的是,该公司与林先生签订的“合同”仅是一张预算报价单,而且报价单上只有签名未加盖公章。

**点评:**不具备资质就承接工程,不签订示范合同文本仅以报价单代替,报价单上只有签名而未加盖公章,这是典型的“游击队”做法。朱炳生提醒,业主在选择家装公司时一定要“三思而后行”,装修就要找正规的有资质的企业。

### 案例六 责任不清难界定 业主维权有困难

家住翠屏国际的吴女士反映,她家于2007年4月装修完工,6月份入住。可刚住3个月,就发现客厅、主卧、书房的地板均有不同程度瓦楞状变形。她多次找家装公司和地板商,但他们互相指责、推委,导致问题久拖难决。

吴女士家的地板安装,原来是由家装公司负责龙骨铺设,地板供应商负责地板铺设。可家装公司认为,地板变形是本身含水率高造成的;而地板商则认为,地板变形是因为家装公司铺装的龙骨太潮湿。然而经含水率测试,地板和龙骨均符合标准。由于吴女士家已

经入住,是不是使用出了问题?地板变形的诱因,出现了“三角关系”难以界定的局面。

**点评:**同一项工程最好由一家单位独立完成,这样一旦出现质量问题则可以避免扯皮现象。

### 案例七 与设计师走“私单” 业主自己吞苦果

业主曹女士在城北买了一套住房,在与设计师沟通时,该设计师再三表示,通过公司装修费用比较高。如果曹女士想省钱,可以通过“暗箱操作”节省七八千块钱。

设计师所称的“暗箱操作”办法就是走“私单”,曹女士将工程和工程款直接交给设计师“代办”,而设计师则负责安排公司最好的工程队进行施工。考虑到七八千块钱不是小数目,而且施工依然由“公司负责”,曹女士便认同了该设计师提出的方法。

可等曹女士搬进新居时,却发现墙体开裂、电话线不能正常使用、卫生间地漏下水不畅等问题。曹女士找到这家公司,但设计师已经辞职,而且项目经理及施工队又并非该公司的。由于曹女士拿不出合法依据,该公司拒绝了她的要求。

**点评:**在很多家装业主看来,避开家装公司与设计师或项目经理合作,可以节省费,孰不知一旦找不到“事主”,装修就像选择“游击队”一样,不但会出现质量问题,而且售后也难以得到保障。

### 案例八 自买地板“不争气” 装修后留下遗憾

市民郭先生在拉德芳斯为儿子购买了一套140平方米的婚房,全家对装修都很重视,特地选择了品牌家装公司做装修。据郭先生称,他对装修效果很满意,但两个卧室所用的地板却让全家人烦心不已。由于两个房间的地板与其它房间的地板相比颜色深很多,且单个房间的颜色也比较大,地板的伸缩缝宽窄不一,最大处有1mm以上。还有一部分地板表面有虫眼痕迹。

发现地板有问题后,郭先生就找到地板商要求更换或赔偿。但地板商却坚持认为地板没有问题,并表示如果要更换地板或获得赔偿,郭先生必须有权威检测报告证明地板有问题。

**点评:**一分价钱一分货,相信业主都应该明白。对应的,业主选择了信誉不佳的品牌,出了问题自然就会遭遇扯皮现象。

### 案例九 装修接近扫尾时 家装公司刁难业主

家住杏林新村的种女士反映,她家的装修到了收尾阶段,但一大堆问题也显露出来。比如接线头裸露在明处;次卧空调项线用4个平方的,而零线则用2.5平方的;防盗门保护不到位,导致缝隙卡死、不能正常开关;房门尺寸不配套无法安装;有线电视线路不通,等等。

接到种女士投诉后,协会找到这家公司的负责人寻求解决方法。没想到这家公司负责人的态度非常强硬,表示这项工程,公司已经不赚钱了,继续做必须另行收费,而且标准甚高。如安装一个坐便器要500元,安装洗菜池和洗脸池各收300元,即使安装一个插座也要100元。双方未能达成一致,最终提交仲裁。

**点评:**朱炳生表示,上述公司属于“行为不良甚至无赖”的一类。他们依靠工程收尾所暴露出来的问题刁难业主,并以恶劣的手法赚取“最后的晚餐”,图的是一时暴利,做的是一锤子买卖。如果业主好说话,就会上当受骗。

### 案例十 洽谈时信誓旦旦 完工后翻脸不认

家住江宁的胡先生,在与家装公司签订合同时提出家里有小小孩,要求材料一定要符合环保要求。该公司负责人再三保证用材肯定环保,并表示等工程结束后可以做环保检测,费用由公司承担,但并没有签订书面协议。

工程完工一周后,胡先生提出做环保检测。但该公司却表示,装修合同中并没有明确环保条款,对于胡先生提出的环保检测项目及费用,该公司不予认可。

**点评:**朱炳生提醒业主,为避免麻烦应与家装公司签订细致的书面合同。  
快报记者 胡永军

# 東易日盛 & 意德法家

## 中国新贵族品位家装

家居装饰集团

### 整体家装体验馆

### 整体家装设计馆

### 原创国际工作室

## 三剑客震撼启动

# 中國整体家装时代

**整体家装设计:** 十年行业历练, 500套别墅, 5000套高档公寓的经验积累, 创领涵盖情景体验、产品、配饰的整体设计服务, 全设计理念, 专署服务精英阶层高品位家居需求。

**产品强势整合:** 以旗舰号召力, 强势整合欧洲和国内一线家居产品, 与整体设计完美融合, 以VIP级通道服务, 使客户不再为产品选择烦恼, 尊享专业品质和专署服务。

**东易GSMH体系:** 深度耕耘行业, 创领环保、科学、精细、人性的先进管理控制体系, 以严谨设计、材料整合和细节执行的整体家装服务流程, 华美定制完整家居解决方案。

整体家装, 实现精英阶层生活方式定制:

长江路九号	山水华门	龙凤玫瑰园	西堤国际	恒隆花园	仁恒翠竹园	碧瑶花园	香山美墅
星南华府	苏建城	翠屏国际	天正湖滨	西城岚湾	万达紫金明珠	长江之家	...

\* 针对以上热点高端楼盘, 各店面准备了户型诊断分析, 风格体验, 预算规划, 主材配饰等整体解决方案, 欢迎尊贵业主莅临。

东易日盛&意德法家整体家装体验馆  
(原国贸精品设计中心2008年2月下旬迁入该馆): 84716587/84716927/龙蟠中路458号  
名人原创国际设计工作室: 83123003/83123011/中山北路30号名人城市广场36楼  
东易日盛&意德法家整体家装设计馆: 88677022/68676789/水西门大街340号  
免费服务热线: 800-828-9719/800-828-9029  
经典完全实景作品鉴赏及网络订单, 敬请关注 <http://nj.dyrs.com.cn>