

南京装饰办投诉受理中心最新数据显示——

# 超工期成家装最新投诉焦点

业主遭遇装修纠纷可拨打《居家》维权热线 84783628、84783564,行管办投诉中心电话 83753564 求助

据南京市装饰行业管理办公室(以下简称“装饰办”)最新统计数据显示,自2009年3月15日装饰办成立投诉中心以来,不断接到南京市市民对于装饰装修方面的投诉、咨询问题,截至本周二已接到投诉98起,来电来访728个。

投诉中心相关负责人告诉记者,其中超工期已经成为最新投诉焦点。有关装修工程环保方面的投诉,也日渐增多。此外,有关无资质企业的投诉数量仍未减少。

## 焦点一 工期延迟

丑话最好说在前面

装饰办投诉受理中心的工作人员赵小姐在仔细分析数据之后告诉记者,近期投诉的焦点问题主要是工期延迟。“这其中,既有因装饰公司的原因而延迟的,比如部分装饰公司的工程接得太多无法及

时安排工人到场施工,工程质量不达标多次返工等;也有因业主的原因导致的,比如业主购买的材料迟迟不能到场,不能按时安装导致后续工程无法开展等。”赵小姐介绍说,由于双方各执一词,同时很多承诺与约定没有写进合同,或者因双方没能及时保留证据,所以在纠纷发生后无法明确各自的责任,很难协调解决。

### 专家支招:

如何才能在被遭遇工程延期后顺利维权呢?装饰办张基波书记指出,最好的方法就是签订由南京市工商行政管理局、南京市建设委员会监制的《南京市家庭居室装饰装修工程施工合同》(2008版),并在合同中详细约定工程工期及违约责任,这对双方都有好处。

比如,可以在合同中约定,如果工程量发生变化和工程设计发生变更,工程工期可以顺延,不算装修公司违约。同时,也要约定因装修公司未按期开工或中途无故停工、由装修公司提供的材料发生质量问题造成返工或整改、工人在施工过程中发生质量问题造成返工或整改并造成施工延期等,装饰公司应依照合同约定进行赔偿。

另外需要提醒的是,为更好地督促双方自觉履行合同条款,双方有必要签订违约责任及赔偿责任的相关条款。业

主在填写这一栏条款时应特别注意,最好确定每天支付违约金的具体金额数,如果违约金金额太少,就有可能达不到约束的效果。

## 焦点二 装修污染

自购物品迟些进场

据赵小姐介绍,现在关注装修环保的业主也越来越多,近来接到的投诉中,有关装修环保的也不少。“有的业主单方面检测出室内环境污染物浓度超标,但是结果却得不到家装公司的认可。”赵小姐说,其实,这一点在《南京市家庭居室装饰装修工程施工合同》(2008版)中也有明确的规定。“但很多业主都是第一次装修,在签合同的时候忽略了这一点,等到工程结束感到家里异味大才想起来要检测。可由于合同中没有详细的约定,检测机构不是双方认可的,所以产生纠纷。”

据悉,因为还有一部分业主是在自己购买的家具等进场后才进行检测的,由于合同中明确规定了,检测时不能有业主自购的家具,而一些业主没在意这些条款,所以即便检测数据达不到环保标准,也很难明确究竟是家装公司的责任还是家具具有污染。

### 专家支招:

《南京市家庭居室装饰装

修工程施工合同》(2008版)中,除了明确规定装饰工程的质量要求应达到GB50210-2001《建筑装饰装修工程质量验收规范》和GB50327-2001《住宅装饰装修工程施工规范》标准外,还规定装修工程要达到GB50325-2001《民用建筑工程室内环境污染控制规范》的环保要求。

另外,《南京市家庭居室装饰装修工程施工合同》中还规定:“室内环境检测验收工作应在工程完工7天以后进行;采用GB50325标准进行检测,做检测前应关闭外门窗1小时后进行;检测点应距离墙面0.5m以上,距离地面高度应在0.8-1.5m之间;检测点应避开通风管道和通风口;检测时双方均应到场;检测现场不得存有业主自行采购的含有污染的物品。”这些都需要业主特别注意。

## 焦点三 无效投诉

不能找无资质企业

“最近接到的投诉中,很多依然是在不受理范围内的,因为仍然有很多业主找的是无资质家装企业施工。”赵小姐告诉记者,这些人当中有很多中老年人,他们大部分是被低价所吸引,可是后期发现了墙壁开裂、实际价格比预算报价高、工期延迟等一系列问题又很难与装饰公司协调解

决。“我很能理解他们的心情,但是这些有关无资质企业的投诉不在我们受理范围之内,我们也很无奈。”

### 专家支招:

《南京市装饰装修管理条例》正式实施后,企业资质就被提升到了一个相当高的高度。业内专家不断提醒,挑选家装公司一定要选有资质的企业。消费者想要查验家装企业的资质,可登录南京市装饰行业管理办公室网站,也可以拨打热线电话咨询,选择建委颁发资质证书的装修企业名录上有的家装企业。另外,装饰公司的专业水平、可靠性、信誉等也是重要考察对象,可多向周围朋友打听情况,也可通过网络查阅相关资料。需要提醒的是,同一家公司的不同施工队的能力也可能大不相同,所以即便公司可信,也要再了解施工队伍。在基本确定了选择对象之后,还可以通过参观样板房、工地等方式加深对家装公司的了解。

快报记者 王燕

## 友情提醒

《居家》维权热线:  
84783628、  
84783564  
行管办投诉中心热线:  
83753564

快报记者 王燕

# Homelike 家居乐

装修购材一体化家居连锁超市

一站购齐 | 无理由退换 | 低价承诺

卫浴/瓷砖/木建 满800元

# 送 1288

元现金券 (全场通用)

## 现金大放送

金秋装修

地板/电器/水槽满800元送80元现金券,全场通用; 活动时间:10月24日-11月1日  
厨房/柜体/吊顶/移门 全场6折起; 个别品牌及特价品除外,详见店堂公告

## 家居乐装饰 开启 放心家装

### 放心家装 5大保证

透明模式 报价放心 | 专属设计 效果放心 | 标准施工 质量放心 | 专业采购 材料放心 | 实力保障 售后放心

www.homelike.com 家居乐建材超市 客服热线:4007-168-700 团购电话:84684000 家居乐装饰公司 咨询热线:84684111 家居乐装饰奥体店:咨询电话:82220140  
地址及乘车路线:南京市龙蟠中路403号(47、60、58、87、104、305、120、98七里街站下或4、7、90、128、30、95、82、62、55、142大中桥或通济门站下) 地址:奥体拉德芳斯T11号门面1-2(拉德芳斯入口处)  
家居乐装饰仙林店:咨询电话:85792432 地址:仙林亚东城商业广场A17门面(港华燃气旁)