

行业“自律”+政策“他律” 助力行业规范发展

——“柳报维权哥”关于装修潜在风险的调查之四

〇〇全媒体记者 帅君

装修“全包”暗藏猫腻，装修过程增项不断……一些装修公司管理不规范，装修工期延误，家装材料以次充好等市场失范行为时有发生，对消费者权益造成了侵害。

市市场监督管理局发布的《2022年柳州市12315投诉举报情况分析》显示，2022年度商品类投诉排名中，家装建材类投诉排名第7，投诉件为377件。家装领域消费纠纷居高位的主要原因是，消费者在家装过程中，往往存在举证难度大、消费维权成本高的情况。如何规范装修市场，让装修省心、省力还能省钱，成了消费者普遍关心的一件大事。



消费者在了解装修验收标准

4

律师提醒： 在关键细节明确 约定双方的权利义务

对于家庭装修，消费者怎样保障好自己的合法权益呢？广西康盟律师事务所律师吴敏提醒：消费者在选择装修公司时，一定要选择有资质且信誉良好的装修公司，且该公司的营业执照中一定要有“家庭装修”或“装饰工程”项目，具备一定的装修资质条件；一定要到装修公司的实体店或正在施工的工地上实地查看，以此来判断这家公司的施工质量和工艺如何。

消费者还可以根据相关部门提供的专业装修合同模板进行参考比较，或者委托专业律师进行私人订制，以体现业主个性化需求和保障业主权利的最大化；对于合同约定中的付款比例，可以参照“3331”制，同时，对装修公司的承包方式和材料采购义务进行明确，列明采购家装品牌、价格、数量等清单；最后还要约定好开工日期和竣工日期，这样可以有效避免装修公司故意延误工期。如在装修过程中双方出现纠纷，消费者还可以依据约定向人民法院提起诉讼进行维权。

吴敏还提醒，在出租房屋给他人开办民宿时，首先要认清此商业模式及可能产生的风险。一些公司以“滚雪球”的方式扩张房源，即用投资人的装修费，通过装修商、建材供应商赊账等方式，装修更多房屋，运营中负债越来越大，最终出现资金链断裂，造成合同难以履行，业主维权难。因此，在出租房屋时，如要先支付装修款的，一定要谨慎选择，避免被骗。

(本系列报道结束 本系列策划统筹：李书厚)

1 让“自律”落实到家装行业每一个“最小工作单元”

“现在家装市场已经进入了全年的旺季，我们9月份单月装修订单量就达到90单，家装市场回暖信号强劲，我们非常有信心！”10月17日，柳州某装饰公司负责人胡六四说，今年订单量较去年差不多翻了一番。

“好的装修公司，一定是靠消费者的好口碑成长起来的。浑水摸鱼、

‘搏’营销、搞隐性增项的江湖套路最终走不长远。”胡六四说，“现在来找我装修的消费者，第一件事就是打开企业信用类软件，看看装修公司经营了多少年，有没有不良记录……消费者通过查看装修公司的基本信息，去评估自己的新家交给这样的装修公司合不合适。这是一个非常好的习惯，我希望每个消费者在家装前，都有这

样的好习惯。”

一些有同样经营理念的装修公司负责人也认为，家装行业经营者要像爱惜生命一样爱惜自己的商誉，让“自律”落实到家装行业每一个“最小工作单元”，以守信为荣，以失信为耻，共筑诚实守信的经济社会环境，家装行业才能行稳致远。

2 政策“他律”让房屋装修经营者有了“紧箍咒”

如何进一步健全家装标准规范？记者了解到，相关部门已经就进一步规范装饰装修活动，遏制城市房屋室内装饰装修违法违规行为，拿出了具体的标准规范和方案。

9月26日，柳州市住房和城乡建设局发布了《关于进一步加强住宅室内装饰装修安全管理的通知》(下称“《通知》”)，进一步明确装修人在住宅室内

装饰装修活动中的安全主体责任，系统规范住宅室内装饰装修相关程序及流程，强化物业服务企业作为管理单位的作用，对所涉及的材料制定供参考示范的文本，切实加强各监管职能部门对住宅室内装饰装修活动的监督管理，将住宅室内装饰装修安全红线放在第一位，为规范我市住宅室内装饰装修管理相关工作提供扎实的制度保障。

市住房城乡建设局副局长姜浔说，《通知》发布后，相关部门还会通过定期开展专项治理行动，切实增强对行业和行业经营者的约束力，压实装修各方主体的责任，减少违法违规行为的发生；对于投诉数量居高不下的家装公司要列入“黑名单”，加大处罚力度；要通过政策“他律”重建家装市场的新秩序。

3 市建筑装饰协会、市消委会：促进行业规范发展

“行业变得规范化，就要求每一位协会会员和经营者都要有‘打铁还需自身硬’的意识。”柳州市建筑装饰协会会长伍卫平说，家装公司经营者们应恪守诚信经营的从业准则，苦练基本功，切实提升服务质效。同时要充分认识到本行业对促消费、惠民生、稳增长的重要作用，把目光放远，大力提升供给质量，积极创新消费场景，不断迈向高质量发展。

此外，协会还会扶持家装行业的

骨干企业做大做强，增强本地优秀家装企业的综合竞争力；而对一些“黑名单”企业，要联合媒体主动曝光，促进我市家装行业健康发展。

柳州市建筑装饰协会会员胡六四认为，消费者装修时首先要选择口碑好、实力强、信誉佳、市场认可度高的装修公司；其次要选择报价透明、敢于将工艺标准对外公示的公司，“不要盲目相信广告营销，市民可以通过权威媒体报道、与业主交流信息等方

式了解各公司口碑，还可通过‘天眼查’查询各装修公司的成立历史、行政处罚信息、诉讼关系等。”

市消费者权益保护委员会相关负责人表示，为帮助消费者更好规避消费陷阱，市消委会将做好家装消费投诉信息的搜集与发布，并通过典型案例开展公益诉讼，提升行业发展水平，为消费者合法权益护航，推动家装行业更加规范、健康、可持续发展，让人民群众住得更加安心、舒心、放心。



装修空间配置表，让消费者一目了然。