



主办单位：成都市保护消费者权益委员会 华西社区报

消费者遇到装修纠纷该如何维权？

成都市建筑装饰协会投诉站站长袁菲来支招



站长来了

又到一年“3·15”，而诸如装修合同条款不明晰、家装工期延误、材料质量不达标等问题在近期的消费维权投诉中不乏少数。

消费者遇到装修纠纷如何维权？《站长来了》栏目记者专题采访了成都市建筑装饰协会投诉站站长袁菲，来听听他的“避坑”解答。



成都市建筑装饰协会开展放心舒心消费测评指导检查。

据成都市建筑装饰协会12315消费维权服务站、成都市保护消费者权益委员会消费维权投诉站的信息显示，2023年度共收到消费者咨询和投诉2653件，其中咨询2030件、投诉623件，调解成功率80.5%。

消费者咨询较为集中的问题有：消费者咨询了解装饰公司投诉及诚信度；消费者咨询施工项目计量方式，如水电改造、打拆工程墙面验收方式等；施工问题出现争议后，如何聘请第三方验收或者工程质量鉴定等；针对施工合同签订后消费者如何退款等咨询；消费者遇到装修纠纷如何维权等。

消费者投诉所涉及的主要问题有四个方面。在合同方面：大量不良企业利用“消费者对装修过程不了解”这一痛点，自制合同，设置合同陷阱和有利于企业的霸王条款，诱导消费者；在履行合同中产生的纠纷，如工程延期和工期进度拖延现象较为严重，消费者追偿违约金困难以及消费者签订合同交了定金后，意识到存在欺诈引起的退款纠纷。

工程质量问题方面：未按照施工相关的标准工艺进行施工；乳胶漆开裂、墙面空鼓、墙地砖裂缝、墙体偷工减料等质量问题居多。

服务质量问题方面：公司工程部推诿；消费者普遍对设计费认可度不高；装饰公司在施工前或施工过程中“跑路”，消费者得不到任何保障和善后。

另外存在的其他问题有行业设计师口头承诺、企业虚假宣传、设置诱导性消费陷阱、施工项目增项漏项、材料以次充好、消费者对行业信任度不高等痛点。

针对消费者遇到的种种问题，成都市建筑装饰协会投诉站站长袁菲进行了答疑解惑。

问：家装行业引发合同纠纷的主要原因是什么？如何避免？

袁菲：以下三点为引发家装合同纠纷的主要原因。

1、合同签订时施工项目、材料明细、工艺做法、工期等重要内容约定不明确，在施工阶段引发纠纷。

2、一些公司以低价方式，诱导消费者签订“报备合同”并收取定金（诚意金），正式合同签订时因承诺不符引发纠纷。

3、个别公司自制合同，设置有利于自身利益的霸王条款，引发纠纷。

针对上述问题，建议消费者在签订合同时和公司明确好“施工项目、工期、材料等级、工艺做法、违约责任”等重要内容。要警惕低价宣传承诺，谨慎签订“报备合同”。鉴于规范性的格式合同在家装服务过程以及消费维权过程中发挥着重要作用，建议消费者

使用成都市保护消费者权益委员会、成都市建筑装饰协会联合制定的行业规范性合同——《成都市家庭装饰装修工程施工合同》；在装修前查询公司的执照、资质情况，实地核查公司经营场所等，尽量确保所选公司的正规性。

问：家装过程中如何应对工期延误问题？

袁菲：消费者在家装合同中要做好有关工期和违约责任的约定，以实际有效工作日来计算工程交付期限，明确开工日期和竣工日期。如遇工程或设计变更（须双方认可）、法定节假日、重大活动、地方性节日、中高考期间、不可抗力（自然灾害、社会事件等）等情况，工期应做相应顺延。

问：家装中的质量纠纷问题有哪



成都市建筑装饰协会组织召开消费维权服务站投诉重点问题协调处理研讨会。

些？如何最大限度保障工程质量？

袁菲：家装过程中的施工质量普遍存在墙面空鼓、墙地砖裂缝、乳胶漆开裂、给排水管路渗漏、线路堵塞、电路改造质量、工艺不规范、材料质量不达标等问题。建议消费者通过第三方监理服务机构，为家装过程保驾护航，最大限度保障工程质量。

为推动行业健康发展，袁菲表示，从行业和企业角度来说，首先需要从规范设计服务标准入手。企业应充分了解客户诉求，确保现场测量的精准度，开工交底及过程指导要做到位。此外，还应建立完善的服务流程和质量监控机制，确保服务质量和客户满意度。另外，企业综合服务能力的提升是推动行业健康发展的重要保障，相关工种持证上岗，确保服务质量和安全。在接待和介绍环节，企业应细致全面、实事求是地向客户介绍产品和服务。在服务过程中，要提高服务人员的责任心和专业技能，确保服务质量和效率。满意度是衡量企业服务水平的重要指标。为提高交付满意度，企业应开展从业工人的技术及服务培训，提高工人的技能水平和服务意识。此外，企业还应建立完善的客户反馈机制，及时了解客户需求和意见，不断改进和优化服务，对于客户的投诉和产品使用问题，企业应耐心解答和处理，积极维护客户权益。为及时响应和处理消费者投诉，企业应建立健全的内部消费投诉渠道，这包括设立专门的投诉受理部门、公布投诉电话等方式，方便消费者进行投诉和维权。同时，企业还应建立完善的投诉处理机制，确保投诉得到及时、公正、合理地解决。

对于消费者而言，增强自我保护和维权意识是推动行业健康发展的重要力量。消费者应整理清楚自我需求，理性消费，避免盲目跟风或过度消费。同时，在签订合同前，消费者应充分了解合同条款和承诺内容，确保自身权益得到保障。此外，消费者还应积极学习相关知识和法律法规，提高自我保护能力。

政府和社会组织也应发挥积极作用。一方面，政府应加强对行业的监督管理，建立完善的行政监管渠道。另一方面，社会组织也应积极参与行业监管和维权工作，为消费者提供法律援助和咨询服务，通过公示消费维权保护行政监管渠道，可以提高消费者的维权意识和能力，促进行业的健康发展。

推动行业健康发展是一个长期而复杂的过程，需要政府、企业、消费者和社会组织共同努力。行业健康发展也是一个不断前进的过程，需要不断探索和创新。

文/郝淑霞 受访者供图