

# 精装房变“惊装房”：装修市场处处坑

## “水深”套路多，业主维权难 住房装修信任黑洞呼唤全链条治理

本报记者赵久龙、张斌、程思琪

住房问题关系民生福祉，装修亦然。然而，多级转包套路多，监管缺失维权难，满分承诺负分施工，精装房变“惊装房”……群众吐槽装修市场处处坑。一些地方相关矛盾纠纷突出，成信访高发领域。

住房装修市场有哪些套路？缘何难以治理？有何良方促进行业健康有序发展？新华每日电讯记者展开了调查。

### 精装变“惊装”，“还没入住就塌了”

还没来得及入住，一期9号楼烟道整体垮塌……前不久，多名陕西省西安市海亮唐宁府小区业主反映，去年10月才交付的精装房让他们着实惊，“还没入住，就塌了！”“吓人啊，像地震一样。”

记者在现场看到，坍塌部分涉及一层到九层，大石块散落一地。一些业主表示，这些精装房问题不少，包括阳台梁开裂、入户门有裂缝、地板空鼓、过门石开裂等。

江苏南京的李女士也反映：“我在迈皋桥买的房子宣称恒温恒湿，但外墙材料易燃，着过火，开发商答应更换材料，后来不仅没换还加厚了。”李女士说，更严重的是，煤气管道裸露，有的还从卧室或厨房穿户而过，如果煤气泄漏，后果不堪设想。

房价包含装修费，却问题频出。浙江杭州春秋华庭小区房价每平方米3.3万元，其中包括每平方米6000元的装修费。但当业主们前来验房时却发现，一套房子问题少则几十个，多则上百个，一些业主还发现煤气严重泄漏。

一些品牌开发商也频遭投诉。

2020年，广西南宁市保利领秀前城的两栋精装楼房遭业主投诉：鞋柜、橱柜下方未贴瓷砖，部分下水管生锈，木地板松动……业主们虽多次向开发商反映，但一直未解决。

重庆市万科御澜道三期均为精装房，2020年10月陆续交付，不少业主发现房屋存在问题，上百名业主集体在售楼部维权。业主反映，房子卫生间天花板渗水严重，如同“水帘洞”。拆开发现水管、防水材料质量很差，地漏、管道尺寸对不上。

精装房小区公共部分，则已成为减配“重灾区”。

杭州一家开发商透露，大到园林景观，小到入户大厅，全部都可进行减配。这些基本不会在合同和样板房中体现，即使当时开发商有对外宣传或是口头承诺，一旦这些区域出现减配，购房者也很难维权。

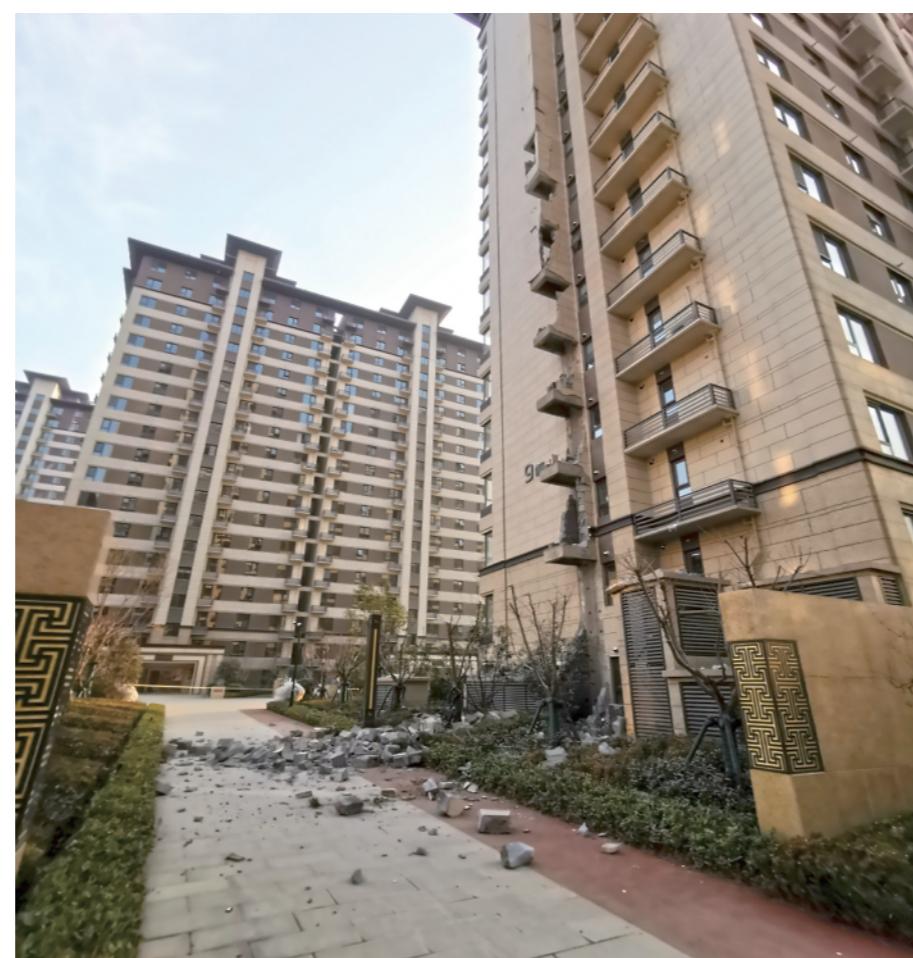
涉房矛盾纠纷突出，成信访高发领域。记者从江苏省无锡市相关部门获悉，2020年接到的房产类矛盾纠纷占各类矛盾纠纷总数的22.1%。

重庆市九龙坡区市场监管局表示，相关信访问题涉及资金量大、牵涉人数多。专家和业内人士认为，精装房频遭投诉背后，凸显“精装暴利”正遭遇监管乏力。

### 住房装修成信任黑洞，套路多监管难

我国建筑装饰行业住宅装修业务年产值超2万亿元。然而调查发现，不只精装房问题多，二手房装修“销售”色彩过重，计价方法复杂，同样套路多、维权难。

“验收即维权”，不少居民吐槽装修被坑成人生必经坎。记者在闲鱼、到家等平台检索发现，装修市场水、电、泥、漆、瓦工、砸墙等各环节都有商家提供服务，报价1元、8元、58.9元到数千元不等，问起客服却说是低价引流，现场议价。“不靠谱，装修施工队把我家承重墙砸了，邻



左图：陕西省西安市某小区去年10月交房，今年初就有部分烟道垮塌。



受访者供图

居投诉，闹到了派出所。”南京市建邺区市民翟女士说，“算是人生必经的一道坎吧。”

一些受访的市民表示，装修公司多是承诺满分，施工负分，说得好听做得差。南宁市民李女士说，她家一套房子装修，给出预算30万元，签了合同，施工却问题百出。“建材报价比市面价格贵两到三成，最贵的翻好几倍，测量面积比实际面积多几平方米，去沟通却被指责不懂行情，最后比预算多花了10多万元。”

西安市浐灞生态区一小区居民汤女士2017年购买二手房进行装修，卫生间防水层没做好，地面积水缓慢渗透到楼下住户，引发邻里矛盾。“后来才发现，施工团队没有资质，因为自己疏忽大意只好认栽。”汤女士说，无奈之下她请来一个维修工重新铺设防水材料，但后期发现还在漏水，再联系这位维修工，才发现已被对方“拉黑”。

合同陷阱辨别难，行业标准缺失，人员资质不清，也是目前装修领域普遍存在的问题。一些消费者反映，和商家签订装修合同时，常遭遇“合同陷阱”。

南宁市民韦征说，装修公司签的合同好几页，很多看不懂，有不少“隐藏”条款一般人发现不了。如装修材料选用、装修服务方面，表述含糊不清。合同中装修垃圾清运费、材料运输费占装修总费用10%至15%，“算钱的时候才发现，由于写在合同里了，只能吃哑巴亏。”

南宁一家装修公司员工说，公司有设计师甲级证书、施工乙级证书，问及为何没张贴在明显地方，该员工回答说，公司是做电力起家的，这些证书不好贴出来。记者追问是否全员有执业证书，该员工则含糊其辞。走访的几家装修公司表示，装修师傅跟公司有长期合作，但却不属于公司员工。

不仅装修时看不懂，装修完看不出，监管缺失还导致维权难。

记者调查发现，不少装修公司要求先付款

再装修，资金没有第三方监管，一些装修问题在正式入住甚至入住几年后才会暴露，维权难度大增。“仅从成品外观上难以看出装修质量问题。”南宁市民李女士说，她家房子入住约一年后出现木地板发霉、翘边等问题。“钱早给了，再想维权也难了。”

### 信息严重不对称，多级转包偷工减料盛行

记者调查发现，双方信息不对称、行业标准缺失，霸王条款横行，一些装修团队常使用廉价材料以次充好，导致纠纷多发。

信息严重不对称，多级转包、偷工减料盛行。南京市栖霞区市民汪先生从事工程装修多年，他说不管是找工人、找装修队还是找装修公司，最终施工环节多是由流动的外包工人完成，出现“花钱也不省心”悖论。南宁装修师傅傅老黄说，装修公司往往多级转包，最终“外包”给工人，人员资质不清，利润少容易偷工减料，消费者待宰羔羊。

北京德恒（深圳）律师事务所高级合伙人郭雳认为，装修乱象发生的主要原因在于装修公司经常将项目转包，后期出现问题互相推诿。中建八局装饰工程有限公司副总经理杨焕德说，不少装修公司虚构报价、偷工减料、以次充好。“比如木制品，市场上能提供足够厚度的厂家不多，普通消费者搞不清。”

“散装工人”推诿多，维权找不到负责人。陕西省社科院政法所助理研究员谈润卿说，家装行业“小散弱”较为突出，个人作为包工头承揽业务的情况仍比较普遍，甚至和二十年前相比差别不大，许多消费者也是通过口耳相传寻找这样的皮包公司。“散装工人”装修模式之下，公司对工人的管理和服务水平很低。

国家一级注册建筑师郑美菊告诉记者，目前装修行业从业人员鱼龙混杂，流动性过高，还是马路工人、游击队为主，施工质量只能靠工人良心。业内人士透露，装修属复购率较低的消费行为，消费者维权通常是单一案件，许多律师也不愿意接手。

监管难导致市场形成恶性低价竞争。杨焕德介绍，装修行业的监管难度大，导致企业的竞争主要集中在前期，即以低价争取客户，最终环节以次充好则为常态。不少业主对于产品的认知不足，导致高质量的品牌反而没有竞争力，形成劣币驱逐良币态势。

江苏省住建厅一位工作人员坦言，目前监管机构也缺乏完善的、精细化的行业评估标准及严厉的处罚措施，监管执法人员有限，常处于被动监管状态。

近年来，全国多地提倡商品房精装修交付。比如，西安市要求自2019年1月1日起，在全市行政区域内新建住宅推行全装修成品交付，目的是为全面提升住宅建设品质，减少资源消耗和二次装修污染。

浙江工业大学副校长、中国房地产估价师与房地产经纪人学会副会长虞晓芬认为，精装房或者一些地方所称的成品房已成市场趋势，本为省心省力、减少二次污染，但各地关于成品房的标准又较为模糊，精装房的利润空间较大，导致开发商觊觎“精装暴利”，在精装修上偷工减料。

“装修价格有备案，交房时减配却投诉无门，成了开发商绕过限价、谋取高利润的手段。不少楼盘为涨价而做精装，装修标准夸夸其词，以次充好，直接导致收房维权纠纷增加。”虞晓芬说，某种程度上精装修房面临的现实困境，不是技术和工艺水平的问题，而是开发商更多将其视作调节利润的“节拍器”。

此外，合同签订难落实，标准缺失模糊

地带争议多。杭州个体装修师傅蒋文明表示，自己没有专业的设计方案，一般根据业主的口头描述进行施工。但这其中有很多的模糊性，双方理解上会有偏差，待装修结束再进行整改，双方对费用和责任等很难进行有效认定。

### 设立资金监管账户，推行第三方监理人制度

住房装修市场乱象丛生，一些地方纠纷多发，受访人士对其深恶痛绝，期盼强化监管，多部门全链条严打欺诈骗，规范家装行业健康发展。

东南大学法学院副教授顾大松建议，装修行业涉及建材、装配、施工等多个环节，不能仅盯着装修服务终端环节，宜统筹上下游全产业链，从原料、加工厂、施工单位等方面形成监管合力，破解维权找不到人监管难题。宁波工程学院副教授李旦伟建议，切实强化装修公司质量监管责任，完善装修行业征信机制。

郭雳建议，推行第三方监理人制度，设立资金监管账户，发展面向个人的工程监理行业，加大装修公司后期行为约束力度。谈润卿建议，由主管部门或行业协会牵头设立资金监管账户，研究设定合理的资金监管百分比，在房屋装修完毕并经由双方签字确认后，再将款项支付给装修公司。

完善合同设置，降低维权成本。业内人士建议，相关部门研究出台装修合同细化指导性范本，特别对是否转包、装修材料品牌确定、付款节点、装修进度、强制监理人制度、质保金支付方式、违约责任等重要条款做出详尽细致的规定。加强对装修行业签订协议的规范和管理，推广先装修后付费方式，切实维护消费者权益。

精装房困境亟待系统化治理。业内人士认为，住宅装修行业主管部门的监管作用需要完善的法律体系支撑。目前，一些地方正在制定和细化相关政策，比如，针对涉房投诉症结，去年以来，重庆市市场监管部门从广告、合同两个关键点着力，在九龙坡区房地产在售项目中探索推行不利因素告知机制，涉房投诉举报、信访量下降明显。

虞晓芬认为，开发商之所以能够如此“肆无忌惮”，期房制度是“原罪”。目前在中国房地产市场，期房占比超过八成，交房周期一般为2年至3年，这为开发商“暗箱操作”提供空间。建议加大现房销售比例，同时，在完成土地出让时，设定一定的施工、装修时间节点，以避免开发商为提高周转率、赶工期，从而以次充好，影响装修质量。

还有一些业内人士建议，破除以工长为核心的传统模式，建立家装行业人员持证上岗制度，大力发展高质量、现代化装修。

专家提醒，如今基本遵循“按图施工、按图验收”原则，可聘请第三方专业验收，如发现问题，业主可与开发商协商整改，若开发商拒不整改可向监管部门投诉。二手房装修尽量找专业的设计和施工团队，施工前应请专业人士对房子进行实地勘察，尽量全程拍照留痕。签订装修合同时，对装修细节应逐项核对标明，交付尾款前逐一验收检查，遇到问题向有关部门反映依法维权。



扫描二维码，看更多精装房变“惊装房”维权视频。

（上接1版）

### 文化家底逐步摸清 研究阐发全面展开

2021年元旦，《记住乡愁》第七季在央视播出，讲述一座座古城的悠长文脉与家国情怀。作为中华优秀传统文化传承发展工程项目之一，《记住乡愁》受到海内外观众好评。

《中华优秀传统文化百部经典》以当代眼光审视和解读古代典籍，寻求优秀传统文化与社会主义核心价值观之间的深度契合点，目前已推出《论语》《孟子》《左传》《黄帝内经》等五批共计40种图书。

工程实施4年来，15个重点项目持续推进，文化家底逐步摸清，研究阐发全面展开。

建立国家、省、市、县四级非遗名录体系，认定非遗代表性项目10万余项，其中国家级非遗代表性项目1372项；认定国家级非遗代表性传承人3068名；设立23个国家级文化生态保护（实验）区。

积极推进文物、非遗、古籍、地方戏曲剧种、美术馆藏品普查和复核工作；加强文化资源普查成果的转化利用，《全国地方戏曲普查报告汇编》已经成书。

——公布两批革命文物保护利用片区分县名单、实现全国31个省区市和新疆生产建设兵团全覆盖；实施百年党史文物保护展示工程，青海第一个核武器研制基地旧址保护研究等重

点工程深入推进。

——截至目前，已公布135座国家历史文化名城、799个中国历史文化名镇名村、6819个中国传统村落，划定历史文化街区912片，确定历史建筑3.85万处，不少有价值的工业建筑、文化景观也逐步纳入保护体系。

——完成全国地方戏曲剧种普查；培育戏曲人才，名家传戏——当代戏曲名家收徒传艺工程每年扶持100位戏曲名家向200名青年演员传授200出经典折子戏；传承戏曲经典，中国京剧像音像工程录制京剧经典传统剧目350多部，中国戏曲像音像工程试录制25部剧目。

——截至2020年，全国制定颁布古籍保护国家标准、行业标准14项；累计完成普查登记数据270余万部，占总任务的94%；累计修復古籍360多万叶，培训古籍从业人员1万余人次；全国累计发布古籍数字资源达7.2万部。

——中国民间文学大系出版工程实施以来，共有195卷启动编纂工作，其中32个分卷进入出版社的编校程序；中华民族音乐传承出版工程采风录制收集整理散存于各地区、各领域的民族音乐资源，录制约128小时的采风样品。

——实践证明，以实施工程的方式推动传统文化传承发展很好发挥了引领示范作用，传承有抓手、发展有路径。

从2018年建立由中央宣传部牵头的中华优秀传统文化传承发展工程部际协调组以来，各成

员单位共同研究协调传承发展重大问题，论证、指

### 融入生产生活 助力全面小康

一起看“人面桃花相映红”，一起听“稻花香里说丰年”……亲友围坐品鉴《中国诗词大会》，被不少人视作精神享受。

截至目前，六季《中国诗词大会》收视超过30亿人次。越来越多普通人展示诗词才华、传递文化力量，凸显“诗词已经成为中国人生活日常”。

4年来，优秀传统文化更好更多地融入生产生活各方面、国民教育各领域，滋养精神根脉、点亮小康生活。

将中华文化传承与重大节庆相结合，中央和地方各有关部门积极作为，抓住春节、元宵节、清明节、端午节等契机，因地制宜举办一系列接地气、有生气的“我们的节日”主题活动。组织全国大中小学开展“传承的力量”学校体育美育传承弘扬中华优秀传统文化系列活动，在全国高校建设106个中华优秀传统文化传承基地，在全国中小学建设近3000所中华优秀传统文化艺术传承学校，推动中华优秀传统文化教育融入学校教育全过程各方面；开展“网络中国节”系列网络文化活动，推出一批传统节日动漫、微视频、视频直播等网络文化产品……许多曾热衷过“洋节”的年轻人领略到传统节日的魅力。

与此同时，戏曲进校园、进乡村让学戏、懂戏、爱戏的人越来越多，节令饮食、中医养生、传统体育渐成时尚。

把目光聚焦到四川凉山，彝绣、银饰、漆器等众多传统工艺转化为脱贫生产力，促进非遗活态保护，也带动贫困群众就近就业、居家就业。在湖南湘西州，“非遗+扶贫”让更多拥有刺绣技艺的外出打工妈妈实现了“守着娃，绣着花，养活自己又养家”。

数据显示，“十三五”以来，有关部门支持各地设立各级非遗扶贫就业工坊超过2000家，带动数十万人就业增收。

### 创新表达方式 讲好中国故事

2020年疫情期间，宅家“云观展”，成为文化生活新方式。《全景故宫》《全景兵马俑》等一批数字全景展厅项目，让观众宅在家里就能“漫游”文化遗产；只需在手机上轻轻一点，就能近距离欣赏到精美的敦煌石窟壁画、彩塑、石窟建筑，敦煌研究院等推出微信小程序“云游敦煌”受到好评。

创新方式、多元表达、科技赋能，给文化遗产保护传承带来全新启示。《中国地名大会》综合调动知识竞赛、文化解读、文艺呈现、人物故事等多种元素，挖掘地名文化，讲述中国故事，引导广大受众在“知来路”中“明未来”，为“坚定文化自信”这一历史命题拓展新内容。中国经典民间故事动漫创作工程推出《大禹治水》

《愚公移山》《杨家将》《大运河奇缘》《百鸟朝凤》等传统文化动画片，受到小观众喜爱。“中华精品字库工程公益应用计划”免费提供字库公益授权，让书法经典“用起来”，让精品字库融入大众生活，提升公益宣传的视觉审美。

用优秀传统文化讲好中国故事、促进文明交流互鉴，中华文化影响力不断提升——

第二届进博会，首次增设4000平方米“非物质文化遗产暨中华老字号”展区，37项非遗项目、69个老字号在此汇聚，推动老字号“买全球、卖全球”的同时，充分彰显中华优秀传统文化的勃勃生机。

中华优秀传统文化传承发展工程支持项目“舞动中国”，精选《丝路花雨》《我的梦》《国色·十二生肖》三台艺术精品，推广到北美、南美、大洋洲，在美国、加拿大、澳大利亚、新西兰、巴西、阿根廷、乌拉圭、智利等八个国家的数十座城市巡回演出，受到广泛赞誉，引发热烈反响。

“中华之美”海外传播项目，以国际传播为鲜明特点，着力呈现创造性转化、创新性发展。《记住乡愁》国际版第一季、二季制作完成并在国家地理频道播出，引发海外热议；纪录片《佳节》通过国家地理《华彩中国》栏目、腾讯视频面向170多个国家和地区的4亿受众播出，向全球观众开启了一段体悟中国传统节日文化的奇妙旅程。

在不断的传承、发展与升华中，传统文化的深沉积淀和深厚滋养，让中华文化绽放出璀璨的新时代光芒。