

装修期间问题频出,星艺装饰逾期数月未完工

“放心上班去”广告承诺名不副实?

日前,新快报接连收到两起业主对广东星艺装饰集团股份有限公司(以下简称“星艺装饰”)的投诉。而因逾期数月未完工及期间装修问题频出,成业主们投诉的主要问题。“当时选择这家公司进行装修,看重的就是公司的服务。公司的广告标语还打着‘把装修交给我们,你放心上班去’,现在看来完全就不是一回事。”受访者表示。

■新快报记者 梁茹欣



▲业主家中的柜子侧板颜色与设计图不一致(左为实物,右为设计图)。



▲五金配件与原设计版本不符,安装时造成门部损坏。



▶隐形门与地面有明显缝隙。

案例一

逾期4个月未完工 业主只能干着急

家装设计不合理 工期延误中途收费未开发票

10月20日上午,新快报记者来到毛女士家中。原本应该在4个月前验收的房屋一片狼藉,堆满了各种建材杂物。现场,因玄关储物柜安装方向与之前设计商议效果不符,就此问题业主与安装师傅产生分歧。“我们是按着设计师给的图纸安装,有问题你找设计师说。”现场安装师傅回应。其间,业主曾多次联系项目相关负责人员无果,直到当天16:29,星艺装饰工作人员才在微信群内回复:“这个储物柜我们好像搞错了。”

毛女士称,今年3月在某社交平台上了解到星艺装饰,而刚好有房屋改造需求的她便平台上留言登记。随后去星艺装饰总部咨询了一番,整体比较满意,便在4月18日与该公司签订了家装合同,合同约定的竣工日期为开工后60个工作日,即6月18日验收。

7月28日,监理发来现场视频表示新家已装修完毕。到现场一看,毛女士却是傻眼了。“隐形门与地面的缝隙明显,五金配件也很劣质。隐形门再加上护墙板要3万多,这个价钱和当时呈现效果肯定是不匹配的。”随即业主要求对方退款,由于考虑到不想再拖延交付工期问题,之后便自己掏钱找人重做一遍。

据了解,当初该工程测量需要装修的地方只有40平方米,除去期间1个月左右的时间受疫情影响,从4月一直做到10月中下旬,将近半年的时间该工程并没有完工。“其实前期施工我觉得还行,但隐形门出现问题后,装修公司就开始不作为,很多事情都需要亲力亲为,这还怎么让人‘放心上班去’?”对此,毛女士颇为不满。

另外,装修期间的收费也是一笔“糊涂账”。毛女士向记者算了一笔:从3月至10月,她先后向星艺装饰支付了十几笔款项,总计超过16万元。其中只有两笔工程费,约5万元,其余大部分的款项都是用于购买主材、电器等。“其实家装合同报价10万元。按照正常施工流程,尚有1万多的工程费还没支付。其间我委托星艺装饰找人安装隔音玻璃、煤气管道改装等,这些都未收到相关的票据。”

装企:重做项目导致工期延误 建议找回当事人索取票据

随后,记者找到负责该项目的星艺装饰设计师黄先生,提及工期延误问题,他表示,工程在6月已经完成了95%左右,后续就等主材入场安装。而因业主不满意隐形门,后来自行找了与星艺装饰没有合作关系的供应商重做,所以在时间上不好把控,直到10月中旬隐形门才安装完成。

至于未开具票据,星艺装饰向记者表示,凡是进入公司账号的项目款项都会开具相应票据。若是非公司业务范围的收费项目,则不适用前述规定,建议找回当事人处理。

案例二

业主“鸡蛋里挑骨头”? 装修质量问题引纠纷

全款数月前已付清 施工速度慢且问题频出

无独有偶,黎先生也遇到工期延误的问题。今年5月,他与星艺装饰签订整包合同,总款项约15万元,双方约定在8月18日验收。黎先生坦言,按照合同约定的施工进度,他已分3期向装修公司付款,并在7月13日付清所有款项。“合同有约定每做完一部分工序,会通知业主过去验收才能做下一步。之前做好水电的时候,有通知我过去一趟,之后都是没有通知进度就直接做下一步,结果问题频出。包括砌墙没有砌平、墙面瓷砖有明显裂痕、房间没有做自流平就铺地板等等。”黎先生说道。

针对装修时出现的问题,业主曾多次向装修公司反馈,并为此换一位监理,但效果并不佳。“我已经跟他说明了情况,这套房子是赶着来住的。但付清款后工期都拖得很慢了。比如后面单是更换橱柜的一块板,我都请假三四次耗费了1周时间,对方每次都发错,不是颜色不符就是尺寸不匹配。”黎先生颇为无奈。

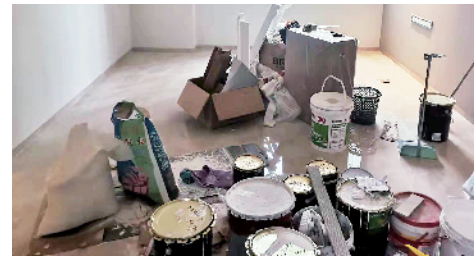
眼看约定的竣工期已超两月,原本9月入住的计划也随之泡汤。“其实在施工过程中,如果能马上发现问题并处理的话,也不需要后续多次返工。这些因为监督没到位导致工期一再延长的情况,不应该由我们消费者来承担。”黎先生向记者表示。

监理:业主反复要求返工耽误工期

负责该项目的钟监理表示,“在八九月份的时

候就已经完工了,但业主一直在要求整改。出现多次返工,工期拖那么久,当然,的确有一方面原因是我们并没有做得到位。另一方面也是由于业主本身的挑剔,会觉得工程应该是完美收货的状态。”他补充道,“业主要求的是监理时刻守在工地上,这个要求有些强人所难。”据星艺装饰相关工作人员透露,一位监理同一时间最多负责6个项目。公司对于监理是否需要每天亲自到现场监工并没有强制规定。

事实上,装修质量问题一直是家装投诉热点。据上海市消保委最近提供的数据显示,墙面开裂、房间漏水、吊顶开裂或脱落、地板瓷砖不平、水电不分路、接线不规范等因施工不规范涉及的装修质量问题投诉占总投诉量的40%。有专家梳理指出,现有的国家标准和规范都是施工标准,专业性强。消费者很难便捷直观地参与到装修验收的各个环节。在信息不对称的情况下,家装的质量控制只能依靠家装企业的自律。



■10月21日,原本2个月前验收的新房仍堆满各类建材。

律师说法

因装修质量问题延期 理应由企业负全责

记者注意到,上述两位业主均提到,对于工期延误,合同有写明相应的赔偿条款。据受访者提供的合同显示,因装修公司责任不能按期开工或者无故中途停工而耽误工期,累计造成停工30天以上,每延误一天向消费者支付工程款3%的违约金,工期不顺延。

广东国鼎律师事务所合伙人、公益律师廖建勋接受新快报记者采访时表示,若是装修公司的质量问题导致延误工期,由装修公司承担责任。若是业主方面的问题,且装修公司有相关资料证明的话,装修公司可免除部分责任。对于工期延误问题,业主可先与装修公司协商。若协商不成,可按照双方签订的合同,通过诉讼的方式来解决,从而厘清双

方的违约责任。

廖建勋律师建议道,业主尽量选择口碑好、值得信赖的装修公司。在签订装修合同时,要尽可能对装修的各项细节进行约定。款项按施工进度支付,至少要分到5-7期,以控制整个工程的进度。另外,对于工期延误等违约责任要有明确约定,而且要有可操作性,对违约的一方形成威慑力。



扫码了解更多“家·生活”资讯