



审阅评估装修公司施工图纸的合理性,合同中工艺和材料的规范性;查看预算清单中单项偏高项,预算存在重复收费项;提供合理化建议,并在附加条款中补充对消费者有利的条款……对于家装经验近乎零的业主来说,看装修合同时常常是“云里雾里”,一不小心就可能多付“冤枉钱”。针对消费者上述困扰,近些年业内开始出现各种各样的装修陪签服务。这些宣称“协助业主和装修公司达成一致,达到控制装修质量、进度、成本的目的”的装修陪签服务,是否真的能解决家装用户的痛点?有业内人士分析认为,目前装修陪签服务尚未形成气候,还有待市场后续培育。

■新快报记者 梁茹欣

家装痛点催生装修“陪签师”新职业

装修冗长繁杂 陪签师渐受年轻消费群体青睐

“跟装修公司签约,看着三四页的清单预算明细,一头雾水。好在提前请了专业的陪签,价格直接给我砍了1万多元,对方还协助把装修公司没有考虑周全的问题都梳理清楚。”最近着手装修的李小姐表示,装修流程繁杂冗长,作为装修“小白”根本没办法做到面面俱到。在把控装修材料、成本等方面,装修陪签师真的帮了很大的忙。

一直以来,装修合同里的猫腻饱受诟病。对于家装经验近乎零的业主来说,一不小心就可能多付“冤枉钱”。2021年《10月国民安居指数家居市场报告》显示,在装修中让业主担心的问题里,“未经认可和确认,增加装修合同的施工项目”成为业主最担心的问题,选择此项的业

主占比达到60.71%。另有数据调研机构做过一项调查,在对500名业主进行回访后发现,超90%的业主没有对装修知识“做全面功课”,而其中更有一半对装修合同的细节内容无记忆点。

面对繁杂的装修事宜,装修陪签服务正成为越来越多消费者相对较新的选项。陪签师肖岳泉向新快报记者表示,他现在每天几乎要对接1-2位业主,这些客户大多是30-40岁比较年轻的消费群体,而且广州家装市场对于装修陪签服务的接受度越来越高。“业主无论是请高端的装修公司,还是个人工匠,基本上都有找我们陪签。业主对于家装往往是一知半解,但施工方又过于专业。装修的时候涉及

很多专业术语,双方直接沟通时,难免产生误会。在大多数时候,我们是业主与施工方之间的沟通桥梁,能够向施工方转达客户一方的诉求,同时又能及时把施工方的专业术语‘翻译’出来,便于业主理解,最大程度上规避合同不规范所带来的问题。”

肖岳泉提到,能让业主明明白白消费,是作为陪签师的成就感来源之一。“我曾经接触的一位业主,有遇过装修公司做增减项时额外收费的情况。业主原本以为只需支付28万元,后来我们仔细审核合同发现,最终实际需支付约40万元,比原本的预算超出一小半。通过陪签成功让业主避开装修合同陷阱。”肖岳泉笑道。

服务计费标准不一 收费相差百元

新快报记者调查发现,目前的装修陪签师更多存在第三方监理机构,极小部分以个人名义提供陪签服务。装修陪签人员的从业门槛、服务收费标准则是各家企业根据实际运营情况而定,尚未形成统一的行业标准。

在家装行业从业近30年的肖岳泉告诉记者,目前陪签师尚未有国家职业资格认证,从业人员无需考证。他所在的互联网家装监理平台“装小蜜”要求陪签师需具备三年以上装修专业经验。“我们公司要求陪签师要有家装行业设计、预算审核、施工工艺和验收标准等方面的

从业经验。要熟悉国家合同标准内容、施工工艺、建材品类品牌,以及本地家装市场报价等,这都是最基本的前提条件。”肖岳泉说道。

目前,装修陪签服务的收费方式分为两种,按照户数或者房屋的建筑面积收费。装小蜜品牌方介绍道,“目前广州市场上的话,按户收费500元起。若按照房屋的建筑面积,基本上是5-10元/平方米。”不过,记者对比多家互联网家装监理平台发现,这些公司提供的装修陪签服务收费从399-999元不等,而且服务介绍详情大同小异,消费者较难直观分辨出

其中的区别或优劣。

深圳市家装家居行业协会会长李晓锋接受新快报采访时指出,装修陪签师的职业要求很高,从业人员要熟知整个装修的全流程,目前市面上的公司主要提供合同审核服务居多。“真正的装修陪签师应该是充当家装全流程顾问的角色。他们要根据消费者的职业、生活态度、文化习惯、家庭情况等给予相关家居建议,包括选择设计师、跟踪设计方案、跟进家装的全过程流程等。而且这样一整套下来,往往意味着消费者需要支付相对较高的费用。”

陪签服务尚未形成气候 有待市场培育

对于装修陪签师来说,在“调节”业主与施工方的矛盾时,自己本身也可能与业主陷入纠纷中。有不少陪签师提到,尽管前期合同审核无误,但在后期施工现场会出现增项等情况,并不能百分百地保证与施工时的预算报价一致。一旦发生纠纷,双方往往只能按照陪签服务协议中的违约责任条款处理。

除此之外,在各种装饰公司、施工队、设计师等重大利益冲突面前,装修陪签师要如何维护装修用户的利益,成为一道摆在现实的问题。装小蜜品牌方向记者表示,业主以前可能会认为陪签师和装修公司“同穿一条裤子”,但纯粹的第三方陪签师和之前装修平台配置的陪签师,完全不是一个层次的概念。事实上,随着陪签服务的口碑逐渐传播,市场在近两三年对陪签师这个职业的接受程度越来越高。未来陪签服务会越来越正规化,相应地对服务人员也会提出更高的要求,从业人员必须具有专业知识强、服务意识强、沟通能力强等综合素质。“未来家装市场的独立监理、独立设计和独立施工将会是市场的主流方向之一,陪签服务会成为家装客户的必要需求。个人对于陪签和独立监理的前景还是比较看好的。”装小蜜相关工作人员表示。

李晓锋则认为,就目前的市场情况而言,装修陪签师更像是个伪命题。“其实这就是谁埋单的问题,客户愿不愿意为别人的专业服务埋单。从行业与企业的角度而言,要以工匠精神来提供产品和服务,相应地市场消费者要有为工匠精神埋单的准备,这两者应该是相辅相成的。但目前行业与消费者两边都没做好充分的准备,所谓的‘装修陪签师’更多是一个噱头,并未形成气候,还待未来慢慢培育起来。”李晓锋坦言道。



扫码了解更多“家·生活”资讯