

# 家装微改“越改越差” 装企承诺退款停留在口头

近日,业主郭女士向新快报记者反映,今年7月,通过齐家网装修平台的推荐,郭女士选择了广州市臻兴设计工程有限公司(以下简称臻兴设计)对刚交付的精装房做微改。不料装修开工以来问题频出,不仅工程质量差、货不对板,郭女士家中的原精装修还被损坏。为此,郭女士多次与该企业进行沟通,但是对方只给承诺却不兑现。

12月14日,新快报记者致电臻兴设计,对方表示情况属实,会跟进沟通处理。同日,记者致电齐家网,工作人员表示会和用户、商家沟通进行三方协商,尽快给用户解决问题。12月20日,记者再次致电业主、装企和齐家网,发现问题仍未解决。

■新快报记者 谢佳嫒



■施工期间,装修公司未做好防护措施。受访者供图



■郭女士家原精装修多处出现划痕、磕损。受访者供图

一周资讯

## 1 宜家等多品牌儿童家具上“质量黑榜”

近日,北京市市场监督管理局发布关于北京市婴幼儿及儿童家具产品质量监督抽查结果公示。此次共抽样检验70组批样品,其中14组批样品检验结果不合格,涉及宜家、优学士、艾思特、聪贝乐、冠之雅等标称商标产品。

## 2 涉嫌信披违规 中装建设被证监会立案

12月16日,中装建设发布公告称,因中装建设涉嫌信息披露违法违规等,根据《中华人民共和国证券法》《中华人民共和国行政处罚法》等法律法规,中国证监会决定对公司立案。中装建设表示,立案调查期间,公司将积极配合中国证监会的调查工作,并严格按照监管要求履行信息披露义务。目前公司经营情况正常。

## 3 宝鹰股份一年累计诉讼、仲裁事项涉1.2亿元

12月19日,宝鹰股份发布关于累计诉讼、仲裁案件情况的公告。截至公告披露日,公司及控股子公司连续十二个月内累计发生的诉讼、仲裁事项涉案金额合计为人民币1.2亿元,占公司最近一期经审计净资产的11.49%。其中,公司及控股子公司作为原告涉及的诉讼、仲裁案件金额合计为8619.85万元。公司及控股子公司作为被告涉及的诉讼、仲裁案件金额合计为人民币3506.14万元。宝鹰股份表示,公司将持续关注有关诉讼、仲裁案件的后续进展,积极采取相关措施维护公司及控股子公司的合法权益。

(谢佳嫒 据公开资料整理)



扫码了解更多  
“家·生活”资讯

## 业主 装企承诺修补和退款却不兑现

郭女士告诉新快报记者,今年7月,她在齐家网的推荐下,选择了臻兴设计,并于7月26日签订了金额为1.68万元的施工合同。合同签订当天,郭女士向对方支付了80%的款项1.344万元,双方经过协商决定于8月15日开工,10月15日竣工。

郭女士表示,这次微改并不复杂,主要是3面墙的打拆、衔接通铺地板以及制作两个阳台窗户。然而,臻兴设计的工程质量和态度都很差。“一开始拆墙的时候,装修公司就没有做好防护措施,导致原精装修多处损坏,对方答应做好修补;两个阳台

窗户的材质也货不对板,对方答应退回差价,但至今都没有下文。”郭女士说。

12月13日下午,新快报记者来到郭女士家中。现场,郭女士一一向记者指出被装修公司损坏的原精装修,只见多扇门的门面和门框都出现磕损,房间内木地板上的划痕可见一斑,客厅靠近厨房的瓷砖出现了破角崩边,打拆后修补的墙面也歪歪斜斜。

郭女士表示,施工期间,臻兴设计的负责人经常不回信息、不接电话,郭女士无奈向齐家网平台投诉,齐家网介入后工程才断断续续推进。其间,郭女士按照合同约定

又支付了17%的款项2856元,然而对方仍拖延工期。直到11月19日,臻兴设计强行上门竣工验收,而此前承诺的修补、退差价等问题依然没有解决。

就修补、退差价等问题,郭女士多次上门与臻兴设计协商,每次面谈时对方均表示会处理好,然而线上却不回信息、不接电话,拖延处理。最后一次上门协商是12月12日,郭女士向新快报记者回忆称:“臻兴设计的一名张姓负责人承诺在下周内解决,但是我已经很难信任对方了。”目前,郭女士已通过12315热线进行了投诉。

## 装企 目前正与厂家沟通 会跟进处理

12月14日,新快报记者通过郭女士提供的信息致电臻兴设计。当记者表明来意后,对方表示,郭女士所说的情况属实,目前正在和厂家沟通,会跟进处理。当记者想进一步了解具体情况时,对方随即挂掉电话。当天,记者来到臻兴设计所在的广州市黄埔区工作室,发现只有几名工作人员在场,不见负责人身影。臻兴设计的工作人员告诉记者,承接郭女士装修单子的

负责人目前不在公司,建议记者和负责人约定好时间后再来。

企查查信息显示,臻兴设计成立于2018年1月,公司经营范围包含建筑工程后期装饰、装修和清理,室内装饰、装修等。值得注意的是,2023年,臻兴设计新增了3起司法诉讼,均为装饰装修合同纠纷。

此外,新快报记者在齐家网小程序上

发现,臻兴设计(在平台上简称为臻兴装饰)位于广州装修公司人气榜第五名,页面显示该榜单是依托业主浏览行为和真实评价等综合排序每日更新。小程序内显示,臻兴设计的评分为3.8,共有9条用户评价,好评率为77.8%。其中,日期最近的一条用户评价内容显示“水电做好了才跟你说做多了,只能做成增项,遇到问题设计师逃避不处理,沟通不到位”。

## 齐家网 将和用户、商家进行三方协商

12月13日,在新快报记者的陪同下,郭女士致电齐家网,对方表示,自郭女士向平台投诉臻兴设计以来,齐家网一直在跟进处理。针对臻兴设计没有为郭女士购买齐家网服务(齐家网平台推出的保障用户

的三方协议),跳过平台和用户签约的行为,平台已经对其处罚了2000元。齐家网进一步表示,平台的处理权限有限,建议郭女士从行政部门、法律等多渠道对该装企进行投诉。

12月14日,新快报记者再次致电齐家网,当记者表明来意后,对方表示,就郭女士的装修问题,广州地区的负责人将和用户、商家沟通,进行三方协商,尽快给用户解决问题。当记者询问齐家网对装修公司的合作机制和筛选标准,以及小程序内广州装修公司榜单的排行机制等问题时,对方表示,具体问题需要向业务部门了解后才能给予解答。截至发稿日,对方暂未对以上问题作出正式回应。

公开资料显示,齐家网(港股简称齐屹科技)成立于2007年,并于2018年在港交

## 律师说法

### 装企严重违约 侵犯业主财产权

针对此事,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,一方面,装企承诺退还差价却不兑现,侵犯了业主的财产权;另一方面,装企屡次承诺修补、退款却屡不兑现,也属于一种严重违约行为,违反了民法典的诚信原则。

廖建勋提醒,业主尽量选择口碑好、值得信赖的装修公司,在签订合同前了解该装修公司是否经常涉及投诉、诉讼等信息。此外,装修款项要按施工进度支付,至少要分4期,分期比例可分为20%、30%、30%、20%。