

装修的烦恼暗藏的“坑”

9月23日,由潍坊市融媒体中心平面空间传播分中心、奎文区住建局主办,奎文区住宅装饰装修协会承办的“民生会客厅”活动如期举行。本次“民生会客厅”,重点关注家装行业的乱象、痛点、难题,一起探讨如何有效解决家装行业问题,规范家装市场秩序,提高服务质量,维护消费者合法权益。活动中,8位受邀参会的业主就关心、关注的家装问题提问,与会专业人士一一剖析解答,并对奎文区推出的规范家装市场的惠民举措进行了详细介绍。

民生会客厅



“民生会客厅”活动现场

□文/本报记者 赵春晖 图/本报记者 张驰

业主代表自述烦恼,专业人士解惑并指导如何避“坑”

无论是新居装修,还是老房焕新,消费者改善居住条件的需求大大推动了家装市场的发展,但同时也伴随着不少乱象,给消费者的安居、宜居、乐居需求带来不少困扰。

本次“民生会客厅”,邀请了来自城区不同小区的8位业主代表参与,与奎文区住建局、奎文区住宅装饰装修协会、装饰装修企业代表共聚一堂,就大家各自关心、关注的问题进行探讨交流。

活动中,业主代表畅所欲言,把自己和身边亲朋在装修过程中看到的现象、遇到的问题、心中的困惑、想到的

点子都坦诚地提了出来,希望给部门、行业提供更多有价值的信息,推动问题解决。

与会的住宅装饰装修行业专业人士,根据自身的实际工作内容和经验,现场答疑解惑,并普及装修常识,解读装修政策,传授避坑技巧。

多位业主代表表示,此次“民生会客厅”活动直击民生痛点问题,相关部门和行业协会勇于面对问题,针对大家在实际装修过程中遇到的问题进行了剖析,给出合理建议,也让部门、行业的便民惠民信息精准传递,感觉收获颇多、受益匪浅。



业主代表提问。

创新建立第三方资金监管机制,装修资金安全有保障

装修属于低频次、高消费行为,如何切实保障自己的装修资金安全,是与业主代表普遍关注的问题。奎文区住建局二级主任科员、奎文区住宅装饰装修协会党支部书记李未详细向业主代表介绍了奎文区的经验做法。

2024年3月11日,奎文区住建局指导成立了我市首家装修协会——奎文区住宅装饰装修协会,主要目的就是规范家装市场秩序,提高消费者装修满意度,将坑骗消费者的家装企业逐步淘汰出市场。

为有效保障消费者装修资金安全,奎文区创新实施第三方资金监管机制,按照装修不同节点分期验收打款,从根本上保护消费者权益。

李未介绍,只要消费者选择了协会会员单位进行装修服务,签订合同后可以将装修资金按照30%、30%、35%、5%的比例分期打入第三方资金监管账户,资金释放与装

修进度紧密挂钩。

在每个装修节点完成后,先由会员单位施工方自行验收,再经业主验收同意签字确认,后经协会审核通过,协会才会根据合同约定比例,将资金从监管账户拨付给家装企业。

如果装修过程中,消费者对施工质量不满意,家装企业必须按照验收标准进行整改,协会将暂时“冻结”项目款,直至验收合格后再行拨付。

为确保装修工程的长期质量,最后5%的装修款将在工程竣工验收合格后两年,再由监管账户划拨给家装企业,从而为业主提供额外的“售后服务”保障。整个家装过程中,如果发生装修纠纷,双方可委托协会作为第三方进行调解处理。确实难以达成调解意见,消费者可以中断与这家家装企业的合作,剩余资金会予以退还。

搭建部门、行业与消费者沟通平台

本次直击家装行业痛点问题的“民生会客厅”,得到与会业主和专业人士的高度肯定。

奎文区住宅装饰装修协会会长、潍坊雅度装饰集团有限公司董事长张悦孝认为,只有为消费者提供高品质的产品和服务,家装企业才能实现持续、健康的发展,希望以此次活动为契机,进一步规范住宅装饰装修行业内部秩序,实现产业合作共赢,构建行业良性生态,为消费者装修出满意的家,实现互惠共赢。

李未介绍,成立奎文区住宅装饰装修协会,是政企联手破解家装消费痛点的有益探索,尤其是创新推出的第三方资金监管机制,填补了传统家装交易欺诈的漏洞,改变了消费者在和家装企业签订合同后就处于被动地位的尴尬处境,为破解预付消费、保障资金安全,解决施工质量、拖延工期、售后维修等问题提供了新的解决路径。2024年,奎文区受理家装投诉纠纷同比下降49.2%,效果非常显著。

“民生会客厅”搭建起部门、行业与消费者沟通交流的平台,有助于把惠民举措进一步宣传出去,惠及更多群众。李未表示,将进一步总结经验、查找不足,推动奎文区住宅装饰装修协会紧紧围绕“加强行业自律、规范市场秩序、减少投诉纠纷、提升业主满意”这一目标,不断加强自身建设,当好桥梁纽带,凝聚行业力量,进一步推进全市住宅装饰装修行业高质量发展。

“七个放心,两个实惠”的承诺为业主消除后顾之忧

活动中,记者了解到,针对目前家装行业中存在的系列痛点问题,奎文区住宅装饰装修协会为消费者配套了“七个放心,两个实惠”承诺。

“七个放心”包括资金放心、质量放心、进度放心、合同放心、零增项放心、安全放心、信用放心。其中,资金放心是指采用第三方资金监管;质量放心,指会员单位均为资深优秀的家装企业,所用材料及设备均符合国家或行业的质量标准,假一赔十;进度放心,指严格按照合同约定进行施工,按期交付,因家装企业原因造成工程拖延,每延期一天,赔付合同总额1%;合同放心,指家装企业统一使用由协会制定的合同文本并进行备案登记,杜

绝“合同诈骗”“霸王条款”;零增项放心,遵守合同约定,严格按照业主已审核同意的装修方案及施工内容进行施工,禁止一切增项行为;安全放心,严格遵守安全施工规范,在施工中采取必要的安全防护措施,确保员工和业主的安全得到保障;信用放心,会员单位统一签订行业诚信自律承诺书,并对失信行为进行公示。

“两个实惠”包括价格实惠、服务实惠。其中,价格实惠,指只要选择协会平台上的建材品牌,承诺低于全市市场价,让消费者获得更多的低价实惠;服务实惠,指质保期内的,提供免费维修服务,超出质保期的,只收取材料费,免除上门费。

如果广大市民在家装方面有急需解决的疑难问题,或有装修房屋意向,欢迎扫码进群或拨打联系电话19216081090进行咨询。

