

3·15诚信家居企业展示特刊

# “五管齐下”完善家装行业诚信体系

专访合肥市家装委员会会长张清

作为房产延伸出的下游产业,自上世纪末以来家装行业出现了膨胀式的发展。据了解合肥目前拥有大小家装公司近一千家,其中只有150家左右具有正规资质与证书,85%都是不具资质的“草台班子”。发展速度过快带来的行业基础不够坚实,监管制度不甚完善,也造成了合肥家装市场上的一些乱象丛生。

记者 程梦萱 何曙光

## 企业:诚信品牌是长久发展之道

谈及合肥家装行业的发展,合肥市家装委员会会长张清表示,行业整体规范化,企业与消费者品牌意识的不断增强已成为大势所趋,但存在的很多问题也无法回避。炮制虚假概念,蛊惑消费者;编造假合同,蒙蔽消费者;低进高出,诱套消费者;偷工减料,欺骗消费者;甚至卷款潜逃,坑害消费者……在相关政策法规尚未完善的情况下,业内难以自律的情况层出不穷。

“从长远发展来看,企业的服务意识、品牌观念是必不可少的。缺乏了消费者的信任,企业也就失去了市场活动的基础与竞争资格。”诚信品牌的树立不在一朝一夕,而是365天的负责与信守。如一些产品服务的宣传,实事求是无疑是应遵的准则。

张清向记者表示,按照正规程序,家装企业在装修工作完成后,需要

向消费者提供两年的质保,有些企业甚至提供更长时间的免费维修。“这样的准则也是希望企业能够对每一位消费者、每一个工作细节拿出负责人的态度。”

在合约的规范上,张清表示,家装委一直倡议要求企业采用合肥市建委与合肥市工商管理局联合制订的装修合同示范文本。“现在有很多不法企业通过设套、签订霸王条约来侵犯消费者权益,有的企业在合约上要求支付费用60%作为首付,这都是不合理的。对于消费者来说,也是颇具风险的。”

除此之外,张清还告诫企业,一定要重视消费者的感受,从产品推介到售后服务,每一环都需要切实以消费者的利益为基准。一旦发现问题,也要及时反映,认真对待,以免因小失大。

## 监管:“五管齐下”推动行业进步

“目前,家装行业规范还不甚完善,一些监管也还未完全到位,但这个行业是在不断进步的。”张清表示,与前年相比,2012年家装行业的投诉量已经有所减少,同比下降24%。行业境况的不断好转与监管单位的引导和制约是分不开的。

“从前两年开始,我们就设立了‘市场大巡检’。一年来巡检走过了250余个小区,为800多户家庭带来家装方面的帮助。保障了业主利益,提升了业主的维权意识,也在一定程度上压制了缺乏资质的家装散队。今年开始,我们计划将巡检队伍拓展到20人。”

同时张清表示,在2013年里,家装委还将从

## 业主:不急躁,不轻信,不贪便宜

张清告诫消费者:首先不要急躁,货比三家,理智消费;其次不要轻信,一定要亲自到施工现场,样板房现场体验,不要轻信商家的口头承诺;还有不贪便宜,注重性价比。

“从我们接到的投诉来看,有很多消费者是‘图便宜’,反而因小失大。对于家装来说,价格不是王道,一定要通过了解比对寻找性价比最优的产品。”

由于装修工程量大,牵涉方面众多,业主难免有疏忽的时候。“其实问题的关键就在于选择一个优秀的装饰公司。”同时张清又强调

投诉处理、行业资质普查肃清、开展全市范围的装修环保抽查等方面进行工作强化。“环保目前是家装中的大问题。”张清表示,在去年随机抽查的100户家庭中,不少存在甲醛与苯超标1~5倍,有的甚至超标12倍,情况严峻。

而2013年家装监管部门工作的重中之重还是继续推进《合肥市住宅装饰装修管理服务协议》。对涉及住宅装饰装修的三方,即物业单位、装修单位和装修业主的权利和义务进行了平衡和规范。

“《协议》的实施等于抓住了家装问题的‘牛鼻子’。”据了解,目前《协议》已在4个小区试点实行,在2013年试点小区将扩展到12个。

到合约的签订,如在合约示范文本中会提及两年以上质保期等内容以保障消费者权益。遵守示范文本能够避免一些霸王条款的出现。

一旦出现问题,一定要寻求相关监管单位,按照程序,合理合法寻求帮助。据了解,在去年家装委受理的227起投诉中,有226起得到顺利解决。“只要证据完善,事实清晰,一般都能得到妥善的解决。”张清表示,2013年投诉处理也是家装委的重要工作之一。及时奔赴第一现场,妥善协调各方要求,在未来一年,家装委还将继续为推进行业发展,完善诚信体系不懈努力。

## 合肥市住宅装饰装修管理服务协议 合肥市物业管理协会、合肥市建筑装饰协会

本协议当事人:

甲方(物业管理企业):

乙方(业主或房屋承租人):

丙方(装饰装修企业):

为规范住宅的装修行为,保持房屋的整体质量和安全,保障全体业主和使用人的合法权益,依据国家《建筑法》、《物权法》和国务院《住宅室内装饰装修管理办法》、《安徽省物业管理条例》、《合肥市建筑装饰装修管理暂行办法》等法律、法规和规章,经协商达成本协议:

一、房屋基本情况:乙方房屋所有权证(或其它合法有效凭证)编号:房屋位置:建筑面积:

二、装修申报:(一)工程开工前由乙方到甲方领取《住宅装修申请表》,并按表中要求逐项详细填写。(二)装修人为非业主的房屋承租人,应出具征得业主同意的装修书面材料,与业主签订的房屋租赁合同。(三)乙方在办理申报时应提供下列资料:1、乙方的身份证明复印件;2、乙方和丙方签订的装饰装修合同(须为合肥市城乡建委和市工商局监制的示范合同复印件);3、丙方的《建筑业企业资质证书》副本原件及复印件,外地进肥企业《合肥市外地进肥建筑业企业登记备案证》原件及复印件;4、丙方提供的平面设计方案(须加盖合肥市住宅装饰设计师准入印章);5、丙方提供的合肥市住宅装饰项目经理准入证原件及复印件。

三、装修审批:(一)甲方在受理乙方完整申报资料后,三个工作日内审核完毕,无问题的,立即签订《合肥市住宅装饰装修管理服务协议》,签发《住宅施工备案证》。对无《建筑业企业资质证书》或《进肥登记备案证》的一律退回不予受理。对装修申报资料不全的乙方应按要求进行补充,重新提交审批。丙方应在乙方取得《住宅施工备案证》后方可进场施工。

(二)丙方签订《合肥市住宅装饰装修管理服务协议》后,应将参与装修人员的名册和照片提交甲方,凭有效证件办理施工人员《装修出入证》。

四、装修禁止行为:(一)变动房屋承重结构;(二)将没有防水要求的房间或者阳台改为卫生间、厨房;(三)擅自将生活污水管道接入雨水管道和改装、迁移或者拆除公共供水、排水设施;(四)拆除连接阳台的砖、混凝土墙体;(五)损坏房屋原有节能设施或者降低节能效果;(六)其他影响建筑结构安全和使用安全的行为。

五、施工管理:(一)装修时间:室内装修工程期限一般在三个月以内。装修施工作业时间为:上午8:00-12:00,下午14:00-18:30。如需延长施工时间,须向甲方提出书面申请,经批准后方可施工。(二)施工行为:1、丙方应将甲方签发的《住宅施工备案证》张贴在入户大门口的显著位置上;2、丙方所属装修人员进入小区范围内应配带《装修出入证》,须衣着整齐,不得在非工作区逗留;严禁随地吐痰、喧哗、打闹、赌博、饮酒等;3、丙方应对施工人员的行为负责,严禁在辖区内随意留宿和生火;4、施工现场不得存有易燃、易爆等危险物品,不得挤占、堵塞消防设施,未经甲方批准不得移动、拆卸消防设施、器材;5、禁止在施工现场和其它禁止区域吸烟,户内用电接电源必须由正式电工按规范操作,未经甲方批准不得擅自使用大功率用电设备及超过环保规定的高噪音电动工具;6、丙方应合理安排好装修材料进场,所有的材料、工具不得堆放在公用通道和消防通道上,楼面、阳台不得集中堆放大量的材料和垃圾,因搬运材料造成共用部位、共用设施损坏的,应给予修复或赔偿;7、禁止未经批准拆改燃气设施、水电气管、冷暖气管、中央空调管、有线电

视线路、宽带网络线路等附属设施,如确需改动,须向甲方提出书面申请;8、乙方在装饰装修中变动原有房屋非承重主体结构、增加楼面、屋面荷载或者改变房屋使用功能的,应当在施工前将原设计单位或者委托具有相应资质的设计单位提出设计方案报甲方审查,经批准后方可由丙方施工。(三)安全防火:1、丙方应对现场施工操作人员进行防火安全和工地管理制度的宣传教育,提高安全意识,自觉遵守安全操作的有关规程和制度。2、丙方负责施工现场的消防工作,应指定一名防火安全责任人,负责施工现场的防火安全工作,确保各项防火安全措施的落实。3、施工现场必须自备足够灭火设备,如手提灭火器。要求每50M<sup>2</sup>建筑面积设2KG灭火器一个(每户至少两个)。4、施工中确需动火作业,须到甲方办理动火审批手续。动火作业人员必须严格遵守有关的操作程序和安全规定,防止事故发生。5、未经批准,严禁在工地内使用电炉、电炊具等电热设施,不准使用高功率的照明器具。装修工人使用电器设备时,需采取可靠的安全措施,包括采用适当绝缘电线,临时接驳电线须保证一机一闸一个漏电开关。(四)垃圾清理。装修垃圾由甲方委托清运公司集中统一清运。装饰装修过程中产生的垃圾,丙方统一装袋后,按甲方指定的方式堆放到小区装修垃圾中转站内。严禁将建筑材料、垃圾堆放在公共场所(包括公共走廊及公共区域),严禁高空向楼下抛物。

六、违规处罚:(一)甲方将不定期派专人入户进行巡查,监督装修情况,发现违规情况有权作如下处理:1、责令停工;2、责令恢复原状;3、扣留或没收工具;4、停水、停电;5、赔偿经济损失;6、违反法律、法规规定的提交相关行业管理部门予以处罚。(二)未经批准擅自改动建筑物结构,造成质量安全隐患的,责令停工,由责任

单位进行恢复和补救;情节严重的提交建设行政主管部门予以处罚。(三)不按指定的样式、规格、颜色、位置在外墙上安装防护栏,擅自安装雨篷、花架、植物架、伸出阳台晒衣架、太阳能热水器,擅自拆改阳台,加封敞开式阳台,在露天平台乱搭乱建等,甲方责令乙方在 日内按要求限期整改,并承担违约金 元。(四)不及时清运、打扫堆放于公共场所的装饰材料、装修垃圾、遗落物和在高空抛撒物品、垃圾给环境卫生及其他住户带来影响的,由甲方责令限期整改,并视其情节轻重由责任方承担违约金 元。(五)因装修施工或搬运装修材料、器具等造成下水管道堵塞、渗漏、停电、损坏共用部位、共用设施设备或造成他人财物损失和人身伤害等,由责任方负责修复和赔偿并承担相应法律责任。

七、附则:(一)甲、乙、丙三方在自愿、平等、协商一致的基础上,同意签订本《住宅装饰装修管理服务协议》,各自依照协议约定,行使权利,履行义务。(二)本协议签约三方均同意由合肥市物业管理协会和合肥市建筑装饰协会共同组织、监督协议各项条款具体实施。(三)本协议三方须共同遵守,否则违约方应支付守约方违约金 元,并主动按本协议予以纠正及承担相应责任。(四)本协议在履行中如发生争议,双方协商解决或由合肥市物业管理协会和合肥市装饰协会协调解决,也可向物业管理行政主管部门和建设行政主管部门申请仲裁或向人民法院起诉。(五)本协议中未规定的事宜,均按国家有关法律、法规和规章执行。(六)本协议正本连同附件一式三份,甲乙丙三方各执一份,具有同等法律效力。

附:补充条款

甲方 电话 (盖章) 年 月 日

乙方 电话 (盖章) 年 月 日

丙方 电话 (盖章) 年 月 日