

装修一套房,要踩多少坑?

新华社“新华视点”记者 周思宇 吴燕霞 李晓婷

“没装修前,我刷了三个月的小红书,收藏了200多篇避坑指南,加了5个装修群。以为已经是半个专家了,结果开工第一天,现实就给了我一个大嘴巴子。你永远不知道下一个坑在哪,更不知道这个坑有多深”……

社交媒体上,有不少消费者吐槽自己的装修遭遇。装修一套房,可能会踩哪些坑?乱象背后有哪些症结?“新华视点”记者近日进行了调查。

合同“埋雷”、“货不对板”、渗水漏水问题突出

今年1月初,谭先生被某家具公司的优惠活动吸引,了解情况后与其初步确定全屋定制服务购买意向,并支付2000元定金。几天后,该公司工作人员上门量尺报价,谭先生发现,总价从前期沟通的12万元增至15万元。

工作人员称,只有参与“全屋定制+成品家具”订购套餐活动才可获得宣传所称的优惠折扣。不想买成品家具的谭先生提出退定,却被拒绝。

谭先生向记者出示的销售合同显示,要享受所谓“优惠”,成品家具选购须占定制合同金额的50%以上,选购时间在定制家具出货前,“这就好比买肉必须搭一半骨头,还得提前付钱。”

中国消费者协会发布的2025年八大投诉热点显示,家装行业部分商家设置各类合同陷阱与隐形消费,相关投诉呈增长趋势。

一些消费者表示,合同“埋雷”只是套路的开始,开工后“货不对板”的情况也屡见不鲜。

此前,家住浙江杭州的李月(化名)通过电商平台在重庆某公司订购了全屋衣柜等家具,安装完成后才发现,实际所用板材与合同约定不一致,“他们在宣传时展示原厂家生产的精板,销售时却换成第三方用从原厂家购进的素板加工而成的产品,并宣称该板材为原厂家生产的精板。”

根据原厂家就此事出具的说明,未经该公司授权,私自使用该厂家生产的素板自行进行饰面加工,却仍称是该厂家的精板,属不实表述,涉嫌误导。

更糟心的是,有消费者入住后发现渗水漏水问题,墙面、地板也“牵连受害”。湖南一名网友在社交平台发文称,年前自家新房卫生间门口有轻微渗水现象,过完年发现墙面开始大面积脱落,碎渣掉一地,部分区域裸露出墙内网格布。他向记者表示,尽管装修公司承诺处理到位,但截至目前都未找到漏水原因。

缘何维权难?

业内人士认为,家装服务具有准入门槛低、全周期链条长、产品非标准化等特点,部分服务缺乏规范标准和强有力约束,导致维权难问题。

——行业标准落地难。

记者采访了解到,尽管相关部门出台了《住宅装饰装修工程施工规范》等系列国家标准,但在实际落地中,由于家装工程具有“隐蔽性”,行政监管难以全覆盖,消费者往往依赖事后鉴定,导致约束力滞后。

目前,我国已分别对木家具、定制家具、全屋定制家居产品等出台验收规范或行业标准,但不少是推荐性而非强制性标准,商家可选择性执行。

重庆市永川区三教镇市场监管所工作人员谢元认为,当前部分产品质量执行标准不够细化、难以统一,“在处理常见投诉过程中,不少投诉双方都认为自己履行了合同,



新华社发 朱慧卿 作

但对结果就是不满意。”多名业内人士也表示,“缝隙多大算不合格”“形变多少属正常”等项目缺乏强制性细化标准,消费者往往陷入维权困境。

——责任成了“糊涂账”。

“家装服务链条太长,一个工地涉及设计师、定制厂商、工头、工人……人一多,有时责任很难划分清楚。”重庆某装修设计公司设计师陶源(化名)说。

处理过多装修纠纷的重庆箭宇律师事务所律师朱莹玮发现,消费者维权时最头疼的是证据收集与固定。比如,推销时所说的“全包”“零增项”“进口材料”仅是口头承诺,没写入合同;水电管线一旦封进墙里,其品牌和厚度无从查验。一些消费者为了居住不得不自行修复质量问题,导致原始现场被破坏,丧失事后鉴定的基础条件。

——“偷梁换柱”埋隐患。

记者在采访中发现,一些家装公司采用“项目制”或频繁更换法定代理人,甚至注册空壳公司逃避法律责任,消费者即便胜诉,也面临执行不能的困境。

中国消费者协会发文表示,部分装修企业通过品牌或关联公司名义开展业务,实际签约和收款主体不一致,实际施工人员与合同主体不一致。

2025年7月,家装行业连锁品牌靓家居宣布停止营业,多名消费者就披露装修合同表示,该公司此前与客户签订协议时,签约、开票主体均为已注销的“幽灵分公司”,可能给合法维权埋下隐患。

为“安居梦”筑牢“防火墙”

今年的政府工作报告提出“实施服

务消费提质惠民行动”“加强消费者权益保护”,系列举措助力打造更安心的消费环境。

今年1月,中国房地产业协会发布《住宅全案整装服务标准》,覆盖“全案整装”全流程服务规范,要求安装工地摄像头,明确售后响应与处理时限等。

西南政法大学经济法学院副教授马勇建议,相关部门可协同完善行业标准体系,制定更细致的施工工艺标准和验收规范,实现“所见即所得、计价即结算”。

形成监管合力,一些有益探索已在路上:重庆、江西等地明确要求物业服务企业严格落实装饰装修申报登记制度;就“先款后工”模式制约家装消费的突出矛盾,部分家装行业头部企业探索引入银行作为“装修款项的资金存管方”……

针对装修公司“诈欺”“跑路”等顽疾,受访人士普遍认为,可建立全国联网的家装企业信用黑名单,将恶意增项、偷工减料、卷款跑路等行为纳入失信名单,限制其市场准入、融资贷款等权益。

对消费者而言,如何精准“避坑”?

朱莹玮建议,消费者与企业签订装修合同时,要仔细阅读,拒绝笼统描述,如材料需写明品牌、型号等,工艺需明确具体做法,工期需规定延误违约金具体数额。签约前,还可通过网站等工具查询公司背景情况,尽量避开成立时间极短或频繁变更法人的公司。

“做到重要记录必保留、关键节点必验收、变更必书面确认,即使后期产生纠纷,消费者也有理有据。”朱莹玮说。

其他与贷款相关的任何息费。

在具体操作方面,规定要求,现场办理个人贷款业务的,应当在签署贷款合同或办理分期前,由借款人在综合融资成本明示表上签字确认。线上办理个人贷款业务的,应当通过弹窗方式向借款人展示综合融资成本明示表,设置强制阅读时间,由借款人在签署贷款合同或办理分期前确认。线上消费场景下办理分期付款业务的,应在消费订单支付页面以显著方式清晰展示综合融资成本相关信息。

规定将于今年8月1日起施行,施行时按照“新老划断”原则,新增业务严格按照规定要求开展明示综合融资成本工作。

前2个月国民经济实现良好开局

新华社北京3月16日电(记者 王雨萧 何晓)国家统计局16日发布数据显示,今年1至2月份,生产供给增长加快,市场需求稳中有升,就业物价总体稳定,新质生产力成长壮大,经济运行起步有力,实现良好开局。

工业生产加快,服务业较快增长。1至2月份,全国规模以上工业增加值同比增长6.3%,比上年12月份加快1.1个百分点;全国服务业生产指数同比增长5.2%,比上年12月份加快0.2个百分点。

市场销售增速回升,固定资产投资由降转增,货物进出口快速增长。1至2月份,社会消费品零售总额86079亿元,同比增长2.8%,比上年12月份加快1.9个百分点;全国固定资产投资(不含农户)52721亿元,同比增长1.8%,上年全年为下降3.8%;货物进出口总额77321亿元,同比增长18.3%,比上年12月份加快1.34个百分点。

就业形势总体稳定,居民消费价格涨幅扩大。1至2月份,全国城镇调查失业率平均值为5.3%,与上年同期持平;全国居民消费价格指数(CPI)同比上涨0.8%,其中1月份上涨0.2%,2月份上涨1.3%。1至2月份,全国工业生产者出厂价格同比下降1.2%。

“总的来看,1至2月份,主要经济指标明显回升,国民经济开局良好。但也要看到,外部环境变化影响加深,地缘政治风险持续上升,国内经济发展和转型中面临的老问题、新挑战仍然不少,一些企业经营困难。”国家统计局新闻发言人付凌晖在16日举行的国新办新闻发布会上说。

付凌晖表示,下一阶段,要坚持稳中求进工作总基调,实施更加积极有为的宏观政策,因地制宜发展新质生产力,着力稳就业、稳企业、稳市场、稳预期,推动经济实现质的有效提升和量的合理增长。

市场监管总局: 严查酒类产品 五大违法违规行为

新华社北京3月15日电(记者 赵怡宁 王希)记者15日从市场监管总局了解到,近日,市场监管总局部署各地市场监管部门开展酒类产品突出问题综合治理工作,严厉打击酒类产品违法违规行为,切实保障人民群众饮食安全和消费权益。

此次综合治理,重点聚焦五个方面突出问题:一是使用甲醇、工业酒精等生产假酒,在黑窝点黑作坊制售假酒,售卖包装材料参与造假,醇基液体燃料管理不当致使误饮中毒等违法违规行为;二是使用食用酒精勾兑后冒充固态白酒及原酒、葡萄酒、果酒、黄酒等产品,以葡萄酒冒充无醇葡萄酒,以薯类、糖蜜等食用酒精冒充谷物食用酒精等违法违规行为;三是白酒、葡萄酒等超范围使用食品添加剂,养生酒等配制酒超限量添加食品添加剂,配制酒、其他蒸馏酒、啤酒等非法定添加非食用物质等违法违规行为;四是侵犯注册商标、地理标志权,擅自使用与他人有一定影响的商品名称、包装、装潢等相同或者近似的标识,伪造或者冒用质量标志、产品产地、他人厂名厂址等违法违规行为;五是产品标签虚假宣称疾病预防、治疗功能,假借“特供”“专供”“内供”党政机关和军队名义进行虚假宣传,对产品作虚假广告或虚假商业宣传等违法违规行为。

据悉,各地市场监管部门将全面加强生产加工、食品销售、餐饮服务、宣传营销等全过程各环节监管执法,综合运用行政许可、监督检查、抽检监测、执法稽查等手段,严厉查处一批重点案件、清理一批黑窝点黑作坊、惩处一批违法犯罪分子、曝光一批典型案例。同时,将强化标准引领和技术支撑,引导企业提升产品质量,促进酒类产业高质量发展。

记者了解到,市场监管总局鼓励社会各界、新闻媒体加强社会监督和舆论监督,广大消费者可通过全国12315平台和12315热线向市场监管部门反映发现的酒类产品问题线索。

更透明! 个人贷款综合融资成本将向借款人明示

新华社北京3月15日电(记者 张千千 李延霞)国家金融监督管理总局、中国人民银行3月15日对外发布《个人贷款业务明示综合融资成本规定》,要求贷款人向借款人展示综合融资成本明示表,清晰披露个人贷款息费成本,使个贷各项息费“阳光化”“透明化”。

金融监管总局、中国人民银行有关司局负责人介绍,近年来,我国个人贷款市场快速发展。与此同时,个人贷款业务息费信息披露方面暴露出一些不规范、不透明问题,既容易引发金融消费纠纷,又影响利率政策效果、削弱金融服务实体经济质效。因此有必要制定出台监管规定,促进行业规范健康发展。

为准确完整反映个人贷款业务中借款人实际承担的融资成本,规定将与个人贷款相关的所有成本纳入综合融资成本,包括但不限于正常履约情形下借款人需支付的贷款利息、分期费用、增信服务费、融资成本,以及违约情形下需要支付的逾期罚息等或有成本。

规定坚持贷款机构全覆盖,适用银行、消费金融公司、汽车金融公司、信托公司、小贷公司等各类放贷机构。

规定要求贷款人开展个人贷款业务时,向借款人逐项明示具体成本项目、收取方式、收取标准(折算为年化水平)以及收取主体。同时应明确提示,除已明示的成本项目外,贷款人及其合作机构不再向借款人收取