法治日报 LEGAL DAILY
2021年10月22日 星期五
编辑：温远灏 美编：高岳 校对：邓春兰 电子信箱：fzrbshidian@126.com

精装修为何成了“惊装修”

新房精装修问题现状调查

漫画/高岳

- 近年来，在大力倡导节能降损、低碳经济、减少重复装修和二次装修的背景下，精装修房在房地产市场的比重越来越大，随之而来的装修质量差、渗水、甲醛超标等问题也层出不穷
- 很多时候，精装修成了开发商绕过限价、谋取高利润的一项手段。不少楼盘为涨价而做精装，装修标准夸大其词，以次充好，直接导致收房维权纠纷增加
- 住建部门颁发预售许可前会要求开发商在预售方案中对装修标准或价值进行承诺。如果开发企业违反预售方案的装修承诺，严重降低装修标准，将受到相应处罚
- 精装修房在销售之初应让开发商列明装修标准清单，提供交付后房屋室内装饰装修主要材料和设备的品牌、产地、规格、级别、数量等，并在监管部门进行样板房影像证据保全，从源头上保障购房者权益

□ 本报记者 赵 丽
□ 本报实习生 杨铁男

前段时间，忙完一天工作的陕西西安人陈星星（化名）回到家，准备好好做顿饭犒劳一下自己。刚进厨房，他便被眼前的景象吓了一跳：厨房上方墙壁漏水，墙体起皮破裂，碎屑散落一地。自从两年前搬进这个新家，陈星星就感觉没怎么消停过——厨房、卫生间大面积漏水，墙面开裂、掉皮，严重影响生活质量。

精装修变成“惊装修”，有此体验的何止陈星星一人。近年来，在大力倡导节能降损、低碳经济、减少重复装修和二次装修的背景下，精装修房在房地产市场的比重越来越大，随之而来的装修质量差、渗水、甲醛超标等问题也层出不穷。

本是为了省心、追求高品质生活而买的精装修房，为何成了烦恼的源头？精装修质量如何保证？出现问题又该怎样依法维权？带着这些问题，《法治日报》记者进行了调查采访。

承诺保质期为五年 一年不到漏水严重

2002年，原建设部颁布《商品住宅装修一次到位实施细则》，精装修房开始面市。2017年，《建筑业发展十三五规划》明确，到2020年新开工全装修成品住宅面积达到30%。如今在很多大城市，精装修已经成为新房的标配。

“一站式整装、高性价比、0增项、质保时效长、多次验收”“使用环保材料，交房即可入住”……在房产销售广告中，开发商往往也会对精装修大书特书。

正是看中了这一点，觉得买精装修房减少了自行装修环节，省时省力，陈星星才决定买下这套位于西安、知名开发商开发的精装修期房。

他向记者回忆说，认购前售楼部的销售人员特意带他去看了样板房。“样板房的装潢特别精致，不论是墙壁的颜色搭配、还是布局设计，看起来都非常舒服。我和家人都很喜欢。”

陈星星记忆犹新，当时开发商说装修费用为1000元/平方米，算下来比自己请人装修还要便宜。他也不是没有担心和疑虑：1000元/平方米的价格能否达到开发商宣称的装修效果？

而销售人员的一席话消除了其顾虑，销售人员说是因为开发商有自己的装修材料购买渠道，又是大体量采购，价格自然会低不少；且开发商承诺精装修保质期为5年，在购房合同中也注明了质保年限。

万万没想到，入住还没到一年，烦恼就来了。“一开始是卫生间墙壁渗水，只要一洗澡就会有漏水现象，后来找楼上楼下问了下，发现大家都存在这些问题，而且是同一面墙。”陈星星说。

再后来，厨房也开始漏水。“只要一下雨，厨房房顶就开始向下滴水，顺着天然气管道流到灶台上，有时甚至连饭都做不了。”陈星星说着，在手机上找出之前拍摄的厨房漏水视频给记者看，“滴水声很大，尤其是夜深人静的时候，吵得人都睡不好觉”。

“从去年开始，我和其他业主就多次向小区物业反映房屋漏水问题，要求进行维修。物业派人来检查后得出的结论是‘外墙没有做防水’。等了一年多了，到现在问题还没有解决。”陈星星告诉记者，因为小区物业是开发商自家的，他还特意投诉到总部，得到的回复是需要进一步核实，然后就没有任何消息了。

种种乱象长期存在 问题多且较难发现

记者梳理公开报道发现，因精装修问题引发的纠纷比比皆是，甚至有业主吐槽精装修：收房即维权。

2020年，广西南宁保利领秀前城的两栋精装楼房遭业主投诉：鞋柜、橱柜下方未贴瓷砖，部分下水管生锈，木地板松动……业主们虽多次向开发商反映，但迟迟未能解决问题。

重庆万科御澜道三期均为精装房，2020年10月陆续交付，不少业主反映：房子卫生间天花板渗水严重，如同“水帘洞”；拆开发现水管、防水材料质量很差，地漏、管道尺寸也对不上。

精装修有多“惊”，河南驻马店的刘继（化名）深有体会。他2018年在当地买了套新房，入住一年半不到，地板已经大面积开裂了，无奈之下只好找装修队来翻修，拆掉地板一看，下面的水管电线铺得一塌糊涂，用的材料也很劣质，让他“惊”出一身冷汗。

种种精装修乱象，对于湖南某设计公司设计总监唐宇而言，早就见怪不怪了。他告诉记者，虽然业主在收房时会先行验房，但也就看个大概，比如有没有漏水现象、门窗能不能关紧等，至于装修细节，材料、水电排线、环保系数等问题，一般人是不太能看出来的。

他介绍说，甲醛超标、环保系数不达标也是精装修房经常存在的问题。甲醛的来源主要有家装涂料、乳胶漆以及木制品。一般家装会选择具有环保标识如E0、E1级别的装修材料，乳胶漆也会选择甲醛释放量较少的种类，但一些开发商为了节约成本，可能会选择劣质材料，就容易出现甲醛超标的问题。

“还有一些不良开发商将精装修房的卫生间下沉池使用建筑垃圾回填，回填材料较重容易导致下沉池的防水层开裂，时间一久，卫生间发臭漏水不说，还存在塌陷的风险。”他举例说。

在北京从事装修监理工作的赵鹏向记者透露，实践中，精装修房的业主对房屋（吊顶）结构性开裂、厨卫防水不到位、墙面空鼓、门窗开合不顺畅等问题反映比较强烈。

“还有开发商偷工减料这一块，比如样板间的高价石材全被换成普通石材，家具质量低下，与样板间陈列的家具有明显差别。”赵鹏说，如果把开发商的样板间看成“卖家秀”，而业主买的精装修房就成了“买家秀”。

“这两年因为成本和房企自身原因，精装修房出现各类问题，购房者在认购时一定要对装修条款仔细审核。”易居研究院智库中心研究总监严跃进说，目前来看，精装修要回归到“宜居”的导向，既要实现装修标准提高，也要防范房企借装修变相加价等乱象。

压缩成本谋取利益 维权成本高妥协多

在长期从事装修设计工作的唐宇看来，精装修问题，根源在于一些开发商为追逐利益，将成本压缩到了极致，“开发商也不傻，既然能给出比市面上普通装修还要低廉的装修价格，在成本方面一定会尽可能地压缩”。

他介绍说，开发商找装修队一样会“货比三家”，开发商想从中挣钱，装修队也要挣钱，往往就只能从材料、工期等方面寻找利润的空间，最终把问题转嫁到购房者头上。

“很多时候，精装修成了开发商绕过限价、谋取高利润的一项手段。不少楼盘为涨价而做精装，装修标准夸大其词，以次充好，直接导致收房维权纠纷增加。”严跃进说。

多位业内人士指出，一旦发现精装修问题，业主采取妥协甚至自认倒霉的不在少数，其原因在于：

一方面，由于国家对新建商品房价格的严格管控，现在很多城市出现了商品房和存量房价格倒挂现象，所谓的“倒挂”就是商品房售价要低于周边存量房价格。这种情况下，购房人觉得只要买到就是赚到，对精装修问题就不那么重视了。

另一方面是维权成本太高。房子出现问题，比如漏水问题，是房子建设问题还是装修问题，责任比较难划分；不同价格应该对应什么样的装修标准也很难认定。此外，一些购房人维权意识不强，没有及时保存相关证据，增加了维权难度。

长期从事一线装修工作的河南人张松告诉记者：“有时候我们干活儿时，能明显地看出房子盖的质量比较差，装修再好也没用。但我们不会提出任何问题，把自己的活干好就行了，毕竟我们是靠开发商‘吃饭’的。”

对此，赵鹏建议，购房者在签署购房合同时，一定要尽可能详细地将装修标准、所用材料等级和品牌、环保级别、保修期、赔偿责任认定以及换房、退房等写入购房合同中，验房时一一仔细核对。日后如果产生纠纷，这也可以作为索赔的依据。

调整完善管控思路 加强监管执法力度

2019年1月，《住宅全装修评价标准》实施。同时，部分城市相继出台规定，要求开发商交付精装修房半年内不得拆除样板房，对装修标准和过程进行针对性监督。

北京市房地产中介行业协会法律事务委员会副主任王树德认为，《住宅全装修评价标准》并非国家强制性标准，目前很难推广。在他看来，要改变精装修乱象，商品房价格的管控思路应进一步调整完善。实践中，一些地方迫于房价上行压力，把备案当成了调控新房房价和金融风险的手段，导致哪怕市场再好，新房也卖不上价的现象，一些开发商就通过降低成本（比如让购房人承担中介费、装修质量缩水等）来提高利润。

“同时，还要严格执法。”王树德说，实际上，相关部门对开发商精装修并非没有监管，住建部门颁发预售许可前会要求开发商在预售方案中对装修标准或价值进行承诺。如果开发商违反预售方案的装修承诺，严重降低装修标准，将受到相应处罚。

“精装修问题本质上是价格问题。降低装修标准属于违反商品房明码标价或变相提高商品房价格的违法行为，此行为一旦被认定，市场监管部门可以开展价格执法，要求开发商纠正并对其进行处罚，所以下一步要加强的就是执法力度。”王树德说。

严跃进建议，精装修房在销售之初应让开发商列明装修标准清单，提供交付后房屋室内装饰装修主要材料和设备的品牌、产地、规格、级别、数量等，并在监管部门进行样板房影像证据保全，从源头上保障购房者权益。

“从开发商角度看，其有一种很明显的规避或降低成本的考虑，所以精装修问题多半和房企自身产品质量把控不到位有关。此类领域出问题时，往往其承担的责任也较小。”严跃进说，随着精装修房的建设和交付数量增加，未来确实需要建立完善相关标准，必要时需要出台精装修房监管或规划方面的具体政策，以供房屋交易和房屋交付等方面的对照，甚至需要建立星级评级机制，对精装修划分等级分类，防范精装修乱象。

特色品牌助推广州法治政府建设稳步推进

上接第一版 既有“大块头”还有“小快灵”：全国第一部规范募捐的地方性法规——《广州市募捐条例》，为制定《中华人民共和国慈善法》提供立法蓝本；全国第一部规范生活垃圾分类的政府规章——《广州市城市生活垃圾分类管理暂行规定》着力破解“垃圾围城”困境；坚持“小井盖、大民生”，出台《广州市井盖设施管理办法》，切实守护人民群众“脚下安全”；《广州市公共图书馆条例》等制度为其他省市提供了立法借鉴。

目前，广州已建成政府基层立法联系点22个，实现地方立法“全过程民主”。在此之前，广州已首开网络立法听证会先河。2017年8月，《广州市停车场建设和管理规定》网上立法听证会举行，一连4天的听证会创新方式，将网络听证和现场辩论相结合并全程直播，同时搭建公众参与听证的“无障碍”通道。统计数据显示，听证会页面曝光量超过3.69亿次，点击量超过1508万人次，总投票数212万次。

2021年1月1日，《广州市优化营商环境条例》出台，为广州市持续优化营商环境提供优质制度供给。在国家发改委发布的《中国营商环境报告2020》中，广州入选全部18项指标领域标杆城市，营商环境综合评价居全国城市前列。法治，真正护航广州从营商环境“小切口”取得全面深化改革“大突破”。

深化执法体制改革加强执法监督

2016年，有市民向广州市公积金中心申请旧楼加装电梯提取公积金，但因没有文件规定被拒绝。当事人不服，向市政府申请行政复议。经调查，广州市司法局发现广州市存在大量类似问题，以此为突破口，积极调查论证，与相关部门加强沟通，促成公积金中心出台《关于加大住房公积金对缴存人改善居住条件支持力度的通知》，明确加装电梯可以提取公积金。该政策一出台便引起社会广泛关注，政策落地不到几个月，就有143位市民提取了577万元用于旧楼加装电梯，达到了行政复议“办结一案，规范一片”的效果。

衡量法治政府建设成效，最直观、最普遍、最可信的标尺就是行政执法水平。广州市为全面提升执法整体水平，进一步深化行政执法体制改革，加强执法监督。依托前沿城市改革实践优势，广州秉持法治理念深入推进体制创新，严格规范权力边界和运行轨迹，出台地方性法治政府建设规划《广州市法治政府建设规划（2015—2020年）》。推出重大行政决策目录管理制度、行政执法数据年报公示制度、市场轻微违法经营行为免强制清单，上线运行全国首个集“录入、审核、发布、检索、清理”功能为一体的规范性文件智能管理平台，打造新时代法治政府建设过硬品牌。

2017年5月1日，全国首部地方依法行政法规——《广州市依法行政条例》施行，该条例率先将法治政府建设的若干政策性要求上升为法规的义务和责任，改变了依法行政工作长期以来以文件推动、以政策落实的状况，对行政决策的程序、行政执法的规范、依法行政的监督和保障机制等作了具体规定，打造了以法治手段和法治方式全面推动依法行政的“广州样本”。2018年，该条例荣获“中国法治政府奖”。

继在全国“首晒”权力清单、“首晒”财政账本之后，广州市还成为“首晒”行政执法数据的城市。广州市制定《行政执法数据公开办法》，形成了“9+1”全执法门类公开机制，确立了“统一时间、统一范围、统一模板、统一平台”的公开原则，实现了行政执法数据公开工作的法治化、规范化、常态化。2017年起，社会公众通过阅读公开数据，可以清楚了解到全市各级行政执法部门上一年度作出的各类行政执法行为的数量、涉及的金额、复议撤改率和诉讼败诉率等全部情况。

创新普法形式引领社会守法风尚

“钱某因饮酒过度去世，家属要去围堵饭店！”调解员赖某火速赶往现场，经认真查阅以往案例、“背靠背”多次调解、耐心进行普法教育，成功化解了这起纠纷。

2017年，广州市司法局提出打造全国公共法律服务最便捷城市的目标，被列为广州市委、市政府重点工作，构建覆盖城乡、便捷高效、均等普惠的现代公共法律服务体系。

目前，广州像赖某这样的“和事佬”有15000多人，近5年来，全市各类人民调解组织共预防排查化解矛盾纠纷37.3万件，调解成功率常年稳定在98.5%以上，最大限度将矛盾风险化解于无形、防患于未然。据悉，广州正全力打造现代法律服务业强市，推动出台《关于加强法律服务工作促进粤港澳大湾区建设的决定》，打造天河、白云、南沙三大法律服务集聚区，以粤港澳大湾区商事纠纷解决中心、广州国际商贸商事调解中心、亚太地区国际仲裁中心三大中心为支撑，将广州打造成国际民商事法律及争议解决服务之都。

“KTV内禁止自带酒水是否违法？”一条由“普法网红”主演的普法情景剧视频一上线，就引来67万网友点赞；一条《战疫说法》短视频播放700多万次。广州市司法局打造了一批“普法网红”，用接地气的方式成功“引流”，让普法更贴近市民，提高了普法实效性。

近年来，广州市探索建立纵向到底、横向到边的普法工作网络。2015年，全国首个法治频道——广州广播电视台法治频道建成；2018年，广州市司法局以“广州普法”为品牌宣传号，以“广州普法”微信公众号为引领，全面进驻微信公号、抖音号、微信小程序等各新兴媒体传播平台，将“广州普法”打造成集内容传播、智能服务、活动推广、平台联动等多功能于一体的融媒体平台，成为广州市开展法治宣传教育的重要宣传舆论阵地。

如今，广州省级民主法治示范村（社区）创建比例达98%，被评为“七五”普法中期全国先进城市，多手段多角度引领社会守法新风尚。

上接第一版 公诉科副科长、科长，检委会专职委员，副检察长等职务，办理了大大小小近2000件案件，无一起错案、无一起超期羁押、无一起涉检信访，结案率长期在单位名列前茅。

“何氏兄弟”涉黑案是六安市第一起黑社会性质组织犯罪案，面对一米多高的证据材料，王敏成了“夜归人”，在1个月内形成了9万多字的审查报告，准备了上百页的庭审预案。还有张春流等人涉黑案、方林生等人涉黑案，卷宗动辄上百本、上万页，工作量巨大。王敏没有忽视一个疑点，没有放过一个细节，指控犯罪事实100多起，让60多名犯罪嫌疑人被依法惩处。

当时找王敏汇报涉黑案时，明显感觉到王敏状态不对劲。问了半天，他才说自己刚从医院做完手术回来，并嘱咐孙燕做好保密工作，一定不能说出来。舒城县检察院第二检察部主任孙燕回忆说：“直到今天，我都不知道他做了什么手术。”

孙燕不知道，王敏由于术后不能长时间坐着，在家里找了适合自己身高的灶台，站着写完了案卷材料，没有耽误一起案件办理。

“他办案非常认真，常说司法办案质量与效率一样重要，早一点把案卷看完，早一点把事实查清，早一点把法律文书完成，正义的宣判就会早一点到来，被侵害的权益就会早一点得到伸张。”陈婵娟说，这么多年来，舒城县人民检察院没有一起错诉、漏诉的案件，离不开王敏的影响和带动作用。

他把业务做到了极致

“王老师”是舒城县检察院很多年轻检察官私下里对王敏的称呼。

“我们的起诉书都曾被‘王老师’改到面目全非过。”虽然已经离开舒城县检察院，跟随王敏办案多年的阮晨璐仍清晰记得，在撰写一起入室盗窃案件的起诉书时，由于有几家位置相邻、连续被盗，按法律规定应算作一起犯罪事实，所以她将13户被盗综合认定为8起犯罪事实。虽然指控的犯罪事实没错，但王敏看完后建议还是要把村子和每个农户家的位置写清楚，避免让人产生误解。

阮晨璐说，考虑到她是外地人，对村情村貌不熟悉，“王老师”花了将近一个上午的时间，研究地图和布局，帮她把起诉书涉及地理位置的内容都改了一遍，给法官最精确的参考。

王敏不仅用谆谆教导将年轻人“扶上马”，还会不辞辛苦地为他们“送一程”：

在审阅一起故意伤害案的案情时，当年轻检察官提出被害人“开放性骨折不能完全排除自伤可能性”后，王敏专门带着他们跑去县医院请教骨科专家；

在审查批捕“套路贷”案件时，当产生“不符合诈骗罪构成要件”的看法后，王敏会整理好所有可能涉及罪名的司法解释和不同罪名的区分，带着大家逐条研究；

就连办理盗窃案等“小案”时，王敏也引导大家思考，如何争取让被害人获得赔偿，实现法律效果和社会效果的统一，而不是简单地一诉了之……

王敏对每个刚入行的新人知无不言、言无不尽，细到错别字，小到标点符号错误，他都会一一纠正。不掺杂功利私心，他分管的刑事检察部门多次被省市检察机关评为先进集体，多次立功受奖，先后培养出全国检察机关扫黑除恶先进个人、全省优秀公诉人等优秀人才。

他把群众放在了心尖

在王敏的工作照中记者发现，多年来，王敏无论是上下班，还是外出办案，总是穿着干净的检察制服，骑着一辆自行车，随身带着一只方便袋，里面装满了材料。这成为王敏在很多人心里最质朴的“画像”。

“王检不愿学开车，他说舒城就这么大，骑个自行车哪里都能去，有学车的时间不如多办两起案子。”同事们回忆说，优先站在工作的角度、群众的立场想问题，早已是王敏的习惯。

一起案件的被害人亲属为了表示感谢，送来一桶菜籽油和一面锦旗。陈婵娟喜滋滋地汇报时，被王敏要求把油退回去。“不拿群众一分一毫，睡得才踏实，才对得起这身制服。”王敏说。

王敏的为民情怀，不仅渗透在每一本案卷里，还烙印在日常点滴中。1990年，王敏响应党组织号召，成为原舒三镇胡同村一名驻村指导员，在700多个日日夜夜里，积极宣讲农村政策知识，帮助村民抢收抢种，结下了深厚的检民情谊。2018年，他与南港镇东衡村深度贫困户孔德贵、孙光和结对帮扶，坚持每月走访慰问，同吃同劳动，还常常帮助解决困难，即便他们脱贫后也持续给予关心。

“我爸爸一有空就会跟我谈人生理想，谈怎样做一个对社会、对他人有用的人。”王敏的女儿王舒展说，父亲生前就表达了捐献眼角膜的意愿，直到生命的最后一刻，也想给社会作贡献。

王敏牺牲后，遵照他生前嘱托，家人将他的眼角膜捐献给两名等待移植的患者，帮助他们重新看清世界。

王敏曾说：“检察官的眼睛能够看清世间一切善与恶。”而这双正义的“眼睛”，继续点亮着别人的人生，以另一种方式追寻光明。