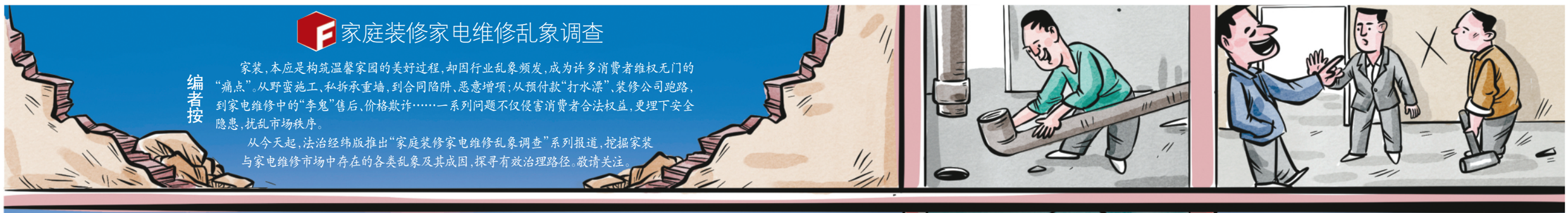

家庭装修家电维修乱象调查

编者按

家装，本应是构筑温馨家园的美好过程，却因行业乱象频发，成为许多消费者维权无门的“痛点”。从野蛮施工、私拆承重墙，到合同陷阱、恶意增项；从预付款“打水漂”、装修公司跑路，到家电维修中的“李鬼”售后、价格欺诈……一系列问题不仅侵害消费者合法权益，更埋下安全隐患，扰乱市场秩序。

从今天起，法治经纬版推出“家庭装修家电维修乱象调查”系列报道，挖掘家装与家电维修市场中存在的各类乱象及其成因，探寻有效治理路径。敬请关注。

私挖地下室 私拆承重墙 私改管道位置

房屋结构岂能说动就动

□ 本报记者 韩丹东 孙天骄

近日，有媒体报道称，上海市浦东新区某小区一业主在房屋后院花园私自挖掘地下室，最终形成面积约300平方米、深6米的巨坑。邻居陆续发现，家中房屋出现不同程度的开裂、沉降、墙体断裂等问题。11月13日，在派出所、城市管理行政执法局及物业公司的联合监督下，该施工被叫停，涉事业主被要求在限定期限内修复巨坑。

类似事件并非个例。上海市黄浦区某小区一层业主曾私自拆除围墙、开挖屋内地面，引发小区业主集体恐慌，街道与城管部门随后介入进行安全检测。更早前，安徽省六安市霍山县景秀蓝湾小区一业主私挖近300平方米地下室，导致同楼栋32户房屋开裂，涉事业主被依法刑事拘留。

《法治日报》记者采访发现，私挖地下室、私拆承重墙、私改各类管道位置……近年来，这类擅自改动房屋结构与公共设施的违规装修行为频发，不仅扰乱邻里正常生活，更给建筑安全埋下重大隐患，引发社会广泛关注。

地下室遭“扩建”

在天津市某小区，一楼业主私自扩建地下室的现象普遍。该小区一楼之下原本是面积仅10平方米左右的单间地下室，如今不少业主将其扩建至几十平方米甚至上百平方米。

该小区业主李先生作为电器维修工，上门服务时发现了这一情况。他询问后得知，许多购买一楼的业主会购买位于自己房屋底部的地下室，然后再进行扩建。

“这样做会破坏地基结构，存在很大的安全风险。”李先生分别向物业公司和居委会反映，但部分业主拒绝工作人员上门查看，事情最后只能不了了之。

带着疑问，记者联系了该小区物业公司进一步询问。该物业公司一名管理人员承认确有此事，他回忆说：“之前接到投诉，我们上门想要查看具体情况，业主却理直气壮地说，‘这是我自己花钱买的房子，挖地下室与别人无关’。”

另一名工作人员告诉记者，由于小区没有地下车库，近几年，一楼业主纷纷“扩建”地下室，而物业公司因缺乏执法权，只能进行口头劝导，难以有效制止这类行为。

更令人担忧的是，这类私挖行为已引发安全问题。前述物业公司的工作人员说，有业主施工时不慎挖破地下水管，导致周边几栋砖混结构楼房的地基被水浸泡，这些楼房均为6层建筑，地基受损后的安全风险不言而喻。

墙体被“私拆”

装修时为扩大空间、改善布局而私拆承重墙，是另一种危险的违规装修行为。

北京业主李女士最近装修二手房时，看到小区里同户型邻居拆除了阳台和厨房间的墙体，也曾想效仿，但被装修公司及时劝阻：“这面墙体要为阳台压重，绝对不能动，高层住宅尤其危险。”

在天津某新建楼盘，记者看到，不少业主在装修时擅自改动主卧房门位置：有的将门改到原定厕所的位置，有的则开在靠近阳台的一侧。

记者询问装修工人得知，主卧位置周围大多为承重墙，私自改动房门位置很不安全。但一些业主出于各种原因，要求装修工人“改门”，他们往往很难拒绝。

“这些年我见过太多违规操作，比如把承重墙拆了改成门的，在墙面凿壁橱的，比比皆是。”一名装修工人告诉记者，曾有业主三次更改房门的位置，拆了再砌的新墙并非钢筋混凝土结构，牢固度远不及原墙。

值得注意的是，近年来因私拆承重墙酿成的事故时有发生。

2023年5月，黑龙江省哈尔滨市松北区某小区业主私拆承重墙，导致240多户业主被紧急疏散。当地警方对涉嫌过失以危险方法危害公共安全罪的承租人、施工人员及物业公司经理等5人，采取刑事强制措施。对涉事房屋所有人朱某彬，物业公司按上限从重处罚。

在社交平台上，相关乱象同样突出。记者以“承重墙”等为关键词检索发现，不少网友发帖反映邻居有私自拆改承重墙的违规行为，也有部分网友因损害承重墙被举报。甚至有部分网友为正在装修的业主“支招”：“装修期间关门，谁也不让进”“全程关门装修，这样就不会被人发现举报了”。

管道遇“改道”

今年6月，安徽的岳女士在装修时发现，邻居为占用共用空调机位，在未与物业公司和她本人沟通的情况下，私自将空调出水管改道到自己家中，让自家凭空增加漏水风险。

岳女士咨询得知，管道改造的隐患可能长期存在，若邻居后续卖房，出现问题将无人负责。经过多番沟通，双方签订协议，邻居最终将管道改回原状。

“哪家的水管就在哪家，千万不能让邻居私自拆改，有问题必须及时解决。”岳女士说，这件事让她“长了教训”。

记者查阅资料发现，私自拆改下水、供暖、天然气等管道的情况时有发生。

北京市朝阳区人民法院今年10月强制执行的一起案件中，三楼业主擅自改动卫生间的供暖管道，导致楼下86岁的独居老人连续两个冬季无暖气可用。法院判决业主恢复管线原状，但对方迟迟不履行，最终在强制执行下才完成复原。执行法官提醒，户内共用暖气管道属于公共设施，业主无权私自拆改。

随着供暖季到来，山西太原天然气公司发布提示，在新建小区燃气交付与老旧小区燃气管网改造过程中，部分用户私自改动燃气管道的行为，不仅存在泄漏风险剧增、加速管道腐蚀、阻碍检修维护、影响整体供气等一系列严重危害，还违反了《城镇燃气管理条例》。

北京朝阳某小区物业公司相关负责人向记者透露，他们处理过多起私改管道投诉：有业主为扩大厨房空间挪动下水管道，导致同单元下水频繁堵塞；有租户私自更改卫生间管道走向，引发楼下天花板渗水。“这些问题隐蔽性强，一旦发生漏水甚至爆炸，后果不堪设想。”

采访中，记者发现，违规装修乱象的滋生，既源于部分业主无视安全、贪图便利的心理，也暴露了监管层面的现实困境。物业公司、居委会作为一线管理方，虽然能发现违规操作行为，但因缺乏执法权，只能反复沟通劝导，面对业主的不配合，往往束手无策。

一名物业公司工作人员无奈地说道：“我们只能劝，可一些业主根本不听，有的还反驳‘别人能做，凭什么我不能’。”

漫画/高岳

受损业主合理诉求必须一管到底

□ 杨勤法

私挖地下室致整楼开裂、私拆承重墙威胁居民安全、违规改造燃气管道埋下爆炸隐患……近年来，此类触目惊心的违规装修事件在全国各地时有发生，持续引发社会关注。少数业主为扩大空间铤而走险，致使全楼居民生活在安全隐患之中，这些案例以最直接的方式敲响了居住安全的警钟。

违规装修带来的安全隐患不容忽视：

结构性安全风险突出。拆除承重墙会直接削弱建筑承载能力，破坏楼房结构完整性与抗震性，可能引发墙体开裂、楼体倾斜，大幅缩短建筑使用寿命。

居住安全隐患频发。违规增设卫生间、厨房，易导致漏水渗水；私改水电燃气设施可能引发火灾、爆炸等事故。

对经济与社会产生不利影响。一户违规可能导致全楼房产价值缩水，后续修复、赔偿等问题还会引发邻里纠纷，影响社区和谐。

我国多部法律法规已明确规范装修行为，构筑起建筑安全与公共安全的制度屏障。民法典第272条规定，业主行使专有部分权利时，不得危及建筑物安全，也不得损害其他业主的合法权益；《建设工程质量管理条例》第15条规定，不得擅自变动房屋建筑主体和承重结构；《住宅室内装饰装修管理办法》第5条进一步细化了装修中禁止的危害结构安全行为。

违规装修者可能承担民事、行政、刑事三重法律责任。依据《建设工程质量管理条例》，擅自变动房屋承重结构将被责令改正，并处5万元以上10万元以下罚款，还要承担行政责任；若严重危害住户安全、造成重大财产损失，依据刑法第115条第2款规定，将涉嫌过失以危险方法危害公共安全罪。行政机关可对违规行为处以罚款、责令恢复原状等行政处罚。此外，若物业公司未尽到监管职责，也将面临行政处罚，甚至需承担部分赔偿责任。

尽管法律明令禁止，违规装修仍屡见不鲜，背后是业主认知、利益驱动与监管体系等多重因素的交织。

部分业主法律意识淡薄，为追求“空间最大化”不惜违规作业。有的甚至明知故犯，如安徽霍山案例中，业主白天挖掘、晚上运土，还用3米多高围栏遮挡施工区域，已属知法犯法。此外，利益驱动也是重要因素，尤其在租赁市场，部分房东或二房东为追求更高收益，违规加建隔断、增设独立厨卫。相关的监管体系存在一定漏洞，物业公司常因缺乏执法权而难以有效制止违规行为，部门之间协调不畅导致监管出现盲区，事后处罚力度不足也难以形成有效震慑。

治理违规装修这一顽疾，尚需多管齐下、系统施策。

首要是完善监管体系，可通过立法与信用管理强化物业公司的管理责任。例如，《福建省物业服务企业信用综合评价办法》规定，对未开展装修日常巡查、未及时劝阻违规行为的物业企业予以信用扣分，这一做法值得借鉴。相关部门也应加强协作，形成监管合力，并畅通群众举报投诉渠道。

事前预防远胜于事后补救。加大违规装修典型案例的曝光力度，增强警示效果，帮助公众树立依法文明装修的意识；鼓励市民成为自身安全的“第一责任人”和邻里安全的“监督员”，营造共同守护居住安全的良好氛围；技术手段也可提供支持，如利用智能监控、定期巡查等方式，实现对“野蛮装修”的早发现、快处置；对于涉及建筑主体和承重结构变动的工程，施工图设计文件应依法报送审查机构审核。

严格的事后追责机制同样必不可少。综合运用民事、行政与刑事责任追责机制，让违规者付出应有代价。相关部门必须一管到底，切实解决受损业主的合理诉求。

在现有治理基础上，还可探索引入社区共治机制：发挥社区基层组织作用，将装修管理纳入社区治理范畴，建立志愿巡查队伍，形成群防群治局面；推行装修保险制度，以经济手段引导业主规范装修；建立行业“黑名单”，对多次违规的装修企业及人员实施行业禁入。

（作者系华东政法大学投资与建设法治研究院副院长）

周末装修噪声扰民何时休

专家：多方协同发力让“周末静音”不是奢望

□ 本报记者 韩丹东 孙天骄

“周六早上7点，电钻声准时响起，6个月大的孩子一听见就哭，怎么哄都没用。”近日，河北某小区业主周女士抱着孩子，眼圈泛红地对《法治日报》记者说。自今年9月她家楼下邻居启动装修以来，每个周末的施工噪声都让全家不得安宁，为了让孩子睡个安稳觉，她只能每周往返两小时回娘家“躲噪声”。

这样的困扰并非个例。记者近日调查发现，周末装修、工作日超时施工等违规行为在多地小区频发，装修噪声已成为影响居民生活质量的突出问题，而“投诉无门”“劝阻无效”的困境更让不少业主苦不堪言。

北京市民赵女士的焦虑，从今年7月邻居装修开始就从未停歇。拆改墙体的敲打声、安装家具的电钻声，一墙之隔清晰可闻。更让她难以接受的是，施工队为赶工期屡屡突破时间限制：早上6点就进场搬货、大声交谈，工作日晚8点后仍在组装衣柜，午间12点至14点的休息时段还在安装空调，周末更是全天施工不停歇。

“向物业公司反映，他们说会提醒；向装修公司投诉，也只得到口头回应，可噪声始终没停。”近4个月来，赵女士被迫“早起”，下班回家时竟心生恐惧，甚至一度到朋友家暂住，“现在唯一的愿望就是他们快点装完”。

天津某小区业主赵先生的遭遇更为普遍。“上周六我数了数，小区里至少有8户在装修。”赵先生说，他每周都要向物业公司投诉，但得到的回应永远是“已经打电话提醒”，可提醒过后，施工依旧，噪声未减。

该小区物业公司工作人员向记者坦言，2025年以来，小区周末装修的投诉量居高不下，但由于小区是新开发的楼盘，装修业主有十几家之多，仅寥寥数户入住。物业公司并没有执法权，只能口头劝导，如遇业主不配合，他们也无计可施。

记者注意到，我国法律早已对装修时间和噪声污染作出明确规定。噪声污染防治法规定，对已竣工交付使用的住宅楼、商铺、办公楼等建筑物进行室内装修活动，应当按照规定限定作业时间，采取有效措施，防止、减轻噪声污染。具体来看，法定休息日、节假日全天及工作日12时至14时、18时至次日8时，禁止在已竣工交付使用的住宅楼内进行产生噪声的装修等扰民作业。在其他时段作业的，应当采取噪声控制措施，减轻对周围居民的干扰。

受访专家指出，装修噪声治理需形成“业主自律+物业监管+执法兜底”的闭环。业主应提前公示装修计划，避开禁噪时段；物业公司要建立装修备案与巡查机制，对违规行为及时劝阻并上报。关键是基层执法部门需畅通投诉渠道，对屡劝不改者依法处罚，破解“物业无执法权、业主不配合”的现实困局。同时，开发商可在房屋交付时提供降噪装修指引，邻里间也应多几分理解与沟通。唯有多方协同发力，才能平衡装修需求与居住权益，让“周末静音”不是奢望。