



家庭装修家电维修乱象调查

“零增项”藏猫腻，不加钱就停工

□ 本报记者 韩丹东 孙天骄

“当初说好‘全包到家电’，结果电表移位要加800元，窗台补缝要加几百元，连定制衣柜的五金件和背板加厚都要额外收费。合同中没有明确包含的项目，全部要加钱，不加钱就停工，这跟明抢有什么区别？”北京市民吴女士的新房不久前刚装修结束，她却一点都不高兴——装修总花费达286万元，这个数字比她此前和装修公司签订全包装修合同时约定的，足足多出9万元。

吴女士的遭遇并非个例。《法治日报》记者调查发现，家装环节繁杂、专业性强，“零增项”陷阱、合同藏猫腻、质量堪忧、售后缺位等乱象频发，成为消费者投诉的“重灾区”。中国消费者协会发布的《2024年全国消协组织受理投诉情况分析》显示，房屋装修及物业服务类投诉量达21216件，位列服务大类投诉量第九位。

营销“画大饼”

“12万元整装全包”“零增项保障”……如今，社交平台上这类家装广告随处可见，低价承诺搭配诱人福利，让不少准备装修的业主十分心动，却不知这背后藏着层层套路。

今年6月底，广东广州业主陈先生在某社交平台刷到某装饰公司广告，其中“零增项”的宣传格外吸睛。私信沟通后，装饰公司业务员承诺“12万元装完80平方米，后期绝对不加钱”。

7月初，陈先生到店咨询，设计师一边向他展示案例图，一边介绍“加1万元升级‘全套餐’，含1万元‘国补’抵厨卫费，还送入户门和1.5万元家具券”，并保证“交3万元定金，7天内不满意可退”。

陈先生当天交付定金，可约定好3天内给出的效果图，却因设计师“生病”和“图纸审核”等理由被一再拖延，直到7天退定金期限过期后才送达。

之后，设计师又提议“合同按11.5万元签订，剩下的1.5万元由我负责采购，可以帮你省钱”。陈先生未签订补充协议，默认了这一约定。

接下来的两个月，陈先生按照要求陆续支付首期款5.75万元、中期款5.175万元、后期款7000元，合计11.625万元，已付至约定总价的90%。但在装修工作即将收尾时，设计师突然在装修群内通知：“五金件、屋内灯带均不在全包范围内，需补交3.2万元；如果换方案需补交1.7万元，否则就要停工。”

更让陈先生气愤的是，之前承诺的1万元“国补”也成了泡影。设计师曾以“窗户玻璃难以进电梯，需改成小块”为由，让他垫付1.25万元，声称可用“国补”抵扣，可陈先生找第三方公司测量后发现，玻璃无需改成小块，且1.1万元就能安装，这才知道自己被忽悠了。“装修公司就是先骗你交定金，付进度款，交够了就用停工逼你加钱。”陈先生无奈地说道。

虚报价格偷工减料拖延工期 家装乱象让业主烦心 专家呼吁完善跨部门全过程监管机制

□ 本报记者 孙天骄 韩丹东

近年来，装修市场快速发展，不少业主因缺乏经验、时间精力有限，往往选择将装修工程委托给装修公司或专业施工队。然而，原本期待省心省力的装修过程，却常因各类乱象让业主烦心：前期虚报价格，结算时恶意增项，施工偷工减料，以次充好，工期随意拖延，售后维权困难……这些问题严重侵害业主合法权益。

为厘清家装乱象背后的法律责任，探寻有效治理路径，《法治日报》记者近日采访了沈阳师范大学副教授吴迪、《法治日报》律师专家库成员、北京大成（上海）律师事务所合伙人陈思。

记者：在装修市场中，“低价引流、恶意增项”已成为常见套路，装修团队前期虚报价格吸引业主签约，结算时却以各种理由额外加价，这类行为违反哪些法律规定？

吴迪：这类行为在侵犯消费者合法权益的同时，可能违反多部法律法规：

从合同履行角度来看，民法典规定，当事人一方不履行合同义务或者履行合同义务不符合约定的，应当承担继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等违约责任。《住宅室内装饰装修管理办法》也明确要求，装修人与装饰装修企业应当签订住宅室内装饰装修书面合同，明确双方的权利和义务。而装修团队在未事先告知并征得业主同意的情况下，无正当理由以增加项目并要求加价，属于单方面变更合同内容，构成违约。

从消费者权益保护角度来看，消费者权益保护法规定，消费者享有知悉其购买、使用的商品或者接受的服务的真实情况的权利。装修团队前期虚报价格、隐瞒增项风险，侵犯了业主的知情权。该法同时规定，消费者享有公平交易的权利，有权拒绝经营者的强制交易行为。恶意增项加价本质上属于变相强制交易，业主有权明确拒绝支付额外费用。

记者：不少业主反映，装修团队存在偷工减料、使用劣质建材，施工工艺不达标等问题，导致墙面开裂、防水渗漏等质量隐患。这类行为是否侵

无奈地说道。

类似的套路在各地不断上演。天津某小区有业主反映，商家最初承诺“装修总费用12万元，水电如果自己做可以返1500元”，实际施工时却新增费用1000元，返还款则迟迟不兑现，“家具拖了半年没送，现在连电话都不接了”。

记者采访发现，这些装修公司多通过线上社交平台精准推送低价广告，用模糊的“全包”“零增项”等概念让消费者降低警惕，等签约后再逐步“加码”。

合同“埋深坑”

“如果说营销宣传是‘诱饵’，那么合同条款就是装修公司的‘杀手锏’。”不少消费者向记者反映，一些装修公司利用业主对家装行业不熟悉的短板，在合同中设置漏洞，待业主支付部分款项后，便以“超预算”为由要求加钱，否则就以停工相威胁。

天津业主赵女士通过小区业主群联系到某装修公司，设计师现场量完后报价8.08万元“全包”，含地暖、水电、瓷砖，承诺“后期不加钱”，并在合同上手写备注“全包无增项”。赵女士反复确认后，支付了首付款4.848万元（合同总金额的60%），设计师当时以“清单没问题，详细版明天送过来”为由，催促她先签字。

几天后收到的详细清单预算表让赵女士傻了眼——“水电预收9900元”的备注旁，有一行极小的字“超出部分按实际结算”，而此前约定的“3个月工期”的承诺根本没写进合同。

10月中旬，房屋开始地暖施工，赵女士多次询问工长“水电是否会超预算”，对方均回复“没问题，全包范围内”。但11月2日地暖回填完毕，装修公司便发来通知：“水电费用超支，需补交1.495万元，否则停工处理。”

“合同里没有明确水电点位数量，设计师当初说‘每个房间至少两个点位’，现在却按‘超一个点位加300元’收费，这就是陷阱！”赵女士找装修公司协商，可对方要么拒接电话，要么以“按合同执行”推脱，手写的“全包无增项”备注形同虚设。

上海业主周先生的遭遇更加无奈。今年5月，他与某装饰公司签订合同，预算1808万元，合同明确约定“甲乙双方未对装修设计方案进行修改的前提下，竣工总价款的增减幅度不应超过预算的5%，按实结算项目结算价不应超过该项目预算价的20%”。设计师当时承诺，“只要你不改设计，最后顶多差几千元”。

可施工到7月，情况发生了变化。项目经理第一次要求补款8522元，理由是“吊顶面积计算少了”；没过多久，又以“墙面基层处理未算在内”为由，要求加1.2万元；9月，第三次增项通知则是8000多元，理由是“厨房吊柜深度不够，需加宽”。三次增项合计2.8万余元，远超合同约定的5%（9040元）

犯了业主的合法权益？装修团队需要承担哪些法律责任？

陈思：装修团队的这类行为既构成侵权，也违反了合同约定，需承担民事、行政甚至刑事层面的多重法律责任。

从权益侵犯角度分析，首先侵犯了业主的知情权与选择权，依据消费者权益保护法规定，业主有权了解装修用材的价格、产地、规格、等级、主要成分等真实信息，有权选择符合约定的建材与施工工艺；其次侵犯了业主的健康权，消费者权益保护法明确规定，消费者在接受服务时享有人身、财产安全不受损害的权利，施工工艺不达标、使用劣质建材可能释放有害物质，或因结构问题引发安全风险，直接威胁业主身体健康。

在民事责任方面，依据民法典有关规定，装修团队未按约定提供合格服务，应承担更换、修理、减少价款、赔偿损失等违约责任；消费者权益保护法也规定，服务不符合质量要求的，消费者可以要求经营者履行更换、修理等义务。

在行政责任方面，若使用劣质建材，以次充好，违反产品质量法相关规定，将面临责令停止生产、没收违法所得、罚款、吊销营业执照等处罚。构成犯罪的，依法追究刑事责任。

记者：工期拖延、售后保障缺失是装修行业的顽疾，不少业主反映装修团队随意延长工期，出现质量问题后推诿扯皮，这类问题为何频发且难以解决？

陈思：这类问题频发的原因在于合同约定存在漏洞，且法律监管存在不足。

从合同层面分析，多数业主装修经验不足，与装修团队未签订规范的书面合同，仅通过口头、微信等方式约定工期、售后保障，一旦发生纠纷，举证难度很大，业主难以有效主张权利。部分装修公司还利用“格式条款”规避自身责任，而业主签约时，往往忽视对这类条款的审查。需要注意的是，若“格式条款”免除装修公司的主要义务，该条款应属无效。

在监管层面，现有监管多集中于施工资质审批，对施工过程中的工期履约、售后保修缺乏

浮动上限。

“我不同意加钱，他们就停工了，吊顶只装了一半，墙面也没刷完。”周先生找装饰公司协商，对方称“要么加钱，要么拆了重做，重做造价更高”。眼看婚期临近，周先生只能妥协，最后对方给了“折扣”，实际付了218万元。

记者采访多名业主发现，合同“埋深坑”的方式五花八门：有些签约时只有框架清单，付款后才提供详细清单，其中暗藏“预收费用超支补款”“某项工序不含在内”等条款；有些采用“模糊计价”，对水电点位数量、材料规格等关键信息不明确标注；还有些将拆墙、垃圾清运等基础工序排除在“包工包料”之外，却在口头宣传时刻意不提及。一旦业主发现问题，装修公司便以合同为依据，或直接以停工相要挟。

质量“打折扣”

除装修价格不停加项为人诟病外，装修质量差、售后维权难也是一些受消费者反映强烈的问题。一些装修公司为控制成本、加快进度，在施工时偷工减料，出现质量问题后又百般推让，让消费者陷入“修也不是，忍也不是”的困境。

上海业主辛先生选择了一家知名连锁装修公司，可装修结束后第3年，家中墙面就布满裂缝，部分区域出现找平层与腻子层脱离、脱落的情况，不仅影响墙面美观，更让他担忧居住安全。他咨询专业装修工人后得知，问题的根源在于施工时装修工人未做“挂网”处理——这道工序能有效防止墙面拉伸开裂，而装修公司为节省成本擅自省略了。

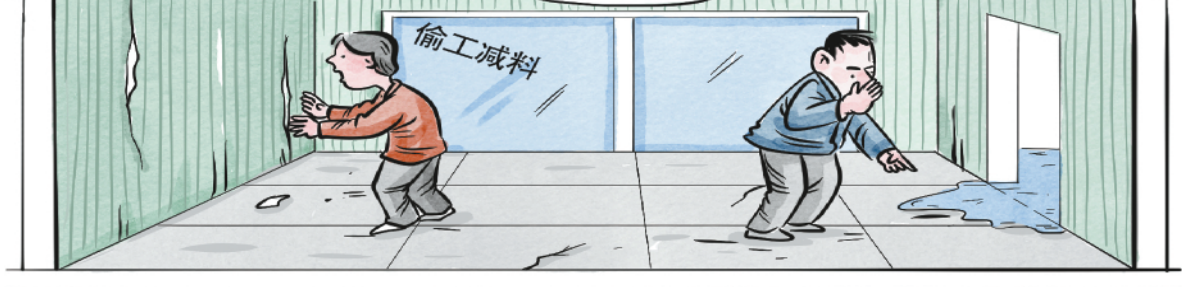
辛先生联系装修公司要求提供售后服务，对方却以“仅提供2年保修服务，房屋已过保”为由拒绝免费维修，并称“挂网需要加钱，当时的装修方案里没有这一项”，完全不承认施工工艺存在缺陷。因维权未果，辛先生如今只能住在“每天都可能掉墙皮”的房子里。

浙江湖州业主邢女士花费近30万元选择某装修公司“全包”，可今年9月，她入住不到半年，就发现房屋出现了墙面开裂、起泡、水管漏水等问题。“签合同前，装修公司承诺终身售后，出了问题却联系不上。”邢女士说，验收时因对质量不满意，她未结清部分尾款，多次与装修公司沟通，对方竟回复“钱结清了都说好，尾款不结就相当于买断售后”。

“这种装修质量，我怎么敢结尾款？如果不结清，后续问题更没人管。”邢女士陷入两难，目前已通过12315热线投诉，正在等待处理。

采访中，不少业主表示，装修公司在签约前百般示好，服务周到，一旦款项结清或出现质量问题，态度便急转直下，要么拖延敷衍，要么拒绝沟通，消费者维权耗时耗力，最后问题只能不了了之。

漫画/高岳



□ 本报记者 陈磊

预交数万元甚至数十万元装修款，工程刚启动，装修公司却关门“跑路”了；钱已付了一大半，施工却敷衍了事，想要维权却陷入被动……家装消费中，这样的“信任危机”让不少消费者头疼不已。

传统家装“先付款后验收”的交易模式，将经营风险转嫁给消费者，导致资金安全、工程烂尾、维权艰难等问题频发。如何破解这一行业顽疾？对外经济贸易大学消费者保护法研究中心近日发布的《关于家装行业装修资金存管的研究报告》（以下简称《研究报告》）指出，建立装修资金存管制度是关键。

多名接受《法治日报》记者采访的专家一致呼吁，在行业内部头部企业探索以“先验收后付款”为核心的装修资金存管机制的基础上，由行业协会或主管部门推出倡议性装修资金存管制度，在全行业推广。

先款后工埋下信任隐患

家装消费作为居民消费的重要组成部分，其交易模式长期存在结构性缺陷。《研究报告》明确指出，当前家装行业普遍采用“先付款、再施工”的传统模式，消费者需在开工前支付预付款，在项目竣工前结清全部款项。

这种模式看似符合行业惯例，实则暗藏较大风险。对外经济贸易大学法学院教授、消费者权益保护法研究中心主任苏号朋解释，付款环节与验收环节的“时间错配”，虽能缓解装修企业的现金流压力，却将经营风险转嫁给了消费者。消费者需承担资金被挪用、企业“跑路”、工程烂尾等全部风险，同时丧失了通过款项支付约束企业履约、保障装修质量的主动权。

现实中，此类风险已多次引发纠纷。中国法学会消费者权益保护法研究会副秘书长陈音江向记者分享了一则案例：北京某家装公司以“预交资金比例越高，享受的折扣力度越大”为诱饵吸引消费者，甚至谎称业务繁忙需排队施工。不少消费者被低价装修所吸引预交款项后，等来的却是家装公司关门“跑路”。

“一旦装修企业经营不善或故意违约，消费者就会陷入‘款已付、工未毕、维权难’的困境。”苏号朋说，这种被动局面不仅让消费者蒙受经济损失，还需耗费大量时间精力维权，严重抑制了消费者的家装意愿。

陈音江认为，预交家装资金安全是消费者在传统交易模式中面临的核心风险，公司倒闭、负责人卷款“跑路”等情况屡见不鲜，导致工程烂尾后预付资金难以追回。

探索装修资金存管机制

针对当前家装行业“先款后工”模式制约家装消费的突出矛盾，有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”，推出了“先验收后付款”的新模式。《研究报告》对这一机制的运作逻辑作出解释：消费者、装修企业、银行三方共同签署《交易资金存管协议》，开立装修存管专用账户，消费者按合同约定将装修款存入该账户，由银行作为独立第三方负责资金监管，存管期间资金控制权归属消费者。装修过程中，银行根据消费者确认的施工进度，分批次解冻资金并划转至装修企业账户。

“这一机制彻底改变了消费者的被动地位。”苏号朋说，资金存管模式既保障了消费者的资金安全，又通过款项支付约束倒逼装修企业提升施工质量和服务水平，能大幅减少消费纠纷，营造更安心放心的消费环境。

陈音江也表示，引入银行作为第三方监管方，消费者的装修款不再直接全额支付给装修公司，而是存入银行的专用账户，可以有效防范因装修公司挪用资金甚至卷款“跑路”造成的消费者财产损失。

专家提出：建立“先验收后付款”装修资金存管制度

家装预付资金安全困局如何破解

在他看来，这一机制通过市场化的手段，促使装修企业必须依靠良好的施工质量和信誉才能及时收到工程款，有助于淘汰不规范的企业，规范行业秩序。

“值得注意的是，在家装资金存管机制中，银行的角色是独立的第三方资金存管方。银行并非装修合同的当事方，而是根据消费者、装修公司双方委托，履行资金监管职责。银行通过专用账户对装修资金进行监管，不涉及装修合同本身的权利义务关系。”陈音江说。

行业协会推广示范文本

受访专家普遍认为，家装行业头部企业的探索“值得鼓励和推广”，未来可以由行业协会或监管部门推出装修资金存管指引或制度，甚至写入相关法律法规之中。

在陈音江看来，为进一步发挥家装资金存管机制的作用，可以鼓励和引导更多家装企业特别是中小型企业采用装修资金存管机制，还可以由行业协会或主管部门推出资金存管平台，在一些城市推出试点，然后逐步从试点城市向全国范围推广，让更多消费者受益。

他认为，在试点过程中，可将资金存管与行业协会的信用评价体系结合，对规范使用资金存管的企业给予信用加分或公示推荐，形成正向激励。同时，通过行业主管部门、消费者协会、行业协会等多方渠道，向消费者普及资金存管的优势和操作方法，引导消费者尽量选择进行资金存管的企业消费，倒逼企业主动落实资金存管制度。

苏号朋建议，由行业协会和消费者协会联合制定“室内装饰装修施工合同示范文本”，明确各方权利和义务。

在立法层面，北京市律师协会消费者权益与产品质量安全法律专业委员会主任芦云建议，借鉴《北京市单用预付卡管理条例》的经验，在家装行业建立预收资金存管制度，通过地方性法规或部门规章予以明确。

陈音江对此表示赞同。他认为，应在相关地方性法规或者部门规章中设立指引性预收资金存管制度条款，引导家装企业推行。

“在具体制度设计时，必须清晰界定消费者、装修公司、银行三方的权利、责任和义务，特别是资金冻结、节点验收、支付确认等具体操作流程，确保机制运行顺畅。家庭装修工程复杂、个性化需求多，存管机制需要具备一定的灵活性，能够适应不同的合同模式（如全包、半包）和可能出现的工程变更。同时，制定并完善住宅室内装饰装修的工程质量验收标准，为消费者维权提供技术依据。成立由行业专家组成的委员会，为复杂纠纷提供专业调解意见。”陈音江说。

验收环节是资金存管机制的核心。芦云建议，验收节点应结合行业惯例设置，涵盖隐蔽工程完工、瓦工木工完工等关键环节，同时兼顾装修材料供应、人工费支付等实际情况，设计兼顾各方利益的验收程序。此外，需赋予消费者验收最终决定权和放款权，同时建立快速争议解决机制——当双方因工程质量产生分歧时，引入共同认可的第三方机构进行调解，保障纠纷得到及时化解。

“工程监管在当前阶段仍有必要。”芦云说，专业监管能有效监督施工进度，保障工程质量；同时，装修企业需建立完善内控制度，规范企业与工长的关系，明确工资结算、争议处理等流程。

苏号朋则强调，必须保障消费者的知情权：“装修公司必须如实、详细地告知消费者账户开立、资金支付、验收流程等全部信息，让消费者明明白白消费。”

受访专家一致认为，以“先验收后付款”为核心的装修资金存管机制，是破解家装行业“信任困境”的关键。唯有通过企业实践、行业引导、制度规范和立法保障的多方协同，才能让这一机制落地生根，扭转家装消费的风险格局，让消费者安心装修、放心消费。