

多起“质量门”拷问万科“诚信”

多数网民认为万科回应缺乏诚意 精装房市场亟待加强监管

万科近期“丑闻”缠身,深陷多起“质量门”事件。继万科使用安信“有毒地板”事件后,万科精装修房又被深圳业主爆出“纸板门”。短期内频繁出事,令消费者质疑万科品牌价值不再的同时,心有余悸的业主们更是呼吁消费者慎重购买万科商品房。有市场分析人士表示,深陷多起“质量门”事件后,消费者质疑万科“诚信”缺失,这无疑给那些只追求高利润的房地产商们“敲响警钟”。

精装房摇身变成“毒房子”

万科屡陷装修“质量门”。近日,有业主发帖曝光深圳万科第五园六期精装修房出现大面积发霉、墙面涂料脱落等装修问题。又爆出,柜体及户内门使用“纸板”作为材料业。业主表示,当初购买万科的房子,看好的是品质和精装修房。现在出现这种状况,万科信誉何在?再次爆出“纸板门”,将万科又一次推倒在“风口浪尖”上。

“毒地板”风波还没有平息,万科的门前又围满了维权的业主。而这次的罪魁祸首还是“精装修”。

据悉,深圳万科第五园六期当初宣称“每平方米送 3000 元精装修”,最近出现了大面积发霉、墙面涂料脱落等问题。业主拆开装修材料一看:衣柜、鞋柜竟然都是“纸”做的。400 万元的真金白银却换来开发商的粗制滥造,业主们的愤怒可想而知。

“纸门”事件发生后,万科方面表示,一个重要原因是因为过去几年万科总共推出了 44000 多套精装修房,这个量在全国都是最大的,所以这是一个很大的坎,万科需要迈过去。万科称,使用纸板作为装修材料,技术上并不可行。目前市售装修板材中,也没有任何一种被普遍俗称为“纸板”。客户或公众如有任何疑问,可向造纸行业、装修装饰材料行业的厂商、销售商、质检机构或专家求证。

万科同时解释,深圳第五园六期装修中,被误认为“纸板”的材料,实际上是“中密度纤维板”。中密度纤维板是人造板的一种,在国内外室内装修和家具行业,这是一种广泛使用的材料。柜体和户内门部分使用中密度纤维板,符合实际需要,也完全符合相关行业标准(JG/T122-2000)。

声明中显示,深圳第五园六期交付给客户之前,已按照国家规范进行了室内环境抽样检测,包括甲醛、苯等空气质量检测。其结果为甲醛、苯等各项指标全部合格。并可提供相关检验报告。

万科坦承,深圳第五园项目六期共 6 栋楼,其中 1-3 号楼交付后出现部分柜体背板发霉的情况,涉及约 130 户。其原因为:原设计方案柜体背板为双面覆膜柜板,但橱柜供应商发货、施工出现错误,安装成了单面覆膜柜板,因近期深圳出现持续高湿度气候,背板未覆膜的一面出现发霉情况。发现该情况后,已启动更换工作。目前凡客户同意进行施工的房间,已全部完成更换。

此外,第五园项目六期装修施



精装房市场亟待加强监管(资料图片)

工过程中,因部分房屋天花吊顶防锈、防潮处理措施不到位,出现局部泛黄现象。对此,已责令施工单位全部进行处理,并重新粉刷吊顶,目前此项维修工作已基本完成。

但有意思的是,万科深圳公司公关经理邝勇军在接受记者采访时,却给出了另一种解释:深圳第五园的装修中绝没有任何部位使用纸板,实际上是一种多密度纤维板,这在国内外的室内装修中广泛使用。批量精装修的交付意味着更复杂的工程管理体系。

邝勇军的这番解释估计已经没有消费者还能接受。一位在装修行业从业多年的装修师傅告诉记者,所谓的“精装修”存在多种猫腻。“很多柜门、柜板用压缩纸板做的。一个是卫生间,另外就是厨房,如果渗水,很容易变形。他打出来的送 3000 块钱的精装修,实际只有 1500 元左右。他没有具体的标准,比如说,我用的什么品牌的木门是什么等级的,他最多跟你说什么品牌,他同样的产品应该用一级的,但他用三级的,你也不知道。”

对于此问题,万科总裁郁亮表示,否认发霉面板是纸板。承认万科第五园六期确实存在一些质量上的问题、瑕疵,现在装修出现的问题主要集中在柜体背板发霉、石材起灰、涂料受损等方面,目前正在挨家挨户排查、整改。“凡是做得不够的地方,我们全部更换。”万科将负责到底,绝不讳言、推诿。

多数网民并不买账

对此事件,网民纷纷对万科精装房采购体系和质量控制提出质疑。不少网民表示,万科如此“短视”,回应更缺乏诚意,似在掩饰欺诈行为。万科如此强调客观原因显然站不住脚,主观因素或是决定性的。

一网民认为,作为行业龙头企业,应从危机中吸取教训。万科的“短视”不仅仅体现在“诚意”问题上。装修过程理应在合同中程序化、透明化,事先约定好装修材料和违规条款,如果没有具体的约定,“最终解释权”只能在开发商的自说自话里;对于成品精装房来说,也应该有约定好的既定标准,不然,就算“整改”,也没有一个“整改”的标杆。专业的验房能力本来就是短板,再让业主与“短视”的地产商去博弈这个问题,怎能有好的结果?

网民“夏天”表示,任何企业,尤其是知名企业,都讲究严格管理,“短视”万万要不得。对于一个大企业来讲,很容易产生“边际效应”,让规范管理的效果递减。“纸板门”其实是打开了精装房的“阴暗面”,一旦陷入精装修工程以次充好的泥潭中无法自拔,房地产第一品牌万科这个“千里之堤”,会否毁于装修的“蚁穴”,恐怕未必是杞人忧天。

对于万科回应称“被误认为纸板的材料,实际上是中密度纤维板,质量合格”这一说法,多数网

民并不买账。网民“真信”表示,这种薄如草纸的中密度纤维板被用在了号称“史上最强”的“精装修”(3000 元/平方米)中,动辄霉变、受潮、脱落,且价格十分便宜,这是铁打的事实吧!难道“纸板”发霉、长毛也是一种正常反应?现实交付情况与“史上最强”的承诺对比来看,难道没有构成违约与欺诈?

署名“王家国”的博客表示,万科承诺“凡是做得不够的地方,我们全部更换”,这表面看起来很真诚,但其实不然,这种表态至少存在两个方面的问题:一、万科只承认自己“做得不够”而非承认有欺诈;二、万科只承诺更换,而非承担由此给业主带来的经济损失、精神损失与法律责任,尤其是双倍赔偿责任。而从事件过程来看,根据业主反映,其所提供的样板房并非使用这种密度板材质,而在现实交付的商品房中却大量使用了密度板作为替代品,这是最明显的欺诈。万科不应当只是轻描淡写地承认“更换”,而应当承担由欺诈所带来的相应法律责任。

市场缺乏有效监管

有市场人士表示,国家当初提出精装房概念,是适应了市场的需求。对于开发商来说,精装有更高的附加值和溢价空间,容易吸引高品质客户,提升品牌影响力;对于购房者来说,“精装房”省去大量时间的同时也省去了对装修材料以及装饰公司选择的环节;而且从低

碳发展角度出发,国家倡导精装修。然而我们不得不接受这样一个事实,我们住的精装房,可能是个“毒房子”。

据了解,目前的精装房楼盘验收,涉及到装修的环保、健康问题的,并没有相关的验收标准,“装修是很个性化的,开发商定的标准不同,档次不同,材料也不同。装修材料出现问题,就像医生开错了药”。

现在,精装房的装修质量既是开发商设计装修也多是开发商自己验收的,开发商自己当运动员又当裁判员。“开发商内部的采购、招投标更多是单方面履行,要把好质量问题还要开发商内部建立完善的监督管理体系。”广州知名律师王云松表示,部分资金不足的中小发展商为了最大限度地节省成本,常常会在装饰市场上购买一些质量不可靠材料,意图蒙混过关。

市场缺乏有效的监管,也是导致问题出现的原因之一。也有律师表示,当前的法律并没有要求开发商提供所有装修材料的检验合格证明,但是开发商在购买装修材料时,负有检查装修材料是否检验合格的形式上的注意义务。同时,开发商作为精装修房屋的提供者,应该对于其提供的建筑材料、家电家具、厨卫设备负有直接责任,也是消费者维权的主体。但目前的情况是,往往在业主发现问题时,才会通过技术鉴定等方法确定装修材料是否有危害性。因此,这里面还存在挺大的法律空白。

(据《中华工商时报》)