

对于初次装修的人来说,通过沟通选择与自身需求相符的家装公司、设计师和技术过硬的施工队还真不是件容易的事儿。为此,我们特意请业内人士来教您怎么通过问问题来完成家装第一步——选择家装公司。

# 巧提问 选家装公司



## 家居消费需多学多看

律师提醒择良交易

### 私下签单权益难维护

**【事件回顾】**读者邓小姐在选好地板材质、颜色准备交款时,销售人员拉住了她并承诺如果她与厂家直接签单,还可享受折上折。她爽快地把钱交给了销售员。地板装好后没多久,邓小姐就发现走路时有空鼓响声,地板有些变形。她找到厂家,厂家却以各种理由推脱。邓小姐拿着收据找到卖场维权,卖场则以私下交易为由拒绝售后服务。

**【记者调查】**各大家居卖场的收银台附近,基本会贴有“严禁私自收银和场外交易”的提示。卖场和厂家联合进行的促销活动,在卖场正规合同下,才能得到卖场的售后服务。

### 勿按自身习惯理解

**【事件回顾】**杜女士看上了一套红木家具,当问到所用木材时,销售人员说是进口木材——“非洲红酸枝”。杜女士以为是自己理解的“红酸枝”,便高价买回了家。直到懂得的朋友来家做客,聊起这刚买的红木家具时,她才得知自己吃了亏,此酸枝非彼酸枝也。

**【记者调查】**有些不良商家通常采取模糊销售的方法,导致消费者误以为是自己熟悉的木材。比如“橡木”与“橡胶木”、“全实木家具”与“板木结合家具”、“大叶黄花梨”与“黄

者与卖家私下商定的优惠折扣,不经卖场统一收银的交易,通常很难得到卖场的服务和维权保障。

**【消费提示】**“签私单”看似很美,一旦出了问题,对消费者对卖场都有一定的伤害。律师王仕平表示,合同只对当事人具有约束力,卖场未参与交易,不应承担责任。作为卖方,厂家仍然需要承担法律责任,根据产品情况予以修理、更换或退货,消费者可要求厂家承担责任。市场经济是信用经济,诚信原则既是道德规范,也是法律要求。作为消费者,应尊重诚信原则,避免“签私单”的不诚信行为。

花梨”、“主材”与“辅材”等等。通常消费者在听到这些名词时,并不深究,等到付了钱拿到货才发现与自己当初所想的不一样,而合同中并未规范标明,只得自认倒霉。

**【消费提示】**市场上所销售的家具并不尽如销售员口中所说,在价格、木材、工艺等方面都有优劣之分。王律师表示,家具的品质表达具有专业性,对于普通消费者而言,想要准确分清有些难度。而合同用语应当规范准确,能使用学名的尽量使用学名,否则发生争议时,消费者的主张难以得到支持。

### 自身需求先应弄清

要选择别人,先得定位自身的需求。设计师倪健介绍,首先,您最好先明确这些内容:比如从设计角度讲,您是需要简单的设计,完成房屋的装修工程就行,还是对设计有较高的要求,希望在完成工程之外,有很多独特的设计;从预算方面来讲,您家房屋装修总价的预算是

多少,比如100平方米的房屋连装修带主材备了10万元,那么因为品牌公司轻工辅料的价格相差不大,除了设计费支出外,您还需要细致考虑到主材是什么档次。如果主材档次较低,那选择家装公司的余地很大;如果档次过高,则预算不足。

### 选公司主问三要素

家装公司对于业主来说意味着工程和设计质量的保障,也是维修服务的保障。在选择家装公司时,您需要问以下问题,来考察其管理是否到位。

#### 1.平均每平方米装修报价是多少?

附带问题是:你们公司能够提供什么样的主材?品牌家装公司的消费也分经济、舒适和豪华档,问这个问题其实是在自身装修有预算总价的时候,判断这个家装公司的档次是否与预算相符。

如果超出太多,那也没必要再多问,浪费双方的时间了,赶紧起身谈下家吧。

#### 2.装修工程质量怎么样?

设计师戴瑞强介绍,很多业主喜欢问工人是哪里的,以此来考察这个公司的施工水平如何,“其实规范的管理才是合格工程质量的保障,这其中包括公司对工人的管理、质检人员对工地的管理以及验收制度等。”

设计师们表示,问题应该集中在公司对于工程是否有严格的监管机制:你们对工人是怎么管理的?你们对质检是怎么管理的?一般工程的哪些环节可以验收?验收标准是什么样的?质检员多长时间下一次工地?如果这时设计师能够拿出成文的规定或者文件之类的管理制度比空口白话更让人信服。

另外,还可以询问质检员下工地时是否要

跟业主联系,戴瑞强介绍,有些公司在很多情况下,质检员只是单方面的巡检,没有与业主进行直接的沟通。即便不能约业主一起去工地,在工地现场,质检员如果能够与业主电话沟通,反馈工地的施工情况,存在哪些问题,说明管理很到位,对业主来说也有很好的信任度。

工程的保修期有多长?谁来负责保修?出现问题后,多长时间内可以保修?从这些问题的回答中,可以看这个公司对保修问题的管理是否到位,在承诺真实有效的情况下,保修时限长的公司更有优势。

#### 3.怎么在装修过程中让我省心?

装修是一件繁琐的事情,涉及的人员和事务众多,需要打交道的至少有设计师、主材员、施工队(施工队中还包括木工、瓦工、油工、水电工)、质检员等人员,事务更是涉及各项主材的验收和施工的确认,因此,省心成了不少业主的迫切需求,一些公司也在此做了不少工作,但多有文字性的规定,具体遇到什么事情如何处理等,业主在选择时更是要让设计师说出个所以然来。如主材的结款、多退少补由谁负责?装修过程中出现了第一责任人是谁?有哪些制度保证让我装修的时候比较省心?然后再从设计师的回答中,判断公司是否有相应的规章制度和服务。

(京华)

家居消费中,只要掌握一些消费常识,或者在购买时多些维权意识,有意识地保留一些文件资料,或许后期即便出现问题,也能很好地维护自身权益。本期我们就请资深律师为您的家居消费把关。



### 收集证据以防猫腻

**【事件回顾】**刘先生买了一套销售员所说的“实木家具”——三开门的大衣柜、两个床头柜加上一张双人床,一共花费了近两万元。但到货之后,刘先生才发现衣柜柜板大部分是板材的,合同上写的是“板木结合家具”没错,但并不是导购员所承诺的“除了柜子背面是薄板,其他全实木”。合同并未对板材使用量进行约定,刘先生很是头疼:“真后悔当初没把导购说的话录下来。”

**【消费提示】**王仕平介绍,任何合同内容都

应具体、规范、准确、全面。作为家装或家具合同,由于比较复杂,除文字方式外,可采取图片、影像等方式与文字结合起来表述家具或装修的品质。商家承诺或宣传的内容,只要可能就尽量采取上述方式固定。如商家不予配合,可以暗自录音录像留存。在诉讼中,这些也是证据的种类。但由于音像材料的可编辑性,往往会被对方的质疑,需要结合其他证据一起认定。对于特别重要的材料,可以考虑采取公证方式。公证证明的证据直接可以当证据使用。

#### ■律师提醒

### 商家资信很重要

综合消费者曾遭遇的以上案例,王仕平律师还特别提醒读者,资信比合同重要。合同是对双方权利义务的规定,但最终需要人来实施。如果资信不佳,合同拟定再好,消费者的权益也很难得到保证。实际上作为普通消费者,很难拟定一份特别完美的合同,何况文字本身就是灵活的。反过来,如果卖家

具有良好的资信,即使合同存在瑕疵,通常也不会影响到合同的履行。因此,在选择商家时,特别是大宗交易时,应明确“资信比合同更重要”这一观念,不要舍本逐末,消费者应花些精力了解商家的资信情况,择良者而交易。

(小文)