

装修一套房，要踩多少坑？

合同“埋雷”、“货不对板”、渗水漏水问题突出

“没装修前，我刷了三个月的小红书，收藏了200多篇避坑指南，加了5个装修群。以为已经是半个专家了，结果开工第一天，现实就给了我一个大嘴巴子。你永远不知道下一个坑在哪，更不知道这个坑有多深”……

社交媒体上，有不少消费者吐槽自己的装修遭遇。装修一套房，可能会踩哪些坑？乱象背后有哪些症结？记者近日进行了调查。

今年1月初，谭先生被某家具公司的优惠活动吸引，初步确定全屋定制服务意向并支付2000元定金。然而几天后，工作人员上门量尺报价时，总价却从前期沟通的1.2万元涨至1.5万元。工作人员解释，只有参与“全屋定制+成品家具”套餐，才能享受宣传中的优惠，且成品家具选购金额须占定制合同金额的50%以上，还需在定制家具出货前完成选购。“这就好比买肉必须搭一半骨头，还得提前付钱。”谭先生无奈表示，他不愿购买成品家具并提出退定，却遭到商家拒绝。

中国消费者协会发布的2025年八大投诉热点显示，家装行业部分商家设置各类合同陷阱与隐形消费，相关投诉呈增长趋势。而合同“埋雷”往往只是套路的开始，开工后的“货不对板”更让消费者防不胜防。

家住浙江杭州的李月（化名）通过电商平台在重庆某公司订购了全屋衣柜等家具。安装完成后她发现，实际所用板材与合同约定严重不符：商家宣传时展示的是原厂家生产的精板，实际交付的却是第三方用从原厂家购进的素板自行加工的产品，却仍宣称是原厂家精板。原厂家出具的说明明确，未经授权私自用其素板加工饰面并谎称精板，属于不实表述，涉嫌误导消费者。

比货不对板更糟心的，是入住后出现的渗水漏水问题。湖南一名网友在社交平台发文称，年前自家新房卫生间门口出现轻微渗水，过完年后墙面开始大面积脱皮、碎渣掉落，部分区域甚至裸露出墙内网格布。他表示，尽管装修公司承诺处理到位，但截至目前仍未找到漏水原因，后续维修也遥遥无期。

缘何维权难？

业内人士认为，家装服务具有准入门槛低、全周期链条长、产品非标准化等特点，再加上部分服务缺乏规范标准和强有力约束，导致消费者维权难问题突出，主要集中在三个方面。

一是行业标准落地难。目前，我国已针对木家具、定制家具、全屋定制家居产品等出台了相关验收规范或行业标准，但多数为推荐性标准而非强制性标准，商家可选择性执行。

重庆市永川区三教镇市场监管所工作人员谢元认为，当前部分产品质量执行标准不够细化、难以统一，“在处理常见投诉过程中，不少投诉双方都认为自己履行了合同，但对结果就是不满意。”多名业内人士也表示，“缝隙多大算不合格”“形变多少属正常”等项目缺乏强制性细化标准，消费者往往陷入维权困境。

二是责任划分成“糊涂账”。“家装服务链条太长，一个工地涉及设计师、定制厂商、工头、工人等

多个主体，人一多，有时责任很难划分清楚。”重庆某装修设计公司设计师陶源（化名）说。

处理过多起装修纠纷的重庆箭宇律师事务所律师朱莹玮发现，消费者维权时最头疼的是证据收集与固定。比如，推销时所说的“全包”“零增项”“进口材料”仅是口头承诺，没写入合同；水电管线一旦封进墙里，其品牌和厚度无从查验。一些消费者为了居住不得不先自行修复质量问题，导致原始现场被破坏，丧失事后鉴定的基础条件。

三是商家“偷梁换柱”逃避责任。采访中发现，一些家装公司采用“项目制”或频繁更换法定代表人，甚至注册空壳公司逃避法律责任，消费者即便胜诉，也面临执行不能的困境。

中国消费者协会发文表示，部分装修企业通过品牌或关联公司名义开展业务，实际签约和收款主体不一致，实际施工人员与合同主体不一致。

2025年7月，家装行业连锁品牌靓家居宣布停止营业，多名消费者就披露装修合同表示，该公司此前与客户签订协议时，签约、开票主体均为已注销的“幽灵分公司”，给合法维权埋下隐患。

为“安居梦”筑牢“防火墙”

今年的政府工作报告提出“实施服务消费提质惠民行动”“加强消费者权益保护”，系列举措助力打造更安心的消费环境。

今年1月，中国房地产业协会发布《住宅全案整装服务标准》，覆盖“全案整装”全流程服务规范，要求安装工地摄像头，明确售后响应与处理时限等。

西南政法大学经济法学院副教授马勇建议，相关部门可协同完善行业标准体系，制定更细致的施工工艺标准和验收规范，实现“所见即所得、计价即结算”。

在监管层面，各地也在积极探索形成合力：重庆、江西等地明确要求物业服务企业严格落实装饰装修申报登记制度；就“先款后工”模式制约家装消费的突出矛盾，部分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”……

针对装修公司“诈欺”“跑路”等顽疾，受访人士普遍认为，可建立全国联网的家装企业信用黑名单，将恶意增项、偷工减料、卷款跑路等行为纳入失信名单，限制其市场准入、融资贷款等权益。

对消费者而言，如何精准“避坑”？

朱莹玮建议，消费者与企业签订装修合同时务仔细核对，拒绝笼统描述，如材料需写明品牌、型号等，工艺需明确具体做法，工期需规定延误违约金具体数额。签约前，还可通过网站等工具查询公司背景情况，尽量避开成立时间极短或频繁变更法人的公司。

“做到重要记录必保留、关键节点必验收、变更必书面确认，即使后期产生纠纷，消费者也有理有据。”朱莹玮说。（来源：新华社）

