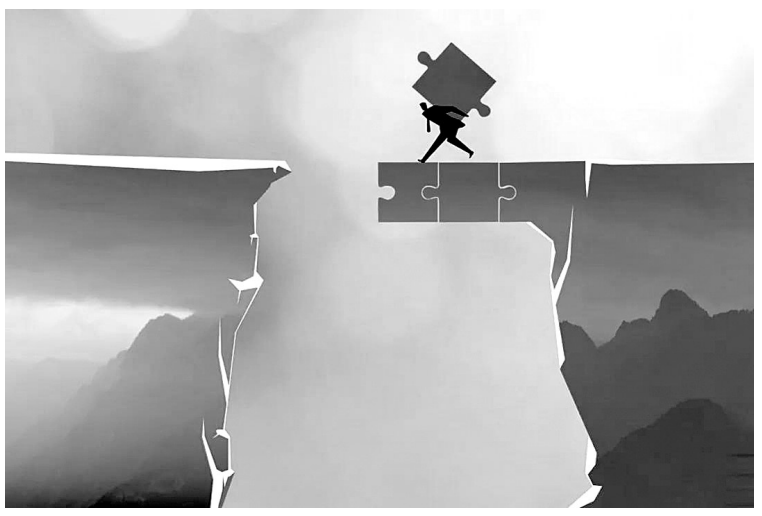
3·15将至 家居行业消费纠纷成关注热点

来聊聊你装修中的烦心事

一年一度的“3·15”消费者权益日即将到来，社会各行各业都会围绕的一个焦点话题，就是与“3·15”有关的消费维权和消费安全。近年来，随着居民生活条件的改善和房地产行业的发展，家居装修建材市场得以迅速成长，晋江市装饰装修及建材投诉数量也呈增长趋势，家装市场成为新的消费投诉热点。

近日，记得从晋江市市场监管局消费者权益保护科了解到，2020年，晋江市装饰装修及建材的投诉件有300多件，立案处理件120件。这其中投诉的问题主要集中在瓷砖、沐浴房玻璃及门、衣柜等定制类产品上，另外装修工期拖延也是投诉热点。



瓷砖品类投诉最多

记者发现，在去年的120个立案件中，瓷砖类的投诉有57件，占了总数的近一半数量，其中，瓷砖色差、脱落、货不对版等问题最为集中。“衣柜、橱柜、门窗等定制类产品也是投诉较为集中的一部分，占到了立案件的四分之一。”晋江市市场监管局消费者权益保护科科长闫蕊告诉记者，装饰装修及建材类投诉除了集中在产品的品质上，售后服务也是投诉内容的很大一部分。“送货时间、安装时间不准时，无法按照约定的尺寸制作导致工期延误等投诉不少。在这类投诉中，由于消费者与销售者之间对商品信息、专业知识的不对等，对所购商品的性能、质地不了解，使用之后没有达到效果，很容易产生纠纷。”

据悉，在众多装修投诉中，一方面是装修材料品牌众多、质量参差不齐；另一方面，有些销售商利用消费者专业知识缺乏的情况，推销质次价高的产品，甚至以次充好，欺骗消费者，以此牟获暴利。

此外，一些装修公司不使用示范合同，通过口头约定或自制合同，在附属条款等边缘条款上设置文字陷阱。部分消费者在签署合同时不够谨慎，一些约定事项不明，造成后期维权困难。

下单不盲目 避免订金纠纷

采访中，记者发现订金纠纷是家居建材品类投诉中常见的。在选购家装建材时，不少消费者往往容易冲动型购物，看到一款合心意的商品或者看到商家推出的促销活动就轻易下订单，但在随后的过程中又因价格或者款式等方面原因，不满意这款产品或者另选别家的产品，这就容易引起退订金纠纷。

“订金纠纷的最大难题是定制类产品的退订，像橱柜、衣柜、门窗等定制类的家居建材，一旦消费者下了订单，商家就会向厂家提交产品信息，随后，厂家就会抓紧制作。在等待产品期间，有些消费者突然想要退订之前的产品，就会让商家为难。因为量身定做的产品并不像洁具、灯具这类现成的产品，你不要了，别人还能用，所以退订之后商家就要承担这份损失，纠纷往往就这样产生了。”业内人士王小姐表示。

针对此种情况，闫蕊建议消费者在选择产品时不要盲目跟风下订单，尤其是定制类产品，在下订单时更是要慎之又慎。同时，也经常提醒家装建材商在给客户下订单时要谨慎，一定要确认顾客有明确的购买意向后再收订金下订单，尽量避免事后的订金纠纷。

家居监督台

随着生活水平的提高，房屋装修越来越被人重视，家居行业的诚信消费和质量安全始终是人们关注的热点。同时，新时代消费升级日益加速，消费领域新场景、新业态、新科技不断涌现，消费者需求也向个性化、多元化、品质化转变，家装建材产品也在涌现不同的消费维权状态。

比如，说好的装修预算总是不停地增加，刚装修1年的房子瓷砖裂开大口，宣称环保的地板一开箱就把人熏晕等。

《家居周刊》即日起开通“家居监督台”栏目，欢迎你来聊聊装修中遇到或曾经遇到的烦心事，例如购买家居建材过程中遇到的产品质量问题；或者在装修过程中遇到装饰公司故意拖延工期、材料以次充好、故意增加工程费用、装修后质量不合格、环保监测超标等问题。读者可以通过以下任意一种方式联系我们。

记者热线：13505065057（微信同号） 邮箱：33853075@qq.com

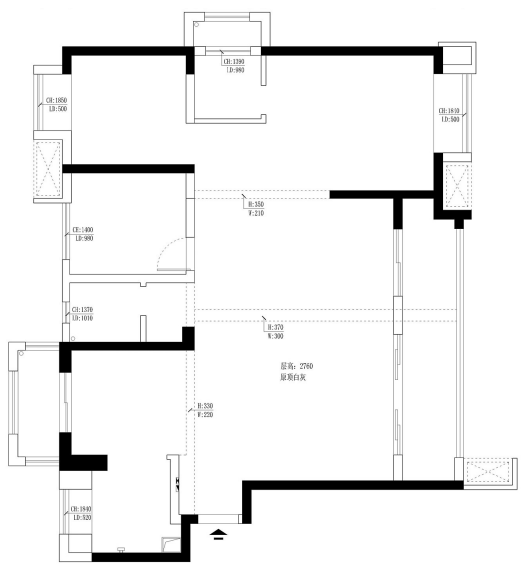
经典设计

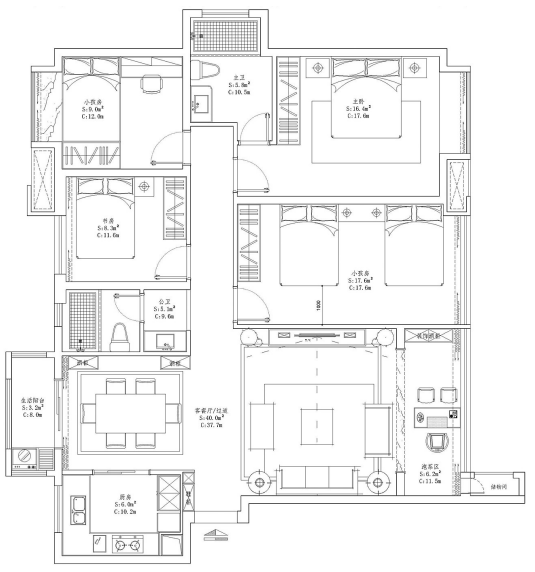
家庭装修，设计是重中之重，可以说设计是装修的“灵魂”所在。好的设计方案可以让房子更出彩，也能让房子的功能更齐全。《家居》版推出《经典设计》栏目，以本地各楼盘户型为样本，聚焦优秀设计方案，力求在装修者与设计师之间搭建一座沟通的桥梁：一方面为读者朋友们提供多种经典设计方案供装修时参考；另一方面也为设计师们提供一个展示才华和个性的平台。

中式与现代结合 彰显低调生活方式

设计单位：华浔品味装饰晋江公司
设计师：汪伟江
设计风格：现代新中式
小区：龙湖·嘉天下
建筑面积：140平方米
材质：木饰面板、玫瑰金不锈钢、新中式家私、山水大理石、万字格实木线条等

设计说明：业主在设计上追求传统文化的底蕴，又不失当代潮流的审美，于是设计师将中式内涵与现代时尚理念完美结合，“现代新中式”应运而生。这是一种低调的生活方式，它饱含对事物的怀念及尊敬，又巧妙地融合了现代元素，体现了现代企业家对生活的热爱与追求。儿童房仍保留了属于孩子的天真，面积较大的一间作为两个女儿的卧室，背景墙以美梦为主题，浅粉色背景墙绘上星空展开想象空间，搭配羽白色柜子柔和耐看，温暖了童年回忆。

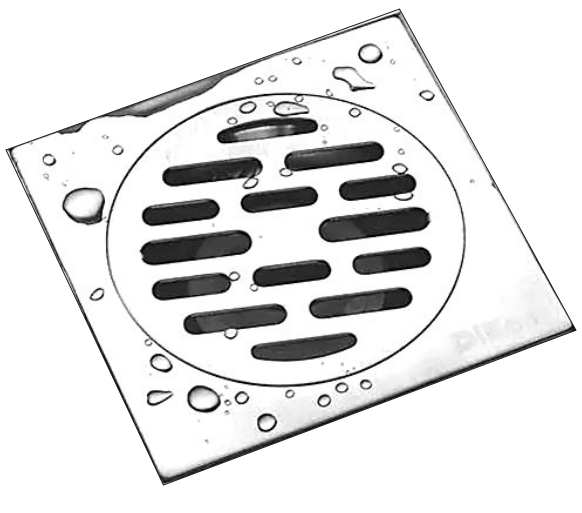




家装课堂

大家都知道，装修是一件不易的事情，有时候往往花费了不少钱，却还没能装出理想的效果。为了让广大业主在装修过程中更加省心，《家居周刊》推出“家装课堂”栏目，广大业主如果在装修中遇到困惑或是有装修心得等均可发信息到13505065057咨询分享，我们将找专业人士帮你解答疑惑。

装修如何选地漏？



地漏，看似不起眼，却在家装中不可或缺。地漏作为连接排水管与地面的重要接口，如果安装不慎，不仅直接影响到室内的空气质量，严重时还会出现积水现象。地漏功能不仅仅是排水功能，还要兼顾防臭、防回水、防异物、防昆虫等功能，所以，地漏虽小，对生活的影响却很大。如何选购一个称心如意的地漏？地漏旁边的瓷砖如何铺贴能做到功能和美观兼具呢？今天我们就一起来看看——

地漏的选择

地漏按照功能可以划分为普通地漏及洗衣机专用地漏。洗衣机专用地漏中心有一个圆形盖子，能随时取出，把洗衣机排水管直接塞进去，这样避免了污水的迸溅及积水现象的发生，洗衣机周围的地漏最好选用专用地漏，干净方便。

其中，淋浴区最好选用深水封（U形）滤芯的地漏。深水封漏芯的地漏自带存水弯，通过水屏障实现防臭防虫，安装高度一般在12cm以上。淋浴区空间都是大面积排水，水流冲力较小，只要做好地面排水坡度（每米降低2~3cm），就可以让地面积水往地漏流走，基本不用担心“水漫金山”。除此之外，正确安装也很重要，最好是略低于地面1~2mm，这样排水才快。另一方面，淋浴的热水容易让自封地漏的机械损坏，因此选深水封是最好的。

地漏的材质种类很多，主要有不锈钢地漏、PVC地漏及铜合金地漏三种。由于地漏埋在地下且要求密封性好，更换起来比较困难，再加上卫生间比较潮湿，所以地漏要选择防锈材质也好的。其中，黄铜地漏不仅价格适中，并且美观耐用，各方面性能都比较不错！

挑选地漏时，防臭功能一定不要忘记了。地漏防臭一般有水封防臭和物理防臭，建议买两者结合的地漏，防臭效果最好。还有一种三防地漏，地漏体下端排管处安装了一个小漂浮球，日常利用下水管道里的水压和气压将小球顶住，使其和地漏口完全闭合，不仅防臭，还起到防虫防溢水的作用。

此外，选择地漏时还得根据自己家装整体的风格来选择，一般地漏表面都会经过电镀或者其他工艺附着一层保护膜，有古铜色、铜本色等，可以根据自身喜好、装修风格及预算酌情选购。

地漏周边瓷砖的铺贴

地漏的位置很关键，如何拼贴得美观大方，也是考验泥工师傅的审美与技巧综合素质的时候。当地漏位于整块砖的中间时，不能整砖挖洞，因为这样处理的话，无论这块砖怎么倾斜，地漏都不会处于空间的最低点，这会严重影响排水，也是卫生间积水时间长、潮气较大、有异味的一大诱因。最好的办法是把整块砖切成四个小块，铺贴的时候做出一个坡度，能够有效解决排水问题。铺贴时要注意四块小砖的匀称美观。一般来说有以下几种铺贴法。

十字切割法。将地漏设置在相邻四块地砖形成的十字线的中心，四角对准地砖的边线，向四周方向延伸。这种方法非常适合方形地漏，较好地保持了地砖的完整性，相对美观，坡度也比较自然。

回字形铺贴法。回字形铺贴要先留出地漏的位置。将地漏设在四块瓷砖的交会处，保证地砖的完整度和美观性。

对角线铺贴法。选择好一个适于设置地漏的位置，沿其对角线切割，铺贴时按一定倾斜度形成凹槽，地漏嵌于对角线的中心，这样方便下水，也能很好地根据地下排水管的位置设置地漏。

拉槽排水法。如果地漏位置处于墙壁边，可以将卫生间中间抬高。四周做低，在最低点安装地漏，不仅水能及时排出去，中间抬高的地方还很干爽，不容易摔倒，是现在比较流行的处理排水的方法。