

家装售后服务不容忽视

买空调、彩电等商品时留意售后服务内容已经成为消费者的习惯，然而，说起家装售后服务，很多人却仍然稀里糊涂。现在消费者对家装行业售后服务差的投诉越来越多。其中原因有两个：一是消费者自我保护意识逐渐加强，已由过去装修后出现质量问题吃“哑巴亏”，转变为运用投诉或法律等相关武器保护自己的合法权益；二是家装从业人员的良莠不齐，造成了不断出现的装修后遗症，消费者需要家装企业承担责任，主动上门维修。

据了解，当前最令消费者头疼的售后服务问题主要集中在三个方面：一是水、电、供热管道改造等隐蔽工程质量差，容易出现跑冒、漏水等反复性问题，刚开始装修公司还负责维修，时间一长就以用户使用不当等理由搪塞，拒绝维修或收费维修；二是装饰公司在售后服务上出尔反尔，签订装修合同时承诺的售后服务不兑现，出现质量问题不予维修，或在保修过程中以各种理由推脱；三是有的公司利用消费者贪图便宜的心理故意在装修价格上让利，引导消费者忽视售后服务环节，在签订合同时含糊其辞，出现问题后糊弄了事。

能承诺售后服务本身是好事，可怎样才能让售后服务做到



(资料图片)

位，而不是形同虚设，让消费者明明白白消费呢？

业内人士认为，首先，应尽快健全全类似家电行业“三包”规定的家装售后服务规范。

虽然目前国家相关部门对家庭装修质量和保修期都有明确的标准和要求，但对售后服务缺乏明确量化的、可操作性强的规范性文件，再加上装修合同对售后服务也没有比较明确和详细的约定，因此即使引发了消费纠纷，相关部门也很难处理。只有尽快出台家装售后服务标准，才能做

到三方共赢——家装企业有标准可依，消费者有自我保护的利剑，维权机构有衡量裁决的标尺。

其次，应对装饰公司加强约束。目前的装饰公司主要依靠家装市场收取质保金来约束其行为，很多市场还推出了先行赔付制度，这些都是有积极意义的做法。但实际上，装修不同于其他行业，它只有在消费者完成了如半年、两年或者五年的使用周期后，才算真正地完成了市场的终端检验。而这段时间，有些公司已经解散，有的甚至连家装市场

都已倒闭，消费者根本无处索赔。因此，建立相关的保险制度势在必行，在消费者装修时就买下一份保险，才能真正确保质量。

最后，对于消费者而言，在找装饰公司时要特别留意其营业执照“经营项目”中，必须要有“承揽室内装饰装修工程”这一项。而且要有国家颁布的装修“资质等级”，以免吃亏上当。另外，千万不要因为一些公司提出了低廉的报价，而忽视其售后服务环节。

家装第三方监理受热捧

家居装修越来越受到消费者重视，因此，在装修时质量把关成为消费者关注的重点，第三方监理受热捧。

装修一套房子至少要一个多月，许多业主只在周末或下班才有时间去看看，而且即便有时间赶过去，由于装修专业性较强，也不一定看得懂。为了放心省事，不少业主开始请一些独立的监理公司来为自己的装修把关。

据业内人士预测，2011年，会有越来越多的业主选择第三方监理来为自己服务。因为第三方监理与装修公司没有利益瓜葛，所以会完全站在业主一边，为业主考虑。虽然装修费用多了一部分请监理的支出，但是监理也会根据业主实际情况对装修过程给予监督，避免不必要的增项和重复计费，总体下来费用可能并不会增加多少，而装修质量又能得到保障。



看本地信息 只上洛阳网



权威身份：

中共洛阳市委宣传部主管，洛阳日报报业集团主办，党报优势，新闻权威。

超群实力：

十三年成功运营，alexa统计全球排名1.7万，日均IP量8万，日均PV量120余万，全市第一，全省前三。

“洛阳社区”人气火爆，注册会员超26万人。

核心优势：

共享洛阳日报报业集团全媒体采访中心新闻，最新鲜，最生动，最详尽，离您最近。

荣耀见证：

河南省十佳网站、全国地方门户创新品牌奖、网盟理事单位。