

家装建材保修期到底该多长？

□ 李麒麟

谈到保修期，消费者最先想到的是钟表、手机、电视等物品在一定时间内的包修、包换、包退，然而，家装、家具、建材产品的保修期是多少？其保修又包括哪些范围和内容呢？许多消费者却知之不多。假如在保修期内遇到产品质量问题却没有及时解决，那么保修期外只能自掏腰包、自吞苦水。若是由于不了解保修常识而使得本该享受保修的产品失去了保修资格，就更加得不偿失了。本期家居调查将为消费者就家装、建材、家具的保修期及其相关知识做出详细说明。

家具保修有据可考

在调查过程中，记者了解到许多家具品牌都对保修期限及范围作出了详细规定，曲美家具提供“1 年保修，终身维修”服务，强力家具提出“3 年质保，终身维修”，阳光百利衣柜对板材保修一年，对所有五金配件保修五年。家具产品的保修期有无统一标准？

就此疑问，记者咨询了北京市质量技术监督局。据了解，目前国家对于家具产品并无统一的保修规定，但在北京购买家具的消费者可根据《北京市家具产品修理、更换、退货责任规定》，享受家具“三包”服务。《规定》指出：产品自交货之日起 90 日内，发生严重质量问题，消费者可以选择退货、换货或修理；产品自交货之日起 180 日内，发生严重质量问题，消费者可以选择换货或修理。

北京家具行业协会副会长招寿田介绍说，目前北京市的家具保修及售后问题主要集中在以下三个方面，一是红木家具的材质真伪，二是沙发的内部结构存在质量缺陷，三是软床垫的弹簧问题。消费者在购买家具时，应与商家签订统一的《北京市家具买卖合同》。2009 版《合同》文本一式四联，分别为“卖方联”、“送货联”、“买方联”和“主办单位联”。在“买方联”的背面，提示性地节录了《规定》的有关内容。这样将来消费者可以很方便地参照家具“三包”规定的相应内容，及时维护自身的合法权益。

家装保修期限为两年

在家装领域，目前全国范围内有据可查的规定是建设部 2002 年发布的《住宅室内装饰装修管理办法》。在北京市进行装修的业主们应当与装饰公司签订《北京市家庭居室装饰装修工程施工合同》，按照合同规定，自验收合格双方签字之日起，在正常使用条件下室内装饰装修工程保修期限为两年，有防水要求的厨房、卫生间防渗漏工程保修期限为五年。

建材保修期无标准

“3 年质保，终身维修”、“5 年保修，终身维护”这样的宣传，往往见诸各大建材市场。然而，建材产品的保修期应该是多久？目前国家并未作出具体的规定。在 1995 年发布的《部分商品修理更换退货责任规定》（新“三包”）当中，仅有 22 种产品被纳入“三包”范畴，其中以家电类为主，并未涉



及建材产品。由于国家没有硬性要求，所以商家们往往“各自为政”，以少则两三年、多则十余年的保修期作为卖点和噱头。市场上建材产品质量标准良莠不齐，导致有关保修与售后的消费纠纷屡见不鲜。

鉴于建材产品的售后问题时时有发生，某些门类建材产品所在的行业协会出台或颁布了规范性文件，规定了该类产品的保修时间，对企业行为进行约束，并保障消费者的利益。以实木地板为例，记者采访了中国木材与木制品流

通协会木地板流通专业委员会副会长杨美鑫，她告诉记者，目前我国的地板行业普遍遵循《WB/T1017-2006 木地板保修期内面层检验规范》等规范性文件，按照文件的要求，地板的保修期为 1 年。之所以将保修期定为 1 年，杨副会长解释说，实木地板由于其特有的天然属性，在铺设竣工之后，经过春、夏、秋、冬四个不同季节的考验，其质量高下往住才见分晓。这并不排除某些品牌的企业对自己的产品质量很有信心，从而延长了保修期限。只有在

保修期内，且消费者正常使用与维护的情况下出现的地板质量问题，企业才会予以保修，否则企业将免于责任。

记者提醒广大消费者应前往正规的店家购买建材产品，并索要购物凭证，要求商家出示商品的相关合格证书及保修卡，要看清楚购买合同和厂家承诺的售后服务范畴，尤其注意保修的期限及其具体内容，以便在今后出现质量问题的情况下更好地维权。

万元请个软装师，你舍得吗？



窗帘、地毯、壁挂、灯饰、被套等的搭配都属于软装的范畴。

□ 徐锐锋

从家居卖场把自己喜欢的家具和配饰搬回家才发现，其实与家里整个风格并不搭调——这种情况困扰着不少业主。随着“轻装修重装饰”理念的深入人心，顺德一些业主开始寻求专业人士为家居塑造统一的空间美感。但顺德目前还没有专门的软装公司，能胜任软装工作的设计师也非常少，这些业主不得不到广州寻找专业软装公司或转而向装修公司一些资深设计师求助。据了解，以广州为例，软装设计费每平方米（按实用面积计算）在 100-300 元，一般 100 平方左右房子的软装设计费就要大概两万元。

顺德难觅专业软装设计师

徐先生在明日华府拥有一套 120 多平方的房子，他希望通

过配饰来弥补硬装的不足。然而，他在顺德却找不到专业的软装设计师，在朋友介绍下，才到广州找到专业人士解决这一问题。虽然多花了一笔过万的设计费，但徐先生认为很值得。不仅业主在本地找不到专业的软装设计师，就连知名地产开发商也难觅为样板间做软装设计的人才。顺德碧桂园旗下的一家设计院，从去年开始就在网上发布软装设计师招聘信息，招了大半年还没有找到合适人选。名匠装饰公司设计总监周鑫向记者透露，顺德一些装修公司 and 家居卖场有提供附加的软装设计服务，但专业做软装的公司目前还没有。相比之下，“软装”这一个新兴行业在京上广深等一线城市已颇具规模。深圳《Top 装潢世界》培训部总监张晓磊表示：“在一线城市，很多高收入人群在购房装修之后没时间去挑选配饰，他们更愿意花钱请专业的人为

自己打造家居。”

广州汉意堂室内配饰公司的设计总监袁旺娥表示，像徐先生一样尝试软装“头啖汤”的顺德人其实并非少数，他们公司其实接待过不少前去咨询软装设计的顺德业主。随着各地开发商陆续推出精装房，业主也将注意力从硬装转移到软装。

百平米房软装费约两万元

“软装设计师绝不是只坐在电脑前做设计而已”，袁旺娥说，一个软装工程，要从无数的产品当中选出最合适的家具、饰品等，并搭配出客户想要的效果，往往要付出大量的精力和体力。据了解，目前一些城市资深的软装设计师年薪可达 10 万元以上。张晓磊透露，由于软装行业对人才需求逐渐加大，《Top 装潢世界》与全国工商联家具装饰业商会联合开设的软装设计师培训班往年只有 7、8 场，今年计划开到 13 场，并新增高级软装配饰师的认证。

在一线城市已经相对成熟的软装行业，是否也会在顺德“落地开花”？业内普遍认为短时间内应该不会，消费观念没有完全转变是主要的原因。顺德三星装饰总设计师张秀清认为，目前大部分人对软装的理解和接受程度有限，而目前顺德不少装修公司为装修业主提供免费软装指导也基本上能满足一些业主的需求。

名匠装饰设计总监周鑫分析，专业软装公司的收入全靠设计费，以广州为例，根据软装设计师级别、方案复杂程度每平方（按实用面积计算）设计费在 100-300 元，100 平方的房子光软装设计费大约就要两万左右。“习惯了硬装不收设计费的业主恐怕一时之间接受不了软装的设计费。”虽然顺德有钱人很多，但有这种消费观念的人群目前还是少数，这也是顺德目前还没有专业软装公司出现的主要原因。“随着精装房的楼盘逐渐增多，家装公司可能会逐渐加强软装服务，甚至招聘专业的软装设计师也说不定。”

精装房难称精品 家装业优势凸显



□ 郝雯 李雪妍

精品房的应运而生，挑起了家装公司是否终将被淘汰的纷争，然而，国家鼓励全国范围内取消毛坯房推行装修房政策这么多年后，房地产商似乎并未深刻了解国家确定这项惠民政策的良苦用心，反倒越来越突出了家装公司存在的必要性。

施工质量差漏洞百出惹人厌

国家建设部出台的《商品住宅装修一次到位实施细则》，本是为了给业主一个安静的居住环境，同时节约资源避免装修浪费，而现在的“精装房”却与此背道而驰。“精装房工程施工和家装施工还是有差异的，主要在水电路改造及工程材料方面存在问题。”阔达装饰副总经理张君告诉记者。一位有着丰富行业经验的验房师向记者透露，有一次他受业主委托，通过仔细检查，发现卫生间竟

有 10 块墙砖空鼓，卫生间墙面壁纸多处有起层征兆，室内墙砖、地砖空鼓更是问题连连。

这不由让人费解，精品房每平米的房价普遍比毛坯房每平米的房价高出 1500 元以上，而为何精品却成了糟品。一位业内人士道出了原委，目前市面上的精品房用于室内装修的费用一般为 320 元每平方，甚至更低。这么低的花费又怎么能够支付的起好的材料、好的施工、好的设计呢？而装饰公司却是靠这些赢得业主的。由此可见，精品房自然无法与装饰公司媲美。

设计风格雷同二次装修惹人烦

除了工程质量不过关，雷同的室内装修风格更是让人无法接受。“每个人的喜好都不一样，谁愿意自己的家跟邻居的一样！”这似乎成了每位拒绝精品房业主的另一控诉。雅庭装饰的唐设计师与记者谈到：“在这多元化的社

会，追求个性释放，拒绝束缚的业主越来越多，再加之‘80 后’一代已经荣升为购房、装房的主力军，精品房所提供的单一的室内风格是无法满足他们的需求的。”

据家装协会的尚工讲，很多业主在收房后，由于不喜欢室内的设计风格，于是把刚装好的房子又砸掉重新装，二次装修无疑造成了资源浪费，更是给业主添了不少麻烦。“我家就二次装修过，成房的设计风格太俗气，都不知道该买什么家具搭配，一气之下，砸了重新找专业的装饰公司装。”东郊的小刘告诉记者。

国家标准空缺投诉无门惹人怕

目前市场上，精装房之所以敌不过装饰公司有很关键的一个原因是国家对精品房并没有明确的标准，许多房地产商便钻了空子。王先生去年收房时发现地板起翘，要求房地产商赔付，而房地产商却推脱是施工单位的过错，于是王先生又去找施工单位，可施工单位却说其未与王先生签订施工合同没有赔付责任，应该是房地产商的责任。如此这般，问题到现在还没有得到解决。

龙发装饰总经理李驰告诉记者，这种情况就不会发生在装饰公司身上，正规的装饰公司会为业主提供全方位的售后服务保障，无论是设计、施工、材料任何一方面出现问题，装饰公司都负有法律责任。另外，就家装市场来说，行业规范较为齐全，产品检测，室内空气检测，装饰协会的监督都从多方面约束装饰公司的行为，解决了业主的后顾之忧。

家装竹材大量使用 地板业积极创新求突破

□ 吕新

时下流行低碳产品，竹地板可谓其中之一。相比动辄几十年树龄生产的实木，三四年竹龄即可作为用料的竹子绝对是资源的节约利用。而竹地板的绿色环保优势和价格低廉优势也有目共睹。但为何大多数国内装修者望而犹豫呢？

现状：品质已改善，依然被指“非主流”

浙江地板行业协会秘书长方崇荣认为，这是由于不少消费者对如今竹地板的认识还存在误区。现在的竹地板除了在稳定性上略差，不能像实木地板那样铺设地热，其在品质和外观上已对传统进行了革新。

“以前大家觉得竹地板在视觉上有‘冰冷感’，现在开发了重竹地板，抛开了竹片的平压，而对竹材进行拉丝、碾碎等方式重新组合。在外观上可媲美实木地板。”方崇荣说，“还有，南方的潮湿环境容易让传统竹地板生虫和发霉，现在改进了加工技术，进行防腐等处理，也不存在这个问题了。”

“春水地板”掌门人于春水

感慨，改变产品容易，改变消费者意识难。他曾建议有关部门像推行环保购物袋一样倡导消费竹地板，终未果。

突围：除了“竹”文章，也要“曲线救国”

竹地板企业自强的突围之路动静挺大。首先是做深竹文章的“永裕地板”，从竹地板起步，染指做“竹家具”。去年底，南京林业大学家具设计学院与“永裕”共同组建“中国竹材整体家居研发中心”，成为国内唯一一家竹材整体家居研发中心。

以 120 平方米房子为计，竹地板装修价值仅为五六千元，而把所有家具都换成竹制家具则价值超过 3 万元。“永裕”这步棋走得挺高。

除了一条道走到底的，还有“曲线救国”的企业。如“天振”此次推出的塑晶面地板，以 10 倍超于强化地板的硬度和甲醛零释放的环保性广受关注，其特有的防水性能也将在商用领域大展拳脚。

“春水”则走起了木竹复合地板的中间道路，竹子做基材，实木做面材，不仅兼顾了实木的美观

和稳定，也比纯实木要省一半的费用。

竹地板企业的突围之路还包括，销售市场逐步从国外变为国内外两条腿走路。近期，“天振”就在杭州、江苏、山东等地开设了 10 多家专卖店。目前，这些龙头竹地板企业在全国专卖店的规模已经突破 500 家。

良方：制定“国标”，加强推广

浙江是地板大省。全国有 4 个地板之都，浙江就占了 3 个。2009 年，浙江地板产量预计为 1 亿平方米左右，产量占全国 1/4。由于近年来房产热带动装饰热，目前浙江每年大约有 1500 万平方米的地板消费市场。竹地板完全有理由来分享这块大蛋糕。而在“前有实木，后有强化”的激烈竞争下，竹地板企业还需要怎样的“强心剂”？

方崇荣说，最有效的途径是制定行业内的国家标准。目前，国家竹地板标准不多，像竹木复合这种新品种地板可以早日向有关部门提出申请，抢占行业话语权。这种形式也是最佳的宣传方法之一。

名词解释

软装

与大兴土木的“硬装”相对应，家具、窗帘、地毯、壁挂、灯饰、甚至是卧室的被套、床单、毛毯等产品的搭配选择都属于软装的范畴，曾有设计师做过一个形象的比喻：把房子倒过来，能掉下来的东西都属于软装。

相关链接

业主如何获得软装服务？

虽然目前很多城市还没有专业的软装公司，但有需求的业主还是可以通过一些途径获得软装服务：

1、对于中高端的人群而言，有软装的需求而且愿意支付相应费用的话，可以直接通过装饰公司找到专业的软装公司。

2、找卖场的软装设计师免费设计。现在一些卖场有专职人员提供软装服务，如红星美凯龙等等。虽然卖场的服务未必能达到专业软装公司的水平，但至少比普通的导购要专业一些。

3、一般家装公司会给装修业主提供软装意见，并陪同业主购买。需要做方案并有特别需求的话，额外的设计费也远远低于软装公司的报价。这种方法对于装修的业主来说最为直接有效。