

# 65万元下单全屋定制,装修期间多次返工

消费者:对施工方的整改不满意 商家:想积极处理,客户不让进场

**壹点帮办**  
报料平台:齐鲁壹点情报站  
报料热线:13869196706  
为群众办实事

本计划年底入住新居,没想到装修遇到糟心事。近日,消费者王女士向壹点帮办反映,自己在青岛市富尔玛国际家居的大雅之堂签订了总价65.8万元全屋定制合同,缴费47万元后,今年9月工人进场施工。后来王女士发现装修不仅多处木纹对不齐,工艺处理也特别粗糙,说好按照设计方案一比一,工人多次返工仍存在不少问题。



王女士拍摄的装修问题照片。

高雅洁 曹婧雯 青岛报道

## 消费者: 这种质量 显然无法达到要求

今年4月,经朋友介绍,王女士来到青岛市市北区富尔玛国际家居博览中心建材馆5楼的大雅之堂了解全屋定制。“一进店感觉这家装修得富丽堂皇,就把我们家全屋定制交给他们了。”王女士告诉帮办记者,她于4月在店里签下48.8万元的《木制品订货合同》,因为合同中不包含墙面的定制,又在6月签订了另一份17万元的补充合同,全屋定制总价为65.8万元。

要装修的房子地上四层,地下两层。在工人进场前,王女士陆续向商家支付了47万元。9月6日工人进场施工。

按照合同工期,王女士想着年底前新家肯定就焕然一新了,没想到装修期间问题不断:多处墙板的木纹匹配不上、工艺处理粗糙,定制的橱柜缝隙存在问题、各种尺寸有误差……最让王女士不能接受的是,家中二楼、三楼安装的衣帽间不仅有难闻的气味,而且做工特别粗糙。

“当时在店里看他们装修得很好,还说给我的装修只会比店里的,会跟效果图一比一复刻,结果现在这装修的效果大相径庭。”王女士还表示,在装修期间施工方多次返工,拆了装、装了拆,二楼、三楼的衣帽间现在也拆了,拆下来的装修材料就放在家里。

“发现问题后,门店负责人也到现场看过,承诺给我们解决,但到现在还有一堆问题,家里一片狼藉。”王女士觉得就算再返工也达不到承诺的效果,她已经无法相信该商家能做好全屋定制了。

12月9日上午,王女士与工长、设计师来到门店找负责人协商解决此事。“店方觉得装修中存在的这些问题都是小问题,如果我对他们的整改不满意,那就走法律诉讼。”王女士告诉帮办记者,她已经决定找律师。自己家装修出现的这些问题大都属于质量、工艺等细节问题,如果不那么追求装修品质还能忍受,但自己花了这么多钱,就是看中了商家门店里装修

的品质,现在这种质量显然无法达到自己的要求。

王女士表示,就算无法追回装修款,她也想要用自己的经历,提醒更多消费者避免像她一样踩坑。

## 商家: 承认安装工艺有失误 但是包售后有质保

王女士出示的报价表以及两份合同显示,《木制品订货合同》为4月27日签订,合计金额为48.8万元,乙方为“市北区南锦元家具经营部”,合同中还写着“在甲方确认最终优化图纸并签字确认后,开始计算工期,木制品工厂生产周期为90天,安装工期30天”。另一份《全屋定制采购合同书》为6月17日签订,订购商品总金额为17万元整,这份合同的乙方为“市北区简致空间家居馆”。除了报价表上方写着“大雅之堂报价表”,两份合同盖章的公司均没有出现“大雅之堂”的字样。另外,报价表和合同中对于全屋定制使用的产品材质、供货地等货品情况也没有明晰。

随后帮办记者联系了店方负责人。负责人成总表示,目前该工地施工还没有收尾,未完成交付。“我们认可交付晚了,也承认安装工艺有一些失误,但我们是包售后有质保的。”另外,成总表示,该消费者还欠进度款没有付。

“我们是奔着让客户尽早入住,想着先给她完成交付,回头装完,再提钱的事情。”成总说,“我们现在也积极帮她处理问题,客户说我们的工人水平不行,那我们就换一批工人,有些东西不行,我们也可以拆除重新做,但我们要重新进场,测量,客户不让我们工人进。”

成总表示富尔玛商场也找过他,他的态度是给客户积极处理。“我也跟客户说了,要么我们的工人赶紧进场去处理,早点完成交付。你愿意找谁就找谁,找谁我们都配合。”

## 相关部门: 还在协商中 将进行调解

王女士介绍,她将此事向相

关部门投诉过,市场监管部门让她找富尔玛负责售后的一位负责人。12月9日,帮办记者和王女士一同来到青岛市市北区富尔玛国际家居博览中心,富尔玛客服部的门锁着,无人应答。

12月11日,帮办记者联系了青岛市市北区市场监督管理局辽源路市场监督管理所,工作人员表示,的确收到了消费者王女士的投诉,目前还在协商当中,将把双方叫到一起进行调解,其他具体情况还需要调查。

## 律师: “全屋定制”合同 签订需谨慎

青岛农业大学法学博士、山东润杰律师事务所律师贾宝金认为,案涉《全屋定制采购合同书》中双方对产品名称、型号、规格、颜色、数量、单价等在报价表中都有约定,对违约责任也有详细约定。双方应严格按照合同约定严格履行义务。对于质量瑕疵,由于合同没有具体约定,双方应按照《住宅室内装饰装修工程质量验收规范》和《室内装饰装修工艺标准》履行,如果不符合该规定,应该进行赔偿。对于王女士提到的质量问题,双方应严格按照上述标准履行。

山东正航律师事务所陈星坤律师表示,全屋定制的公司作为承揽人,如果未严格按照约定的材质和样式完成家具的制作与安装,并存在颜色、材质与委托王女士所确认的样品存在显著差异的情形,则违反了民法典的规定,那么王女士有权要求该公司进行修缮或者视情况要求重做。如果质量问题已经严重到无法弥补,导致合同目的无法实现,则可以申请解除合同。

消费者选择全屋定制需要注意什么?该如何保障自己的合法权益?

陈星坤律师表示,定制家具时,应当尽量与商家和设计师多沟通,清晰表达需求,在合同中就家具材质、颜色、尺寸、规格、交付方式、质保期限、售后服务标准及违约责任进行细化、清晰的约定。

此事最终会如何解决?壹点帮办将持续关注。

近日召开的中央经济工作会议提出,适时降准降息,保持流动性充裕。与房贷借款人密切相关的是,可以通过调整重定价周期享受到贷款市场报价利率(LPR)下降带来的优惠。不过,有市民疑惑,在自己的存量房贷利率下调后,最新一期的还款金额比之前有所增加。对此,银行工作人员进行了解释。

## 市民:还款咋多了

据悉,自11月1日起,存量房贷借款人可与银行协商,重新约定个人住房贷款利率重定价周期。调整后的重定价周期可选择3个月、6个月或12个月,意味着如果一年内LPR下降不用再等一年才能享受到调降优惠。

不过,有市民反映,在自己的存量房贷利率下调后,最新一期的还款金额比之前有所增加。“虽然就多了200余元,而且第二个月还款时,金额确实是按照新利率下调了,但还是不太明白为什么第一个月会出现这种情况。”北京市民王丹彤说。

中国农业银行北京市分行个贷客户经理刘畅解释,在等额本息还款方式下,当利率保持不变时,每月还款的本息总额是固定的,但其中本金部分会逐渐增加,利息部分会逐渐减少。简单来说,存量房贷利率调整相当于借款人与银行根据旧利率签订的原合同终止,并根据新利率签订了一个新合同。新合同中贷款总额是原合同的剩余本金,即原合同的贷款总额减去已经还清的本金。利率调整为降低后的新利率,贷款期限则是原合同剩余的还款期。根据新的贷款总额、还款期限和利率等变量,银行会重新计算借款人每月还款金额以及每月应还本金和利息。

## 规则:本息总额减少

需要注意的是,利率降低后,当期应还的本金是根据新利

率重新计算的,而当期利息则是按照新旧利率所占的天数进行分段计算的。当借款人的每月还款日与利率调整日不一致时,一个还款周期内就会执行两个不同利率。以10月份为例,由于多家银行在10月25日对存量房贷利率进行了批量调整,也就是说,如果借款人的还款日是每月1日,那么10月份前24天的利息将继续按照原利率计算。

## 房贷利率调整,首月还款为啥变多

举例来说,假设借款人原合同贷款总额为100万元,贷款期限为25年(300个月),等额本息贷款利率为4.4%,那么每月还款金额为5501.72元,利息总额约为65.05万元。如果在利率调整前已经按照原合同还了5期,那么剩余的还款期限为295个月,剩余本金约为99.08万元。如果调整后的利率降为3.55%,那么第1期需还本金为2108.26元。

由于利率调整发生在还款周期中,因此利息需要进行分段计算。前24天的利息仍需按照原利率计算,即剩余本金乘以原利率后,先除以360天(或365天,具体取决于银行计算方式),再乘以所占天数,为2906.22元。后7天的利息则按照新利率计算,同理可以算出这部分的利息为683.90元。因此,当11月1日还款时,本金2108.26元加上利息3590.12元(2906.22元+683.90元),总月供为5698.38元,确实略高于此前的5501.72元。

这主要是因为重新计算后,本金增加金额超过了利息减少金额,所以调整后的当期还款金额出现了高于此前月供的情况。但是,等到下一期还款时,就会统一执行调降后的新利率3.55%,且剩余还款期限为294个月,剩余本金约为98.87万元。如果此后利率保持不变,那么重新计算后的月供将稳定在5039.42元左右。

刘畅告诉记者,存量房贷利率下调,总体规则是还款本息总额减少,总偿还本金不变,总期限不变,总付利息减少。据经济日报

## 十六里河: 城管进社区,开展 小广告集中整治行动

为提升居民生活环境,近日,济南市市中区十六里河街道城管委联合社区城管工作站持续开展小广告专项治理行动,组织社区网格员和城管力量,对公共设施、沿街商铺、小区楼道等区域的非法小广告进行清理、覆盖,做到发现一处、清理一处,有效净化视觉空间。在清理过程中,工作人员向周边居民开展宣传工作,引导广大群众主动劝阻,制止张贴、喷涂、书写小广告行为。

(许婷婷)

## 聊城开发区开展野生 动物保护宣传月活动

为进一步提高广大市民保护野生动物资源和维护自然生态的积极主动性,聊城市自然资源和规划局开发区分局在政务大厅广场,农村集市、社区公园、校园周边等举行“野生动物保护宣传月”活动。活动现场向广大市民发放宣传彩页、宣传手提袋1000余份,向市民和小朋友们讲解了野生动物保护知识,提高了大家爱护野生动物,保护自然生态的意识。

下一步,开发区分局将持续加强部门间的沟通交流,发挥林长制及野生动物保护联席会议制度优势,扎实推进野生动物保护工作,筑牢开发区生态安全屏障。

(李国壮)