

全省推广使用示范合同以规避陷阱 装饰装修添了道“护身符”

湖南日报全媒体记者 李成辉 通讯员 廖为



“装修合同里的陷阱,比毛坯房里的裂缝还难察觉!”在家庭住宅装饰装修市场,因合同不规范、权责不明确而产生的消费纠纷屡见不鲜。

如何避坑?近日,由湖南省市场监督管理局、湖南省消费者权益保护委员会制定的《湖南省住宅室内装饰装修工程施工合同(示范文本)》正式投入使用。业内人士表示,示范文本合同厘清了日常装修中容易产生纠纷的关键点,有利于双方当事人明晰各自义务,帮助消费者更好地防范装修套路。

家装付款结算 “乱了套”

家装如何付款?每次付款比例多少?在实际操作中,或装修公司我行我素,或业主履约任性,由此引发的纠纷不断。

去年8月,在一次同学聚会上,长沙市开福区春和景园的张先生与高中同学罗某久别重逢。“老同学,都是熟人,你可得给我优惠点!”得知罗某从事装修,张先生心中一动,主动与其攀谈起来。罗某则一口应承下来,允诺亲自监工,用最低价格装出最好效果。出自对同学的信任,张先生草率签约。

“连施工图都没有,只有一张报价15万元的工程造价表。”张先生说,90平方米的房子,进场施工时一次性支付了9万元,水电施工倒也顺利,然而线槽铺设刚完工,罗某就要求结清尾款,遭拒后竟以停工要挟。至此,张先生才发现,合同未约定工程节点与验收标准,所谓“按进度结算”根本就没界定“进度”具体内容,完全成了笔糊涂账。

无独有偶。株洲市的韩先生对家装公司要求签约后交纳全款的60%为首付款持有异议,认为材料未进场且无定制部品,首付比例过高,实难放心。长沙市天心区的赵小姐则吐槽合同中的“工程竣工验收合格后支付余下5%工程款”,认为尾款至少应留10%,否则后期服务阶段对家装公司难以形成制约。

低价套餐增项 “藏了头”

为争夺市场资源,部分家装商家以低价博取眼球,后期则常因合同“增项”层出不穷而引得争议频现。

“一颗螺丝钉都不用费心,材料都是知名品牌。”去年5月,某装饰公司销售人员信誓旦旦地保证:“128平方米的房子,仅需19万元。”听闻此言,长沙市天心区中海寰宇天下小区的李女士怦然心动,当场签下合同,毕竟“一站式全包,拎包入住”的宣传承诺足

够诱人,且让人省心。不料,项目开工第一天,她就被“上了一课”,拆除及垃圾清运费要额外支付1.3万元,合同预算未含这两项。她仔细查看,密密麻麻的项目清单里,的确找不到“拆除”“清运”字样。

后续的装修,更让李女士傻了眼。材料虽为品牌,却很低端,选购高端品牌要加钱;赠送电器“三级能效”,升级要加钱,安装另收费,仅单风管机一项就得额外花费3000多元。合同低开高走,等到最终结算时,总价飙升至30万。

“低开高走最为常见!”记者采访20余位业主,他们几乎都遭遇过同样的问题。“套餐仅包含基础工艺和材料,”虽然完工已有半年,说起装修,曹先生还是一肚子苦水:“仅橱柜超出部分这一项,价格就比市场价高出近两倍!”

据装修业内人士介绍,同一品牌、同类

产品分不同等级,价格和品质也有差别。部分家装企业自行拟定的合同条款用词含糊,带有倾向性,甚至暗含不公平格式条款,因信息不对称及行业专业性壁垒,消费者易被误导,导致权益受损。

工期延误赔偿 “没了谱”

工期延误及处理方式,亦是装修合同纠纷的多发领域。

去年3月下旬,家住中南林业科技大学的唐先生,与天心区某装修公司签订装修合同,约定同年6月初竣工,75天工期。半年过去,装修仍未完工。唐先生主张100元/天赔偿时,装修公司却以合同未明确约定为由,仅愿支付30元/天赔偿,赔付标准相当悬殊。



警惕“吃谷”低龄化，守护未成年人成长

振亚

从哪吒形象徽章、模型到LABUBU,最近一段时间,“谷子经济”持续火热。

“谷子”一词,是英文“Goods”的音译,并非指传统意义上的粮食,而是泛指所有依托漫画、动画、游戏、偶像、特摄等版权作品衍生产出的周边商品。这些周边商品,因自带社交属性,能给予消费者情绪价值,深受年轻人喜爱。然而,一个令人担忧的现象是,“谷圈”正快速向中小學生群体蔓延,“吃谷”低龄化趋势愈发明显。

未成年人涉世未深,心智尚不成熟,一旦沉迷“吃谷”,极易产生冲动消费。他们可能会为了集齐心仪的徽章、卡片,不惜花费大量零花钱,立刻变脸,编造“违规领取需认证”“未成年人购买要交保证金”等谎言,逼迫未成年人拿家长手机“配合调查”,实则趁机盗取银行卡信息和账户钱款。这种精心设计的骗局,让涉世未深的未成年人身心受到双重伤害。

面对“吃谷”低龄化问题,应强化对相关商家的市场监管,严厉打击违法违规行为。家长要密切关注孩子的消费行为,加强对孩子零花钱的管理,引导孩子树立正确的消费观念。学校应开设消费教育课程,培养学生理性消费的意识。网络平台则应对涉及“谷子”交易的内容进行严格审核,及时清理不良信息,为未成年人健康成长营造良好网络环境。



“铲屎官”去哪儿了? 长沙市民在广场公园频频“踩雷”

湖南日报全媒体记者 王振亚 通讯员 彭佳敏

近日,多位市民向湖南日报湘问频道投诉称,长沙市五一绿化广场的花坛、草地、休闲步道等区域随处可见宠物狗留下的粪便,不仅影响环境美观,还时不时地让来此休闲游玩的市民朋友遭遇“踩雷”尴尬。

7月5日至7日,记者连续3天实地探访发现,这个绿化广场地处市中心,面积虽不大,却是周边居民遛狗的热门场所。每日早晚时段,不少市民牵犬前来散步,确实存在犬只随地排便而无人清理现象。记者沿广场巡查时,在绿化带草丛、景观步道边缘,多次多处发现未清理的狗粪,与周边整洁的绿化环境形成鲜明反差。正在广场休憩的市民朋友边摇头边诉说,多数养犬人能自觉清理,但总有少数人图省事,不管不顾,不加清理。

记者在长沙市走访调查发现,在人流量较大的公共绿地、街角公园和小区广

场,部分遛狗居民甚至认为狗粪可作“肥料”而拒绝清理,导致草坪内狗粪随处可见,与干净的道路格格不入。在烈士公园,遛狗现象十分普遍,常见狗粪遗留,尤其是公园北门附近因异味多次遭投诉。尽管已增设4处宠物寄存点,公园管理处也加强了巡逻,但面积大,监管困难,草丛中常有狗粪密集分布,久而久之,打草作业的园林工人都觉得这与美丽环境实在不配,却又无可奈何。走访中,不少市民向记者反映,雨花区旭辉国际广场附近座椅、草地常有宠物狗随地大小便,一到夏季气味难闻;湘江风光带、浏阳河风光带也是狗粪污染重灾区。

事实上,遛狗不清理粪便不仅违背文明准则,更涉嫌违法。根据《长沙市养犬管理条例》,市区绿化广场、市区街角公园、沿江风光带都属于养犬严格管理区,该条例

最终,唐先生被迫接受象征性赔偿。

2024年初,开福区的刘女士通过熟人介绍,委托某装修公司翻新二手房。她仔细查看合同发现,条款中对施工方工期延误仅约定50元/天的违约金,而业主若逾期付款,则需按日息0.5%计算违约金。“权利义务严重不对等。”刘女士吐槽。

上述种种问题,令消费者头疼不已。据省室内装饰行业消费者投诉站多年来受理和处理的投诉情况统计,因合同履行所引发的投诉举报占比达45%,最高曾达60%。湖南省室内装饰协会会长李金龙告诉记者,投诉主要集中在关键条款模糊、装修增减项不明确、合同预算与实际结算差别过大、工期延误处理存分歧、赠送项目有猫腻等方面。

规避装修套路 “打了样”

我省数千家装饰装修企业中,既有本土企业,也有外省企业来湘设立的分公司,大多仍在使用自制合同,条款各异,繁简不一,附件不细,导致纠纷一直居高不下。

“针对以上问题,此次印发的示范文本合同规定了双方义务、质量标准、材料验收、工程款支付方式、违约责任、争议解决渠道,对工期延误、工程变更、保修期限作了界定,着重明确了装修过程中双方应遵守的安全事项,为合同双方订立彼此都满意的条款内容提供了‘菜单式’参考,有利于减少不公平格式条款对消费者权益的侵害。”李金龙表示。

省室内装饰协会呼吁,装饰装修企业应推广使用《示范文本合同》,消费者在签订合同前,应认真仔细阅读理解合同条款,可参照《示范文本合同》约定双方权利义务,促进合同规范,减少合同纠纷,推动室内装饰装修行业高质量发展。

省市场监督管理局相关负责人表示,接下来将在全省推广使用《示范文本合同》,强化家装行业合同规范。

明确规定“在严格管理区内携犬出户,应当即时清理犬只排泄的粪便”。

7月8日,记者就此来到芙蓉区园林绿化维护中心走访。“我们近期也收到了12345热线关于此类问题的投诉。”该中心工作人员直言,由于五一绿化广场地处中心城区,是周边为数不多的公共休闲空间,遛狗市民的确较多。他们将增加清扫频次,并呼吁市民文明养犬。

记者又将此事反映给城管执法部门。执法人员坦言,在具体执法过程中,宠物排便客观上存在发现难、取证难、认定难,导致实际执法力度不足。下一步,他们将加大执法劝导力度,通过增设沙池、拾便袋等,推动“宠物公厕”设施普及,引导宠物集中如厕,有效减少随地排便。同时,结合罚款制度强化约束,希望养犬市民遛狗时,主动担责,做好“铲屎官”,共同维护公共空间整洁。

老年人沉迷手机该怎么劝

单禁止。

首先,主动倾听共情,建立情感联结。父亲退休后,原本忙碌的工作节奏戛然而止,一闲下来,内心难免有落差和空虚感。我们不妨坐下来,耐心地倾听他对手机上各种内容的看法和感受。在倾听的过程中,要始终保持温和、理解的态度,让父亲感受到对他的关心和支持。同时,也要表达我们子女对他沉迷手机的担忧,如长时间玩手机对眼睛和身体的伤害、社交减少带来的孤独等,但要注意语气要温和,避免指责。根据罗杰斯的“共情”理论,当他人感受到理解和支持时,会更愿意接受建议和帮助。因此,我们要站在父亲的角度去理解他,让他感受到我们的关心和爱。

其次,共同制定规则,正向激励引导。完全禁止手机使用不现实,但可以试着通过协商制定合理规则,限制手机使用时长,帮助父亲逐步减少依赖。比如,约定每天玩手机的时间不超过2小时,晚上9点后不再

玩手机;充分沟通后,通过开启手机青少年使用模式,限制使用时长;鼓励他多参与家庭活动和社交,遵守规则还可给予一定奖励,以此激励他逐步减少对手机的依赖。在这一过程中,通过正向激励来培养父亲的良好行为习惯。

最后,拓展兴趣爱好,丰富精神世界。减少对手机依赖的关键是提供更有吸引力的替代活动,帮助父亲重建社交圈和兴趣爱好。鼓励老人参与社交活动,比如上社区老年大学,参加书法班、太极拳、合唱团等,让他在集体活动中找到归属感。家庭互动替代屏幕时间,组织家庭棋牌游戏、短途旅行、一起做饭等,增强现实中的情感联结。培养新爱好,根据他的兴趣引导尝试摄影、园艺、钓鱼等,让生活更充实。

只要我们用耐心、爱心和细心去引导,相信老人会摆脱对手机的沉迷,过上充实而健康的晚年生活。

湖南省高校心理健康服务团队 丁玲(长沙民政职业技术学院)

党报帮你办

投诉热线:18670055661



你有投诉求助,我们帮问帮办,请关注新湖南湘问频道(邮箱:xw777111@163.com)

公交车到站不停 导致上学迟到

编辑同志:

前几天,小孩在公交IC卡业务办理中心站点等105路公交车时,司机不停车,导致小孩没能按时到校。希望有关部门给个说法。

郴州一市民

记者追踪:

7月7日,郴州市公交集团回复:因公交IC卡业务办理中心站台离红绿灯十字路口较近,为保障路口安全,相关部门在原站台前50米新建了一处公交站牌,建好后因施工方未及时与公司对接,造成105路公交车仍在老站台停靠上下客。下一步,公司将主动与站台设施建设部门对接,避免类似情况发生。同时,进一步提升公交从业人员素养,树立优质服务、文明行车的精神风貌,加大车辆营运秩序督查力度,严禁丢站、甩站情况发生。

湖南日报全媒体记者 肖祖华 通讯员 彭佳敏

公交运营时间与站牌信息不符

编辑同志:

汝城县公交车长期不按公示时刻表运行,实际运营时间表与站牌信息严重不符,导致乘客候车不便,且站牌信息不清晰,未标注始发站与终点站,容易造成乘车混乱。

一市民

记者追踪:

7月8日,汝城县道路运输服务中心回复:经核查,部分班次发车正常,但学生假期及大型考试期间存在发车延误现象,已要求嘉年华公交公司在特殊时段提前公示调整信息,后续将加强监管。

湖南日报全媒体记者 田燕 通讯员 李晗婧

旅游没成行 旅行社不退订金

编辑同志:

前几天,我在网上看到张家界众辉国际旅行社的旅游宣传后,添加了工作人员微信,并预交了200元订金。当时,该社向我承诺,旅游不成行可退还订金,后来却找各种理由不退。

一消费者

记者追踪:

在收到投诉反馈后,该公司工作人员立即联系到消费者。7月8日,消费者表示已协商处理好,订金已退回。

湖南日报全媒体记者 肖祖华 通讯员 彭佳敏

服装店不信守 退货退款承诺

编辑同志:

我在衡阳市蒸湘区玛克茜妮服装店的官方微信上购买了3条裙子,消费金额达4182元。购买前,店家承诺收货试穿如不满意,可以退货退款,如今却不信守承诺。

一居民

记者追踪:

蒸湘区市场监督管理局回应:经我局执法人员沟通协调,商家现已全额退还消费者4182元。

湖南日报全媒体记者 龚雅丽

小区频现 急开锁喷漆广告

编辑同志:

湖南湘江新区西岸润泽府小区楼道频现急开锁喷漆广告,既难清理,又有安全隐患。希望社区和物业公司好好管理。

一市民

记者追踪:

7月7日,长沙市岳麓区银盆岭街道办事处回复:社区已于第一时间与物业公司进行对接,要求其定期对小区内“牛皮癣”进行集中清理,并加强日常巡查监管力度。下一步,街道与社区将及时跟进处理情况,督促物业落实主体责任,共同维护小区良好居住环境。

湖南日报全媒体记者 田燕 通讯员 李晗婧