

“跑路”频现，家装业深陷“信用怪圈”

消费者“信任值”直降，上下游行业躁动 业内开始注重管控，“洗牌”正在上演

苹果装饰、柠檬树、泥巴公社、淘家装饰……家装品牌频频爆出“跑路”传闻，消费者拉白条维权场面“屡见不鲜”，一场空前的信任危机在家装行业蔓延。在“信任值”直线下降的当下，面对全装修趋势、破产风波等事件，家装行业将如何应对，能否在这场“蝴蝶效应式”的危机中突围而出？

■记者 卜岚 实习生 戴伟豪

现象

跑路频现，家装行业陷危机

“去年12月我与苹果装饰签约，当时贷了十几万装修款，现在钱全打了‘水漂’。”得知苹果装饰面临倒闭，长沙的周先生和其他的受害者有苦难言，“屋内仅完成了铺地板砖等工作，橱柜、吊顶、门等都没有完成。钱付了一大半，却被告知公司资金链断裂了。”

今年3月底，湖北苹果装饰设计工程有限公司因经济纠纷被当地警方立案，法人被刑拘，公司业务停摆。此事经数家自媒体渲染，造成了其母公司——湖南苹果装饰设计工程有限公司供应商的群体性恐慌。

除了苹果装饰，最近不少家装品牌都出现了“跑路”现象。5月30日，三湘都市报记者来到位于长沙市岳麓区的奥克斯广场环球中心A座，发现部分装饰公司早已“人去楼空”，原有的7家装饰公司仅剩3家在营业。湖南淘家装饰设计工程有限公司老板突然消失，长沙觅糖装饰设计有限公司大门紧闭，现场一片狼藉，墙上还贴有五张装修业主贴出的《解除合同通知书》。

另外，位于衡阳的一号家居网、中树装饰公司也先后跑路。家装行业迎来一场“蝴蝶效应式”的危机。



5月30日，长沙岳麓区奥克斯广场环球中心A座，觅糖装饰设计有限公司已“人去楼空”，现场一片狼藉。 记者 卜岚 摄

影响

引发消费者恐慌、上下游行业躁动

家装公司跑路，消费者维权困难，包工队工程款、材料供应商材料款也遭到拖欠……一石激起千层浪。

“骗子公司，还我血汗钱！”短短数月之内，多家装修公司相继倒闭，上千家业主“装修款”石沉海底。

“跑路潮”除了一度急剧引发消费者恐慌外，与家装公司息息相关的上下游行业也经历了一场前所未有的躁动。

“我有45万元货款没结清，以后我们的供货模式必将发生改变！”杨先生从事定制家具已有11年，没想到这次也入坑了，“以前我们和淘家装饰的合作模式是送货后大约2个月结款，这样对方资金链断裂我们便投诉无门，为了防范风险、避免损失，以后我们供货将采用押一付一模式，做完一家便结款，绝不拖延。”

探因

盲目投资、不良竞争导致资金链断裂

这到底是巧合，还是问题集中爆发？

“苹果装饰公司陷在了‘盲目扩张’上。”湖南室内装饰协会会长姚宝林表示，为了做大产值，尽快做到全国第一，湖南苹果装饰总部几乎将所有重要的权利都直接下放给了各地子公司。而子公司单纯追逐年产值而放弃对利润的考核，不断开分店。直到总部发现问题时，一些分公司已经资不抵债。此外，公司领导层多为80后、90后，缺乏管理培训和风险控制能力。

同时，姚宝林还指出，“低价竞争”也是部分家装公司倒闭的主因之一。“租个场地，请几个设计师就敢‘搭台唱戏’，总体经营实力

不强。为了抢占客流，常以‘低价’作为噱头吸引消费者签约，获得签单后维持公司运转。但随着原料成本上涨及人工费增加，一旦中间链条脱节，资金压力下很容易出现倒闭事件。”

家装作为房地产下游产业，虽然市场容量过万亿，但仍行走在传统、粗放的道路。业内人士指出，和房地产相比，家装行业最大的问题是缺乏有效部门监管和事前监管机制，“不管是施工过程、质量监管还是用户体验，行业整体透明度低，潜规则频现，这都与缺乏监管息息相关。而且市场上都是大笔资金预付，一旦家装公司破产，消费者基本上是投诉无门。”

转变

建立管控机制 极致用户体验

5月25日，由美迪装饰编制，湖南省消费者委员会等审核通过的《放心家装服务蓝皮书》发布，会上还公布了“四项铁规”，即工期到期铁定竣工、预算铁定等于结算、工程品质铁定达标、铁定执行先行赔付。

5月30日，由碧桂园孵化的互联网家装品牌橙家发起诚信阳光活动，发布行业诚信白皮书及装修补贴政策：先装修后付款，招联金融免费补贴业主6个月利息；签订装修公司并遭受损失业主，选择橙家装修可获1000-10000元的补贴。

“苹果事件”引发了“蝴蝶效应”，一场家装行业的“洗牌”正在上演。“苹果事件”在警示装饰企业发展必须遵循事物发展的规律、盲目扩张必然会导致惩戒！”名匠装饰董事长何建林表示，2018年将是家装行业的价值之年，品牌诚信和极致的用户体验才是决胜市场的关键。

在淘家装饰工作了近一年的项目经理李先生表示，“苹果事件”后他决定自己单干，“传统的模式是业主交50-60%到装饰公司，项目经理开工仅能拿到2%。单干以后我将按环节交付收款，业主签约先付5000元定金，然后开工交一定首付款，木工完成后再交工程造价的60%。”

“倒闭潮”的出现，也给行业带来一定的反思。在过去缺乏有效监督、没有第三方监督平台的背景下，家装行业常出现劣币驱逐良币的情况，行业中也并没有百分之百市场占有率的品牌。”橙家CEO王睿表示，为防止同类现象出现，企业要建立良好的管控机制。同时树立行业标杆，用产品和服务说话，以先进的生产模式和管理方式来“精益制造”家装。

提醒

装修交少量首付款，按环节分批次付款

据不完全统计，目前已有超过20个城市爆出家装行业“跑路”危机，各地业主损失均以千万计。仅以武汉为例，武汉业主自发统计的缴款信息显示，苹果公司控股子公司——湖北柠檬树已拖欠当地业主、材料商、项目经理的欠款超过2300万元。

雾霾之下，消费者是最大的受害者。消费者该如何规避装修公司“跑路”风险，选择放心的家装公司？对此，湖南三鹏律师事务所何晓伟律师表示，在施工前，业主一定要仔细阅读合同，比如合同工期、交付标准、预算标准等，如果装修公司未按照合同约定的工期和标准完成，从法律上来讲，

需承担相应违约责任。

“此外，为防止财务风险，业主最好在开工前交不高于3成的首付款，然后按水电、泥工等环节分批付款。”业内人士指出，业主还要多跑腿，考察装修公司背景、经营时间、企业资质以及所用材料和施工工艺等，还可去其项目工地进行实地了解，掌握其财务状况。

“天下无免费的午餐，消费者切忌不要被有悖常理的‘低价套餐’吸引，也不要参与任何恶性竞争活动。”名爵装饰公司董事长邓忠闹也提醒消费者，选择装修公司要擦亮眼睛，事前仔细签约，事中验收付款，躲避“馅饼式”圈钱商业活动。

装修不想被坑，注意6大事项

- 1 自己装修。出于省工钱或者对他人装修的不信任，现在有很多人不愿把装修假手于人，宁愿完全靠自己DIY。贴砖、刷墙、做木工、改电线、改水管都亲力亲为。听起来很靠谱？实际上，如果自己不是专业的装修师傅，这样并不能得到理想的装修效果。
- 2 雇人装修。雇人装修有这种情况，就是自己设计好了以后，越过装饰公司，直接从劳务市场雇人装修。这样做有什么问题呢？非专业人士规划不周容易导致材料进价高，利用率低，浪费严重。而且一不小心就雇到散兵游勇，装修施工质量根本无法保证。
- 3 找熟人装修。装修有自己的生存规则，这些规则不会因你而改变，相反，熟人往往变本加厉杀熟甚至吃回扣，碍于熟人，出了问题也不好撕破脸，最后只得哑巴吃黄连，认坑了。
- 4 被虚假促销吸引。现在有很多装饰公司会做虚假促销广告，以低价招揽顾客，他们往往打出“先装修后付款”的噱头，让业主以为真的是装修完成后一次性付款，结果在装修过程中以各种理由零打细敲，加起来反而多于整付！
- 5 皮包公司。市场上存在各种证照不齐全、工程青黄不接的装修公司，有活儿了就临时凑出施工队，报价不统一，看人下菜，设计和施工严重脱节。
- 6 建材超市。建材城一般拥有自己的装修公司，他们号称正规，只要购买一定数量的建材，就可以享受包清工装修服务。这个包清工是以销售建材为目的，且不含工具。而无论购买多少建材和工具，装修中途总是数量不够要增加，这边增加了那边就去退，空手套白狼。