

编辑 赵中昊 美编 代小杰 责校 杨少坤

**中国式服务的
自救与图强****·装修·****——他山之石——**

在国外，很少听说一站式装修的说法，但一站式装修却有着其他不同的表现形式。

对于严谨的德国人而言，房子是一辈子辛苦工作换来的，因此事关房子的每一项工作都要严格对待，更不会轻易把装修任务交给他人。大到一件家具、小到一个五金件，德国人都要力求臻完美。除了装房子的业主外，德国的装修公司也对自己要求甚严。据了解，在德国现有的2万多家装修公司中，全部都有着专业背景，就连普通的装修人员都揣着工程师资格证。

天生危机感十足的日本人不但不会轻易把家装交给别人，更对家装过程中的一些环境保护细节特别重视，日本政府早在2003年就实施了一部名为《建筑基准修改法》的法律，并通过这项法律严格限制室内使用有害化学物质的建筑材料，并规定了室内必须安装机械换气设备等强制措施。

在英国，一站式装修体现得则是业主的DIY。相对来说，英国人更加浪漫、悠闲，他们有更多的时间充分享受生活带来的乐趣，装修也不例外。他们信奉的装修格言是：“我的装修我做主。”据数据显示，在英国有1/3的业主都选择DIY装修。一件家具要自己打；地板、墙面要自己刷；就连下水管道的安装都要亲力亲为。这对于连跑个建材市场都大呼悲催的中国业主来说简直是不可思议的。

据了解，一站式装修在国外很难实现的另一个原因是，国外装修人工费用较高，因此大多数国外的业主便养成了自己动手、自力更生的装修习惯。

无数次地往返建材市场；磨破了嘴皮子与商户讨价还价；请假在家盯着施工队的一举一动……装修这劳民伤财的苦差事让人想起来就头疼。为此，装修公司推出了全包办的一站式装修模式。可看上去很贴心的一站式承诺背后也衍生出诸多不省心。人们不禁要问，一站式装修为何还是那么难？



看上去很美的一站式装修

北京商报记者 赵中昊/文 韩玮/漫画

一站式装修 花样真不少

一站式装修，指的是业主把房子拿到手后，将设计、选材、施工、家具定制以及后期配饰统统交给家装公司来完成的一种装修方式，在此过程里，业主只需履行审查、签订合同等几个简单的程序，便可以放手等待装修结果了。伴随着一站式装修需求的兴起，一些家装公司纷纷开动脑筋整合自身资源，推出了各种一站式装修模式，个个俨然都是一站式装修的代言人。

“两万八千八，精装搬回家。”这句耳熟能详的广告语诞生之时，很多人感到奇怪，存在着诸多不确定因素的装修也能明码标价？这是实创装饰于2005年首推的装修套餐模式，也是一站式装修的雏形，它将不同档次的装修材料整合起来，直接出售各种价位的装修套餐。为了将一站式体现得更多元，实创装饰还自建2万平方米木作工厂、

搭起1.2万平方米自选展厅以及数十家营销网络，通过计算推出按照每平方米标价出售的各种价位的装修套餐，业主可以根据标示价格来点选自己所需的装修方案。

装修界另一位大佬阔达装饰，虽然没有如此繁多的方案选择，却率先推出了1:1成品家装模式，让业主能够所见即所得。在阔达家装体验馆内与实际住房1:1大小的实景间里，设计、材料、配置全部被标准化，并承诺顾客看见的是什么样，在家里装修完的就是什么样，而且所有选材配置均可替换、升级。

伴随着一站式装修的兴起，家装界便开始涌现出一些剑走偏锋的主。以家装设计见长的业之峰装饰一股脑在全国建立起15家名为“峰格汇”的小卖场，让业主体验到其设计精妙的同时也可以实现一站式选材。

看到了家装前辈们纷纷“另起炉灶”，近来在电商界做得风生水起的美乐乐家居也来争抢一站式装修这块大蛋糕，不但以在线家居建材资源作为打开一站式装修选材的突破口，还破天荒地联合家电业，扩大了一站式装修的范围。于今年2月12日在青岛开业的美乐乐家居广场，除了推出家电馆、家具馆、3C体验馆为消费者提供更多装修选材外，还端出了调味盒、清洁球等琐碎的生活用品，将一站式装修做得更彻底。

一站式装修来了，各企业均以越来越细致化、整体化的服务走到了消费者身边，为长期存在的为搞装修东奔西走、操碎心磨破嘴的装修常态带来了全新的内容和解读，人们也开始纷纷来到装修公司，去体验一次一站式装修带来的“省心”效果。

装修的开始 麻烦的开始

面对各装修公司天花乱坠般的一站式宣传，一些没有太多闲暇时间的业主便开始动了心，在装修公司的合同上痛快地签上了自己的大名，然后潇洒地做起了甩手掌柜。可谁知，装修一开始，麻烦便接踵而至。

业主首先面对的是装修过程中出现的“增项”问题。增项，是施工方在业主不知情的情况下随意增加施工项目的做法，而由于这些增项并没有在合同上标明，很多业主都在这上面跌了跟头。一站式装修由于几乎所有装修任务都交给装修公司来处置，因此也给增项提供了更多可乘之机，让消费者遭受到莫名的金钱损失。

去年中旬，一位平日里忙于工作的孙先生，选择了某装修公司一款38800元的装修套餐，但当孙先生带着期待

的心情来到即将竣工的家时，迎接他的却是一份高于原定价格近一倍的装修账单。原来，孙先生所交的这38800元并非包含所有装修项目，多出来的钱是因为在施工过程中出现了新增的项目，且都没有在合同上体现。最后只得无奈地拿出了7万元的“大头”装修费，让自己吃了一次哑巴亏。

除了半路杀出来的增项费用，一些装修项目的“变脸”也让业主们防不胜防。“原本合同上写明水电改造费是1.5万元，但工程验收时却变成了2.5万元。”去年底刚装修完的宋女士面对装修过程中多出1万元费用的现象显得非常气愤。据了解，为她家装修的公司虽然帮她做了水电改造的大致预算，但并没有为她出具详细的施工图，使得工程中水管从原来的70米增加到103米，电线由

原来的80米增加到139米，长度变了脸，费用自然就跟着上去了。

除了价格产生的种种不确定因素外，外观落差也成为一站式装修的一大隐患。许多业主反映，当初商量好的设计方案，回过头来看，感觉并不是自己想要的结果。一位家住高档小区的单女士在一家著名装修公司为她提供的欧式田园风格的方案上签上了字，该装修公司声称，装修结果跟图上丝毫不差。听装修公司这么说，单小姐便放心的出国去了。但等她回来验收时发现，当初所选的田园风格却变成了“菜地风格”，在效果图上体现的高档装潢被眼前的廉价建材所代替，由于合同已经签订，最终让这个本以为可以省心的好事变成了一件自找上门的麻烦。