



“这个我也没办法的。”“你去外面，想办法找个人弄一弄啊。”

面对电话中一声声推脱，年近七旬的叶阿姨气得心脏“砰砰砰”跳个不停。她想不明白，明明委托的“大公司”，为何出现问题后却无人帮她解决？

一年多来，叶阿姨反复给负责自家装修的施工队长、设计师，以及和她签订装修合同的上海沪佳沪颐建筑装饰有限公司（以下简称“沪佳公司”）联系，希望他们能够给一个解决方案。然而，叶阿姨等来的，只有一次又一次的失望。

反映：装修敲掉烟道后持续漏雨

叶阿姨的烦恼，要从2021年6月说起。

2021年，考虑到自己年岁已高，年近七旬的叶阿姨和儿子商量，彻底结束在浦西租房子的生活，搬回自己海防新村的房子中。

由于海防新村的房子此前一直对外出租，母子二人在入住前，对房屋进行了重新装修。考虑到以后就要在这间屋子里养老了。叶阿姨在挑选装修公司时，非常仔细。最终，她选择了一家大品牌——沪佳公司，并和对方签订了总价近10万元的装饰装修施工合同。

叶阿姨很信任这个专业的装修团队。施工期间，她几乎采纳了设计师和施工队长给她的每一条建议。例如，在量房阶段，设计师建议叶阿姨，考虑到她家的厨房面积很小，可以敲掉烟道，扩大厨房面积。

“我说你们自己看，我也不懂装修。”

对于设计师的建议，叶阿姨没考虑那么多，一口答应了下来。没想到，这个决定却让叶阿姨此后近两年的生活，不得安宁。

2021年12月，装修结束后的1个多月，叶阿姨在吃饭时，突然听到厨房传来了“嗒”、“嗒”、“嗒”的滴水声。此刻，厨房间的灶台上、台面上已积上了一层水。不知何时，室外的雨水，竟顺着施工队为叶阿姨新建的烟道流了进来。

最吓人的是，雨水不断滴落的地方，就挨着排油烟机的插座，触电事件似乎随时可能发生。发现这个危险的情况后，叶阿姨马上给沪佳公司的施工队长，打了电话。

“我说王师傅啊，我家烟道漏雨漏得太厉害了，这个插座上都是水。”

然而，施工队长给出的回复令人吃惊：“他说，阿姨你不要烧饭了，叫外卖啊。我说你怎么这个态度啊，如果我会叫外卖，我还装修这个东西（厨房间）干嘛？”

施工队长：“这个我也没办法的”

“叫外卖。”

这似乎就是施工队长能给出的最好的主意了。此后，叶阿姨又数次与王队长联系，希望他能够解决问题。但是，双方每一次都不欢而散。面对叶阿姨的恳求，施工队长总是将责任推给别人。

“他就和我说，这个事情，他们不管的，建议打12345投诉物业。我说你们怎么把责任都推到物业身上，这事跟物业不搭嘎的。”

“他又说，那是你同意的，把责任推到了我身上。我说如果你这么说，你们当初就是骗我的房子，我不懂装修，不是我叫你把烟道敲掉的，是你们帮我敲掉的。”

2月21日，在晨报记者的见证下，叶阿姨又一次拨通了王队长的电话。

王队长：“如果我有办法帮你修的话，我老早帮你修的，你说外墙，我们怎么上去？”

叶阿姨：“那我就一直这样爬上爬下，漏雨只好一直漏咯？”

王队长：“漏雨，这个我是没办法的，你去外面想办法找个人弄一弄啊。”

最后，王队长将责任推给了设计图纸：“这个拆除，我们都是按照图纸的要求施工的，你找我，我也解决不了。”

设计师：“我现在已经不在那边做了”

无奈之下，叶阿姨只能又将电话打给了负责为她出装修方案的王设计师。这也不是叶阿姨第一次试图通过联系设计师解决此事，和以往一样，这通电话未能带来任何进展。

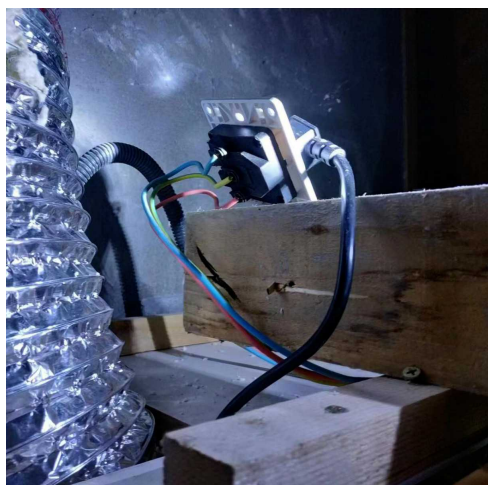
“您这样，您给沪佳工程部打个电话，我现在已经不在那边做了。”王设计师说。

和王施工队长一样，王设计师试图将叶阿姨家的漏水问题，归结于房屋质量问题，而非装修造成的渗漏。

王设计师：“你们家房子漏水，咱们大家都知道是什么情况，是你家的总烟道漏水。”

叶阿姨：“如果你不把烟道敲掉，它会漏伐？”

王设计师：“阿姨，你这属于耍赖皮。”



王设计师的话语点燃了叶阿姨的怒火，她生气地反问：“我怎么耍赖皮？你敲烟道的时候跟我说啦？你没跟我说！你就说这个厨房太小了，把烟道敲了好大一点，我说‘听你的’。”

沪佳公司：无法保证解决问题

2月21日，按照王设计师的建议，叶阿姨最终将电话打给了沪佳公司服务热线。服务热线工作人员表示，会对叶阿姨的诉求予以记录和上报。对于这个回复，叶阿姨并未抱太大期望。

“你看看上面是不是有我的记录，报上去，一报15天，没人跟我联系过。”叶阿姨说。

2月28日，叶阿姨告诉晨报记者，尽管距离上次联系沪佳公司已过了一个星期，但沪佳公司始终未和她确定具体的解决方案和上门时间。为了敦促事件的解决，晨报记者拨通了沪佳公司的电话。

电话中，沪佳公司工作人员表示，除了记者之外，他们已经接到了来自叶阿姨本人、12345市民热线等多方的催促，预计在当周内，会上门为叶阿姨解决问题。“我们并不是不想解决，但这个事情不好弄，它（烟道）设计在一个平改坡的楼顶上，人上去没有抓手。”一名工作人员说道。

沪佳公司上述工作人员表示，一年多来，沪佳公司其实一直想为叶阿姨解决问题，但苦于“上不去屋顶”、“装修难度太大”而一直未能找到合适的方案。

即使是这一次上门，沪佳公司也无法保证，能为叶阿姨解决问题。

工作人员：“我们派几个技术好或者专业性强的，上门和业主一起探讨怎么施工。”

记者：“也就是说，这一次探讨，也不一定就能把问题解决掉？”

工作人员：“对，因为如果好解决，老早就解决掉了。”

文/晨报记者 张益维
图/晨报记者 张佳琪

上海严嫣律师事务所主任 严嫣为叶阿姨出谋划策 沪佳装修 要不要承担责任？

现场：

沪佳员工留下“没法解决”后离开

3月2日下午，在焦灼地等待了一个多小时后，两名沪佳公司的维修人员，终于敲响了叶阿姨家的大门。此刻，距沪佳公司工作人员前一次为叶阿姨上门解决问题，已过了大半年。

然而，在查看了叶阿姨家的烟道情况后没多久，两名维修人员就给出了结论：“没法解决。”

两人强调，想要根治叶阿姨家的烟道漏水问题，需要有人从外部爬上屋顶。鉴于叶阿姨家的房屋是坡顶，沪佳公司没能力爬上屋顶为叶阿姨解决问题。至于利用吊车、脚手架等外力登上屋顶的方式，也被维修工否决了，“这个高度，需要至少25吨的吊车，这个小区进不来。搭脚手架不是搭一两层，要从1楼搭到5楼，这不是搭一点儿两点儿的事情。”

记者随即询问：“解决不了，其实是因为钱的问题？”维修工表示，的确是因为这个原因。最终，两位维修工得出一致的结论：“没有地方下手。”当记者反复向他们确认是不是这个问题没办法解决时，两人回答道：“可以这么说。”

面对准备离去的二人，叶阿姨着急地问：“我要等到啥辰光？所以你们今天来是做什么事情的？”对此，其中一位维修工回答道：“我们就是来看看有没有什么方案，现在我们看不出什么好的方案。”

TA来帮忙：

“装修公司应承担主要责任”

短暂的登门查看后，叶阿姨家的房屋漏水问题，又恢复到了无人解决的状态。面对沪佳公司的反复推脱，叶阿姨陷入了无助之中。

为帮助叶阿姨解决问题，周到帮办公益联盟律师——上海严嫣律师事务所主任严嫣开始出谋划策。

首先，严嫣律师指明：在叶阿姨家的烟道漏水问题上，装修公司责任更大。

“装修队，无论是设计师、还是施工人员，作为装修行业的专业人士，在房屋装修问题上，一定比普通老百姓更有发言权。房屋的烟道该不该拆，能不能拆，有没有隐患，装修公司应做出专业判断。同时，业主也应对自家房屋的装修情况，有一个基本的判断。从责任划分上讲，我认为主要责任在装修施工、设计一方，业主承担次要责任。”

至于沪佳公司一直试图将烟道漏水归结于房屋质量问题，试图让物业公司承担责任的作法，严嫣认为，这种说法明显站不住脚，“装修公司的说法，在烟道没有被拆除的情况下是成立的。当房屋的原始设计出现老化、破损等情况，需要维修的时候，是可以通过物业公司，动用维修基金来解决的。但烟道一旦被业主私自拆毁或修改后，再出现问题，物业就没有责任对改造后的设备进行维护了。这个时候如果业主需要请物业公司解决问题，需要自己承担相应的费用。”

严嫣律师认为，目前来看，沪佳公司显然是在推脱自己的责任。

“这是一起基于装修合同，造成了业主实际损失的装修纠纷。如果在签订装修合同时，有质保金、押金或尾款的话，业主可以采取扣款的方式，维护自己的权益。如果业主在签订合同时，没有严格的关于违约责任的约定，业主一样可以主张对方公司因履行合同不当，追究对方的法律责任。”

反复联系沟通，却是一次次失望

沪佳装修后，七旬阿姨家的房屋漏水持续一年多