

Analysis and Improvement of Customizing Contract for Managing Family Decoration Projects

Jin Feng

Department of Construction and Real Estate, Civil Engineering Institute, SEU, Nanjing Jiangsu
Email: evonne_1992@outlook.com

Received: Mar. 1st, 2017; accepted: Mar. 19th, 2017; published: Mar. 22nd, 2017

Abstract

Family decoration industry has developed rapidly, but at the same time the rate of consumer complaints has been rising, including non-standard complaints about the signing of the contract. The article, combined with the specific case and interview, analyzes the existing contract and puts forward the supplementary suggestions. It has a guiding significance to standardize the market behavior of family decoration projects and increase the consumer's satisfaction towards family decoration contract.

Keywords

Family Decoration Projects, Contract, Case Study, Interview Analysis Form

家装交易合同剖析与完善

冯 瑾

东南大学土木工程学院建设与房地产系, 江苏 南京
Email: evonne_1992@outlook.com

收稿日期: 2017年3月1日; 录用日期: 2017年3月19日; 发布日期: 2017年3月22日

摘 要

家装行业发展迅速,但同时消费者投诉率在不断上升,其中合同签订不规范的投诉也是此起彼伏。本文结合具体案例以及访谈对现有家装合同进行分析,并提出了补充建议,对家装行业规范市场行为,提高消费者对家装合同的满意度有引导意义。

关键词

家装交易, 合同, 案例分析, 访谈分析格式

Copyright © 2017 by author and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access

1. 引言

随着中国城市化的进程和房地产进程不断加快, 中国家装产业也不断地在发展。2015年, 全国建筑装饰行业完成工程总产值 3.4 万亿元, 比 2014 年增加了 2300 亿元, 增长幅度为 7%。其中住宅装饰装修全年完成工程总量值 1.66 万亿元, 比 2014 年增加了 1500 亿元, 增长幅度为 9.2%。虽然家装产业发展如此迅速, 但是家装市场消费者投诉数也在不断增长, 对各利益相关者(设计师、项目经理、施工人员、材料商)、各阶段(前期接洽、设计阶段、合同签订、施工阶段、验收及售后)的投诉声此起彼伏, 其中据江苏省消费者协会调查显示, 合同签订阶段满意度排名倒数第一*, 如图 1 所示。

2. 现有合同研究综述

合同可以降低风险和不确定[1], 但另一方面来说, 合同是不完全的, 因为各方无法预知未来发生的事情[2]。

合同明确了两方间协议条款, 表现交易或工作需要以各种各样的形式完成, 从非正式的口头承诺到正式协议, 从标准、样本文件到高度自定义化的条款, 从明确的、完整的任务阶段到不完整的任务阶段, 从各方关系不相关的离散状态到为了适应干扰而各方紧密联系的复杂状态[3]。

Donald 等人[3]在综述前人研究的基础上, 发现不仅仅要从 TCE 理论的角度去研究合同的“期权价值”和“保护”功能, 还需要从其他角度去理解合同是怎样构建的, 这些角度包括关系能力(例如建立合作与信任的能力)、企业能力、关系契约、以及合同的实物期权价值。此外, 在合同的保护功能基础上, 提出了其他两个功能: 适应性和协调性。

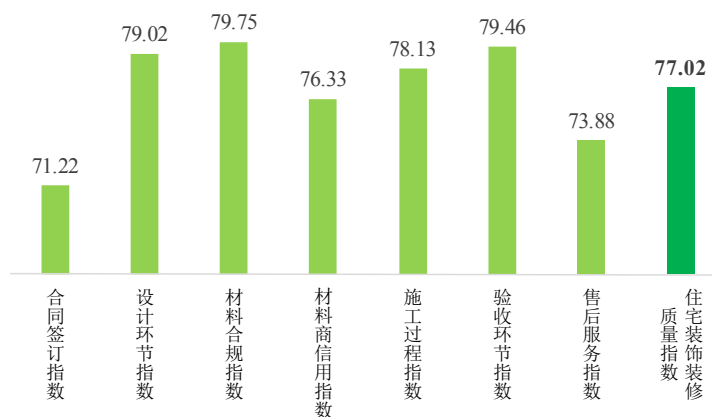


Figure 1. Quality index of each link in housing decoration

图 1. 住宅装饰装修各环节质量指数

*数据来源《江苏省住宅装饰装修行业消费调研报告》, 为内部不公开材料。

国内外也有学者从合同刚性和合同柔性的视角对合同进行分析。严玲等人[4]认为,过于严苛的合同虽然可以使得各利益方在准确的、不可调整的刚性条款的基础上使得自身远离分先,但是这种刚性合同不仅不能灵活应对不确定性,还会丧失再谈判形成的项目价值增值路径。尹贻林等人[5]从业主与承包商信任的视角,通过分析 233 份调查问卷的统计数据,研究了项目不确定性补偿机制下的合同柔性以及合理风险分担视角下的合同柔性,发现工程项目合同柔性,包括激励柔性、再谈判柔性和价格调整柔性,对项目管理绩效改善具有显著作用。

区别于一般工程项目,在大多数情况下,家装交易是一种一次性交易,在其交易过程中,会存在价格浮动、设计变更等不确定性因素存在。此外,由于信息不对称,家装企业很容易出现机会主义行为,因此,本研究对合同的功能因素将考虑三方面:保护性、适应性、协调性

3. 研究方法

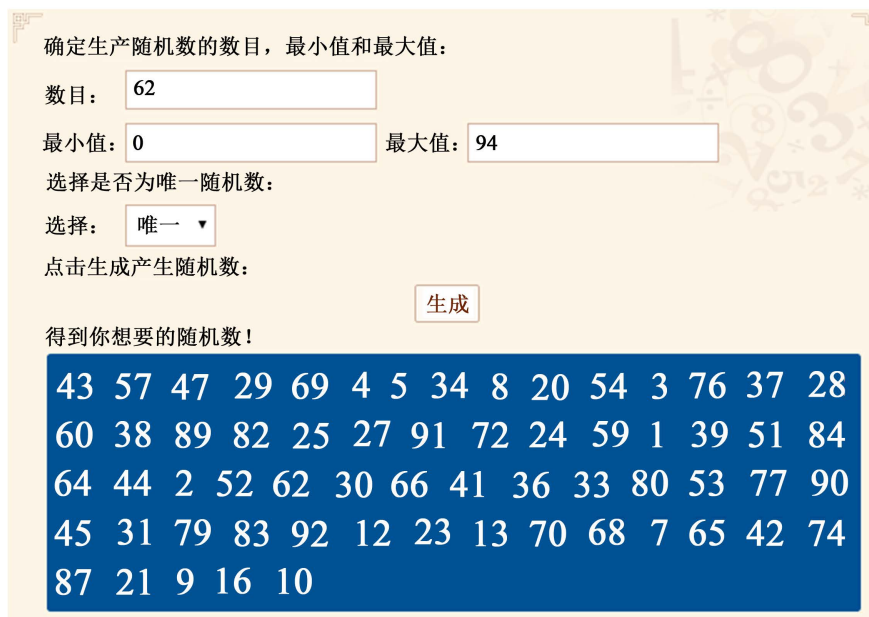
1) 案例收集

由于监管部门缺失,消费者在交易过程中发生争议纠纷解决无果或解决结果不满意时,通过论坛或者投诉平台对不公正行为进行曝光。本文中的案例选取各大论坛以及投诉平台共计 94 个案例,涵盖了家装交易中有关合同的几乎全部问题。研究人员耗时一周时间收集论坛及平台投诉,搜集完毕后进行汇总,根据直观出现的问题分类,在此基础上,逐个详细分析每个案例,列出每个案例的问题所在。

第二阶段研究人员根据合同功能将合同条款分为三类,并将每个案例问题与合同条款一一对应,因此,可以清晰看出合同各部分功能条款的问题所在。

2) 案例分析方法

本研究通过第一阶段的案例收集,收集 94 个家装投诉案例,并对案例进行编号,通过网页随机数生成器,选取案例中 2/3 的案例作为分析案例,分析各个案例出现的问题,并将分析出的问题因素与合同条款相对应;剩余 1/3 案例作为验证案例,将案例中的因素与分析案例中的因素比较,验证是否会出现新的因素(图 2)。



确定生产随机数的数目, 最小值和最大值:

数目:

最小值: 最大值:

选择是否为唯一随机数:

选择:

点击生成产生随机数:

得到你想要的随机数!

43 57 47 29 69 4 5 34 8 20 54 3 76 37 28
 60 38 89 82 25 27 91 72 24 59 1 39 51 84
 64 44 2 52 62 30 66 41 36 33 80 53 77 90
 45 31 79 83 92 12 23 13 70 68 7 65 42 74
 87 21 9 16 10

Figure 2. Cases randomly generated

图 2. 随机案例生成图

3) 访谈

第三阶段,研究人员以案例分析为基础,设计访谈提纲,进行走访式随机访谈,访谈对象为有过家装经历和正处于选择企业阶段的潜在家装消费者,并选取20岁~60岁的各年龄层次的访谈对象,并控制访谈对象的年龄分布在20~60岁的各层次;访谈的地点为南京市,主要为近三年交付使用的毛坯小区和公园。企业访谈选取高、中、低不同层次的家装公司,并且访谈对象涉及企业内部的领导、设计师、施工工人。在经过对方同意后,访谈全程录音,并整理成文字进行深入分析。

最终与19位消费者和8家家装公司进行了访谈,验证和补充已得到的结论。通过案例分析,将出现的、因素按照合同保护性条款、协调性条款、适应性条款三个属性出现的问题进行划分,访谈过程中的关注点是消费者以及企业对合同中三类条款设置和使用情况,尤其是成功或失败经历对下次装修的影响。并将访谈对案例分析得出的结果进行验证与补充,去除不必要因素,加入未考虑因素。

4. 数据分析

4.1. 案例分析

通过随机抽取案例,并用未抽中案例进行验证补充,统计各投诉点出现频率,从而能够清楚得出问题重复性,如表1所示。

案例问题具体分析

1) 合同保护性条款案例分析

合同的双方责任与义务部分约定是双方需提供的人员、工作界面、资料等。在案例中,施工现场照管不周(包括对现场工人的管理)出现频率最高。乙方(即家装公司,本文所示乙方即家装公司)需提供施工方案,现场无关人员进出管理、现场设施和工程成品保护及对各工种、各工序、各阶段的管理与协调应在合同中约定责任方(一般是乙方),并提出事故发生后责任方的惩罚措施,如有发生应由责任方尽快解决并赔偿损失。在有关双方责任与义务的投诉中,设计也成为消费者的主要投诉点所在,委托乙方进行设计的,乙方须在进行实地考察(即量房)后根据甲方(即消费者,本文所示甲方即消费者)的实际情况进行设计,在甲方无异议后提供施工图纸一份,同时乙方须严格按图施工。

在有关工程价款的投诉案例中,问题主要分为以下四类:1) 工程价款中将水电改造费用排除在外。通过资料收集以及访谈,研究人员发现水电改造的费用在家装工程款中所占比重较大,在签订合同时,乙方须向甲方说明水电改造全改或局部改造,并详细解释费用组成。2) 合同条款有失公平公正,“按实际发生计算费用”,以及第一类问题中“水电改造费用”除外等都属于这类范畴,在签订合同时,消费者要仔细阅读条款,对于不详细或不清楚的内容要求以附加协议的形式作为合同附件。3) 报价项目的缺项、漏项、拆项,家装公司往往通过缺项、漏项等行为来诱使消费者低价签约,在施工过程中以此为由要求消费者增加工程款,从而以停工威胁业主。4) 虚报工程量,造成价格虚高。与第三类问题不同的是,这部分投诉案例中的甲方虚报工程量,从而导致工程价款虚高,乙方应主动向甲方标明工程量计算方式。

在有关支付进度的投诉案例中,出现问题最多的投诉点是前期或预付款比例过大,造成家装公司消失,或前期支付比例大导致尾款比例过小,在工程后期,家装公司会不作为,拖延工期。有关调查显示,有的交易尾款所剩比例极小,在此情况下,尾款对装修公司起不到约束作用,也会为保修阶段埋下陷阱,家装公司并不在乎小数额的尾款,在保修阶段会采取拖延甚至不接受消费者保修要求。

在有关材料及设备供应的投诉案例中,主要可以将材料问题分为三类:1) 材料以次充好,消费者虽然已经与家装公司约定材料规格,但是家装公司却违反约定。2) 偷工减料,此类问题的发生主要是由于乙方对现场施工的管理不到位,以及合同中对施工内容与方法的违约行为设置的惩罚力度不够。3) 材料

Table 1. Summary of problems existing in cases
表 1. 案例中问题汇总表

功能	条款	案例中的问题	总计
保护性	1.1 承发包模式	施工工人素质低	1
		施工现场照管不周	4
	1.2 双方责任与义务	施工工人管理不到位	1
		设计师图纸与实际脱节	2
		设计违反合同约定	2
		优惠活动欺骗消费者	1
		费用中水电除外	1
		按实际发生计算费用	3
		套餐报价数量陷阱	1
		包干价报价缺项	1
	1.3 工程价款	拆项	1
		漏项	2
		水电改造费用高	1
		低价签约，后期增加工程款	3
	报价虚高，含水分	2	
	报价空白	1	
	虚报工程量	1	
	要求加钱，不加钱就停工	1	
	给出一部分工程款后家装公司联系不上	2	
1.4 支付进度	前期工程款比重过大导致联系不上家装公司	1	
	支付进度过快，为后期埋下隐患	1	
	尾款比重小，家装公司拖延	4	
	材料以次充好	14	
	材料偷工减料	5	
	材料价格高，工人拿回扣	1	
1.5 材料及设备供应	卷走材料	1	
	私自验收	1	
	欺骗消费者材料品牌	1	
	材料与口头约定不符(口头约定未写入合同)，预算单未注明	1	
	数量不详细	1	
	无故停工	1	
1.6 工期界定	停工威胁	3	
	工期拖延	2	
	逾期竣工	3	
	施工工人专业水平低	4	
	不按施工规范施工	8	
	约定项目未完成	1	
1.7 施工内容与做法	私自增加工程项目	1	
	施工与设计不符	1	
	施工工序不符合规范	1	
	施工内容违反合同约定	2	

Continued

		施工工艺违反合同约定	1
		专业知识欺骗消费者	1
	1.8 质量标准		
	1.9 环保要求	口头协议	1
	1.10 验收标准	验收程序不规范	1
		保修不及时	1
		责任推诿	1
		混淆事实	1
		整改需要支付工程款、加钱	3
	1.11 保修	保修无门	1
		保修无果	2
		保修过程难	2
		保修态度差	1
		不负责保修	1
		保修质量差、拖延	1
	2.1 质量违约责任	质量问题严重	31
		拖延开工	3
		不开工	1
	2.2 工期违约责任	无故停工	1
		停工威胁	3
		工期拖延	2
		逾期竣工	3
		增项	7
		成本昂贵	1
协调性	2.3 成本违约责任	成本飙升	1
		结算价款违反合同约定	2
		违反合同约定增加价款	1
	2.4 其他违约责任	保修违约(参见 1.11)	
		仲裁方式欠缺	1
	2.5 争议解决方式	争议无法解决	2
		仲裁方式不合理(小金额法院不受理)	1
		互相推诿, 违法仲裁	3
	2.6 合同变更与提前终止	合同终止责任界定不明, 交违约金	1
		合同终止, 违约金高昂	1
		设计师不同意设计变更	1
	3.1 设计变更	设计变更交违约金	1
		擅自变更设计	1
适应性		设计变更要求加钱	1
	3.2 环境变化	环境变化导致施工现场霉变	1
	3.3 不可抗力导致的材料和工程设备的损害		
	3.4 物价、法规、政策变化		

数量不详细, 价格高, 工人拿回扣。此类问题出现在包工包料模式中, 虽然此次案例收集中出现的频率不高, 但是在访谈过程中, 研究人员发现此类问题是消费者的关注点, 此外, 材料的数量也会造成漏项, 如电线的排座等。

在有关工期界定中,投诉点大多集中在停工、预期竣工等方面(具体详见工期违约责任案例分析)。在工期约定中,不仅须约定工程的开工竣工日期,而且须要注明开工拖延或逾期竣工的责任方,并由此约定惩罚措施。

从表 1 可以看出,有关施工内容与做法的投诉点分为三类:1) 施工不符合规范,此类投诉案例的发生也有一部分是由于施工工人专业水平不够造成的,乙方应在施工工序与工艺符合标准的基础上安排施工人员进行。2) 施工与设计方案不符,违反合同约定。在案例投诉中,违反合同约定的现象不在少数,主要指由于合同对双方,尤其是乙方的约束力不够。3) 专业知识欺骗消费者,此类投诉案例的发生是由家装行业本身的行业特征导致的,在家装交易中,由于信息不对称,并非每一个消费者都是家装专家,由此导致消费者在家装交易中处于弱势地位,家装公司在专业技能方面欺骗消费者,损害消费者利益。

不仅是有关环保要求的约定,还是其他关于工期、材料等的约定,部分消费者在信任家装公司的情况下会忽视书面的约定,而仅仅是口头协议,口头协议并不具有法律效益,因此,在交易过程中,需将口头协议转为书面协议,保护双方利益。此外,表一显示,对验收的投诉主要是验收程序的不规范。家装交易的验收不同于一般土建工程的验收,消费者在没有监理陪同的情况下的验收,是“感官”的验收,由此带来家装工程中对验收的忽视。

从表 1 可以看出消费者对保修的投诉主要分为五类:保修无门、寻求保修没有结果或回应慢、责任推诿、保修要求加钱、保修效果差。对于前两类问题,消费者可以采取的保护措施就是要求家装公司出示具有法律效力的资格证明或身份文件;对于责任推诿以及要求加钱的情况主要是因为合同中未约定保修的责

2) 合同协调性条款案例分析

表 1 显示,质量违约是家装交易中出现问题频率最高的事件,频率占据案例总样本容量的 1/3。针对质量问题的投诉频发的主要由两部分原因造成,第一就是施工过程中的不规范,包括施工工人专业技术不高以及施工工艺流程不规范。质量问题的第二个主要投诉点是保修阶段的质量问题,此阶段的投诉不仅仅是质量问题,也存在保修方面问题。因此,一方面此阶段的质量问题可以通过施工质量来保证,另一方面也需要约束双方在保修阶段的责任。

案例分析显示,工期违约体现在三个阶段:开工拖延,施工过程中停工以及逾期竣工。合同双方在签订合同是往往只注重成本,而忽视对工期的约定,在合同中只约定开竣工日期及工期,而对开工拖延、停工以及逾期竣工重视度不高。在合同中,应对这三个阶段可能造成的拖延工期进行约定,划分责任范围和惩罚措施。

对成本违约的投诉最主要因素是低价诱使消费者签约,签约后高价增项,否则停工,而停工直接导致工期拖延,因此增项在造成成本飙升,结算时工程价款与合同条款约定不相符的同时,也因消费者不接受无理增加工程款而停工直接导致工期拖延。

对于争议解决方式,从案例中可以发现,消费者在遇到争议时,所采取的普遍方式是自行与家装公司协商,协商无果后没有主动寻找争议解决机构的意识。此外,对于争议解决机构的设置,由于消费者处于弱势地位,并不了解各机构的职能设置,在争议发生时,不能充分利用仲裁机构来保障自己的权益。

对于合同变更和提前终止,双方责任界定是此类条款的重点,因此在合同中需要区分双方责任,并明确违约金比例,规避此类争议纠纷。

3) 合同适应性条款案例分析

家装工程由于其艺术性、个性化特征,导致即使在施工过程中,甲方也会提出设计变更。在此种情况下,若是甲方提出的设计变更,造成的工期延长及费用增加则由甲方负责,这一条款在各合同范本中

都是有明确规定的。而案例中出现的设计变更要求加违约金，这属于不公平条款，在合同设置时要注意此类有失公平公正的条款。而对于乙方擅自设计变更，造成的工期延长及费用增加由乙方自行承担。此外，目前统计的案例显示，不可抗力导致材料设备受损以及物价、政策法规变化导致的投诉并没有发生，但并不表示在合同中不需要将其纳入，因此，一份完备的，结构完整的合同须将其作为合同的一部分。

4.2. 访谈分析

4.2.1. 访谈问题汇总

在访谈中，笔者与19位消费者和8家家装公司进行了访谈，验证和补充案例分析已得到的问题所在，去除不必要因素，加入未考虑因素。如表2所示。

4.2.2. 访谈问题具体分析

从18位消费者访谈调查体现的问题来看，出现问题次数最多的是关于支付进度条款的设置与使用情况。支付进度涉及到工程款问题，因而是消费者首要关心的，在合同中也会对这一部分进行详细设置，即使不详细，也会提及具体的支付比例。但是，支付进度出现在的普遍问题就是前期第一笔支付款支付比较大，导尾款比例过小，直接导致有的家装公司在收到尾款后遇到消费者反映的保修问题后，态度恶劣、另外价钱甚至不作为。

关注度较高的条款其次有施工内容与做法。这部分条款约定了施工工序与施工工艺，直接影响施工质量。消费者对这部分条款在设置时会考虑到，但是实际施工过程中，并不会实地监测，在施工完毕出现质量问题后才会参阅合同。因此，此部分条款的实施需要消费者、家装公司以及监理单位的共同监督，提高家装工程施工质量。

此外，环境变化也是消费者关注度较高的条款之一。本次走访式访谈地点是南京，基于南京的特殊气候(春夏季节的梅雨与冬季的严寒)，所以消费者在遇到因为环境变化而造成的现场照管、工期拖延、质量问题、成本增加等问题时，需要有理可依，有据可证。

材料及设备供应以及质量的约定消费者也较关注。通过访谈发现，现鲜有消费者选择全包模式，而大型公司大多倾向于全包模式，这两者矛盾之处在于全包的 material 价格以及质量不透明，其中“猫腻太多”，消费者无法判断家装公司是否报价正确，质量支付过关。家装公司采用全包模式，利用材料来扩大利润空间，通过访谈发现消费者对此接受度较高，因为在没有专业人士在场的情况下，消费者并不能保证自主购材的价相格比家装公司较低。消费者接受度较低的是家装公司在报价单上的数目与实际不符，导致施工过程中的增项。此外，材料品牌、型号与约定不符也是消费者所担心的。

消费者对双方责任与义务较关注的原因在于，此部分条款约定现场照管、施工垃圾的处理及运输等责任的划分。对于工期，消费者普遍表示可以接受拖延，但不能接受恶意拖延，因此，整体工期是有必要约定的，在可接受范围内不一定按照合同严格执行，超出可接受范围后，须按照合同约定划分双方责任，进行索赔。这也是竣工违约受到消费者关注的原因。(注：本文列举条款为关注频率在50%及以上的条款，其余条款不一一说明，不代表其不须设置。)

5. 合同完善建议

笔者搜集94个家装案例并进行走访式访谈，通过整理发现在施工现场照管、设计与实际不符、虚假报价、增减项、材料以次充好、偷工减料、质量低劣、工期拖延、加钱否则停工、保修无门的问题屡现不穷，这些问题在一定程度上可以在合同的签订与使用过程中进行规避(表3)。

Table 2. Summary of problems existing in interviews
表 2. 访谈问题汇总表

分类	访谈问题	总计
保护性	范本	4
	定金	5
	口头约定	1
	已选模式	
	口头约定写进合同	1
	承发包模式	1
	双方责任与义务	10
	工程价款	7
	价格浮动比例	3
	报价数量与价格	
	支付进度	14
	材料及设备供应	11
	材料验收	4
	工期界定	8
	各工种	3
	整体	10
	停工、复工	5
	施工内容与做法	13
	质量	11
	环保要求	8
验收	12	
保修	8	
协调性	质量违约责任	6
	工期违约责任	
	开工违约	2
	竣工违约	9
	成本违约责任	2
	漏项	4
	拆项	3
	增项	6
	其他违约责任	1
	争议解决方式	9
	奖励约定	1
	合同变更与提前终止	4
	适应性	设计变更
业主提出的设计变更		3
环境变化		12
不可抗力导致材料与设备损坏		2
物价、法规、政策变化		1
先走程序再处理事情		1
先处理事情再走程序	4	

Table 3. Summary of suggestions for the optimization
表 3. 完善建议汇总表

编号	合同构成	主要内容	改善建议
1	承发包模式与材料供应	全包、半包、清包、套餐；材料与设备的供应(材料设备供应单)、材料验收制度	与材料供应部分的条款相结合，双方供应材料品牌、型号、数量、价格要出具材料供应清单，材料进场时需逐一验收，避免以次充好，以及质量问题，推诿责任等；施工过程中出现的要求增加材料的情况，须明确是否是家装公司“低价诱签”的策略之一，再根据具体约定决定是否增加。
2	双方责任与义务	与物业对接、现场照管、施工垃圾处理与运输、设计图纸与施工方案供应	约定各事项的责任人，并提出若未能及时提供完整材料或责任不到位的惩罚措施；对于所提供的资料，需要双方共同“对标”，确保提供资料的完整性与可操作性；施工过程中，严抓监管制度，分为线上线下载管，线上监管包括施工现场实时施工现状照片传递等，线下监管包括第三方监管等。
3	工期	整体及各工种开工、竣工时间、消费者不可接受的工期延误	通过案例与访谈，笔者发现大部分消费者对于工期并不存在严苛的工期约定，出现问题的案例与访谈都是家装公司故意不作为引发，因而在工期部分，约定工期及其违约责任划分是必要的，但在实际使用过程中，应视消费者具体需求而定，但需要做到有依据可依[6]。
4	工程款	工程价款及支付方式、报价预算单、支付进度、价格浮动比例、浮动范围	工程价款需配备工程预算单，做到各项目清晰透明报价；支付进度部分，预付款比例不宜过大，尾款比例不宜过小；采用浮动价格的合同，应约定价格可调的范围；对于施工过程中出现的以停工威胁要求加钱的现象，须区分责任方，严格按照合同约定进行工程款增减。
5	施工内容及做法	各工种具体施工内容及工序	没有家装经验的消费者对于家装工程繁杂的施工工艺了解程度较低，因而在施工工艺方面需要在签订时有具体规定，需要参照国家及各省市的详细文件；此外，落实到具体施工过程中时，需要靠双方的监管，否则只能到出现质量问题时才能显现，造成成本增加与资源浪费。
6	验收	验收标准、验收参与人员、验收程序	尤其对隐蔽工程的验收要约定详尽，认真签署验收单。
7	保修	保修范围、年限、报修程序、责任区分与费用收取	对保修范围以及年限进行一一对应约定；为保证保修的反应速度，约定报修程序，及惩罚措施。对于收费项目，需列明收费事由，并进行再次报价；可要求家装公司出示具有法律效力的资格证明或身份文件，以防保修无门。
8	争议解决方式	争议解决与方式机构，	合同这部分条款在多数情况下，作用并不明显，主要是因为消费者合同与法律意识普遍不足，在遇到争议时，会采取协商解决的方式，此时将口头约定写入合同中是必要的；而当协商不能解决问题时，合同这部分可以切实保障消费者利益。
9	合同的变更及提前终止	合同变更及提前终止的责任	区分责任方，这部分作为合同的保留条款。

Continued

10	设计变更	消费者要求的设计变更、设计师原因导致的设计变更、界定由此造成的工期延误、成本增加的责任	消费者提出的设计变更，应由消费者承担责任，但家装公司出具设计变更单，注明变更范围及工程量；若是由于设计师的设计失误导致的设计变更，责任须由家装公司承担家装公司与设计师的设计变更须辨别是否恶意变更。
11	环境变化 (梅雨、寒冷天气等)等情况	环境变化(梅雨、寒冷天气等)引起的工期拖延、成本增加、质量问题、现场照管责任划分	对于此类不确定事件的发生要划分双方责任，明确成本增加、工期拖延的负责方。
12	不可抗力导致材料设备损害	风险提前预警，	
13	其他变化(物价、法律法规等)	提出应急方案	

6. 结论

本文通过消费者角度的案例分析与访谈分析，得知了目前家装行业存在的问题，以及合同在设置与使用过程中出现的矛盾之处。在综合分析的基础上，对家装合同提出了补充完善建议。合同是双方信任的基础，约束双方交易行为，使得双方有理可依，从而也引导家装行业良性发展，提高行业满意度。

参考文献 (References)

- [1] Lusch, R.E. and Brown, J.R. (1996) Interdependency, Contracting, and Relational Behavior in Marketing Channels? *Journal of Marketing*, **60**, 19-38.
- [2] Williamson, O.E. (1975) *Markets and Hierarchies*. McGraw Hill, New York.
- [3] Schepker, D.J., Oh, W.Y., Martynov, A., et al. (2014) The Many Futures of Contracts Moving beyond Structure and Safeguarding to Coordination and Adaptation. *Journal of Management*, **40**, 193-225.
<https://doi.org/10.1177/0149206313491289>
- [4] 严玲, 丁乾星, 严敏. 建设项目合同柔性研究:述评与展望[J]. 建筑经济, 2015, 36(8): 31-36.
- [5] 尹贻林, 王焱. 合同柔性与管理绩效改善实证研究:信任的影响[J]. 管理评论, 2015, 27(9): 151-162.
- [6] 董玉艳. 浅议施工合同在建筑管理中的有效应用[J]. 建筑工程技术与设计, 2015(18): 1431.



期刊投稿者将享受如下服务:

1. 投稿前咨询服务 (QQ、微信、邮箱皆可)
2. 为您匹配最合适的期刊
3. 24 小时以内解答您的所有疑问
4. 友好的在线投稿界面
5. 专业的同行评审
6. 知网检索
7. 全网络覆盖式推广您的研究

投稿请点击: <http://www.hanspub.org/Submission.aspx>

期刊邮箱: ass@hanspub.org