

# 装修完四年多，客厅瓷砖大面积起鼓

装修公司：“热胀冷缩”所致 业内人士：这种情况极少见建议重铺

“客厅的39块大瓷砖，有35块空鼓或是起鼓！踩在上面，瓷砖忽闪忽闪地晃，还有响声，太吓人了！”近日，家住青岛市城阳区的丁女士向齐鲁晚报·齐鲁壹点《壹点帮办》栏目反映称，自家2021年装修完的房子，如今客厅瓷砖出现大面积空鼓、起鼓，不仅影响居住，还让她担心存在安全隐患，她询问装修公司也没有得到很好的解决办法。目前，丁女士已提交了起诉申请。



丁女士家的客厅，39块大瓷砖，有35块空鼓或是起鼓。

文/片 记者 高雅洁 曹婧雯  
管慧晓 青岛报道

## 业主遭遇： 装修完4年多 客厅瓷砖“集体罢工”

2019年10月，丁女士购置了这套房产。经邻居推荐，她于2021年1月与青岛卓尔之家设计工程有限公司签订室内装修施工合同，装修工程于2021年7月中下旬完工，尾款也已结清。装修为半包模式，客厅瓷砖由丁女士自行购买马可波罗品牌，规格为800mm×800mm，单价49元/片，卓尔之家负责铺贴，辅料费加人工费合计70元/平方米，客厅、餐厅、走廊区域的面积共计24.2平方米。装修完之后，一家人就搬进了新房。

平静的日子没过多久，2025年2月，丁女士发现客厅有两三块瓷砖出现空鼓情况。“我联系装修公司，他们来看后说是家里太干导致的，还说这种情况不会再扩散。”丁女士回忆，当时她信以为真，没再深究。不料到了2026年4月，客厅瓷砖突然“集体罢工”，39块完整大瓷砖中，有35块出现不同程度的空鼓、起鼓，部分瓷砖边缘翘起，砖缝处高低不平，脚踩上去不仅摇晃，还发出明显的松动声响，甚至“踩一块连带着周边瓷砖一起动”。

记者在丁女士家中看到，客厅地面瓷砖的起鼓情况十分明显，肉眼可以看到瓷砖拼接处凸起，地面不平，用手轻按瓷砖边缘，能感觉到松动，脚踩在瓷砖上，确实会出现联动摇晃。敲击地面瓷砖会发出“空空”的声音，客厅大部分瓷砖有这样的空鼓问题。更让丁女士忧心的是，除了客厅，家中其他房间的瓷砖也开始出现零星空鼓情况。

## 装修公司： “热胀冷缩”导致 可进行注胶修复

问题发生后，丁女士多次联系青岛卓尔之家设计工程有限公司。“一开始在微信上沟通，给我说原因可能是地暖层起鼓，也有可能是瓷砖背面脱模剂出现

了问题，还说他们也没遇到这种情况，认为不是他们铺贴过程中的问题。”丁女士说，后来青岛卓尔之家设计工程有限公司负责人赵工还删除了她的微信。

后来，丁女士在赵工朋友的门店找到对方，但见面后赵工没有给出任何解决方案，双方协商未达成一致，赵工便转身离开，后续由其朋友出面协调。协调中，赵工的朋友提出“注胶修复”的解决方案，费用约6000元（含美缝），其中装修公司愿承担1500元，剩余由丁女士自理。“说是基于人道主义补偿，最开始只愿给1000元，后来才加到1500元。”但丁女士咨询多位业内人士后得知，大面积脱层的瓷砖注胶修复无法保证以后不会出现空鼓，还可能存在甲醛残留等隐患。

丁女士提出“双方各承担50%费用，重新铺贴或使用环保材料对空鼓拱起瓷砖进行修复”的诉求，但被装修公司拒绝。

记者也联系了青岛卓尔之家设计工程有限公司相关负责人赵工，赵工表示其承接的其他装修工程未出现类似情况。2025年去丁女士家里查看空鼓情况，他认为是“热胀冷缩”导致的，此后没有再去现场看过，不清楚该业主家里地面瓷砖大面积空鼓、起鼓原因。壹点帮办再继续追问，赵工将电话挂断，再拨打其电话便无人接听。

## 业内人士： 大面积起鼓极少见 建议重铺

什么原因会导致瓷砖出现空鼓或起鼓？究竟是施工问题、材料问题，还是地暖导致？出现这种情况注胶修复与重新铺贴，哪种方案更稳妥？对此，壹点帮办记者也咨询了业内人士。

一位资深装修工长李先生（化名）称，这种大面积空鼓、起鼓问题，可能跟地暖、水泥标号、后期养护等多种原因有关。“比如水泥标号太高会干得太快，黏结不牢固；或者铺贴时太薄，没达到标准厚度。”他还提到，如果是瓷砖铺贴操作不当，会在铺贴完两三年集中出现空鼓。“要修复的话不好修复，只能砸了重铺。”

“这种大面积空鼓、起鼓，在

行业内确实少见。”拥有近30年瓷砖销售经验的业内人士孙女士（化名）则补充了其他可能性，一方面可能是瓷砖的质量问题，再就是施工工艺出现问题。“大品牌的瓷砖一般不会出现这种情况，大概率是铺贴的问题。”孙女士进一步分析，“家里的地暖温度达不到影响瓷砖稳定性的程度，而且瓷砖是高温烧制的，不会因为地暖就翘起来或者变形。”

记者在装修辅料项目单上看到，材料工艺里写着“山水水泥32.5#普通硅酸盐水泥和中粗砂”。业内人士孙女士称，这个材料是没问题的，符合贴瓷砖的要求。同时，孙女士告诉壹点帮办记者，目前造成空鼓、起鼓的原因都只是猜测，想要明确具体原因，还需撬开瓷砖查看背面情况，委托专业机构检测。

## 律师说法： 可由专业机构鉴定 确定责任承担主体

“装修中的坑真是防不胜防。”丁女士如今十分后悔，自己在装修前没有到青岛卓尔之家设计工程有限公司实地了解情况，甚至不知道该公司的办公地点在哪里，仅通过其他人介绍就与该公司签了合同，现在看来自己当时真的太草率了。

青岛农业大学法学博士贾宝金认为，本案属于装饰装修合同纠纷（承揽合同），核心争议为装修工程质量缺陷（瓷砖大面积空鼓），这种缺陷属隐蔽性、持续性、扩散性质量问题，应当由具备建筑装饰装修工程质量检测资质的机构进行鉴定并出具《瓷砖空鼓质量鉴定报告》，才能确定具体责任承担主体。丁女士首先应当固定证据，保留相关的证据材料。同时可以向青岛市住房和城乡建设局装饰装修管理科进行行政投诉，由行政主管部门出面协调。如果还不能解决问题，只能向法院提起诉讼了，由法院委托具有检测资质的机构进行鉴定并确定赔偿数额。

目前，丁女士已向相关部门投诉，并提交了起诉申请，希望通过法律途径维权。壹点帮办栏目将持续追踪事件进展，关注问题最终解决情况。

记者 张雅楠  
实习生 于雅雯 济南报道

您平时骑电动车吗？回家后会将车停在哪儿？近日，济南一位壹粉向齐鲁晚报·齐鲁壹点反映，他所在的中海云著小区分为北区和南区，此前都已通过了将电动车外移的决议，如今北区的电动车已经统一移出，自己居住的中海云著南区却迟迟没有推行。事情到底是怎么回事呢？壹点帮办进行了探访。

## 北区外移后 出现占道拥堵

4月27日，记者来到济南中海云著南区，看到每个楼栋前确实停放着不少业主的电动车。对于电动车外移一事，现场也有业主持不同意见：“刚入住时没说不能进小区，现在住了三四年了，又让我们移出去。”业主表示，南区楼栋较少，空间相对充裕，不理解为什么要禁停电动车。

据业主介绍，小区大多数楼栋在北区，而北区电动车外移后出现了交通拥堵，不仅占用了部分南区的车棚，还有三轮车占道等问题。

业主在现场表达了自己的看法：“乍一看，外面安的插座不少，但三轮车一放进去，早晨送孩子根本推不出来，最后都停到了机动车道上。”根据业主的指引，记者来到小区外围道路，发现虽然是工作日上午，仍有不少三轮电动车直接停在机动车道一侧，车棚里大多停放着两轮电动车。

## 电车数量庞大 救护车通行受阻

为进一步了解情况，记者找到小区物业。物业负责人表示，前期已挨家挨户地对电动车外移问题进行了调研，有八成以上业主表示同意，但南区的外移工作目前“暂缓”，具体情况不便透露。

尽管物业称，大部分业主同意外移，但北区统一外移后出现了交通拥堵和混乱，南区业主的顾虑也在情理之中。那么，物业和社区为何未能提前预判？如今的局面又该如何解决？同日，记者采访到社区有关工作人员。

“电动车外移这件事，最早

源于中海云著北区。小区都是34层的高层，居住人口多，每家的电动车也不少，起码有2辆。”工作人员告诉记者，此前，在晚上业主下班后，小区内有些区域的电动车能停三到四排。他提到，去年小区里多次出现救护车通行受阻的情况。业主要求，去年年底物业联合社区先后在北区、南区进行电动车外移意见征集，通过率均超过80%。

工作人员介绍，由于小区建设时未设计非机动车停车区域，物业便在小区外围扩建了电动车棚。记者实地走访发现，从小区内部走到外围车棚，距离确实不算远，且基本每侧都设置了出入口。

## 不能撵出电动车 就一了百了

采访时，记者统计发现，中海云著小区分为北区和南区，北区有8栋楼，南区有4栋，户数在2000户以上。根据工作人员的说法，如果每户按照2辆非机动车估算，数量则超过了4000辆，其中不乏电动三轮车。

该工作人员告诉记者，根据此前物业的统计和规划预判，停放区域是足够的。“外围两轮车其实停进车棚没问题，但三轮车占的空间大，进车棚可能不方便，所以很多业主就直接停到了机动车道上。”他强调，目前南区的电动车外移工作只是暂缓，具体要看物业的整改情况。

“街道办以及交通、交管等部门其实都已对物业提出了要求，加派人手整理电动车、加强引导，但现在效果不太理想。”工作人员补充道。

既然效果不佳，那么北区电动车外移引发的“连锁反应”该如何解决？同日，记者联系到华山街道城管科相关工作人员。“前期社区和物业在小区周围建的车棚，不足以容纳这些电动车，预判有点失误。”工作人员表示，目前社区和物业正在想办法，如何把居民的电动车归整到车棚里，“他们不能把车移出来就不了了之了”。同时，工作人员称，后续将联合交警等有关部门一同商讨非机动车乱停乱放造成交通拥堵的处理办法。

事情的后续进展，齐鲁晚报·齐鲁壹点《壹点帮办》栏目将持续关注。

## 一小区电动车外移引起「连锁反应」

出现交通拥堵、三轮车占道等问题，物业将联合交警等部门进行整治