

三成靠设计，七成靠销售——“老派”室内设计师心灰记

“客人需要居住或在空间做生意一段时间，可能是十多年或廿多年，如果他们不喜欢，你每天都被人咒骂。”



室内设计师讨论设计图。图：Getty Images

【编者按】“其实你返工有咩做㗎？”——这个问题，你有问过别人或被人问起吗？

这个来自日常的问题，启发我们开启“返工这回事”这个新栏目。在当代社会，工作主宰我们的生活，既定义个人的身份，亦维系社会的“正常”运转，但在“隔行如隔山”的区隔中，我们并不容易看见彼此——从恒常的工作劳动，到行业内的语言词汇、职场文化、人际关系、性别分工、权力层级以至价值体系。借此栏目，我们希望打破边界，深入聆听多位“打工仔”的行业见闻，不但走进社会各行业的“贴地”日常，亦从职业的视角观照当代社会的切面和现象。

一个空间如何弄得舒适、合适？这是空间大师——室内设计师的工作。很多人以为室内设计师只讲设计，但是他们的工作经验远非如此。在写写画画以外，室内设计师还要懂得行销和计算，既照顾客人需要，还要管理装修师傅，是集美学、沟通、销售于一身的复杂职业。究竟这份工作的日常如何？淘宝和装修平台如何影响行业？他如何看如今的行业风气？



一张室内设计家居的海报。摄：林振东/端传媒

成为室内设计师，是他的兴趣使然。

中五毕业后，C先生读书成绩一般，对未来没太大想法，便在银行当出纳员，但一年后发现工作刻板又沉闷，不是自己想要的生活。

“我喜欢绘画，尝试寻找相关的东西，那时不太了解时装设计、平面设计及室内设计的分别，只是见到室内设计公司的办公室助理便去应征，结果成功录取。”

初入公司，C主要负责做跑腿送文件，但同事也让他坐图桌练习，画一些简单的东西。此时他亦报读夜校，读了约五年拿了证书，升职做绘图员，“只需埋首绘图，不用见客人。”

C在这家室内设计公司工作约六年，案子主要是国内的酒店。他负责绘画大堂、商务层、会议室、餐厅、房间等不同地方的设计图，而房间内的床、床头柜、梳妆枱的设计图也要兼顾，他通过这些绘图掌握了室内设计的基本概念。

这些设计图分两种，给客人看的图是彩色，比较著重效果，而施工图就是黑白色，著重线条及尺寸清晰，亦会列明颜色及材质，既让厂商准确生产家具，也使装修师傅更易施工。这个岗位发挥了C先生的画画才能，三年后他升职为助理设计师，开始跟随设计师见客。

往后，他在多间室内设计公司打工，接触各种类型的客人，亦接触商用家居等不同空间。“商店比较在乎效率，他们想以最快的时间开店，要求比较实用，例如桌面有少许痕迹都不介意，但家居一定不行，比较细致。”



工作人员为墙壁油漆。图：Getty Images

不只做设计，还可以包揽工程

初出茅庐的C，面对“固定工时及无限加班”毫无怨言，“当时我没有‘辛苦’的概念，觉得能换取经验，老板亦会更信任及珍惜自己。有段时期，公司只有两位设计师，我们五天没回家，妈妈试过到办公室拿汤给我喝。”这样的七年过后，C终于正式成为设计师。

室内设计收费以单位尺寸计算成本，有些客人很有钱住豪宅，有些客人居住空间较小，则要考虑如何以最小空间，发挥最大效用。“豪宅会使用较大型花纹或图案的墙纸或家具，营造奢华感。至于公屋便要动脑筋，考虑如何令间隔变得实用，发挥储物功能，或者使用一些方便打理或清洁的物料装潢。”

商用地方则多是营造空间，吸引客人目光，例如餐厅、写字楼、酒店等，对空间有一定要求，有时遇上专门主题，室内设计师的技能便大派用场。

这些客人找到室内设计师，设计师将与他们商讨设计方案，然后负责选建材，跟装修师傅交流，监察工程进度。有些客人不想麻烦，会直接找设计师安排装修师傅，这样设计师可赚取更多收入。以住宅单位为例，只做设计的价钱大约数万港元，但签到一份工程合约，包括全屋铺地板、厕所装修和客厅布置等项目，则有数十万至过百万元。

只做设计，还是包揽工程？这是一个关键问题。C说单做设计风险少很多，因为工程部分跟自己无关；承包装修工程赚钱较多，但风险相对较多。当然由他亲自选择师傅，成果比较容易控制。



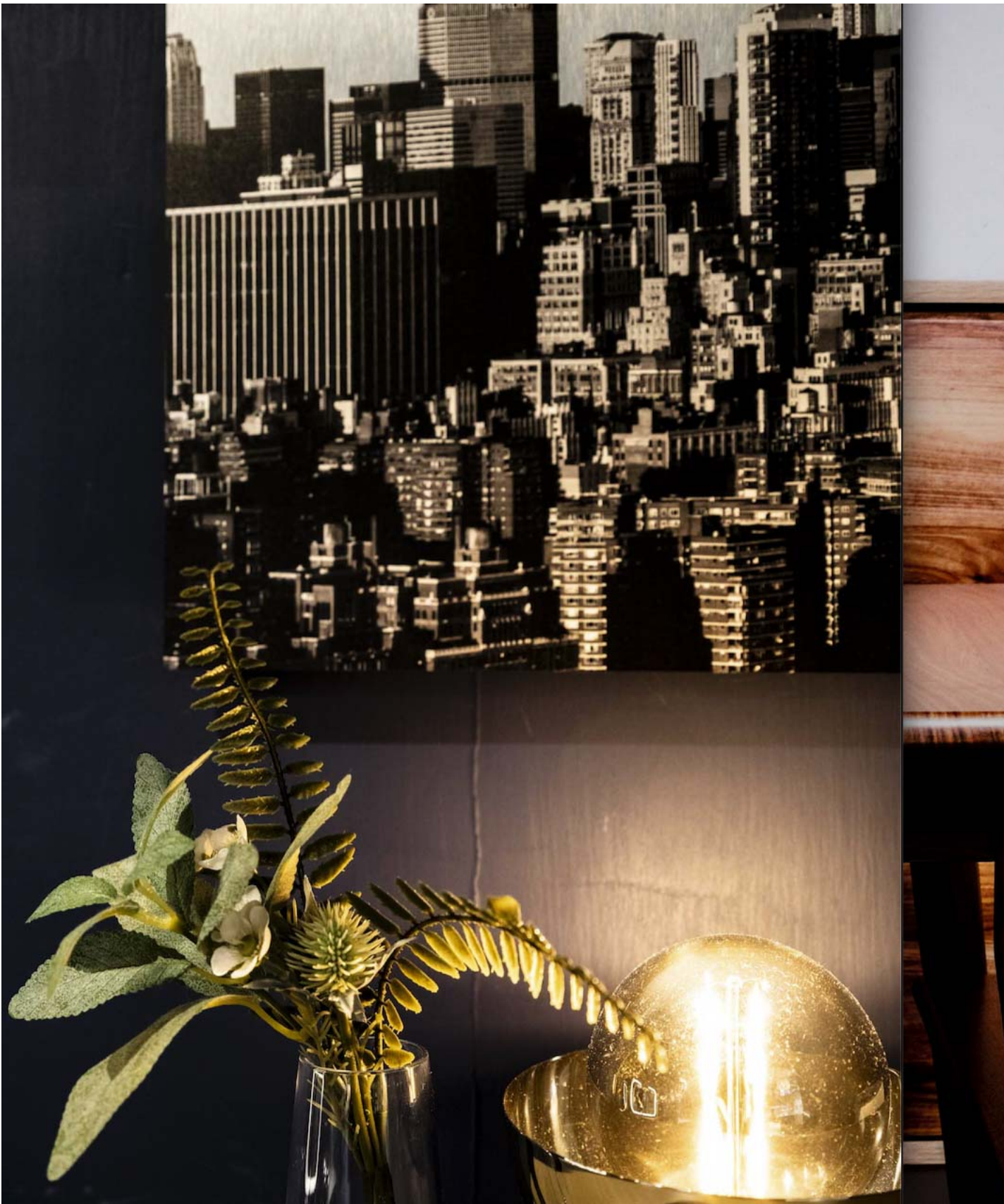
室内设计家居的海报与实景。摄：林振东/端传媒

顾全大局的空间搭配术

作为一位室内设计师，C喜欢很多风格，包括古典、简约、工业、现代等，每种风格都有它的味道，但他不会有既定风格提供予客人，反而是跟客人沟通产生化学作用，共同建立风格。

以餐厅设计为例，C需要了解客人餐厅的性质和市场定位，“卖泰国菜或日本菜，餐厅风格上已经截然不同，包括颜色、灯光、座位安排。客人喜欢这个元素，又喜爱另一件家私，究竟它们放在一起的效果如何呢？我们就是需要顾全大局，看看所有家具配搭，风格是否一致。”

由设计、选建材至完工，室内设计师跟客人维持一段长时间沟通，大概三个月至半年，过程名副其实是“查家宅”，了解他们的喜好。C认为最重要是投其所好，如讨论厨房设计，便跟家中较常下厨的成员讨论；若客厅多数是男客人使用，他常跟朋友看球赛，C便会建议在客厅放置大电视及长型沙发。客人喜欢收藏水晶，C便设计一个角落摆放水晶，爱阅读便安排书架或书柜。有些小朋友对房间设计有想法，C也会抛开性别定型，为男生设计粉红色主题，为女生设计蓝色风格。



室内设计家居的海报与实景。摄：林振东/端传媒

室内设计的风格有时一致，有时也可混搭一室。“工业风比较粗犷，例如水泥墙身、金属水喉通、生锈的东西外露，如要融合古典元素，墙纸可以加上古典花纹，金属可以加上金色效果，增添高贵气质，这是混合工业同古典风格的例子。”

C说，有些客人每隔一段时间就重新装修空间，转换心情或应对新的需要。例如有位做餐厅的客人，八年前找他装修成古典风，往后又变成简约风，使空间变得更有朝气。有些客人的孩子长大，C便调整睡房空间，增设书桌，配合孩子的成长。

“三成靠设计，七成靠销售。”从事室内设计多年，C认为室内设计师的销售口才甚至比设计技巧重要，如何发现、表达和满足客人需要是一大学问。当然若客人想法和自己不一致，并坚持己见，C都会按照客人的意愿去做，始终他们是付钱的一方。



室内设计家居的海报与实景。摄：林振东/端传媒

没有Ego，只有EQ

在室内设计行业，专业的设计知识固然重要，但C强调，室内设计同样也是服务业。室内设计和装修的时间长，任何一步都可能出现状况。

“室内设计师没有Ego，只有EQ，要平衡自己及客人的想法，EQ扮演十分重要的角色。处理客人的情绪是我的工作，包括平衡客人朝令夕改的想法，情侣或夫妇客人意见不一，讨价还价，对交货日期的忧虑等。”

C说自己必须一直经营信誉，由第一天接触客人便要给予对方信心。但装修过程不容易，计划可以不似预期，原订三个月完成工程，两个月后可能遇上前期工程未完成、家具运输阻滞等情况，而客人旧屋马上就要交吉，自然为工程的完工时间和金钱焦虑。“这些不是由我一人控制，但责任由我一力承担。我会安抚客人的忧虑，遇到最坏的情况，便如实告诉客人，承认有机会延迟完工。”

客人善变，C亦需照顾他们朝令夕改的想法，尤其棘手的是情侣或夫妇意见不一。曾有一对情侣找C设计家居，C一向跟女客人沟通，但交了设计图后，男客人认为设计不行，这叫C很难做。“如果是伴侣之间意见不同，拜托在跟我讨论前协调好。一个空间是长远使用，要好好想清楚，不可能有两种风格并存。”

有时候，一些看起来不错的客人也会出乱子。有一名新加坡华侨富豪找到C，希望替他爸爸在香港的别墅装修。C计算后指装修费大约需要三百万元，华侨后来推说部分工程委托了其他师傅处理。双方总共见面七次，本来报价有150项，最后只剩30项，装修费减至约一百万元。签约当天，华侨富豪的太太更质问：“为何要这么久才能签约？”C没当面反驳，那是他们不断修改报价单才如此。然后华侨太太又狮子开大口，想免费增加一个十多万元的项目。

C当时无奈地道：“你已经减了我一百万元生意，我可能未必赚到十多万元，你还要我蚀本才肯签约？”他当场理直气壮合上文件夹，说声“不好意思”便离开，吓呆了华侨家族。



室内设计家居的海报与实景。摄：林振东/端传媒

总是说“不”的装修师傅

客人的情绪固然重要，室内设计师要顾好自己的EQ，为自己设立底线。而一旦开始工程，室内设计师跟装修师傅分工协作，EQ亦很关键，过程同样不无张力。

“客人想要粉红色墙纸，但世上有千万种粉红色，室内设计师便为客人选择他想要的粉红色。”C说，“设计师会想如何把东西放置整齐，这格可以放书，下面可以放鞋，然后画图确认尺寸。但装修师傅不会，他只会反问你。”

C指出，室内设计师要为一个空间负全责，若装修师傅出错，自己便要“执手尾”。有一次，他叫师傅为整个空间贴满墙纸，不料墙身涨成泡泡。“为何他不懂贴又要装懂？墙纸是别人设计的，别人不会特意设计一只不贴服的墙纸？没可能。”

C感到气愤的是，师傅发现第一块有问题，却没有提出，“他还嬉皮笑脸，推卸说物料品质欠佳，很多师傅都这样。他照收薪水，我可是要花钱另聘师傅收拾残局。”

虽事过境迁，个性认真的C仍有轻微的怒气。

随著在业界累积地位，C发现自己和装修师傅的关系也有改变。从前在室内设计公司打工，C与装修师傅同样是受薪打工，有些师傅觉得他们的地位较高，不断告诉C这样做不行，那里做不到。“因为师傅只是想快点搞定，不要让事情变复杂，就会只说一句不行。”

入行头十年经验不足，C真的会自己想办法改设计，再跟客人交代。但累积经验后，C发现原来有些师傅是能够执行某些做法，那就去告诉他有多一个选项。“我明白沟通需要时间，我想这些摩擦未构成‘吵大镬’的层次。”

直至自立门户，C开始有更大自由度选择装修师傅，而师傅对他的尊重亦相应增加，因为他已是师傅其中一位“米饭班主”。



一个数位生成的豪华室内场景。图：Getty Images

生意难做：发展商销售与跨境装修

在行业打工20年后自立门户，C见证室内设计的转变，感叹生意越来越难做。

这一行跟发展商的私人屋苑销售有莫大关系。以前C接很多新单位装修，但近年有些发展商的新楼都包装修，少了俗称“清水楼”，即没有任何装修的住宅单位，令室内设计师的盈利空间大减。

“以前客人装修约700呎的单位，整个案子可能有一百几十万元，现在可能只需髹墙，做几件家私，只能收到近二十万元，扣除装修师傅的费用，室内设计公司可能只赚两三万元，真的差很远。”

C认为，发展商承包设计及装修，把设计标准化及单一化，忽略业主或空间使用者的个人需要。而他亦听闻，发展商提供的建材物料质素十分参差。

随著近十多年发展商盛行出售260呎或以下的“纳米楼”，C认为这亦影响室内设计的重要性。“面积太小，只有客厅及阁楼，根本没设计可言。”

除了发展商因素，淘宝的盛行同样大幅改变行业生态。从前室内设计师为客人订造家私，需画设计图，提供尺寸予工厂制作家私，再由室内设计师找装修师傅组装。但C入行10年后，淘宝的诞生扩阔港人对家具的想像，搜罗便宜家具更见方便。客人若要订造家私，亦可自行提供尺寸或委托淘宝商店帮忙绘图，再找装修师傅组装。

“二十年前可能只需400万元买300呎单位，现在要1000万元，客人未必有太多预算，装修尽量简洁，很多家私都在淘宝买。”C认为，淘宝兴起加上楼价上升，都令市民减少在本地室内设计和装修公司的消费。

回望过去，C指出客人多从杂志广告等途径了解资料及案例，再找心仪的公司帮忙。自从互联网盛行后，资讯容易获取，客人对室内设计师的信任大大减低。

“客人装修前半年至一年，已经看过很多，但都是只是纸上谈兵，他们便以为什么都懂。”C慨叹，他用了很长时间累积知识，但顾客看了部分资讯，便挑剔设计师的想法。

近年网上也有很多几千元的装修“鸡精班”，教大众如何铺泥水，铺电线等，C说有客人边拿笔记边紧盯行家如何做，这种做法未必令人舒服。

货比三家十分普遍，但C指出现在客人格价是把相同项目列出，再渔翁撒网给多间公司取报价单，室内设计部分反而容易被忽略。

“一般中产人士以为装修工程包含设计，但他们所包的只是师傅陪你选建材用料，有位职员懂得画一张平面图，但他们不会帮你搭配得很专业。”



一个模拟平面设计师的工作空间。图：Getty Images

呃呃丞丞

行业竞争大，需求减少，科技进步，还不是C对行业心灰意冷的主因，教他最看不过眼的，反而是行业多年来价值观不断扭曲。

“只靠老实最终一定做不来，除非你知名度高，有一定口碑。 赚得多又要有素质，我估计100间设计师，只有一两间可以做到。”C说得非常坦白。

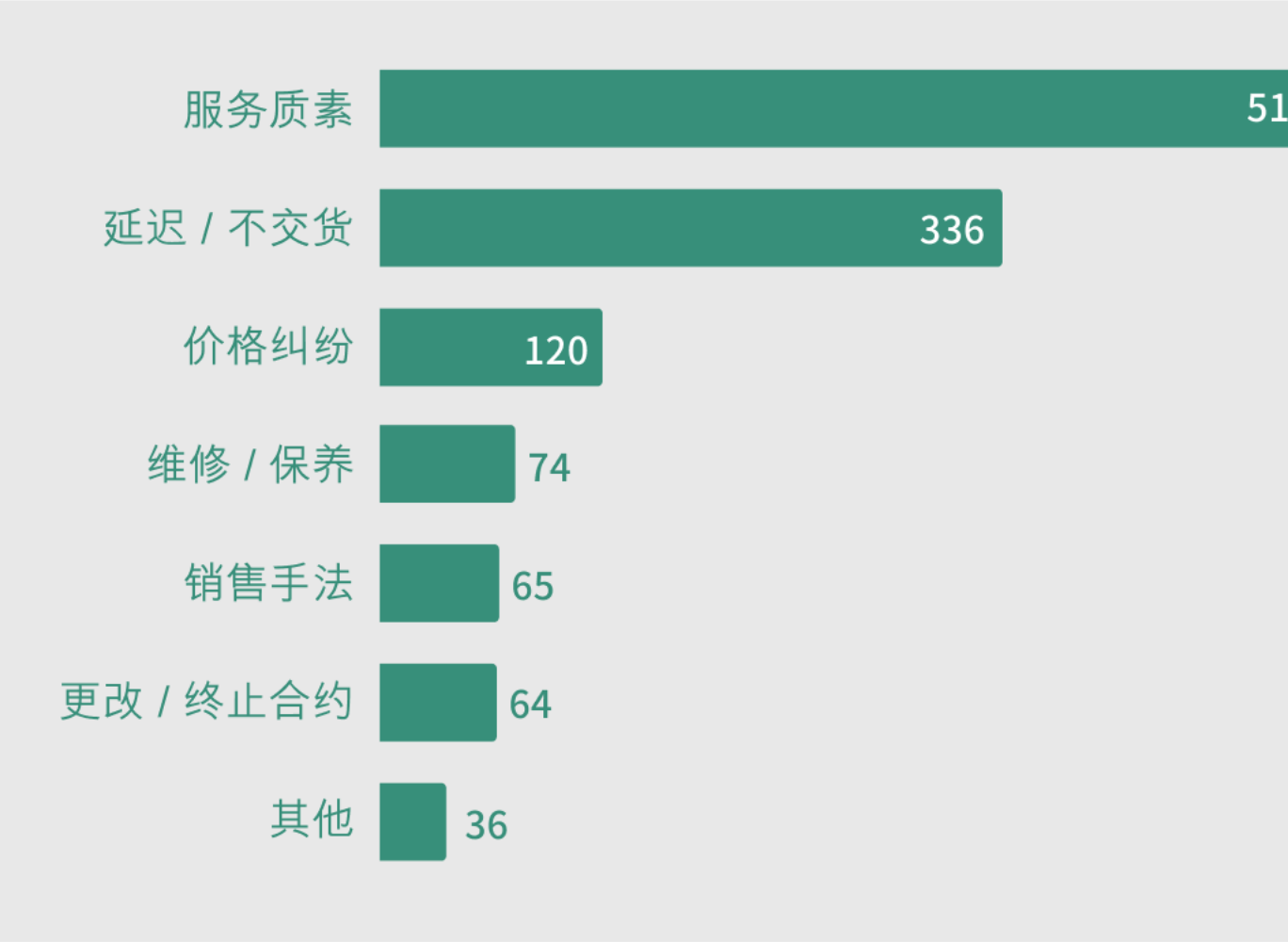
室内设计师和装修师傅理应对自己负责的空间承担责任，但C认为行业良莠不齐，有些公司口甜舌滑，为了争生意“呃呃丞丞”（哄骗），但最后可能交不到货。 C观察到，近年市场多了一些只懂销售推广、但不懂室内设计或装修的人入行开公司。“两个人都可以组成一间公司，太大胆了，我做20多年，都质疑这些人能否处理个案。他们可外判工作，但他们主要想赚钱，不是想做事情，会形成很多个案，报价价目跟客人实际缴付金额差距极远。”

C听行家分享，一个住宅单位有60个工程项目，诚实的行家会如实报告客人，60个项目需要50万元，但有些装修及室内设计公司只告诉客人有30个项目，只需30万元便可完成。“客人不知道项目分别有多大，但有机会在工程未完工时，被告知某些项目不包括，要求客人临时加钱，像海鲜价一样。完工时，客人可能需付超过50万元。”

差价在于一些细微的东西，C解释有些人只当浴室是一个整体的计价项目，但浴室相关的项目可以很多，如拆旧磁砖、清理洁具、再做新水管、防水、铺砖等。若工程进行中才提出，都可能要额外加钱。

C受不了这些语言伪术，宁愿不接一些生意，好过“呃呃丞丞”。在他自立门户的十年，只是靠朋友介绍及口碑接生意，又遇上理念相近的判头，老实做生意，宁愿赚少一点，心安理得。

2017-2023 年间， 消委会接获1205宗对装修公司的投诉



资料来源：香港消费者委员会



根据消费者委员于2024年2月公布的家居装修的调查，反映不能依时交货、报价单详情不足是行业常见问题。消委会指出，在2017年至2023年期间，共接获1,205宗有关家居装修服务的投诉，大部分与服务质素、延期交货及价格争议有关，涉及总金额高达逾2.7亿元，每宗个案平均涉及金额接近23万元。此外，消委会曾以神秘顾客身分，分别向59间家居装修公司及14个网上配对平台索取报价，发现一些怀疑不良销售手法，部分更可能违反《商品说明条例》。

消委会建议，政府或行业组织制定标准报价单范本、业界设立认可的认证制度、采用具成本效益和高效率的另类争议解决机制，例如调解及仲裁，及加强消费者教育等。C看到这些建议，并没有太大感受。带著对行业的失望，加上2020年疫情爆发，他已慢慢少接案子，“脱苦海”转到另一领域发展。但他始终认为，室内设计师应该对客人委托的空间负责。

“客人需要居住或在空间做生意一段时间，可能是十多年或廿多年，如果他们不喜欢，你每天都被人咒骂。”

[# 返工这回事 # 职业](#)

本刊载内容版权为端传媒或相关单位所有，未经[端传媒编辑部](#)授权，请勿转载或复制，否则即为侵权。