

论城市住宅工程质量及其投诉管理

汤跃言

(重庆市沙坪坝区建设工程质量监督站,重庆 400030)

摘要:质量是企业的生命,也是质量管理部门的工作重心。目前,住宅消费已成为大众消费的重要组成部分,但住宅工程质量问题日益突出,住宅质量投诉与日俱增。为此,质量管理部门必须转变观念,提高质量管理的科学化水平,同时加强住宅质量投诉管理,为实现全面小康目标和建设和谐社会贡献力量。

关键词:住宅;质量;投诉

中图分类号:F293.33

文献标识码:A

文章编号:1008-5831(2003)04-0014-03

On the Project Quality of House in Cities and the Management of Complaint

TANG Yue-yan

(Supervisory Station of Construction project Quality, Shapingba District of Chongqing, Chongqing 400030, China)

Abstract: Quality is life of enterprise, and the focus of administrative department of quality as well. At present, the consumption on house has already been the important component of masses' consumption, but the problems of housing project quality are prominent increasingly, complaints of the house quality are growing day by day. So, the administrative departments of quality must change their ideae, improve the scientific level of quality control, strengthen complaint management of house quality at the same time in order to make a contribution to realizing the goal of well-off society in an all-round way and to building the harmonious society.

Key words: house; quality; complaint

进入 21 世纪以来,中国国民生产总值以超过 9% 的速度快速增长,国内消费市场不断扩大,尤其是住房市场日趋活跃,房地产、建筑业及其相关产业得到了迅猛发展,城市职工住房商品化程度越来越高。然而,随着商品房市场的逐步繁荣,也同样出现了诸多矛盾和问题。部分住宅开发企业和建筑企业盲目追求高产值,忽视甚至漠视消费者的利益,住宅质量令人堪忧。据有关部门统计,1998 年全国受理房屋建材方面的投诉 17 662 件,1999 年达到 21 235 件,2000 年上升至 22 179 件,2001 年再增加到 25 116 件,2002 年继续增至 40 685 件,2003 年更是突破了 55 000 件。在有关商品房的投诉中,质量问题居高不下,1998 年到 2002 年,以质量问题为主要投诉理由的占总投诉量的比例最低为 62.13%,最高为 69.96%。而在对于住宅质量投诉的管理中,又存在投诉难、鉴定难、处理难等问题,人民群众意见极大,严重影响了全面小康目标和和谐社会建设目标的实现。为此,笔者就住宅工

程质量及其投诉管理进行研究。

一、质量管理的意义

美国著名质量管理专家朱兰博士指出:20 世纪是生产力的世纪,21 世纪则是知识与质量的世纪。全球性的质量竞争日益突出,质量将成为新世纪的主题,谁拥有质量便拥有市场,谁拥有市场便拥有未来。截止 2003 年底,全球 143 个国家和地区已发出质量管理体系认证证书 50 余万张,我国在 2000 年 4 月底前也已发出质量管理体系认证证书 17 780 张,目前认证势头正迅猛增加。可以认为,质量管理已经成为企业发展和参与市场竞争的基础。

(一)质量是企业管理之根

质量是企业的生命,管理是质量的基础。质量管理是企业管理发展的高级阶段,同时也是政府监督企业质量的重要方式。要确保企业整个系统健康正常的运转,必须有一套涉及企业各有关部门的管理措施,这就要求必须改变质量在企业管理及政府监督企

收稿日期:2005-04-18

作者简介:汤跃言(1964-),男,重庆人,重庆市沙坪坝区建设工程质量监督站副站长,建设工程安全管理站站长,工程师,主要从事工程质量安全管理研究。

业过程中的地位。企业的生存与发展需要正确的经营管理理念、精干高效的 manager 队伍和较高素质的职工队伍。只有在企业生产经营的全过程中,协调好品种、质量、成本、规模、信誉的关系,抓好管理,带好队伍,促进生产,企业才会实现质量与效益相统一的目标。质量决定了企业在市场中的位置,而企业组织的结构设置是否科学、合理,又会影响到企业对质量的有效控制。因此,正确处理质量与管理的关系,方能确保企业在市场竞争中的一席之地,也才能根本满足市场的商品品质需要。

(二)质量是企业进入市场的通行证

现代企业成败的关键在于市场,谁拥有质量便拥有市场。企业经济增长的核心问题是市场份额,市场占有率等于企业生命力,而质量是市场占有率的保证。可以认为,质量与市场的关系是相互依存、相互作用、缺一不可、共同发展的关系。质量是前提,市场则是检验质量的标准与尺度。

(三)质量是竞争机制的动力

市场经济是竞争经济,竞争是市场经济的活力所在,要在竞争中取胜就离不开质量,离不开管理。竞争是企业为实现各自经济利益而展开的活动。竞争的法则就是强者生存,劣者被淘汰,而企业的优胜劣汰竞争,实际上是质量的较量。因此,质量既是企业的生命,又是进入市场的通行证,更是竞争机制的根本动力。

二、住宅工程整体质量及其政府监管

住宅工程量大面广,其工程质量涉及人们的安居乐业。从重庆市沙坪坝区住宅工程建设情况看,经过政府有关部门的大力整治和加强质量管理,住宅工程的整体建设质量已大为提高,但在工程配套及其他方面仍然存在工程质量把关不严、投诉不断等严重质量问题,严重抑制了人民群众的住房市场欲望。

住宅工程除建筑质量之外,尚大量存在以下方面的质量问题:(1)规划质量问题。在住宅规划过程中,部分住宅楼地域规划极不合理,建筑密度严重超过国家标准,人车拥挤,无户外活动空间,干扰住居的影响因素多,安全隐患大。(2)使用质量问题。部分住宅楼为了满足底层商业化需要或者建筑物的外部造型,以牺牲住户的使用面积为代价,以至住户的通风、采光、日照及房间布局存在严重弊端。(3)配套质量问题。部分住宅区缺乏商业、医疗、交通、绿化、娱乐等配套设施,难以满足住户的现代化生活和工作要求。

随着物质文化需求的发展,人们对住宅质量的需求和认识已进入了新的层次,逐步淡化了对基本功能的依赖。人们为选择自己理想的住宅,完全可能以锱

铢必较的态度对待住房消费。事实上,住宅质量是一个综合的整体,工程质量只是住宅质量的一部分。有专家曾在研究产品综合质量的重要性之后得出一个公式: $10-1=0$,即便仅仅只是某一项质量存在隐患,也会使整个产品的质量降低为0。显然,住宅建设综合质量是影响住宅整体质量的关键。

面对当前住宅建设工程质量存在的严重问题和大量质量投诉案件,政府质量监督和管理部門必须转变观念,树立质量就是生命的人性化意识,采取有效措施激活住宅商品市场,为全面建设小康社会和实现和谐社会目标作出贡献。一是要健全质量观念,落实法规不松懈。涉及住宅综合质量的要求,《规划法》、《建筑法》、《房地产法》以及《城市居住区规划设计规范》均有相关规定,切实落实相关法规的要求,是提高住宅综合质量的可靠保证。目前,要坚决克服落实法规顾此失彼、以偏概全的现象,要切实扭转人们只注重工程建设质量而忽视其他质量的“一俊遮百丑”的片面认识。二是要把握市场导向,满足需求不滞后。针对房地产市场面临的潜在巨大需求而有效需求不足的现象,要引导企业收集市场需求信息,分析购房者的需求方向,寻找供给和需求之间的有效结合点。要根据目前居民消费能力不断增强的趋势,注重住宅质量的综合性,探求降低购房成本的可行性,形成住宅需求的多层次性。三是要多方齐抓共管,防患未然不失察。涉及住宅综合质量的多方面问题也应和对待工程质量一样,促进有关方面高度重视。为保证住宅综合质量,要从设计、施工到竣工环节上建立严格的审批程序。对严重有悖法规要求的住宅建设项目,要责成设计予以修正、施工不办许可、竣工不予验收,以此防患综合质量不合格的住宅进入市场。

三、质量投诉管理的建议

随着我国住房制度的改革,住宅商品化程度日益提高,尽管住宅质量总体上不断提高,但工程质量和综合质量投诉仍然十分突出。为此,必须进一步转变观念,站在全面实现小康目标和建设和谐社会的高度,加强住宅质量投诉管理。

(一)树立质量观念,服务于民

安居乐业是中华民族几千年来共同追求的价值目标,也是建设和谐社会的根本要求。因此,住宅建设质量监督管理部门必须牢固树立以人为本的思想,以保证工程建设质量作为管理的根本宗旨。事实上,老百姓往往需要花费终生的积蓄才能进行住宅消费,一旦发现房屋质量问题,肯定会产生大量怨气,投诉也在所难免。我们只有真正树立“人民群众的利益才是最根本的利益”观念,本着“高度重视,服务于民”的

精神才能认真处理工程质量投诉。在接待群众投诉或者来访时,必须耐心听取群众意见,详细记录,并做好解释工作。做到态度和蔼,接待热情,从而为处理住宅投诉矛盾打下良好基础。

(二)以法律为准绳,合理合法解决质量投诉

其一,严格执行国家有关法律、法规,明确责任人。2004年建设部下发的《关于加强住宅工程质量的若干意见》,已经明确规定“建设单位(开发企业)是住宅工程质量的第一责任者”,《房屋建筑工程质量保修办法》也已明确指出“房屋建筑工程在保修范围和保修期限内出现质量缺陷,施工单位应当履行保修义务”,这表明建设方和施工方对处理工程质量问题有责无旁贷的责任。因此,在处理工程质量投诉时,应严格按照《建筑法》、《建设工程质量管理条例》、《房屋建筑工程质量保修办法》和国家其他相关文件规定,督促建设方和施工方及时处理质量问题。

其二,加强宣传,合情合理解决投诉问题。工程质量投诉是群众维护自身利益的合法行为,作为受政府委托的工程质量监督部门,必须坚决保护群众的合法利益。对于缺乏工程质量基本知识的群众,要做好耐心细致的宣传工作,尽可能进行细致的解释,提高群众对工程质量问题的正确认识。

(三)认真分析投诉问题,合理运用处理技巧

工程质量问题千差万别,汇总起来主要有四个方面:一是结构安全问题;二是使用功能问题;三是观感问题;四是几何尺寸问题。在处理投诉时,必须认真分析问题的实质,对症下药,合理运用处理问题的方法和技巧。

其一,结构安全问题。结构安全事关群众的生命财产,绝不能草率行事。在处理过程中,首先应要求建设方、施工方、监理方、设计方共同到场,进行现场实地查勘,如确属结构问题,必须查阅施工记录,提请设计方进行复核算。如问题仍不能解决,应委托有资质的质量鉴定机构进行结构安全性鉴定。

其二,使用功能问题。使用功能直接影响住户使用,主要表现在屋面、厨卫、外墙渗漏方面。尤其是渗漏问题直接涉及住户切身利益,建设方、施工方必须

尽快为住户进行修复。

其三,观感问题。观感问题主要集中在投诉现浇板、填充墙开裂等方面,此类问题一般不影响建筑结构安全,如果裂缝超过了国家标准,则将影响观感和建筑使用寿命,建设方和施工方必须进行修复。

其四,几何尺寸问题。对于房间的几何尺寸、层高等偏差问题,质量监督机构应根据现行国家有关标准进行现场复核。如确实超出国家规范允许的范围,应督促建设方和施工方进行修复。

(四)借助专家力量,科学处理质量投诉

对于一些十分复杂的工程质量投诉问题,仅仅依靠质量监督机构人员的经验和技术水平是远远不够的。为了保证投诉处理的科学性和合理性,重庆市沙坪坝区成立了“工程质量专家库”,聘请了重庆大学、重庆后勤工程学院、重庆市设计院等涉及结构、设计、鉴定和岩土等学科的知名专家,既获得了专家的技术支持,又保证了投诉处理的公正性。如在处理一例墙体轴线偏移投诉时,先后组织了四次专家会诊,多次论证了轴线的复核方案,最终获得了满意的效果。

(五)建立投诉监察机制

为了及时圆满和公正地解决质量投诉问题,必须建立一套行之有效的监察机制,监察人员对每一投诉件都进行追踪监察。在监察过程中,监察人员不仅听取用户意见,也听取建设方和施工方的解释,同时对投诉处理人员的工作态度、工作水平和处理时限进行督促,从而协调矛盾,提高住宅质量投诉管理水平。

参考文献:

- [1]董群忠,陈雅悠. 建筑工程质量投诉处理模式的探讨[J]. 建筑经济,2004,(9):31-34.
- [2]齐玉梅. 浅议市场经济中的质量管理[J]. 财金贸易,2000,(11):26-28.
- [3]程里平. 要注重住宅综合质量[J]. 小城镇建设,2003,(11):53.
- [4]重庆市沙坪坝区建设工程质量监督站. 处理工程质量投诉的几点经验[R]. 2005.