

浅谈工程质量监督管理创新举措及成效

黄伟

泸州市建设工程质量保障中心，四川省泸州市，646000；

摘要：建筑工程质量直接关系到人民群众的生命财产安全，尤其在当前房地产行业整体下行的背景下，工程质量问题备受关注。本文以泸州市建设工程质量保障中心的实践经验为例，探讨了通过创新监督管理举措提升工程质量的路径。文章详细介绍了泸州市在工程质量监督管理中的具体措施，如强化质量保障体系、实施差异化监督管理、建立信息化监督管理平台、开展“住户开放日”活动等，并分析了这些举措取得的成效。结果表明，通过创新监督管理模式，泸州市的建筑工程质量水平显著提升，工程质量投诉率大幅下降，取得了良好的社会效益。

关键词：工程质量；监督管理；创新举措；质量投诉

DOI：10.69979/3029-2727.25.01.018

引言

建筑工程质量是关乎人民群众生命财产安全的重要问题。近年来，随着房地产行业的波动，工程质量成为社会关注的焦点。一旦管理不善，不仅会影响建筑的使用安全和使用功能，还可能引发社会矛盾，影响社会稳定。作为行业主管部门，泸州市建设工程质量保障中心通过一系列创新举措，显著提升了建筑工程质量，减少了工程质量投诉和群诉群访事件的发生，提高了人民群众的满意度。

1 工程质量监督管理的创新举措

1.1 强化质量保障体系

2023年，泸州市住房和城乡建设局出台了《关于完善质量保障体系提升建筑品质的通知》（泸住建发【2023】101号）的文件，其中对工程质量控制提出了三个具体措施：一是建筑主体结构自检、验收措施，从原材料、构配件进场验收、施工过程质量控制、质量缺陷检查处理等方面提出了明确规定，要求对所有构件平面位置、几何尺寸、外观质量情况是否符合设计及规范要求进行全数检查，形成质量缺陷检查记录表、质量缺陷处理方案、质量缺陷处理验收记录，以实现工程主体结构“零缺陷”验收目的。二是强化验收、检测管理举牌措施，其中对关键工序、关键部位以及原材料进场、检验批、分项工程、分部工程等验收环节要求举牌，举牌内容包括项目名称、检验批名称、验收内容、验收结论、验收人员、验收时间等。针对见证取样及现场实体检测也要求进行举牌，举牌内容包括项目名称、检测参数、送检部位、取样人员、见证人员和检测单位等。三是强

化建设工程施工过程声像档案管理措施，结合《泸州市建设工程声像档案归档规定》的要求，制定了《建设工程声像档案收集内容清单》，要求声像档案必须随工程建设进度同步形成，不得事后补编，要求声像档案应如实记录建设工程重要工序及隐蔽工程验收与现场实物质量情况，能真实、全面的反映建设工程涉及结构安全和保障主要使用功能的施工过程情况。同时，对声像档案的拍摄和制作提出了具体要求。

“三个措施”的实施，主要目的在于严格落实建设单位的首要责任，督促参建各方责任主体单位及人员在工程建设过程中的履职行为，督促建设、施工、监理单位在施工过程中严格执行建设工程施工规范、验收规范及相关工程建设技术标准，规范检测机构现场检测行为，提高检测数据、检测报告的代表性、真实性、可靠性，实现施工质量过程控制和结果控制的双控目标。也可以在质量问题的处理过程中，对每一个施工、自检、验收环节进行追溯，将责任落实到人。

目前，泸州市建设工程质量保障中心将该文件的落实情况作为长期重点工作任务来抓，同时通过监督科室项目监督人员、监督科室负责人、中心领导三个层面进行督查，要求所有在建项目均必须严格执行。针对见证取样和现场实体检测结果，要求实体检测必须现场留痕，标注构件具体检测部位，并通过政府采购形式聘请有资质的第三方检测机构在监督抽检抽测过程中，不定期对现场实体检测情况进行比对性监督抽检。

近年来，通过“三个措施”的执行，大幅改观了建筑主体结构的观感质量，倒逼参建各方责任主体单位及人员认真履职，在工程质量问题的处理过程中，质量责

任明确、责任划分清晰，确保了检测行为规范，检测数据真实，可追溯，杜绝虚假报告的出现。

1.2 实施差异化监督管理

2023 年，泸州市建设工程质量保障中心出台了《在建工程施工质量过程评价及差异化监督管理办法（试行）》的文件，对全市在建项目实施施工质量过程评价，评价节点包含基础分部工程、主体结构分部工程、竣工验收前三个阶段，评价内容包含参建各方责任主体的质量行为、工程实体质量两方面。该办法的执行是在以科室为单位检查的基础上，根据检查结果，中心领导再次组织其他科室以不定期交叉检查的方式进行核查。该办法将在建项目评价结果分为 A、B、C 三个等级进行差异化管理，并建立在建项目差异化管理台账。其中，对 A 类项目，在监督管理过程中，除必要的监督管理要求外，以企业自我约束、自我管理为主；对 C 类建设项目建设项目采取对各方责任主体单位及人员进行约谈、通报，将该工程列入预警项目，将相关责任主体单位列入预警单位，增加巡查频次和现场实体监督抽检数量，要求建设、施工、监理单位主要负责人每周向监督管理部门报告工程质量情况等措施。

通过采用对建设项目建设项目实施差异化管理的方式，可以有的放矢，压紧压实工程质量主体责任，督促参建责任主体单位的履职行为，建立健全施工质量管理体系并有效落实，对施工现场存在的问题可以及时进行纠正，提高工程管理水平。

1.3 建立信息化监督管理平台

为进一步确保混凝土结构工程施工质量安全，提高砌体工程、抹灰工程、楼地面工程的施工质量，泸州市住房和城乡建设局从生产源头抓起，于 2019 年建立了预拌混凝土和预拌砂浆动态监管系统，并出台了《泸州市预拌混凝土和预拌砂浆动态监督系统及芯片应用实施细则》，要求全市范围内从事预拌混凝土（砂浆）生产的企业，使用预拌混凝土（砂浆）的建设工程项目，相应的工程质量检测机构，全部纳入预拌混凝土和预拌砂浆动态监管系统进行管理，做好将预拌混凝土（砂浆）生产、使用、检测环节有关质量信息录入到动态监管系统中。虽然四川省住房和城乡建设厅于 2023 年 9 月正式启动了四川省建设工程质量检测监管平台，对见证取样进行了统一的监督管理，但泸州市动态监管系统对预拌混凝土（砂浆）生产企业的管理仍然延用至今，并取得了良好的效果。

该动态监督系统的运用，要求预拌混凝土（砂浆）生产企业在生产过程中应及时准确地将有关质量信息录入动态监管系统，并在运送预拌混凝土（砂浆）到工程使用时，在系统上打印的《预拌混凝土（砂浆）生产质量信息登记回执》随预拌混凝土（砂浆）供货单按批次一并提交给施工企业。预拌混凝土（砂浆）生产企业应在动态监管系统中录入设计或验证配合比信息，对实际投料数据偏离配合比、水泥用量低于各强度等级混凝土（砂浆）配合比等情况实施自动预警。预拌混凝土（砂浆）企业在每批产品生产前，应按要求在动态监管系统中录入相关生产信息。同一生产线、同一工程的配合比、生产流水号和试件编号等对应，并将生产数据实时上传。泸州市建设工程质量保障中心工作人员通过动态系统实时进行监督核查，根据系统运行情况和预警信息发出提醒、整改指令。

施工企业将《预拌混凝土（砂浆）生产质量信息登记回执》、《预拌混凝土（砂浆）质量汇总表》放入工程验收档案资料。建设单位、施工企业、监理企业在工程验收时，应检查以上回执及汇总表。

泸州市预拌混凝土（砂浆）动态监督管理系统的运用，是从生产企业的角度出发，从产品生产到进入施工现场，督促生产企业完善质量管理体系、控制体系，确保产品质量符合要求，从本质上保障建设工程质量安全。

1.4 开展“住户开放日”活动

住宅工程“住户开放日”活动，即工程在由建设单位组织设计、施工、监理等单位进行住宅工程分户验收合格后，工程正式竣工前，让住户对其房屋质量、规划配套设施等进行检查验收。在活动开展前，建设单位必须制定“住户开放日活动方案”，全数通知购房业主活动开展的时间和具体安排，并登报公示。在活动开展过程中，建设、施工、监理及物业单位派专人分组全程陪同购房业主进入小区和户内进行查看，多渠道广泛的听取、收集业主反映的问题，并填写《住户开放日意见登记表》、《住户开放日意见汇总表》，针对业主反映的合理诉求全面进行排查、整改。

此项活动的开展，其目的是让业主融入到工程建设过程中来，提前了解居住小区的工程质量概况，建立建设单位与购房业主沟通的桥梁，化解因工程质量带来的矛盾，把存在的质量问题检查、处理前置化，让建设单位能站在购房业主的立场，从细节上全面提高工程质量，有效降低工程竣工交付使用后的返修率、投诉率，真

正维护购房人的合法权益。

1.5 定期形成工程质量投诉分析报告

工程质量投诉种类繁多、内容多样，处理过程中责任难以划分，处理不当严重影响使用安全及使用功能，且严重影响购房人的生活质量，人民群众满意度普遍不高。作为行业主管部门，在建筑工程质量具体管理过程中，就是要从本质上提升建筑工程施工质量水平，尽量减少工程质量发生。泸州市建设工程质量保障中心采用以问题为导向的方式，通过每季度对工程质量投诉进行分类、汇总，形成《工程质量投诉分析报告》，将业主反映的集中问题作为下一阶段监督管理的重点。例如，2022 年度，根据《工程质量投诉分析报告》，成品住宅装饰装修工程质量投诉量占比较大，连续两年，我中心将成品住宅装饰装修施工质量纳入年度重点工作计划；2024 年度根据《工程质量投诉分析报告》，地下车库变形缝渗漏占比较高，涉及项目较多，分析其原因主要是变形缝防水节点施工质量检查不严、总坪回填成品保护落实不到位所导致，该问题已纳入我中心 2025 年年度工作计划进行重点治理。

2 取得的成效

通过上述创新举措的实施，泸州市建筑工程质量得到了显著提升，具体成效如下：

2.1 质量责任落实：强化了参建各方责任主体的履职行为

建立健全了质量管理体系，质量管理制度、质量控制制度和检验制度，并使得在整个工程建设周期内能够有效的运行；确保了检测机构检测行为的规范性和检测数据的真实性，能够有效的杜绝虚假报告的产生。

2.2 取得了良好的经济效益及社会效益

通过一系列的措施实施，减少了工程建设过程中因施工质量问题产生的返工、维修成本，提高了施工效率，缩短了工期，同时让购房业主对购买的房屋看得见、摸得着，产生了良好的社会效益和经济效益。以某项目为例，在保温材料进场的过程中严格落实进场验收和见证取样制度，最终发现该批保温材料的燃烧性能不符合设计文件要求，对该批次材料进行了退场处理，不仅避免了工程质量隐患，同时仅此一项就避免经济损失约 300 万元。同时，该项目通过住户开放日活动的开展，将工程交付质量直接呈现给业主并取得了广泛的好评，好口碑在购房业主群体内口口相传。同期，该项目二期工程房屋销售量爆发性增长，遥遥领先于周边其他项目。

2.3 工程质量投诉率大幅下降

工程质量治理效果的好坏，需要一段使用周期进行验证，工程质量投诉的多少就是最直观的反映。通过近年来的专项治理工作的开展，根据统计，泸州市建设工程质量投诉量 2023 年与 2022 年相比，同比下降 15%，其中通过年度工作计划专项治理，装饰装修工程方面的质量投诉率更是由 2022 年的 40% 大幅下降至 2023 年的 5% 以下。2024 年与 2023 年相比较，工程质量投诉量同比下降 24%。

2.4 社会满意度提升

通过“三个措施”的落实，大幅减少了一般质量缺陷和严重质量缺陷的存在，工程观感质量有了明显提升；“住户开放日”等活动的开展，提前发现、处理了自检过程中未发现的质量缺陷，建立了购房业主与建设单位之间沟通的桥梁，化解了购房业主与建设单位之间的矛盾，使业主们有了更多的参与感和获得感，维护了社会稳定。

3 结语

工程质量监督管理的关键在于创新管理思路，强化责任落实。泸州市建设工程质量保障中心通过强化质量保障体系、实施差异化监督管理、建立信息化监督管理平台、开展“住户开放日”活动、定期分析投诉问题等创新举措，显著提升了工程质量水平，减少了工程质量投诉率，取得了良好的社会效益和经济效益。人民群众的满意度提高，同时参建各方责任主体单位也体会到通过质量提升带来的经济红利，更加积极主动的履行自身的质量责任。未来，工程质量监督机构应继续探索创新管理模式，进一步提升建筑工程质量，确保人民群众的生命财产安全，实现政府、企业、人民群众三方共赢的局面。

参考文献

- [1] 泸州市住房和城乡建设局《关于完善质量保障体系提升建筑品质的通知》
- [2] 泸州市建设工程质量保障中心《在建工程施工质量过程评价及差异化监督管理办法（试行）》
- [3] 泸州市住房和城乡建设局《泸州市预拌混凝土和预拌砂浆动态监督系统及芯片应用实施细则》