

房地产企业开发商品住宅质量风险管理浅析

文/赵占军 王伟 曾铁平

进入21世纪,我国房地产企业发展迅速,业主对工程质量的要求也越来越高。加强商品住宅工程质量管理,切实满足业主对工程质量的要求,保证业主的切身利益,以提高房地产企业竞争力和企业效益水平尤为重要。我国工程质量的法规条例规定:设计文件应当符合国家规定的设计深度要求,注明工程合理使用年限;在正常使用条件下,基础设施工程、房屋建筑的地基基础工程和主体结构工程的最低保修期为设计文件规定的该工程的合理使用年限。这两条规定明确指出了开发商作为建设单位要对自己开发的住宅质量负终身责任,负责解决住宅存在的工程质量问题。住户是住宅开发商的顾客,是上帝,让住户满意是开发商的开发宗旨。从目前情况看,住户对住房质量状况不甚满意,住房空置率偏高,住房质量投诉案件逐年增加,对开发商构成了很大威胁。

一、房地产开发商住宅质量风险分析

住宅作为一种产品主要满足人们在工作后的休息、娱乐等需求,这些需求的满足程度取决于住宅的质量。随着生活水平的提高,居民对住宅质量的要求也逐步提高,现在,居民买房不仅仅看重住宅户型,小区环境,生活、交通等的便利程度,更看重住宅的内在质量,如工程结构质量、物业管理质量、售后服务质量等。这里住宅质量风险是指由于住宅存在工程质量问题、用户提起投诉、住宅开发方案不合理造成住房积压等原因给开发商带来损失的可能性。

开发商将住宅作为商品卖给住户,在移交所有权的同时,开发商要承担住宅的质量风险。按目前的趋势,开发商的住宅质量风险会越来越大,究其原因主要有以下几点:

1、居民的质量意识明显增强,对居住有了更高的要求。在个人消费支出中,住房消费支出所占的比例越来越大。据统计,目前居民收入中有六成以上用于或将用于住房消费,人们开始追求更高的居住质量,买房时他们非常注重房产商的资信、小区物业管理情况、小区内部和周边环境、房屋结构、房屋实体质量等,期望所购买的住房能使他们住得恬静、舒心。

2、居民质量投诉的专业性水平逐步提高。现在,居民对住房质量问题投诉的范围更加广泛了,不光投诉漏水、水管堵塞、楼地面开裂、墙体裂缝等质量通病,还投诉板厚不够、混凝土构件露筋、建筑面积不足、房间边长不正等以前只有专业人士才能提得出的质量问题。对开发商来讲,这类问题处理起来的难度较大,处理不妥容易激起民愤。导致严重影响房地产开发商的社会信誉。

3、出现了许多保护消费者权益的服务机构。伴随着消费者权益法的出台,社会上出现了许多保护消费者权益的服务性机构,如消费者协会,这些机构一般都是由专业人士组成,他们能够为消费者讨回公道。对于开发商来讲,由于这些机构的存在,使他们推卸责任的几率大大减少。

4、居民住房商品化。1997年,国家对住房体制进行了改革,取消了福利性分房政策,单位原则上不负责解决职工的住房问题,职工要住房只能通过市场来购买。这样一来,虽然激活了整个房地产市场,但居民也更加注重住房的质量。这是因为:一方面,居民购买了商品房后,产权属于个人所有,自己的东西,肯定希望其质量有保证;另一方面,对大多数居民来讲,住房消费是一次性消费,一般都是倾其一生的积蓄购买一套住房,没有能力进行第二次购买。所以,在购买住房时,他们往往希望一步到位,挑选质量好、环境优、物业管理先进、适用性好的新型住房,这对开发商提出了更高的质量要求。

5、有关工程质量方面的法律、法规更加完善。国家一直都比较注重工程质量问题,近年来发生的多起重大恶性质量事故,如某省四层职工宿舍楼倒塌,造成百余人伤亡,其中死亡35人,危害极大,震惊了全国,更加坚定了国家要把工程质量当作重中之重的大事来抓的决心。在最近出台的多部有关建筑方面的法律法规中,都对建筑工程质量做了不同程度的阐述。2000年1月10日国务院通过了《建筑工程质量管理条例》,对建筑工程参与各方的责任、义务以及违反条例的处罚作了比以前更为详细和明确的规定。有了法律、条例的约束,开发商一旦有违规行为,就会受到相应法规的制裁。

二、房地产开发商抑制住宅质量风险对策

针对住宅质量风险多元化和复杂化的趋势,开发商要积极探索工程质量风险规避和控制措施。住宅质量形成于整个建设期,包括前期立项阶段、施工准备阶段、工程实施阶段和竣工验收阶段,开发商对住宅质量的控制主要基于以下几个方面。

1、前期立项阶段认真进行市场调研,作好可行性研究论证。这一阶段的工作主要是提出住宅项目建设的设想,进行可行性论证。在此阶段中特别要注意作好可行性研究工作,可行性分析要客观、科学,能为开发商决策提供依据,作出的投资估算要合理,由于工程质量与造价呈现正比关系,过低的造价必然会导致住宅工程质量的低劣。因此,在项目的可行性报告中,必须对项目的质

量目标作出合理的定位。定位准确，开发前能够满足购房者有效需求的住宅才能为开发商带来利润，对开发商来说才是成功的开发；定位不准，开发前没有进行有效需求的分析和研究，会导致开发后住房滞销，投入资金难以回收。

2、施工准备阶段是工程质量控制的关键。施工准备工作做的好坏将直接影响工程的质量。为此，要认真做好施工前的准备工作。做好技术资料、文件准备的质量控制；做好设计交底和图纸审核的质量控制；严格进行采购，做好采购的质量控制；做好施工前的质量教育与培训，增强全员质量意识和顾客意识，使员工满足所从事的质量工作的能力要求。

3、工程实施阶段是产生工程实体质量的最主要阶段。项目实施阶段选好设计单位、施工单位和监理单位，协调好各方关系，使项目参与各方在和谐、友好的气氛下各负其责，确保工程质量。项目实施阶段是住宅质量的具体形成过程，这一阶段要对住宅质量作好事前、事中和事后控制。首先，选择信誉好、有创意的设计单位来承担设计任务，设计新颖才能吸引顾客，才能为以后的畅销奠定基础。其次，通过公开招标选择资金力量雄厚、技术装备先进、综合素质高的施工单位来承担施工任务，争取将一切质量隐患消灭于施工阶段。在评标时，开发商不能光注重投标单位的投标报价，还应综合比较他们的管理水平、技术力量等。最后，委托值得信赖、具有相应资质等级的监理单位来承担监理任务，建筑工程质量管理条例规定：成片开发的住宅小区必须实行监理。监理单位的客观性、公正性对保证住宅工程质量是非常重要的，监理单位既不能袒护开发商(业主)，也不可以与施工单位串通一气坑害业主，这是对监理单位的最基本要求。在此基础上监理单位协助开发商对项目进行管理，重点是控制住宅工程的质量、投资和工期，在保证质量的基础上，尽量降低造价，缩短工期，处理好与各方的关系。

4、竣工验收阶段把好质量关。与施工单位、监理单位一同对工程质量进行全面彻底地检查，涉及安全和使用功能分部工程必须进行复查，检查要求应按照有关专业工程质量验收标准进行。尽量找出住宅工程存在的质量隐患，该整改的部位必须整改到位，验收不合格的坚决不予交付使用。

5、做好售后服务。搞好售后服务会拉近开发商和住户之间的关系，使开发商在社会上树立良好的形象，有远见的开发商都非常注重搞好售后服务工作，他们知道眼前小的投入将会为自己带来巨大的收益。在房产公司内部设立住房质量投诉部门，负责接待住户的住房质量投诉，并督促有关部门处理住房质量问题，这样，住房出现质量问题，住户就可以直接找开发公司的住房质量投诉部门，避免因住户到处投诉而影响开发商在社会上的信誉。

6、理解有关工程质量的法律、法规条文，将自己的行为纳入法律允许的轨道。有关工程质量的法律、法规、条例等规定了开发商必须承担的质量责任和义务，开发商必须绝对遵守。为了将自己的开发经营活动纳入法律允许的范围，开发商需要吃透有关法律，保证不违法、不违规。

三、结束语

商品住宅的工程质量不仅关系到工程的适用性和开发商的投资利益，而且关系到业主的生命财产安全，而且还直接影响公共利益和安全。所以工程质量责任重于泰山。提高住宅质量是社会的一个永恒主题，是关乎居民生命财产安全的大事，不抓好这个大事势必会影响整个社会经济的发展。房地产商作为住宅的开发者，其承担的质量风险非常大，而且呈现多元化。当前，深入地研究住宅质量风险管理问题对开发商来说十分必要。在项目运作的全过程中牢固树立“百年大计，质量第一”的思想。坚持以人为控制核心；坚持以预防为主；防患于未然；坚持以质量标准为尺度；坚持质量的全面控制；坚持开发商的质量避险建立在以确保业主利益为基础的前提下。

(作者单位：赵占军、王伟/石家庄职业技术学院 曾铁平/娄底市拆迁安置管理处)

相关链接

房地产企业开发商品住宅质量风险管理浅析
浅析工程投标中的风险管理
员工规制与激励机制分析
企业物流外包的利弊分析
电力企业绩效管理体系统构建方法研究
药品市场的政府监管与有效市场的建立
探索建筑施工企业在施工阶段的项目管理
项目管理过程中成本控制的有效途径研究
工程造价的特点及实现有效控制的主要环节

本网站为集团经济研究杂志社唯一网站，所刊登的集团经济研究各种新闻、信息和各种专题专栏资料，均为集团经济研究版权所有。

地址：北京市朝阳区关东店甲1号106室 邮编：100020 电话/传真：(010) 65015547/ 65015546

制作单位：集团经济研究网络中心