



近几年,济南房地产市场快速发展,“房屋质量”也成为市民关注的热点之一。济南市工程质量与安全中心创新工程质量监管方式,持续开展住宅工程质量专项督查治理提升行动,严把竣工验收关,同时不断优化营商环境,主动靠前服务,提升监督效能,努力让百姓住上放心房、满意房。



济南市工程质量与安全中心主任刘其贤深入施工一线监督检查。



近几年,济南的高楼大厦迅速“拔起”,国际金融城的项目工程正在建设。

## 加大监管力度,主动靠前服务

# 济南严抓工程质量保百姓安居乐业

文/齐鲁晚报·齐鲁壹点记者 谷婉宁  
片/齐鲁晚报·齐鲁壹点记者 王媛  
通讯员 侯广国 贾林阳

### “真没想到这么快” 厨房烟道漏水快速解决

济南市民张先生的新房近日交付了,满心欢喜的他开始忙活装修,没想到赶上一场大雨,厨房烟道漏了水。墙面渗水后,装修无法正常进行,张先生很着急,便拨打了济南市工程质量与安全中心的投诉电话反映情况。

该中心工作人员接到投诉后,第一时间来到张先生家,现场确认了厨房烟道的漏水问题,立即联系开发商尽快维修。在工作人员的协调督促后,张先生家的问题三天就得到了解决。

“真没想到能这么快!打了电话后,工作人员立马就来查看处理,解决落实也挺麻利,我非常满意!”张先生说,事后该工作人员还对他进行了回访,详细了解确认维修结果,非常认真负责。目前,张先生的家已经装修完毕,就等家具入住了。

### 协调速度快,处理有结果 回访、月分析会保市民满意

近几年,济南的高楼大厦迅速“拔起”,全市住宅量的持续增多,难免会出现类似市民张先生这样的房屋质量问题,房屋质量也成了老百姓比较关注的热点。当前,房屋质量存在的常见问题有空鼓、裂缝、渗漏等,由于济南气候比较干燥,空鼓开裂的问题相对常见。

为更好服务群众,快速解决问题,除了12345市民服务热线,济南市工程质量与安全中心专门成立了投诉处理办公室,开通2部投诉电话(61378786/61378787),安排6位工作人员专门负责投诉处理工作,力争接听到并处理好每一位业主的诉求。

“收到投诉后,我们会立即联系开发商及相关责任单位,对其进行督促,对于常见问题要求其三天维修完毕,如果问题较为复杂则不超过十五天。”济南市工程质量与安全中心主任刘其贤告诉记者,百姓事无小事,不管投诉的数量多少,投诉的问题大小,该中心都尽全力做到件件有落实、件件有结果、件件有反馈,同时对于矛盾集中、问题复杂的投诉,也是第一时间到达现场处理协调,严格办理时限。

针对投诉结果满意度、整改是否有成效等问题,该中心建立投诉回访机制,每件投诉坚持进行2次回访,对结果不满意的,责成相

关责任单位继续整改,一直达到投诉人满意为止。

根据市民投诉的热点问题,济南市工程质量与安全中心还定期召开分析研讨会,对不满意工单及投诉热线进行分析研讨,找出问题原因,举一反三,杜绝类似问题再次发生。“比如房屋漏水的问题,根据研讨会的分析总结,我们在前期加强了相关监管,有效降低了问题发生的频率,之前两三千户的小区有四五十家存在这样的问题,现在也就三四家,投诉量大幅减少。”

此外,对未认真履行质量责任、质量投诉多的参建单位,该中心还建立了建筑工程质量投诉处理的曝光机制,采取集中约谈、曝光、诚信扣分等措施,倒逼参建单位切实提高质量意识。

### “四专一把关”保质量 第三方机构“一查再查”

百姓问题全力解决,工程质量、验收更要严格把关。全链条无脱节,加强建设过程管控,济南市工程质量与安全中心通过制定完善相关政策、检查巡查等多项监管措施,综合运用限期整改、停工整顿、经济处罚、信用管理等办法,铁腕整治各类违法违规行为,切实提升参建各方的质量安全意识与管理水平,让建筑工程质量安全有保障,让济南市民住得安心放心。

“通过颁布实施一系列行之有效的文件、规定,健全相关监督管理的制度体系,为促进建筑工程质量稳步提升夯实基础。”刘其贤说,近几年该中心不断强化工程质量监管制度保障,陆续出台了《济南市房屋建筑工程质量监督抽测管理办法》、《济南市建筑工程质量检测监督管理办法》、《济南市新建住宅工程初装修验收规程》、《关于加强建筑外墙保温工程施工质量管理的若干规定》等10余项规范制度。

制度保障让监管有了抓手,同时也结合多项检查抽查、第三方监督抽测等监管督导,对工程质量及原材料“一查再查”,持续强化工程质量管控。

今年,济南市工程质量与安全中心在全市范围内,积极组织开展了为期一个多月的“四专一把关”专项检查,“四专”即对预拌混凝土生产质量、主体结构、工程质量常见问题、安全生产四个专项全面精准检查,“一把关”即严把分部分项及竣工验收关。市、区(县)两级质量安全监督机构共出动检查组1207组次,人员5978人次,检查项目1766个次,抽查2405个单体工程,该中心重拳出击、严管重罚,通过约谈整改、信用扣分等措施,进一



济南市工程质量与安全中心工作人员正在对工程主体混凝土强度进行检测。

步压实参建各方质量安全责任。

“我们还投入大量经费,委托独立的第三方机构,对工程质量及原材料‘一查再查’。”除了专项检查及日常的巡查抽查,该中心积极开展工程质量安全的第三方辅助巡查、第三方监督抽测,加强原材料质量监管,强化工程质量的源头治理。

在工程验收质量方面,济南市工程质量与安全中心更是加强监督力度,强化参建各方在验收环节的质量行为,在监督抽查中凡达不到验收条件的,一律不准组织验收;经抽查达不到标准要求的,一律责令重新组织验收,凡在验收中弄虚作假的,一律严肃处理。

此外,自预拌混凝土生产质量纳入济南市工程质量与安全中心监管以来,也有了明显提升,在今年的第三方辅助巡查中,主体混凝土强度检测合格率达到100%。

### 新建公共建筑验收办法 缩短工期节约上千万成本

统筹监督与服务,在严格监管的同时,济南市工程质量与安全中心也不断优化营商环境,主动靠前服务,提升监督效能。

为优化营商环境,切实解决企业实际问题,该中心制定的《济南市初装修新建公共建筑工程竣工验收实施办法》,不仅实现了新建公共建筑早验收、早交付、早投用,还大大节约了建设成本。济南先后有10多个新建公共建筑按照此办法进行竣工验收交付,建设工期缩短3—5个月,有的项目总成本可节约2100余万元。此外,该中心还精简审批要件,及时对审批要件进行修订和优化,相关业务

办理也已实现“网上办、零跑腿”。

“为确保省市重点项目、民生工程顺利交付使用,工作人员经常牺牲周末、节假日休息时间,组织一线骨干监督员对项目进行竣工前工程质量集中‘查体’。”刘其贤说,质安中心坚持靠前站位,为项目开工竣工做好服务,对经十一路安置房、吴家堡安置房、济南二钢安置房片区等民生重点项目“上门服务”,集中“查体”,真正做到问题早发现、早预防、早解决,确保一次成活,保障工程质量。

此外,为了切实提高监督效能,该中心利用智慧化手段,扎实推进信息化监管平台建设,开发了涵盖工程质量、安全、建筑起重机械、检测机构、预拌混凝土(砂浆)监督及科室、区县站考核,视频远程监控等七项业务在内的信息化监督系统,减少了人为因素干扰,进一步规范监督行为。目前该系统已进入试运行阶段,预计在2021年春节前后正式运行。外树形象,内强素质,该中心还积极组织开展质量安全、文明施工观摩,坚持构建学习型监督机构,多年来定期对监督人员进行业务培训,不断加强队伍建设。

“质安中心将在济南市住房和城乡建设局的坚强领导下,持续强质量、保安全、抓扬尘。”刘其贤表示,下一步将继续坚持以人民为中心,不断提高投诉办结率和群众满意率,履行好监督职能,强化工程质量监管,严把竣工验收关,促进预拌混凝土生产质量再提升。同时,还要进一步优化营商环境,提高服务水平,加快信息化监管平台建设完善,尽职尽责高质量完成各项工作任务,切实保障济南市民安居乐业,为推动济南市建筑业高质量发展作出应有的贡献。