

关于TIS回访的意义与工作方法

丁春风

上海同济工程项目管理咨询有限公司

摘要：住宅质量事关人民群众最根本、最直接的利益，对于保障生命财产安全、提升人民群众获得感、幸福感、安全感至关重要。国家十四五规划将提高建筑工程质量与品质设定为建筑业未来努力的重要方向。因此，工程质量潜在风险管理已成为行业能健康发展的一个重要环节。在工程建设过程中，因建筑工程具有较长的周期性、工序繁杂性、风险多样性等特点，可能会出现一些潜在的工程质量风险问题，在建筑构筑物的交付后，很多建筑物的质量隐患在使用过程中逐渐显露。如何有效的管理这些风险，降低IDI后继经济损失，已成为TIS行业质量管理面临的紧迫问题。本文主要介绍了TIS机构在回访检查过程中的工作重点内容，和风险管理方面的工作质量保证措施，结合管理经验，提出了一系列的工作建议，以期对于TIS行业改进回访工作质量及总体管理水平有所帮助。

关键词：缺陷保险；回访检查；紧急事件；风险数据

【DOI】10.12254/j.issn.2096-6539.2023.09.074

一、工程质量回访的意义

房屋质量事关人民群众最根本、最直接的利益，对于保障生命财产安全、提升人民群众获得感、幸福感、安全感至关重要。建筑工程质量潜在缺陷保险（Inherent Defects Insurance, IDI）主要为工程竣工后一定期限内出现的主体结构问题或功能使用质量缺陷问题等提供风险保障。缺陷是指因设计、材料和施工等原因造成工程质量不符合工程建设标准以及合同约定，并在使用过程中暴露出的影响功能实现的一些建筑工程问题，这些问题会造成一定的经济损失。

工程质量直接影响到建筑的使用寿命、安全性和经济性。然而，由于建筑项目的特有属性和不可控因素的存在，有些工程质量潜在风险问题无法在施工阶段完全显露。这些质量隐患问题通常会经过一段时间的沉淀，在工程完成竣工投入使用后才会逐步显露。因此，IDI项目竣工备案后，进行住宅工程质量风险状况回访检查也成为风险管理机构全过程风险管理的重要工作内容之一。如何做好回访检查工作、以及如何对回访过程中发现的质量风险进行精准的评估和有效的控制，以提高TIS机构技术服务经济价值，是当前TIS机构需要重视和思考的一项重要工作。

二、TIS项目回访的目的和分类

建筑工程项目竣工交付小业主后，作为IDI保险制度中的技术服务机构有必要及时对施工过程检查、竣工验收检查、以及“预看房”等环节发现的质量缺陷，

在投入使用后隐患显现情况进行追踪，对质量隐患整改效果进行复查，对整改修复后的质量情况进行再评估。同时TIS机构需要借助气候变化、物业维修记录、红外检测等手段、现场复验检查等，对交付使用后新出现的质量缺陷发出预警，给保险公司和建设单位提供技术建议，共同督促施工单位在缺陷责任期内对存在的质量缺陷进行及时修复，以减少进入保险责任期后存在的理赔风险。进而在保险理赔期开始前，对风险管理机构介入以来发现的尚未完全修正的风险进行整理汇总，形成清单交由保险公司，作为今后保险责任免除或向相关单位进行追偿的依据。同时，TIS机构可以通过回访检查积累风险数据，与后期理赔数据进行比对分析，形成对设计及施工阶段的风险识别先行的反向指导。根据TIS回访检查产生的原因及目的不同，可以粗分为常规回访检查和紧急回访检查。

三、常规回访检查

1. 常规回访就是依据行业要求而定期开展的必要的回访检查。按相关规定在项目完成竣工备案后的两年时间内，风险管理机构原则上应安排回访至少四次回访检查：首先需要开展的第一次回访检查一般在竣工备案后3-6个月内完成，主要是与建设方沟通明确回访工作提供的技术服务内容及初步了解交付后小业主投入使用显露的质量隐患问题；第二次回访及第三次回访检查需要安排在竣工后第一及第二个雨季，主要目的是对交付使用的工程项目防水施工质量隐患造成的渗漏情况的一个综合评估；第四次回访是在保险责任期开始前3-6个月，这次回访是TIS机构最后一次的系统的综合性回访检查，需要对承保项目后继可能发生理赔的质量隐患有个全面的评估，为降低保险理赔追责提供坚实的技术支

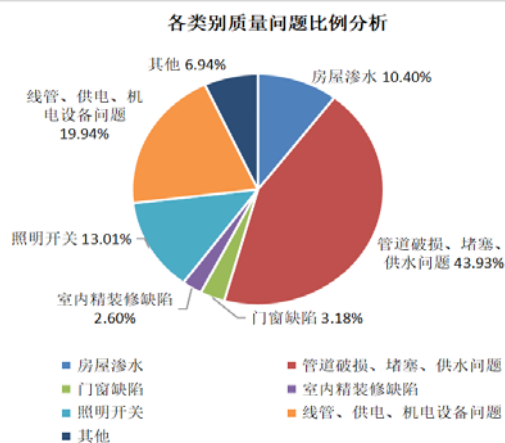


图3-1 质量问题比例分布

撑。根据有关IDI保险理赔数据显示,目前后期可能牵涉理赔的质量维修问题主要分布在房屋渗漏、外墙面空鼓或开裂、室外管线沉降以及发生概率小但涉及金额大的诸如地基产生超过设计规范允许的不均匀沉降而引起的主体和承重结构部位出现影响结构安全的裂缝、破损、变形、断裂,进而导致主体结构整体或局部倒塌赔付金额占比较大的事件。这些风险隐患的显露极易造成小业主的投诉并引起舆情事件的发生,故而TIS机构在常规回访检查中需重点对待。

2. 常规回访的工作流程(图3-2)

TIS机构在计划回访检查前需针对项目收集基本信息,包括物业公司、交付及入住比率等以便拟定初次回访工作计划与技术交底内容。通过现场实体检查、住户问卷调查、总结高质量报告,加强现场相应内容的检查力度,用现场检查的工作填充完善报告。最终通过报告编写环节与现场勘查环节相互反馈的模式形成具有参考价值的TIS评估报告。

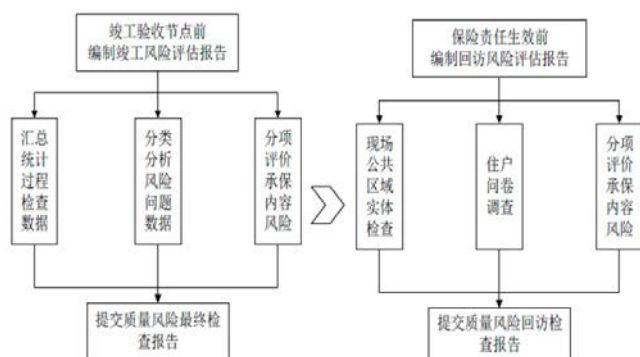


图3-2 常规回访工作流程

四、紧急回访的开展

1. 紧急回访对象的选择

根据过往的检查情况来看,如出现房屋严重渗漏、外墙大面积开裂、室外管线沉降、地基不均匀沉降而引起房屋出现裂缝、变形、断裂、主体结构整体或局部倒塌的事件容易触发重大质量舆情,针对因重大质量问题引起的舆情事件,TIS机构必须尽快介入,细致分析质量隐患问题症结,为后继IDI处理舆情及理赔提供技术支持。

当然,TIS机构也可根据主动选择紧急回访对象,如出现极端灾害天气可能产生系统性质量风险时,或突发重大质量事件可能引发舆情开始之前,及时开展紧急回访工作,根据回访检查情况系统分析,提出整改建议并及时跟进,重点关注质量风险的进展及后继处理。TIS机构的提前预判以及基于专业能力形成的合理化建议,是避免质量问题发展成舆情事件的关键所在。

主动紧急回访对象的选择可以做如下参考:风险隐患的显露极易造成小业主的投诉的大面积渗漏、可能产生重大安全事故的墙面开裂脱落、墙柱的变形或结构断

裂,针对此类风险问题TIS机构在常规回访检查中需重点对待。可以根据此类质量问题在常规回访的基础上制订此紧急回访方案,对渗漏、外墙开裂、地基不均匀沉降等产生的质量问题引起的舆情,及时做好获取、监控,并做好关键节点的排查工作。尽可能发挥技术优势防止质量问题进一步恶化,形成无法控制的局面。具体做法参考如下:

①关于地基产生超过设计规范允许的不均匀沉降,首先应重点查阅项目的技术资料如:设计图纸和初步勘察报告,核查桩基设计与地质勘察报告建议是否有较大出入。若桩基型号达不到地勘报告建议值,致使承载力或者抗拔达不到设计要求,导致地基沉降或地库上浮,破坏结构。此类项目,可以设定为紧急回访对象。在回访中首先需要仔细检查地下室外墙、底板、顶板是否有集中的大面积渗漏;地下车库的柱、梁、板是否有严重裂缝、地坪是否有开裂、拱起现象等。其次,重点查看过往的过程检查报告、阶段报告和竣工报告,查看历次的检查过程中是否有涉及诸如桩质量不符合要求(如现场有发现大量成品断桩),打桩过程中有面积桩压不下去,或灌注桩有少放钢筋笼,或者桩灌芯质量大面积不符合要求,桩头锚筋焊接大量不符合要求的情况,如有上述情况,则将其列为紧急回访对象。

②关于外墙渗漏、脱落,则重点查看所辖项目的图纸,确认是否存在采用外墙无机砂浆外保温,或外墙外保温外饰面砖湿贴等高风险工艺项目。对于采用高风险工艺的项目,须将其作为紧急回访对象,重点排查外立面墙面空鼓、脱落、渗漏情况。

③关于室外管线的沉降开裂,主要是由于室外回填土不到位造成。室外管线的沉降也非一蹴而就,其质量隐患的显现需要经过一定的时间沉积。所以在每次的回访中,重点要关注室外散水或室外雨水排水沟与外墙面间的油膏缝是否有变大趋势,室外回填土与外墙装饰之间的竖向距离是否有扩大、外墙落水管接头是否存在被拉开的现象。对于常规回访检查中发现存在这些情况的项目,需要作为重点紧急回访对象加以对待。

④小区下地下室自行车坡道做法也是容易造成舆情的一个方面。目前小区下地下室自行车库的坡道常规做法为左右两侧斜面、中间为踏步的形式以便于自行车的推行。这种设置对于自行车上下比较便捷,但对于体积更大的电动自行车则不大友好。电动自行车体积较大,所需空间及转弯半径也较大,原有常规设计的斜坡面宽度不足以应对,致使电动自行车与墙面碰擦的事件时有发生,居民反响强烈。遇到此类情况,需提前跟物业及开发商沟通,将自行车坡道地面作适当改造,以利于电动自行车出入,将舆情消灭在萌芽中。

综上所述,除了导则规定的紧急回访之外,TIS机构可基于专业能力辨识项目的具体情况,对可能存在因质量隐患产生舆情的项目主动开展紧急回访工作。

五、紧急回访步骤

1. 通过走访、调查，搜集及统计分析相关质量缺陷信息

①通过搜集竣工以来的物业报修完整记录，统计分析质量缺陷集中在哪些部位，哪些方面，然后对现场做重点检查。

②通过走访、调查，了解发生问题的小业主户内外情况，判断问题产生的原因。

③关注小业主装修破坏结构及防水的情况，调查小区有无重大质量舆情、突发质量事件或系统性质量风险及趋势。

④向物业了解整体报修及维修情况，主要的维修难点。

2. 紧急回访检查的重点部位

①屋面防水及渗漏，包括：屋面卷材上翻处是否脱开；屋面卷材反光涂料老化情况；屋面分仓缝油膏的老化程度；屋面落水口堵塞情况；正置式屋面透气孔损坏情况；屋面保护层开裂情况；屋面是否有维修痕迹；屋面排烟井风帽损坏情况；屋面及露台是否存在渗漏情况。

②外墙脱落，包括：外墙开裂情况；外墙空鼓情况；外墙是否有修补痕迹等。

③外墙渗漏，包括外窗是否有渗漏痕迹；PC 构件横竖向缝、对拉螺杆洞、挑脚手槽钢位置、人货梯拉结位置是否有渗漏；外墙空调板/孔洞是否有渗漏；外墙是否有修补痕迹等

④地下室渗漏，包括：地下室外墙、顶板、底板渗漏情况；地下室外墙、顶板、底板是否有开裂；汽车坡道、非机动车坡道处是否有开裂、渗漏；地下室环境是否潮湿；地下室是否有大量堵漏痕迹等。

⑤不均匀沉降、开裂，包括：公共部位的应力集中位置是否有严重开裂（门窗洞口、顶层楼梯间侧墙、屋面女儿墙、东西山墙、室内填充墙出现 45 度斜裂缝）地下车库因不均匀沉降导致的结构墙、柱、梁、板开裂现象。

⑥装饰装修，包括：卫生间与房间干湿交接处防渗漏处理工程；水电煤卫及装修中发生概率高的质量通病；公共区域的地砖、墙砖损坏或脱落等。

⑦安装工程：包括地下车库设备各类设备锈蚀严重，桥架盖板未安装到位等。

3. 紧急回访流程及资料

如小区发生重大质量舆情、突发质量事件、极端灾害天气或系统性质量风险，TIS机构应及时安排紧急回访，并在紧急回访结束后5个工作日内，完成紧急回访事件调查报告编制，提交主承保公司并上传 IDI 业务管理平台。紧急回访报告的内容包括：事件背景、调查经过、调查结果、原因分析及已采取措施及后续整改建议等。

4. 质量问题舆情事件的获取及处理

TIS机构可以成立质量舆情处置领导小组，及时分析处理质量舆情事件。

在进行项目第一次回访技术交底时，确认各方联系方式，并建立项目回访群，以便于建设、施工、物业及TIS人员的信息及时沟通交流。也有利于质量隐患问题显现引发舆情时TIS机构能在第一时间介入。TIS人员可以通过走访、与小业主建立常态化、多维度的信息沟通渠道，包括电话、邮箱、质量问卷调查等，及时了解质量问题处理情况动态，及时发现重大质量舆情倾向，降低突发质量事件或系统性质量风险的概率。在回访检查报告中明确描述；充分利用技术优势给予客观、全面的支持，以期化解舆情或质量隐患的进一步扩大，避免造成更大的经济损失。根据紧急回访步骤开展回访，根据掌握信息，基于TIS机构的技术能力分析舆情产生原因，提出合理建议，并提交紧急回访报告。报告力求客观陈述事实、公正表达立场，并在回访群里告知解决方案，以方便后续舆情事件信息的获取。

结语

TIS机构应重视回访检查的及时性、前瞻性，通过常规回访和紧急回访工作对已交付使用的房屋做出质量隐患识别与评价，并结合过程风险检查与评价、竣工检查与评价等工作，形成系统有效的风险评估，助力IDI控制承保风险，为保险人制定承保策略提供依据，降低后期各方经济损失比率。TIS可以采取“制定计划、实施检查、评估风险、提出建议、编制报告、风险追踪”的动态工作模式。与IDI保险公司、建设单位、物业单位、施工单位及小业主的联动，发挥社会治理功能，促进各方落实保修责任，提升小业主的满意度、舒适度。

参考文献

[1]张颖. 打造跨行业团体标准典范——《建筑工程质量潜在缺陷保险技术风险管理服务规程》征求意见稿审查会召开[J]. 中国勘察设计, 2021(1): 2.

[2]杨国超. 浅谈建设工程质量监督管理工作存在的问题及建议措施[J]. 工程质量, 2021, 39(S01): 19-21.

[3]郭伟, 任琳, 张磊, 等. 我国建筑工程质量管理体制下IDI工程技术风险控制管理研究[J]. 工程建设标准化, 2022(002): 000.

[4]张舒航, 张大伟, 路瑞娟, 徐松. 保障性住房工程质量风险管理与产品认证协同服务模式概述[J]. 中国住宅设施, 2022(6): 108-111.

[5]刘全宏. 风险管理框架下的建设工程质量管理模式探讨[J]. 中文科技期刊数据库(全文版)工程技术, 2022(8): 3.

[6]申昌庆. 建筑工程质量管理风险防范控制思路研究[J]. 中文科技期刊数据库(全文版)工程技术, 2022(12): 3.