

监理企业在市场经济浪潮中博弈,在“义”、“利”的抉择上存在着困惑——孰轻孰重、孰前孰后?笔者认为,尽管一些中小型新兴监理企业因为生存的需要急功近利,在一定程度上导致了整个行业鱼龙混杂的局面,从行业或企业的长远利益来看,应该“先义后利”。

# 监理企业应“先义后利”

文 / 河北省交通建设监理咨询有限公司 孟月强

笔者所在的河北省交通建设监理咨询有限公司是我国首批交通建设工程施工监理单位。该公司自成立以来,一直从事高速公路建设项目的施工监理业务。经历了从引进、套搬 FIDIC 条款,到融合中国国情后具有中国特色的监理模式;既经历过监理服务费占建筑安装工程费 3.5% 的项目,也做过监理服务费占建筑安装工程费 0.9% 的项目;既同国外咨询公司共同承担过世界银行、亚洲开发银行贷款建设项目,也独立做过国内投资的一般建设项目。然而,任凭外部条件如何变化,我们对监理服务质量高标准的坚持却从没动摇。

这个高标准就是“先义后利”。

毋庸置疑,企业追求利润最大化似乎合情合理,然而追求利益要以“义”为先。那么,我们所理解的“义”的内涵是什么呢?“监理服务让建设单位满意”是“义”,“签订支付的工程全部合格”是“义”,“不发生监理责任工程事故”是“义”。所以,我们把以上三个方面确定为企业质量体系的质量目标,要求 100% 必须实现。这就是“义”的内涵。

截至目前,每年由行业质量认证机构对我们的质量体系“外部审核”,所有监理

项目的监理服务质量均实现了既定目标。

监理是服务行业,服务的对象是投资方,即建设单位。监理企业要想长久发展,不断做大做强,则服务对象就不能间断。既要有“老主顾”,也要不断发展“新主顾”。发展靠什么?概括地说就是靠信誉、靠服务质量,而具体落实在行动上,则靠我们主张的“义”。

我们在企业质量体系文件中规定:在满足国家和行业规范的前提下,以顾客(建设单位)为关注焦点,向顾客提供高素质的监理人员和绝对满足工作需要的设备,满足他们明示或隐含的各种需求。因此,我们要求每年至少一次、项目监理部每季度至少一次,对建设单位进行回访调查,以了解建设单位的需求变化,并及时填写《服务信息调查表》。

以顾客为关注焦点,使我们赢得了河北交通建设的监理市场,不但有自公司成立以来不变化的老主顾,也有不断增加的新主顾。我们都对他们实践着我们“优质服务”的诺言,实践证明,建设单位“选择了我们,就是选择了放心”。

作为监理公司派出的项目监理组织,最担心有两个方面:工程质量和工程安全,这

是他们的“命根子”。“质量是天,安全是命”,一样都不可少。保证监理独立工作,是把握工程质量和工程安全的前提。我们一直发扬一种优良的传统——“与被监理单位界线清晰”,不混淆。不管是在监理费用的“高峰时期”,还是在监理费的“最低谷”,公司派出的所有监理组织都坚持了“不与被监理单位同吃、同住、同车、同劳动”,有效地坚持了独立工作。如果监理组织为了节约费用,以“方便监理活动”的名义,与被监理单位住在一起、吃在一起、同坐车去工地、一同进行检测,这将严重妨碍监理的“公正”、“独立”,对监理所有的控制活动将会产生很大的负面影响。

近几年,项目的难做业内人士都有切身体会。我们也曾承监过血本无归、颗粒不收甚至倒贴的项目。但是,我们仍然坚持“公正独立”的底限,坚强地走过来了。我们对所有项目执行“不合格的工程不进入计量支付程序”的要求,彻底避免了工程质量事故和工程安全事故的发生。

综上所述,“义”为先是企业能够提供优质服务的前提,也是获得利益的前提,更是整个行业健康发展的前提。■