



“墙面裂缝、房屋渗水、墙纸发霉……”近日，市民胡女士向本报记者反映，她于2016年12月购买的海曙区石碶街道后仓村的菩提花苑的一幢全装修联排别墅，尚未交付，但在胡女士偶尔“闯进”工地时，发现多处房屋质量问题。

“这个楼盘由中南建设旗下的宁波菩石置业开发。发现问题后，我多次与开发商交涉，希望能彻底解决质量问题，开发商虽同意修复，但以全装修内容为双方私下委托，未纳入政府监管为由，不愿意引入经双方同意的第三方监理公司来参与质量管理。在协商无果的情况下，我要求退房，但开发商又断然拒绝。现在，我不知道该怎么办了，虽然房子还没交付，但对开发商不能彻底整改，真正落实质量责任，心里很没底！”胡女士对记者谈起这事时一脸愁容，显得很无助。

记者了解到，今年以来，市区包括万科、华润旗下的多个楼

盘均出现开发商与业主的质量纠纷，有的还形成了舆论热点。“由于同业主体沟通困难，有些问题表面是质量话题，其实隐含其他诉求，处理这些纠纷的压力非常大，工作量繁重，让我一直处于焦虑状态！”一名开发商的品牌经理无奈地对记者说。

近年来，我市的房产质量纠纷一直居高不下。相关数据显示，海曙、江北、鄞州（原江东片区）市民投诉的数量：2014年68起、2015年189起、2016年196起，呈逐年上升趋势，去年继续维持这一上升势头。

“对毛坯住宅反映的质量问题集中在外墙开裂、渗漏水、地坪裂缝等；对全装修住宅，除了渗漏水等使用功能问题，还涉及天然石材、地板的色差，橱柜安装粗糙等观感问题。其实相当一部分反映的质量问题已由开发商的售后维保部

门处理，消费者与开发商之间的纠纷远不止这个数。”市住建委相关人士介绍。

据业内人士介绍，新建房屋质量问题主要是质量通病，既有土建方面的，即俗称的毛坏房，也有成品装修方面的问题。一般情况下，其对建筑的整体结构安全不会产生影响，但会影响建筑的观感和使用功能。对住宅影响比较直接的通病有渗水，裂缝，墙体阴阳角不方正、不顺直，混凝土构件的蜂窝、麻面，楼板的温度收缩裂缝，还有楼地面出现的起沙、空鼓等现象。一个建筑工程从最初的勘察、设计，到施工，再到最后的验收、交付使用，其中任何一个环节的疏忽，都有可能造成质量通病的发生。

据了解，造成这些质量通病的原因有多方面：有些工程由于开发商过度优化、经济造成设计的富余度不足，施工图审查也只是检查强

估,通过各种方法监测,把达不到质量标准的数据及时反馈施工方整改。

育才建设是由保险公司聘请的第三方质量缺陷专业评估机构,全程参与项目建设,负责对工程潜在的质量缺陷进行控制,对交付的住宅产品质量进行把关。

住宅工程质量交付缺陷保险,是指由住宅工程建设单位投保,保险公司根据保险合同约定,对在保险责任期限内出现的由于工程质量潜在缺陷所导致的投保建筑物损坏,履行修复赔偿义务的保险。

据悉,兰竹住宅工程是我市第一个参保住宅工程质量交付缺陷保险的楼盘。其具体的投保内容主要包括:建筑物整体或局部倒塌、地基产生超出设计规范允许的不均匀

沉降；主体结构承重结构部位出现影响结构安全的裂缝、变形、破损、断裂；围护结构的保温工程、屋面防水工程、有防水要求的卫生间或其他房间及外墙面防渗漏处理工程发生损坏；建筑物因装修工程存在的潜在质量缺陷而造成损坏的工程施工作业；在正常使用过程中，因供热与供冷系统工程存在潜在质量缺陷而造成建筑物损坏的；在正常使用过程中，因电气管线、给排水管道、设备安装存在潜在质量缺陷而造成被保险项目损坏的；在正常使用过程中，因阳台、雨篷、挑檐等悬挑构件坍塌或出现影响使用安全的裂缝、破损、断裂而造成建筑物损坏等。

记者注意到，该项目保险期限定为项目集中交付之日起两年。和

单位之间形成了目标明确的经济责任约束链条,可以大大提高对工程质量通病防控的效率。

工程质量保险是一个新兴事物,目前国内仅上海、深圳等个别城市有所实践,可以借鉴参照的成功经验并不多。但在不少业内人士看来,我市对于该保险制度的试点探

索,难度虽然不小,但意义重大。“这在一定程度上将改变传统模式下住宅质量问题直接由政府兜底的状况,通过市场的‘无形之手’建立一道有效屏障,切实维护好房屋购买人的合法权益。”郁海涛认为,“希望政府能加大支持力度,加快住宅工程质量潜在缺陷保险的

制性条文等涉及结构安全的内容,对设计的细节关注不够;从业人员整体素质不高,甚至有些项目开发商片面追求利益,没有保障合理工期,这对质量通病控制相当不利。另外,还有些建设单位将工程私自转包,多家施工队各自为政、配合不协调等,都可能造成工程质量通病问题。

“当前,我市正大力推行成品装修住宅,面临两方面的压力。一是住宅工程质量通病控制,二是交付后保修服务能力提升。随着经济社会发展、落后结构体系淘汰、相关标准提升,以及商品混凝土普及,我市新建房屋建筑主体结构安全总体可控,但住宅装修及安装工程参建单位多、施工内容繁、质量管控环节细,各单位、工种衔接配合不到位,造成质量通病相对高发,与住宅产权人日益提高的居住品质需求矛盾愈发突出。”市住建委相关人士认为,要解决现阶段的矛盾,一方面需提升住宅本身的交付质量,另一方面要同步提高房屋交付的保修服务水平。

上海、深圳等城市交付两年后才予承担保险责任相比，这一保险期限尚属创新。“这主要考虑到交付初期是质量投诉的高发期，住宅经过两年的外界环境检验和设备运行，该有的质量潜在缺陷基本能表现出来，时间过长则可能夹杂产权人使用不当等因素。从交付之日起算责任理赔，能让产权人最大程度获得由于工程质量缺陷而享有的维保服务。”平安产险宁波分公司相关负责人郁海涛介绍，一旦发生上述问题，保险公司将按照条款先行响应业主维修需求，再向责任主体追偿。

“在产品设计和服务方面，我们要求保险机构对保险期限内保险标的的质量缺陷承担保险义务，设立专门的服务团队和24小时服务专线电话，自行建立或委托第三方保修机构，提供专业、高效的维修服务。同时，保险机构有权依法对质量缺陷的责任单位实施代位追偿。”市住建委相关负责人介绍。

推广。可以预见,上了保险的住房,将让老百姓住得更加放心、舒心。”浙江万里学院物流与金融系教授田剑英认为。

不过,也有业内人士表示,工程质量保险只是为创新监管方式、提高监管效能、改革质量监管体制提供了土壤支撑和平台可能。工程建设参建各方的质量终身责任和行业主管部门对于工程质量的行政监管责任,并不会随着项目承保工程质量保险而一并转移给保险机构。

这些年来,有关房屋质量纠纷时有所闻,媒体也做过不少报道,有的因为协商不成,还过激地打出了“维权横暴”。房屋质量问题的产生,有的是业主的原因,有些人野蛮装修,影响了房屋质量。但更多的是开发商和建筑商的工程质量问题。

仔细想想,现时的购房制度是很不利购房人的。我国商品房目前普遍采取预售制度,购房人买房只知地段、住宅面积、大体的房屋结构,同时看开发商的口碑如何,交易时房屋的工程质量是购房人无法预测和控制的。也就是说,我们买房子在某种程度上是有些盲目性的,预售制度没有形成实质上的“一分钱细一分货”。这样的购房制度,交房时产生房屋质量纠纷就不足为怪了。

住房是老百姓最重要的财产和生活保障,其质量的优劣,直接关系到他们的切身利益。老百姓积蓄了一辈子,好不容易买了一套房,结果拿到的新房子竟出现窗户漏水、地面不平等质量问题,无疑十分“糟心”,而维权和维修的过程不但烦琐,有时还会遇到各责任方相互“扯皮”的现象,这将会造成社会不和谐。

宁波试水“住宅工程交付质量缺陷保险”,是从制度源头上解决房屋质量纠纷的一种探索。实施保险后,保险机构会从保障自身利益出发,聘请专业的工程质量风险管理机构,对工程建设的全过程进行质量监管;当投保住宅出现质量问题时,业主可以直接向保险公司索赔,保险公司第一时间组织维修并先行赔付,不会再有各责任方相互“扯皮”的现象;同时,在保险期内,保险公司还会定期开展预防检查,及时发现与制止业主的不正当装修行为,房屋的质量安全隐患就可能避免。

值得一提的是,提供优质商品房,本是开发商和建筑商应该做到的,不能因为引入“住宅工程交付质量缺陷保险”,就将成本转嫁到购房者身上,变相助推房价上涨。

(李国民)

相关数据显示

海曙、江北、鄞州（原江东片区）
市民投诉房产质量：

- 2014年68起
- 2015年189起
- 2016年196起

呈逐年上升趋势，去年继续维持这一上升趋势

房屋质量问题

新建房屋质量问题主要是质量通病，既有土建方面的，即俗称的毛坏房，也有成品装修方面的问题

一般情况下，其对建筑的整体结构安全不会产生影响，但会影响建筑的观感和使用功能

住宅工程质量交付缺陷保险

是指由住宅工程建设单位投保，保险公司根据保险合同约定，对在保险责任期限内出现的由于工程质量潜在缺陷所导致的投保建筑物损坏，履行修复赔偿义务的保险

住宅工程质量交付缺陷保险期限定为项目集中交付之日起两年。保险机构对保险期限内保险标的的质量缺陷承担修复义务，设立专门的服务团队和24小时服务专线电话，自行建立或委托第三方维修机构，提供专业、高效的维修服务

徐胜男
制图

你胜男
制图