

全过程工程咨询背景下建设工程监理服务质量提升策略

李 建¹, 王文环²

(1. 淮安信安测试中心有限公司, 江苏 淮安 223003;
2. 江苏华盛工程咨询股份有限公司, 江苏 淮安 223003)

摘要 本研究目的为通过实施全过程工程咨询模式, 解决传统建设工程监理服务范围窄、风险管控不全面等问题, 以促进监理行业转型发展。通过转变监理服务理念, 拓展全生命周期服务便捷, 并提升专业能力, 构建复合型团队。通过完善服务流程、建立多方协同机制、强化全阶段风险管控体系等方法, 可促进监理服务从施工阶段向项目全周期延伸, 提升服务精细化和智能化水平, 满足建设单位“一站式”咨询需求。研究结果表明, 全过程工程咨询可提高工程质量, 推动建设行业可持续发展, 进而为监理行业适应全过程工程咨询提供可靠路径。

关键词 全过程工程咨询; 建设工程; 监理服务

中图分类号: TU712

文献标志码: A

DOI: 10.3969/j.issn.2097-3365.2025.32.024

0 引言

建设工程监理是项目建设的重要环节, 它对保证工程质量、控制工程进度与投资起着举足轻重的作用。但是, 随着全过程工程咨询的兴起, 工程监理服务也面临着新形势下的重新定位与升级。全过程工程咨询不仅要重视施工过程中的质量控制, 而且要从前期规划、设计到后期运营全过程的全过程咨询服务。这对监理人员提出更高的要求, 要求他们具有更广的专业知识, 更全面的管理能力, 更好地与全过程咨询团队合作, 为业主提供更高效率、更全面的服务。同时, 也需要借助BIM、大数据分析等现代信息技术, 提升监理工作信息化水平, 提高决策的科学性。在新的建设管理模式下, 建设工程监理服务水平的不断提升, 不仅是产业发展的需要, 更是增强行业竞争力、推动建设项目高质量发展的关键。

1 全过程工程咨询背景下建设工程监理服务质量提升的必要性

1.1 政策导向推动监理服务转型

随着全过程工程咨询制度的不断完善, 建设工程监理服务水平的不断提高已成为我国建设工程监理行业发展的必然趋势。近几年来, 国家和地方相继出台一些政策文件, 明确提出要将工程监理延伸到全过程工程咨询领域, 并鼓励其将服务范围由传统的建设阶段监理扩展到项目决策、设计、招标、运行等各个阶段。

传统的监理服务以施工阶段的质量和安全监理为主, 服务范围较窄, 已不能适应国家对工程咨询服务综合化的需求^[1]。如果监理企业还停留在传统的服务模式上, 就会受到政策的制约, 很难融入全过程咨询服务体系中去。因此, 顺应政策导向, 推进监理服务由单阶段扩展到全过程, 变被动监管为主动咨询, 是建设工程监理企业生存和发展的必要前提, 也是响应国家工程建设领域改革, 提高行业整体服务水平的重要举措。

1.2 行业竞争格局重塑的需求

全过程工程咨询模式的推广, 将打破传统建设工程领域内各个服务板块相互割裂的局面, 促进行业竞争由单一服务能力的竞争转变为综合服务能力的竞争。目前, 除传统的监理企业之间的竞争日趋激烈之外, 具有全过程工程咨询资质的综合型企业、设计企业和造价咨询企业也相继介入, 形成多元化的竞争格局。传统的监理服务由于技术含量低, 服务同质化严重, 在市场竞争中处于不利地位, 如不及时升级, 市场份额将受到挤压。通过服务升级, 监理单位可以将质量控制、安全管理、造价咨询和进度协调等方面的能力有机地结合起来, 建立差异化的竞争优势, 在整个工程咨询市场占有一席之地。同时, 升级后的监理服务能够更好地满足建设单位“一站式”工程咨询服务的需要, 增强客户粘性, 增强其在行业内的话语权, 适应行业竞争格局重构的新局面。

1.3 建设单位需求升级的驱动

随着建设项目规模的不断扩大和技术复杂程度的提高，建设单位对工程咨询服务的要求也越来越高^[2]。传统的监理服务只关注施工阶段，不能为业主提供全生命周期的决策支撑和风险管控，很难满足业主追求最大投资效益和高效施工的要求。在全过程工程咨询的背景下，建设单位更需要具备对工程全过程进行统筹管理的咨询服务商，为其提供从项目策划、设计优化到施工监理、运营管理等一系列的全过程服务，帮助业主规避投资风险，提高工程质量，缩短建设周期。作为工程建设领域的重要服务主体，监理企业如果不能及时响应业主的需求，扩大服务范围和深度，就会失去与业主的合作基础。因此，如何从建设单位的需求出发，推动监理服务水平的提升，建立全周期的综合服务体系，是保证监理单位与客户保持良好关系，实现可持续发展的必然选择。

1.4 风险管控体系完善的需要

建设项目的生命周期包括决策、设计、施工和运营等各个阶段，每一个阶段都面临着投资、质量、安全、进度等多个方面的风险。各个阶段的风险都是相互联系和互相影响的，单阶段的风险控制很难让整个项目的风险得到控制。传统的监理服务只关注施工阶段的风险，对前期决策、设计、招标、运维等风险的识别和控制能力不足，导致项目整体风险管控存在漏洞。在全过程工程咨询的背景下，建设单位对工程风险管理的需求越来越高，要求监理服务能够覆盖全过程风险点，构建系统的风险控制系统。在监理服务升级的过程中，将整个过程中的风险控制技术和方法进行集成，增强对各个阶段的风险预测、评估和应对，从而将施工阶段的风险监控转变为整个生命周期的风险控制，能够有效地弥补传统监理服务中的风险管控不足，提高工程的整体抵御风险能力，为建设项目的顺利实施提供保障。

2 全过程工程咨询背景下建设工程监理服务质量提升策略

2.1 转变监理服务理念，拓展服务边界

在全过程工程咨询的大背景下，需改变传统的服务观念，打破“重监理轻咨询”“重施工轻周期”的思维模式，树立全寿命周期服务观念和主动咨询意识。升级后的监理服务则需要作为“咨询者+管理者”的双重角色，主动地为业主提供全程服务。一方面，监理单位要把服务范围从建设阶段扩展到整个工程的整个生命周期，在项目前期深度参与到工程的规划和决

策中，帮助建设单位对项目进行可行性分析、投资估算和方案比选，并为项目提供技术和经济方面的建议。中期介入设计阶段，对设计进行优化和评审，从施工可行性、造价控制、安全保障等方面提出优化建议，避免因设计缺陷造成后期施工返工^[3]。后期扩展到运营阶段，参与项目竣工后的维护和维修计划的制定，设施设备的维修指导，为承包商提供持续的技术支持。另外，要将监理服务理念由“质量安全单一管控”转变为“投资、质量、安全、进度、环保一体化管控”，对项目各个控制目标的均衡进行全面考虑，为建设单位提供统筹咨询服务，保证项目生命周期内的利益最大化。

为实现观念的转变和边界的拓展，监理企业需要加强内部培训，通过组织工程咨询全过程政策解读和项目全周期管理案例的培训，提高员工对全生命周期服务观念的认识。同时，建立跨部门合作机制，将监理、造价、设计、运营等各专业团队的资源整合起来，打破部门之间的壁垒，为项目的全阶段服务拓展提供组织保证。另外，监理企业还可以与建设单位建立前期的交流机制，提前参与到项目的策划当中，了解建设单位的需求，并积极地为业主提供全程服务，逐步引导业主对升级后的监理服务模式表示认同，促进理念的转变落地见效。

2.2 提升专业技术能力，构建复合型团队

全过程工程咨询行业对监理服务专业化和综合化的要求越来越高，而传统的监理队伍主要由工程技术人员组成，所以要加强专业技术能力建设，建立复合型人才队伍，是实现监理服务质量提升的核心战略。要加强对监理人员的专业培训，对项目决策阶段的可行性研究和投资估算技术进行培训，对设计阶段的图纸审查和BIM技术的应用进行研究，对招标文件的编制和合同的管理，运营过程中的设备管理和能源消耗分析等方面进行系统的培训，使现有的员工能够更好地服务。特别是要加强BIM、大数据、物联网等新技术的应用，以科技赋能提升监理服务的智能化和精细化水平^[4]。

要优化监理企业的人才结构，引入工程管理、造价咨询、设计、运营等方面的专业人才，以弥补传统监理队伍的不足。在此基础上，建立人才培养和激励机制，鼓励企业参加跨专业执业资格考试，培养出“一专多能”的复合型人才。同时，还可以与高等院校、科研院所和专业咨询企业合作，建立人才培养基地，培养满足全过程工程咨询需要的监理人才，为团队建设提供长效的人才保障。通过专业技术能力的提升和复合型队伍的建设，使监理单位拥有全方位服务的技

术能力，为建设单位提供优质、专业化的全过程监理咨询服务，促进服务升级落地。

2.3 完善服务流程，建立协同机制

完善工程监理服务流程，建立跨阶段、跨主体的协调机制，是保证工程监理服务质量提升的重要保证。要对全生命周期内的服务过程进行重构，从决策、设计、招标、施工到运营等各个阶段确定监理服务的内容、工作规范和交付结果，建立标准化的服务流程。在施工过程设计上，要注意各个阶段的衔接，如施工阶段监理需要提前与设计阶段图审结果进行对接，把设计优化意见整合到施工监理方案中；在运营阶段，监理需要承担施工阶段的质量验收资料，为制定维修计划提供依据，使各个阶段的服务能够无缝衔接。

构建多元协同机制。全过程工程咨询涉及建设、设计、施工、监理、造价咨询等多方参与，作为其中的关键协调者，监理企业需要搭建协调与沟通平台，定期组织各主体进行沟通会议，及时解决项目实施中出现的问题^[5]。例如：在设计阶段，组织业主、设计方、施工方、监理方进行设计交底和优化研讨，保证设计方案与施工需要和施工实际相适应。在建设过程中，要建立“监理—施工—造价”三方联动机制，及时协调进度、质量和成本，避免矛盾和冲突。

2.4 强化风险管理能力，构建全寿命周期体系

监理单位应建立全阶段风险辨识机制，根据各阶段风险特征，建立风险辨识表，即决策阶段重点辨识投资估算偏差、政策合规风险，设计阶段重点辨识技术及设计变更风险，施工阶段重点辨识质量安全事故及进度延误风险，运维阶段重点识别设施失效、运营成本超支风险等。系统地对项目进行风险识别，以保证项目全寿命周期内无遗漏的风险点，为后续风险控制打下基础。

在此基础上，运用层次分析法、蒙特卡罗仿真等手段，对工程项目投资风险、进度风险及其影响程度进行定量评估，并对其进行量化分析。针对不同级别的风险，制定不同的应对策略，对高级别的风险制定专项防控计划，并安排专人进行跟踪控制。对中、低度风险建立经常性的反应，并对风险的变化进行定期监测。同时，建立风险动态监测机制，运用信息技术对风险状况进行实时追踪，及时调整对策，保证风险在可控范围内。

2.5 推进信息化建设，赋能服务升级

加强信息技术在监理工作各个阶段的应用，如设计阶段采用BIM技术对设计图进行审核、检验和优化，

以降低设计失误；项目将物联网技术应用于施工过程中，实现对施工过程中的质量、安全和进度的实时监控，如采用智能传感器对混凝土强度、钢结构的应力进行监测，利用视频监控系统对施工现场的安全状况进行实时监控。在运营阶段，利用大数据技术对设备运行数据进行分析，对设备故障进行预测，制定预防维修方案。通过对信息技术的深度应用，提高监理工作的技术和精细化水平，突破传统监理服务依靠人工巡查和低效率的局限性。

构建集成化的信息管理平台，通过对项目全生命周期信息资源的整合，构建覆盖项目规划、设计、施工、运营等各个阶段的数据库，实现数据的统一存储、共享和分析。平台需要具有协同办公、进度管理、质量控制、安全监管、成本核算等功能，支持建设、设计、施工、监理等多个方面的在线协作，实现对信息的实时传递，对问题进行反馈，对进度进行跟踪。如通过该平台，监理人员可以实时地将施工质量检查报告和安全检查记录上传到施工现场，建设单位可以对工程进度和监理工作进行实时监控，从而实现工程管理的透明和高效。同时，要加强数据的安全性管理，建立健全的数据安全保障系统，保证工程信息不外泄和流失，为信息化应用提供一个安全的环境。

3 结语

在全过程工程咨询的大背景下，加强工程监理服务水平的提升对提高工程项目质量与管理水平具有十分重要的意义。通过优化监理服务程序，提高监理人员的专业素养，加强信息化建设，使建设工程监理服务与全过程工程咨询需求相适应，为建设项目全生命周期管理提供强有力的支撑。

参考文献：

- [1] 柴美栋.浅谈建设工程监理在全过程工程管理中的作用[J].建设监理,2024(12):35-37,47.
- [2] 刘滨.建设工程监理工作质量评价体系研究[J].四川水泥,2024(10):59-60,64.
- [3] 宗边.住房城乡建设部发布2023年全国建设工程监理统计公报[J].中国勘察设计,2024(07):11.
- [4] 谷青悦.建设工程监理行业发展趋势分析[J].建设监理,2024(06):10-13.
- [5] 吴芳君,陈冬.监理行业转型升级下建设工程监理专业人才培养方案研究[J].科教导刊,2024(15):79-81.