

创造全方位价值的“利他”姿态。这种超越单纯商业往来的深层次互动，是“价值信任”体系中关系升华的关键一步。

2.3 关系升华：扮演“利他主义”的价值顾问

这是“价值信任”体系的最高境界，旨在实现从交易对手到战略伙伴的根本性转变。

1) 真正“为客户着想”：这要求销售人员必须具备高度的职业素养和长远眼光，彻底超越对短期佣金收入的片面追求，始终站在客户的整体价值最大化的立场去思考与决策。在利润追求上应当保持合理适度，绝不能过度推销或引导客户选择不必要的高价产品，而是应当以专业能力为基础，为客户甄选出技术先进、成本可控、维护便捷，并且最契合其实际业务需求的解决方案。这意味着需要通过深入的需求分析、多维度的方案对比以及持续的服务跟进，真正帮助客户提升效率、降低成本，实现可持续的价值创造。

2) 坚决杜绝“蒙骗”心态：销售人员必须坚守诚信底线，绝不能利用信息不对称的优势去“蒙骗”客户。客户可能在某一时点对某些技术或产品了解有限，但他们绝不会永远处于信息劣势。一旦客户在实际使用中发现问题，或在与其他供应商、同行交流时意识到自己被误导，此前所建立的信任关系将在瞬间崩塌，不仅对个人信誉造成毁灭性打击，更会对企业品牌带来深远且不可逆的损害。相反，即便因为在某一订单中坚持推荐更专业、更匹配但利润较低的配置而暂时未能成交，这种对客户负责、坚持原则的做法，也将逐步积累成信誉资产和行业口碑，成为一种珍贵的无形资产，最终吸引更多认同这一价值观的客户和合作伙伴，形成长期健康的商业生态。

3) 构建“利他型”服务模式：扮演价值顾问角色，需要销售人员从传统的产品推销者转变为客户的战略合作伙伴。这种转变要求销售人员不仅具备扎实的专业知识，更要拥有全局视野和资源整合能力。在实际服务过程中，销售人员应当主动协助客户分析行业趋势、优化业务流程、预判潜在风险，甚至在必要时引入第三方优质资源为客户赋能。通过这种深度服务模式，销售人员能够真正成为客户决策链中的关键环节，帮助客户在激烈的市场竞争中建立差异化优

势。这种服务模式的成功实践，将推动客户关系从单次交易向长期合作演进，最终形成基于价值认同的深度绑定关系。

3 结论

在消防报警设备销售领域中，依赖“人情关系”的销售模式往往随着项目的完结而逐渐失去效力，其影响力难以持久；“低价”策略虽然短期内可能吸引客户，却极易被竞争对手模仿甚至超越，无法形成可持续的竞争优势。相比之下，唯有建立在良好信誉和强大综合能力基础上的核心竞争力，才能真正支撑企业与个人在激烈的市场竞争中立于不败之地。本文所提出的“价值信任”销售体系，正是对传统以关系和价格为导向的销售模式的深刻反思与全面革新。该体系重新定位销售的本质，将焦点从单纯的“物”的交易和短期利益争夺，转向更深层次的“人”的连接与长期价值共创。对于有志于成为行业标杆的企业以及追求卓越的销售从业者而言，采纳并践行这一体系不仅体现了一种高超的商业策略与市场智慧，更代表了一种崇高的职业境界和工程伦理追求。此外，该体系为实现行业的高质量增长和可持续发展提供了系统而根本的路径指引，对于提升全行业的诚信水平、优化资源配置以及增强产业链协同效率具有显著的实践意义和广泛的推广价值。

参考文献

- [1] 张国斌. 浅析工业设备支撑体系方案优化的思路[J]. 中小企业管理与科技(上旬刊), 2021, (04): 120-121.
- [2] 马骏. 企业市场营销特点探讨——以深圳工业设备为例[J]. 中国商论, 2018, (11): 72-73. DOI: 10.19699/j.cnki.issn2096-0298.2018.11.034.
- [3] 孙家和, 何凡. 预测方法研究. 工业设备的市场预测方法探索——介绍一种销售趋势、周期、与振幅呈时序变化的复合模式[J]. 预测, 1986, (03): 28-31.
- [4] 蔡红. 客户关系管理在销售管理中的实施策略[J]. 活力, 2025, 43(21): 73-75.
- [5] 曾惠玲, 钟晶灵. 人工智能在工商管理客户关系管理信息化中的实践与效果提升研究[J]. 中国信息界, 2025, (10): 59-63.

New Path for Collaborative Quality Management and Control under the Whole Process Engineering Consulting Model

Lianhuan Guo¹ Teng Ma²

1. Engineering Agency Management Office, Air Force Logistics Department, Beijing, 100016, China

2. Military Facilities Construction Bureau, Air Force Logistics Department, Dongcheng District, Beijing, 100009, China

Abstract

Based on the theoretical foundation of the collaborative control of the whole-process engineering consultation and quality management, this paper analyzes the internal logic of their common goals, synchronized processes, and shared responsibilities. By combining the practical work of organizing the construction of resettlement housing, apartment housing, and steel structure projects, it reveals the core issues of collaborative control such as weak collaborative awareness, insufficient information sharing, and ambiguous responsibility interfaces, as well as the root causes of these problems at the levels of ideology, system, organization, technology, and personnel. Based on the principles of systematicness, collaboration, practicality, and dynamics, a new path for collaborative control of quality management under the whole-process engineering consultation model is constructed from three aspects: organizational structure optimization, full-process collaborative mechanism design, and technical support system construction, providing practical guidance for improving project quality.

Keywords

Whole-process engineering consultation; Quality management; Resettlement housing; Apartment housing

全过程工程咨询模式下质量管理协同管控新路径

郭联欢¹ 马腾²

1. 空军后勤部工程代建管理办公室, 中国·北京 100016

2. 空军后勤部军事设施建设局, 中国·北京 100009

摘要

本文立足全过程工程咨询与质量管理协同管控的理论基础, 剖析了二者目标同向、过程同频、责任同担的内在逻辑。结合组织建设安置住房、公寓住房及钢结构工程的工作实践, 揭示了协同意识薄弱、信息共享不充分、责任界面划分模糊等协同管控核心问题, 以及思想、制度、组织、技术、人员等层面的问题根源所在。基于系统性、协同性、实操性、动态性原则, 从组织架构优化、全流程协同机制设计、技术支撑体系建设三方面, 构建了全过程工程咨询模式下质量管理协同管控新路径, 为工程质量提升提供实践指导。

关键词

全过程工程咨询; 质量管理; 安置住房; 公寓住房

1 引言

建设工程质量管理是确保工程交付品质的关键因素, 其涉及工程建设全寿命周期的各个环节。传统建设模式下, 主要依靠监理单位在施工阶段监管质量, 产生问题较多, 质量问题治理不够彻底, 影响质量目标的实现。在全咨模式下, 管理的维度可以涉及项目前期设计与招标阶段, 且全咨的项目管理团队对各参建方进行统筹管理, 而思想统一是确保质量目标实现的关键因素。

【作者简介】郭联欢(1986-), 男, 博士, 工程师, 从事油气储运工程, 工程管理研究。

2 全过程工程咨询与质量管理协同管控的理论基础

2.1 全过程工程咨询的核心内涵与特征

全过程工程咨询将工程建设的整个生命周期作为服务范畴, 把投资决策、勘察设计、招标采购、施工建造、竣工验收以及运营维护各个阶段的专业咨询资源给予整合, 提供一体化且综合性的技术与管理服务, 它的核心内涵呈现为全流程统筹、多专业协同以及全要素管控这三者的有机融合, 打破传统分段咨询所形成的壁垒, 实现各阶段工作的无缝对接。其主要特征包含系统性(即从项目的整体目标着手来优化资源配置)和专业性(依靠多领域的专业技术团队来

提供精准服务)^[1]。

2.2 质量管理协同管控的理论框架

质量管理协同管控将系统论、协同论以及控制论当作核心理论支撑,构建起一套管控体系,该体系具有目标统一、责任清晰、流程连贯、信息共享以及风险共防等特点,框架的核心层级涉及目标层、组织层、流程层以及保障层,目标层主要关注工程质量要符合规范标准以及使用需求,明确各个阶段的质量控制指标。组织层构建起跨主体协同机制,以此整合咨询、设计、施工、监理等多方面的资源,流程层梳理全生命周期质量管控的关键节点,同时规范验收标准与整改流程,保障层借助制度建设、技术支撑以及人员培训等手段来保证管控可落实,此框架着重强调各方主体打破信息孤岛的状况,形成事前预防、事中控制以及事后改进这样的闭环管理,以适应工程建设复杂多样的质量管控需求。

2.3 全过程工程咨询与质量管理协同的内在逻辑

全过程工程咨询所有的一体化服务模式,为质量管理协同管控搭建起了天然的载体,二者之间的内在逻辑呈现出目标同向、过程同频以及责任同担的特点:目标同向意味着二者均将实现工程优质高效建设当作核心内容,希望能够追求质量、进度以及投资之间的动态平衡,过程同频指的是全过程工程咨询的全流程服务与质量管理的各个阶段管控可深度融合,咨询机构借助统筹协调的方式推动各方严格落实质量责任,责任同担即咨询机构作为协同的核心,承担起质量统筹管理的责任,与设计、施工等单位联动形成责任共同体^[2]。

3 全过程工程咨询模式下质量管理协同管控的现状与问题

3.1 质量管理协同管控的实践现状

在当前全过程工程咨询模式环境下,质量管理协同管控在众多安置住房、公寓住房工程以及钢结构工程项目中逐渐得以落实,形成了初步的协同机制以及实施路径。在组织层面,多数项目组建起以咨询机构为牵头单位,设计、施工、监理等多方面参与的协同管理小组,明确了各方在安置住房居住适配性、公寓住房功能达标性、钢结构节点连接可靠性等核心质量管控环节的基本职责以及沟通渠道^[3]。在流程层面,借助全过程咨询全周期服务的优势,达成了从勘察设计阶段的钢结构受力验算、住房户型与结构安全预控,到施工阶段的钢结构焊接质量监督、住房施工工艺规范把控,再到竣工验收阶段的住房功能核验、钢结构工程质量检测的全链条衔接,部分项目引入 BIM 技术对钢结构构件安装进行模拟,并借助智慧工地系统监控住房施工质量,提高了钢结构焊缝检测数据、住房隐蔽工程质量信息的传递效率以及管控精准度。

3.2 协同管控存在的核心问题

协同管控在实际操作过程中碰到了许多关键问题,使得质量管理的效能无法得到充分呈现,协同意识较为薄弱,

部分参与的一方依旧秉持传统的分段管理思路,欠缺整体观念,各自行事,对于协同管控的要求反应迟钝、配合不佳,如安置住房墙体砌筑和钢结构支撑安装的衔接出现了脱节情况,公寓住房装修质量与主体结构管控相互分离,使得质量管控环节产生了断层;信息共享不够充分,虽然构建了基本的沟通途径,但各方存在信息障碍,质量数据的传递不及时且不完整,比如钢结构材料规格发生变更的信息没有及时同步给施工单位与监理单位,公寓住房防水工程存在的隐患没有在第一时间反馈给咨询单位与设计单位,安置住房钢筋绑扎的质量问题没有有效流转,这严重影响了管控决策的及时性与准确性^[4];责任划分不够清晰,尽管明确了基本的职责,但在跨阶段、跨专业质量问题的处理中容易出现相互推诿的现象,如设计阶段钢结构节点设计存在缺陷所导致的施工质量问题、施工阶段公寓住房管线铺设不当引发的后续隐患、安置住房结构施工与装修衔接处的质量纠纷等交叉领域,缺少清晰的责任界定标准。

3.3 问题产生的根源分析

上述这些问题之出现,其根源在于多种因素相互交织共同产生影响。从思想层面来看,传统工程管理模式的路径依赖表现得极为顽固,部分参与方并没有充分认识到安置住房、公寓住房以及钢结构工程在全过程协同管控方面所有的核心价值,而是将自身利益置于项目居住安全、结构稳定等关乎整体质量的目标之上,严重缺乏协同共赢的理念。在制度层面,针对安置住房的民生属性、公寓住房的功能需求以及钢结构工程的技术特性,缺少协同管控的法律法规与行业标准体系,现有的制度对于各方在钢结构焊接协同、住房施工衔接等环节的权利义务界定不够精细,对于协同不力的惩戒措施缺乏刚性约束,使得协同管理缺乏明确的依据以及有力的保障。组织层面上,协同管理的组织架构并不完善,多数项目的协同小组仅仅停留在形式上,缺乏常态化的沟通机制与决策流程,咨询机构在统筹钢结构构件生产与安装、协调安置住房质量整改等权限不足,很难有效地整合各方资源、化解管控过程中出现的矛盾^[5]。技术层面,数字化协同平台的建设与应用并不成熟,部分项目仍然依赖传统的纸质文件、即时通讯工具来传递钢结构检测报告、住房质量验收记录等信息,缺少统一的质量数据管理系统,导致钢结构工程数据与住房施工信息的整合难度较大、共享效率较低。人员层面,同时有全过程工程咨询能力与协同管理素养,并且熟悉安置住房、公寓住房特性以及钢结构工程技术的复合型人才培养数量不足,部分管理人员专业能力较为单一,缺少钢结构工程协同管控、住房全周期质量监管的经验,难以契合实际需求状况。

4 全过程工程咨询模式下质量管理协同管控新路径

4.1 路径构建的原则

路径构建需坚守四个核心原则,为协同管控提供方向