

مزایای شناسنامه فنی و مهندسی گارانتی و وارانتی در صنعت ساختمان (استراتژی برد - برد)

نادر احمدبیگی

مدیریت عالی حرفه‌ای کسب‌وکار، Post DBA، مرکز تحقیقات و پژوهشی نیکا پویش

چکیده

پژوهش حاضر با هدف، بررسی نقش مزایای شناسنامه فنی و مهندسی گارانتی و وارانتی در صنعت ساختمان می‌باشد. با بهره‌گیری از منابع اسنادی به تحلیل این موضوع پرداخته شده است. از ویژگی‌های عمومی یک ساختمان این است که سند برای هر واحد به صورت جداگانه صادر خواهد شد. کاربرد اصلی آن در پیگیری‌های حقوقی بین خریدار و فروشنده است؛ به این صورت که پس از اتمام کار ساخت‌وساز و تحویل واحد به خریدار، این سند از سوی خریدار با ساختمان انطباق داده می‌شود و در صورت هرگونه مغایرت از طریق فرآیند قانونی قابل پیگیری خواهد بود؛ در غیر این صورت خریدار ناچار است با شرایط موجود کنار بیاید و پیگیری فرآیند قانونی این موضوع مشکل خواهد بود.

واژه‌های کلیدی: شناسنامه فنی ساختمان، گارانتی و وارانتی، کاربرد

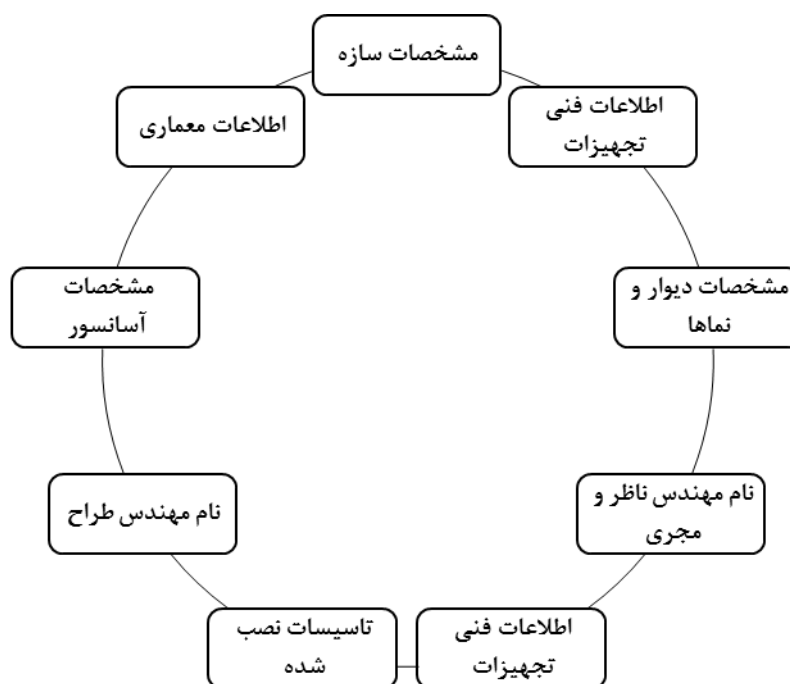
۱- مقدمه

صنعت ساختمان ایران با نابسامانی‌هایی مواجه است که موجب سرگردانی متخصصان و مشاغل صنعت ساختمان شده است. اولین مورد از این مشکلات نبود شناسنامه فنی و مهندسی ارقام و تولیدات وابسته و همچنین نبود خدمات پس از فروش تمام کالاهاست. دومین مورد نبود مدیریت خدمات پس از فروش است. امروزه در تولیدات و عرضه کالاها درک موارد ذکر شده به ذهن شما آرامش می‌دهد و برای راه‌حل موضوع کمک خواهد کرد. در صنعت ساختمان تولیدات وابسته به صورت غیرتخصصی شروع به فعالیت در بازار عرضه و تقاضا می‌کنند و از رقابت و کیفیت کالاها خبری نخواهد بود بلکه فقط هدف‌گذاری درآمد بالاست، با ضعیف‌ترین خدمات برای عرضه به بازار عرضه و تقاضاست.

مفاهیم عملیاتی

شناسنامه فنی ساختمان یکی از اسناد مهمی است که هر ساختمان، در فرآیند قانونی دریافت می‌کند. در این شناسنامه اطلاعات عمومی و فنی ملک نوشته شده است. این شناسنامه به صورت یک دفترچه است که هنگام خرید و فروش ملک مورد استفاده قرار می‌گیرد. این شناسنامه به صورت همسان در کل کشور استفاده می‌شود.

موارد مندرج در شناسنامه



شکل ۱: موارد مندرج در شناسنامه

تفاوت شناسنامه فنی با شناسنامه فنی و ملکی ساختمان

شناسنامه فنی با شناسنامه فنی و ملکی مشابهت اسمی دارند؛ ولی تفاوت‌هایی بین آن‌ها هست: قانون صدور شناسنامه فنی در سال ۱۳۸۹ تصویب شده است؛ اما شناسنامه فنی و ملکی که برای کنترل ساختمان است به سال ۱۳۷۴ باز می‌گردد. شناسنامه فنی زمانی صادر می‌شود که هنوز ساخت‌وساز یک ملک شروع نشده است؛ ولی شناسنامه فنی و ملکی بعد از اتمام ساخت‌وساز صادر می‌شود. شناسنامه فنی ساختمان، دارای اطلاعات کلی ساختمان مانند اطلاعات معماری، سازه‌ها و تاسیسات است. در حالی که در شناسنامه فنی و ملکی رعایت قوانین ملی مرتبط با ساخت‌وساز و قوانین و مقررات شهرسازی ذکر می‌شود.

نهادهای صادرکننده شناسنامه

شناسنامه فنی ساختمان توسط سازمان‌های نظام مهندسی در استان‌ها صادر می‌شود. این سازمان‌ها بنا به درخواست مجریان پروژه‌های ساختمانی، شناسنامه فنی را بر اساس اطلاعاتی که وزارت مسکن و شهرسازی در اختیار آن‌ها قرار می‌دهد، صادر می‌کنند. هزینه و تعرفه‌های صدور شناسنامه فنی سالانه در شورای مرکزی سازمان نظام مهندسی تعیین می‌گردد. کلیه مالکان ساختمان‌ها وظیفه دارند این هزینه‌ها را پرداخت کنند.

تعریف گارانتی و وارانتی

گارانتی و وارانتی؛ ضمانت و یا تعهد فروشنده و یا ارائه دهنده محصول به مشتریان خود است، اما با کمی تفاوت واژه گارانتی به مجموعه تعهداتی گفته می‌شود که تولیدکننده در قبال وقوع هر گونه ایراد ناشی از کیفیت نامطلوب مواد و یا فرآیند نامناسب ساخت محصول خود، تحت شرایط و زمان خاص، جهت رفع آن چه از طریق تعمیر و چه از طریق تعویض بر عهده می‌گیرد. در این حالت هزینه‌های تحمیل شده بر عهده تولیدکننده محصول است. تمامی خدماتی که در دوره گارانتی به مشتری داده می‌شود در دوره وارانتی نیز وجود دارد و تنها تفاوت آن با گارانتی آن است که در دوره وارانتی هزینه برخی خدمات انجام شده توسط مشتری پرداخت می‌شود و در ازای آن مشتری می‌تواند از تخصص، امکانات و اطمینان از محصول با کیفیت و دانش فنی آن مجموعه استفاده کند. در صنعت ساختمان تولیدات وابسته و کیفیت کالا برای مصرف داخلی و صادرات کاملاً متفاوت است. در تولیدات مصرف داخلی به دلیل نبود قانون مدون و تاثیرپذیر جایگاه ضعیفی پیدا کرده هم از نظر کیفیت و هم از نظر خدمات پس از فروش. در قطعات تاسیسات گرمایشی و سرمایشی هیچ‌گونه نظارتی بر تولید و خدمات پس از فروش وجود ندارد. تمام برندهای تولید داخل در بخش تاسیسات برای خدمات پس از فروش (گارانتی)، وارانتی هدفمند اجرا نمی‌کنند و جایگاه برند خود را در بازار ضعیف جلوه داده‌اند. در ساختمان‌های امروزی در مواقعی مشکل پدید می‌آید که افراد برای تعمیر به افراد غیرمتخصص مراجعه می‌کنند و مشکل را موقتاً حل می‌کنند. این اقدامات در بعضی از موارد باعث خسارات مالی و جانی هم می‌شود. در صورتی که اگر تولیدکننده مربوطه مسوولیت داشته باشد و وظیفه خود بداند باید خدمات پس از فروش را به اجرا رساند تا موجب ارائه خدمات فنی مهندسی شود و ارزش کالای تولیدات برند خود را بالا ببرد. در این صورت اشتغالزایی را هم رشد و توسعه

می‌دهیم که باعث جهش تولید خواهد شد. رعایت این نکات یکی از عوامل جهش تولید در صنعت ساختمان برای رشد و توسعه آن است.

در بخش صادرات اکثر محصولات با استانداردهای جهانی است و دلیل آن مدیریت تخصصی و نظارت تخصصی در جوامع جهانی است. حال سوال این است که چرا همین مدیریت و نظارت تخصصی در تولیدات داخل اجرا نمی‌شود؟ آیا این مشکلات مربوط به سیاست‌های دولت در اقتصاد کلان کشور است؟ آیا به دلیل مدیریت سلیقه‌ای و غیرتخصصی است؟ آیا به دلیل به وجود آوردن قیمت‌های مختلف است؟

طرح تحول نوین در صنعت ساختمان با ارائه تکنیک‌های نوین در راستای ترمیم زیرساخت‌های فرهنگی، اجتماعی و اقتصادی هر جامعه، برنامه‌ای راهگشا برای آینده صنعت ساختمان است که در تمام بخش‌ها از جمله خدمات پس از فروش، گارانتی و وراثتی به وجود آمده است. شناسنامه فنی و مهندسی موجب برندسازی و کیفیت کالاها و فرهنگ‌سازی اجتماعی در جامعه اقتصادی صنعت ساختمان و همچنین صنعت‌های دیگر خواهد شد. اصولاً این‌گونه فرهنگ‌سازی باعث اعتماد بین متعاملین اقتصادی و موجب اعتبار برندین و متعاملین می‌شود. آیا تا به حال بحث گارانتی و وراثتی از نظر شما اهمیت داشته است؟ در جامعه انسانی هر فردی در دوران زندگی خود نیاز به کارت هویتی (شناسنامه) دارد، حال سوال این است که چرا برای کالاهایی که خلق می‌کنیم کارت هویتی و شناسنامه فنی تعریف و جایگاه اعتبار و اعتماد را در بازار عرضه و تقاضا تقویت نکنیم؟

برای اینکه بتوانیم خدمات پس از فروش را به اجرا درآوریم کارآفرینی نوین به نام مددکار اقتصادی پدید آمده که یکی از وظایف اصلی آن بالا بردن کیفیت خدمات است. نگاه به حوزه ساختمان کشور یک نگاه درآمدی است و سازمان‌های مختلف به دنبال آن هستند تا با ایجاد موانع مختلف بر سر راه تولیدکننده حوزه مسکن از آن درآمدی به دست آورند. در طول این سال‌ها مسیر برای حوزه تولید هموار نشده است اما اکنون که به دنبال جهش تولید هستیم وقت آن فرا رسیده تا موانع از سر راه حوزه تولید مسکن برداشته شود. بحث درآمد و جهش تولید فقط با خدمات پس از فروش پایدار و شناسنامه فنی مهندسی می‌تواند محقق شود. تغییر دیدگاه سیاست‌های دولت در حوزه صنعت ساختمان، در کشورهای پیشرفته و صنعتی جایگاه خدمات پس از فروش (گارانتی و وراثتی) ویژه و خاص است چرا که در سیاست‌ها و نظام‌های حاکم بر آنها برای به دست آوردن بازار عرضه و تقاضا همیشه رقابت کیفیت وجود دارد. این نظام‌ها برای رشد و توسعه اقتصادی و توسعه فرهنگ اجتماعی جامعه خود جایگاه ویژه‌ای متصور شدند.

انواع گارانتی ساختمان

می‌توان گارانتی ساختمان را به سه دسته تقسیم کرد. بسیاری از شرکت‌های ساختمانی با همکاری شرکت‌های بیمه برای محصولات خود ضمانت ساخت تعریف می‌کنند. این نوع گارانتی به مشتری اطمینان می‌دهد که ملک‌شان تا مدت زمان معینی ساخته خواهد شد و اگر این اتفاق نیفتد به او همه بیمه پرداخت خواهد شد. یک نوع دیگر گارانتی ضمانت کامل ملک است. این نوع گارانتی معمولاً یک یا دو سال کاربری خانه را شامل می‌شود و به مشتری اطمینان می‌دهد که هر ج ۱ و هر وسیله‌ای از خانه مشکل پیدا کرده به سرعت تعویض خواهد شد. نوع سوم گارانتی ساختمان ضمانت سازه‌ای است. این گارانتی معمولاً بین ۷ تا ۱۰ سال طول می‌کشد و تضمین می‌کند که اگر ساختمان مشکل سازه‌ای و ساختاری پیدا کرد، سازنده موظف است تعمیرات را انجام دهد. رقابت به حدی در بازار ساختمان

شدید است که حتی برخی از شرکت‌ها مانند شرکت «لیندال» که خانه‌های چوبی می‌سازد و در سال ۱۹۴۵ میلادی در ایالات متحده تاسیس شده گارانتی مادام‌العمر را به مشتریان خود ارائه می‌کند.

رعایت استانداردهای فنی و علمی اگرچه به عنوان پایه و اساس مهندسی مطرح است. اما شرکت‌های مدرن و معتبر می‌توانند این ضوابط را سقف انتظار مشتریان تعریف نکنند و با فراتر رفتن از استانداردها فصلی متمایز در ارائه خدمات مشتری فکر می‌کنند و به دنبال راه‌هایی هستند که برای خریداران مزیت‌های بیشتری فراهم کنند. به همین دلیل است که این روزها بحث خدمات پس از فروش برای پروژه‌های ساختمانی، خدمات هتلی ۲۴ ساعته بیمه پیش‌فروش یا گارانتی ساختمان مورد توجه گروه‌های معتبر دست‌اندرکار صنعت ساختمان قرار گرفته است.

در آینده نزدیک خدمات پس از فروش ساختمان همانند این خدمات برای کالاهای الکترونیکی در ایران همه‌گیر خواهد شد. این خدمات ابزاری هستند که برندهای معتبر آنها را در صنعت ساختمان نیز به کار گرفته‌اند تا بر اساس مزیت‌هایی که برایشان فراهم می‌کند مشتری بیشتری جذب کنند. مشتریان از چنین رقابت‌هایی بین مزایای محصولات شرکت‌های بزرگ ساختمان بیشترین نفع را می‌برند. این ماجرا باعث می‌شود سلیقه مشتریان نیز بالا رود و اینکه اطمینان حاصل کنند که یک برند معتبر چگونه کار می‌کند.

ارتقای و سطح انتظارات و سلیقه مشتریان انتخاب یک استراتژی برد-برد است. استفاده از اصول مهندسی، مواد ساختمانی مرغوب، خدمات پس از فروش راحت و در دسترس موجب می‌شود که خریداران از عادت زندگی در ساختمان‌هایی که قبلاً کیفیت لازم را نداشته‌اند دست بردارند و در خریدهای بعدی به برندهایی فکر کنند که با کمی سرمایه بیشتر و استفاده از روش‌های مدیریتی به روز می‌توانند محصول مطلوب‌تری را برای آنها فراهم کنند. با بالا رفتن انتظارات و سلیقه خریداران شرکت‌های بزرگ برای اینکه در میدان رقابت مشتری‌های خود را از دست ندهند ناچارند کیفیت ساختمان‌های خود را بالا ببرند و شرکت‌های کوچک‌تر با محصولات کم‌کیفیت‌تر نیز وقتی که توان رقابت در این بازار را نداشته باشند از بازار کناره می‌گیرند.

نتیجه این اتفاق به نفع خریداران و خریداری است که انتظار ساختمان باکیفیت بیشتری را دارد. اما شرکت‌های بزرگ ساختمانی نیز در این بازار رقابتی و سالم می‌توانند برندسازی انجام دهند و اطمینان مشتریان را کسب کنند. به دست آوردن اطمینان مشتریان در سطح جهان بزرگ‌ترین سرمایه‌ای است که شرکت‌های بزرگ ساختمانی مانند (اسکانسکا در کشور سوئد)، (لیسینگ آوراداک در کشور انگلستان)، و hochtif در کشور آلمان‌هاختیف و یا laingorourke پس از دهه‌ها و حتی قرن‌ها تلاش به آن رسیده‌اند.

نتیجه گیری

طرح تحول در صنعت ساختمان با ارائه و تدوین شناسنامه فنی مهندسی در صنعت ساختمان و همچنین برندسازی توسط گارانتی و وارانته می‌توان تحولی مدرن در این صنعت به وجود آورد. البته باید عنوان نمود: ساختمان دیگر نمی‌تواند پیشران اقتصادی باشد چون برای ایجاد ارزش افزوده در جی دی پی کشور از محدودیت بالایی برخوردار است. این در حالی است که بخش‌هایی مانند خدمات و صنایع ارتباطاتی و الکترونیکی در دنیا ارزش افزوده‌های بسیار هنگفتی برای تولید ناخالص داخلی کشورها در پی دارند که گاه بعضاً به جایی می‌رسد که می‌تواند تا ۷۰ درصد جی دی پی کشورها را به دنبال داشته باشد.

منابع

1. <https://www.yjc.news/fa/news/۶۷۷۷۲۶۷/%DA%AF%D%AA%YD%AB%AD%AA%DB%AC-DAA%DA%AF%D%AA%YD%AB%AD%AA%DB%AC-%DAA%AD%AA%DB%AC>
2. <https://namatek.com/%D%BA%D%AF%D%AA%YD%AB%AD%AA%DB%AC-%D%BA%D%AF%D%AA%YD%AB%AD%AA%DB%AC-%D%BA%D%AF%D%AA%YD%AB%AD%AA%DB%AC>
3. <https://www.borna.news>