上海市工程建设质量管理协会

沪工质协（2017）第4号

关于开展2017年 “上海市用户满意工程”

评 选 活 动 的 通 知

各会员单位：

为贯彻党的十八大及十八届三中、四中、五中、六中全会精神，落实中华人民共和国国民经济和社会发展第十三个五年规划纲要，不断提高工程质量水平,为坚持“百年大计，质量第一”的方针，引导广大工程建设企业进一步确立“全方位用户满意”观，创建更多的用户满意工程，以满足社会发展的需求，经研究决定，继续开展2017年“上海市用户满意工程”评选活动。现将有关事项通知如下：

一、各推荐单位应根据《上海市用户满意工程评选办法》（附件1）的规定和工作程序，严格把关，进行推荐。

二、各申报企业须将申报表以及工程合同等材料装订成册，提前10天向上级部门申报。无上级主管单位的企业可按要求直接向上海市工程建设质量管理协会申报。

申报表应提前5天向上级部门申报，无上级主管单位的企业可按要求直接向上海市工程建设质量管理申报。

三、评选活动时间安排

申 报 时 间：2017年5月25日至7月31日

测评、检查、评审时间：2017年6月～9月

四、联系方式

Email:shqc2017@126.com

联系部门：上海市工程建设质量管理协会 质量工作部

联系人：施 玮 韩育凇 谢乐

电 话：021-63851622转

地 址：普安路189号20楼（曙光大厦） 邮 编：200021

附件：1、上海市用户满意工程评选办法

2、上海市用户满意工程申报表

（ 本文件及附件可在我协会网站查阅下载，网址：www.gczlsh.com ）

上海市工程建设质量管理协会

2017年5月 21日

附件1

**上海市用户满意工程评选办法**

**第一章 总 则**

第一条 贯彻落实中华人民共和国国民经济和社会发展第十三个五年规划纲要，坚持“百年大计，质量第一”的方针，坚持以用户评价的原则，推动企业持续改进，创建更多的用户满意工程，满足社会日益增长的物质需求，特制定本办法。

第二条 上海市用户满意工程评选对象为具有独立使用功能的各类工程。

第三条 上海市用户满意工程是建筑施工行业以人为本，由用户直接参与评选，反映用户认知、体现用户意见、以顾客满意为主、倡导“全方位用户满意观”的一项质量荣誉。用户满意工程应符合国家建筑节能减排和环境保护的规定要求，有利于建设低投入、高产出，低消耗、少排放，能循环、可持续的国民经济体系和资源节约型、环境友好型社会。

第四条 上海市用户满意工程评选工作应贯彻公开、公平、公正、科学和规范的原则，以用户满意度和专家检查意见为评选主要依据。

第五条 上海市用户满意工程评选委员会由有关部门领导、专家、相关专业人员组成。上海市用户满意工程评选工作受评选委员会委托，由上海市工程建设质量管理协会具体组织实施。

**第二章 评选范围**

1. 参加上海市用户满意工程的工程项目评选对象为本会的会员单位、上海市属企业和外省市驻沪企业在上海及其他地区承建的工程项目。

**住宅工程类：**

1、住宅工程；

2、商住大楼；

3、集体居住的楼寓；

4、医院的住院病房楼等。

**建设工程类：**

1、工业建设工程： 石油 、天然气、石油化工、煤炭、有色金属、化学工业、核工业、电力工业、机械工业、冶金、建材等;

2、公共建筑工程：办公楼、教学楼、科研楼、博物馆、会堂、商业楼、实验室、影剧院、体育场(馆)、宾馆、饭店、仿古建筑、图书馆、医院、火车站、邮电通信楼、机场候机楼工程等;

3、交通工程：公路、铁路、桥梁、机场跑道、港口、内河航运、隧道、码头工程等;

4、基础设施工程：市政工程、城市道路、立交桥、高架桥、轻轨、燃气和给水管线、自来水厂、净水厂、污水处理厂等;

5、园林工程：动植物园工程、园林建筑和园林小品、街头绿地工程、公园风景游览、自然保护区、公共绿地、居住区附属绿地工程等;

6、其他工程：装饰装修工程和单项安装工程等。

**第三章 申报条件**

第七条 申报上海市用户满意工程评选的工程应具备的条件：

1. 工程设计符合设计标准、规范和使用功能要求；
2. 符合国家和上海市建设主管部门关于建筑节能减排和环境保护的有关规定；
3. 物业管理符合物业管理条例要求；
4. 按规定通过竣工验收（备案制），经一年至三年使用后的工程；
5. 住宅类工程入住率应达到70%（含70%）以上，住宅小区周边的配套设施应符合地方政府有关规定；
6. 在施工过程中未发生重大安全质量事故或留有质量隐患；
7. 服务体系健全、规范，重视用户回访工作，及时处理用户投诉；
8. 通过上海市工程建设质量管理协会委托第三方进行的用户满意度测评，用户满意度应达到80（含80）以上。

**第四章 评选程序**

第八条 上海市用户满意工程由建筑施工企业和建设单位会同物业管理单位共同提出，由建筑施工企业向上海市工程建设质量管理协会申报。

第九条 由第三方对申报工程进行用户满意度的调查和测评工作，并提供用户满意度调查测评报告。用户满意度调查和测评工作与现场检查同步进行。

第十条 由上海市工程建设质量管理协会组织有关专家，组成上海市用户满意工程评选工作小组，对申报工程进行现场检查。现场检查采取随机抽样的方法，抽查数量为申报同一地块、同一类型的工程数量的20％（如：申报单位某一地块、同一类型总量在5个工程以内只抽查一只，10个工程以内只抽查二只，15个工程以内只抽查三只，依次类推）。

现场检查内容为：听取施工企业创建用户满意工程情况介绍和建设方、物业公司的评价，检查工程的实物质量；上门征询，进一步听取用户的意见；如发现质量问题，由施工方当场确认，及时整改到位。

第十一条 申报日期：2017年5月20日至7月31日。

第十二条 上海市用户满意工程评选工作小组在9月初提出年度工程质量实物检查报告和初审报告，并与第三方用户满意度测评报告一起提交上海市用户满意工程评选委员会综合评议审定。在九月底前评选出本年度的上海市用户满意工程。

**第五章 奖 励**

第十三条 上海地区通过评选审定的工程冠名为 “上海市用户满意工程”，并根据评选范围细分为“上海市用户满意工程（住宅）、上海市用户满意工程（建设）、上海市用户满意工程（园林绿化）等”；其他地区通过评选审定的工程冠名为 “上海市用户满意工程（上海经济合作工程）”。并采取颁发奖牌、文件通报、会议表彰、网上公示、新闻媒体发布等各种形式进行宣传。

第十四条 各有关的集团总公司、外省市和部属企业驻沪办建管处等上级主管部门在获得“上海市用户满意工程”的施工企业中择优推荐申报“上海市十佳用户满意工程”、“上海市用户满意施工企业”、“质量诚信项目经理”。并由上海市工程建设质量管理协会好中取优推荐申报全国用户满意施工企业和全国用户满意工程。

**第六章 附 则**

第十五条 对已获得“上海市用户满意工程”称号的工程，如发现弄虚作假或其他不正当方法谋取荣誉的，或因发现有较大质量问题，或用户有较大质量问题的投诉，经核实确认责任后，上海市用户满意工程评选委员会有权撤消该工程所获得的荣誉称号，并在“上海市工程建设质量管理协会网”上予以公布，收回奖牌和证书。

第十六条 参与评选的各级人员应秉公办事，廉洁自律，不谋私利。如发现违纪行为，应视情节轻重和造成的后果予以警告、通报批评，直至取消其评选资格等处理。

第十七条 本办法由上海市工程建设质量管理协会负责解释。

第十八条 本办法自发布之日起施行。

上海市用户满意工程评选委员会

2017年5月

附件2

**上海市用户满意工程申报表**

申报工程名称：

工程所在区域：

施工企业名称：

通 讯 地 址：

邮 政 编 码：

联 系 人： 手机：

填报日期 年 月 日

**填表说明及装订顺序**

1. 表列数据要如实填写，字迹工整清楚。
2. 不填之项要说明原因。
3. 格内填不下可另行附页。
4. 申报表一式二份，一份报协会(附电子文档)，一份企业备案。
5. 上海市用户满意工程具体申报资料装订顺序（并按下述顺序附目录）：
6. 上海市用户满意工程申报表；
7. 工程承发包合同(复印件)；
8. 建设工程竣工验收备案表（复印件）；
9. 该工程所获区级以上质量奖项证书（复印件）；
10. 工程所在位置路线示意图。
11. 在填报上海市用户满意工程申报表，可将同一小区同类型的数栋楼房填写在一份申报表上即可。

**注：所有资料装订要求用A4纸规格。**

**上海市用户满意工程申报表**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 工程名称 | | |  | | | | | | | | | | | | | | 结构类型 | | |  | | |
| （房号） | | |  | | | | | | | | | | | | | | 层数 | | |  | | |
| 工程详细地址 （交叉路口） | | |  | | | | 开工日期 | | | |  | | | | | | 建筑面积（m2） | | |  | | |
|  | | |  | | | | 竣工日期 | | | |  | | | | | | 工程造价(万元) | | |  | | |
| 有无重大质量安全事故 | | | | | | |  | | | | | | | | | | 实测昼夜噪声（db） | | |  | | |
| **以下两行（1、2）内容由住宅工程填报** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **1** | 容积率 | | | |  | | | | | | | 绿化率 | | | |  | | | | | | |
| **2** | 设计户数 | | | |  | 已入住数 | | | | | |  | | | | 入住率 | | |  | | | |
| 施工单位 | | 名称 | |  | | | | | | | | 企业  等级 | | | |  | | | 法人  代表 | | |  |
| 地址 | |  | | 联系人 | | | |  | | 电话 | | | |  | | | 邮编 | | |  |
| 手机 | | | |  | | |
| 建设单位 | | 名称 | |  | | | | | | | | 法人代表 | | | | | | |  | | | |
| 地址 | |  | | 联系人 | | |  | | | | 联系  电话 | |  | | | | 邮编 | | |  | | |
| 物业  管理  单位 | | 名称 | |  | | | | | | | | | 邮 编 | | | | | |  | | | |
| 地址 | |  | | | | | | | | | 联系人 |  | | | | | 联系  电话 | |  | |
| 工程获区级以上质量奖项情况 | | 获奖时间 | | | | | | 颁奖部门 | | | | | | | | | | 奖项名称 | | | | |
|  | | | | | |  | | | | | | | | | |  | | | | |
| 工程概况、工程质量管理和为用户服务的做法和主要经验（1000字内） | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

注：工程概况应包括环境保护、节能减排和绿化环境情况。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 申 报 推 荐 审 核 意 见 | | |
| 申报  单位 | 建筑施工企业（盖章）  年 月 日 | 建设单位（盖章）  年 月 日 |
| 物业管理单位（盖章）  年 月 日 | 上级单位 （盖章）  或兄弟省市沪办（盖章）  年 月 日 |
| 上海市用户满意工程评选委员会意见 | （盖章）  年 月 日 | |