附件 2

**“上海市用户满意企业”评选办法**

**第一章 总 则**

第一条 为了认真落实，科学实施国家“十三五”规划，坚持创新、协调、绿色、开放、共享新发展理念，促进企业转型。贯彻“用户第一、质量第一、社会效益第一”的方针，倡导“大众质量观”，铸造“质量城市”，展现城市精神，配合中建协质量分会推荐“全国用户满意企业”及“全国用户满意工程”的评选活动，促进广大企业提高工程质量和服务质量，进一步推动企业创建更多、更好的精品工程，以满足广大市民日益增长的物质文化需要，特制定本办法。

第二条“上海市用户满意企业”由上海市工程建设质量管理协会组织实施，各相关协会、集团公司、驻沪办建管处组织推荐，经上海市工程建设质量管理协会审核，由上海市用户满意工程评选委员会审定。

第三条 推荐、审核工作应贯彻公平、公开、公正、科学的原则，被推荐的“上海市用户满意企业”，应以用户满意度为主要依据。

**第二章 推荐范围**

第四条 上海市企业，外省市、中央直属企业驻沪办所管辖的进沪施工单位和列入国家固定资产投资计划，并具有独立生产和使用功能的工程，即符合“上海市用户满意工程评选办法”中评选范围规定条件的，均可推荐。

**第三章 申报条件**

第五条 上海市用户满意企业条件

 1、企业实施用户满意工程有目标、有计划、有措施，且持续改进；在工程建设施工过程中，坚持绿色施工，坚持“用户第一、质量第一”的方针和用户满意为质量最高标准，建立、实施质量管理体系，并通过ISO9001质量管理体系认证，能为用户和社会提供满意的工程和服务；

 2、交付后的工程功能良好，用户满意；

 3、严格执行上海市、本行业服务标准，重视用户回访，及时处理用户投诉，服务体系健全、规范；

 4、经过第三方（用户）的评价调查，用户满意度达80以上（用户满意度调查应覆盖本企业本年度竣工、在建的全部工程项目，申报时须附工程一览表）；

 5、无重大质量安全事故。

**第四章 申报、推荐和审核、审定**

第六条 由各关联协会、集团公司、驻沪办建管处及其他企业的行政主管部门，在保证用户评价科学、客观、公正的基础上，做好推荐工作。

第七条 企业应首先向所属协会、集团公司、驻沪办提出申请，并如实填写 “上海市用户满意企业申报表”。经本协会初审后，将推荐的名额申报表印制一式3份，相应的用户满意评价表1份，加盖公章后，报送上海市工程建设质量管理协会审核。

第八条 上海市用户满意工程评选委员会根据申报表和上海市工程建设质量管理协会的初审核意见进行综合评议后审定（必要时组织评委、专家对实物质量进行抽样检查）。

**第五章 表彰、管理及纪律**

第九条 获得“上海市用户满意企业”称号的企业，在全市范围内给予会议表彰、颁发奖牌、证书，通过报刊等新闻媒体和协会网站予以宣传，表彰发布周期为2年。

 第十条 在获“上海市用户满意企业”和“上海市用户满意工程”的基础上，择优向中国建筑业协会工程建设质量管理分会推荐“全国用户满意企业”和“全国用户满意工程”。

第十一条 获得“上海市用户满意企业”称号的企业，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，上海市用户满意住宅工程评选委员会有权撤消该企业或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。

第十二条 参与评选的各级人员应秉公办事，廉洁自律，不谋私利。发现违纪行为，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。

**第六章 附 则**

 第十三条 本办法由上海市工程建设质量管理协会负责解释。

 第十四条本办法自颁发之日起执行。

上海市工程建设质量管理协会

2018年6月

表 2

**上海市用户满意企业申报表**

 企业名称： （加盖公章）

 通讯地址：

 邮政编码：

填报日期 年 月 日

**填 表 说 明**

一、表列数据要如实填写，字迹工整清楚

 二、不填之项要说明原因

 三、格内填不下可另行附页

 四、上海市用户满意企业申报资料装订顺序：

1. 申报表（一份与申报资料共同装订，另两份申报表不装订）；
2. ISO9001质量管理体系认证证书复印件；
3. 企业制定用户服务体系标准及程序文件复印件；
4. 企业所获区级以上各类奖项复印件；
5. 企业本年度竣工、在建工程项目一览表。

注：所有资料装订要求用A4纸规格。

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 企业法定代表人 |  | 电话 |  | 传真 |  |
| 联系部门名称 |  | 联系人及手机 |  |
| 职工总数 |  | 总资产（万元） |  | 净资产（万元） |  |
| 总产值（万元） |  |
| 资质等级 |  | 企业性质 |  |
| 经营范围 |  |
| 全员劳动生产率（人/年） |  | 利税总额（万元） |  |
| 工程优良品率（%） |  | 合格率（%） |  |
| 三年内有无重大质量安全事故 |  |
| 制定服务规范情况 |  |

|  |
| --- |
|  质量管理和为用户服务的特点、主要经验（500字）  |
| 企业主管部门（外省市驻沪办）推荐意见：单位（盖章） 年 月 日 |
| 专家组初评意见：（签章） 年 月 日 |
| 评选委员会审批意见：（签章） 年 月 日 |