上海市工程建设质量管理协会

沪工质协（2019）第6号

**关于开展2019年 “上海市用户满意工程”、**

**“上海市用户满意企业”及“上海市工程建设**

**质量管理优秀经理人”活动的通知**

各会员单位：

为贯彻党的十九大会议精神和落实国家“十三五”规划，坚持“百年大计，质量第一”的方针，坚持创新、协调、绿色、开放、共享新发展理念，引导广大企业树立以用户满意为中心的经营宗旨，提高工程质量和服务质量，提升企业绩效和竞争力，创建更多的精品工程，以满足广大市民日益增长的物质文化需要。同时为了更好地配合社会质量信用体系的建设和提高质量领域信用水平，经研究决定，继续开展2019年 “上海市用户满意工程”、“上海市用户满意企业”及“质量管理优秀经理人”的评选活动。现将有关事项通知如下：

一、各推荐单位须根据《“上海市用户满意工程”评选办法》（附件1）、《“上海市用户满意企业”评选办法》（附件2）、《“上海市工程建设质量管理优秀经理人”评选办法》（附件3）的规定和工作程序，严格把关，做好推荐工作。

二、各“上海市用户满意工程”、“上海市用户满意企业”和“上海市工程建设质量管理优秀经理人”申报企业须根据评选方法及申报表相关要求，填写对应表格，准备规定材料并装订成册，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。

四、申报时间：2019年10月8日～11月7日

五、测评、检查、评审时间：2019年11月8日～12月10日

六、联系方式

Email: gzxyhmy@163.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：朱新华 朱意而

电 话：021-62160927转839 13761390658 13601748636

地 址：上海市长宁区通协路269号建滔广场5号楼7楼

邮 编：200335

附件：1、上海市用户满意工程评选办法及申报表

2、上海市用户满意企业评选办法及申报表

3、上海市工程建设质量管理优秀经理人评选办法及申报表

（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

2019年10月

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：2019年10月8日～11月7日

第十二条 上海市用户满意工程评选工作小组在12月中下旬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12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，表彰发布周期为2年。

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。

上海市工程建设质量管理协会

2019年10月

表 一

**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 |

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

2019年10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 |

附件 3

**上海市工程建设质量管理优秀经理人评选办法**

**第一章 总 则**

第一条 为鼓励表彰长期工作在技术质量管理工作领域，为企业质量管理工作做出卓越贡献的技术质量管理工作者，特制定本办法。

第二条 “上海市工程建设质量管理优秀经理人”是上海市工程建设质量管理的个人专业奖项。

第三条 “上海市工程建设质量管理优秀经理人”奖项评选由上海市工程建设质量管理协会组织评选审定，并给予公布。

**第二章 评选范围**

第四条 本市、外省市和部属进沪施工企业从事建筑、公路、市政、管线、园林、水利和设备安装及装修装饰工程建设企事业及各外省市和部属驻沪办建管处中从事质量管理的专职中层管理者、部门负责人等。

**第三章 评选条件**

第五条 从事技术质量管理工作五年以上，中级以上职称。

第六条 坚持“质量第一”方针，积极进取，开拓创新，在组织或实施企业在提高工程质量、满足用户需求、走质量效益型发展道路等方面取得显著的成绩。

第七条 善于学习，结合企业实际，推广应用现代管理科学知识、先进的质量管理理念和方法，并在提高工程建设质量中发挥了重要作用。
　　第八条 工作认真，作风正派，秉公办事，具有较强的事业心。

**第四章 申报方法**

第九条 上海市工程建设质量管理协会评选名额控制在50名左右。

第十条 由企业组织评比、申报，上级单位推荐。

第十一条 申报企业应如实填写“上海市工程建设质量管理优秀经理人申报表”， 加盖公章后报上级主管部门，由上级部门填写推荐意见同意后，报送上海市工程建设质量管理协会（附电子版）。

**第五章 评审纪律**

第十二条 申报单位要实事求是，不得以弄虚作假、行贿送礼等任何不正当手段骗取荣誉。对违反者，视情节轻重，给予批评警告，直至撤消申报和获奖资格。

第十三条　评审人员要秉公办事，严格执行评选标准和有关规定，严守纪律，自觉抵制不正之风。对违反者，视情节轻重，给予批评警告或撤消其评审资格。

1. **奖 励**

第十四条 获“上海市工程建设质量管理优秀经理人”称号的个人由上海市工程建设质量管理协会发给奖牌和证书，并在网站、新闻媒体公布表彰，表彰发布周期为2年。

**第七章 附 则**

第十五条 本办法由上海市工程建设质量管理协会负责解释。

第十六条 本办法自下发之日起施行。

 上海市工程建设质量管理协会

2019年10月

表 3

**上海市工程建设质量管理优秀经理人**

**申 报 表**

申报人姓名

申报人单位 （公章）

通讯地址

邮 编：

上海市工程建设质量管理协会

填报日期 年 月 日

**上海市工程建设质量管理优秀经理人申报表**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 姓 名 |  | 性别 |  | 出生年月 |  | 政治面貌 |  |
| 文化程度 |  | 职称 |  | 工作部门 |  | 职务 |  |
| 工作单位 |  | 单位地址 |  |
| 联系人及联系电话 |  | 传真 |  | 邮编 |  |
| 质量工作经历： |
| 历次获奖情况： |

|  |
| --- |
| 质量管理优秀经理人主要事迹：（800字以上，可附页） |
| 申报企业意见：（盖章） 年 月 日 |
| 上级主管部门（外省市沪办建管处）推荐单位意见：（盖章） 年 月 日 |
| 上海市工程建设质量管理协会审批意见：（盖章） 年 月 日 |