**附件1**

**上海市用户满意工程评选办法**

**（2022版）**

**第一章 总 则**

第一条 为贯彻党中央国务院关于推动高质量发展、建设质量强国的决策部署，进一步落实“质量第一，效益优先”的方针，体现“人民至上”的理念，坚持用户评价的原则，推动企业加快以用户需求为导向的服务升级和质量改进，持续增强人民群众对质量的获得感和满意度，助力高质量发展，特制定本办法。

第二条 上海市用户满意工程倡导用户直接参与评选活动，反映用户认知、体现用户意见、以顾客满意为主，结合用户满意度测评，充分发挥用户对工程质量的导向作用、监督作用和推动作用。

第三条 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，应符合国家提升绿色低碳发展质量和提高建筑的节能水平相关规划，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 上海市用户满意评选委员会由有关领导、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在上海及其他地区承建的工程项目。

1、住宅工程：住宅小区、公寓、单体住宅、群体住宅和以住宅为主的综合楼等单位工程。

2、公共建筑工程：教育科研、商业服务、医疗福利、文化娱乐、旅游服务、体育、邮电、客运、办公、会展、广场及纪念性等单位工程。

3、工业工程：钢铁、有色金属、煤炭、石油、石化、化工、电力、机械、建材、核工业、机电、轻纺等单位工程。

4、交通工程：公路、城市道路和铁路的线路、桥梁、隧道，轨道交通、枢纽场站、公共停车场（库），港口、航道、通航建筑物、修造船水工建筑物及其他水运工程，机场场道、货运站等单位工程。

5、水利工程：水坝、水闸、引水、灌溉及排水泵站、堤防等单位工程。

6、市政园林工程：城市道路、桥梁、公共交通设施、供气、供暖、给水、排水、水处理、园林绿化、公园、动物园、植物园等工程。

7、其他工程：城市更新、古建筑修缮、道路养护工程、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应具备以下条件：

1. 工程设计符合设计标准、规范和使用功能要求；
2. 符合国家和地方建设主管部门关于绿色建造、节能减排和环境保护的有关规定；
3. 通过竣工验收，经过一年使用后的工程；
4. 住宅类工程入住率应达到70%（含70%）以上，物业管理符合物业管理条例要求，住宅小区周边的配套设施应符合地方政府有关规定；
5. 在施工过程中未发生安全质量事故或留有质量隐患；
6. 服务体系健全、规范，重视用户回访工作，及时处理用户投诉；
7. 通过上海市工程建设质量管理协会委托经比选产生的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 评选程序及申报资料**

第八条 上海市用户满意工程由施工企业和建设单位会同物业（运营）管理单位共同提出，由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或专业人员，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：申报单位同一地块、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：听取施工企业创建用户满意工程情况介绍和建设单位、物业（运营）单位的评价，检查工程的实物质量；征询听取用户的意见，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 符合申报条件的工程只允许申报一次，工程用户满意度测评结果或现场检查结果不符合评选办法相关要求的应予以否决。

第十二条 上海市用户满意工程申报时间：

申报单位向上海市工程建设质量管理协会进行申报，申报具体要求以通知为准。

第十三条 申报资料的内容和要求：

（一）《上海市用户满意工程申报表》，表内签署意见的各栏，必须写明意见并盖章。

（二）单位工程竣（交）工验收证书（复印件）。

（三）工程竣工质量报告。

（四）项目简介。

（五）获奖证明材料等复印件。

（六）申报资料电子版。

凡申报资料不齐全的工程，不列入评选范围。

第十四条 申报材料必须真实、准确，并涵盖所申报工程的全部内容。申报材料中提供的文件、证明、印章等必须清晰、齐全。申报表统一使用A4纸打印，装订整齐。

第十五条 申报材料（申报表一式两份、其它材料一份）于规定的时间前报送上海市工程建设质量管理协会，逾期不予受理。

第十六条 评选工作小组在每年年底提出年度用户满意工程检查报告，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评选委员会，经综合评议审定后评选出本年度的上海市用户满意工程。

第十七条 本会将上海市用户满意工程进行公示，公示期为10天。

**第五章** **十佳用户满意工程评选要求**

第十八条 上海市十佳用户满意工程评选从当年上海市用户满意工程中推荐，体现“好中选好，优中选优”的原则，每年数量不超过十个，宁缺毋滥。

第十九条 上海市十佳用户满意工程应当满足以下几方面要求：①用户满意度测评达85以上；②现场检查评分进入前20名；③用户投诉处结率为“100%”；④文明工地达标；⑤绿色建造（节能减排、环境保护）有成效；⑥工程获得业主、物业或政府部门书面表扬；⑦获得省市级以上的质量奖项；⑧获科技创新（四新、QC）成果。

第二十条 上海市十佳用户满意工程由上海市用户满意评选委员会专家经投票产生。

**第六章 纪 律**

第二十一条 评选工作应严格执行评委守则，秉公评审，廉洁自律，不得谋取私利收受礼品、礼金；如发现违纪行为，予以严肃处理，直至取消其评选资格等。

第二十二条 申报上海市用户满意工程的单位要坚持实事求是，不得弄虚作假，应严格执行现场评审须知，申报工程应接受全面检查，配合检查安排从简，严禁向评委赠送礼金礼券礼品，违反规定的，视其情节给予批评警告，直至撤销申报资格或获奖资格。

**第七章 公 布**

第二十三条 上海市工程建设质量管理协会每年公布“上海市用户满意工程”名单，每两年向获得“上海市用户满意工程”施工单位授予奖牌和证书，并向社会公告。

第二十四条 由上海市工程建设质量管理协会向获得“上海市用户满意工程”的企业的上级单位（部门）出具书面告知函，获奖企业也可根据本企业的实际情况，对有关人员给予奖励。

第二十五条 获得“上海市用户满意工程”的建设、设计、监理等单位可向上海市工程建设质量管理协会申请颁发工程奖牌、证书作为纪念。

**第八章 附 则**

第二十六条 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，经核实确认后，上海市用户满意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。

第二十七条 本办法由上海市工程建设质量管理协会负责解释。

第二十八条 本办法自发布之日起施行。

上海市工程建设质量管理协会

 2022年10月

**附件2**

**上海市用户满意企业评选办法**

**（2022版）**

**第一章 总 则**

第一条 为贯彻落实党中央国务院关于推动高质量发展、建设质量强国的决策部署，坚持创新、协调、绿色、开放、共享新发展理念，促进企业高质量发展。进一步贯彻“质量第一，效益优先”的方针，引导企业树立以用户为中心的经营理念和以用户满意为标准的质量理念，追求全过程、全方位的用户满意，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评选，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、科学和规范的原则，被推荐的上海市用户满意企业，应以用户满意度测评和专家检查意见为主要依据。

**第二章 评选范围**

第四条 参加上海市用户满意企业的评选对象为本会的会员单位，包括上海市施工企业，以及外省市、中央直属企业驻沪办所管辖的施工企业。

**第三章 申报条件**

第五条 申报上海市用户满意企业应具备以下条件：

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；

2、企业在施工中坚持绿色建造，坚持“质量第一，效益优先”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，能为用户和社会提供满意的工程和服务；

 3、交付后的工程使用功能良好，用户满意；

 4、严格执行国家和地方、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；

 5、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）；

6、无质量安全事故。

**第四章 评选程序及申报资料**

第六条 由施工企业向各集团公司、驻沪办建管处及其他企业的行政主管部门提出申报，各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 由上海市工程建设质量管理协会组织有关专家或专业人员，组成上海市用户满意企业评选工作小组，对申报企业进行检查评价。

检查内容：听取施工企业创建用户满意企业情况介绍，相关问题征询，查阅相关资料等。

第八条 企业用户满意度测评结果或现场检查评价结果不符合评选办法相关要求的应予以否决。

第九条 上海市用户满意企业申报时间：

申报单位向上海市工程建设质量管理协会进行申报，申报具体要求以通知为准。

第十条 申报资料的内容和要求：

（一）《上海市用户满意企业申报表》，表内签署意见的各栏，必须写明意见并盖章。

（二）质量管理体系认证证书复印件。

（三）企业制定用户服务体系标准及程序文件复印件。

（四）获奖证明材料等复印件。

（五）企业本年度竣工、在建工程项目一览表。

（六）申报资料电子版。

凡申报资料不齐全的企业，不列入评选范围。

第十一条 申报材料必须真实、准确，并涵盖所申报企业的全部内容。申报材料中提供的文件、证明、印章等必须清晰、齐全。申报表统一使用A4纸打印，装订整齐。

第十二条 申报材料（申报表一式三份、其它材料一份）于规定的时间前报送上海市工程建设质量管理协会，逾期不予受理。

第十三条 评选工作小组在每年年底提出年度用户满意企业检查报告，提交上海市用户满意评选委员会，经综合评议审定后评选出本年度的上海市用户满意企业。

第十四条 本会将上海市用户满意企业进行公示，公示期为10天。

**第五章 十佳用户满意企业评选要求**

第十五条 上海市十佳用户满意企业评选从当年上海市用户满意企业中推荐，每年数量不超过十个，宁缺毋滥。

第十六条 上海市十佳用户满意企业应当满足以下几方面要求（近三年）：①企业用户满意度测评达85以上；②现场检查评价评分进入前20名；③用户投诉处结率为“100%”；④文明工地达标数量累计大于10项；⑤绿色建造（节能减排、环境保护）有成效，数量累计大于10项；⑥获得业主、物业或政府部门书面表扬；⑦获得国家级优质工程数量大于1项；⑧获得省市级优质工程数量累计大于10项；⑨获科技创新（四新、QC）成果累计大于10项。

第十七条 上海市十佳用户满意企业由上海市用户满意评选委员会专家经投票产生。

**第六章 纪 律**

第十八条 评选工作应严格执行评委守则，秉公评审，廉洁自律，不得谋取私利收受礼品、礼金；如发现违纪行为，予以严肃处理，直至取消其评选资格等。

第十九条 申报上海市用户满意企业的单位要坚持实事求是，不得弄虚作假，应严格执行现场评审须知，申报工程应接受全面检查，配合检查安排从简，严禁向评委赠送礼金礼券礼品，违反规定的，视其情节给予批评警告，直至撤销申报资格或获奖资格。

**第七章 公 布**

第二十条 上海市工程建设质量管理协会每年公布“上海市用户满意企业”名单，每两年向获得“上海市用户满意企业”的单位授予奖牌、证书，并向社会公告。

第二十一条 由上海市工程建设质量管理协会向获得“上海市用户满意企业”称号的企业的上级单位（部门）出具书面告知函，获奖企业也可根据本企业的实际情况，对有关人员给予奖励。

**第八章 附 则**

第二十二条 对已获得“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，经核实确认后，上海市用户满意评选委员会有权撤消该企业所获得的荣誉称号，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。

第二十三条 本办法由上海市工程建设质量管理协会负责解释。

第二十四条 本办法自颁发之日起执行。

上海市工程建设质量管理协会

2022年10月

**附件3**

**上海市工程建设质量管理优秀经理人评选办法**

**（2022版）**

**第一章 总 则**

第一条 为鼓励表扬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” 由上海市工程建设质量管理协会组织评选，各会员单位申报，上级单位推荐，经上海市工程建设质量管理协会审核，由上海市用户满意评选委员会审定。

**第二章 评选范围**

第四条 参加上海市工程建设质量管理优秀经理人的评选对象为本会会员单位中从事技术质量管理的优秀管理人员。

**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 每年推荐评选名额实行总量控制。

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。

**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。

**第六章 公 布**

第十四条 上海市工程建设质量管理协会每年公布“上海市工程建设质量管理优秀经理人”名单，每两年向获得称号的个人授予证书，并向社会公告。

**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

2022年10月