

上海市工程建设质量管理协会

沪工质协（2023）第 22 号

关于开展 2023 年“上海市用户满意工程”、 “上海市用户满意企业”评价及“上海市工程建 设质量管理优秀经理人”选树活动的通知

各会员单位：

为贯彻落实党中央、国务院《质量强国建设纲要》和市委、市政府《质量强国建设纲要上海实施方案》的决策部署，进一步落实“质量第一、效益优先”的方针，深入实施质量提升行动，推动企业加快以用户需求为导向的产品创新、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。经研究决定，继续开展 2023 年“上海市用户满意工程”、“上海市用户满意企业”评价及“上海市工程建设质量管理优秀经理人”选树活动。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价办法》（附件 1）、《上海市用户满意企业评价办法》（附件 2）、《上海市工程建设质量管理优秀经理人选树办法》（附件 3）的规定和工作程序，严格把关，做好推荐工作。

二、各申报企业须根据评价和选树办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。

三、申报时间：2023 年 10 月 18 日~11 月 26 日

四、测评、检查、评审时间：2023 年 11 月 20 日~12 月 31 日

五、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： 021-61671075 13761390658 13601748636

地 址：上海市普陀区曹杨路 535 号汇融大厦 1805

邮 编：200063

附件：1、上海市用户满意工程评价办法及申报表

2、上海市用户满意企业评价办法及申报表

3、上海市工程建设质量管理优秀经理人选树办法及申

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

2023 年 10 月 18 日



附件 1

上海市用户满意工程评价办法 (2023 版)

第一章 总 则

第一条 为贯彻落实党中央、国务院《质量强国建设纲要》和市委、市政府《质量强国建设纲要上海实施方案》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价活动，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价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价工作应贯彻公开、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价主要依据。

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

第二章 评价范围

第六条 参加上海市用户满意工程的工程项目评价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：

- 一、 工程设计符合设计标准、规范和使用功能要求；
- 二、 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；

三、通过竣工验收，经过一年使用后的工程；

四、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；

五、在施工过程中未发生安全质量事故或留有质量隐患；

六、服务体系健全、规范，重视用户回访工作，及时处理用户投诉；

七、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 评价程序及申报资料

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价工作小组，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价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）相关评价证明材料（质量、安全、绿色环境、文明施工等）复印件。

（六）申报资料电子版。

凡申报资料不齐全的工程，不列入评价范围。

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 评价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价委员

会，经综合评议审定后评价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价要求

第十八条 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评价证明；⑧获科技创新（四新、QC）成果。

第六章 纪 律

第十九条 评价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，直至取消其评价资格等。

第二十条 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评资格。

第七章 公 布

第二十一条 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，并向社会公告。

第二十二条 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”的企业上级单位（部门）出具书面告知函，获评企业也可根据本企业的实际情况，对有关人员给予奖励。

第二十三条 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领相关证明。

第八章 附 则

第二十四条 对已获得“上海市用户满意工程”的工程，如发现弄虚作假或其他不正当方法的，或因发现有较大质量问题，或用户有较大质量问题投诉，经核实确认后，上海市用户满意评价委员会有权予以撤消该工程，并在上海市工程建设质量管理协会网上予以公布。

第二十五条 本办法由上海市工程建设质量管理协会负责解释。

第二十六条 本办法自发布之日起施行。

上海市工程建设质量管理协会

2023 年 10 月



附件 2

上海市用户满意企业评价办法 (2023 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 and 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价，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价委员会审定。

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 评价范围

第四条 参加上海市用户满意企业的评价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 评价程序及申报资料

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价工作小组，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价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）相关评价证明材料（质量、安全、绿色环保、文明施工等）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，不列入评价范围。

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 评价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价委员会，经综合评议审定后评价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价要求

第十五条 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。

第六章 纪 律

第十六条 评价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，直至取消其评价资格等。

第十七条 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，申报企业应接受全面检查，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评资格。

第七章 公 布

第十八条 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，并向社会公告。

第十九条 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”称号的企业上级单位（部门）出具书面告知函，获评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

第二十条 对已获得“上海市用户满意企业”的企业，如发现弄虚作假或其他不正当方法的，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，上海市用户满意评价委员会有权予以撤消该企业，并在上海市工程建设质量管理协会网上予以公布。

第二十一条 本办法由上海市工程建设质量管理协会负责解释。

第二十二条 本办法自颁发之日起执行。

上海市工程建设质量管理协会

2023年10月



附件 3

上海市工程建设质量管理优秀经理人选树办法

(2023 版)

第一章 总 则

第一条 为鼓励长期工作在技术质量管理领域,为企业质量管理工作做出卓越贡献的质量管理工作,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项选树活动。

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审,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价委员会审定。

第二章 选树范围

第四条 参加上海市工程建设质量管理优秀经理人的选树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 选树条件

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 每年推荐选树名额实行总量控制。

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 申报单位应实事求是，不得采取弄虚作假、行贿送礼等任何不正当手段。对违反者，视情节轻重，给予批评警告，直至撤消申报和获评资格。

第十三条 评价人员要秉公办事，严格执行评价标准和有关规定，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价资格。

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”优秀事迹及名单，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

2023 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

- 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、 申报表一式二份，一份报协会(附电子文档)，一份企业备案。
- 五、 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）：
 - 1、 上海市用户满意工程申报表；
 - 2、 工程承发包合同(复印件)；
 - 3、 建设工程竣工验收报告（复印件）；
 - 4、 该工程所获区级以上质量评价证明（复印件）；
 - 5、 工程所在位置路线示意图。
 - 6、 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。
 - 7、 申报上海市十佳用户满意工程的，应提供满足申报要求的证明文件。

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 (m ²)	
				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 量评 价情 况	获评时间		评价部门			评价名称		
工程概况、工程质量管理 and 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。

表二

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、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评价（质量、安全、绿色环境、文明施工等）复印件；
 - 5、企业本年度竣工、在建工程项目一览表。
 - 6、申报上海市十佳用户满意企业的，应提供满足申报要求的证明文件。
- 注：所有资料装订要求用 A4 纸规格。

上海市用户满意企业申报表

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 (元/人/年)			工程合格率 (%)		
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

评价委员会审批意见：

（签章）
年 月 日

表三

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：							
历次获评情况：							

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