

Ppp 项目验收及移交管理方案

1. 竣工验收的计划、措施及承诺

1.1.1 相关人员的培训

在工程竣工后投入使用前，组织专业人员和有关设备设施的厂家技术人员对发包人的物业管理人员进行操作和维护的培训，以确保物业管理人员在工程投入使用后能立即独立进行必要的操作、维护和故障排除。

1.1.2 工程使用说明书的准备

准备好相应的《工程使用说明书》，包括维修手册和操作说明等；维修手册和操作说明作为竣工培训的主要参考文件。按照本招标文件要求编写《工程使用说明书》，编写的《工程使用说明书》真实、完整、详尽地反映本工程实际情况。在竣工验收前将编写的《工程使用说明书》初稿报给发包人和总监理工程师审核，发包人和总监理工程师审核后，认真修改、整理《工程使用说明书》，并将修改后的《工程使用说明书》报发包人和总监理工程师审核。《工程使用说明书》的最终稿经发包人、总监理工程师和承包人三方共同签字确认，承包人必须在三方签字确认后一周内将正式的《工程使用说明书》（包括电子版）移交给发包人。

1.1.3 竣工图的编制

竣工图基于合同图纸、变更指令、经审批的施工作业图、大样图和配合图以及过程质量记录等进行准备和制作；此类图纸以总监理工程师批准的格式及重庆市档案管理部门的规定进行准备和递交。提供竣工图电子文档、晒印蓝图，所提供的竣工图图纸的数量和格式、装订方式等满足业主的要求，并且负责本工程竣工图向重庆市城建档案馆归档责任。

分包人和其他承包人（如果有）制作自己的竣工图和整理自己的竣工资料；发包人将要求分包人和其他承包人（如果有）的竣工资料随工程进度逐步提交给承包人，由承包人统一分类整理。

在工程实际竣工前，发包人承包人和总监理工程师审核后，根据发包人和总监理工程师的审核意见进行修改并提供完整的竣工图给总监理工程师、发包人。竣工图在竣工移交证书颁发前提供。

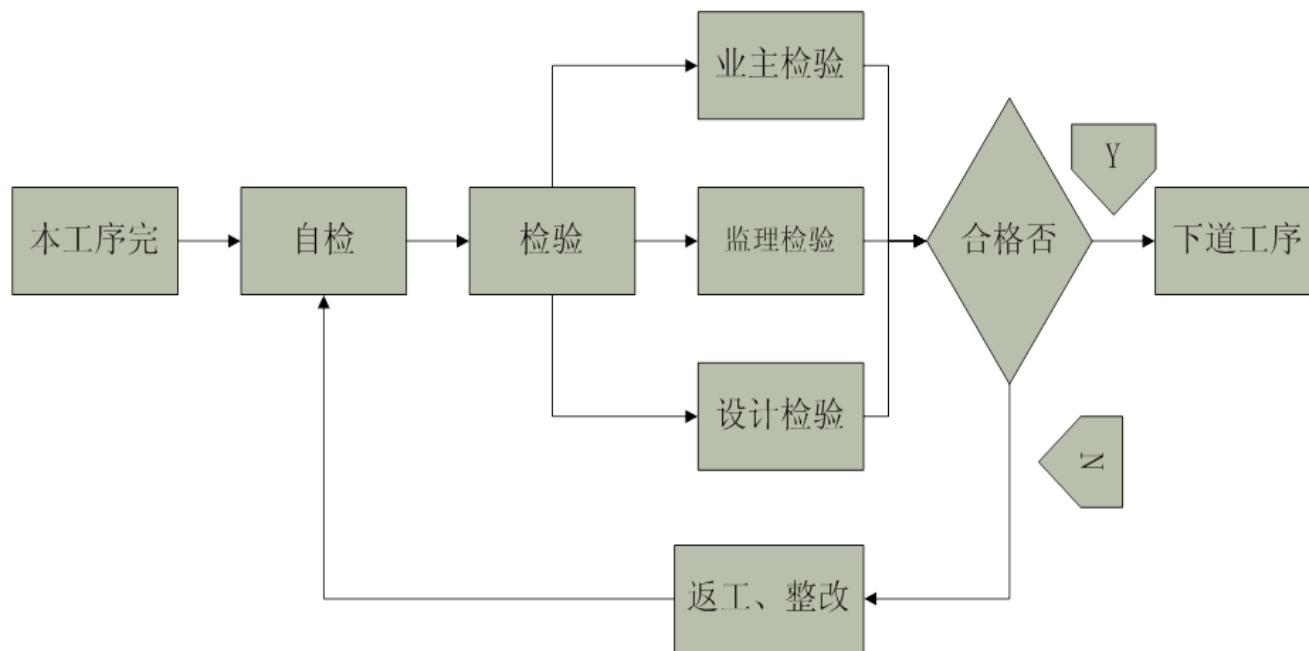
1.1.4 竣工验收的规章承诺

在整个过程中严格依照政府相关法规、规章和合同文件要求，认真做好质量保证、材料的进货检验、分部分项工程的隐预检等与质量记录和竣工资料的收集整理相关的工作。

1.2 竣工验收综合调试的组织

机电工程在竣工前对所有各系统进行整体调试（包括由专业分包人完成的部分），并在发现问题后进行整改直至符合要求为止。综合调试工作是机电安装施工的重点工作，也是检验前期各系统施工是否达到设计要求及使用功能要求的重要阶段，而且机电安装系统调试是包含多系统、多专业的综合性的工作。因此需要各专业在开始系统调试前分别作出专项调试方案。并报甲方及监理审批。

1.2.1 检验工作流程

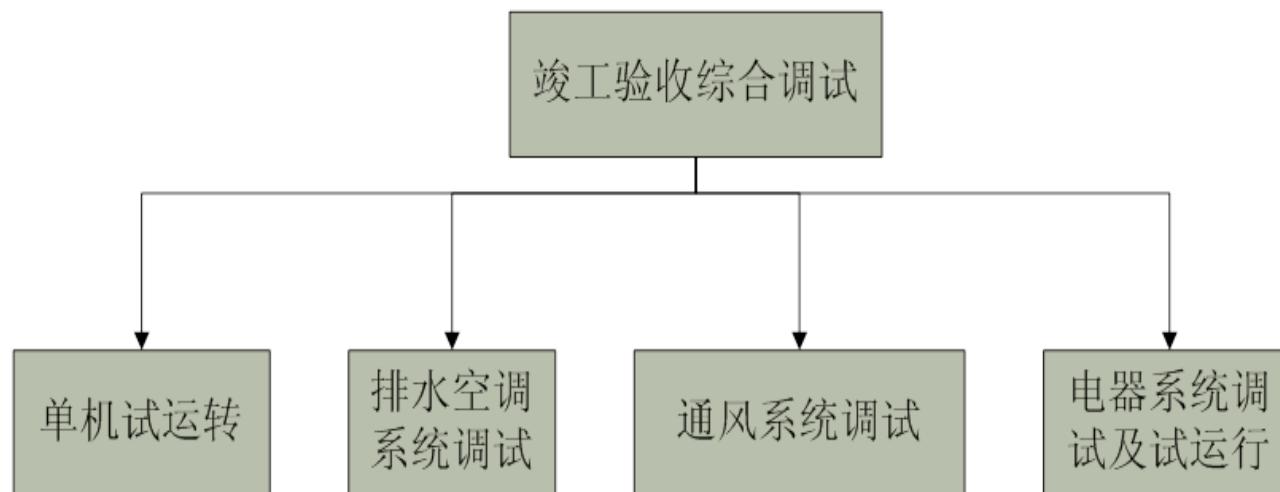


1.2.2 综合调试的组织

(1) 人员组织

项目成立联合调试小组，由项目总工程师担任本工程综合调试组长，负责协调各单位及对专业分包的监督和管理，项目机电专业人员作为小组骨干，专业分包均要求派4~5名专业人员作为小组成员，确保综合调试按时、保质完成。

(2) 综合调试



1.3 竣工交验和移交移交计划表格

序号	竣工验收和移交计划	内容
1	验收条件	1) 本工程按合同约定实施完毕; 2) 完成相关主管部门或机构要求的所有单项工程或专业工程的报装、开通、竣工验收备案手续; 3) 完成全部系统开通调试和工程楼宇保洁，具备投入使用的条件和状态; 已经按照合同的约定以及工程所在地相关行政主管部门的规定签署了工程保修书; 4) 符合政府或有关管理机构规定的其他任何工程完工条件。
2	验收计划	1) 编制工程竣工验收计划，重点控制消防、电梯安检验收、室内环境验收。 2) 在验收完成的基础上，配合业主进行单位工程验收并协助业主备案。
3	工程竣工验收程序	竣工验收由业主或监理单位牵头，本企业的相关部门和现场项目经理部积极配合进行。
4	验收前准备工作	在项目竣工验收之前，本公司将按照合同条款规定和业主要求，积极配合监

序号	竣工验收和移交计划	内容
		理单位做好竣工验收的准备工作。
5	完成收尾工程，重点做好以下几点：	<p>1) 项目经理部组织相关部门及分包方的人员逐层、逐段、逐房间地进行查项、查质量，检查施工中的丢项、漏项和质量缺陷等需修补的问题，安排作业计划，采取“三定”（定人、定量、定时间）措施，并按计划实时完成逐项销项。</p> <p>2) 保护成品和进行封闭</p> <p>3) 及时组织管线系统负荷试验，发现问题应及时修复。</p> <p>4) 有生产工艺设备的工程项目，在竣工准备阶段要组织进行设备安装完成后的单体试车、无负荷联动试车和有负荷联动试车并验收。</p> <p>5) 要及时、有计划地拆除施工现场的各种临时设施和暂设工程，有步骤地组织材料、工具及各种物资的回收、退库。</p> <p>6) 在竣工验收前准备阶段要组织工程全面的竣工前清理。</p> <p>7) 准备好竣工验收资料。</p> <p>8) 通过自检的方式，依据正式验收的标准，组织相关部门人员参加，分层分段、分房间地逐一进行检查，并做好记录。对不符合要求的项目和部位定期修整完善，报请上级复检，为正式验收做好充分准备。</p> <p>9) 竣工验收的实施：工程已具备完工验收条件后，本公司应就此通知业主和监理工程师，各方应根据合同的约定进行完工验收。</p> <p>10) 检查监督，按计划完成收尾</p>
6	竣工图和竣工资料	本公司按合同的约定提交符合重庆市建设工程质量监督管理机构和重庆市城市建设档案馆要求的竣工资料。
	工程竣工移交	当工程获颁了竣工验收证书，即表明工程具备移交条件。工程具备移交条件后，总承包方应向业主移交工程，业主应当接受移交，业主向总承包方颁发工程竣工移交证书。
	验收承诺	在按照设计图纸及相关验收规范的规定，保质保量完成整个工程施工，各专业、各部位均在计划时间内进行报验与验收，且一次验收合格，按合同要求完成竣工备案，向业主移交工程。

2. 工程竣工保修

2.1 阶段性的竣工保修

第一阶段	第二阶段
工程竣工后，工程现场仍然保留原班人员配置和专业检修队，保证能及时发现问题和及时检修，确保该工程的质量保障。此阶段从竣工到之后的三个月。	第一阶段之后，项目人员撤离工程现场，但仍然依照相关规定和义务负有该工程的质量保障责任，做到及时检修，确保该工程的质量保障。此阶段从第一阶段直到工程的保修年限。

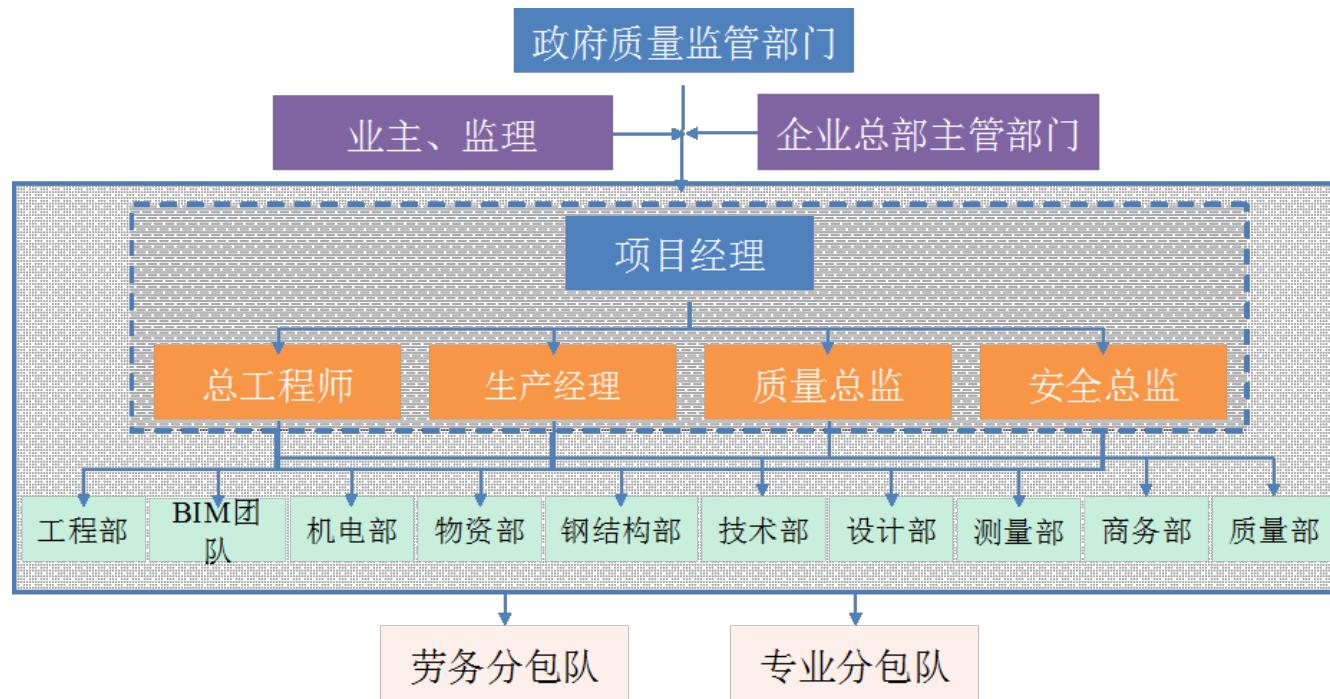
2.2 竣工质量保障体系

2.3 组织机构和管理体系

序号	形式	服务措施
1	目标	至诚至信的完美服务、百分之百的用户满意
2	原则	站在客户的立场上考虑问题、解决问题，把客户的需求和满意放到一切考虑因素之首，同时兼顾企业的利益，使客户利益与企业利益相得益彰，双赢才能永不败。
3	标准	对业主相关工作人员进行必要的培训
4	原则	信息交流畅通；反应快速准确；质量保证完善。

2.3.1 组织机构

工程竣工后，由公司项目部负责对工程竣工后保修期内售后服务的组织工作和保修期结束后为业主提供物业管理的维修计划。



2.3.2 用户服务的管理运行程序

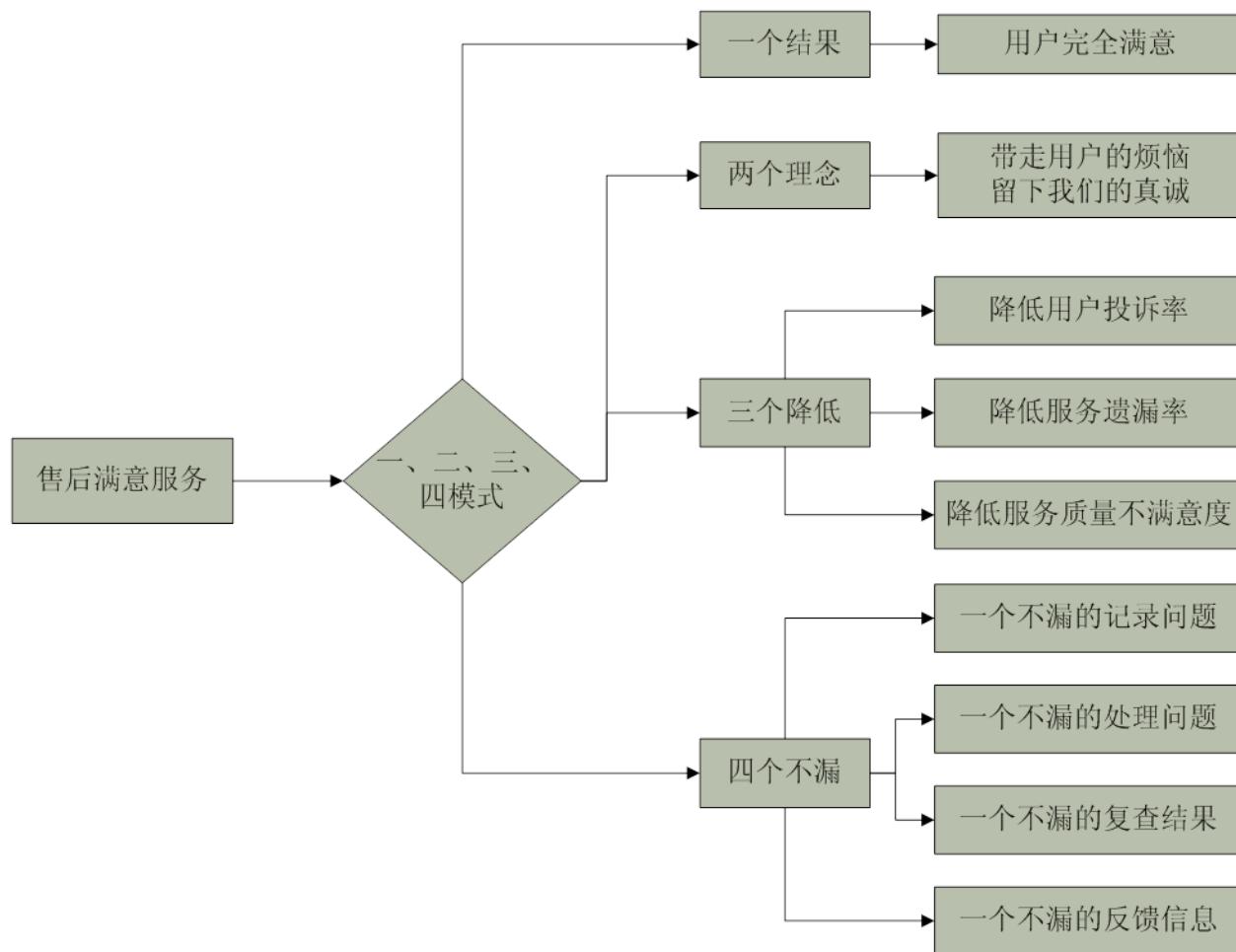
(1) 过程精品服务

在施工过程中，要考虑业主的需要和利益，尽可能满足业主潜在的要求，以“精品工程”回报业主。同时，我司可利用技术优势，为工程提供细部节点的深化设计或者提出合理化建议供业主和设计单位参考。

为了更全面的为业主服务，满足业主的使用功能和舒适性，确保业主在保修期内享受到良好的服务，工程交工前，项目经理部要编制《用户手册》和机电设备《操作与维护手册》，同时向业主提供保修卡和使用说明书，为业主的物业管理人员提供技术和操作维护培训。

(2) 售后满意服务

保修阶段根据工程情况制订保修计划，并报业主的物业管理部门备案，以保证保修工作的顺利进行。同时根据业主的要求及工程特点制订季节性回访计划，及时了解、处理物业管理部门发现的问题，以便更好为业主服务。该阶段的服务模式为：“一、二、三、四”模式：



(3) 后期延伸服务

保修期过后，根据业主的要求，我司可为业主提供其它特殊的服务。

2.3.3 保修方案的主要内容

- (1) 我单位用户服务部针对本工程建立专项保修服务档案。
- (2) 指定专人负责本工程的保修工作。
- (3) 制订保修计划，季节性回访计划。
- (4) 对于保修过程中发现的问题，用户服务部将组织原项目工程技术人员制订切实可行的有针对性的方案，及时、保质的解决问题，尽最大的可能满足用户的要求。

2.4 签署保修书

工程交付完工验收前，我方按照中华人民共和国建筑法中的有关规定向业主提交经签署的保修书。保修书中应当约定保修期、保修范围、保修费用、总承包方未履行保修义务的后果与责任、缺陷原因调查、保修责任终止等内容。

2.5 保修服务措施

我司十分重视工程交工后的保修服务工作，按照 ISO9000 质量体系文件的规定，我司承诺以下服务措施：

序号	服务措施
1	对于任何原因造成的任何损坏，我方将一律主动地先维修，后分析原因
2	分专业向业主提供保修卡
3	对业主相关工作人员进行必要的培训
4	建立由专人负责的保修队，并与业主建立稳定的工程维修联系制度
5	如业主有更进一步对工程保修或售后服务方面的要求，我司将积极配合

2.6 工程保修管理

2.6.1 保修范围

在保修期间，凡总包施工范围内的所有工程项目，因总包责任造成其使用功能不能正常发挥或者产生质量问题，均应该进行保修，及时制定切实有效的措施，组建维修小组，安排专人负责，尽快予以解决。

对于由于业主使用不当而造成的建筑功能不良或损坏者以及非我司施工原因造成质量问题，不属于保修范围，由建设单位自行组织维修，若维修不便或维修较为困难时，我司亦会积极协助建设单位将问题维修处理完善，帮助业主出谋划策，排忧解难，在技术上、物质上提供力所能及的帮助。

2.6.2 保修时间

自工程竣工验收完毕之日的第二天开始计算，保修期限根据 2000 年 1 月 30 日发布国务院令第 279 号《建设工程质量管理条例》第六章第 90 条规定和重庆凯德古渝雄关置业有限公司标书的要求制定。

序号	保修部位	保修时间
1	基础设施工程、房屋建筑的地基基础和主体结构工程	使用年限
2	屋面防水工程、有防水要求的厨卫间和外墙面的防渗漏	5 年
3	供热与供冷系统的采暖期、供冷期	2 个采暖期、供冷期
4	电气管线、给水管道、设备安装	2 年
5	装饰工程	2 年
6	其他工程	2 年

2.6.3 保修做法

序号	保修做法
1	发放保修证书
2	保修证书的主要内容包括：工程概况、房屋使用管理要求、保修范围和内容、保修时间、保修说明、保修情况记录。此外，保修证书还附有保修单位的名称、详细地址、电话、联系接待部门和联系人，以便于工作联系
3	建立工程保修管理制度，对保修人员起到严格的约束和管理作用，保障保修工作的正常开展
4	指定熟悉本工程的技术、施工管理人员作为保修负责人，专门负责本工程的保修工作，并与建设单位建立可靠联系，随叫随到
5	在接到维修通知后，保修负责人立即前往现场检查，并会同建设单位共同做出鉴定，提出修理方案，并尽快地组织人力物力进行修理
6	验收
7	在发生问题的部位或项目修理完毕以后，要在保修证书的“保修记录”栏内做好记录，并经建设单位验收签认，以表示修理工作完结

2.7 工程回访制度

在施工进行过程中及整个工程的保修期间，我们将跟踪服务，进行定期的、不定期的质量回访活动，执行《服务程序》，广泛收集信息，促进质量改进和强化质量保证，以提供更高质量和更富情感的建筑精品。

2.7.1 回访方式

序号	回访方式	回访做法
1	季节性回访	在雨季、台风季节回访屋面、墙面的防水情况，发现问题采取有效措施及时加以解决

序号	回访方式	回访做法
2	技术性回访	了解在工程施工过程中所采用的新材料、新技术、新工艺、新设备等的技术性能和使用后的效果，发现问题及时加以补救和解决；同时也便于总结经验，获取科学依据，不断改进与完善，为进一步推广创造条件
4	节日回访	制订节日回访计划，保修责任人按照计划要求对负责的项目进行回访，向业主进行节日慰问，并进行用户意见调查
5	特殊回访	特殊情况的回访指建设单位的来人、来函和电话反映的急需处理的问题，必须按质量保修书中规定的时间进行回访，并在规定时间内处理完成。
6	保修期满前回访	在保修即将届满之前进行回访，即可以解决出现的问题，又标志着保修期即将结束，使建设单位注意对建筑物的维护和使用

2.7.2 回访措施

序号	措施
1	针对工程应用情况和有关的反馈信息，向建设单位、质检单位、监理单位分别征询意见，对“新技术、新工艺、新材料和新设备”应用的工期效益、质量效益有哪些影响
2	根据工程的进度情况和气候特点进行季节性回访，主要解决以下问题：特殊气候如风、雨对工程质量的影响及各单位的意见和建议，针对特殊气候所制定的施工措施是否有效，需要采取哪些改进措施，业主及其他各单位的其他要求
3	对本工程中确定的特殊过程和关键过程的施工情况，我们将进行专门的质量回访，分析特殊过程的控制效果，总结经验，汲取教训，促进质量改进
4	在工程的保修期间，我们每半年进行一次质量回访，在工程保修期结束后，我们仍将适时跟进回访，听取业主的意见和建议并提供帮助
5	针对建筑工程的特点，对于易发难治的质量通病，我们将事先编制专门的质量通病防治措施，在施工过程中跟进回访，收集信息，及时制定有针对性的措施应用于过程实践中
6	组织生产、技术、质量、水电等有关方面的人员进行回访，回访时由建设单位组织座谈或意见听取会，并察看建筑物和设备运转情况等，回访必须认真，必须解决问题，并做出回访记录，必要时应写出回访记要
7	组织生产、技术、质量、水电等有关方面的人员进行回访，回访时由建设单位组织座谈或意见听取会，并察看建筑物和设备运转情况等，回访必须认真，必须解决问题。

3. 用户服务方案

3.1 为业主服务

3.1.1 工程前期阶段的服务

项目经理部进场后迅速组织、安排工程前期的施工准备和工程交接工作。并向业主客观介绍总承包商基本情况，使其对总承包商的资源、能力、特点、优势有更全面的了解。协助业主进行工程前期相关工作的组织、运作。帮助业主协调周边及地方关系。为业主工程设计、深化设计、材料设备选型提供技术咨询。

3.1.2 工程实施阶段的服务管理

(1) 工程实施阶段服务内容

- 1) 加强与业主和工程管理各方的沟通，充分了解业主意图，征求业主对项目管理的意见和建议，对业主提

出的问题及时予以答复和处理，不断改进工作质量。

- 2) 当好业主的助手和参谋，根据业主建设意图，发挥企业技术优势，站在业主的高度从工程的使用功能、设计的合理性等方面考虑问题，多提合理化建议。
- 3) 协调业主完成专业工程的招标工作，按合同要求对专业分包商进行科学、合理的组织，统一协调、管理好各专业分承包商，解决工程中存在的各种问题，让业主放心。
- 4) 建立与业主、监理、设计参加的工程例会制度，加强沟通，及时解决工程质量、施工进度等问题。
- 5) 进场后向业主递交一份总承包商根据进度要求编制的图纸需求计划，此计划明确总承包商对各区段最新版本图纸的最迟需求时间。便于业主和设计控制出图时间。
- 6) 项目经理部将站在工程全局的高度，负责对专业分承包商进行全面管理，承担分承包商在施工过程中质量、进度、安全及环保等方面的相关责任。
- 7) 充分考虑并准备足够的自有流动资金，不因资金影响工程正常施工。
- 8) 项目经理部加强与当地街道、环卫环保、派出所、市政城管等部门的联系，融洽与当地政府主管部门及周边居民的关系，及时解决可能出现的扰民、民扰问题，确保工程施工顺利进行。不因工程管理不到位给业主带来不必要的麻烦。
- 9) 施工准备和各项方案的制定充分考虑业主和最终使用用户的需要和利益，满足业主和最终使用用户的需求。
- 10) 施工中对业主提出的各项合理要求，项目经理部做出承诺后一定按时执行。业主和最终使用用户对施工管理过程中提出的意见，由项目经理部定期汇总分析、传递给相关部门和人员，作为工程质量改进和管理工作改善的重点。

(2) 专业承包商管理

总包项目经理部将全力配合业主对专业分包项目、独立承包工程的招标采购工作。在制定总承包合约管理方面，明确业主指定分包、业主、总包相关各方的职责、权利，协助业主选择质量优良、技术先进、经济合理的设备、材料供应商及专业工程分承包商。

(3) 项目公共关系服务管理

工程施工全过程，总承包商充分发挥与当地政府主管部门已经建立的相互信任、相互支持关系，项目经理部融洽与当地政府主管部门之间的关系，邀请政府职能部门到现场指导、检查等，取得政府主管部门的支持。全力解决好扰民及民扰问题，不因工程管理不到位或其他原因给工程形象带来不利影响。

3.2 为最终使用用户服务

3.2.1 《建筑工程质量保证书》

序号	内 容
1	工程竣工验收交付时，总承包商同时向业主递交《建筑工程质量保证书》，《建筑工程质量保证书》基本内容和格式如下
2	本着对用户负责，对社会负责的原则，本公司在其结构、部件、设施、配套、维修等方面作出如下质量保证和承诺
3	符合国家、重庆市现行建筑设计标准
4	已在市质量监督部门办理竣工验收备案手续，并有书面的验收证明文件
5	所属的单元具有《建筑工程交付使用许可证》

序号	内 容
6	1) 自签约后交付之日起, 凡两年内在正常使用情况下, 有如下工程质量问题的, 均由本公司(单位)免费承担维修责任: 2) 墙面、楼面、管道发生渗漏; 3) 雨水管、污水管发生堵塞、冒溢; 4) 门、窗安装不密闭, 出现翘裂; 5) 墙面、顶棚抹灰层脱落; 6) 照明线路发生故障; 屋面防水保修 5 年, 其他部位、部件的保修期限开发企业与用户自行约定
7	因用户使用、装修不当或擅自改动结构、管线走向而造成质量问题不在本公司维修范围之内
8	用户入住后, 有关住宅质量的投诉(来信来访), 本公司(单位)将及时给予实地察看、书面答复和妥善处理
9	地基基础和主体结构在合理使用寿命年限内承担保修。经市有关专业主管部门鉴定, 属危险房屋的将予以退还和调换, 并由本公司(单位)承担有关的鉴定费用
10	如对我司的答复或处理有争议, 凡有关工程质量的, 可根据《重庆市建筑市场管理条例》向地域内建设工程质量主管部门申请协调; 凡有关配套质量的, 可根据《重庆市新建工程配套建设与交付使用管理办法》, 向原发证的建设管理部门申请协调
11	我司愿承诺的其他内容

3.2.2 《建筑工程使用说明书》

工程竣工验收交付时, 总承包商同时向业主递交《建筑工程使用说明书》。《建筑工程使用说明书》对建设工程的建筑结构、类型和各设施容量、布置情况等性能、标准作出说明, 并提出使用注意事项, 一般应包含以下内容:

序号	内 容
1	建设单位、设计单位、施工单位、监理单位的名称
2	建筑结构类型, 承重墙体平面布置说明
3	自来水、雨污水、强弱电、燃气、通讯等设施容量、配置、管线走向
4	有关设施安装预留位置的说明和安装注意事项
5	门、窗类型, 使用注意事项
6	配电负荷说明
7	装饰、装修注意事项

3.2.3 用户使用及维修手册

为了方便业主和最终使用用户的使用和维修, 项目经理部在系统调试完成后组织各专业分承包商制定一份系统运行操作大纲呈交业主和监理工程师审核, 经业主和监理审核后编制《用户使用及维修手册》

为了让业主工作人员和物业管理人员能预先对有关装置有所了解, 系统调试时邀请最终使用用户一起参与, 使之以最短的时间熟悉各个系统。工程竣工交付前一个月, 项目经理部将组织各系统承建商对最终使用用户进行专项培训。用户使用及维修手册包含系统的说明、技术说明和维修保养内容, 基本内容如下。

供应商名录, 正常时间及紧急事件发生时的联络电话。

(1) 系统说明

序号	内 容
1	详尽介绍每个系统如何调节、控制、监测和调校的说明
2	系统各主要装置和部件的大小规格和功能
3	列出每个系统的可调节部件和保护装置的最初调校参数
4	正常系统设备运作程序和在不正常条件情况时的应变程序
5	有关供电系统, 配电屏和控制屏的详细说明

(2) 技术说明

技术说明包括所提供安装的设备和部件的技术资料和功能说明。

序号	内 容
1	所有系统和装备的技术资料
2	管道和接线图
3	所有设备须附有原厂设计图纸, 如有需要须同时提供部件分解图以显示各部件的位置
4	设备表: 列出生产制造厂商、型号、系列编号、经调试运行后所核定的调节定位参数
5	提供所有装置设备的产品说明书以及性能指标表等资料

(3) 维护保养

包括全部装置所要求的运作、维修及故障监测指示, 应包括以下内容。

序号	内 容
1	所有系统的维修检查手册
2	装置更换部件的程序和要求
3	整个系统维修保养指示和说明、调校程序和寻找故障的指示和说明
4	零配件贮存和目录编册系统
5	系统的故障寻找程序
6	零配件表

(4) 安全保险

- 1) 各类设备的正确操作规程。
- 2) 对各系统操作时可能发生的危险事故, 所应采取的预防、应变和保护等措施说明。

(5) 供应厂商指南

- 1) 详细列出包括主要设备、材料及配件的供应厂商和代理商的情况, 包括通讯地址、电话、图文传真号码及电子邮件地址。

- 2) 列出所有提供予业主的零备件和维护保养所用工具的清单。

3.2.4 维修档案库系统

工程竣工交付进入保修期后的用户服务管理为公司总部, 我司成立了由企业总工程师领导的工程部, 工程部负责管理工程竣工后保修期内的保修服务及保修期结束后为业主提供各项延伸服务。工程部建立了工程档案库管理系统, 通过计算机对企业历年来完成的工程进行跟踪管理。工程档案库管理系统将本项目各分部分项工程施工过程情况及用户使用情况进入企业档案库管理系统, 并反映到服务手册上, 一方面方便提醒业主进行工程的到期维修, 另一方面, 由于工程已投入使用和运行, 为便于业主及管理单位的工作安排, 在进行维修和回访前预约业主及管理单位。

3.2.5 季节性服务内容

(1) 雨季和汛期服务

在雨季前，工程部组织现场维修小组防水专业人员回访一次并于每次雨后进行现场回访或电话回访。

序号	措 施
1	雨季和汛期组织一次避雷系统的检查
2	排水问题：包括屋面、檐沟、落水管、外墙、勒脚、散水等

(2) 保修期结束前回访

保修期结束前一个月进行交接回访，了解用户对建筑产品的全面评价及后期出现的质量缺陷，并全面解决。

3.2.6 对用户服务质量定期测评

由公司工程部每季对本工程最终使用用户满意度进行打分。根据各季度的测评结果，进行综合评比，不断改进用户服务质量。提高用户满意度。

3.2.7 保修期后总承包商的延伸服务

保修期过后，公司工程部为最终使用用户提供以下服务。

保修期后为最终使用用户提供的延伸服务

序号	服务项目	服务内容
1	重庆来福士广场项目施工总承包工程结构、装修和机电工程改造技术咨询	查询重庆来福士广场项目施工总承包工程建设期间的施工技术资料；提供技术论证和经济分析，必要时，在业主的授权下，对改造工程聘请专家或设计师详细论证、咨询。
2	重庆来福士广场项目施工总承包工程正常使用的培训	业主物业管理部门发生变更和物业工作人员发生变更时，若需要对新的物业人员进行重庆来福士广场项目正常使用的培训时，公司工程部提供使用操作方面的培训。
3	工程施工服务	提供工程改造实施服务，包括：室内改造工程；机电管线移位和室外园林、绿化施工等
4	定期回访	定期回访，对业主提出的问题及时处理，为了便于及时了解业主及用户使用情况，工程部指定专人负责本工程的延伸服务工作，并定期向用户提供相关建筑工程方面的咨询，做好业主和最终使用用户的参谋。

3.2.8 附件

用户名：	地址：	邮编：				
工程名称	施工单	位				
评价内容 评价项目	实 际 情 况	很 满 意	满 意	基 本 满 意	不 满 意	很 不 满 意
工程质量情况						
施工服务情况						
用户单位盖章 年 月 日						

注：满意程度评价丝毫不减轻本组织提供服务的责任，请在其评价满意度空档内对所选择项打勾。

用户名称:

地址:

邮编:

工程名称	地址:	施工单位					
评价项目 评价内容	实 际 情 况		很	满	基	不	很
			满	意	本	满	不
工程使用功能情况							
工程质量情况							
竣工后服务情况							
用户单位盖章 年 月 日							

注: 满意程度评价丝毫不减轻本组织提供服务的责任, 请在其评价满意度空档内对所选择项打勾。

请业主或监理方给予配合填写，在确认事实后的方框内打勾，谢谢合作

工程名称_____

合同范围：基础 主体(含初装修) 精装修 机电安装

目前施工形象：基础 主体 装修 机电安装 完工 竣工

工程质量：现浇砼外观及密实度：好 一般 差

几何尺寸：门窗洞：好 一般 差 梁柱墙：好 一般 差

防水情况：卫生间：多处渗漏 有渗漏 无渗漏

基础：多处渗漏 有渗漏 无渗漏

屋面：多处渗漏 有渗漏 无渗漏

外墙：多处渗漏 有渗漏 无渗漏

门安装：封闭不严 部分变形 正常

窗安装：透风渗水 开启不灵活 正常

给水系统：渗漏 正常 排水系统：渗漏或堵塞 正常

电系统：漏电 正常 采暖系统：渗漏 正常

普通装修：抹灰：空鼓严重 个别空鼓 正常

油漆涂料：脱落严重 个别脱落 正常

成品保护：较差 一般 正常

工期情况：按业主批准的形象进度：达到 100% 达到 80% 达到 60% 在 60% 以下

现场场容：物料堆放整洁有序 一般 杂乱无序

现场扬尘情况：有控制 无控制 严重 轻微

现场污水排放：有控制 无控制 严重 轻微

建筑垃圾：分类堆放 混合堆放

施工中与业主合作：配合较好 一般 配合较差

工程保修：保修及时性：及时 可以 差

维修能力：好 一般 较差

服务态度：好 一般 较差

尊敬的业主：感谢您配合我们的调查，欢迎您对我们在工程施工或保修服务中的工作留下宝贵意见。

签字（盖章）：