

上海住宅装饰企业服务能力星级测评工作实施办法

为了保证“上海住宅装饰企业服务能力星级测评”活动有序进行，做到公开、公平、公正，特制定本办法。

第一条 申报范围：

1、从事住宅装饰行业的企业，且是上海市装饰装修行业协会有效会员单位的；

2、经营行为端正，认真执行行业各项规定和行业自律公约，遵纪守法，在评选年度内未受到建设行政主管部门严重处罚，且未发生过被媒体曝光造成社会影响的质量投诉或重大安全质量事故；

3、完成年度规范服务达标测评的企业均可申请参加评价。

第二条 分级设置：

根据企业服务能力星级测评体系建设的需要，服务能力星级测评将通过权重分值结果对应“星级”等级，具体分为三级：三星级企业（ $80 > \text{分值} \geq 70$ ）；四星级企业（ $90 > \text{分值} \geq 80$ ）；五星企业（ $\text{分值} \geq 90$ ）。

第三条 分值设置（满分 100+附加分值 10）：

- （一）诚信经营（分值 15 分）。
- （二）施工质量（分值 35 分）
- （三）规范服务（分值 10 分）。
- （四）管理体系（分值 20 分）。
- （五）客户满意度（分值 20 分）
- （六）其它项目（附加分值 10 分）

第四条 申报资料及要求

- 书面资料申报日期：即日起至 2023 年 4 月 13 日止。

2022-2023 年度上海住宅装饰服务能力星级测评申报表（附件 1）。

申报表原件需盖章后快递，递送信息：

上海市装饰装修行业协会住宅委秘书处

上海市闵行区古北路 1699 号 1501 室

陆婉静 13701850333

● **电子文档申报日期：即日起至 2023 年 6 月 10 日止。**

邮箱：1263767915@qq.com、 316145829@qq.com

一、电子文档（请按以下顺序建立文件夹，并将相关资料的电子档、图片放入相应文件夹内）

（一）《2022-2023 年度上海住宅装饰企业服务能力星级测评申报表》

（二）诚信经营：

- 1、企业法人营业执照、资质证书（或行业服务能力等级评价证书）；
- 2、企业申明书一：关于严格遵守《广告法》的申明（附表 1）；
- 3、近两年财务报告或能说明企业经营情况的书面材料；
- 4、依法纳税证明；

（三）规范服务：

- 1、企业申明书二：承诺书（附表 2）；
- 2、企业使用《上海市住宅装饰装修施工合同示范文本》；
- 3、企业施工图审核工作流程要求；
- 4、企业预、决算报价书格式；

（四）管理体系：

- 1、在建项目现场安全施工措施实景照片
- 2、现场施工告示实景照片
- 3、企业相关管理制度（安全施工、文明施工、岗位责任制、奖惩制度等）；
- 4、企业合格供应商评价机制（含产品质量保障体系）；
- 5、从业人员持证上岗情况（人员名单及有效证书照片）；

（五）客户满意度：

- 1、售后服务情况机制；
- 2、投诉处理机制；
- 3、客户满意度（随机电话回访）

(六) 其它项目：

- 1、企业党、工、团活动简况（党工团组织花名册及活动照片）；
- 2、企业近两年工程获奖情况（获得国家级、省部级等工程类奖项或取得专利证书的照片）；
- 3、企业在协会担任的职务（由协会核实）；
- 4、逐步完善行业工人信息入库的工作；
- 5、为工人购置意外险；
- 6、公益活动。

请将 6 个分类的资料电子文件分成 6 个文件夹，并建立一个总文件夹，总文件名格式为：（**公司简称+企业服务能力星级测评申报资料）

第五条 测评工作

1、2023 年 4-5 月水电隐蔽阶段专项测评：申报企业需根据上门测评时间要求，提供 2-3 个水电阶段（未封板）的项目工地，由测评专家上门进行质量测评，公布测评结果；

2、2023 年 6-7 月泥木阶段专项测评（测评表详见附件 5）：申报企业需根据上门测评时间要求，提供 2-3 个泥木阶段的项目工地，由测评专家上门进行质量测评，公布测评结果；

3、2023 年 8-9 月竣工未交付阶段项目及企业申报资料测评：申报企业需根据上门测评时间要求，提供 2-3 个竣工未交付的项目工地和企业资料测评联系人，由测评专家上门进行质量测评；

4、2023 年 11 月完成整体测评工作，结果公示后向社会公布。

注：申报资料需完备，内容务必真实可靠，不得弄虚作假，如发现上述行为，取消其申报资格。

第六条 宣传管理

- 每年 3-4 月为评选工作的布置和初审阶段，并同期向社会发布争创企业名单；

- 抽查项目施工质量测评结果将分阶段向社会动态发布展示，并关联至企业本年的综合测评中，以促进社会的广泛关注、监督和认同，逐步增加行业影响

力和公信力。

- 每年末根据终评结果，颁发奖牌证书。
- 积极围绕“服务能力星级”主题，企业可自行准备活动宣传、营销方案，并报备至秘书处，需协会支持的内容，应提前与秘书处沟通、协商、落实。

第七条 附则

（一） 本办法自发布之日起实施，由上海市装饰装修行业协会负责解释。

第八条 联系方式

联系人：陆婉静、谢頔 联系电话：021-52375350

邮箱：1263767915@qq.com、316145829@qq.com

地址：上海市闵行区古北路 1699 号 1501 室

附表：

- 1、企业申明书一：关于严格遵守《广告法》的申明
- 2、企业申明书二：承诺书
- 3、测评分值参考表。

上海市装饰装修行业协会
住宅装饰专业委员会
2023 年 4 月

附表 1

企业申明书一

关于严格遵守《广告法》的申明

上海市装饰装修行业协会：

我单位已知晓《中华人民共和国广告法》有关规定。

现承诺：我单位在本申报年度中严格遵守《中华人民共和国广告法》，如有违反，愿意承担相应责任。

公司名称：

公司盖章：

日期：

附表 2

企业申明书二

承 诺 书

上海市装饰装修行业协会：

本公司为上海市装饰装修行业协会会员，知悉协会制定推广的团体标准：T/SDDA 0001-2019《住宅装饰装修服务规范》、T/SDDA 0002-2021《上海市住宅装饰装修工程质量验收标准》、T/SDDA0003-2019《住宅装饰装修工程施工技术规范》的规定要求。

本单位对以上标准承诺执行，并对违规造成的后果承担相应责任。

特此承诺。

公司名称：

公司盖章：

日期：