

中国建设监理协会文件

中监协〔2024〕34号

关于开展《建设单位对工程项目监理服务 满意度调查活动》的通知

各省、自治区、直辖市建设监理协会，有关行业建设监理专业委员会，中国建设监理协会各分会，各会员单位：

为贯彻党的二十大精神，提升工程质量安全水平，促进建筑业持续健康发展，结合当前工程监理行业发展的新形势，中国建设监理协会（以下简称“中监协”）决定在全国范围内开展《建设单位对工程项目监理服务满意度调查活动》（以下简称“活动”）。通过收集分析建设单位对工程项目监理服务满意度调查数据，选取部分建设单位进行回访，形成活动总结报告，以此反映工程监理行业总体服务水平及需要完善、改进的不足之处。现将有关通知如下：

一、活动组织

1. 本次活动由中监协组织，并成立活动专家组负责具体工作。

2.各省、自治区、直辖市建设监理协会，有关行业建设监理专业委员会，中监协各分会（以下简称“各地协会、行业专委会、分会”）负责组织所在省或所属行业、分会的中监协会员单位参加本次活动，并根据中监协的统一安排和要求做好部分建设单位的回访工作。

3.参加本次活动的工程项目必须是由中监协会员单位提供的工程监理服务且在 2023 年底之前已竣工（活动范围见附件 1）。

4.中监协会员单位自愿参加，根据本通知要求选择所监理项目的建设单位完成《建设单位对工程项目监理服务满意度调查问卷》（以下简称《问卷》，具体见附件 2），每个中监协会员单位可选择 1~2 个所监理的项目发放《问卷》。

二、活动实施计划

为了确保本次活动能顺利完成并收到良好的反馈和宣传效果，实施计划如下：

1.满意度调查和确定建设单位回访清单（2024 年 07 月 12 日前）

（1）各地协会、行业专委会、分会收到本通知后可组织所在省或所属行业、分会的中监协会员单位开展满意度调查工作；

(2) 各中监协会员单位根据本通知要求自愿参加，将《问卷》提交至各地协会、行业专委会、分会；

(3) 各地协会、行业专委会、分会可组织专家对《问卷》进行统计，并根据问卷的得分、监理工作取得的成效及建设单位接受回访的意愿情况，向中监协推荐可回访的建设单位，推荐回访的建设单位数量原则上不超过所在省或所属行业、分会的中监协会员单位总数的 15%。

(4) 中监协组织专家确定建设单位回访清单；

(5) 各地协会、行业专委会、分会根据建设单位回访清单，要求监理单位提供相关材料（见附件 3）。

2.对建设单位回访（2024 年 07 月 15 日~09 月 15 日）

(1) 中监协将建设单位回访计划发至各地协会、行业专委会、分会，并委派专家参加回访（回访内容见附件 4）；

(2) 回访后由建设单位出具书面评价函，专家形成回访书面报告。

3.总结报告编写（2024 年 09 月 16 日~2024 年 10 月 30 日）

(1) 活动专家组根据《问卷》数据，分析建设单位对工程项目监理服务满意度并提出需改进之处，形成总结报告；

(2) 总结报告由中监协组织专家审核。各监理单位根据审核意见对所提供的材料进行修订。修订后由活动专家组统一进行汇总形成最终总结报告。

三、联系人及联系方式

联系人：孙璐 杨溢 010-68346976

沈云飞 15921506132

邮 箱：caechyfz@163.com

附件 1：满意度调查活动范围

附件 2：建设单位对工程项目监理服务满意度调查问卷

附件 3：监理单位需要提供的相关资料

附件 4：建设单位回访主要内容



附件 1: 满意度调查活动范围

- 1.满意度调查的项目宜涵盖建筑、市政、化工、铁路、公路、桥梁、电力、工业、住宅、医院、学校、商业、体育场馆、文化设施及基础设施等，以便全面了解各类项目对监理服务的需求和评价。
- 2.建设单位所有制性质，包括国有企业、民营企业、合资企业、外资企业等，确保结果的全面性和代表性。
- 3.满意度调查的项目应为在 2023 年底之前已竣工项目，所在地域分布合理。考虑全国各地区的建设单位，以反映不同地区监理服务的差异和特点。
- 4.满意度调查的项目监理单位应为中国建设监理协会会员单位。

附件 2: 建设单位对工程项目监理服务满意度调查问卷

工程 信息	建设单位全称		
	项目名称		
	联系方式		
合同 信息	监理单位全称		
	合同服务内容	<input type="checkbox"/> 质量控制、 <input type="checkbox"/> 安全管理、 <input type="checkbox"/> 进度控制、 <input type="checkbox"/> 投资控制、 <input type="checkbox"/> 其他	
满意度评分： 非常满意 (10-9) 、满意 (9-7) 、基本满意 (7-5) 、不满意 (5 以下)			
序 号	调 查 内 容	满 意 度 评 分 (X) (0~10 分)	意 见 / 建 议
1	监理单位履约情况		
2	项目机构的资源 (参与人数、专业配置、仪器设备) 按建设规模、工程进展配置情况		
3	监理人员遵守职业道德、职业操守、职业纪律的情况		
4	总监理工程师及专业监理工程师的沟通、协调、组织能力满足项目需求的情况		
5	监理人员职业技能、执业能力满足要求的情况		
6	监理文件资料的合规性、真实、客观、完整地反映工程建设情况, 竣工验收和资料归档情况		
7	项目监理机构的信息化管理、数字化技术应用对提升监理服务质量, 并给建设单位带来增值服务情况		
8	项目的质量、安全等目标有效控制情况		
9	监理单位的技术支持、资源保障以及对项目监理机构支持与帮助情况		
10	监理单位定期对项目监理机构的工作检查, 对存在的问题督促整改, 并与建设单位持续保持沟通情况		
建设单位建议/意见: 			
是否愿意对监理单位的工作出具书面评价函 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否			
是否可接受由中国建设监理协会及地方监理协会、行业监理组织的回访? <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否			

附件 3: 监理单位需要提供的相关资料

总体编写要求: 图文并茂。每个项目字数控制在 5000 字以内 (含图片)。

- 1. 工程概况 (控制在 1000 字以内)**, 包括建设地点、建设规模、项目总投资、建设内容 (可用项目结构图表述)、项目的特色和重难点, 施工合同工期及实际工期、主要参建单位情况、项目获奖情况等。
- 2. 建设单位情况介绍 (控制在 500 字以内)**, 内容包括: 单位名称、企业性质、主要业务、项目资金来源以及对社会的贡献等
- 3. 项目监理机构及人员配置 (控制在 500 字以内)**, 包括监理机构人员配置, 重点介绍总监理工程师在本项目中的组织管理能力和发挥的作用。
- 4. 项目监理机构的主要工作成效 (1500 字以内)**, 包括但不限于监理工作方法和手段的创新、信息管理平台及 BIM 技术的应用、发现的主要的质量缺陷及安全生产隐患和解决的方法措施等内容
- 5. 监理单位情况介绍 (控制在 500 字以内)**, 内容包括: 单位性质、资质情况、主要业务范围、获奖情况、近三年经营合同及收入、注册人员情况、监理的主要业绩以及监理服务创新方法等
- 6. 监理单位对项目监理机构的支持 (1000 字以内)**, 包括但不限于监理单位对本项目监理组织机构在人力资源、人员培训、设施配备支持及日常检查的支持工作。

附件 4: 建设单位回访主要内容

1. 建设单位对项目监理机构的日常工作的整体评价
2. 工程项目的建设重点难点
3. 建设单位选择监理单位的初衷和目的
4. 监理单位招投标方式、定标原则
5. 监理单位履约情况: 人员到位、总监工作能力
6. 项目监理机构在服务中遵守相关职业道德准则情况
7. 项目监理机构在服务过程中解决了什么问题, 发挥的作用
8. 监理单位的服务最终达成招标时预期情况
9. 监理单位对项目监理机构的支持情况