

# 中国建设监理协会文件

中监协〔2025〕21号

## 关于开展2025年度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、直辖市工程监理行业协会，各单位会员：

为提升工程监理服务水平，展示工程监理成效和服务价值，塑造监理行业良好社会形象，在2024年成功开展“建设单位对工程项目监理服务满意度调查活动”，编辑出版《工程监理业主满意项目（2024）》并获得良好反响的基础上，中国建设监理协会（以下简称“中监协”）继续在全国范围内开展“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”），编辑出版《工程监理业主满意项目（2025）》。现将有关事项通知如下：

### 一、活动组织

各省、自治区、直辖市工程监理行业协会（以下简称“各地协会”）负责组织所在地的中监协单位会员自愿参与本次活动。

## 二、活动要求

1.参加活动的工程项目须在 2024 年 12 月 31 日前竣工，且具有社会影响力和知名度，各单位会员限报 1 个项目（活动范围详见附件 1）。

2.监理工作有亮点且成效显著，需提供图文资料（详见附件 2）。

3.所监理项目的建设单位愿意填写《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》”，详见附件 3），且愿意接受回访和出具加盖公章的红头书面评价函或表扬信。

## 三、活动安排

1.有意参加活动的中监协单位会员于 2025 年 4 月 16 日前将《问卷》和附件 2 有关资料提交至各地协会。

2.各地协会依据《问卷》反映的满意度情况和监理单位总结的监理工作的亮点及成效，结合建设单位接受回访和提供书面评价函的意愿情况，于 2025 年 4 月 23 日前向中监协推荐可回访建设单位汇总表（详见附件 4），推荐回访的建设单位数量原则上不超过所在地的中监协单位会员总数的 10%。

3.中监协组织专家遴选确定回访项目建设单位清单，并在中监协官网公布。

4.根据中监协公布的回访项目建设单位清单，各地协会成立回访专家组，回访组人数应为单数且不少于3人，由协会负责人担任组长，至少配备1名具备良好文字功底的专业负责整理回访录，并于2025年5月20日前将回访专家组名单及回访计划（详见附件5、附件6）报送至中监协。

5.回访专家组开展建设单位回访（回访主要内容详见附件7），并形成300字左右的专家回访录，内容包括回访中建设单位对监理服务的满意程度，对监理工作成效的评价，对监理工作的意见和建议等。

6.各地协会于2025年6月30日前将专家回访录、回访组廉洁和纪律承诺书（详见附件8）、建设单位出具加盖公章的红头书面评价函或表扬信报送至中监协。

7.中监协组织编写《工程监理业主满意项目（2025）》。

#### **四、联系方式**

联系人：孙璐 杨溢 010-68346976

邮 箱：caechyfz@163.com

附件：1.满意度调查活动范围

2.监理单位需提供的相关资料

3.建设单位对工程项目监理服务满意度调查问卷

- 4.建设单位对工程项目监理服务满意度调查可回访  
建设单位汇总表
- 5.建设单位对工程项目监理服务满意度调查回访专  
家组名单
- 6.建设单位对工程项目监理服务满意度调查回访计  
划
- 7.建设单位回访主要内容
- 8.回访组廉洁和纪律承诺书



中国建设监理协会  
2025年3月27日

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 2024 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.满意度调查项目的监理单位应为中国建设监理协会单位会员。

附件 2:

## 监理单位需提供的相关资料

**编写要求：图文并茂。**

每个项目字数控制在 1000 字以内，图片分辨率不小于 300dpi，图片格式为 jpg，gif，tiff。图片须有合法的使用权，避免侵犯他人的版权。

**1.项目概况（100 字左右），**内容包括建设地点、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.监理单位及其对监理项目的支持（150 字左右），**内容包括监理单位基本情况的简要介绍，监理服务创新方法，项目监理机构人员配置，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，监理单位对本项目监理机构在人力资源、人员培训、设施配备支持及日常检查的支持工作。

**3.监理工作亮点及成效（250 字左右），**主要反映监理工作亮点和创新手段，内容包括发现的主要质量缺陷及安全生产隐患和解决的方法措施、对进度和投资控制的手段及成果，数智化监理工作方法发挥的作用等，可选择以上 1-2 个内容进行详细说明。

**4.建设单位简况（100 字左右），**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。

附件 3:

### 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	建设单位:			监理单位:	
合同 信息	监理单位全称					
	合同服务内容	质量控制	安全管理	进度控制	投资控制	其他
序号	调查内容	满意度等级				总体评价
		非常满意	满意	基本满意	不满意	
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	项目的质量控制、安全生产管理等目标实施情况					
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					
<b>建设单位建议/意见:</b>						
是否愿意对监理单位的工作出具加盖公章的红头书面评价函或表扬信            是            否						
是否可接受由中国建设监理协会及地方监理协会的回访?            是            否						

注：1.请从以上 10 个方面对监理单位提供监理服务的满意度情况作出评价，在相应的空格内打√。

2.请按照“非常满意”“满意”“基本满意”“不满意”在总体评价栏中给出相应评价。

附件 4:

### 建设单位对工程项目监理服务满意度调查可回访建设单位汇总表

协会名称:

联系人:

电话:

序号	申报省份	监理单位名称	监理单位类型	项目名称	项目类别	项目地点	建设单位名称	建设单位类型	问卷满意度总体评价	是否愿意出具书面评价函	是否愿意接受回访	监理工作主要亮点	监理单位联系人及电话

附件 5:

### 建设单位对工程项目监理服务满意度调查回访专家组名单

协会名称:

联系人:

电话:

序号	姓名	单位名称	性别	职务及职称	手机号	小组身份	备注

附件 6:

### 建设单位对工程项目监理服务满意度调查回访计划

协会名称:

联系人:

电话:

序号	项目所在地	项目名称	监理单位名称	建设单位名称	计划回访时间	备注

附件 7:

## 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. 工程项目建设重点、难点;
3. 建设单位选择监理单位的初衷和监理服务最终达成情况;
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发挥的作用及解决的问题;
8. 监理单位对项目监理机构的支持情况。

附件 8:

## 回访组廉洁和纪律承诺书

本人作为建设单位对工程项目监理服务满意度调查活动回访组成员，为了确保回访工作的真实和公正性。本人在此郑重承诺：

- 1.提供的回访记录真实、完整、准确。
- 2.维护客观公正的原则，在回访过程中，不受诱惑或干扰。
- 3.严格保密回访过程中所涉及的数据和信息，回访工作中获取的任何信息绝不泄露给任何第三方。
- 4.在回访工作中严格遵守诚实守信、恪尽职守、不徇私情、不行贿受贿，不谋求个人利益的原则，不做任何有损回访工作的事情。

回访组长：

回访成员：

日期：