

6.2.13 建立绿色教育宣传和实践机制，编制绿色设施使用手册，形成良好的绿色氛围，并定期开展使用者满意度调查，评价总分值为 8 分，并按下列规则分别评分并累计：

- 1** 每年组织不少于 2 次的绿色建筑技术宣传、绿色生活引导、灾害应急演练等绿色教育宣传和实践活动，并有活动记录，得 2 分；
- 2** 具有绿色生活展示、体验或交流分享的平台，并向使用者提供绿色设施使用手册，得 3 分；
- 3** 每年开展 1 次针对建筑绿色性能的使用者满意度调查，且根据调查结果制定改进措施并实施、公示，得 3 分。

【条文说明扩展】

第 1 款，绿色教育宣传可通过制作宣传海报、组织培训与宣传教育会议、组织参观、媒体报道等方式实现，可包括：

- 1) 开展绿色建筑新技术新产品展示、技术交流和教育培训，宣传绿色建筑的基础知识、设计理念和技术策略；
- 2) 宣传引导节约意识和行为，如纠正并杜绝开窗运行空调、无人照明、无人空调等不良习惯，促进绿色建筑的推广应用。
- 3) 在公共场所显示绿色建筑的节能、节水、减排成果和环境数据。
- 4) 对于绿色行为（如垃圾分类收集等）的奖惩办法。

第 2 款，利用实体平台或网络平台开展展示体验、交流分享、宣传推广活动，例如建立绿色生活的体验小站、旧物置换、步数绿色积分、绿色小天使亲子活动等。绿色设施使用手册是为建筑使用者及物业管理人员提供的各类设备设施的功能、作用及使用说明的文件。绿色设施包括建筑设备管理系统、节能灯具、遮阳设施、可再生能源系统、非传统水源系统、节水器具、节水绿化灌溉设施、垃圾分类处理设施等。

第 3 款，定期用户调查是了解用户满意程度的有效措施，在“调查-提升-反馈”的循环过程中不断改进。问卷调查工作一年不少于一次，调查内容至少包括下列大类中所涉及的内容：1.声环境；2.热舒适（采暖季和空调季，至少各调查一次）；3.采光与照明；4.室内空气质量（异味、不通风以及其他空气质量问题）；5.服务设施保洁和维护；6.物业服务水平。调查要着重关注节能节水、物业管理、秩序与安全、车辆管理、公共环境、建筑外墙维护等。根据问卷结果制定改进计划和措施，进行有针对性的改进。

【具体评价方式】

本条适用于各类民用建筑的评价。在项目投入使用前评价，本条不得分。

评价第 1 款，查阅物业管理部门素质的绿色教育宣传实践活动的内容和存档记录。

评价第 2 款，查阅所建立的实体或网络平台及活动开展情况，绿色设施使用手册及发放记录。

评价第 3 款，查阅使用者满意度调查工作记录、年度调查报告及整改方案等。