

## 附件1

# 广州市住宅工程质量业主查验工作方案

（征求意见稿）

为深入贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想，落实《质量强国建设纲要》《广东省质量强省建设纲要》部署要求，深入践行“人民城市人民建，人民城市为人民”重要理念，结合省、市工程质量提升工作要求，进一步加强我市住宅工程质量管理，提高人民群众对住宅工程质量的获得感和满意度，现结合我市实际制定本工作方案。

## 一、工作目标

在全市已确定权益人的新建住宅工程（包括已预售的商品住宅，以及已预选产权的回迁安置住房、保障性住房项目）竣工验收前开展住宅工程质量业主查验工作。由建设单位组织业主对房屋工程质量进行查验，让业主提前了解所购房屋工程质量情况，从使用主体角度关注工程质量问题，强化建设单位工程质量首要责任和参建单位主体责任，迅速落实质量问题整改闭环，主动回应群众关切问题，减少相关工程质量投诉和信访，促进我市住宅工程整体质量水平提升。

## 二、主要工作内容

（一）**业主查验内容。**住宅工程质量业主查验内容为业主所购（或所选）住宅套内及所在建筑公共部位的质量情况（参考附件1）。业主可本人或授权他人（一般不超过3人）预约前往查验。

尚未完成选房的安置住房，可由安置村（居）民代表组成查验组，参照本方案实施。

## （二）建设单位实施流程。

1. 建设单位在项目开发建设期间，应将组织开展住宅工程质量业主查验活动列入项目建设计划并推进实施，确保不影响项目按期交付；建设单位在与业主签订的预售合同或安置性住房预选产权时，告知业主参加住宅质量业主查验的权利。

2. 实施住宅工程质量业主查验活动之前，项目完成施工图设计文件、施工合同约定的各项建设内容，住宅工程分户验收合格，现场环境不存在影响业主查验房屋质量的危险因素。建设单位组织设计、施工、监理、物业（能确定物业服务单位的项目）等单位编制切实可行的业主查验工作方案，经审批后实施，并抄送属地住建局、工程质量监督机构、保险机构（投保工程质量潜在缺陷保险的）。工作方案包括且不限于已购房或已选房屋数量、查验周期、工作流程、业主接待点设置、服务团队、人员分工、相关责任人、查验指引、反馈问题甄别及投诉舆情处置预案等内容，具体实施前建设单位提前开展针对性预演，确保切实可行。

3. 建设单位根据活动计划在住宅工程质量业主查验活动 7 日前通知已购房或已选房的业主，告知业主查验工作具体安排及注意事项，并进行登记（参考附件 2）。对于项目较大、组织业主查验户数较多的项目，建设单位可分批次开展住宅工程质量业主查验活动；每批查验时间包括工作日及非工作日供业主提前预约选择，保障业主参与查验活动的获得感和满意度。

4. 建设单位在住宅工程质量业主查验活动期间安排熟悉工程建设的专业人员陪同看房，并向业主发放《住宅工程质量业主查验活动问题反馈表》（一式两份，参考附件3），告知业主此次活动查验的主要内容。业主发现房屋存在的问题当场向建设单位反馈，双方签名确认。

5. 业主在住宅工程质量业主查验活动中提出的问题，建设单位及时组织设计、施工、监理等单位对业主发现的问题是否为房屋质量问题进行甄别，并告知看房业主。对于超出业主查验范围的非房屋质量问题（如涉及规划、销售、绿化、交通及车位、虚假宣传等），或超出有关工程建设标准、施工图设计文件、购房合同的诉求，建设单位应积极与业主协商，协商不能达成一致的，按购房合同约定的争议解决途径处理。

6. 对住宅工程质量业主查验活动中业主发现的工程质量问题，建设单位要形成工程质量问题台账，迅速组织工程参建责任主体进行整改，并按照工程建设施工验收标准逐一销项（参考附件3），工程质量问题整改闭合后建设单位才能组织竣工验收。

7. 住宅工程质量业主查验活动发现的质量问题整改后，建设单位及时反馈业主，并将整改完成情况按照单位工程汇总后填写《住宅工程质量业主查验项目情况汇总表》及分户明细表（参考附件4）签章确认存档，抄送工程质量潜在缺陷保险机构、工程质量监督机构。

8. 住宅工程质量业主查验实施过程中若发生群访、纠纷、舆情等突发情况时，建设单位要启动应急响应程序，主动协调处理，

企业相关负责人到场处置。

9. 项目建设过程中，建设单位可通过云平台技术实现业主对住宅工程质量的远程查验，了解项目情况、反馈质量问题，建设单位需迅速组织工程参建责任主体进行整改并及时反馈整改结果，增强透明度，提高业主查验满意度，确保住宅工程质量。

### **（三）保险机构复核。**

1. 投保住宅工程质量潜在缺陷保险的项目，建设单位在查验活动前将业主查验工作方案抄送保险机构，保险机构可在活动开展期间就工程质量潜在缺陷保险的相关服务向业主进行宣传，配合建设单位开展相关工作。

2. 建设单位对查验活动中发现的质量问题组织整改后，保险机构安排工程质量风险管理服务机构对住宅工程质量业主查验中发现的质量问题整改情况进行抽样复核，抽样比例不少于提出房屋质量问题总户数的 30%，重点关注渗漏、开裂、噪声、串味等群众关切问题，综合考虑各户型中具有代表性的样板比例；复核后由保险公司向建设单位出具业主查验质量问题专项复核报告，并抄送工程质量监督机构，发现仍存在工程质量问题的提醒建设单位进一步整改。

**（四）监督管理。**工程质量监督机构要将住宅工程质量业主查验工作纳入建设工程质量巡查的内容，对查验项目进行抽查，抽查内容包括但不限于项目查验前期组织和实施情况、质量问题整改处置情况、工程质量风险管理服务机构开展业主查验复核情

况等，现场抽查比例不少于提出房屋质量问题总户数的 5%。工程质量问题未整改闭合的，督促建设单位负责人现场驻点推进整改。

### 三、工作要求

（一）各建设单位要建立健全工程质量责任体系，强化住宅工程质量管理，针对工程质量易发问题开展专项治理，全面落实住宅隔声、防串味、防水等标准规定，严格落实住宅工程质量分户验收制度，全面提升住宅工程质量；建立健全质量投诉和反馈机制，对住宅工程质量业主查验活动中收集的工程质量方面合理诉求及时进行整改处置。

（二）市、区住建部门要高度重视开展住宅工程质量业主查验工作，加强查验工作的跟踪、指导和检查，对在查验过程中组织较好，群众较为满意的住宅工程项目组织辖区内有关企业开展观摩交流。

（三）我局委托市建设工程质量监督站对全市住宅工程质量业主查验活动的开展情况进行抽查，收集各区住建部门、各项目好的做法，并进行推广宣传。

附件：1. 住宅工程质量业主查验内容（参考）

2. 住宅工程质量业主查验通知情况汇总表（参考）

3. 住宅工程质量业主查验活动问题反馈表（参考）

4. 住宅工程质量业主查验项目情况汇总表（参考）

## 附件之一

### 住宅工程质量业主查验内容（参考）

序号	查验内容
一	非全装修住宅户内查验内容
1	建筑尺寸
2	墙面、顶棚、地面观感质量
3	开关、插座的位置，配电箱安装质量
4	外墙、门窗、给水、排水管道以及有防水要求地面安装质量及防渗漏情况
5	烟道、通风道、墙面空调孔洞留置情况
二	全装修住宅户内查验内容
1	建筑尺寸
2	墙面、顶棚、吊顶及隔墙饰面观感质量
3	地面木（竹）面层、板块面层、整体面层铺设质量
4	门窗安装质量，外墙防渗漏情况
5	厨房卫生间墙面、地面防渗漏情况，给排水管道防渗漏情况
6	卫生洁具、淋浴间隔断、卫浴配件安装质量
7	橱柜等配套设施（除家电等）安装质量
8	栏杆、扶手、玻璃隔断、轻质隔断，电箱检修门安装质量
9	分户配电箱、电气开关插座位置、照明灯具安装质量
10	空调设备安装质量
三	住宅公共部位查验内容
1	屋面防水质量、地下室防渗漏情况、外墙防渗漏及开裂情况
2	公共楼道消防管道的安装质量及地面观感质量，楼梯间、强弱电间的防火门开合情况
3	公共楼道墙面、顶棚、吊顶及隔墙饰面观感质量，无障碍设施

注：各项目可根据项目情况进行调整完善。

附件之二

住宅工程质量业主查验通知情况汇总表（参考）

项目名称：

序号	房号	业主姓名	通知情况（是/否）	计划查验时间	登记查验人	
					姓名	联系电话
				X月X日X时		

注：各项目可根据项目情况进行调整完善。

附件之三

住宅工程质量业主查验活动问题反馈表（参考）

项目名称		房 号	
业主姓名		查验时间	
业主反馈 质量问题			
	业主签名：		年 月 日
建设单位 陪同人员	签 名：		年 月 日
整改完成 情 况			
	建设单位负责人：		监理单位负责人：
	施工单位负责人：		设计单位负责人：
	整改完成日期：		年 月 日

注：各项目可根据项目情况进行调整完善。



附件之四

住宅工程质量业主查验项目情况汇总表（参考）

项目名称			
建设地点			
施工许可证		工程类别	商品住宅 <input type="checkbox"/> 回迁安置住房 <input type="checkbox"/> 保障性住房 <input type="checkbox"/>
开工时间		计划竣工时间	
建设单位		勘察单位	
设计单位		施工单位	
监理单位		保险机构	
查验活动时间			
项目概况			
查验活动开展情况			

建设单位	<div>(盖章)</div> <div>项目负责人：（签名）</div> <div>年 月 日</div>
设计单位	<div>(盖章)</div> <div>项目负责人：（签名）</div> <div>年 月 日</div>
施工单位	<div>(盖章)</div> <div>项目负责人：（签名）</div> <div>年 月 日</div>
监理单位	<div>(盖章)</div> <div>项目负责人：（签名）</div> <div>年 月 日</div>

联系人：

联系电话：

住宅工程质量业主查验情况分户明细表（参考）

序号	房号	查验时间	业主反馈质量问题	整改完成情况	整改时间	备注
1						
2						
3						
4						
5						
			.....			

注：各项目可根据项目情况进行调整完善。