

广东省住房和城乡建设厅文件

粤建房〔2018〕84号

广东省住房和城乡建设厅关于在全省执行 统一的商品住宅使用说明书和商品住宅 质量保证书的通知

各地级以上市住房城乡建设（房地产）主管部门：

为进一步加强房地产市场监管，维护购房者合法权益，强化售后服务管理，我厅组织制定了《广东省商品住宅使用说明书》和《广东省商品住宅质量保证书》示范文本（以下简称“两书”）。现将“两书”示范文本印发给你们，并提出如下意见，请一并贯彻执行。

一、各地要认真落实商品住宅使用说明书和商品住宅质量保证书制度，采取“双随机、一公开”的检查方式，督促房地产开发企业按要求向购买人提供“两书”。

二、各级住房城乡建设（房地产）主管部门和房地产行业组织要进一步加大宣传力度，强化房地产开发企业统一使用“两书”的自觉性。各房地产开发企业应在售楼地点醒目位置公示“两书”示范文本。在商品住宅交付使用时，必须向购买人提供“两书”，并对“两书”发放情况做好统计、归档、备案等工作。对不按规定要求提供“两书”的房地产开发企业，要依法依规严肃予以查处。

三、《广东省商品住宅使用说明书》和《广东省商品住宅质量保证书》由各房地产开发企业自行印制，编号由“项目法人统一社会信用代码+年份+编号”组成，由房地产开发企业自行编排。其中，“年份”按商品住宅交付使用时的年份采用4位阿拉伯数字标注，数字后不用“年”；“编号”由6位阿拉伯数字自小到大编排；同一套住宅的“两书”编号一致且唯一。

四、新版“两书”自2018年7月1日起执行。在执行过程中有何问题和建议，请及时反馈我厅。

附件：1.广东省商品住宅使用说明书

2.广东省商品住宅质量保证书

广东省住房和城乡建设厅

2018年5月11日



附件 1

编号：_____

广东省商品住宅 使用说明书

广东省住房和城乡建设厅监制

说 明

一、为维护住房消费者的合法权益,加强商品住宅售后服务管理,根据国务院《城市房地产开发经营管理条例》、原建设部《商品住宅实行住宅质量保证书和住宅使用说明书制度的规定》和《广东省商品房预售管理条例》等规定,编制本说明书。

二、房地产开发企业在向购买人交付销售的新建商品住宅时,必须向购买人提供《商品住宅使用说明书》。

三、《商品住宅使用说明书》按套发放,一式二份,购买人、房地产开发企业或其委托的物业服务企业等保修单位各持一份。《商品住宅使用说明书》应当作为商品房买卖合同的补充约定。

四、商品房购买人或房屋使用人应仔细阅读《商品住宅使用说明书》中的内容,并按有关规定和要求进行装饰、维修,正确使用各类设施、设备,确保建筑结构、设施的使用安全,维护全体业主的共同利益。

五、商品房购买人或房屋使用人自行添置或擅自改变、移动、改装、损毁房屋结构、设施等,造成房屋质量受损,给其他购买人造成损失的,应当依法承担赔偿责任,房地产开发企业不承担相应的保修责任。

六、本书要求的附图及相关内容应清晰、工整,填写内容涂改无效。

七、本《商品住宅使用说明书》适用于房地产开发企业出售的商品住宅,其他住宅和非住宅的商品房屋,可参照执行。

尊敬的业主：

感谢您惠购本商品房！为使您能充分了解您所居住的住宅结构类型、性能，正确使用各类配套设施，确保建筑结构、设施的使用安全，全面了解装修、装饰、维修等注意事项，维护全体业主的共同利益，请您在使用本住宅及其配套设施之前，仔细阅读本说明书的有关内容，按照有关规定和要求进行装饰、装修、维修和使用，并妥善保管本说明书。

根据国家和本省的相关规定，因用户使用不当或擅自改动结构、设备位置和不当装修等造成的质量问题，建设单位不承担保修责任；因用户使用不当或擅自改动结构，造成房屋质量受损或其他用户损失，由责任人承担相应责任。

为您提供物业服务的是(_____
_____)公司)，遇到任何困难，请拨打物业 24 小时服务电话_____
_____（如有更改，我们将及时告知您）。

建设单位（盖章）：

年 月 日

一、建设单位及主要责任主体：

参加单位	单位名称	法定代表人	联系电话
建设单位			
勘察单位			
设计单位			
施工单位			
监理单位			
质量保修受理单位			
前期物业服务单位			

二、商品住宅概况：

项目名称					
项目地址					
幢(栋)号		总层数		本栋房屋用途	
层次		房号		本套房屋用途	
房屋建筑面积	m ²	套内建筑面积	m ²	分摊共有建筑面积	m ²
证件名称	证号		发证（备案）部门		日期
国有土地使用权证 或不动产权证					终止日期：
商品房销售方式： ☐ 预售（预售许可证） ☐ 现售（现售备案证）					初次发证日期：

三、商品住宅工程概况：

(一) 房屋结构

地基类型			☐ 天然地基 ☐ 桩基础 ☐ 筏型基础 ☐ 箱型基础 ☐ 条形基础 其他_____
结构类型			☐ 框架结构 ☐ 框剪结构 ☐ 砖混结构 其他_____
抗震烈度			_____度 耐火等级 _____级
设计使用荷载 及楼板厚度			(1) 客 厅: _____kN/m ² , 楼板设计厚度_____毫米 楼板隔声措施: _____; 楼板撞击声隔声量: _____分贝 (2) 卧 室: _____kN/m ² , 楼板设计厚度_____毫米 楼板隔声措施: _____; 楼板撞击声隔声量: _____分贝 (3) 厨 房: _____kN/m ² , 楼板设计厚度_____毫米 (4) 卫生间: _____kN/m ² , 楼板设计厚度_____毫米 (5) 阳 台: _____kN/m ² , 楼板设计厚度_____毫米
节能措施			屋顶: 采取_____; 传热系数 K: _____W/(m ² ·K) 外墙: 采取_____; 传热系数 K: _____W/(m ² ·K) 外窗传热系数 K: _____W/(m ² ·K); 气密性: _____m ³ /(m·h) 且 _____m ³ /(m ² ·h); 玻璃遮阳系数 SC: _____; 玻璃可见光透射 比_____; 东西向外窗外遮阳技术: _____; 可开启面积占 房间地面面积比例: _____
墙体 材料	填充 材料	外墙	☐ 蒸压加气混凝土砌块 ☐ 砼小型空心砌块 ☐ 灰砂砖 ☐ 剪力墙 ☐ 蒸压粉煤灰砖 ☐ 烧结保温砖 其他_____
		内墙	☐ 蒸压加气混凝土砌块 ☐ 砼小型空心砌块 ☐ 灰砂砖 ☐ 剪力墙 ☐ 蒸压粉煤灰砖 ☐ 烧结保温砖 其他_____
	保温隔热材料		☐ 玻化微珠保温砂浆 ☐ 聚苯颗粒保温砂浆 ☐ 挤塑聚苯板 ☐ 膨胀聚苯板 其他_____
门窗	玻璃	☐ 普通单层玻璃 ☐ 普通镀膜玻璃 ☐ 普通中空玻璃 ☐ Low-E 中空玻璃 其他_____	
	型材	☐ 普通铝合金 ☐ 断热桥铝合金 ☐ 塑钢 其他_____	
防水 材料	墙体	☐ 聚合物砂浆 其他_____	
	屋面	☐ 防水卷材 ☐ 防水涂料	
	厨房、卫生间、阳台		

阳台		☐ 封闭式 ☐ 非封闭式
屋面 部分	屋面类型	☐ 上人屋面 ☐ 非上人屋面
	隔热材料	☐ 挤塑聚苯板 ☐ 绿化种植 其他_____

(二) 房屋设施

名称	容量 (负荷)	用户外 (管) 线径及材质	用户内 (管) 线 径及材质	备注
给水				供水方式: ☐ 市政直供 ☐ 二次加压
排水				排水方式: ☐ 直接排放 ☐ 二级生化 ☐ 化粪池
电气				供电方式: ☐ 架空 ☐ 地埋电缆
燃气				供气方式: ☐ 煤气 ☐ 天然气 ☐ 管道液化气
厨房	☐ 灶台 ☐ 自来水管 ☐ 热水管 ☐ 燃气管 ☐ 预留排烟道 其他:			
卫生间	☐ 坐便器 ☐ 浴缸 ☐ 洗面盆 ☐ 预留排气道 其他:			
通信	连接电话: ☐ 是 ☐ 否; 光纤入户: ☐ 是 ☐ 否			
有线电视	☐ 有 ☐ 无			
对讲系统	☐ 可视 ☐ 普通			
空调 安装	预留孔: ☐ 有 ☐ 无; 冷凝集水管: ☐ 有 ☐ 无; 空调室外机板: ☐ 有 ☐ 无			

四、使用说明和注意事项：

- 1.用户使用后，不得随意改变本商品住宅的使用功能、结构、外形及色调。
- 2.商品住宅室内地面、承重墙面、顶棚可进行表面装修，但室内地面、承重墙面不得凿除原砼保护层；严禁在承重墙及公共分隔墙上做嵌入式装修；严禁凿洞或拆除连接阳台的墙体、扩大原有门窗或另开门窗。
- 3.楼面荷载及在其上装修的天花板荷载之和不得超过设计使用荷载。
- 4.严禁拆除或损坏房屋的柱、梁、板、承重墙、保温隔热材料、上下水管、煤气道、管道井、房屋防水隔热层等，进户门和外窗位置不得随意改动。
- 5.阳台不得随意封闭，不得集中或超负荷堆放物品。
- 6.禁止在不上人屋面安装任何设施；在上人屋面安装太阳能或其它设施时，严禁破坏屋面结构和防水层。严禁在屋面上堆放物品，以免破坏屋面防水层或影响屋面排水及造成屋面超载。注意保护落水管并经常清理屋面漏水斗，以免造成堵塞。
- 7.排水管应防止外力打击；便器内及地漏口不得扔放手纸、卫生巾、塑料袋、杂物及垃圾等易堵物，排水口的污物应经常清除，以免造成堵塞，影响您及他人的正常使用。
- 8.每户单独设电表一只。住户要做到安全用电，不得超过线路及户表的最大允许负荷量。不乱动电表及室内线路，以免造成线路和电器设备的损坏，影响安全及正常使用。
- 9.使用燃气时请详细阅读相关使用说明书和有关使用规定。燃气管道不得私自改装移位；计量表、阀门不得拆卸、乱动，以免漏气，影响您及家人的安全。

10.室外配有消防管道及消防栓，电梯间配有紧急按钮，平时严禁乱动，遇有紧急情况，方可启动。

11.不得在公用走廊等公共部位违法搭建及堆放杂物。室内外严禁存放易燃易爆等危险品。

12.空调安装位置应统一，使用空调不得破坏建筑外立面和影响他人正常生活。

13.安装防盗网应遵守有关规定，不得凸出外墙安装防盗网和晒衣架等；请勿重物撞击，在上面打洞、乱刻乱画，以免损坏墙面装修。

14.其它注意事项参照有关规定执行。

五、附图：

1.本套商品住宅建筑主体结构位置平面图

2.本套商品住宅给排水布置示意图

3.本套商品住宅电气线路布置示意图

4.本套商品住宅管道燃气线路布置示意图

1.本套商品住宅建筑主体结构位置平面图

(粘贴处)

(骑缝章加盖处)

2.本套商品住宅给排水布置示意图

(粘贴处)

(骑缝章加盖处)

3.本套商品住宅电气线路布置示意图

(粘贴处)

(骑缝章加盖处)

4.本套商品住宅管道燃气线路布置示意图

(粘贴处)

(骑缝章加盖处)

附件 2

编号：_____

广东省商品住宅 质量保证书

广东省住房和城乡建设厅监制

说 明

一、为维护住房消费者的合法权益，加强商品住宅售后服务管理，根据国务院《城市房地产开发经营管理条例》《建设工程质量管理条例》《房屋建筑工程质量保修办法》《城市房屋白蚁防治管理规定》《广东省商品房预售管理条例》和原建设部《商品住宅实行住宅质量保证书和住宅使用说明书制度的规定》等规定，编制本说明书。

二、房地产开发企业在向购买人交付销售的新建商品住宅时，必须向购买人提供《商品住宅质量保证书》。

三、《商品住宅质量保证书》按套发放，一式二份，购买人、房地产开发企业或其委托的物业服务企业等保修单位各持一份。《商品住宅质量保证书》应当作为商品房买卖合同的补充约定。

四、本商品住宅质量保修期自开发建设单位将竣工验收合格的住宅交付用户使用之日起计算，保修期不应低于国家规定的期限。

五、因用户使用不当、擅自改动结构、设备位置和不当装修等造成的损坏和质量问题，不属于保修范围。

六、因国家政策法规的调整，本《商品住宅质量保证书》有关内容从其规定。

七、本《商品住宅质量保证书》适用于房地产开发企业出售的商品住宅，其他住宅和非住宅的商品房屋，可参照执行。

尊敬的业主：

为确保商品住宅售后服务质量，维护您的合法权益，根据有关规定，特向您提供《商品住宅质量保证书》，请您仔细阅读。

建设单位（盖章）：

一、商品住宅概况

项目名称			
房屋坐落			
房号		房屋买受人	
房屋结构		建筑面积	m ²
质量等级			
交付日期	年 月 日	保修起始日	年 月 日
报修单位	名称		
	电话		
	地址		

二、工程竣工验收情况：

验收内容	验收部门	验收结论	验收日期	备注
规划				
建筑				
消防				
环保				

三、保修范围与保修期限：

保修项目	最低保修期	公司承诺 保修期	保修责任	维修处 理时限
地基和主体结构	设计文件规定的正常合理使用寿命		保修期内如因设计或施工的原因，造成建筑物的地基下陷、开裂、倾斜及主体结构构件开裂、变形、破损、超出国家设计规范的规定值时，本公司将无偿修复并满足有关规范及标准。	根据鉴定结果，实施加固维修
屋面防水	5 年		保修期如因防水材料、设计或施工质量而导致天面渗水、滴漏，本公司将无偿维修并满足有关规范及标准。	3 日内答复
墙面、厨房和卫生间地面、地下室、管道渗漏	5 年		保修期内如因施工质量或所用材料的质量问题而出现的墙面、厨房和卫生间地面漏水。地下室渗漏及管道开裂、渗漏，本公司将无偿维修并满足有关规范及标准。	3 日内答复
墙面、顶棚抹灰层脱落	1 年		保修期内因施工质量问题出现的墙、顶棚抹灰层脱落，本公司将无偿修复。	3 日内答复
地面空鼓开裂、大面积起砂	1 年		保修期内因施工质量问题出现的地面饰面空鼓、开裂、大面积起砂，本公司将无偿修复。	3 日内答复
门窗翘裂、五金件损坏	1 年		保修期内因产品或施工质量问题出现的门窗翘裂、五金件损坏，本公司将无偿维修或更换。	24 小时内答复
管道堵塞	2 个月		保修期内因施工质量问题出现的管道堵塞问题，本公司将无偿疏通。	24 小时内答复
供热与供冷系统	2 个采暖或供冷期		保修期内因施工质量问题出现的采暖或供冷故障问题，本公司将无偿维修或更换。	24 小时内答复
电气系统、给排水管道、设备安装	2 年		保修期内因施工或所用材料质量问题,造成电气系统、给排水管道、燃气管道和燃气设施等工程问题,本公司将无偿维修并满足有关规范及标准。	24 小时内答复
卫生洁具	1 年		保修期内因产品或施工质量问题出现的卫生洁具开裂，漏水问题，本公司将无偿维修或更换。	24 小时内答复
灯具、电器开关	6 个月		保修期内因产品或施工质量出现的问题、随楼附送的灯具（不含光源）、电器及开关失灵问题，本公司将无偿维修或更换，但业主自行改动后不属保修范围。	24 小时内答复
保温工程	5 年		在保修范围和保修期内发生质量问题的，本公司将无偿进行维修。	3 日内答复
装修工程	2 年		保修期内因施工或所用材料质量问题，造成装修工程问题，本公司将无偿维修并满足有关规范及标准。	3 日内答复
室内智能化系统	2 年		保修期内因产品本身或施工质量原因出现的室内智能化系统失灵的问题，本公司将无偿维修。	24 小时内答复
白蚁防治	15 年		在白蚁防治的保治期限内，发生蚁害，白蚁防治单位将无偿进行灭治。	3 日内答复

注：1.商品住宅保修期自房地产开发企业将竣工验收合格的住宅交付商品房买受人之日起计算，公用部位保修期自项目竣工验收合格之日起计算。国家对住宅工程质量保修期另有规定的，保修期限按照国家规定执行。

2.涉及表内未列出的其他部位、部件的保修期限，可由房地产开发企业与商品房买受人自行约定。

四、保修委托单位

本房地产开发企业作为商品房质量第一责任人，按照商品住宅质量证书和商品房买卖合同的约定，承担商品房保修责任。为方便业主保修，本房地产开发企业委托_____公司等单位对该商品住宅进行保修。

五、报修及处理：

1.在保修期内，房屋使用人在正常使用本商品住宅发现房屋出现质量缺陷时，应及时向本公司报修，本公司免费承担保修责任。

2.在接到用户报修后，本公司将及时到现场核查情况，并在维修处理时限内答复修复时间。除经鉴定需要较长时间外，本公司将于7天内完成修复，并经业主或鉴定机构签署验收合格书；未按规定时限进行维修或逾期未完成维修工作的，业主可自行委托进行质量鉴定和质量维修，鉴定费、维修费用由本公司承担；在履行保修责任过程中需要业主配合、协助的，若业主不配合、协助而导致本公司无法履行保修、修补责任的，相关后果由业主承担。

3.保修期内，因房屋维修导致其他用户受到影响的，本公司将出面协调；因本公司对商品房进行维修，致使房屋原使用功能受到影响，给购买人造成损失的，本公司依法承担赔偿责任。

六、用户注意事项：

1.因用户使用不当或擅自改动结构、设备管线位置和不当装修而造成质量问题，本公司不承担保修责任；造成房屋质量受损或其他用户损失的，由责任人承担相应责任。因不可抗力造成的质量缺陷，不属于房地产开发企业的保修范畴。

2.用户使用后，有关商品房质量的来信来访、投诉，本公司将直接或委托物业管理公司及时给予书面答复和在合理期限内妥善处理。

3.本公司愿承诺的其它内容（见附页）。

商品住宅建设单位

（盖章）：

年 月 日

商品住宅购买人

（签字）：

年 月 日

公开方式：主动公开

抄送：省房地产行业协会，省地产商会。

广东省住房和城乡建设厅办公室

2018年5月14日印发
