

公 开

上海市住房和城乡建设管理委员会

文件

上海市房屋管理局

沪建房管联〔2020〕31号

---

**关于启用《上海市新建住宅质量保证书》  
(2020年版)和《上海市新建住宅使用说明  
书》(2020年版)的通知**

各区建设交通(管理)委、住房保障房屋管理局,市临港管委会,市长兴岛管委会,各相关开发建设单位:

为进一步加强新建住宅管理,保障住宅所有权人合法权益,根据《城市房地产开发经营管理条例》《上海市建设工程质量和安全管理条例》《上海市住宅工程质量分户验收管理办法》《关于本市推进商品住宅和保障性住宅工程质量潜在缺陷保险的实施意见》《上海市住宅工程质量潜在缺陷保险实施细则》等国家和本市有关规定,结合本市实际,修订并启用《上

海市新建住宅质量保证书》（2020年版）和《上海市新建住宅使用说明书》（2020年版）。现将相关事项通知如下：

一、建设单位向项目所在区房管部门申请新建住宅交付使用许可时，须提交《上海市新建住宅质量保证书》（2020年版）和《上海市新建住宅使用说明书》（2020年版）。

二、《上海市新建住宅质量保证书》（2020年版）由市住房城乡建设管理委、市房屋管理局制定，建设单位可至市住房城乡建设管理委官网（<http://zjw.sh.gov.cn/>）下载后，自行印制。建设单位应按照《新建住宅质量保证书》（2020年版）内容，结合实际情况进行完整填写。

三、《上海市新建住宅使用说明书》由建设单位负责编制，自行印制。建设单位可至市住房城乡建设管理委官网（<http://zjw.sh.gov.cn/>）下载《上海市新建住宅使用说明书》（2020年版）示范文本，并按照示范文本的基本内容结合实际情况进行编制，但内容不得少于示范文本。

四、建设单位要结合《上海市新建住宅质量保证书》和《上海市新建住宅使用说明书》，建立和完善住宅质量管理制度，落实人员负责。

五、《上海市新建住宅质量保证书》作为新建住宅销售（配售）合同的附件，与合同具有同等法律效力。建设单位应在办理房屋交接书时，及时向业主提供《上海市新建住宅质量保证书》和《上海市新建住宅使用说明书》。

六、本通知由市住房城乡建设管理委、市房屋管理局负责解释。《上海市新建住宅质量保证书》在实施过程中如有问题，请及时向市住房城乡建设管理委、市房屋管理局反映。

七、本通知自 2020 年 2 月 1 日起施行，《关于统一使用〈新建住宅质量保证书〉（2013 年版）和〈新建住宅使用说明书〉（2013 年版）的通知》（沪房管建〔2013〕67 号）同时废止。

- 附件： 1、《上海市新建住宅质量保证书》（2020 年版）  
2、《上海市新建住宅使用说明书》（2020 年版）

二〇二〇年一月十四日

附件 1:

# 上海市新建住宅 质量保证书

(2020 年版)

上海市住房和城乡建设管理委员会  
上海市房屋管理局

本公司对所销售的\_\_\_\_\_路\_\_\_\_\_弄\_\_\_\_\_号\_\_\_\_\_室，  
建筑面积为\_\_\_\_\_平方米的住宅，作出以下的质量保证和保修承诺：

一、符合国家和上海市有关住宅设计标准、施工质量验收规范，  
经分户验收合格（分户验收证明文件见“附件”栏）。

二、已按国家规定通过竣工验收，并取得本市建设主管部门核发的  
《建设工程竣工验收备案证书》。

三、所属的楼栋已取得《上海市新建住宅交付使用许可证》。

四、在正常使用条件下，质量保修期限为：

1、地基基础工程和主体结构工程，为设计文件规定的该工程的  
合理使用年限；

2、围护结构的保温工程，为 5 年；

3、外窗与分户门，为 5 年；五金等配件，为 2 年；

4、屋面防水工程、有防水要求的卫生间、房间和外墙面的防渗  
漏，为 5 年；

5、电气管线、给排水管道、设备安装，为 2 年；

6、装修工程（包含全装修和非全装修，墙面、顶棚抹灰工程等  
其他分项工程），为 2 年；

7、供热与供冷系统，为 2 个采暖期、供冷期；

8、小区内道路等共用设施，为 2 年。

五、按有关规定，已投保工程质量潜在缺陷保险的商品住宅、保  
障性住宅工程，住宅所有权人可按照保险承保范围、期限（保险公司  
出具的《住宅工程质量潜在缺陷保险告知书》见“附件”栏），向保  
险公司或者保险公司委托的物业服务企业等专业服务机构提出理赔、  
维修申请。

六、质量保修期限起始日：

1、本套住宅质量保修期以签订房屋交接书之日起计算；

2、本套住宅所属楼栋的共用部位质量保修期，自本幢楼栋首套住宅签订房屋交接书之日起计算；

3、小区内共用部位质量保修期，自该区域内首套住宅签订房屋交接书之日起计算。

七、住宅质量保修受理部门接到住户的保修申请（书面或电话）后，3日内应予以答复，10日内应进行维修。给排水设备出现管道爆裂漏水等情况时，应立即采取有效的抢修措施。

八、经符合资质条件的检测机构鉴定，属主体结构质量安全不合格的，本公司允许住户退还或调换住宅，并承担有关的鉴定费用。

九、若住宅所有权人在保修期内对房屋质量问题，凡涉及住宅工程质量的，可根据《上海市建设工程质量和安全管理条例》等，向该住宅所在地区的建设工程质量主管部门申请协调；凡涉及住宅配套设施的，可根据《上海市新建住宅交付使用许可规定》，向颁发该住宅《新建住宅交付使用许可证》的房屋管理部门申请协调。住宅所有权人也可选择提起诉讼或者申请仲裁。

十、本质量保证书作为该住宅销售合同的附件，与合同具有同等法律效力；该住宅转让时，本质量保证书应当随住宅一并转让至受让住户，受让住户依法享有与原住户同等权利，承担同等义务。

十一、本公司在质量保修期限内，对出现的质量问题，负责无偿修复。但因住宅所有权人使用不当，或擅自对房屋结构、门窗、电气、给排水、有防水要求的部位等拆改产生的质量问题，不属于质量保修范围。

十二、本公司的主要负责人依法对本住宅工程质量全面负责，按照合同约定督促工程参与单位负责人和项目负责人落实质量责任终身制。

十三、其它保证保修承诺：

(本件复印无效)

开发企业(保证单位)(公章):

法人代表(签章):

日期:                    年                    月                    日

公司地址:

联系人:

联系电话:

邮政编码:

住宅质量保修受理部门:

地     址:

联系电话:

联系人:

邮政编码:

附 件 一

分户验收证明文件

(粘贴线和骑缝章加盖处)

附 件 二

保险公司出具的《住宅工程质量潜在缺陷保险告知书》

(粘贴线和骑缝章加盖处)

## 保修记录

日期	维修内容	维修单位	维修人员签名	业主签名
备注				

附件 2:

# 上海市新建住宅 使用说明书

(2020 年版)

(示范文本)

小区名称 \_\_\_\_\_

建设单位 \_\_\_\_\_

尊敬的住户：

欢迎您成为\_\_\_\_\_住宅小区\_\_\_\_\_号\_\_\_\_\_室的住户，祝愿您在这里享受安全、温馨和美好的家居生活。

为了使您能充分了解所居住的小区概况、建筑结构、住宅设备设施、小区公共设施、住宅节能与性能状况、住宅装修与使用注意事项，以确保建筑结构、设备设施的安全使用，维护全体业主的共同利益，同时了解本小区周边的市政、公共配套设施，方便您的日常生活，特编制本说明书。请您在使用本住宅及其配套设施之前，仔细阅读本说明书。

您所居住的住宅属于：商品住房  
共有产权保障住房（经济适用住房）  
公共租赁住房  
征收安置住房（动迁安置住房）  
其他

按预（销）售合同约定，您的住宅属于：

毛坯住房  
全装修住房

## 小区概况

1、小区名称：\_\_\_\_\_

2、建设单位：\_\_\_\_\_ 联系电话\_\_\_\_\_

3、设计单位：\_\_\_\_\_ 联系电话\_\_\_\_\_

4、施工单位：\_\_\_\_\_ 联系电话\_\_\_\_\_

5、监理单位：\_\_\_\_\_ 联系电话\_\_\_\_\_

6、勘察单位：\_\_\_\_\_ 联系电话\_\_\_\_\_

7、销售单位：\_\_\_\_\_ 联系电话\_\_\_\_\_

8、开工日期：\_\_\_\_年\_\_月\_\_日，本期住宅竣工备案日期：\_\_\_\_年\_\_月\_\_日

9、范围和规模：

(1) 四至范围：

东至( )，南至( )，西至( )，北至( )

(2) 本小区住宅总建筑面积：\_\_\_\_\_平方米

10、按本项目规划要求配建的主要公建服务设施：

公建服务设施	地 址	备 注（过渡方案）
物业管理		
居民委员会		
业主委员会		
社区卫生服务		
幼儿园		
小学		
初级中学		
文化活动室		
老年康体活动室		
商 业		

注：按照有关规定，分期建设的住宅项目，相关公建设施允许在过渡时期采取过渡方案。

# 建筑结构

- 1、住宅类型：  低层  多层  高层
- 2、结构体系：  
(1) 基础类型：  桩基础  条形基础  筏板基础  
 箱型基础  
(2) 上部结构：  砖混结构  框架结构  剪力墙结构  其它
- 3、建筑总层数 ( ) 层，建筑层高 ( ) 米
- 4、楼面荷载设计值：  
(1) 起居室： 荷载 ( ) 千牛/平方米\*  
(2) 卧室： 荷载 ( ) 千牛/平方米  
(3) 卫生间： 荷载 ( ) 千牛/平方米  
(4) 厨房： 荷载 ( ) 千牛/平方米  
(5) 阳台： 荷载 ( ) 千牛/平方米  
(6) 屋面： 荷载 ( ) 千牛/平方米
- 5、住宅抗震设防烈度 ( ) 度\*
- 6、墙体分隔系统：  
(1) 外墙(填充墙)材料 ( )  
(2) 内墙(分隔墙)材料 ( )

注：\*1吨力=9.8千牛；

\*抗震设防烈度：作为地区抗震设防依据的地震烈度，是建筑抵抗地震破坏力的指标。

## 住宅设备设施

### 1、公共设备设施：

名 称	容量或规格	备 注
电	Kw	
自来水	Mpa	供水方式： <input type="checkbox"/> 变频 <input type="checkbox"/> 水箱 <input type="checkbox"/> 其它
燃气	立方米/小时	供气方式： <input type="checkbox"/> 天然气 <input type="checkbox"/> 煤气 <input type="checkbox"/> 液化气
电话	门/户	
宽带数据	门/户	<input type="checkbox"/> 五类线到户 <input type="checkbox"/> 光纤到户 <input type="checkbox"/> 其它
有线电视	个终端/户	<input type="checkbox"/> 东方有线 <input type="checkbox"/> 其它

### 2、居家安防系统：

名 称	安 装 部 位	备 注
红外探 头		
紧急报 警按钮		
门(窗) 磁开关		

注：安防系统的使用，请仔细阅读使用说明书。

### 3、预留设施：

(1) 空调外机预留位置：有 无

空调预留孔：有 无

冷凝集水管：有 无

注：请根据空调外机预留位置选择尺寸合适的空调机。

(2) (脱排) 排烟道预留：规格\_\_\_\_\_

(3) 排气孔预留：规格\_\_\_\_\_

### 4、全装修住宅的设备设施：

位置	项目	材料(设备)名称	品牌	型号/规格	备注
起居室(客厅)	地面				
	墙面				
	顶面				
	分户门				
	分户门锁				<input type="checkbox"/> 机械锁 <input type="checkbox"/> 指纹(密码)锁
	其他				
餐厅	地面				
	墙面				
	顶面				
主卧室	地面				
	墙面				
	顶面				
	卧室门				
次卧室	地面				

	墙面				
	顶面				
	卧室门				
主卫生间	地面				
	墙面				
	吊顶				
	门				
	门锁				
	洗脸盆				
	洗脸盆台面				
	洗脸盆龙头				
	座便器				
	浴缸				
	淋浴房				
	淋浴龙头				
次卫生间	地面				
	墙面				
	吊顶				
	门				
	门锁				
	洗脸盆				
	洗脸盆台面				
	洗脸盆龙头				
	座便器				
	浴缸				
	淋浴房				
	淋浴龙头				

厨房	地面				
	墙面				
	顶面				
	橱柜				
	台面				
	洗涤盆				
	洗涤盆龙头				
	灶具				
	吸油烟机				
	热水器				
	阳台	地面			
顶面					
阳台护栏					
贮藏室	地面				
	墙面				
	顶面				
	门				
	橱柜				
其他用房					
主要辅料	电线				
	冷水管				
	热水管				
其他					

注：1、如该类材料或设备在本项目未实施的，请填写“无”或斜杠表示。

2、“其他”是指建设单位在该项目中使用的其他主要设备设施，如空调、太阳能、地板采暖设备等。

3、墙面采用乳胶漆或墙纸的应明确材料和品牌；采用木饰面、软包等的无需注明品牌。

4、采用企业自行开发生产的专用产品时，应在相应备注中注明“企业自制”。

5、地面、墙面采用石材的应注明石材类型，无需说明品牌和型号。

6、设备设施的使用说明书（手册）、保修卡由建设单位提供。

# 小区公共部位设施

## 1、电梯：

品牌：\_\_\_\_\_ 梯速：\_\_\_\_\_m/s 载重：\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_ 人数/kg

## 2、消防设施：

配置内容和地点\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

## 3、车库机动车：

地下停车位\_\_\_\_\_个，请按行车路线标识慢速行驶、进出地库，并按停车标识停车，禁止乱停乱放。

地面机动车停车位\_\_\_\_\_个，请按停车标识停车，禁止乱停乱放。

## 4、非机动车停放场所：

配置地点\_\_\_\_\_

请按停车标识停车，禁止乱停乱放。

## 5、环卫设施：

配置内容和地点\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**6、小区绿化：**

配置内容和地点\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**7、公共活动场所：（包括体育锻炼、儿童娱乐等）**

配置内容和地点\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**8、物业管理用房：（包括物业服务企业用房、业主委员会用房等）**

配置内容和地点\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

# 住宅节能与性能状况

## 1、围护结构节能的状况：

### (1) 屋面保温：

保温材料名称( )，厚度( )。

### (2) 墙体保温：

保温措施：内墙保温 外墙保温 自保温 其他( )；

保温材料名称：内墙保温( )，外墙保温( )，

自保温( )，其他( )；

厚度：内墙保温( )，外墙保温( )，

自保温( )，其他( )。

### (3) 窗：中空 Low-E

窗框材料：铝合金 普通 断热 塑钢 其它( )，

外遮阳形式( )，内遮阳材料( )。

## 2、用能系统的状况：

### (1) 分体空调：

品牌( )，产品规格(型号)( )，能效等级( )。

### (2) 户式中央空调：

机组类型：一拖多 冷热水热泵机组 燃气热泵，

品牌( )，产品规格(型号)( )，

驱动能源：电 燃气，

单台额定制冷量( )，制冷能效比( )。

(3) 生活热水系统:

热源形式:  燃气  电,  
系统形式:  储热式  即热式,  
品牌 ( ), 产品规格 (型号) ( ),  
热水器能效等级 ( )。

3、可再生能源利用系统的状况:

(1) 太阳能热水系统: 品牌 ( ), 热水器容积 ( L ),  
辅助加热形式:  电  燃气  其它 ( ),  
集热器形式:  平板式  真空管式,  
供水方式:  承压式  非承压式。

(2) 空气源热泵热水系统:

品牌 ( ), 产品规格 (型号) ( ),  
加热能效比 ( ), 工作温度范围 ( )。

4、住宅性能等级:

住宅性能认定状况	认定性能指标	备注
已认定 <input type="checkbox"/>	1A <input type="checkbox"/> 2A <input type="checkbox"/> 3A <input type="checkbox"/>	
未认定 <input type="checkbox"/>	-----	

注: 住宅性能认定浅释: 按照住宅性能评定技术标准, 住宅性能包含: 适用性、环境性、经济性、安全性和耐久性。经综合评定, 满足国家相关强制性标准且性能好的住宅, 称为 A 级住宅。按照性能由低到高又为 1A、2A、3A。

# 住宅装修和使用注意事项

## 一、装修注意事项：

(1) 禁止损坏房屋承重结构，注意保护建筑物的墙、柱、梁等结构构件，防止危及住宅的承重、抗风、抗震及抗渗水能力。所有改变原有建筑设施的项目（包括拆除或改变隔墙；在墙体、梁、柱及楼板上开凿孔洞；改变进户门及外门窗；在室内砌墙或超负荷吊顶等）都可能危及您自身及他人利益或安全。

(2) 在装修时应避免随意增加楼地面静荷载，不要在各个房间以及阳台堆放超过设计荷载的重物。

(3) 在装修中若需要做分隔设施，应采用轻质材料。铺设地板或吊顶时注意楼板的厚度，以免凿穿楼板。

(5) 厨房、卫生间装修应注意保护好排水管和地漏，地面铺设地砖时要做好防水层，不要损坏管道防水设施。安装排气扇时应同时安装止回阀装置，不要轻易放弃垂直排气烟道，更不能破坏垂直排气烟道。

(6) 装修时应注意不要随意拆装进户供水管、阀门和水表，不要在距管道10厘米范围内钻孔、凿墙，以免损坏管道。

(7) 装修中不要拆装各类排水管道系统，以免破坏管道系统的完整性；对管道的检修位置要留有足够的空间，以便疏通管道。应根据上下水管道的安装或预留现状选购卫生洁具，请特别注意座便器下水口离墙的间距，以免无法对准楼板预留口。

(8) 为了保证用电安全，装修时不要擅自更改原设计电路。当公共电路发生故障时，应及时通知有关部门检查维修，不要擅自触及配电设施。

(9) 为了确保用气安全，装修时不要擅自拆装、移动燃气表具及管道，更不要将燃气管封闭在墙体内。

(10) 如需安装防护设施或防盗门窗，应征得物业服务企业同意并采用其确定的统一式样和材料，且安装时保证建筑外观不受破坏。

## 二、使用注意事项：

(1) 请不要擅自改变住宅的使用性质。

(2) 禁止将居住房屋分隔搭建成若干小间，按小间或床位出租或转租。

(3) 不要向各类下水道投入垃圾、杂物，以免堵塞管道。

(4) 所有门、窗在遇大风时应关严，以防大风吹坏门窗扇坠落伤人；未使用的空调、热水器等外墙预留洞在遇暴风雨时应严密封堵，以防渗水。

(5) 为了保证住宅外立面的美观和统一，请不要破坏房屋外貌，请不要在院内、阳台、平台和屋顶等部位搭设各类违法建筑物、构筑物。

(6) 请不要占用、损坏住宅的共用部位或者移装共用设备。

(7) 使用电梯、环卫、车库、体育等共用设施应服从物业公司的管理要求。

(8) 不要发出超过标准的噪声。

(9) 禁止违反法律、法规的其他行为。

# 服 务 指 南

## 1、公用事业相关设施办理开通手续：

类 别	办理开通单位	地 址	电 话	备 注
燃气				
供电				
自来水				
电话（宽带）				
有线电视				

注：小区周边尚未敷设燃气管道的，则表内注明的是液化气供应点。

## 2、小区周边交通状况：

公交线路（站点）\_\_\_\_\_

轨道交通线路（站点）\_\_\_\_\_

## 3、小区周边教育设施名称：

幼儿园\_\_\_\_\_

小学\_\_\_\_\_

中学\_\_\_\_\_

注：学区划分以当地教育部门的规定为准。

## 4、物业公司、居委会、公安派出所地址及电话：

物业公司地址\_\_\_\_\_ 电话\_\_\_\_\_

居委会地址\_\_\_\_\_ 电话\_\_\_\_\_

公安派出所地址\_\_\_\_\_ 电话\_\_\_\_\_

## 5、公用事业费交款处：

邮政局\_\_\_\_\_ 银行\_\_\_\_\_

## 6、社区行政服务设施地址及电话：

社区事务受理中心地址\_\_\_\_\_ 电话\_\_\_\_\_

街道办事处或镇政府地址\_\_\_\_\_ 电话\_\_\_\_\_

## 7、医疗：

医院\_\_\_\_\_ 社区卫生服务中心\_\_\_\_\_

### 8、商业设施:

菜市场\_\_\_\_\_

超市\_\_\_\_\_ 购物中心\_\_\_\_\_

### 9、小区管理服务指南:

	电 话		电 话
报修		会所（活动室）	
业主/住户投诉		小区主入口门卫室	
		小区次入口门卫室	

### 10、社会服务电话（仅供参考）

市民服务热线	12345	供电报修	95598
火警	119	电话报修	112
公安报警	110	自来水报修	962740
医护急救	120	管道燃气报修	962777
电话号码查询	114	有线电视报修	96877
邮政编码查询	11185	大众出租	96822
时间查询	12117	铁路问讯	63179090
天气预报	12121	浦东机场航班问讯	96990
上海电信综合服务	10000	虹桥机场航班问讯	96990
市工程建设质量管理协会新建住宅质量投诉电话 63847498			
服务时间：周一至周五 9:00-16:30（节假日除外）			

# 附 页 一

---

住宅承重结构平面布置示意图

## 附 页 二

---

强电、弱电管线布置示意图

# 附 页 三

---

给排水管道、燃气点位布置示意图

---

抄送：上海市房地产行业协会。

---

上海市住房和城乡建设管理委员会办公室 2020年1月15日印发

---