

上海市住房和城乡建设管理委员会 上海市房屋管理局文件

沪建规范联〔2024〕9号

关于印发《上海市住宅工程业主房屋 质量预看房管理办法》的通知

各有关单位：

为持续推进住宅工程品质提升工作，强化建设单位首要质量责任，落实住宅工程参建单位主体责任，在前期试行基础上，经研究决定，本市住宅工程全面实行业主房屋质量预看房制度。现将《上海市住宅工程业主房屋质量预看房管理办法》印发给你们，请认真按照执行。

2024年4月11日

（此件主动公开）

上海市住宅工程业主房屋质量预看房管理办法

第一条（目的）

深入践行“人民城市人民建，人民城市为人民”重要理念，以提升住宅工程品质，提高人民群众对住宅工程质量的获得感和满意度为目标，组织住宅工程建设主体和使用主体共同参与质量建设工作。

第二条（定义）

业主房屋质量预看房（以下简称“质量预看房”），是指在住宅工程分户验收后，由建设单位组织预购房或预选房的业主查看所购或所选房屋的质量情况，并在工程竣工验收前对业主提出房屋质量问题完成整改的制度。

质量预看房业主，是指已完成住宅预售合同备案的房屋产权购买人或已签订动迁分配协议并完成图纸选房的产权类保障房安置对象。

质量预看房查看的房屋质量问题，是指房屋建筑工程质量不符合国家、地方住宅工程施工质量验收标准以及设计文件要求。

第三条（适用范围）

实行质量预看房的工程应为本市行政区域内新建预售商品房和预售或预选产权类保障房。

第四条（开展质量预看房的前提条件）

（一）已按施工图纸及施工合同要求完成全部施工内容，具备通水通电条件；

（二）已按《上海市住宅工程质量分户验收管理办法》要求，完成住宅工程分户验收，且质量问题已整改完成，并在户内醒目位置张贴《上海市住宅工程质量分户验收表（户内）》；

（三）已按要求编制《质量预看房工作方案》，并提前一周向工程受监的监督机构报备；

（四）现场不存在影响业主看房安全的危险因素。

第五条（查看范围及内容）

质量预看房查看范围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，查看内容详见附件1。

第六条（问题处置）

业主在质量预看房过程中提出的问题，应由建设单位组织监理单位、施工单位及设计单位甄别是否为房屋质量问题，并将甄别后的房屋质量问题抄送质量潜在缺陷保险公司（以下简称“保险公司”）。

（一）对于房屋质量问题，建设单位应落实整改。

（二）对于超出质量预看房查看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），或超出国家和本市有关工程建设标准、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。

第七条（参建各方工作要求）

（一）建设单位

1. 基本要求

（1）建设单位应按《关于落实建设单位工程质量首要责任的通知》（建质规〔2020〕9号）、《上海市建设工程建设单位首要质量责任管理规定》（沪住建规范联〔2020〕11号）要求，对住宅工程参建单位落实质量责任情况进行检查，强化对关键环节质量控制和过程质量管理，全面组织实施质量预看房。

（2）建设单位在申请项目预售许可前，应确保按本市设计深度要求完成装修图纸设计。房屋预售前，建设单位不得擅自进行设计变更。确需变更的，应征得业主书面同意。建设单位擅自变更设计的，应承担相应违约责任。

（3）建设单位在申请项目预售许可证时，应向房屋行政管理部门提交《上海市住宅工程业主房屋质量预看房告知承诺书》（详见附件2）。建设单位应在与业主签订的预售合同中，明确双方在质量预看房中的权利及义务。

（4）建设单位控股企业法人股东应加强对项目质量预看房培训指导及过程把关。

2. 准备工作

(1) 建设单位组织质量预看房前，应确保项目满足本通知第四条规定的质量预看房前提条件。

(2) 建设单位应制定《质量预看房工作方案》，方案应当经项目负责人及质量负责人审核并加盖公章，在建设单位控股企业法人股东指导下实施。方案中应包括质量预看房数量、看房周期、工作流程、业主接待点设置、服务团队、人员分工、相关责任人及投诉处置预案等。

(3) 建设单位在组织质量预看房期间，应在项目现场设置业主接待点。成立由相关专业人员组成的服务团队，由服务团队负责项目现场的咨询、疏导、沟通、协调以及质量问题的登记记录。质量预看房结束后，服务团队应通过微信、电话等形式继续保持与业主双向沟通。团队服务期为质量预看房启动之日起至已预售房屋全部交付业主之日。

(4) 建设单位制定的投诉处置预案，应包括成立以建设单位项目负责人为组长的投诉处置小组。制定“投诉不出小区”管理制度，明确人员组织、工作职责、联系方式、处置程序、处置工作要求、信息报告以及后期处置等相关内容。如质量预看房实施过程中发生群访、纠纷、舆情等突发情况时，建设单位投诉处置小组应启动应急响应程序，主动协调处理，并将投诉及相应处置情况及时上报控股企业法人股东。

(5) 建设单位应提前确定质量预看房陪同人员。陪同看

房人员应具备工程类专业背景，可为业主解答常见质量问题。

(6) 建设单位应至少提前一周通知全数已购房或已选房业主，向业主发放《上海市住宅工程业主房屋质量预看房告知书》(告知书内容要素详见附件3)，并告知质量预看房实施注意事项及建设单位相关负责人联系方式。通知完成后应进行记录汇总，形成《上海市住宅工程业主房屋质量预看房查看通知情况汇总表》(详见附件4)。当业主确实无法在告知时间到场看房的，应允许业主在质量预看房周期内进行一次看房时间调整。业主逾期未参与质量预看房的，建设单位应做好书面记录。

(7) 质量预看房实施工作天数，原则上按应进行质量预看房住宅户数确定：当户数不足200户时，质量预看房时间不少于3日，看房日期应至少包括一个非工作日。当户数在200户与500户之间时，质量预看房时间不少于5日；当户数大于500户时，质量预看房时间不少于7日，上述情况的看房日期应至少包括两个非工作日。

3. 陪同看房

(1) 建设单位应在看房人员进入现场前查验其身份证明材料，安排人员做好登记工作，形成《上海市住宅工程业主房屋质量预看房现场查看登记表》(详见附件5)。

(2) 建设单位应为看房人员现场查看提供良好的安全环境，现场有序组织查看工作，确保看房人员人身安全。同时，

组织看房人员签订健康风险责任承诺书，提示看房人员在身体健康状况允许的条件下参与质量预看房。

(3) 质量预看房过程中陪同人员应全程陪同并真实记录业主反馈的问题，做好现场引导、沟通解释和协调工作。

4. 整改闭合

(1) 对于房屋质量问题，建设单位应督促施工单位进行全面整改，并组织监理单位对房屋质量问题整改完成情况进行复核，形成《上海市住宅工程业主房屋质量预看房查看质量问题处置情况记录表》(详见附件6)，随同《上海市新建住宅质量保证书》一并交给业主。针对普遍性问题应统一排查、统一整改。

(2) 工程竣工验收前，建设单位应将质量预看房业主到位查看情况及整改落实情况进行汇总，形成《上海市住宅工程业主房屋质量预看房情况汇总报告》(详见附件7)提交工程受监的监督机构，并抄送相关保险公司。

(二) 设计单位

1. 设计单位编制施工图设计文件应符合工程设计法规规定、强制性标准和设计深度要求。

2. 设计单位应在质量预看房期间配合建设单位完成现场咨询工作。

3. 设计单位应配合建设单位梳理甄别房屋质量问题。

（三）施工单位

1. 为保证住宅工程完工质量，施工单位应落实专项质量保证措施，防范质量多发性问题。

2. 施工单位对住宅工程质量承担主体责任，应配合建设单位开展质量预看房工作。应按图施工完成规定工作，配合提供现场看房安全条件。在质量预看房期间，确保看房区域无施工作业情况。

3. 施工单位应配合建设单位梳理甄别房屋质量问题，对于质量预看房中业主提出的房屋质量问题，施工单位应在竣工验收前进行整改闭合。

（四）监理单位

1. 监理单位对住宅工程施工质量承担监理责任，应当配合建设单位开展质量预看房工作，负责督促施工单位落实工程施工质量问题的整改闭合。

2. 监理单位在质量预看房过程中发现施工现场存在降低质量标准或质量问题整改不力等情况，应及时上报建设单位，限期不整改的按规定报告相关质量监督机构。

3. 监理单位如发现项目不具备相应条件即组织质量预看房的，应立即向受监质量监督机构报告。

第八条（保险公司及风险管理机构工作要求）

（一）工程建设过程中，保险公司或其委托的风险管理机

构应加强对易发房屋质量问题检查，并及时提示建设单位督促整改。

(二) 保险公司或其委托的风险管理机构应抽查业主在质量预看房中提出的房屋质量问题整改情况(抽查比例不少于提出房屋质量问题总户数的10%)，形成《上海市住宅工程业主房屋质量预看房问题整改情况抽查记录表》(详见附件8)，作为《预看房质量问题专项检查报告》的附件，最终纳入质量风险最终检查报告。抽查中发现的房屋质量问题未按要求整改完成的，不得出具《预看房质量问题专项检查报告》。

第九条 (业主看房注意事项)

(一) 质量预看房制度是为了满足业主提前查看房屋质量需要，不代替现有的住宅质量验收环节。

(二) 参加质量预看房业主原则上应为完全民事行为能力人，在现场查看期间须遵守安全管理制度规定，并签订健康风险责任承诺书。

(三) 业主应在约定时段内完成现场查看。无法在约定时间到场的，可在质量预看房周期内与建设单位协商进行一次看房时间调整。

(四) 业主应提供相应的身份证明材料。业主因自身原因无法到场看房的，可委托他人实施质量预看房，并提供书面委托证明。业主有需求的，可由其他人员陪同看房，每户看房人

员不超过3人。业主逾期未参与查验的，视同主动放弃。

（五）业主应当场反馈查验发现的房屋质量问题，由陪同人员记录于《上海市住宅工程业主房屋质量预看房查看质量问题处置情况记录表》（详见附件6），双方当场签字确认。

第十条（监督管理）

（一）各区建设管理部门及质量监督机构应加强对本市住宅工程质量预看房工作的监督管理，将质量预看房工作纳入建设工程质量安全巡查、日常质量检查的内容。监督机构可视情况抽查现场完工情况、业主被通知情况及相关凭证。

（二）各区房屋行政管理部门应加强对商品房销售行为的监管，强化对商品房预售方案的备案审核。

（三）对于未组织或未按规定组织质量预看房的建设单位，监督机构应责令整改；造成负面舆情或群体性事件的，监督机构应将其违规行为及时依法处理，并按照相关规定取消评优资格。房屋行政管理部门应当按照《上海市建设工程建设单位首要质量责任管理规定》等文件规定，对违规相关企业进行处理，其中包括采取房屋建设与销售联动管理措施。

（四）在工程综合竣工验收时，监督机构应依据国家和本市有关标准、规范等，结合住宅工程功能性实体质量抽查比对工作要求，对业主提出的房屋质量问题整改情况进行抽查，并检查《上海市住宅工程业主房屋质量预看房情况汇总报告》。

发现住宅工程建设单位在质量预看房过程中有弄虚作假、隐瞒相关事实或对于存在的质量问题整改不力等行为的，应纳入不良行为记录，按《上海市建设工程建设单位首要质量责任管理规定》附件1第三条第（一）款“未切实落实项目法人责任制”的规定予以记分处理。情节严重的，依法予以处罚。

第十一条（解释部门）

本通知由上海市住房和城乡建设管理委员会和上海市房屋管理局负责解释。

第十二条（施行日期）

本通知于2024年5月16日起实施，有效期至2028年12月31日。

- 附件：
1. 上海市住宅工程业主房屋质量预看房查看内容
 2. 上海市住宅工程业主房屋质量预看房告知承诺
 3. 上海市住宅工程业主房屋质量预看房告知书要素
 4. 上海市住宅工程业主房屋质量预看房查看通知情况汇总表
 5. 上海市住宅工程业主房屋质量预看房现场查看登记表
 6. 上海市住宅工程业主房屋质量预看房查看质量问题处置情况记录表

7. 上海市住宅工程业主房屋质量预看房情况汇总
报告
8. 上海市住宅工程业主房屋质量预看房问题整改情
况抽查记录表

