市建管处住宅工程业主开放日活动工作指南

第一章 总则

第一条 为进一步落实建设单位工程质量首要责任，强化工程参建各方责任主体质量意识，切实维护消费者合法权益，有效减少工程质量投诉，提升人民群众对住宅工程质量的满意度，根据安徽省住房和城乡建设厅《关于推行住宅工程业主开放日制度的通知》（建质〔2022〕85号）、安庆市住房和城乡建设局《关于进一步推进和规范全市住宅工程业主开放日工作的通知》（建质发〔2023〕354号）等文件精神制定本指南。

第二条 本指南适用于市本级监管的所有新建住宅工程，包括商品住宅小区、公寓、安置房等住宅工程，以及用于居住功能的其它建筑工程。

第三条 本指南所称业主开放日活动是指，由新建住宅工程建设单位联合项目参建各方责任主体（包括设计、施工、监理等单位），在规定时间、限定范围、保障安全的情况下，组织业主进入项目现场查看工程建设实际情况，了解现场施工实际状况，进而促进各方责任主体和业主的交流，提升住宅工程品质的一项建设工程社会监督活动，可简称为“业主开放日”。

业主是指商品房中已完成购房合同网上备案手续的人员或安置房中已完成选房程序的人员。

第四条 市建管处质量安全监督办公室负责对市本级监管的新建住宅工程业主开放日活动实施监督，对业主开放日活动中涉及的工程质量问题督促整改。

第二章 组织实施

第五条 建设单位对工程质量承担首要责任，是业主开放日活动组织实施者，对活动开展和问题整改负首要责任。建设单位应负责业主开放日活动的方案制定、组织实施及问题整改，并按要求做好业主开放日活动中的安全保障等工作。施工、监理、设计、检测、物业等单位按照各自职责做好配合。

参加活动的业主应身体健康，具有完全民事行为能力，在参加业主开放日活动时能够遵守安全告知内容，听从现场工作人员的指挥和管理。

第六条 业主开放日活动主要开放以下内容，涉及工程质量方面的内容详见《业主开放日活动工程质量查看要点》（附件1）。

（一）主体结构实体质量情况；

（二）防水工程施工情况；

（四）墙体节能保温施工质量情况；

（五）装修工程施工质量情况；

（六）绿色建筑等级及主要技术应用情况（如节能门窗、可再生能源应用等）；

（七）小区配套设施情况等。

第七条 建设单位应严格按以下三个阶段，分批次组织业主开放日活动，各阶段业主开放日活动应尽量安排在周末或节假日。

第一阶段：主体结构验收合格后，装饰装修施工前。

第二阶段：分户验收后，竣工验收前。

第三阶段：竣工验收合格后，正式交付前。

第八条 建设单位应根据项目建设实际情况和每个阶段的特点，制定各阶段业主开放日活动方案，内容应包括项目概况、人员组织安排、开展时间、开放内容、保障措施等。

建设单位应组织相关单位按照活动方案做好现场各项准备工作，并应至少提前7天向所有业主发出邀请，告知业主开放日活动的具体时间、查看内容（附件1）、集合地点、活动流程和进入现场的注意事项等，同时在小区（或工地）主要入口处予以公示，活动通知情况应记录在《业主开放日活动通知情况记录表》（附件2）中。

第九条 建设单位应按照活动方案集中或分批分组有序组织业主到项目现场，按户发放《业主开放日活动分户问题登记表》（附件3），并组织专业人员携带检查工具全程陪同业主参观户内及相关公共区域、公共设施，留存影像资料。同时对参加活动的业主做好安全教育，提供相应安全防护用品，避免安全事故发生。

业主应根据实地查验情况如实填写《业主开放日活动分户问题登记表》（附件3），业主和建设单位陪同人员应在登记表中签字确认。对于业主提出的合理问题，建设单位应制定整改措施予以处理；对于业主提出的不符合客观事实或工程建设技术标准的意见，建设单位应依据法律法规、工程建设技术标准、设计文件、合同约定等进行解释。

第十条 各阶段业主开放日活动结束后，建设单位应牵头整理汇总所有问题并填写《业主开放日活动反映问题汇总表》（附件4），分类统计、分类制定整改措施，落实相关责任单位和责任人员，逐项完成整改，并留存相应施工资料。整改完成后由建设、监理、施工单位共同验收，在《业主开放日活动分户问题登记表》（附件3）中签字确认，并将整改情况及时反馈业主，同时做好记录。业主要求实地查看整改情况的，建设单位应予配合。

第三章 监督管理

第十一条 建设单位应将业主开放日活动方案在活动前7天向市建管处质量安全监督办公室报备，活动结束后应将业主开放日开展情况（业主到访情况、质量问题及整改完成情况等，附件2-5）在相关质量问题整改完成后5日内向市建管处质量安全监督办公室报送。

第十二条 市建管处质量安全监督办公室应加强对业主开放日活动的监督指导，将业主开放日开展情况和涉及的工程质量问题整改情况纳入日常监督检查内容。活动实施前对告知业主情况进行电话抽查，活动实施时到场对活动开展情况进行监督指导，工程质量问题整改完成后对反馈业主情况进行电话抽查，相关检查情况应记录在《市建管处回访抽查记录表》（附件6），电话抽查应不少于10户。

第十三条 在业主开放日活动中敷衍应对、弄虚作假、整改不到位、上报数据明显存在逻辑错误的，应责令建设单位重新组织并给予公开通报、信用惩戒等处理。在业主开放日活动中实地抽查发现工程质量存在严重缺陷的，应将工程项目及责任主体列为重点监管对象，加大日常监督频次和力度。在业主开放日活动监督检查中发现的质量责任落实不到位、有严重违法违规行为的，应依法依规移送处理。

交付使用后发生工程质量投诉的，要倒查该户开放日问题登记表及整改记录，对于活动中登记的质量问题整改维修不到位而产生质量投诉的，要记入企业信用档案，并公开予以曝光。

第十四条 对积极组织、措施得力、整改及时、效果良好的项目及责任主体予以通报表扬、信用加分。将业主开放日制度落实情况作为申报优质工程的重要条件，业主开放日制度落实较好的项目优先评选。

第十五条 市建管处质量安全监督办公室应及时归集整理各项目业主开放日活动开展情况，按月统计上报。每半年对业主开放日制度落实情况（活动开展情况、主要经验做法、存在的问题和解决措施等）进行分析通报。

第四章 附则

第十六条 业主开放日活动并不免除参建各方责任主体应承担的质量责任和保修义务；对于因开放日活动中业主提及的问题整改维修不到位产生的工程质量投诉，由建设单位承担全部责任。

第十七条 业主开放日活动中涉及的非工程质量方面的问题和纠纷，业主可向相关部门申请协调处理。

附件：1.业主开放日活动工程质量查看要点

2.业主开放日活动通知情况记录表

3.业主开放日活动分户问题登记表

4.业主开放日活动反映问题汇总表

5.业主开放日活动开展情况统计表

6.市建管处回访抽查记录表

附件1

业主开放日活动工程质量查看要点

## 第一阶段工程质量查看要点（户内）

**1.混凝土结构观感质量**

现浇混凝土结构是否存在严重质量缺陷，主要受力构件是否有露筋、蜂窝、孔洞、夹渣、疏松、裂缝。混凝土顶板是否开裂，有防水要求的顶板是否渗水。

**2.砌体工程观感质量**

砌体工程是否存开裂，灰缝砂浆是否密实饱满，竖向灰缝是否有瞎缝、透明缝和假缝。

## 第二阶段工程质量查看要点（户内）

**1.建筑尺寸控制质量**

房间净开间、进深尺寸是否在误差范围内（允许偏差±15mm，允许极差为25mm）；房间净高尺寸是否在误差范围内（允许偏差为-15mm，允许极差为25mm）。

**2.墙面、顶棚、地面观感质量**

墙面和顶棚是否渗漏、开裂、脱层、空鼓、爆灰、露筋、泛碱，是否平整。地面是否空鼓、开裂、露筋、起砂。厨房、卫生间和阳台地坪与地漏、管道结合处是否渗漏。厨房、卫生间、阳台和有排水要求的地面及地漏排水是否顺畅，是否有倒泛水和积水现象。烟道是否渗漏、开裂，止回阀是否安装。

饰面板（砖）是否粘贴牢固、是否空鼓；饰面板（砖）表面是否平整、洁净、无明显色差、无裂痕和缺损。涂料是否涂饰均匀平整、粘结牢固，是否漏涂、透底、开裂、起皮、掉粉、反锈、有明显色差。壁纸、墙布是否粘贴牢固，是否漏贴、补贴、脱层、空鼓、翘边、气泡、裂缝、皱折。吊顶面板是否安装牢固、表面平整，是否有翘曲、裂缝、缺损。地板铺设是否牢固、不松动。板块地面是否空鼓、开裂、掉角缺楞，是否平整。

**3.门窗安装观感质量**

门窗是否安装牢固、开关灵活、关闭严密，是否有倒翘、阻滞及反弹现象。推拉门窗扇是否有防脱落措施。外门窗是否渗漏。玻璃是否有裂纹、损伤、松动。密封条/密封胶是否牢固、是否有脱落现象。排水孔是否畅通。

**4.窗台、栏杆安装观感质量**

窗台、栏杆是否满足以下要求：外窗窗台距楼面、地面的净高低于0.90m时，应有防护设施。阳台、室内回廊的临空部位应设置防护栏杆（栏板），栏杆（栏板）应安装牢固，垂直高度不应小于1.10m，垂直杆件间净距不应大于0.11m。

**5.给排水管道安装观感质量**

室内给水、排水管道是否按照设计图纸位置安装，是否安装牢固，是否渗漏、堵塞。排水管道是否设置存水弯。生活污水管道是否有倒坡现象。高层明敷排水塑料管是否设置阻火圈或防火套管。角阀、龙头是否启闭灵活、无渗漏。

**6.空调设备安装观感质量**

设备平台尺寸是否满足设计图纸要求。空调室外机和室内机是否安装牢固。空调管道穿墙处是否密封，是否有雨水渗入。空调管道是否连接严密、无渗漏。空调冷凝水排水是否畅通，是否汇排到排水管道或设备平台地漏。

**7.精装修住宅中细部观感质量**

配电箱是否安装牢固、部件齐全，家居配电箱回路标识是否正确，箱内开关是否动作灵活。开关插座面板是否安装牢固、四周无缝隙、无碎裂划伤。灯具是否安装牢固。储柜、橱柜是否安装牢固、配件齐全，抽屉和柜门是否开关灵活、回位正确，柜体表面是否平整、洁净，是否有裂缝、翘曲、损坏。窗帘盒、窗台板、门窗套、隔断是否安装牢固、表面平整，是否有开裂、变形、损坏。户内燃气管道与燃具是否采用不大于2m、中间无接口的软管连接，是否有弯折、拉伸、龟裂、老化等现象。卫生洁具及配件是否安装牢固、无损伤，是否排水畅通、无渗漏。淋浴间与墙体结合处是否渗漏；淋浴间门是否安装牢固、开关灵活；淋浴间玻璃是否为安全玻璃，是否有裂缝、缺损；淋浴间内给水、排水系统是否进水顺畅、排水通畅、不堵塞。

## 第三阶段工程质量查看要点（公共部位）

**1.公共部位墙面、地面、顶棚观感质量**

屋面防水处理是否满足设计图纸要求。公共部位（含地下室）墙面、地面、顶棚是否渗漏、开裂、脱层、空鼓、破损、露筋。

**2.外墙观感质量**

外墙（保温）是否平整、无色差，是否破损、脱落。外墙饰面砖是否有空鼓、裂缝、缺损。幕墙与主体结构连接是否牢固可靠。

**3.公共部位栏杆扶手安装观感质量**

公共部位栏杆扶手是否满足以下要求：外廊、内天井、上人屋面及楼梯等处的临空部位应设置防护栏杆（栏板），栏杆（栏板）应安装牢固，垂直高度不应小于1.10m，垂直杆件间净距不应大于0.11m。楼梯扶手高度不应小于0.90m。

**4.公共部位门窗安装观感质量及电梯运行状况**

公共部位门窗是否安装牢固、开关灵活、关闭严密，是否存在倒翘、阻滞及反弹现象。推拉门窗扇是否有防脱落措施。外门窗是否渗漏。电梯是否运行平稳、制动可靠。

**5.其他**

建设单位是否按照设计图纸完成建设内容，包括房屋主体、小区道路、绿化、围墙、大门、供水、供电、供气等。

附件2

业主开放日活动通知情况记录表

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 单位工程名称： | |  | | 建设单位（公章） |  |
|  | |  | |  |  |
| 序号 | 房号 | 业主姓名 | 联系方式 | 通知时间/方式 | 参加活动情况（是/否） |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

注：附件2由建设单位组织填写。

附件3

业主开放日活动分户问题登记表

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 项目名称 |  | | 建设单位 |  | |
| 业主姓名 |  | 房号 |  | 联系电话 |  |
| 存在问题： | | | | | |
| 业主签字 | 年 月 日 | | | | |
| 整改情况：  年 月 日 | | | | | |
| 建设单位 |  | 监理单位 |  | 施工单位 |  |
| 反馈情况 | 年 月 日 | | | | |

注：附件3中“存在问题”由业主填写并签名，其他由建设单位组织填写。

附件4

业主开放日活动反映问题汇总表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 项目名称 |  | 活动开展时间 |  |
| 建筑面积 |  | 单体数量 |  |
| 总户数 |  | 已销售户数 |  |
| 邀请业主户数 |  | 到访参与活动户数 |  |
| 提出问题户数 |  | 提出问题总条数/其中质量问题条数 | / |
| 提出的主要问题 | （列举反映最多的前五类问题） | | |

注：附件4由建设单位填写。

附件5

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 业主开放日活动开展情况统计表 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 报送单位（章）： | | | |  | | | 填报人： | | | |  | | | 联系电话： | | |  | | | | | |  | |  | 填报日期： | | | |  | | | |
| 序号 | 项目名称 | 位置 | 建筑面积（万m2） | | 建设单位 | 勘察单位 | | 设计单位 | 施工单位 | 监理单位 | | 物业单位 | 活动组织时间 | | 活动实施阶段 | 单体数 | | 开放单体数 | 总户数 | 已销售户数 | 邀请户数 | 到访参与活动户数 | | 反馈问题户数 | | | 反馈问题数 | 其中质量问题数 | 已整改问题数 | | 其中已整改质量问题数 | 项目联系电话 | 备注 |
|  |  |  |  | |  |  | |  |  |  | |  |  | |  |  | |  |  |  |  |  | |  | | |  |  |  | |  |  |  |
|  |  |  |  | |  |  | |  |  |  | |  |  | |  |  | |  |  |  |  |  | |  | | |  |  |  | |  |  |  |

注：附件5由市建管处组织建设单位填写。

附件6

市建管处回访抽查记录表

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 项目  名称 |  | | 活动开展时间 |  |
| 序号 | 房号 | 业主姓名 | 联系方式 | 通知业主情况抽查记录 |
| 1 |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |
| 4 |  |  |  |  |
| 5 |  |  |  |  |
| 6 |  |  |  |  |
| 7 |  |  |  |  |
| 8 |  |  |  |  |
| 9 |  |  |  |  |
| 10 |  |  |  |  |
| 序号 | 房号 | 业主姓名 | 联系方式 | 整改反馈情况抽查记录 |
| 1 |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |
| 4 |  |  |  |  |
| 5 |  |  |  |  |
| 6 |  |  |  |  |
| 7 |  |  |  |  |
| 8 |  |  |  |  |
| 9 |  |  |  |  |
| 10 |  |  |  |  |

注：附件6由市建管处填写。