

房屋查验从业人员培训教材
房屋查验从业人员培训教材编委会 编

第三方交房陪验

DISANFANG JIAOFANG PEIYAN

王宏新 赵庆祥 杨志才 赵 军 主 编
赵太宇 王清华 闫 钢 副主编



中国建筑工程出版社

 房屋查验从业人员培训教材

房屋查验从业人员培训教材编委会 编

第三方交房陪验

王宏新 赵庆祥 杨志才 赵 军 主 编
赵太宇 王清华 闫 钢 副主编

中国建筑工业出版社

图书在版编目(CIP)数据

第三方交房陪验 / 王宏新等主编. —北京: 中国建筑工业出版社, 2016. 12

房屋查验从业人员培训教材

ISBN 978-7-112-19855-9

I. ①第… II. ①王… III. ①住宅—工程质量—工程验收—技术培训—教材 IV. ①TU712.5

中国版本图书馆CIP数据核字(2016)第222972号

本书是房屋查验从业人员培训教材之《第三方交房陪验》分册。本书针对开发商头疼的交房环节, 细致讲述了第三方验房机构如何辅助开发商进行交房工作、提高业主满意度和交房收楼率。全书从关注业主需求的“业主视角”入手, 详细讲述了交房方案、交付现场规划、交付流程、答疑、材料准备、风险检查、模拟验收等内容。图文并茂, 轻松活泼。

本书供有志于成为验房师的专业人士、第三方验房机构从业人员、房屋查验与检测人员提高业务技能学习参考, 也适用于本领域大专、职业院校专业教材, 以及广大验房企业经营管理者、相关行业行政管理者作为其重要参考。

责任编辑: 赵梦梅 封毅 毕凤鸣 周方圆

责任校对: 李美娜 焦乐

房屋查验从业人员培训教材

房屋查验从业人员培训教材编委会 编

第三方交房陪验

王宏新 赵庆祥 杨志才 赵军 主编

赵太宇 王清华 闫钢 副主编

*

中国建筑工业出版社出版、发行(北京海淀三里河路9号)

各地新华书店、建筑书店经销

北京京点图文设计有限公司制版

大厂回族自治县正兴印务有限公司印刷

*

开本: 787×1092 毫米 1/16 印张: 8 字数: 166 千字

2017年9月第一版 2017年9月第一次印刷

定价: 38.00 元

ISBN 978-7-112-19855-9

(27034)

版权所有 翻印必究

如有印装质量问题, 可寄本社退换

(邮政编码 100037)

❖ “房屋查验从业人员培训教材” 编委会

编委会主任

冯俊 中国房地产业协会副会长兼秘书长

童悦仲 中国房地产业协会名誉副会长

主审

吴松勤 原建设部质量安全司质量处处长

原中国建筑业协会工程建设质量监督与检测分会会长

《建筑工程施工质量验收规范》88版、2001版主编及培训教材主编

编委会成员

李奇 中国建设教育协会副秘书长

李晏 房咚咚验房机构董事长

刘新虎 北京顶秀置业有限公司董事长

马越 保利北京地产副总经理

宋金强 武汉验房网啄屋鸟工程顾问有限公司总经理

王宏新 北京师范大学政府管理学院教授、副院长

王清华 山东名仕宜居项目管理有限公司总经理

翁新 远洋集团客户总监

杨志才 上海润居工程检测咨询有限公司联合创始人

闫钢 上海润居工程检测咨询有限公司联合创始人

赵军 江苏宜居工程质量检测有限公司执行总裁

赵庆祥 北京房地产中介行业协会秘书长

赵太宇 广州市啄木鸟工程咨询有限公司总经理

赵伟 北京津浩达验房有限公司总经理

主 编

王宏新 赵庆祥 杨志才 赵 军

副主编

赵太宇 王清华 闫 钢

参编单位与人员

北京师范大学房地产研究中心：高姗姗、孟文皓、邵俊霖、席炎龙、周拯

北京房咚咚验房机构：张秉贺、邱立飞、刘晓东、张亚伟、刘姗姗

广州铁克司雷网络科技有限公司：王剑钊

江苏宜居工程质量检测有限公司：赵林涛、姜桂春、陶晓忠

上海润居工程检测咨询有限公司：周勇、沈梓煊、张所林

参与审稿单位与人员

长春澳译达验房咨询有限公司：张洪领

河南豫荷农业发展有限公司：杨宗耀、王军

汇众三方（北京）工程管理有限公司：李恒伟

江苏首佳房地产评估咨询事务所徐州分公司：姬培清

山东淄博鲁伟验房：曹大伟

西安居正房屋信息咨询有限公司：王林

珠海响鼓锤房地产咨询有限公司：刘奕斌

前言

Preface

从酝酿、准备，到组织、撰写，再到修改、润色，直至最终定稿，历时6年之久，中国验房师终于有了自己成体系的行业与职业系列培训教材！

验房师产生于20世纪50年代中期的美国，到20世纪70年代早期，验房被众多国家纳入房地产交易中成为重要一环，由第三方来承担验房职能已成为西方发达国家惯例。如美国，普遍做法是委托职业验房师对准备出售或购置的住宅进行检验、评估，目的是买卖双方全面了解住宅质量状况。在法国，凡房屋交易前必须由验房师对房屋进行检验，出具验房报告才能进行交易。当前，发达国家验房已步入专业化、标准化、制度化和精细化发展阶段。

十多年前，国内开始出现“第三方验房”、“民间验房师”等验房机构，验房业作为第三方市场力量的出现，有着客观、深刻的市场和社会背景。当房屋质量问题频频发生，第三方检测与鉴定机构介入房屋交易过程，为买卖双方提供验房服务，可以减少交易纠纷，提高住房市场交易效率，促进经济社会可持续发展。它们实际上是顺应市场需要、为购房者服务、为提升新建住宅工程质量服务的新型监理、服务咨询机构。行业发展之初，由于长期受到现行体制的排斥，不受开发商和政府“待见”而无法获得其应有的市场地位，数以千计的“民间验房师”无法获得政府部门认可的职业与执业资格，然而他们却在购房者交付环节中的权利维护、新建住宅工程质量的保障与提升中作出了很大的贡献。

验房业是社会竞争激烈和社会分工日益细化的产物，是国家对第三产业的支持力度不断加大的结果，同时也是房地产行业健康、和谐、持续发展的必然要求。在我国房地产市场经历了持续高温后逐渐向质的提升转型趋势下，验房业发展有望步入市场化、规范化和制度化发展轨道。然而，从业人员水平良莠不齐，各地操作缺乏统一标准，无疑也阻滞了行业的顺畅发展。

2011年，由我与赵庆祥主编的《房屋查验（验房）实务指南》由中国建筑工业出版社出版。该书出版后，成为中国验房行业的第一本培训教材，被国内相关培训机构作为验房师培训指定教材。又经过六年来验房业理论与实践发展，这套“房屋查验从业人员培训教材”（以下简称为“丛书”）终于摆在了广大读者面前。“丛书”包括以下五本分册：

《验房基础知识》包括导论、房屋基础知识、组织与人力资源、运营与管理、行业发展以及国际视野五部分，旨在将验房、验房师、验房业相关的基本概念、基础理论与实践状况进行系统总结与梳理，为验房师从事验房职业与验房企业经营管理打下扎实的理论基础。

《验房专业实务》详细讲述了验房流程、常用工具及方法、毛坯房和精装房的验点、验房顺序、作业标准、验房报告及范例、常见质量问题等内容，是实操性极强的专业实务。验房师掌握了这些专业知识，就可以进行实地验房工作。

《第三方实测实量》定位于工程在建全过程，第三方验房机构针对项目工程过程中每个节点，区分在建工程和精装工程，分部分项进行质量及安全抽查、把控。内容包括概述、土建工程篇、精装工程篇、常见问题及典型案例、常用文件及表式。主要以表格的方式呈现，每个节点都包括指标说明、测量工具和方法、示例、常见问题、防治措施、工程图片等，清晰明了。

《第三方交房陪验》针对开发商头疼的交房环节，细致讲述了第三方验房机构如何辅助开发商进行交房工作、提高业主满意度和交房收楼率。全书从关注业主需求的“业主视角”入手，详细讲述了交房方案、交付现场规划、交付流程、答疑、材料准备、风险检查、模拟验收等内容。图文并茂，轻松活泼。

《验房常用法律法规与标准规范速查》作为验房师的必备辅助资料，收录了验房最常涉及的法律法规和标准规范，同时为了便于查找，还按查验项目类别，如入户门、室内门窗工程、室内地面工程等进行了规范索引，以便读者更快定位到所需的规范条文。

需要特别指出的是，本套丛书中提到的“毛坯房”其实应该叫做“初装修房”，其与“精装修房”相对应，是新房交付的两种状态。因业内习惯称之为“毛坯房”，为便于理解，本套丛书相关知识点采用“毛坯房”这一说法。

本套丛书旨在打造中国验房师培训的职业教育教材同时，也适用于本领域大专、职业院校专业教材，以及广大验房企业经营管理者、相关行业行政管理者的的重要参考。

丛书的出版，得到了中国房地产业协会副会长兼秘书长冯俊先生、中国房地产研究会副会长童悦仲先生，以及原建设部质量安全司质量处处长、原中国建筑业协会工程建设质量监督与检测分会会长吴松勤先生的大力支持，他们认真审稿、严格把关，使丛书内容质量上了一个新的层次。也感谢中国建筑设计研究院原副总建筑师、中国房地产业协会人居环境委员会专家委员会专家开彦先生对验房行业发展的关心和指导，让我们不忘初心，砥砺前行。

感谢为本套教材出版奉献了大量一手资料的江苏宜居工程质量检测有限公司、上海

润居工程检测咨询有限公司、北京房咚咚验房机构、山东名仕宜居项目管理有限公司、广州啄木鸟工程咨询有限公司等机构；尤其感谢江苏宜居工程质量检测有限公司赵军总裁和上海润居工程检测咨询有限公司杨志才总经理二位，他们是中国验房行业的真正创造者和实践先行者，也是行业热爱者、坚守者、布道者，二位在繁重的工程管理与企业管理的同时，承担了主编一职，参与了策划、编写全程，积极联系、协调同行，还担任主讲教师参加到行业培训第一线，为丛书的出版和行业人才培养倾注了大量心血；特别感谢中国建筑工业出版社房地产与管理图书中心主任封毅编审的大力支持，没有她的支持与帮助，出版这套丛书是难以想象的。最后，还要衷心感谢为丛书审稿的各位领导、专家和行业同仁，丛书的出版凝结了全行业的力量和奉献！

本套丛书在编写过程中，还参考了大量的文献资料，其中有许多资料几经转载及在网络上的大量传播，已很难追溯原创者，也有许多与行业相关技术标准紧紧联系，很难分清其专有知识产权属性。在此，我们由衷感谢所有为中国验房行业奉献的机构与人士，正是汇聚了大家的知识，这套教材才实现了取之于行业、用之于行业的初衷，也真正成为中国验房行业的集体成果。“开放获取”趋势正在成为全球数字化知识迅速增长、网络无处不在背景下的时代潮流。当本丛书付梓出版这一刻，就对所有读者实现开放获取了。对本丛书知识富有贡献而未能在丛书中予以体现的机构或人士，请与我们联系。同时，欢迎广大同行们对丛书的错漏不足之处批评指正，以便我们及时修订完善，使其内容更加实用，更好地为行业服务！

奔梦路上，不畏艰难。让我们共同为住宅工程质量不断提升、人类可持续的宜居环境不断改善的梦想而努力奋斗，一起携手共同推动中国验房行业快速、健康和可持续发展！

王宏新

2017年9月于北京师范大学

目录

Contents

交付理念篇

1	第三方交房概述	1
1.1	交房定义	1
1.2	三种交房方式	1
1.3	交房新趋势：第三方辅助交房	2
2	完美交房的核心：业视角	4
2.1	开发商视角和业视角	4
2.2	了解业关注焦点	5
2.3	了解业需求变化	7
2.4	了解交付时间表	8

现场交付篇

3	体验式交房方案	10
3.1	产品体验	11
3.2	环境体验	12
3.3	服务体验	12
4	交付现场规划	14
4.1	设定现场交付目标	14
4.2	现场动线设计和氛围营造	15

5	交付引导方式	17
5.1	交付引导四步走.....	17
5.2	交付引导三模式.....	20
6	一般交付流程	22
6.1	迎接、接待.....	22
6.2	报号.....	22
6.3	身份验证.....	22
6.4	签约、收集资料.....	23
6.5	收费.....	23
6.6	验收.....	24
6.7	赔付处理注意事项.....	25
7	交付陪验五部曲	26
7.1	接待（目标：友好）.....	28
7.2	带客（目标：满意）.....	29
7.3	陪验（目标：认同）.....	29
7.4	送客（目标：感动）.....	30
7.5	整改回复（目标：传颂）.....	31
8	业主关系维护	31
8.1	答疑技巧及常见答疑问题.....	31
8.2	投诉处理.....	37
8.3	危机处理.....	43

其他准备篇

9	交房所需材料	46
9.1	政府证照.....	46
9.2	入伙文件.....	47
9.3	物料准备.....	53

10 交付风险检查 55

10.1 风险自检..... 55

10.2 资料风险核查..... 58

10.3 第三方风险检查报告..... 60

11 前期：工程模拟验收准备..... 82

11.1 工程模拟验收概况..... 82

11.2 工程模拟验收标准..... 83

11.3 工程模拟验收操作流程..... 89

11.4 预验收的整改管理..... 100

12 中后期：工地开放日 103

12.1 工地开放日的基本条件..... 104

12.2 工地开放日组织安排..... 105

12.3 工地开放日现场安排..... 105

12.4 工地开放日会场布置..... 106

12.5 制订工地开放日活动邀请函..... 107

交付案例篇

13 第三方验房机构交付陪验案例 108

交付理念篇

1 第三方交房概述

1.1 交房定义

房屋交付是客户与开发商产品服务接触的关键点。一个开发商能否按时按质完成交楼，不仅事关能否按合同约定履行对业主的交楼承诺，能否顺利实现销售业绩，同时也会影响到开发商品牌的建立和提升。

房屋交付是指按照房屋销售合同的约定，将符合约定交付条件的商品房按约定的时间移交给业主，同时移交该房屋的《竣工验收备案表》（或项目所在地政府规定的、法律认可的工程验收证明文件）、《面积实测报告》以及《住宅质量保证书》和《住宅使用说明书》等文件资料。

交付工作可分为集中交付和零星交付。集中交付是指房屋交付工作在一定时间内集中完成的过程；零星交付则是指在集中交付期后对未办理入住的客户进行分散交付房产的过程。

为了提升客户满意度和忠诚度，降低交付风险，开发商应在规划设计、工程建设、营销管理等过程中充分考虑分期组团、交付时间、模拟验收等环节；在产品交付期间应考虑氛围营造、公司品牌直观感受，进而促进交付工作顺利进行。

1.2 三种交房方式

房屋交付模式根据交房操作主体不同，可以简单地分为开发商自主交房、物业管理公司交房、第三方辅助交房三种方式。

开发商自主交房，是由开发商内部的销售部、客户关系部等部门共同组成交房小组，这种方式组建速度快，但由于不专业，常常秩序混乱，令开发商焦头烂额。物业管理公司交房是由开发商委托的物业管理公司全权负责交房事务，他们交房经验足、效率高，但因为站在开发商立场上，与业主摩擦、冲突不断，很难实现客户满意。第三方辅助交房是由

独立第三方验房机构利用专业服务辅助开发商进行交房陪验工作。与前两种交房模式相比，第三方辅助交房更擅长通过“业主视角”来看待交房问题，易于提高客户满意度，实现开发商的收房率目标。表 1.2-1 和表 1.2-2 展现了传统交房存在的问题以及三种交房方式的比较。

传统交房存在的问题 表 1.2-1

我国交房行业存在的突出问题	具体表现
开发企业对交房环节的重视程度不够	缺乏明确有效的交房方法
交房责任主体相互推诿	如：由销售部、工程部等部门临时组建而成的交房小组，各部门之间容易相互推诿责任，交房责任主体不明确
分户验收时问题未落实	如分户验收时发现的现场玻璃墙与砖墙之间的缝隙未作处理
交房基本条件未具备，资料不齐	如：消防验收未完成，不能通知客户立即装修；应该备齐《质量保证书》、《使用说明书》以及水电、结构图纸等
随意收费、国家相关文件及收费标准未作公示	如交房当天，擅自加收建渣费和装修管理费等
交房时间未作考究	如将时间选在国庆放假等，多数业主收房后即开始装修，出现问题时因工作人员尚在放假，不能保证及时服务

三种交房模式对比 表 1.2-2

	开发商自主交房	物业管理公司交房	第三方辅助交房
操作方法	由开发商内部的销售部、客户关系部等部门共同组成交房小组	在房地产开发公司支持下的市场化物业管理公司全权负责交房事务	在房地产开发公司的支持下，第三方验房机构辅助交房
优点	组建速度快、费用低	交房经验足、专业性强	专业知识丰富，具备“业主视角”
缺点	缺乏交房经验和专业知识	缺乏客户视角，缺乏公正客观中立的服务立场	刚刚出现，市场规模尚不足
适合类型	市场化程度较低的地方	市场化程度较高的地方	市场化程度较高的地方

1.3 交房新趋势：第三方辅助交房

第三方辅助交房，也称第三方交房陪验，是指由独立第三方公司协助开发商完成交房工作，主要包括：在交付前期，针对服务礼仪、交房流程、交房标准、专业问题解答及业主关心的质量问题回答等进行系统培训，提升交房团队整体素养；在交付过程中，作为第三方与开发企业充分配合，以沟通、专业等特有的优势，引导业主验房、收房，对出现的质量问题，协调快修人员及时整改，实现快捷、顺利的交房服务。

我国商品房市场发展至今不过 20 多年时间，开发商的市场经验和业主意识相比发达国家还有很大的差距。目前，我国大多数城市的商品房交易中，对交房条件的界定仍然比较模糊，主要以买卖双方签订的购房合同约定的条件为准。在实际交房过程中，各开发商对于业主“收楼”的概念也不一致，比如有的以收钥匙为依据，有的以交物业管理费为依据。

通常房地产开发企业交付商品房应当符合表 1.3 所列条件。

开发商交房时应满足的条件 表 1.3

开发商满足条件	具体内容	满足与否
竣工验收合格	● 房地产开发项目竣工，经验收合格后，方可交付使用； ● 未经验收或者验收不合格的，不得交付使用。	
具备相应的交房文件	● 具备《住宅质量保证书》和《住宅使用说明书》	
基础生活设施应当具备交付使用条件	● 基础生活设施应当具备交付使用条件：包括供水、供电、供热、燃气、通信等配套基础设施。 ● 其他配套基础设施和公共设施具备交付使用条件或者已确定施工进度和交付日期	

很多业内人士都形象地把“交房”称作开发商的“大考”之日，随着交房时日临近，一场交房、收房的拉锯战也在开发商与业主之间展开。目前我国交房中常见延期交付、项目文件不齐全、质量瑕疵等，尤其是很多开发商为了避免高额的延期交付违约金，不停赶期，质量上容易出问题。为了保证工程质量、顺利交房，提升客户满意度和自身的品牌形象，一些开发商如万科、中海等引入了“第三方验房公司”，交房前进行模拟验收，交付过程中引导客户验房收房，并及时协调瑕疵修理。第三方验房公司也逐步把与开发商合作的交房陪验业务作为大客户业务的主要类型，所占比重越来越大。

延伸阅读

创新交房模式，提供人性化服务

“集体交房”——时间：2003 年 3 月；地点：桂林；特点：“集体交房”模式大张旗鼓欢迎业主“挑刺”。在对业主集体交付楼盘之前两周，先由物业公司代表业主从工程部收楼，并组织了由专业人员组成的验房小组，通过高压水流喷射窗户、厨卫 48 小时防漏水等专业试验，对每一套成品现房进行地毯式的检查，发现问题及时整改。同时，还负责将房间地面、窗户等卫生打扫干净，保证业主收到的是质量有保证、干净整洁的新房。交楼现场，物业签约、物业财务、工程质量咨询、水电工程、现房验收等纷纷出场，提供全方位跟踪服务。业主收到的不仅是一串钥匙，还有一份齐整的工程质检报告、有关法律文件等整套的房屋资料。此举方便业主“一站式”办清手续，

节省时间。这种集体交房的模式，还给相关行业带来了商机。在交楼现场，汽车、家电、饮水机等商家都摆起了展销台，各装修公司也闻风而动，来此地挖“金”。

“和谐交房”——时间：2007年4月；地点：上海；特点：“和谐交房”主要体现在“阳光操作、公平交流、诚信服务”三点上。交房前开发商通过网络论坛、客户见面会、征询客户意见等方式，针对业主关心的议题进行征询和搜集，然后在交房前召集业主对他们关心的问题解答。业主此前的很多问题，通过该见面会都得到解决。

“0”费用交房——时间：2009年3月；地点：苏州；特点：业主可在其房屋总价中折扣以下费用：维修基金、房产交易手续费、两证工本费、他项权证、代办两证费、前期六个月的物业费，在交房时这些费用由开发商代缴。

“预交房（体验交房）”——时间：2009年6月；地点：昆明；特点：“预交房”的服务内容和检阅内容，严格按照正式交房的标准、流程执行。业主在专业指导下进入交房环节，对建筑进行逐一检验，填写验房参观意见表。此外过程中，开发商还对业主进行交房培训，让业主了解交房流程和注意事项，与业主进行一次坦诚相待的对话。

“慢交房”——时间：2010年1月；地点：厦门；特点：按照每一位客户的个体需求，量身打造交房策略。实行预约服务，业主根据自己的行程安排和开发商约定交房时间。收房过程中开发商提供全程“一对一”的团队服务，业主在豪华会所里享受各种贴心的引领、代办服务，任何问题与顾虑都将有专人予以完美解决。

来源：<http://wenku.baidu.com/view/e82b50d2d15abe23482f4db0.html>

2 完美交房的核心：业主视角

2.1 开发商视角和业主视角

房屋交付是房地产公司的产品及服务与客户接触的重要敏感点，要做到按时按质交楼，需要在整个交房过程中树立“严格履行对业主承诺”和“全程防范交楼风险”的意识，在商品房销售、建造及交楼的不同阶段，各司其职，分工协作，采取各种有效管控措施，积极防范交楼风险。为了达到顺利完成合理指导安排项目交付工作，降低交付风险，确保客户入住顺利有序地进行，开发商要规范并强化服务客户的行为及意识，提升客户满意度和忠诚度，充分体现公司“以客户为中心”的服务理念，即“业主视角”。

开发商与消费者扮演着不同的社会角色，有着不同的利益诉求，因此，他们眼中的房地产流程大不相同。开发商往往着眼于房屋本身，将房屋简单当成一种产品；业主则更重视房屋的选择与居住功能（图 2.1-1）。

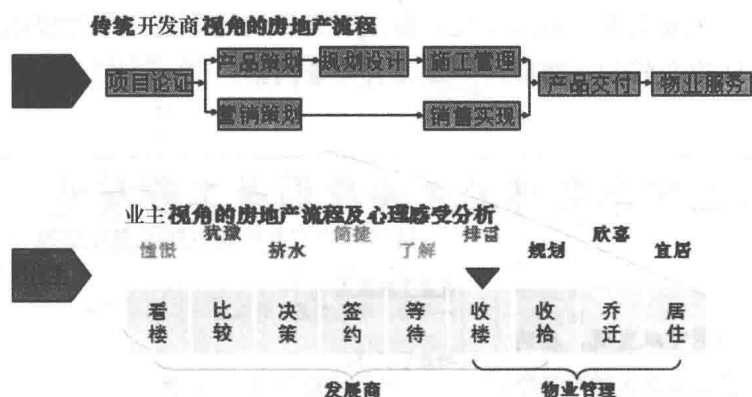


图 2.1-1 不同视角的房地产流程

为使交房顺利进行，开发商必须转换视角，以做好产品为基础，更多地关注业主体验与需求，时刻牢记交房视角（图 2.1-2）：

不卖我们能造的，要卖业主需要的；忘掉自己想要的，想想业主愿付的。



图 2.1-2 交房视角

2.2 了解业主关注焦点

由于开发商和业主的视角不同，二者关注的焦点有很大差别。因此，要做好交房工作，必须了解业主的关注点。以房屋质量为例，由于开发商和业主的视角不同，二者对房屋质量的理解存在很大差异，这种差异往往导致交房难以顺利进行，甚至产生矛盾和冲突。

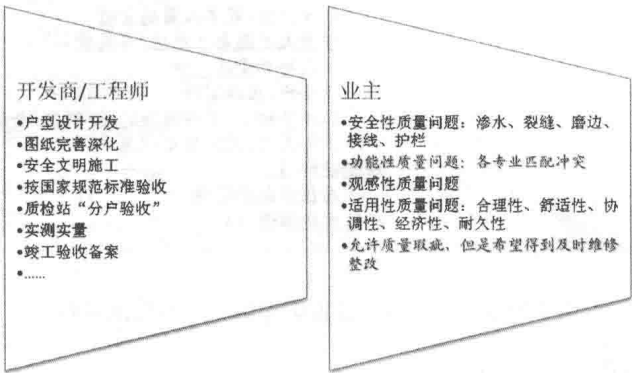


图 2.2-1 开发商 / 工程师和业主眼中的房屋质量

有趣的是，与主业交流，可以发现，业主对开发商印象变坏的主要原因是工程质量，而业主对开发商印象变好的主要原因中却没有质量因素。

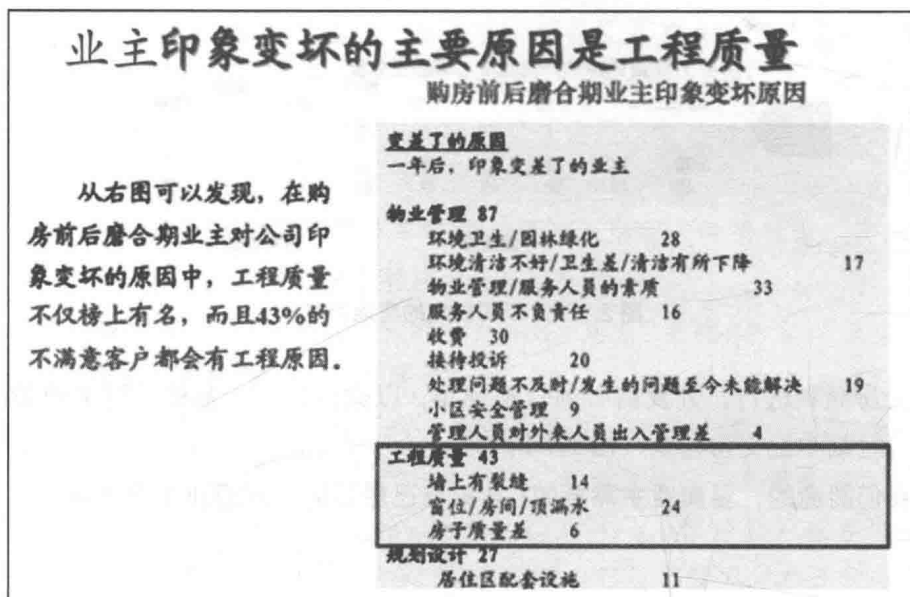


图 2.2-2 业主印象变坏的主要原因是工程质量

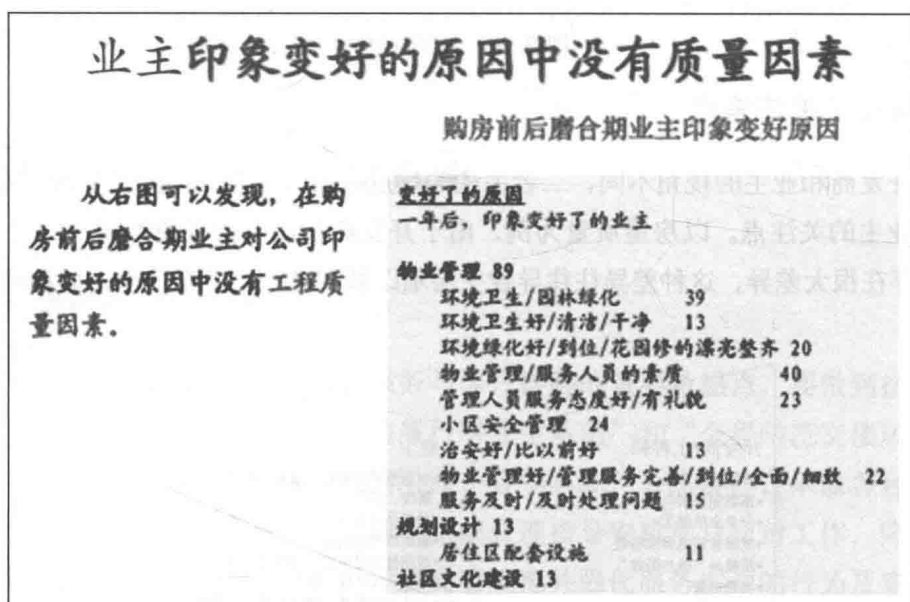


图 2.2-3 业主印象变好的原因中没有质量因素

在实际的交房过程中，业主的关注焦点并不仅仅是房屋质量问题，而是如图 2.2-4 七个方面，只有把这几方面的问题做好了，交房才能获得客户的认同。