

引用格式: 毛艳辉,谢尚群.面向“好房子”的住宅使用说明书和质量保证书标准化路径研究[J].标准科学,2026(1):50-56.
MAO Yanhui,XIE Shangqun.Standardization Pathways for Residential User Manuals and Quality Assurance Manuals Oriented to Better Housing [J].Standard Science, 2026 (1) : 50-56.

面向“好房子”的住宅使用说明书和质量保证书 标准化路径研究

毛艳辉^{1*} 谢尚群²

(1.宁波工程学院; 2.中国建筑科学研究院有限公司)

摘 要:【目的】为建立统一的购房人权益保障机制,提升各地区《住宅使用说明书》和《住宅质量保证书》(统称“两书”)内容规范性和效力一致性。【方法】结合国家“好房子”建设目标,以直辖市为例比较了“两书”政策文本的制度约束差异,并以《中华人民共和国民法典》为基础分析了推进“两书”标准化的法律依据。【结果】研究发现,“两书”制度的地区差异性可能导致住房纠纷“同案不同判”等问题,并且不利于对房地产企业资质实施差异化评价。【结论】最后从制定住宅“两书”编制标准、规范“两书”法定地位等角度,提出了“两书”标准化的具体路径,有益于促进公众对“好房子”的情感认同,推进人民城市建设目标。

关键词: 使用说明书; 质量保证书; 权益公平; 法治保障

DOI编码: 10.3969/j.issn.1674-5698.2026.01.007

Standardization Pathways for Residential User Manuals and Quality Assurance Manuals Oriented to Better Housing

MAO Yanhui^{1*} XIE Shangqun²

(1. Ningbo University of Technology; 2. China Academy of Building Research)

Abstract: [Objective] The study aims to establish a unified mechanism for safeguarding homebuyers' rights and interests, and to enhance the content standardization and consistency in effectiveness of the *Residential Housing Instruction Manual* and *Warranty Certificate Manual* (collectively referred to as the Two Manuals) across different regions. [Methods] In alignment with the national objective of constructing Better Housing, a comparative analysis of institutional constraints in the Two Manuals policy texts is conducted using municipalities directly under the central government as examples. Furthermore, legal foundations for promoting the standardization of the Two Manuals are elucidated based on the Civil Code. [Results] The study reveals that regional disparities in the Two Manuals may lead to inconsistent adjudications in similar housing disputes and hinder the implementation of differentiated evaluations of real estate enterprises' qualifications. [Conclusions] Concrete pathways for standardizing the Two Manuals are proposed, including the development of compilation standards and the clarification of its statutory status. These measures are conducive to fostering public emotional identification with Better Housing and advancing the goal of building people-centered cities.

Keywords: instruction manual; quality warranty certificate; equity of rights and interests; legal safeguard

基金项目: 本文受国家重点研发计划项目“城镇可持续发展关键技术装备”重点专项“全龄友好完整社区建设及居家适老化环境提升关键技术研究与应用”(项目编号: 2024YFC3808100)资助。

作者简介: 毛艳辉, 通信作者, 博士, 教授, 研究方向为建筑环境、能源经济、“双碳”目标。

谢尚群, 博士, 教授级高级工程师, 研究方向为建筑能效提升、建筑科技标准化等。

0 引言

2025年《政府工作报告》提出:“推动建设安全、舒适、绿色、智慧的‘好房子’”,代表着我国住房供给侧改革从“住有所居”向“住有优居”转型。住房和城乡建设部发布了体现“好房子”核心内涵的GB 55038—2025《住宅项目规范》,替代了GB 50368—2005《住宅建筑规范》全文及其他八部住宅设计相关规范的部分条文。“好房子”从住宅空间、居住环境、适老化建设等方面提升了居住性能指标,体现了人民群众对住宅品质追求的日益提高^[1]。然而,与住宅建设规范不断完善形成鲜明对比的是,承载着房屋使用说明书和质量保修责任的《住宅使用说明书》和《住宅质量保证书》(以下简称“两书”),自1998年实施以来,未能与住宅建设规范保持同步修订更新,已明显滞后于当下住宅功能与用户需求的跃变,难以体现“好房子”蕴含的科技元素与人文关怀,迫切需要在制度和层面予以完善。

1 我国住宅“两书”制度发展历程

为推动我国城镇住房商品化改革^[2],原建设部门于1998年出台《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》^[3],要求交房时必须提供住宅“两书”,其中规定了《住宅质量保证书》应包含的4项条款,以及《住宅使用说明书》应包含的9项条款,旨在明晰房屋质量责任,指导业主合理、安全使用住房。后续颁布的《民用建筑节能管理规定》(中华人民共和国建设部令第143号)、《民用建筑节能条例》(国务院令第530号)、《中华人民共和国节约能源法》(主席令第16号),要求在“两书”中加入能源消耗、节能措施、保温工程等指标。《城市房地产开发经营管理条例》(国务院令第248号)、《商品房销售管理办法》(中华人民共和国建设部令第88号)等文件则进一步深化了住宅保修的细节要求。随着建筑节能向绿色建筑迈进,不少省份的绿色建筑地方性法

规^[4]要求在“两书”中加入“绿色建筑等级”指标,“两书”内容不断丰富。

“两书”制度设计的初衷是保障购房者的权益。然而,据《北京房地产》^[5]2001年的市场调研,由于“两书”由房地产开发商自行印制,其内容倾向于维护开发商利益,缺乏对购房者有利的质保条款和使用说明。相关部门对“两书”监管不力,以及购房者对“两书”作用认识不足,导致“两书”难以发挥应有的法律效力,由此也推动了各省尝试自制“两书”范本的改革。江苏省^[6]2008年启动了“两书”内容和管理制度的更新,将住宅部品部件的质保范围扩充到13项,并要求在说明书中对保温隔热与节能成套技术进行必要的简介,便于购房者理解与使用;还规定开发商必须采用省厅监制的范本,开通了查询“两书”真伪的网址。北京市较早开始将住房质保条款进行标准化的实践探索,于2009年制定了DB11/T 641—2009《商品住宅工程质量保修规程》,2018年对其进行修订,更名为《住宅工程质量保修规程》^[7]。黑龙江省则出台了DB23/T 2640—2020《商品住宅使用说明书编制标准》^[8],这是全国标准信息公共服务平台可检索到仅有的2项住宅使用说明书和质量保修标准。

然而,各地“两书”在法律效力、保修内容、保修期限等方面差异较大。表1为原建设部规定和北京、天津、上海、重庆4个直辖市“两书”范本部分指标对比。原建设部对《住宅质量保证书》作为合同补充规定的约束力度为“可以”;北京市规定“《房屋建筑使用说明书》作为房屋买卖合同的补充附件”;上海市则明确“《新建住宅质量保证书》作为新建住宅销售合同的附件”。对购房者而言,基于全国统一的建设标准、施工工艺和建筑材料建造的住宅,却在不同地区表现出明显差异的保障权益,从侧面反映出人民城市理念在区域间的发展不均衡。

2 住宅“两书”标准化的逻辑需求

标准是把控产品质量的底线。住房和城乡建设

表1 原建设部及直辖市“两书”范本部分指标

序号	部委/ 直辖市	“两书”名称	实施日期	文本约束性条款	部分项目最低保修 年限	文件及文号
1	原建设部	《住宅质量保证书》 《住宅使用说明书》	1998年9月	《住宅质量保证书》可以作为商品房购销合同的补充规定	保温工程：未提及 屋面防水：3年 装修工程：未提及 消防工程：未提及	《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》（建房〔1998〕102号）
2	原建设部	未提及“两书”	2000年6月	建设单位和施工单位应当在工程质量保修书中约定保修范围、保修期限和保修责任等	外保温工程：10年 防水工程：10年 装修工程：5年 消防工程：5年	《房屋建筑工程质量保修办法》（建设部令第80号）
3	北京市	《房屋建筑使用说明书》 《北京市住宅工程质量保证书示范文本（试行）》	2011年7月 2020年10月	建设单位应当参照本示范文本编制《房屋建筑使用说明书》，并将其作为房屋买卖合同的补充附件	外保温工程：10年 防水工程：10年 装修工程：5年 消防工程：5年	《关于印发北京市〈房屋建筑使用说明书〉示范文本的通知》（京建发〔2011〕268号） 《北京市住房和城乡建设委员会关于印发〈北京市住宅工程质量保证书示范文本（试行）〉的通知》（京建发〔2020〕252号） 《住宅工程质量保修规程》DB11/T 641—2018
4	天津市	《天津市新建商品住宅质量保证书》 《天津市新建商品住宅使用说明书》	2011年1月	未提及	范本中质量保修内容留空，由开发商填写	《关于使用〈天津市新建商品住宅质量保证书〉〈天津市新建商品住宅使用说明书〉新示范文本的通知》（建房〔2010〕1163号）
5	上海市	《上海市新建住宅质量保证书》 《上海市新建住宅使用说明书》	2020年2月	《上海市新建住宅质量保证书》作为新建住宅销售合同的附件，与合同具有同等法律效力	保温工程：5年 防水工程：5年 装修工程：2年 消防工程：未提及	《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》（沪建房管联〔2020〕31号）
6	重庆市	《新建商品房使用说明书》 《新建商品房质量保证书》	2017年11月	未提及	保温工程：未提及 防水工程：5年 装修工程：2年 消防设施设备：2年	《关于统一使用〈重庆市新建商品房使用说明书、新建商品房质量保证书〉（2017年版）的通知》（渝开办发〔2017〕74号）

设部把“立标准、强科技、抓项目”作为落实“好房子”任务的重要抓手^[9],彰显标准化对推进“好房子”建设的引领价值^[10]。住宅“两书”作为房屋交付环节中直接面向用户的法定文件,其标准化程度关系到建筑质量责任的落实,以及购房者对房屋功能的理解,是实现“好房子”建设管理闭环的重要支撑。

2.1 “两书”标准化,是改善“好房子”使用体验的人文需求

“好房子”是新材料、新科技、新产品的技术集成,代表更高品质的住宅标准。“两书”则是将“好房子”技术标准从建设者转化为购房者视角的法律保障,承担着普及“好房子”科技感和安全性的功能。从使用说明角度,“好房子”将装载光伏墙、隔音防晒窗、“房一车一网”融合^[11]等绿色智能产品,这对购房者的使用技能和保养维护等提出了更高要求。制定统一的《住宅使用说明书》编制标准,不仅有助于规范部品部件的使用与维护指南,还能以直观、易懂的方式诠释“好房子”的科技价值。从质量保障角度,根据2024年对31个省级行政区调查得到的5065份样本^[12],接近74%的被访者均经历过小区安全事故。中国建筑集团^[13]对3万多户家庭调研,梳理出用户对住宅质量的“六不六防”核心需求,即“不漏、不臭、不吵、不霉、不堵、不裂”“防灾、防盗、防火、防电、防摔、防撞”。制定统一的《住宅质量保证书》编制标准,可以针对使用痛点强化质量控制,体现人民城市建设对居民的人文关怀。

2.2 “两书”标准化,是保障“好房子”业主权益的法治需求

不同地区间“两书”对住宅部品部件的保修期限不同,不仅影响到不同地区购房人的权益公平,也影响到司法判决公平。中国裁判文书网对天津某商品房销售纠纷案例(案号(2018)最高法民申3182号^[14])判决:“签署《住宅质量保证书》《住宅使用说明书》等并非双方当事人在商品房买卖补充合同中约定的交付条件”。而山东省实施地方新版“两书”后明确^[15]:“业主发现开发企业不发放

新版“两书”的,可以拒收房屋”。可见,“两书”管理制度直接影响着房屋纠纷的司法判决依据,不同的行政规定可能引发“同案不同判”。因此,解决“两书”法律效力模糊导致的司法裁量差异,不仅要建立“两书”编制标准,还需要明确其法定地位并建立全国统一的行政监管机制。

2.3 “两书”标准化,是完善房地产行业规范的技术需求

我国标准化体系日趋完善,农机^[16]、工业品^[17]、消费品^[18]等均已制定了编制使用说明书的国家标准。国家通用标准GB/T 19678.1—2018《使用说明的编制 构成、内容和表示方法 第1部分:通则和详细要求》^[19]规定,说明书内容除包含使用、维护等功能外,还应兼顾使用过程中可能产生的“风险”并提供“特殊预警”;对于说明书文本应体现“插图”等可读性指标,还提出了“无障碍”和“盲文”识别要求。该标准的适用范围“小到一罐油漆,大到大型工业成套设备或建筑”,使《住宅使用说明书》编制标准有规可依。目前,各地区的住宅“两书”不仅在条文内容和深度上存在差异,其目录结构、图文风格等外在表现形式上也缺乏统一的规则。制定统一的住宅“两书”编制标准,也是完善房地产行业基础标准体系的需求。

2.4 “两书”标准化,是规范房地产交易秩序的市场需求

在预售制度下,商品房买卖合同是在工程竣工交付前的预售阶段签订,而住宅“两书”却是随房交付。“两书”作为合同附件,购房者取得“两书”与签署合同存在较长时间差,且签署合同时对“两书”内容具有未知性(表现在“两书”范本中关键内容留空待交付时填写),相当于购房者是在对住房细节和质量不完全知情的状态下签订了买卖合同。预售制下的商品房、合同、“两书”三者交易流程错序,也是导致房地产质量纠纷的主要原因。为规范房地产市场交易秩序,浙江省^[20]将住宅内涉及部品部件的品牌参数、保修责任、设计变更转告等事项都写入了商品房买卖示范文本。此举虽有利于降低交易纠纷,但在房屋二次交易时,购房合同

并不会随房转交,致使二次交易的购房者缺少通过“两书”了解房屋性能和质保事项的渠道。因此,通过行政制度理顺“两书”与合同的内容分配、签署时序,是规范房地产交易市场的必要措施。

2.5 “两书”标准化,是优化房地产资质管理的发展需求

《房地产开发企业资质管理规定》(住房和城乡建设部令第54号)把“实行了《住宅质量保证书》和《住宅使用说明书》制度”作为房地产开发企业申请一级资质(最高级别)的8个条件之一。但原建设部发布的《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》已明确“房地产开发企业在向用户交付销售的新建商品住宅时,必须提供《住宅质量保证书》和《住宅使用说明书》。”可见,“两书”已是商品房交付的基本要求,不适合作为差异化评价房地产开发企业一、二级资质的判定条件。从优化房地产资质管理的角度,更适合以房地产开发企业对“两书”政策的执行力度,以及对购房者的服务态度,量化区分房地产企业管理水平的差异。该机制也更需要统一的“两书”国家标准为行业提供规范化的对标样板。

3 住宅“两书”标准化的法律基础

《商品房销售管理办法》(中华人民共和国住房和城乡建设部令第88号)第十六条规定:“商品房销售时,房地产开发企业和买受人应当订立书面商品房买卖合同”。在实际交易中,“两书”和补充协议也是重要的约束文件,但房地产相关的纠纷投诉依旧居高不下。《2024中国房地产投诉洞察年度报告》^[21]指出:

“2024年人民网地方领导留言板共收到房地产投诉约13.02万起,较去年增长4.93%”;投诉类型集中于质量、合同、服务三大类,其中的质量与合同类投诉7.89万起。

民事合同中关于质量、内容等没有约定或者约定不明确的事项,《中华人民共和国民法典》第五百一十一条第一项规定:“质量要求不明确的,按照强制性国家标准履行;没有强制性国家标准

的,按照推荐性国家标准履行;没有推荐性国家标准的,按照行业标准履行。”由于现有的建筑设计、施工、验收类国家标准都未涉及质量保修年限、保修条件认定等内容,因此,制定《住宅使用说明书》和《住宅质量保证书》编制标准,对化解房地产质量与合同纠纷具有兜底性意义,有利于在全国层面形成统一的房地产纠纷处理依据。

4 制定住宅“两书”国家标准的实现路径

4.1 统一“两书”文本结构与技术指标

制定住宅“两书”编制标准,应针对GB 55038—2025《住宅项目规范》涉及的房屋部品部件,从购房人视角解读设计师语言。在文本结构上,按照国家标准GB/T 19678.1—2018《使用说明的编制 构成、内容和表示方法 第1部分:通则和详细要求》,统一“两书”的目录框架、编制要素、基本格式、语言风格与图文表现形式等,并基于住宅组成模块划分条目,展示“好房子”的高标准品质。在技术指标上,应规范《住宅使用说明书》需包含的部品部件名称及性能参数,明确使用维护指南与运行风险说明等要求,突出“好房子”的绿色、舒适、智慧、安全特征;统一《住宅质量保证书》中各部品部件的保修年限、责任主体、评判标准及质保程序等,呈现“好房子”以人为本的价值理念。

4.2 强化“两书”制度设计与市场保障

“两书”国家标准的有效执行,离不开政策机制做保障。首先,应更新现有“两书”制度条款,建议对原建设部规定中“《住宅质量保证书》可以作为合同补充文件”的表述予以修订,明确《住宅使用说明书》与《住宅质量保证书》作为合同补充文件的法定地位,并规定房屋二次交易时必须随房转交“两书”,维护继任购房者的质保权益。其次,应理顺“两书”与购房合同签署、房屋交付的时序关系。无论是预售还是现售,应将“两书”作为合同附件在购房合同签订阶段同步提供,确保购房者对房

屋交付信息的最大知情权,避免信息不对称产生的交易纠纷。最后,应改革“两书”在房地产企业资质评价中的适用方式。建议将房地产开发企业对“两书”的执行质量(如说明书编制规范程度、保修条款完备程度等)纳入指标体系,形成可量化、可比较的企业信用与服务能力评价机制。

4.3 提升“两书”公众认知与使用体验

住宅“两书”不仅是房屋交付的法定文件,更是传递“好房子”理念、提升业主居住体验的重要媒介,有必要强化公众对“两书”法定效力的正确认知。一是扩大“两书”价值影响。在街道、社区、住宅小区等基层单元建立常态化科普机制,对“两书”的法定效力和内容价值开展宣传,引导购房者合理行使“两书”赋予的保障权益,科学、安全、高效地享用住宅各功能模块。二是强化“两书”应用场景。增强用户获取“两书”信息的时效性和便利性,通过在住宅部品、部件上嵌入二维码或将住宅全屋连接手机应用等方式,使购房者随时随地

获取使用方法与质保信息,提升住房使用体验。三是丰富“两书”表现形式。充分考虑适老化、无障碍等特殊使用需求^[22],“两书”内容除呈现文字描述外,兼用图例示意、语音播报、视频演示等多种模态表达,使不同群体都能直观感知“好房子”的功能品质。

5 结语

制定住宅“两书”国家标准,是落实“好房子”战略、回应人民群众高品质居住需求的时代号召;是践行中央城市工作会议精神、提升房地产行业整体服务水平、构建房地产发展新模式的关键举措。推动住宅“两书”标准化,有利于提升“好房子”的使用体验,保障购房人权益公平,完善房地产行业基础标准体系,并能为司法判决与行政监管提供清晰可行的规则依据。

参考文献

- [1] 黄卉.从“蜗居”到“安居”:新市民住房问题的演变与需求升级[J].中国房地产金融,2022(Z2):14-17.
- [2] 李英健.我国城镇住房制度改革进程40年回顾[J].城市住宅,2018,25(8):88-91.
- [3] 建设部.关于印发《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》的通知[J].中华人民共和国国务院公报,1998(14):603-606.
- [4] 浙江省住房和城乡建设厅.浙江省绿色建筑条例[EB/OL].(2016-06-02) [2025-09-10]. https://jst.zj.gov.cn/art/2016/6/2/art_1229134566_536541.html.
- [5] 张念萍.“两书”用处有多大[J].北京房地产,2001(3):25-26.
- [6] 江苏住宅“两书”变脸增加住宅节能和住宅性能等内容[J].住宅产业,2008(10):14-15.
- [7] 北京市住房和城乡建设委员会.住宅工程质量保修规程:DB11/T 641—2018[S].
- [8] 黑龙江省住房和城乡建设厅.住宅使用说明书编制标准:DB23/T 2640—2020[S].
- [9] 人民网.住房和城乡建设部部长:建设、大力推广“好房子”[EB/OL].(2025-03-09) [2025-09-10]. <http://lianghui.people.com.cn/2025/n1/2025/0309/c460142-40434857.html>.
- [10] 刘东卫,冯海悦,李静.新时代好房子标准内涵及指标体系探讨[J].中国勘察设计,2023(5):10-16.
- [11] 网易.什么是“好房子”?总理提出四项标准[EB/OL].(2024-11-19) [2025-09-10]. <https://www.163.com/dy/article/JHCQ706M051482MP.html>.
- [12] 凤凰网.我国住宅小区安全状况调查报告新鲜出炉[EB/OL].(2024-12-29) [2025-09-10]. <https://js.ifeng.com/c/8fiGhtZ4BC7>.
- [13] 中国建筑.什么是中国建筑“好房子”营造体系?[EB/OL].(2025-04-29) [2025-09-10]. https://www.cscec.com/zgjz_new/xwzx_new/gsyw_new/202505/3870901.html.
- [14] 中国裁判文书网.陈保、天津津滨创辉发展有限公司商品房销售合同纠纷再审审查与审判监督民事裁定书[EB/OL].(2018-12-29) [2025-08-06]. <https://wenshu.court.gov.cn/>.

- [15] 大众日报. 我省启用新版住宅说明书质保书[N/OL]. (2019-01-08) [2025-09-10]. <https://paper.dzwww.com/dzrb/content/20190108/Article03003MT.htm>.
- [16] 全国农业机械标准化技术委员会. 农林拖拉机和机械、草坪和园艺动力机械 使用说明书编写规则:GB/T 9480—2001[S].
- [17] 全国服务标准化技术委员会. 工业产品使用说明书 总则:GB/T 9969—2008 [S].
- [18] 全国服务标准化技术委员会. 消费品使用说明 第1部分: 总则:GB/T 5296.1—2012[S].
- [19] 全国电气信息结构、文件编制和图形符号标准化技术委员会. 使用说明书的编制 构成、内容和表示方法 第1部分: 通则和详细要求:GB/T 19678.1—2018[S].
- [20] 浙江省住房和城乡建设厅. 浙江省住房和城乡建设厅 浙江省市场监督管理局关于印发2023版《浙江省商品房买卖合同(预售)》《浙江省商品房买卖合同(现售)》《浙江省存量房买卖合同》《浙江省房屋租赁合同》示范文本的通知[EB/OL]. (2023-05-09) [2025-09-10]. https://jst.zj.gov.cn/art/2023/5/9/art_1229159072_2476288.html.
- [21] 艾普思咨询. 2024中国房地产投诉洞察年度报告[EB/OL].(2025-02-17) [2025-09-10] <https://www.ipscg.com/detail-1539.html>.
- [22] 周洁,柴彦威.中国老年人空间行为研究进展[J].地理科学进展,2013,32(5):722-732.