**济建房字〔2021〕x号**

**关于印发《济宁市商品房销售流程规范化管理意见》的通知**

**各县（市、区）住房和城乡建设局，济宁高新区城乡建设和交通局、太白湖新区建设局、济宁经济技术开发区城乡建设和交通局，嘉祥县不动产登记中心，汶上县住房保障中心，各房地产开发企业，各有关单位：**

**现将《济宁市商品房销售流程规范化管理意见》印发给你们，请认真贯彻执行。**

**济宁市住房和城乡建设局**

**2021年3月x日**

**济宁市商品房销售流程规范化管理意见**

**为进一步规范房地产开发经营行为和市场秩序，优化商品房预销售管理，保障消费者合法权益，促进房地产市场平稳健康发展，现就我市商品房销售流程提出如下规范化意见。**

1. **进一步加强商品房预售管理**
2. **加强商品房预售许可批后监管。各县（市、区）房地产开发管理主管部门应当同审批部门建立信息共享机制，及时掌握商品房预售许可信息。对取得预售许可的房地产开发项目，应当结合房地产开发企业信用等级，加强“双随机、一公开”执法检查，经抽查达不到预售标准的房地产开发项目，停止项目预售行为，按《山东省商品房销售条例》依法依规进行处罚，并进行信用扣分处理，同时将信息推送审批部门。**

**（二）加强商品房预售行为监管。未取得预售许可的商品住房项目，房地产开发企业不得进行预售，不得以认购、预订、排号、发放VIP卡等方式向买受人收取或变相收取定金、预定款等性质的费用，不得参加任何展销活动。取得预售许可的商品住房项目，房地产开发企业要在10日内一次性公开全部准售房源及每套房屋价格，并严格按照申报价格，明码标价对外销售。房地产开发企业不得将企业自留房屋在房屋所有权初始登记前对外销售，不得采取返本销售、售后包租的方式预售商品住房，不得进行虚假交易。**

**（三）加强商品房销售现场管理。各房地产开发企业在销售现场主动公示以下证件内容：①开发企业营业执照、资质证书；②国有土地使用权证、建设用地规划许可证、建设工程规划许可证、建筑工程施工许可证、商品房预售许可证；③购房温馨提示、一房一价表、前期物业合同、主管部门投诉电话等。并主动提示购房人在购房前认真查看售楼处现场公示证件是否齐全。**

1. **严格新建商品房销售合同管理。**
2. **进一步规范商品房销售合同。商品房买卖合同应当使用2015版《山东省新建商品房买卖合同（预售）示范文本》，示范文本固定条款不得随意更改，附加合同、补充协议等约定内容不得与固定条款冲突。对合同中的关键条款，如房屋面积、价格、面积差异处理方式、交房时间及注意事项、房屋登记时间等，必须经购房者确认所有内容。开发企业发布的销售广告、宣传资料、承诺事项（包括销售人员承诺）等均应在合同中明确约定。销售商品房时设置样板房的，应当明确实际交付的商品房质量、设备及装修与样板房是否一致。**
3. **加强商品房网签备案监管。取得商品房预售许可证后，房地产开发企业必须通过主管部门的商品房买卖合同网签系统与购房者签订合同。房地产开发企业应当自合同订立之日起30日内，依法办理商品房预售合同备案手续，并于15日内书面告知买受人。**
4. **严格商品房交付条件和交付流程。**
5. **明确商品房交付条件。房地产开发企业作为商品房开发建设的责任主体，要确保房屋工程质量和小区内公共基础设施、配套设施的按期建设，并达到使用条件标准。新签订的商品房买卖合同，应将取得房地产开发项目竣工综合验收备案证明文件作为商品房交付标准，写入商品房买卖合同并严格执行。**
6. **规范商品房交付流程。房地产开发项目竣工交付时，应先组织前期物业公司对房屋质量、小区配套设施等进行查验，查验合格后方可办理交付手续，并做好商品房交付使用备案。竣工交付时，开发企业应当在现场醒目位置公示《住宅使用说明书》、《住宅质量保证书》和房地产开发项目竣工综合验收备案证明，同时张贴验房流程及收费清单。**
7. **强化商品房售后服务与管理。**
8. **设立房地产开发企业售后服务机构。房地产开发企业应当严格按照《住宅质量保证书》和《住宅使用说明书》、《商品房买卖合同》约定内容和售后服务承诺，认真、及时做好售后服务工作。房地产开发企业应当按照有关规定设立售后服务机构，售后服务机构应当建立健全内部管理制度，制定售后服务工作流程和可行的实施方案，及时处理业主诉求。**

**（二）提升房地产开发项目售后服务质量。开发企业要定期对售后服务工作人员进行培训，使其掌握相关的专业知识和投诉处理能力，增强服务意识。售后服务工作人员要在商品房销售后定期主动加强与业主沟通，关注业主房屋保修问题，广泛征求业主对售后服务管理工作的意见。房地产开发企业拒不履行保修责任，处理投诉不及时的，由各县（市、区）房地产开发主管部门依法依规进行信用扣分处理。**

**五、严厉打击房地产市场违法违规行为。各县（市、区）房地产开发管理主管部门应当加强“双随机、一公开”执法检查，严厉打击房地产开发企业恶意炒房、虚假宣传、囤积房源、捂盘惜售、哄抬房价、不按规定明码标价等违法违规行为，一经查处，要严格按照《中华人民共和国城市房地产管理法》《建设工程质量管理条例》《山东省城市房地产开发经营管理条例》《山东省商品房销售条例》等法律法规进行处罚，并将违法违规企业及有关责任人记入信用不良记录，实施联合惩戒。**