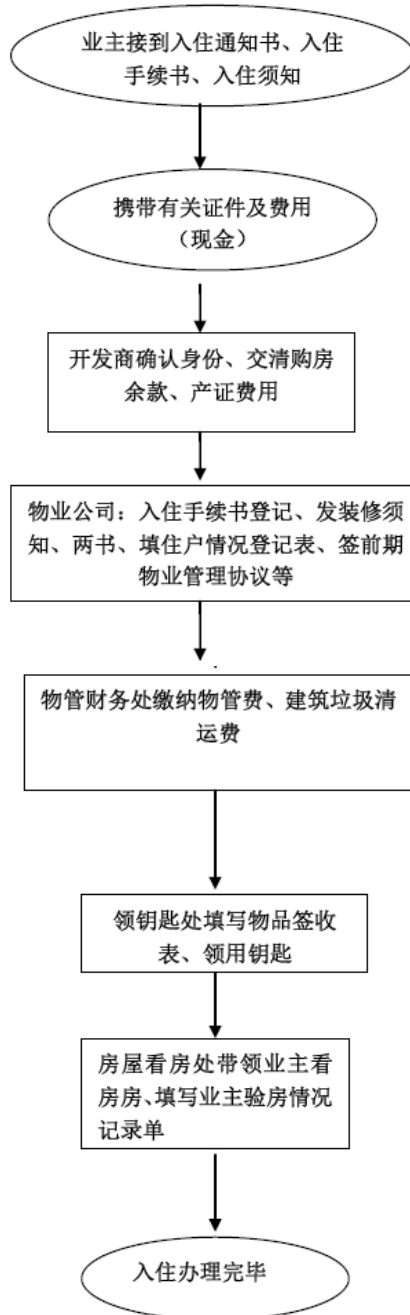


业主入住办理流程图



房地产交房之入住流程

一、 入住服务

入住，是在购房人履行完房款支付及其它相关义务后，开发商按照合同约定将已达到交付条件的房屋向购房人交付。购房人在接收房屋后，按照物业管理的有关规定到物业公司办理物业入伙手续。

(a) 入住入伙手续流程

- 业主登记：证明文件查验，确认业主身份。
- 开发商出示合同约定的交楼证明文件：如：规划验收批准文件、竣工验收备案表、面积实测技术报告书等。
- 房款结算手续：业主与开发商按照实测面积和合同约定进行房款结算，签署《结算协议》。
- 产权委托代办手续：业主提供办理产权相关资料，签署产权委托代办协议，交纳产权代办费用，交纳产权税费或提供已自行缴纳的凭据。
- 房屋验收：房屋验收；
- 取得入住证明：开发商开具入住证明，业主持此证明到物业公司办理物业入伙手续。
- 物业入伙手续：签署物业管理的文件，如：前期物业管理协议、车位管理协议、装修管理协议等； 交纳物业管理费用、供暖费等； 领取相关文件资料，如：住宅质量保证书、住宅使用说明书等； 领取房屋钥匙。

注：不同的房地产公司、不同项目，入住流程及相关手续可能会有所不同，请以开发商的入住通知的具体内容为准。

(b) 各部门分工

- 客户服务部： 寄发《入住通知书》； 签发入住证明； 客户中心受理

客户投诉；

- 项目部：制订两书（《住宅质量保证书》、《住宅使用说明书》）；组织验收，取得竣工验收备案表；与物业公司完成钥匙及公共部位移交；保修维修；
- 综合业务部：组织规划验收，取得验收批准文件；组织面积实测，取得实测面积技术报告书；签署《产权委托代办协议》，收取产权资料；
- 经纪公司签署《房款结算协议》；
- 财务部收取（补退）结算房款；代收产权税费；
- 物业公司 签署物业管理协议，收取物业费用；交接两书、钥匙；报修及投诉受理；
- 装修管理；
- 物业管理与服务；

（c）我们提供的服务

- 各项费用先知
公司财务部根据实测面积、合同结算条款、产权税费政策计算各套房屋的入住费用，制作每套房屋的《入住费用清单》随《入住通知书》发出。物业公司根据实测面积计算每套房屋物业费用，如：物业管理费、采暖费等，制作每套房屋的《物业入伙费用清单》随《入住通知书》发出。
- 产权代办服务，为您省时省力
公司综合业务部（产权组）为广大客户提供专业的产权代办服务：代收代缴产权税费，代收代交各种文件、表格、证明；承诺期限取得产权；为按揭贷款客户办理产权证的银行收押手续；
- 专业人士陪同验房，为您答疑解惑
在入住验房时，公司会安排专业人士陪同客户验房，答疑解惑。
- 优质保修服务，让您安心使用
入住之前，由项目部牵头组织总包、分包、供货厂商以及物业公司成立保修保驾工作小组，提供保修服务，入住后业主报修由物业公司统一负责接待和记录，无需东奔西走。

- 投诉处理，高效、及时

项目部、客服部、经纪公司、物业公司、综合业务部、法律部组成入住现场沟通小组，负责处理入住期间的客户咨询和投诉；

项目部负责处理入住客户有关房屋质量及项目建设方面的咨询和投诉；
经纪公司负责处理有关销售承诺、销售手续、销售服务方面的咨询和投诉；

物业公司负责处理有关物业管理、装修管理方面的咨询和投诉；

综合业务部负责处理有关面积、产权税费、产权办理方面的咨询和投诉；

- 房屋租赁及二手房服务

旗下北京华润房地产经纪有限公司经纪部提供代理房屋租赁、代理二手房买卖业务、代办房屋置换等服务，已相继在华清嘉园、华亭嘉园、凤凰城、优士阁等项目建立了租售中心。使华润置地的客户享有更加优越的置业服务，以及使更多的人愉悦的享受置业、投资的快乐。

- 现场报装电话、网络

在集中入住期间，我司会联系电话、电信部门，在入住现场为业主提供电话、网络报装服务。

注：该项服务需视与电话、电信部门协调结果而定。

(d) 入住常见问题答疑

- 入住通知书的主要内容

《入住通知书》，主要内容为：办理入住的时间、地点、程序、费用和所带材料

- 办理入住手续时，业主需携带如下证明文件

- 入住通知书；
- 购房发票（收据）及其它相关费用交费凭据；
- 购房合同正本 [通过贷款购房的业主请带合同复印件]；
- 业主有效身份证件；
- 委托他人办理，需提供业主及代理人的有效身份证件以及授权委托书；

- 单位购房的需提供营业执照副本及法人有效身份证件，代理人的有效身份证件和授权委托书；
- 办理产权证需缴纳的费用
- 住宅公用部位共用设备维修基金：按总房价款的 2%缴纳；
- 契税：普通住宅按总房价款的 1.5%缴纳，别墅、度假村以及每建筑平方米价格超过上年度商品住房平均价格一倍以上的高档住宅，按总房价款的 3%缴纳；
- 房屋登记费：每套房屋 80 元缴纳
- 房屋所有权证工本费： 4 元/本；
- 印花贴税： 5 元/件；
- 房屋面积测绘费（配图费）；
- 具体费用以届时政府相关政策、规定为准。
- 办理入伙手续时，需向物业公司交纳的费用：
- 物业管理费：物业管理公司一般以年、半年或季为阶段收取物业管理费用；
- 供暖费：按照不同的供暖方式交纳一个采暖季的供暖费用；
- 其它费用，如：有线 / 卫星电视开通费、有线/卫星电视收视费、车位管理费等；
- 为什么按揭贷款购房的客户在办理房屋入住时，要求业主委托开发商办理产权，并代收各种产权税费？

根据相关规定，开发商不能代收产权税费。但在实际操作中，因为开发商在业主的按揭贷款中，为业主向银行的借款提供了阶段性担保责任，一直要到取得房屋产权证并办理完毕抵押登记手续。开发商的担保责任期限就会被延长。也确实存在部分业主因为种种原因不愿意交纳契税等产权办理费用，拖延了产权证的办理时间。

所以，为解决以上问题，开发商一般会在商品房买卖合同的补充协议中，要求业主（特别是按揭贷款的业主）在办理入住手续前签订授权委托书，要求业主委托开发商办理产权，并代收相关办理产权过户手续的文件及费用。

● 关于 商品房 保修的有关规定

房地产开发商应当对所出售的商品房承担质量保修责任。商品房为住宅的，应在商品房交付业主时，应按照国家有关规定向业主提供两书（《住宅使用说明书》、《住宅质量保证书》），住宅质量保证书应对保修范围、保修期限、保修责任等内容进行说明，保修期从交付之日起计算。

商品住宅的保修期限不得低于建设工程承包单位与建设单位签订的质量保修协议约定的保修期的存续期。存续期少于《商品住宅实行质量保证书和住宅使用说明书制度的规定》中规定的最低保修期限的，保修期不得低于规定中确定的最低保修期限。

非住宅商品房的保修期限不得低于建设工程承包单位向建设单位出具的质量保修书约定的保修期的存续期。

在保修期内发生的属于保修范围的质量问题，开发商应当履行保修责任。

下列情况不属于保修范围：

- 1、对因自然灾害，不可抗力造成的质量损害；
- 2、因使用不当或者第三方造成的质量损害；
- 3、购房者拆、改、装修不当造成的质量损害；

商品住宅的一般项目的保修期限规定，如下表：

保修项目 保修期限

- 1、屋面防水 5 年
- 2、卫生间防水、外墙渗漏 5 年
- 3、电气管线、给排水管道、设备安装 2 年
- 4、供暖系统和设备 2 个供暖期
- 5、地基基础和承重主体结构 在合理使用寿命年限内
- 6、装修工程 2 年
- 7、门窗及五金件 1 年

8、灯具、电器开关： 6 个月

9、国家对住宅工程另有规定 按国家规定