

ICS 03.080

CCS A16

# DB3401

## 合 肥 市 地 方 标 准

DB 3401/T XXXX—XXXX

### 住房租赁运营管理服务规范

Specification for operation management and service of housing rental

(征求意见稿)

在提交反馈意见时，请将您知道的相关专利连同支持性文件一并附上。

XXXX - XX - XX 发布

XXXX - XX - XX 实施

合肥市市场监督管理局 发布

## 目 次

前 言	II
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	2
4 基本要求	2
4.1 服务内容	2
4.2 住房租赁从业主体	2
4.3 从业人员	3
4.4 经营场所	3
4.5 房源要求	3
5 租前管理	4
5.1 营销管理	4
5.2 接待服务管理	5
5.3 预订管理	5
5.4 签约管理	5
5.5 租金押金交付管理	6
6 租中管理	6
6.1 保洁管理	6
6.2 保安全管理	6
6.3 绿化管理	7
6.4 维修管理	7
6.5 安全管理	7
6.6 设施设备管理	8
6.7 社群管理	8
6.8 租中特殊情形	8
7 租后管理	8
7.1 续租管理	8
7.2 退租管理	9
8 标识管理	9
9 档案管理	9
10 投诉处理	9
10.1 内部投诉	9
10.2 外部投诉	9
10.3 舆情监测	10
11 服务评价与改进	10

## 前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利，本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由合肥市住房保障和房产管理局提出并归口。

本文件起草单位：合肥市安居控股集团股份有限公司、合肥市住房保障和房产管理局、合肥市住房租赁协会。

本文件主要起草人：

# 住房租赁运营管理服务规范

## 1 范围

本文件规定了住房租赁运营管理服务的术语和定义、基本要求、租前管理、租中管理、租后管理、标识管理、档案管理、投诉处理、服务评价与改进等要求。

本文件适用于住房租赁从业主体对租赁住房的运营管理服务。

## 2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

- GB 2894 安全标志及其使用导则
- GB/T 10001.1 公共信息图形符号
- GB/T 10001.9 公共信息图形符号
- GB/T 10001.10 公共信息图形符号
- GB/T 15566.11 公共信息导向系统
- GB 17051 二次供水设施卫生规范
- GB/T 17242 投诉处理指南
- GB 17790 家用和类似用途空调器安装规范
- GB/T 18883 室内空气质量标准
- GB/T 18894 电子文件归档与电子档案管理规范
- GB 50011 建筑抗震设计规范
- GB 50242 建筑给水排水及采暖工程施工质量验收规范
- GB 50325 民用建筑工程室内环境污染控制规范
- GB 50327 住宅装饰装修工程施工规范
- GB 50365 空调通风系统运行管理
- GB 50736 民用建筑供暖通风与空气调节设计规范
- CJJ/T 117 建设电子文件与电子档案管理规范
- JGJ 242 住宅建筑电气设计规范
- TSG T7001 电梯监督检验和定期检验规则
- DB34/T 2735 清洗保洁服务通则
- DB34/T 3055 物业秩序维护进出管理及巡视检查规范
- DB34/T 3056 物业设施设备管理常用设备管理基本要求
- DB34/T 3495 物业绿化养护服务规范
- DB34/1 4390 物业管理区域安全管理规范
- DB 3401/T232 物业服务档案管理规范
- 《特种设备安全监察条例》（国务院令第373号）
- 《中华人民共和国消防法》（主席令第81号）
- 《中华人民共和国建筑法》（主席令第91号）
- 《物业管理条例》（国务院令第379号）

《生产安全事故应急预案管理办法》（应急管理部令第2号）

### 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

#### 3.1

**住房租赁从业主体 residential leasing entity**

从事住房租赁经营的企业（机构），以及转租住房 10 套（间）以上的自然人。

#### 3.2

**集中式租赁住房 centralized rental housing**

集中式租赁住房是指具备一定规模、实行整体运营并集中管理、用于出租的居住性用房。

#### 3.3

**分散式租赁住房 scattered rental housing**

住房租赁从业主体通过合法合规方式，将分散在不同地理位置的闲置住房资源进行统一整合与管理，用于租赁运营的居住性用房。

#### 3.4

**租前管理 pre rental management**

从潜在客户开始咨询直至正式签署租赁合同并办理入住手续之前的所有活动和服务。

#### 3.5

**租中管理 rental management**

自租赁合同生效之日起至合同到期或提前终止期间内，对租赁事务进行全面管理和协调的一系列活  
动，维护住房资产的价值，保障租客住房的安全、舒适和整洁。

#### 3.6

**租后管理 post rental management**

租赁合同期满或者提前解除之后的后续事宜处理过程，主要涉及续租、退房等工作。

#### 3.7

**管家 butler**

由住房租赁从业主体指定的，负责管理和维护特定租赁点直接事宜（包括但不限于租务管理、物业  
监督等）的专业人员或团队。

### 4 基本要求

#### 4.1 服务内容

住房租赁运营管理服务应包含但不限于以下内容：

- a) 租前管理；
- b) 租中管理；
- c) 租后管理；
- d) 标识管理；
- e) 档案管理；
- f) 投诉处理；
- g) 服务评价与改进。

#### 4.2 住房租赁从业主体

- 4.2.1 应依法办理市场主体登记，取得营业执照，名称和经营范围登记应包含“住房租赁”。
- 4.2.2 应在开展租赁业务前，向本地住房城乡建设（房管）部门办理经纪机构备案或租赁企业开业报告。
- 4.2.3 应建立健全各项管理流程，包括但不限于：
- a) 合同管理流程；
  - b) 岗位管理流程；
  - c) 服务管理流程；
  - d) 业务培训流程；
  - e) 投诉处理流程；
  - f) 安全管理流程。
- 4.2.4 应具备固定的办公及服务场所，根据机构规模、市场容量等，配备相应数量的专职从业人员。
- 4.2.5 应按《合肥市住房租赁企业信用信息管理办法（试行）》的要求开展信用管理。

### 4.3 从业人员

- 4.3.1 宜配备管家、店长、维修、保洁、保安等岗位服务人员。
- 4.3.2 住房租赁从业人员应：
- a) 具备相应岗位资质。
  - b) 严格遵守法律法规、职业道德规范及工作纪律；
  - c) 熟悉岗位服务内容、服务标准及服务程序；
  - d) 对待客户态度主动、热情、诚恳；
  - e) 定期接受业务学习和培训。

### 4.4 经营场所

应在其经营场所公示包括但不限于下列内容：

- a) 营业执照；
- b) 服务内容、标准；
- c) 业务流程；
- d) 收费项目、依据、标准；
- e) 投诉电话。

### 4.5 房源要求

#### 4.5.1 合法性要求

应确保房源产权清晰、获取合法。

#### 4.5.2 结构要求

应对新建住房主体结构安全稳固性能进行检查，主体结构质量应符合GB 50327的要求，确保：

- 地基、墙体、梁柱、楼板等承重构件无裂缝、变形等问题；
- 建筑物的抗震性能应符合GB 50011的要求；
- 住房分割和布局规划合理。

#### 4.5.3 水电要求

应对新建住房进行水电设施检查，水电设施安装应符合JGJ 242的要求，确保：

- 水管、下水道畅通无阻；水龙头、阀门安装牢固；水管接头密封良好；
- 电线布局合理；开关、插座安装正确；电路正常工作；漏电保护器灵敏有效；家电工作是否正常。

#### 4.5.4 装修要求

应对住房装修效果进行检查，住房装修应符合GB 50327的要求，确保：

- 墙面平整；
- 涂料、壁纸贴合牢固；
- 地板、瓷砖铺设平整；
- 橱柜、桌椅、门窗等安装得当。

#### 4.5.5 设施要求

应对住房相关设施设备完好性进行检查，确保：

- 空调系统安装应符合GB 17790的要求且运行正常；
- 供暖系统安装应符合GB 50736、GB 50242的要求且运行正常；
- 集中式租赁住房中的电梯安装应符合《特种设备安全监察条例》（国务院令第373号）等相关要求且运行正常；
- 集中式租赁住房中的消防设施安装应符合《中华人民共和国消防法》（主席令第81号）、《中华人民共和国建筑法》（主席令第91号）等相关要求且运行正常。

#### 4.5.6 环境要求

应对住房内外环境是否符合居住要求进行检查，住房内外环境质量应符合GB 50325的要求，确保：

- 装修、改建后的住房的空气质量应达到国家规定的安全标准，包括但不限于甲醛、苯等有害物质的含量控制在安全范围内。在交付前，应进行空气质量检测，并提供检测报告；
- 对于集中式租赁住房还应注意绿化、排水、通风、采光等条件良好，公共设施完善。

### 5 租前管理

#### 5.1 营销管理

##### 5.1.1 房源发布管理

- 5.1.1.1 应将经营的房源信息录入合肥市住房租赁交易服务平台，获取房源核验码。
- 5.1.1.2 宜在房源核验码获取后，通过市级住房租赁信息服务平台、网络信息平台或其办公及服务场所等渠道，发布住房租赁房源信息。
- 5.1.1.3 应对发布房源信息的真实性、合法性负责，不应发布禁止出租的房源信息、虚假信息及法律法规禁止发布的其他信息。
- 5.1.1.4 对已出租或终止委托出租的房源，宜在规定时间内将房源信息从发布渠道上撤除。
- 5.1.1.5 对已恢复出租的房源，宜在规定时间内重新发布房源信息。

##### 5.1.2 房租定价管理

应在符合行业行政主管部门颁布的规范性文件相关要求的基础上，在稳定价格、获取合理利益的前提下，结合市场调研设定合理定价；对于保障性租赁住房应符合政府相关政策文件要求。

### 5.1.3 优惠管理

可根据企业现状及市场情况出台相应优惠政策。

## 5.2 接待服务管理

### 5.2.1 咨询服务

应明确接待管理要求，与客户进行有效沟通，确认其租赁需求，精准推荐合适房源，及时邀约看房，并详细记录相关信息。

### 5.2.2 带看服务

5.2.2.1 对于集中式租赁住房，应根据客户预约，安排人员陪同客户实地查看房源，确保房源展示真实、无虚假宣传。

5.2.2.2 对于分散式租赁住房，应根据客户预约，协调客户实地查看房源，确保房源展示真实、无虚假宣传。

5.2.2.3 应详细介绍房源特点、设施使用、物业管理等相关事项，并解答客户提出的疑问。

5.2.2.4 宜做好带看工作记录。

### 5.3 预订管理

5.3.1 应明确预订的方式，如线上预订、线下预订或电话预订等，并告知客户具体的预订步骤和操作要求。

5.3.2 应与客户沟通，明确订金/定金支付的方式、时间和金额以及相关书面预订信息。

5.3.3 在住房租赁合同签订后，订金/定金可予以退还或自动转为押金、租金的一部分。若因客户原因导致租赁合同无法签订，可根据双方约定扣除部分或全部订金。

### 5.4 签约管理

#### 5.4.1 住房核验

应在与客户签订合同前完成所有的住房准备工作，包括清洁、维修、安全检查等，确保约定的设施设备齐全、功能正常，并与客户确认相关文件。

#### 5.4.2 合同签订

5.4.2.1 应明确合同签订流程，并确保所有流程符合法律法规要求。

5.4.2.2 应提供和使用符合相关行政主管部门要求的合同范本。

5.4.2.3 在客户签订住房租赁合同前，应对合同条款进行解释说明，确保客户充分理解其权利和义务。

5.4.2.4 核实客户身份信息，确认无误后，双方签订住房租赁合同。

5.4.2.5 针对分散式租赁住房，获取房源时，与房源产权方签订租赁或委托合同。

5.4.2.6 应在合同签订当天，通过市级住房租赁信息服务平台或到住房所在地的行政主管部门，办理住房租赁登记备案。

5.4.2.7 应妥善做好合同存档工作，避免合同遗失或破损。

#### 5.4.3 入住办理



5.4.3.1 应组织承租人按照约定时间办理入住手续，包括身份验证、费用缴纳、钥匙或密码交接、住房状况确认等环节。

5.4.3.2 应详细说明住房使用注意事项、周边环境介绍、紧急联系方式等，以提高承租人满意度。

## 5.5 租金押金交付管理

### 5.5.1 租金交付

5.5.1.1 应严格遵守行政主管部门明文规定的行业租金收取标准。若要求承租人预付租金，则预付租金不宜超过3个月。

5.5.1.2 住房租赁合同期内，不得单方面随意提高租金水平。

5.5.1.3 宜向承租人提供详细的租金账单，如租金、押金以及其他相关费用的明细。

5.5.1.4 应提前通知承租人按时缴纳租金，对于逾期未缴者，按合同约定采取合规合法的催缴措施。

### 5.5.2 押金交付

应严格遵守行政主管部门明文规定的行业押金收取规则，在符合规范性文件相关要求的基础上，按照合同约定收取押金，押金金额不宜超过一个月租金金额。

## 6 租中管理

应依据项目运营模式、运营范围、管理权限等因素，自行组织或由第三方物业公司开展租中管理工作。

### 6.1 保洁管理

#### 6.1.1 集中式租赁住房

##### 6.1.1.1 公共区域

6.1.1.1.1 应制定完善的保洁服务标准，配备专业保洁人员，明确公共区域保洁范围与职责，规范作业频率、操作流程、质量要求及检查方法，定期检查并做好记录，保洁服务质量应符合 DB34/T 2735 的要求。

6.1.1.1.2 依据《物业管理条例》（国务院令第 379 号）要求，定期组织卫生防四害消杀，并做好检查工作。消杀药剂应符合规范要求，喷洒作业前应做好公告通知，并做好明确的药剂标识。

6.1.1.1.3 雨雪天采取防滑措施，台阶、陡坡等易滑地面采用防滑铺垫，设置防滑提示。

##### 6.1.1.2 入住房间

与承租人协商一致后，可提供上门清洁服务。保洁服务质量应符合 DB34/T 2735 的要求。

#### 6.1.2 分散式租赁住房

与承租人协商一致后，宜定期提供上门保洁服务。主要针对合租房内室内公共区域，如厨房、客厅、阳台、卫生间等。保洁服务质量应符合 DB34/T 2735 的要求。

### 6.2 保安全管理

针对集中式租赁住房，应制定完善的安保服务标准，宜配备专业保安人员，明确保安工作范围与职责，做好运营范围内相关安保工作，规范交接班管理、安全巡查、应急处理工作等标准，定期检查并做好记录，安保服务质量应符合 DB34/T 3055 的要求。包括但不限于：

- 掌握巡视检查路线、重点部位、方法及要点、对公共秩序及车辆停放、共用部位及共用设施设备进行巡视检查等；
- 接待来访问询、车辆进出管理等；
- 监控设备检查、火灾报警处理等。

### 6.3 绿化管理

针对集中式租赁住房，应有明确的绿化养护服务标准，明确运营范围内绿化绿植的定期养护、病虫害防治、灌溉与施肥、更新与补植、应急处理工作。包括但不限于：

- 涉及户外绿化工作的，应规范工作频次、方法、要求，定期检查并做好记录；
- 对物业绿化设施设备（如栅栏、浇灌设施、植物铭牌、花盆、树木加固支架、遮阳装置等）进行定期维护，保持绿化设施设备的完好和美观。

### 6.4 维修管理

#### 6.4.1 集中式租赁住房

6.4.1.1 应有明确的维修流程，配备专业维修人员，能够及时、专业地处理问题，规范记录报修信息，保证维修信息的及时传递和问题的有效解决。包括但不限于：

- 对于户内承租人发起的维修申请，应设置通畅的报修渠道，在规定时间内响应承租人的维修需求，并及时告知承租人维修进展情况；
- 公共区域巡检中发现的设施设备异常问题维修处理结果应符合 DB34/T 3056 的要求；
- 空置房巡检中发现的设施设备异常问题的维修处理结果应符合 4.5 的要求。

6.4.1.2 应制定相应的维修保养计划，并定期进行维修保养工作，确保电气、给排水、空调、智能设施等基础条件设施能够持久使用，空调系统运行管理符合 GB 50365 的要求。

6.4.1.3 涉及电梯等特种设备管理工作的，应定期进行电梯等特种设备检验检测，检验检测工作应符合 TSG T7001 的要求。

#### 6.4.2 分散式租赁住房

6.4.2.1 住房内设施设备自然损耗应与房屋产权人协调处理。

6.4.2.2 住房内设施设备人为损坏由承租人自行处理。

### 6.5 安全管理

#### 6.5.1 集中式租赁住房

6.5.1.1 应制定完善的安全管理制度，配备安全管理人员，做好运营范围内的安全管理工作，安全管理工作应符合 DB34/1 4390 的要求。

6.5.1.2 应建立突发事件应急预案，发生应急事故时，应及时响应并识别，立即启动预案，并向相关部门报告，对制定的应急预案每半年至少进行一次培训和演练，培训和演练工作应符合《生产安全事故应急预案管理办法》（应急管理部令第 2 号）的要求。

6.5.1.3 定期组织相关人员进行安全专项检查。包括但不限于水电燃气使用安全检查、安全隐患排查、建筑物主体安全检查、消防安全检查等。

6.5.1.4 应组织空置房隐患排查，并做好相关记录，对发现的隐患及时采取措施。

6.5.1.5 应建立完善的消控室交接班制度，做好交接班记录。

## 6.5.2 分散式租赁住房

应组织空置房隐患排查，并做好相关记录，对发现的隐患及时采取措施。

## 6.6 设施设备管理

针对集中式租赁住房，涉及设备机房管理的，应制定完善的设施设备管理制度及操作规程，包括但不限于：

- 合理设定巡检周期及检查内容，建立设施设备台账，并及时更新，设施设备管理应符合 DB34/T 3056 的要求；
- 定时巡视检查设施设备，并及时记录运行技术参数及运行状况，发现运行异常，应及时修复；
- 供配电、给排水、消防、电梯等物业常用设备管理应符合 DB34/T 3056 的要求；
- 设备机房内应保持良好的照明、通风、环境清洁，特定岗位应持证管理。

## 6.7 社群管理

针对集中式租赁住房应做好社群管理工作，包括但不限于：

- 宜通过组织社群活动提升客户满意度；
- 活动前，应进行场地和设施安全检查，确保活动期间安全性；
- 活动中应安排人员进行秩序维护、安全保障、卫生清洁，确保活动顺利进行，同时避免滋扰住户正常生活秩序的情形发生。

## 6.8 租中特殊情形

### 6.8.1 同住人变动

在同住人发生变动时，应视具体情况提供变动办理服务，包括受理变动申请、信息审核、手续办理等。

### 6.8.2 租赁住房更换

6.8.2.1 应有明确的换房申请流程。

6.8.2.2 承租人申请换房时，应协助其选择运营范围内适合的新房源。

6.8.2.3 应确保换房过程中，原租赁合同解除、新合同签订、费用转结等环节有序衔接，保障承租人权益不受损。

6.8.2.4 应确保换房过程中产生的相关费用，如换房服务费或违约金等均透明公开。

## 7 租后管理

### 7.1 续租管理

7.1.1 在合同到期前及时提醒承租人，并在合同规定时间内与承租人沟通续租事项，与承租人确认续租意向。

7.1.2 与承租人确认续租期、租金、维修责任等续签事项，双方协商一致后，重新签订租赁合同。

7.1.3 同等条件下，应优先将住房出租给原承租人。

## 7.2 退租管理

7.2.1 应有明确的退房流程。

7.2.2 应在退租时安排人员进行住房退租验收，并与承租人确认验收结果。若涉及住房设施设备损坏、环境卫生等问题，应按合同约定收取赔偿金。

7.2.3 若承租人存在应当支付的租金、违约金、赔偿金等情形，住房租赁押金应抵扣前述费用，完成抵扣后，若押金仍有剩余，住房租赁从业主体应在合同规定时间内退还给承租人；若押金出现不足，住房租赁从业主体有权依据合同及相关法律法规，采取合法合规措施，向承租人追偿不足部分。

7.2.4 应在租赁住房归还后，安排后续的维修清洁工作。

7.2.5 退租特殊情形：

——由于承租人行行为导致履约异常，应主动沟通，协商一致后协助承租人办理提前退房手续，且根据合同约定扣除部分或全部押金；未协商一致，应依法依规履行书面告知义务，给予承租人合理的清退期限。若承租人未按清退期限搬离，可按照合同约定采取合法合规清退措施。

清退过程中，应保护承租人合法权益，妥善处理承租人物品；

——由于住房租赁从业主体行为导致履约异常，承租人可以依法请求解除租赁合同，住房租赁从业主体应依法退还押金、预收租金及合同约定的违约金。

## 8 标识管理

8.1 应全面管理各类标识，规范类型、颜色、尺寸、高度、安装、检查维修等标准，确保标识和指示牌内容清晰无误，布局合理且易于辨识。

8.2 各类标识牌应符合 GB 2894、GB/T 10001.1、GB/T 10001.9、GB/T 10001.10、GB/T 15566.11 的要求。

8.3 安全标志牌至少每半年检查一次，如发现有破损、变形、褪色等不符合要求时应及时修整或更换。

## 9 档案管理

9.1 宜建立完善的档案管理流程，包括档案管理部门/岗位、档案管理内容等。

9.2 档案应包括但不限于住房租赁合同、补充协议、承诺书、住房使用安全责任书等相关材料。

9.3 电子档案的整理归档应符合国家现行标准GB/T 18894和CJJ/T 117的要求。

## 10 投诉处理

### 10.1 内部投诉

10.1.1 应建立高效的客户投诉处理渠道，规范记录投诉信息，配备投诉处理人员。遵循快速处理原则，应在24小时内给予客户回复。

10.1.2 应有完善的投诉处理流程，投诉处理人员应跟进处理过程，关注处理结果，并与客户沟通在约定时间内完成相应处理，服务质量应符合GB/T 17242的要求。

10.1.3 宜定期对客户投诉进行汇总分析，持续改进服务质量。

### 10.2 外部投诉

应积极配合办理社区、主管单位等相关部门转派的客诉件，并在规定时间内书面反馈办理结果。

### 10.3 舆情监测

宜使用舆情监测平台和其他网络搜索工具定期收集相关舆情信息，并进行整理和分析，根据分析结果，及时制定应对策略，解决存在的问题。

## 11 服务评价与改进

11.1 宜建立客户满意度评价机制，定期收集客户对住房租赁从业主体和住房租赁服务人员的评价信息。

11.2 宜根据客户满意度评价情况，制定改进措施，提升服务水平。

11.3 宜建立奖励机制以激励员工参与服务优化过程。

11.4 宜接受并配合行业主管部门推荐或指定的单位，开展企业在经营规模、创新能力、市场口碑等方面，项目于质量管控、服务效能、社会效益等维度，以及人员从专业技能、职业操守、服务态度等层面的等级、星级相关认定评定及评价工作。