

合肥市地方标准编制说明

标准名称	住房租赁运营管理服务规范				
任务来源 (项目计划号)	合肥市市场监督管理局《关于下达 2024 年合肥市地方标准制修订计划的通知》文件，项目计划编号 2024-1-43。				
第一起草单位 (盖章)	合肥市安居控股集团股份有限公司				
单位地址	长江西路 460 号合肥安居集团办公区				
参与起草单位	合肥市住房保障和房产管理局、合肥市住房租赁协会				
标准起草人					
(全部起草人，应与标准文本前言中起草人排序一致)					
序号	姓名	单位	职务	职称	电话
编制情况					
1、编制过程简介					
<p>一、成立标准编制组</p> <p>2024 年 8 月 1 日，收到《关于下达 2024 年合肥市地方标准制修订计划的通知》文件后，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，成立标准编制组。</p> <p>二、开展调研，形成标准草案</p> <p>2024 年 9-10 月，编制组广泛收集国内外相关标准、法律法规、技术文献、实践经验等资料，整理汇总与标准编写相关的信息与材料，并进行深入研究和分析，为制定标准草案提供参考；</p> <p>2024 年 11 月，编制组开展市场调研，了解住房租赁行业现阶段管理和服务的水平、行业痛点问题及需求，确保标准编制具有指导性、实用性和可操作性；</p> <p>2024 年 12 月，编制组根据相关资料及市场调研情况，通过讨论与编写，形成标准草案。</p> <p>三、形成征求意见稿</p> <p>编制组充分考虑到本文件的适用范围涵盖全市不同发展水平、不同服务类型的住房租赁从业主体，结合标准草案，邀请相关专家组织召开了标准研讨会，重点围绕标准的框架结构、具体细节以及住房租赁行业的核心痛点问题等进行了深入讨论和审查，充分吸纳了各方意见和建议。在此基础上，编制组对标准文本进行了多轮修改和完善，于 2025 年 3 月形成了征求意见稿。</p>					

2、制定标准的必要性和意义

一、必要性

1. 响应政策导向：落实国务院及合肥市关于住房租赁市场的政策要求，通过标准化手段规范运营管理，优化租赁资源，提升市场供给质量和效率，满足多样化的居住需求，实现住房租赁市场健康发展。

2. 填补管理空白：鉴于合肥市乃至全国住房租赁行业尚未形成一套完善的住房租赁运营管理标准，行业本身存在运营服务不规范问题，本标准旨在建立一套科学、严谨、适用性强的住房租赁运营管理服务标准体系，弥补现有管理制度的不足，从而进一步推动合肥市住房租赁行业的服务升级，引导住房租赁市场主体向标准化、规范化、信息化方向转型。

3. 保障租户权益：通过标准化的住房租赁运营管理服务规范，可以强化市场监管力度，保护承租人权益，确保租户在教育、医疗、养老等公共服务领域的权益得到落实，增强租购同权的社会认同，稳定租赁市场秩序。

二、意义

通过《住房租赁运营管理服务规范》地方标准的制定，有利于我市进一步规范租赁住房运营管理服务行为，提升服务质量，并为其他县、区、市提供了路径和借鉴，推动全省住房租赁运营管理服务工作提质增效。制定本标准的主要意义如下：

1. 完善法规政策体系：进一步充实和完善合肥市住房租赁领域的法规政策体系，为合肥市住房租赁市场各参与方提供明确的行为准则和管理依据，有利于政策的精准落地和有效执行。

2. 推动行业健康发展：确立住房租赁运营管理的基准线，引导企业对标先进、规范运营，从源头上减少租赁纠纷，提升行业整体形象和服务质量，从而促进合肥市住房租赁市场的长期稳健发展。

3. 保障消费者权益：通过规范住房租赁的租前、租中、租后管理等环节，提高合肥市住房租赁行业的整体服务水平，增强承租人的居住体验和满意度，有效保障租户权益，构建和谐租赁关系。

4. 优化营商环境：从源头上规范住房租赁市场行为，提升市场透明度，为合肥市营造一个规范、健康的住房租赁市场环境，吸引更多优质资本加入，共同参与住房租赁市场的建设和完善，进一步推动行业规模化、品牌化发展。

5. 助力城市竞争力提升：优质的住房租赁服务是吸引和留住人才的重要因素之一，高水平、规范化的住房租赁运营管理有助于合肥市营造宜居宜业的城市环境，吸引更多高素质人才扎根创业，从而进一步推动城市的经济发展和社会进步。

6. 联动智慧城市构建：在合肥市打造智慧城市的进程中，标准化的住房租赁运营管理能够与数字化、智能化技术相结合，推动租赁数据的互联互通，提升城市管理效能，为合肥市政府决策提供科学依据，助力城市治理体系和治理能力现代化。

3、制定标准的原则和依据，与现行法律法规、标准的关系

一、原则

1. 合法性原则

标准内容必须符合国家现行法律法规和政策要求，确保住房租赁运营管理活动的合法性和合规性。

2. 适用性原则

标准应紧密结合合肥市住房租赁市场的实际情况，针对行业痛点和管理难点，提出切实可行的解决方案，确保标准内容适用于住房租赁行业。

3. 科学性原则

标准制定应以科学研究和实践数据为基础,充分调研住房租赁市场的现状和需求,借鉴行业先进经验,确保标准内容科学合理。

4. 可操作性原则

标准内容应清晰明确,条款表述应简洁易懂,便于住房租赁主体理解、执行,避免过于复杂或模糊的规定,确保标准能够有效落地实施。

5. 服务性原则

标准应以提升服务质量为核心,规范住房租赁运营管理服务行为,提高服务效率和水平,满足承租人对规范性租赁服务的需求。

6. 动态性原则

标准应具有一定的灵活性,能够根据政策变化、市场发展和行业需求进行动态调整和完善,确保标准始终与行业发展同步。

二、依据

本标准根据国家、行业标准、管理规定的相关要求,并结合调研情况进行编制,主要编制依据如下:

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)

三、与现行法律法规、标准的关系

目前国内尚未制定相关的国家和行业标准，与现行的法律法规、规章制度、标准等要求无冲突。

4、主要条款的说明，主要技术指标、参数、试验验证的论述（详细说明）

一、主要条款说明

鉴于住房租赁业务全面覆盖了租前、租中、租后服务的各个环节，并且参考行业内相关标准，本文件明确了住房租赁运营管理服务的基本要求、租前管理、租中管理、租后管理、标识管理、档案管理、投诉处理、服务评价与改进等规范要求。以下为主要条款的说明：

1. 基本要求

本部分明确了服务内容、从业主体、从业人员、经营场所、房源要求等基本要求。通过明确这些基本要求，可以有效防止虚假房源、服务缺失、经营不规范等问题，确保租赁房屋的安全性和居住品质。

2. 租前管理

本部分明确了营销管理、接待服务管理、预订管理、签约管理、租金押金交付管理等内容。通过细化租前管理环节，可有效防止虚假宣传、信息不对称、合同纠纷等问题，确保租赁过程规范有序，同时也为租赁企业提供清晰的操作指引。

3. 租中管理

本部分明确了保洁、保安、绿化、维修、安全、设备设施、社群、租中特殊情形等管理内容。通过细化租中管理环节，可有效解决房屋维护不及时、安全隐患、住房环境差等问题，确保租户享有安全、舒适、便利的居住环境，同时为租赁企业提供明确的管理标准，减少纠纷发生。

4. 租后管理

本部分明确了续租和退租的管理内容。规范了租赁关系的结束与延续流程，可有效解决押金退还、房屋交接等问题，避免因流程不清晰导致的争议，保障租赁双方的合法权益，提升租赁服务的规范性。

5. 标识管理

标识不仅是信息传递的媒介，也是场所管理水平和品牌形象的重要体现。通过规范住房租赁行业的标识管理，如安全标志牌至少每半年检查一次，可有效提升租赁场所的安全性和规范性。

6. 档案管理

档案管理是维护信息真实性、完整性和安全性的重要手段。通过建立完善的档案管理流程，可确保租赁合同、租户信息、维修记录等相关资料的完整性和可追溯性，支持业务决策和管理。

7. 投诉处理

投诉处理是住房租赁行业提升客户满意度、维护企业声誉、改进服务质量的重要环节。

8. 服务评价与改进

服务评价与改进是提升客户满意度、持续优化服务质量的关键措施。通过建立客户满意度评价机制，定期收集承租人反馈并制定改进措施，可有效推动服务水平不断提升；同时，接受并配合相关单位开展的评定及评价工作，确保服务质量的透明度和公信力。

二、主要技术指标、参数、试验验证

1、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。

2、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。

<p>3、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。</p> <p>4、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；管辖范围内的电梯安装应符合《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；管辖范围内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。</p> <p>5、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。</p>
5、标准中如果涉及专利，应有明确的知识产权说明
无
6、采用国际标准或国外先进标准的，说明采标程度，以及国内外同类标准水平的对比情况
无
7、重大分歧意见的处理经过和依据
无
8、贯彻标准的要求和措施建议（包括组织措施、技术措施、过渡办法、实施日期等）
<p>一、要求 在标准发布后，标准起草单位应大力宣传推广，组织相关单位、重点人员参与学习，贯彻落实标准的实施。</p> <p>二、措施建议</p> <p>1、组织措施 标准起草单位应制定具体的标准贯彻实施计划，选择合适的宣贯方式，如制作相关宣传材料，方便受众随时了解标准内容，或通过与主流媒体合作，发布新闻稿或报道，提高标准知名度，保证本标准的具体实施。</p> <p>2、技术措施 在标准起草单位或相关单位中选取典型企业或项目，开展标准实施试点工作，总结试点经验；结合试点工作，开展专项培训，培养一批熟悉标准内容、掌握实施技能的专业人才，为标准的全面推广提供支持。</p> <p>3、过渡办法 针对标准实施过程中可能遇到的难点问题，制定过渡期解决方案和措施。</p> <p>4、实施日期 本标准自发布之日起开始施行。</p>
9、废止现行相关标准的建议
无
10、其它应予说明的事项
无

没有的请填写“无”