

团 体 标 准

T/XXX XX—2024

住房租赁服务标准体系构建指南

Guide to the construction of housing rental service standard system

XXXX—XX—XX 发布

XXXX—XX—XX 实施

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。

本文件由安徽省质量和标准化研究院提出。

本文件由安徽省质量品牌促进会归口。

本文件起草单位：安徽省质量和标准化研究院、合肥市安居控股集团股份有限公司、安徽省长城物业管理有限公司。

本文件主要起草人：

住房租赁服务标准体系构建指南

1 范围

本文件给出了住房租赁服务标准体系构建的基本原则和总体框架的指导，并给出了通用基础标准体系、运营服务标准体系、运营保障标准体系、监督管理与评价标准体系建设的相关信息。

本文件适用于为住房租赁服务机构及相关组织开展标准管理和制修订工作提供参考。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；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/T 24421.2 服务业组织标准化工作指南 第2部分：标准体系构建

GB/T 13016 标准体系构建原则和要求

3 术语和定义

GB/T 24421.2界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

住房租赁服务机构

开展住房租赁经营业务，将自有房屋或者以合法方式取得的他人房屋提供给承租人居住，并与承租人签订住房租赁合同，向承租人收取租金的机构。

注：以下将住房租赁服务机构简称为“机构”。

4 基本原则

4.1 需求引领、顶层设计

应坚持服务全局、着眼长远，立足住房租赁对标准化的需求，统筹标准资源，优化标准结构，构建支撑适用、体系完善、科学合理的住房租赁服务标准体系。

4.2 全面系统、重点突出

应以全覆盖的原则为重点，确保标准体系内容全面、结构完整、层次清晰、重点突出。

4.3 科学规范、协调统一

应符合 GB/T 13016 的相关规定，以国家相关法律法规、标准为依据，结合实际，科学构建标准体系，实现与国家和行业标准体系协调一致。

4.4 开放兼容、动态优化

应结合住房租赁服务的新需求，适时进行动态调整，保持标准体系的开放性和包容性。

5 标准体系总体框架

住房租赁服务标准体系总体框架结构图见图1。

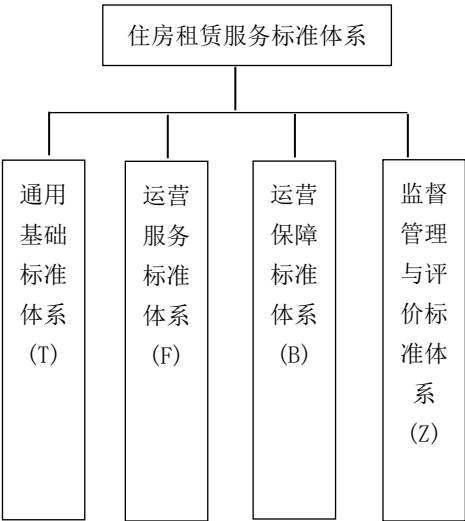


图1 住房租赁服务标准体系总结构图

6 通用基础标准体系

6.1 结构图

6.1.1 通用基础标准是对在住房租赁服务领域普遍使用，具有广泛指导意义的共性事项进行规定，可包括住房租赁服务术语与缩略语、符号与标志等方面的标准。通用基础标准体系结构图见图 2。

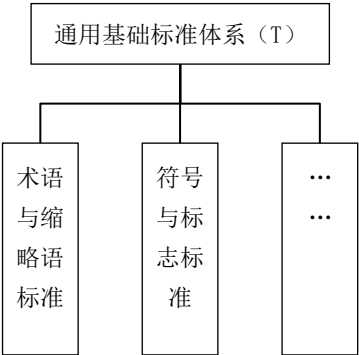


图2 通用基础标准体系结构图

- 6.1.2 术语标准是界定住房租赁行业通用的概念的指称及其定义的标准。
- 6.1.3 缩略语标准是将住房租赁行业通用的较长词句缩短省略成较短的词语，并制定成对照关系的标准。缩略语一般分为中文缩略语和英文缩略语。
- 6.1.4 符号与标志标准是为界定机构内符号与标志的样式、颜色、字体、结构及其含义等而收集、制定的标准。

6.2 标准明细表

通用基础标准明细表见表1。

表1 通用基础标准体系标准明细表

序号	体系内编号	标准名称	标准编号	状态
T1 术语与缩略语标准				
1	T101	装修机械 术语	GB/T 22242-2008	已制定
2	T102	物业管理相关活动的通用词汇	DB34/T 2038-2014	已制定

序号	体系内编号	标准名称	标准编号	状态
3	T103	住房租赁名词术语		待制定
				
T2 符号与标志标准				
1	T201	公共信息图形符号 第1部分：通用符号	GB/T 10001.1-2023	已制定
2	T202	公共信息图形符号 第9部分：无障碍设施符号	GB/T 10001.9-2021	已制定
3	T203	消防安全标志 第1部分：标志	GB 13495.1-2015	已制定
4	T204	消防安全标志设置要求	GB 15630-1995	已制定
5	T205	生活垃圾分类标志	GB/T 19095-2019	
				

7 运营服务标准体系

7.1 结构图

7.1.1 运营服务标准以机构提供的服务为核心，涵盖对所有住房租赁服务项目而收集、制定的服务要求、服务内容、操作方法、技术参数、程序等的标准。按照住房租赁服务运营划分，运营服务标准可包括运营通用标准、租务服务、物业服务、便民服务、信息服务等。运营服务标准体系结构图见图 3。

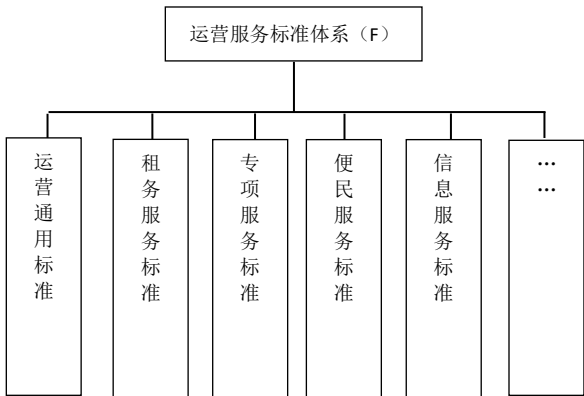


图3 运营服务标准体系结构图

- 7.1.2 运营通用标准是用于规范机构运营管理的基础、通用等收集、制定的标准。
- 7.1.3 租务服务标准是用于规范机构为承租人提供的咨询、接待、看房、签约入住等服务而收集、制定的标准。
- 7.1.4 专项服务标准是用于规范机构为承租人提供的保洁、秩序维护、绿化养护、工程维修等服务而收集、制定的标准。
- 7.1.5 便民服务标准是用于规范机构为承租人提供的搬家、收发快递、物品回收、宠物代管、老幼托管等服务而收集、制定的标准。
- 7.1.6 信息服务是用于规范机构为承租人提供租房贷款政策咨询等服务而收集、制定的标准。

7.2 标准明细表

运营服务标准体系明细表见表2。

表2 运营服务标准体系明细表

序号	体系内编号	标准名称	标准编号	状态
F1 运营通用标准				
1	F101	集中式租赁住房运营服务规范		在制定
2	F102	分散式租赁住房运营服务规范		待制定

序号	体系内编号	标准名称	标准编号	状态
F 2 租务服务				
1	F201	租赁住房咨询规范		待制定
2	F202	租赁住房接待规范		待制定
3	F203	租赁住房看房规范		待制定
4	F204	租赁住房签约入住规范		待制定
5	F205	租赁住房退住规范		待制定
				
F 3 专项服务				
1	F301	社区服务指南 第9部分：物业服务	GB/T 20647.9-2006	已制定
2	F302	住宅区物业服务标准	DB34/ 5000-2013	已制定
3	F303	物业秩序维护 进出管理及巡视检查规范	DB34/T 3055-2017	已制定
4	F304	物业绿化养护服务规范	DB34/T 3495-2019	已制定
5	F305	租赁住房 清洁规范		待制定
6	F306	租赁住房 维修规范		待制定
				
F 4 便民服务				
1	F401	搬家服务规范	GB/T 30351-2013	已制定
2	F402	快递服务规范		待制定
3	F403	物品回收服务规范		待制定
4	F404	宠物代管服务规范		待制定
5	F405	老幼托管服务规范		待制定
6	F406	租户关系维护指南		待制定
				
F 5 信息服务				
1	F 5 01	信息咨询服务规范		待制定
				

8 运营保障标准体系

8.1 结构图

8.1.1 运营保障标准是为保障住房租赁服务机构自身服务、经营、管理有序开展，以提高服务能力为目标而收集、制定的标准，可包括房源获取与定价、建设与装修、房源宣传推广、设施设备管理、安全与应急、人员管理、租户管理、信息平台管理、合同与档案管理、资金管理。运营保障标准体系结构图见图 4。

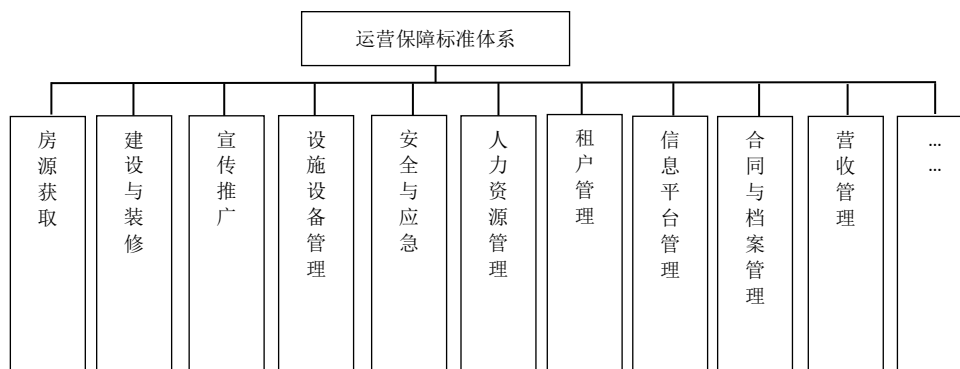


图4 运营保障标准体系结构图

8.1.2 房源获取与定价标准是用于规范企业房源获取、房源的定价等而收集、制定的标准，可包括房源获取方式、房源合法性审查等标准。

- 8.1.3 建设与装修标准是用于规范企业对租赁住房的设计建设、室内装修等收集、制定的标准。
- 8.1.4 宣传推广标准是用于规范企业宣传推广房源、社区活动等而收集、制定的标准。
- 8.1.5 设施设备管理标准是用于规范设施设备和用品的标准，包括设施设备的配备、使用、保养维护等收集、制定的标准。
- 8.1.6 安全与应急标准是为确保住房租赁服务人员及组合人身、财产安全，提高机构应急处理能力而收集、制定的标准。
- 8.1.7 人力资源管理标准用于规范住房租赁服务人员用工方式、培训等而收集、制定的标准。
- 8.1.8 租户管理标准用于规范企业为租户提供的服务管理而收集、制定的标准，可包括租户备案管理标准、租户信息管理标准。
- 8.1.9 信息平台管理标准是用于规范住房租赁平台建设、运行维护等而收集、制定的标准。
- 8.1.10 合同与档案管理标准是用于规范租赁合同、租户和房源档案等而收集、制定的标准。
- 8.1.11 资金管理标准是用于规范租金管理、押金管理等而收集、制定的标准。

8.2 标准明细表

运营保障标准体系明细表见表3。

表3 运营保障标准体系明细表

序号	体系内编号	标准名称	标准编号	状态
B1房源获取				
1	B101	租赁住房房源获取工作规范		待制定
				
B2建设与装修				
1	B201	住宅装饰装修工程施工规范(附条文说明)	GB 50327-2001	已制定
2	B202	建筑内部装修防火施工及验收规范(附条文说明)	GB 50354-2005	已制定
3	B203	建筑内部装修设计防火规范	GB 50222-2017	已制定
4	B204	建筑装饰装修工程质量验收标准	GB 50210-2018	已制定
5	B205	室内绿色装饰装修选材评价体系	GB/T 39126-2020	已制定
6	B206	房屋建筑室内装饰装修制图标准(附条文说明)	JGJ/T 244-2011	已制定
7	B207	住宅室内装饰装修工程质量验收规范(附条文说明)	JGJ/T 304-2013	已制定
8	B208	建筑装饰装修工程施工规程(附条文说明)	DGJ 08-2135-2013	已制定
9	B209	住宅室内装饰装修设计规范(附条文说明)	JGJ 367-2015	已制定
10	B210	室内装饰装修选材指南	JC/T 2350-2016	已制定
11	B211	住宅卫生间建筑装修一体化技术规程(附条文说明)	CECS 438-2016	已制定
12	B212	住宅建室内装修污染控制技术标准(附条文说明)	JGJ/T 436-2018	已制定
13	B213	全装修住宅室内装修设计标准(附条文说明)	DG/TJ 08-2178-2021	已制定
14	B214	装配式内装修技术标准(附条文说明)	JGJ/T 491-2021	已制定
15	B215	住宅整体卫浴间	JC/T 60007-2022	已制定
16	B216	住宅室内防水工程技术规范(附条文说明)	JG/T 183-2011	已制定
17	B217	既有住宅建筑功能改造技术规范	JG/T 184-2011	已制定
18	B218	住宅新风系统技术标准(附条文说明)	JG/T 5010-1992	已制定
19	B219	住宅排气管道系统工程技术标准(附条文说明)	JGJ 298-2013	已制定
20	B220	住宅电梯的配置和选择	DB34/T 5070-2017	已制定
21	B221	安徽省保障性住房建设标准	DB34/T 5030-2023	已制定
22	B222	租赁住房设计规范		待制定
23	B223	装配式保障性住房及人才公寓设计规程		待制定
				
B3宣传推广				
1	B301	房源宣传推广指南		待制定
2	B302	房源价格管理规范		待制定
				
B4设施设备管理				

序号	体系内编号	标准名称	标准编号	状态
1	B401	建筑消防设施维护管理	GB 25201	已制定
2	B402	电梯使用安全管理规范	DB34/T 2088-2019	已制定
3	B403	物业设施设备管理 常用设备管理基本要求	DB34/T 3056-2017	已制定
4	B404	租赁住房设施设备配置规范		待制定
5	B405	租赁住房设施设备管理规范		待制定
				
B5安全与应急				
1	B501	住宅物业消防安全管理	XF 1283-2015	已制定
2	B502	物业管理区域安全管理规范	DB34/T 4390-2023	已制定
3	B503	租赁住房消防安全管理要求		待制定
4	B504	租赁住房应急规范		待制定
5	B505	租赁住房安全管理规范		待制定
				
B6人力资源管理				
1	B601	住房租赁从业人员招聘规范		待制定
2	B602	住房租赁从业人员培训规范		待制定
3	B603	住房租赁从业人员管理规范		待制定
				
B7租户管理				
1	B701	租户备案管理规范		待制定
2	B702	租户信息管理规范		待制定
				
B 8信息平台管理				
1	B801	住房租赁信息平台建设指南		待制定
2	B802	住房租赁信息平台管理规范		待制定
				
B 9合同与档案管理				
1	B901	租赁住房合同管理规范		待制定
2	B902	租赁住房档案管理规范		待制定
3	B902	租赁住房维修档案管理规范		待制定
				
B 10资金管理				
1	B1001	租金管理规范		待制定
2	B1002	押金管理规范		待制定
				

9 监督管理与评价标准体系

9.1 结构图

9.1.1 监督管理与评价标准是为提升服务质量，分析、识别对服务质量有重要影响的关键过程并加以控制而收集、制定的标准以及对企业、住房租赁服务人员进行评价而收集、制定的标准。可包括服务质量评价与改进标准、满意度管理标准、投诉处理标准、等级评定标准，如图 5 所示。

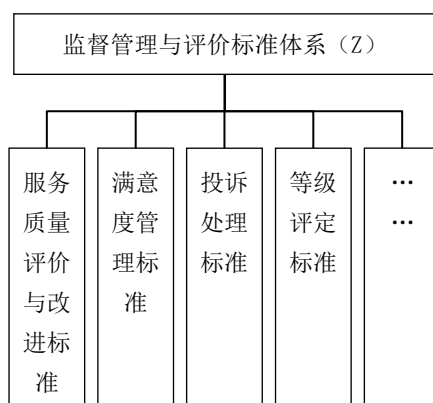


图5 监督管理与评价标准体系结构图

9.1.2 服务质量评价与改进标准是用于规范企业质量评价与改进的程序、方法、内容和要求等而收集、制定的标准。

9.1.3 满意度管理标准是用于规范租户满意度调查的要求、方式、内容、信息反馈和处理等而收集、制定的标准。

9.1.4 投诉处理标准用于规范租户投诉和纠纷的调查及处理的程序和要求等而收集、制定的标准。

9.1.5 等级评定标准是用于规范机构的租赁住房、服务人员等级评价的方法、指标、数据处理等而收集、制定的标准。

9.2 标准明细表

监督管理与评价标准明细表见表4。

表4 监督管理与评价标准体系明细表

序号	体系内编号	标准名称	标准编号	状态
Z1 服务质量评价与改进				
1	Z101	服务质量评价通则	GB/T 36733-2018	已制定
2	Z102	住房租赁企业服务质量评价通则	T/CAS 513-2021	已制定
3	Z103	住房租赁品牌评价规范		待制定
4	Z104	住房租赁服务质量评价规范		待制定
				
Z2满意度管理				
1	Z201	住房租赁服务满意度评价规范		待制定
				
Z3投诉处理标准				
1	Z301	住房租赁行业投诉处理规范		待制定
				
Z4等级评定标准				
1	Z401	住房租赁等级划分与评定		待制定
				

参 考 文 献

- [1] GB/T 30226-2013 服务业标准体系编写指南
 - [2] DB34/T 4465-2023 人力资源服务标准体系建设要求
 - [3] DB35/T 1956-2020 基本公共服务标准体系 总体框架
-