

团 体 标 准

T/XXX XX—2024

长租公寓运营服务规范

Specification for operation service of long-term apartment

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。

本文件由合肥市安居控股集团股份有限公司提出。

本文件由安徽省房地产业协会归口。

本文件起草单位：合肥市安居控股集团股份有限公司、安徽省质量和标准化研究院、合肥市承兴物业服务有限公司、安徽省房地产业协会。

本文件主要起草人：

长租公寓运营服务规范

1 范围

本文件规定了长租公寓运营的基本要求、服务环境、服务要求、投诉处理、评价与改进。
本文件适用于长租公寓运营企业的服务与管理。

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 8978 污水综合排放标准
GB 25201 建筑消防设施维护管理
GB/T 10001.1 公共信息图形符号 第1部分：通用符号
GB/T 10001.2 公共信息图形符号 第2部分：旅游休闲符号
GB 50325 民用建筑工程室内环境污染控制规范
GB 55036 消防设施通用规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

长租公寓

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，为承租人提供长期生活服务以及社交、创业等附加服务。

4 基本要求

4.1 服务机构

- 4.1.1 应按照国家法律法规规定，合法取得营业执照，到行业主管部门登记备案，遵纪守法，合法经营。
- 4.1.2 应在经营场所醒目位置悬挂相关证照、服务项目、收费标准、规章制度、岗位职责、投诉流程等。
- 4.1.3 应建立承租人档案，包括承租人资料、服务合同、服务质量反馈、投诉及其处理文件，并对其进行保密。
- 4.1.4 应对承租人信息进行实名登记，并送至所属辖区的公安机关进行备案。
- 4.1.5 应制定地震、火灾、公共卫生、治安事件、设施设备突发故障等各项突发事件应急预案。
- 4.1.6 宜建立服务信息管理系统，对承租人信息、房源信息、合同签订、续租、租金收取、投诉举报等进行管理。
- 4.1.7 应建立监督管理机制、投诉反馈管理制度和安全生产管理制度。

4.2 人员

- 4.2.1 应配置包括但不限于以下岗位人员：
 - a) 项目运营负责人，
 - b) 运营管理人员，

- c) 保洁,
 - d) 安保,
 - e) 维修人员等。
- 4.2.2 应爱岗敬业、诚实守信、注重效率,有良好的服务意识。
- 4.2.3 应在岗前和岗中应接受有关职业技能、职业礼仪、职业素养等培训。
- 4.2.4 应统一着装,文明用语、清晰表达,宜使用普通话。

5 服务环境

5.1 服务场地

- 5.1.1 选址应远离高辐射、高污染地区;建设及运营应不造成当地生态环境的破坏。
- 5.1.2 宜设立接待区、就餐区、阅读休闲区、娱乐活动区、健身区、影音/游戏区、购物区、快递/外卖暂存区等。
- 5.1.3 装修材料应符合 GB 50325 的规定。
- 5.1.4 垃圾应干湿分开分类封存保洁,垃圾存放设备和场地保持清洁、无异味。
- 5.1.5 污水排放应符合 GB 8978 的规定。

5.2 设施设备

- 5.2.1 消防设施应符合 GB 55036、GB 25201 的规定。
- 5.2.2 房间应配置的设施设备包括但不限于:床、书桌、椅子和衣柜等。
- 5.2.3 卫生间应配置的设施设备包括但不限于:台盆、淋浴、坐便器、浴室镜等。
- 5.2.4 厨房应配置的设施设备包括但不限于:抽油烟机、水槽和灶台等。
- 5.2.5 配置的家用电器的包括但不限于:洗衣机、冰箱、空调和热水器等。
- 5.2.6 配置的智能化设备宜包括但不限于:门禁、门锁、监控等。
- 5.2.7 电力系统应完好、有效。
- 5.2.8 楼梯间、走廊应配置紧急照明设备。
- 5.2.9 公共区域宜配置医疗卫生急救设施。
- 5.2.10 宜配置共享物品,包括但不限于:
- a) 共享雨具;
 - b) 共享充电宝;
 - c) 快递柜、外卖柜、自助售卖柜。

5.3 标志与标识

- 5.3.1 应设有行路、场所等公共信息图形符号,且符合 GB/T 10001.1 和 GB/T 10001.2 的规定。
- 5.3.2 应有明显的导向标识,并能引导承租人直接到达室外,配置消防疏散标识图。

6 服务内容及要求

6.1 服务接待

- 6.1.1 宜根据需要设置现场接待、电话接待、网络平台接待等多种接待渠道。
- 6.1.2 应初步了解客户信息、联系方式、入住人数、期望入住时间等租房需求,有针对性地推荐房源、租金标准等,引导客户预约看房时间,并进行信息登记。

6.2 现场看房

- 6.2.1 应主动向客户介绍租赁住房周边交通、商业,带客户参观租赁住房公共区域等。
- 6.2.2 应向客户介绍推荐房源的房型、面积、朝向、室内配套、租金、水电费等信息。

6.3 签约入住

6.3.1 签订合同

6.3.1.1 应协助客户签订入住合同，宜提供线上签约服务。

6.3.1.2 应在客户入住前 24h 之内，将客户租赁信息录入租赁台账，并在主管部门备案合同。

6.3.2 验房

6.3.2.1 应主动邀请客户共同验房，如客户要求不参与验房应告知其责任。

6.3.2.2 应检查全屋是否整洁干净，墙、地、台面等位置是否有杂物垃圾、污渍等。

6.3.2.3 应检查房间内所有设施设备是否功能正常。

6.3.2.4 应检查房间内的所有三通、上下水等是否通畅。

6.3.2.5 如验房后没有发现问题，请客户在《验房记录表》（见附录 A）上签字确认；如果验房过程中发现问题，及时在《验房记录表》记录报修处理，并主动提出帮客户调换房源。

6.3.3 费用收取

6.3.3.1 应协助客户将租金、押金存入住房租赁资金监管账户，不应通过其他银行账户或者第三方支付平台代收、代管租金和押金。

6.3.3.2 单次收取租金超过 3 个月（不含 3 个月）、押金超过 1 个月（不含 1 个月）租金数额的，应全部存入住房租赁资金监管账户。

6.4 入住服务

6.4.1 基础服务

6.4.1.1 保洁服务

6.4.1.1.1 室外公共区域

室外公共区域的保洁应建立相关管理制度，宜符合表1的要求。

表1

序号	范围	清洁要求	清洁方式
1	道路、广场	无杂物、无落叶	清扫 1 次/日
2	绿化带	无杂物、垃圾，烟头、纸屑滞留时间不超过3h	清扫 1 次/日
3	排水沟及散水坡	明沟无大件杂物、垃圾。排水畅通无堵塞、无积水、无臭味	清扫 1 次/日；每周用水管冲洗排水沟1次
4	雨、污水管网系统	管道内壁无明显粘附物，水流畅通，井盖上无明显污渍	定期清理
5	垃圾中转站	垃圾中转站周围地面无散落垃圾、无积水	每日冲洗1次，每周全面清洁1次
6	停车场	地面无尘土，无泥土和灰尘堆积现象	地面、路沿、台阶等每日清扫2次，循环保洁，路沿杂草及时清除；有广场、主干道，每月冲洗不少于1次

6.4.1.1.2 室内公共区域

室内公共区域的保洁应建立相关管理制度，宜符合表2的要求。

表2

序号	范围	清洁要求	清洁方式
1	大厅地面	地面保持干净，无杂物、无污渍，无明显水迹	地面每日清洁2次
2	窗户	玻璃明亮干净，无水迹。无污渍；窗户缝隙无杂物、无积垢；窗台干净整洁，无灰尘、无污渍	1. 窗户玻璃每周至少清洁1次； 2. 每半月1次深度清洁； 3. 窗户缝隙清理每周至少1次； 4. 窗台擦拭每日至少1次
3	楼梯	地面、墙面保持干净，无污渍、无纸屑烟蒂等；	1. 扶手每周清理1次；

序号	范围	清洁要求	清洁方式
		天花、风口玻璃无蜘蛛网、无尘；扶手无手印、无尘；防火门无尘、无污渍	2. 防火门每周清理1次； 3. 地面墙面（含平台部位）每周清理1次
4	电梯	轿厢、梯门、梯身无污渍、无手印、保持不锈钢亮丽的金属光泽；地面保持干净、无污渍、无纸屑、烟蒂；电梯沟槽无沙土、硬物	每日清理至少2次
5	标识标牌	标识标牌表面及凸起部位无积灰、无污渍；无松动、无破损	每两周清洁至少1次
6	消防栓	消防栓门及顶部无积灰、无污渍；消防栓内部无垃圾	内外部每两周清洁至少1次
7	管道井	管道井门的表面及凸起部位无积灰、无污渍；管道井内部无垃圾等异物堆积	外部每2周清洁至少1次；内部每月清洁至少1次
8	装饰品	装饰品表面无明显积灰、无破损；内部无垃圾等异物、无严重积灰	外部每2周清洁至少1次；内部每月清洁至少1次
9	绿植	绿植叶面无明显灰尘、无污渍；无枯枝烂叶；花盆表面无明显灰尘、无污渍，盆内无烟头等垃圾	花盆每周清洁至少1次；植物每月清洁至少1次
10	玻璃/镜面	门、窗等玻璃洁净、光亮，目视无灰尘、无污渍、无水迹；卫生间镜子等镜面洁净、光亮，目视无灰尘、无污渍、无水迹	1. 公共卫生间、电梯的镜面应每日清洁至少2次； 2. 大厅、书吧等常用公区的玻璃门窗至少每周清洁至少1次； 3. 过道、围栏等低频使用公区的门窗至少每2周清洁至少1次
11	公共厕所	大门无手印、无污渍。洗手间隔板无污渍、痰渍、保持洁净；小便器、坐厕保持无渍、无垢、无臭，并保持水流畅通无阻，瓷器明洁如新；天花、风口无蜘蛛网、无污渍。灯饰无蜘蛛网、无污渍、无手印；盥洗台无污渍、无积水，下水通畅。玻璃镜面无灰尘、无污渍、无手印、无水渍，保持镜面干净；地面无灰尘、无污渍、无纸屑、无水渍、保持瓷砖光亮；厕纸、洗手液等无短缺。卫生间无异味	1. 纸篓每天上、下午各清倒至少1次； 2. 洗手台、镜面每天上、下午各擦拭至少1次； 3. 卫生间便槽每日冲洗至少2次； 4. 及时补充厕纸、洗手液等用品
12	公共厨房	地面保持干净，无杂物、无污渍、无明显水迹；墙面保持干净、无污渍等；台面无杂物、无污渍、无水迹等；水槽无污渍、无垃圾油烟机、电磁炉、微波炉无明显异味，无明显油污；冰箱物品摆放整齐，无异味，无厚重结霜；储物柜无异味、灰尘等；餐桌椅整洁干净，无污渍、无水迹等	1. 台面、墙、地面每日清洁至少2次； 2. 油烟机、电磁炉、微波炉每日清洁至少1次； 3. 储物柜每周清洁至少1次； 4. 每日至少擦拭桌椅至少2次，并摆放整齐
13	健身房	地面保持干净，无杂物、无污渍、无明显水迹；墙面保持干净、无污渍等；所有器械无污渍、无汗渍、无锈斑，器械架无灰尘、无污渍、无异味；淋浴间干净无异味、无垃圾、无头发等	墙、地面、器械、淋浴间每日清洁至少1次，每日消毒至少1次
14	书吧	地面保持干净，无杂物、无污渍；书籍摆放整齐，无明显灰尘；书架表面无污渍、无积灰；桌椅摆放整齐，表面无污渍、无灰尘等	1. 每日清洁地面至少至少1次； 2. 每日整理书架至少1次，书架每周至少清洁1次； 3. 桌椅每日至少清洁2次，每日消毒至少1次
15	洗衣房	地面保持干净，无杂物、无污渍；洗衣机内部无异味、无异物遗留，外部无污迹；烘干机内部无异味、无异物遗留，外部无污迹；置物架摆放整齐，表面无污渍、无灰尘等	1. 每日清洁地面至少1次； 2. 每日检查洗衣机内外部卫生至少1次，每周至少深度清洁1次； 3. 每日检查烘干机内外部卫生至少1次，每周至少深度清洁1次； 4. 每日检查置物架上有无异物、客户遗留物等，及时清理异物、脏污

6.4.1.2 维修服务

- 6.4.1.2.1 收到承租人报修信息后，维修人员工作时间内应 2h 内响应。
- 6.4.1.2.2 维修人员应统一工装，携带手套、鞋套等，按照约定时间，携带工具包，准时到达现场。
- 6.4.1.2.3 应在承租人陪同下或在承租人授权后，前往维修问题所在位置、了解相关情况，整齐摆放工具，根据现场情况做好相关防护（防尘、防噪、物品保护等）工作；维修前的相关影像资料留存。
- 6.4.1.2.4 经过现场勘测、检查后，应主动告知承租人维修问题具体情况、维修实施方案、预计维修耗时及其他事项；涉及承租人责任维修，应提供统一的维修服务价目表，特殊情况有费用变动的随时沟通。经承租人同意后，组织施工。
- 6.4.1.2.5 维修后通知承租人验收，告知收费金额及明细并协助承租人完成费用缴纳，并告知后期使用、质保等相关事项，留存维修后影像资料。

6.4.1.3 巡查服务

应每日巡查以下内容：

- a) 公共区域：是否干净整洁，设备设施是否完整、是否存在安全隐患、数量是否准确，水电是否能正常供应，管道井等特殊位置有无异物堆积；
- b) 电梯：是否运行正常、干净整洁，内墙面是否完好，内设广告是否有效，三方/五方对讲是否正常；
- c) 楼道及过道：通道是否畅通、整洁，应急照明灯是否完整、正常使用，雨雪天气过道窗户是否关闭；
- d) 停车场：标识标牌是否完整、清晰；照明灯、充电桩是否破损、异常；机动车、非机动车是否有序停放；
- e) 机房、泵房：标识标牌是否完整、清晰；设施设备是否正常运转；记录填写是否规范；
- f) 项目周边：监控是否有遮挡；是否有破损；是否存在安全隐患。

6.4.2 增值服务

6.4.2.1 入户保洁

- 6.4.2.1.1 宜提供有偿入户保洁服务，承租人可选择预约，预约等候时间不超过 24h。
- 6.4.2.1.2 有偿入户保洁服务应向承租人提供统一的服务价目表和保洁服务质量标准。
- 6.4.2.1.3 保洁人员人门服务前应统一着装，佩戴胸牌、鞋套等。

6.4.2.2 搬家服务

宜为承租人提供搬家服务，公开统一的搬家服务价目表，并提供24h预约上门服务。

6.4.2.3 物品回收服务

宜为承租人提供物品回收服务，公开统一的物品回收服务价目表。

6.4.2.4 健康服务

- 6.4.2.4.1 宜提供免费专业的健身知识讲座和健身指导服务，联合有资质的第三方提供健身服务。
- 6.4.2.4.2 宜为承租人定期提供免费医疗类、精神健康类知识讲座，组织承租人进行紧急医疗救援等培训。
- 6.4.2.4.3 宜联合社区医院等有资质的第三方提供医疗类、精神健康类服务。

6.4.2.5 组织社区活动

- 6.4.2.5.1 宜每月至少组织 1 次社区活动。
- 6.4.2.5.2 活动前应在明显位置告知承租人，或在在线平台公开发布，活动应有明确公开的策划方案。
- 6.4.2.5.3 宜为承租人建立多样社群组织，每天发布公共信息公告。

6.4.2.6 代看宠物

宜为承租人提供有偿上门宠物代养服务，公开统一的宠物代养服务价目表。

6.4.2.7 老、幼托管

宜为承租人提供老人、儿童托管服务，可邀请志愿者在寒暑假期间为承租人提供儿童托管服务。

6.5 退租

6.5.1 验房

6.5.1.1 应主动邀请承租人共同验房，如承租人不参与验房应告知其责任，验房内容应符合6.3.1.1~6.3.1.4的要求。

6.5.1.2 验房过程中如卫生未达标请承租人打扫干净或退租账单中增加保洁费；如承租人责任造成的损坏等维修，请承租人处理好再验收或退租账单中添加维修费用；如有非承租人责任的维修问题及时报修并跟进处理。

6.5.1.3 验房结束后，应将发现问题在《验房记录表》登记，经承租人签字确认。

6.5.2 费用结算

6.5.2.1 应将退租账单及时发送给承租人，请承租人审核确认，请承租人支付退租账单中的费用，如有应退费用，应按合同约定退至承租人的账户。

6.5.2.2 租赁期限内，若承租人发生了除租金以外的相关费用，退租时，可从押金中扣除相关费用，押金不足抵扣的，应通知承租人在规定时间内补交相关费用。

7 投诉处理

7.1 应设置并向客户公开投诉渠道。

7.2 接到客户投诉时，应对投诉问题、投诉人联系方式、投诉事项等信息进行确认并记录。

7.3 应及时安排专业人员对客户投诉信息调查核实投诉问题的有效性，并按与客户约定时间进行回复向客户反馈调查结果。

7.4 对有效投诉应及时受理，并于24 h内与客户协商处理方案。

7.5 应在投诉处理后7个工作日内向客户进行回访。

8 评价与改进

8.1 评价

8.1.1 应开展自我评价，必要时组织或接受第三方评价。

8.1.2 自我评价应每年开展一次，向承租人开展满意度回访。

8.2 改进

8.2.1 应对评价情况进行梳理、统计，分析存在的问题和不足。

8.2.2 应针对存在的问题和不足，提出改进措施并贯彻实施，持续提高服务质量和成效。

附 录 A
(资料性)
验房记录表

表A. 1给出了验房记录表的样式。

表A. 1 验房记录表

房号	栋 层 室		
验房时间	年 月 日		
验房项目	验房内容	验房结果	备注
水、电、气	读数	水： 电： 气：	
房间设施设备	床、书桌、椅子和衣柜等是否齐全、完整	是□ ； 否□	
卫生间设施设备	台盆、淋浴、坐便器、浴室镜等是否齐全、完整	是□ ； 否□	
厨房设施设备	抽油烟机、水槽和灶台等是否齐全、完整	是□ ； 否□	
家用电器	洗衣机、冰箱、空调和热水器等是否齐全、完整	是□ ； 否□	
智能化设备	门禁、门锁等是否齐全、完整	是□ ； 否□	
水管、下水道	三通、上下水等是否通畅	是□ ； 否□	
室内卫生	全屋是否整洁干净，墙、地、台面等是否有杂物垃圾、污渍等	是□ ； 否□	
客户签字		验房人员签字	

注：验房结果为“否”，请在备注栏填写相关问题。