

ICS 03.080.30
CCS A 10

DB4401

广 州 市 地 方 标 准

DB4401/T 269—2024

住房租赁行业服务管理规范

Service management specifications for residential leasing industry

2024-07-22 发布

2024-08-22 实施

广州市市场监督管理局 发布

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。

本文件由广州市住房和城乡建设局提出并归口。

本文件起草单位:广州市住房政策研究中心、广州市房地产租赁协会。

本文件主要起草人:张炜云、熊义成、林冀东、曹万里、林文凯、肖灿春、高金华、徐兴进、钟国轩、孔凌瑶、徐再军、汪彦君。

住房租赁行业服务管理规范

1 范围

本文件规定了住房租赁服务的基本要求、房源管理、接待管理、租期管理、日常服务管理、资金管理、投诉处理等内容。

本文件适用于住房租赁从业主体及住房租赁从业人员。

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。

DB4401/T 271—2024 住房租赁行业投诉处理服务规范

DB4401/T 272—2024 住房租赁企业信用信息管理规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

住房租赁企业 residential leasing company

开展住房租赁经营业务，将自有房屋或者以合法方式取得经营权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企业。

3.2

住房租赁从业主体 residential leasing entity

含住房租赁企业、出租或转租住房并向市场监管部门办理市场主体登记的自然人及其他具有租赁经营范围的市场主体。

3.3

住房租赁从业人员 residential leasing practitioner

从事住房租赁经营或者提供住房租赁服务的自然人。

3.4

出租人 lessor

租赁合同中向承租人提供可供其居住使用房屋的当事人，一般为房屋所有权人或授权经营权人。

3.5

承租人 lessee

租赁合同中使用租赁房屋并按约定向出租人支付租金的当事人。

3.6

租赁合同 lease contract

房屋出租人将房屋提供给承租人使用，承租人定期给付约定租金，并于合同终止时将房屋归还出租人的协议。合同中明确双方当事人权利义务，包括但不限于租赁房屋信息、资金给付、违约及纠纷处理等。

3.7

住房交付 house delivery

指承租人签订住房租赁合同后，出租人对该房源的占有及使用的交付，以保证承租人可以正常使用，实现其居住目的，并不代表所有权的转移。

3.8

住房查验 house inspection

承租人在签订住房租赁合同后，办理入住手续时，对承租房源设施设备的检查确认。

3.9

附加服务费 additional service charges

住房租赁从业主体为承租人提供额外服务时按双方约定的价格增加的费用。

4 基本要求

4.1 服务内容

住房租赁服务应包含所有涉及住房租赁的环节，包括：接待、带看、签约、入住、退租、转租、续租、管家服务、保洁服务、安保服务、维修服务、资金管理、投诉处理等。

4.2 住房租赁从业主体

4.2.1 住房租赁从业主体应依法办理营业执照，经营范围登记应有“住房租赁”。

4.2.2 住房租赁从业主体应自开业经营之日起30日内通过市级房屋租赁信息服务平台向所在登记地的房屋行政主管部门推送开业信息，开业信息包括：注册登记信息、管理人员名单、从业人员名单、租赁资金监管账户等信息。信息发生变化应实时更新。

4.2.3 住房租赁从业主体应建立健全各项管理制度，包括但不限于：

- a) 层级管理制度；
- b) 合同管理制度；
- c) 岗位管理制度；
- d) 服务管理制度；
- e) 业务培训制度；
- f) 投诉处理制度；
- g) 安全管理制度。

4.2.4 住房租赁从业主体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 住房租赁从业主体按DB4401/T 272—2024的要求开展信用管理。

4.3 从业人员

4.3.1 住房租赁从业主体聘用从业人员应签订正规劳动合同，采取劳务派遣形式用工的，应当与劳务派遣单位签订劳务派遣协议。

4.3.2 住房租赁从业主体不宜聘用信用等级为“失信”或被列入“行业不良行为名单”的人员。

4.3.3 住房租赁从业人员应掌握：住房租赁法律、法规及政策、住房租赁从业管理规定及行业管理规范、住房租赁实务等专业知识。

4.4 经营场所

住房租赁从业主体应在其经营场所、网络服务端醒目位置公示下列内容：

- a) 营业执照；
- b) 项目房源的备案证明；
- c) 服务项目、内容、标准；
- d) 业务流程；
- e) 收费项目、依据、标准；
- f) 租金交付指定账户；
- g) 信用档案查询方式、投诉电话及12358价格举报电话；
- h) 政府主管部门或者行业组织制定的房屋租赁合同示范文本；
- i) 从业信息卡；
- j) 法律、法规、规章规定的其他事项。

4.5 信息化管理

4.5.1 住房租赁从业主体宜建立自身的房屋租赁信息化管理系统，系统宜具备房屋租赁合同管理、收费管理、房源管理、租期管理等功能。

4.5.2 住房租赁从业主体建立的房屋租赁信息化管理系统宜对接市级房屋租赁信息服务平台。

5 房源管理

5.1 房源信息录入

住房租赁从业主体应将经营的房源信息录入市级房屋租赁信息服务平台。

5.2 取得房源核验码

住房租赁从业主体应取得由房屋行政主管部门给出的房源核验码。

5.3 房源发布

5.3.1 住房租赁从业主体取得房源核验码后，可以在市级房屋租赁信息服务平台、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。

5.3.2 住房租赁从业主体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。

5.3.3 对已出租或终止委托出租的房源，应在5个工作日内将房源信息从发布渠道上撤除。

6 接待管理

6.1 接待

住房租赁从业主体应明确接待管理要求，住房租赁从业人员应遵守相关接待管理要求，向意向承租人提供平等、无差别服务。

6.2 带看

6.2.1 住房租赁从业人员带意向承租人看房时应佩戴执业信息卡，卡上注明该工作人员的工号、姓名、隶属公司、服务投诉电话等。

6.2.2 住房租赁从业人员带意向承租人看房应做好带看记录留存，带看记录包含带看人员、意向承租人、带看房屋基本信息、带看时间等。

6.2.3 住房租赁从业人员讲解的租赁住房基本信息及租赁服务内容应真实。

6.3 签约

6.3.1 签约可采取网上签约或现场签约，住房租赁合同可参照政府住房租赁合同示范文本或住房租赁合同主要条款（参见附录A）。住房租赁从业主体应全面、准确向承租人解读住房租赁合同，确认有关事项。

6.3.2 住房租赁从业主体应在合同签订之日起30个自然日内，通过市级房屋租赁信息服务平台或到房屋所在地的政府主管部门，办理房屋租赁登记备案。

6.4 入住

6.4.1 核对身份信息

承租人完成签约后，按照约定时间办理入住手续，住房租赁从业人员应核对承租人身份证明与合同签订的身份信息是否一致。

6.4.2 告知事项

住房租赁从业人员应列出告知内容，例如安全事项告知、入住应知、服务目录、水电读数核实、房屋设施设备清单等，并协助承租人完成签字确认。

6.4.3 开放门禁

在完成签约及入住手续后，住房租赁从业人员应向承租人开放门禁，提供出入门卡、门锁密码或者钥匙等。

7 租期管理

7.1 退租

7.1.1 退租依据

住房租赁从业主体及承租人按照租赁合同、房屋交接及设备清单进行退租。

7.1.2 确认退租意向

住房租赁从业主体应在合同到期前30个自然日与承租人沟通退租或续租事项，告知承租人退租操作流程或续租操作流程等。

7.1.3 特殊退租情形

有以下情形之一，承租人可以依法请求解除租赁合同，出租人应依法退回押金及预收的租金：

a) 租赁房屋被司法机关或者行政机关依法查封致房屋无法使用的；

- b) 租赁房屋权属有争议致房屋无法使用的;
- c) 租赁房屋具有违反法律、行政法规关于房屋使用条件强制性规定情况的;
- d) 因不可归责于承租人的原因致使租赁房屋部分或者全部毁损、灭失的;
- e) 租赁房屋危及承租人的安全或者健康的;
- f) 租赁房屋因其他不可抗力因素需退租的。

7.1.4 租赁住房归还

承租人应按照合同约定, 在办理退租手续后将租赁住房归还出租人。

7.2 转租

7.2.1 承租人在租赁期间将房屋转租给第三人应获得出租人的书面许可, 转租期限不得超过原租赁合同剩余期限。

7.2.2 转租期间, 原承租人与住房租赁从业主体的租赁合同继续有效, 住房租赁从业主体应向新承租人提供租赁合同内约定的服务。

7.3 续租

7.3.1 确认续租意向

住房租赁从业主体应在合同到期前30个自然日与承租人沟通续租事项, 由承租人确认续租意向。

7.3.2 签署续租合同

7.3.2.1 住房租赁从业主体在合同终止并完成原房屋费用结算后, 应拟定新合同, 与承租人确认合同条款, 协助承租人完成新合同的签署。

7.3.2.2 同等条件下, 住房租赁从业主体宜优先将房屋出租给原承租人。

8 日常服务管理

8.1 管家服务

8.1.1 管家服务内容包括但不限于:

- a) 开展住房租赁服务区域日常巡检;
- b) 开展住房租赁服务区域消防安全相关工作;
- c) 定期回访承租人;
- d) 及时处理投诉, 总结并改进工作方法;
- e) 及时处理突发事件;
- f) 开展档案资料管理。

8.1.2 管家服务的目标, 包括但不限于:

- a) 保护承租人的人身财产安全;
- b) 提升承租人满意度;
- c) 提高管理水平以及服务质量。

8.2 保洁服务

8.2.1 保洁服务的内容, 包括但不限于:

- a) 按规范流程和质量标准完成指定公共区域和房屋的清洁和物品摆放;
- b) 对绿植进行养护;
- c) 协助维护租赁住房安全及消防工作。

8.2.2 保洁服务的目标, 应至少包括保持清洁维护区内的清洁卫生。

8.3 安保服务

8.3.1 安保服务的内容, 包括但不限于:

- a) 负责对住房租赁服务区域公共区域进行安全巡检和资产巡检, 发现问题及时解决;
- b) 负责住房租赁服务区域监控设备检查及回放, 排查安全风险;
- c) 协助工作区域内的消防安全工作。

8.3.2 安保服务的目标, 包括但不限于:

- a) 保证物业安保区域内公共设施设备正常运行;
- b) 保证工作区域内的消防安全工作。

8.4 维修服务

8.4.1 维修服务的内容, 包括但不限于:

- a) 制定重点设施设备定期检修计划;
- b) 配备专业人员, 设置 24h 报修电话, 规范记录报修信息;
- c) 处理租赁住房日常报事维修。

8.4.2 维修服务的目标, 包括但不限于:

- a) 提前排查设备设施风险隐患;
- b) 及时响应承租人的维修需求。

9 资金管理

9.1 基本要求

9.1.1 住房租赁从业主体应在租赁合同中列明收费明细或向承租人出具收费清单, 并列明收费标准、收费金额以及其他与收费有关的事项, 由承租人签字确认。

9.1.2 除另有书面约定的增值服务外, 住房租赁从业主体不得向承租人收取服务合同约定以外的任何费用。

9.1.3 住房租赁从业主体应及时向承租人开具发票。

9.1.4 住房租赁从业主体应按照房屋行政主管部门对住房租赁资金监管账户的要求进行账户及资金管理。

9.2 押金

住房租赁从业主体应严格遵守房屋行政主管部门明文规定的行业押金收取标准。鼓励采取“押一付一”的交易方式。

9.3 租金

9.3.1 住房租赁从业主体应严格遵守房屋行政主管部门明文规定的行业租金收取标准。出租人要求承租人预付租金的, 预付的租金不宜超过3个月。

9.3.2 房屋租赁合同期内, 出租人不得单方面随意提高租金水平。

9.4 其他费用

住房租赁从业主体提供服务实行明码标价制度，应严格遵守行业明示的费用收取标准，并在其经营场所的醒目位置张贴公示收费项目、依据及标准，在交易之前应明确告知承租人存在的收费项目、依据及标准。

9.5 欠租催缴

住房租赁从业主体可采取电话、入户、送达《租金催缴通知书》等方式督促欠租承租人补缴租金，需保存相关的全过程催缴影像、文件资料，如督促补缴之后承租人拒绝缴纳租金，住房租赁从业主体可按合同约定解除合同并扣除押金，或者通过司法诉讼维护权益。欠租催缴过程中需避免暴力催租、违法违规行为发生。

9.6 结算

9.6.1 租金交付方式、交付时限应在住房租赁合同中写明，房屋租赁当事人应严格按照合同约定进行租金交付。

9.6.2 解除租赁合同时，住房租赁从业主体在合同终止并完成房屋设备核对、水电等各项费用结算后，应及时将押金退还承租人，退还时限最长不宜超过 7 个工作日。

9.6.3 合同未到期提前退租的，住房租赁从业主体在双方协议解除租赁合同并完成房屋设备核对、水电及违约金等各项费用结算后，应及时将剩余资金退还承租人，退还时限最长不宜超过 7 个工作日。

10 投诉处理

10.1 住房租赁从业主体内部应建立投诉处理机制，设定专职岗位或指定专人负责投诉处理，宜设立专门的投诉处理机构。

10.2 住房租赁从业主体应明确其投诉处理流程，规范投诉处理方法并做好投诉者意见反馈及案卷存档等。

10.3 住房租赁从业主体参照 DB4401/T 271—2024 的要求积极、妥善处理行业纠纷。

附录 A
(资料性)
住房租赁合同主要条款

住房租赁合同主要条款包括但不限于：

- a) 出租方和承租方的姓名、住所、有效身份证件的种类及号码；
- b) 房屋坐落、面积、结构、附属设施、家私家电和设备状况；
- c) 租赁用途；
- d) 房屋交付日期；
- e) 租赁期限和续租约定；
- f) 转租的约定；
- g) 租金标准、支付方式和期限；
- h) 押金标准、支付方式和返还期限、返还方式；
- i) 物业服务费及水、电、煤、通讯等公用事业费的标准及承担方式；
- j) 房屋使用要求和维修责任；
- k) 房屋返还时的状态；
- l) 房屋交接及设备清单；
- m) 变更或者解除合同条件；
- n) 违约责任和争议解决方式；
- o) 其他协商一致的事项。

参 考 文 献

- [1] DB4401/T 164—2022 房地产中介服务规范
 - [2] 中华人民共和国民法典（主席令第45号）
 - [3] 中华人民共和国治安管理处罚法（主席令第67号）
 - [4] 最高人民法院关于审理城镇房屋租赁合同纠纷案件具体应用法律若干问题的解释（法释〔2009〕11号）
 - [5] 房地产经纪管理办法（中华人民共和国住房和城乡建设部 中华人民共和国国家发展和改革委员会 中华人民共和国人力资源和社会保障部令第8号）
 - [6] 商品房屋租赁管理办法（中华人民共和国住房和城乡建设部令第6号）
 - [7] 关于在人口净流入的大中城市加快发展住房租赁市场的通知（建房〔2017〕153号）
 - [8] 广东省城镇房屋租赁条例（广东省人民代表大会常务委员会公告第49号）
 - [9] 广州市房地产中介服务管理条例（广州市第十一届人民代表大会常务委员会公告第58号）
 - [10] 广州市人民政府办公厅关于印发广州市加快发展住房租赁市场工作方案的通知（穗府办〔2017〕29号）
 - [11] 广州市住房和城乡建设局关于规范住房租赁市场的通知（穗建规字〔2022〕5号）
-