

ICS 03.080.30
CCS A 10

DB4401

广 州 市 地 方 标 准

DB4401/T 271—2024

住房租赁行业投诉处理服务规范

Complaint 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。

住房租赁行业投诉处理服务规范

1 范围

本文件规定了住房租赁行业投诉处理的指导原则、投诉处理机制、投诉受理范围及渠道发布、投诉处理要求、回访和改进、案卷存档等。

本文件适用于住房租赁行业的投诉处理。

2 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

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 residential leasing

出租人将用于居住的房屋出租给承租人使用，由承租人向出租人支付租金的行为。

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

投诉 complaint

在住房租赁过程中，承租人对房屋质量、服务质量、资金纠纷等向出租人提出不满意的表示。

3.4

个人信息 personal information

以电子或者其他方式记录的能够单独或者与其他信息结合识别自然人个人身份的各种信息，包括但不限于自然人的姓名、出生日期、身份证件号码、个人生物识别信息、住址、电子邮件地址、电话号码等。

4 指导原则

4.1 信息完整原则

住房租赁从业主体在投诉处理过程中向每个投诉者提供完整、准确的关于投诉处理的信息，相关信息易于获取、理解和使用。

4.2 信息保密原则

住房租赁从业主体在需要时可获取投诉者的个人信息，仅用于住房租赁从业主体内部处理投诉，并主动采取保护措施，以避免其被泄露，未经投诉者同意或法律规定公开，不得将其公开。

4.3 及时响应原则

住房租赁从业主体要及时响应投诉者诉求，关注投诉者对投诉处理的需求和期望。

4.4 客观公正原则

住房租赁从业主体在投诉处理过程中要平等、客观和无偏见地对待每件投诉。

5 投诉处理机制

5.1 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。

5.2 住房租赁从业主体的管理人员应发挥在投诉处理过程中的领导作用，应主动承诺有效和高效地处理投诉，并为投诉处理提供足够的资源，包括投诉处理人员培训。

5.3 住房租赁从业主体负责投诉处理的人员应：

- a) 掌握住房租赁实务及相关法律法规；
- b) 熟悉投诉处理流程；
- c) 具备良好的沟通能力。

5.4 住房租赁从业主体应有满足投诉处理工作需要的必要场所、设施设备以及相关工作文件和技术资料，宜设立投诉处理工作的专项财务预算。

6 投诉受理范围及渠道发布

6.1 投诉范围

住房租赁行业的投诉受理范围包括：服务投诉、业务投诉、房屋质量投诉、资金纠纷投诉和其他投诉。其中服务投诉包含入住前、入住后一系列接待、带看、签约、管家、保洁、安保、维修、续租、转租、退租全服务过程；业务投诉指从业人员业务解答不正确、不全面、不严谨引起的承租人投诉；房屋质量投诉包含入住前后影响住户正常生活的房屋质量问题，含缺水、漏水、噪音、墙体损坏等；资金投诉包括租金、押金的交付及退回。

6.2 渠道发布

6.2.1 住房租赁从业主体应设立现场、电话、网络等投诉渠道，并予以公示。

6.2.2 住房租赁从业主体应公开、及时、准确、完整地传递以下信息：

- a) 投诉受理范围和方式；
- b) 投诉者应提供的材料；
- c) 处理投诉的过程；
- d) 投诉处理过程各阶段时限；
- e) 投诉者反映意见以及获得反馈信息的途径；
- f) 投诉者可选择的其他解决方式。

7 投诉处理要求

7.1 投诉处理流程

投诉处理有投诉受理、受理告知、初步评估、投诉调查、投诉处理、投诉终止六个环节，每个环节应遵守处理时限，并将投诉处理记录存档备查。

7.2 投诉受理

7.2.1 住房租赁从业主体应礼貌接待投诉者，耐心听取相关诉求，并收集相关证据，不应推诿和拒绝。

7.2.2 住房租赁从业主体应协助投诉者填写投诉单（参见附录A），投诉单内容包括涉事双方基本信息、事由、相关证明资料、投诉诉求等。

7.2.3 住房租赁从业主体投诉处理人员应填写投诉处理单（参见附录B），投诉处理单内容包括投诉单编号、投诉内容概述、投诉诉求概述、受理人意见、责任处理部门意见及处理结果。

7.2.4 住房租赁从业主体在收到投诉处理单后，应在1个工作日内作出受理决定，如有特殊情况可延长至2个工作日。

7.3 受理告知

7.3.1 投诉受理后，住房租赁从业主体应在1个工作日内通过电话、短信或邮件告知投诉者。

7.3.2 由相关机构或部门转办的投诉，住房租赁从业主体还应同步告知转办的机构和部门。

7.4 初步评估

住房租赁从业主体应对收到的投诉按照严重程度、安全隐患、复杂程度、社会风险等进行初步评估，应对紧急程度较高的投诉及时加以关注，对重大安全隐患问题立即处理。

7.5 投诉调查

7.5.1 住房租赁从业主体应对投诉相关背景和信息进行调查，核实投诉原因、损害程度，分清责任。

7.5.2 住房租赁从业主体可调查收集的材料包括：

- a) 出租人与投诉者签署的合同；
- b) 服务过程中形成的数据、票据以及其他相关资料；
- c) 其他需要调查收集的材料。

7.6 投诉处理

7.6.1 住房租赁过程中发生投诉的，住房租赁从业主体应评估即时解决问题的条件和能力，与投诉者协商处理方案，并按以下执行：

- a) 能够当场解决的问题，应立即解决；
- b) 不能立即解决的，应与投诉者约定后续解决方案。

7.6.2 住房租赁从业主体应根据调查核实的情况以及投诉处理难易程度，作出相应的处理时限响应：

- a) 对双方无争议、事实基本清楚、仅造成轻微损失的投诉，宜在1个工作日内形成协商处理方案，最长不宜超过3个工作日；
- b) 对比较复杂的或对主要事实存在争议的投诉，宜在投诉受理之日起10个工作日内形成协商处理方案。

7.7 投诉终止

7.7.1 住房租赁从业主体应主动与投诉者沟通，说明调查核实情况，协商处理方案。

7.7.2 住房租赁从业主体与投诉者达成一致处理意见的应形成书面投诉处理决定，履行相关承诺后终止投诉。

7.7.3 住房租赁从业主体与投诉者不能达成一致处理意见的，住房租赁从业主体应保持投诉的进行状态，直至使用了所有合理的内部和外部处理方式，或达到投诉者满意。

8 回访和改进

8.1 投诉回访

投诉处理完毕后，工作人员应在3个工作日内通过电话、短信、邮箱等方式向投诉者了解满意程度，听取投诉者意见和建议，填写意见回访单（参见附录C）。

8.2 投诉总结

住房租赁从业主体应统计、总结投诉者反馈，向相关部门提出改进建议与意见。

8.3 持续改进

住房租赁从业主体应通过改善流程、提升服务质量等方式持续提升投诉处理效率，应采取措施消除导致投诉发生的原因，防止问题发生或重复发生。住房租赁从业主体应：

- a) 探索投诉处理中的经验教训和最佳实践；
- b) 促进使用以投诉者为关注焦点的方法；
- c) 鼓励投诉处理的创新；
- d) 树立投诉处理行为典型。

9 案卷存档

住房租赁从业主体宜搜集整理投诉处理环节的文字、录音、影像记录，归入案卷档案。

附录 A
(资料性)
投诉单

投诉单见表A.1。

表A.1 投诉单

编号:

投诉人		投诉时间	
投诉渠道	<input type="checkbox"/> 现场 <input type="checkbox"/> 电话 <input type="checkbox"/> 网络 <input type="checkbox"/> 其他	投诉对象	
投诉事项	<input type="checkbox"/> 服务 <input type="checkbox"/> 业务 <input type="checkbox"/> 房屋质量 <input type="checkbox"/> 资金 <input type="checkbox"/> 其他	联系电话	
		邮 箱	
		联系地址	
附件数量			
投诉内容：（须附相关证明资料）			
投诉诉求：			

附录 B
(资料性)
投诉处理单

投诉处理单见表B.1。

表B.1 投诉处理单

编号:

投诉人		投诉单编号	
是否转办	☑是 ☑否	转办单位	
转办单位联系方式			
投诉内容概述:			
投诉诉求概述:			
受理人意见:		受理人签名:	
责任处理部门/人		处理时限	☑1个工作日内 ☑10个工作日内
责任处理部门意见:		责任人签名: 日期:	
处理结果:		责任人签名: 日期:	

附录 C
(资料性)
意见回访单

意见回访单见表C.1。

表C.1 意见回访单

回访日期:

处理效率	<input type="checkbox"/> 及时 <input type="checkbox"/> 不及时	是否解决问题	<input type="checkbox"/> 已解决 <input type="checkbox"/> 未解决
如未及时解决, 是否解释原因	<input type="checkbox"/> 已解释 <input type="checkbox"/> 未解释		
投诉者满意度	<input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 较满意 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 不满意 如您不满意, 请填写原因: _____ _____ _____ _____		
改善性建议	欢迎您对我们的工作提出改善性建议: _____ _____ _____		

参 考 文 献

- [1] GB/T 190123-2019 质量管理 顾客满意 组织投诉处理指南
 - [2] LB/T 063-2017 旅游经营者投诉处理规范
 - [3] 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)
 - [4] 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)
-