

T/WFJX

团 体 标 准

T/WFJX 002—2023

武汉市住房租赁服务基本规范

2023-03-15 发布

2023-04-01 实施

武汉房地产经纪行业协会

发布

目 次

前 言	II
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 服务要求	2
5 服务评价与改进	5

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。

本文件由武汉房地产经纪行业协会提出并归口。

本文件起草单位：武汉泊寓公寓管理有限公司、武汉自如生活信息科技有限公司、武汉冠寓商业运营管理有限公司、招商局地产（武汉）有限公司、武汉优粒智寓芒果生活公寓管理有限公司、湖北幸福垵实业集团有限公司、武汉集家公寓管理有限公司、武汉城投房产集团有限公司、建信住房服务（湖北）有限责任公司。

本规范为首次发布。

武汉市住房租赁服务基本规范

1 范围

本文件规定了武汉市住房租赁服务的基本要求、服务流程、服务规范、服务评价及改进。

本文件适用于武汉市住房租赁企业服务的实施和行业管理以及 3.1 所指住房租赁涵盖的范围。

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 35273-2020 信息安全技术个人信息安全规范

中华人民共和国个人信息保护法

武房规〔2021〕8号 市房管局等八部门关于进一步做好住房租赁市场管理工作的通知

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

住房租赁是指出租人将符合法规及居住条件的房屋出租、转租给承租人使用并收取租金的行为，旅馆业客房、单位自建房屋作为宿舍等情形除外。

3.2

住房租赁企业

住房租赁企业是指以自持、转租、受托运营等方式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，向承租人提供服务并收取租金、服务费的企业。

3.3

住房租赁服务人员

受聘于住房租赁企业，从事房源信息管理、房屋运营管理、房屋安全管理等住房租赁服务活动的从业人员，包括住房租赁企业的管理人员、职能人员以及为房东和租客提供服务的人员等。

3.4

集中式住房租赁房源

集中于整栋楼、单元或整层的房源，由住房租赁企业统一改造装修，单个项目设有独立的公共区域、配套空间，并提供相关生活配套服务的住房租赁房源。

3.5

分散式住房租赁房源

分散在同一个或多个住宅小区、商业公寓，由住房租赁企业进行改造并受托运营管理的住房租赁房源。

4 服务要求

4.1 基本要求

住房租赁企业应按规定向所在区行政审批部门进行市场主体登记，并向注册所在区房管部门报告开业情况，接受住房租赁资金监管。

4.2 内部管理要求

4.2.1 房源管理

住房租赁企业的房源管理应遵循以下要求：

- a) 住房租赁企业以自持、转租、受托运营等方式筹集的房源，应当遵守法律、法规的规定，符合建筑、消防、环境保护等方面的标准和要求，并具备供水、供电等必要的居住条件；
- b) 涉及存量房屋改造改建的，应当确保改造改建手续符合相关文件规定；
- c) 应编制房屋状况说明书，包括房屋基本状况、租赁期限、意向租金、押金及服务收费等，向意向承租人推荐房源时书面告知有关情况；
- d) 应建立相应的房源管理制度，明确专门的管理人员，做好房屋租前、租中和租后的基础设施设备的维护和卫生清洁、安全巡查等服务。

4.2.2 人员管理

住房租赁企业应当做好住房租赁服务人员管理，遵守以下基本管理要求：

- a) 签订劳动服务合同，实行全员实名登记，挂牌服务；
- b) 开展入职培训和职业基础、继续教育等阶段性成长培训，不少于两名管理人员持专业资格证书或定期参加行业专业基础培训；
- c) 做好发布真实房源信息的日常监督管理工作；
- d) 对住房租赁服务人员的服务行为进行有效管理。

4.2.3 客服管理

住房租赁企业在服务出租人、承租人等客户时，应重视对客户服务管理，并做到如下几点：

- a) 建立客户服务管理制度，明确服务流程、内容与标准；
- b) 向意向承租人推荐房源时以房屋状况说明书的方式书面告知有关情况；
- c) 严格按照合同约定提供服务，并开展服务质量检查；
- d) 保证合理的住房租赁服务人员配比；
- e) 按时向客户支付或退还租金、押金。

4.2.4 信息安全管理

4.2.4.1 住房租赁企业应当严格遵守国家关于个人信息保护的相关法规。

4.2.4.2 住房租赁企业处理个人信息应当遵循合法、正当、必要和诚信原则，不得通过误导、欺诈、胁迫等方式处理个人信息。

4.2.4.3 住房租赁企业收集个人信息，应当限于实现处理目的的最小范围，不得过度收集个人信息。

4.2.5 消防安全管理

住房租赁企业在消防安全管理方面应严格遵守消防法律法规，并满足以下要求：

- a) 应保障消防通道畅通、消防设施使用正常；
- b) 应有消防安全应急预案、年度实施管理计划、消防安全管理人、明确的消防安全标识并定期演练；
- c) 制定企业消防安全管理规章制度，明确消防安全管理责任人，项目消防安全巡查人员；
- d) 开展消防安全演练、消防实操技能等培训；
- e) 配备必要的消防安全设备，做好安全巡查等工作记录。

4.2.6 应急管理

住房租赁企业的应急管理应满足以下要求：

- a) 制定自然灾害事件应急预案；
- b) 制定公共卫生事件应急预案；
- c) 制定水、电、燃气管网或线路突发故障应急预案；
- d) 制定涉及治安、刑事突发事件的应对与外部协同流程；
- e) 防范房屋结构安全风险。

4.3 对客服务流程与规范

对客服务流程如图 1 所示。

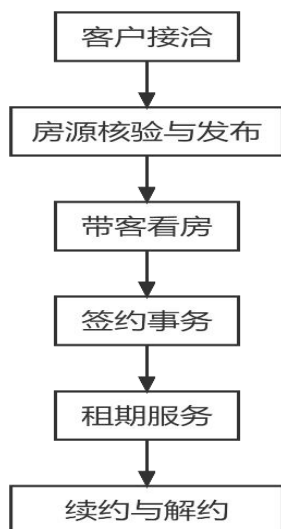


图 1 对客服务流程

4.3.1 客户接洽

- 4.3.1.1 主动向客户亮明身份，告知姓名与所在企业。
- 4.3.1.2 做到礼貌用语，热情真诚，语速适中，耐心倾听。
- 4.3.1.3 熟练掌握企业及项目房源情况，充分了解客户需求。

4.3.2 房源核验与发布

- 4.3.2.1 查看房屋权属证书、委托证明文件。
- 4.3.2.2 房源现场实勘，了解房源内部和周边基本情况。
- 4.3.2.3 按照《市房管局等八部门关于进一步做好住房租赁市场管理工作的通知》（武房规〔2021〕8号）文件有关要求加强房源发布管理。
- 4.3.2.4 通过企业自有系统及其他网络渠道发布的房源信息应客观、真实，无虚假宣传。
- 4.3.2.5 房源信息发布后，住房租赁企业及住房租赁服务人员应及时更新维护房源信息。

4.3.3 带客看房

- 4.3.3.1 提前与客户确认看房时间、地点、交通路线信息。
- 4.3.3.2 提前到达约定地点，整理着装等待客户。
- 4.3.3.3 介绍房屋情况、特点及优势，以及房屋周边生活服务及交通配套。
- 4.3.3.4 讲解房源租金价格和租期内已包含的服务项目。

4.3.4 签约事务

- 4.3.4.1 主动向客户讲解签约流程、合同条款及公司优惠方案，明确告知双方权利及义务，并提示违约及赔偿责任等重点注意事项。
- 4.3.4.2 介绍房源状态，告知合同租金价格和缴费方式，并确认室内物品设施清单。
- 4.3.4.3 告知入住公约，倡导营造和谐、友爱、安全的租住环境。
- 4.3.4.4 做好水、电、天然气、网络等使用风险提示和费用确认。
- 4.3.4.5 讲解房屋设施使用及报修方法，明确租期内设施设备的更换与维修责任。
- 4.3.4.6 通过委托经营、转租方式提供住房租赁服务的住房租赁企业，与租客约定的租期应在委托经营或转租有效期内。
- 4.3.4.7 按照武汉市房管部门有关要求进行合同网签备案。

4.3.5 租期基本服务

住房租赁企业应当做好以下基本服务：

- a) 与客户在合同中约定服务项目、服务频次、服务标准等内容，并严格履约；
- b) 及时处理维修事务，如因客户不当使用致房屋设施损坏，应提供维修费用清单并与客户确认；
- c) 定期进行项目及房源安全检查；

- d) 定期对在住客户进行回访，征求客户意见，查漏补缺；
- e) 及时回应、妥善处理客户诉求。

4.3.6 租期增值服务

住房租赁企业提供增值服务应当满足以下要求：

- a) 提示客户存在的增值服务项目内容和收费标准；
- b) 提供增值服务应当经客户本人签字确认；
- c) 向客户提供质价相符的增值服务，杜绝捆绑服务；
- d) 提供第三方增值服务的，应当事先告知客户。

4.3.7 续约与解约

4.3.7.1 向续约客户依照合同约定演算续约租金价格。

4.3.7.2 与解约客户讲解退租流程、退租规则及相关合同条款。

4.3.7.3 与解约客户进行退租事务现场交接，如客户无法到场，应线上确认并保留工作痕迹。

4.3.7.4 与解约客户确认退租及搬家时间、违约情况与责任。

4.3.7.5 与解约客户确认退款明细、退款时间及路径。

5 服务评价与改进

5.1 客诉应对

5.1.1 建立投诉、报修、咨询等客户诉求应对与处理工作机制。

5.1.2 建立纠纷调解工作机制，及时妥善化解客户纠纷。

5.1.3 确保客户诉求反映渠道畅通，积极解决客户合理诉求。

5.1.4 定期进行客户诉求解决情况回访，做好台账记录。

5.2 评价与改进

5.2.1 建立客户满意度评价制度，定期收集客户对住房租赁企业和住房租赁服务人员的评价信息。

5.2.2 根据客户满意度评价情况，制定改进措施，提升服务水平。