
ICS 03.080

CCS A 16

T/WFJZX
团 体 标 准

T/WFJZX 003—2026

集中式租赁住房运营服务规范

Specification for Operation Service of Concentrated Rental Housing

2026-05-26 发布

2026-06-01 实施

湖北省住房改革与发展研究会

联合发布

武汉房地产经纪与租赁协会

目次

前言	1
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 基本规定	3
5 服务要求	4
6 服务评价与改进	12

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。

本文件由湖北省住房改革与发展研究会、武汉房地产经纪与租赁协会联合提出并归口。

本文件主要起草单位：华中师范大学经济与工商管理学院、湖北省住房保障建设管理有限公司。

本文件参加起草单位：武汉安家保障性住房有限公司、武汉市致力保障性住房运营管理有限公司、武汉光谷安居投资集团有限公司、武汉市天辰资产经营管理有限公司、武汉悦家资产运营有限公司、武汉汉阳造投资发展有限公司、武汉冠寓商业运营管理有限公司、武汉市泊寓商业管理有限公司、武汉卓客房屋租赁有限公司、武汉果核公寓管理有限公司、湖北幸福垵实业集团有限公司、湖北宾果邦科技有限公司、湖北港寓资产运营有限公司、襄阳市住房保障运营管理有限公司、荆州城发保障房运营管理有限责任公司、黄石市东楚住房保障建设管理集团有限公司、潜江市住房保障建设管理有限公司和湖北合田物业服务有限公司。

本文件主要起草人员：陈淑云、刘红萍、文家武

本文件参加起草人员：黄丽娟、吴冬春、李博毅、周辉、孙丽霞、涂姗、周小龙，杨克勇，高述洲，严俊，李郑云，刘云，张凝波，姜山，张鹏，李杨、黄巍、高诗帆

本规范为首次发布。

集中式租赁住房运营服务规范

1 范围

本规范规定了住房租赁运营服务的基本要求、服务要求、服务评价与改进。

本规范适用于住房租赁企业实施的集中式住房租赁运营服务，不仅适用于长租公寓，也适用于保障性租赁住房。

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。

中华人民共和国国务院令 第 812 号 住房租赁条例

建房规〔2019〕10 号 住房和城乡建设部等部门关于整顿规范住房租赁市场秩序的意见

建办标〔2021〕19 号 住房和城乡建设部办公厅关于集中式租赁住房建设适用标准的通知

建房规〔2021〕2 号 住房和城乡建设部等部门关于加强轻资产住房租赁企业监管的意见

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 Housing Rental Enterprise

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，向承租人提供服务并收取租金、服务费的企业。

3.2

住房租赁管理人员 Housing Rental Manager

从事住房租赁项目运营与管理，熟悉《住房租赁条例》等相关政策法规，具有客户服务与沟通协调、资金管理与风险控制、信息技术和数字工具应用能力，实现住房租赁全链条管理的从业人员。

3.3

出租人 lessor

通过签订租赁合同将房屋使用权转移给承租人，并收取租金的合同主体，可以为房屋所有权人或授权经营权人。

3.4

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。

3.5

集中式租赁 centralized rental

指企业通过整栋楼、整个单元、整层获取房源，进行统一装修、管理和运营的租赁模式。

3.6

住房租赁合同网签备案 online signing and filing of housing lease contracts

依据《住房租赁条例》及地方性法规，租赁双方通过政府指定的线上平台签订电子合同，并将合同信息提交至相关政府主管部门备案的法定程序。

3.7

隔断房 partitioned rental housing

指在一套住房内，私自建设隔断墙，擅自改变房屋建筑结构，将原有空间分割成多个单间用于出租的房屋。

3.8

群租房 overcrowded group rental housing

指通过改变房屋结构和平面布局，将房间分割改建成若干小间，分别按间或按床位出租，导致居住人数超出规定标准、人均居住面积低于规定要求的租赁房屋。

4 基本规定

4.1 从业主体要求

4.1.1 住房租赁企业需依法办理营业执照，并登记备案。

4.1.2 住房租赁企业自领取营业执照之日起 30 日内，向所在相关政府主管部门推送开业信息。

4.1.3 住房租赁企业应主动进行信息公示，公示内容包含开业信息、服务规范、服务标准等。信息变更需在 3 个工作日内更新公示内容。

4.1.4 住房租赁企业应建立健全岗位管理、日常管理、激励考核等规章制度。

4.1.5 住房租赁企业应建立住房租赁档案以及管理服务信息系统，对承租人信息、房源信息、合同信息进行有效管理，并进行动态更新。

4.2 从业人员要求

4.2.1 基本要求

4.2.1.1 住房租赁企业聘用从业人员应签订劳动合同，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。

4.2.1.2 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。

4.2.1.3 从业人员应按照住房租赁企业的规定，统一穿着工装，工作期间需佩戴实名登记牌。

4.2.2 限制性要求

住房租赁从业人员不得有以下行为，包括但不限于：

- a) 以隐瞒、欺诈、强迫、捆绑销售等不正当手段开展业务；
- b) 诱导承租人使用住房租金贷款；
- c) 违规提供金融产品和服务；
- d) 利用承租人或者房屋所有权人名义套取信贷资金；
- e) 以个人名义承办业务或者收取费用；
- f) 无故克扣或者延迟返还押金、预收的租金；
- g) 泄露或者不当处理租赁当事人的个人信息或者商业秘密；
- h) 法律、法规禁止的其他行为。

4.2.3 职业培训

4.2.3.1 从业人员在上岗前，需接受租期服务、线上营销、销售接待、房屋管理、维修管理、数智化管理、安全管理等理论培训和实操培训。

4.2.3.2 住房租赁企业每年应至少组织 1 次管理人员培训，内容涵盖住房租赁相关法律法规、政策及行业规范。

4.2.3.3 住房租赁企业应每半年度组织不少于 1 次消防应急演练及医疗急救演练，提高从业人员的应急处理能力。

4.3 房源要求

4.3.1 住房租赁企业应将经营的房源信息在相关政府主管部门处备案，并取得由相关政府主管部门给出的房源核验码，方可发布住房租赁房源信息。

4.3.2 确保租赁住房符合运营维护管理相关要求，建立完善各项突发事件应急预案及处置制度。

4.3.3 租赁房源须提供合法产权证明或授权委托书，确保无产权纠纷、查封或抵押风险，不得代理未取得合法权属证明的房屋。

5 服务要求

5.1 常规服务

5.1.1 安全管理

5.1.1.1 房源安全

5.1.1.1.1 房屋出租前需进行房屋安全鉴定，提供房屋安全鉴定报告，不得出租隔断房、群租房及危房等违规房源。

5.1.1.1.2 房源结构应符合《危险房屋鉴定标准》JGJ 125-2016 的规定。

5.1.1.1.3 房源消防应符合《消防设施通用规范》GB 55036-2022 和《建筑防火通用规范》GB 55037-2022 的规定。

5.1.1.1.4 房源燃气应符合《燃气工程项目规范》GB 55009—2021 的规定。

5.1.1.1.5 不得将厨房、地下储藏室、卫生间、阳台、过道、车库等非居住空间改为居住空间，且房源需公示平面图，标注逃生路线及消防设施位置。

5.1.1.2 安保巡查

5.1.1.2.1 住房租赁企业须配置专职安保团队，佩戴明显标识，每日按合同要求开展房屋安全、消防设施、视频监控、电动车辆充电区及设备机房巡查。

5.1.1.2.2 对外来人员进行登记管理，不经承租人邀请不得进入租赁住房。

5.1.1.2.3 租赁住房楼宇出入口应部署身份核验系统，并联动门禁权限管理。

5.1.1.2.4 电梯、消防通道需安装监控设备，实时识别强行闯入、门禁未闭等异常行为。录像存储周期按国家相关规定执行，重点区域覆盖率达 100%。

5.1.1.3 消防安全

5.1.1.3.1 住房租赁企业应当落实消防安全责任制，制定本单位的消防安全管理制度、消防安全操作规程。

5.1.1.3.2 配备符合规定的消防设施、器材，保持疏散通道、安全出口、消防车通道畅通。

5.1.1.3.3 确保消防设施设备完好有效，定期进行检查和维护。

5.1.1.3.4 租赁住房应安装烟雾报警器、智能火灾探测装置，联动喷淋系统。

5.1.2 押金与租金管理

5.1.2.1 住房租赁合同期内，出租人不得单方面提高租金水平。

5.1.2.2 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。

5.1.2.3 出租人收取押金的，应当在住房租赁合同中约定押金的数额、返还时间以及扣减押金的情形等事项。除住房租赁合同约定的情形以外，出租人无正当理由不得扣减押金。

5.1.2.4 押金收取鼓励采取“押一付一”的交易方式，合同中应明确押金的使用用途。

5.1.2.5 住房租赁企业应在商业银行开设租金监管专户，与企业经营账户隔离，符合相关规定。

5.1.3 公共区域管理

5.1.3.1 住房租赁企业根据集中式租赁住房规模配备相应公共区域，如阅览室、健身室、会客厅、洗衣房等。

5.1.3.2 每日清洁，保持公共区域卫生环境整洁。

5.1.3.3 维护公共区域配套设施，保持正常运行。

5.1.3.4 制订公共区域使用规章制度，维护公共区域使用秩序。

5.1.3.5 建立公共区域物业管理制度，物业管理制度与集中式租赁住房管理制度相

衔接。

5.1.4 数智化管理

5.1.4.1 建立在线服务平台并开发相应应用程序或微信小程序、公众号，提供线上找房、签约、缴费、信息发布、信息查询、报修等一站式服务。

5.1.4.2 通过智能门锁、智能水电表实时监控租赁动态，实施租赁住房风险管控。

5.1.4.3 建立标准化电子合同模板，确保合同签署的合法性及不可篡改性。

5.1.4.4 建立“一房一档”电子档案，包含租赁合同、维修记录、租金支付凭证等，档案保管期限不低于相关规定年限。

5.1.4.5 承租人入住时需严格核验身份并备案，租期内动态更新身份信息，退租/换房需及时变更承租人信息，变更后3个工作日内备案。

5.1.4.6 严格遵循《个人信息保护法》及地方租赁管理条例，保护承租人住房租赁数据安全与隐私。

5.1.4.7 主动对接政府监管平台，实现房源、合同、交易数据的实时互通与风险联防。

5.1.5 应急管理

5.1.5.1 住房租赁企业应建立应急管理制度，具体包括但不限于以下内容：

- a)房屋安全风险应急预案；
- b)公共卫生事件应急预案；
- c)水、电、燃气管网、网络、电梯故障应急预案；
- d)自然灾害应急预案；
- e)治安、刑事案件应急预案。

5.1.5.2 住房租赁企业应建立应急保障措施，与消防、医疗、公安等外部机构联动。

5.1.6 房屋维修

5.1.6.1 住房租赁企业应建立房屋维修制度，开通24小时房屋维修电话与在线客服。

5.1.6.2 收到报修电话后或信息后，维修人员需在2小时内响应。

5.1.6.3 根据合同严格区分维修责任，由承租人造成的维修，按租赁合同，维修收费明码标价，经承租人确认后再组织施工。

5.1.6.4 房屋维修需经承租人验收，验收合格后由承租人签字确认。

5.1.7 客户服务与投诉处理

5.1.7.1 设立24小时客户服务热线，负责咨询、投诉、建议等服务。

-
- 5.1.7.2 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。
- 5.1.7.3 明确投诉处理流程，规范投诉处理方法并做好投诉者意见反馈及案卷存档等。
- 5.1.7.4 建立租赁纠纷以及承租人之间矛盾的调整机制，妥善化解租赁纠纷；
- 5.1.7.5 建立投诉回访机制，定期对投诉方进行回访。
- 5.1.7.6 建立小区停车配套管理制度，通过合同明确收费方式以及双方权利义务。
- 5.1.7.7 设立小区电动车自行车以及电动汽车充电设施，明确收费方式以及双方权利义务。
- 5.1.7.8 明确承租人养宠物的具体管理规则并执行。

5.2 租务服务

5.2.1 营销获客

- 5.2.1.1 住房租赁企业在互联网信息服务平台上发布房源信息，对房源信息真实性、有效性负责。不得发布虚假或误导性信息，不得隐瞒或拒绝提供重要信息。
- 5.2.1.2 在线下以及在不同平台发布的房源信息需保持一致。
- 5.2.1.3 在营销获客过程中，严格遵守个人信息保护法律法规。

5.2.2 销售接待

- 5.2.2.1 遵守接待管理要求，向意向承租人提供平等、无差别服务。
- 5.2.2.2 带意向承租人看房时应佩戴执业信息卡并做好带看记录，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。
- 5.2.2.3 主动向意向承租人介绍租赁住房周边配套、公共区域、房型、室内配套、租金、水电费等基本信息。

5.2.3 签约

- 5.2.3.1 由承租人自主选择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。
- 5.2.3.2 全面、准确向承租人解读住房租赁合同，明确双方权利义务，告之违约以及赔偿责任。
- 5.2.3.3 详细介绍租金、支付方式、租金优惠以及欠缴责任，水、电、燃气费用支付方式等。
- 5.2.3.4 住房租赁企业应在合同签订之日起1个月内，办理房屋租赁登记备案。

5.2.4 房源查验

5.2.4.1 承租人签约后，住房租赁管理人员和承租人共同查验房间内资产，并与承租人签订资产交割清单，拍照留底上传至系统。

5.2.4.2 房源查验内容包括但不限于：

- a) 水、电、气、网络等公共设施配备情况；
- b) 室内设施设备是否齐全，功能是否正常；
- c) 室内清洁卫生情况。

5.2.4.3 房源查验无误，由承租方当场签字确认。

5.2.4.4 房源查验过程中发现问题应及时报修，完成整改后方可租赁。

5.2.5 运营管理

5.2.5.1 入住

5.2.5.1.1 承租人完成签约后，确认入住时间，按照约定时间办理入住手续。

5.2.5.1.2 住房租赁企业将承租人身份信息及共同居住人资料上传至政府租赁监管平台，建立“一房一档”电子台账，同步完成合同备案与政府平台信息更新。

5.2.5.1.3 明确家具清单、设施设备状态及水电表底数，双方签字并拍照存档。

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

承租人入住流程见图 5.1。

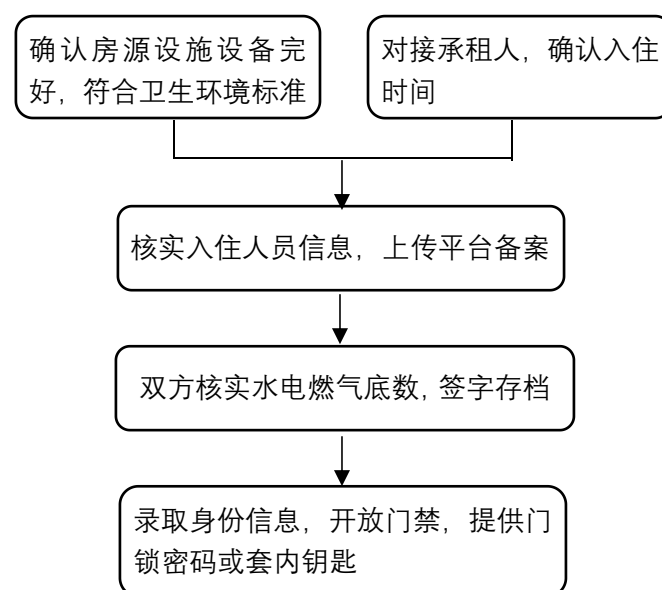


图 5.1 承租人入住流程图

5.2.5.2 换房

5.2.5.2.1 因企业责任导致住户换房，企业应在 5 个工作日内提供同等或更优条件的替代房源，并承担搬迁费用、租金差额及违约责任。

5.2.5.2.2 因承租人自身原因导致换房，承租人需与住房租赁企业协商换房需求。

5.2.5.2.3 明确换房涉及的差价补偿、手续费及押金转移规则。

5.2.5.2.4 双方重新验房，发现因承租人原因发生资产损坏、丢失，按照租赁合同约定进行赔偿。

5.2.5.2.5 完成原合同解除、新合同签订、房源交接及备案。

承租人换房流程见图 5.2。

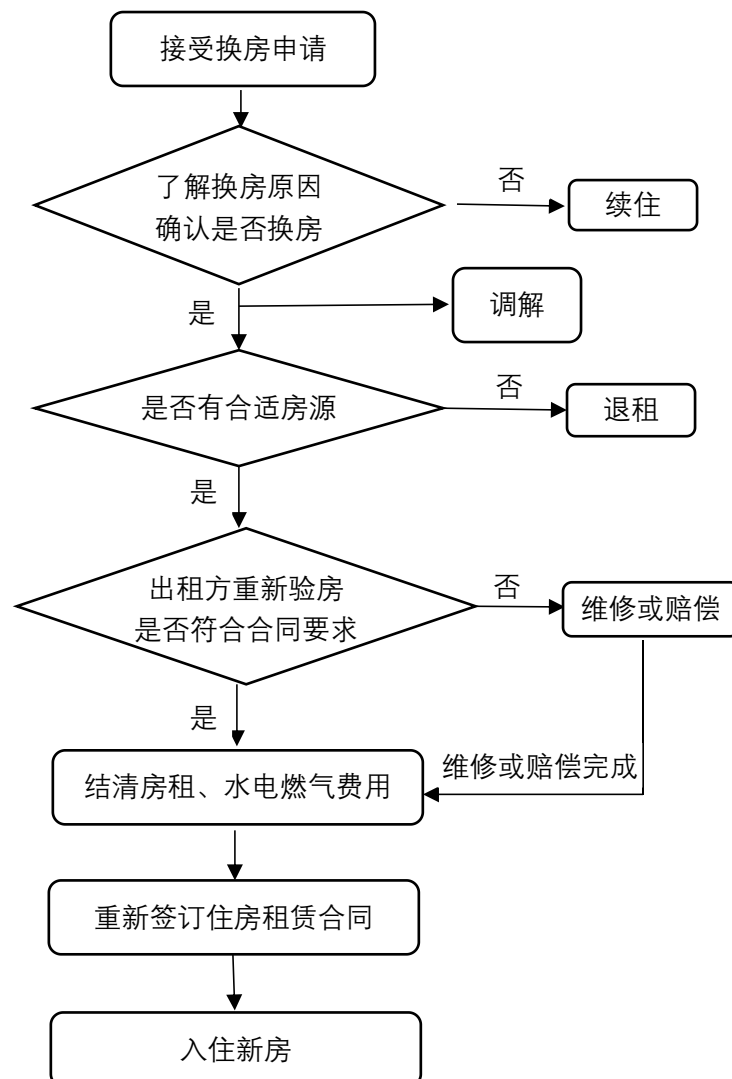


图 5.2 承租人换房流程

5.2.5.3 续租

5.2.5.3.1 住房租赁企业应在合同到期前 1 个月内与承租人沟通续租事项，由承租

人确认续租意向。

5.2.5.3.2 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。

5.2.5.3.3 同等条件下，原承租人享有优先承租权。

承租人续租流程见图 5.3。

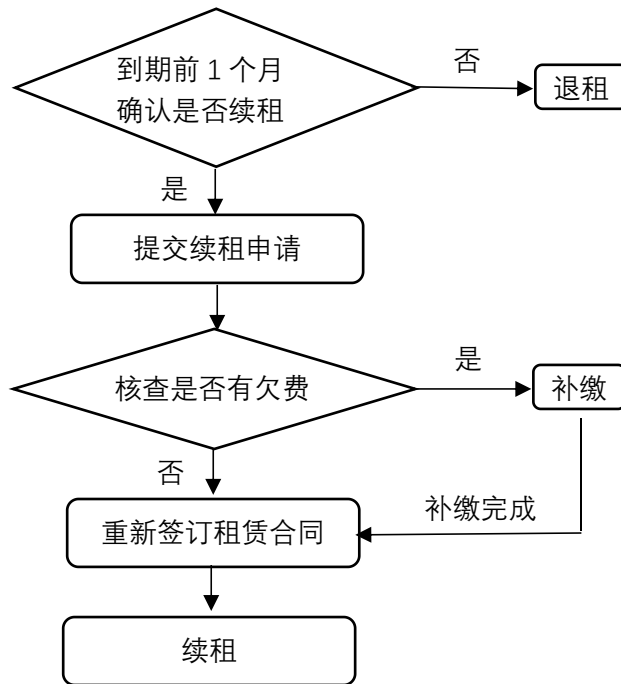


图 5.3 承租人续租流程图

5.2.5.4 退租

5.2.5.4.1 合同到期前 1 个月书面通知承租人退租事项。

5.2.5.4.2 告知承租人退租操作流程，超期退租违约责任等。

5.2.5.4.3 退租前，住房租赁管理人员和承租人共同查验房间内资产，并与承租人确认退房验收单。

5.2.5.4.4 按合同约定明确退租搬家时间，剩余物品处理等事项。

5.2.5.4.5 按合同约定明确押金退还明细、路径及退还时间。

承租人退租流程见图 5.4。

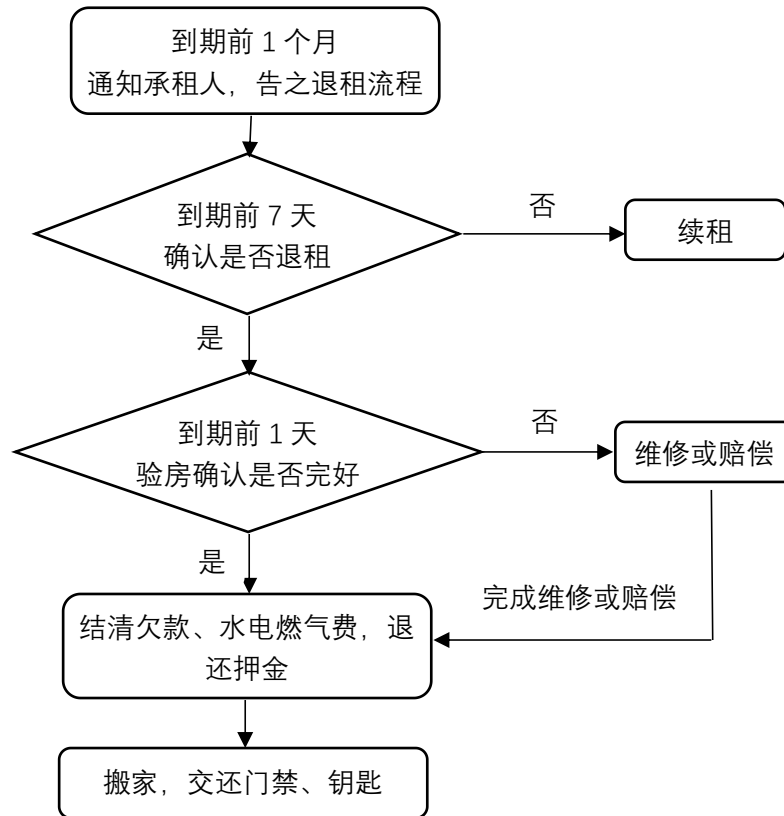


图 5.4 承租人退租流程

5.3 综合服务

5.3.1 社群活动

5.3.1.1 住房租赁企业每月组织社群活动不少于 1 次。

5.3.1.2 社群活动应以公益性优先，强化公共服务属性。

5.3.1.3 超过 50 人规模的社群活动须提前报备公安机关。

5.3.1.4 社群活动鼓励构建“居住服务-交流融合-创业支持”的社区生态。

5.3.1.5 社群活动应建立运营方、承租人、物业、城管、社区等多方共建共治联动机制。

5.3.1.6 住房租赁企业在组织社群活动时应承担的职责包括以下几项：

- a) 定期发布社群活动信息；
- b) 建立管理团队，制定活动规划及应急预案；
- c) 整合属地文化、公益资源，提升活动专业化水平；
- d) 保障活动经费与场地供给，优先满足公共服务需求；
- e) 其他职责。

5.3.2 增值服务

5.3.2.1 住房租赁企业可提供家政保洁、搬家、老幼托管、代看宠物、设备租赁、快递代收等增值服务。

5.3.2.2 增值服务需明码标价，服务内容、流程、收费标准在服务场所及合同附件中公示。

5.3.2.3 增值服务由承租方自愿购买，不得与物业服务捆绑。

5.3.2.4 租金、物业服务费、增值服务费应分项列明，不得混收。

5.3.3 环境、社会与公司治理（ESG）

5.3.3.1 建立垃圾分类处理机制，设置垃圾分类收集容器，引导承租人进行垃圾分类。

5.3.3.2 在房屋改造及运营中推行绿色建材使用和能源节约措施。

5.3.3.3 禁止对承租人性别、年龄歧视，为特殊人群提供无障碍房型。

5.3.3.4 规范租金定价与费用说明流程，杜绝虚假宣传与隐性收费。

5.3.3.5 严格执行住房租赁相关法律法规，确保租赁合同条款合法合规。

5.3.3.6 定期向行业协会提交运营数据，坚守公平交易原则，杜绝恶性竞争。

6 服务评价与改进

6.1 建立客户满意度评价制度，定期向承租人开展满意度调查。调查方式可采用问卷调查、电话访谈、在线调查等。

6.2 根据满意度评价找出住房租赁存在的不足，提出改进措施，提高服务质量。

6.3 住房租赁企业每年定期开展自我评价，不断改进服务水平。