

DB3303

温州市地方标准

DB 3303/T XXXXX—XXXX

公共租赁住房运营管理服务规范

征求意见稿

XXXX - XX - XX 发布

XXXX - XX - XX 实施

温州市市场监督管理局

发布

前 言

本标准依据GB/T 1.1—2009给出的规则起草。

本标准由*****提出并归口。

本标准起草单位：温州市鹿城区房产管理中心、温州市标准化研究院、***。

本标准主要起草人：***、***、***。

公共租赁住房运营管理服务规范

1 范围

本标准规定了运营单位在公共租赁住房运营管理服务中的基本要求、房源、入住、租金、续租、变更、巡查、维修、违约、退出、档案等管理内容。

本标准适用于温州市行政区域内公共租赁住房(以下简称“公租房”)的运营管理与服务。

2 基本要求

- 2.1 运营单位应具备公租房运行维护,租金、合同、档案管理等各项能力。
- 2.2 运营单位应建立员工管理、培训、财务、巡查、应急等制度,应急演练每年不少于1次。
- 2.3 运营单位的服务窗口应就近设置,整体规划、统一布局,在显著位置公示24小时服务热线。
- 2.4 运营单位的服务窗口人员应统一着装、佩戴胸牌,文明用语。
- 2.5 运营单位应配备专兼职档案管理人员,不应外泄保障家庭相关信息。
- 2.6 运营单位应充分考虑残疾人、孤寡老人、困难家庭等对象的需求开展服务。

3 房源管理

- 3.1 运营单位应在接收房源15个工作日内完成以下几方面的入户验收,样式参见附录A。
 - 门、窗、锁、天花板、墙身;
 - 对讲系统、护栏;
 - 电箱、开关、插座、灯具等电气;
 - 水龙头、花洒、地漏、下水管等给排水设施;
 - 有装修的房源还需验收地脚线、地板(砖)、灶台、墙身瓷片、卫生洁具、入户厨具等。
- 3.2 验收已分配的房源应与保障家庭共同进行,验收未分配的房源应与管理机构共同进行。
- 3.3 运营单位应制作具有唯一标识代码的公租房房源信息卡(样式参见附录B),信息卡应至少包含行政区划、坐落地址、面积、配套电梯、装修、小区名称等信息。
- 3.4 运营单位应将公租房房源信息卡应生成房屋识别二维码,粘贴于入户门右上侧。
- 3.5 运营单位应配合管理机构做好房源分配相关服务。

4 入住管理

4.1.1 合同签订

保障家庭的主申请人应携带以下相关材料到运营单位签订租赁合同,合同期不超过5年,合同一式两份,分别由保障家庭和运营单位各自保存:

- 入住联系单或房源定位公证书;
- 身份证明或户籍证明材料;
- 保障类型证明材料;

- 残疾家庭需提供残疾证明材料;
- 其他材料。

4.1.2 入住办理

应按 3.1 要求完成入户验收, 指导保障家庭填写入住手册、消防责任书, 收取房屋履约保证金。

应在入住手续办理完成3个工作日内, 建立保障家庭档案, 制作保障家庭入住人员信息卡(样式参见附录C), 并录入系统。

4.1.3 人员信息收集

运营单位应制作公租房入住人员信息卡(样式参见附录C), 信息卡应至少包含主申请人、共同申请家庭成员、紧急联系人等信息。

5 租金管理

5.1 租金公示

5.1.1 应在公告栏、门户网站及固定办公场所显著位置公示租金标准、计算公式等信息。

5.2 租金收缴

5.2.1 应提供网络缴费、窗口缴费、上门收缴等多种租金收缴方式。

5.2.2 应按规定收取租金, 开具统一票据, 不应自行改变租金金额, 不应以收款收据代替。

5.2.3 应在每月 15 日后, 通知本月未缴款的保障家庭缴纳租金, 对已欠租的保障家庭进行租金催缴, 对逾期未缴纳租金的保障家庭按合同约定征收违约金。

5.2.4 应于每月 25 日后, 将收取的租金存入政府公租房专用账户, 低保家庭的每年租金收缴率不应低于 90%, 普通家庭的每年租金收缴率不应低于 95%。

5.3 租金调整

应通过短信、电话等方式提前告知保障家庭租金标准调整事项, 并在租金标准调整信息公示后 5 个工作日内, 完成系统上的租金调整。

6 续租与变更管理

6.1 续租管理

6.1.1 应在保障家庭租期满前 3 个月, 提示保障家庭办理续租申请。

6.1.2 应在续租申请受理 3 个工作日内, 提交管理机构审核。

6.1.3 应在审核通过 15 个工作日内, 与保障家庭签订租赁合同, 续租合同期不应超过 3 年。

6.1.4 应在保障家庭申请主动退出 3 个工作日内, 完成收房及租金结算等手续。

6.2 变更管理

6.2.1 保障家庭的收入、人口、住房情况发生变化时, 应办理变更手续。

6.2.2 应在受理变更申请 3 个工作日内, 提交管理机构审核。

6.2.3 应在审核通过后 3 个工作日内, 与保障家庭重新签订租赁合同, 完成人员信息卡和租金调整。

6.3 年审管理

- 6.3.1 应为保障家庭提供年审申报服务。
- 6.3.2 应在受理年审申报后3个工作日内，提交管理机构审核。
- 6.3.3 应在审核完成后3个工作日内，将审核结果反馈给保障家庭。

6.4 互换管理

- 6.4.1 当保障家庭符合以下要求时，运营单位应为保障家庭提供互换房源登记、咨询、办理等服务：
 - 互换双方平等自愿、互不经济补偿，房源面积相当且符合相关政策规定；
 - 互换双方自行结清水电气等相关费用；
 - 互换双方办理入住时间不超过一年；
 - 互换双方的房源类型符合保障家庭的租住标准。
- 6.4.2 当有合适的互换房源时，运营单位应及时通知互换双方进行申报和办理。
- 6.4.3 应在受理房源互换申请的3个工作日内，提交管理机构审核。
- 6.4.4 应在审核通过后3个工作日内，通知互换双方重新签订租赁合同，完成同意互换的协议公证书和租金调整。

6.5 调换管理

- 6.5.1 应在保障家庭房源调换申报3个工作日内，提交管理机构审核。
- 6.5.2 应在审核通过后3个工作日内，与保障家庭重新签订租赁合同，完成人员信息卡和租金调整。

7 房屋巡查管理

7.1 巡查原则

- 7.1.1 应对房屋及其附属设施设备使用、房屋消防安全隐患、结构安全隐患等情况进行巡查。
- 7.1.2 对于存在消防安全、结构安全隐患的房屋、违规使用公租房的保障家庭，运营单位应按9.2要求做好违约处置。

7.2 巡查事项

运营单位应按以下几方面进行房屋巡查：

- 房屋使用情况，如是否存在转租、转借、擅自调换或违规限制公租房的情况；
- 房屋原有设施设备使用情况，如是否存在改变原有设施设备布局以及损坏固定装置的情况、是否存在因设施设备自然损耗、老化而危及安全的情况；
- 房屋原有结构保持情况，如是否存在违章搭建、改变房屋用途或改变房屋结构的情况；
- 保障家庭信息变化情况，如家庭人员数量、收入等信息的变化情况；
- 保障家庭的活动情况，如是否存在利用房屋进行疑似违法活动，是否存在堆放易燃、易爆、有毒等危险物品的情况；
- 其他因法律法规规定的、邻里投诉或管理机构布置的巡查内容。

7.3 巡查要求

- 7.3.1 应每季度开展1次已入住房源的房屋巡查，着重针对7.2中可能涉及的违法违规内容、投诉举报以及房屋安全等情况。

- 7.3.2 应每月开展 1 次空置房源的房屋巡查，着重针对房屋是否被侵占、配套设施是否完好等情况。
- 7.3.3 对存在重点违约责任的保障家庭（见 9.1.2），应每月开展 1 次房屋巡查。
- 7.3.4 应在每季度末 25 日前，对房屋巡查情况进行汇总，并上报管理机构。

8 房屋维修

- 8.1 应对保障家庭的维修报点情况进行登记，公租房维修登记表（样式参见附录 D）应至少包含房屋标识码、维修地址、保障对象、联系电话、保修时间、通知维修单位时间、通知监理单位时间等信息。
- 8.2 应在 24 小时内安排工作人员上门查看并将情况上报管理机构，当出现水管破裂、电源情况异常等需要紧急维修时，应在 2 小时内做出响应。
- 8.3 应及时跟进维修进度，对维修质量进行回访，维修进度跟踪及回访表（样式参见附录 E）应至少包含以下内容：
 - 报修家庭信息，如房屋识别码、坐落地址、保障对象、联系电话、报修时间；
 - 报修内容；
 - 施工进度跟踪记录，如维修进展情况、勘查人；
 - 回访内容记录，如回访日期、回访人、维修质量、维修效果。
- 8.4 应在维修完成后 2 个工作日内，与管理机构共同验收，并归集相关维修凭据，拍摄维修前后对比照片。
- 8.5 应在每季度末的 25 日前，汇总维修登记表、维修前后对比照片、维修进度跟踪及回访表，提交管理机构。

9 违约管理

9.1 违约类别

9.1.1 一般违约责任家庭

- 一般违约责任家庭包括：
- 有欠租行为，但欠租在 6 个月以内的；
 - 年审超期 6 个月以上的；
 - 拒绝检查、维修房屋的。

9.1.2 重点违约责任家庭

- 重点违约责任家庭包括：
- 6 个月以上欠缴租金的；
 - 转租、转借、擅自调换或违规闲置公租房的；
 - 未经备案改变原有设施设备布局以及损坏固定装置的；
 - 违章搭建、改变房屋用途或改变房屋结构的；
 - 堆放易燃、易爆、有毒等危险物品的；
 - 利用房屋进行疑似违法活动的；
 - 无正当理由闲置房屋的；
 - 合同或补充协议约定的其他条款。

9.2 违约处置

- 9.2.1 应在3个工作日内，向一般违约责任家庭做好询问笔录，发放整改通知书，并报送管理机构。
- 9.2.2 对拒不整改的重点违约责任家庭，发放限期腾退公租房通知书，可向人民法院提起诉讼或纳入诚信记录。
- 9.2.3 应配合管理机构收回重点违约责任家庭房屋。

10 终止退出管理

10.1 主动退出

因合同到期、合同期内取得房产或其他原因要求转换保障方式的保障家庭，运营单位应在3个工作日内完成收房及租金结算等手续，并报送管理机构。

10.2 被动退出

因家庭经济条件、住房条件、人口变化导致续租或年审不通过需退出公租房的保障家庭，运营单位应在收到管理机构出具的终止保障资格通知单后3个工作日内，完成收房及租金结算等手续。

若保障家庭不配合且拒不退房的，应将其转入强制腾退及重点违约责任家庭。

10.3 强制退出

因违约违规并在限定期限内拒不整改的保障家庭，运营单位应配合进行强制退出。

10.4 征收退出

因政府行为导致公租房被征收或公租房被鉴定为D级危房时，运营单位应配合征收退出。

11 档案管理

运营单位应对房屋使用情况实行一房一档管理，档案应包括以下类别的材料：

- 保障家庭信息类，主要包括公租房入户验收表、入住人员信息卡、身份证、户口簿、残疾证、保障证等相关保障家庭成员信息；
- 合同类，主要包括房屋租赁合同、补充协议、承诺书、消防合同责任书等；
- 变更类，主要包括在承租期间家庭成员、收入、人口发生变化时办理的业务材料；
- 退出类，主要包括保障家庭终止退出时的各类证明材料；
- 投诉类，主要包括在租赁期间对房屋维修、业务办理、物业服务等存在问题、要求解决的各项证明材料；
- 违约类，主要包括保障家庭出现违约情况时发放的整改通知书、整改结果、询问笔录等证明材料；
- 维修类，主要包括房屋维修登记表、维修进度跟踪及回访表等维修相关材料。

附 录 A
(资料性附录)
公租房房源信息卡

表A.1给出了公租房房源信息卡的样式。

表A.1 公租房房源信息卡

房源标识码			
行政区划	市 区 街道 社区		
坐落地址			
户型	<input type="checkbox"/> 非成套 <input type="checkbox"/> 成套一居室 <input type="checkbox"/> 成套二居室	面积	
配套电梯	<input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 无	装修	<input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 无
小区名称			
物业管理单位			

附 录 C
(资料性附录)
入住人员信息卡

表 C.1 给出了入住人员信息卡的样式。

表C.1 入住人员信息卡片

坐落地址				房屋识别码					
主 申 请 人 信 息	姓名				身份证号				
	户籍地址				街道		社区		
	保障类型				保障证号				
	婚姻状况		<input type="checkbox"/> 已婚 <input type="checkbox"/> 未婚 <input type="checkbox"/> 离异 <input type="checkbox"/> 丧偶						
	联系方式				残疾类别				
配 偶		手机号码		身份证号码		工作单位		备注	
共 同 申 请 家 庭 成 员 姓 名	与申请 人关系	婚 姻 状 况	身份证号码		联系电话		备注		
所有在册人数		共 人（包括主申请人、配偶、共同申请家庭成员）							
紧 急 联 系 人	与申请人关系		身份证号码		联系电话		备注		
本人及共同申请人对填报内容的真实性、有效性负责。如有虚假，愿承担由此产生的一切责任。									
主申请人签字：				填报日期：					
核对人员：				核对日期：					

附 录 D
（资料性附录）
公租房维修登记表

表 D.1 给出了公租房维修登记表的样式。

表 D.1 公租房维修登记表

房屋标识码		维修地址	
承租人		联系电话	
报修时间			
报修内容			
通知维修单位 时间		通知物业修建 科或监理单位 时间	
接修人			

附 录 E
(资料性附录)
公租房维修进度跟踪及回访表

表E. 1给出了公租房维修进度跟踪及回访表的样式。

表 E. 1 公租房维修进度跟踪及回访表

房屋识别码		坐落地址			
承租人		联系电话		报修时间	
报修内容					
施工进度跟踪记录					
日期	单位	维修进展情况		勘查人	备注
回访内容记录					
回访日期		回访人			
回访内容	维修质量： 合格 <input type="checkbox"/> 不合格 <input type="checkbox"/>				
	维修效果： 满意 <input type="checkbox"/> 不满意 <input type="checkbox"/>				
备注					