

# 《公共租赁住房运营管理服务规范》 地方标准编制说明

## 一、任务背景

近年来，随着大量公租房建成和交付使用，庞大的公租房数量使得“如何管理、怎么管理、管理什么”等问题摆在了政府前面。政府通过购买服务的方式，让公租房运营单位介入其中，来提升公租房运营管理和水平。然而，公租房运营单位的管理队伍中仍存在着专业人员不足、服务水平不高、管理不规范等问题，再好的房源如果不匹配相应的专业人员与专业服务，这些房源最终会失于管理，政府投资的公租房将会成为承租人谋取利益的房源，转租、转借、拖欠租金、改变使用功能等现象会越来越多，从而导致公租房管理难度加大，形成恶性循环。目前现有的管理制度只是一个框架要求，存在着条款要求不明确、未细化、可操作性较差等问题，使得运营单位具有很大的裁量权，很难达到住房管理部门的要求，如（1）因三个区公租房房源交叉混杂，存在公租房腾退难、租金收缴难、入住人员不服从管理等问题时有发生；（2）公租房转租、转借、改变使用功能等现象时有发生；（3）运营单位以管理为主，观念未能转变，不能很好地贯彻住房保障服务理念，致使客户（保障家庭）对公租房的满意度仍达不到要求；（4）入选的运营单位一般是物

业公司，延用物业管理一套方法，个别公司还存在只收钱不办事的现象，致使公租房的运营管理有偏差，达不到政府所需求的效果。通过该地方标准的实施，为考核运营单位提供重要的基础数据，更有助于住房保障管理部门在公平竞争中选取服务管理水平更高的运营单位。这是为打造人民满意的服务型政府提供有力的技术支撑和保障，更是为我市高水平全面建成小康社会和高水平推进社会主义现代化建设提供强有力保障。

温州市地方标准《公共租赁住房运营管理服务规范》项目，是温州市市场监督管理局《关于下达 2019 年第一批地方标准制定计划的函》（温市监函[2019]22 号）确定的 2019 年度第一批地方标准制定项目，项目周期为 2019 年 10 月至 2020 年 10 月。

## 二、编制过程

### （一）第一阶段：成立小组，确定框架

我中心于 2019 年 5 月开始标准研制工作，成立工作起草组，开始资料收集与研究，10 月标准成功立项。首先全面收集已有的公租房运行、运营管理服务等相关规范、规程及技术要求等国内外文献资料，还调研了其他城市公租房运营管理服务的先进经验和做法。分析其在温州市内应用情况、经验及教训，存在问题及迫切需求；在此基础上对我市正在开展国家试点政府购买公租房运营管理服务工作进行深入调

研，初步确定了技术规范的制作目标和内容。

## （二）第二阶段：撰拟征求意见稿

2019年10月至11月，标准编写组在广泛调研和收集资料的基础上，结合温州市各县市区地域不同和工作程度的差异，并考虑到实际工作的可操作性，形成了标准初稿。初稿经有关专家多次讨论、反复修改，形成标准征求意见稿。

## 三、编制依据及原则

### （1）编制依据

根据《浙江省设区的市地方标准管理暂行办法》的规定，以及温州市市场监督管理局对于地方标准的要求，来开展本地方标准的编制。

本标准基本格式与内容按照 GB/T 1.1—2009《标准化工作导则第1部分：标准的结构和编写》的要求进行编写。

本标准具体内容参考了《住房城乡建设部 财政部关于印发推行政府购买公租房运营管理服务试点方案的通知》、《温州市区政府购买公租房运营管理实施方案（温住建发[2018]312号）》等相关文件，并借鉴国家、行业的相关标准与技术要求。

### （2）编制原则

围绕科学性和适用性原则，严格按照标准编制依据，又充分考虑我市实际情况，相关方多次深入开展技术讨论，使标准具有实际可操作性和可复制性。

## 四、主要内容的确定

### 4.1 适用范围

本标准规定了温州市行政区域内公租房运营管理服务的基本要求、房源、入住、租金、续租、变更、巡查、维修、违约、退出、档案等相关内容。

### 4.2 基本要求

给出了从事公租房运营管理服务企业必须具备的最低要求。制度建设是运营管理的根基，运营管理企业必须非常重视制度建设，要建立相应的员工、财务、巡查、应急等各项制度，并对运营管理的服务、言语、保密等相关方面做出规定。

### 4.3 房源

本部分给出了公租房房源信息管理的要求，房源的入户验收是把好房源使用的第一关，将一个符合入住标准的房源交托到保障对象手中，也是体现政府的民生关怀，将房源验收部位写进标准就是规避运营企业胡乱验收、不验收的风险。运营单位在接收房源后需要进行的步骤，包括查验房源的时间点，以及已分配和未分配房源在验收时参与的人员，并且在房源验收完成后，需进行制作房源信息卡上。

### 4.4 入住管理

本部分给出合同签订和办理入住时的要求和内容。规定了运营单位合同签订的时限和办理入住时的注意事项，并制

作人员信息卡。

#### 4.5 租金管理

本部分给出了租金收缴和租金入库管理的内容与要求。公租房租金是属于国家住房保障专项资金序列，需严格按照财政国库管理制度执行，也是运营管理服务标准中重要环节，不仅规定了租金上缴国库的期限，还对各类保障家庭的租金收缴率提出了高要求，也是对运营单位考核的一个重要指标。从服务角度出发还要提供更多的收缴方式。

#### 4.6 续租与变更管理

本部分分别给出了续租、变更、年审、互换、调换等内容与要求。规定了运营单位在办理保障家庭受理续租、变更、年审、调换等业务流程和时限；同时，还为需要互换房源的保障家庭提供了互换标准和规定，方便运营单位按此规程进行办理，并对流程和时限做了说明。

#### 4.7 房屋巡查管理

本部分规定了巡查的内容和巡查中发现问题的处置情况。巡查也是运营单位职责的一个重要环节，公租房有着与商品房的本质区别，它的产权是国家所有，只是租赁给那些住房困难的家庭，不是给某些人提供谋取利益的物品，因此，国家有着一套非常严格的限制措施，当某些家庭违反了这些限制措施，需对这些行为进行整改，甚至要退出房源等。巡查的关键就是巡查发现违规现象，并对这些现象作出正确的处

置，标准中就对违规现象作了说明，也对巡查次数、内容等作出要求。

#### 4.8 房屋维修

本部分规定了响应维修点时间，给出维修质量的回访内容和要求。能否及时进行维修是衡量运营单位责任心的重要指标，当房屋内设施设备出现质量问题时，运营单位应当及时到现场查看，并在规定时间内上报，响应速度越快，运营单位的责任心就越强，并还需要全程跟踪维修进度，负责对维修家庭的回访满意度调查，及时向管理机构汇报维修单位的进展情况和维修质量。

#### 4.9 违约处置

本部分给出了违约责任分类以及处置内容和要求。违约责任在此标准中划分为两类：重点和一般，主要是能让运营单位准确掌握违约家庭的处置要求。

#### 4.10 终止退出

本部分给出了处理各类退出情况时的内容和要求。是明确运营单位办理主动和被动业务时的时限，并作好租金结算等服务工作。征收和强制退出是保障房源在遇到特殊情况时，运营单位应承担的服务内容。

#### 4.11 档案管理

本部分给出了公租房档案管理的要求和内容。档案是真实反映公租房的变化历史，涉及记录每个保障家庭的真实情

况，每个运营单位都需认真作好公租房档案管理，将所有材料均记录在案，故标准规定了公租房档案所保存的档案资料类别和材料内容。

#### 五、国内相关法律法规和标准情况的说明

本标准符合国家现行法律、法规、规章和强制性国家标准的要求。本标准在制定过程中未出现重大分歧意见。根据国家标准化改革方案，地方标准均为推荐性，所以建议该标准作为推荐性地方标准发布实施。

本标准为首次针对公租房运营管理的市级地方标准，标准发布后，争取加强标准的宣传和贯彻执行，并将实施过程中出现的问题和好的改进建议反馈编写组以便进一步对本标准的修订完善。