附件1

湖北省公共租赁住房运营服务规范

（征求意见稿）

第一章 总 则

第一条 为进一步加强和规范公共租赁住房运营管理,提升公共租赁住房运营机构的服务水平，实现运营服务专业化、规范化，根据《公共租赁住房管理办法》(住建部令第11号)、《关于进一步规范发展公租房的意见》(建保〔2019〕55号)、《公共租赁住房运行管理标准》（JGJ/T 433—2018）等规章标准，结合我省实际，制定本规范。

第二条 本规范适用于湖北省政府投资公共租赁住房（以下简称公租房）的运营服务。

第三条 本规范所称公租房运营服务主体是指直接开展公租房运营服务的事业单位；采取协议形式，政府主管部门委托运营服务的国有投资主体或物业公司；通过政府购买服务的方式实施运营服务的承接主体。

第四条 省住房城乡建设厅负责指导和监督全省公租房运营服务工作;市、州住房保障部门负责本辖区公租房运营服务的监督、管理工作;县级住房保障部门负责本辖区公租房的管理工作;公租房运营服务主体负责公共租赁住房日常运营服务工作。

第二章 基本要求

第五条 公租房运营服务内容主要包括：房源接收，入住、退出管理，收缴和结算租金等费用，签订、变更、续签、终止租赁合同，房屋使用管理，维修养护房屋自用部位及自用设施设备，退租管理、房屋安全管理，监督物业服务工作，建立和管理房屋、租户档案，配合开展社会综合管理，增值服务，监督考核等。

第六条公租房运营服务主体应建立健全房屋巡查、房屋维修、租金收缴及资金管理、安全管理、投诉处理及服务改进、服务人员培训及考核、档案管理、绩效考核等各项规章制度。

第七条 公租房运营服务主体的服务场所应遵循就近、便捷的原则，按照以下要求设置公租房服务站点，实行划片管理：

（一）规模达到500套以上（含）的公租房小区，应设置现场服务站；

1. 规模少于500套且在200套以上（含）的公租房小区，可设置现场服务站；

（三）分散且每处规模少于200套的公租房小区，可在房屋相对集中的区域设置现场服务站或进行定期巡查。

第八条公租房运营服务主体的服务场所名称和运营标识应清晰、易于辨识。应在服务场所显著位置公开负责人和工作人员的姓名、照片和管理服务事项及租金缴交、维修申报、投诉建议等服务受理渠道。

第九条集中建设的公租房小区，公租房运营服务主体应在小区的出入口位置设置信息公示栏，定期公示本小区公租房租赁管理信息；分散管理的公租房，公租房运营服务主体应将需公示的公租房租赁管理相关信息通过入户送达、手机信息传达等方式告知租户。

第十条公租房运营服务主体应设置房屋管理、财务管理、档案及信息化管理、安全管理等岗位并配备相应的服务人员。

第十一条服务人员应满足以下条件：

（一）具有完全民事行为，能严格遵守国家相关法律法规、职业道德规范及工作纪律；

（二）统一工作着装，佩戴统一式样的工号牌，牌上印有本人照片、姓名、职务、服务岗位、联系方式等信息；

（三）熟悉岗位服务内容、服务标准及服务程序；

（四）对待承租户态度主动、热情、诚恳；

（五）定期接受业务学习和培训。

第三章 房源管理

第十二条接管房源前，公租房运营服务主体应配合住房保障部门、产权人做好交接查验工作。房源查验内容包括但不限于:

（一）项目竣工验收情况；

（二）水、电、气、通信、有线、电梯、消防等公共设施配备情况；

（三）室内设施设备情况；

（四）室内外环境及安全防护。

第十三条房源查验工作应在15个工作日内完成并办理交付接管验收手续。接管新交付房源时，公租房运营服务主体应与产权人做好资料移交，包括但不限于:

（一）项目竣工验收合格证明；

（二）项目竣工图(消防、建筑、结构、水电气排水系统等)；

（三）公共设施设备检测报告及维护保养证明；

（四）房屋产权证明及清册；

（五）移交清单。

第十四条公租房运营服务主体应按照交付房屋交接清单内容，根据物业基础设施完成情况与相关配套设施规格等逐套验收并登记，登记内容包括但不限于房屋编号、建筑面积、户型、水电气表起始码，以及室内设施设备品种、规格型号、数量及完好情况。登记材料应按照类别分户、分栋、分区域进行整理后归档。

第十五条房源查验过程中发现的问题应及时向移交方反馈，督促其整改合格后再进行交接。

第十六条公租房运营服务主体发生更替时，退出方应将本规范第十三条所列资料连同下列资料一并向承接方移交：

（一）租金收缴、欠租等情况的清册、台账和凭证；

（二）租户档案资料；

（三）房屋和自用设施设备档案资料；

（四）房屋维修的受理、记录、费用、回访台账等资料；

（五）相关的电子信息档案；

（六）其他与公租房运营服务相关的重要事项记录。

第十七条资料交接工作宜在运营服务承接主体发生实际更替后 5 个工作日内完成。

第四章 入住管理

第十八条公租房运营服务主体办理承租人入住手续时，应核对配租家庭的配租通知书、住房保障资格准予登记通知书、身份证明等相关材料，并做好以下工作：

（一）收集配租家庭信息资料，建立分户档案；

（二）签订租赁合同；

（三）收回配租凭证。收回配租家庭的配租通知书、住房保障资格准予登记通知书并存入配租家庭档案。

第十九条公租房运营服务主体向承租人交付房屋时，应做好以下工作：

（一）与配租家庭对房屋进行入户查验，查验事项包括：房屋主体及装修配套设施、设备的完好程度，水、电、气等数据；

（二）双方查验无异议后，公租房运营服务主体和租户应对公租房的查验情况进行签字确认，留存影像资料并交付房屋钥匙，同时发放公租房使用说明等资料。发放资料包括：服务机构及配套设施介绍、安全防范须知、房屋及室内设施维修维护事项告知书、公租房使用管理规定、小区物业管理规约等相关内容；

（三）对腾退二次分配的房屋，配租家庭入住前运营单位应对房屋内设施设备进行彻底检修维护，检修维护内容包括：门窗、墙面、地板、燃气、上下水、电路以及卫生间、厨房设施等室内设施设备的检修维护。

第五章 租金管理

第二十条公租房运营服务主体应设置专岗专人负责租金收缴工作。主要包括：

（一）按规定做好租金收取、退出结算等工作，按规定时限和要求缴存至指定账户；

（二）做好租金收支的账务管理，确保账目清晰、账实相符；

（三）规范制作租金台账、缴款单及日记账，以及做好公租房租金收缴电子台账；

（四）按时与银行和相关部门对账；

（五）按要求及时报送资金报表；

（六）对未及时缴纳租金的租户进行催缴；

（七）做好票据领取、使用和核销的管控。

第二十一条公租房运营服务主体应及时上缴租金收入。

第二十二条公租房运营服务主体应在每季度结束后5个工作日内将当季租金收缴情况按项目形成报表报送住房保障部门。

第二十三条公租房运营服务主体应于每季度末对租金滞缴情况进行分析，对欠租三个月以上租户的要进行调查核实催缴，同时将相关信息报送住房保障部门。

第二十四条公租房运营服务主体可采取电话、入户、送达《租金催缴通知书》等方式督促欠租的租户补缴租金，并留存相关催缴影像等资料，作为司法诉讼证据。

第二十五条对经多次催收仍拒不缴纳租金或无法联系的租户，公租房运营服务主体应及时报送住房保障部门，必要时可启动司法程序。

第二十六条对累计欠租达到6个月及以上的租户，公租房运营服务主体应按公租房管理规定及合同约定及时处理，处理情况报住房保障部门备案。

第二十七条 公租房运营服务主体应做好房屋租金、押金或履约保证金等费用的结算工作，结算时应提供费用结算清单并由租户签字确认。

第二十八条租户退租时发现租户欠缴水、电、气、暖等相关费用的，应要求租户补齐。租户拒绝补缴时，公租房运营服务主体应按合同约定通过司法程序追缴。

第二十九条腾退的租户未按期进行费用结算的，公租房运营服务主体应及时主动联系租户。租户拒不配合的，应及时清算账目、保留证据，按合同约定通过司法程序追缴。

第六章 合同续签

第三十条公租房运营服务主体应根据租户合同期限情况，在合同到期前三个月，提醒组织配租家庭提前准备并收集资格复审材料，配合住房保障资格审核部门进行资格复核。

第三十一条合同到期前三个月，公租房运营服务主体应组织租户办理资格复核手续，主要包括以下工作：

（一）通知租户参加资格复核，指导租户填写并收集相关资料；

（二）复核结果及时通知租户；

（三）根据复核结果办理租户合同续签或退出手续。

第三十二条公租房运营服务主体应组织房屋管理专职人员定期接受住房保障部门业务培训，公租房运营服务主体内部对专职人员培训每年不少于2次，包括政策解读、业务技能学习、新上岗人员培训。

第三十三条公租房运营服务主体应对经复核符合条件的家庭，及时签订租赁合同。

第七章 房屋使用管理

第三十四条公租房运营服务主体应制定入户巡查计划，每户每季度巡查不少于1次；对独居老人、行动不便残疾人、身患疾病独居人员等特殊住户一周入户巡查或联系1次。入户巡查事项主要包括：

（一）是否存在转租、转借、经营、长期闲置、擅自调换等；

（二）是否存在违章搭建、改变房屋用途、擅自拆改房屋结构、违规装修等；

（三）是否存在侵占公共空间、损坏公用设施、私接乱拉电线、电动车入楼、飞线充电、楼道堆放杂物、阳台外沿摆放花盆、存放易燃易爆危险品、堵塞消防通道以及其他严重影响安全管理等；

（四）是否存在利用房屋从事违法活动等；

（五）是否存在因室内设施设备损耗、老化等安全隐患；

（六）是否存在特殊住户需要关爱服务。

第三十五条入户巡查应不少于2名工作人员同行，并佩戴工作证件。

第三十六条入户巡查人员应整理填写《巡查记录表》，对巡查中发现的违规行为做好记录，告知当事人违规行为事实及享有的陈述和申辩权利，双方签字确认。

第三十七条入户巡查人员应将发现但拒不整改的、群众举报反映的、政府相关职能部门规定的违规行为纳入巡查重点。

第三十八条公租房运营服务主体应对每季度公租房房屋入户巡查情况建立台账，并汇总整理，形成《季度巡查情况汇总报告》并报送住房保障部门。

第三十九条巡查发现以下情况的，按照相应方式处理：

（一）对转租、转借等行为的，巡查人员应立即通知租户告知其行为违反的相关规定，送达《整改通知书》督促其限期整改，并将相关情况及时报送住房保障部门；

（二）对闲置公租房超过规定时限的，巡查人员应及时联系租户告知其行为违反的相关规定，送达《整改通知书》并督促其按要求整改；

（三）对违规装修、改变房屋用途、擅自拆改房屋、存放易燃易爆物品的，巡查人员应立即拍照取证，联系租户告知其行为违反的相关规定，按合同约定及时送达《整改通知书》并督促其按要求整改，对拒不整改的及时报送相关行政执法部门并配合执法部门进行整改；

（四）违章搭建、侵占公共空间、损坏公用设施、私接乱拉电线、电动车入楼、飞线充电、楼道堆放杂物、阳台外沿摆放花盆、堆放危险物品、堵塞消防通道的，巡查人员应立即拍照取证并告知物业服务企业和相关职能部门，联合督促整改；

（五）利用房屋进行违法活动的，巡查人员应及时报告公安部门；

（六）发现室内设施设备因自然损耗、老化等安全隐患的，巡查人员应及时通知维修部门或相关责任单位进行处理并做好记录；

（七）接到投诉举报，巡查人员应立即对投诉举报的情况予以核实，协助相关部门进行处理并做好回访记录。

第四十条公租房运营服务主体应督促违规租户在规定时间内进行整改，并跟踪整改进度。对拒不整改或多次催促整改无效的，应按照合同有关规定终止合同，下达《房屋腾退告知书》。逾期不腾退的，按照合同约定通过司法程序开展清退工作。

第四十一条发现公租房项目周边的房屋经纪机构发布或提供公租房出租、转租等经纪业务时，公租房运营服务主体应及时收集相关信息，并将相关线索及证据报送相关监管职能部门。

第四十二条公租房运营服务主体每季应开展租户基本信息调查，及时做好租户个人及家庭成员变化情况登记，并做好档案信息变更。

第四十三条公租房运营服务主体应实行24小时值班制度，建立巡査台账和特殊保障群体台账，每月将台账报送至住房保障部门。

第八章 维修管理

第四十四条公租房运营服务主体应按照“分区划片、就近申请、统一受理”的原则安排专人受理租户报修申请，并可通过以下方式建立报修渠道：

（一）在宣传资料中公布报修电话；

（二）在楼栋或租户集中出入场所公示报修电话；

（三）通过微信、QQ 等信息化工具或平台提供报修受理服务。

第四十五条公租房运营服务主体应及时响应租户报修信息。一般故障或损坏报修，工作人员应在当日到达现场并制定维修计划，在计划时间内完成维修；紧急故障或损坏报修（含有重大安全隐患的报修），工作人员应在1个小时内到达现场组织实施排险、抢修。

第四十六条公租房在保修期内的维修按照国家保修期、保修范围的相关约定执行。公租房运营服务主体应熟悉房屋专有部位、室内设施设备的保修范围、保修期限、维修责任等情况，明确相关的维修人员及联系方式。在保修期内出现质量问题的，公租房运营服务主体应及时通知相关的维修人员在约定时限内完成维修。

第四十七条公租房运营服务主体应建立保修期内工程质量维修台账，特别对保修期内多次维修未解决的问题，要详细记录维修时间、问题解决情况以及双方签字的维修记录等相关材料。

第四十八条公租房运营服务主体负责公租房室内设施设备保修期满后的日常维修、公用部位和共用设施设备的专项维修。公租房自用部位和自用设施设备因自然属性或正常使用导致损耗，需较大范围修补或更换(室内整体翻修、大件设施设备更换等)时，公租房运营服务主体及时上报产权人处理。

第四十九条公租房出现如下情形的，维修责任应由租户承担，公租房运营服务主体可提供有偿服务:

（一）易损易耗品(灯泡、水暖五金件等)的维修、更换；

（二）因租户保管不当或使用不当造成的损坏或故障；

（三）租户自行配置的设施设备和装饰的损坏。

第五十条 维修结束后，由报修租户对维修结果进行签字确认，公租房运营服务主体应安排专人进行回访，并做好回访记录，维修回访率不低于50％。对回访中发现的问题，应在24小时内通知维修人员核实并整改。

第五十一条公租房运营服务主体应建立完善的公租房维修工作流程、采购机制以及房屋维修台账，台账内容包括维修工作记录、维修单位采购记录、维修费用记录、维修回访记录等。

第九章 退租管理

第五十二条公租房运营服务主体应按以下程序受理租户退出申请：

（一）告知租户办理退租的手续及相关流程；

（二）核实住房保障部门出具的退出材料或租户退租申请。

第五十三条租户退租时，公租房运营服务主体应做好入户查验工作，主要包括：

（一）入户查验时发现租户存在破坏房屋结构、损坏室内设施设备等情形的，公租房运营服务主体应要求租户承担恢复或修复责任；

（二）入户查验时，公租房运营服务主体应核实房屋水、电、气等的使用情况，要求租户及时结清水、电、气、暖、物业等费用。入户查验后，公租房运营服务主体应告知物业服务企业及相关单位与租户办理相关手续；

（三）退出手续应在完成上述工作后的一个工作日内办结；

（四）退租手续办结后，公租房运营服务主体应及时进行资料归档，并及时报送住房保障部门。

第五十四条对经住房保障部门确认的不符合条件要求限期腾退租户、违反合同约定要求限期腾退租户，公租房运营服务主体应及时发送《房屋腾退告知书》，组织房屋腾退，并做好证据保全工作。对拒不退出的，及时报送住房保障部门，必要时可启动司法程序。

第十章 安全管理

第五十五条公租房运营服务主体应设置专门的安全管理岗位，每个服务项目至少配备1名安全管理责任人。

第五十六条公租房运营服务主体应按月开展安全检查，其中政府相关职能部门、住房保障部门要求开展专项安全检查的，公租房运营服务主体应即时按照要求开展安全检查并按要求及时报送检查结果。检查内容主要包括：

（一）检查小区是否存在楼宇沉降倾斜、墙体及附着物脱落、井盖松动缺损、电梯故障频发、消防通道和消防干道占用或堵塞、消防及安防设施设备损坏缺失以及是否正常运行等重大安全隐患；

（二）检查房屋是否存在梁柱断裂、墙体开裂、门窗变形、电线老化等安全隐患；

（三）其他可能存在的安全隐患。

第五十七条公租房运营服务主体对检查发现的安全隐患应立即采取相应处置措施，及时消除隐患，对不能解决的隐患问题应及时报送项目所在地相关职能部门。

第五十八条公租房运营服务主体应开展对租户的安全防范和法制宣传工作，每年不少于4次。

第五十九条公租房运营服务主体应建立专门的公租房安全管理台账，对检查情况、检查发现问题、整改情况以及向相关部门报告情况要定期整理并形成记录档案。

第六十条公租房运营服务主体应结合安全责任制定相应的应急安全管理预案。

第十一章 物业服务

第六十一条公租房物业服务的提供分为以下3种情形：

（一）公租房运营服务主体代表房屋产权人开展物业服务；

（二）公租房运营服务主体经房屋产权人授权，代为选聘物业企业开展物业服务；

（三）房屋产权人选聘物业企业开展物业服务。

第六十二条租户物业服务费用应按租赁合同约定由租户自行承担或由政府承担。

第六十三条公租房运营服务主体委托物业服务企业开展物业服务的，公租房运营服务主体应与物业服务企业签订物业服务合同，由物业服务企业按照合同约定和相关法律规定履行物业服务人责任。

第六十四条提升物业服务品质。深化“红色物业”创建成果，健全完善物业服务等级标准，采取定额的方式开展物业服务成本计价测算，加快建立质价相符的市场秩序。全面实行物业服务内容和收支情况“双公开”。

第十二章 档案管理

第六十五条公租房运营服务主体应对公租房在运营过程中形成的文件资料进行收集、整理、归档及统计，建立完善的公租房管理档案，并维护档案的完整、安全。

第六十六条按照“一房一档”的要求建立公租房房源档案，收集归档范围为：

（一）基本情况材料，包括房屋交接记录、原始接管材料等；

（二）使用情况材料，包括配租家庭资料、租赁合同、租金收缴记录、维修记录等材料。

第六十七条建立运营服务专项档案，专项档案的内容主要包括：

（一）安全生产专项档案，包括安全巡查记录、安全隐患问题台账等；

（二）督导检查专项档案，包括住房保障部门及相关职能部门的问题整改通知、整改情况报告等；

（三）宣传报道专项档案，包括所管理项目各级媒体报道的先进经验做法、媒体曝光的负面报道及相关整改措施；

（四）运营服务工作中应保存的其他档案材料。

第六十八条建立电子档案，电子档案应与相应纸质档案的内容保持一致。

第六十九条主体变更资料交接。公租房运营服务主体发生更替时，退出方应将本规范第六十五条和第六十六条所列资料连同下列资料一并向承接方移交：

（一）租金收缴清册、台账和凭证；

（二）租户档案资料；

（三）房屋和室内设施设备档案资料；

（四）其他与公租房运营服务相关的重要事项记录。

第七十条资料交接工作应在运营服务主体发生更替5个工作日内完成。

第十三章 综合管理服务

第七十一条 综合管理服务主要包括公租房运营服务主体对租户提供便民利民服务、重点群体关爱服务、信访维稳、政策宣传等工作。

第七十二条配合公租房所在地街道、社区做好社会综合管理工作，主要包括：

（一）协助处理有关公租房的信访投诉；

（二）配合开展群众服务和社区公益活动；

（三）配合开展住房保障政策和法制宣传；

（四）配合政府相关职能部门做好相关工作。

第七十三条 定期组织召开租户代表参加的联席会，发放满意度调查问卷，征询各项服务改进意见和建议。

第七十四条 对所管理项目中的孤寡老人、残疾或行动不便人群等租户予以重点关注，可采取入户、定期走访等方式协助有关部门解决其生活困难。

第七十五条 积极做好政策宣传工作，主要包括：

（一）在公租房项目公共场所、楼道内设置宣传栏、宣传告示牌，有条件安装电子屏幕的公租房小区应在醒目位置设置；

（二）通过宣传栏、发放宣传资料等方式，及时做好保障性住房相关政策、公租房使用相关规定等政策宣传工作；

（三）在楼道、小区公共部位明显位置公示举报投诉电话、便民服务电话。

第七十六条建立健全小区治理体系。规范成立公租房小区党组织，在社区党组织的统一领导下，由小区党组织牵头，以住房保障部门为主体，广泛吸纳相关职能部门、社区居委会、产权单位、运营服务主体（物业服务企业）、居民代表等多方力量，搭建党建引领下的协商议事平台，健全小区群众诉求收集反馈、议事、办事、公约遵守等机制，围绕小区管理、居民关切，定期开展协商议事，协调解决小区矛盾纠纷和居民合理诉求，推动小区治理问题有效解决，共同缔造美好家园。

第七十七条公租房运营服务主体应配合社区党组织做好党组织建设工作，积极协助社区党组织、小区志愿者服务队伍，定期开展党组织活动和志愿服务活动。

第十四章 增值服务

第七十八条公租房运营服务主体和物业服务企业根据小区居民生活需求，支持引导市场主体，提供养老托幼、餐饮家政、末端配送等增值服务，主要包括：

（一）商业餐饮类，社区幸福食堂、综合超市、菜市场、食品配送等；

（二）生活服务类，车辆充电、洗衣理发、家电维修、代理购物等；

（三）文化娱乐类，书店、音像店、健身养生等；

（四）医疗教育类，医疗门诊、药店、四点半教室、代聘家教、老年学校等；

（五）家政类，保姆服务、老人看护、上门清洁等。

第十五章 监督考核

第七十九条公租房运营服务主体应接受住房保障部门监督考核，运营服务工作的监督考核形式主要包括：

（一）公租房运营服务主体内部监督和考核；

（二）政府主管部门直接监督和考核；

（三）租户监督和满意度评价。

第八十条公租房运营服务工作的监督考核的内容及依据，包括但不限于：

（一）本规范的要求；

（二）公租房运营服务主体在合同明确的服务内容、质量标准等文件；

（三）地方政府主管部门公开明确的管理服务要求。

第八十一条公租房运营服务工作监督考核的结果运用。公租房运营服务合同中应明确服务内容、服务要求、质量标准、考核办法等全面实施绩效管理，将监督考核结果作为选聘服务主体、调整服务费用的重要参考依据，切实提升公租房运营服务专业化、规范化水平，增强群众满意度。

第八十二条公租房运营服务合同明确的考核办法中，应包括考核目标、考核对象、考核内容、考核方式等；考核方式应采取日常考核、年度考核、满意度测评相结合的方式，明确分值和评分标准，并设定服务等级不合格的最低分值标准；年终考核分值判为最低分值以下，服务等级为不合格。

第八十三条年终考核得分与运营服务费用直接挂钩，按照合同约定金额与年终考核得分值的百分比的积计算运营服务费。

第八十四条公租房运营服务期间，发生较大及以上安全责任事故，因运营服务不到位引发上访等群体性事件，年终考核分值判为最低分值以下，服务等级为不合格。

第八十五条连续三年年终考核分值判为最低分值以下，服务等级为不合格的，应撤换公租房运营服务主体。

第八十六条公租房运营服务主体应按照《湖北省物业服务和管理条例》和当地物业管理有关规定的要求及合同协定，对物业服务情况开展检查，发现问题应督促物业企业限期整改，确保每季度检查不少于1次，并将检查结果报送住房保障部门，纳入当地物业服务企业信用管理。

第十六章 附 则

第八十七条公租房运营服务除符合本规范规定外，还应符合国家和湖北省公租房现行标准及政策要求。

第八十八条企业自筹自建等公租房可参照执行。

第八十九条 本规范由湖北省住房和城乡建设厅负责解释。

第九十条本规范自发布之日起施行，有效期为5年。

附件2

《湖北省公共租赁住房运营服务规范

（征求意见稿）》征求意见表

|  |  |
| --- | --- |
| 单位(盖章) |  |
| 联系人姓名 |  | 电话 |  |
| 章节号 | 修改建议 | 修改依据、理由或必要性 |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

备注：除整体性、结构性意见外，请尽量具体到规范的章、条，例如：xx(章或条) “xxxx”修改为“xxxxx”，理由是“xxxxx”。