

湖北省住房和城乡建设厅文件

鄂建设规〔2024〕5号

湖北省住房和城乡建设厅 关于印发《湖北省公共租赁住房运营服务 规范》的通知

各市、州、直管市、神农架林区住房和城乡建设局，仙桃市、天门市住保中心：

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，省厅研究制定《湖北省公共租赁住房运营服务规范》，现印发给你们，请参照执行。

(此页无正文)

湖北省住房和城乡建设厅

2024年10月20日

湖北省公共租赁住房运营服务规范

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服务，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 本规范适用于全省各级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政府主管部门委托开展公租房运营服务的事业单位、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 湖北省住房和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等工作；县级住房保障部门负责本辖区公租房的监管等工作；公租房运营服务主体负责公租房日常运营服务工作。

第二章 基本要求

第五条 公租房运营服务主体服务内容主要包括：房源接收、租住服务、入户巡查、租金收缴、维修服务、安全监督、物业服

务、档案建立、综合服务、增值服务等。

第六条 公租房运营服务主体应建立健全岗位管理、培训教育、财经纪律、日常管理、激励考核等规章制度。

第七条 公租房运营服务主体应遵循就近、便捷的原则，根据公租房规模设置公租房服务站点，实行划片服务；在办公服务场所或门户网站设置公示栏，公开公租房相关政策、办理流程、租金标准、服务事项、维修受理、投诉电话及需要公开的其它内容。

第三章 房源接收

第八条 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。

第九条 查验过程中发现的问题应及时反馈移交方并督促整改；已聘请物业服务企业进行服务的，应与物业服务企业一同进行查验。

第十条 公租房运营服务主体应建立公租房、小区设施设备台账，主要包含以下内容：

(一)楼幢、房号、面积、结构形式等相关信息的公租房台账，做到“一房一档”；

(二)小区配套基础设施和公共服务设施台账，做到“一区一档”。

第四章 租住服务

第十一条 公租房运营服务主体办理租户入住手续时，应核对配租家庭的资格准入凭证及身份证明等相关材料。

第十二条 公租房运营服务主体应会同物业服务企业与配租家庭进行入户查验，查验房屋主体及配套设施设备的完好程度，水、电、气、暖等计量装置数据，并签字确认。经查验无异议的，签订房屋租赁合同，办理入住手续。

第十三条 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，提醒并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，根据复核结果办理租户合同续签或退出手续。

第十四条 公租房运营服务主体应实行 24 小时响应制度，制定入户巡查计划，做好巡查记录并建立巡查台账。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采取不定期敲门问询或入户访问等方式巡查；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。

第十五条 公租房运营服务主体对巡查发现的违规行为, 应督促其限期整改, 并将相关情况及时报送住房保障部门; 对拒不整改的, 按照合同约定终止合同, 限期腾退房屋; 逾期不腾退的, 通过司法程序开展清退工作。

第十六条 公租房运营服务主体发现房屋经纪机构发布或提供公租房出租、转租等经纪业务时, 应及时收集相关信息, 并将相关线索及证据报送相关监管部门。

第十七条 承租人有下列行为的, 应及时办理腾退手续。

(一) 租赁合同到期且未续签的;

(二) 自愿提出退出申请的;

(三) 家庭收入、财产、住房、人口等发生变化不再符合条件的;

(四) 存在违约违规行为在限定期限内拒不整改的;

(五) 所在地住房保障部门取消保障资格的。

第十八条 租户办理退租手续时,运营服务主体应会同物业服务企业与配租家庭进行入户查验,查验房屋主体及配套设施设备的完好程度,水、电、气、暖等计量装置数据,并签字确认。经查验无异议的,结算相关费用。

第五章 租金收缴

第十九条 公租房运营服务主体应设置专岗专人负责租金收缴工作,及时上缴租金收入,每季度结束后5个工作日内将当季租金收缴情况报送住房保障部门。

第二十条 公租房运营服务主体应按照租赁合同约定及时催缴租金,对累计欠租3个月以上的,应采取书面催缴方式催缴,送达承租人并留存相关证据;对无正当理由,累计欠租达到6个月及以上的,报住房保障部门进行清退,必要时可启动司法程序追缴租金。

第二十一条 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。

第六章 维修服务

第二十二条 公租房运营服务主体应及时响应租户报修信息,安排专人维修。

第二十三条 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，保修期内的按照合同约定执行；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住房保障部门协调处理。

第二十四条 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。

第二十五条 公租房运营服务主体应建立完善公租房维修工作流程、房屋维修台账，台账内容包括维修工作记录、维修费用记录、维修回访记录等。

第七章 安全服务

第二十六条 公租房运营服务主体应设置专门的安全管理岗位，配备安全监管责任人，制定相应的应急安全管理预案，开展安全防范和法制宣传工作，每年不少于 4 次。

第二十七条 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。

第二十八条 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相关职能部门；建立公租房安全监管台账，定期向住房保障部门报告整改情况。

第八章 物业服务

第二十九条 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，代为选聘物业服务企业开展物业服务；

（三）房屋产权人选聘物业服务企业开展物业服务。

第三十条 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法规履行物业服务人责任。

第三十一条 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约定，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，并将检查结果报送住房保障和房产管理部门，纳入当地物业服务企业信用管理。

第三十二条 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”。

第九章 建立档案

第三十三条 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，确保档案的完整、安全。电子档案应与相应纸质档案的内容保持一致。

第三十四条 按照“一房一档”的要求建立公租房房源档案，收集归档范围包括但不限于：

- （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。

第三十五条 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，包括所服务小区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、12345 政府热线转办件及回复意见等；

（四）运营服务工作中应保存的其他档案材料。

第三十六条 公租房运营服务主体应当对房源、承租人、小区配套基础设施和公共服务等档案进行动态更新，做到档案信息准确。

第三十七条 公租房运营服务主体发生变更或注销时，应在发生变更或注销 3 个月前与接收方办理完成档案资料移交手续，接收方应当履行档案管理责任。

第十章 综合服务

第三十八条 公租房运营服务主体应配合公租房所在街道、社区，做好便民利民服务、重点群体关爱服务、信访维稳等社会综合服务工作。

第三十九条 公租房运营服务主体应做好政策宣传工作，主要包括：

（一）在公租房小区公共场所、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，及时做好公租房相关政策、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电话、便民服务电话。

第四十条 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，吸纳社区居委会、产权单位、运营服务主体、物业服务企业、居民代表、下沉党支部等多方力量，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，围绕小区服务管理、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。

第四十一条 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。

第十一章 增值服务

第四十二条 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、代购购物等；

(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。

第十二章 服务评价

第四十三条 公租房运营服务主体应接受住房保障部门服务评价，服务评价的内容及依据，包括但不限于：

(一) 本规范的要求；

(二) 在公租房运营服务合同中明确的服务内容、质量标准等要求；

(三) 地方政府主管部门公开明确的管理服务要求。

第四十四条 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、评价办法等全面实施绩效管理，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。

第四十五条 公租房运营服务合同明确的服务评价办法中，应包括评价目标、评价对象、评价内容、评价方式等；评价方式应采取日常评价、年度评价、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；年终服务评价分值判为最低分值以下，服务等级为不合格。

第四十六条 公租房运营服务评价的结果作为选聘服务主体、调整服务费用的重要参考依据。

（一）年终服务评价得分与运营服务费用直接挂钩，按照合同约定金额与年终服务评价得分值的百分比的积计算运营服务费；

（二）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，年终服务评价分值判为最低分值以下，服务等级为不合格；

（三）连续三年年终服务评价分值判为最低分值以下，服务等级为不合格的，撤换公租房运营服务主体。

第十三章 附 则

第四十七条 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。各地根据本规范制定实施细则。

第四十八条 企业自筹自建等公租房可参照执行。

第四十九条 本规范由湖北省住房和城乡建设厅负责解释。

第五十条 本规范自发布之日起施行，有效期为 5 年。