

T/CABEE

团体标准

T/CABEE CCSA XXXX—XXXX

公共租赁住房数字化运营管理服务要求

Requirements for digital operation and management services of public rental housing

征求意见稿

(本草案完成时间：2025 年 6 月 20 日)

2025 - XX - XX 发布

2025 - XX - XX 实施

中国建筑节能协会 中国通讯标准协会 联合发布

目 次

前言	II
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 服务场景	1
5 通用要求	2
5.1 运营单位	2
5.2 数字化平台	2
6 租赁管理	2
6.1 房源管理	2
6.2 租户管理	2
6.3 合同管理	4
6.4 财务管理	4
7 运营管理服务	4
7.1 房态管理	4
7.2 巡检管理	4
7.3 报修管理	4
7.4 预警管理	4
7.5 档案管理	4
8 安全管理	5
8.1 运营管理安全	5
8.2 租户信息安全	5
附录 A（资料性） 保障性住房退租申请表	6
附录 B（资料性） 公共租赁住房退房查验单	7
附录 C（资料性） 公租房租户信息核查登记表	8

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××××提出。

本文件由××××归口。

本文件起草单位：

本文件主要起草人：

公共租赁住房数字化运营管理服务要求

1 范围

本文件给出了公共租赁住房（以下简称“公租房”）数字化运营管理服务的各相关方及服务场景，规定了公租房数字化运营管理服务的通用要求，租赁管理、运营管理服务和安全管理等方面的具体要求。

本文件适用于公租房数字化运营管理服务工作，为住房保障主管部门、公租房运营单位、物业管理公司等单位提供参考和指导。

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。

GB/T 20271 信息安全技术 信息系统通用安全技术要求

GB/T 35273 信息安全技术 个人信息安全规范

T/CABEE CCSA XXXX 公共租赁住房数字化运营管理平台技术要求

3 术语和定义

JGJ/T 433界定的术语和定义适用于本文件。

4 服务场景

公租房数字化运营管理服务体系由运营单位作为实施主体构建并运作。住房保障主管部门通过服务采购流程确立运营方资格，并履行日常监管职能。运营单位依托其建设与维护的公租房数字化运营管理平台（以下简称“数字化平台”），为租户、物业管理公司和住房保障主管部门提供服务和数据支撑。

运营单位通过数字化平台完成租赁管理、运营服务及安全管理等核心业务。同时，设立线下实体服务中心，统一受理线上线下服务申请，执行必要的线下服务工作，并将处理结果实时反馈至数字化平台。租户通过数字化平台获取服务，并进行双向数据交互；其产生的线下物业服务需求，由物业管理公司作为具体执行主体负责落实。运营单位对物业管理公司的服务质量进行考核并实施常态化监管。同时，运营单位向国有资产管理平台上报资产合规性使用数据，并向住房保障主管部门报送运营数据。

各主体间服务逻辑与数据交互流程详见图1。

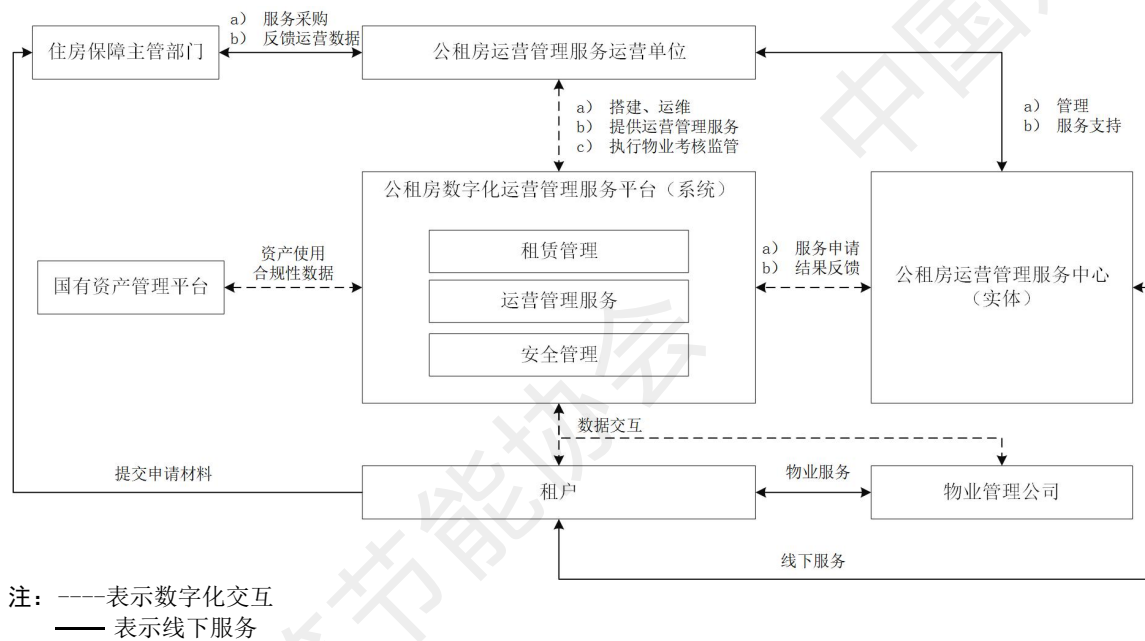


图1 公租房数字化运营管理服务主体与流程关系图

5 通用要求

5.1 运营单位

运营单位应符合下列要求：

- 具备公租房运营管理资质；
- 具备公租房运行维护、房源管理、租户管理、租金收缴、档案管理等各项服务能力；
- 设立专门窗口或服务区域，公示公租房申请流程、办理方式、所需材料、咨询电话、工作时间等内容，提供舒适的环境和便捷的服务；
- 按照不低于 1000 户/人的比例配置具有相关专业知识和经验的服务人员，并建立人员管理制度。

5.2 数字化平台

数字化平台建设应符合T/CABEE CCSA XXXX的规定。

6 租赁管理

6.1 房源管理

房源管理符合下列要求。

- 建立数字化管控措施，配备数字化钥匙，如生物特征识别、密码等，记录租户及访客出入情况。
- 建立房源电子档案管理体系，实行“一房一档”管理制度，档案主要信息应包括以下内容：
 - 房屋坐落信息，包括小区名称、楼栋号、房间号等；
 - 建筑属性信息，包括户型结构、面积、智能设备配置等；
 - 权属信息，包括产权登记号、住房保障主管部门名称等；
 - 租赁信息，包括租户信息、合同信息、租金信息等；
 - 管理信息，包括管理员信息、人员出入记录。
- 宜建立智能动态核查机制，利用生物特征识别、大数据分析等技术自动核验身份。

6.2 租户管理

6.2.1 入住管理

6.2.1.1 配租管理

配租管理符合下列要求：

- a) 运营单位应依据公租房实物配租结果，在分配确定后，通过数字化平台与租户完成公租房租赁合同签订，并即时将合同信息及状态纳入住房保障管理系统；
- b) 合同签订前，运营单位宜通过数字化平台或其他方式，向租户明确租赁合同中涉及的责任条款及退回公租房的具体情形。

6.2.1.2 合同签订

合同签订符合下列要求。

- a) 运营单位应支持核验的电子或数字化材料与租户签订电子租赁合同：
 - 1) 系统分配确认的房号信息；
 - 2) 租户及同住人身份、户籍、关系证明的复印件；
 - 3) 保障类型证明材料复印件；
 - 4) 残疾家庭需提供残疾证明材料复印件。
- b) 根据不同类型租户及政策要求，宜提供电子版看护委托书、免责承诺书、装修承诺书等材料。

6.2.1.3 入住登记

入住登记符合下列要求：

- a) 应通过数字化平台在线办理入住登记，并建立租户电子档案；
- b) 电子档案应包括但不限于租户基础信息、紧急联系人信息、租赁合同信息等；
- c) 生物特征权限发放须与租赁合同有效期自动关联，核验记录宜实时上传至数字化平台；
- d) 应建立多源数据校验机制，确保租户信息录入准确率达 $\geq 99.9\%$ 。

6.2.2 续租管理

续租管理符合下列要求：

- a) 建立合同到期自动提醒机制，并应至少提前3个月通过消息推送、短信提醒等方式通知租户；
- b) 在续租申请受理3个工作日内，应通过数字化平台提交住房保障主管部门审核；
- c) 在审核通过15个工作日内，与租户签订续租电子合同，续租期限不应超过3年；
- d) 租户数字化平台上申请主动退出3个工作日内，宜完成收房及租金结算，并上报管理部门。

6.2.3 变更管理

变更管理应符合下列要求：

- a) 租户的收入、人口、住房情况发生变化时，在线办理变更手续；
- b) 申请受理后3个工作日内提交审批，审批通过宜在线重签合同；
- c) 数字化平台自动同步人员信息及租金调整。

6.2.4 资格复审

资格复审符合下列要求：

- a) 自然服务年度内宜通过数字化平台对在租租户资格进行集中审核；
- b) 符合条件家庭在线续签合同；不符合条件家庭宜启动线上退出流程（市场租金/腾退/诉讼）。

6.2.5 调换管理

调换管理应符合下列要求：

- a) 在租户房源调换申请3个工作日内，提交住房保障主管部门审核；
- b) 在审核通过后3个工作日内在线重签合同，数字化平台自动更新房源及租金信息。

6.2.6 退租管理

退租管理应符合下列要求。

- a) 租户通过数字化平台在线提交退租申请，支持同住人批量退租操作；
- b) 运营单位根据不同退出类型：

- 1) 合同到期、主动退出或条件变化退出：在收到申请后 3 个工作日内完成房屋验收、租金在线结算，并通过数字化平台上报管理部门；
- 2) 违约退出：在管理机构发出通知后 5 个工作日内完成房屋验收、租金结算及数字化平台上报，并取消承租资格；
- c) 数字化平台自动标记违约租户信息，5 年内禁止其再次申请；
- d) 配合住房保障部门处理因征收或危房鉴定导致的特殊退出情形。

6.3 合同管理

合同管理应符合下列要求：

- a) 支持电子合同签约方式；
- b) 合同绑定物业费、网费、停车费等自定义费用科目；
- c) 支持按合同类型配置在线审批流程及人员；
- d) 具备与智能门锁、水电表联动功能，自动触发合同到期、欠费预警。

6.4 财务管理

财务管理应符合下列要求：

- a) 通过数字化平台做实时记录，内容应包括缴费时间、金额、方式等信息；
- b) 提供银行转账、在线支付等多种线上租金缴纳渠道，支持按合同约定自动扣款；
- c) 对租金调整做记录并生成租金调整日志，并应根据租金调整对应租户进行收缴；
- d) 对于未按时缴纳租金的租户，应及时发送催缴通知，明确缴费期限和逾期后果。

7 运营管理服务

7.1 房态管理

房态管理应符合下列要求：

- a) 房源状态数字化标识并实时更新；
- b) 关联房屋入住人员、智能设备状态等实时数据。

7.2 巡检管理

巡检管理应符合下列要求：

- a) 日常巡检：建立日常巡检制度，并通过数字化平台制定巡检计划下发给巡检员；
- b) 违规处置：发现转租、欠租、违法活动等行为，支持在线取证并上报
- c) 动态巡查：数字化平台监测租住数据，异常情况入户核查；年度巡查覆盖率 100%，电子化记录存档，格式参照附录 C 进行记录。

7.3 报修管理

报修管理应符合下列要求：

- a) 支持 APP、小程序等多渠道在线报修，生成电子工单并派发；
- b) 维修进度在线跟踪，状态包括待处理、处理中、待验收、已完成、已回访。

7.4 预警管理

具备下列预警功能，并结合数字化平台进行数据分析管理：

- a) 应基于智能门锁通行数据分析，触发转租/群租、无人居住、特殊人群开门等风险预警；
- b) 应自动监测合同状态，触发到期预警与欠费预警；
- c) 宜支持空置房水电用量异常监测预警；
- d) 宜支持多维度运营看板（如房态、租赁、缴费、能耗等）数据的风险预警。

7.5 档案管理

档案管理应符合下列要求：

- a) 房源档案：一房一档电子化，记录基本信息、维修历史；

- b) 租户档案：一户一档动态电子档案，记录基础信息、退房结算及状态变更；
- c) 合同档案：电子合同全周期管理，记录续租、退租、调价等变更；
- d) 财务档案：应收租金、账单推送等电子化存档。

8 安全管理

8.1 运营管理安全

应符合下列要求：

- a) 制定安全管理制度并支持在线发布；
- b) 安全隐患通过数字化平台快速上报，跟踪、整改和验收，形成闭环管理；
- c) 通过数字化平台对消防设备、治安设备的信息进行备案管理；
- d) 具备在线制定电子巡查任务，并记录巡查任务的执行情况。

8.2 租户信息安全

8.2.1 基本要求

租户信息的处理应符合GB/T 45574的规定。

8.2.2 数据销毁

应符合下列要求：

- a) 应制定数据销毁规程，并在租户合同终止且法定保存期限届满时，执行数据销毁规程；
- b) 数据销毁应通过物理粉碎、消磁、安全擦除等方式，在规定时间内进行销毁；
- c) 销毁过程应记录完整日志，日志内容宜包括但不限于销毁时间、类型、数量、执行人和销毁方式等内容；
- d) 数据销毁日志应存档备查。

附 录 A
(资料性)
保障性住房退租申请表

保障性住房退租申请表见表A.1。

表 A.1 保障性住房退租申请表

_____乡镇（或部门）_____村居委会（或工作单位）						
申请人姓名	家庭人口	联系电话				
配租住房情况	小区名称	楼号	房号	房型	建筑面积	
退房理由	申请人签名：_____年 月 日					
所属村居委会 或工作单位意见	经办人签名：_____年 月 日（单位公章）					
所属乡镇或部 门意见	经办人签名：_____年 月 日（单位公章）					
公租房运营管 理服务中心意 见	经核查，该住房_____，水电费已结清，数字钥匙已停用。（附身份证复印件、各项票据） 经办人签名：_____年 月 日（单位公章）					
县住房保障办 审批意见	经办人签名：_____年 月 日（单位公章）					
县房屋管理事 务中心分管领 导意见						

注：表格样式仅供参考，可根据实际情况做部分调整。

附 录 B
(资料性)
公共租赁住房退房查验单

公共租赁住房退房查验单见表B.1。

表 B.1 公共租赁住房退房查验单

公共租赁住房退房查验单					
所属小区			房号		
姓名			电话		
钥匙					
水表指数					
电表指数					
室内设施（卫生、设施）	洗涤盆	橱柜	洗脸盆	坐便器	淋浴器
查验结果			查验人		
运营管理服务中心验房结果					
	验房人：		验房时间：		
	运营管理服务中心盖章：				

注：表格样式仅供参考，可根据实际情况做部分调整。

附录 C
(资料性)
公租房租户信息核查登记表

公租房租户信息核查登记表见表C.1。

表 C.1 公租房租户信息核查登记表

公租房租户信息核查登记表											
房源信息	小区名称					楼号		房号		面积	
租户信息	居住人	序号	姓名	性别	与申请人关系	身份证号码	户籍地址	乡镇或部门	村(居)委会或工作单位	联系电话	
	申请人	1									
	共同申请人	2									
		3									
		4									
		5									
		6									
	申请人家庭类型	<input type="checkbox"/> 城镇低保家庭 <input type="checkbox"/> 城镇中低收入家庭 <input type="checkbox"/> 新就业职工 <input type="checkbox"/> 外来务工人员 <input type="checkbox"/> 拆迁过渡 <input type="checkbox"/> 危房过渡 <input type="checkbox"/> 渔民上岸 <input type="checkbox"/> 其他情况说明:									
租赁信息	是否签订合同: <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 合同约定租赁期限: 年 月 日至 年 月 日										
	是否拖欠租金: <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 租金交纳截至日期: 年 月 日										
备注											
核查人签名:					租户签名 确认:			核查日期: 年 月 日			

注: 表格样式仅供参考, 可根据实际情况做部分调整。