

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评价方法

Evaluation methods 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)

在提交反馈意见时，请将您知道的相关专利连同支持性文件一并附上。

2025 - XX - XX 发布

2025 - XX - XX 实施

中国建筑节能协会

中国通信标准化协会

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 总体原则与要求	1
4.1 总体原则	1
4.2 基本要求	1
5 评价指标体系	1
5.1 评价指标体系框架	1
5.2 评价指标的设立	2
6 取值规则	2
7 评价结果形成规则	4
7.1 评价结果的计算	4
7.2 评价报告	4
7.3 评价结果的应用	5
8 评价活动的组织实施	5
附录 A（规范性） 评价报告模板	6
参考文献	7

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评价方法

1 范围

本文件确立了公共租赁住房（以下简称“公租房”）数字化运营管理服务评价的总体原则和要求，规定了评价指标体系、取值规则、评价结果形成规则以及评价活动的组织实施等内容。

本文件适用于开展数字化运营管理服务评价活动。

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 22239 信息安全技术 网络安全等级保护基本要求

T/CABEE CCSA XXXX 公共租赁住房数字化运营管理服务要求

3 术语和定义

JGJ/T 433界定的术语和定义适用于本文件。

4 总体原则与要求

4.1 总体原则

开展公共租赁住房开展数字化运营管理服务的评价活动遵循下列原则：

- 科学合理原则。评价指标体系系统反映管理服务全过程，指标设置具有独立性、代表性和可验证性，能准确反映公租房数字化运营管理服务的关键要素和核心能力。
- 可量化原则。评价所选择和确定的定量或定性评价指标均可通过客观测量、主观判定或计算等方法取得可量化的数值，评价结果能以量化方式表达。

4.2 基本要求

4.2.1 公租房数字化运营管理服务工作应遵守 T/CABEE CCSA XXXX 的规定，运营单位具备有效期内的公租房运营管理服务资质。

4.2.2 应设立符合要求的公租房运营管理服务中心，并按照不低于每 1000 户配置 1 名专职专业服务人员的比例配备人员，服务人员应持有相关有效资格证书或经专业培训考核合格后方可上岗。

4.2.3 应搭建符合监管和运营管理使用需求的公租房数字化运营管理平台（以下简称“平台”），并且公租房运营管理服务的核心业务流程应通过平台进行流转、管理和记录。

5 评价指标体系

5.1 评价指标体系框架

公租房数字化运营管理服务评价指标体系由2个层级的评价指标构成（见图1）。其中，一级评价指标6项，二级评价指标21项。

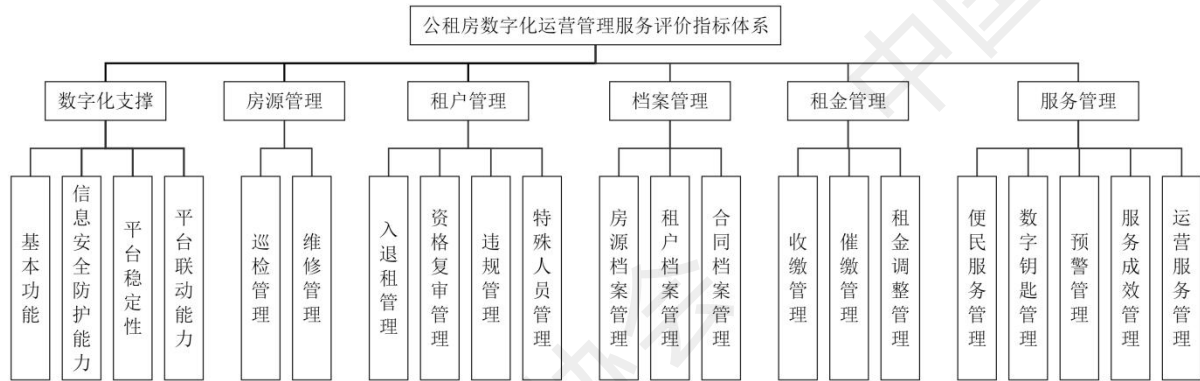


图 1 公租房数字化运营管理服务评价指标体系

5.2 评价指标的设立

一级评价指标的构建基于公租房数字化运营管理服务的核心业务要素,包括数字化支撑、房源管理、租户管理、档案管理、租金管理和服务管理等6个指标。其中,数字化支撑反映了数字化建设的基础能力和技术保障水平;房源管理反映了房源维护管理的能力;租户管理反映了对租户全生命周期的数字化管理的能力;档案管理反映了房源、租户、合同电子化归档及动态更新的能力;租金管理反映了租金收缴的便捷性、自动化程度及调整流程的规范性;服务管理反映了运营服务的全面性与数字化水平。二级评价指标是直接取值的指标。

6 取值规则

在展开评价时,应使用表1中规定的取值规则。

表 1 取值规则

一级评价指标	二级评价指标	指标项说明	取值规则		证明依据/计算方法
			指标分值	判断准则	
数字化支撑	基本功能	具备房源管理、租户管理、档案管理、运营管理、租金收缴、合同管理、预警管理、巡检管理、设备管理、维修管理等核心业务功能	10	必要功能每少 1 个扣 1 分	查看平台功能
	信息安全防护能力	平台达到 GB/T 22239 规定的第二级或以上安全保护等级要求	5	未有有效期内的证书,扣 5 分;证书为一级,扣 3 分	查阅证书
	平台稳定性	建立并执行操作规程;平台运行安全、稳定;建立后期升级、运维机制并有效执行	5	平台出现 1 次不稳定、不安全的情况,扣 0.5 分;未提供后期升级维护等服务的扣 1 分	查看运行情况及审计运维记录资料
	平台联动能力	具备与政府住房保障平台、公安户籍系统、国有资产管理平台等进行数据对接的能力	3	无对接功能,扣 3 分	查看平台功能
房源管理	巡检管理	具备制定日常巡检计划并下发的能力;完整、准确记录巡检台账(至少包括巡检时间、巡检人员、巡检房号、巡检内容等)	5	无巡检计划和下发功能,扣 2 分;无台账扣 3 分;台账错误或缺失 1 处关键信息,扣 0.2 分(最高扣 2 分)	查看平台功能,查阅房源巡检台账信息
	维修管理	具备下发维修需求的能力;报修、维修记录完整(记录报修时间、维修时间、报修人信息、维修人信息、维修结果等)	5	无下发功能,扣 2 分;无维修记录,扣 3 分;维修记录错误或缺失 1 处关键信息,扣 0.2 分(最高扣 2 分)	查看平台功能,查阅维修记录资料

一级评价 指标	二级评价 指标	指标项说明	取值规则		证明依据/计算方法
			指标 分值	判断准则	
租户管理	入退租管理	具备线上办理入退租业务的能力；在规定时限内，入退租办理完成比例不低于99%；记录完整、准确	5	无线上办理入退租功能，扣3分；完成比例不足99%时，每降低1%，扣1分（最高扣3分）；记录必要信息缺失或错误1项，扣0.2分（最高扣3分）	查看平台功能，查阅入退租记录， (办理完成租户数量÷应办理租户总数)×100%
	资格复审管理	具备线上提交资格复审材料的能力；在规定时间内，材料信息完备率不低于99%	4	无线上办理材料提交功能，扣4分；材料信息完备率不足99%时，每降低1%，扣1分（最高扣3分）	查看平台功能， (提交材料信息完备的租户数量÷应提交材料的租户总数)×100%
	违规管理	建立并维护日常巡查电子台账（按月记录），记录完整、准确；平台具备对巡查数据的收集、整理和基础分析能力	4	未建立台账，扣3分，每发现1处台账信息不完整或错误，扣0.2分（最高扣2分），无违规数据分析能力，扣1分	查阅巡查台账，随机抽查违规记录存档资料进行查阅 巡检数据的收集及分析结果资料
	特殊人员管理	针对高龄老人、重病重残、独居人员、参战老兵等特殊人群建立电子标签，建立特殊人群日常关注电子台账（记录关注时间、人员、事项等）	3	无标记扣3分；无台账扣2分；台账必要信息缺失1项，扣0.2分（最高扣1分）	查看特殊人员标注情况及电子台账记录
档案管理	房源档案管理	建立数字化档案，实行“一房一档”动态管理；档案信息完整（至少包含房屋基本信息、历史租赁信息、维修记录等）；档案信息更新及时（关键信息变更后应在规定时限内更新）	5	未建立数字化档案的扣5分；必要信息缺失或错误1项，扣0.5分；未及时完成更新的延期1d，扣0.2分（最高扣4分）；档案管理不规范，扣2分	随机抽查管理辖区内的房源档案进行查验
	租户档案管理	建立租户数字化档案，实行“一户一档”动态管理；档案信息完整（至少包含租户基本信息、租赁合同信息、资格信息、履约记录等）；档案信息更新及时（关键信息变更后应在规定时限内更新）	5	未建立数字化档案的扣5分；必要信息缺失1项，扣0.5分；未及时更新的延期1d，扣0.2分（最高扣4分）；档案管理不规范，扣2分	随机抽查管理辖区内的租户档案进行查验
	合同档案管理	具备签订电子合同或纸质合同电子归档的能力；合同档案信息完整，（至少包含租赁双方信息、租赁期限、租金标准、支付方式、违约责任等关键条款）；按照统一的格式和要求规范归档	5	无合同电子化管理的能力，扣5分；必要信息缺失，扣5分；归档不规范扣2分	查看平台功能，随机抽查合同档案
租金管理	收缴管理	具备自动推送账单的能力，提供不少于3种线上收缴方式（如网银、第三方支付、移动支付等）；收缴记录完整、准确（至少包含收缴时间、实缴金额、缴款人、缴款方式）	6	低于3种时，每少1种，扣2分；收缴记录缺失1项，扣0.2分（最高扣3分）	查看平台收缴功能，查阅收缴记录
	催缴管理	具备自动催缴功能；催缴覆盖率不低于99%；催缴记录完整（至少包含催缴时间、应缴金额、催缴方式、催缴结果）	5	不具备自动催缴功能，扣5分；覆盖率不足99%，每降低1%，扣0.5分（最高扣3分）；催缴记录缺失1项，扣0.2分（最高扣3分）	查看平台收缴功能，查阅催缴记录 (实际催缴数量÷应催缴数量)×100%
	租金调整管理	具备租金调整自动下发通知的能力；调整记录完整、准确（包含调整时间、调整原因、调整前租金、调整后租金等）	3	不具备自动通知功能，扣1分；调整记录缺失1项必要信息，扣0.2分（最高扣2分）	查看平台自动通知功能，查阅租金调整记录

一级评价指标	二级评价指标	指标项说明	取值规则		证明依据/计算方法
			指标分值	判断准则	
服务管理	便民服务管理	建立并维护多渠道服务途径（如服务专线、APP、公众号、小程序、微信群等）；定期发布相关政策、便民活动信息等；便民服务事项记录完整	5	未建立多渠道服务途径，扣1分；未定期发布相关信息，扣2分；便民服务记录缺失1项，扣0.2分（最高扣2分）	现场查验，查阅服务记录
	数字钥匙管理	具备多种生物识别（如指纹、人脸）应急密码、访客密码等数字钥匙功能，使用记录完整（至少包含使用人员、使用日期、时间、门牌号）；应急开锁操作记录完整	4	无数字钥匙，扣4分，使用记录缺失1项，扣0.5分（最高扣2分）；应急使用记录缺失1项，扣0.5分（最高扣3分）	检查功能，随机抽查使用记录及应急使用存档资料
	预警管理	具备疑似转租/群租、疑似空置、合同到期、特殊人群异常活动、设备状态异常等预警能力；支持预警规则自主配置；预警事件记录完整（至少包含预警类型、时间、关联房源/租户、处理状态）	5	缺失1项主要预警功能，扣0.5分；不支持预警规则自主配置，扣1分；无预警记录，扣3分；记录中缺失或错误1项关键信息，扣0.2分（最高扣3分）	查看平台功能，查阅预警记录
	服务成效管理	提供线上投诉/建议渠道和电子台账；投诉处理及时，相关处理过程记录完整；定期开展租户满意度调查	5	未提供线上投诉渠道或无台账，扣3分；相关处理信息缺失1项，扣0.2分（最高扣2分）；未定期开展满意度调查，扣2分	查阅投诉管理资料、服务处理记录和满意度调查资料
	运营态势分析	平台具备租赁情况（入住率、周转率）、租金收缴、维修事件、设备状态、能源消耗（如适用）等关键运营数据的统计分析可视化展示能力	3	无态势分析功能，扣3分；缺少1项关键态势分析，扣0.5分	查看平台功能

7 评价结果形成规则

7.1 评价结果的计算

评分结果宜按下式计算：

$$Q = Q_1 + Q_2 + Q_3 + Q_4 + Q_5 + Q_6 \dots\dots\dots (1)$$

式中：

- Q —— 评价结果总分；
- Q_1 —— 数字化支撑能力；
- Q_2 —— 房源管理能力；
- Q_3 —— 租户管理能力；
- Q_4 —— 档案管理能力；
- Q_5 —— 租金管理能力；
- Q_6 —— 服务管理能力。

应按照表1的规定进行评分，评价总分100分。

7.2 评价报告

评价后应形成评价报告，评价报告模板见附录A，报告内容包括但不限于以下方面：

- a) 对象；
- b) 目的；
- c) 所依据的标准；
- d) 实施时间、地点，评价人员等；

- e) 评价过程和特殊情况的处理;
- f) 评价结果。

7.3 评价结果的应用

评价活动的组织实施机构可根据需要,将评价结果作为运营质量监管、服务采购决策及数字化平台优化升级等的依据。

8 评价活动的组织实施

对评价活动的组织实施宜包括但不限于以下内容:

- a) 评价活动的组织管理,包括明确评价对象、评价目的、实施机构、评价涉及的其他相关方等;
- b) 实施步骤,包括收集数据/材料(证明依据)、分析处理数据或材料、实施现场评价、计算结果、撰写报告等;
- c) 相关评价指标取值应按表 1 进行;
- d) 评价单位为对应项目的业主单位;
- e) 被评价单位为承接运营管理服务单位。

附 录 A
(规范性)
评价报告模板

公租房数字化运营管理服务评价报告模板见表A.1。

表 A.1 评价报告模板

报告编号			
产品名称			
产品所属单位名称			
提交日期	年 月 日	提交数据明细单	(请附明细单)
评价情况	评价指标	产品情况	评价结果
	总分:		
评价结论			
评价问题清单	(见问题清单)		
改进建议			
评价小组 (签字)	组长: 成员:		
备注	评价依据	(标准编号及名称)	
	评价规则	(指标权重分配)	
	特殊情况说明		
评价单位 (盖章)		评价时间	年 月 日

参 考 文 献

- [1] 住房和城乡建设部. 公共租赁住房管理办法[EB/OL]. (2012-07-15) [2024-11-17]. https://www.mohurd.gov.cn/gongkai/zhengce/gzk/art/2022/art_17337_763824.html.
-