

团 体 标 准

T/CABEE 140—2026
T/CCSA 886—2026

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

2026-07-01 发布

2026-09-01 实施

版 权 声 明

本技术文件的版权归中国建筑节能协会和中国通信标准化协会共同所有，任何单位和个人未经许可，不得进行技术文件的纸质和电子等任何形式的复制、印刷、出版、翻译、传播、发行、合订和宣贯等，也不得引用其具体内容编制中国通信标准化协会和中国建筑节能协会以外各类标准和技术文件。如有以上需要请与版权所有方联系。

邮箱： biaoban@cabee.org IPR@ccsa.org.cn

电话： 010-57811281 010-62302847

目 次

前言.....	III
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 公租房管理平台.....	2
6 租赁管理.....	2
6.1 房源与房态管理.....	2
6.2 租户管理.....	2
6.3 合同管理.....	3
6.4 财务管理.....	3
7 运营管理服务.....	3
7.1 巡检管理.....	3
7.2 报修管理.....	3
7.3 预警管理.....	3
7.4 档案管理.....	3
8 安全管理.....	4
8.1 运营管理安全.....	4
8.2 租户信息安全.....	4
参考文献.....	5

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。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由中国建筑节能协会和中国通信标准化协会提出并归口。

本文件起草单位：浙江久婵物联科技有限公司、北京易住行技术有限公司、新疆维吾尔自治区住房和城乡建设厅、山东省住房和城乡建设厅、中国信息通信研究院、涡阳县住房和城乡建设局、阜南县住房和城乡建设局、苏州市吴江区住房和城乡建设局、中移物联网有限公司、中国联合网络通信有限公司智能城市研究院、中外建设信息有限责任公司、济南市房产测绘研究院、蓝城乐居建设管理集团有限公司、数字新疆产业投资（集团）有限公司、杭州名光微电子科技有限公司、临海市社会事业发展集团有限公司、深圳数智乐居科技有限公司、深圳广物智酷咨询有限公司。

本文件主要起草人：沈哲明、马虹、王春杰、黄智、陈楠、季磊、宋峰、席云龙、李雷、杨静、范敏、刘政、尚治宇、高宏、庞帅、郑为、郭耀毅、孔宁江、张竝、刘彦荣、王皓、陈艳华、游慧、金泽、郭真、裘黎英、李守鹏、王静姣、王超范、张冬梅、王安格、朱海平、吕艳玲。

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、运营管理单位、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 45574 数据安全技术 敏感个人信息处理安全要求

JGJ/T 433 公共租赁住房运行管理标准

T/CABEE XXXX T/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

在公共租赁住房数字化运营管理服务体系的示例性场景中，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“公租房管理平台”），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。

运营单位通过公租房管理平台完成租赁管理、运营管理服务及安全管理等核心业务。同时，按项目设立线下实体服务机构，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公租房管理平台。租户通过公租房管理平台获取服务，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参考示例详见图1。

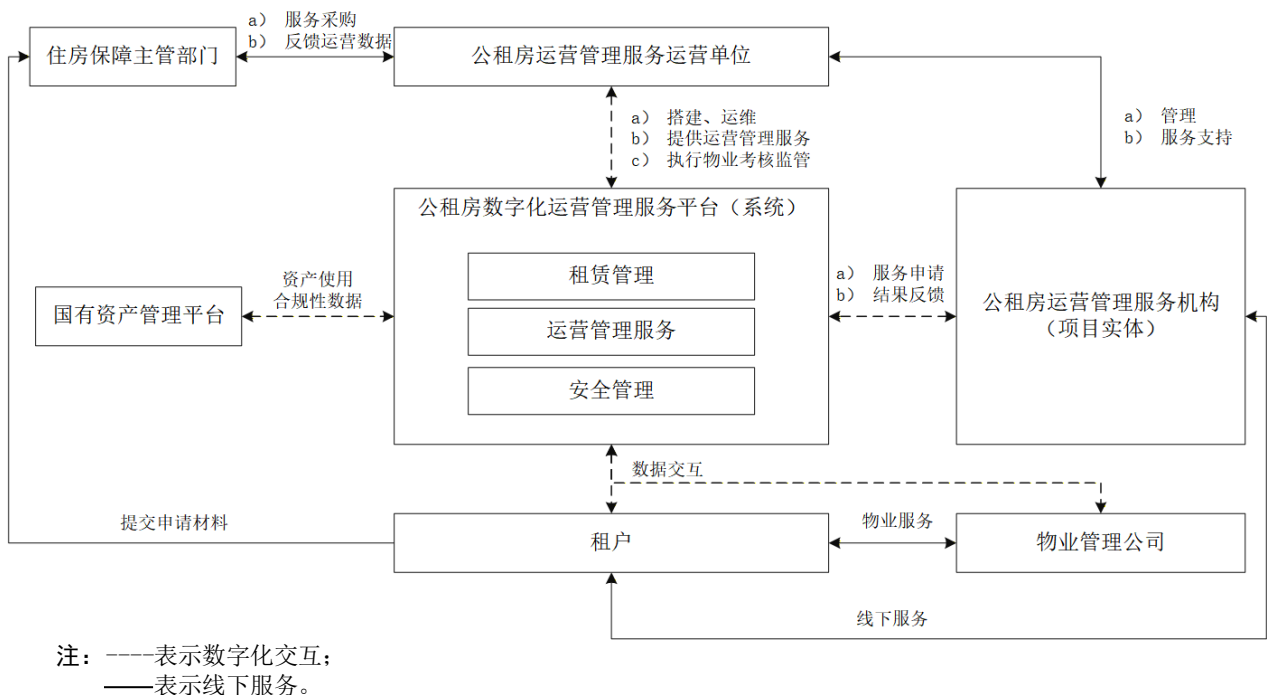


图1 公租房数字化运营管理服务主体与流程关系参考示例

5 通用要求

5.1 运营单位

运营单位应符合下列要求：

- 经地方住房保障主管部门按程序确认，并具备运营管理服务能力；
- 具备公租房运行维护、房源管理、租户管理、租金收缴、档案管理等核心服务能力；
- 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；
- 根据服务区域内租户规模，配置具有相关专业知识和经验的服务人员，确保人员数量与服务需求相适应，并建立相应的人员管理制度。

5.2 公租房管理平台

公租房管理平台建设应符合T/CABEE XXXX T/CCSA XXXX的规定。

6 租赁管理

6.1 房源与房态管理

房源管理应符合下列要求。

- 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。
- 实现房源状态的数字化动态管理，具体要求如下：
 - 对房源状态进行数字化标识，并实时更新，如待分配、已入住、维修中、空置等；
 - 房态信息关联并动态展示对应的入住人员、租赁合同及智能设备状态。

6.2 租户管理

租户管理符合下列要求。

- a) 入住管理应符合下列要求：
 - 1) 配租与合同签订：运营单位应依据配租结果，通过公租房管理平台与租户签订电子租赁合同；合同签订前，宜通过公租房管理平台向租户明确租赁责任条款及退回情形；
 - 2) 入住登记：应通过公租房管理平台在线办理入住登记，并建立租户电子档案；生物特征等数字化钥匙权限的发放须与租赁合同有效期自动关联。
- b) 租期管理应符合下列要求：
 - 1) 资格复审：自然年度内，宜通过公租房管理平台对在租租户资格进行集中审核；
 - 2) 信息变更与房源调换：租户收入、人口、住房等情况发生变化或申请房源调换时，应支持其在线办理变更手续，并在审核通过后在线重签合同；
 - 3) 续租管理：应建立合同到期自动提醒机制；在租户续租申请审核通过后，应在线签订续租合同。

6.3 合同管理

合同管理宜符合下列要求：

- a) 支持电子合同的在线签约、续签与重签；
- b) 支持合同绑定自定义费用科目；
- c) 支持按合同类型配置差异化的在线审批流程；
- d) 具备与智能门锁等设备的联动功能，支持自动触发合同到期、欠费等预警。

6.4 财务管理

财务管理应符合下列要求：

- a) 通过公租房管理平台对租金、押金等费用进行实时记录；
- b) 支持提供在线支付等多种线上租金缴纳渠道，支持按合同约定进行银行委托代扣；
- c) 支持依据合同约定、本年度主管部门年审结果及年度租金收缴标准，记录租金信息并纳入租金台账；
- d) 对于未按时缴纳租金的租户，及时通过平台发送催缴通知。

7 运营管理服务

7.1 巡检管理

巡检管理应符合下列要求：

- a) 建立日常巡检制度，通过数字化平台制定、下发并执行巡检计划，保存电子化记录；
- b) 对转租、转借、欠租、擅自改变房屋用途或从事违法活动等违规行为，支持通过数字化平台进行在线分析、预警与上报；
- c) 利用数字化平台监测租住数据，对疑似转租、群租、房屋空置等异常情况触发预警，并安排入户核查，违规取证。

7.2 报修管理

报修管理符合下列要求：

- a) 应具备线上线下多渠道报修途径，并生成电子工单并派发；
- b) 应具备维修进度在线跟踪功能，维修状态包括待处理、处理中、待验收、已完成、已回访等；
- c) 维修服务完成后，宜支持租户通过数字化平台进行服务确认与评价。

7.3 预警管理

具备下列预警功能，并结合公租房管理平台进行数据分析管理：

- a) 应基于房源租住信息数据分析，触发转租/群租、无人居住、特殊人群开门等风险预警；
- b) 应具备实时监测合同、缴费等状态，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、设备、能耗等）数据的风险预警。

7.4 档案管理

档案管理应符合下列要求：

- a) 建立并动态维护“一房一档”电子房源档案，记录房源基本信息、维修历史等内容；
- b) 建立并动态维护“一户一档”电子租户档案，记录租户基础信息、合同履行及状态变更等内容；
- c) 具备电子合同全周期管理能力，对续租、退租、换房等所有合同变更情况进行记录；
- d) 具备对应收租金、账单推送、缴费记录、租金调整日志等财务资料的电子化存档与管理能力。

8 安全管理

8.1 运营管理安全

运营管理符合下列要求：

- a) 制定安全管理制度并支持预警信息在线发布；
- b) 安全隐患通过公租房管理平台快速上报，跟踪、整改和验收，形成闭环管理；
- c) 宜通过公租房管理平台对第三方设备信息进行备案登记管理；
- 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 数据处理与管理

数据处理与管理应符合下列要求：

- a) 制定数据归档与清理规程，明确租户数据在租赁合同终止后的处理方式与时限；
- b) 对于超出法定保存期限且无其他保留要求的租户数据，通过安全删除、匿名化等技术手段进行不可恢复的清理；
- c) 数据清理过程生成完整记录，记录内容宜包括操作时间、数据类型、数据量、操作人员及具体方式；
- d) 所有数据清理记录纳入日志管理系统并长期保存，以备审计与核查。

T/CABEE 140—2026

T/CCSA 886—2026

参 考 文 献

- [1] 住房和城乡建设部. 公共租赁住房管理办法
 - [2] 湖北省住房和城乡建设厅. 湖北省公共租赁住房运营服务规范（鄂建设规（2024）5号）
-