

团 体 标 准

T/CABEE 141—2026  
T/CCSA 887—2026

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

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 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。

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、中外建设信息有限责任公司、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、东营市住房和城乡建设发展服务中心、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、济南市房产测绘研究院、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、数字新疆产业投资（集团）有限公司、北京易住行技术有限公司、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、尚治宇、黄智、王春杰、马爱卫、陈楠、马虹、季磊、宋峰、席云龙、李雷、高宏、庞帅、郑为、杨静、王姣、汪红梅、郭耀毅、金泽、孔宁江、刘彦荣、王皓、刘政、张竝、游慧、王静姣、王超范、朱海平、吕艳玲、李野。

# 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

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

开展公共租赁住房数字化运营管理服务的评价活动遵循下列原则：

- a) 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。
- b) 可量化可操作原则。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，具有可操作性。

### 4.2 基本要求

4.2.1 公租房数字化运营管理服务工作应符合 T/CABEE XXXX T/CCSA XXXX 的规定，运营单位具备运营管理服务体系及能力。

4.2.2 应设立规范的公租房运营管理服务机构，并根据地方要求、服务片区实际情况及租户规模，合理配置经培训合格并持证上岗的服务人员。

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“公租房管理平台”），并支持租赁管理、运营服务、安全管理等核心业务的线上流转、过程管理与电子化记录。

## 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4项，二级评价指标20项。

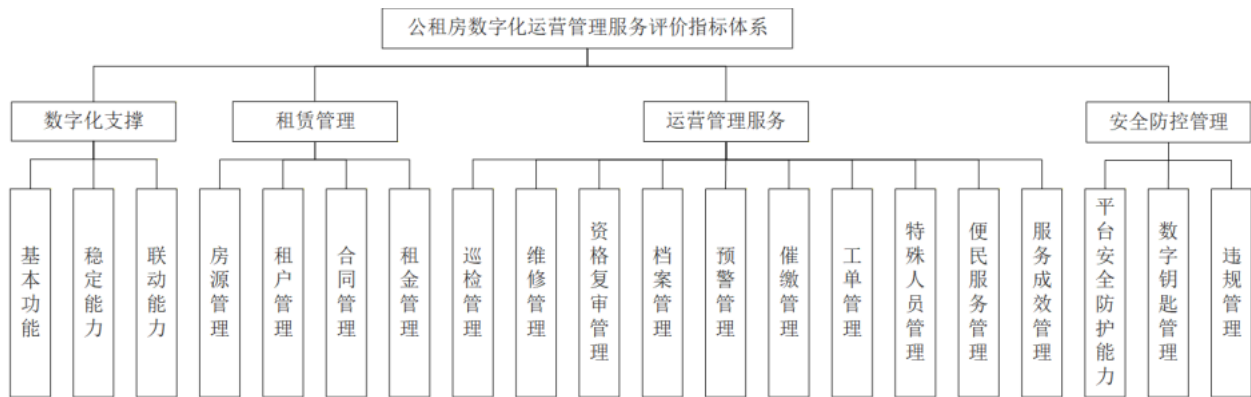


图1 公租房数字化运营管理服务评价指标体系

## 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、租赁管理、运营管理服务和安全防控管理等4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;租赁管理反映了运营单位对房源、租户、合同、租金等核心业务对象的全生命周期维护与管理能力;运营服务管理反映了在租赁期间为租户提供巡检、报修、资格复审、预警响应等日常运营服务的执行与保障能力;安全防控管理反映了对平台数据、物理空间及智能设备的安全防护与合规管控能力。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		计算依据与方法
			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、运营态势分析等核心业务功能	13	必要功能每少1个扣1分	查看平台功能
	稳定能力	a) 建立并执行操作规程;平台运行安全、稳定; b) 建立后期升级、运维机制并有效执行	5	a) 平台出现1次不稳定、不安全的情况,扣0.5分; b) 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
	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	平台无标准化的数据接口技术文档与实施方案,扣3分	查看数据接口技术文档与实施方案
租赁管理	房源管理	a) 建立数字化档案,实行“一房一档”动态管理; b) 房源档案信息完整(至少包含房屋基本信息、历史租赁信息、维修记录等); c) 房源档案信息更新及时	5	a) 未建立数字化档案的扣5分; b) 必要信息缺失或错误1项,扣0.5分; c) 未及时完成更新的延期1项,扣0.2分	随机抽查管理辖区内的房源档案进行查验
	租户管理	a) 具备线上办理入退租业务的能力; b) 在规定时间内,入退租办理完成比例不低于99%; c) 记录完整、准确	5	a) 无线上办理入退租功能,扣3分; b) 完成比例不足99%时,每降低1%,扣1分; c) 记录必要信息缺失或错误1项,扣0.2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%

一级评价指标	二级评价指标	指标项说明	取值规则		计算依据与方法
			指标分值	判断准则	
运营管理服务	合同管理	a) 具备签订电子合同或纸质合同电子归档的能力; b) 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)	5	a) 无合同电子化管理的能力,扣5分; b) 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	a) 具备自动推送账单的能力,提供不少于3种线上收缴方式; b) 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	a) 低于3种时,每少1种,扣2分; b) 收缴记录缺失1项,扣0.2分	查看平台收缴功能,查阅收缴记录
	巡检管理	a) 具备制定日常巡检计划并下发的能力; b) 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	a) 无巡检计划和下发功能,扣2分; b) 无台账扣3分,台账错误或缺失1处关键信息,扣0.2分	查看平台功能,查阅房源巡检台账信息
	维修管理	a) 具备下发维修需求的能力; b) 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	a) 无下发功能,扣2分; b) 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	查看平台功能,查阅维修记录资料
	资格复审管理	a) 具备线上资格复审材料的管理能力; b) 在规定时间内,材料信息完备率不低于99%	4	a) 无资格复审管理功能的情况,扣4分; b) 材料信息完备率不足99%时,每降低1%,扣1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%
	档案管理	a) 建立租户数字化档案,实行“一户一档”“一房一档”等动态管理; b) 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)	5	a) 未建立数字化档案的扣5分; b) 必要信息缺1项,扣0.5分,未及时更新的延期1d,扣0.2分	随机抽查管理辖区内的租户档案进行查验
	预警管理	a) 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; b) 支持预警规则自主配置	5	a) 缺失1项主要预警功能,扣0.5分; b) 不支持预警规则自主配置,扣1分; c) 无预警记录,扣3分	查看平台功能,查阅预警记录
	催缴管理	a) 具备自动催缴功能; b) 催缴覆盖率不低于99%; c) 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	a) 不具备自动催缴功能,扣5分; b) 覆盖率不足99%,每降低1%,扣0.5分; c) 催缴记录缺失1项,扣0.2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%
	工单管理	a) 具备工单管理及派单功能; b) 工单记录完整、准确(包含巡查工单、违规工单、售后工单、报修工单等)	3	a) 不具备工单管理功能,扣1分; b) 工单记录缺失1项必要功能,扣0.2分	查看平台工单管理,查阅工单管理记录
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	3	a) 无标记扣3分,无台账扣2分; b) 台账必要信息缺失1项,	查看特殊人员标注情况及电子台账记录	

一级评价指标	二级评价指标	指标项说明	取值规则		计算依据与方法
			指标分值	判断准则	
		日常关注电子台账		扣 0.2 分	
	便民服务管理	a) 建立并维护多渠道服务途径（如服务专线、公众号、小程序、微信群等）； b) 定期发布相关政策、便民活动信息等	5	a) 未建立多渠道服务途径，扣 1 分； b) 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	现场查验，查阅服务记录
	服务成效管理	a) 提供线上投诉/建议渠道和电子台账； b) 投诉处理及时，相关处理过程记录完整； c) 定期开展租户满意度调查	5	a) 未提供线上投诉渠道或无台账，扣 3 分； b) 相关处理信息缺失 1 项，扣 0.2 分； c) 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
安全防控管理	平台安全防护能力	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
	数字钥匙管理	a) 具备生物识别（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）； b) 应急开锁操作记录完整	4	a) 无数字钥匙，扣 4 分，使用记录缺失 1 项，扣 0.5 分； b) 应急使用记录缺失 1 项，扣 0.5 分	检查功能，随机抽查使用记录及应急使用存档资料
	违规管理	a) 建立并维护日常巡查电子台账（按月记录），记录完整、准确； b) 平台具备对巡查数据的收集、整理和基础分析能力	4	a) 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； b) 无违规数据分析能力，扣 1 分	查看平台功能，查阅预警记录

## 7 评价结果形成规则

### 7.1 评价结果的计算

评分结果宜按公式（1）计算：

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

式中：

- Q —— 评价结果总分；
- Q<sub>1</sub> —— 数字化支撑能力；
- Q<sub>2</sub> —— 租赁管理能力；
- Q<sub>3</sub> —— 运营管理服务能力；
- Q<sub>4</sub> —— 安全防控管理能力。

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，评价报告模板按照附录A的规定，报告内容应包括但不限于以下方面：

- a) 报告编号、评价单位、评价时间和报告提交日期；
- b) 评价对象、评价目的；
- c) 评价依据、评价规则和提交数据明细单；
- d) 评价情况、评价问题清单；
- e) 总分和总体评价结论；
- f) 改进建议；
- g) 评价小组成员和评价单位；

h) 备注和特殊情况说明。

### 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、服务采购决策及公租房管理平台优化升级等的参考依据。

## 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			
评价对象			
目的			
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	具体情况	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
  - [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）
-