

团体标准

租赁住房品质评价标准

Evaluation standard for long-term rental housing quality

（征求意见稿）

主编单位：XXXX

批准机构：XXXX

实施日期：XXXX 年 XX 月 XX 日

文件状态：征求意见稿

形成日期：2026 年 9 月

目 次

1 总则	6
2 术语和定义	7
3 基本规定	8
3.1 一般规定	8
3.2 评价对象与申请条件	8
3.3 评价单元	8
3.4 评价指标体系	9
4 测评实施	10
4.1 测评方法	10
4.2 抽样规则	11
4.3 评价等级	11
5 安全评价要求	12
5.1 安全控制项	12
5.2 安全评分项	12
5.3 安全创新项	13
6 舒适评价要求	15
6.1 舒适控制项	15
6.2 舒适评分项	16
6.3 舒适创新项	17
7 绿色评价要求	19
7.1 绿色控制项	19
7.2 绿色评分项	19
7.3 绿色创新项	20
8 智慧评价要求	21
8.1 智慧控制项	21
8.2 智慧评分项	21
8.3 智慧创新项	21
9 服务评价要求	23
9.1 服务控制项	23
9.2 服务评分项	23
9.3 服务创新项	24

10 集中式租赁住房专项评价要求	25
10.1 安全评价要求	25
10.2 舒适评价要求	27
10.3 绿色评价要求	28
10.4 智慧评价要求	28
10.5 服务评价要求	29
11 分散式租赁住房专项评价要求	30
11.1 安全评价要求	30
11.2 舒适评价要求	31
11.3 绿色评价要求	31
11.4 智慧评价要求	32
11.5 服务评价要求	32
12 评价实施与监督	34
12.1 评价流程	34
12.2 资料要求	34
12.3 现场核查	34
12.4 评价报告	35
12.5 结果公示和异议处理	35
12.6 有效期和复评	35
12.7 降级和撤销	35
附录 A （规范性） 评价计分与得分汇总	36
附录 B （规范性） 抽样方法	38
附录 C （规范性） 服务及相关运营指标量化口径	39
本标准用词说明	40
引用标准名录	41
参考文献	42

Contents

1 General provisions.....	6
2 Terms and definitions	7
3 Basic requirements	8
3.1 General requirements	8
3.2 Objects of evaluation and eligibility requirements.....	8
3.3 Evaluation units	8
3.4 Evaluation indicator system	9
4 Implementation of evaluation.....	10
4.1 Evaluation methods	10
4.2 Sampling rules	11
4.3 Evaluation grades	11
5 Evaluation requirements for safety	12
5.1 Prerequisite items for safety	12
5.2 Scoring items for safety.....	12
5.3 Innovation items for safety	13
6 Evaluation requirements for comfort.....	15
6.1 Prerequisite items for comfort	15
6.2 Scoring items for comfort.....	16
6.3 Innovation items for comfort.....	17
7 Evaluation requirements for environmental performance.....	19
7.1 Prerequisite items for environmental performance	19
7.2 Scoring items for environmental performance	19
7.3 Innovation items for environmental performance	20
8 Evaluation requirements for smart functionality.....	21
8.1 Prerequisite items for smart functionality	21
8.2 Scoring items for smart functionality	21
8.3 Innovation items for smart functionality	21
9 Evaluation requirements for service.....	23
9.1 Prerequisite items for service	23
9.2 Scoring items for service	23
9.3 Innovation items for service	24
10 Specific evaluation requirements for centralized long-term rental housing.....	25
10.1 Evaluation requirements for safety.....	25
10.2 Evaluation requirements for comfort.....	27

10.3 Evaluation requirements for environmental performance	28
10.4 Evaluation requirements for smart functionality	28
10.5 Evaluation requirements for service	29
11 Specific evaluation requirements for decentralized long-term rental housing.....	30
11.1 Evaluation requirements for safety.....	30
11.2 Evaluation requirements for comfort.....	31
11.3 Evaluation requirements for environmental performance	31
11.4 Evaluation requirements for smart functionality	32
11.5 Evaluation requirements for service	32
12 Implementation and supervision of evaluation.....	34
12.1 Evaluation procedure.....	34
12.2 Documentation requirements	34
12.3 On-site verification.....	34
12.4 Evaluation report	35
12.5 Publication of results and handling of objections.....	35
12.6 Validity period and re-evaluation.....	35
12.7 Downgrading and revocation	35
Annex A (normative) Evaluation scoring and score aggregation	36
Annex B (normative) Sampling methods	38
Annex C (normative) Measurement rules for service and related operational indicators	39
Explanation of wording in this standard.....	40
List of quoted standards	41
Bibliography	42

1 总则

1.0.1 为规范租赁住房品质评价，提升租赁住房产品和运营服务质量，构建稳定的住房租赁关系，促进住房租赁市场健康发展，制定本标准。

1.0.2 本标准规定了租赁住房品质评价的基本规定、安全、舒适、绿色、智慧和服务评价要求，集中式租赁住房和分散式租赁住房专项评价要求，以及评价实施与监督要求。

1.0.3 本标准适用于住房租赁企业运营的集中式、分散式租赁住房品质评价；其他主体经营管理的租赁住房可参照使用。本标准不适用于酒店、民宿等短期住宿业态。

1.0.4 租赁住房品质评价除应符合本标准外，尚应符合国家现行有关标准的规定。

1.0.5 租赁住房品质评价指标分为控制项、评分项和创新项，评价对象应根据本标准规定的指标体系确定适用指标。

1.0.6 租赁住房品质评价除应符合本标准外，尚应符合国家现行法律、法规、规章和强制性标准的规定。

2 术语和定义

2.1 住房租赁企业 long-term rental housing enterprise

以自有住房或者依法取得经营管理权的他人住房开展住房租赁经营业务的企业，包括采用轻资产托管模式、重资产自持模式、中资产包租模式等开展住房租赁经营业务的主体。

2.2 集中式租赁住房 centralized long-term rental housing

具备一定规模、实行整体运营并集中管理、用于出租的居住性用房。

2.3 分散式租赁住房 decentralized long-term rental housing

分散在不同楼栋、小区、组团、商圈或者服务片区，由同一住房租赁企业实行统一运营管理、用于出租的居住性用房。

2.4 公寓型租赁住房 apartment-type long-term rental housing

以独立或者半独立居住单元为主要出租单元，通常具有集中运营管理条件，并可通过公共或者共享设施补充部分生活功能的租赁住房。

2.5 宿舍型租赁住房 dormitory-style long-term rental housing

主要供单身人员集体居住，可按房间或者床位出租，并配置相应公共生活和卫生设施的租赁住房。

2.6 住宅型租赁住房 residential-style long-term rental housing

具有卧室、起居室（厅）、厨房和卫生间等基本功能空间，主要供家庭或者多人共同租赁使用的租赁住房。

2.7 租赁住房品质 long-term rental housing quality

租赁住房产品及相关运营服务在安全、舒适、绿色、智慧和服务等维度满足规定要求及租住需求的程度。

3 基本规定

3.1 一般规定

3.1.1 租赁住房品质评价应遵循安全筑底、品质提升、分类适用、客观公正、可核查和持续改进原则。

3.1.2 第5章至第9章为通用评价要求，集中式租赁住房还应符合第10章、分散式租赁住房还应符合第11章的专项评价要求。专项评价要求用于补充、加严或者明确不同运营形态下的实质差异，不应降低或者替代通用要求。

3.1.3 控制项全部符合是获得评价等级的前提；任一控制项不符合，不进行评分项和创新项的等级评价。评分项和创新项应根据评价对象、租赁住房类型和适用条件评价。

3.1.4 评价结论不应替代依法应当履行的许可、备案、验收、检测、鉴定或者其他法定义务。

3.1.5 引用文件中的条款已被废止或者替代的，不应作为评价依据；现行标准之间规定不一致时，应优先执行法律、行政法规和强制性工程建设规范。

3.2 评价对象与申请条件

3.2.1 评价对象应具有明确的运营主体、住房范围、设施设备边界、服务边界和安全责任边界。

3.2.2 申请评价的租赁住房应具备合法出租和运营管理依据，权属、出租授权、转租授权或者委托管理关系应真实有效。

3.2.3 评价对象包含不同住房类型或者不同运营单元的，应分别确定适用条款、控制项结论和评分结果。

3.2.4 存在下列情形之一的，不应受理等级评价：存在重大安全隐患或者违法出租情形；权属或者运营管理权限无法证明；评价边界无法确定；关键资料严重缺失；参评企业或者参评项目因与评价范围相关的严重违法行为受到行政处罚且未完成整改，或者被列入政府有关部门公布的严重失信主体名单。

3.2.5 评价单元的租赁住房数量应符合下列规定：

a) 集中式租赁住房：单个评价单元的房源数量不应少于100套（间）；

b) 分散式租赁住房：单个评价单元的房源数量不应少于10套。

3.2.6 申请评价时，评价单元内租赁住房的剩余运营期限或者剩余受托管理期限均不应少于6个月。

剩余期限以权属证明、租赁合同、包租合同、委托管理协议或者运营授权文件载明的到期日为准，自评价申请受理之日起算。不满足本条规定的租赁住房不应纳入评价范围；扣除后评价单元规模低于3.2.5规定的，不应受理等级评价。

3.3 评价单元

3.3.1 集中式租赁住房评价单元

3.3.1.1 集中式租赁住房应以一个运营项目作为一个评价单元；由同一住房租赁企业或者同一门店统一运营管理且位于同一项目内的租赁住房，应整体纳入评价范围。

3.3.1.2 同一项目包含多个住房类型、楼栋或者独立运营边界单元的，应分别记录并可形成分项结论。

3.3.2 分散式租赁住房评价单元

3.3.2.1 分散式租赁住房可将同一小区、商圈、服务片区或者其他具有相近运营管理条件的租赁住房组成一个评价单元。

3.3.2.2 组成同一评价单元的租赁住房应由同一住房租赁企业，并具有相近的准入、交付、维修、巡检、客服和供应商管理标准；租赁住房清单和单套控制项核查记录应完整。

3.4 评价指标体系

3.4.1 评价指标包括控制项、评分项和创新项。控制项为法律、行政法规和强制性工程建设规范等规定的国家强制性要求，应全部符合；评分项为引导居住品质提升与服务优化的技术和管理要求，用于区分品质提升水平；创新项为高于控制项和评分项要求，已实际运行、可验证且具有推广价值的产品或者服务能力。

3.4.2 评价内容由安全、舒适、绿色、智慧和服务五个维度构成。通用条款与专项条款评价同一事实、同一功能或者同一成效时，应按评价边界核查，不应重复计分。

3.4.3 控制项按“符合/不符合”判定；评分项各小项按相应条款规定的判分条件核查，未满足判分条件的不得该分项。评价项的适用性应按建设方式和住房类型确定，并应符合下列规定：

- a) 建设方式分为新建、扩建和改建，住房类型分为住宅型、宿舍型和公寓型；扩建形成的租赁住房，其扩建部分按新建、其余部分按既有建筑确定适用性并形成记录；
- b) 按建设方式和住房类型应当配置的设施或者应当提供的服务未配置的，评价项仍适用，按未满足判分条件不得分；
- c) 按建设方式和住房类型不要求配置，且缺少该项不影响基本居住品质的，判定为不适用，并从适用基础满分中扣除，同时在评价记录中说明事实、依据和扣除分值；
- d) 评分项要求的证明、记录或者闭环缺失的，不得分；控制项适用但不符合的，应记录为不符合；
- e) 既有建筑形成的租赁住房，其空间尺度、围护结构性能和管道系统设置等受建成条件限制的指标，当条件不具备、执行现行规范确有困难时，应不低于原建造时执行的标准，并应在评价记录中说明事实、依据和核查结果；涉及消防、燃气、电气和结构等人身安全的要求不适用本款。

3.4.4 涉及第三方管理的公共区域，以及物业服务衔接、公共环境、周边生活配套和公共交通可达性等住房租赁企业不能直接控制的事项，应明确责任边界，重点评价信息披露的真实性以及发现、报告、协调、跟踪和整改关闭责任；第三方未履责不直接作为住房租赁企业控制项判定依据，相关事项按相应条款计分。

4 测评实施

4.1 测评方法

4.1.1 评价组织与方法

租赁住房品质评价工作由中国房地产业协会组织开展，应采用资料核查、现场核查、系统演示、现场功能测试、抽样和专家评审等方法。

4.1.2 申请主体与申请条件

租赁住房品质评价由住房租赁企业提出申请，鼓励各相关单位共同参与申请。申报方应满足下列要求：

- a) 具有合法经营主体资格
- b) 近三年内未发生质量、环境、安全等方面的责任事故；行政处罚和失信情形按 3.2.4 判定，并按规定提交申报资料。多个主体联合申请的，应明确牵头主体和责任边界。

4.1.3 评价时点与核查基础

租赁住房品质评价应在项目投入运营后进行，集中式租赁住房和分散式租赁住房均可参与评价。评价应以实际运营状态为基础；涉及设计文件、竣工验收和改造资料的，应核查其与现场实际状态的一致性。

4.1.4 评价复核与重新评价

评价有效期内发现评价对象存在严重质量缺陷或重大安全隐患的，应对评价结果进行复核；经复核属实的，应撤销评价结论。发生重大安全事故、重大装修改造、运营主体变更、评价范围显著变化或者其他可能影响评价结论的事项时，应按 12.6 和 12.7 的规定进行专项复核或者重新评价。

4.1.5 评价分值构成

评价维度包括安全、舒适、绿色、智慧和服务。评价总分由评价基础得分与综合创新项得分构成：

- a) 评价基础分值满分为 100 分，由通用评分项与适用的专项评分项构成。安全、舒适、绿色、智慧和服务维度的基准分值分别为 35 分、20 分、10 分、10 分和 25 分，具体分值构成应符合附录 A 的规定。
- b) 综合创新项分值：满分为 10 分，最终综合得分满分为 110 分。创新项评定应遵循实际运行、效果可验证和不重复计分的原则。创新项分类、分值上限、证据要求和计分规则应符合 A.3 的规定。

4.1.6 评价基础得分与得分率计算

不适用的评价子项不计入适用基础满分；适用但未配置或者未达到判分条件的子项应计入基础满分且不得分。评价得分、安全维度得分率及未发生事项的处理应符合附录 A 的规定。

4.1.7 最终综合得分与数值修约

最终综合得分为评价基础得分与综合创新项得分之和。评价基础得分、各维度得分率和最终综合得分均保留两位小数，数值修约应按国家现行相关标准执行。

4.1.8 多类型与多单元组合评价规则

同一评价对象包含多种租赁住房类型或者多个评价单元的，应先分别评定各单元的控制项和综合得分，各单元均达到一星级后方可加权汇总。权重、组合得分公式和星级约束应符合附录 A 的规定。

4.2 抽样规则

4.2.1 测评实施应根据评价单元的规模、住房类型、分布特征和风险等级合理确定样本量，并采用分层随机抽样方法。

4.2.2 权属、授权、合同备案、人员登记等法定资料以及控制项涉及的重大安全风险，应实行全量核查，不得采用抽样核查替代。

4.2.3 代表性样本量的计算方法、分层抽样规则、样本替换及异常扩大抽样复核机制应符合本标准附录 B 的规定。

4.2.4 评价报告应明确载明各项指标的判定依据为全量核查或样本推断。对于以比例分档判分的指标，若推断结果处于分界临界区间，应按附录 B 要求扩大抽样后判定。

4.3 评价等级

4.3.1 评价等级分为一星级、二星级、三星级、四星级和五星级。各等级均应以控制项全部符合为前提，并同时满足最终综合得分和安全维度得分率要求。

4.3.2 各星级应符合下列规定：

- a) 一星级：最终综合得分 ≥ 50 分，安全分项得分率 $\geq 50\%$ ；
- b) 二星级：最终综合得分 ≥ 60 分，安全分项得分率 $\geq 60\%$ ；
- c) 三星级：最终综合得分 ≥ 70 分，安全分项得分率 $\geq 70\%$ ；
- d) 四星级：最终综合得分 ≥ 80 分，安全分项得分率 $\geq 80\%$ ；
- e) 五星级：最终综合得分 ≥ 90 分，安全分项得分率 $\geq 90\%$ 。

4.3.3 最终综合得分达到较高等级但安全分项得分率未达到相应要求的，应按同时满足全部条件的较低等级认定。

5 安全评价要求

5.1 安全控制项

5.1.1 租赁住房应已取得房屋不动产权属证明或者其他合法出租的证明文件。

5.1.2 租赁住房应符合建筑、消防、燃气、室内环境等方面的法律、法规、规章和强制性标准，不得存在违法建设情形。厨房、卫生间、阳台、过道、地下储藏室、车库等非居住空间，不得单独出租用于居住。

5.1.3 住房租赁企业应按从业人员规模设置安全生产管理机构或者配备专职、兼职安全生产管理人员，建立并落实全员安全生产责任制和安全生产规章制度，明确从主要负责人到一线岗位员工的安全生产职责。

5.1.4 住房租赁企业应建立并落实安全风险分级管控和生产安全事故隐患排查治理制度，定期对出租、托管房屋及其附属设施设备、公共区域和运营活动进行风险辨识评估和安全检查，编制风险分级管控清单，及时发现并消除事故隐患。

5.1.5 住房租赁企业应建立安全生产教育和培训制度以及突发事件应急响应机制，定期对从业人员开展教育培训，针对火灾等突发事件制定应急预案，按相关法规要求的频次组织应急演练，并对演练效果进行评估和改进。

5.1.6 申请评价的住房租赁企业自申请之日前一年内，未发生经调查认定由企业承担主要管理责任的人员死亡安全责任事故。

5.2 安全评分项

5.2.1 全员安全生产责任制（3分），按下列规则评分累计：

- a) 安全生产责任制正式发布，覆盖企业各部门及主要负责人到一线员工各层级，且岗位职责与实际工作一致，得2分；
- b) 全员逐级签订安全生产责任书，覆盖率100%，得1分。

5.2.2 安全生产规章制度（2分），按下列规则评分累计：

- a) 制度涵盖安全生产责任制、安全目标管理、安全教育培训、风险分级管控、隐患排查与治理、应急管理、法律法规识别管理、消防安全管理、安全绩效考核管理全部内容，得1分；
- b) 每年至少一次评估制度执行和适用情况并根据评估情况进行修订，得1分。

5.2.3 安全风险分级管控（2分），按下列规则评分累计：

- a) 风险辨识及分级管控制度正式发布，涵盖风险辨识与评估职责、范围和标准、分级管控等环节，得1分；
- b) 有危险源辨识与风险评价清单，且明确风险等级与防范措施，得1分。

5.2.4 事故隐患排查与治理（3分），按下列规则评分累计：

- a) 隐患排查与治理管理制度正式发布，涵盖排查与治理职责、排查内容与频次、隐患分级、隐患整改等环节，得 1 分；
- b) 隐患排查标准明确，涵盖消防、燃气、电气、安防等与房源类型和经营模式相适应的隐患，得 1 分；
- c) 隐患排查与治理记录完整可追溯，包括隐患描述、发现时间、整改措施、责任人、完成时限和复查结论，且安全隐患整改完成率满足表 C.1 的阈值要求，得 1 分。

5.2.5 安全生产教育和培训（3 分），按下列规则评分累计：

- a) 安全教育培训管理制度正式发布，涵盖培训职责、培训内容（法律法规、规章制度、操作规程、应急处置）、考核要求等环节，得 1 分；
- b) 制定安全教育培训计划并按计划培训，得 1 分；
- c) 安全培训覆盖率和考核合格率均达 100%，得 1 分。

5.2.6 突发事件应急管理（3 分），按下列规则评分累计：

- a) 应急管理制度正式发布，涵盖应急机构与职责、应急准备、应急处置等环节，得 1 分；
- b) 应急预案完整且符合应急预案编制导则，包括综合应急预案、专项应急预案、现场处置方案，得 1 分；
- c) 有演练计划并按计划实施，综合预案和专项预案每年至少演练一次、现场处置方案每半年至少演练一次，并建立事故上报管理制度，明确事故报告、调查、统计与分析、回顾等环节，得 1 分。

5.2.7 安全生产委员会设置和定期会议（1 分）。设立安全生产委员会且成员包括主要负责人、部门负责人等相关人员，安全生产委员会每季度至少召开一次安全会议，会议记录完整，得 1 分。

5.2.8 安全目标管理（1 分）。安全目标管理制度正式发布，涵盖目标制定、分解、实施、考核等环节，按制度制定总体和年度安全生产目标并可提供目标文件，得 1 分。

5.2.9 法律法规识别与合规性评价（1 分）。法律法规识别管理制度正式发布，涵盖识别、获取、更新等环节，按制度定期识别和获取适用的安全生产法律法规，逐条对照现状开展合规性评价并发布识别清单及评价结果，得 1 分。

5.2.10 承包商和供应商等相关方安全管理（1 分）。选择的承包商和供应商等相关方具备符合实际业务需求的相应资质，且与相关方订立合同时签订专门的安全生产管理协议或者在合同中约定双方安全管理责任，得 1 分。

5.3 安全创新项

安全创新项按 4.1.5 b) 的规定进行评价。加分情形包括：

- a) 技术类：应用物联网、人工智能等技术实现安全风险实时监测、隐患识别与预警；应用信息化平台实现安全管理数字化运行；研发或者应用安全管理专用工具、设备显著提升管理效能；
- b) 管理类：安全管理体系、制度或者流程创新并经实践证明有效；安全文化建设或者从业人员安全教育培训模式创新并形成可推广经验；

c) 模式类：在安全共治、联防联控、保险＋服务等方面形成创新合作模式；在行业安全标准制定、安全知识科普等方面发挥引领作用。

6 舒适评价要求

6.1 舒适控制项

6.1.1 基本居住功能与空间配置应符合下列规定：

- a) 住宅型租赁住房，包括分散式民宅和集中式成套公寓，应具备就寝、起居、炊事、盥洗、如厕、洗浴、洗衣和收纳等基本功能。厨房应配置洗涤池、操作案台、烹饪设施和排油烟设施；卫生间应至少配置便器、洗面器和洗浴设施；套内应设置洗衣机位置并具备给水排水条件。套内空间尺度和通行条件应符合经批准的设计文件以及建设、改建时适用的标准；既有房屋受建成条件限制的，按 3.4.3 e) 确定适用性。
- b) 宿舍型租赁住房和由非居住存量房屋改建的公寓型租赁住房，居室应具备就寝和储藏功能，且不应设置在地下室。未在居室内设置的盥洗、如厕、洗浴、炊事、洗衣和晾晒等功能，应通过公共盥洗室、公共厕所、公共浴室、公共厨房、公共洗衣房或者晾晒区提供。公共设施的数量、位置和服务距离应与核定居住人数相适应，并符合经批准的改建文件、相应建筑类型适用标准及项目所在地有关规定；公用盥洗室、公用厕所和公共浴室应男女分设。
- c) 租赁住房单间租住人数上限和人均最低租住面积应符合项目所在地规定。不应将厨房、卫生间、阳台、过道、地下储藏室、车库等非居住空间单独出租用于居住，不应通过违法分隔等方式增加出租单元或者居住人数，不应占用公共通道或者设置固定障碍物降低基本居住和通行条件。

6.1.2 物理环境与室内空气质量应符合下列规定：

- a) 采光与通风：住宅型租赁住房的卧室、起居室和厨房，宿舍型租赁住房的居室，以及经批准采用旅馆建筑相关标准改建的出租单元，应具备与适用标准相符的直接天然采光和通风条件；采光口、通风口和可开启外窗不应被固定隔断、装修或者设施遮挡。宿舍建筑的公用盥洗室、公用厕所和公共活动空间应有天然采光和自然通风。无外窗的卫生间以及适用标准允许采用机械通风的空间，应设置防止回流的机械通风设施，现场功能测试应通过。
- b) 声环境：卧室、起居室、宿舍居室及其他主要居住空间的分户构件、房间分隔构件、外围护构件和外门窗隔声性能，应符合建设或者改建时适用的标准。穿过居室或者与卧室相邻的排水立管应采取隔声包覆或者其他降噪措施；设备机房、电梯井道及其他振动噪声源邻近居室时，应采取隔声、减振措施。正常使用状态下，居室内不应存在持续性明显设备低频噪声或者异常共振；存在集中投诉、现场异常或者资料与现状不一致时，应进行专项检测。
- c) 温度调节：配置供暖、空调等温度调节设备的，设备应能正常启停和有效调节。空调冷凝水应有组织排放，不应滴排至建筑外墙、公共通道或者其他可能影响正常使用的部位。
- d) 空气质量：新建、改建以及实施室内装饰装修的租赁住房，应在竣工交付使用前按照 GB 50325 完成适用污染物检测，检测结果应合格。既有租赁住房实施重新装修、集中更换家具和装饰材料，或者现场存在明显异味、相关投诉及其他污染风险时，应按照 GB/T 18883 进行室内空气质量检测。对外出具的检测报告应由依法取得检验检测机构资质认定（CMA）的机构出具。集中式项目采用相同材料、施工工艺和完工批次的，可按本标准抽样规则分层抽检；发现异常的房间应单独检测。

6.1.3 涉水空间与防水防潮应符合下列规定：

- a) 卫生间、淋浴间以及设置给水排水设施的阳台，其地面应坡向地漏，现场不应存在明显倒坡、局部积水或者排水不畅。
- b) 涉水区域的地面、墙面和顶棚应采取与使用部位相适应的防水、防潮措施；与涉水房间相邻的居室墙面、踢脚线及储藏空间不应存在渗水、返潮、起皮、结露和霉变。
- c) 屋面、外墙、外门窗以及管道穿越楼板、墙体的部位应密封严密，现场不应存在渗漏、滴漏、返水或者明显冷桥结露等缺陷。
- d) 卫生间、浴室及主要公共通行区域的地面应采取防滑措施。新建、改建或者重新铺装的地面材料应具有湿态防滑性能合格证明；既有地面现场核查不应存在明显湿滑风险。

6.1.4 厨卫给排水、排烟和防臭系统应符合下列规定：

- a) 构造内无存水弯的卫生器具、无水封地漏、设备或者排水沟的排水口与生活排水管道连接时，应在排水口以下设置存水弯，水封深度不应小于 50 mm。水封不应重复设置，不应采用钟罩式地漏或者以活动机械活瓣替代水封。不经常排水的水封附件应具备补水或者防止水封干涸的措施。新建或者改建涉及排水系统调整的，厨房和卫生间排水立管应分别设置；既有建筑未改动的隐蔽管道可依据设计、验收或者维修资料核查，现场不应存在返水、反味或者污废水串流。
- b) 无外窗的卫生间应设置防止回流的机械通风设施。厨房排烟支管与竖向共用排气道连接时，应设置与系统相适配的防回流装置；竖向共用排气道应严密、无破损和串气。厨房和卫生间不应共用排气道。现场功能测试不应出现油烟倒灌、异味串入其他房间或者防回流装置失效。

6.2 舒适评分项

6.2.1 空间尺度与功能布局（4 分），按下列规则评分累计：

- a) 居住空间尺度在符合 6.1.1 规定的基础上，应根据评价单元适用的住房类型，按下列相应规定进行评价。抽查样本全部符合相应规定，得 2 分；否则不得分：
 - 1) 住宅型：起居室（厅）供布置家具、设备的连续实墙面长度不小于 3.6 m；双人卧室净宽不小于 3.0 m；厨房操作台总长度不小于 3.0 m；储藏空间使用面积占套型使用面积不小于 5%；
 - 2) 宿舍型：居室人均使用面积不小于 6 m²，采用双层床或者高架床时不小于 5 m²；居室净高不小于 2.60 m，采用双层床或者高架床时不小于 3.40 m；
 - 3) 公寓型：出租单元净面积单人间不小于 9 m²、双床间不小于 14 m²；居住部分净高设空调时不小于 2.40 m、不设空调时不小于 2.60 m。
- b) 功能分区界限明确，卧室、起居室、餐厅、厨房、卫生间、储藏和阳台等空间的配置、布局与交通组织合理，居住空间具有自然通风、采光和视野；主要通行路线不穿越卫生间且不被固定家具阻挡，门窗、柜门和设备使用时互不冲突，室内无因固定装修形成的不可进入或者不可使用空间，得 1 分；
- c) 多人合租或者按间、按床位出租的，每卧室或者床位区域具备可独立锁闭或者有效视线遮挡条件，通往公共起居和厨卫空间不穿越他人卧室；非多人合租的按户门可独立锁闭评价，得 1 分。

6.2.2 室内温度调节（1 分）。主要居住空间至少配置 1 个与所在地气候条件相适应、可由承租人独立启停并调节设定温度的采暖或者制冷设备，现场功能测试通过，得 1 分。

6.2.3 装修、软装与设施品质（4分），按下列规则评分累计：

- a) 墙面、地面、顶棚、门窗、玻璃、橱柜及固定部品无影响安全、使用功能或者居住观感的破损、缺失、脱落、变形、反碱、粉化、渗漏和霉变；门窗及五金启闭、锁闭和使用操作方便，维护状态与交付一致，得2分；
- b) 厨房、卫生间等涉水空间防水防潮做法具有设计或者施工资料，防滑材料具有合格证明；现场功能测试确认排水通畅、水封有效、排烟排风方向正确，无明显反味或者异味串入其他房间；抽查房源近一年无重复发生且未关闭的渗漏、返水和反味问题，得2分。

6.2.4 厨卫、洗晒与收纳系统（3分），按下列规则评分累计：

- a) 厨卫功能保障（1分）：厨房具备独立洗涤、操作台面及有效排烟条件；卫生间干湿分区合理，洁具及五金配件完好，排水通畅且无外溢无反味，得1分；
- b) 洗衣与晾晒条件（1分）：具备专用洗衣机给排水及电源接口；拥有良好的自然采光晾晒空间，或配置满足日常使用需求的烘干设施，得1分；
- c) 储藏收纳容量（1分）：居室内配置衣柜、储物柜或壁橱等固定收纳空间，储物容积满足居住人数的基本储物需求且开启无阻碍，得1分。

(注：未设置户内独立厨卫或洗衣空间的，由符合本标准要求的集中共享设施补足。)

6.2.5 通勤可达性（1分）。集中式以项目主要出入口、分散式以抽取房源所在小区主要出入口为起点，按可通行步行路径测量至最近正常运营的公共汽车、电车、地铁或者轻轨站点的距离小于500m，且地图测距、站点和线路核验齐全，得1分。

6.2.6 社区公共环境与适配设施（2分），按下列规则评分累计：

- a) 小区或者园区公共区域无暴露生活垃圾、污水和明显影响正常通行或者使用的破损，并具备可使用的绿化或者活动空间至少1处；向承租人披露的周边公共交通、生活配套、物业服务范围和公共区域责任边界信息真实准确，与现场核验一致，抽查公共环境问题均已闭环或者有持续跟踪记录，得1分；
- b) 适老或者适幼设施至少配置1项并可正常使用，得1分。

6.3 舒适创新项

舒适创新项按4.1.5b)的规定进行评定评价。加分情形包括：

- a) 技术类：采用可变空间、模块化收纳、集成式厨卫或者装配式内装等技术显著提升空间使用效率或者更新效率；采用耐磨、易清洁、低污染、快速修复的部品或者构造做法显著降低维护成本和交付周期；采用适老、适幼、无障碍或者多人居住隐私的产品化解决方案；
- b) 管理类：建立居住体验数据采集与反馈机制并据以改进配置；建立部品部件标准化清单和更新周期管理机制；建立宠物友好、多元共居等特定场景管理规则并有效运行；建立共享空间声环境分级管控、动静分区与分时运营机制，并形成噪声客诉闭环处置体系且有效运行；

c) 模式类：形成可持续更新、循环利用的产品迭代模式；在租住空间品质提升方面形成行业可推广模式或者发挥引领作用。

7 绿色评价要求

7.1 绿色控制项

7.1.1 建筑节能与可再生能源利用应符合下列规定：

- a) 新建、扩建或者改建工程形成的租赁住房，应具有建筑节能设计文件、节能工程质量验收合格证明和完整的验收核查资料；
- b) 既有建筑节能改造形成的租赁住房，应具有节能诊断报告、节能改造方案、能量计量装置设置证明和节能改造验收合格证明；
- c) 配置太阳能、地源热泵或者空气源热泵等可再生能源建筑应用系统的，应具有系统调试记录和节能性能检验报告；在既有建筑上增设或者改造太阳能系统的，还应具有建筑结构安全复核结论；
- d) 适用能效标识范围内的照明、空调和生活热水设备，应具有能效标识或者能效检测报告；

注：未实施节能改造的既有租赁住房不适用 a) 和 b)，按 c)～d) 核查；发生涉及节能要求的改造时，应同步实施相应节能改造并按 b) 核查。

7.1.2 给水系统应保障正常供水，供水水质、水量和水压应满足使用需求；供水、用水应按用途、付费或者管理单元设置经计量检定合格的计量装置；生活饮用水应符合国家现行水质基本要求、常规指标、消毒剂限值和扩展指标限值。

7.1.3 发生装修、局部改造或者家具软装集中换装时，材料污染控制和室内空气检测应符合下列规定：

- a) 新使用的人造板及其制品、涂料、胶粘剂、家具、壁纸、聚氯乙烯卷材地板、地毯及其衬垫等装修材料和家具的有害物质限量，应分别符合 GB 18580、GB 18583、GB 18584、GB 18585、GB 18586、GB 18587、GB 18588、GB 30981.1 和 GB 30981.2 的规定；应留存产品名称、型号、批次、适用标准、合格证明和进场验收记录；
- b) 属于民用建筑装饰装修工程的，应在工程完工不少于 7 日后、交付使用前完成室内空气污染物浓度检测并提供报告；检测不合格时，应对不合格项目加倍抽样并整改，直至检测合格。

注：产品有害物质限量要求应根据实际产品类别确定；现行标准已被替代或者有专用限量标准的，应执行现行有效文件。

7.2 绿色评分项

7.2.1 节能与能源利用（3 分），按下列规则评分累计：

- a) 适用能效标识范围内的空调、热水器、冰箱等主要用能设备，能效等级全部达到 3 级及以上，得 1 分；
- b) 生活热水、炊事、采暖或者制冷中至少 1 类采用电能或者可再生能源替代燃煤、燃油设备，得 1 分；
- c) 照明、空调或者热水系统中至少 1 类配置定时、感应、温度设定或者分区控制，得 1 分。

7.2.2 低污染材料与空气质量（3 分），按下列规则评分累计：

- a) 发生装修、局部改造或者家具软装集中换装的，相关材料和家具具有适用的环保性能证明，得 1 分；未发生上述作业的，本项不适用，按本标准不适用项规则处理。
- b) 发生上述作业的，房源出租前应提供与参评房源或同一作业批次关联的室内空气质量检测报告，检测指标与浓度限值应符合 GB/T 18883 的规定且判定合格；未发生上述作业的，房屋内无明显刺激性异味，未发现其他室内空气污染风险线索，并留存核查记录，全部符合得 2 分。

7.3 绿色创新项

绿色创新项按 4.1.5 b) 的规定进行评定评价。加分情形包括：

- a) 技术类：应用可再生能源、储能、热泵等技术显著降低运行能耗或者碳排放；应用低碳材料、装配式装修或者部品循环利用技术显著降低材料消耗和废弃物产生；应用高于基础要求的环保材料并实现材料批次与检测的全流程追溯；
- b) 管理类：建立能耗、水耗和碳排放的分项计量与分析机制并据以改进且有成效；建立绿色采购、绿色施工或者废旧物品回收利用管理机制并有效运行；开展承租人绿色行为引导并形成可验证效果；
- c) 模式类：在能源、水资源或者材料的共享、循环、再利用方面形成创新合作模式；在行业绿色标准制定、低碳运营经验推广等方面发挥引领作用。

8 智慧评价要求

8.1 智慧控制项

8.1.1 纳入评价的租赁住房应具备基本信息网络接入条件，套内网络现场连接测试应正常通畅；新建、扩建或者改建工程形成的租赁住房，在公共信息网络已实现光纤传输的地区，信息设施工程应采用光纤到用户或者光纤到用户单元的方式建设，并具备相应的信息安全与网络管理措施。现场连接测试应通过。

8.1.2 已配置的智能门锁、门禁、视频和报警设备应纳入设备清单，采用的电气设备和电线电缆应为合格产品，并具有安装验收资料或者产品合格证明。设施管理系统应具备系统自诊断、故障隔离、故障报警、参数超限报警、保护动作和信号反馈等适用功能；安全防范系统应落实安全保密责任并保护商业秘密和个人隐私；现场功能测试和账号权限测试应通过。

8.1.3 智能表计、传感器和其他智能设备应具有产品合格证明和安装验收资料，并制定运行维护方案、建立资料管理制度。原始技术资料应在系统使用期间保存，测试、维护和维修等动态管理资料保存时间不应少于5年。使用平台处理数据的，应建立岗位授权、账号变更与注销、操作日志、数据备份、传输或者存储加密、个人信息处理和删除规则；现场计量、感知或者报警功能测试应通过。

8.2 智慧评分项

8.2.1 智能感知与风险预警（3分），按下列规则评分累计：

- a) 燃气、烟感、水浸或者用电中至少1类智能监测设备接入管理平台，现场报警测试通过，得2分；
- b) 告警信息可推送，响应、处置、关闭和复核记录完整，所有告警均闭环归档；评价期内无真实告警的，以现场模拟测试记录核查，得1分。

8.2.2 智能计量与设备管理（1分）。水、电、燃气或者冷热量中至少1类实现智能计量，且设备运行、巡检、故障报修及维护保养实现全流程线上化管理，记录包含设备唯一标识、时间节点、处置过程和闭环确认信息，得1分。

8.2.3 运营管理平台与数据安全（1分）。住房租赁业务信息可在线查询并与原始记录一致；出租、报修和投诉中至少2类形成可追溯的月度统计；平台日志按实际运营期连续留存，运营满6个月的留存期不少于6个月，并具备账号权限复核、个人信息保护和数据备份机制，得1分。

8.2.4 线上服务（1分），线上看房、签约、缴费、续租或者退租服务，以及线上报修、投诉或者评价，均完成全流程测试且通过，得1分。

8.3 智慧创新项

智慧创新项按4.1.5b)的规定进行评定评价。加分情形包括：

- a) 技术类：应用全屋智能、智慧能耗管理、设备预测性维护等技术并形成实际业务闭环；应用数字孪生运维、无人机巡检、三维激光扫描等技术提升核查效率；应用人工智能视觉识别或者预警模型实现风险提前识别与干预并有可验证成效；

- b) 管理类：建立数据治理、数据质量和数据安全机制实现业务数据全链路可追溯；建立线上线下服务协同规则显著缩短响应和处置时长；建立智能设备全生命周期台账与预防性维护机制并有效运行；
- c) 模式类：在平台开放、数据互联或者智慧场景共建方面形成创新合作模式；在行业数字化标准制定、智慧运营经验推广等方面发挥引领作用。

9 服务评价要求

9.1 服务控制项

9.1.1 应建立服务组织架构和岗位职责清单，覆盖实际开展的租赁、交付、维修、保洁、巡查、投诉、退租和结算等服务流程，并逐项明确责任岗位。

9.1.2 应建立住房租赁档案、信息查验、合同、资金收付和服务记录管理制度；应按规定办理住房租赁合同备案，报送开业信息、经营的租赁住房信息及其变化情况，并如实登记、报送承租人及实际居住人信息。档案应包括租赁住房、承租人、合同、收付款、备案或者报送凭证和服务记录等适用字段。

9.1.3 应建立入住交付、维修、保洁、巡查、投诉、退租和费用结算流程，明确各事项的责任岗位、响应节点和归档要求。

9.1.4 应公示实际提供的服务项目、收费标准、服务渠道、服务时间、报修和投诉处理方式、紧急事项联络方式、应急处置方式和服务范围。公示内容应与实际服务一致；服务记录应包括受理、处理和关闭等适用节点；紧急安全事项应具备全天候联络渠道。

9.1.5 应在经营场所醒目位置公示开业信息。发布的房源信息应真实、准确、完整，各渠道信息应一致，图片应与实物房源一致。

9.1.6 租赁双方应依法实名订立租赁合同，明确租金、押金标准及退还规则和维修责任。住房租赁经纪机构和网络平台不得代收代付租金、押金。从事转租经营的，应按规定设立并公示住房租赁资金监管账户，并通过该账户办理住房租赁资金收付。

9.1.7 收集和处理承租人个人信息应遵循合法、正当、必要和最小化原则，并依法取得授权，严禁非法使用、提供或者公开。公共安防视频采集区域应限于安全管理必要范围，卧室、卫生间、浴室等私人空间严禁设置视频采集装置。

9.1.8 应建立实体钥匙、门锁密码和智能权限的交接、变更与注销机制，在承租人入住、退租或者工作人员离岗等节点及时收回或者注销权限；发生权限泄露、遗失或者异常开锁时，应立即处置。

9.2 服务评分项

9.2.1 服务组织、岗位职责与内部管理（4分），按下列规则评分累计：

- a) 服务组织图和岗位责任清单载明主办和替代岗位，规定岗位空缺、休假或者变更时的接替规则和更新时限；抽查近一年岗位变更清单均在时限内更新且与实际排班一致；跨岗位协同和问题升级规则载明触发条件、接收岗位、办理节点和记录要求，抽查升级事项均具备上述字段，得1分；
- b) 住房租赁档案和内部制度覆盖租赁住房、承租人、合同、收付款和服务记录，抽查档案均具备适用字段，得2分；
- c) 服务资源计划载明人员数量、班次、服务区域和联系方式，抽查在岗人员和可调度资源与计划一致，得1分。

9.2.2 持续培训机制（1分）。制定年度培训计划，在岗服务人员近一年均按计划完成在岗持续培训或者专项业务技能提升培训，培训记录完整包含时间、学时、课程内容、签到及影像资料，得1分。

9.2.3 服务响应与诉求闭环（3分），按下列规则评分累计：

- a) 响应渠道：服务渠道公开，现场拨测电话或者线上提交诉求可正常受理，得1分；
- b) 量化达标：运营系统导出的维修及时率、投诉办结率和平均办结时长指标满足表C.1阈值要求，现场随机抽检工单数据真实，得1分；
- c) 过程透明：承租人可通过服务渠道或者管家了解诉求处理进度，得1分；

9.2.4 收费公示与退租结算（2分），按下列规则评分累计：

- a) 合同或者服务手册明示收费项目、押金收取与退还规则、维修责任和增值服务范围，实际收费与公示内容一致，得1分；
- b) 退租结算记录载明租金、押金、代收代付费用、扣款项目及依据和退款结果，并经双方确认，得1分。

9.2.5 承租人反馈与持续改进（2分）。近一年对报修、投诉和承租人反馈情况至少开展1次服务复盘，分析重大投诉及同一区域的识别共性或者高频问题，提出改进措施，明确责任人和完成时限，并具有措施实施及效果跟踪记录，得2分。

9.2.6 服务协同（2分）。已核实小区或者园区物业服务主体、联系人、报修投诉渠道、服务项目和收费信息，并建立运营、客服、维修、保洁、物业和供应商之间的转办规则；抽查涉及物业服务或者公共区域的问题均有转出、接收、处理、反馈和关闭时间；无物业服务主体的，核查相应公共事务责任主体和协调记录，得2分；

9.2.7 品质巡检（4分），按下列规则评分累计：

- a) 近一年制定与租赁住房风险、维修情况和居住状态相适应的品质巡检计划，明确巡检对象、内容、频次和责任人；抽查计划内巡检任务均按期完成，巡检记录完整并与实际情况一致，得2分；
- b) 巡检发现的问题均纳入整改台账，明确责任人和完成期限，按期完成整改并经复查关闭；评价期内未发现问题的，巡检记录应具有明确结论，并经现场抽查核实，得2分。

注：本条评价范围不含公共区域及集中机电设备；集中式租赁住房的公共区域及设备巡检按10.5.2.1核查评价。

9.3 服务创新项

服务创新项按4.1.5 b)的规定进行评定评价。加分情形包括：

- a) 技术类：应用数字化服务、智能客服、智能分派与超时预警等技术显著提升服务效率；应用服务资源调度或者供需匹配技术显著缩短到场和办结时长；应用人工智能预警模型对投诉、欠费、退租等风险提前识别与干预并有可验证成效；
- b) 管理类：建立服务管家首接与问题收口机制实现事项全过程可追溯；建立7×24小时人工服务或者紧急事项全天候响应机制并有效运行；建立家具主动换新、设备预防性维护等主动服务机制并有可验证成效；
- c) 模式类：开展社群文化与社区价值运营并有覆盖范围、参与反馈和服务改善成效证据；在行业服务标准制定、服务经验推广等方面发挥引领作用。

10 集中式租赁住房专项评价要求

本章仅规定集中式租赁住房相对于第5章至第9章新增、加严或者不同的要求；未规定的通用要求仍应执行，同一事实不与通用条款重复计分。

10.1 安全评价要求

10.1.1 安全控制项

10.1.1.1 集中式项目应按其建筑类型和规模，依法取得相应的消防设计审查、消防验收或者消防验收备案手续，未取得的，判为不合格。

- a) 属于特殊建设工程的，应取得消防设计审查合格证明及消防验收合格证明；
- b) 属于其他建设工程的，应取得消防验收备案凭证，备案抽查应合格；
- c) 地方消防审验程序另有细化规定的，在符合 a) 或者 b) 国家规定的前提下，可从其规定；
- d) 因历史遗留问题或者其他客观原因无法取得上述手续的，经县级以上人民政府或者其授权主管部门以正式文件明确项目可按现状投入使用，且经具备相应资质的评估机构出具消防安全评估报告确认满足安全使用条件的，视为满足本条要求。

10.1.1.2 改建的集中式项目，改建前应对原建筑结构进行安全鉴定。涉及变动建筑主体或者承重结构、改变房屋使用功能可能影响房屋安全使用、超过原设计标准增加房屋使用荷载，以及其他可能严重影响房屋安全的，应由具备相应资质的机构出具检测鉴定报告和结构加固改造设计方案；未取得的，判为不符合。

10.1.1.3 集中式项目的建筑防火和消防设施应符合国家现行强制性工程建设规范及消防技术标准的规定，并保持正常运行。已设置的火灾自动报警系统或者固定灭火设施不能正常运行、被擅自拆除或者停用，或者安全出口、疏散通道被完全占用、堵塞、封闭的，判为不符合。

10.1.1.4 集中式项目应在主要出入口、走廊、电梯厅和电梯轿厢等公共区域设置视频监控系统并保持正常运行，不得在出租房屋室内安装图像采集设备。未设置、不能正常运行或者在出租房屋室内安装图像采集设备的，判为不符合。

10.1.1.5 设置燃气的集中式项目，燃气安全应符合下列要求，任一项不符合的判为不符合：

- a) 不得使用国家明令淘汰或者禁止使用的燃气器具；
- b) 燃气引入管、立管、水平干管不得设置在卫生间内；
- c) 燃气管道及附件、燃气器具不得设置在卧室等人员居住和休息的场所；
- d) 燃气采暖热水炉和半密闭式热水器严禁设置在浴室、卫生间内；
- e) 符合燃气安全相关国家强制性标准的其他规定。

10.1.1.6 集中式项目电气安全应符合下列要求，任一项不符合的判为不符合：

- a) 电源进线总开关采用能同时断开相线和中性线的开关电器；
- b) 配电回路均设短路和过负荷保护电器；

- c) 电源插座回路设置剩余电流动作值不大于 30 mA 的剩余电流动作保护电器，且现场测试动作有效；
- d) 房源内插座回路均应有接地线。

10.1.2 安全评分项

10.1.2.1 消防安全管理（5 分），按下列规则评分累计：

- a) 设有消防控制室的，实行 24 小时值班，值班人员数量符合规定且持中级（四级）及以上消防设施操作员证，得 1 分；
- b) 设有自动消防设施的，由具备资质的第三方机构每月维保、每年全面检测，维保记录和年度检测报告齐全，得 1 分；
- c) 消防水泵控制柜处于自动控制状态，常开管道阀门处于开启状态；安全出口和疏散通道畅通，得 1 分；
- d) 主要出入口、电梯厅等醒目位置及每户入户门内侧设置安全疏散逃生路线图；项目现场灭火器均在使用有效期内且压力正常，得 1 分；
- e) 现场消火栓均无遮挡，箱门可正常开启；抽查项目现场管理人员，熟练掌握灭火器和消火栓使用方法，得 1 分。

10.1.2.2 治安防范管理（2 分），按下列规则评分累计：

- a) 公共区域视频监控范围 100%覆盖，且视频监控录像存储时间不低于 30 天，得 1 分；
- b) 主要出入口及需控制人员进出的安全出口设置门禁，正常运行且紧急情况下可从内部手动开启；实现 24 小时或者夜间保安值守和巡逻，得 1 分。

10.1.2.3 电梯安全管理（2 分），按下列规则评分累计：

- a) 电梯《特种设备使用标志》在有效期内且在轿厢内显著位置张贴；电梯五方对讲系统完好可用，得 1 分；
- b) 每台电梯均建立维保记录档案，涵盖半月、季度、半年、年度维保项目且保存完整可查，得 1 分。

10.1.2.4 电动车安全管理（1 分）。项目设有防止电动车和蓄电池进入电梯、室内的有效技术防范措施且正常运行，或者设有电动车集中停放和充电区域，得 1 分。

10.1.2.5 燃气安全管理（2 分），按下列规则评分累计：

- a) 使用燃气的项目，每户安装燃气泄漏报警器及联动紧急自动切断阀并正常运行，得 1 分；
- b) 使用燃气的项目，每户燃气管道均已安装自闭阀且功能正常，得 1 分。

10.1.2.6 电气安全管理（2 分），按下列规则评分累计：

- a) 卫生间设置等电位联结；项目全部房源卫生间插座加防水溅措施，得 1 分；
- b) 户内配电箱内开关电器、电源插座外观完好无烧蚀痕迹；照明回路与电源插座回路分别设置，得 1 分。

10.1.2.7 应急物资与保险管理（1分）。项目配置医药箱，配备医用酒精、碘伏消毒液、医用棉签、无菌纱布、创可贴、绷带等常用外敷医用物资，并定期检查、及时更换过期物品；项目已购买公众责任险（含出租人责任保险），且保险单载明的保险期间覆盖评价期，得1分。

10.2 舒适评价要求

10.2.1 舒适控制项

10.2.1.1 公寓型和宿舍型住房通过公共共享设施补足户内生活功能时，公共设施的功能、数量、面积和设计服务人数应与经批准的设计文件一致，核定使用人数不应超过设计服务人数。公用厨房使用面积不应小于6 m²，并应设有天然采光、自然通风的外窗和排油烟设施；公用盥洗室、公用厕所不应布置在居室直接上层，居室内无独立卫生间时，公用盥洗室和公用厕所与最远居室的距离不应大于25 m，卫生器具数量应根据居住人数确定并按性别分设；不附设卫生间的旅馆建筑客房，应根据床位数设置集中公共盥洗室、男女分设的公共卫生间和浴室。适用的公共厨房、公共卫生间、公共淋浴、洗衣和活动空间应正常运行。

10.2.1.2 集中式租赁住房：应按照经批准的设计文件和适用标准设置无障碍通行设施。建筑主要出入口、门厅、电梯厅、主要公共服务空间以及无障碍出租单元之间的无障碍通行流线应连贯，地面应平整、防滑且不积水；已设置的无障碍通道、坡道、无障碍电梯、无障碍门和扶手等设施应保持功能完好，不应被占用、拆除、停用或者设置固定障碍。

10.2.2 舒适评分项

10.2.2.1 基本生活设施配置（2分）。建立覆盖床及卧具、储物收纳、起居家具、窗帘遮阳、冷藏冷冻、温控设备及生活热水等全维度的基本生活设施交付清单；采用集中共享方式提供部分功能的，明确标注服务位置及开放时段。抽查设施与清单一致且功能正常，得2分。

10.2.2.2 集中式空间与共享设施（2分），按下列规则评分累计：

a) 空间设施配置与环境质量（1分）：居住单元内基本生活设施配置齐全，公共补足功能范围明确且测试通过；公共区域饰面完好无破损、渗漏，照明照度符合设计要求且正偏差不超过20%，全部符合得1分；

b) 共享空间运营与秩序维护（1分）：共享空间开放规则清晰公示，建立巡检与常态保洁机制；公共区域无私占杂物，公共厨卫及洗衣区无积油、积水与异味，清洁维护台账完整，全部符合得1分。

10.2.2.3 宿舍型多人居住空间舒适性（1分）。床位布置和储藏空间应与核定床位数相匹配；床位布局或者遮挡措施应形成基本视觉隐私，采用床帘、围挡等措施时，材料燃烧性能等级不应低于B1级，且不应遮挡消防设施或者影响疏散、通风和采光；每位居住者应配置可锁闭或者可管理的独立储物空间，每个床位应配置可安全使用的电源接口，符合上述规定得1分。

10.3 绿色评价要求

10.3.1 绿色控制项

10.3.1.1 集中式项目的公共照明、集中空调、集中热水、直饮水和供水水箱等适用系统，新建或者改建的应完成验收和调试，既有系统应运行正常。公共卫生间、公共淋浴等公共用水设施的供水量和水压应满足使用需求，生活饮用水和直饮水水质应符合国家现行相应限值。

10.3.1.2 集中式项目公共用能和公共供水的计量与运行管理应符合下列规定：

- a) 公共照明、集中空调和集中热水等适用系统应根据能源类别、使用功能或者管理单元分别计量，建立节能运行规程；运行参数应与经批准的设计文件一致，配置可再生能源系统的，应单独统计其能源产出量和使用量；
- b) 公共用水应按用途或者管理单元分别计量，水质检测结果应合格，供水水箱清洗和供水设施检查、维护记录应完整；
- c) 投入运营满 12 个月的，应提供连续 12 个月的计量和运行记录；投入运营不足 12 个月的，应提供实际运营期的记录。

10.3.2 绿色评分项

10.3.2.1 公共能耗分项计量（2 分）。项目公共区域用能与出租单元用能分别计量；公共照明、集中空调和集中热水等适用系统中至少 2 类实行分项计量，并具有连续 12 个月的月度计量数据；投入运营不足 12 个月的，具有实际运营期内的连续月度数据，得 2 分。

10.3.2.2 公共用水监测与漏损管理（1 分）。公共卫生间、公用淋浴、公共厨房、集中洗衣和绿化灌溉等适用公共用水单元中，至少 1 类实行分项计量，并具备远程抄表或者自动监测功能；具有评价期内连续月度用水数据，发现的异常用水或者漏损问题均完成处置和复核，得 1 分。

10.3.2.3 绿色运营与用量统计（1 分）。建立并执行项目维护、保洁、消杀、耗材使用和废旧物品处理制度；建立出租单元能耗、水耗统计台账，数据可追溯至计量表读数、账单或者远程监测平台，并具有实际运营期内按月或者按抄表周期的统计数据，得 1 分。

10.4 智慧评价要求

10.4.1 智慧控制项

10.4.1.1 集中式租赁住房的出租单元和公共区域应具备与运营服务相适应的信息网络接入条件，并应向承租人提供报修和投诉受理渠道，受理和处理记录应可追溯、可查询。处理承租人个人信息的系统应具备账号授权和操作日志功能。

10.4.1.2 公共区域网络系统、集中管理系统、主要出入口门禁系统、公共安防设施以及设备间内的设备和电线电缆应为合格产品，并应具有产品合格证明。应制定运行维护方案；原始技术资料应在系统使用期间保存，测试、维护和维修等动态管理资料保存时间不应少于 5 年。系统应具备设计文件或者产品技术文件规定的故障诊断、隔离、报警、参数超限保护和信号反馈等功能，现场功能测试应通过。

10.4.2 智慧评分项

10.4.2.1 智慧安防与运行监测（2分）。

- a) 公共区域门禁、视频监控系统以及集中设备的运行状态和故障报警信息接入统一管理平台，具备集中查询和告警功能；平台功能测试通过，报警记录包含接收、处置和关闭信息，得1分；
- b) 出租单元配置联网智能门锁并接入统一管理平台，入住权限可远程下发，退租时自动注销，开锁记录可查询并具备异常告警功能，得1分。

10.4.2.2 集中设备与公共服务在线管理（2分）。公共能耗系统、集中机电设备或者共享服务设施中至少2类实现运行状态查询、异常报警与维保记录在线管理；公共设施预约、访客或者社区服务中至少1类实现申请、受理、处理、关闭全过程记录且字段完整，得2分。

10.5 服务评价要求

10.5.1 服务控制项

10.5.1.1 应建立项目现场值守、公共区域、共享设施、集中设备和应急处置责任清单，明确联系人、值守或者远程响应方式和升级路径；无现场值守的，以实际运行的远程响应、巡检和应急联系人替代。

10.5.1.2 应建立项目、楼栋、租赁住房及公共设施和集中设备档案，记录设施边界、责任主体、服务规则、开放时间和问题处理记录，并与实际运行一致。通用租赁档案、合同收费和入住交付按第9章评价，不重复计分。

10.5.2 服务评分项

10.5.2.1 现场服务与应急协同（3分），按下列规则评分累计：

- a) 现场值守与应急响应（2分）：现场值守人员、服务人员及应急联系方式完整且实际有效；无现场值守的，远程响应、巡检及应急联络机制运行有效，得2分；
- b) 管理档案与规则公示（1分）：公共设施、集中设备档案及项目运营管理台账完整可追溯，管理责任主体、设施使用规则及问题处理记录清晰，得1分。

10.5.2.2 公共区域与设备设施运维巡检（4分），按下列规则评分累计：

- a) 风险分级巡检（2分）：项目公共区域、集中设备和共享设施制定风险分级巡检计划并按期实施；巡检发现的问题均明确责任人、整改期限、复查结论与关闭记录，得2分；
- b) 日常维保与故障闭环（2分）：项目公共区域、共享设施和集中设备的日常保洁、定期维护及故障维修记录完整，报修与故障问题均已处理关闭，得2分。

11 分散式租赁住房专项评价要求

本章仅规定分散式租赁住房相对于第5章至第9章新增、加严或者不同的要求；未规定的通用要求仍应执行，同一事实不与通用条款重复计分。分散式专项主要评价租赁住房级授权、入户管理、业主及物业责任边界、跨区域转办、履约主体协同和家具家电责任。

11.1 安全评价要求

11.1.1 安全控制项

11.1.1.1 开通燃气的分散式房源，燃气安全应符合 10.1.1.5 的规定。

11.1.1.2 分散式房源电气安全应符合 10.1.1.6 的规定。

11.1.2 安全评分项

11.1.2.1 分散式房源所在小区公共区域安全管理（3分），按下列规则评分累计：

- a) 所在小区主要出入口及单元门设置门禁系统，且正常运行；所在小区主要出入口有 24 小时保安值守；所在小区对外来人员及车辆施行出入登记管理，且有登记记录，得 1 分；
- b) 所在小区设置电动自行车专用充电区域，且充电设施正常运行；所在单元楼道、疏散通道及安全出口畅通，无堆放杂物、停放电动自行车、上锁等占用、堵塞或者锁闭情形，得 2 分。

11.1.2.2 分散式房源燃气安全管理（5分），按下列规则评分累计：

- a) 开通燃气的房源，安装燃气泄漏报警器以及紧急自动切断阀并保持正常运行，得 1 分；
- b) 燃气管道安装自闭阀，且功能正常，得 1 分；
- c) 燃气灶熄火保护装置完好有效，得 1 分；
- d) 燃气热水器、采暖热水炉的排烟管采用不锈钢或者其他耐高温、耐腐蚀材质，完全伸出室外、无破损、无脱落、无堵塞，得 1 分；
- e) 燃气用具连接用软管采用符合国家标准专用软管，外观完好无破损、接头无松动，得 1 分。

11.1.2.3 分散式房源电气安全管理（5分），按下列规则评分累计：

- a) 套内固定电气线路采用暗埋敷设或者穿管明敷，无裸露明线，得 1 分；
- b) 卫生间电源插座全部加设防水溅措施，得 1 分；
- c) 卫生间设置等电位联结且联结端子箱完好；户内配电箱内开关电器、电源插座外观完好，无破损烧蚀痕迹，得 1 分；
- d) 照明回路、空调插座回路、厨房插座回路、2 kW 及以上用电设备回路分别设置，得 1 分；
- e) 使用延长线插座（插排）具有中国强制性产品认证（CCC）标志且符合现行强制性国家标准，外观完好无破损烧蚀痕迹，得 1 分。

11.1.2.4 分散式房源室内安全设施（2分），按下列规则评分累计：

- a) 套内设有火灾自动报警系统和固定灭火设施的，感烟探测器和喷淋头无遮挡，得 1 分；

b) 卫生间淋浴屏采用钢化玻璃且中国强制性产品认证（CCC）标志清晰可辨；墙面瓷砖无空鼓、开裂、松动，吊顶无掉落隐患，得 1 分。

11.2 舒适评价要求

本节评价房屋实际居住状态和功能结果，不评价交付预约、报修时限、派单、工单和回访等服务过程；相关服务内容按第 9 章和 11.5 执行，同一事实不重复计分。

11.2.1 舒适控制项

11.2.1.1 厨房、卫生间、洗衣、晾晒、收纳、采暖空调以及约定的家具家电等适用功能现场测试应通过；涉及给排水、防水和室内环境的，应符合 6.1.2、6.1.3 和 6.1.4 的规定；设施数量、配置和基本功能应与合同、交付清单一致，不应存在严重损坏、明显老化或者未关闭故障。

11.2.1.2 运营主体管理或者实际控制范围内已设置的无障碍通道、坡道、扶手及其他无障碍设施，应保持功能完好，不应被占用、拆除、停用或者设置固定障碍；运营主体实施的装修改造、家具布置和设施配置不应降低原有无障碍通行条件。既有分散式住宅在建设时适用标准及经批准的设计文件未要求设置无障碍设施的，不要求为本次评价新增无障碍设施；房源明示具备无障碍居住条件的，应对相应设施和通行流线进行现场核查。

11.2.2 舒适评分项

11.2.2.1 基本生活设施配置（2 分）。交付时应建立逐套基本生活设施交付清单，明确床及卧具、储物收纳、起居家具、遮阳窗帘、温控设备、冷藏、洗衣、炊事、生活热水及卫生洁具等适用设施。抽查房源实际配置与交付清单完全一致，设施完好且运行正常，2 分。

11.2.2.2 设施清单动态维护（1 分）。设施更换、增减、报废和责任主体变更均在规定时限内更新清单；抽查清单与维修工单、交付记录和合同一致，得 1 分。

11.2.2.3 功能可靠性（1 分）。租赁住房同一适用功能近半年无 2 次及以上未关闭故障，且无严重损坏或者影响安全使用的老化，得 1 分。

11.2.2.4 跨片区口径一致（1 分）。同一评价单元内不同小区或者服务片区执行统一的配置清单、验收规则和功能测试口径，抽查与现场一致、发现的差异均完成整改闭环，得 1 分。

11.3 绿色评价要求

11.3.1 绿色控制项

分散式租赁住房装修或者局部改造时，不应损坏外门窗、外墙保温等原有建筑节能设施；确需改动的，应具有相应改造方案和验收记录。

11.3.2 绿色评分项

11.3.2.1 房源环境风险分级（2 分）。建立分散式租赁住房室内环境风险分级规则，明确风险识别因素、等级判定条件及各等级对应的处置要求，得 2 分。

11.3.2.2 风险分级执行与交付管控（1分）。高风险房源经检测或者治理复检合格后方可出租或者交付；无高风险房源的，高风险房源识别、限制和解除流程经验证有效，得1分。

11.3.2.3 远程计量与用量查询（1分）。租赁住房用电、用水、燃气等适用计量项目中，至少2类实现远程抄表，读数及用量记录可查询并与具体房源关联，得1分。

11.4 智慧评价要求

11.4.1 智慧控制项

11.4.1.1 智能设备运行维护。智能门锁、户内监测设备和远程管理平台应建立授权、变更、注销、告警和故障处置规则，并制定运行维护方案。系统发生故障时，应在运行维护方案规定的时限内报警；抽查系统设置和业务记录应与相关规则一致。

11.4.1.2 技术资料与信息保护。智能门锁、户内监测设备和远程管理平台的原始技术资料应在系统使用期间保存，测试、维护和维修等动态管理资料保存时间不应少于5年，并应采取保护商业秘密和个人隐私的措施。

11.4.2 智慧评分项

11.4.2.1 智能门锁远程管理（2分）。房源配置联网智能门锁，实现入住密码或者权限远程下发、退租自动注销，并具备开锁或者异常告警记录，得2分；

11.4.2.2 分散式设备集中管理（2分）。已配置的智能门锁、智能计量和户内监测等设备与房源编号关联，可集中查询各房源设备的在线状态和故障信息；设备离线或者故障均形成处置记录，抽查记录与实际状态一致，得2分。

11.5 服务评价要求

11.5.1 服务控制项

11.5.1.1 分散式租赁住房应建立与租赁住房编号关联的履约责任清单，载明实际承担运营管理、交付、入户维修、保洁和物业协同等服务的主体或者岗位及其联系方式。相关服务由自营团队、物业服务人或者其他主体承担的，应按实际履约关系记录。

11.5.1.2 每套租赁住房应明确服务事项的首接责任岗位或者人员、问题闭环责任岗位或者人员及升级路径，相关责任信息应与实际履约安排一致。

11.5.2 服务评分项

11.5.2.1 房屋交接闭环（4分），按下列规则分别评分并累计：

a) 交付记录包括房屋现状、物品与设施清单、水电气等计量表读数、钥匙及门禁密码等适用内容，交割项目超20项，各项记录与实际交付一致，得2分；

b) 运营管理方与承租人进行现场面对面交接，对物品设施、使用方法、安全注意事项和报修渠道进行说明，并线上确认，得2分；

11.5.2.2 入户权限管控（2分）。入户服务具备承租人或者业主授权凭据，钥匙领用或者临时门锁密码具备有效期管控与注销记录，得2分。

11.5.2.3 上门服务完成确认（1分）。维修、保洁等上门服务完成后，通过承租人确认、现场照片或者回访等方式核验服务完成情况，核验记录可与具体房源及服务事项关联，得1分。

12 评价实施与监督

12.1 评价流程

评价流程应包括申请受理、资质预审、抽样确定、资料评审、现场核查、综合评定、结果公示、报告出具和动态监督。

- a) 申请受理：接收申请材料，审查材料完整性并确定是否受理；
- b) 资质预审：核验申报主体、评价对象、权属或者授权、建筑使用性质、运营期限和责任边界；
- c) 抽样确定：根据评价单元规模、租赁住房类型、分布特征和风险等级，按附录 B 计算样本量并制定分层抽样方案；
- d) 资料评审：核查设计、验收、检测、合同、交付和运营记录等申报材料；
- e) 现场核查：对照评价条款开展实物查看、现场测量、功能测试、系统演示和必要访谈；
- f) 综合评定：汇总资料评审和现场核查结果，判定控制项，计算评分项、创新项和最终综合得分，形成拟评等级；
- g) 结果公示：公示拟评结果，并处理公示期内收到的异议；
- h) 报告出具：公示无异议或者异议处理完成后，出具评价报告；
- i) 动态监督：在有效期内开展监督核查，并根据核查结果进行整改复核、降级或者撤销。

12.2 资料要求

申请方应按评价要求提交申报材料，并标明各评价项的适用状态、未配置事实、事项发生情况和不适用理由。

资料清单应按核心资料和现场核验事项分列，并应符合下列规定：

- a) 核心资料指用于证明合法性、合规底线、责任边界和持续运营结果，且不能由现场核验替代的文件，应在提出申请时一并提交；
- b) 仅能通过现场功能测试、系统演示、实物查看或者现场测量确认的事项，不要求在申请时提交资料，由评价机构按 12.3 现场核验并形成记录；
- c) 同一份资料支撑多个评价项的，只提交一次并标明其对应的全部条款；
- d) 核心资料不足以判定的，可要求补充提交，并在评价报告中说明补充事项和理由。

12.3 现场核查

现场核查范围应符合下列规定：集中式项目应覆盖典型套间、公共活动区、设施设备用房、安全出口与疏散通道、服务接待场所和数字化运营平台；分散式项目应覆盖典型抽样套内空间、楼栋入户通达环境和数字化运营平台。

12.4 评价报告

评价报告应包括下列内容：

- a) 评价对象基本信息、评价依据和评价人员名单；
- b) 抽样方法及数量；
- c) 各维度评价结果，包括控制项结论、评分项得分明细、创新项认定及依据；
- d) 评价结论，包括等级、各维度适用基础满分、实际得分和得分率、评价基础得分、综合创新项得分和最终综合得分；
- e) 评价过程关键时间节点；
- f) 评价人员签字和评价机构盖章。

12.5 结果公示和异议处理

评价结果宜公示评价范围、住房类型、等级、有效期、评价机构和主要扣分项；相关方有异议的，可申请复核。收到异议后应在 15 个工作日内完成复核并反馈异议方。

12.6 有效期和复评

12.6.1 评价结果有效期应为 1 年。发生 12.6.3 所列事项时，应重新评价或者进行专项复核。

12.6.2 在有效期内开展不定期抽查，发现不符合项的应要求限期整改并复核；整改后仍不符合相应等级条件的，按 12.7 处理。

12.6.3 评价对象发生经营主体变更、装修改造面积超过评价范围 30%、租赁住房数量增减超过 20%或者其他显著影响结论的变化时，应在 30 日内报告并申请专项复核或者重新评价。

12.7 降级和撤销

评价对象出现下列情形之一的，评价机构应根据影响程度采取限期整改、暂停标识、降低等级或者撤销评价结果：

- a) 控制项不再符合要求；
- b) 评价过程中或者评价后发现提供虚假材料；
- c) 因与评价范围相关的严重违法行为受到行政处罚，且足以影响原评价结论；
- d) 发生经有关部门认定的重大投诉、群体性事件或者严重侵害承租人权益的情形，且未在规定期限内完成整改；
- e) 发生重大安全事故或者其他严重影响租住品质的事件；
- f) 无正当理由不配合监督抽查或者整改复核。

附录 A

（规范性）

评价计分与得分汇总

A.1 按 3.4.3 判定不适用的细项不计入适用满分；适用但未配置或者未达到判分条件的，计入适用满分且不得分。评价期内未发生相关事项时，应核查制度、模板、历史记录或者演练记录；不能提供相应证据的，不得分。评价基础得分按公式（1）计算：

$$M_j = \frac{A_j}{B_j} \times F_j \quad \text{公式（1）}$$

其中：

M_j 为该模块的评价得分；

A_j 为全部适用评分项的实际得分之和；

B_j 为剔除不适用项后的适用满分之和；

F_j 该模块固定的规定基础满分。

全部评价项均适用时，适用满分为 100 分。安全维度得分率按同一方法在维度内分别计算，用于 4.3.2 的安全门槛判定和评价报告披露。

A.2 最终综合得分为评价基础得分与综合创新项得分之和，满分为 110 分。评价基础得分、各维度得分率和最终综合得分均保留两位小数。

A.3 创新项按五个维度分别评价，每个维度按技术类、管理类和模式类评定，每类加分上限为 5 分、每个维度合计上限为 10 分，五个维度累计不超过 10 分。同一创新措施不重复计分，跨维度的应择一维度计分。创新措施应已实际运行，每项应提供覆盖范围、投入运行时间、实施记录和量化或者可验证的效果证据；仅有方案、采购合同、宣传或者演示材料的，不计创新分。

A.4 同一评价对象含多种住房类型或者多个评价单元的，应先分别核查控制项符合性并计算最终综合得分；各租赁住房类型或者评价单元均达到一星级后方可汇总，组合最终综合得分按公式（2）计算：

$$G_c = \sum(G_i \times W_i) \quad \text{公式（2）}$$

其中：

G_c 为多产品组合最终综合得分；

G_i 为第 i 类产品类型或者第 i 个评价单元的最终综合得分；

W_i 为第 i 类产品类型或者第 i 个评价单元的汇总权重，宜按计租建筑面积或者可出租建筑面积占比确定，且 $\sum W_i = 1$ 。

综合星级按组合最终综合得分初步确定；权重占比不低于 20% 的主要租赁住房类型或者评价单元，其星级不应低于拟评等级的下一等级。评价报告应披露各租赁住房类型或者评价单元的安全控制项结论、得分率、最终综合得分和权重口径。

A.5 各维度通用评价项和专项评价项的分值构成见表 A.1。评价基础得分、综合创新项得分和最终综合得分按照本附录规定计算。

表 A.1 各维度通用与专项评分项分值构成

维度	通用分值	集中式专项分值	分散式专项分值	维度分值合计
安全	20	15	15	35
舒适	15	5	5	20
绿色	6	4	4	10
智慧	6	4	4	10
服务	18	7	7	25
合计	65	35	35	100

附录 B

（规范性）

抽样方法

B.1 抽样应具有代表性，并与评价单元规模、住房类型、楼栋、楼层、房型、装修批次、出租状态、服务片区和风险等级相适应。代表性样本量应按 95%置信度、允许误差±10 个百分点和预估比例 0.5 的有限总体公式计算，并与分层最低覆盖数量取较大值。

B.2 分散式租赁住房评价应以抽样核查为主。样本房源由评价机构核查，未抽中房源由申报主体按照控制项自查并提交结果。评价机构可复核或者追加抽查；发现控制项不符合或者重大安全风险线索的，应对相关房源逐套核查，必要时扩大范围。

$$\text{样本量计算公式: } n = \frac{N \times z^2 \times p(1-p)}{e^2(N-1) + z^2 \times p(1-p)}$$

式中，N 为评价单元房源总数，n 为代表性样本量，z 取 1.96，p 取 0.5，e 取 0.10。按本参数计算并向上取整时，N 为 20、50、100、200、500、1000、5000 和 10000 时，n 分别约为 17、34、50、66、81、88、95 和 96 套。

B.3 代表性样本应采用分层随机抽样。集中式租赁住房应覆盖每栋建筑、每种住房类型和每个装修批次，每类房源不少于 2 套；分散式租赁住房的每个小区或者服务片区、每个装修批次和主要服务供应商至少抽取 1 套。

B.4 抽中样本无法核查时，应在同层随机替换并记录原因；替换比例超过 30%时，应扩大抽样，并在评价报告中说明。

附录 C

（规范性）

服务及相关运营指标量化口径

表 C.1 服务及相关运营指标量化口径

指标	统计周期及评价阈值
维修及时率	近[3]个月；阈值：≥90%
投诉办结率	近[3]个月；阈值：≥90%
平均办结时长	近[3]个月；维修：≤3 个工作日；投诉：≤3 个工作日
安全隐患整改完成率	近[3]个月；阈值：≥95%

注：

- 1、维维修及时率、投诉办结率、安全隐患整改完成率分别按按时完成维修、形成结论并反馈、按期整改且复查确认的数量占统计期内相应应完成总数的比例计算。平均办结时长按维修、投诉分别统计，为已办结事项耗用工作日总数除以办结数量。
- 2、维修及时率、投诉办结率和平均办结时长用于 9.2.3 b），安全隐患整改完成率用于 5.2.4 c）。分母为 0 时不计算该项比率，应按 A.1 核查制度、模板、历史记录或者演练记录；同一事项不应在多个指标中重复计数。

本标准用词说明

1 为便于在执行本标准条文时区别对待，对要求严格程度不同的用词说明如下：

1) 表示很严格，非这样做不可的：

正面词采用“必须”，反面词采用“严禁”；

2) 表示严格，在正常情况下均应这样做的：

正面词采用“应”，反面词采用“不应”或者“不得”；

3) 表示允许稍有选择，在条件许可时首先应这样做的：

正面词采用“宜”，反面词采用“不宜”；

4) 表示有选择，在一定条件下可以这样做的，采用“可”。

2 条文中指明应按其他有关标准执行的写法为：“应符合……的规定”或者“应按……执行”。

引用标准名录

GB 55038—2025 住宅项目规范

GB 55024—2022 建筑电气与智能化通用规范

GB 55025—2022 宿舍、旅馆建筑项目规范

GB 55029—2022 安全防范工程通用规范

GB 55030—2022 建筑与市政工程防水通用规范

GB 55016—2021 建筑环境通用规范

GB 55019—2021 建筑与市政工程无障碍通用规范

GB 55015—2021 建筑节能与可再生能源利用通用规范

GB 55020—2021 建筑给水排水与节水通用规范

GB 5749—2022 生活饮用水卫生标准

GB/T 18883—2022 室内空气质量标准

GB 50325—2020 民用建筑工程室内环境污染控制标准

GB 18580 室内装饰装修材料 人造板及其制品中甲醛释放限量

GB 18583 室内装饰装修材料 胶粘剂中有害物质限量

GB 18584 家具中有害物质限量

GB 18585 室内装饰装修材料 壁纸中有害物质限量

GB 18586 室内装饰装修材料 聚氯乙烯卷材地板中有害物质限量

GB 18587 室内装饰装修材料 地毯、地毯衬垫及地毯胶粘剂有害物质释放限量

GB 18588 混凝土外加剂中释放氨的限量

GB 30981.1 涂料中有害物质限量 第 1 部分：建筑涂料

GB 30981.2 涂料中有害物质限量 第 2 部分：工业涂料

GB/T 50034—2024 建筑照明设计标准

GB/T 50362—2022 住宅性能评定标准

JGJ 36—2016 宿舍建筑设计规范

JGJ 62—2014 旅馆建筑设计规范

参考文献

- [1] 中华人民共和国标准化法
- [2] 团体标准管理规定
- [3] 住房租赁条例
- [4] 住房和城乡建设部办公厅关于集中式租赁住房建设适用标准的通知
- [5] 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
- [6] GB/T 36733—2018 服务质量评价通则
- [7] T/CECS 778—2020 长租公寓综合性能评价标准
- [8] T/CAS 513—2021 住房租赁企业服务质量评价通则
- [9] T/CREA 051—2025 长租公寓管理运营标准
- [10] GB 55031—2022 民用建筑通用规范
- [11] GB 55037—2022 建筑防火通用规范
- [12] GB 55036—2022 消防设施通用规范
- [13] GB 55022—2021 既有建筑维护与改造通用规范
- [14] GB/T 51366—2019 建筑碳排放计算标准
- [15] GB/T 50378—2019 绿色建筑评价标准
- [16] GB 50314—2015 智能建筑设计标准
- [17] GB 50339—2013 智能建筑工程质量验收规范