

江苏省地方标准

DB32/T XXX—2023

乡镇居住出租房旅店式管理规范

Management specification for township residential rental house according to the
hotel-style

2023-08-20 发布

2023-09-01 实施

江苏省市场监督管理局 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 基本要求 2

5 信息采集、登记和发布 3

6 签约 4

7 续租退租 4

8 监督管理 4

9 投诉处理与评价 4

附录 A（资料性） 居住出租房屋出租资格审核表..... 6

附录 B（资料性） 承租人信息登记表..... 7

附录 C（规范性） 监督指标计算方法..... 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》的规定编写。

请注意本文件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。

本文件由江苏省现代服务业标准化技术委员会归口。

本文件起草单位：苏州市吴江区平望镇人民政府、中共苏州市吴江区委政法委员会、苏州市吴江区公安局、苏州大学未来科学与工程学院、中国移动通信集团江苏有限公司苏州分公司、苏州城方信息技术有限公司。

本文件主要起草人：赵伟、邓运华、胡琴芳、成晶诚、杨晴华、唐盛明、高阳之、丁锋、王进、张佳、凌俞刚、刘维。

乡镇居住出租房旅店式管理规范

1 范围

本文件规定了乡镇居住出租房旅店式管理的基本要求、信息采集、登记和发布、签约、续租退租、监督管理、投诉处理与评价等内容。

本文件适用于乡镇居住出租房的旅店式管理与服务工作。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中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。

JGJ 125 危险房屋鉴定标准

GB 50016 建筑设计防火规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

乡镇居住出租房 township residential rental house

乡镇可出租用作人员居住的房屋，房屋可短租或长租，建筑楼层应不超四层，建筑面积应不超800m²，不包括旅馆业客房、廉租房、公共租赁房屋。

3.2

乡镇居住出租房旅店式管理 management for township residential rental house according to the hotel-style

对出租后用作或者兼用作居住的房屋，参照旅店管理相关规定，通过信息核查、入住指导、退租注销等方式，进行统一管理的模式。

3.3

旅店前台 hotel reception desk

“旅店式”管理服务点，可设置在流动人口数量多的村（社区）或出租房屋集中的地区。

3.4

智锁 smart locks

全称“智能门锁”，应区别于传统机械锁，在用户识别、安全性、管理性方面更加智能化的锁具，门禁系统中锁门的执行部件，支持物联网功能，与局域网、互联网相连。

4 基本要求

4.1 机构

4.1.1 乡镇人民政府搭建居住出租房旅店式管理组织架构，应明确各部门职责，应明确管理居住出租房及外来人口职责较多的部门为镇级主管部门，应明确各村（社区）管理机构（以下简称“管理机构”）。

4.1.2 管理机构应具备固定的办公场所、建立旅店前台。旅店前台可与村（社区）、企（事）业单位办公服务场所等合署。

4.2 人员

4.2.1 按实际工作需要聘请旅店前台工作人员。

4.2.2 应熟悉居住出租房相关法律法规、政策，掌握乡镇居住出租房旅店式管理工作流程、必备的业务技能。

4.2.3 参加乡镇居住出租房旅店式管理工作相关业务培训并通过考核。

4.2.4 积极主动、举止文明，尊重出租人和承租人的民族风俗习惯和宗教信仰，保护出租人和承租人的信息安全和个人隐私。

4.3 信息系统

4.3.1 应开发并使用乡镇居住出租房旅店式管理系统（以下简称“系统”）。

4.3.2 系统包括手机端应用程序和电脑端应用程序。

4.3.3 系统应具备以下功能：

- a) 出租房屋、出租人、承租人信息采集录入；
- b) 信息自动查验；
- c) 信息审核、登记、匹配；
- d) 出租房屋房源信息发布、查询、更新、注销；
- e) 入住办卡、退租；
- f) 信息统计、报表导出；
- g) 外部数据导入和对接。

注：结合各地实际需要设置投诉功能。

4.3.4 工作流程应全程留痕。

4.4 房屋要求

出租房应满足以下要求：

- a) 应具备基本居住功能，环境卫生干净整洁，未发生恶劣社会影响事件；
- b) 房屋建筑安全应符合 JGJ 125 的要求，房屋防火设计应符合 GB50016 的要求，治安及消防安全应符合《江苏省租赁住房治安管理规定》的要求；
- c) 应在出租房门口设置标识标牌；
- d) 应按各地消防安全要求完成改造。

注：宜安装智锁，配套手机端应用程序。

4.5 出租人要求

出租人应满足以下要求：

- a) 房屋出租后应按《江苏省租赁住房治安管理规定》主动申报信息；
- b) 对出租的房屋经常进行安全检查，及时发现和排除安全隐患，保障承租人的居住安全；

- c) 出租人长期出门在外的，委托相关单位或者个人进行管理，被委托管理单位或者个人为该出租房的安全责任人；
- d) 配合和协助有关部门、机构、组织依法实施行政管理，发现有涉嫌违法犯罪行为的，及时向有关部门报告；
- e) 委托代理人管理出租房屋的，代理人应遵守有关规定，承担相应责任；
- f) 依法应当承担的其他义务。

4.6 承租人要求

- 4.6.1 外来暂住人员签订房屋租赁合同后应按《江苏省租赁住房治安管理规定》主动申报信息。
- 4.6.2 用火、用电应按各地消防安全要求。
- 4.6.3 应按照房屋规划用途、结构、消防安全规定使用房屋，不可改变房屋结构性质和用途，不可利用居住房屋从事生产经营活动，不可未经出租人书面同意转租房屋，对发现的安全隐患应及时消除或者通知出租人。
- 4.6.4 应如实提供身份信息，在租赁期间自觉履行安全职责，安全使用出租房屋及其附属设施。
- 4.6.5 应配合和协助有关部门、机构、组织依法实施行政管理，接受行政主管部门和出租人的监督检查，杜绝危害安全管理的行为。
- 4.6.6 应当依法承担的其他义务。

4.7 管理要求

- 4.7.1 镇级主管部门应牵头建立出租房信息互通机制。
- 4.7.2 管理机构应对旅店前台工作进行监督及考核。
- 4.7.3 工作人员应指导、协助出租人、承租人办理信息申报、租房申请、退租申请等相关事项。
- 4.7.4 工作人员应将外来暂住人员的承租人信息及时报送相关管理部门。
- 4.7.5 工作人员应对数据进行动态维护。
- 4.7.6 工作人员应配合相关管理部门督促出租人、承租人落实主体责任。

5 信息采集、登记和发布

5.1 信息采集

- 5.1.1 出租人申报出租人和出租房基本信息，应包括但不限于出租房屋标准地址、出租间数、出租人姓名、身份证号、电话号码。
- 5.1.2 承租人申报承租人基本信息，应包括但不限于承租人姓名、身份证号、电话号码、租期、同住人姓名、身份证号、电话号码、与承租人关系。
- 5.1.3 通过相关主体出租、承租的房屋，由相关主体代理申报信息，申报项按本文件 5.1.1、5.1.2 规定执行。

5.2 信息登记

- 5.2.1 房屋计划出租用于居住的，出租人应填写《居住出租房屋出租资格审核表》，见附录 A，由房屋属地村（社区）出具审核意见，审核表由各村（社区）管理机构建档留存，出租房屋实行年审制，村（社区）定期反馈年审情况至属地旅店前台。
- 5.2.2 出租人应提交《居住出租房屋出租资格审核表》至房屋属地村（社区）旅店前台。
- 5.2.3 承租人完成信息申报，填写《承租人信息登记表》，见附录 B，提交至房屋属地村（社区）旅店前台。

5.2.4 旅店前台工作人员应对出租房屋、出租人、承租人信息进行审核，审核信息项包括：

- a) 出租房屋标准地址、出租间数；
- b) 出租人姓名、身份证号、电话号码；
- c) 承租人姓名、身份证号、电话号码、租期；
- d) 同住人姓名、身份证号、电话号码、与承租人关系；
- e) 合同签订起止日期。

5.2.5 信息完整且正确的，工作人员应给予审核通过，房屋进入房源库，应将出租房屋、出租人、承租人的信息完成匹配，更新并发布信息。

5.2.6 申报信息不完整或不正确的，工作人员不应予以审核通过，应告知出租人或承租人不符事项。

6 签约

出租人应提交租赁合同，以合同原件、复印件、照片等形式，通过相关主体出租、承租的房屋，由相关主体提交租赁合同。

7 续租退租

7.1 续租

出租人按本文件 5.1.1 规定执行，承租人按本文件 5.1.2、5.2.3 规定执行。

7.2 退租

7.2.1 已安装智锁的居住出租房，承租人在手机端发起退租申请，出租人通过手机端审核。

7.2.2 未安装智锁的居住出租房，出租人将退租信息主动报备至房屋属地村（社区）或旅店前台。

7.3 登记退租

7.3.1 已安装智锁的居住出租房，工作人员应查看出租人审核情况，出租人审核通过的，应予以登记退租，注销承租人信息，更新房源信息，出租人审核未通过的不应予以登记退租。

7.3.2 未安装智锁的居住出租房，由出租人主动报备退租信息，经工作人员审核无误后注销承租人信息，更新房源信息，审核未通过的不应予以登记退租。

8 监督管理

镇级主管部门应采取实地抽查、查阅资料、明察暗访等方式对管理机构的居住出租房屋旅店式管理工作进行监督管理，并保留相关记录，应对居住出租房屋进行信息核查，做好核查记录，核查内容按本文件 5.2.4 规定执行，应统计居住出租房屋登记率、居住出租房屋中的流动人口登记率、居住出租房屋中的流动人口登记信息准确率等监督指标，指标计算方法见附录 C。

9 投诉处理与评价

9.1 投诉处理

9.1.1 应建立投诉处理机制，明确各村（社区）投诉受理地点，公布镇级投诉热线及各旅店前台投诉（咨询）热线。

9.1.2 管理机构应对投诉事宜及时处置并回访，镇级主管部门应对投诉事宜处置情况跟踪分析。

9.2 评价改进

镇级主管部门应建立持续改进机制，开展满意度调查，根据调查结果及时采取措施，不断改进完善。

附 录 B
(资料性)
承租人信息登记表

表B. 1规定了承租人信息登记内容。

表 B. 1 承租人信息登记表

标准地址		房间号		填表日期：			
承租人姓名		身份 证号		联系电话			
服务处所				租住起止 时间			
同住人 1 姓名		身份 证号		联系电话		与承租人 关系	
同住人 2 姓名		身份 证号		联系电话		与承租人 关系	
同住人 3 姓名		身份 证号		联系电话		与承租人 关系	

附 录 C
(规范性)
监督指标计算方法

C.1 居住出租房屋登记率

指实施居住出租房屋旅店式管理区域内,实地抽查的居住出租房屋中已在省级统一流动人口住处管理系统进行登记的数量与实地抽查的居住出租房屋数量的比值。

计算公式: R_h

$$A = \frac{R}{S} \times 100\% \dots\dots\dots (D.1)$$

式中:
A——居住出租房屋登记率, %;
R——实地抽查的居住出租房屋中已在省级统一流动人口住处管理系统进行登记的数量, 户;
S——实地抽查的居住出租房屋数量, 户。

C.2 居住出租房屋中的流动人口登记率

指实施居住出租房屋旅店式管理区域内,实地抽查的流动人口中已在省级统一流动人口住处管理系统进行登记的数量与实地抽查的流动人口数量的比值。

$$B = \frac{E}{F} \times 100\% \dots\dots\dots (D.2)$$

式中:
B——居住出租房屋中的流动人口登记率, %;
E——实地抽查的流动人口中已在省级统一流动人口住处管理系统进行登记的数量, 人;
F——实地抽查的流动人口数量, 人。

C.3 居住出租房屋中的流动人口登记信息准确率

指实施居住出租房屋旅店式管理区域内,实地抽查的流动人口登记信息与省级统一流动人口信息管理系统进行核对后的准确数量与实地抽查的流动人口登记信息数量的比值。

注: 流动人口登记信息必选指标为姓名、居民身份证号码、户籍地址、居住地址。

$$B = \frac{E}{F} \times 100\% \dots\dots\dots (D.3)$$

式中:
B——居住出租房屋中的流动人口登记信息准确率, %;
E——实地抽查的流动人口登记信息与省级统一流动人口信息管理系统进行核对后的准确数量, 人;
F——实地抽查的流动人口登记信息数量, 人。