厦门市住房租赁项目

服务质量星级评定管理办法

（征求意见稿）

第一章 总则

**第一条** 为推动住房租赁行业发展，规范住房租赁行业经营行为，鼓励住房租赁企业提升服务品质，根据国家及本省住房租赁行业有关规定，结合我市实际，制定本办法。

**第二条** 本办法适用于在我市从事住房租赁的住房租赁企业或具有住房租赁服务经营范围的其他企业（以下统称“住房租赁企业”）的在管住房租赁项目。

保障性租赁住房项目须按照本办法进行评定。

**第三条** 住房租赁项目服务质量星级评定工作应当遵循分级评定、公正透明、质价相符的原则。

**第四条** 本办法通过对住房租赁项目在项目基础服务、环境卫生、秩序维护管理、共用部位及设施设备管理、社会效益等方面所达到的水平，综合评定住房租赁服务质量星级。

市住房和建设主管部门依据法律法规、规章等规定，结合本市实际情况制定《厦门市住房租赁项目星级标准和评分标准》（以下简称《评分标准》，见附件）,可根据实际情况对《评分标准》进行动态调整。《评分标准》包括总体算分方法、指标项、指标说明、指标权重、指标计分细则、数据来源等。

**第五条** 星级是住房租赁服务质量的等级标志，设立五个等级，即一至五星级。最低一星级，最高五星级。星级标准严格按照住房租赁企业实际管理的住房租赁项目服务水平给予评定。

**第六条** 住房租赁项目的星级评定实行市区住房和建设主管部门两级评定机制。

**第七条** 市住房和建设主管部门负责制定本市住房租赁服务质量星级标准和评定标准；指导和监督本市住房租赁项目星级评定工作，负责根据住房租赁服务星级评定结果对住房租赁项目进行授牌。

区住房和建设部门负责开展辖区内住房租赁项目星级评定工作；负责租赁住房项目的星级复核工作。

市行业协会负责协助市、区住房和建设主管部门开展星级评定工作，协助宣传引导住房租赁企业按照本办法规定参与住房租赁项目星级评定工作，组织开展行业观摩、交流和学习。

**第八条** 全市住房租赁项目星级评定原则上实现每年全覆盖。更换住房租赁企业的项目的，该住房租赁企业应当在住房租赁服务满半年后，重新申报星级评定（该行为属首次申报）。

**第九条** 市、区住房和建设主管部门、应加强统筹，根据实际情况倒排工作计划，确定评定时间节点。

**第十条** 组织开展租赁住房项目星级评定工作，可优先从市行业协会建立的专家库中抽取专家。

参与星级评定的专家若与受评的住房租赁企业及其在管项目存有利害关系，应当主动申请回避。

第二章 申报

**第十一条** 住房租赁企业参加住房租赁项目服务质量星级评定应当符合以下条件：

（一）遵守国家法律法规和行业政策制度，无违法违规记录；

（二）在我市开展住房租赁经营活动，完成开业报备，且未被市场监督管理部门列入异常经营名录；
　　（三）企业在经营过程中未发生重大安全责任事故；
 （四）企业在经营过程中未发生负面影响较大的群体性投诉事件；
 （五）企业或法定代表人、主要负责人未被列为失信联合惩戒对象或存在违法违规行为被行政处罚或刑事处罚；

（六）企业未受到行业协会警告和通报批评；

（七）其他认为必备的条件。

**第十二条** 申报住房租赁服务星级评定的项目，应当提交《厦门市住房租赁项目星级评定申报表》原件。

**第十三条** 住房租赁企业应当准备相应的申报材料，并通过市住房租赁交易服务系统进行申报。

**第十四条** 项目所在地的区住房和建设局应当根据《厦门市住房租赁项目星级标准和评分标准》指导住房租赁企业进行申报。

市房屋事务中心应当配合开展星级评定的宣传发动、引导协调该工作，重点协调项目业主方与住房租赁企业有效协同，共建共治共享成效明显的住房租赁项目参与评定。

第三章 项目评定

**第十五条** 首次申报住房租赁服务星级评定的项目，项目所在地区住房和建设主管部门应当组织行业专家听取住房租赁企业自评汇报、征询村(居)民委员会、属地派出所、业主方意见、审阅参评项目相关的年度租赁住房管理档案、查阅项目管理制度和标准执行记录等资料，并结合现场查勘情况进行初评。

租赁住房项目星级评定的初评根据项目实际住房租赁服务质量进行评分，考评分值实行千分制，专家评分占星级评定总得分权重的70%，区住房和建设主管部门评分占星级评定总得分权重的30%，二者相加为项目星级初评得分。

住房租赁项目星级评定可限期整改，原则上整改期最长不超过30日。项目所在地区住房和建设主管部门应当在整改期限届满后复核整改情况。

**第十六条：**评定分数在900分（含）以上的，为五星级，800分以上为4星级，以此类推。

**第十七条** 经初评达到一星级至三星级住房租赁服务质量标准的租赁住房项目，由项目所在地的区住房和建设主管部门予以评定。

经初评达到四星级、五星级住房租赁服务质量标准的住房租赁项目，由市住房和建设主管部门复评、评定。

对经评定未达到申报标准且未在整改期限内进行整改或整改不符合标准的住房租赁项目，由评定单位按照星级评定实际分数予以定级。

**第十八条** 市住房和建设主管部门应当通过市住房租赁交易服务系统、市住房和建设局、市行业协会官网或微信公众号等方式将评定结果向社会公示，接受社会监督，公示期7日。

住房租赁项目星级评定自公示期届满之日起生效，有效期一年。

**第十九条** 项目所在地市住房和建设主管部门应当在公示期届满后一个月内，根据住房租赁项目评定结果颁发住房租赁服务质量星级评定铭牌。

星级评定铭牌应当置于住房租赁项目显眼处，便于识别，任何单位或个人不得擅自变动悬挂张贴位置。

**第二十条** 未申报参评的住房租赁企业，区住房和建设主管部门应当书面通知其参评，同时将通知张贴在项目显著位置，并在市住房租赁交易服务系统上公布。无正当理由仍拒绝参评的，区住房和建设主管部门应当将该住房租赁企业记入不良信用记录，并约谈项目负责人，同时不影响对该项目的评定。

**第二十一条** 符合下列情况的，一律评定为住房租赁服务不达标项目：

1. 在申报材料中弄虚作假的；
2. 住房租赁服务品质未达到一星级的；
3. 申报项目住房租赁服务经营权的取得不合法的；
4. 有其它足以影响住房租赁服务品质情形的。

区住房和建设主管部门应当在该住房租赁项目悬挂“住房租赁服务不达标”标志，并责令所属住房租赁企业予以整改。整改满半年后可重新申报星级评定。

 **第二十二条** 异议处理遵循属地管理的原则。在公示期内，住房租赁企业、业主方等对其所在项目评定结果有异议的，应当在公示期内以书面形式向项目所在地的区住房和建设主管部门提出异议，超过公示期提出异议的不予受理。

市、区住房和建设主管部门受理异议申报后应当在15日内组织调查核实。经核实异议情况属实的，一至三星级租赁住房项目，由区住房和建设主管部门根据调查核实情况予以定级；四、五星级住房租赁项目，由市住房和建设主管部门予以定级。

区住房和建设主管部门应当及时将异议受理情况在市住房租赁交易服务系统上公布，对异议反映不成立的项目及其住房租赁企业进行重点公示。

第四章 监督管理

**第二十三条** 市住房和建设主管部门应当对星级评定工作建立检查抽查机制，检查抽查情况进行通报。对在检查抽查中发现已授牌住房租赁服务项目达不到所授服务星级标准的，由区住房和建设主管部门书面通知住房租赁企业限期整改，整改不到位的，在市住房租赁交易服务系统上对住房租赁企业及项目予以重点公示。

**第二十四条** 住房租赁项目在星级评定有效期内发生重大安全责任事故，并经政府相关职能部门认定系住房租赁企业承担主要责任的，由原评定部门可撤销其星级评定结果，并在市住房租赁交易服务系统上对住房租赁企业及项目予以重点公示。

发生重大安全事故的租赁住房项目，应当在整改期届满一年后，方可重新申报星级评定。

**第二十五条** 本办法规定的参评或受评项目的设施、设备若存有重大瑕疵或安全隐患，住房租赁企业出具充分的证明材料证实已履约履责的，不影响该住房租赁企业所管项目的星级评定。

**第二十六条** 住房租赁项目服务质量星级评定铭牌由市住房和建设主管部门统一制作，任何单位或个人未经授权或许可，不得擅自制作、变造或使用。

**第二十七条** 住房租赁项目服务质量星级评定结果，作为住房租赁企业信用评价重要指标。对星级为四星级及以上的住房租赁项目，按照《厦门市住房租赁企业信用管理办法》规定给予所属住房租赁企业不同等级信用加分；并作为招商洽谈时为企业方重点推荐的项目。

对星级评定为一星级及住房租赁服务不达标的租赁住房项目，将给予所属住房租赁企业信用减分。

**第二十八条** 对评定等级为四星级及以上的项目，由市住房和建设主管部门或市行业协会优先推荐参与各类评优评先活动，对项目店长颁发荣誉证书等。

对评定等级为一星级及住房租赁服务不达标的住房租赁项目，增加日常监督频次，区住房和建设管理部门应当责令住房租赁企业限期改正；对连续两次年度星级评定为一星级及以下住房租赁项目，区住房和建设管理部门可向住房租赁项目业主方发提醒函，建议委托方重新选聘住房租赁企业。

**第二十九条** 鼓励项目方、业主方等按照星级服务标准及星级评定结果选聘住房租赁企业。着眼于持续发展，双方协商调整住房租赁项目相关委托运营服务费用。

第六章 附则

**第三十条** 本办法由市住房和建设主管部门负责解释。

**第三十一条** 本办法自2025年x月x日起施行，有效期5年。

附件：1.厦门市住房租赁项目星级评定申报表

2.厦门市住房租赁项目星级标准和评分标准

附件1

厦门市住房租赁项目

星级评定申报表

项目名称：

申报日期：

申报单位： （章）

厦门市住房和建设局 制

说 明

一、本表适用于厦门市住房租赁管理星级评定的申报，由项目的管理单位和评定单位填写，一式两份；

二、表格内不敷填写，可另加附页；

三、应当按实际情况填写，不得作假；

四、用黑色墨水笔填写，字迹要端正、清楚，也可打印（须签字的除外）。

|  |  |
| --- | --- |
| 项目名称 |  |
| 地 址 |  | 邮编 |  |
| 所在地 | 区 街道（镇） 社区（村） |
| 住房租赁服务企业 |  |
| 企业负责人 |  | 办公电话 |  | 手机 |  |
| 项目负责人 |  | 办公电话 |  | 手机 |  |
| 项目建立时间 |  | 项目联系人 |  | 联系电话 |  |
| 项目开发建设单位 |  | 项目竣工交付时间 |  |
| 选聘方式 |  | 委托期限开始日期 |  | 委托期限结束日期 |  |
| 建筑面积 | 住房租赁项目 万㎡ |
| 房间数 |  | 已出租间数 |  | 出租率 |  % |
| 住房租赁企业自检概述 |  |
| 住房租赁企业自检概述 |  |
| 自评总分 |  |
| 企业申报意见 |   （盖章）  年 月 日 |
| 评定单位初审意见 |  （住房租赁企业）在申报前一年内无违法违规行为，无重大投诉纠纷。经初审， 项目符合申报条件，同意申报。 （盖章）  年 月 日 |
| 考评验收总分 |  |
| 评定单位评定意见 |  （盖章）   年 月 日 |
| 备 注 |  |

附件2-1

厦门市住房租赁项目星级标准和评分标准

（住房租赁专家现场检查使用）满分1000分

|  |
| --- |
| 备注：此表仅用为住房租赁专家现场检查，占评定分值70%（最终评定分值=专家现场检查得分\*70%+评定单位评定分值\*30%）。 |

附件2-3

厦门市保障性租赁住房项目星级标准和评分标准

（区住房和建设主管部门使用）满分1000分

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **评价内容** | **规定分值** | **评分标准** | **考核评分** |
| 1 | 届地派出所意见 | 100 | 分别向届地派出所、市房屋事务中心分中心组织向项目社区党委、业主方（委托方）、市行业协会征询意见，征询人员不少于5名。根据住房租赁企业日常服务情况按照满分10分分别予以评分，最终得分取平均值。 |  |
| 2 | 项目社区党委意见 | 100 |  |
| 3 | 业主方（委托方）意见 | 100 |  |
| 4 | 市行业协会意见 | 100 |  |
| 5 | 日常监督检查情况 | 300 | 结合住房租赁服务项目日常监督情况（企业项目信息登记、租赁合同备案）予以评分。 |  |
| 6 | 住房租赁企业信访情况 | 200 | 市房屋事务中心分中心会同行业协会根据该项目信访情况予以评分。引发群体性事件并经核实属住房租赁企业责任的，该项不得分；对日常租赁住房投诉纠纷未及时处理的，每发生一起扣50分。 |  |
| 7 | 住房租赁企业协调管理情况 | 100 | 住房租赁企业积极配合分中心开展住房租赁管理工作，及时协调住房租赁管理过程中存在的矛盾纠纷。 |  |
| 备注：此表仅用作区住房和建设主管部门分中心评分，占评定分值30%。 |