

团 体 标 准

T/XXX XX—2024

长租公寓运营服务规范

XXXX - XX - XX 发布

XXXX - XX - XX 实施

前 言

长租公寓运营服务规范

1 范围

2 规范性引用文件

3 术语和定义

3.1

长租公寓

4 基本要求

4.1 服务机构

4.1.1

4.1.2

4.1.3

4.1.4

4.1.5

4.1.6

4.1.7

4.2 人员

4.2.1

4.2.2

4.2.3

4.2.4

5 服务环境

5.1 服务场地

5.1.1

5.1.2

5.1.3

5.1.4

5.1.5

5.2 设施设备

5.2.1

5.2.2

5.2.3

5.2.4

5.2.5

5.2.6

5.2.7

5.2.8

5.2.9

5.2.10

5.3 标志与标识

5.3.1

5.3.2

6 服务内容及要求

6.1 服务接待

6.1.1

6.1.2

6.3.1 签订合同

6.3.1.1

6.3.1.2

6.3.2 验房

6.3.2.1

6.3.2.2

6.3.2.3

6.3.2.4

6.3.2.5

6.3.3 费用收取

6.3.3.1

6.3.3.2

6.4 入住服务

6.4.1 基础服务

6.4.1.1 保洁服务

6.4.1.1.1 室外公共区域

表1

6.4.1.1.2 室内公共区域

表2

6.4.1.2 维修服务

6.4.1.2.1

6.4.1.2.2

6.4.1.2.3

6.4.1.2.4

6.4.1.2.5

6.4.1.3 巡查服务

6.4.2 增值服务

6.4.2.1 入户保洁

6.4.2.1.1

6.4.2.1.2

6.4.2.1.3

6.4.2.2 搬家服务

6.4.2.3 物品回收服务

6.4.2.4 健康服务

6.4.2.4.1

6.4.2.4.2

6.4.2.4.3

6.4.2.5 组织社区活动

6.4.2.5.1

6.4.2.5.2

6.4.2.5.3

6.4.2.6 代看宠物

6.4.2.7 老、幼托管

6.5 退租

6.5.1 验房

6.5.1.1

6.5.1.2

6.5.1.3

6.5.2 费用结算

6.5.2.1

6.5.2.2

7 投诉处理

7.1

7.2

7.3

7.4

7.5

8 评价与改进

8.1 评价

8.1.1

8.1.2

8.2 改进

8.2.1

8.2.2

