

GZ0320210097

广州市住房和城乡建设局文件

穗建规字〔2021〕11号

广州市住房和城乡建设局关于印发广州市 公共租赁住房 and 共有产权住房使用 监管办法的通知

各区人民政府，市政府各部门、各直属机构：

经市人民政府同意，现将《广州市公共租赁住房 and 共有产权住房使用监管办法》印发给你们，请认真贯彻执行。实施中遇到问题，请径向市住房和城乡建设局反映。

广州市住房和城乡建设局

2021年9月30日

广州市公共租赁住房 and 共有产权住房使用 监管办法

第一章 总则

第一条 为加快健全多主体供给、多渠道保障、租购并举的住房制度，规范公共租赁住房、共有产权住房使用，明确并落实监管职责，促进服务水平提高，维护社会公平公正，根据《公共租赁住房管理办法》《广东省城镇住房保障办法》《广东省住房和城乡建设厅 广东省发展和改革委员会 广东省财政厅 广东省自然资源厅 中国人民银行广州分行 中国银行保险监督管理委员会 广东监管局关于因地制宜发展共有产权住房的指导意见》（粤建保〔2020〕123号）及我市的相关规定并结合实际情况，制定本办法。

第二条 本办法适用于本市行政区域内市本级公共租赁住房、共有产权住房的居住使用、运营管理、物业服务、违规处理等事项的监管。各区公共租赁住房和共有产权住房使用监管参照本办法执行。

第三条 市住房和城乡建设部门是本市公共租赁住房和共有产权住房使用监管的行政主管部门，负责使用监管的政策制定、统筹协调、指导监督工作。

市住房保障办公室是本市公共租赁住房和共有产权住房使用监管的实施机构，负责市本级公共租赁住房和共有产权住房的申

请分配、入住使用、巡查督导、违规处理的组织实施、绩效考核工作；指导各区公共租赁住房 and 共有产权住房使用监管工作；负责建立全市统一的公共租赁住房 and 共有产权住房使用监管、信用评价信息系统。受托管理市财政投资建设的公共租赁住房 and 共有产权住房的服务机构，社会力量自建公共租赁住房 and 共有产权住房的管理单位统称为运营单位，负责公共租赁住房 and 共有产权住房使用的日常管理，执行市住房保障办公室业务指令并接受其业务监管。

各区按照属地原则负责公共租赁住房 and 共有产权住房使用的相关行政管理工作，负责区财政及社会力量在本区投资建设的公共租赁住房 and 共有产权住房的使用监管实施工作。

市发展和改革委员会、教育、公安、民政、财政、人力资源和社会保障、规划和自然资源、交通运输、水务、应急管理、国有资产监督管理、市场监管、城市管理和综合执法、政务和数据管理等部门按照各自的职责协同做好公共租赁住房 and 共有产权住房的使用监管工作。

第四条 公共租赁住房的承租人、共有产权住房的承购人、共同居住人、单位整体租赁公共租赁住房实际居住人等住房保障受益人统称住户，住户应遵守国家、省和本市公共租赁住房 and 共有产权住房有关规定，诚实信用地办理住房申请和退出手续，获得配租、配售后按照租赁合同、买卖合同、共有协议、物业管理规

约等约定享受权益并履行义务，积极参与社区共建、共治、共享，共同做好公共租赁住房 and 共有产权住房的使用管理。

第二章 居住使用

第五条 公共租赁住房租赁合同和共有产权住房买卖合同、共有协议等合同协议范本的制定应履行合法性审查、公开征求意见等程序。对于合同、协议中约定的权利和义务等重大利害关系条款，应采取特殊版别、着重强调、阅知签字等方式提示签约住户注意。

住户应在签约时同时签署同意书，认可住房监管执法人员、运营单位服务督导员可以按规定以巡查、采取智能化安保措施以及从公用事业单位调取住房的水、电、燃气、垃圾处理等方面的数据核查住房实际使用情况。

第六条 住户应按照规定及公共租赁住房租赁合同和共有产权住房买卖合同、共有协议约定使用住房，并配合市住房保障办公室及运营单位按规定进行的巡查工作，不得有以下行为：

（一）违反规定或者约定擅自互换、出租、转租、转让、抵押、赠与住房或者共有产权住房产权份额；

（二）擅自改变住房用途或者使用功能，利用住房从事生产、服务等经营活动，或者在物业管理区域、住房内从事违法活动；

(三) 未对住房合理使用维护，在室内存放不符合安全标准的易燃易爆、危险化学品、放射性物品、超负荷物品、污染环境物品、存在卫生健康风险物品，或者人货混居；

(四) 破坏物业管理区域绿化、道路、公共设施，或者损毁楼宇和住房的装饰、墙壁、电梯、消防、通信、安保、供水排水、供电燃气、承重结构及其他设备；

(五) 不配合或者阻碍住房附属设施、共用部分、外立面、共用设施设备和物业管理区域公共场所的维修养护或者依法改造；

(六) 违章搭建，乱停乱放，污水直排，侵占走廊、通道、楼梯、屋顶天台、设施间及其他公共空间，违反规定饲养动物、弃置固体废物、排放有害物质、投放广告，以噪声、灯光、气体、标语等方式骚扰邻里，醉酒闹事，任意弃置垃圾或者不执行垃圾分类，拒不整改；

(七) 高空掷物，未采取安全防护措施在阳台、窗户、外墙或者其他禁止区域搁置、堆放、粘贴、悬挂物品，危害公共安全；

(八) 其他违反合同、协议、物业管理规约的行为，或者其他违反法律、法规和规章的行为。

监护人应做好无民事行为能力人、限制民事行为能力人的看护，防止被监护人发生上述违规行为。

工程建设、设备安装、房地产中介等商业机构，不得为公共租赁住房 and 共有产权住房违规提供建设、安装及中介等服务。

第七条 承租人应按照租赁合同约定按时支付租金和物业服务费，不得无故拖欠，不得拒绝执行依法调整的租金标准、物业服务费标准。

承租人家庭出现经济困难的，可以提供有关证明材料向运营单位申请缓交或者减免租金，其中领取失业救济金期间可以缓交租金，发生大病、变故等可以视情况减免不超过12个月的租金，由运营单位审核承租人家庭情况、有无住房使用违规记录、申请事由材料等酌情处理，并以向承租人反馈结果为准，具体操作指引及办理流程由市住房保障办公室制定和公布。

第八条 因生活或者医疗需要，公共租赁住房 and 共有产权住房住户的直系亲属、必需的看护人员需要在住房内共同居住的，应当在入住前将有关信息告知运营单位。运营单位对允许共同居住情况予以登记并做好日常监管。

第九条 为提高房源适配度，运营单位建立信息平台，允许住房面积与申请家庭人口数相匹配，或者自愿承诺接受低于家庭人口数对应面积标准房源的承租人之间协商互换所承租的公共租赁住房，互换前应经运营单位审核并办理租赁合同变更手续。住房互换指引及办理流程由市住房保障办公室另行制定。

因住房无电梯且不在首层，申请人或者共同申请人一至二级肢体残疾、行动不便的；患有重大疾病需要就近治疗等特殊情况的，公共租赁住房承租人凭有关证明材料提出调换申请，由市住

房保障办公室按房源适配情况酌情安排调换。房屋出现质量问题影响居住安全，或者半年内维修两次仍无法解决、严重影响居住的，由运营单位在确保安全的前提下，负责尽快组织搬迁安置和房屋调换。

公共租赁住房互换、调换和共有产权住房换购过程中除法定事项外，禁止以任何形式收取中介费、咨询费、服务费、补偿费或者其他利益。

第十条 公共租赁住房的承租人及共同申请人去世，已办理登记的共同居住人可以按照原租赁合同继续承租居住至合同期满，期满应予以腾退。公共租赁住房的整体承租单位被吊销、注销法人登记或者迁离本市的，应按本办法第十一条及《租赁合同》约定解除合同，并主动腾退整体租赁的公共租赁住房，实际居住的人员应予配合。公共租赁住房租赁合同期满即终止，承租权不得赠与、转让和继承。

未经其他产权共有人书面同意，共有产权住房的承购人不得单方对共有产权住房设立居住权。共有产权住房的承购人去世，继承人_{在本市}无自有住房的，可以提交继承公证文件后重新与代持管理机构签订《共有产权住房共有协议》、继承承购人产权份额作为共有产权住房继续居住使用；继承人_{在本市}有自有住房或者虽无自有住房但选择转让共有产权住房的，应按规定办理转让手续，继承转让收益。

第十一条 公共租赁住房承租人通过购买、受赠、继承等方式获得其他住房或者农村宅基地的，应在购买签约、接受赠与、继承成就等行为发生法律效力后30日内主动通知所承租公共租赁住房的运营单位，并办理公共租赁住房租赁合同解除手续。

续租公共租赁住房的，承租人应当在租赁期满3个月前向市住房保障办公室提出申请。经审核不符合续租条件的、未按规定提出续租申请的或者因其他原因租约期满未续签租赁合同的，由市住房保障办公室发出《终止住房保障决定书》，在租赁合同到期后收回公共租赁住房。

公共租赁住房租赁合同解除、到期或者公共租赁住房被收回，住户应当自租赁合同解除、到期或者收到《终止住房保障决定书》之日起30天内结清相关费用、腾退住房，并办理相关手续，有正当理由无法按期搬迁的，承租人可以申请最长不超过6个月的延长居住期限。

转让或者换购共有产权住房的，办理转让手续时应当腾退住房，暂时无法腾退的，可以按上一年度房屋租金参考价向产权受让方租赁所出让的共有产权住房临时居住，但最长租期不得超过一年。

第三章 运营管理

第十二条 运营单位承担以下职责：

(一) 在市住房保障办公室指导下组织实施住房的租赁、互换、调换、换购、转让、物业服务、议事协调等工作，搭建公共租赁住房 and 共有产权住房租售信息平台；

(二) 建立服务督导制度并明确相应的岗位职责，其中连片公共租赁住房 and 共有产权住房达到 1000 户的集中配备 2~3 名服务督导员，每超过 1000 户可以增配 1 名；零星、分散的公共租赁住房 and 共有产权住房按需要人数配备片区服务督导员；

(三) 作为公共租赁住房管理人与承租人签订房屋租赁合同，作为共有产权住房代持管理机构与承购人签订共有协议，办理房屋入住手续，建立住户家庭档案，通过安保、探视、访谈、巡查等方式掌握入住人员变化情况；

(四) 负责收取公共租赁住房租金，受物业服务单位委托代收物业服务费，按照规定办理租赁合同退租解约和共有产权住房产权退出转让，并将办理结果通知市住房保障办公室；

(五) 按照相关规定及租赁合同、买卖合同、共有协议约定，督导、纠正和处理违规使用房屋行为，对处理情况进行记录报告；

(六) 负责住房使用安全检查，负责公共租赁住房的附属设施、共用部分、外立面、排水等共用设施设备、公共场所的维修保养，采取必要的安全措施防范高空掷物、坠物；

(七) 指导、检查、考核物业服务工作，协助城市管理部门制止、纠正物业管理区域违法建设和违规使用活动；

(八) 宣传、贯彻执行住房保障政策，接受住房使用、物业服务咨询、投诉、举报，及时调处相关纠纷争议，配合属地镇人民政府和街道办事处社区维稳等工作；

(九) 建立完善的公共租赁住房 and 共有产权住房账册和管理机制，每季度定期向市住房保障办公室报告住房使用情况和运营管理工作情况，并接受相关指导、检查和审计；

(十) 按照有关规定、委托、合同约定应承担的其他工作。

未经市住房保障办公室同意，运营单位不得改变公共租赁住房 and 共有产权住房及其配套设施的性质和规划用途，不得自行出租、使用公共租赁住房 and 共有产权住房或者出售共有产权住房，或者用于商业经营。运营单位应对服务过程中取得的住户信息和个人隐私严格保密，不得泄露或者向他人非法提供。

第十三条 住户初次入住公共租赁住房 or 共有产权住房时，运营单位应书面告知住房的使用要求及服务目录。服务督导员应密切联系住户，为住户提供交通、教育、医疗、购物、交费、文体等生活咨询服务，并指导住房的合理使用和日常维修维护，尽可能给住户提供居住便利。

第十四条 运营单位应按合同、协议约定，由服务督导员、物业管理人员进行公共租赁住房 and 共有产权住房居住使用情况巡查，及时掌握住户家庭人员变化、房屋使用、室内设施状况等情况，并做好巡查记录建档管理。公共租赁住房在一个租赁合同期

内应全部进行轮流巡查；同时，每年按不少于 30%的户数进行“双随机、一公开”抽查。对两年内没有违规使用记录、没有发现违规使用线索的住房，每年巡查不超过 1 次。

组织巡查时，服务督导员、物业管理人员应不少于 2 人并按照规定佩戴、出示工作证件，当场向住户发出《巡查通知书》，告知巡查内容及巡查方式，得到住户同意后方可进入户内，并由住户在场全程陪同。巡查应遵守尊重住户生活习惯、工作快捷简短、取得信息最少够用、严格保护个人隐私的原则。

既有公共租赁住房 and 共有产权住房物业管理区域或者楼栋应在 2 年内逐步配备人脸识别、指纹密码等智能化安保系统，替代非必要巡查程序；新建、配建公共租赁住房 and 共有产权住房物业管理区域或者楼栋应在交付使用前完成配备。

第十五条 住户存在违反本办法第六条行为或者其他违反租赁合同约定行为的，运营单位服务督导员应调查取证、及时制止并给予口头提醒、指正。12 个月内发生前述行为三次以上的，或者住户拒不配合调查、拒不立即整改的，服务督导员应做好工作记录，并由运营单位发出整改通知书并约谈承租人或者承购人，属于消防应急、物业管理、城乡规划、卫生健康、生态环境、水电燃气等事项的应向有关部门移交线索，有即时危险的应一并通知公安部门到场及时处置。

经查实存在轻微违规或者违约行为，经约谈后，承租人或者

承购人按时完成整改或者承诺不再违反的，作为诚勉情形予以记录。承租人或者承购人拒不接受约谈或者拒不整改的，作为违约情形予以记录，运营单位服务督导员视情况可以邀请社区工作人员到场见证，并组织物业服务人员按有关规定或者合同、协议约定纠正处理，相关费用按合同、协议约定由承租人或者承购人承担。违约纪录、纠正处理情况应在15日内上报，由市住房保障办公室依法进行处理。

第十六条 运营单位应做好住户意见、建议日常收集整理，切实履行有问必复责任，及时处理住户诉求；每年至少组织一次住户议事协调会议，由楼栋、单元住户或者推选住户代表报名参加，并通知市住房保障办公室、所在区住房保障机构、镇人民政府或者街道办事处、社区居委会派员参加，通过多方沟通解决存在问题和化解矛盾。

运营单位在公共租赁住房 and 共有产权住房物业管理区域的办事窗口、办公场所，均应公开本单位受理投诉电话和接待投诉场所，以及市住房保障办公室受理投诉渠道和方式，建立投诉专门处理机制。

第十七条 公共租赁住房 and 共有产权住房物业管理区域及时纳入社区管理，符合条件的公共租赁住房承租人、共有产权住房承购人及共同居住人可以将户籍迁入公共租赁住房、共有产权住房。公共租赁住房租赁合同解除，或者共有产权住房发生产权转

移的，应当同时履行将公共租赁住房、共有产权住房内的户籍迁出的义务，无处落户的，迁至区政府公共集体户口；拒不迁出的，由公共租赁住房、共有产权住房产权人及其委托的运营单位申请将其户籍迁至区政府公共集体户口。

公用事业单位应做好住房水、电、燃气、电信、邮政等服务工作，并配合运营单位调取服务数据核查住房实际使用情况。

镇人民政府或者街道办事处、社区居委会、公安派出所负责的社区服务、社区文化、社区自治、民政救济、治安管理、应急抢险、邻里纠纷调解等工作，运营单位、物业服务单位应予以支持配合。

第四章 物业管理

第十八条 物业管理区域全部是公共租赁住房的，可以由履行业主职责的运营单位自行负责物业管理，服务督导与物业服务合并实施。

按照有关规定，共有产权住房承购人与代持管理机构及物业管理区域的其他业主可以决策选聘物业服务单位等业主共同决定事项。

第十九条 公共租赁住房和共有产权住房物业服务收费实行政府定价，由市价格主管部门会同住房和城乡建设行政主管部门按

照物业服务内容等级制定差异化定价规则，实行优质优价。物业服务收费标准依法调整的，从调整生效之日起执行。

物业管理区域全部是公共租赁住房 and 共有产权住房的，其前期物业服务收费标准由运营单位按定价规则选定，经业主大会表决通过后可以按定价规则进行调整，但事先应按本办法第十六条议事协调机制征求住户意见。

物业管理区域为商品住房配建公共租赁住房 and 共有产权住房的，公共租赁住房 and 共有产权住房的前期物业服务收费标准由建设单位按定价规则选定，送运营单位、市住房保障办公室存档。

第二十条 公共租赁住房、共有产权住房的住户应配合建设单位、运营单位、物业服务单位实施人脸识别、指纹密码或者其他身份信息识别智能化安保措施。

建设单位、物业服务单位应对公共租赁住房出租、共有产权住房销售或者物业服务过程中取得的住户信息和个人隐私严格保密，不得泄露或者向他人非法提供。住户信息及个人隐私保护要求纳入相关合同、协议。

建设单位、物业服务单位不得在属于同一个物业管理区域的公共租赁住房、共有产权住房与商品住房之间设置围栏、绿化、水系及其他物理隔离进行区别对待。

第五章 监督考核

第二十一条 住户有接受市住房保障办公室、运营单位对住房的使用监督、房源检查、配合违规举报线索调查取证的义务，无正当理由不得拒绝违规或者违约行为约谈和按规定开展的巡查。

住户对服务督导、物业服务工作不满意，或者发现相关住房使用存在违规情形的，有权向运营单位、物业服务单位提出意见、建议。运营单位、物业服务单位未及时处理并反馈处理结果的，或者对处理结果不满意的，住户可以向市住房保障办公室投诉。

第二十二条 市住房保障办公室会同市财政部门、国有资产监督管理部门制定公共租赁住房 and 共有产权住房运营服务规范和绩效考核方案，从政策执行、任务完成、日常管理、投诉处理、服务满意度等方面，对运营单位运营目标、服务质量、住房保障目标任务等政策性业务进行考核，作为运营单位企业集团综合考评体系组成部分，对违规租售、管理不善、投诉较多及对存在问题整改不力的运营单位提出问责建议并移送有权部门处理。

第二十三条 公共租赁住房 and 共有产权住房服务规范和服务满意度要求纳入物业服务合同。

运营单位每年定期对公共租赁住房 and 共有产权住房物业服务满意度进行调查，满意度较高的物业服务单位，给予表彰奖励、优先选聘服务其他物业管理区域；不满意度达到25%的，或者物业

服务单位存在侵害住户人身财产安全合法权益或者泄露住户资料、挪用专项维修资金、擅自改变物业管理区域公共建筑和共用设施用途、对属于同一个物业管理区域的公共租赁住房 and 共有产权住房和商品住房之间设置物理隔离、擅自利用物业共用部位或者共用设施设备进行经营等违规行为以及严重失职的，按物业服务合同约定予以解聘，并依法追究其相关责任。

第二十四条 市住房保障办公室会同运营单位，对公共租赁住房承租人家庭、共有产权住房承购人家庭的持有本市住房情况，通过大数据比对等方式每年定期进行核查，发现承租人家庭或者承购人家庭持有其他住房并且未按规定主动申报的，由市住房保障办公室向公共租赁住房承租人发出《终止住房保障决定书》并收回住房，或者由代持管理机构责成共有产权住房承购人限期改正并追究其违约责任。

第六章 法律责任

第二十五条 违反本办法第四条规定，申请人提交虚假申请材料，违背诚实信用，或者以贿赂等不正当手段，违规申请或者获取公共租赁住房的，由市住房保障办公室依照《公共租赁住房管理办法》第三十五条及《广东省城镇住房保障办法》第四十五条、第四十六条规定依法处理；违规申请或者获取共有产权住房的，

由市住房保障办公室依照《广州市共有产权住房管理办法》第三十三条依法处理。

第二十六条 住户违反本办法第六条、第八条规定，违规使用公共租赁住房的，由市住房保障办公室会同运营单位按照《公共租赁住房管理办法》第二十七条、第三十六条，《广东省城镇住房保障办法》第三十二条、第四十八条、第四十九条，以及《广州市公共租赁住房保障办法》第三十二条等规定依法处理；违规使用共有产权住房的，由市住房保障办公室根据《广州市共有产权住房管理办法》第三十五条等规定依法处理。

违规提供建设、安装、中介等服务的单位，按相关规定依法处理。

第二十七条 公共租赁住房住户违反本办法第七条规定，违反租赁合同拖欠租金、物业服务费或者拒绝执行依法调整的租金标准、物业服务费标准的，由运营单位督促其限期支付并按相关合同约定收取迟延履行违约金；超过限期仍未支付的，由市住房保障办公室根据《公共租赁住房管理办法》第二十九条和《广东省城镇住房保障办法》第三十二条等规定依法处理。

承租人违反本办法第九条规定，在房源互换过程中违规收取费用或者其他利益，由市住房保障办公室依法取消双方保障资格、收回公共租赁住房。

第二十八条 住户未按本办法第十一条规定腾退住房的，由运营

单位按照相关合同、协议约定依法收回住房，拒不交回住房的，由市住房保障办公室根据《广东省城镇住房保障办法》第三十五条的规定依法处理。

第二十九条 住户收到市住房保障办公室书面处理决定后在法定期限内未申请行政复议或者提起行政诉讼，且仍不履行，由市住房保障办公室申请人民法院强制执行。

第三十条 运营单位违反本办法第十二条规定，私自出租、出售、占用公共租赁住房、共有产权住房，或者改变公共租赁住房、共有产权住房及其配套设施规划用途，未切实履行住房安全管理及其配套设施维修养护义务的，由市住房保障办公室根据《公共租赁住房管理办法》第三十四条等规定依法处理。

运营单位、建设单位、物业服务单位违反本办法第十二条、第二十条规定，泄露或者向他人非法提供住户信息，依照《广东省物业管理条例》第六十七条等规定依法处理。

建设单位、物业服务单位在属于同一个物业管理区域的公共租赁住房、共有产权住房与商品住房之间设置物理隔离且逾期未整改的，由市住房保障办公室移送相关部门按规定处理。

运营单位、建设单位、物业服务单位违法违规行为构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第三十一条 对公共租赁住房和共有产权住房的申请、使用、退出等环节失信主体实行分级分类管理，依法进行处理，相关工作

由市住房和城乡建设部门组织实施，市住房保障办公室具体负责。

第三十二条 有关行政管理部门、住房保障业务管理机构、运营单位及其工作人员违反本办法规定，不依法履行职责的，由有权机关责令改正，对负有责任的领导人员和直接责任人员依法给予处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第七章 附 则

第三十三条 市住房保障办公室可以根据工作需要制定相关操作指引。各区住房保障部门可以根据工作需要制定相关实施细则，并按因地制宜原则对本办法相关条款适用性进行适当调整。本办法规定的运营管理事务纳入运营单位服务合同内容。

第三十四条 市住房保障办公室应建立完善的档案管理体系，对公共租赁住房、共有产权住房的配租或者配售方案、资格审核、异议处理、结果公示、签约入住、解约退出、违规处理等环节形成的档案资料进行妥善保管，保管期限不少于30年。

第三十五条 本办法自2021年10月9日起施行，有效期5年。

公开类别：主动公开

抄送：市政协城建委

广州市住房和城乡建设局办公室

2021年10月9日印发
