

公开

上海市住房和城乡建设管理委员会
上海市房屋管理局
上海市发展和改革委员会
上海市公安局
上海市市场监督管理局
上海市地方金融监督管理局
上海市司法局
上海市互联网信息办公室
上海市城市管理行政执法局
中国银行保险监督管理委员会上海监管局

文件

沪建房管联〔2021〕18号

关于印发《关于进一步整顿规范 本市住房租赁市场秩序的实施意见》的通知

各区人民政府，各有关单位：

上海市住房和城乡建设管理委员会等十部门共同制定了《关于进一步整顿规范本市住房租赁市场秩序的实施意见》，

已经市政府常务会议审议同意，现印发给你们，请按照执行。

二〇二一年一月二十七日

关于进一步整顿规范本市住房租赁 市场秩序的实施意见

为深入贯彻“人民城市人民建，人民城市为人民”理念，进一步维护本市住房租赁市场秩序，保障租房群众合法权益，促进本市住房租赁市场平稳健康发展，根据《住房和城乡建设部 国家发展改革委 公安部 市场监管总局 银保监会 国家网信办关于整顿规范住房租赁市场秩序的意见》（建房规〔2019〕10号）等有关规定，制定本实施意见。

一、加强住房租赁市场主体管理

（一）严格经营范围登记管理。在本市范围内从事住房租赁活动的住房租赁企业、房地产经纪机构和网络信息平台，以及转租住房10套（间）以上的单位和个人，应当依法办理市场主体登记。从事住房租赁经营的企业和个体工商户（以下统

称：住房租赁经营机构)经营范围应当注明“住房租赁”，从事住房租赁经纪服务的机构经营范围应当注明“房地产经纪”。房屋管理、市场监管部门要加强协作，及时通过本市大数据资源平台共享登记注册信息。

(二) 严格开业报告和备案管理。住房租赁经营机构开展业务前，应当向登记注册所在地的区房屋管理部门办理开业报告（信息记载）；房地产经纪机构开展业务前，应当向登记注册所在地的区房屋管理部门办理备案手续，并通过线上、线下经营场所等渠道公示。机构注销，取消“住房租赁”或“房地产经纪”经营范围、住所、法定代表人或负责人、股东等重要信息变更的，应及时向区房屋管理部门办理相应信息变更手续。房屋管理、城管执法部门要加强协作，督促相关机构及时办理开业报告（信息记载）或备案手续。

(三) 严格从业人员管理。住房租赁经营机构、房地产经纪机构应当自行或委托第三方，加强对雇（聘）用从业人员的政策法规、职业道德和专业知识培训。推行从业人员实名信息卡制度，由市房地产经纪行业协会向住房租赁经营机构、房地产经纪机构发放实名信息卡，并由机构通过线上、线下经营场所等渠道公示。从业人员提供居间代理、房源收储、客户接待、业务咨询和合同签约备案等服务时，应当向消费者主动出示实名信息卡。

二、加强租赁房源信息发布管理

（一）真实发布房源信息。住房租赁经营机构、房地产经纪机构及从业人员对外发布房源信息的，应当对房源信息的真实性、有效性负责。所发布的房源信息应当注明所在机构、门店以及维护责任人信息，并应当包含房源位置、用途、面积、图片、价格等内容，符合真实委托、真实状况、真实价格的要求。同一机构的同一房源在同一网络信息平台仅可发布一次，在不同渠道发布的房源信息应当一致，已成交或撤销委托的房源信息应在 2 个工作日内从各种渠道上撤销。

（二）推行房源信息核验。房地产经纪机构、从事分散式代理经租业务的住房租赁经营机构发布房源信息前，应当通过市住房租赁公共服务平台进行房源信息核验，取得房源核验码。未取得房源核验码，房地产经纪机构、从事分散式代理经租业务的住房租赁经营机构不得对外发布相应的房源信息。稳步推进集中式代理经租业务的住房租赁经营机构的房源信息核验工作。

（三）落实网络平台责任。在本市开展房源信息发布业务的网络信息平台，应当向市房屋管理部门报备，并建立日常工作机制，认真核验房源信息发布主体资格和房源必要信息，加快实现对同一房源信息合并展示，及时撤销已成交或 30 日内未维护的房源信息。对房屋权利人自行发布房源信息的，应对

发布者身份和房源真实性进行核验。对机构及从业人员发布房源信息的，应按下列要求进行核验：

1.不得允许未办理开业报告的住房租赁经营机构、未经备案的房地产经纪机构、未取得实名信息卡的从业人员发布房源信息；

2.不得允许被列入经营异常名录、严重违法失信名单或失信被执行人名单的机构发布房源信息；

3.不得允许从业人员以个人名义发布机构出租或受托出租的房源信息；

4.不得允许不具备相应经营资格的单位或个人，一次性或累计发布 10 套（间）以上转租房源信息；

5.不得发布未按规定获得房源核验码的房源信息，房源核验码应在房源信息展示页面同步标识。

（四）动态监管房源发布。房屋管理、市场监管、网信部门要加强对网络信息平台房源信息发布行为的动态监测，要求网络信息平台提供有关住房租赁数据的，网络信息平台应当配合。对违规发布房源信息的机构及从业人员，房屋管理、市场监管、网信部门有权要求发布主体和网络信息平台删除相关房源信息。对不具备发布资格或多次违规发布房源信息的发布主体，网络信息平台应当限制或取消其发布权限，房屋管理部门依法暂停其房源核验、网签备案等服务。对未履行核验发布主

体和房源信息责任的网络信息平台，网信部门可根据房屋管理、市场监管部门的意见，依法采取暂停相关业务、停业整顿等措施。

三、加强住房租赁合同网签备案管理

（一）强化合同网签备案。本市行政区域内的住房租赁活动，均应按规定进行合同网签备案。住房租赁经营机构、房地产经纪机构应当主动办理上海市住房租赁公共服务平台用户认证，取得租赁平台用户操作权限，并按规定为租赁当事人提供合同网签备案服务。住房租赁经营机构将与出租人签订的租赁合同信息，推送至市住房租赁公共服务平台备案后，方可申请房源信息核验。

（二）推行合同示范文本。合同网签备案应当使用房屋管理、市场监管部门联合制定的合同示范文本。房屋管理、市场监管部门适时修改完善合同示范文本，并加大宣传和监督检查力度，引导住房租赁当事人规范使用合同示范文本。从事分散式代理经租业务的住房租赁经营机构在与承租人签订的合同中，应当载明合同的到期期限、租金及押金支付方式。住房租赁经营机构、房地产经纪机构在合同中采用格式条款的，应当向市场监管、房屋管理部门报备。

（三）提高网签备案效率。鼓励住房租赁经营机构、房地产经纪机构将其业务系统，与市住房租赁公共服务平台联网对

接，实现住房租赁合同即时网签备案。引导住房租赁当事人通过本市“一网通办”、“随申办”等多种渠道，在线办理住房租赁合同网签备案，实现“零材料”、“零跑动”。

四、加强住房租赁交易服务管理

（一）规范租赁服务收费。住房租赁经营机构、房地产经纪机构应当实行明码标价。收费前应当出具收费清单，列明全部服务项目、收费标准、收费金额等内容，并由当事人签字确认。房地产经纪机构不得赚取住房出租差价，租赁合同期满承租人和出租人续约的，不得再次收取佣金。住房租赁合同期限届满或提前解除时，除冲抵合同明确约定的费用外，剩余租金、押金等应当在 30 日内退还承租人。

（二）规范租金支付周期。住房租赁经营机构向承租人收取租金的周期，应当与向出租人支付租金的周期相匹配。住房租赁经营机构不得强迫或以租金优惠等名义诱导承租人一次性支付超过三个月的长周期租金。房屋管理、市场监管部门应当在合同示范文本中增加特别告知内容，提示承租人一次性支付长周期租金，可能产生租金损失风险。

（三）规范机构业务合作。住房租赁经营机构委托房地产经纪机构收储房源、介绍客户的，应当签订书面协议，约定服务内容、收费方式。住房租赁经营机构、房地产经纪机构应当通过各自的线上、线下经营场所等渠道，公开合作机构名单。

房地产经纪机构与住房租赁经营机构合作的，应当通过市住房租赁公共服务平台查验租赁机构的经营资格，并在提供居间服务时，提示租赁机构按规定分别为出租人、承租人办理合同网签备案。住房租赁经营机构不得通过私下向个人付费的方式，利用房地产经纪机构及从业人员收储房源、获取客户。

五、加强住房租赁交易资金监管

（一）开立资金监管账户。住房租赁经营机构应在本市注册的商业银行中，开立全市唯一的住房租赁资金监管账户，该账户不得支取现金且原则上不得变更。住房租赁经营机构收取租金和押金，应当由承租人直接存入监管账户；住房租赁经营机构向所收储房源的出租人支付租金和押金，应当通过监管账户支付。住房租赁经营机构在本市设立子公司的，母子公司均应单独开立监管账户。住房租赁经营机构与法人单位签订租赁合同，合同中有明确约定的，租金和押金可不纳入资金监管。

（二）签订账户监管协议。住房租赁经营机构与承办银行签订账户监管协议，应当明确监管内容、方式、流程，以及双方的责任和义务。住房租赁经营机构应将监管账户信息，在其经营场所、信息发布渠道和租赁合同中明示。探索建立住房租赁机构资金风险预警机制。

（三）严格资金收付要求。承租人支付租金周期在三个月以上的，租金应当按月划转至住房租赁经营机构；承租人支付

租金周期不超过三个月的，由住房租赁经营机构与承办银行约定按月或按季划转。住房租赁经营机构向收储房源的出租人支付租金和押金，由承办银行按照机构与出租人的合同约定划转。住房租赁经营机构收取承租人的押金，只能用于支付收储房源的应付押金。积极推进承办银行与市住房租赁公共服务平台联网对接，共享网签备案的合同信息。

（四）严控租金贷款业务。未开展个人“租金贷”业务的住房租赁经营机构，原则上不得新增该项业务。按照本市有关规定已开展个人“租金贷”业务的住房租赁经营机构，应于2021年一季度前向市房屋管理部门报备贷款规模压降计划，确保2022年底前贷款金额调整到占企业租金收入比例15%以下。住房租赁合同未经网签备案的，金融机构不得为其办理个人“租金贷”业务。对于新发生的个人“租金贷”业务，金融机构经与住房租赁经营机构、承租人协商一致，应当直接放款至监管账户。

六、加强租赁房屋安全管理

住房租赁经营机构应当定期检查房屋及配置的设施设备，确保处于安全可用状态，并编制房屋使用说明书，告知承租人房屋、设施设备使用方式，提示消防、用电、燃气等安全使用注意事项。住房租赁经营机构应在住房租赁合同中，与承租人约定出租期间查验房屋使用情况的条款，并督促承租人安全使

用房屋及设施设备。住房租赁经营机构对出租房屋进行改造或装修的，应当取得房屋权利人书面同意，使用的材料和设备应当符合国家和本市标准，装修后空气质量标准应当符合国家有关标准，不得危及承租人安全和健康。

各区政府要守住安全底线，加强组织，全面排摸辖区内非居住存量房屋改建和转化租赁住房项目，推进合规改建、转化工作，督促未合规纳管项目制定整改计划、明确整改期限。逐步实现对改建和转化项目的全覆盖、全过程监管。

七、加强住房租赁公共服务平台建设

（一）加快对接“一网通办”，发挥平台服务作用。按照建设本市“一网通办”总门户的要求，加快对接“一网通办”，推动市住房租赁公共服务平台政务服务升级。全面推进线上线下租赁服务流程再造、数据共享、企业对接、业务协同，为群众和企业提供主体认证、房源核验、信息发布、网签备案、信息查询等线上一站式服务，方便承租人申请享受基本公共服务和便利，构建完善本市“一网受理、协同办理”的住房租赁服务体系。

（二）加快融入“一网统管”，发挥平台监管作用。针对住房租赁活动全过程，强化市住房租赁公共服务平台的数据赋能和实战应用。建立住房租赁市场主体（包括住房租赁经营机构、房地产经纪机构及从业人员）数据库，建立租赁房源数据库，建立住房租赁市场监测系统。市、区房屋管理部门要根据各自

权限，依托住房租赁平台开展日常监管、监测分析等工作。对标本市“一网统管”建设的统一规范和标准，逐步实现与相关管理部门、各区和街镇的信息联动和管理协作，构建完善本市住房租赁市场监测监管应用场景。

（三）加快促进“社会共享”，发挥平台公示作用。依托市住房租赁公共服务平台，按照“能公开、尽公开”的原则，逐步归集并向社会公示以下信息：

1.国家和本市有关住房租赁的政策规定、合同示范文本等信息；

2.已报告开业的住房租赁经营机构、已备案房地产经纪机构、已办理实名信息卡从业人员的基本信息、信用信息；

3.已报备开展房源信息发布的网络信息平台；

4.住房租赁风险提示、纠纷警示等信息；

5.房源核验码的验证信息；

6.住房租赁经营机构、房地产经纪机构采用的合同格式条款信息；

7.住房租赁经营机构与房地产经纪机构的业务合作信息；

8.住房租赁经营机构的住房租赁资金监管账户信息、账户监管协议标准文本；

9.其他有利于建设规范、透明的住房租赁市场和规范市场秩序的信息。

八、严厉打击住房租赁市场乱象

（一）建立完善市场乱象发现机制。本市依托“12345”热线，及时受理住房租赁各类投诉举报。发挥市房地产经纪行业协会、消费者权益保护委员会的作用，积极受理住房租赁投诉。发挥属地街镇和社区网格的作用，落实网格监督员、社区综合协管员和物业服务企业的日常巡查要求，及时发现并上报涉及住房租赁经营机构、房地产经纪机构、网络信息平台的违规行为。房屋管理、公安人口管理部门要加强信息共享和业务衔接，以租房居住的实有人口信息为抓手，建立“人房共管”长效机制，切实掌握各类市场主体的房源出租情况。

（二）建立完善行业纠纷调处机制。住房租赁经营机构、房地产经纪机构和网络信息平台应当建立住房租赁投诉处理机制，在经营场所、房源信息展示页面、租赁合同中明示投诉渠道信息，担起矛盾纠纷化解的首要主体责任。市房地产经纪行业协会要联合消费者权益保护委员会，组织发动社会力量，建立住房租赁纠纷调处专业性平台，督促机构妥善处理与住房租赁消费者之间的矛盾纠纷，引导消费者依法维权。

（三）建立完善投诉举报处置机制。针对住房租赁投诉举报的不同情形，按照“法定、商定、指定”原则，分别派单至市区相应管理部门或房屋所在地的街镇处置。有关部门、单位或街镇受理投诉举报时，发现涉嫌违反其他部门管理规定的情

形，应当及时制作线索信息移送相应管理部门。发生管辖争议的，涉及同一区域不同职能部门，由区信访办指定管辖；涉及不同区域同一职能部门，由市级行政主管部门指定管辖。

（四）建立完善属地矛盾化解机制。相关部门和各区政府要指导属地街镇，整合发挥人民调解、行政调解、司法调解和行业调解的作用，构建住房租赁矛盾化解的多元共治格局。住房租赁经营机构不当经营引发社会风险的，机构注册所在区要会同公安等相关部门，加强对涉事机构及主要人员的监管，督促涉事机构履行主体责任。涉事机构收储房源所在街镇要积极采取措施，保障承租人的合法居住权益，维护收储房源出租人的正当权益，引导租赁当事人理性协商、依法维权，维护社会稳定。

（五）建立完善行政执法联动机制。各区要集中组织力量，通过联合执法与专业执法相结合，查处曝光一批侵害租房群众利益的典型案例。涉及违反国家和本市有关住房租赁、房地产经纪管理法规、规章的，由城管执法部门依法查处；涉及违规发放个人“租金贷”、违规建立资金池等影响金融秩序的，由金融监管部门依法查处；涉及无证经营、实施价格违法行为、实施广告违法行为、实施垄断协议和滥用市场支配地位行为的，由市场监管部门依法查处；涉及违反治安管理、人口管理规定以及涉嫌合同诈骗等犯罪的，由公安机关依法查处。

（六）建立完善行业信用监管机制。市房屋管理部门要会同市发展改革部门，制订本市住房租赁市场主体信用评价管理办法，委托市房地产经纪行业协会具体实施。对住房租赁市场主体及从业人员的信用管理，实行计分评价制度，根据其信用分数评定信用等级，对信用不良的市场主体及从业人员，房屋管理部门可采取约谈告诫、依法暂停房源核验、暂停网签备案、发布风险提示等措施，责令其限期整改。情节严重、拒不整改的，取消房源核验、网签备案等相应资格。

（七）充分发挥舆论监督引导作用。相关部门和各区要充分运用网络、电视、报刊、新媒体等渠道，加强宣传报道，营造住房租赁市场良好舆论环境。发挥正反典型的导向作用，及时总结推广经验，定期曝光典型案例，发布风险提示，加强对租赁当事人的警示教育，引导租赁当事人增强风险防范意识，通过正规渠道、正规企业租赁住房，逐步形成遵纪守法、诚信经营、理性租房的市场环境。

九、加强住房租赁管理制度保障

（一）强化体制保障。依托本市促进房地产市场健康发展联席会议，住房和城乡建设、发展改革、公安、市场监管、金融监管、房屋管理、城管执法、网信等部门要建立协同联动机制，定期分析研判住房租赁市场形势，推动部门信息共享，形成监管合力。市、区房屋管理部门要加强住房租赁管理部门设

置和管理队伍建设，充实工作力量承担住房租赁管理和服务的
具体职责。

（二）明确部门职责。房屋管理部门负责做好住房租赁活动的日常监督管理工作，推进上海市住房租赁公共服务平台建设应用，组织开展住房租赁行业信用评价工作，指导市房地产经纪行业协会加强住房租赁行业自律。**城管执法部门**负责做好城市管理行政执法权限范围内的住房租赁行政执法工作。**市场监管部门**负责做好住房租赁市场主体登记注册工作，涉及住房租赁的价格违法、广告违法、反不正当竞争和反垄断执法工作，支持消费者权益保护委员会开展住房租赁社会服务工作。**金融监管部门**加强对住房租赁金融业务、住房租赁资金监管业务的监管。**网信部门**督促网络信息平台履行主体责任，按要求审核管理网络信息，指导协助相关部门开展网上舆论引导。**公安部门**负责做好涉及住房租赁的治安管理、人口管理等工作，依法打击在住房租赁活动中的犯罪行为。**发展改革部门**通过“信用中国（上海）”网站等渠道，将住房租赁市场主体的信用情况进行公示，指导协助房屋管理部门对失信主体实施失信惩戒。

（三）落实属地责任。各区要参照市级联席会议制度，建立住房租赁工作协调机制，将住房租赁管理纳入社会综合治理和社区网格化管理，统筹、整合相关部门和属地街镇等各方力量，立足区域实际，推进“一网统管”，构建完善住房租赁综合

管理机制。各街镇要以社区党建为引领，协调和处理辖区内住房租赁事务和纠纷，做好住房租赁合同网签备案、“群租”综合治理、租赁房屋安全检查、住房租赁纠纷调解、住房租赁政策宣传等工作。

（四）强化行业自律。鼓励住房租赁经营机构、房地产经纪机构、从事住房租赁相关业务的网络信息平台加入市房地产经纪行业协会，自觉接受行业自律管理。协会应当制定执业规范、自律公约、职业道德准则和争议处理规则，组织开展职业培训、继续教育，发放从业人员实名信息卡，制作发布违规公示名单和风险提示、纠纷警示，配合市房屋管理部门开展行业信用信息档案建立、信用评价、信用信息归集公示等具体工作。协会应当引导住房租赁经营机构公开实缴资本、房源规模、从业人员数量、财务状况、合作单位等有利于消费者选择、树立社会对行业信心和规范行业发展的信息。

上海市住房和城乡建设管理委员会办公室 2021年2月1日印发
