

深圳市住房和建设局文件

深建物业〔2020〕6号

深圳市住房和建设局关于做好物业管理区域内一视同仁无差别服务若干措施的通知

各物业服务企业：

现将《深圳市新型冠状病毒肺炎疫情防控指挥部办公室疫情防控组关于印发深圳市一视同仁无差别服务管理若干措施的通知》中关于物业管理区域内一视同仁无差别服务若干措施转发给你们，请各企业自觉接受属地基层组织的领导，坚持群防群控，主动与属地社区联系，按政府要求落实疫情防控措施，保障中外人士在深正常工作生活，具体按照附件1、2执行。

特此通知。

- 附件：1. 房屋租赁相关行业落实一视同仁无差别租赁服务
若干措施
2. 住宅小区、商业楼宇落实一视同仁无差别服务管
理若干措施

深圳市住房和建设局

2020年5月8日

(联系人：宋杰，联系电话：83785078)

抄送：各区（新区）住房和建设局、深汕特别合作区住房建设和水务局，市物业管理行业协会

附件 1

房屋租赁相关行业落实一视同仁无差别 租赁服务若干措施

一、房屋租赁中介机构、住房租赁企业和物业服务企业及从业人员要依法依规、提供无差别的房屋租赁相关服务，对所有在深的中国公民和外国侨民一视同仁，对所有国家在华侨民一视同仁。坚决反对任何种族主义、歧视性言论和行为。

二、房屋租赁中介机构、住房租赁企业和物业服务企业及从业人员要坚持人文关怀，充分照顾当事人的合理关切，为境内外居民提供优质服务以及必要的防疫保障和协助，切实维护各类人群合法权益。

三、房屋租赁中介机构和住房租赁企业及从业人员应一视同仁对待承租人及潜在承租人，不得因国籍、性别、肤色等原因限制或拒绝特定人员的租房需求或者拒绝向其提供租赁服务。已经签订住房租赁合同的，应允许承租人正常进出相应住宅小区或者集中式住房租赁项目；待出租的租赁住房，应当允许带领承租人（或意向承租人）进入验看房屋。

四、房屋租赁中介机构和住房租赁企业应尽可能提供中英文双语或者多语种房屋租赁合同文本，向中国公民和外国侨民解释租赁房屋的位置、面积、用途、租赁期限、租金及其支付期限和方式、维修等主要条款，并一视同仁执行租金价格标准、

支付方式及维修服务等，不得对外籍人士额外收取其他费用。房屋租赁合同签订后，住房租赁企业应当一视同仁地配合中国公民和外籍人士到房屋所在街道办事处办理租赁合同备案手续。

五、房屋出租人作为申报义务人，应当一视同仁按照《深圳经济特区居住证条例》的规定向公安机关或者公安机关委托的机构主动申报非深户籍人员（含中国公民和外国侨民）居住登记信息。

六、房屋出租人应尊重契约精神，遵守合约规定，不能随意、提前与租客解除租约。租赁双方依法解除房屋租赁合同的，出租人应一视同仁向承租房屋的中国公民和外籍人士收取或者返还保证金（押金）。

七、物业服务企业按照属地政府和疾控部门的要求，在做好疫情防控工作的基础上，做好小区门禁管理等各项基本服务。

八、房屋租赁中介机构、住房租赁企业和物业服务企业应充分尊重并保护外籍人士个人身份信息、通讯信息、活动轨迹信息、肖像信息等各类隐私，依法依规保护客户资料，不得违法违规泄露各类服务对象的信息和个人资料。

九、完善房屋租赁各类业务办理的服务宣传，有条件的房屋租赁中介机构、住房租赁企业和物业服务企业可根据实际业务需要，制定中英文双语或多语种宣传资料。

十、在外籍人士较多的社区，辖区应配备懂英语的工作人员或志愿者，为外籍人士提供方便。

十一、如发生房屋租赁纠纷，租赁双方应理性处理，采取正当合法的手段解决问题，保障双方的权益。

十二、如涉外防疫工作存在问题和困难、或寻求指引和帮助，可拨打 12345 政务服务热线或 0755-83785555 咨询电话（外籍人员可拨打涉外疫情防控服务热线 0755-88121224）。

附件 2

住宅小区、商业楼宇落实一视同仁无差别 服务管理若干措施

一、物业服务企业要依法依规、严格执行无差别的服务管理措施，对所有在深的中国公民和外国侨民一视同仁，对所有国家在华侨民一视同仁。严禁任何种族主义、歧视性言论和行为。

二、物业服务企业要协助属地政府、防疫部门、社区做好小区人员健康服务工作。如与进出人员发生误解或矛盾时，应采取正当合法方式解决问题，保障双方合法权益。必要时向属地社区、街道、公安等部门报告，按指引处理。

三、坚持人文关怀，在实施疫情防控措施和健康管理服务时，充分考虑中外人士的合理关切，切实保障其合法权益。

四、进入住宅小区、商务楼宇的人员，应佩戴口罩，接受体温检测，并出示“深 i 您(绿码)”。没有健康码的人员，可凭有效健康证明（包括医学观察期满通知书、核酸检测报告等）或外交领事人员身份证明进入。实施查验时要文明规范，避免人员聚集。不得因国籍、性别、肤色等不当理由限制或拒绝其进出。

五、小区楼宇应通过宣传海报、展板加强防疫宣传。外籍人员较为集中的住宅小区、商务楼宇，物业服务企业应当按照

防控指挥部门提供的范本提供多语种的宣传内容和服务指引，加强与外籍人士的沟通交流，争取其对疫情防控工作的支持和理解。

六、充分发挥在深外籍志愿者的作用，邀请其参与住宅小区、商务楼宇的志愿者活动，促进理解配合防疫工作。

七、各物业服务企业要保护客户个人隐私，不得违规泄露所有服务对象的个人资料和其他隐私信息。

八、如需反映疫情相关问题和困难、或寻求指引和帮助，可拨打 12345 政务服务热线或 0755-83785555 咨询电话（外籍人员可拨打涉外疫情防控服务热线 0755-88121224）。