TSINGHUA PBCSF 清华五道口 | IFR 金融科技研究院

研究报告

（2025 年 第 2 期 总第 145 期） 2025 年 08 月 10 日

2024-2025 年住房租赁行业发展报告

大租赁时代来临：从基本刚需到品质升级

清华大学五道口金融学院房地产与金融科技研究中心

PBCSF

TSINGHUA PBCSF 清华五道口 | IFR 金融科技研究院

Research report

2025-08-10 Edition

Report on the Housing Rental Industry Development 2024-2025

The Age of Large-Scale Renting is Arriving: From Basic Needs to Quality Upgrades

Research Center for Real Estate and FinTech

PBCSF

目录

引言 6

第一章：中国住房租赁市场特征 9

(一) 住房租赁市场供给情况 9

1.独具特色的供给体系下，两轮供给凸起促使新的供给格局形成 9

2.住宅市场向下过滤，租赁房源供应中老旧小区占比更高. 12

(二) 住房租赁市场行情 14

1.租金支出重心下移，租金收益率持续走高 15

2.个人房源出租难度提升，租客议价能力增强 17

3.家庭型租客显著增加，大户型租赁需求增强 18

第二章：人口新形势下的租赁需求 20

(一) 租客群体描摹：新市民、青年人为主，占比超过 70%.. 20

(二) 租住需求特征：地段交通、房屋维修以及租后服务成关键因素 22

第三章：住房租赁市场的发展新阶段 27

（一）大租赁市场：个人租与机构租的客户分层选择 27

（二）机构化模式：三类主流经营模式的横向比较 29

（三）经营模式向“更轻”和“更重”发展 33

PBCSF

（四）更轻：从“零和”向“正和”转变的轻资产托管模式 36

（五）更重：“投融建管退”需要专业运营商促进资产增值 38

第四章：中国住房租赁政策体系 41

（一）国家层面租赁立法正式出台 41

（二）地方监管体系不断完善 43

（三）保租房建设运营供给加速 45

（四）租赁住房 REITs 扩容提质 46

（五）公积金租房支持力度加码 49

第五章：国外住房租赁市场镜鉴 50

（一） 机构化模式特征：托管/资管模式成为主流 50

1.美国租赁机构化特征：个人业主房源使用托管/资管服务比例超过 20% 50

2.英国租赁机构化特征：私人房东使用托管/资管服务占比保持在一半左右 52

（二）机构化服务模式：业客两端服务收费透明化 54

1.美国房屋托管服务主要收取佣金和委托管理费 54

PBCSF

2.英国房屋托管服务主要收取佣金、收租服务费或委托管理费 55

（三）模式比较：英美住房租赁整体托管费用超过 15% 57

第六章　我国住房租赁市场未来发展趋势 59

（一）品质租住需求升级 60

（二）租赁机构回归价值中枢 61

（三）科技渗透提升行业效率 63

（四）机构评价体系逐渐完善 64

（五）产品和服务标准优化 65

（六）租房服务体系保险化 68

PBCSF

引言

住房租赁关乎民生福祉，为了能够让以新市民、青年人为主的租客群体在大城市安居乐业，2015 年底，中央经济工作会议首次提出“租购并举”的住房制度，并陆续出台《国务院办公厅关于加快培育和发展住房租赁市场的若干意见》、《关于在人口净流入的大中城市加快发展住房租赁市场的通知》等若干政策，致力于推动住房租赁市场的高质量发展。2021 年国务院办公厅出台《关于加快发展保障性租赁住房的意见》，首次构建了由公共租赁住房、保障性租赁住房（以下简称“保租房”）和市场化租赁住房“三位一体”的住房租赁供给体系。在多项政策引导和支持下，租赁住房有效供应快速增加，机构化率的水平也随之呈现快速增长态势。无论是机构租赁或是个人租赁，核心是要与租房需求相匹配，随着我国社会经济的快速发展，租赁需求已不再局限于“有房租”，而是“租好房”，对品质需求的深入理解则成为解题的关键要义。2025 年政府工作报告中提出“适应人民群众高品质居住需要，完善标准规范，推动建设安全、舒适、绿色、智慧的“好房子”。人们对于“好房子”的期许，不仅包含新房、二手房，更包含租赁住房，涵盖了从住宅开发、城市更新到住房租赁等不同领域的建设、改造与运营的创新实践。今年的全国两会期间，住房城乡建设部倪虹部长强调了“高质量、新科技、好服务”在引领好房子建设中的核心地位。2025 年 7 月，国务院总理李强签署国务院令，公布《住房租赁条例》正式发布，自 2025 年 9 月 15 日起实施，成为行业的里程碑事件，政府政策从租赁立

法到资金监管、主体信用管理等不断完善住房租赁监管体系。

回顾 2024 年，住房租赁领域发生了很多变化：新的一轮房源供给凸起形成，保租房持续放量、分散式租赁房源不断增加；城市租金水平出现分化，租客租金支出重心下移；中资产包租的机构化模式逐渐退出舞台，轻资产托管、重资产自持模式占比增加，其中轻资产托管模式成为大租赁时代的主流模式；政策红利释放，培育与监管政策不断落地；国内租房保险体系萌芽，为租房做好兜底保障；租赁房源类型的多样化与智能化升级，从传统的单间公寓到现代的智能家居公寓，满足不同租客群体的个性化需求；租赁服务的便捷化与个性化定制转变，从线上看房到一键签约，科技让租房流程更加流畅。

而在变化的背后，我们也看到了行业中不变的本质：不变的是租客对租住“好房子”的品质需求。无论是历史悠久的旧街区还是新兴发展的智慧社区，居住安全与舒适度始终是租客心中的标尺，品质租住需求升级是大势所趋；法律法规的完善让租客权益得到尊重与保护，确保每位租客都能享有公平合理的租赁体验；行业机构化率持续提升，更多业主和租客青睐机构租赁，提升了服务效率和租住体验；租赁机构对模式价值的迭代，使得租赁机构的核心能力回归人和管理；轻资产托管模式为租客提供了更多品质化租赁产品和服务的选择；政府对解决居住问题、促进社会和谐的使命与愿景，都是未来行业发展的不变趋势。

PBCSF

数据来源说明

本报告基础数据和信息主要来源于以下几个方面：

1. 官方数据

国家统计局、国家金融监督管理总局、住房和城乡建设部及地方政府、地方住建部门官网等数据和信息，包括第七次全国人口普查数据、10 年期中国国债收益率以及保租房筹集数据、住房租赁相关政策等。

2. 贝壳研究院

基于贝壳找房平台的重点城市住房租赁挂牌、成交等相关数据；基于租客问卷调研及从业者深访等相关数据分析。

PBCSF

第一章：中国住房租赁市场特征

租赁住房，作为住房市场的重要组成部分，以其低成本、灵活性的特点，为广大租客群体提供了在大城市的安居之所。自2015年底我国首次提出“租购并举”的住房制度以来，住房租赁市场快速发展，特别是在2021年国务院办公厅《关于加快发展保障性租赁住房的意见》（以下简称“国办22号文”）出台后，住房租赁市场供应快速增加，由住房租赁企业提供的品质化租赁住房和服务也显著提升，基本形成了“一张床”、“一间房”、“一套房”的供应体系。市场秩序的持续完善以及多元化的房源供给，为租客在城市安居提供了优良的土壤。

(一) 住房租赁市场供给情况

自我国推进住房商品化改革以来，住房供应方式主要以销售为主，产品开发也以家庭居住的中大户型为主，我国租赁房源供应长期缺乏满足大规模新市民、青年人的小户型、低租金的租赁住房。近年来，在政策推动和市场自发调节下，我国租赁住房供应经历两轮凸起，形成了独特的租赁房源供应体系。同时房源供应也呈现出老旧小区房源占比高、机构化比例不断提升的趋势。

1. 独具特色的供给体系下，两轮供给凸起促使新的供给格局形成

当前我国住房租赁供应体系呈现出**分散式租赁住房为主、多主体多模式并存、市场化和保障性住房共同发展的特征，并且正**

在经历第二轮供应凸起。

个人租赁和机构租赁共同构成了我国租赁住房的供给模式。经过市场的充分发展，我国住房租赁市场的供给模式形成了个人租赁和机构租赁两种不同的模式。其中，机构租赁按房源形态分为集中式机构租赁和分散式机构租赁两类，个人租赁按交易模式分为中介撮合、业主直租两类。从供给模式占比上，个人租赁模式中的中介撮合占比高于业主直租。机构租赁模式方面，随着保租房的供给增加，集中式机构租赁的占比大幅提升。

2015 年以来，我国住房租赁市场经历了两轮供给凸起。第一次供给凸起以租赁品质升级的非理性繁荣为特征，2016 年开始，大批房企、中介公司、酒店以及创业者在资本的全力支持下纷纷进入长租领域，机构为追逐规模不惜以高价收房作为核心竞争手段，导致房源端形成恶性竞争，很多企业因资金链断裂于 2019 年后陆续退出市场。**第二次供给凸起以中长期结构性供给凸起为特征。**此次供给凸起产生的因素主要是保租房和个人房源供应增加，特别是个人“售转租”和“同时租售”房源的增加。

图 1：我国租赁住房供给体系划分

PBCSF

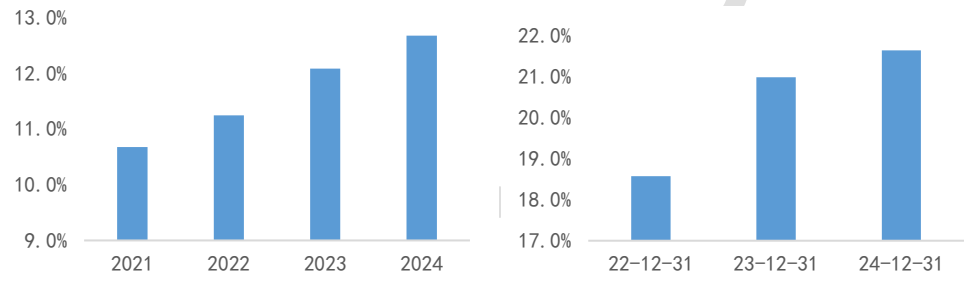
保租房供应快速增加，尤其是一线城市及热门二线城市。2021 年后中央为保租房项目提供了土地、财政、金融等一揽子优惠政策，并将保租房纳入 REITs 底层资产范畴。城市层面，各地保租房相关政策不断完善，住房租赁企业积极参与到保租房项目中。“十四五”期间 全国计划筹集建设保障性租赁住房 870 万套，今年是“十四五”的最后一年，各地“十四五”期间的保租房建设目标将陆续完成。

表 1：全国重点城市保租房“十四五”期间筹集进展情况

城市	目标（万套间）	筹集进度（万套间）	筹集进展比例	信息发布时间
北京	40.00	34.60	86.50%	2024 年 12 月
上海	60.00	56.10	93.50%	2025 年 3 月
广州	60.00	18.44	30.73%	2025 年 1 月
深圳	60.00	42.60	71.00%	2025 年 1 月
成都	25.00	21.00	84.00%	2024 年 12 月
天津	10.00	9.10	91.00%	2025 年 1 月
济南	20.00	12.40	62.00%	2025 年 1 月
杭州	33.00	26.33	79.80%	2025 年 1 月
福州	15.00	10.50	70.00%	2024 年 10 月
长沙	15.00	11.54	76.93%	2025 年 8 月
宁波	21.30	19.89	93.40%	2025 年 6 月
南京	15.00	10 万套以上	66.7%以上	2024 年 10 月
武汉	25.00	18.92	75.70%	2025 年 1 月

个人业主“售转租”、“同时租售”的房源呈现较快增长。从直接“售转租”的房源来看，近 4 年全国重点 40 城“售转租”房源占比在 10%以上，高能级城市占比更高，2023 年一线城市占比达到 15%，2024 年略有下降，由于高能级城市租金水平相对较高，业主直接“售转租”的比例较高。从挂牌“同时租售”房源来看，以每年 12 月 31 日为节点，近 3 年全国重点 40 城在平台上挂牌“同时租售”的房源量占整体租赁库存房源的 20%左右，并呈现逐年增涨的趋势。

图 2：全国重点 40 城“售转租”（左）、“同时租售”（右）的房源占住房租赁库存房源平均比例[1]



2.住宅市场向下过滤，租赁房源供应中老旧小区占比更高

根据住宅过滤模型理论[2]，在住宅的整体生命周期中，通常城市住宅的房客存在典型的向下过滤的特征。目前我国城市住宅正逐步走向老化，七普数据显示，我国居住在 2000 年前建成老旧

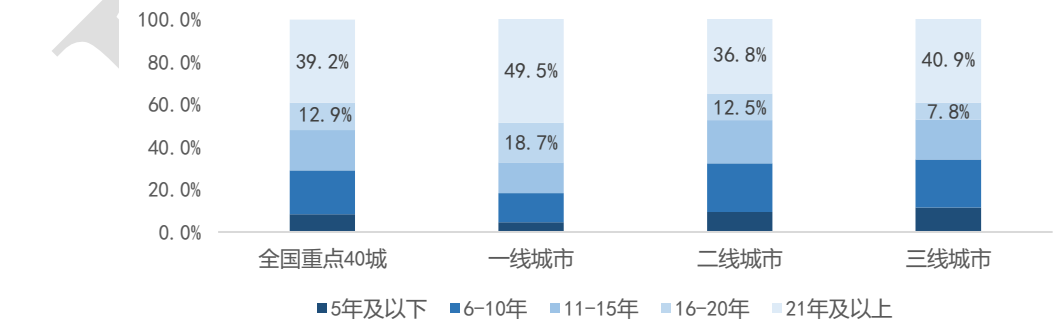
[1] "售转租"的房源占住房租赁库存房源比例，分子为“售转租”房源套数，即每月月末挂牌出售，下个月月末挂牌出租的房源之和，分母为全年各月月末住房租赁库存房源去重之和。"同时租售"的房源占住房租赁库存房源比例，各年 12 月 31 日“同时租售”房源套数，分母为当日住房租赁库存房源套数。

[2] 是指住宅在其生命周期内伴随着效用提供数量的变化，房客也在不同收入阶层间变动的过程。（顾书桂.住宅过滤模型的应用价值及政策局限性探析[J].西部学刊,2019,(23):21-25.DOI:10.16721/j.cnki.cn61-1487/c.2019.23.005.）

城市住房的家庭户占比超 3 成。我国每年有大量的新增商品房入市，由于购房人群更倾向于居住设施完善、环境良好的新房，老旧房源则对外出租，由此带来相当数量的老旧租赁房源进入住房租赁市场，形成新增租赁房源供应，同时租赁人群更偏好市中心交通便利的区域，市中心老旧房源比较多。因此租赁群体居住老旧房源的比例会更高，这些老旧房源通常设施状况较差。

全国重点 40 城租赁供应老旧房源占比超过一半，一线城市占比接近 7 成。根据贝壳研究院数据，2024 年全国重点 40 城租赁房源供应中，52.1%为 15 年以上的房源，其中超过 20 年的房源占比 39.2%。分不同能级城市来看，一线城市 15 年以上的老旧房源占比达到 68.2%，占比远超过二三线城市。以 2000 年为建设的分界点来看，全国重点 40 城 2000 年以前的房源占比达到 32.0%，各能级城市 2000 年以前的房源占比均达到或超过 30%。

图 3：2024 年全国重点 40 城[3]租赁供应不同房龄段房源分布

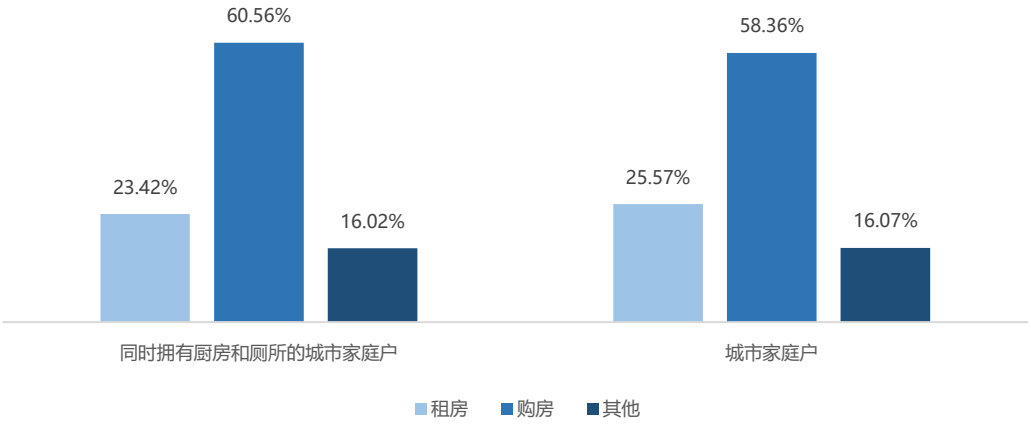


城市家庭户租赁住房设施状况显著低于购房。根据第七次全

[3] 全国重点 40 城：北京、上海、广州、深圳、成都、杭州、重庆、西安、苏州、武汉、南京、天津、郑州、长沙、东莞、佛山、宁波、青岛、合肥、沈阳、大连、烟台、厦门、石家庄、无锡、南通、徐州、福州、长春、济南、哈尔滨、南昌、太原、贵阳、中山、兰州、惠州、廊坊、呼和浩特、芜湖。下同

国人口普查数据，城市家庭户住房来源为购房占比接近六成，达58.36%，其次为租房占25.57%，其他类占比16.07%。对比各类住房来源的房屋设施状况，以同时拥有厨房和厕所的住房占比来看，购房家庭同时拥有厨房厕所占比接近100%，而租房占比仅88.0%，购房住房设施状况明显更优。同时拥有厨房和厕所的城市家庭户住房来源结构中租房类比例下降至23.42%，购房类则超过六成，占比达60.56%。

图4：2020年城市家庭户住房来源[4]结构及设施状况



(二) 住房租赁市场行情

近年来，我国由新增商品房“住房过滤”转化、保租房新增入市以及“售转租”等带来的租赁房源供应量大幅增加，使得住房租赁市场供应格局重塑。在此背景下，自2021年开始，租金水平呈现波动下行趋势，个人业主房源出租难度增加，租客的议价能力提升。由于房价跌幅高于租金跌幅，住房租赁市场的租金

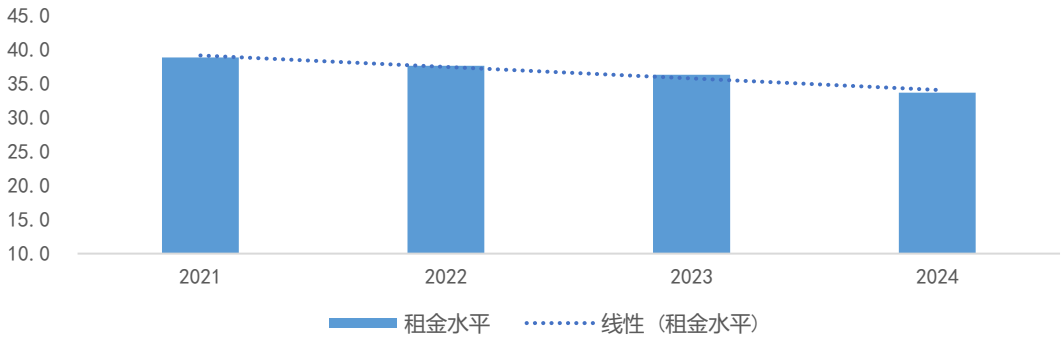
[4] 租房包括租赁廉租房/公共租赁住房、租赁其他住房，购房包括购买新建商品房、购买二手房、购买原公有住房、购买经济适用房/两限房，其他包括自建住房、继承或赠予及其他。

收益率呈现逐步走高的趋势，进一步推动住房租赁市场上个人房源数量的增加，供需达到新平衡，买方市场特征进一步强化。与此同时，住房租赁市场中家庭型租客呈现显著增涨的趋势，租客对大户型的租赁需求逐步增强。

1.租金支出重心下移，租金收益率持续走高

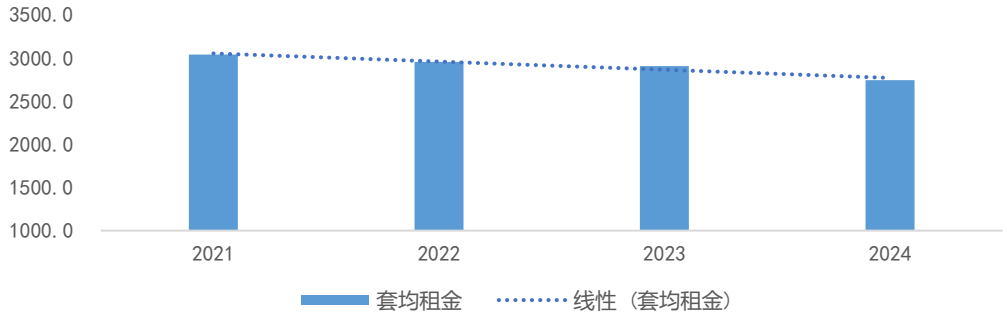
近 3 年租金水平保持同比下跌。根据贝壳研究院数据，2024 年全国重点 40 城年度租金水平为 33.6 元/平米/月，连续 3 年保持同比下跌走势。由于 2021 年后保租房的陆续入市以及个人房源的较快增长，很多房源需要通过降价来加快房屋出租。

图 5：2021-2024 年全国重点 40 城租金水平及同比变化



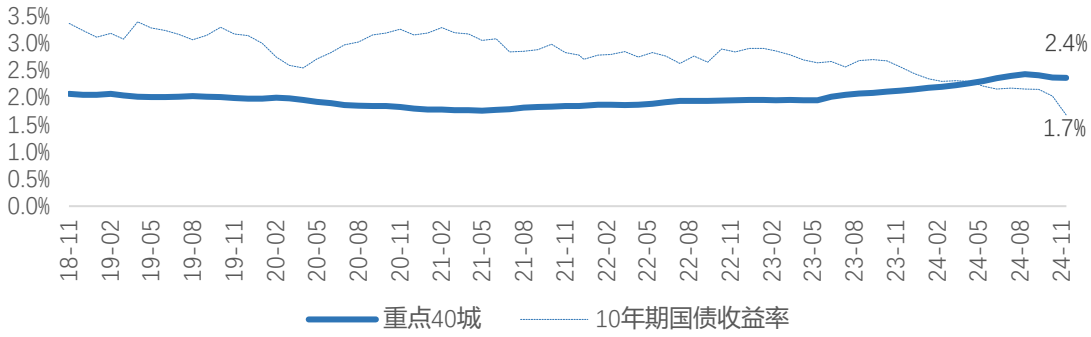
租客套均租金支出同比减少，而居住面积同比增加。从套均支出来看，2024 年全国重点 40 城月度套均租金为 2742.4 元/套/月，近 3 年租客套均支出保持同比下跌。从套均面积来看，全国重点 40 城租赁套均面积连续三年保持同比增长，2024 年套均面积达到 81.6 平米。在租金下行的背景下，租客可以以较低的租金租住更大的面积，从而改善租住条件。

图 6：2021-2024 年全国重点 40 城套均租金水平及同比变化



平均租金收益率持续走高。2021 年以来，由于房价跌幅高于租金跌幅，租金收益率呈现持续上升趋势，在 2024 年 5 月，全国重点 40 城平均租金收益率与同期 10 年期国债收益率持平，为 2.3%，并在此后超过 10 年期国债收益率，2024 年 12 月租金收益率为 2.4%，而同期 10 年期国债收益率为 1.7%。租金收益率稳步上升，将会吸引更多追求长期资产运营价值的个人或机构进入住房租赁市场，从而增加更稳定、高品质的住房租赁房源和服务供应，有利于未来住房租赁行业的可持续发展。

图 7：2018-2024 年重点 40 城平均租金收益率

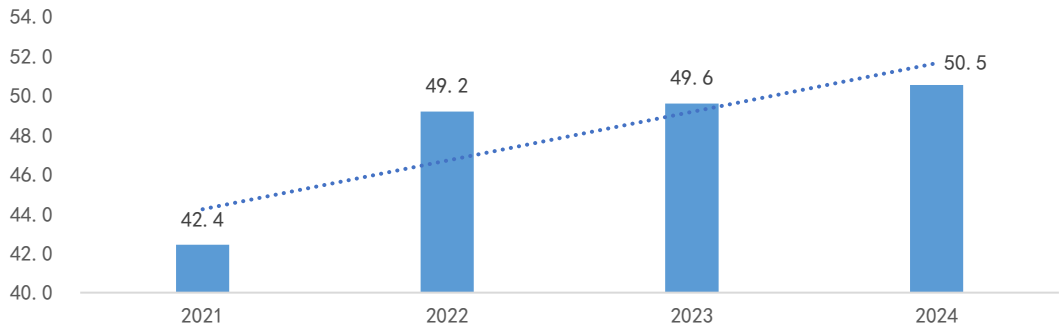


注：10 年期国债收益率每月的数据为已公布数据中每月最后一天的数据

2.个人房源出租难度提升，租客议价能力增强

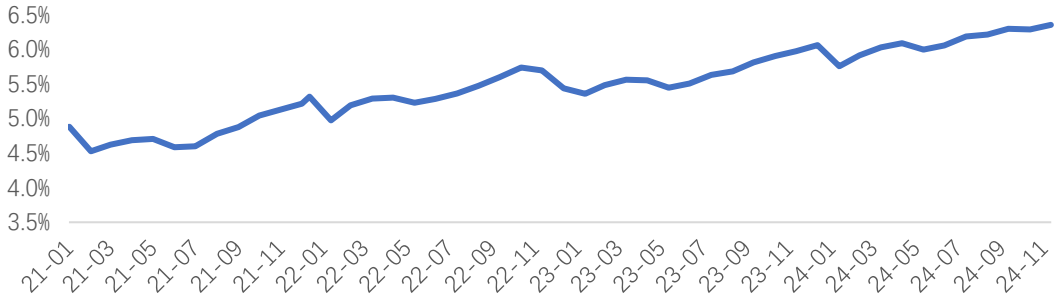
近 3 年房源成交周期保持高位微增态势。贝壳研究院数据显示，近 3 年全国重点 40 城房源成交周期均同比延长，2024 年房源成交周期达到 50.5 天，同比延长 0.9 天，比 2021 年延长 8.1 天。住房租赁市场上，租赁房源供应的快速增加，使得个人房源成交周期拉长，房屋出租难度增加。

图 8：2021-2024 年重点 40 城住房租赁房源成交周期



租客对房源的议价空间提升。个人房源出租难度加大，租客对于个人房源的议价空间呈现波动提升的趋势，贝壳研究院数据显示，2024 年全国重点 40 城月度平均议价空间为 6.1%，同比增加 0.5 个百分点，比 2021 年增加 1.3 个百分点。租客在住房租赁市场上可选租赁房源增加，对个人房源的议价能力提升。

图 9：2021-2024 年重点 40 城住房租赁市场平均议价空间[5]

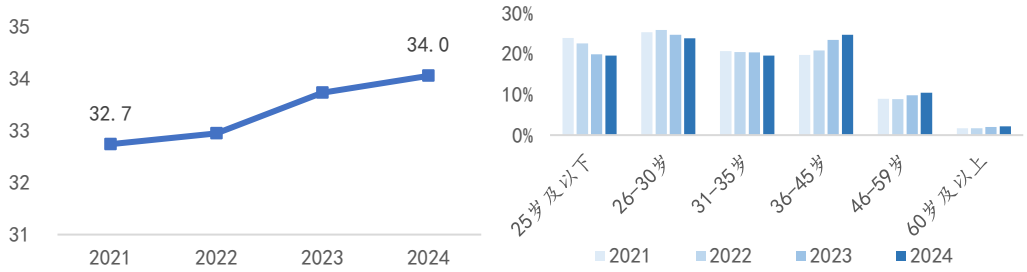


3.家庭型租客显著增加，大户型租赁需求增强

租客平均年龄继续上升。贝壳研究院数据显示，2021-2024 年重点 40 城租客平均年龄逐年上升，由 2021 年的 32.7 岁上升至 34.1 岁。租客平均年龄增长，一定程度上受成交结构的影响。分不同年龄段来看，35 岁以下各年龄段占比呈现减少趋势，35 岁以上各年龄段占比则保持增加。2024 年 35 岁以上租客占比达到 37.2%，其中 36-45 岁租客占比最高为 24.6%，首次超过 26-30 岁，这一类租客多为延迟购房，或是为了子女上学、改善居住条件等原因而选择租房。

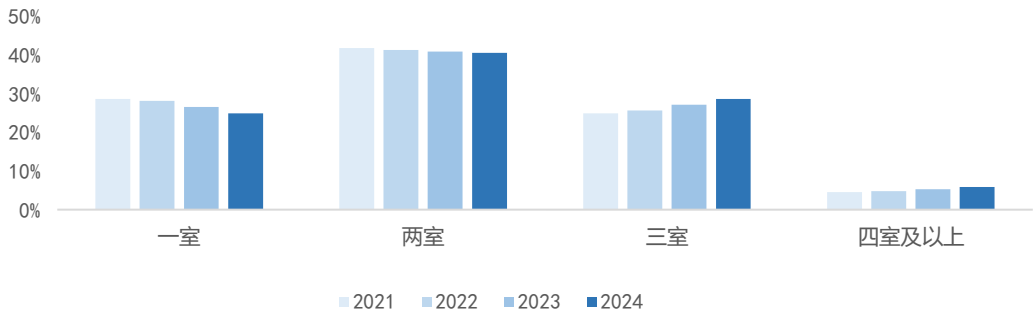
[5] 议价空间=（末次挂牌价格-成交价格）/末次挂牌价格

图 10：重点 40 城平均租客年龄走势、租客成交年龄结构



“小户型减，大户型增”的趋势显著。贝壳研究院数据显示，2021-2024 年重点 40 城租赁成交中，一居室、二居室的小户型成交占比逐步减少，三居室、四居室及以上的大户型成交占比逐步增加，2023 年三居室占比首次超过一居室，2024 年三居室以上大户型房源成交占比较 2023 年增加了 2.2 个百分点，较 2021 年增加了 5.2 个百分点。究其原因，一方面保租房多为开间、一居室，其项目入市分流了对个人房源一居室的租赁需求；另一方面，家庭型租客需求增加，考虑到老人、小孩的居住空间需求，租客更倾向于租赁大户型房源。

图 11：重点 40 城分户型租赁成交结构



第二章：人口新形势下的租赁需求

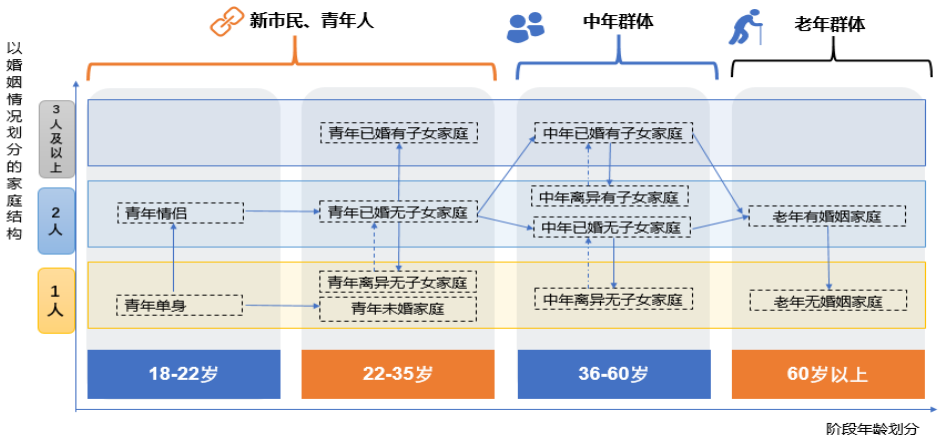
我国经历了世界历史上规模最大、速度最快的城镇化进程，在此过程中，我国人口在城市、城乡之间大规模迁徙形成庞大的流动人口，从而形成拥有 2.6 亿租赁人口的市场基本盘。随着我国社会经济发展和变迁，租赁需求也随之变化，一方面因处于不同的家庭生命周期，租客对于户型、配套等的租赁需求不尽相同，租赁需求向多层次、多元化发展。另一方面，不同租客群体的租赁需求又有一定的相似性，租赁需求从“有房租”向“租好房”转变，对租赁房屋品质和服务提出了更高的要求，更为关注居住舒适性和居住体验。

(一) 租客群体描摹：新市民、青年人为主，占比超过 70%

在对租赁住房群体的研究中，基于家庭生命周期理论的需求分层研究，结合年龄分段，将租赁群体分为新市民、青年人，中年租房群体，老年租房群体三大类十小类。英国经济学家杜瓦尔在《家庭的发展》中提出了家庭生命周期（family life cycle）的概念，依据家庭成员的年龄、数量、行为习惯、家庭消费行为等不同变量因素划分为不同的节点，分析家庭结构变化、人口组成、关系发展和家庭生活的核心内容。我们选择对研究影响较大的变量将租赁群体细分为十小类，即家庭成员变化、家庭户主年龄变化为核心变量，婚姻结构对家庭结构产生影响，且不同年龄阶段下的家庭结构收入存在变化，由于同住的人数和需求不同，对住

房支出的消费水平和消费偏好也不同。

图 12：以婚姻状态划分的家庭生命周期变化



新市民、青年人的租房群体达到近 2 亿人。与“新市民”相关的最早的官方称谓是 2006 年《国务院关于解决农民工若干问题的意见》提出的“农民工”概念，2022 年，中国银保监会、中国人民银行印发了《关于加强新市民金融服务工作的通知》，该通知明确提出，新市民主要是指因本人创业就业、子女上学、投靠子女等原因来到城镇常住，未获得当地户籍或获得当地户籍不满三年的各类群体，包括但不限于进城务工人员、新就业大中专毕业生等，目前约有三亿人。从年龄结构上，这部分群体集中在 18-35 岁之间；在家庭结构上，以青年单身人群、青年已婚无子女家庭占比最高，居住人数上，以 1 人的单间、2 人和 3 人的经济型居住为主。依据调查数据，大城市的新市民、青年人中，有 70%以上通过租房居住，而在全国范围内，据测算有超 5 成以上的人群通过租赁居住。

中年和老年租房群体约 6000 万人。其中，**中年租房群体**年

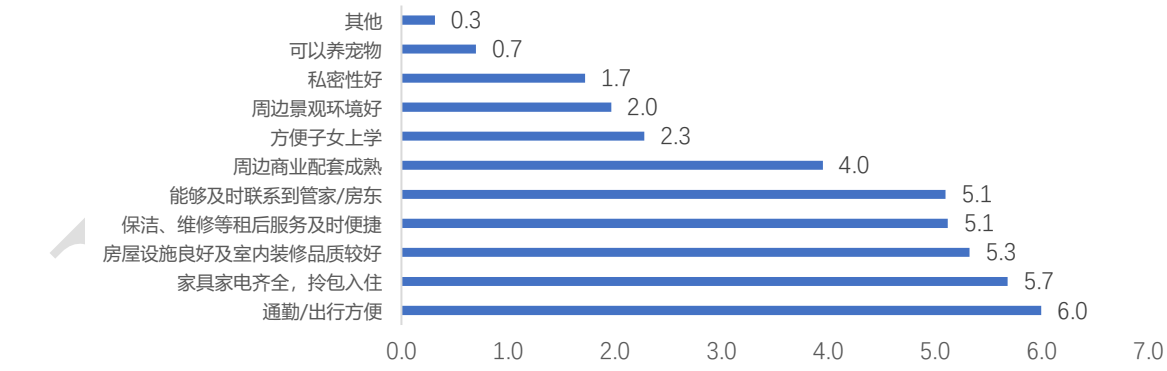
龄集中在 36-50 岁之间，在家庭结构上，以中年已婚有子女的三口之家、中年已婚无子女的两口之家占比最高，因此居住形态上，以 2 人和 3 人的整租房源为主。**老年租房群体**以 60 岁以上老年人为主，主要是夫妻 2 人居住或单独 1 人居住。老年人需要满足代际支持的需要，一大类是距离子女近的住所，方便子女看护，另一类是为了方便看护孙辈、接送上下学而选择的住所。在居住形态上，以一居室和两居室为主，老年人虽然具备较多的储蓄金，但由于多数老年人考虑到代际支持，往往会缩减在居住方面的开支。

(二) 租住需求特征：地段交通、房屋维修以及租后服务成关键因素

随着我国经济社会的发展，我国租客群体的生活方式也在逐步变化，主要体现在租客对于**居住条件及居住服务**的需求上。根据《中国大百科全书·社会学卷》，生活方式是指“不同的个人、群体或社会全体成员在一定的社会条件制约和价值观指导下，所形成的满足自身生活需要的全部活动形式与行为特征的体系”。生活方式反映了人们对于生活的价值观，不同的生活方式所表现出来的消费行为模式、时间分配的方式和生活各项内容安排不同。现阶段我国全社会整体居住水平快速提升，代际之间的生活方式也呈现出明显的差异，租客家庭的居住需求也从“将就”转为“不将就”，他们对居住条件和服务的要求提高，从而获得良好的居住体验，以便于将时间和精力花费在更重要的事情上。

首先，在租客租住偏好上，最关注的三个因素分别为通勤/出行便捷、房屋设备设施、租后服务。2024 年最新的租客调研数据显示，租客住房时最关心的是“通勤/出行方便”，评分为 6 分，其次为“家具家电齐全，拎包入住”、“房屋设施良好及室内装修品质较好”、“保洁、维修等租后服务及时便捷”、“能够及时联系到管家/房东”等四项，评分均在 5 分以上。其中，前两项体现出租客对屋内设备设施的要求，后两项则体现出租客对租后服务的要求。随着越来越多 90 后、95 后租客进入住房租赁市场，这些租客对房屋品质要求更高，更倾向于通过购买专业服务来满足其租后保洁、维修的需求。

图 13：2024 年租客租房时最关心的因素

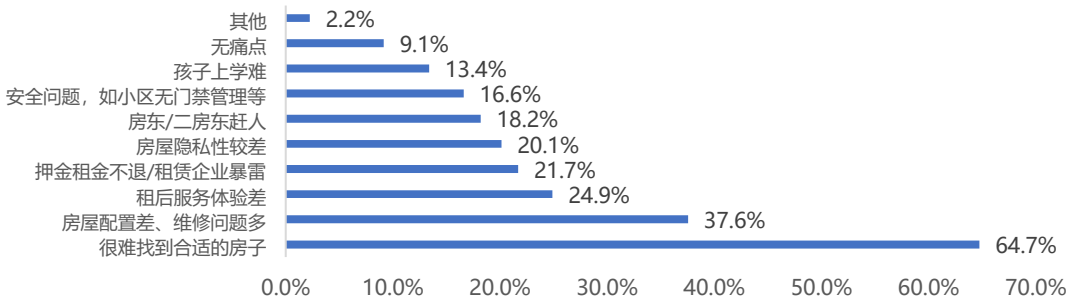


注：N=17365，2024 年 12 月

租客的租住痛点调研反映了租客对房屋维修问题多以及租后服务较差的不满。2024 年最新的租客调研数据显示，租客很难找到合适的房子成为最大的痛点，占比达到 64.7%，该因素综合了租客在租住过程中的多方面体验，“房屋配置差、维修问题多”、

“租后服务体验差”、“押金租金不退/租赁企业暴雷”、“房屋隐私性较差”四项，占比均超过 20%，未来随着各地资金监管政策的完善，押金租金不退/租赁企业暴雷现象将会逐步减少。而其中租客对房屋维修、租后服务以及隐私性的品质需求则更有赖于市场化、专业化的机构的参与。

图 14：2024 年租客当前面临的痛点

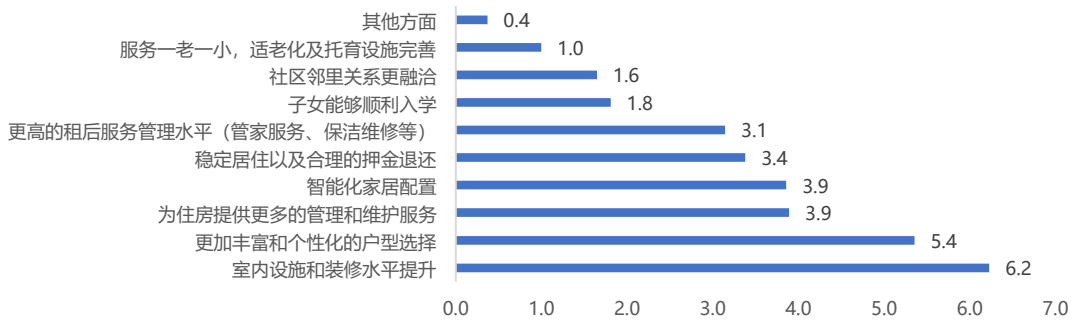


注：N=17365，2024 年 12 月

其次，租客对租住品质的需求越来越强。随着我国人口整体教育水平的提高，新市民、青年人群体中高学历的占比显著增加，高知群体、95 后群体对居住私密性、屋内设备设施、装修品质以及小区环境等的要求更高。2024 年最新的租客调研数据显示，**从长期租房的角度来考虑，租客最为期待更高水平的房屋设备设施、更多样的户型选择、更多的住房管理和维护、智能化的家居配置。**在考虑长期租房的前提下，租客最为期待“室内设施和装修水平提升”、“更加丰富和个性化的户型选择”、“为住房提供更多的管理和维护服务”、“智能化家居配置”。其次是“稳定居住以及合理的押金退还”、“更高的租后服务管理水平”。当前我国住宅正

逐步走向老龄化，尤其是一线城市更为显著，租客对于房屋设备设施以及房屋的管理和维护的需求增强，与此同时，在科技快速发展的背景下，租客对于智能化家居更加青睐。在需求的驱动下，为了提升房源的竞争力，个人业主对能提供这些服务的专业化租赁机构的需求也逐步增强。

图 15：2024 年如选择长期租房，租客认为租赁产品/服务需要改善的方面

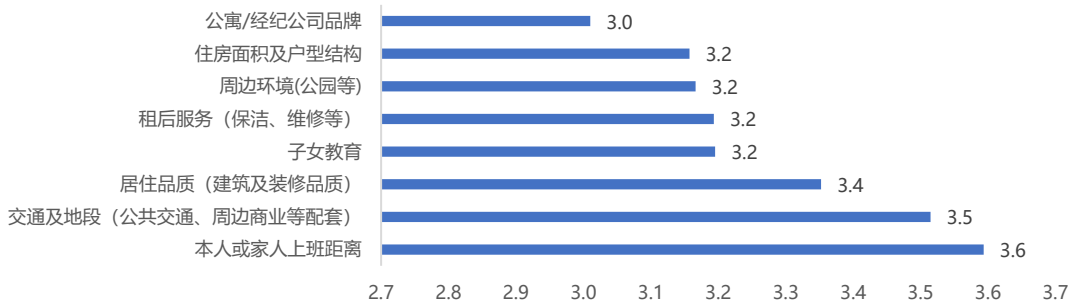


注：N=17365，2024 年 12 月

最后，分散式机构化房源获得更多租客的青睐。分散式居民住宅因其更多样化的选择受租客欢迎，分散式机构化则将减小其在居住条件、租后服务品质上的个人业主方差。相比于购房居住，租赁住房在其居住的灵活性、较低居住成本上具有显著特征，通勤、交通等在租客选择中占有较大的权重，分散式居民住宅因其遍布广泛，可供选择租赁房源更多。2024 年最新的租客调研数据显示，租客在选择租赁住房时看重的因素依次是“本人或家人上班距离”、“交通及地段”以及“居住品质”，除通勤、交通等因素之外居住品质也占据了重要的地位。同时，租后服务与子女教育、

周边环境、住房面积及户型结构权重基本一致，由此来看，未来分散式机构化房源将弥补很多个人业主房源在房屋品质、租后服务方面的劣势。

图 16：2024 年租客租房时各项因素重要性评分



注：N=17365，2024 年 12 月

PBCSF

第三章：住房租赁市场的发展新阶段

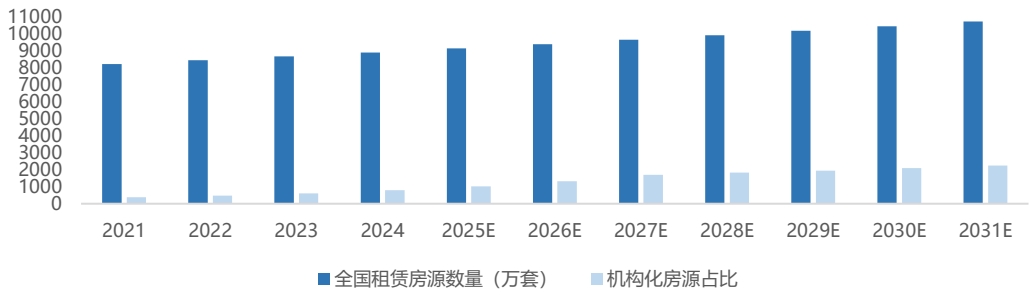
住房租赁行业经过十多年的发展，经历了从萌芽期、快速发展期到短期行业阵痛，再到行业逻辑重构期的转变。2019-2020 年，不少长租公寓企业由于资金链断裂而“爆雷”，其根源是行业进入门槛低，以包租模式运营的租赁企业通过“长收短付”、“租金贷”等抢占大量房源，但缺乏对于自身精细化运营及出房能力的打磨和提升，从而陷入到“规模陷阱”，难以抵抗住房租赁市场突然遇冷带来的风险。2021 年后，随着行业监管和支持政策的发展，租赁房源供应量快速增加，住房租赁行业主流模式迭代，企业经营模式走向“更轻”、“更重”，行业价值回归到如何对消费者好、如何能够提升品效。

（一）大租赁市场：个人租与机构租的客户分层选择

当前，我国个人租赁房源基数远超机构租赁房源。2024 年我国总体租赁住房套数为 9100 万套，其中，个人租赁房源占比超八成。因此，从数量上租客选择个人租赁房源的基数更大、范围更广。换而言之，当前市场上绝大多数的租客依然选择个人租赁房源。

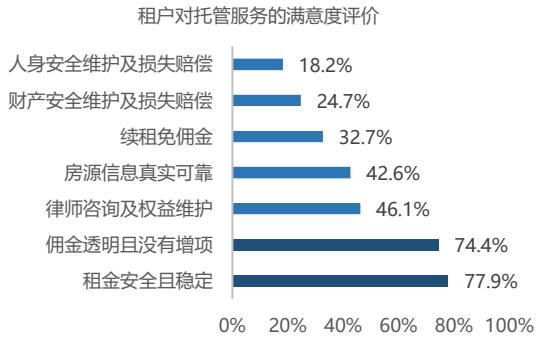
PBCSF

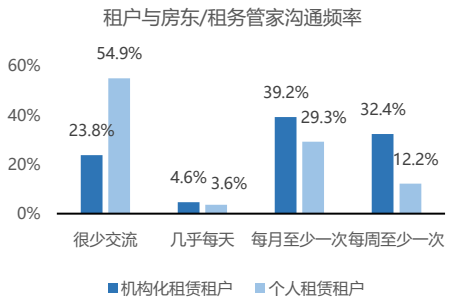
图 17：全国住房租赁房源数量与机构租赁房源占比数量走势预测



从租客需求侧看，机构租赁与个人租赁的客户群体需求不同。调研显示，机构租赁租客往往对品质居住要求更高、更注重便捷舒适。依据此前的调研，租客青睐机构租赁房源的关键因素是“租金安全稳定”和“佣金透明没增项”的承诺，从用户感知来看，机构租赁房源能够在租金安全及佣金透明上提供更加切实的保障。另外，机构化给租户和业主带来更高的租务管理服务响应度。通过比较个人租赁房源、机构租赁房源在租后服务响应度上的差异可以发现，相较于租户和房东，或租户和租赁机构服务人员而言，机构租赁房源的租户同租务管家之间的沟通频率显著高出其他类型。机构租赁为租户和业主带来更高的租务管理服务响应度。

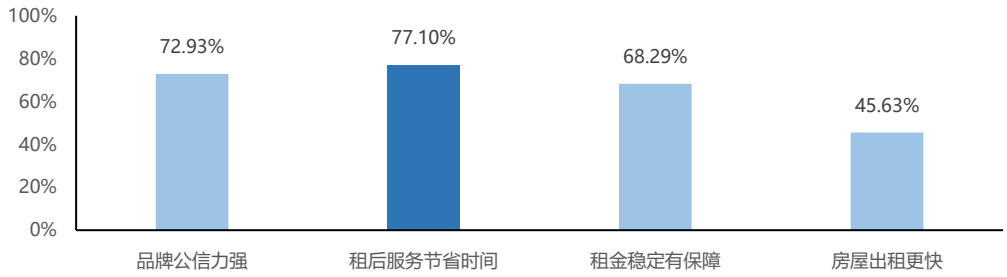
图 18：租户对托管服务的满意度及与房东/租务管家沟通频率





从业主需求侧看，选择房源托管服务的业主更倾向于“节省时间”。将住房交给专业租赁机构运营，能够为个人业主节省租后房屋管理时间，这种省心的服务最能够被业主们所认可。

图 19：业主选择机构租赁的托管服务动机分析



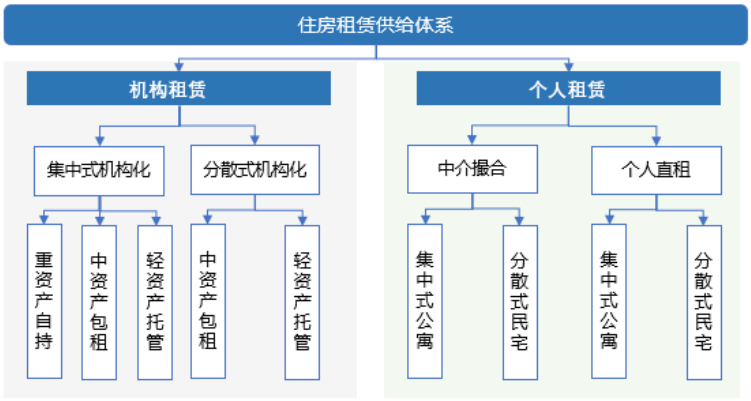
个人租赁与机构租赁为非同质市场下的客户分层选择。数量上看，机构租赁房源占比约为 10%左右，绝大多数业主和租客会通过个人租赁的方式出租和租赁房屋；需求上看，机构化模式能够为租客提供较好的管家服务、便捷的保洁及维修服务，租客与管家有较高的交互频次，并且租后服务能够得到及时响应，机构化模式也能够为业主节省租后房屋管理时间。而个人租赁房源通常没有租后服务，客户选择两类房源的出发点不同。**大租赁时代，多样化的客户需求在机构租赁和个人租赁市场走向分层。**

（二）机构化模式：三类主流经营模式的横向比较

机构化模式按照房屋产权、租赁权以及代理权的差异划分为重资产自持、中资产包租、轻资产托管三类模式。其中轻资产托

管模式是指业主委托专业租赁机构面向租客代为提供专业租赁服务，房屋的租赁收益归业主所有，专业租赁机构获得服务收益。此种模式下，专业租赁机构受产权人（出租人）的委托，代理出租人租赁房屋，业主则保留该房屋的租赁权。集中式机构化方面，集中式公寓采用重资产自持模式占比最高，占比超六成，特别是单体规模超 1000 间的大型租赁社区。分散式机构化方面，随着中资产包租模式的爆雷，轻资产托管模式逐渐替代中资产包租模式成为市场主流，当前占比已超七成。个人租赁则是以分散式民宅为绝对主导的供给，集中式公寓的个人租赁在市场中的占比微乎其微。

图 20：住房租赁供给体系按模式划分



模式分类上，委托管理服务费、招租期收入成为划分经营模式的重要依据。在轻资产托管模式下，租赁经营机构获得房东的委托管理服务费收入，不承担房屋招租期风险，房东获得租客支付的全部租金收入；在中资产包租模式下，租赁经营机构的盈利点在于租客支付的租金与机构支付给房东租金的“租金价差”，

租赁经营机构承担全部房屋招租期风险。在重资产自持模式下，房东作为资产方和运营方，获得全部的租金收入，并承担房屋空置风险。无论哪种模式，租赁经营机构均可以向租客提供租后保洁、维修等服务收取租客服务费。

表 2：当前机构化租赁按经营权限划分的经营模式

模式	模式特征	租赁机构收入	房东收入
轻资产托管模式	房东与机构签订住房租赁**委托管理合同**	按租金比例计算的**房东委托管理服务费、租客服务费**	租客支付的**租金收入**
中资产包租模式	房东与机构签订**租房合同** 机构会对房屋进行**一定程度美化**	租客支付的**租金收入、租客端服务费**	机构支付的**租金收入（往往低于租客支付的租金）**
重资产自持模式	房东作为资产所有方和运营方，**自行持有房屋**并专门用于**出租**	——	**租金收入、租客端服务费**

参与主体上，租赁经纪机构和租赁经营机构成为中介撮合服务和经营服务的载体。在中介撮合模式下，经纪机构主要是为个人业主提供寻找租客、匹配房源、谈判签约服务，经纪机构依托对当地区域市场的专业度为个人业主租金定价、谈判签约、租客筛选等提供专业建议，并组织双方议价、房屋交割。而在分散式民宅轻资产托管模式下，住房租赁经营机构提供的服务贯穿房源筹备、寻找租客、匹配房源、谈判签约、租后服务及租客退租全

流程环节，各环节均为业主配备 24 小时业主专属管家服务、家财及人身安全保障。**在房屋筹备环节**，住房租赁经营机构会为个人业主房源提供智能门锁配置、宽带配置、租前保洁及检修、轻美化等服务，以便缩短房屋去化周期。**在寻找租客、匹配房源、谈判签约环节**，住房租赁经营机构会安排专人根据最新的区域市场情况对房屋进行评估、租金定价、随时进行房屋带看、筛选租客、租金议价、物业交割等。**在租后服务环节**，住房租赁经营机构会负责房屋租金代收与催收、房屋及时维修、房屋定期巡检等，安排 24 小时租客专属管家，及时回应租客需求。**在租客退租环节**，住房租赁经营机构会安排专人办理退租流程，负责与租客物业交割、水电气费清缴等。在住房租赁经营机构的赋能下，个人房东将获得省心的出租服务，同时获得长期稳定的租金收益保障。

图 21：中介撮合与分散式民宅轻资产托管模式企业参与对比

	房源筹备	寻找租客	匹配房源	谈判签约	租后服务	租客退租
中介撮合	—	✓ 提供市场咨询建议，协助租金定价 ✓ 房源信息加工 ✓ 房源信息更新 ✓ 房源信息展示及推广	✓ 客户接待 ✓ 提前与个人房东沟通进行房屋带看 ✓ 提供租客筛选建议	✓ 提供区域市场近期交易信息 ✓ 提供咨询建议 ✓ 组织双方议价 ✓ 组织双方房屋交割 ✓ 租约准备与签约	—	—
分散式民宅托管	✓ 智能门锁配置 ✓ 宽带配置 ✓ 租前检修 ✓ 租前保洁、轻美化 ✓ 提供其他房屋配置建议 ✓ 24小时业主专属管家 ✓ 家财及人身安全保障	✓ 专人负责房屋评估、租金定价 ✓ 房源信息加工 ✓ 房源信息更新 ✓ 房源信息展示及推广 ✓ 24小时业主专属管家 ✓ 家财及人身安全保障	✓ 客户接待 ✓ 随时进行房屋带看 ✓ 租客筛选 ✓ 24小时专属业主管家 ✓ 家财及人身安全保障	✓ 专人负责与租客议价 ✓ 专人负责物业交割 ✓ 租约准备与签约 ✓ 在需要时及时反馈业主租金价格 ✓ 24小时业主专属管家 ✓ 家财及人身安全保障	✓ 24小时租客专属管家 ✓ 房屋租金代收与催收，按月支付业主租金 ✓ 催缴水电气费 ✓ 代缴物业费 ✓ 房屋及时维修 ✓ 房屋定期巡检 ✓ 24小时业主专属管家 ✓ 家财及人身安全保障	✓ 专人负责物业交割 ✓ 水电气费清缴 ✓ 办理房屋退租流程 ✓ 24小时专属管家 ✓ 家财及人身安全保障

模式发展上，分散式房源模式更轻、集中式房源模式更重。对于分散式民宅，随着以蛋壳为代表的分散式中资产包租模式企业的爆雷，在政府的有力监管下，**分散式民宅的经营模式从中资**

产包租向轻资产托管模式进化，以传统二房东吃差价模式改为平进平出的“向效率要红利”的轻资产托管模式，而轻资产托管模式因不吃“租金差价”也获得业主和租客的认可。**重资产自持模式则是以大型租赁社区为代表的集中式项目为主**。这些项目以集体土地建设用地建设、城中村改造、自持型租赁用地新建、产业园区配建以及企事业单位自建租赁住房为主。除了城中村改造外，其他几类模式建成后的房屋纳入保租房管理，解决新市民、青年人租房难的问题。

（三）经营模式向“更轻”和“更重”发展

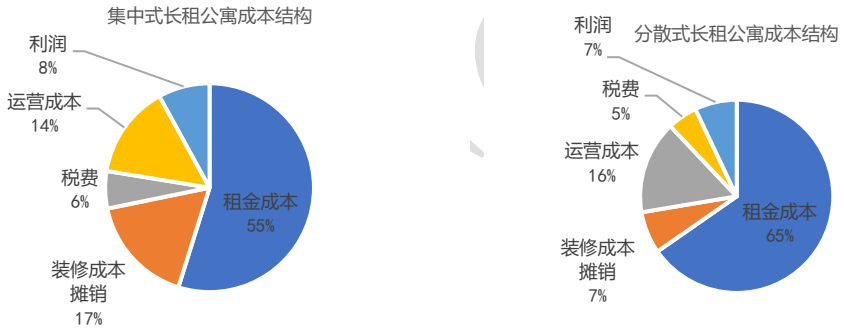
在行业发展的现阶段，租赁机构需要重新审视商业模式，不断迭代，在市场中突围。

首先需要明确的是，住房租赁机构化、专业化运营是发展趋势，核心原因是帮助业主提供专业的管理服务，为租客提供规范的租后服务。

随着市场出清、行业模式分化，中资产包租模式的机构数量显著减少。包租模式的弊端在波动市场下更为突出。首先，包租模式下租金成本占比过高，此前，国内大部分长租公寓采取的都是包租模式，从业主处租赁房源，之后经过装修再出租给租客，租金成本在总成本中占比超过 50%，而装修和运营也需要较高的成本投入。其次，模式的灵活性差，企业在收到房源之后可以获得一定期限的免租期，免租期过后则需要按月或季度给业主缴纳租金。通常长租公寓会与业主签订 3-5 年的租赁合同，在约定期

限之后租金会按比例增长。而在遭遇市场风险和变动的情况下，仍然要按约定缴纳租金。三是精细化运营要求高，长租公寓企业理论上来讲应当“以出定收”，根据出房情况来决定收房速度，将库存维持在健康水平。而部分企业为了拓展规模会相对激进地收房，而出租能力低可能导致空置率较高，现金流原本就岌岌可危，更加难以抵御市场风险。

图 22：中资产包租模式下长租公寓成本结构



轻资产托管模式和重资产自持模式占比逐步提升。租金下行时期，中资产包租模式的风险更大，企业所需要承担的租金支付压力往往更高。在此背景下，分散式租赁机构从中资产包租模式转向模式更灵活的轻资产托管模式，以防止系统性兑付风险的发生；从当前政策视角，鼓励企业自持租赁项目，退出方式上，逐渐探索 REITs 等更多元化的金融退出方式，提升房企等持有物业资产的企业将项目改建为租赁住房项目运营的积极性。因此，一方面，未来的模式将会以分散式轻资产托管模式和集中式的重资产自持模式为主，中资产包租模式逐渐退出历史舞台；另一方面，从机构化的规模上看，腰部企业将逐渐减少。受到市场监管政策

的影响，头部企业以规范化经营来获取更多市场空间和政策扶植力度，而腰部企业的生存空间将逐步受到挤压，加剧了其盈利的难度。中小尾部个人二房东依然会存在于市场，这部分个人二房东由于监管难以触达，长期游离于监管框架之外，尽管多地政策要求个人二房东规范化经营，但短期内难以实现全部合规，依然会存在于市场中。

未来，企业需不断迭代商业模式，向“轻”和“重”两端进化，其中更“轻”的模式发展市场空间更大。住房租赁企业将更加注重自身的专业运营能力建设，满足租客的消费升级需求是其市场的核心竞争力，因此，不论是轻资产托管模式还是重资产自持模式，租赁企业都需要输出专业品牌和服务能力，不断提升市场竞争力。与此同时，将来轻资产托管模式将比重资产自持模式获得更大的市场空间。一方面分散式民宅房源基数大，我国分散式民宅可供应规模在整体租赁房源中占比超过 70%，其机构化的主流模式为轻资产托管模式。另一方面，分散式民宅老旧房源改造需求更强，分散式民宅中相当大比例的房源多为老旧房源，包括每年由新增商品房“住房过滤”转化来的租赁房源，很多存在脏乱差的问题，更需要轻资产托管机构提供品质化租赁产品和服务，来增强租赁房源的竞争力。此外，重资产自持模式对资金实力要求更高，而轻资产托管模式则可以凭借更“轻”的优势获得较快发展。

PBCSF

（四）更轻：从“零和”向“正和”转变的轻资产托管模式

轻资产托管模式推动了服务透明化，机构向服务和效率要红利。当前市场上，分散式民宅轻资产托管模式的典型企业为贝壳省心租。轻资产托管模式的创新之处在于摒弃了传统二房东吃差价模式，取而代之的是平进平出、随行就市以及两端收费模式。当前市场对分散式轻资产托管模式的认可度越来越高，该模式的核心价值主要包括：一是有利于促进整个住房租赁市场租金价格的平稳。该模式下企业依托运营效率（缩短招租期）、服务品质（增值服务）实现盈利，因此企业会更追求高周转和高出租率，而不是更高的租金。二是促进可租赁存量房源释放，优化市场供需关系。该模式下企业可以解决业主普遍存在的“直租废精力、收益不稳定，交给二房东不放心”等痛点，为业主提供租客搜寻、租赁交易、租金收取、租后管理等一系列服务；同时会对住房环境、安全及基本设施进行优化和配备，改善房源质量，并为其提供风险保障。从而更好地满足业主需求，提升业主出租的积极性，进而释放出更多房源。三是有利于促进政府与机构间形成良性的监管生态。该模式可以使得大量私人业主的房源集中到专业的机构运营商手中，政府能够更有针对性地应对住房租赁市场可能出现的一些问题，为行业监管提供便利。

轻资产托管机构可以更有效的解构租赁需求，为租赁双方提供更多品质化租赁服务。轻资产托管机构不吃“租金差价”，业主到手的租金为租客支付的实际租金扣除相应租务费用的金额，

收支透明；因此为了实现机构盈利，轻资产托管机构有较强的驱动力详细拆解、深度挖掘租赁需求，从而持续升级租赁产品和租赁服务。如面向业主，贝壳省心租为业主提供了找房、VR 拍摄、房客匹配、房源维护、智能化升级等多项服务，收益保障、出租保障、房源管理、专业管家及租务代办，都能促进房源出租服务增值，用服务费代替吃“租金差价”，其本质是对服务的拆分收费和费用透明化，业主的接受度更高。面向租客，贝壳省心租代业主向租客提供了管家服务、保洁、维修、安防等服务，提升客户租住体验。

轻资产托管租赁机构盈利有赖于长期经营和规模化发展。对于机构而言，轻资产托管模式既能够帮助业主打理房屋，又不会背负过高的改造成本。可见，不论从运营成本及风险可控性还是机构租赁自身升级迭代的规律来看，以轻资产托管为代表的服务和资管导向型运营模式，有助于推动租赁机构向内用力，注重自身专业运营能力建设，培育以满足业主、租户消费升级需求为基础的核心竞争力，这些机构内功的打磨，需要建立在长期稳定经营的基础之上，同时通过不断扩大房源的规模来降低房源经营的边际成本。未来分散式民宅轻资产托管模式无疑将为更加安全高效地盘活居民自有的分散式租赁房源提供重要抓手。

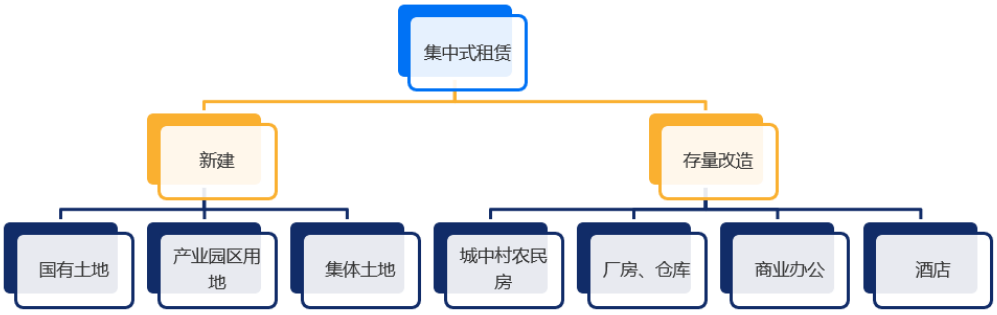
因此，租赁机构向轻资产托管模式的迭代，与用户从过去的“零和”关系转为“正和”关系，轻资产托管模式将成为大租赁时代下的主流模式。租赁机构不再通过单纯追逐租金高溢价与用户争利，而是依托托管路径，将与用户间的租赁中介关系转为租

赁服务关系。如此一来，用户不仅能够从中得到机构化带来的更好的租赁保障与租后服务体验，同时不论是业主还是租户，都能够享受租金稳定性带来的现金流“增值红利”（业主可以通过稳定长租获得更持久的租金回报；租户可以以更加灵活的支付方式减轻租金的集中支付压力）。而转向“向效率要红利”的租赁机构，会更加重视收房标准、出房周期效率、线上成交占比、服务反馈指标等运营指标，通过房源、客源、服务效率与体验之间的动态平衡管理，极力推动收房端和出房端的规模化、高效化，打造一个品质、规模、效率的正循环。

（五）更重：“投融建管退”需要专业运营商促进资产增值

保租房的供给增加了重资产自持模式的运营比例。2021 年国办 22 号文奠定了住房租赁市场“三足鼎立”的供给格局，保租房成为新的供给来源。近几年来看，各地纷纷明确了保租房的主要筹集渠道和建设方式，其中以非居住项目改建、集体土地建设用地建设、企事业单位土地自建、产业园区配套建设以及单列租赁住房用地建设五种方式为主。五种方式的产品类型均为集中式租赁住房（大型租赁社区），这也就意味着，除了部分中资产包租模式外，保租房的供给超过 80%均以重资产自持模式开展，增加了重资产自持模式在城市供给中的比例。依据贝壳研究院统计，随着保租房的增加，重点城市中，重资产自持机构化模式的供给占比超过 10%，优化了城市的租赁房源供给格局。

图 23：集中式租赁住房的主要类型

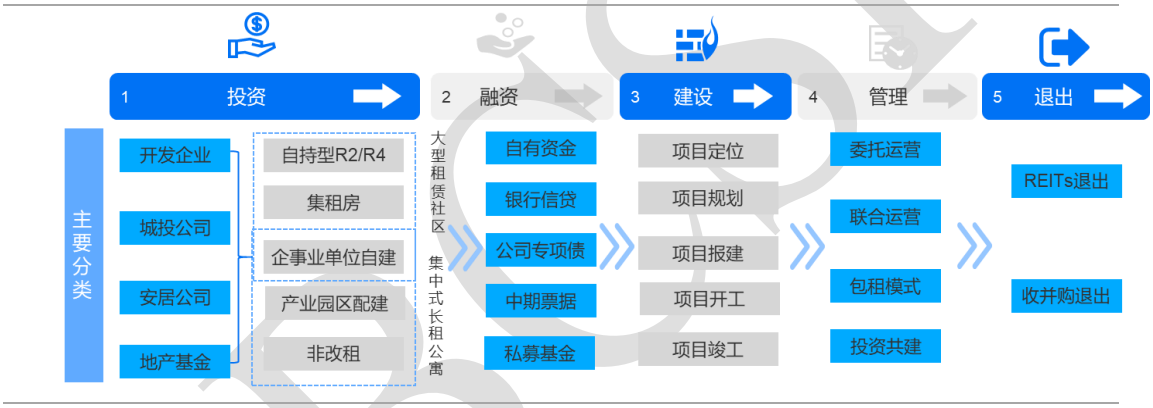


“资产管理+专业运营”成为重资产自持模式实现“投融建管退”闭环的两个核心因素。从“投融建管退”的流程上，开发商、城投公司、安居公司和地产基金通常持有物业资产，开发商系做租赁经营业务，多数成立了自营品牌，如万科泊寓、龙湖冠寓、旭辉领寓等，但城投公司、安居公司或地产私募基金，则往往需要与专业的住房租赁运营商合作，加强项目运营管理，如贝壳新青年公寓、乐乎公寓等品牌，形成了区域标杆项目。合作方式上，资产持有方将项目以委托运营、联合运营或包租方式与运营方进行合作，将项目的日常招租、入住运营、租后服务等全权委托至住房租赁运营方，旨在提升项目的出租率及运营效率，提升租客的租住体验。

REITs 发行、收并购成为两种有效退出渠道。目前资产支持计划如 CMBS、ABS 等的本质是债权性质的金融工具，因此，严格意义上并不能实现项目真正的退出。REITs 发行、企业或物业收并购则成为主要的两种有效退出渠道。REITs 退出机制上，运营商或投资者可以将其持有的长租公寓物业注入 REITs，并通过

REITs 的上市或以私募方式实现资本退出；收并购合作上，通过与其他企业合作实现退出，涉及股权转让、资产置换、战略合作等多种形式，旨在实现资源优化配置和协同效应。无论是 REITs 退出还是收并购退出，核心关键都在于资产通过运营形成稳定的经营现金流。因此，需要资产方与专业运营方合作，促进资产增值，实现退出。

图 24：重资产自持模式的主要运作流程



PBCSF

第四章：中国住房租赁政策体系

自 2015 年发展至今，住房租赁政策在行业监管、政策支持、规范管理等方面持续完善。2021 年国办 22 号文发布之后，中央及地方针对保租房的土地、金融、财政等支持及管理细则加快出台，2024 年《中共中央关于进一步全面深化改革推进中国式现代化的决定》提出“加快建立租购并举的住房制度，加快构建房地产发展新模式。加大保障性住房建设和供给，满足工薪群体刚性住房需求。”随着 2024 年各项住房租赁政策的推出，以旧换新、收购存量房、城中村改造成为保租房筹集的重要方式。2025 年 7 月，国务院总理李强签署国务院令，公布《住房租赁条例》正式发布，自 2025 年 9 月 15 日起实施，成为行业的里程碑事件。政府政策从租赁立法到资金监管、主体信用管理等不断完善住房租赁监管体系。租赁住房 REITs 不断扩容提质，为市场企业退出提供了更加全面的选择，通过支持公积金提取政策提高新市民、青年人的租金支付能力。

（一）国家层面租赁立法正式出台

《住房租赁条例》作为首部住房租赁行业层面的行政法规，成为我国住房租赁市场发展的里程碑事件。《条例》的出台为住房租赁行业规范化、高质量发展营造了基础性法律环境。为租赁双方合法权益的保护提供专门法律依据，也将促进更多地方租房租赁专门立法推出，将进一步促进我国住房租赁市场高质量发展。

在市场培育和发展层面，一是在政府引导下，发挥住房租赁市场的主导作用，在总则中明确提出“坚持市场主导与政府引导相结合”。二是多渠道增加市场化和保障性住房租赁房源供应，提出“鼓励居民家庭将自有房源用于租赁，支持企业盘活改造老旧厂房、商业办公用房、自持商品住房等用于租赁，多渠道增加租赁住房供给。”三是支持稳定租赁关系的建立以及承租人享有与购房人同等的公共服务的权利，明确“鼓励出租人和承租人依法建立稳定的住房租赁关系，推动租购住房在享受公共服务上具有同等权利。”

在市场监管和规范层面，《条例》从租赁出租和承租、住房租赁企业和经纪机构监管等方面对住房租赁市场的主体行为进行了规范和约束，能有效规范市场秩序，推动住房租赁市场监管制度化。《条例》规范和监管的范围包括房源出租标准规范、合同实名签订、押金按约扣减等，明确非居住空间“不得单独出租用于居住”。《条例》明确住房租赁企业定义，并将从事转租经营的经营规模达到规定标准的自然人纳入住房租赁企业监管，同时建立住房租赁企业登记制度、开业报送制度，要求企业“经营范围应当使用‘住房租赁’的表述”，建立住房租赁档案，健全住房租赁信息查验等内部管理制度，严禁发布虚假或者误导性信息等。转租经营的企业按规定设立住房租赁资金监管账户并公示，《条例》还制定了相应的奖惩措施，明确了市场主体机构及从业人员在租行为的“红线”。

《条例》明确了住房租赁的民生性和战略性定位。其出台完

善了住房租赁行业的基础性法律制度，为行业机构提供更透明、稳定的制度环境，将推动住房租赁市场的健康发展。

（二）地方监管体系不断完善

我国住房租赁行业监管体系主要分为三个层面，一是住房租赁专门立法；二是行业各类主体的监管，包括住房租赁企业、从业人员等；三是各类主体经营行为的监管，包括资金监管、安全管理等。其中住房租赁专门立法会对后两者提供法律层面的监管依据。近年来我国针对住房租赁的监管政策陆续推出，尤其是在此前企业集中“爆雷”之后，相关政府部门对住房租赁行业的监管逐步完善。

租赁专门立法城市范围扩大，武汉、郑州租赁立法正式落地。为了保障住房租赁市场各主体的权益，在 2020 年住房和城乡建设部公布《住房租赁条例（征求意见稿）》，在此之后地方住房租赁专门立法进展加快，2022-2023 年《北京市住房租赁条例》、《上海市住房租赁条例》陆续出台并实施，2024 年《武汉市住房租赁条例》出台并实施，成为全国副省级城市首部规范和发展住房租赁市场的地方性法规，之后《郑州市住房租赁管理条例》出台，于 2025 年元旦正式实施。地方性住房租赁条例的推出旨在推动形成管理有序、服务规范、租赁关系稳定的住房租赁体系。条例对租赁住房应符合的要求、租赁当事人的权利义务等内容作出明确规定，并加强了对住房租赁企业和房地产经纪机构的监管。除此之外，深圳、广州、青岛等多个城市也将住房租赁条例提上日

程，旨在推动城市住房租赁市场健康发展。

企业主体信用评级定期披露，住房租赁从业人员职业化纳入日程。从企业主体层面来看，西安、广州、武汉、杭州等多地就住房租赁机构信用体系建设发布了相关政策和风险预警名单，从而规范主体信用管理。以《杭州市住房租赁企业信用信息管理办法（试行）》为例，杭州构建了覆盖基础信息、信用信息和公共信用评价信息等的全方位指标体系。北京、合肥等则对住房租赁信用主体名单进行定期披露，以促进企业规范经营。从从业人员层面来看，行业协会及上海、济南等发布了关于住房租赁员从业的相关规定，将推动其职业化水平和社会认同感的提升。2024 年由人力资源和社会保障部联合相关部门发布的文件中，“住房租赁员”首次被纳入国家职业分类大典，成为住房租赁行业发展的重要里程碑事件，中房学则于 2023 年发布了《电子证照规范—房地产经纪专业人员登记证书》。未来住房租赁从业人员也将从良莠不齐的无门槛执业逐渐发展为有序高效的标准化作业流程，推动行业健康向好发展。

城市层面，资金监管逐渐落到实处。为了保障租客的租金安全，2021 年住房和城乡建设部等六部门发布《关于加强轻资产住房租赁企业监管的意见》，明确提出住房租赁企业设立住房租赁资金监管账户的要求。近年来，北京、上海、广州、深圳、杭州等各地陆续发布了租金监管文件，如杭州早在 2019 年便发布了《杭州市住房租赁资金监管办法（试行）》，2024 年北京、广州陆续发布租赁租金监管文件，并推动系统上线，北京在文件中首次

明确将住房租赁租金纳入监管，对于单次收取超过 3 个月租金的住房租赁企业，需要将租金存入第三方专用账户，且该账户对租客透明可查。

安全管理各类文件出台，保障租客租住安全。住房租赁由于其民生特性，涉及人口流动性高，管理难度较大，容易发生安全事故风险等特点。2024 年宁波通过了《出租房安全管理条例》，明确了适用范围和管理职责，并对出租房消防安全管理、租赁和治安安全管理以及禁止行为情形进行了规定。沈阳落地实施《租赁房屋治安管理规定》，明确出租房屋的建筑、消防设备、出入口和通道等，应当符合消防安全和治安管理规定，北京则公布了违反出租房治安的六类情形，并将持续加大对出租房安全隐患的排查整治力度，督促出租人落实主体责任。

（三）保租房建设运营供给加速

2021 年中央国办 22 号文发布之后，多地出台针对保租房相关配套政策，2024 年全国重点城市推出保租房细则相关政策超 60 余次，涉及以旧换新、城中村改造、非改租、金融支持、税费减免、运营管理等多方面。其中广州、深圳、济南等推进城中村改造为保租房，深圳率先放宽了非改租的改建申请条件。

以旧换新、存量房收购政策取得显著进展。2024 年 5 月央行发布“将设立保障性住房再贷款 3000 亿元”，将租赁住房贷款支持计划并入保障性住房再贷款政策中管理，“支持地方国有企业以合理价格收购已建成未出售商品房，用作配售型或配租型保

障性住房”。郑州、南京、武汉、上海等多个城市均出台“以旧换新”政策，鼓励符合条件的企业收购换购家庭的旧有住房，可用于市场化租赁住房、保租房等，虽然具体政策细节和执行方式略有差异，但都对市场起到了多重效果，一方面促进了购房市场需求释放，激活房地产交易市场，另一方面，增加了租赁住房特别是保租房的房源供给。深圳、长沙、武汉等多地启动收购已建成未出售商品房用作保障性住房项目。以福州为例，2023 年底出台细则明确批量收购存量住房作为保租房，根据 2024 年 8 月政府公布信息，福州已经累计收购超 9000 套商品房转为保租房。

保租房管理基础配套政策日趋完善。保租房的基础配套政策包括但不限于供应与准入门槛、项目认定、申请方式、使用管理、租金管理、配租规则等。杭州在 2023 年便形成了保租房“1+5”政策，其中“1”是指《杭州市关于加快发展保障性租赁住房实施方案》；“5”是指保租房项目认定、租赁管理、租金管理、民用水电气、免收城市基础设施配套费等。2024 年有近 20 个城市发布了保租房管理的细则政策。如济南将保租房分为“定向出租”和“面向社会出租”两种类型，规定了保租房的租金标准及 5%以下的涨幅。

（四）租赁住房 REITs 扩容提质

2021 年国家发改委明确将保租房纳入 REITs 的基础设施范畴，2022 年住房租赁 REITs 实现突破性发展，当年三只保租房 REITs 实现上市，打通住房租赁项目在 REITs 层面的“投融建管

退”的资金闭环，此后在政府的支持下，各地企业积极筹备发行住房租赁 REITs，住房租赁 REITs 得到了快速发展。

租赁住房 RETITs 的常态化发行，将市场化租赁住房项目纳入底层资产范围内。2021 年 6 月，国家发展和改革委员会发布《关于进一步做好基础设施领域不动产投资信托基金（REITs）试点工作的通知》，首次正式提出将保租房纳入可发行基础设施 REITs 的范畴。2024 年 7 月，国家发改委发布《国家发展改革委关于全面推动基础设施领域不动产投资信托基金（REITs）项目常态化发行的通知》(以下简称“通知”),标志我国基础设施 REITs 从试点阶段正式进入常态化发行的新阶段。通知将租赁住房 REITs 的底层资产类型划分出四大类型，分别为各直辖市及人口净流入大城市的保租房项目，公共租赁住房项目，由专业机构自持、不分拆单独出售且长期用于出租的市场化租赁住房项目，以及专门为园区入驻企业提供配套服务的租赁住房项目，进一步丰富了底层资产的多样性，为市场提供了更加全面的选择。上交所则出台了发行保租房 REITs 的指引性文件，将加快推动保租房 REITs 的常态化发行。在城市层面，深圳、天津等发布政策支持扩大包括保障性租赁在内的 REITs 储备规模，或加强 REITs 发行主体培育等。

在中央和地方的政策支持下，保租房 REITs 发行总规模已近百亿。2022 年国内四只保租房 REITs 上市，2024 年国泰君安城投宽庭保租房 REIT、招商蛇口租赁住房 REIT 均正式挂牌上市。截至 2024 年底，我国租赁住房 REITs 累计发行总规模已达

95.5 亿元。目前各类租赁企业尤其是地方国企平台公司均在推进“首发”筹备工作，与此同时，多只已上市的保租房 REITs 在稳定的收益基础下也积极启动“扩募”工作。保租房 REITs 的扩募标志着更多优质底层资产可以实现退出。此外，多样化的投资组合也有助于降低特定项目或区域所带来的风险，同时，更多优质的底层资产加入也能提高 RIETs 交易市场的活跃度。

表 3：截至 2024 年已上市保租房 REITs 清单

REITs 名称	上市时间	资金规模	底层资产	总建筑面积（平方米）	总套数
红土深圳安居 REIT	2022 年 8 月 31 日	12.42 亿	深圳市福田区安居百泉阁、罗湖区安居锦园、大鹏新区保利香槟苑和坪山区凤凰公馆	15.7 万	1830 套
中金厦门安居 REIT	2022 年 8 月 31 日	13.00 亿	厦门市集美区园博公寓和珩琦公寓	19.9 万	4655 套
华夏北京保障房 REIT	2022 年 8 月 31 日	12.55 亿	北京市海淀区文龙家园和朝阳区熙悦尚郡	11.3 万	2168 套
华夏华润有巢 REIT	2022 年 12 月 9 日	12.09 亿	上海市松江区有巢泗泾项目、有巢东部经开区项目	12.1 万	2612 套
国泰君安城投宽庭保租房 REIT	2024 年 1 月 12 日	30.50 亿	上海市杨浦区江湾社区、光华社区项目	16.5 万	2953 套
招商蛇口租赁住房 REIT	2024 年 10 月 23 日	13.64 亿	深圳市南山区太子湾项目、林下项目	6.5 万	927 套

PBCSF

（五）公积金租房支持力度加码

为了提高新市民、青年人的租金支付能力，2022 年 5 月住房和城乡建设部、财政部、人民银行颁布了《关于实施住房公积金阶段性支持政策的通知》，明确：“合理提高住房公积金提取额度，实现更多业务网上办、掌上办、指尖办。”此后各地陆续优化租房提取公积金支持政策，成为对新市民、青年人租房提供金融支持的重要方式。

公积金政策优化方向包括提高提取额度、按月划转、优化租购衔接、直付房租、与租赁机构合作“免押金”、简化申请材料及加大公积金提取政策宣传力度等方式。依据贝壳研究院此前关于新市民租房提取公积金的一项调研，租客提取公积金比例较低的核心原因主要有政策知晓度比较低、影响贷款额度、额度低对租金支付帮助有限三方面。多地针对这些原因进行政策优化，其中，南京、成都等提高公积金提取额度，北京、上海、合肥等推进公积金租房提取按月划转/按月提取，青岛优化调整住房公积金租赁提取政策，除了提高提取额度外，还强化“租购衔接”政策，明确“申贷时点一年内的租赁提取金额均可纳入贷款额度计算”。济南、南京、厦门等开启“公积金直付房租”模式，其中南京办理此业务的公积金缴存人还将享受免押金、租金折扣等优惠政策。海南提出无自有住房的缴存人申办租房提取业务，实行“零材料”智能审批。

PBCSF

第五章：国外住房租赁市场镜鉴

从国际经验来看，美国和英国的租赁住房专业运营管理服务发展较为成熟。美国住房租赁市场的提供托管/资管服务的公司或托管/资管经理、英国住房租赁市场上的提供委托管理服务的公司或托管/资管经理，均采用的是轻资产托管模式。从机构化比例来看，美国和英国均有超过一半的业主使用托管/资管服务，其中美国为 52.7%、英国为 51.2%。从收费标准来看，英国托管/资管服务收费标准更高。美国租赁经纪业务通常收取 1 个月的租金作为中介费，而后期的管理服务费一般是 8%-12%的租金或托管/资管管理经理设定的一个固定费用。英国房屋出租收取 3-4 周或整个月的租金作为佣金，租金收取服务通常收费为 5%租金，全面托管/资管服务通常需要收取 10%-15%的租金，并且除了管理服务费之外，还可能存在着众多的增项费用。

（一） 机构化模式特征：托管/资管模式成为主流

1.美国租赁机构化特征：个人业主房源使用托管/资管服务比例超过 20%

从美国租赁房源的供应来看，机构持有的房源比例呈现增加趋势。美国租赁金融调查数据显示，2021 年个人业主提供的房源占比为 36.8%，相比于 2015 年减少了 11.5 个百分点。由有限合伙或有限责任公司/合伙企业、房企、信托、REITs 等专业管理机构运营的租赁房源占比达到 48.6%。

PBCSF

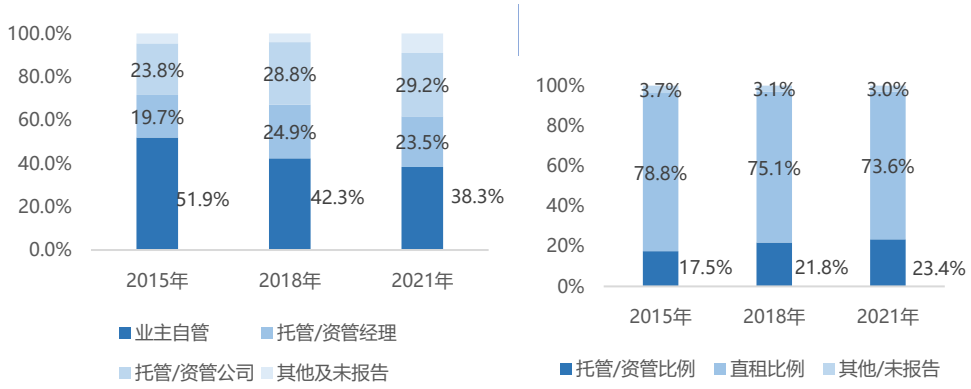
表 4：租赁房源不同产权的分布情况

	2015 年	2018 年	2021 年
个人业主	48.3%	41.2%	36.8%
LLP, LP or LLC/一般合伙人	37.9%	39.8%	42.5%
不动产信托	2.6%	2.5%	2.0%
共同租户/住房合作社	1.1%	0.5%	1.1%
房地产企业	1.2%	2.8%	2.6%
房地产信托（**REIT**）	1.3%	2.3%	1.5%
非盈利组织	2.9%	2.9%	2.6%
其他及未公布	4.7%	7.9%	10.9%

从美国租赁房源的日常运营来看，多半租赁房源是委托专门托管/资管经理、托管/资管公司管理的，个人业主房源使用托管/资管服务的比例超过 20%。美国租赁金融调查数据显示，2021 年，有 52.7%的租赁房源是由托管/资管经理（业主直接雇佣资管经理）、托管/资管公司（业主与公司签订托管合同）管理的。相比于 2015 年，由托管/资管经理、托管/资管公司管理的租赁房源比例提升了 9.2 个百分点。**从个人业主房源来看，2021 年个人业主使用托管/资管服务的房源比例达到 23.4%，比 2015 年提升了 5.9 个百分点，呈现显著的提升趋势。**

PBCSF

图 25：美国租赁住房运营方构成（左）、个人业主房源运营方构成（右）

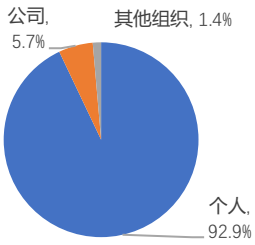


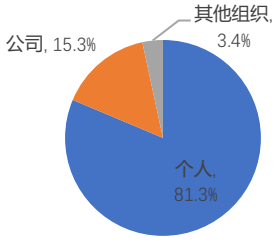
2.英国租赁机构化特征：私人房东使用托管/资管服务占比保持在一半左右

英国私人租赁房源占比超过一半，且以个人房源为主。根据《2023-2024 英国住房调查》报告，仅从整体租赁房源结构来看，私人租赁房源[6]占比达到 53.9%。英国的私人租赁住房大部分都掌握在个人业主手中。根据英国私人房东调查报告，2024 年私人租赁业主当中 92.9%为个人业主，这些业主掌握了 81.3%的私人租赁住房。

图 26：英国租赁业主类型（左）及租赁房源数量（右）分布

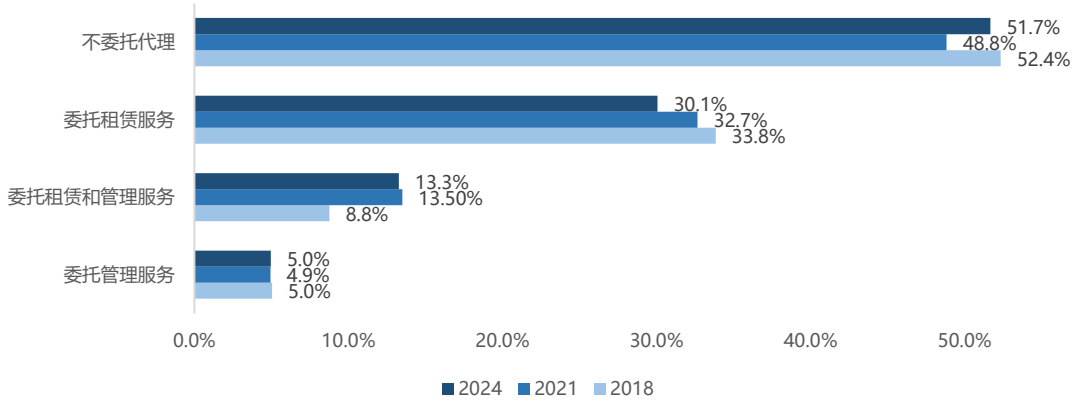
[6] 包括私营企业和个人业主持有的住房，相对于社会化租赁住房





近年来，私人房东使用托管/资管服务的占比保持在一半左右，2024 年同时使用委托出租和管理服务的占比超过 10%。根据英国私人租赁调查报告，2024 年这些私人租赁住房的业主中，有 48.3%的业主使用托管/资管服务，2018 年、2021 年该占比分别为 47.6%、51.1%，呈现出一定的波动，不过均保持在 50%左右。2024 年有 30.1%的业主仅使用委托出租服务，13.3%的业主同时使用委托出租和管理服务，剩余 5.0%的业主仅使用委托管理服务。相比于 2018 年，2021 和 2024 年同时使用委托出租和管理服务的业主占比显著提高，均超过 13%。

图 27：英国租赁业主使用委托代理服务的情况



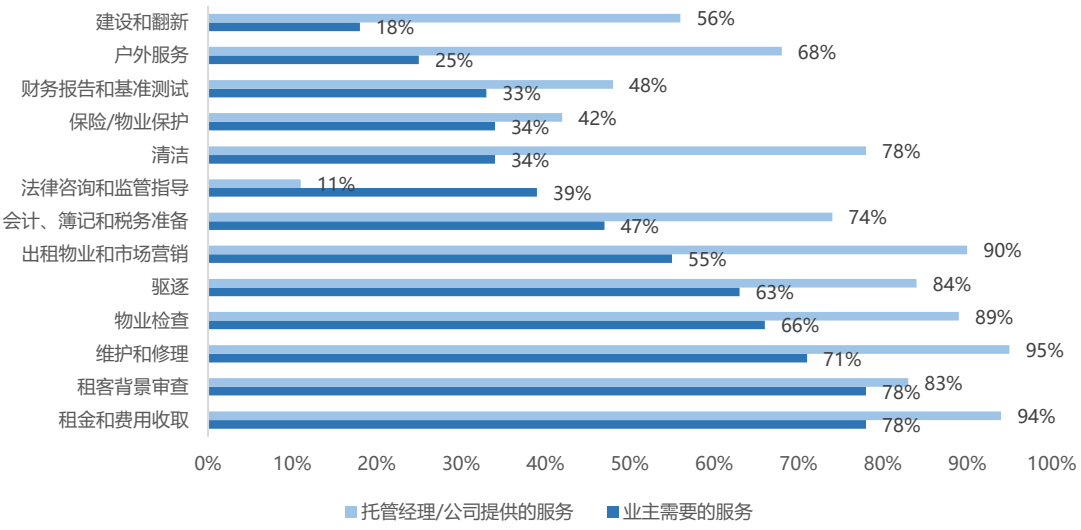
（二）机构化服务模式：业客两端服务收费透明化

1.美国房屋托管服务主要收取佣金和委托管理费

美国提供住房托管服务的包括经纪公司和专门的资产管理公司。美国的住房托管由房源方将房屋委托给住房管理公司，由其代为出租，并完成租后维修、保洁等管理工作。同时，**资产管理公司以收取经纪佣金和管理费作为收入的主要来源。**美国的管理公司通常将租赁经纪业务和后期的管理维护业务单独收费，租赁经纪业务通常收取 1 个月的租金作为中介费，而后期的管理服务费一般是 8%-12%的租金或物业管理经理设定的一个固定费用。除中介费及管理费用之外，还有可能收取租赁延期费用及维修费用。通常提供的服务和收费并不标准化，需要业主和物业管理经理在签约之前进行约定。

大多数托管经理/公司能够提供与业主需求匹配的服务。美国全国住宅资管经理协会（NARPM）《2025 年物业管理行业报告》最新的调研数据显示，80%以上的托管经理/公司会提供租金和费用收取、租客背景审查、维护和修理、物业检查、驱逐、出租物业和市场营销服务等 6 项服务，与业主最需要的前 6 项服务内容基本重合。其中业主最需要的前三项分别是租金和费用收取、租客背景审查、维护和修理三项。

图 28：业主需要的服务及托管行业提供的服务



2.英国房屋托管服务主要收取佣金、收租服务费或委托管理费

英国的住房托管通常是住房经纪公司完成的。住房经纪公司可以提供三个层面的服务，第一是中介服务，即负责房屋的出租。这项服务通常要收取 3-4 周或整个月的租金作为佣金。第二是租金收取服务，业主可以仅让中介帮忙收取及追缴租金而不使用其他管理服务，这项服务通常收取 5%房租的服务费。第三是全面的托管服务，英国的托管服务收费较高，通常需要收取 10%-15%的租金作为托管服务费。

由于英国的出租流程较为复杂，还需办理一些证书，因此托管机构提供的服务专业性较高，流程较为复杂。下图是英国伦敦最大的住房经纪公司 Foxtons 提供的出租及资产托管的服务内容，主要分为仅委托出租服务、出租和资产管理服务两种模式，其核心差异在于租后管理服务，特别是配置专职资管经理、主动信用

控制、钥匙保管、保洁维修等租后重运营的服务。两种模式均为房东端收费，由于服务内容不同，涉及到的服务收费也存在着较大的差异。如果仅委托出租服务，服务费为 13.2%（含税）。对于出租和资产管理服务，服务费为 20.4%（含税）。如果是 6 个月以内的短期出租（包括强制性管理服务），服务费为 31.2%。

图 29：英国 Foxtons 服务内容及收费情况

	出租（13.2%）	出租和资产管理（20.4%）	
主要服务内容	• 全面营销找到合适租户 • 获取租户 • 租户身份验证 • 出租权指标 • 准备租约 • 租前安全检查 • 安排租前清洁和库存检查（收费） • 收取租金 • Foxtons24/7可用 • 公用事业转让 • 押金索赔谈判、汇编和提交 • 合规建议 • 访问在线问题跟踪器	• 全面营销找到合适租户 • 获取租户 • 租户身份验证 • 出租权指标 • 准备租约 • 租前安全检查 • 安排租前清洁和库存检查（收费） • 收取租金 • Foxtons24/7可用 • 公用事业转让 • 押金索赔谈判、汇编和提交 • 合规建议 • 访问在线问题跟踪器	• 专职物业经理 • 主动信用控制 • 钥匙保管服务 • 安排支付支出 • 安排保洁、维修和保养 • 访问经过审查的承包商 • 24小时应急承包商 • 物业检查 • 管理退房流程 • 地方当局许可证申请支持

此外，Foxtons 又将服务拆分成细分选项，房东可按照需要来选择某一项服务来单独付费。对于租客端，需要支付房屋押金。其他还有涉及到租约变更、催缴租金等情况下的费用，Foxtons 做了特定情景下的收费单列，明确了租客的费用支出成本项目。

图 30：房东端及租客端费用明细

房东端费用明细				租客端费用明细	
类别	费用	类别	费用	类别	费用
租赁协议	/	能源绩效证书	150英镑	押金	/
长租	450英镑	灭火毯	20英镑	长租押金	相当于5周的租金
短租	225英镑	气体安全证书	150英镑	短租押金	700英镑或相当于1周的租金（以较高者为准）
反洗钱和身份检查费用	30英镑	非居民房东的HMRC申请表	每人145英镑	其他费用	
附加财产检查	100英镑	国际/当日银行转账	9英镑	在现有租约内应承租人的要求更改合同、更新、修改或更换住户	50英镑
BACS/CHAPS跟踪	20英镑	便携式电器测试	150英镑	如果租金预期超过14天，则拖欠租金的违约费用	比英格兰银行基准率高3%
一氧化碳报警器安装	75英镑	烟雾报警器安装	75英镑外加每个20英镑	丢失钥匙或其他相应安全设备的默认费用	实际更换成本
燃气和便携式社会组合测试	204英镑	烟雾和一氧化碳测试（租赁开始时）	60英镑	租客的非担保短期租赁/非租客正的费用	每人250英镑
存款保障登记	50英镑	租金保证服务	每处房产3.6%	/	/

（三）模式比较：英美住房租赁整体托管费用超过 15%

托管公司针对个人业主的服务及收费模式的对比可以拆分为招租期、招租期和托管期，其中招租期是房源尚未出租给租客的期间；招租期是指托管公司开始对房源进行市场营销，并进行租客带看、租客筛选的期间，招租期包含招租期；托管期是指租客签约之后，托管公司对房屋及租约进行管理的期间。

在招租期，业主承担房屋招租期并获得出租后的全部收入是大趋势。当前美国和英国托管模式下均为业主承担房屋招租期，出租后租金也全部归业主。此前的国内的包租模式下，机构会设置一定的免租期，在免租期内房屋招租期的风险由租赁企业承担，免租期的租金的收入则也归为租赁企业的收入。当前国内托管模式与美国和英国模式类似，业主承担全部房屋招租期，房源出租后业主获得全部的租金收入。

在招租期，国内招租成功不收取佣金，英国和美国业主需要支付 1 个月或 3-4 周租金作为佣金。在招租期国内外托管公司提

供的服务相类似，其中包括市场营销、房屋管理、租客筛选以及租约准备等，其中市场营销主要是房源挂牌展示、租客带看、房源推广等，房屋管理包括定期房屋检查、日常保洁等。在国内托管模式下，为了提高出房效率，机构会对房源进行智能锁配置、宽带配置等基础的优化，增强对租客的吸引力。在招租期的设定上，美国和英国并未设置明确的招租期，国内企业则承诺 30-45 天招租成功，若未招租成功则赔付业主 0.5 个月租金，招租成功则直接进入托管期。

托管期方面，托管服务费主要采取按年租金的的一定费率收取。在托管期内，国内外提供的服务内容类似，包括管家服务或专职资管经理服务、租金代收、房屋维修、保洁等，美国和英国的租客保险需要租客额外单独购买，国内部分企业会为业主提供家财及人身安全保障。从收费标准来看，英国托管费用相对较高，全面托管模式下，收取 10%-15%的年租金，美国则收取 8%-12%的年租金或固定费用；国内分为两种，一种是收取 3-5 天租金/月，有些会额外收取 960 元/年维修基金，另一种是收取 8%的资产托管费，还会针对 20%的年租金进行分成。

综合对比来看，国内整体托管费率相比于美国和英国较低。国内托管模式下，企业面向业主端总体收入以托管服务费为主，国内企业的托管费率为 10%-18%。假设 1 年招租一次，美国托管模式下，年租金费率为 16.3%-20.3%，英国托管模式下，年租金费率为 15.6%-23.3%。

图 31：国内外面向业主托管服务及收费对比

/		国内托管	美国托管	英国托管
空置期	收费	✓ 业主承担全部或部分空置 ✓ 无收费，或部分租金分成	✓ 业主承担空置 ✓ 只要对外出租，业主获全部租金	✓ 业主承担空置 ✓ 只要对外出租，业主获全部租金
	服务	企业参与后服务同招租期	企业参与后服务同招租期	企业参与后服务同招租期
招租期	收费	✓ 期限设定30-60天 ✓ 招租成功免佣金，失败赔付一定的违约金	✓ 无期限设定 ✓ 招租成功1个月租金作为佣金	✓ 无期限设定 ✓ 招租成功3-4周或1个月的租金作为佣金
	服务	• 市场营销 • 房屋检查 • 租客筛选 • 租约准备 • 房屋保洁 • ……	• 市场营销 • 租约准备 • 租客背景审查 • 税务准备 • 物业检查 • ……	• 市场营销 • 安排保洁 • 租客身份验证 • 租约准备 • 物业检查 • ……
托管期	收费	✓ 3-5天租金/月，部分额外收取维修基金	✓ 8%-12%的租金 ✓ 物业管理经理设定的一个固定托管费用	✓ 仅帮忙收取及追缴租金，收取5%租金 ✓ 全面托管服务，收取10%-15%的租金
	服务	• 智能锁配置 • 房屋维修 • 管家服务 • 家财及人身保障 • 租金代收 • 租客沟通 • 租务代办 • ……	• 专职物业经理 • 租客沟通 • 租金和费用收取 • 房屋清洁 • 房屋维护和修理 • ……	• 专职物业经理 • 租客沟通 • 钥匙保管 • 管理退房 • 安排保洁、维修 • ……
企业收入		10%-18%的年租金 （综合考虑部分额外收取维修基金的情况）	16.3%-20.3%的年租金 （假设1年招租1次，按比例收托管费）	15.6%-23.3%的年租金 （假设1年招租1次、按全托管模式收托管费）

第六章　我国住房租赁市场未来发展趋势

随着社会经济的发展，租客对于租住“好房子”的期待是满足较长时间的“安居”生活，不再是“临时性”住房。在品质租住需求升级的大趋势下，住房租赁企业模式升级，企业核心能力将回归“人和管理”，围绕以消费者为中心的逻辑，通过为市场提供多元化的、高品质、多层次的租赁住房产品和服务，来满足租客对居住安全与舒适度的基本追求。未来行业标准体系完善，也将为行业的发展提供有效指引，住房租赁企业也将依托科技渗透、服务差异化以及标准体系优化来赢得租客、业主的青睐。

（一）品质租住需求升级

随着更多 95 后、00 后进入住房租赁市场，消费群体观念革新，特别是年轻人对便捷、安全、租房隐私性的偏好加强，当前市场上的租客对租赁住房的需求已经从基本刚需升级到品质租住，从以前的“有房租”到现在的“租好房”转变。租赁住房不仅仅是为租客提供一个栖身之所，更需要符合租客对于生活品质和审美方式的新要求。因此，市场现存的老破小以及服务品质较差的房源已经难以满足租客需求。未来，租房品质的升级将体现在几个方面：一是住房品质化，租赁住房从客户需求出发，推出更加多元化、精细化的租赁住房，不再是以前单一的民宅商品房，从一张床的“蓝领宿舍”需求到“一间房”、“一套房”的集中式长租公寓或大型租赁社区，租客对住房的品质选择更多；二是服务品质化，越来越多的租客青睐有服务的机构化房源。从房源获取、撮合交易到入住后的租后服务及管家服务，租客需要更标准化的服务；三是装修配置品质化，大部分分散式租赁住房属于老旧小区，室内装修差、影响居住体验。租客对高品质装修以及室内家具设施设备配置的要求日益迫切，选用高品质的装修建材和家具能够有效提升租客对居住环境的舒适度和满意度。

市场竞争的加剧使得租赁机构更加注重服务品质和用户体验的提升，通过提供更丰富、更个性化的租赁产品和更便捷、更

贴心的服务来吸引和留住用户。左海集团积极响应“好房子”理念，围绕“安全至上”，从房屋安全、环境安全、人身安全、资金安全、社交安全、心理健康等多个维度对保租房进行品质探索。如在房屋安全上，确保房屋结构稳固，设计遵循国家标准，采用高质量建材，进行严格的施工监管与验收；同时引入贝壳找房为其提供租后服务体系，搭建统一的标准化租务整备和租后维修保洁等服务为租后客户提供更满意的服务，确保房屋全方位安全和安心。国内中高端市场的公寓品牌 Quest 提供覆盖单间至三居等多元户型的租住选择，并针对细分人群推出无障碍房、亲子房、联通房等创新户型；在传统租后服务的基础上，公寓拓展了针对商务住客和家庭住客的定制化服务，如会议室租赁服务、家庭聚会布置等。品质租房日趋成为主流的城市居住解决方式，家庭式、改善型、稳定居住的租房需求增长，产品需求走向多元。

（二）租赁机构回归价值中枢

租赁机构的核心能力将回归人和管理。在房源稀缺的卖方市场逻辑中，大量租赁机构曾通过争夺房源、快速实现规模化来获得资本市场的认可，这种环境下，人和管理的价值被忽视，房源是价值之王。市场发展至今，随着供应竞争的加剧，行业发展逻辑从以房源为中心转向以满足消费者的需求为中心，租客的需求不再是租到房，而是租到合适的房，房东的诉求也从谁能租得更高变成谁能更快地租出去，这个时候租赁托管机构的价值就更集中地体现在找到符合消费者需求的好房、通过对匹配和带看的管

理快速出房，能够甄别房源的专业管家、有效的匹配和带看管理成为价值之王。

更灵活和低风险的轻资产托管模式成为经营模式的主流方向。随着住房租赁市场的变化调整，传统赚取租金差价的商业模式长期将难以为继，为避免出现大规模的机构规模回退风险，长租机构积极寻求商业模式优化与转型，进一步提高企业经营的稳定性与抗风险能力，轻资产托管模式将成为下一阶段行业发展的主要趋势，一是舍弃“租金差”,提高出房效率，二是减少租金刚性兑付，收益与风险与房东共担，代为业主提供专业服务。从国际经验发展来看，在租金长期下行期，日本租赁管理企业选择将空置担保的商业模式转变为轻担保模式。2008 年之后日本租金进入长期下跌周期，传统招租期租赁住宅管理公司进行租金刚性兑付的商业模式面临持续亏损的问题，在这种背景下企业一方面在选择租赁房源上更加谨慎，另一方面在商业模式上，开始寻找减少招租期刚性兑付的新模式。三是与业主签订出租保证协议，降低出租的不确定性。为了避免重新陷入管理的“规模陷阱”、降低房屋未来出租风险的不确定性，企业在收房时与业主签订出租保证协议，预先支付业主出租保证金，同时约定一个寻租期，寻租期内顺利出租则房屋管理合同继续履行，若寻租期内企业没有顺利出租，企业赔付出租保证金同时自动与业主解除资产管理合同。通过“寻租期+出租保证金”的形式，避免收房后的出租风险不确定性，增加企业扩大在管房源规模的过程中的财务安全性与现金流稳定性。

（三）科技渗透提升行业效率

随着住房租赁行业的不断进步，企业在管理规模上的扩张带来了对精细化运营需求的增长。信息化和智能化技术在这一过程中扮演着越来越关键的角色，它们不仅能够降低成本、提高效率，还能有效预防因操作不规范而引发的潜在风险和运营损失。住房租赁企业的运营管理已基本实现数字化覆盖，头部企业通过自建或第三方搭建数字化项目运营平台，在渠道获客平台、业财一体化管理、智能物联系统和前期决策系统等方面多向发展。**找房的线上化服务层面**，线上获客、线上签约、线上支付等在住房租赁行业中得到广泛应用；**收出房管理层面**，数字化平台和智能算法改善了租客和房东的匹配，科技助力“收、出、管”三位一体，实现数据驱动业务；**生活场景构建层面**，智能家居、人脸识别门禁系统、AI 机器人管家等数字科技产品的应用增强了租客的居住体验。**数字化监管层面**，利用大数据分析技术，对租赁住房的需求、房源、租赁交易达成等关键数据进行汇总分析，为城市住房租赁市场的全面服务监管和未来发展规划提供数据决策依据。以全房通为例，公司通过优化租赁资源配置、提升客户服务体验以及加强风险管理控制，实现了对人、房、钱、事四个关键要素的全方位数字化支持。

科技在住房租赁领域的渗透率提升，能够有效降低人力成本，特别是管理半径较大的分散式租赁住房、房源规模较大的大型租赁社区，能够大幅减少人力和资源的投入，降低企业的运营成本。

另一方面能够提高企业的运营效率，如贝壳租房的云管家服务，通过线上科技应用提高了房源的管理便捷度，同时在智能硬件配置上，贝壳租房通过智能门锁、摔倒报警器、语音呼救器、人体移动传感器等智能硬件与租赁场景的深度结合，提升各个环节的工作效率，提升租客的居住品质。住房租赁企业可以通过科技创新和服务体系的升级，推出多样化的租房产品，从而增强自身的市场竞争力，并推动整个住房租赁市场向更稳健、更高质量的方向发展。

（四）机构评价体系逐渐完善

住房租赁机构是专业服务的载体，是服务升级迭代的推动者。企业的服务质量和水平也成为评判行业吸引力、企业竞争力、租客安居程度的关键因素。住房租赁经营作为近年来新出现的模式迅速发展，市场上涌现出大量运营机构，但是相应的服务并不到位，不少集中式公寓选址不科学，或者缺乏相应资质，分散式运营机构管理缺失或者房屋安全性低，市场上不规范经营的现象屡屡发生，因此需要一套科学合理、符合行业发展现状与消费者需求的住房租赁企业服务评价体系，用于提高住房租赁行业服务标准、树立良好服务意识的指导方向，引导住房租赁企业服务规范化发展。

此前，国内第一个《住房租赁企业服务质量评价通则》团体标准正式推出。评价指标包括住房租赁企业的运营质量和安全保障两个方面，由专家对住房租赁企业服务质量的客观状况进行

评价。其中运营质量包括住房租赁企业的组织管理、合同管理、租赁期服务、交互通道四个方面，安全保障包括人身安全、财产安全、信息安全和应急保障四个方面。该标准旨在对住房租赁企业提供的服务质量水平，提供综合性的评价依据，对组织管理、安全保障、服务过程及结果等内容提出要求，以期引导住房租赁企业形成专业化、规范化发展的格局，提高服务意识和服务质量水平。在未来，更多的关于住房租赁机构评价体系将不断形成，为解决目前住房租赁企业服务行业发展乱象问题提供指导方向。同时倡导住建部门、行业组织绿色建材装修企业共同发起编制《租赁住房好房子装修评价标准》，为租住好房提供有利保障。

（五）产品和服务标准优化

良好的住房租赁服务标准应该以满足客户需求为导向，以面向租客和业主端的专业化服务为载体，促进行业形成有效的租赁房源供给。在此背景下，**平台化租赁企业崛起成为必然。**在当前我国的住房租赁产业生态体系中，房源数量、客源流量、平台供应链也成为影响租客选择的关键因素。一方面，拥有流量平台则意味着掌握着面向客源端的触达渠道，租客可通过掌握的信息定向选择房源；另一方面，房源的挂牌和供给通常又要以客源流量为导向，业主更倾向于选择平台化的租赁机构进行挂牌。此外，平台化租赁企业会建立属于自己的供应链，为客户提供强管控、高效率和重品质的租后专业服务，且平台化租赁企业往往对于专业服务标准都有统一的体系、详尽的流程和全面的应用场景。租

赁服务标准应该贯穿于租房流程的各个环节，包含房源覆盖、平台效率、交易安全、交房标准、租后服务和租赁保障等多个方面，并做好质量管控、流程规范。

在房源覆盖上，平台化住房租赁企业应该做到房源信息丰富，覆盖范围广泛，在一定找房区域内做到房源全面覆盖；**在平台效率层面**，租客通过平台型网站找房，能够快速获取意向房源信息，房源展示上做到信息透明，无虚假房源；**在租赁交易服务层面**，租客在租房交易过程中，应做到合同规范、租金收取合规、支付灵活，对于业主来说，应对租客的资质及背景进行审核，避免出租给不良信用租客导致产生纠纷；**在交房标准层面**，企业应该提供的服务包括入住前保洁、屋内设施设备美化等服务，保障租客的入住体验。面向房东提供统一化的验房交割，收房签约，并提供资金保障；**在租后服务层面**，企业提供包括维修、保洁、管家服务等系列专业服务，面向房东提供租金催缴和房屋维护，省去业主侧与租客的沟通交互的时间；**在保障服务层面**，企业可为租客提供家财安全保障、人身安全保险等服务，并配备专业服务人员，及时响应租客的来电、来访咨询，快速解决相关问题，对于房东和租客的投诉，设置纠纷解决渠道，并能够及时反映处理结果。

当前，住房租赁企业在产品交付和服务标准的优化上已经有了较多领先的探索实践。在产品交付优化上，装配式技术的应用正在显著提升中高端长租公寓的产品交付效率和居住体验。以锦江酒店（中国区）与贝壳联合打造的中高端长租公寓品牌缤跃公

寓为例，缤越公寓针对房东资产管理的高要求和租客追求环保健康、快速入住的需求，通过标准化设计和装配式工艺实现了高效运营和一致性的居住体验。比如，通过工厂化生产与现场快速拼装，显著缩短现场装修工期至传统方式的二分之一；通过选用环保材料与模块化设计改善了传统装修中的健康和功能性问题。在租后服务优化上，企业不再满足于提供基础的维修、保洁等传统服务，而是借鉴酒店行业的成功经验，通过创新服务模式满足租客的多元化需求。锦江酒店（中国区）推出模块化产品服务体系，包括纯净客房（PureStay）、香氛客房（Aroma）和在房健身（FitUp），以满足不同住客对清新健康、放松舒适、健康生活的居住需求，获得了市场上的广泛认可。

住房租赁企业服务标准的制定和落实，有利于提高住房租赁企业的服务水平和竞争力，是实现租客美好租住生活的重要途径。在新时代下，更好的服务才能满足稳定居住，实现“租即安居”。

图 32 美好租住的产品服务标准范式

（六）租房服务体系保险化

依据国外经验，美国、英国等国家的租客中超过一半购买了租房保险以抵御租房过程中遇到的各类风险，在自然灾害频发的日本，超八成的租客购买了火灾险。而目前我国的租房保险体系尚处于建立阶段。随着租房市场的日渐成熟，租房过程中遇到的如房屋损坏、财产损失、意外事故等各类风险依然存在，特别是对于机构企业而言，管理房间规模越大，对应的风险发生的频率也更高。将保险机制引入租房服务中，为租户和房东提供额外的安全保障和经济保障，是为租赁双边提供的兜底保障，减轻因为意外事故对租赁双边造成的经济负担，增加风险抵御能力，且可以促进住房租赁市场的健康发展，提升整体的服务质量。

目前国内关于租房保险已有初步探索，保险公司方面，建信财险推出的“租房保”系列产品，包括租房抵押损失保险、住房出租人责任保险、住房承租人责任保险、家庭财产险等；中国太平推出的“太好租”住房租赁综合保险，提供“租客版”和“房东版”两种保险方案，针对房东、租客在房屋租赁及居住中的常见风险提供保障。租赁机构方面，贝壳租房创新性地引入保险权益包，构建了清晰的角色与责任架构，明确租客、业主、开发商、装修公司及租赁机构的责任，推出租客保险、家财险、建筑质量险和装修保险，全方位保障租赁过程中

的各类风险。同时贝壳租房坚持高赔付率与普惠性，确保常见风险场景下相关方能快速足额获赔。保险权益包的引入，契合租客对风险保障的要求，为其营造安心居住环境，为住房租赁市场租客体验的提升带来显著价值。

随着住房租赁市场的不断发展和完善，租房服务保险化将成为一种趋势，更多保险公司或者具备保险资质的租赁机构将推出更多针对住房租赁市场的保险产品，满足租客和房东的多样化需求，为住房租赁市场提供兜底保障。同时，政府也将不断加强对住房租赁市场的监管和规划，推动租房保险化的健康有序发展。

PBCSF