**亿达丽泽中心项目租户入住、退租控制程序**

**一、目的：**有序、高效开展租户入驻、退租等手续办理工作。

**二、管理范围：**起始于租户合同盖章生效，终止于租户资料留存。适用于项目内办公、商业配套租户的入住、退租手续办理。

**三、管理控制程序**

**1.0 客户交费**

租户合同盖章生效后，由业务员通知客户按照合同约定金额向我司账户支付首期应交费用。

**2.0 审批入住通知单**

业务员收悉客户付款信息后，由招商助理填写《租户入住/变更通知表》，递送至财务部。财务部需在租户首期应交费用到账后4个工作小时内，在《租户入住/变更通知表》上签字确认，招商助理将《租户入住/变更通知表》及租户合同复印件（遮盖价格、免租期条款）交送至运营服务经理处。

**3.0 约访租户介绍服务及验收房间**

3.1 运营服务部收到《租户入住/变更通知表》后24小时内，主动致电租户联系人，与其约定向租户介绍服务及房屋交接时间。

3.2 房屋交接时间原则上应提前8个工作小时预约，除租户自身原因外，不晚于2个工作日。运营服务部与租户联系人约定时间后，即刻在微信工作群或工作例会上通知工程部、安保部，工程部、安保部如无特殊情况，不得变更交接时间。

**4.0 介绍服务内容**

4.1 运营服务部向租户介绍园区所提供的各项服务及管理规定，向租户发送《亿达丽泽中心温馨提示》、《租户入住指引手册》、《消防、安全、合规责任承诺书》、《入驻企业资料表》以及客户装修相关管理规程及表单等资料。

4.2 租户将上述需反馈资料提交至运营服务部后，由运营服务部建立租户入驻档案，将租户资料妥善保存。

**5.0 租户验收房间**

5.1 按照运营服务部与租户约定时间，工程部、安保部、租户三方共同进行房间验收，填写《房间检查验收登记表》，三方确认签字后，由运营服务部将原件存档，复印件交至租户。

5.2 安保部将租区钥匙（如有）交付租户，在《房间检查验收登记表》中钥匙交接项做登记。

5.3 工程部引导租户（或租户指定施工单位）安装电表，并共同在《用电记录表》上签字确认，《用电记录表》由工程部保存原件，向租户提供复印件。

**6.0 入驻搬家**

6.1 租户若装修，参照《项目施工管理控制程序》执行。

6.2 租户不装修或装修完毕后，由运营服务部发起《租户入住搬家审批表》，运营服务部、工程部、安保部、项目总经理依次签批同意后，由运营服务部致电租户，与其商定入住搬家时间（入住搬家时间原则上应提前8个工作小时预约），并将签批后《租户入住搬家审批表》复印件及约定时间告知安保部。

6.3 租户进入楼宇的大中型办公设备、设施（含服务器、机柜、交换机、台式电脑、复印打印一体机）等需在搬运进入楼宇前进行大件物品入场登记。大件物品的搬运需按照限定时间、限定路线要求进行，安保部有权对搬运过程进行监管，及时阻止不符合要求的行为。

**7.0 退租、续租、变更承租位置**

如租户提出退租、续租、变更承租位置的申请，由招商部根据房屋租赁合同，视不同情况办理相应手续，并填写《租户入住/变更通知表》后发给运营服务部。如是续租或变更承租位置的情况，则需在《租户入住/变更通知表》中写明合同签定时的特殊约定。

**8.0 租户付款**

8.1 财务部对客户交款情况进行持续评估，付款异常租户由财务部通知运营服务部后，运营服务部负责进行催缴，草拟并向客户送达《限期付款通知书》。

8.2 另行由财务部协同运营服务部制定租户付款管控制度流程。

**9.0 退房、结算**

9.1 退租租户在合同到期、提前退租或类似情形下，相关合同盖章生效后，由招商部陪同客户到运营服务部商议房屋验收检查时间。检查时间原则上应提前8个工作小时预约。运营服务部与租户联系人约定时间后，即刻在微信工作群或工作例会上通知工程部、安保部，工程部、安保部如无特殊情况，不得变更交接时间。

9.2 按照运营服务部与租户约定时间，工程部、安保部、租户到退租区域进行检查，并由运营服务部将检查结果记录在《房间检查验收登记表》中，并请租户进行签字确认。

9.3检查合格，运营服务部将《房间检查验收登记表》存租户档案内，复印件送达租户。

若检查不合格，运营服务部填写《现场管理整改通知书》，由租户依据《现场管理整改通知书》对问题进行整改，并由运营服务部会同工程部、安保部进行复检，直至检查合格。

9.4 由运营服务部会同财务部核定租户应交纳的费用金额及清单，送达至租户。

9.5 以租户结清全部费用为前提，运营服务部在收到租户填写完整的《大件物品进/出门条》后，核对留印签批人无误，在《大件物品进/出门条》上签字，运营服务部留存原件。复印件即时交付租户，租户在搬离时交送安保队员，安保队员每日将表单集齐在安保经理处存档。

**10.0 善后工作**

10.1 工程部拆除退租租户的水牌，安保部收回租户退租区域的钥匙，并更新“钥匙清单”。

10.2 运营服务部安排保洁人员对退租区域进行保洁。

10.3 运营服务部留存租户档案。