中文阅读版：本译本译自英文版《核心条款与收费》（ETC）v2.7.0（2026 年 11 月 9 日）。对于新版《标准房东条款》，本手册为独立的服务手册，本身并非您的协议；您签署的文件以您实际签署的英文文件为准。英文版本为对照文本。如发现翻译差异，请告知我们，以便我们解释及更正。阅读译本本身不改变已签署的文件，也不取消具有约束力的承诺、我们对误导性信息应承担的责任或您的法定权利。（译本修订版，2026 年 11 月 9 日：仅更新本说明，条款译文未改动。）

核心条款与收费

2.7.0 版 · 2026 年 11 月 9 日发布 · 配合《标准房东条款》1.6 版发布

房东、租客与员工共用的手册 · 英格兰全面管理服务

本手册是我们的房东、租客与员工共用的手册。它说明全面管理包括哪些内容、我们的责任从何处开始到何处为止、我们如何作出决定，以及在常见情形下接下来会发生什么。它既保留了实用指引，也载有条款与收费。第 1 节说明本手册与您已签署协议之间的关系。它不会自动授予任何促销活动优惠，也不会取代现有协议。

如遇即时危险，请拨打 999。如怀疑发生燃气或一氧化碳紧急情况，请在安全地点拨打 0800 111 999。联系方式及报告途径详见第 85 节。发布本版本本身并不改变任何现有协议。

目录

1 您的协议与本版本 5
2 主要条款一览 6
3 用语与时间期限 8
4 关于 Harvey W James 9
5 看房与进入房产 9
6 沟通与维修进度更新 11
7 相互尊重的沟通 12
8 全面管理服务 12
9 管理费与付款 14
10 管理决策与维修授权 16
11 委任、市场推广与结束管理 18
12 租客权利一览 23
13 房东义务一览 23
14 租约、许可与合法居住 24
15 租赁合同与改革范围 24
16 与其他租客共同居住 25
17 必须提供的书面租约信息 26
18 房产上市前的准备 27
19 照片及市场推广材料 27
20 地方房产出租牌照 28
21 房东及房产数据库 29
22 挂牌租金与禁止竞价 30
23 何时可以要求及支付租金 30
24 已支付的后续期间租金的退还 31
25 公平筛选与反歧视 31
26 申请、资信审查与身份核验 31
27 留位押金 36
28 已接受的租赁意向 37
29 存在多份可接受的申请 37
30 出租时的房屋状况与已约定的承诺 38

31 带家具与不带家具的住房 38
32 已承诺物品、配送及特殊要求 38
33 饲养宠物的申请 40
34 钥匙、安全与领取 41
35 房屋物品清单、巡检与退租验房 42
36 电器与家居使用说明 44
37 入住与搬出记录 44
38 租金与付款记录 45
39 租赁押金与押金替代方案 45
40 租金保障与法律费用 46
41 租金审查与《1988 年住房法》（Housing Act 1988）Section 13（第 13 条，法定加租程序）程序 47
42 可向租客要求支付的款项 49
43 房东银行收费与撤回费用 50
44 出租前准备与持续合规 51
45 烟雾与一氧化碳报警器 53
46 未来住房标准与现行维修义务 54
47 维修报价与资金 55
48 紧急维修与合法安全处置 58
49 预约与维修跟进 60
50 燃气及疑似一氧化碳紧急情况 62
51 漏水 62
52 虫害 63
53 冷凝潮湿与通风 63
54 霉菌与健康问题 64
55 更换家具与电器 64
56 对住房的合理照管 65
57 维修责任归属 65
58 清洁与取消预约 66
59 包含的服务与共用区域 67
60 垃圾与回收 68
61 滋扰、反社会行为与安全 68

62 隐私、安宁享用与安全保障 69
63 公用事业、供热管网与市政税 70
64 房东账单、付款与账户协调 71
65 可选的账单全包服务 74
66 非居民房东与税务 75
67 通知、收回房产事务与额外员工服务 76
68 终止租约或更换合租人 78
69 房东收回房产的法定理由 80
70 租金收取与欠租 81
71 拟定结束日期之后的继续占用 82
72 押金退还、扣款与争议 82
73 租约之间的房屋状况与重新装修 84
74 租客之间的空置间隔 84
75 租金返还令与执法 85
76 对我们服务的投诉 86
77 未来的强制性房东纠纷调解机制 87
78 个人信息与隐私 87
79 租客财物与责任保险 88
80 “以合同为准”与具有约束力的承诺 88
81 修订 89
82 往来函件与正式通知 90
83 寄至房产的邮件 91
84 责任与第三方 91
85 Harvey W James 联系方式及相关计划详情 93
附录 A 完整收费表 94
附录 B 您的房产文件 100
附录 C 取消表格 101
附录 D 责任划分指南与常见情形 102
附录 E 通俗用语词汇表 107
附录 F 版本记录与维护 110

1 您的协议与本版本

Harvey W James Ltd 为英格兰的住宅租赁提供全面管理服务。

对于使用 HWJ《标准房东条款》1.6 版签署的委托指示，协议由填妥的房产委托指示、该《条款》、《收费明细表》附表 1 以及所适用的已指明附表和单独文件构成。本 ETC 是一份单独的服务指南，并不整体并入协议作为附加合同条款。依据消费者法律对我们具有约束力的、关于我们或我们服务的信息继续有效，除非明确约定了具体变更。

现有的 Goodlord 协议或其他已签署的协议，继续按其所并入的文件及固定版本执行。发布本指南不会取代该协议，不会取消已约定的优惠，也不会在未经所需同意和通知的情况下变更任何费用或义务。请核对您已签署文件中的版本。对于 HWJ 已在管理的房产，新协议的附表 2 记录任何约定的替换安排、其生效时间、相关变更以及继续适用的优惠。

请将您已签署的文件妥善保存在一起。每处房产均有其自身的委托指示和约定费率。新增一处房产不会取代另一处房产的委任，也不会重新开始计算其优惠或通知期。租客指南、员工程序或 AI 记录均不能独立变更任一协议。已发布的 ETC 各版本及其变更摘要保存在 harveywjames.com/essential-terms。

如对某项收费或条款有疑问，请在委托我们之前联系 **info@harveywjames.com**。我们会解释该条款，并以书面形式记录任何约定的变通安排。如您认为某条款与法律相抵触，请告知我们；我们将予以审查，必要时发布更正版本。对我们服务的投诉按第 76 节处理。

在同意这些条款之前，或当出现有关您权利的问题时，您可以寻求独立的法律或其他专业意见。

《标准房东条款》1.6 版的附表 1 是该途径下受控的标准收费明细表。附录 A 重复列出该收费表以供参考。委托指示 C 记录用于计算该房产费用的管理费毛费率。我们会更正任何不一致之处，并履行具有约束力的承诺及法定权利；优先适用声明不授权收取任何隐藏的额外费用。另行约定的房产优惠安排及所选产品文件继续单独指明并单独提供。标准服务在没有促销活动的情况下照常运作，并在公开促销活动结束后继续进行。

本版本与《条款》1.6 版配套。对已签署服务边界的有限变更列于随附的变更记录中。依据《条款》1.5 版或更早版本的现有委任保留其约定范围，直至有效变更生效。本手册本身并不施加这些变更。

我们的房东服务条款通过房东的委任而适用。面向租客的信息旨在说明我们的服务和适用规则；它不会施加新的租赁义务或费用。租客的义务由已签署的租约和强制性法律确定。内部员工程序或 AI 回答均不能变更任一协议。

本版本的版本号和日期与其标题一同显示。我们已归档的已发布版本保持原样可供查阅。更正以新版本的形式发布。这些条款可如何变更载于第 81 节。

任何译本均注明其所依据的英文版本。如您发现文本之间存在差异，请告知我们，以便我们解释和更正。译本本身不会改变协议或您的法定权利。

1.1 如何使用本手册

请从您需要的主题开始。每个带编号的节都是该主题的主要归属；摘要或示例均指回该节。附录 D 提供责任划分指南及实际情形。附录 E 解释专业用语。目录和 PDF 书签可帮助您在各节之间切换。

房东：除价格之外，请一并阅读服务边界。全面管理负责约定的出租及租约事务。这并不意味着我们接管您作为房产所有人的每一项责任。如您希望我们考虑任何额外任务，请告知我们；我们会在开始之前说明是否接受、涵盖哪些内容以及费用多少。

租客：本手册说明您可以期待我们做些什么、如何报告问题，以及哪些事项仍由您负责或属于其他机构。房东费用不是租客费用。本指南不取代您的租约，也不减损任何法定权利。

员工：请将适用的已签署条款、房产记录与本手册结合使用。明确问题、责任、授权、资金、下一步行动及下一次更新。不得承诺未列明的服务、凭空设定费用，或在需要明确批准的情况下将未获回复的消息视为许可。如文件之间存在冲突，请将具体问题提交经理并记录解决结果。必要的安全行动不得因例行的文字表述疑问而延误。

反复出现的问题是改进本手册的理由。记录发生的情况及所作决定，然后依据第 81 节提出明确标识的变更建议。不得仅因某段说明内容详细就悄然将其删除。后续版本必须保留原有范围及保障措施，除非已明确指出并有效约定了有意作出的变更。

2 主要条款一览

- 标准全面管理：按实际收到的租金的 10%（含增值税）。您填妥的房产委托指示记录您房产的管理费。对未付租金或保险公司的赔付款不收取百分比费用。第 9 节说明计算方法及后续收到的款项。
- 多家代理（Multi Agency）仅在书面约定的情况下提供，按该房产记录的管理费毛费率收取，通常为实际收到的租金的 10%（含增值税）。见第 11 节。
- **包含的工作：**市场推广、常规重新出租、日常管理及例行维修协调。报告、供应商发票及指定的额外服务按附录 A 执行。标题费率并不承诺每项第三方服务都是免费的。

- 合租室友与个人事务：全面管理不包括私人家庭事务调解、个人账单分摊、常设的包裹或邮件服务，也不包括所有权方面的每一项事务。我们仍在职责范围内处理维修、安全及租约事宜。见第 8、16、32 及 83 节。
- 物业服务费与地租：不包括持续的账户管理。除非我们接受某项具体任务，否则缴费通知、到期日及付款仍由您负责。经指示的付款在记录在案的额度内首次付款免费，其后每笔 £10（含增值税）。额外接受的账户工作按实际分钟计，每小时 £18（含增值税），并保留适用的免费时间。见第 64 节。
- **维修：**我们在记录在案的授权范围内作出日常决定，并随时向您通报。在该限额内，我们不会等待新的签字批准。超出限额的工程需取得第 10.2 节所述的授权。维修备用金属于客户资金，既不是费用，也不是无上限的支出许可。
- 到访与进入房产：对于有人居住的住宅，通常由租客或其书面指定的年满 18 周岁的成年人全程在场。仅凭保留的钥匙、礼宾处、钥匙箱或通知本身并不构成进入授权。例外情况下的无人陪同进入，须经 Harvey 的专门批准、取得居住人的明确许可并有记录在案的合法安排。我们登记钥匙的领取和归还，并在事后确保房屋安全。如无法就进入达成一致，我们会重新安排、记录尝试并跟进；付费等候上门不是进行必要维修的条件。紧急进入必须有其自身的合法依据，并限于第 5 节和第 48 节下的必要范围。
- **紧急情况：**紧急进入必须具备合法依据，且为保护生命或防止严重损害所合理必需。我们会设法联系租客，安排租客或其指定的成年人到场，并在可行的情况下取得董事批准。联系尝试或内部审批不得延误必要的合法紧急行动。我们将进入和作业限制在必要范围内，记录原因和所采取的行动，事后确保房屋安全，并及时向租客和房东说明发生的情况。见第 5 节和第 48 节。
- 年度例行房屋状况巡检：£60（含增值税），应请求提供。免费提醒，通常每六个月一次；不自动预约。同一年度内任何进一步例行巡检的价格尚未确定，除非我们事先与您书面约定其价格，否则不收取任何费用。实际包含在您已接受的要约中的巡检，按该要约的条款履行，包括对包含频次或包含期限的任何限制。见第 35.2 节。
- **符合条件的工程监管：**按承包商费用（不含承包商增值税）的 10%（含 HWJ 增值税）收取，且仅在第 10.3 节的费用条件和协调条件均满足时适用。
- **押金争议文书：**£54（含增值税），最多三小时，仅在扣款存在争议且由我们准备文书时收取；经批准的额外实际用时按每小时 £18（含增值税）计。见第 72 节。
- **法定声明（statutory declaration）：**£49（含增值税），包括律师见证及向押金保护机构的相关邮寄。见第 67.1 节。

- **到期前支付租金——适用于第 23 节范围内的租约：**在所有必需签署方签署租赁合同之前：房东或租赁代理不得索取、鼓励或接受任何租金付款，即使申请人主动提出亦然。在所有必需签署方签署之后、租约开始之前，房东最多只能要求支付允许收取的首期租金：按月支付的租金，为第一个月的租金；支付频率高于每月的租金，则为不超过最初 28 天的租金。第 23 节说明了这些规则的适用范围、与租金相分开的各类押金，以及租约开始后真正自愿的提前付款。
- 结束管理：通常需提前三个日历月发出书面通知；如发出通知时房产空置且未出租，则为一个日历月。不存在持续性的仅代寻租客（let-only）费用。取消权及任何另行约定的提前退出安排仍然可用。见第 11.7 节。
- **投诉：**第 76 节载明了我们的回复时限及 Property Redress（房产纠纷调解机制）的相关信息。提出问题或投诉不会使您丧失任何权利。

本摘要指向具有效力的实际条款。附录 A 列明每项中介收费、其付款方及其触发条件。租客付款另受第 42 节限制。

3 用语与时间期限

房东指委任我们的个人或实体。**租客**指相关租约下的居住人；部分信息也涉及准租客。**我们**、**我方**及**HWJ** 均指 Harvey W James Ltd。**房产**指委托指示中所载的房产。某一节针对特定读者时，其中的**您**即指该读者。

《房东服务条款》指房东实际签署的代理协议及所指明的附表。新的标准途径为 HWJ《标准房东条款》1.6 版；较早的委任保留其自身约定的文件，直至被有效取代。委托指示指针对特定房产的服务、授权及毛费率详情。就新途径而言，《收费明细表》指该《条款》的附表 1；附录 A 重复列出以供参考。房产优惠安排是另行约定的特定优惠，而非本指南所产生的自动权利。

工作日指星期一至星期五，不含英格兰的公共假日。**日历日**包括周末和公共假日。一个**日历月**不等于四周或 30 天。具体的通知或法律程序决定时间的计算方式。发布日期与某项变更适用于个别协议的日期是两回事。

保障性滚动租约指属于《1988 年住房法》（Housing Act 1988）相关制度范围内的租约。公司租约、同住房东安排或其他被排除的占用形式可能适用不同的规则。我们在适用任何法律程序之前，会核实实际安排及任何过渡性规定。

维修授权是指为房东承担费用的、记录在案的许可。维修备用金是为此目的持有的资金。其目标金额和余额均不改变支出限额。实际收到的租金指以已清算资金形式到达客户账户的租金，包括为 HWJ 运营的指定客户账户。第 9 节说明管理结束前后对其的处理。

增值税（VAT）指增值税（value added tax）。本文件中的中介价格均含增值税，除非某一条目明确涉及不收取增值税的外部供应商。在收费表注明的情况下，按小时计算的中介价格按实际可收费分钟数计算，不向上取整为时间段。

4 关于 Harvey W James

Harvey W James Ltd 是一家依据英格兰法律运营的伦敦租赁及物业管理公司。对于新的住宅委托，我们只提供一种服务：全面管理。我们不提供新的仅代寻租客（let-only）、仅代收租金或度假出租服务。

我们专注于现代化、节能的住宅，通常为 EPC（能源性能证书）B 级或 C 级，并根据其状况、许可及适用的合规要求考虑其他房产。偏好某类房产并不表示其他住宅不合法。现行最低能效规则及未来提案在第 44 节中说明。

第 5 节至第 7 节载有服务、进入房产及沟通方面的承诺。第 8 节至第 11 节说明管理服务、授权、收费及委任。其后各节说明出租和租赁流程。委任我们并不免除房东的法律义务；我们对自身的义务及所承担的工作负责。

5 看房与进入房产

对于有人居住的住房，通常由租客或其以书面指定的年满 18 周岁的成年人全程在场。仅凭留存的钥匙、礼宾处、钥匙箱或通知本身并不授权进入。例外的无人陪同进入须经 Harvey 的专项批准、居住人的明确许可以及有记录的合法安排。我们记录钥匙的领取与归还，并在事后确保住房安全。如无法就进入达成一致，我们会重新安排，记录尝试情况并跟进；付费的等候上门并非必要维修的条件。紧急进入必须有其自身的合法依据，并依第 5 节和第 48 节限于必要范围。

对于空置的住宅，看房预约时间为每周七天上午 9 时至晚上 9 时，视预约空档而定。除非租客提出要求，我们不在有人居住的住宅安排周日看房。我们通常请申请人提供三个合适的时间段。下午 4 时之前收到的咨询，我们力争安排当天看房；之后收到的，通常安排在次日。这些是努力目标，并非对特定时间段的保证。如申请人迟到，看房服务提供方通常最多等候 20 分钟；能否延长视安排情况而定。

如 Viewber 看房未在预约时间后 30 分钟内开始，或看房人员未到场，我们就该次预约向申请人一次性支付 £20 补偿，即使看房随后进行亦然。本规定不适用于在最初 30 分钟内开始的看房，且不向房东收取。

无论看房由我们的团队还是由指定的看房服务提供方进行，我们均负责监督预约及与申请人的沟通。我们通常会确认三个拟定的时间段、进入房产的安排以及到场人员。如 Viewber 延误超过十分钟，我们会及时告知延误情况。上述 £20 承诺对受影响的预约仅适用一次，且不是向房东收取的费用。

对于非紧急到访，我们通常以书面形式发出通知。《1985 年房东与租客法》（Landlord and Tenant Act 1985）section 11(6) 规定的法定检查权有其自身的要求。其他到访需要有适用的租约权利或取得同意。我们在商定进入安排时会考虑工作模式、残障及其他情况。我们通常在星期一至星期五处理通知事务；必要的紧急行动不受办公时间限制。

如遇即时危险，请联系紧急服务部门。紧急进入必须具备合法依据，且为保护生命或防止严重损害所合理必需。我们会设法联系租客，安排租客或其指定的成年人到场，并在可行的情况下取得董事批准。联系尝试或内部审批不得延误必要的合法紧急行动。我们将进入和作业限制在必要范围内，记录原因和所采取的行动，事后确保房屋安全，并及时向租客和房东说明发生的情况。在可行的情况下，我们会通过至少两种方式尝试联系租客至少三次，由两人到场，并在进入和离开时对房屋拍照或录像。我们向租客的说明以书面形式作出，载明何人进入、何时进入、为何进入以及做了什么。

滴水的水龙头、损坏的电器、例行巡检、看房、送货，或只有在租客上班时才有空的承包商，都不属于紧急情况；这些均按上述常规进入安排处理。第 48 节说明紧急维修。

5.1 实际安排与钥匙的限度

看房、巡检、维修与配送是不同的预约。请确认目的、到场人员、到达时间段以及由谁提供合法的进入安排。拟定的时间段并不等于已确认的预约。请使用已提供的可用时间，如安排有变，请及时告知所有相关人员。

对于有人居住的住房，通常的在场安排保护居住人的隐私，并为到场人员提供明确的联系对象。礼宾处愿意交出钥匙并不等于居住人的许可。承包商、物品清单专员或看房服务提供方均不能代表 HWJ 批准例外情况。请适用上述有人居住住房的保障措施，包括例外的无人陪同到访须经 Harvey 批准。

对于确实空置的房产，请记录由谁授权进入、领取钥匙者的身份、领取和归还时间以及房产如何得到安全保护。租客暂时不在并不使房产成为空置房产。更换门锁或钥匙安排不得非法将有权居住的人排除在外。

如未能进入，请记录原因、联系各方并商定下一步。不得仅因承包商到过该楼宇即将维修标记为已完成。未能进行的到访也不能证明租客造成了可追偿的损失；维修预约由第 49 节规范，允许的供应商取消安排由第 58 节规范。

6 沟通与维修进度更新

申请人或租客可以指定一名主要联系人接收日常更新。这并不取代向每位相关人员提供信息或送达法律通知的要求，也不妨碍就安全、隐私、投诉或合理调整进行直接沟通。我们会确认所请求的主要联系人变更；现行的行政处理期通常为五至七个工作日，且不会延误紧急或针对个人的沟通。

您可以请经适当授权的代表（例如住房事务官员、支援人员或搬迁服务代理）与我们沟通。在共享个人信息之前，我们会按所请求事项的比例核实其身份和授权。这不会扩大我们已同意提供的服务，也不会限制法定权利或所需的合理调整。在您已适当授权代表的情况下，我们也会在所授权限内与其对接。如您需要其他无障碍的沟通方式，请告知我们。

申请期间，请通过与您的租赁顾问约定的渠道与其联系。入住后，请将管理及维修报告发送至 aftercare@harveywjames.com，或通过 WhatsApp 联系我们的 AI 助理 James（+44 7463 580011），或随时致电 020 3865 1500，或使用网站聊天或租客应用程序。如事项不明确、存在争议或紧急，请要求与真人工作人员联系。如遇即时危险，请联系紧急服务部门，而不是日常收件箱。

我们让房东和租客双方随时了解相关进展及下一步安排。当我们请求提供信息或批准时，我们会给出实际的回复期限并说明后续安排。关于已授权的常规维修的进度更新不是新的批准请求。我们不会不必要地披露给房东的私下建议。

6.1 保存有用的记录并给出答复

请提供房产地址及足以确定问题的详细信息。我们将相关照片、此前的报告、报价和消息集中保存，使您不必在每次由不同员工回复时从头说起。我们会索取有助于决策的缺失信息；缺少照片不得延误对真正紧急情况的处理。

主要联系人有助于处理来自多名所有人或共同租客的日常消息。这并不妨碍任何个人报告危险、提出投诉、行使法定权利或要求无障碍的沟通方式。我们可以与经适当授权的代表对接，并在需要时作出合理调整。在共享私人信息之前须核实授权。

我们的消息应说明我们所了解的情况、我们将采取的行动及其原因、相关时的预计费用，以及下一次更新的时间。如某项决定确实仍由房东作出，应予明确指出。否则，应说明我们依据现有授权所作的决定；不要请求不必要的许可。

如书面催问未获回复而回复又至关重要，应通过电话或其他适当方式跟进，而不是无休止地重复发送同一封电子邮件。记录尝试情况及任何送达失败。紧急安全报告和书面投诉须及时转交相应人员；书面投诉在当天内部上报。

自动确认回复仅确认已收到，并不表示已预约承包商或已有人员评估风险。如答复与事实不符，请要求与真人工作人员联系。对于借助软件或 AI 助理作出的决定，员工仍须负责。

7 相互尊重的沟通

我们期望我们的团队、客户、租客和供应商以相互尊重的方式沟通。威胁、骚扰和辱骂是不可接受的。我们会考虑具体情况，说明任何合理的沟通安排，并保留安全报告、投诉、法定通知及合理调整的必要渠道。

合理的提问、异议、要求提供证据或投诉，不构成骚扰或阻挠。管理方面的困难按第 10 节和第 11.7 节处理；它不会产生罚则，也不会赋予在未经合法评估的情况下停止必要工程的一般权力。

8 全面管理服务

我们的全面管理服务涵盖普通住宅租赁。我们不提供度假出租服务。

我们管理出租事宜及日常租约事务。我们的服务包括：

- 推广房产、安排看房并进行租客资信审查；
- 准备租赁文件并安排入住；
- 收取租金、监控未付款项，并与您和租客沟通；
- 在您授予的权限内安排维修，包括第 48 节下的应急安全处置行动，符合条件的工程监管则按第 10.3 节另行收费；
- 跟进我们委任范围内包含的合规工作，并安排相关文件和检查；
- 主动发送例行巡检提醒，应请求进行的巡检到访及报告按下文所述另行收费；以及
- 管理租赁押金并协助处理租约终止事宜，有争议的索赔准备工作按第 72 节所述另行收费。

收费明细表区分管理费所包含的工作、另行收费的服务及第三方费用。它还标明在我们委托进行之前需要您批准的任何工作。

您必须提供准确的信息，取得出租房产所需的许可，并为您授权的费用提供资金。我们承担的责任以及您保留的责任，载于这些条款和书面委托指示中。

我们的服务还包括例行的法定租金审查事务、基本的欠租跟进、常规通知和案件准备，以及所选全面管理租金保障理赔的管理。专业法律意见、代理、出庭及第三方报告，在收费明细表注明的情况下另行收费。我们不保证租客的履约、付款或特定的法律结果。

包含的市场推广包括上门到访与估价、专业摄影、360° 在线看房、户型图，以及在与委托相适应的主要房产门户网站上刊登广告。我们应请求安排房东与申请人会面、租约签署、安全及欢迎信息，以及对现有房产记录和对账单的在线访问。我们协调新建房屋的常规收楼瑕疵（snagging）处理、相关保修或保留金查询，以及与礼宾处或楼宇管理方的联络；另行约定的专业工作仍按收费表执行。

租约之间的常规空档按第 74 节所述处理。附录 A 中明确标价的报告和供应商服务另行收费；由我们安排并不使其费用成为百分比费用的一部分。在使房东承担义务之前，我们会披露相关价格并取得所需授权。

2026 年 9 月 18 日之前按已停用的仅代寻租客（let-only）或仅代收租金条款接受的委托，在被有效终止或变更之前，继续受实际约定的条款管辖。本版本不会自动将其转换为全面管理，也不会取消任何已累积的优惠。

8.1 全面管理不自动包括的内容

全面管理是对约定的出租及租约的管理。它不是一般性的私人助理、房产所有权事务或楼宇管理服务。我们在授权范围内随时向房东通报情况并处理日常租约事务；我们不接管与拥有该住房相关的每一封信函、每一个账户、每一项购置或每一起争议。

物业服务费与地租：您的租赁产权（leasehold）账户、缴费通知、到期日、付款以及有关争议的决定仍由您负责。我们不会例行索取缺失的缴费通知、监控分期付款、核查永久产权人的账目、对收费提出异议或代为付款。我们会及时转交实际收到的相关账单。您可以依据第 64 节另行委托付款或账户工作。就维修或租约问题与楼宇管理方的日常联络仍包含在服务内。

公用事业费用与市政税（council tax）：向已知供应商发出的常规入住和搬出通知以及可获得的表计读数包含在服务内。这并不是对每一个供应商账户、资费、债务或空置期账单的持续管理。第 63 节和第 64 节说明付款方的责任及可选的协助。

私人家庭事务：我们不调解合租室友之间的争执、不分摊个人账单、不制定清洁值日表、不裁定食物归属，也不为整套房产的共同租约安排替代的合租室友。我们仍在职责范围内处理维修、安全及租约事宜。第 16 节和第 68 节对两者作出区分。

专业及所有权事务：我们并未被委任为房东的律师、会计师、测量师、楼宇管理方、按揭顾问或保险人。日常管理包括本手册明确描述的合规协调、证据及索赔工作。专业意见、受法律保留的法律业务、技术勘察、保险承保及另行委托的项目各有其自身的提供方和范围。

现场到场与个人跑腿事务：日常管理不提供常驻看管人、包裹代收、搬运或仓储服务、个人邮件转寄、每周例行空置住房巡视，也不为每次配送到场。常规的入住安排仍包含在服务内。确属额外的到访或任务需要适用的事先委托指示及收费表；详情见第 32、34、67、74 及 83 节。

上述边界用于说明标准服务；它们不取消已经承诺或已经接受的特定服务。如我们同意承担额外任务，我们会记录其范围限制，并以合理的谨慎与技能履行。已包含在服务内的工作不得仅因耗费时间而再次收费。

8.2 我们为何将额外服务单独区分

明确约定的额外服务为该项工作确定了价值，并避免了由谁处理的不确定性。房东可以选择自行处理、使用其他提供方，或请我们按所述价格接受该任务。不得推定将函件发送给我们即把全部责任转移给了我们。

在额外任务开始之前，双方都应能够回答：我们要做什么、针对哪处房产、在何时之前完成、预算多少、使用谁的资金，以及我们的任务何时结束？我们记录的是接受，而不仅仅是请求。如我们无法接受该任务或无法在所要求的期限内完成，我们会及时告知您。我们不会让您误以为某笔紧急账单或某个期限正在处理之中，而实际上并非如此。

例如，安排水管工排查公共区域漏水属于日常租约协调。审查永久产权人的年度物业服务费对账则是另一项账户管理事务。两者同属一栋楼宇并不使其成为同一项服务。

9 管理费与付款

我们公布的标准费用为实际收到的租金的 10%（含增值税），适用于独家代理（Sole Agency）或经约定的多家代理（Multi Agency）管理。填妥的房产委托指示记录您房产的管理费。收到 £2,000 租金时，标准管理费为 £200（含增值税）。增值税不再另行加收。未收到租金即不收取管理费。服务年度提前结束不收取补差费用，对保险公司的赔付款也不收取管理费百分比。管理期间收到的欠租按其所属租金周期适用的费率计算。

附表 1 规范新协议的标准价格；附录 A 重复列出以供参考。另行约定的优惠安排仅适用于其所指明的房产和期间。合法的预付租金按其所属租金周期的费率计算。依据《标准房东条款》1.6 版第 6.3 条，如管理结束时某一周期尚未开始，该周期的管理费全额贷记返还；如该周期已经开始，则该周期的费用维持不变。更优的明示房产约定予以履行。报价工程在委托之前需有约定的范围及价格或计算方法。已包含在服务内的工作不得以其他名目再次收费。

9.1 管理结束后收到的租金

我们的管理在一个确切的时刻结束。通常为结束日期当天晚上 11 时 59 分（英国时间）。如我们已书面约定某一时间，则为该约定时间。如属取消，则为我们获知取消的时刻；如属我们即时终止，则为我们的通知送达的时刻。该时刻是租金、管理费、任何扣款、利息及追讨费用的截止点。在该时刻之前清算到账的租金计为管理期间收到的租金。在该时刻或之后清算到账的任何属于您的租金或其他款项，即使是同一天稍晚到账，均在资金清算后三个工作日内全额转交给您或您授权的管理代理，并附注金额、收到日期以及（如我们的记录显示）收到时间。如我们的记录不能显示该款项在该时刻之前已清算到账，我们将其视为在该时刻之后收到；仅显示日期的记录，只有在该日期早于结束日期，或在管理于晚上 11 时 59 分结束的情况下该日期即为结束日期时，方可证明这一点。留位押金（holding deposit，租前为预留房源支付的款项，上限为一周租金，与租赁押金不同），或尚未按押金保护计划规则释放给您的租赁押金，不适用本规则。我们不会从该款项中扣除任何应付给我们的费用、成本、利息或其他金额，即使其涉及管理期间的欠租，或在我们管理期间已到期、已催收或已开具发票。在该时刻按您的条款已可正当收取的金额，列入最终结算对账单并另行处理（第 11.7 节）。只有法律才能影响该款项，且无论哪种情形均不构成费用或应付给我们的金额。如法律要求预扣税款并缴纳给 HMRC（英国税务海关总署），则该金额缴付 HMRC，其余部分予以转交。如某项法律限制（例如制裁冻结或法院命令）阻止转账本身，则不作任何扣除：我们按法律要求持有或处理该款项，并在合法可行后即全额转交。例如，如我们的管理于中午结束，而租金在当天下午 3 时清算到账，我们不收取任何费用并全额转交。

9.2 真正的租金退还

如我们已就其收取管理费的租金被真正退还，我们按退还金额抵免实际收取的管理费的相应比例。我们采用适用于该租金的费率及任何折扣或免费安排。例如，在我们原本收取标准 10% 费用的情况下，£200 的租金退还对应 £20（含增值税）的抵免。

部分退还按比例抵免。我们不会抵免超过所收取的相关费用的金额，也不会对同一金额重复抵免。我们在您的对账单上显示该调整。结束对我们的委任不会使您丧失获得该调整的权利。

单独的补偿、有争议的付款撤销及历史抵免，需按其各自适用的条款进行评估。真正的退款调整显示在相关对账单及最终账目核对中。

9.3 经授权附加费用的支付

如您已明确授权从租金中扣除，我们会在管理期间从已收到、可供支配的房东租金中扣除到期应付的代理费用，绝不从管理结束后收到的任何款项中扣除，并在您的对账单上逐项列明。如您未给予该授

权，或没有可供支配的租金收入，我们会开具逐项列明的发票，自开具之日起 14 个日历日内付款。这并不构成对未付租金收取管理费，不授权将维修备用金挪作费用，也不允许从租客押金中收回 HWJ 的代理费用。如您对某一项目有异议，请及时告知我们；我们会作出解释，必要时启用投诉程序。

已约定的历史佣金抵免保留其记录在案的条件，包括依法约定的既有五年期限。抵免政策不替代法律要求的退款、错误收费款项的退还、上述按比例退款规则或明确的退款约定。我们不会将应退的现金退款转为强制性的未来服务抵免。

10 管理决策与维修授权

全面管理是指您授权我们处理日常管理事务，并在服务范围、支出限额及与您约定的其他授权范围内作出例行决定。我们运用专业判断，就重大决定作出解释，并保存工作及费用的记录。在该授权范围内，我们无需就每一次例行的承包商委派或维修另行取得签字确认。

您仍须对自身作为房东的义务负责。我们仍须对我们约定提供的服务负责，并以合理的谨慎与技能予以履行。您可以提出问题、表达关切并建议替代方案。

我们的目标是减少您花在日常管理上的时间，同时让您充分知情。我们依据合理可得的信息、紧急程度、所需工作、承包商的适合程度以及总体费用来评估维修决定。如我们出现失误或未达到约定的服务标准，我们会进行调查、解释我们的应对，并采取适当措施予以纠正。我们获得的授权并不免除我们的问责责任。

凡属保留由房东决定的事项，我们会先提交房东再行动，包括变更已公布的挂牌租金、决定启动收回房产程序、资本性工程，以及维修授权或其他明确委托指示尚未授权的支出。定制的额外报告须另行界定范围，并按附录 A所载的实际耗时费率约定；日常更新、合理提问、投诉以及已包含在内的工作不会再次收费。

10.1 服务与收费的审视

我们会定期审视服务内容与工作量。该审视本身不会提高费用、取消已包含的任务或产生新的收费。任何经约定的变更均遵循第 81 节的规定。

10.2 维修授权及超出限额的工程

我们对例行维修的一般授权额度为您的《委托指示表》中记录的金额，初始额度相当于一周的合同租金，除非另行明确约定不同的限额。我们评估关联工程对您而言合理可预见的总费用，包括增值税、

上门费与诊断检测费、人工、材料、清运以及任何单独适用的代理费用。我们不会将关联工程拆分为较小的委托以规避限额。

支出限额与您账户中可用的维修资金是两回事。账户余额较多并不会扩大我们的授权。拥有授权也不意味着我们须垫付资金：如需资金，适用约定的维修备用金及付款安排。

在约定的支出限额内且资金可用的情况下，我们选择并委派例行维修与保养工作。我们通常会在预约之前说明问题、工作内容、价格及理由；如时间紧迫，则在事后及时说明。这属于使用已获得的授权，不会启动例行的 24 小时或 48 小时审批期。您可以随时对某项决定提出疑问。如我们在预约前收到明确的委托指示，暂缓或撤回对非紧急工程的授权，我们会暂停该项委托，讨论其后果并明确下一步。我们不会将异议视同未作回应。

如预期费用超出我们的授权，或工程范围发生重大变化，我们会在承诺追加工程之前重新取得授权，但须受第 48 节的约束。

超出支出限额的工程或资本性改良，我们会在作出承诺前取得书面批准，但第 48 节下相称的紧急处置除外。我们会提供所取得的报价、我们的建议、预期总费用以及我们作出选择的理由。重大变化需要重新评估并取得所需的批准。限额涵盖整个可预见的关联工程；我们不会为规避限额而将其拆分。

已有委任中明确约定的特别审批程序在被有效变更之前继续适用。该程序不会自动被选用于新的标准协议。本指南的发布不会扩大旧有委任下的授权。

第 47.1 节规范报价事宜，第 47.5 节规范资金安排。紧急处置受第 48 节限制。维修授权本身并不授权进入有人居住的住宅；进入事宜遵循第 5 节及第 48 节。签署租约的授权是另一事项，遵循第 15 节。

10.3 符合条件工程的监管

我们的监管费为承包商收费（不含承包商增值税）的 10%（含增值税）。如承包商不收取增值税，则以其收费的全额计算。该费用仅在以下情况适用：工程费用超过 £800（含承包商增值税），且需要我们协调多个工种或承包商、到场监督或检查工程质量，或在一段时间内管理项目。

例行保养、单一物品或部件的维修或同类同规格更换，以及费用在 £800 或以下（含增值税）的工程，均不收取监管费。单一物品的豁免不论该物品价格高低均适用。较大项目不适用更高费率。

如适用监管费，我们会在工程开始前告知您，并在您的对账单上单独逐项列明。您可以要求我们不对某项工程进行监管；如您如此要求，则不收取监管费。

我们不收取维修承包商佣金、推荐费或发票加价。任何符合条件的 HWJ 监管费均为单独项目，并遵循上述条件。例如，承包商收费 £1,000 加 £200 承包商增值税，在全部符合条件的情况下产生 £100 的 HWJ 监管费（含增值税）：合计 £1,300。

10.4 监管条件的适用

例行燃气检查、简单的报价收集以及一般的维修协调仍包含在服务内。单一物品的维修或同类同规格更换无论价格高低均不在监管收费范围之内。经协调的浴室翻新或多工种重新装修，仅在承包商工程超过 £800（含承包商增值税）且需要进行第 10.3 节所述活动时方可符合条件。该费用在工程开始前予以披露并单独逐项列明；拒绝监管即可避免该费用。

10.5 管理决策背后的考量

您委任我们，既是为了行政管理，也是为了专业判断。我们从整体出租的角度考虑问题：保护房产、履行义务、保持住房可用、与租客维持公平的关系，并为未来的出租做好准备。眼前最便宜的选项如果失败、耗时过长或需要反复进入房产，反而可能花费更多。为租客提供良好服务与保护房东利益往往相辅相成。

决定应当能够解释。我们会考虑问题的证据、紧急程度、维修还是更换、保修、价格证据、承包商能力、时机、可能的耐用性以及造成的干扰。我们在授权范围内选择处理方案并作出说明。获得好评不是不必要地花费房东资金的理由；理由必须是房产和租约的正当需要。

对于熟悉的小型工程，经核查的公平费率可能已经足够。对于较大或不确定的工程，多份竞争性报价有助于我们检验工程本身及其价格。我们获取报价并不是为了把判断推回给您。我们会向您提供所取得的报价及我们附有理由的建议，以便您了解并审视我们的工作。

信任并不意味着房东不能质疑某项决定。如证据发生变化，我们会重新考虑。如我们犯了错误，我们会作出解释并加以处理。您有权发出通知，这使服务保持可问责，但这并非您唯一的救济途径，也不能成为粗疏工作的借口。第 84 节说明责任问题。

我们不会自动接受租客的要求。我们区分真正的维修、改善请求以及因违约造成的损坏。在适当情况下，我们会追索有充分证据的索赔，但不会因最终费用存在争议而延误必要的安全工作。

11 委任、市场推广与结束管理

我们通常以独家代理（Sole Agency）方式为您的房产进行市场推广，即我们是您委任推广该房产的唯一租赁代理。我们可以书面约定多家代理（Multi Agency）安排，允许您同时委任其他租赁代理推广该房产。我们会在市场推广开始前，在您的书面委托指示中记录所约定的市场推广安排及适用费用。

对于已约定的多家代理委托指示，管理费毛费率为房产委托指示中记录的费率，通常为实际收到的租金的 10%（含增值税）。未付租金不收取任何百分比费用。

从折扣后的独家代理费率转为多家代理，需要书面约定，且仅对变更后开始的租金周期改变费用。已收取、已抵免或免费的任何项目均不会被撤销。

另行约定的房产优惠安排有其自身明确的文件及条件。本指南既不授予该优惠安排，也不将公开促销活动的资格条件强加于个别优惠安排。标准委任可在没有任何优惠安排的情况下运作。

11.1 委托指示的记录

委托指示载明房产、全面管理、独家或经约定的多家代理市场推广、约定的管理费毛费率、维修限额、备用金目标额及所选服务。如适用，另行约定的优惠安排及产品文件亦予以载明。可选项目留空不产生任何服务或支出权限。新的房产独立于其他委任；对现有房产的替代委任适用新版《条款》的附表 2。

11.2 独家代理市场推广承诺

初始独家代理市场推广期为四周。至少两周的书面通知期可在该四周内计算。在首次市场推广前，两周即为足够，且我们不会在该通知期内开始市场推广。如委任结束时尚无租约在我们的管理下开始，则无需支付管理费，任何暂定费用将全额抵免。我们会移交任何具有约束力、起租日在后的租约以及受保护的资金。如受管理的租约在市场推广通知期届满前开始，则适用管理通知或相应的提前退出规则。对持续进行中的现有管理作出的约定替代，不会重新起算该最低市场推广期。HWJ 不收取撤回费。

11.3 书面多家代理委托指示

多家代理需要书面约定，不会仅因您违反独家代理委托指示而委任另一代理即被启动。在租约开始之前，我们双方任何一方均可提前两周发出书面通知予以终止。仅在以下情况下会更早终止：通过另一代理或由您直接订立了具有约束力的租约，且我们未另行书面约定管理该租约；或我们双方以书面形式明确约定提前解除。通过该其他途径对申请人的初步接受、留位押金、租客资信审查或合同草稿均不会使其终止。您必须在此类租约订立后立即书面告知我们；如通过该途径收取了留位押金，则须即时告知。在我们知悉已有留位押金被持有期间，我们不会收取留位押金。委任与我们的授权同时终止，以下列时点中最早者为准：通知期届满之时；我们被告知或以其他方式实际知悉该租约之时；或解除约定所指定的时刻。在通知期内，除非您书面要求我们停止，我们可以继续市场推广、看房及洽谈，但我们不会收取新的留位押金，也不会继续推进任何申请人，除非我们双方先以书面确认撤回该通知。

如已通过我们签署的租约在通知期内开始，通知继续生效，我们将管理该租约直至通知期届满。我们的管理费仅适用于委任结束前收到、且届时租约已开始的租金。此后收到的租金全额转交（第 9.1 节）。委任结束不会产生任何其他费用，我们按第 11.7 节的说明进行交接。本节不引入重叠介绍费。

11.4 无持续的仅代寻租客（let-only）费用，亦无年度补差费用

如另一代理、您本人或其他人促成了出租，我们不会仅因我们曾为该房产进行市场推广、安排看房或介绍申请人而收取单独的介绍费或代理重叠费。我们不会为补足未满的管理年度而收费。我们的管理费适用于我们管理期间实际收到的符合条件的租金，直至我们的管理结束的确切时刻为止（第 9.1 节）。我们在该时刻或之后收到的租金，即使是同一天稍后收到，也会全额转交。管理结束后不会自动转为仅代寻租客（let-only）佣金，也没有租约未成或撤回费用。

11.5 Goodlord 及其他服务提供商

我们使用 Goodlord 进行租客资信审查、租约文件及入住行政事务，并使用 Lettspay 进行客户账务及租金支付。特定的保险、支付或核验活动可能由另行指明的受监管提供商提供。使用某一软件并不意味着在该软件上进行的每一项活动均受监管或获得保证。提供商自身现行的产品条款及隐私声明仍然适用；我们的概述不能替代其保单或附表。我们保留说明所承担工作所需的记录。

11.6 客户资金的汇付与对账单

我们将客户资金与自有资金分开保管，并为所持资金维持所要求的保护。您的协议及收费公示信息载明我们的客户资金保护计划及现行证书。保护受该计划的条款、限额及除外情形约束；它并非对每一笔付款或损失的无限担保。

我们在租金清算到账后三个工作日内，扣除经授权的扣款后汇付。24 小时内付款是惯常做法，但不作保证。对账单载明租金、其所属周期、代理费用、经授权的供应商付款、任何税款扣除及余额。押金及维修备用金不属于租金或代理收入。如您的银行账户信息变更，请告知我们；我们会在变更客户资金的收款账户前核实该指示。

我们的客户资金保护（Client Money Protection）计划为 Propertymark，编号 **C0130307**。我们现行证书的有效期至 **2027 年 6 月 30 日**。该证书及保障证书（Security Certificate）对该计划作出说明；符合条件的索赔须受其条件、限额及除外情形约束。副本可免费索取，现行证书亦公布于我们的网站。租赁押金保护是另一项独立安排。

我们会在一个工作日内告知房东租金未付的情况，并指明逾期超过七天的付款，即使其后已收到。我们提供月度对账单及年度汇总。身份、制裁及银行账户信息核查可能需要在合法付款前获取信息；我们会及时解释任何限制。例行的行政延误不解除约定的汇付标准。

11.7 管理的终止与交接

一旦租约处于我们的管理之下（包括接管已有租客在住的房产），您可随时提前三个日历月发出书面通知。如发出通知时房产空置且未出租，一个日历月即为足够。我们可以书面约定更短的期限。取消权、另行约定的提前退出以及针对服务失误的救济仍然可用。不存在周年日限制或新的最低管理年度。

终止管理不会使您转入仅代寻租客（let-only）服务，也不会终止租约。我们不会仅因所介绍的租客继续居住而收取持续佣金，不会就未满的年度收取结算金额，也不会收取单独的重叠费。发出通知或终止管理不收取任何费用。第 9.1 节确定我们管理结束的确切时刻。我们在该时刻或之后收到的属于您的租金或其他款项全额转交。某一金额仅在该时刻已可依据您的条款正当收取的情况下，方列入最终结算对账单。其后开具的发票可以记录该金额，但不能产生该金额；供应商的费用仅在经正当授权且可向您收回的情况下方予计入。如供应商就此类费用开具的发票在最终结算对账单之后送达我们，我们会在 28 天内将其列于补充对账单。该等金额另行处理。未付发票的利息在该时刻停止计算，并按该时刻之前的整日计算；追讨费用仅在该时刻之前实际发生的情况下方予计入。该时刻之后不得收取新的追讨费用。第 9.2 节保留真实的租金退款费用抵免。

我们的一般通知期为书面通知三个日历月。我们会给出客观、正当的理由。如困难可以纠正，我们会在采用一般终止程序之前作出解释并寻求可行的解决方案。提出合理问题或作出投诉本身并不构成终止委任的理由。无法合法继续或存在严重的即时风险须作具体评估；本条款不授予立即终止的一般权利。我们会约定安全的交接，并列明未完成的维修、客户资金、押金管理事务及各项期限。

我们在终止后 28 天内提供最终结算对账单，涵盖自上一份对账单以来的收入与支出。我们约定交接日期及接收的房东或代理，转移继续管理所需的记录与钥匙，列明未解决的危害、维修、欠租以及法律/产品期限，并安排适当的押金管理事务转移。在正确的信息经核实后，我们会告知租客交接后由谁负责管理及收取租金。下一段规范客户资金的对账；交接并不构成牺牲押金保护或延误基本安全信息的许可。

我们说明未结的经授权费用及实际负债，核对账目，并退还不再正当需要的客户资金，包括未使用的维修备用金。我们会列明为某项既有具体承诺而保留的任何合理金额并说明其依据；我们不保留一般性罚金，也不就未付租金保留费用。我们管理结束后收到的任何款项均不予保留。真实的租金退款抵免依第 9.2 节继续有效。历史抵免保留其适用的原有条件，除非经正当约定另作处理；本版本不使其失效或转换。

11.8 新委托指示后的取消

如房东为消费者，且代理服务属于远程合同或营业场所外合同，《2013 年消费者合同条例》（Consumer Contracts Regulations 2013）通常给予 14 天的取消期，但须受其适用范围及例外情形约束。适用何种情形由整个签署过程决定，而不仅仅是签署地点；我们会记录该过程以及我们提供取消信息的日期。我们还会在服务开始前向您提供已签署协议的副本或其确认文件。在订立协议之前，我们以耐久介质形式提供所要求的信息及示范取消表格。您可自合同订立之时起取消，14 天自次日起算。如需取消，请向 info@harveywjames.com 或第 85 节所载地址发送明确声明；示范表格为可选。请保留在期限内发送的凭证。

在该期间内开始服务需要所要求的明确请求。如条例允许就该请求后实际提供的服务收取相称的费用，该费用必须以约定价格及所要求的信息为依据；这不是新的撤回费。如我们未向您提供关于取消权的信息，或未告知您须为提前开展的工作付费，或不存在有效的请求，则您无需为提前开展的工作支付任何费用。仅在已取得所要求的事先同意及确认的情况下，该权利方因服务全部履行完毕而丧失。我们在法定期限内给予适用的退款，并解释任何合法扣减。未提供所要求的取消信息可能延长取消期。

《标准房东条款》1.6 版第 18 条按相同条件向其他房东给予同样的取消权，除非协议既是在我们办公室安排、又是在我们办公室签署的。该条说明了在所要求的信息被遗漏时取消期的延长、按比例计算的提前开始服务费用，以及 14 天内的退款。对现有委任的替换遵循附表 2 的延续及取消安排。任何另行约定的提前退出安排均是对这些权利的补充。较早签署的委任保留其自身适用的规定。

11.9 切实可行的交接记录

有序的交接应列明接收方、确切的结束时间、租金及欠租账目、客户资金余额、钥匙、押金安排、安全及牌照记录、未完成的维修、已接受的账单委托指示、争议、通知以及即将到期的期限。每一未决事项均须有具名的下一责任人。告知租客在变更之后向何处报告维修及支付租金。

仍在进行的法院案件、供应商账户、牌照持有人委任或押金保护义务可能需要各自单独的转移或了结。仅终止代理协议并不完成这些步骤。我们会说明相关状况，并履行我们已承担的交接义务；截止时点之后新的付费工作需要依据适用规则另行接受的委托指示。

在交接前已接受付款的账单须明确核对：记录其是否已付、是否仍有资金且已获授权，或是否已连同关于期限的明确提醒交还。不得仅因已发送档案就推定新代理已接手该账单。管理截止时点之后到账的款项依第 9.1 节处理，不得用于支付 HWJ 的发票。

12 租客权利一览

对于 2026 年 5 月 1 日起实施的改革范围内的普通私人保障性租约，主要权利包括：滚动租约、法定的租客通知途径、防止非法加租的保护、对养宠申请的逐案考虑，以及对租金竞价和歧视的限制。房东寻求收回房产必须依据法定理由及法院程序，而非无过错通知；见第 69 节。适用保留规定的情形（saved cases）及其他租约类型需另行核查；见第 15 节。

在租约由所有必要当事方签署之前，我们不会要求、鼓励或接受租金。签署后可以要求的有限初始租金在第 23 节中说明。押金及法律允许的付款见第 27、39 及 42 节。付费的专业担保人或可选保险并非租房的强制途径。

请及时报告危害及维修事项。无论房东是否购买可选的例行巡检服务，房东适用的维修、适居、安全及牌照义务均继续存在。进入房产必须保持合法；见第 5 及 49 节。

第 17 节说明必须向租客提供的书面租约信息。第 68 节说明租约的终止及合租人变更。第 72 节说明押金退还及争议。投诉、执法、法院及裁判所救济是各自独立的途径；第 75 至 78 节说明其区别。本摘要不限制法律或实际租约赋予的任何权利。

13 房东义务一览

在市场推广及出租之前，提供准确的所有权及房产信息，取得所需许可，确立适当的居住及牌照安排，并提供适用的能源、燃气、电气及其他安全证明。不同文件有不同的期限；第 44 节区分市场推广、协议、入住及持续性要求。

使用合法的筛选标准。公布固定的挂牌租金，不得邀请、鼓励或接受更高的出价。遵守关于预付租金、留位押金、允许向租客收取的款项及押金保护的规则。确保提供所要求的书面租约信息；见第 17 节。根据与我们之间明确的书面分工，安排对所有适用的成年住户进行 Right to Rent（合法租房资格核查）核查。

在租期内，为经授权的工作提供资金，履行适用的维修及适居义务，按正当程序考虑养宠申请，并使用合法的租金审查及收回房产程序，包括在以搬入自住及出售为理由收回房产后适用的出租限制（第 69 节）。不要以为委任代理即可将每一项法定责任从您身上转移。

登记、房东纠纷调解机制、Awaab's Law（阿瓦布法）及经改革的《体面住房标准》（Decent Homes Standard）仅在相关要求生效并适用时方发生效力。第 21、46 及 77 节区分现行法律与未来的实施。我们包含在服务内的跟踪及协助不能替代保留由房东完成的步骤。

维持相关的保险、税务及数据保护安排。如发生影响房产、您的授权或您为工作提供资金能力的变化，请及时告知我们。我们对所承担的工作继续负责。

13.1 仍由房产所有人承担的责任

在贷款机构、保险人、永久产权人及其他相关方的条款有此要求时，请及时向其通报情况。请维持您在按揭、物业服务费、地租、保险及所有权相关税费方面的付款安排。对于您实际委托的工作，请及时向我们提供相关的租赁产权契约（lease）限制、账目及通知。租赁代理并不自动成为所有权相关一切事务的通讯地址。

请自行记录服务范围之外的所有人决定及期限，尤其是租赁产权缴费通知、大型工程咨询以及保险的空置条件。如您需要协助，请在依赖我们处理之前先请我们以书面形式确认该任务。扫描的缴费通知或抄送的电子邮件本身并不构成对持续账户管理服务的接受。

如您将无法联系，请告知我们，并就超出我们现有授权的决定提供一名可以联系的授权联系人。我们不会例行要求您批准每一项小型维修。但对于保留由您决定的事项，我们确实需要您及时答复、提供准确信息以及足够的已清算到账的资金。

14 租约、许可与合法居住

租约赋予按约定条件居住的法定权利；它不转移房东的永久产权。许可（licence）是在不具有同等土地权益的情况下居住的准许。安排的实质，包括排他性占有及同住房东的情形，决定其法律性质；文件的名称并非决定性因素。

保障性滚动租约的租客不能假定其享有未经房东必要同意即转让、转租或让渡占有的一般权利。必须核查实际租约、《1988 年住房法》（Housing Act 1988）的规则及任何有效约定。长期租赁产权（long lease）不同于本条款下管理的普通住宅租约。

同住房东安排并不自动构成许可，“寄宿人”（lodger）一词也不消除所有法律保护。我们在出租前确认住所是否为合住、房东的居住情况以及适用的租约或许可及通知规则。公司租约及其他非保障性安排需要相应的单独文件。

15 租赁合同与改革范围

自 2026 年 5 月 1 日起，新的保障性滚动租约规则适用于改革范围内的私人保障性租约，但须受法定保留及过渡性规定约束。社会住房的保障性租约未包含在该实施步骤内。公司租约及符合条件的除外安排不会仅因本文件描述普通私人租赁制度而成为保障性租约。

该制度下的普通租约为滚动租约，而非新的固定期限 AST（保障性短期租赁）。租客的正常通知在第 68 节中说明；加租在第 41 节；房东收回房产在第 69 节。在使用较早的通知或程序之前，必须另行核查保留规定下的收回房产情形。不要将历史 AST 措辞当作每一条款仍然有效来重复使用。

我们准备适当的 Goodlord 租约文件，载明当事方、租金、租金周期、起租日、押金、所提供物品、房产的特定条件及法定书面信息，并在实际授予的授权范围内安排签署。房东的代理协议与租客的租赁合同是两份不同的合同。

同意或签署租约的授权来自书面委任或另行作出的有效委托指示。依据《标准房东条款》1.6 版第 3.7 条和第 3.8 条，我们必须首先持有对申请人、租金、起租日、押金及租约类型的书面批准。重大变更需要重新批准。我们遵守签署的形式要求并记录所采取的行动。该授权随委任终止或被撤回而终止；维修授权不能授予租约。较早的委任须按其自身条款核查。

请在签署前阅读实际的租约及所提供的文件。请要求我们解决任何不一致之处。法定权利优先于非法限制该等权利的条款；其他冲突需要审阅相关文件，而不是笼统地主张看似最有利的文本总是优先。

16 与其他租客共同居住

合住人可就分摊账单、清洁、访客、食物、家庭用品、隐私及噪音作出实际安排。请保存任何约定的副本，并尽早讨论关切事项。该私人安排不改变房东的租约、不解除共同租客的责任、不改变法定责任的分配，也不产生额外的代理费用。

如租约产生连带责任，每名租客均可能对全部租金及相关义务负责，而不仅限于其私下分担的份额。离开的合租人需要正确的通知或解除责任文件；见第 68.7 节。如遇严重纠纷、威胁或虐待，请联系咨询服务机构。我们在职责范围内处理房产、安全及租约问题；我们不调解或裁决合租室友之间的私人分歧。第 16.1 节说明这一区分。

16.1 私人分歧与我们仍须处理的问题

合租室友自行管理其家庭内部安排。对于有关清洁值日表、访客、食物、共同购置物品、恒温器设定偏好、私人账单分摊或轮到谁做家务的分歧，我们不充当调解人、仲裁人、催债人或裁判。全面管理不包括监督住户的日常相处关系。

书面的家庭内部协议可帮助您记录各自的出资、清洁、访客以及讨论分歧的方式。它是合租室友之间的安排。它不能变更租约、解除共同租客的责任、将房东的权利分割为单独份额，或授权将另一名合法居住人排除在外。

如事实涉及维修、损坏、涉嫌违反租约、骚扰、威胁、人身保护、非法排除或楼宇管理问题，请告知我们。我们对职责范围内的事项进行评估并采取行动，并在需要时说明适当的警方、地方政府、支援或法律途径。将某项报告描述为合租室友纠纷，不是忽视危险的理由。

例如，争论水槽里的碗碟是谁的，属于家庭内部事务。水槽破损漏水则属于维修报告。一名合租室友威胁另一名室友，需要适当的安全应对；这不是清洁值日表所能解决的。

17 必须提供的书面租约信息

租客必须获得哪些文件取决于租约。对于 2026 年 5 月 1 日或之后约定的保障性租约，租客必须在签署或同意租约之前获得关于其关键条款的书面信息；该信息可作为租赁合同的一部分。对于我们安排的新租约，我们在该阶段提供该信息。

对于 2026 年 5 月 1 日之前订立并延续至改革后制度的私人保障性租约，过渡性文件取决于其条款的记录方式。如该等条款全部或部分以书面记录，政府的《2026 年租户权利法案信息说明》（‘Renters’ Rights Act Information Sheet 2026’）一般应于 2026 年 5 月 31 日前提供。对于完全口头的租约，则一般应于该日期前提供关于其关键条款的规定书面信息。下文的保留规定情形规则可能给出不同的期限。在相关提供义务产生之前已终止的租约不会因本摘要而产生新的义务；在义务产生之后终止租约不会消除此前的违约。

对于 2026 年 5 月 1 日之前送达的某些有效收回房产通知，适用不同的过渡规则。如果因所保留的通知不再有效，或诉讼程序结束而未判令收回房产，致使租约随后转为保障性滚动租约，则《信息说明书》（Information Sheet）的送达期限一般自相关转换之日起计一个月。在适用该期限之前，应核对实际的通知、诉讼程序及法定保留条款。

对于受托管理的租约，我们负责安排分配给我们的信息送达工作。凡适用《信息说明书》的，租赁合同上列明的每一位租客均须获得官方 PDF 文件本身——打印件，或作为电子邮件或短信的附件——而不是一个链接。仅提供中文译本不能替代法定格式文件。我们对每一份已交付的文件保留记录：文件及其版本、接收人、日期、交付方式以及送达证据。送达迟延或遗漏须及时纠正，并评估任何执法风险；其本身并不导致租约终止。

本 ETC 并不仅因讨论了相同主题而成为法定规定的声明文件。对于已终止的非托管委托指示，应查明实际由谁承担了送达工作，而不是假定房东原有的义务已经消失。任何另行提出的额外工作，均须按适用的约定收费收取费用。

18 房产上市前的准备

我们根据房产本身、其状况及市场证据，商定一个切合实际的挂牌租金和市场推广方案。房屋应当安全、整洁、体面，并得到准确描述，合理损耗除外。在刊登广告之前，我们会核查适用的许可、牌照以及上市阶段所需的文件。

我们可能建议每三至五年翻新一次装饰，或在需要时清洁地毯和窗帘等窗饰。这些是基于房屋状况的建议，并非自动适用的法定间隔，也不是向租客收取的费用。工程必须依据相关安排获得授权并落实资金。

未来的数据库登记或广告义务，仅在最终法律就相关活动和地区正式生效后方才适用；第 21 节说明了其现状。我们现在已为房产建立档案，但不会将尚未生效的登记义务描述为当前阻碍上市的法律障碍。任何更为严格的约定代理就绪条件将另行列明。

18.1 做好住房准备，不掩饰其状况

我们会建议可能有助于出租的展示、清洁、维护及家具配置工作，并说明优先次序和理由。经授权的供应商工作由房东出资。搬运房东的物品、仓储、采购或大规模翻新并不自动属于常规市场推广的一部分；任何额外服务须事先约定。

请商定由谁在拍摄和看房之前清理个人物品并腾出住房。不得宣传尚未确认的设备、设施或完工日期。如仍有工作未完成，请准确记录所承诺的内容、由谁完成以及何时完成。“按现状”（as seen）出租并不免除已承诺的改善或维修义务。

重新装修和更换根据房屋状况及可能的使用情况评估。一般的三至五年规划间隔不是法定使用年限，不是自动的重新装修指示，也不是向租客收取的费用。第 73 节说明租约结束时的评估。

19 照片及市场推广材料

我们安排第 8 节所述包含在服务内的专业摄影、360 度在线看房及户型图。房屋和家具须保持合理的整洁、无杂物堆放，并适合约定的拍摄。对于有人居住的房屋，我们会商定进入时间并尊重隐私；个人信息和私人物品在发布前需予以适当考虑。

如果房屋状况导致无法进行有效拍摄，我们会说明所需的准备工作，并提供任何清洁或准备工作的报价供您审批。在适当情况下，我们可以安排在住户搬离后拍摄。未能达到市场推广标准的情况，将依据约定的服务和通知条款进行讨论，而不会被当作一项不受限制的立即终止权来处理。

另行要求提供的无品牌标识数字文件及使用权，按附录 A 的规定办理。常规市场推广及服务内包含的更新不会在该项下重复收费。

19.1 市场推广材料与切合实际的描述

照片和户型图用于在市场推广中描述住房；它们不是实测的建筑勘察、房屋物品清单，也不是对合法合规的保证。我们对准确性尽合理的谨慎，更正已知的错误，并说明重大限制。照片拍摄之后如有变化，由房东告知我们。

在拍摄有人居住的住房之前，须取得适当的进入安排并保护个人信息。不得不必要地发布私人文件、可识别身份的照片或安保细节。房间的画面并不授权在看房期间录制租客或访客。另行要求提供的无品牌标识文件适用已披露的收费表及使用条款；常规市场推广仍包含在服务内。

20 地方房产出租牌照

是否需要牌照取决于地址、居住情况以及地方政府当前的指定方案。HMO（合租房屋）强制牌照一般适用于由至少五人、分属两户或以上住户居住的 HMO，但须受法定例外情形的限制。附加牌照指定方案界定其所涵盖的其他 HMO。选择性出租牌照（Selective Licensing）适用于指定区域内不属豁免范围的私人出租住房。并非每一处三人居住的房屋都需要相同的牌照，选择性出租牌照也并非在全伦敦普遍适用。

住户的认定依据《2004 年住房法》（Housing Act 2004）。同居的伴侣可构成一户；未婚伴侣并不自动视为分属不同住户。我们会对照相关方案及牌照条件，核查拟定的使用方式、人数及人员关系。

房东须提供准确的居住和产权信息，并配合牌照申请及牌照条件。我们核查地址和适用方案，并商定任何申请服务。我们在建档（onboarding）阶段的要求是：在上市前提供适用牌照或有效申请的证明；该项代理条件须与确切的法定规则及任何例外情形相区分。

全面管理包含由 Kamma 支持的监测服务，以协助跟踪牌照要求并提示相关变化，不另收监测费用。该服务用于支持针对具体房产的核查、申请及合规工作；它不能替代这些工作，也不免除房东、HWJ、牌照持有人或管理人所负的任何义务。

对于海外房东，在适当情况下，我们通常同意被列为拟任牌照持有人或管理人。该角色就每一处房产与您以书面形式商定，并以地方政府的要求和决定为准。相关记录载明所接受的角色，以及对申请、牌照条件、变更和交接的责任。在获得委任的情况下，我们履行法律和牌照赋予我们的职责。管理关系的终止本身并不终止牌照或上述职责；任何必要的地方政府变更均须依法办理。

附录 A 将选择性/附加牌照申请服务的金额定为 £95（含增值税）。其包含内容及收费方式在您委托之前以书面形式确认。地方政府收费另计。HMO（合租房屋）强制牌照、定制牌照申请，或服务范围之外的额外户型图或咨询，需在开工前约定书面报价。这不是对已包含的市场推广户型图重复收费的许可。.....94

全国房东/房产数据库是一个独立的、尚待实施的登记制度；它不取代地方牌照制度。

20.1 申请协助与牌照持有人角色

我们区分以下几项：核查是否需要牌照、准备申请、缴纳地方政府费用、被列为管理人以及担任牌照持有人。它们不可相互替代。房东提供准确的所有权、居住、规划及房产信息，并为地方政府收费及经授权的工作提供资金。

如我们同意提交申请，须记录其范围、价格、申请人、相关期限及提交凭证。已提交的申请并不保证获批、不等于对允许居住方式的批准，也不等于每一项牌照条件均已满足。须跟踪信息索取请求及决定结果。

任何担任牌照持有人或具名管理人的委任，均须就该法律角色、权限、职责、费用及地方政府的要求作出明确记录。对于因接受该角色而产生的职责，我们无法以免责声明予以排除。更换管理代理可能需要办理单独的地方政府程序；交接钥匙并不会将名字从牌照上移除。

21 房东及房产数据库

截至 2026 年 11 月 8 日核查的状态：政府已宣布，“Register your rental property”（出租房产登记）服务将自 2026 年 12 月 15 日起分区域推行。在本次核查时查到的登记条例仍属需经议会肯定程序通过的法规草案，而非已经核实制定、且已在伦敦实际施行的登记义务。

已公布的计划为伦敦设定了 2027 年 7 月 15 日至 10 月 14 日的登记窗口期，并载明每处房产每年 £65 的费用。在最终制定的条例及生效日期得到确认之前，这些均属已宣布/草案阶段的安排。最初的已出租房产登记与之后的公开登记册/广告要求是不同的阶段；不应将所有广告限制视为已经生效。

跟踪相关生效情况、在适用的窗口期开启时告知房东、协助办理获准的登记条目以及跟踪续期，均包含在全面管理之内。一旦该服务和规则允许，我们将办理委托指示分配给我们的任何获准提交或更新。我们会另行列明任何保留由房东亲自办理的步骤及任何法定费用；本节不设立任何新的 HWJ 登记协助费。

我们保存适用要求、登记条目、授权及续期日期的证据。一旦规则要求房产在出租前必须完成登记，在所需的房东及房产登记条目得到确认之前，我们不会将其出租。在知悉某项必需的登记条目已失效

后五个工作日内，我们会告知房东，并说明应采取的行动以及对受影响活动的任何限制。如果法律、该服务或房东的授权不允许，我们不承诺能够提交或续期登记条目。

22 挂牌租金与禁止竞价

对于属于法定禁止范围内的出租，我们刊登固定的挂牌租金，不邀请、鼓励或接受高于该租金的出价。不得采用“最佳及最终”竞价轮次来获取更高的租金。在收取留位押金（holding deposit，租前为预留房源支付的款项，上限为一周租金，与租赁押金不同）之前，我们会说明拟定租金及合法的申请标准。

我们在第 29 节中的申请先后顺序流程是公司的分配政策，并非要求每位房东必须接受第一位申请人的法定规则。租金支付能力、资信审查、房产适配性以及房东的合法批准仍然具有相关性。我们不会为规避竞价限制而更改租金或增加不被允许的付款。如需就可能的违规行为提出关切，请使用第 76 节所述的投诉程序；第 75 节说明了法定执法途径。

23 何时可以要求及支付租金

本摘要涉及受 2026 年 5 月 1 日起施行的预付租金规则约束的私人保障性滚动租约。对于此前签订的协议、此前的付款及法定例外情形，须另行核查。

（a）在所有必需签署方签署租赁合同之前：房东或租赁中介不得要求、鼓励或接受任何租金付款，即使申请人主动提出亦然。留位押金（最高为一周租金）和租赁押金不属于租金，适用其各自的规则。

（b）在所有必需签署方签署之后、租约开始之前，房东最多只能要求支付允许收取的首期租金：按月支付租金的，为第一个月的租金；支付频率高于按月的，为不超过前 28 天的租金。经申请人同意，留位押金可以抵作该首期租金。我们自身的做法比法律更为严格：在租约开始之前，我们不接受超出上述数额的租金，即使对方主动提出亦然。

（c）租约开始之后：租金按租赁合同规定的日期到期支付，任何规定租金须在其所对应周期开始之前到期的条款均无效。租客可以选择提前支付租金，但不得被要求提前支付，我们也不会提出此类要求。

我们不会将被禁止的预付租金重新包装为对价、担保、支付能力补救措施或强制性的“自愿”付款。第 26.3 节载明签署和付款的先后顺序。合适的担保人可按第 26.9 节所述的合法条件予以考虑。适用保留规定的生效前情形（saved cases）及其他租赁类型须另行评估；上述一般规则并非对所有居住形式的普遍性陈述。

租约终止后所涉期间的租金退还，见第 24 节。

24 已支付的后续期间租金的退还

如果已就租约依法终止之后的期间支付了租金，请与我们联系，以便我们核对账目，并依据适用法律和租约安排任何应退款项。我们以书面形式确认相关期间、计算方式、负责付款的人及付款日期。有效通知不会仅为消耗租金余额而被延长。

对于我们持有的款项，我们依据客户资金义务及实际协议处理；我们不会仅以“每笔退款均完全归属于房东”为由推卸我们的职责。我们使用安全的约定付款途径。没有英国银行账户并不免除法定的退款权利，也不延长其期限。

真实的租金退款同时伴随第 9.2 节所述的相应管理费调整。有争议的拒付（chargeback）或赔偿请求需单独进行事实和法律评估；本节不自动设立任何新的代理收费。

25 公平筛选与反歧视

我们运用合法的租金支付能力、资信审查及房产适配性标准，对申请人进行一致的评估。在法定禁止规定适用的情况下，我们不会因申请人有子女或领取福利而拒绝其申请、给予其较差的待遇或施加不同的条件。收入按其相关实质进行评估，而不是按标签否定某一合法来源。

在法定制度下，禁止福利领取者，或禁止、限制儿童在房屋内居住或到访的租约条款均属无效，除非适用法定例外情形。任何主张的例外情形均须逐一核实，包括对 2026 年 5 月 1 日之前订立、其后未终止亦未续期的合格保险合同所给予的有限保护。

《2010 年平等法》（Equality Act 2010）同样保护当事人免受非法歧视、骚扰和报复。具体保护取决于所涉活动：该法有关房屋处所的条款不包括年龄以及婚姻与民事伴侣关系。我们的公司政策是公平、尊重地对待每一个人，并在需要时作出合理调整；上述区分并不缩小该政策的范围。

合法的居住人数限制、牌照条件或真实存在的房产限制，均需逐一评估并作出说明。这不是制定一刀切歧视性规则的捷径。如果您在看房、文件、核验、进入房屋或沟通方面需要调整安排，请告知我们。您可通过第 76 节所述的投诉程序就不公平待遇提出关切；地方政府执法及法院救济是另行独立的途径。

26 申请、资信审查与身份核验

在收取留位押金之前，我们会说明资信审查和租金支付能力标准、其计算方法，以及收入是按个人还是按整户评估。我们通常的参考标准是：租客的合格年收入为月租金的 30 倍，担保人为月租金的 36

倍；这些是评估标准，并非法定收入门槛。针对具体房产的申请信息载明实际要求及合适的替代方案。我们对合法收入来源进行一致的考量（第 25 节）。

资信审查通常需要两至五个工作日；联名、不完整或复杂的申请可能需时更长。我们会跟进进度，并在需要时与服务提供方沟通。请及时提供准确的信息，并告知我们任何延误。资信审查结果并不保证申请获得接受，其本身也不构成保留留位押金的权利。

26.1 Right to Rent（合法租房资格）核查：合法途径

在租约达成之前，每一位将以该房屋作为唯一或主要住所居住的成年人，均须通过英国内政部（Home Office）允许的途径完成 Right to Rent 核查。身在英国境外安排租约的人可以先行在原则上达成租约；但核查仍须在其入住前的适当时间完成。对于属于该制度范围内的居住，我们核查每一位此类成年人，包括未列为租客的居住人。在由我们承担核查的情况下，书面房东委任明确将初次及后续核查、相关记录以及任何必需向内政部提交的报告分配给我们。不同的分配必须予以记录，而不能凭假定。

我们采用核查时有效的内政部要求。核查途径取决于当事人的国籍和移民身份，有时也取决于其本人的选择：

- 在线核查：当事人提供其 right to rent 共享码（share code）及出生日期，并将内政部记录上的照片与本人进行比对。仅持有电子签证（eVisa）的人必须使用此途径。
- 人工文件核查：在当事人在场的情况下（当面或通过实时视频通话），核查内政部清单所列的原始文件。原始文件须在核查前由我们持有，并保留复印件。在内政部清单允许的情况下，原始文件可以是由官方来源以数字方式签发的版本；我们会采取合理步骤核实其确实来自该来源。
- 数字身份核查：政府登记册上的 Right to Rent 数字核验服务提供商可核查例如英国或爱尔兰护照，核查结果必须与当事人本人相匹配。
- 房东核查服务（Landlord Checking Service）：在内政部规定的情形下，例如其在线服务因当事人的申请或身份需经内政部核实而无法确认其 right to rent 时，由内政部予以确认。在线核查无法完成本身并不意味着适用房东核查服务；我们根据当事人的具体情况遵循内政部指引。

实时视频通话可用于将当事人与其照片进行比对，但仅凭文件的视频影像并不构成完整的核查。使用数字服务提供商是可选的：不愿或无法使用者，将获得另一合法途径。为资信审查而进行的身份核验，仅在符合内政部要求的情况下方可视为 Right to Rent 核查。实体生物识别居留许可证（BRP）本身不是人工核查所接受的证明。英国护照并非唯一可行的合法途径。

我们公平地执行核查、说明替代方案，并在法定免责事由（statutory excuse）失效之前安排必需的后续核查。文件的到期日并不自动成为后续核查的截止日。一旦确立了无限期的居留权利，便无需据此进行例行的重复核查。我们在整个租期内以及租约结束后至少一年内安全保存 Right to Rent 证据及每次核查的日期，之后予以安全销毁，除非有记录在案的法律保留要求我们保存更长时间。在由我们负责核查期间，如果后续核查显示某居住人不再具有 right to rent，或某居住人不配合核查，我们会在合理可行的范围内尽快、且在法定免责事由失效之前向内政部报告，同时告知房东，并保留该报告的参考编号。

26.2 标准与信息

在作出承诺之前，我们会说明房产、拟定条款、所需信息、留位押金截止期限及允许收取的款项。如数据不准确或需要帮助，请告知我们。在适当情况下，由人工复核有争议或重大不利的结果；自动化平台给出的标签不剥夺法律权利。

26.3 签署与付款的先后顺序

我们记录租赁意向（出价）；邀请一户申请人支付允许收取的留位押金；获取资信审查及核查结果；敲定条款；安排所有必需的签署；然后才要求支付允许收取的首期租金。我们确认必需的入住款项已清算到账以及约定的交接安排。平台界面必须遵循上述顺序，而不得在房东或获授权的中介也完成签署之前要求或收取租金。

一旦租赁合同已具有约束力，我们不会将其视为房东可随意撤回的要约。未付款项依据适用协议和法律处理。交付入住与钥匙交付遵循第 26.7 节和第 37 节。

26.4 留位押金与延误

第 27 节规定了截止期限及任何合法的扣留。在适当情况下，我们以书面形式商定延期。内部的资信审查时限不能替代法定期限，也不构成扣留款项的新理由。

26.5 授权与最终文件

在最终确定租约之前，我们核实各方当事人、居住人、约定条款及授权。签署授权遵循第 15 节及实际的书面委任。一项常规的维修许可或平台邀请并不构成一般性的签署授权。

租客必须获得哪些文件取决于租约本身。对于 2026 年 5 月 1 日或之后达成的保障性租约，租客必须在签署或同意租约之前获得关于其主要条款的书面信息；该信息可作为租赁合同的一部分。第 17 节说明了所需的书面租约信息以及我们对其交付所保留的记录。

26.6 时限与退款

请及时提供信息，并在资信审查将需时更长时告知我们。我们会说明下一步骤及相关期限。任何必需的退款均在其法定期限内通过安全的约定方式作出；“仅限英国账户”的条件不能凌驾于该权利之上。

26.7 入住要求

我们安排在约定的交付入住日期之前完成适用的核查、签署及合法的首期付款。我们会及时说明任何尚未满足的要求。可选的报警器确认书并非钥匙交付的条件。错过一次预约并不自动推迟既有的入住权利。任何拟议的推迟或拒绝均须上报，以审查实际协议及合法依据；未付或有争议的款项本身并不授权将租客排除在已生效的租约之外。

我们不会通过将其描述为入住条件来施加被禁止的付款或撤回退款权利。已完成的合法在线或数字核查并不自动产生入住时须携带护照原件的要求。如需进一步证明，我们会告知您。

入住时，租客会收到烟雾及一氧化碳报警器信息，并请至少一位租客签署报警器确认书（第 45 节）。签署仅记录已收到该信息，并仅确认您实际见证的报警器测试。它并不证明房东已履行法律合规义务，也不转移房东的义务。签署该报警器确认书是可选的，并非钥匙交付的条件。

26.8 数字身份与数据

我们说明可用的合法核查途径，并在申请人无法使用在线途径时提供帮助。任何生物识别选项均需有其自身的隐私信息及适用的数据保护条件。在有其他获准途径可用的情况下，我们不会声称每位申请人都必须提交面部识别数据。

26.9 担保人与可选产品

房东可以要求提供合适的担保人。申请人可以提供合适的个人担保人。专业担保人服务是一种可选的替代方案；我们不要求您购买 Goodlord Guarantor 或其他任何付费服务。如果您选择专业服务，则在您作出决定之前，必须向您提供其现行的资格规则、总价、期限、限额及单独的条款。我们对照适用标准考虑合适的替代方案。对于专业服务，我们还会在您作出决定之前，说明其实际的现行提供方，并提供其取消、理赔及报酬信息。一份通用宣传单并不构成针对个人的担保。

对于在 2026 年 5 月 1 日或之后订立相关担保的个人担保人，租客去世后的法定责任限制取决于租约是单独还是联名，以及相关的亲属关系。公司担保不自动按相同方式处理。请阅读实际的担保文件，并在必要时寻求专业意见。

26.10 允许收取的租前款项

留位押金和租赁押金必须保持在各自的上限之内。在所有必需签署方签署之后、租约开始之前，房东最多只能要求支付允许收取的首期租金：按月支付租金的，为第一个月的租金；支付频率高于按月的，为不超过前 28 天的租金。我们自身的做法比法律更为严格：在租约开始之前，我们不接受超出上述数额的租金，即使对方主动提出亦然。不得要求支付多个月的租金，例如 6 个月或 12 个月。我们不会为绕开该限制而要求额外租金或付费担保人（第 26.9 节）。第 23 节说明了这些规则及其适用范围。实际合法的首期金额在签署前予以确认；租客不会仅因我们使用某一平台而需支付任何申请费或资信审查费。

26.11 身份、制裁与反洗钱

我们核实身份、授权及相关的所有权，并履行涵盖相关工作的英国制裁义务。自 2025 年 5 月 14 日起适用于租赁中介的报告义务，与《反洗钱条例》的门槛是两回事。对于可能的姓名匹配，我们会核查以确定身份、是否被列为制裁对象以及任何所有权或控制权限制；它并非自动确认的匹配。

在调查期间，我们暂停受影响的交易。在制裁适用的情况下，我们冻结或不处理受影响的资金，并按要求进行报告，仅在合法的情况下（包括依据相关许可）方才继续办理。HWJ 无法签发 OFSI（英国金融制裁执行办公室）许可。我们为筛查确定适当的合法依据并提供所需的隐私信息，而不是假定一项依据涵盖所有活动。

HMRC（英国税务海关总署）依据《2017 年反洗钱条例》（Money Laundering Regulations 2017）对符合条件的租赁中介业务进行监管。自 2026 年 6 月 30 日起，其租赁门槛为：租期至少一个月、且在租期内至少部分时间的租金相当于每月 £10,000 或以上的租约。这取代了此前 €10,000 的门槛。低于该门槛，制裁、防范欺诈及其他适用义务并不消失。政治公众人物（PEP）须接受适用的风险评估及法律处理；PEP 身份本身既不是制裁指定，也不是不当行为的证明。任何单独的代理接受条件均须明确为公司政策，而非自动适用的法定禁令。

26.12 资信审查信息与人工复核

所选用的资信审查服务可采用其实际的现行方法核查身份证明、信用记录、收入及以往居住情况。我们会说明相关条件、调查有争议的结果，且不承诺某一产品档次或欺诈数据库能够消除所有风险。在资信审查要求未获满足时，可选方案可包括合适的个人担保人，或在申请人自行选择的情况下使用专业担保人服务（第 26.9 节）。服务提供方的操作规则并不构成对人工复核或数据请求的一揽子法律禁止。

申请人可以向我们索取我们所持有的与其申请相关的个人数据。我们处理由我们负责的请求，并说明任何合法的限制。Goodlord 可能作为数据控制者单独持有信息；我们可以协助联系。数据保护法并未普遍禁止向申请人展示其本人的资信审查数据。向房东披露同样必须是必要、合法且安全的。

26.13 资信审查期间各方的分工

申请人及担保人须提供准确、完整的证明材料，在需要时取得使用推荐人联系方式的同意，答复资信审查服务提供方的要求，并促请其推荐人作出回应。如某份文件无法取得或某项要求不切实际，请及时告知我们，以便考虑合法且合适的替代方案。

我们跟踪进度、说明尚缺的材料、进行合理的跟进并评估结果。资信审查服务提供方在其服务范围内核实信息。我们和服务提供方都无法迫使雇主、银行或前房东按要求提供证明。我们不能编造证明、承诺通过审查或保证完成日期。

我们会说明附条件的或不利的审查结果，以及可采取的合法选项。批准授予租约的权力仍由房东依据记录在案的授权行使。房东决定继续推进，并不使不符合条件的申请人获得保险或押金替代方案的资格；请另行核对实际提供方的标准。

工作人员记录申请状态、未完成事项、负责人及下一次跟进。不得反复索要已经提供的信息。如有错误应予更正，对有争议的自动化结果应上报给真人处理；不得把平台标签当作完整的解释。

27 留位押金

留位押金用于在各方推进租约期间为申请人预留房产。就同一房产收取的总额不超过一周租金，即年租金除以 52，向下取整至便士。我们每次只邀请一户申请人支付，且不会就同一拟定租约收取第二份留位押金。在收取之前，我们会明确房产、付款人、金额、收款日期及截止期限。

达成协议的通常截止期限为自收款日起算的第十五天，收款当日计为第一天。可以书面另行约定不同的截止期限。这并非一项要求在签署前完成所有核查或支付租金的不可更改的 15 天期限。

按照《2019 年租客费用法》（Tenant Fees Act 2019）附表 2 的要求，我们在达成相关协议、房东决定不再继续或截止期限届满后七天内退还。在租约达成后经付款人同意，该押金可改为抵作租金或租赁押金。未经该同意，我们不会自动予以抵扣。

仅在具备法定理由并满足其全部条件和例外情形时方可扣留：申请人撤回；符合条件的 Right to Rent 核查未通过；提供了影响其适格性的重大虚假或误导性信息；或在房东或中介已采取其应采取的所有合理步骤的情况下，申请人未能采取所有合理步骤。知情情况、使申请人无法被合理期待继续推进的

行为，以及其他法定保障措施均需考虑。资信审查未通过、错过行政目标时限或笼统的“不可退还”标签均不足以构成扣留理由。

如决定扣留，我们会在适用于该理由的七天期限内给出所需的书面理由。否则我们予以退还。合法扣留的款项全额归房东所有；HWJ 不收取任何留位押金费用。错过截止期限并不授权在第一份押金仍被非法扣留的情况下收取第二份押金。必需的退款不会因付款人没有英国银行账户而延迟。

28 已接受的租赁意向

租赁意向以约定的核查及最终租约为条件，但各方仍须遵守有约束力的承诺、留位押金规则及消费者权利。我们努力在第 27 节规定的截止期限前达成协议，并在适当情况下以书面形式商定延期。我们不会将资信审查的截止期限描述为接受被禁止付款的法律要求。

如果房东在租赁合同具有约束力之前决定不再继续，我们会说明相关情况，并在需要时退还款项。第 26.3 节说明租赁合同具有约束力之后的处理方式。如果申请人撤回申请，或主张其他扣留理由，则适用第 27 节。被扣留的留位押金全额支付给房东，并非 HWJ 的费用。

28.1 在成为本可避免的争议之前，先把约定记录下来

请在租赁意向记录中确认申请人、租金、拟定开始日期、押金途径、约定的家具、承诺的工程、宠物、进入安排及任何其他重要条件。明确哪些审批或核查仍未完成。申请人不应需要自行推测在看房时所见的某件物品是否会保留。

拟议租约、留位押金、房东批准和已签署的租约是不同的阶段。请准确描述实际所处的阶段。对重要约定条款的变更须作出说明，并在需要时取得批准；不得将其隐藏在签署文件包之中。具有约束力的承诺以及第 23、27 和 80 节的付款规则仍然适用。

29 存在多份可接受的申请

我们按收到的先后顺序记录可接受的申请，不进行竞价。对于同一房产，我们每次只邀请一户申请人支付留位押金。在首笔留位押金仍被持有期间，我们不接受另一笔，除非首笔已经退还或可以依法扣留。

相应的审查以及房东依法作出的批准仍然适用。我们的按申请顺序处理政策，并不承诺不符合标准的人必须获得租约，也不表示多户申请人应当支付相互竞争的押金以在排队中占据位置。

30 出租时的房屋状况与已约定的承诺

房产按其实际状况以及经准确描述并约定的物品提供，但以任何已承诺的工程为准。请在正式承诺之前，以书面形式记录约定的物品、需移走的物品和维修事项，以减少争议。该要求并不取消因口头承诺、广告、法定义务或其他具有约束力的陈述而产生的权利。

房东仍须承担适用的维修、适居性和安全义务。“按现状”（as seen）一语并不免除这些义务，也不能为误导性描述开脱。外观性升级并不自动包含在内，但具体的承诺或法律要求可能需要进行相关工程。请在申请之前要求我们确认对您的决定具有重要意义的任何特征。

31 带家具与不带家具的住房

带全套家具、部分带家具和不带家具描述的是所提供的物品。请将约定的物品记录在房屋物品清单和租约文件中。该描述本身并不决定租约权利或税务处理。如对某一具体物品有疑问，请向我们询问。

所提供的家具和电器必须符合适用的安全要求。编制房屋物品清单的上门检查并非专业的电气或燃气检测。我们对所作陈述的准确性以及在所承担服务中的合理谨慎仍负有责任；任何笼统的“不作保证”条款均不能免除法定义务或具有约束力的承诺。

31.1 哪些物品保留，哪些事项正在核查

约定的物品清单载明由房东提供的物品、将被移走的物品，以及任何约定由租客购买或更换的物品。带家具并不意味着看房时所见的每一件装饰物品均包含在内；不带家具也不表明电器被排除在外。请记录实际的约定。

物品清单编制员在所委托的服务范围内记录房屋状况及所作核查。不要仅因某件物品出现在房屋物品清单中，就假定其每一个电气、机械或隐蔽部件都已经过测试。安全检测和故障诊断需要由具备相应能力的合格人员进行。如发现明显故障，应予报告并记录结果，而不是把物品清单当作安全证书。

32 已承诺物品、配送及特殊要求

我们记录房东同意提供的物品、其规格、时间，以及由谁购买、接收和组装。为确保住房安全且适于居住所需的核心约定物品和设备，必须在约定的起租日准备就绪。我们的就绪标准包括可正常使用的烹饪设施、冷藏设备、供暖、已承诺提供的床、必需的报警器以及热水；这些项目并非全部被描述为适用于每一次出租的普遍性法定设备义务。

对于非核心的额外约定物品，房东应尽合理努力在入住验房后 28 天内提供，除非已约定更早的日期。如有延误，我们会及时通知租客，并协助履行适用的义务。较晚的目标日期并不成为扣留核心物品的理由，也不取消因承诺未兑现而产生的救济。

32.1 由谁购买并付款

通常由我们或房东根据约定的授权直接购买。租客无须为房东的物品选购或垫付资金。真正自愿的代购安排，必须在购买之前明确总预算、配送、安装、组装、搬运以及报销流程。该安排不会减少已有的约定报销权利。在已有安排承诺于所需凭证提交并核实后 28 天内报销的情况下，该承诺继续有效。

已安装物品的收据和照片与房产记录及房屋物品清单证据一并保存。超出预算的部分请在支出前说明并取得同意；不要假定未经批准的购买会获得报销。这并不取消依法应得的救济。

32.2 组装与配送

我们会约定物品是否已组装以及由谁组装。平板包装配送并不自动要求租客提供专业技能或不安全的劳动，也不要求租客购买组装服务。我们会约定可行的配送时间窗口和接收安排，并在需要时确保合法进入和合理调整。供应商可能只提供较宽的时间窗口；我们不会把租客购买精确时间配送服务作为获得房东维修或已承诺物品的条件。

请检查可合理检查的事项，并及时报告损坏或不符之处，最好在 48 小时内附照片报告。沉默或签收并非完好状况的确凿证明，也不放弃法定权利。

32.3 错过配送与相关收费

如无法再提供进入或接收，请及时告知我们。供应商的取消或重新配送费用，根据经授权的预订和实际原因评估。HWJ 不额外收取固定的爽约费。第 58 节说明供应商净成本；租客不会仅因房东收到发票而自动承担责任。

32.4 损害赔偿与租客费用规则

真正的损害赔偿主张需要有效的义务、违约行为、因果关系、合理的实际损失以及为减少该损失所采取的措施。有争议的押金扣除需经双方同意或押金保护计划/法院的裁决。将某项收费称为损害赔偿、写进电子邮件或从押金中主张，并不能使被禁止的款项合法。对于《租客费用法》（Tenant Fees Act）禁止的费用，不存在通过押金变通收取的自动途径。

32.5 明确实际工作内容的交付计划

对于由房东购买的物品，请确认物品本身、含增值税的最高总预算、送货、安装、组装以及旧物品的移除。明确由谁订购、由谁付款、送货地址、进入要求、楼宇限制以及届时由谁在场。我们通常负责安排购买；租客无须自行选购、出资或组装。

订购一台洗衣机，并不意味着送货公司会拆除旧机、安装新机或清走包装。请核对供应商的服务范围。有些工作需要另行安排具备资质的安装人员，或需要不止一次上门。请在预订前说明这一点，并协调好先后顺序。

收到货物并不保证每件物品均完好无损或已正确安装。请鼓励对可见问题及时报告，并在安全的情况下附上照片，同时不影响就隐蔽缺陷或日后发现的缺陷主张权利。48 小时内未作表示并不构成放弃权利。

礼宾处可能拒收大件物品，或需要提前作出楼宇方面的安排。请确认其同意接收，而不是把礼宾处当作送货暂存服务。如要求 HWJ 到场且这确属额外服务，须按第 67.1 节报价并取得同意；日常的管理协调工作不会再次收费。

请将供应商发票、保修文件、型号信息及完成凭证与房产记录一并保存。如租客在约定安排下自愿购买，适用第 32.1 节的凭证及报销条款。不得将该一次性安排视为允许以房东的名义购买其他物品。

33 饲养宠物的申请

对于法定制度范围内的保障性租约，租客可以申请饲养宠物的许可，房东必须合理考虑，不得无理拒绝。请将申请发送至 lettings@harveywjames.com 或发送给物业经理，并附上宠物、拟议照护安排及房产的相关详情。我们会在两个工作日内确认收到，转交房东，记录截止日期，并在需要时跟进。我们保存申请、房东答复及所给理由的注明日期的记录。

房东的书面答复通常应在 28 天内作出。法律只允许其规定的补充信息、上级出租人同意或约定日期三类延期。如适用多于一类，以最晚的截止日期为准；各期限不会简单相加。我们会采取合理措施寻求所需的上级出租人同意，并说明其结果。

我们评估实际的宠物、住房、其他居住人及照护安排。上级租约（superior lease）中的禁止性规定可以构成合理的拒绝理由。如租约要求取得上级出租人同意，房东应采取合理措施获取；若未获同意，拒绝可以是合理的。空间、过敏或照护安排等其他理由，需要逐案评估并作出说明。辅助动物和合理调整需另行评估。

我们会说明证据和理由。单纯不喜欢宠物本身并不构成合理的拒绝理由。

不设立单独的宠物押金，也不强制购买宠物保险。任何损害赔偿主张均需具备通常的合法依据和证据。认为拒绝不合理的租客，可以就现行的法院救济寻求咨询，并可就我们的服务提出投诉。未来的房东监察专员（landlord ombudsman）在其会员义务和投诉服务生效之前，并非可用的强制途径。

34 钥匙、安全与领取

请提供约定管理所需的可用钥匙和进入信息，包括交给租客的一套和管理用的一套，并自行保留一套可用的钥匙。请告知我们进入方面的限制以及锁或密码的变更。我们记录钥匙的保管情况，并采用旨在避免在钥匙标签上显示房产地址的识别系统；任何系统都不能保证遗失不会造成安全风险。

我们仅出于经授权的目的和合法进入使用钥匙。房东要求的配钥匙、邮寄以及另行约定的领取或送达，按《收费明细表》办理。交接时我们会安排钥匙的归还或安全移交。未领取的钥匙由我们妥善保管，我们无权处置。租约开始时的钥匙交付按第 26.7 节办理。

办公室钥匙领取时间通常为周一至周五上午 9 时至晚上 7 时，周六上午 10 时至下午 5 时；周日及公众假期关闭。约定的租约交接和另行约定的 KeyNest 领取点可能有不同的安排。我们会以安全方式确认地点、日期、身份证明和取件码，而不保证每个地点随时开放。

请在入住前记录所提供的钥匙套数和设备。如钥匙缺失、门锁失灵或出现安全问题，请及时告知我们。对于《2019 年租客费用法》（Tenant Fees Act 2019）范围内的钥匙或安全设备遗失，只能依据有效的租约条款，要求支付有书面凭证支持的合理且允许收取的更换费用。必要的换锁必须有正当理由。我们不就自身更换遗失钥匙所花的时间收费。附录 A 中房东的固定钥匙服务价格并非自动适用于租客的钥匙遗失收费。第 42 节说明允许收取的钥匙遗失款项。

如您需要的钥匙套数多于所提供的数量，请在提出租赁意向时说明，以便房东考虑。我们不向租客出售额外的钥匙。我们会说明更换钥匙的安排、预计时间以及任何有凭证的合法费用。延误或遗失的责任取决于其原因、适用的协议和法律。我们不排除依法不能排除的责任或救济。更换钥匙备好后，我们会通知您，并安排到我们办公室或另一约定地点领取。

对于并非因钥匙遗失造成的被锁门外，在适当情况下请直接与独立锁匠商定服务和价格。责任取决于原因、租约和法律；房东的维修事项或我们的过失不自动由租客承担费用。任何笼统的免责声明都不能免除我们对自身服务失误的责任。

34.1 进入管理与 KeyNest

空置房产的钥匙可通过约定的授权途径领取。对于有人居住的住房，持有钥匙、礼宾处或 KeyNest 取件码并不免除合法进入的要求以及第 5 节规定的安排。

对于有人居住的住房，通常由租客或其以书面指定的年满 18 周岁的成年人全程在场。仅凭留存的钥匙、礼宾处、钥匙箱或通知本身并不授权进入。例外的无人陪同进入须经 Harvey 的专项批准、居住人的明确许可以及有记录的合法安排。我们记录钥匙的领取与归还，并在事后确保住房安全。如无法就进入达成一致，我们会重新安排，记录尝试情况并跟进；付费的等候上门并非必要维修的条件。紧急进入必须有其自身的合法依据，并依第 5 节和第 48 节限于必要范围。

34.2 钥匙记录是保管记录，不是进入许可

请记录所提供的每一把钥匙、门禁扣、通行证或门禁密码，其所能开启的位置、持有人，以及楼宇对复制或释放的任何限制。安保信息应与公开的市场推广材料分开保存。交接时，请记录接收人及尚未交接的物品。

工作人员不得将留存的代理钥匙套借作未经记录的用途，不得承诺提供并不存在的备用钥匙，也不得将任何设备交给身份未经核实的人。钥匙箱或取件网点有其自身的收费、开启安排及释放流程。请在预约前说明实际的领取指引。

领取或递送钥匙的请求，与进入有人居住住房的权限是两回事。标准的入住安排仍包含在服务内；另行约定的跑腿事务按第 67.1 节处理。HWJ 面向房东的任何钥匙服务价格，均不会自动成为向租客收取的钥匙遗失费。

35 房屋物品清单、巡检与退租验房

房屋物品清单记录所提供的物品及其状况。请核对清单，并在入住验房后七个工作日内发送更正，最好附注明日期的照片。我们将其作为初始记录保存，并同时考虑之后的证据。沉默并不等于确认每一项记录或放弃权利。报告不等于同意为合理损耗付费，也不构成自动的押金扣除。

35.1 独立报告

如委托独立的房屋物品清单或退租验房服务，我们会说明服务提供方、范围、房东价格及预约安排。专业会员资格并不保证每份报告均无差错或对争议裁决具有约束力。请及时提出不准确之处，以便复核证据。

35.2 应要求进行的例行房屋状况巡检

我们会向您发送消息，通常每六个月一次，建议进行一次例行房屋状况巡检。是否提出巡检要求由您决定；我们不会自动预约例行巡检。

年度例行房屋状况巡检费用为 £60（含增值税），应要求进行。我们免费发送提醒，通常每六个月一次。提醒、拒绝或不答复均不构成对预约或收费的授权。同一年度内任何额外例行巡检的价格尚未确定，除非我们事先与您书面约定其价格，否则不会收取任何费用。您已接受的要约中实际包含的巡检，按该要约的条款履行，包括对包含频次或包含期限的任何限制。仅在设定期限内包含的巡检，在该期限结束后不再包含。

我们会与租客安排进入事宜，并在上门后 14 天内向您提供巡检报告。

该选择仅涉及例行房屋状况巡检。它不改变法律或适用牌照所要求的安全检查、维修或巡检的单独安排。

我们会向租客发出适当通知，并就巡检商定合法进入。该要求并不授权过度上门或强行进入。租客可以商讨合适的时间、替代的在场安排或合理调整。

35.3 退租验房

我们安排约定的退租验房预约，并说明钥匙归还、照片、读数及拟议流程。如委托独立的退租验房报告，我们会在验房后五天内提供，但以能够获得编制报告所需的进入为前提。附录 A 列明房东应付的报告费用。报告是对证据的比对；它本身并不决定责任。押金协商、约定退还及任何有争议的提交，按第 72 节办理。

35.4 巡检能够以及不能够确定的事项

例行房屋状况巡检记录的是当次到访在所进入区域内可以合理看到的情况。它不是结构勘察、估价、电器技术测试、电气或燃气证书、侵入式检查，也不保证能够发现每一处缺陷、违约行为或未经授权的居住人。我们会记录未进入的区域及相关的局限性。

对于可见的隐患、居住人的报告或表明需要专业评估的证据，我们仍会采取行动。目视巡检的局限性不是置之不理的理由。我们会说明发现的问题、建议的下一步以及任何需要委托指示的进一步评估。

租期内发现的维修问题进入维修流程。退租验房的发现进入租约终止及押金流程。报告是证据和建议；它既不是自动允许实施每一项建议改良的许可，也不是每一项目均可向租客收费的证明。

房东可以拒绝可选的例行房屋状况巡检。这并不取消安全检查、牌照要求或对所报告危害的必要响应。我们记录提醒、房东的答复、任何已安排的巡检及报告；我们不会把被拒绝的巡检记录为已完成。

请及时阅读房屋物品清单或退租验房报告，并附证据指出其中的错误。我们请求的及时回应有助于解决问题，但仅凭沉默本身并不能最终证明每一项陈述属实、放弃对某一缺陷的主张或决定日后的押金争议。

36 电器与家居使用说明

我们提供为该房产保存的电器、供暖、通风、报警器及其他家居信息，并说明如何报告说明书缺失或不清楚的情况。如设备有故障或无法安全使用，请告知我们。说明书是安全操作的指引，并非允许自行进行房东维修或专业作业。

我们不会因租客只是询问住房设施如何使用或要求必要维修而向其收费。因违约造成损坏的索赔需要有其自身的证据和合法依据；误解不自动构成上门费或押金扣除。

36.1 操作控制、说明书与合适的专业人员

我们首先查阅房产现有的说明书、型号信息及以往的报告。如设备不常见，我们会寻求合适的操作指引，其中可能包括制造商指南或楼宇礼宾处的示范。该示范并不等于允许礼宾处放承包商进入。

热回收机械通风系统（MVHR）、集中供暖、制冷及专业门禁系统可能需要相关的专业人员或楼宇运营方处理。它们并不当然属于普通电工或水管工的工作范围。说明书缺失应予记录并跟进索取；不得以此为由否定故障的证据。

指引仅限于安全的用户操作控制。请勿打开电气设备、对燃气进行操作、反复重置跳闸的装置，或从事您无法安全完成的任务。如因无障碍需求、语言或残障原因导致该指引不适合您，请告知我们。

37 入住与搬出记录

入住前，请确认已签署的条款、所需的已到账资金、约定的就绪状态、钥匙交接、所提供的物品、房屋物品清单及安全信息。我们通常在周一至周六中午至下午 4 时之间安排陪同入住验房，周日及公众假期除外。通常预约时长最多 30 分钟，迟到等候时间为 15 分钟。如有问题请及时告知，以便商定可行的安排。房产未能提供入住的日子不收取租金。

入住和搬出时，请记录可读取的仪表读数和房屋状况并附注明日期的照片，并保存重要通信的副本。离开前，请提供转寄联系方式，商定合法的退租验房进入安排，并归还相关钥匙和设备。仅预约退租验房或归还钥匙，并不总是构成终止租约的有效通知；适用第 68 节。

37.1 搬家时的个人事务办理

租客和房东须自行办理个人的地址变更通知及邮件转寄。视您的情况而定，这包括银行、雇主、HMRC、DVLA、医疗服务机构、保险公司、订阅服务及送货服务。我们发出的房产相关通知不会更新上述记录。

对于每一个可以安全读取的表计，请记录读数、表计标识、日期及照片。如无法读取或该系统为集中供应，请记录这一事实以及将由谁获取读数。切勿为了结束任务而编造读数。第 63 节和第 64 节说明供应商通知及账单责任。

退租时，请核对约定的物品，搬走个人物品及垃圾，归还所要求的设备，并提供转寄联系方式。处理遗留物品须依照合法程序；它们并不自动归 HWJ 保留、出售或丢弃。如有任何约定的取回安排，请告知我们并记录其范围。

38 租金与付款记录

租约载明合法租金及到期日。请通过经核实的方式付款，并使用要求的付款备注，以便核对收款。我们在账户上记录租金周期及任何合法调整。如付款将有困难，请尽早联系我们；沟通本身并不改变到期日。

对于改革后的普通私人保障性租约，加租适用第 41 节，租客的通知适用第 68 节。滚动租约无需每年续签或支付新的费用即可延续。公司租约、过渡保留案例及其他居住类型需要相应的单独评估。

预付租金规则见第 23 节。请勿将签约前被禁止的要求与租客在现有租约期间自行选择提前付款相混淆。汇款前，请通过我们公布的电话号码核实任何变更的银行账户信息。请及时报告付款错误；责任取决于事实和适用法律，而非自动的免责声明。

38.1 共同付款与共同责任

对于共同租约，请安排好约定的租金支付方式并使用正确的付款参考号。我们按实际收到的款项记账。我们不代合租室友进行私下的账目分摊，也不裁定谁应当就其所付租金向另一人作出补偿。

如租约规定了连带责任，各付四分之一的私下约定并不将房东的权利限于该份额。我们会就租约账目作出说明，但不会充当一名合租室友向另一名合租室友追债的讨债人。真实的账目错误会得到调查并予以更正。

39 租赁押金与押金替代方案

租赁意向（出价）中载明实际的押金金额。对于《租客费用法》范围内的租约，可退还的租赁押金上限为：年租金低于 £50,000 时为五周租金，年租金达到或超过 £50,000 时为六周租金。约定金额可以更低。留位押金另行受第 27 节规管。

在要求保护的情况下，我们在收到押金后 30 天内办理押金保护并提供规定信息（prescribed information），而非入住后 30 天。提前收到押金并不推迟该期限。押金文件载明经批准的押金保护

计划、编号，以及保护属于托管式还是保险式。我们按所记录安排当前的保护、信息、退还和争议要求办理。

新押金和既有押金可能采用不同的既定安排，包括 TDS 以及相关的 DPS 既有保护。如实际保护为托管式，我们不会将全部款项描述为由 HWJ 持有。更换管理代理本身并不终止租约或要求退还押金；我们会安排合规的管理移交并延续保护。

押金用于担保有效的租约责任，而非对房东收费表中每项服务的自动收费。租约结束时，证据、约定及无争议部分的退还以及争议，由第 72 节规管。我们不在上限之外另行收取宠物押金。

39.1 可选的押金替代方案

Reposit 是我们目前提供的唯一押金替代方案。它并非政府批准的现金租赁押金保护计划。

Reposit 是现金租赁押金的可选替代方案。您也可以选择允许收取的现金押金。其费用并非可退还的租赁押金，也不用于支付您在租约结束时的责任。在您选择之前，必须向您提供所选产品的价格、持续费用、保护限额、资格条件及争议条款。房东保护限额并不自动成为您责任的上限。

如我们将来提供其他替代方案，我们会在您选择之前说明其费用及可退还性、提供方、资格条件、责任、索赔、争议及取消条款。允许收取的现金押金选项始终可用。我们不要求购买被禁止的服务。网站上的一般性概述不能取代已接受的产品协议。

40 租金保障与法律费用

委托指示及已接受的产品文件载明为该房产选择的任何租金保障服务。实际投保人可能是依据总括安排的 HWJ，而非房东。在购买或选择之前，我们会说明提供方、我们的角色、价格或所包含的权益、保单版本、资格条件、限额、免赔额、除外责任、各项时限、取消及索赔程序。我们还会披露在该安排下的相关报酬。

已接受的包含权益仍受其约定条款约束；本版本并不取消该权益，也不以更新的保单取而代之。应要求提供的产品为可选项目，并须经提供方接受。我们不会使用相互矛盾的一般性示例来承诺全面保障、零免赔额、适用于任何租金水平、100% 赔付或无上限。

已选择的全面管理项下索赔的日常管理工作包含在内。专业咨询、代理出庭、法院费用或另行约定的出席，按实际产品及附录 A 办理，不重复收费。付款撤回、未经资信审查的居住人、迟延通知或租约变更，必须对照实际保障范围核查，而不能假定已在承保范围内。

40.1 报告可能的索赔

如出现未付租金或其他可能需要通知的事件，请立即告知我们。我们会核查已接受保单的期限，保存记录，提交分配给我们负责的信息，并向房东通报。如实际保单要求更早报告，请勿等待一般性的 31 天、45 天或 90 天估计期限。保险公司或服务决定方依其条款决定是否承保；我们对所承担管理工作中的合理谨慎仍负有责任。

40.2 理赔需要有具名负责人和现行的截止期限

请记录所选产品、承保确认、被保险人或受益人、通知截止期限、所需证据，以及每一项材料由谁提交。将租金账目、资信审查材料、租约、往来沟通及通知凭证一并保存。即使最终损失尚不明确，也应及时就可能发生的事件发出通知。

当保险提供方委任律师或理赔处理人时，我们会说明由谁发出法律指示、由谁提供进展更新。我们继续履行我们已承担的管理事务；我们不会把该案件说成是别人的问题而停止跟踪我们负责的部分。在未核查后果之前，不得给予还款宽限安排、达成理赔和解，或送达与产品条款不一致的通知。

如没有承保，我们会在接受额外委托指示之前说明房东的各项选择及费用。全面管理本身既不是保险，也不是对赔付房东损失的保证。

41 租金审查与《1988 年住房法》（Housing Act 1988）Section 13（第 13 条，法定加租程序）程序

对于现行私营部门制度范围内的普通保障性滚动租约，加租须采用《1988 年住房法》Section 13 规定的法定途径及现行的 Form 4A 表格。通常每年最多允许一次，须至少提前两个月发出通知，必须自某一租金周期的起始日生效，并且必须符合首年限制及其他任何适用的限制。非正式续签或租金审查条款并非强制加租的替代途径。Form 4A 不适用于非保障性租约（例如公司租约），也不适用于有其自身表格的保障性农业居住权。在 2026 年 5 月 1 日之前送达的收回房产通知或 Section 13 通知可能继续适用此前的规则或表格，因此我们会首先核查任何过渡保留的通知。

租客可以在拟议生效日之前向一级裁判所（First-tier Tribunal）申请。裁判所裁定的租金不得高于拟议金额，也不得高于相关的公开市场租金。其评估以自通知中载明的新租金日期开始的假定租约为基准，而非仅以通知送达的日期为基准。就该拟议加租程序而言，依据《1988 年住房法》section 14ZB 裁定的租金，如通知中的拟议日期在裁定之日或之后，则自该拟议日期起生效；否则，自裁定之日或之后开始的首个租金周期的起始日起生效。如造成过度困难，裁判所可以指定一个较晚的日期，

但该日期必须在自裁定之日起两个月期满之前。提出申请时应核查现行的申请费、费用减免（Help with Fees）及生效规则；该异议程序并未被描述为一律免费。

41.1 我们的复核服务

日常法定租金审查管理、年度估值/复核流程，以及拟议加租受到异议时的裁判所准备工作均包含在内。我们审阅合适的市场证据，与房东讨论方案，并依据实际授权和法律准备正确的通知。我们不会送达提出高于我们市场证据所支持的公开市场租金的通知；如房东要求更高金额，我们会说明裁判所的限制，并提出按该市场金额或房东选择的较低金额送达。复核并不保证加租。我们会说明拟议日期、通知、异议途径及最终决定，并仅在依法应付时更新租金账目。

对于拟议加租，我们向房东和租客双方提供支持该加租的市场证据摘要。我们使用相关的可比房源，并删除不必要的个人数据及涉及他人的保密细节。分享证据并不保证达成一致，也不取消租客向裁判所申请的权利。法定通知和异议程序仍按上文所述执行。

任何另行委托的专业报告、聆讯或法律代理，均需适用已披露的相关条款；不会悄然加入日常管理工作之中。过渡保留案例或非保障性租约案例，我们另行评估。

41.2 学生租赁

学生身份本身并不允许在普通保障性租约中提出被禁止的预付租金要求、强制付费担保人或固定租期。我们会说明实际的租金支付能力标准及合适的合法替代方案。无法满足这些标准或没有英国担保人的国际学生，可以提供合适的个人担保人；Goodlord Guarantor 等专业担保人服务是可选的替代方案，我们不要求学生购买（第 26.9 节）。如可能涉及学生收回房产理由，必须在租约达成之前核查其法定条件和警示要求；适用第 69 节。

41.3 准备一份能够解释清楚的租金审查

我们会考虑相关的本地可比房源、实际状况、家具配置、设施以及当前市场。广告中的挂牌租金是有待评估的证据，而非已实际达成租金的证明。请记录所使用的例子以及它们为何具有可比性。

我们的建议既考虑表面数字，也考虑租赁能否持续。我们会说明拟议的加租幅度及支持证据，取得房东所需的委托指示，核对合法的格式和日期，并记录送达情况。对于经改革的普通保障性租约，租金审查并不允许另行收取续租费或设定新的固定租期。

如受到质疑，请保全证据并遵守裁判所的截止期限。一般性的准备工作如上所述包含在服务内。不得承诺质疑必然失败，也不得在未经授权的情况下自动委托另行收费的代理服务。

42 可向租客要求支付的款项

对于《租客费用法》范围内的租约，只能要求支付法律允许的款项。HWJ 收费表中的房东收费并不自动由租客支付。这些限制同样保护担保人以及代表租客行事的任何人。

款项	适用规定
租金	约定的合法租金，到期支付。我们不在其上加收资信审查费、登记费、续租费或管理费。
可退还的留位押金	不超过一周租金，法定处理方式见第 27 节。
可退还的租赁押金	年租金低于 £50,000 时最多为五周租金；年租金达到或超过 £50,000 时最多为六周租金。实际约定金额可以更低。
租客要求的符合条件的变更	**每次符合条件的变更、转让或更替，合计 £50（含增值税）**，以您提出要求且我们同意办理为限。一笔交易不按租客人数倍增。HWJ 承担超出 £50 的成本，且不就该交易另行收取资信审查费或文件费。通常的重新出租、房东要求的变更以及不被允许的交易均不触发该费用。
遗失钥匙或安全设备	仅限于已向您提供书面凭证、合理发生的更换费用，且以租约允许该付款为前提。必要的换锁必须有相应情况证明其正当性。房东的 £18 服务价目并非对租客的固定钥匙遗失费。我们开具的允许收取的钥匙遗失发票，须在 30 天内支付。
迟付租金利息	仅在租约有此要求且法定的 14 天未付租金期限已届满时适用。年利率上限为高于英格兰银行（Bank of England）基准利率三个百分点，就未付租金自到期日起按相关天数逐日计算。此项下不另收催缴或追收管理费。
公用事业费用、通信费、电视牌照费或市政税（Council Tax）	仅限于您的租约和法律规定由您负责的相关合法款项。不得仅因提供了付费合作伙伴而强加某项服务。

我们不会仅因您要求搬离而收取 HWJ 的提前终止费或重新出租费。租金责任取决于租约的合法终止及任何有效的更早约定，而非押金争议的完结或替代租客的入住。任何单独主张的损失或损害均需有其自身的合法依据和证据；房东服务价格不自动可向您追偿。

如您不理解某张发票，请询问它属于哪一项款项、其合同和法律依据、计算方式及支持证据。提出疑问不会使其变成另一项收费。

42.1 损害赔偿不是规避收费规则的手段

租客不会仅因房东同意了代理费用而须承担房东的代理费用。真正的损害赔偿主张需要适用的义务、违约行为、因果关系、有证据的合理损失以及减损措施。有争议的押金扣除需经双方同意或押金保护计划/法院的裁决。仅有书面同意并不能使被禁止的款项合法。

42.2 提前结束与租约变更

不收取 HWJ 的提前终止费或重新出租费。租金按第 68 节规定的最早合法终止日计算，而非替代租客完成全部审查的日期。上文合计 £50 的条目仅适用于租客要求的符合条件的变更、转让或更替。它不按租客人数倍增，不与单独的资信审查/文件费用叠加，也不作为补差额转嫁给房东。HWJ 承担其超出 £50 的成本。

42.3 付款错误

请核实银行账户信息，并及时报告错误或疑似欺诈。我们会调查事实并说明追回步骤。本节并不自动将因我们自身过失造成的损失转嫁给付款人，也不剥夺任何支付服务方面的权利或其他法律权利。

43 房东银行收费与撤回费用

应房东要求办理的国际汇款，每笔收费 £18（含增值税）。我们会在执行汇款指示前单独列明收款银行费用或货币兑换费用。我们会以安全方式核实变更后的付款目的地，并对合法的付款限制作出说明。我们不会凭空增设额外的维修备用金银行手续费或补足资金费用。

43.1 撤回委托指示

如您撤回继续推进已达成租赁的委托指示，我们不会另行收取撤回费或租约未成交费。我们自行承担由此落空的市场推广及行政成本。

任何经单独授权的第三方费用，仍受您授权时所依据的条款及您的法定权利约束。本条款不产生或放弃对申请人或租客的任何单独责任，也不取消您与其订立的任何约定。

HWJ 不收取撤回费、持续性的仅代寻租客（let-only）转换费、重叠介绍费或未满年度余款。第 11 节对市场推广通知与管理通知作了区分。依法保留的申请人留位押金仍受第 27 节规范，并非 HWJ 收取的未成交费用。

44 出租前准备与持续合规

房东须提供准确的所有权、贷款机构、上级租约、保险、占用情况及缺陷信息，并取得所需的出租许可。我们核查该委托指示适用的要求，安排并跟踪约定的工作，交付分配给我们负责的记录，并对缺失或不一致的信息作出说明。房东的义务与我们自身的义务可以同时存在。所要求的书面租约信息见第 17 节。

44.1 燃气安全

在有此要求的情况下，须由 Gas Safe 注册工程师进行年度燃气安全检查，安全维护燃气装置及设备，并在新租客入住前向其提供检查记录，在规定的 28 天内向现有租客提供。我们跟踪分配给我们负责的检查、整改措施及记录交付。持有证书并不意味着可以忽视新出现的故障，也不妨碍在必要时提前进行检查。

44.2 能源性能

在有此要求的情况下，须在推广房源前委托办理 EPC（能源性能证书），尽早并在适用的书面信息或看房期限之前免费向潜在租客提供，在商业广告中显示能效等级，并向新租客提供该证书。任何建筑或交易方面的例外情形须另行评估。EPC 通常有效期为十年，但其有效性以及是否需要有效的现行证书，必须针对实际活动进行核查。

对于属于现行住宅最低能效制度范围内的住房，E 级或有效的已登记豁免仍是基准要求。未来的 EPC C 级目标目前并非普遍适用的义务。EPC B 级或 C 级评级并不表明已满足每一项安全义务或未来的《体面住房标准》（Decent Homes Standard）。

44.3 牌照与占用

第 20 节规范地方牌照事宜。在签订协议前及情况发生变化时，须核查占用是否合法、允许的居住人数及牌照条件。未来的数据库及房东纠纷调解机制要求仅在适用时依第 21 节及第 77 节执行。我们不会把尚不可能完成的未来登记作为当前的法律前提条件。

44.4 房东提供的电器与家具

房东提供的电器（如冰箱或微波炉）必须保持安全状态。便携式电器检测（PAT）是检查电器的一种方式，它与固定电气装置的检查（EICR）是分开的。电气安全条例仅对社会住房房东规定了所提供电器的检查周期。对于私人出租住房，电器检测的频率应基于风险确定，例如每件电器的类型、状况及使用情况，并考虑住房牌照、房东保险或任何协议中的条件。每一份 HMO（合租房屋）牌照及选

择性出租牌照均必须包含相关条件，要求所提供的电器保持安全状态，并在地方政府要求时提供安全声明。

相关家具必须符合适用的防火安全规定。

44.5 水及其他危害

根据房产情况及适用义务，评估并控制相关风险，包括军团菌风险。并非每处住房都必须取得付费的军团菌检测证书。我们安排相关服务时，其范围与价格按附录 A 及实际需要确定。现有的适居性、维修及危害方面的义务现已适用；拒绝例行巡检并不免除这些义务。

44.6 电气装置

电气安全条例适用于租客以之作为唯一或主要住所并支付租金的出租住房，无论该住房是否为 HMO。少数几类出租情形不在适用范围内，例如与房东合住的住所及长期租赁产权（long lease）。房东必须由具备资质的人员对固定电气装置进行检查和测试，至少每五年一次，如最新报告要求更早则须提前。每位租客均须获得报告副本，通常为电气安装状况报告（EICR）：新租客在入住前获得，现有租客在每次检查后 28 天内获得。地方政府提出要求后，须在七天内向其提供报告。

新装置的有效电气安装证书（Electrical Installation Certificate）可满足初次检查要求。请提供相应的证书或报告，并记录适用的下次检查日期，最迟不超过五年，如有要求则须更早。EIC 并不意味着可以忽视已知缺陷或必要的整改工作。

须在 28 天内或报告中规定的更短期限内完成整改工作，然后提供所要求的书面确认。我们跟踪并安排分配给我们负责的义务。

适用条例：《2020 年私人租赁及社会租赁住房电气安全标准（英格兰）条例》（Electrical Safety Standards in the Private Rented Sector and Social Rented Sector (England) Regulations 2020，SI 2020/312）及其修订。违反该条例规定的义务可能导致执法行动及最高 £40,000 的罚款。根据适用法律还可能产生其他责任。

44.7 建筑与消防安全

责任取决于建筑本身及相关人员的法律角色。对于高度超过相关 11 米门槛的多户居住建筑，责任人（responsible person）须进行规定的住户入户门及公共区域防火门检查；高风险在用建筑的安全案例（safety case）制度一般采用另行规定的 18 米或七层以及住宅套数条件。个人租赁产权持有人（leaseholder）并不自动成为问责人（accountable person）或责任人。我们将相关的建筑问题转交适当方处理，同时继续履行我们就该单独住房所承担的义务。

我们区分法定要求与更为严格的约定代理出租准备标准。如信息、资金或授权缺失，我们会说明受影响的事项及所需采取的行动，评估紧急程度，并采取合法且相称的措施。一般性的免责声明或未经签署的委托指示并不免除法律赋予我们的义务。

44.8 合规记录与第三方的角色

请为房产保存一份记录，载明适用的义务、责任人、报告、检查日期、下次到期日期、整改工程，以及向每一位规定的接收方提供的凭证。已预约的上门不等于已通过的检查。已付款的发票不是缺陷已被修复的证据。

如公共系统由楼宇管理方或永久产权持有人控制，请及时将故障或相关通知发送给正确的联系人，跟踪其回应，并让房东和租客了解对其有影响的事项。我们不能仅因管理楼内的一套住房就授权对他人的楼宇进行工程。我们仍会在自身角色范围内采取合理措施，并对未解决的风险进行上报。

请及时将楼宇工程通知及咨询截止期限转交房东。关于租客进入和受干扰情况的日常沟通包含在服务内。决定如何投票、对物业服务费提出异议、就重大工程取得法律意见或管理整栋楼宇的项目，并不当然包含在内；第 64 节说明可选的账户事务。

房产所有人未提供信息、资金或授权的情况，必须予以记录并上报，同时清楚说明相关风险及下一步行动。不得以此为由将一项法定任务标记为已完成。因严重的安全拒绝而终止管理，是董事在安全交接前提下作出的最后手段决定，而不是对一个问题的自动反应。

45 烟雾与一氧化碳报警器

房东必须履行适用于该住房的报警器义务。在《2015 年烟雾与一氧化碳报警器（英格兰）条例》（Smoke and Carbon Monoxide Alarm (England) Regulations 2015）适用的情况下，这些义务包括：在每一设有居住空间的楼层安装烟雾报警器，并在每个设有固定式燃烧设备（燃气灶除外）的居住空间房间内安装一氧化碳报警器。就此而言，浴室和卫生间也计算在内。须根据《2004 年住房法》（Housing Act 2004）第 2 部分或第 3 部分取得牌照的住房，适用相关的牌照制度；须核查适用的牌照条件、牌照发放日期及其他安全义务。在上述条例适用的情况下，被报告有故障的报警器必须接受检查，如未处于正常工作状态，则须在合理可行的范围内尽快修理或更换（经 SI 2022/707 及 SI 2026/325 修订的《2015 年烟雾与一氧化碳报警器（英格兰）条例》第 4 条）。

建筑工程：施工、改建或其他建筑工程可能须符合《建筑条例》（Building Regulations）下另行规定的消防安全要求，包括火灾预警设施。具体要求取决于建筑、工程本身及当时适用于该工程的规则，

包括过渡性规定。请查阅该工程的建筑管控（building control）记录，并寻求具备资质人士的意见。这并不取代出租住房现行的报警器义务或任何牌照义务。

在法律要求进行租约开始时报警器检查的情况下，每一个所要求的报警器都必须在租客取得入住权利之日经过检查且处于工作状态。之后安排的入住验房或钥匙领取预约不会改变该日期。须记录实际日期、结果及检测人员。失效的报警器必须及时上报以采取必要行动；仅作记录并不构成合规。租约是否属于“新”租约，依《2015 年烟雾与一氧化碳报警器（英格兰）条例》第 4(4) 条确定。

我们代表房东在法定到期时安排对每一个所要求的烟雾及一氧化碳报警器进行检查，并保存日期、结果及检测人员的记录。接到故障报告后，我们会按照适用条例、牌照条件及合法授权，及时安排评估以及必要的修理或更换。不得以例行的审批或资金程序拖延所要求的紧急安全行动。房屋物品清单中的烟雾报警器测试并不省略适用的一氧化碳报警器检查。

请按制造商的说明测试报警器。仅在您能够安全操作的情况下更换可触及的、可由用户更换的电池。如您无法这样做，或报警器仍不工作，请及时报告故障。切勿为消除警报而断开报警器。接到故障报告后，房东必须根据适用要求，在合理可行的范围内尽快安排评估以及任何必要的修理或更换。报告可提交给房东或我们（第 6 节说明了如何报修）。一般性的求助请求并不自动构成向租客收取的费用。不属于所含服务范围的房东配件、安装或上门服务，按适用安排进行报价并取得授权，而不是按未列明的固定收费标准收取。

对于普通灯泡，责任取决于能否安全触及、故障原因以及有效的租约。切勿进行不安全的电气作业，也不要假定每一个室外安防灯或灯具都属于租客负责的维修。适用第 57 节。

46 未来住房标准与现行维修义务

截至 2026 年 11 月 8 日核查的状态：Awaab's Law 适用于私人租赁领域的响应期限尚未生效。政府咨询于 2026 年 10 月 9 日启动，将于 2026 年 12 月 18 日结束。私人租赁领域的最终要求及生效日期须由条例规定。不得将社会住房的时限说成是私人房东的现行义务。

政府改革后、包含五项标准的《体面住房标准》（Decent Homes Standard）计划于 2035 年实施：无 1 类危害（category 1 hazards）、维修状况合理、具备核心设施与服务、热舒适度，以及无潮湿与霉菌。该政策取消了以厨房和浴室使用年限本身作为检验标准的做法。在将该政策视为已生效的法律之前，必须核查私人租赁领域的实施要求及生效日期。

现有的维修、适居性及安全义务现已适用。请立即报告危害。我们评估紧急程度、受影响的住户及所需行动，在授权范围内安排合法且相称的措施，说明时间安排并跟踪完成情况。未来的咨询不能成为拖延现行维修的理由，笼统的预期期限也不得取代事实或适用法律。房东未履行这些现有义务的，租

客可向地方政府报告该问题（地方政府根据《2004 年住房法》享有执法权），或根据《1985 年房东与租客法》（Landlord and Tenant Act 1985）或《2018 年住房（适宜居住）法》（Homes (Fitness for Human Habitation) Act 2018）提起索赔。

我们在报修处理、租客进度通报、升级处理及证据保存方面的承诺，继续适用第 6 节、第 47 至 49 节以及第 53 至 55 节。员工跟踪法律变化及个案的具体期限，不会将尚未生效的社会住房时间表套用于私人租约。

47 维修报价与资金

请及时报告缺陷，说明房产、问题、开始时间及任何安全隐患。经授权的房东工程由房东出资；并不自动要求租客进行诊断、维修或出资。我们的常规协调工作已包含在服务内。第 10.2 节中的授权、下文所述的资金以及第 5 节中的合法进入是各自独立的要求。

47.1 报价与承包商选择

对于费用（含承包商增值税）不超过 £200 且在常规支出限额以内的简单工程，通常取得一份合适的报价或约定的承包商费率即可，并核查拟进行的工程及价格是否合理。对于费用超过 £200 或超出常规支出限额的工程，我们通常取得至少两份可比报价。对于费用超过 £1,500 的工程，我们通常取得至少三份。这些报价门槛针对的是关联的承包商工程，包括上门费、材料及承包商增值税。

如因紧急程度、保修或专业系统、合适承包商有限或其他有记录的实际原因，使进一步取得报价不合理，我们可以取得较少的报价。我们会记录并说明原因。在可行的情况下，我们会在承诺付费维修前核查是否有相关的保修或缺陷保障。收费的诊断或报价本身也是一项成本，必须在我们的授权范围之内。

我们按整体价值选择：范围、配件、能力、适合程度、可到场时间、价格、对租客的干扰以及维修能否持久。一项价格公道且已知在 £60 至 £80 之间的工程无需反复取得报价。我们将取得的报价提供给房东并说明我们建议的方案；这些报价是我们作出管理决定的依据，并不要求房东替我们评估承包商。必要的安全行动不等待例行报价。

承包商的报价在接受前可能变动。我们会说明调整后的价格，并在代表房东作出承诺前取得所需授权。本段并不单方面改变已接受的报价。收费的诊断或报价本身计入关联工程及授权额度。不加收任何 HWJ 维修承包商佣金、转介费或加价；符合条件的工程监管另行受第 10.3 节规范。

47.2 疑问与房东自选承包商

我们会考虑并回应关于工程必要性、价格、时间、承包商或相关保修的合理疑问及具体关切。提出关切或投诉不构成阻挠。如您在非紧急工程下达指示前提出异议，在可行且安全的情况下，我们会先审视该关切再继续推进。我们不会将异议视为默许。如您的指示改变或撤回了我们的授权，我们会澄清情况，并说明后续步骤及任何风险。对于已经承诺的工程，我们会说明可以更改的内容及任何无法避免的第三方费用；这并不产生新的代理取消费。

您可以提议使用自己的承包商。我们与您商定由谁向其下达指示及付款、工程内容、第 5 节下的进入安排、合适的时间表以及所需的完工证据。该承包商必须具备能力，并拥有与工程相适应的资质、注册及保险。如拟用承包商不合适，我们会说明理由。如您直接向其下达指示，则由您安排其委任及付款，并向我们提供管理房产所需的进度及完工信息。如由我们向其下达指示，则适用我们通常的授权及资金限额。

指定承包商本身不产生额外的代理费。任何可单独收费的服务均须根据《收费明细表》予以明确并取得同意。如承包商未遵守约定的时间表或遗留问题未解决，我们会联系您，评估紧急程度并说明所需行动。任何替代性指示均须在我们实际持有的授权范围内，包括第 48 节下适用的紧急授权。

47.3 所含服务范围以外的工作

在承担额外的代理任务之前，我们会说明工作范围、为何属于额外工作、含增值税的总价或计算方式、任何供应商费用及任何限额，并取得所需同意。确属额外的 HWJ 员工工时仅在该计费基础已获同意的情况下按第 67.1 节的费率计算，全面管理中已包含的工作不会重复收费。异常情况、专业性问题或沟通量本身并不产生未经明确的追溯性收费。紧急行动按第 48 节处理，不产生新的代理价格。

47.4 保持安排切实可行

全面管理有赖于我们能够开展经授权的工作。如反复的签批请求、相互矛盾的指示、资金不到位或决定延迟导致工作无法开展，我们会说明实际困难并寻求可行的解决办法。我们会考虑合理的关切和替代方案，且不会执行不合法的指示。投诉不构成阻挠。如无法就可行的安排达成一致，则由第 11.7 节规范通知及安全交接；这并非对与我们意见不合的惩罚。

47.5 维修备用金

维修备用金的常规目标金额为一周租金，租金按月支付的，按月租金 × 12 ÷ 52 计算。我们将其与实际余额及授权限额分别记录。初始备用金按委托指示中的约定从首笔收到的租金中留存，使用后从后续租金中补足至约定的目标金额。提高目标金额须经同意。

资金不足时，我们会告知您缺口及恢复备用金所需的金额。对于超过 £1,000 的工程，或在过去六个月内租金已两次逾期或存在欠租的情况下任何规模的工程，我们会在下达指示前先请求款项。在其他情况下，约定的付款安排可以考虑下一个租金日及承包商的条款。我们不会暗示我们提供借款、允许客户资金出现负余额，或仅因存在一张发票就拥有支出授权。第 48 节下的紧急安全处置程序保持独立，且必须使用合法的现有授权。

未经所需的单独授权，我们不会将维修备用金用于无关账单或我们的费用。未经定价的银行手续费或补足资金费用不会自动产生。第 11.6 节、第 11.7 节及约定的最终结算规范您未使用余额的退还。

47.6 不安全或不适宜居住的住房

对于住房可能不安全或不适宜居住的报告，我们会及时评估，并在授权范围内协调相称的安全行动。我们会考虑租约、事实、适用义务及保险，并及时讨论实际协助及任何住宿安排。本协议下不存在普遍适用的额外自愿性每日补贴。这不是对责任的上限，也不是对任何适用的租金、维修、住宿或赔偿权利的限制。既有的约定协助仍受其条款约束。我们不假定租金调整与另一救济永远不能同时适用。

请立即联系我们，必要时使用紧急服务，并保留合理的记录和收据。我们会及时讨论任何临时住宿、租金调整及其他损失。不存在普遍适用的“月租金除以 30”上限，也不存在租金减免与另一救济永远不能并存的自动规则。任何临时付款旨在避免就同一损失重复追偿，且不放弃法律权利。请勿假定您可以径行停付租金或每一项开支均可获得报销；如对相关情况存在争议，请寻求专业意见。

47.7 从报告到范围明确的委托指示

首先评估紧急程度，并利用已掌握的信息：照片、以往的维修记录、设备型号及所报告的故障现象。核查该问题属于安全的操作控制咨询、保修问题、公共系统责任，还是需要付费评估的故障。仅凭房产的年限并不能证明有保修保障。

如开发商或制造商拒绝理赔，请记录理由，告知房东，并给出切实可行的下一步。在保修争议持续期间，不得让危险的或正在造成损害的故障悬而不决。请保留日后索赔所需的证据，但不要假定追偿必然成功。

请索取一份能够明确工作内容、人工、材料、上门费、诊断、增值税及相关额外收费的报价。对于昂贵的零部件，请索取品牌、型号或零件编号，并在适当情况下核对价格。可比的报价应涵盖可比的工作；一份更便宜但不完整的报价未必更划算。

诊断上门可以是一个收费的第一阶段，而非完整的维修。请说明费用或最高授权金额、该次上门将确定哪些事项，以及如随后进行维修，其费用是否予以抵扣。请将其计入关联工程的支出评估。不得承诺每一次报价或上门都是免费的。

我们针对具体任务使用具备相应能力、已注册并已投保的承包商。当前对某一供应商的偏好并不构成排他性的合同委任。反复使用熟悉的承包商，并不免除评估其适合程度、价格及可用性的必要。

如维修和更换都切实可行，请比较总费用、可能的剩余使用寿命、保修、可获得性及干扰程度。在授权范围内建议合理的方案。租客要求增加一件电器属于新的请求，并不自动构成对房东已同意提供物品的维修。

47.8 资金安排与可选工作的实际操作

预订前，请核查实际已清算到账的资金及既有的已授权承诺。如维修备用金低于约定的目标金额，在可行的情况下，从已收到的租金中按授权留存资金，告知房东，并在对账单上列明该笔付款及补足情况。不得将预期的未来租金当作现金，也不得未经约定提高目标金额。

如有资金缺口，请说明所需金额、截止期限、紧急程度以及第 47.5 节下可行的资金方案。不得表示 HWJ 将垫付自有资金。对于无资金支持的紧急情况，请遵循第 48 节，并通过紧急服务部门、楼宇管理方和房东逐级推进可采取的步骤；缺乏资金不能成为对报告置之不理的理由。

日常的维修管理、必要的进展通报及保修查询仍包含在服务内。将房东的物品搬入仓储、安排与之无关的个人购物或承担专门委托的账户调研，则可能另行收费。请先明确实际的额外任务并约定其价格；不得援引笼统的“不可预见工程”条款对日常管理工作追溯收费。

对于符合条件的大型工程，请在委托指示之前说明单独的监管条件及增值税计算方法。一项昂贵的锅炉更换工程，不会仅因其超过 £800 就成为一个项目。一项实际涉及多个工种的翻新工程则可能符合第 10.3 节的条件。切勿重复加收监管费，也不得将其称为承包商加价。

48 紧急维修与合法安全处置

如遇火灾、即时危险或严重紧急情况，请在安全地点拨打 999。如怀疑发生燃气或一氧化碳紧急情况，请按第 50 节处理。其他紧急问题请通过第 85 节中的联系渠道报告，并说明受影响的人员及紧急的原因。

我们通常将以下情形视为需要紧急响应的紧急情况；个别情况可能使其他问题变得紧急或改变评估结果：

- 完全断电（区域性停电或预付费电表无余额除外）；

- 寒冷天气下完全没有供暖（我们将 10 月至 3 月视为寒冷天气），或完全没有热水；
- 疑似燃气泄漏或一氧化碳紧急情况（请先按第 50 节处理）；
- 无法控制的漏水，或水接触到电气设备；
- 完全停水；
- 住房遭受火灾损毁；
- 无法打开或关闭的外部公共区域门；
- 持续鸣响的火警警报；
- 马桶堵塞且其为住房内唯一的马桶；以及
- 无法锁闭的出口门或底层窗户。

一年中的月份并非提供帮助的条件：实际温度、健康状况及弱势情况可能使供暖中断在任何时候都成为紧急情况。

紧急承包商可能只能进行安全处置或临时维修；永久性维修随后按第 49 节在方便的预约时间安排。

我们会及时响应，评估风险，并使用适当的紧急服务或具备能力的承包商。在合法授权范围内合理必要且相称的安全处置行动，不等待例行报价、三次联系尝试、董事有空或常规响应期限。我们会尽力及时联系房东和居住人，在可行的情况下通过至少两种方式尝试至少三次，保存记录并说明已采取的措施。

这并非针对永久性工程或改良的无限授权，也不是推翻明确拒绝或强行进入的一般性权利。必须评估实际的法律权力、代理授权、紧急程度及进入条件。进一步的非紧急工作按第 10.2 节处理。严重且未解决的风险会上报给适当的人员或主管机关，而不是留在例行提醒队列中。

如具备能力的紧急服务机构需要进入，请配合其指示。紧急进入必须有合法依据，且为保护生命或防止严重损害所合理必要。在可行的情况下，我们会设法联系租客、安排租客或其指定的成年人到场，并取得董事批准。联系尝试或内部审批不得拖延必要的合法紧急行动。我们将进入和作业限于必要范围，记录理由和行动，事后确保住房安全，并及时向租客和房东说明所发生的情况。第 5 节说明了相关的进入保障措施。

48.1 先安全处置，再完成维修

请记录即时风险、受影响的人员、所给出的建议、联系尝试、合法权限、承包商或紧急服务机构，以及所采取的行动。下一步可能是切断隔离、临时修复或其他保护措施。请说明使用上的任何持续限制，以及永久性维修将如何进行。

响应、评估、到场、安全处置和完成永久性维修是不同的阶段。不得将自动回复描述为紧急到场，也不得将临时修复描述为最终完工。请提供下一次进展更新，并对错过的紧急节点进行上报。

如住房无法安全居住，请讨论即时可行的选择，以及实际的租约、保险和法律状况。我们不承诺自行提供酒店客房，也不承诺每一项个人开支均可报销。同样，行政性的边界不能为法律救济设置上限，也不能让即时危险得不到处理。适用第 47.6 节。

49 预约与维修跟进

对于非紧急上门，我们会商定到达时间段（通常为上午 8 时至中午 12 时，或下午 1 时至 5 时），并以书面形式确认。如该时间不切实际，请告知我们，以便我们考虑替代方案及合理调整。我们不会默认要求全天在场，也不会要求购买付费的精确时间或非工作时间服务作为获得房东维修的条件。

对于房东维修，我们提供合理的免费预约安排，包括必要时的合理调整。您可以询问承包商是否提供单独的、可选的精确时间或非工作时间预约服务。如您自愿选择该额外服务，承包商必须先报出额外的总价（含任何增值税），即其标准费率与您所选预约时间费率之间的差额，并由您直接与其确认预约。HWJ 不收取任何预约费。房东维修、紧急行动或合理调整绝不以购买该服务为条件。拒绝该服务不会减损您的维修或进入权利。

对于有人居住的住房，通常由租客或其以书面指定的年满 18 周岁的成年人全程在场。仅凭留存的钥匙、礼宾处、钥匙箱或通知本身并不授权进入。例外的无人陪同进入须经 Harvey 的专项批准、居住人的明确许可以及有记录的合法安排。我们记录钥匙的领取与归还，并在事后确保住房安全。如无法就进入达成一致，我们会重新安排，记录尝试情况并跟进；付费的等候上门并非必要维修的条件。紧急进入必须有其自身的合法依据，并依第 5 节和第 48 节限于必要范围。

如进入或预约未能实现，请及时告知我们。我们会通知相关人员并重新安排。不存在自动向租客收取的爽约费、诊断费或上门费。主张损害赔偿须具备第 32.4 节所述的法律依据、实际原因、证据及减损措施。HWJ 的取消事宜及经单独授权的供应商净成本按第 58 节处理。

49.1 我们对报告的处理

我们记录报告，向租客提供参考编号，评估所需的响应，并说明下一步及时间安排。在向房东通报维修进展时，我们也会向租客提供相关进度及任何实际的响应期限。例行的已授权工程进展通报不是审批请求。我们不会不必要地披露向房东提供的私下建议。承包商与租客双方均同意后，上门才会得到确认。我们会及时说明取消、延迟及修订后的计划。

我们跟进直至完工，并保留报告、评估、授权、报价、资金、进入、工程及结果方面的证据。我们对照委托指示核对发票，就所报告的工作失误寻求纠正，并按照与承包商约定的条款处理有争议的付款。两次未获回复的完工跟进，仅在证据支持工程已完成的情况下，方可作为行政性结案的依据。这些跟进绝不证明安全、放弃对缺陷的追究或妨碍日后真实的报告。无法进入是另一项未解决的事项，而非已完成的维修。

49.2 确认与更改预约

请使用租客已告知的可用时间和承包商的实际安排能力。在将预约描述为已确定之前，须先向双方确认。一般的上午或下午到达时间段并非精确的到达时间；承包商可能需要先完成前一项工作。如得知会延误，请说明情况并给出修订后的计划。

预订前，请将供应商的实际取消条款告知各方。不得编造一个普遍适用的免费取消截止期限，也不得重新启用旧的固定取消费。改期请求须及时处理；请披露任何无法避免的供应商损失，并在考虑追偿之前适用第 32.4 节和第 58 节。

精确时间或非工作时间预约的选项必须确属可选且合法。它不能成为获得必要维修或合理调整的唯一可行途径。工作人员不得把与供应商直接签约说成是规避租客费用规则的办法。

对于房东指定的承包商，请记录由谁委托指示并付款、需要哪些凭证、进入安排及约定的时间表。如工作停滞，请催促负责人。只有在具备实际授权（包括适用时的合法紧急授权）的情况下，方可改用其他承包商。

49.3 完工与两套独立的跟进流程

完工：取得承包商的报告及适当的照片或其他凭证，对照委托指示核对发票，并询问租客所报告的故障是否已解决。对报告的维修失败进行调查并寻求纠正。任何暂扣付款或发票争议均须依据与供应商约定的条款及事实处理。

如租客未答复完工询问，请在与问题及紧急程度相适应的合理间隔之后，进行第二次明确标识的跟进。不得将一并发出的两条信息计为两次有意义的机会。请说明：如凭证支持工程已完成且未报告任何问题，该记录将以行政方式结案。请记录两次跟进、相关凭证及结案理由。

行政性结案不是安全证书，不构成对缺陷的放弃，也不是拒绝重新受理真实的报告。未解决的危害、所需的证书、已知失败的维修或缺失的凭证仍保持未结状态或予以上报；沉默不能证明其是安全的。

进入：对可用时间询问未获答复，属于另一套独立的流程。请记录尝试情况，尝试适当的其他联系途径，说明尚待解决的进入需求，并寻求合法的下一步。两次未获答复的进入跟进，绝不会把未完成的维修变成已完成的维修。

请告知房东已完成的工作、发票金额、付款方式及任何后续事项。如某项费用可能向租客索赔，请保留关于成因及状况的证据，并采用合法的索赔程序。安全处置的决定无需等待该索赔的结果。

50 燃气及疑似一氧化碳紧急情况

离开受影响区域，在安全地点致电国家燃气紧急服务热线（National Gas Emergency Service）**0800 111 999**。如有即时危险、火灾或医疗紧急情况，请拨打 **999**。切勿在受影响区域吸烟、使用明火或操作电气开关。请遵从紧急服务接线员的指示。

切勿进入地窖或地下室去找燃气表，也不要让自己处于危险之中。仅在安全且符合紧急服务建议的情况下，才关闭燃气或打开门窗。在具备能力的服务机构确认安全之前，切勿尝试燃气维修或重新使用设备。确认安全后请告知我们，以便我们协调对房产的处置。

51 漏水

远离靠近电源的水。如安全且您知道如何操作，请在总水阀（stopcock）处关闭供水并立即报告漏水。切勿触碰潮湿的电气装置或尝试不安全的维修。如邻近住房或公共系统可能受到影响，请通知礼宾处或楼宇管理方。如有即时危险，请使用紧急服务。

请告知我们漏水源头（如知道）、受影响区域及是否仍在持续流出，并仅在安全的情况下提供照片。我们评估紧急程度，并按第 47 节和第 48 节协调适当的承包商及楼宇层面的响应。第 57 节说明了该维修的责任归属。

51.1 来自其他单元或公共系统的漏水

请及时联系楼宇管理方及相邻房产的相关代表。说明漏水位置、是否仍在持续流出、损害情况以及对电气装置的任何风险。通知房东，并在我们的授权范围内安排各项步骤；记录我们联系了谁以及对方承诺了什么。

止住源头、安全处置、干燥处理、损害评估、通知保险公司及重新粉刷装饰是各自独立的阶段。邻居的水管工止住了水，并不证明受影响的住房已经干燥或安全。请取得处理结果，并跟进尚未完成的工作。

请在安全的情况下收集注明日期的照片、报告及收据。说明任何保险公司通知及证据提交的截止期限。我们协调租约层面的响应；我们不能强行进入他人的住房，也不能承诺其所有人、保险公司或楼宇管理方会赔偿每一项损失。专业的理赔或租赁产权契约（lease）方面的意见仍属另行事项。

52 虫害

请及时报告虫害，说明害虫种类（如知道）、受影响区域及任何健康或建筑方面的隐患。我们评估成因、租约、房产状况、公共区域是否涉及以及适当的处理方式。并非仅因虫害是在入住后报告的，责任就自动归于租客。

请妥善存放食物和垃圾，并遵循合理的专业建议。切勿使用危险的处理方法或隐瞒虫害。房东义务、租客造成的损失以及公共建筑问题可能需要不同的应对。任何收费均须有其实际的合同及法律依据；仅凭一张检查发票并不决定责任归属。

52.1 调查成因，而非推定过错

请记录问题最初出现的时间、侵入点、受影响区域、楼宇方面的报告以及以往的任何处理。虫害可能涉及缺陷、相邻房产、公共垃圾或住户的生活条件。必要时使用适当的专业人员，并及时就健康风险采取行动。

安全存放食物和妥善处理垃圾有助于治理，但并不证明问题是租客造成的。如指称租客违约，请分别说明证据及合理的损失。不得要求租客自行使用危险化学品，也不得在付款方同意之前扣着必要的响应不予处理。

53 冷凝潮湿与通风

请报告持续、严重或影响健康的潮湿或冷凝问题。我们会调查成因，包括漏水、隔热、供暖、通风及建筑缺陷。正常的烹饪和洗浴不应使功能正常的住房变得不安全。没有证据，我们不会推定是生活方式方面的过错。

请按照说明安全使用供暖与通风设备，如设备无法正常运作，请告知我们。合理的通风与清洁建议是对房东维修及居住适宜性义务的补充，而非替代。履行上述义务所需的设备由房东安排；租客无须为履行这些义务而购买或租用除湿机或湿度计。

53.1 调查的同时给出实用建议

请按照说明使用功能正常的排气扇、窗式细缝通风口及供暖控制装置，并避免堵塞通风口。如风扇、通风口或供暖控制装置无法运作，或您无法安全使用，请告知我们。我们会将维修、楼宇设计及实际使用情况一并考虑，而不是反复发送同样的笼统建议。

持续的潮湿、反复出现的霉菌、过度寒冷或渗水需要进行评估。除湿机有时可能有助于干燥，但购买除湿机既不是租客的当然义务，也不能替代对成因的修复。请记录所提供的任何设备、其安全使用方法及后续计划。

54 霉菌与健康问题

请及时报告霉菌问题，说明其位置、范围以及任何受影响的住户或即时的健康问题。在安全的情况下，提供照片会有所帮助。我们将评估严重程度、调查成因，并根据实际义务和紧急程度安排适当的处理及后续跟进。在表面覆盖油漆或发送笼统的通风建议，并不自动构成充分的解决方案。

仅在适宜的情况下遵循安全、专业的清洁建议；请勿触动大面积霉菌，也不要使用可能危及您自身安全的处理方法。如您有任何脆弱状况或需要作出调整，请告知我们，以便予以考虑。遇到即时医疗紧急情况请拨打 999；如有症状，请寻求适当的医疗建议。

截至本版本的核查日期，适用于私营租赁领域的 Awaab's Law（阿瓦布法）时间表尚未生效；第 46 节对此区别作了说明。现行的维修及居住适宜性义务已经适用。未来的期限或可选的例行巡检安排，均不构成忽视已报告危害的理由。如已报告的危害未获处理，您也可以要求地方政府（local council）对该住房进行评估；第 75 节说明了执法途径。

55 更换家具与电器

对于房东负责的更换，通常由我们或房东直接向供应商下单并付款，并在约定的授权及资金安排范围内进行。租客无须为此选购或垫付资金。真正自愿的个人购买安排，须在购买前以书面形式明确规格、预算、付款及收据安排。该安排不会减少任何现有的报销权利。

凡属房东责任的房东提供物品，我们根据实际租约、法律义务及约定规格安排维修或更换。合理损耗、设备故障与租客造成的损坏需要分别评估；设备出现故障并不自动产生向租客收费的账单。

对于自愿约定的租客购买，第 32.1 节保留了规格、包含全部费用的预算、凭证及现有的报销承诺。请将收据及已安装物品与房屋物品清单的凭证一并记录。应约定送货及安装，而非要求租客从事需专业技能的工作。

如电器或插座潮湿、冒火花、有烧焦气味或反复跳闸，请停止使用。请报告该情况并等待具备资质的人员的建议。请勿为诊断疑似故障而更换保险丝或反复重置设备，也不要尝试进行电气维修或对燃气设备进行操作。

55.1 维修、更换与新增物品

对于房东提供的电器发生故障，我们会对照租约、义务、使用年限、状况及故障情况进行评估。我们会建议经济的维修方案或合适的更换方案，并说明规格。更换物品并不必然意味着购买最新或最昂贵的型号；它必须符合实际义务及约定的合理标准。

要求提供原本未配备的洗碗机、升级电视机或更换不同的家具，可能属于酌情处理的请求。我们会在适当情况下提交房东考虑，并记录其答复。我们不会仅因房产由我们管理就作出承诺。已接受的承诺随后按第 32 节跟踪。

如怀疑存在不当使用，请取得证据，并给予当事人解释的机会。一张写明“租客过错”却没有事实支持的承包商发票，并不自动足以认定责任。必要的维修与日后就有证据支持的损失提出的索赔，仍是两项独立的决定。

56 对住房的合理照管

请对住房予以合理照管，并完成租约有效分配给您的安全、轻微的日常家务事项。请及时报告缺陷，并配合合法的进入。合理照管并不意味着将房东的法定维修义务转移给租客，也不是要求租客进行不安全的维修，更不是对任何故障都不会发生的保证。第 57 节列举了安全的日常事项示例。

请勿对燃气、固定电气装置或不安全设备进行操作，也不要从事需要专业技能的事项。合理损耗以及并非因租客违约造成的故障，并不自动构成租客的责任。损坏索赔须有适当的证据并经合法程序。

57 维修责任归属

责任归属取决于适用法律、有效的租约条款、成因及证据。任何一份通用清单都不能使租客对房东的法定维修、室内重新装饰、所有渗漏、围栏、大门、室外照明或每一件电器负责。用户可自行更换的灯泡或电池可能属于安全的轻微事项；危险的装置或无法触及的报警器则需要另行处理。

以下示例涉及合理的日常照管以及您可以安全完成的事项。它们并不转移法律规定由房东承担的维修或安全义务。请及时报告缺陷；如责任归属不明确，请向我们咨询。

- 一般维护：重新固定松动的马桶座圈、拧紧松动的螺丝、更换水槽塞及链条，以及重新固定窗帘轨、百叶帘和挂钩等小型配件。

- 安全：遵循第 45 节中关于烟雾及一氧化碳报警器的指引，及时报告缺陷和危害，并予以合理照管。按照制造商说明安全使用和维护您自己的电器。您不承接法律规定由房东承担的维修或安全义务。某项具体维修的责任归属取决于法律、其成因以及有效的租约条款。
- 花园照管：使随住房一并出租的花园保持合理整洁，公共区域除外。
- 供暖与管道：设置供暖控制装置以及为散热器排气。请及时报告渗漏。在安全的情况下，停止使用相关设备并关闭其供水。除非您具备相应能力且操作安全，否则请勿尝试管道或电气维修。维修责任取决于所涉装置或设备、其所有权、故障成因、适用法律及有效的租约条款。您不承接房东的法定维修义务。
- 电气方面：更换您可安全触及的、用户可自行更换的灯泡、荧光灯管和启辉器。
- 堵塞：在可安全操作的情况下，清理水槽、浴缸、洗手盆排水口及马桶的简单堵塞。

请及时告知我们您的疑虑以及任何您无法安全完成的事项。我们在评估问题时不预设租客有过错。如违约行为造成损坏，可通过适当的协议或争议程序就合理且有证据支持的损失提出索赔；不存在按房东价目表自动向租客收取的费用。

57.1 排水缓慢与堵塞的例外情形

对于单个排水口轻微排水缓慢的情况，在适合相关管道及使用者的前提下，我们可以先建议进行安全的日常疏通，或严格按照说明使用合适的市售产品。这是初步指引，并非报告维修的前提条件。请勿混用化学品、使用排水系统说明已排除的产品，或尝试您无法安全完成的任务。

完全堵塞、返水、漏水、污水气味或回流、多个排水口排水缓慢或其他健康隐患，无需经过上述初步步骤，而需要及时评估。如已尝试过处理，请告知我们，以免我们要求您重复操作，并让承包商知道曾使用过什么。

毛发或积垢可能与成因有关，但并不是租客应负责任的决定性证据。我们会考虑初始状况、设计、以往的报告、正常使用情况以及违约的证据。不存在自动向租客收取的上门费。

58 清洁与取消预约

请根据有效租约使住房保持合理清洁，并在退租时按照记录在案的起始状况所要求的清洁程度交还，同时考虑相关的合理损耗。租客可以自行清洁。不存在必须购买专业清洁、指定清洁人员或支付清洁附加费的自动要求。

租期结束时的索赔必须指明可获补偿的差距，就起始及结束状况和合理损失提供证据，并避免获得改良增值（betterment）或重复追偿。独立报告属于证据，而非关于每项拟议收费均应支付的决定。有争议的扣款受第 72 节管辖。

我们不单独收取固定的 HWJ 预约取消费或爽约费。如经您授权预订了供应商，您仅须对在预订前已向您说明、且在该授权预订下实际并合理发生的取消费用负责。我们会扣除任何退款、已避免的成本或其他节省，并提供相关的支持信息。我们不会就同一损失重复追偿，也不会追偿因我们自身过失造成的取消费用。我们自行承担我们自己的员工时间损失。本条不改变任何适用的冷静期（cooling-off）权利，也不就中止的出租引入撤回费。

如供应商报出其现行的取消费或无法进入收费，我们会在预订前披露实际金额及触发条件，并仅收取经授权且不可避免的净成本。历史上的 £30 清洁人员示例并非 HWJ 自动适用的固定费用，也不是将房东应付费用转嫁给租客的授权。

58.1 清洁预订包含的内容

请确认报价涵盖的是全屋清洁、特定房间、烤箱、地毯、软垫家具、窗户、垃圾清运还是其他明确界定的任务。标准清洁并不自动包含专业除霉处理、虫害处理、清走个人物品或每一处公共区域。

我们以合理的谨慎安排承包商，并将关于其工作的投诉连同证据和整改机会一并转达。清洁工作由承包商完成。我们不保证每一处污渍都能清除，也不排除我们就自身的选择或指示所应承担的责任。

不得以钥匙已归还即视为租客权利已经终止为前提来预订进入。请确认合法的房产占有状况及进入安排。请向供应商提供实际的工作范围，并在将工作视为完成之前索取完工凭证。

59 包含的服务与共用区域

如租金包含公用事业费用（水电燃气等）、宽带、市政税（council tax）或其他服务，租约必须明确所包含的内容、任何有效的合理使用额度、超额部分如何计量与分摊，以及由谁付款。公用事业转售必须符合适用的价格限制，不得包含未经授权的利润或费用。市政税的缴纳责任、豁免及折扣依法律及实际居住情况而定，而非依据笼统的免责声明。

已承诺包含的服务仍受协议约束，且我们在所承担的工作中负有合理谨慎的义务。我们不会仅因宽带或其他服务由第三方提供而排除一切救济。

对于仅出租房间的租约，房东及经授权的承包商可以为正当的管理、清洁或维修目的进入由房东保留的公共区域。他们必须合理行事、尊重隐私，并在可行的情况下事先通知。进入租客的私人房间须遵循租约及法律；关于公共部分的安排并不意味着可以不受限制地进入私人居住空间。

59.1 公共区域服务有明确的范围

如服务包含公共区域保洁员，约定的服务会载明清洁的区域、频次及工作内容。清洁共用走廊或厨房并非个人家政服务、洗碗服务，也不是对每位租客房间的例行清洁。居住人仍须合理爱护公共区域，并保持逃生通道畅通。

如承诺的服务未履行或存在缺陷，请向我们报告；我们会在职责范围内跟进。共享服务安排并不允许 HWJ 强加未经约定的合理使用费、改变法定的市政税缴纳责任，或随意进入私人房间。

60 垃圾与回收

请使用指定的垃圾桶，并遵守地方政府或楼宇现行的垃圾收集及回收安排。保持逃生通道及公共区域畅通，并以合法方式处置大件物品。如安排不明确，请询问我们或楼宇管理方。

请向相应的地方政府或楼宇联系人报告非法倾倒垃圾或垃圾区被堵塞的情况，如其影响到该房产，请告知我们。请勿处理危险废弃物，在不安全的情况下也不要与他人对峙。执法罚款或清运费用须有其实际的法律或合同依据及证据；它并非自动产生的代理费。

60.1 个人垃圾与楼宇安排

居住人须按照楼宇及地方政府的规定自行处置个人垃圾，包括为大件物品安排适当的合法清运。全面管理并非常设的家具搬运或垃圾清理服务。我们可以说明可用的途径，或在同意承担的情况下安排另行授权的工作。

如公共垃圾溢满、楼宇垃圾未按时清运、出现虫害或消防通道受阻，请告知我们。这些情况可能需要楼宇管理方面或安全方面的行动。在没有责任证据的情况下，我们不会自动将整栋楼宇的账单转嫁给某一位租客。

61 滋扰、反社会行为与安全

请报告造成骚扰、惊恐、困扰或相关滋扰的行为，并在安全的情况下附上日期及证据。无家可归、合法经营或普通的日常活动本身并不构成反社会行为。其法律定义及可用的权力取决于具体行为及相关法律。

遇到即时危险请拨打 999。非紧急犯罪请使用警方现行的报案途径，包括在适当情况下拨打 101。持续的噪音或环境滋扰请向地方政府报告，楼宇安保缺陷请向楼宇管理方及我们报告。请保留事实记录；如可能使您面临风险，请勿与陌生人对峙或自行调查。

我们在职责范围内处理房产及租约事务，考虑相关的脆弱状况，并说明合法的后续步骤。笼统地要求租客搬离并不能替代对威胁、维修或房东义务的评估。租约只能通过其适当的法律途径终止。第 68 节说明了租约如何终止。

61.1 我们的角色与他方所持有的权力

我们调查相关报告、保存事实记录、与房东及居住人沟通，并在授权范围内采取租约或房产方面的措施。我们不是警察、安保巡逻、地方政府的噪音执法人员或法院。我们不能承诺制止每一位邻居的行为，也不能仅凭请求便将某人迁走。

请说明问题涉及的是受管理住房的租客、另一套住房、公共区域、商业场所还是公共空间。切实可行的途径可能涉及楼宇管理方、地方政府或警方。在安全的前提下请保留日期及证据，但不得进行侵扰性或非法的录制。

我们不会将严重的报告当作普通分歧而置之不理，也不会要求租客与陌生人当面对质。住户内部的私人分歧按第 16 节处理；威胁、骚扰、安全缺陷及违反租约的行为将得到相应的处理。

62 隐私、安宁享用与安全保障

租客有权在不受非法干扰的情况下居住。为约定的合法目的进行的合理进入依第 5 节安排；这并非随意进入、要求过多次探访、切断服务或向租客施压迫使其搬离的权利。必要的紧急行动须有其适当的合法依据。

请及时报告损坏的门锁、门、窗、门禁系统或其他安全缺陷。房东必须履行适用的维修及安全义务。租客并不自动有义务购买额外的安全设备来补救房东方面的缺陷。我们会评估成因、紧急程度及责任人，包括相关情况下楼宇公共部分的责任。

如您感到不安全，请说明任何即时风险，在适当情况下使用紧急服务，并要求与真人工作人员联系。我们在采取必要的合法安全行动的同时，尊重保密要求及合理调整。付费产品或私人争议并不排除法定保护。

62.1 安全保障与合理预期

安宁享用保护居住不受非法干扰；它并不保证每一位邻居、每一条道路或每一项楼宇活动都寂静无声。我们在实际租约及法律责任的范围内评估不合理的干扰及缺陷。

加强安全保障的请求可能属于必要的维修、合理调整、经房东批准的改良，或个人偏好。在承诺施工或收费之前，须先确定其属于哪一类。我们不会要求租客购买产品来弥补房东既有的安全义务。

感到不安全理应得到妥善回应，但这并不自动使 HWJ 成为紧急住宿的提供方，也不会终止租约。应说明实际可行的选项及支援途径，评估房产方面的问题，并随时向租客通报情况。

63 公用事业、供热管网与市政税

能源、水、通信、电视牌照（TV licence）、市政税及集中供暖的责任归属取决于法律、实际居住情况及相关协议。请记录读数和日期，通知相应的供应商，如分配不明确，请向我们咨询。不应假定供热管网或房东转收费用的运作方式与普通零售能源账户相同。

我们提供约定的居住情况通知及可取得的读数，并依法进行必要的数据披露。我们不会仅因管理该房产而更换供应商、强加可选的付费套餐或为无关的市场推广目的披露信息。第 64 节说明房东账单指示；第 65 节说明可选套餐。

公用事业供应遵循适用供应商的条款。HWJ 仍有责任以合理的谨慎与技能完成其已同意承担的任何协调或其他工作。断供、转移问题或由此产生的损失的责任归属取决于其成因、适用协议及法律。本文件不排除依法不得排除的责任或救济。

63.1 普通账户的开立与关闭

在建档（onboarding）阶段，确定已知的供应商、表计位置、可取得的账户编号以及拟定的付款人。在入住或搬出时，将约定的居住日期及可取得的读数发送给已知的供应商和地方政府，并保留通知证据。通知并不等于确认供应商已成功开立、关闭或更正账户。

账户的责任人负责核对供应商的账单、提供所需的个人信息、选择可用的资费方案、设置付款方式、核对最终费用，并追讨任何个人退款。我们按第 64 节的说明协助处理普通的通知错误。我们并不自动受托监控其后的全部账单，或接手向供应商的投诉。

空置期内属于产权方的账单通常依法律及实际的供应商安排由房东承担。租约的开始或结束不会消除固定费用或此前的欠款。市政税的缴纳责任及任何豁免依法律及实际居住情况评估，而非根据信函上印着的名字推定。

对于预付费电表，由用户自行处理充值、充值钥匙、充值卡及供应商账户登记事宜。设备缺失或欠款有误请联系供应商；供应故障或弱势情形请及时报告。我们不操作能源零售商的账户，也不承诺提供应急额度。在可能有人面临风险的情况下，仍需评估紧急程度。

64 房东账单、付款与账户协调

全面管理不包括对房东的物业服务费或地租账户的持续管理。您仍须负责接收并核对缴费通知、关注到期日及分期付款、安排付款，并决定是否对某项收费提出异议。我们不会例行索取缺失的缴费通知、审阅楼宇的账目、对收费提出抗辩，或接手与永久产权持有人（freeholder）的往来函件。关于维修或租约问题的日常联络仍包含在服务之内。

我们会及时转发实际收到的房东账单及相关账户通知。转发账单、被抄送电子邮件、持有租金款项或此前曾协助处理某份账单，本身均不会将持续的账户责任转移给我们。如您希望我们支付或调查某份账单，请提出具体的任务请求，并在依赖我们办理之前取得我们的书面接受。

可选的账单代付：根据适用的、记录在案的额度，首次付款免费；其后受托办理的每笔付款收取 £10（含增值税）。委托指示会在产生任何费用之前先确认该免费额度。付款管理事务包括核对收款人、房产、金额、是否明显重复、授权以及可用的已清算到账资金。它不是审计，不是对缴费通知的法律审查，也不是对该项收费合理性的认可。

额外的账户管理事务：另行接受的工作，例如索取物业服务费明细、催办楼宇管理方、解决供应商账户问题或调查意外收费，按每小时 £18（含增值税）就实际计费分钟收费。不设最低一小时收费，亦不向上取整。现有的标准问题处理的前 15 分钟仍包含在服务之内，并在适用时予以扣除。已包含的普通通知、转发、付款核对以及已由其他收费涵盖的工作不再重复计费。

依法律及实际协议，您仍是对相关供应商、永久产权持有人或地方政府负责的人。我们的责任限于我们所接受的行政任务。如我们无法接受该任务，或因信息、授权、资金或时间方面的欠缺而无法完成，我们会及时说明。第 64.6 节说明逾期费用及对错误的责任。

64.1 更换供应商与表计安排

在更换供应商或表计之前，请核查实际的供应商合同、租约、表计所有权以及任何供热管网方面的限制。我们使用 Goodlord 向现有能源供应商通知迁出及入住情况。我们不使用 Goodlord 的空置期能源供应管理服务，且不因这些通知收取任何报酬。这些通知并不授权更换供应商。部分集中式系统无法像零售供应那样更换。预付费安排本身并不确定费用由谁承担。我们会说明所需的记录，并将有争议的供应商事宜通过适当途径提交处理。

64.2 公用事业凭证与押金

等待最终账单或账户转移证明本身并不构成扣留已约定押金余额的理由。租客直接欠供应商的债务并不自动成为扣留押金的正当理由，笼统的六周公用事业等待期也不能凌驾于适用的退还规则之上。我

们在达成一致后十天内安排退还已约定且无争议的款项，如适用的押金保护计划要求更早则更早。任何拟议的扣款均须有其自身的合法依据、计算及证据。有争议的款项依适用的押金保护计划或法院程序处理。参见第 65 节及第 72 节。

64.3 物业服务费、地租与产权方的决定

请自行保有您在永久产权持有人或楼宇管理方处的账户，向其提供现行的通信地址，并保留租赁产权契约（lease）、缴费通知、预算及付款记录。即使房产空置或租客欠租，也请核查到期日。我们不会例行登录您的门户账户、监控未来的缴费通知或提醒您每一期付款。

由房东决定是接受还是质疑某项缴费通知、是否寻求专业意见、是否要求提供法定账目，或是否向裁判所提出申请。我们可以按小时费率进行约定的行政查询，但这不构成法律意见、物业服务费审计、裁判所代理，也不保证收费会被降低。在取得专业意见期间，请保全任何咨询、付款或提出质疑的期限。

关于楼宇重大工程的通知，可能既涉及房东的租赁产权账户，也涉及租客的进入安排或所受干扰。我们会将通知及期限转交房东，并在服务范围内协调租约方面的事宜。这并不等于委任我们管理楼宇工程、决定房东对咨询的答复，或对物业服务费提出异议。

64.4 委托付款

请将完整的缴费通知、房产及账户编号、收款人、金额、到期日及您的指示发送给我们。如该款项存在争议或已经支付，请告知我们。我们会确认接受该任务、可用资金、任何首次免费额度、适用的 £10 付款费用以及拟定的付款日期。如我们无法在期限内完成，我们会及时告知您，以便您自行采取行动。

我们采用所要求的安全收款人核查，并对照记录核对是否明显重复以及指示内容。对于意外的金额或争议，我们会在付款前转请您处理。我们处理一份缴费通知并不等于对其法律效力作出判断。如您在保留质疑权利的同时指示付款，请在需要时寻求专业意见，并将该指示表述清楚。

为维修而持有的资金不会自动用于支付无关的账单。预期收到的租金不是已清算到账的现金，HWJ 也不提供信贷。请授权对可用资金的具体用途，或补足差额。仅支付中介费用并不等于为账单本身提供了资金。

付款后，记录金额、日期、收款人、参考编号及支持证据，并列入对账单。已接受的任务在其付款及报告步骤完成时即告结束，除非已明确约定更广泛的安排。周期性付款安排必须明确其涵盖的账单、限额、日期、资金来源、复核及终止方式；绝不会从单次付款中推定存在该等安排。

64.5 委托额外的账户工作

我们首先约定需调查的问题、可取得的文件、可联系的对象、预期的工作、小时费率、任何适用的免费时间以及预算或限额。例如：取得缺失的对账单、询问账目核对为何存在差异、登记账户门户的访问权限，或催办更正。我们既记录预期的成果，也记录不属于该委托范围的事项。

按每小时 £18（含增值税）计算，30 个计费分钟收费 £9，75 个计费分钟收费 £22.50。在适用标准问题处理的前 15 分钟的情况下，一项 45 分钟的任务剩余 30 个计费分钟，收费 £9。我们不会将同一段分钟既作为付款管理事务又作为账户调查重复收费。

我们至少每周提供一次进度更新；对于已接受的紧急账户案件，则每一至三天更新一次。我们会说明外部延误、可能的超支或需要作出进一步决定的情况。房东仍须对任务范围之外的决定及期限负责。我们不会假定提出查询即可中止账单的到期日。

如仅委托付款，则调查账户的请求属于另一项范围决定。如仅委托调查，则不构成付款授权。我们会取得相应的指示，而不会将其中一项视为对两项的许可。

64.6 逾期费用、资金不足与问责

在没有已接受的指示及资金安排的情况下，房东不得假定 HWJ 正在支付某份账单。如您保留付款责任并错过了到期日，我们管理该租约这一事实并不会将该责任或由此产生的费用转移给我们。

如我们接受付款或账户任务，我们会以合理的谨慎与技能履行。我们会跟踪所接受的期限、进行所需的核查，并及时就问题发出警示。罚款或其他损失的责任归属取决于实际的指示、信息、资金、时间、成因及适用法律。我们不会仅以“账单是您的”为由，排除我们自身违约所产生的后果。

例如，一封要求我们解释一份 £3,400 缴费通知的电子邮件，并不构成付款指示。我们会确认调查范围，并提醒您其付款期限仍需关注。如您另行指示并提供付款资金，而我们接受在该期限内付款，则我们随之承担所约定的行政责任。请将这两项记录加以区分。

64.7 集中供暖、制冷与楼宇账户

供热管网可能有固定的运营方、房东账户、单独的居住人账户，或通过楼宇转收费用。它可能不允许像普通能源供应商那样更换。请核查实际的合同、租赁产权契约（lease）及租约；仅凭账单上的地址并不能确定法律上的责任人。

在建档阶段，记录运营方、账户持有人、责任人、读数或分摊方法、固定费用、通知途径，以及须由谁登记居住人。向普通能源供应商发送的自动通知可能不涵盖集中式系统。房东提供相关的账户信息及授权；我们则明确分配给我们的通知任务。

告知租客其合法的用量费用如何计费以及如何报告故障。不得仅因表计或地址相同，就将前任居住人或房东的欠款转嫁给新入住的租客。有争议的收费按相关账户流程处理；供暖故障还须同时走维修流程。

我们将与楼宇运营方协调普通的集中式系统故障作为租约管理的一部分。查证房东账户的账目核对或质疑其价格，则属于另行接受的账户工作。一份报告可能同时需要这两个流程，但二者不得混淆，也不得重复计费。

64.8 读数、通知与首次响应

普通的入住及搬出通知包括可取得的读数及居住日期。请保留所发送内容的证据，并跟进明显的标准通知问题。现有的标准问题处理的前 15 分钟包含在服务之内。在进行确属额外的收费调查之前，须先取得同意。

如表计无法接触或读取，请记录原因、可取得的照片或此前的读数，以及被要求获取缺失信息的人员。供应商可能采用估算值；应说明该数值为估算值以及如何更正。不得编造读数，也不得承诺记录缺失绝不会造成问题。

及时转发代房东收到的空置期账单。除非已另行接受付款任务，否则应明确告知房东须自行安排付款。我们不会仅因目前没有租客居住，就自动开始管理空置房产的公用事业账户。

64.9 完成或交还任务

记录结果、付款情况、剩余余额、未解决的问题、下一个期限以及将由谁采取行动。如任务在解决之前停止，应向房东清楚说明哪些已完成、哪些尚未完成。不得将门户账户、缴费通知或承诺搁置在无人跟进的队列中。

管理结束时，列出尚未完成的已接受账单指示，并按第 11.9 节移交。新的账户工作需要另行接受的指示。确切的截止时点、结算账目以及禁止 HWJ 从其后租金中扣款的规定保持不变。

65 可选的账单全包服务

账单全包产品仅按其实际现行条款并通过相关提供方提供。在租客或房东选择该产品之前，我们会说明所涵盖的服务、付款人、总价及计算方式、合理使用规则、期限、取消安排、供应商安排以及任何报酬。提及 Goodlord 并不证明每一项公用事业、市政税或宽带费用均已包含在内。

我们不要求购买被禁止的服务，也不会将可选套餐视为对更换供应商或市场推广的自动同意。租约中合法的包含服务安排与单独选择的消费产品必须加以区分。第 63 节说明公用事业供应、更换供应商以及我们同意承担的协调工作的责任归属。

请提供合理需要的公用事业账户信息、租约日期及表计读数。等待最终账单或账户转移证明本身并不构成扣留已约定押金余额的理由。我们在达成一致后十天内安排退还已约定且无争议的款项，如适用的押金保护计划要求更早则更早。任何拟议的扣款均须有其自身的合法依据、计算及证据。有争议的款项依适用的押金保护计划或法院程序处理。零押金产品遵循其适用的已接受条款；本条不为其结清增设额外的转移证明条件。参见第 72 节。

65.1 全包套餐是一项单独的选择

在同意之前，请确切核查包含哪些公用事业费用、是否包含市政税或电视牌照（TV licence）、由谁与各供应商签约、任何用量上限、超额部分的计算方法、付款日期以及退出流程。诸如“含账单”（bills included）之类的产品名称，并不意味着可以无限使用或涵盖每一项家庭开支。

请保留所选产品的文件及供应商联系方式。供应故障请通知相应的供应商；如涉及房产缺陷或安全问题，请告知我们。可选产品的管理事务不得掩盖房东的维修责任或租客的法定权利。

66 非居民房东与税务

非居民房东计划（Non-resident Landlords Scheme，NRL）以房东在英国境外的惯常居住地为准，这与法定的税务居民身份测试有所不同。对于个人，HMRC（英国税务海关总署）通常将离开英国六个月或以上视为惯常居住地在海外。国籍或孤立的 183 天计算并非完整的判断标准。每一位共同所有人及每一实体均需进行相应的评估。

除非 HMRC 书面授权我们向相关房东支付租金而无须扣税，否则我们将根据该计划，就相关租金收入扣除我们支付的可抵扣开支后，按基本税率计算税款，并按季度向 HMRC 申报缴纳。获准收取全额租金并不意味着该收入免税。预扣要求不会被倒置为仅在获得批准之后才开始扣税。

请提供准确的产权及 HMRC 信息，并告知我们任何变更。£125（含增值税）的季度申报费用仅在需要预扣税期间适用，而非仅因您身在海外即适用。依据《标准房东条款》（1.6 版）第 12.2 条，该费用于季度结束时产生。对于在管理结束后才结束的季度不产生费用，但所需的申报表仍会提交。在截止时点已正当到期的费用列入单独的结算账目。全额付款授权消除了预扣税服务的收费触发条件。我们完成适用的年度申报表及证明；个人税务建议及个人纳税申报仍属另行事项。

申请全额付款属可选项；它不是合法出租该房产的条件。实际的纳税义务、税务减免、申报以及数字化税务申报（Making Tax Digital，MTD）的起始日期取决于个人情况及现行法律。请获取个人税务建议，而不要依赖网站上的一般性示例。

66.1 计划的行政管理与个人税务是两回事

请向我们提供 HMRC 针对实际所有人及代理人出具的授权；一份申请、会计师的保证或另一家代理此前取得的批准，并不自动构成我们所需的授权。所有人、地址或税务情况如有变更，请及时告知我们。我们对每一位共同所有人的情况分别记录。

我们依据非居民房东计划（Non-resident Landlords Scheme，NRL）提交的申报表及证明，并非您的个人纳税申报、资本利得计算、税务居民身份建议或数字化税务申报（Making Tax Digital，MTD）记账服务。我们在服务范围内向您或您授权的会计师提供对账单及信息。其余责任请寻求个人税务建议。

交接时，记录最后一个已涵盖的期间、任何仍须提交的申报表，以及下一家代理所需的信息。收费触发条件仍以上文第 66 节为准；本清单不新增任何结束季度的费用豁免，也不设立新的收费。

67 通知、收回房产事务与额外员工服务

在根据房东的收回房产指示采取行动之前，我们会确认租约、授权、适用的法定理由、证据、所需表格、送达方式及时限。终止我们的管理服务并不终止租约，也不授权驱逐。普通的欠租跟进、通知及案件准备包含在服务之内；专业建议、法院费用、出庭代理及另行约定的出席依适用产品及附录 A 办理。包含的案件准备涵盖租金对账单及我们的首份证人陈述。第 68 节说明租客的通知，第 69 节说明房东收回房产的法定理由以及《1988 年住房法》（Housing Act 1988）Section 8（第 8 条）下的通知程序。

67.1 争议、法定声明与员工时间

押金争议的准备工作依第 72 节办理：仅在扣款存在争议且由我们准备支持文件的情况下，收费 £54（含增值税），最多包含三小时；经批准的实际额外时间按每小时 £18（含增值税）计算。这是向房东收取的代理费用，而非押金保护计划的裁决费或对租客的扣款。

法定声明服务收费 £49（含增值税）。其中包括安排在律师（solicitor）面前签署、律师的见证签名，以及在适用情况下邮寄至租赁押金保护机构。声明人在律师面前确认并签署其本人的声明。我们会核对实际适用的押金保护计划的表格及提交要求；不保证押金一定退还。不另加签署费或邮寄费。此项收费仅就本服务取代 £95；其他无关的 £95 服务保持不变。在声明与争议套餐下，工作不会重复收费。

对于您另行同意的、超出我们包含的管理服务范围的额外员工工作，以及另行约定的按时间计费的钥匙收取或交付，我们按每小时 £18（含增值税）收费，并按实际应计费时间按比例计算。不设最低一小时，我们也不会将时间向上取整为一小时或半小时的区块。费率为每分钟 30 便士：30 分钟收费 £9，75 分钟收费 £22.50。我们记录所做工作及计费时间，并在计算费用前先扣除任何约定的免费额度。

对于另行约定的按时间计费的钥匙收取或交付，应计费时间包括该次上门所需的合理实际交通时间，费率同为每小时 £18（含增值税）。在您同意上门之前，我们会说明预计的任务时间、交通时间及总费用。我们按实际分钟数收费，不设最低一小时，也不向上取整。我们公平分摊合并的行程，不收取日常通勤、无关事务或同一时间段的重复费用。例如，30 分钟收取或交付钥匙加 30 分钟符合条件的交通时间，收费 £18（含增值税）。

如您要求我们作为另行约定的额外服务到场并在房产内等候承包商、送货或类似预约，我们的收费为 £39（含增值税）。该费用涵盖合理的交通以及在房产内的首 30 分钟。首 30 分钟之后，我们就在房产内实际多停留的分钟数按每小时 £18（含增值税）收费，不向上取整为一小时或半小时的区块。我们会说明预计的到场时间及总费用，并在上门前征得您的同意。例如，在房产内停留一小时收费 £48（含增值税），两小时收费 £66，五小时收费 £120。我们不在该到场费之外另行收取交通时间费用，也不就同一时间重复收费。已包含在我们管理服务中的工作仍属包含范围。

出庭作证的收费为 £120（含增值税），适用于预订前明确约定的出庭。我们会确认该价格所涵盖的听证、范围及出庭安排；本版本不会虚构按日或按小时的倍数。如有需要，出庭代理或专业听证工作另行报价。已包含的案件准备不再另行计费。

67.2 合法执行

如租客未自愿交还房产，须使用所需的法院及执行程序。仅凭一份通知并不授权更换门锁、移走物品、切断公用事业供应或进行骚扰。我们会及时转介专业问题，并保障相关的通知、产品及法院期限。

67.3 额外服务必须说明任务内容

请求协助并不等于允许我们随意计费。在接受额外工作之前，须明确普通管理已涵盖的内容、额外的成果、价格或按实际用时计费的依据、任何免费额度、预计用时及约定限额。保留委托指示及相称的用时记录。在超出约定上限之前，应先报告可能的超支。

例如，安排一项普通维修包含在服务之内。另行请求的上门接收并等候送货，可按到场服务的收费表计费。要求我们审查物业服务费账户，则按另行约定的账户工作费率计费。关于我们发票的例行询问、必要的进度更新或投诉，均不属于额外工作。

单独的委托指示仅限于所接受的内容。它不会自动续期、不会在管理结束后延续，也不适用于另一处房产。任何持续性安排及其终止方式均应形成书面记录。管理结束后的新工作必须符合第 11.7 节，且不得从其后的租金中扣除。

68 终止租约或更换合租人

68.1 租客的正常通知

对于现行私营租赁改革下的普通保障性滚动租约，通常的通知为至少两个月的书面通知，并于租金到期日或其前一日届满。可以书面约定更短的通知期或其他允许的安排。对于受保留的过渡性情形或其他租约类型，请另行核查。租客在符合上述要求的前提下可随时发出通知；本文件不增设任意的首年锁定期。

请通过法律上有效的途径将通知送达房东或管理代理，并保留送达凭证。我们的表格、门户或首选邮箱并非唯一可能的法定途径。我们在两个工作日内予以确认，并确认计算得出的终止日期及退租验房安排。未予确认本身并不使已妥善送达的通知失效。仅搬离或交还钥匙并不总是足够。

68.2 约定的提前终止

HWJ 不收取提前终止费或重新出租费。租客可以请求约定提前终止，我们会说明各种选项，而不限制有效的正常通知。租金以最早的合法终止日为准：有效通知届满、约定的提前终止日或替代租约的开始日。我们不会就同一期间重复收取租金。

任何其他要求支付的款项均须有允许的法律依据、适用的上限及证据。仅凭书面协议不能使被禁止的费用合法化。新租约、未了结的押金争议或缺失的公用事业文件均不会默认延长即将结束的租约。

68.3 可选的替代租客流程

我们在三个工作日内发送说明性退租表格，并通常在流程获得同意且房产准备就绪后的三个工作日内刊登广告。我们会以书面形式说明进入安排、就绪状态、拟议的终止日及任何条件。我们无法向房东保证替代租客的入住日期或不出现空置期。租客在流程开始时也可以送达有效的正常通知，使租金不会超过该通知的终止日期继续计算；共同租客请先阅读第 68.7 节。

68.4 替代租客的申请

替代租客的留位押金期限受第 27 节管辖。这并非不可更改的、须在 15 天内支付入住租金的法定期限，且在所有必要当事方签署之前，不会要求或接受任何租金（第 23 节）。任何允许的提前终止预估费用均为报价，而非在约定事件发生之前自动开出的发票。仅因退出该流程无须支付任何款项，也

绝不会要求租客支付另一位申请人的费用。如替代租客未通过审查或退出，退租租客的有效通知仍然有效。

68.5 已付租金与最终记录

我们核对合法终止日、租金、第 24 节下的任何退款、钥匙及退租验房记录。不得仅因付款人没有英国账户而拒绝退款。押金依第 72 节另行处理。

68.6 约定变更所需的文件

更换合租人需要房东同意及正确的文件。视具体安排而定，可能是租约变更、转让、合同更替（novation），或是交回原租约并授予新租约。我们在签署前确认所采用的途径、生效日期、剩余责任及押金安排。这些法律概念不会被描述为不存在。我们还会确认房产状况的记录方式：新的房屋物品清单，或在所有现有及新入住租客均书面同意的情况下沿用注明日期的原房屋物品清单，以确保新入住的租客不对先前的损坏承担责任。

68.7 共同租约与离开的合租人

在共同租约终止或有效协议解除某人的责任之前，凡适用连带责任的，每一位共同租客仍对全部租金及相关义务负责。仅搬离并不构成责任解除。一位租客的有效通知通常可以为所有人终止滚动租约；替代租客未通过审查并不能使已终止的租约继续存续。留下的租客须另行约定新的租约。如部分租客希望留下，请在发出通知前获取建议。

由租客要求的符合条件的交易费用合计为 £50（含增值税），而非按人收取，超出部分由 HWJ 承担，房东无须补足。该费用不自动适用于普通的重新出租、房东提出的请求或不被允许的交易。我们不会仅为规避通知或租客收费规则而重新开始租约或增加费用。

68.8 寻找个别替代合租室友

对于整套住房的共同租约，寻找个别替代合租室友通常是现有租客的任务。我们不会自动为空余房间刊登广告、就个人相处契合度面谈可能的合租室友，或保证找到替代人选。这与我们对整套房产的常规重新出租有所不同。

我们会说明所需的房东同意，通过适当的核查评估被引介的申请人，并准备合法的约定文件。在有人入住或为所谓的“转让”向另一位租客付款之前，请先告知我们。租客之间的私下付款并不会修改受保护押金的记录，也不会解除离开租客的责任。

记录生效日期、租金、押金、房屋物品清单证据，以及每个人继续承担或终止的义务。替代失败并不撤销终止整个租约的有效通知。我们不会因未找到合租室友而自动向所有人送达通知；实际情况由第 68.1 至 68.7 节规定。

69 房东收回房产的法定理由

对于现行制度下的相关私人保障性租约，房东应依据《1988 年住房法》（Housing Act 1988）项下适用的法定理由及 Section 8 程序，而非依据《1988 年住房法》Section 21 发出新的“无过错”通知。在施行日前发出并获保留效力的通知或已启动的诉讼程序，须另行作过渡性评估。公司租约或其他非保障性租约则遵循相应的不同途径。

我们会在送达前核对实际法定措辞、适用资格、警告要求、证据、通知期、押金保护及现行规定表格。法定理由分为强制性与裁量性两类，并各有不同限制。简要概述并不保证法院在具体个案中必须判令收回房产。现行法定理由一览表载于《1988 年住房法》附表 2。

自住搬入类及出售类理由受相关的首年限制及通知限制。援引理由 1（Ground 1）或理由 1A（Ground 1A）将触发关于重新出租、有偿许可、市场推广及授权市场推广的法定限制。在通常的有效通知情形下，限制期自送达之日起算，至通知中载明的最早可启动收回房产诉讼之日起的十二个月届满之日止。《1988 年住房法》第 16E、16F 及 16M 条规定了例外情形及替代计算方式。在任何新的出租、许可或市场推广之前，我们会核实实际适用的限制。

严重欠租须在法定要求的各阶段、按正确的租金周期予以核定，并适用相关的福利金支付处理规则。请勿假定每一项理由均可随时送达，或所有通知均落在两周至四个月的单一范围内。

如通知既不包含《1988 年住房法》附表 2 的理由 7A（Ground 7A），亦不包含理由 14（Ground 14），则应采用所援引各项理由中最长的适用通知期。如包含其中任一理由，《1988 年住房法》Section 8 的特别规则可能允许更早启动诉讼；此时应按该等规则计算通知期，而非一概套用“最长期限”的说法。

就《1988 年住房法》附表 2 的理由 4A（Ground 4A）而言，须核查符合条件的 HMO（合租房屋）/学生租约、每位相关租客的身份、法定的收回房产日期窗口、警告及过渡性规定。尤其是，该租约的订立时间距有权收回房产之日不得超过六个月，且所需警告必须在订立租约之前发出，而非仅在入住之前发出。《1988 年住房法》附表 2 的理由 1B（Ground 1B）涉及符合条件的私人注册住房提供者的“先租后买”（rent-to-buy）安排，有其自身条件；它并非普通私人房东可一般性援引的出售理由。

押金方面的疏失及其他法定限制可能影响收回房产。《2004 年住房法》（Housing Act 2004）第 215 条的规则设有特定例外，包括《1988 年住房法》附表 2 的相关理由 7A/14 以及退还或解决途径；但适用例外并不自动免除赔偿责任。数据库相关限制仅在相关法律已开始施行且事实情形落入其范围时方才适用。

我们会保存租金账目、通知、送达证据、安全及押金记录，并将专业问题转介专业人士。收回房产通知本身并不能使居住人迁出；其后尚须取得必要的法院命令并经合法执行程序。面临收回房产的租客可通过住房流失预防咨询服务（Housing Loss Prevention Advice Service）寻求免费建议。

70 租金收取与欠租

日常收租、对账及基本的欠租跟进包含在全面管理服务之内。我们将收款与账目核对，在发生漏付后一个工作日内通知房东，并识别逾期超过七天的款项（即使其后已付清）。我们会与租客沟通、查明原因并说明下一步。该等联系在合理时间进行，绝不以骚扰方式为之。平台的自动提醒不能替代对有争议余额或弱势情形的妥善审视。

对于任何约定的还款计划、产品通知或法律行动，我们均保存准确记录。还款磋商本身不会改变租约的付款到期日，亦不构成对已产生权利的放弃。我们不会向租客加收《2019 年租客费用法》（Tenant Fees Act 2019）所禁止的提醒费、催收费或行政费。允许收取的逾期租金利息受第 42 节及有效租约条款的限制。

租金保障按实际接受的产品的时限及条款执行，详见第 40 节。收回房产按第 69 节执行。专业行动及出庭仅在已明确并经约定的情况下另行计费。我们不保证租金必获支付、索赔结果、收回房产日期或每项损失均能追回。

70.1 相称的欠租处理流程

我们通常的提醒顺序在漏付后第 1 天及第 3 天前后开始，随后在第 7 天及第 14 天前后进一步书面联系。在第 21 至 28 天前后，我们审视账目并考虑适当的正式升级处理。这些是工作阶段，并不允许忽视更早的保险公司、法院、法律或安全方面的期限。在升级处理之前，请核查实际的到期日、收款记录及有争议的金额。

按上文一个工作日的承诺通知房东。了解租客的解释，并在不构成骚扰的前提下考虑书面记录的还款方案。就让步、和解或收回房产指示取得所需的房东授权，并核查保险公司的任何条件。

不得假定第 30 天或第 60 天即自动成立收回房产的法定理由。应按实际的租金周期、法定门槛以及对福利金的任何规定处理方式计算欠租，然后核查通知及听证阶段。还款计划、索赔或通知各有其下一步行动及证据记录。

自动提醒有其作用，但不能解决账目分歧、弱势情形或投诉。如没有保险，应说明专业选项及费用；普通的跟进及案件准备仍包含在服务之内。

71 拟定结束日期之后的继续占用

如居住人在拟定结束日期之后仍未迁出，我们会核查租约是否确已终止、何种通知或协议已生效，以及合法的下一步。在电子邮件所载日期之后继续占用，并不自动构成非法侵占，也不意味着可以更换门锁。依据《1977 年防止非法驱逐法》（Protection from Eviction Act 1977）第 3 条，继续留住的居住人通常只能凭法院命令并由获授权的执行官执行方可迁出。租金、使用占用费或其他请求取决于实际的法律状况。

我们会及时沟通、保存记录，并在需要时取得专业意见。对于就额外占用期间主张的任何款项，我们会以书面形式说明其依据及计算方法。本文件不产生任何自动的双倍租金、罚金或额外代理费。在此过程中，押金保护、安全及客户资金方面的持续义务必须继续履行。

72 押金退还、扣款与争议

如租客同意拟议的押金扣款，则不收取争议材料准备费。

如租客对拟议扣款提出异议，且由我们准备索赔支持文件，我们向您收取 £54（含增值税），涵盖最多三小时的工作。额外准备工作按每小时 £18（含增值税）计费，按实际用时比例收取。例如，额外 30 分钟的费用为 £9（含增值税）。超出最初三小时的工作，我们会事先取得您的批准。

该项收费可在租约结束后适用，包括空置期内。如我们未准备相关文件，则不收取准备费。

在我们的管理委任结束后，仅当我们接受单独的书面委托指示时，方提供新的押金争议材料准备服务。同样适用最多三小时 £54（含增值税）及实际额外用时每小时 £18（含增值税）的收费，超出三小时前须经您批准。这不构成管理委任的延续，也不产生按百分比计算的管理费。我们在接受工作前先就工作内容及相关期限达成一致；我们不会自动承接其后的每一宗争议。结束委任或记录一项持续委托指示，均不会使就同一案件已收费的准备服务重新起算，亦不允许就同一工作重复收费。

如现金押金须受法定保护，我们会在适用的 30 天期限内安排押金保护并提供规定信息。我们使用已确定的押金保护计划及保管安排；新押金采用的 TDS 安排及相关既有押金采用的 DPS 安排，均须准

确记录。您的押金文件会载明实际安排是托管式还是保险式。托管式资金通过该计划支付和管理。我们委任的结束本身并不构成将仍在存续的租约押金退还给租客的理由。

租约结束时，我们会安排约定的退租验房流程、取得证据并说明拟议扣款。如委托出具独立的退租验房报告，则在获得所需进入权限的前提下，现行的“五天内出具报告”承诺继续有效。对于已达成一致且无争议的退款金额，我们会在适用要求及计划流程内及时处理；有争议的款项继续受到保护。代理费不得被当作租客造成的损坏从租客押金中扣除。我们不会仅为取得无关的公用事业文件而扣留无争议的退款。

一般的退还要求是在退款金额达成一致后十天内退还，包括无争议的余额；实际采用的计划可能有更快的程序。我们会以书面形式确认已达成一致的退款金额，并及时办理所需的款项释放。仅凭缺少公用事业文件，不构成扣留已约定款项的理由。有具体证据支持的公用事业费用主张按其实际依据予以考虑，并不能据此默认扣留全部押金。

我们在说明拟议扣款时，会列明金额、租约依据及证据，并考虑起始状况、合理损耗、使用年限、实际损失及减损义务。不存在自动的专业清洁附加费、以新换旧的增值，也不得从租客押金中追收房东的代理费。一项费用不会仅因被称为“损害赔偿”或经书面约定而变得合法。

押金保护计划提供免费的争议解决途径，但须遵守其实际规则及同意要求；法院途径亦可能相关。各方均须遵守该计划现行的提交及举证期限。如实际安排要求更早行动，请勿等待泛泛的三个月或十周的预估时间。争议由该计划或法院裁决；HWJ 的准备费是针对为房东所做的工作，而非裁决服务，也不是对追回款项的保证。

如选用了押金替代方案，则适用其已接受的索赔及争议流程，而不应假定存在一笔可退还的现金。在租约存续期间结束 HWJ 的管理，须进行合规的押金管理交接，而非自动将押金退还给租客。

72.1 公平、有据可查的主张与我们任务的明确终点

将房屋状况证据、所指控的违约、拟主张的损失及法律依据分别列明。比对入住验房与退租验房记录、物品的年限、品质、租期长短、此前的报告以及合理损耗。承包商建议更换某件物品，并不证明租客须承担全部更换费用。

向房东和租客提供一份清晰的拟议扣款明细及证据。以书面形式记录各方的提议及任何协议。请房东在一个能够保全押金保护计划时间表的实际期限之前给出指示。如无回复，应说明押金保护计划下的后果；不得虚构“沉默即赋予 HWJ 无限的和解授权或剥夺一方权利”的规则。

已约定且无争议的款项应通过押金保护安排退还，无需等待无关的账单。如有争议，应说明押金保护计划的免费裁决途径以及实际的同意及证据要求。责任由押金保护计划或法院裁定。我们向房东收取的文书费不能换取有利的结果，该费用也不会转嫁给租客。

对于法定声明，应使用押金保护计划的实际表格，核查须由谁声明事实，安排 £49 套餐所包含的律师见证，并保留提交证据。员工不能断言其并不知晓的事实，也不能代替规定的声明人签署。

在完成或交接时，记录和解结果、释放指示、未解决的期限以及接手人员。委任结束后，我们不会自动处理其后的每一项争议。任何另行接受的指示均受上文所述的限制，且不会就同一工作重新启动已经收费的套餐。

73 租约之间的房屋状况与重新装修

租约结束时，在决定清洁、维修、更换或装修之前，应先比对入住验房、退租验房及其他证据。合理损耗、使用年限、品质、居住时长及实际原因均属相关因素。房东不得仅因更换较为便利，便由租客承担费用获得更好的物品。

我们会说明建议房东进行的工作、取得报价，并适用授权及监管规则。入住准备及市场推广按实际状况及约定计划协调；一刀切的周期性翻新并不能取代该项评估。正常空置不产生新的月度管理费。见第 74 节。

73.1 下一次出租的计划

区分紧急维修、普通焕新工作与大规模翻新。在合法进入及房屋就绪条件允许的情况下，小型工程可以围绕出租安排穿插进行；大型工程则可能需要一段切合实际的空置期。不得承诺没有空档、没有干扰，或租客会自动分担费用。

向房东提供建议的工程范围、报价、所需授权、预期进度安排及对市场推广的影响。如旧照片已不再准确，应规划清洁及重新拍摄。跟踪房屋就绪情况，而不是刊登一个没有依据的完工日期。

将押金主张与使房屋就绪的决定分开处理。有争议的主张本身并不妨碍经授权、由房东出资的维修；而为新工程付款也不能证明离开的租客须对此负责。

74 租客之间的空置间隔

在我们继续受委任提供全面管理服务期间，正常的租客更替间隔内，我们日常的租约间行政管理及维修协调工作继续进行。不存在单独的月度空置管理费，也不存在对工程自动加收 12% 的行政费。

我们通常的目标是在预计可出租日期前约四周开始广告推广，前提是该房产可以合法且准确地进行市场推广。如因无法进入房产而不能提前准备，我们力求在可行的情况下至少于预计腾空交付前五天开始广告推广。如提前市场推广不可行，我们力求在退租验房后、房产准备就绪时尽快开始广告推广。我们通常力求在房产就绪后 48 小时内开始看房，但须以约定的合法进入权限以及所需的安全与合规检查为前提。以上均为工作目标，而非保证的日期，亦不构成对达成新租约的保证。

单独计费的服务仍受其约定收费及条件的约束，包括第 10.3 节项下符合条件的工程监管，以及第 72 节项下有争议押金的索赔准备。承包商费用仍由您支付。我们约定的维修授权、资金及沟通安排继续适用。管理费仍以实际收到的租金为基础，详见第 9 节。

对空置房产的每周巡检及长期的空置房产看管属于附加服务。如您提出要求且我们同意提供，我们会先以书面形式约定其范围、频率、期限及收费。日常的租约间支持本身不包含该等服务，该等服务也不会因房产空置达到一定时长而自动开始。

应要求进行的空置房产巡检收费为 £60（含增值税）。其包含的内容及计费方式会在您委托前以书面形式确认。该巡检不会自动按每周安排。保险、安保、公用事业及其他房产方面的责任仍按其实际条款继续存在；请告知我们相关限制及保险公司的空置条件，以便约定适当的安排。

74.1 普通空置期不是空置房产看护合同

在退租验房时，确定房屋状况、所需处理、清洁、未完成的维修及进入安排。优先处理危害、潮湿、虫害及安全问题，然后再进行例行的外观整理工作。约定工程及广告计划，然后以明确的下一步行动持续推进。

空置期内，房东仍须负责按揭、租赁产权费用、保险以及适用的公用事业费用和市政税。请告知我们保险公司对到访、供暖、排空水系统或安全保障方面的要求。我们不承诺遵守我们不知晓的保险条件，也不承诺自动进行每周到访。

如长期空置需要单独的到访计划，应约定其范围、频次、证据、期限、价格及紧急联系人。一次性巡检并非持续监控、夜间看守，也不能保证不会发生入室盗窃、天气损害或新的漏水。我们仍对实际接受的到访及工作负责。

75 租金返还令与执法

一级裁判所（First-tier Tribunal）依据适用法律裁定租金返还令（Rent Repayment Order）申请；代理纠纷调解机制或房东监察专员（Landlord Ombudsman）均不签发该等命令。须对符合条件的违法行为、被申请人、相关租金及过渡性规定进行评估。

对于 2026 年 5 月 1 日起施行的制度范围内的违法行为，最长返还期为 24 个月，通常的申请期限为两年。此前的违法行为仍适用此前的规则，一般两者均为 12 个月。跨越施行日的行为需对相关期间分别适用过渡规定。请及时寻求建议，而不要假定新的两年期限可以挽救较早的索赔。

地方政府及其他指定执法机关拥有其法定权力及处罚程序。民事罚款并非法院的刑事罚金。Property Redress（房产纠纷调解机制）另行处理有关代理服务的投诉。内部投诉不会中止法定申请或上诉的期限。

76 对我们服务的投诉

请将投诉发送至 **harvey@harveywjames.com**，或寄至第 85 节所载的邮寄地址。请说明房产、问题、相关日期及希望获得的结果。如书写有困难，我们会提供合理协助。要求解释、提出投诉或寻求独立建议，均不会减损任何合同或法定权利。

我们在三个工作日内确认收到投诉，并在 15 个工作日内作出实质性答复。如有正当理由需要更多时间，我们会在该期限届满前说明原因并给出修订后的时间表。如您要求最终答复，我们会在收到要求后十个工作日内提供。具体流程见我们公布的内部投诉处理程序。

我们是 **Property Redress** 的会员，会员编号 **PRS010914**。现行证书有效期至 **2027 年 2 月 3 日**。在收到我们的最终答复后，或自投诉之日起八周后，您可将有关代理服务的投诉提交该机制，但须符合其受理规则及时限。联系方式：**info@propertyredress.co.uk**、**0333 321 9418**，或访问 propertyredress.co.uk。请勿因等待我们的处理流程而错过外部期限。

Property Redress 可依据其规则裁定补救；它不是《2019 年租客费用法》的执法机关，也不签发裁判所的租金返还令。租赁押金争议按其所属的押金保护计划处理；客户资金保护则是另一项独立安排。房东的义务、地方政府执法、法院、裁判所及数据保护方面的救济，仍可通过各自相应的途径寻求。

当投诉涉及承包商或平台时，我们仍对自身工作的合理谨慎负责。我们会说明由谁提供该项独立服务并协助转介问题，而不会仅因涉及第三方便排除一切救济。

76.1 解释、投诉与供应商问题

我们欢迎要求我们解释某项决定的请求。如所提关切属于投诉，应在当天记录并升级处理，并采用上文的答复时间表。不得因某人投诉而向其开具发票，也不得要求其先发出通知才对其关切进行调查。

如供应商须对问题的一部分负责，应说明该供应商的角色及联系途径，并以我们持有的证据提供协助。我们仍会审视我们自身的选择、指示、沟通及跟进。仅转告一个电话号码并不能解决针对 HWJ 工作的投诉。

投诉中包含的安全报告继续按紧急维修流程处理。内部答复日期绝不会推迟法定的、押金保护计划的、法院的或保险公司的期限。记录切实的补救措施以及对本手册的任何经验教训，但不得悄然更改已约定的条款。

77 未来的强制性房东纠纷调解机制

截至 2026 年 11 月 8 日核查的状态：私人房东纠纷调解机制的批准框架与其后的强制性加入义务是分开的。房东强制加入及新的房东投诉途径尚未作为普遍义务运行；政府公布的预期时间为 2028 年，以相关实施情况为准。

一旦适用，使用管理代理并不自动豁免房东。我们的全面管理服务包括跟踪施行情况、说明相关的加入步骤、提供允许范围内的协助以及投诉流程的指引。我们会指明任何仅限房东本人办理的事项或法定费用。我们不会告诉租客等待未来的监察专员，而放弃使用现有的法院、地方政府、裁判所、押金保护计划或代理纠纷调解机制的救济。

未来机制的具体职权范围、裁定权力及时限以其法律和规则为准。它不是一级裁判所，也不作出租金返还令。第 76 节是目前针对 HWJ 代理服务的投诉途径。

78 个人信息与隐私

我们使用个人信息以提供和管理服务并履行适用义务。我们的隐私声明说明了相关目的、合法依据、接收方、保留期限及权利。代理委任并不构成对每一项可选产品、市场推广披露或供应商更换的概括同意。我们针对每一目的提供所需信息并采用适当的依据。

国籍和移民身份属于个人数据，但本身并非特殊类别数据。如相关信息同时揭示了英国《通用数据保护条例》（UK GDPR）第 9 条所列类别，则需要满足相应的额外条件。生物特征识别及其他敏感处理须具备其实际的法律保障；仅凭一个平台名称并不能确立这些保障。

数据主体访问请求可以口头或书面提出，包括通过电话或电子邮件，无需特定表格或法律术语。对于由我们负责的处理活动，我们在适用的时限规则内处理请求、说明合法的限制，并在相关情况下协助识别独立的提供方控制者。所谓 GDPR 一概禁止向申请人提供其本人资信审查数据的说法是不正确的。

房东和代理均须就其实际活动遵守数据保护规则。数据控制者须缴纳 ICO（英国信息专员办公室）费用，除非获得豁免；请使用 ICO 的自我评估工具。获得豁免并不免除其他义务。在 HWJ 依据新协议实际作为您的数据处理者的情形下，第 14 条及已填妥的附表 4 对该项工作作出规定，包括获授权的提供方、保障措施、协助以及数据的返还或删除。独立控制者的活动另行处理。较早的委任需有其自

身适用的处理者条款。我们不会将每位房东描述为自动负有缴费义务，也不会将每次缴费疏失都描述为刑事犯罪。

如对资信审查、费用、维修或其他重大决定存在争议，请要求与真人工作人员联系。James 可以接收信息并作出说明，但可能出错。AI 的回复不会修改协议，也不能替代需要人工妥善评估的决定。我们的隐私声明说明了实际使用的系统、披露及保留安排。

78.1 员工与系统适用相同的限制

仅向适当的接收人共享任务所需的信息。承包商通常需要的是进入安排及故障详情，而不是房东的私人财务讨论。房东需要的是相关的管理及资信审查信息，而不是对每位租客个人记录的无限制访问。

记录适用的指示及决定的依据来源。AI 助理不能提高维修限额、设立费用、批准进入、了结有争议的主张，或以员工无权授权的方式接受额外服务。涉及例外情形、有争议的收费、安全关切或授权不明的问题，须由负责人员处理。

请将现行的运营手册与该房产的实际协议结合使用。在早期版本及优惠安排仍然适用的情况下予以保留。不得训练机器人将之后发布的网站页面视为对每一份现有合同的变更。

79 租客财物与责任保险

租客应考虑为其自身财物及责任购买适当的保障，但在《2019 年租客费用法》禁止的情形下，本文件不将购买保险作为条件予以要求。房东的建筑保险未必承保租客的财物，而租客的保单也不免除房东的义务。

如通过 Goodlord 或其他提供方提供可选产品，请阅读实际现行的保险公司、保单、价格、限额、免赔额、除外责任、取消及理赔信息。在您作出选择之前，我们会披露我们的角色及相关报酬。泛泛的评级、承保示例或旧宣传单并不构成针对个人的保险承诺。已接受的保单仍受其自身条款约束。

80 “以合同为准”与具有约束力的承诺

我们的正常流程是先就租约达成一致并由所有必要方签署，然后才要求或接受租金。第 23 节说明了何时可以要求及支付租金。允许收取的留位押金（holding deposit）和租赁押金遵循各自的规则。“以合同为准”（subject to contract）的标注并不排除《2019 年租客费用法》、法定权利、留位押金义务，或法律所承认的具有约束力的陈述或其他承诺。

我们会清楚记录约定的文件及相关条款。如发现不一致之处，请告知我们，以便在作出承诺前核查，而不要依赖泛泛的免责声明。

81 修订

我们保留实际签署的协议、适用的附表、收费记录及另行约定的房产文件。对于现有委任，这包括并入其中的固定版本 ETC。对于《标准房东条款》（1.6 版），ETC 是一份单独的指南。网站发布新版本不会自动改变上述任一途径。替换现有委任须有其记录在案的协议及通知；新增另一处房产并不替换该委任。

对已约定代理费或重大义务的拟议变更，须经书面记录的明示同意、至少 30 天的书面通知，以及适用协议中任何更长或更晚的保护。现有的一个日历月通知及“下一收费到期日”对已约定收费变更的保护继续有效。沉默、继续接受服务或网站发布均不构成接受。

不改变任何权利、费用、服务或义务的真正编辑性更正可在新版本中发布。已发布的版本保持不变，新版本的发布不会追溯性地改变协议。

强制性法律要求在法律要求时适用。这并非改写已约定服务的一般性权力。本条不授权我们更改租赁合同、向租客施加被禁止的付款或取消现有权利。

本节的同意及通知要求适用于已约定的代理费（包括我们的费率、固定收费及计算规则），以及对您非收费义务或我们已约定服务的重大变更。我们会说明任何拟议变更。任何经同意的变更仅在所需的提前通知期满后、于约定的生效日期生效。

未经您明示同意，我们不得通过改变计费单位或计费触发条件、对已包含的服务单独收费，或提前终止已约定的免费权益来引入新收费。如您不同意，您现有的收费条款继续适用。

已约定的计算规则及已约定的免费期届满日期继续适用。例如，将同一约定百分比适用于不同金额的实际收到的租金，并不构成对费率的变更。

如法定增值税税率上调或下调，您已约定的含增值税代理费百分比及固定收费保持不变，除非您依据本节明示另行同意。我们在约定总额内按适用于该项供应的税率核算增值税；相应调整的是增值税与我们税前费用之间的划分。百分比费用继续按其约定方式计算，例如符合条件的实际收到的租金的 10%（含增值税）。

承包商报价及其他第三方费用与我们的代理费相互独立。它们仍受您协议中授权、资金及审批安排的约束。

每个新版本均附有准确的变更摘要发布。我们在 harveywjames.com/essential-terms 保留原有各版本以供查阅。

我们会说明法律要求的变更及其范围和生效日期。变更记录区分编辑性更正、现行法律要求、拟议的未来规则及合同变更。我们不会将通知倒签日期，也不会以存档摘要为由撤回已具约束力的服务承诺。

81.1 保持手册实用，而不悄然改变约定

每季度审阅本手册一次；在法律变更、计划规则、产品变更、投诉或反复出现的运营问题暴露出缺漏时，亦应审阅。轻度审阅核查变更及一致性；更全面的年度审阅则追踪整个服务中的实际案例。重大的新法律或安全要求在需要时即予处理，而不是留到下一季度。

对每项拟议修改，记录原文、所涉问题、证据、决定、替换文本、受影响的摘要及网站页面，以及是否需要取得同意或发出通知。审阅未发现需修订之处时，保留一份“无变更”记录。不要设定会删除有用的边界、理由或示例的页数削减目标。

发布新的固定版本，并同步更新相应的公开摘要及员工指引。发布日期应与任何合同生效日期分别记录。保留原始文件以及每处房产实际接受的文件。上述变更规则继续适用。

82 往来函件与正式通知

房东/代理之间的正式通知请使用已签署委托指示中的地址和电子邮件，如您的联系方式变更请告知我们。我们会确认收到并说明计算所得的结束日期或生效日期。如未收到确认，请与我们联系以便核查送达情况。送达回执或已读回执不构成对拟议变更的接受。电子邮件发送失败的，我们不会仅因其已发出便视为已收到。

租客法定通知的规则是独立的，不受房东/代理之间沟通条款的限制。计算通知期时，应严格按相关条款的要求使用日历月、工作日或日历日。发布日期、签发日期及某一条款适用于某客户的日期分别记录。

法律通知必须符合适用的法律、合同、允许的送达途径及证明要求。部分通知可约定以电子邮件送达，但本段并不使电子邮件对所有通知均属有效，也不要求租客的法定通知必须使用 HWJ 的单一渠道。日常维修信息不同于终止租约或委任的通知。

我们保留通知、送达证据及计算所得日期，并及时说明任何分歧。内部行政性的确认收悉不会悄然变更已送达的通知或强制性时限。

83 寄至房产的邮件

请提供当前有效的转寄联系方式，并在需要时安排个人邮件的转递。请告知我们与所委托服务相关的房产函件。我们按第 64 节的说明转发收到的房东账单，但不保证截取或转递每一件投递至该房产的邮件。任何单独要求的邮件服务须有约定的范围和价格；本节不产生任何未列明的收费。

83.1 邮件、包裹与遗漏的缴费通知

请办理 Royal Mail 邮件转寄，并通知会向您寄送函件的机构更新您的地址。HWJ 不是常规的邮件代收、包裹代收或私人邮件转递服务。租客并非受雇为房东拆阅、保管或投递邮件。

相关的房东函件如确实送达我们，应及时转发给记录在案的联系人，并指出其中明显的紧急期限。收到物业服务费缴费通知本身并不授权付款、调查或日后的账户监控。第 64 节说明了所需的单独指示。

如您要求额外的邮寄或代收任务，我们会在办理前确认能否接受、其涵盖范围及价格。请勿假定投递至房产或礼宾处的信件已送达我们的办公室。

84 责任与第三方

我们以合理的谨慎与技能履行同意承担的工作。获授权不是作出错误决定的借口，也不免除问责。如有疑虑请告知我们，以便我们调查、说明所采取的行动，并在适当情况下纠正服务失误。发出终止通知并非您唯一的救济。

在由我们负责选择和委托承包商的情形下，我们会尽合理谨慎，综合考虑其能力、注册情况、保险、价格及可用性。如由您直接委托承包商，第 47.2 节记录了工作及信息的分配。委任第三方并不排除我们对自身失误的责任。产品保障及承包商的独立义务受其实际条款和适用法律约束，而非受“一切均有保证”之类的笼统承诺约束。

本文件中的任何段落均不排除依法不得排除的责任或救济。在评估第三方问题或服务失误时，我们已约定的责任及任何适用的法定权利仍然相关。

《标准房东条款》（1.6 版）第 15 条保留我们对自身工作和决定的责任，并不要求您承担我们过错造成的费用。较早委任中的补偿或免责条款，须依据其实际约定的文件及适用法律解读。本指南不会自动改写该等条款。任何签字或笼统的“商业”标签均不能使非法的免责条款生效；消费者与公司所享有的保护可能有所不同。

第三方网站及供应商有其自身的条款和隐私声明。我们会在决定作出前说明由谁提供服务以及任何相关的转介或佣金安排。我们不收取任何维修承包商佣金、转介费或发票加价；第 10.3 节规范另行设

立的符合条件的监管收费。其他产品报酬依实际接受的产品安排处理，不因本维修承诺而被推定为不存在或被隐瞒。

84.1 清晰的边界与对已接受工作的责任

清晰的服务边界指明我们未承担的工作。这与接受一项任务之后再否认审慎完成该任务的责任是两回事。我们会对两者均作说明：哪些事项仍由房东、租客或供应商负责，以及 HWJ 将依据实际指示做些什么。

例如，自行掌控物业服务费付款的房东，仍负责安排该等付款。如我们明确接受了一项资金充足的付款指示，却未能以合理的谨慎执行，则须就该失误的事实及由此造成的损失作出处理。“账单属于房东”这一笼统表述，并不自动决定罚款责任的归属。

同样，收到缴费通知副本、办理一次付款或协助处理一次供应商查询，并不意味着我们已接受对该账户的持续管理。应记录任务的范围界限及其完成情况，使任何一方都无需依赖推测。

85 Harvey W James 联系方式及相关计划详情

Harvey W James Ltd 是一家在英格兰和威尔士注册的有限公司，公司编号 **11169043**。

注册地址及通讯地址：**1st Floor, 415 High Street, Stratford, London E15 4QZ**。

一般咨询：**info@harveywjames.com**。维修：**aftercare@harveywjames.com**。投诉：**harvey@harveywjames.com**。养宠申请：**lettings@harveywjames.com** 或联系物业经理。网站：**harveywjames.com**。

电话：**020 3865 1500**，全天候均可报修。WhatsApp 联系 James：**+44 7463 580011**。网站聊天及租客应用程序亦可接收报修。非办公时间报修服务并不保证每项日常事务都能立即完成。遇有紧急危险请拨打 **999**；遇燃气紧急情况请在安全地点拨打 **0800 111 999**。

办公/取钥匙时间：周一至周五 **上午 9 时至晚上 7 时**，周六 **上午 10 时至下午 5 时**；周日及公共假日休息。空置房产看房通常可在 **上午 9 时至晚上 9 时** 安排，每周七天，须预约。有人居住房产的上门访问遵循第 5 节。

增值税号：**407771390**。HMRC 非居民房东计划（Non-resident Landlords Scheme）代理编号：**NA062270**。HMRC 反洗钱（AML）注册编号：**XQ007367893452**。ICO 注册号：**ZA312485**。这些编号用于识别相关注册；它们不是对每一笔交易的保证，也不扩展其法律范围。

Property Redress 会员编号：**PRS010914**，现行证书有效期至 **2027 年 2 月 3 日**。Propertymark 客户资金保护（Client Money Protection）编号：**C0130307**，现行证书有效期至 **2027 年 6 月 30 日**。Propertymark 受保护代理编号：**M0243538**。现行计划证书及 CMP 保障证书可在我们网站查阅，亦可免费索取。计划保障受其实际限额、条件及除外责任约束；押金保护另行独立安排。

有关我们现行职业责任保险（professional indemnity）承保情况的信息可应要求提供。隐私声明与投诉处理程序已在我们的网站上公布。

附录 A 完整收费表

附录 A 重述 2026 年 11 月 9 日发布的 HWJ《标准房东条款》（1.6 版）附表 1 中的标准收费表。填妥的房产委托指示记录约定的管理费率。附表 1 对该途径下的其他标准价格具有决定效力，而具有约束力的承诺及法定权利仍受保护。除非表格行中明确指明由租客支付，否则付款方为房东。我们会更正不一致之处；优先适用声明不能成为隐藏收费的理由。

管理费率适用于实际收到的租金。维修备用金属于客户资金，而非费用。租客不会仅因某一行出现在本表中而需承担房东服务收费。已包含的服务不得以其他名目再次收费。需要书面报价的服务在达成约定之前不产生收费。第 9.3 节说明应付费用如何扣除或开具发票。

对于没有约定固定收费标准的小额采购或安装工作，以及定制的牌照或户型图工作，我们会首先以书面形式约定工作内容、价格或计算方式以及任何供应商费用。确属额外的 HWJ 员工工作，在该服务已约定按此费率收费的情况下，适用第 67.1 节。日常管理以及已包含在其他费用中的工作仍属已包含范围。仅以“额外工作”之类的描述本身并不构成收费的依据。

编号	服务	价格	适用情形
TAR01	全面管理 — 独家代理（Sole Agency）	委托指示 C 中约定的含税费率，通常为实际收到的租金的 10%（含增值税）	未付租金或保险公司赔付款不收取费用。此前的欠租按其所属租金周期的费率计算。预付租金、截止时点及抵免由第 9 节和第 11 节规定。
TAR02	全面管理 — 约定的多家代理（Multi Agency）	委托指示 C 中约定的含税费率，通常为实际收到的租金的 10%（含增值税）	须有书面的多家代理约定。未付租金或保险公司赔付款不收取费用。此前的欠租按其所属租金周期的费率计算。预付租金、截止时点及抵免由第 9 节和第 11 节规定。
TAR04	年度例行房屋状况巡检	£60（含增值税）	应要求进行。提醒免费，通常每六个月一次。报告在 14 天内提供。同一年度内再次上门巡检的价格尚未设定；未事先与您书面约定的，一律不收费。约定的房产条款中确已包含的巡检，按该等条款履行，包括对巡检频率或期限的任何限制。

编号	服务	价格	适用情形
TAR05	空置房产巡检	£60（含增值税）	此处仅列明金额。除非我们首先以书面形式确认其包含的内容及收费方式，且您随后以书面形式作出委托指示，否则不收费。
TAR06	押金争议材料准备	最多三小时 £54（含增值税）；此后按实际额外时间每小时 £18（含增值税）	须同时存在有争议的扣款和实际的材料准备工作；超过三小时前须获批准；无争议或未进行准备工作的，不收费。委任结束后的新工作需另行接受。
TAR07	额外的 HWJ 员工工作	每小时 £18（含增值税），按实际分钟计算；无最低收费，亦不向上取整计时	确属额外且另行约定的工作；免费额度及已包含的工作予以保留。
TAR08	按时间计费的钥匙领取/送交	每小时 £18（含增值税），按实际任务时间及合理的路途分钟数计算	须事先另行委托并提供费用预估；合并行程的费用公平分摊；不计通勤、无关差事或重复收费。
TAR09	到场与等候	£39（含增值税），包含合理路途时间及在房产现场的首 30 分钟；此后按实际额外到场时间每小时 £18（含增值税）	另行约定的额外上门；事先提供费用预估；不另收路费。在房产现场 1 小时 £48；2 小时 £66；5 小时 £120。
TAR10	符合条件的工程监管	承包商费用（不含承包商增值税）的 10%（含 HWJ 增值税）	仅限金额超过 £800（含承包商增值税）且需要协调/监管的工程；除外情形及选择退出见第 10.3 节。较大工程不适用更高费率，包括金额超过 £10,000 的工程。

编号	服务	价格	适用情形
TAR11	房屋物品清单及陪同入住验房状况报告	开间/1 卧室 £125；2 卧室 £135；3 卧室 £155；4 卧室 £175，均含增值税	出租前安排标准报告；房东支付已披露的报告费用；包含迎接租客及烟雾报警器测试；适用的一氧化碳报警器检查不会省略（第 45 节）。日常管理中的入住交接已包含在内；不得重复开具发票。较大或特殊的房产需事先报价。
TAR12	退租验房报告	开间/1 卧室 £108；2 卧室 £118；3 卧室 £138；4 卧室 £155，均含增值税	经委托后，由房东在退租验房时支付。较大或特殊的房产需事先报价。
TAR13	军团菌（Legionella）风险评估	£108（含增值税）；与房屋物品清单报告一并办理时为 £48（含增值税）	此处仅列明金额。除非我们首先以书面形式确认其包含的内容及收费方式，且您随后以书面形式作出委托指示，否则不收费。
TAR14	新建房产开发商交付及钥匙领取	£95（含增值税）	此处仅列明金额。除非我们首先以书面形式确认其包含的内容及收费方式，且您随后以书面形式作出委托指示，否则不收费。
TAR15	专人送达通知	£60（含增值税）	此处仅列明金额。除非我们首先以书面形式确认其包含的内容及收费方式，且您随后以书面形式作出委托指示，否则不收费。
TAR16	保险理赔拍照及上门	£60（含增值税）	此处仅列明金额。除非我们首先以书面形式确认其包含的内容及收费方式，且您随后以书面形式作出委托指示，否则不收费。
TAR17	房东钥匙配制服务	£18（含增值税）	此处仅列明金额。除非我们首先以书面形式确认其包含的内容及收费方式，且您随后以书面形式作出委托指示，否则不收费。

编号	服务	价格	适用情形
TAR18	房东钥匙邮寄服务	£18（含增值税）	此处仅列明金额。除非我们首先以书面形式确认其包含的内容及收费方式，且您随后以书面形式作出委托指示，否则不收费。
TAR19	选择性/附加出租牌照申请服务	£95（含增值税）。地方政府收费另计	此处仅列明金额。除非我们首先以书面形式确认其包含的内容及收费方式，且您随后以书面形式作出委托指示，否则不收费。
TAR20	定制牌照/户型图工作或小额采购/安装工作	工作前约定书面报价；仅在已约定按额外员工工时计费的情况下，按每小时 £18（含增值税）收取	我们会事先约定工作范围、采购事项、供应商费用及任何额外员工收费。已包含的工作仍属已包含范围。日常市场推广及标准户型图仍包含在内。
TAR21	法定声明（statutory declaration）服务	£49（含增值税）	包括在律师面前签署、律师的见证签字，以及在适用情况下邮寄至租赁押金保护机构。须另行委托；本套餐不另收律师签署费或邮费。
TAR22	出庭作证	£120（含增值税）	此处仅列明金额。除非我们首先以书面形式确认其包含的内容及收费方式，且您随后以书面形式作出委托指示，否则不收费。
TAR23	无品牌标识的数字市场推广文件	£95（含增值税）	此处仅列明金额。除非我们首先以书面形式确认其包含的内容及收费方式，且您随后以书面形式作出委托指示，否则不收费。日常市场推广仍包含在内。
TAR24	可选的非维修类账单代付	首次付款免费；此后每笔付款收取 £10（含增值税）	须有针对特定账单、期限及可用资金的、已接受的书面指示。收费前先确认首次免费额度；不自动重置。核对收款方、房产、金额及明显的重复情况。付款并不转移持续的账户管理责任。第 64 节。

编号	服务	价格	适用情形
TAR25	额外的公用事业、物业服务费、地租或账户管理事务	每小时 £18（含增值税）；按实际计费分钟计算；不设最低收费，亦不向上取整	须有另行接受的书面范围及估价或上限。在适用的情况下，保留标准问题处理的前 15 分钟。已包含的普通通知、转发及付款核对不再重复计费。第 64 节。
TAR26	转租登记表格/付款服务	£28（含增值税）	此处仅列明金额。除非我们首先以书面形式确认其包含的内容及收费方式，且您随后以书面形式作出委托指示，否则不收费。任何外部收费均另行列明。
TAR27	非居民房东计划（Non-Resident Landlord Scheme）季度申报	在需要预扣税的情况下，每份 HMRC 季度申报 £125（含增值税）	仅在需要预扣税期间适用。于季度结束时产生；管理结束后才结束的季度不收取。已到期的款项另行结算。第 66 节。
TAR28	国际汇款	每笔受指示办理的汇款 £18（含增值税）	委任期内按指示办理的汇款。先行列明银行/货币兑换费用。管理结束后转付所收到的款项，不产生新的收费，HWJ 亦不作扣除。
TAR29	承包商、证书、清洁、维修、专业听证及其他第三方工作	按约定的供应商报价以成本价收取，HWJ 不加价	须有授权/资金安排；任何单独符合条件的监管费依第 10.3 节披露。
TAR30	HWJ 预约取消/未到场	无单独的 HWJ 固定费用	仅限经授权且无法避免的供应商取消费用，依据为第 58 节。HWJ 自行承担其损失的员工时间。
TAR31	撤回委托、重叠介绍或未满年度余额	无单独的 HWJ 费用	第 43.1 节/第 11 节；不解除具有约束力的租约或经独立授权的供应商义务。
TAR32	每周空置房产巡检计划、产品保费或其他定制服务	另行约定的范围与价格	不自动收取每月空置管理费、12% 空置期工程费、保险费或新产品费用。
TAR33	维修备用金	一周租金 — 属客户资金，而非代理费用	月租金 ×12÷52；资金安排与支出授权各自独立；第 10.2 节/第 47.5 节。

编号	服务	价格	适用情形
TAR34	租客要求的符合条件的租约变更	付款方为租客：每笔符合条件的交易合计 £50（含增值税）	仅限法律允许的、由租客要求的变更/转让/债务更替；超出部分由 HWJ 承担。房东无需补足。
TAR35	逾期支付正当到期且无争议的发票	年单利：Barclays Bank plc 基准利率加四个百分点	仅按整日计算，自 14 天发票到期日的次日起算。存在真实争议的不计利息。至付款之日或管理确切结束之时（以较早者为准）停止计息。《条款》第 6.6 条。
TAR36	追讨费用	仅限合理且有凭证的第三方费用	仅限管理结束前发生且可依法追讨的费用。HWJ 不收取催收费，此后亦不产生新的追讨费用。
TAR37	客户资金实际产生的利息	由 HWJ 保留，但须遵守法律及相关计划规则	租赁押金的利息适用其自身规则。不允许延迟汇付，亦不允许 HWJ 从之后的款项中作任何扣除。《条款》第 6.9 条。
TAR38	出租、重新出租、租约设立、续租、租金审查及日常市场推广	已包含；不另收费	包括标准租客资信审查、租约文件准备及普通户型图。供应商报告及明确定价的额外项目另计。
TAR39	押金保护及常规扣款协商	已包含；不另收费	仅争议文件的准备工作适用 TAR06 的有限价格。不得重复计费。
TAR40	常规租金保障理赔管理	在保障适用的情况下已包含	须确认产品的实际保障范围。对保险公司的赔付款不按管理费率收取管理费。

附录 B 您的房产文件

新房东、无优惠安排：使用标准协议及填妥的房产委托指示。全面管理、约定费率及适用的附表 1 服务直接适用，无需任何促销文件。

新增房产：另行填写一份房产委托指示并约定费率。这不会改变现有房产的协议、通知或权益。委托多处房产的，应逐一清楚记录。

HWJ 现有管理的房产：替换须经明示同意。《标准房东条款》（1.6 版）附表 2 载明较早的文件、经说明的变更、保留的权利、所需通知及生效时间。持续管理不会产生新的租约、市场推广最低期限、费用截止时点或重复收费。

优惠安排仅依其另行约定的条款存在。应记录其确切的房产、费率、权益、期限及文件编号。每处房产均需有其自身明确标识的协议。从本指南中删除促销材料并不撤回已授予的权益。公开促销活动结束后，标准委任仍可使用。

标准《条款》的附表 3 设有单独的文本框，用于记录该房产的任何附加约定。填妥并签署的页面载明相关安排、范围及生效日期；其仅改变明确载明的事项。请将其与您填妥的《条款》、《收费明细表》、所选产品文件及其他已约定的房产文件一并保存。签署前如发现不一致之处，请联系我们。本附录是对文件的指南，不是新的促销活动，也不是替代合同。

附录 C 取消表格

仅当您希望在适用的取消期内取消代理服务合同时，才需填写并交回本表格。您也可以改为发送任何其他明确的取消声明。本表格不是租客终止租约的通知，也不能替代普通的管理终止通知。

致：Harvey W James Ltd, 1st Floor, 415 High Street, Stratford, London E15 4QZ；info@harveywjames.com。

本人/我们*特此通知，本人/我们*取消本人/我们*就以下货物订立的销售合同*/就以下服务订立的服务提供合同*。

服务及房产：_____

订购日期或协议日期：_____

消费者或客户姓名：_____

地址：_____

_____

签名（仅在以纸质形式提交本表格时）：_____

日期：_____

* 请酌情删除。第 11.8 节对取消作出说明。在该期限之外，适用第 11.7 节及任何另行约定的提前退出安排。本代理协议提供的是服务；本表格并不终止租客的租约。

附录 D 责任划分指南与常见情形

请使用本指南查找完整规则。它不产生新的收费，也不取代适用的协议。示例描述的是标准管理；记录在案的针对特定房产的约定可能有所不同。

情形	各方职责	章节
日常维修	HWJ 评估、在授权范围内作出选择、安排并跟进。房东为经授权的工程提供资金；租客报告问题并配合合法进入。	10, 47–49, 57
物业服务费或地租	房东监控缴费通知、到期日及付款。HWJ 转发收到的账单；仅在另行接受的情况下才办理付款或调查。	8, 64
普通的公用事业迁入迁出通知	HWJ 依据现有记录通知已知的供应商及地方政府。负有付款责任的一方核对账户并付款；延伸的账户工作另行处理。	63–65
集中供暖故障	HWJ 就租约范围内的故障与运营方协调。账户责任及可选的账户调查另行处理。	44.8, 51, 64.7
合租室友因账单或家务发生争执	合租室友自行处理其私人安排。HWJ 处理其中任何独立的维修、安全或租约问题。	16, 38.1
新购或更换电器	属房东责任的，由房东为该物品提供资金；HWJ 在授权范围内协调。配送、安装及清运分别记录。	32, 55
例行房屋状况巡检	由房东提出要求；HWJ 安排并出具报告。免费提醒并不预约上门。技术勘察及法定检查属另一回事。	35, 44

情形	各方职责	章节
牌照或安全报告	HWJ 跟踪并安排已分配的合规工作。房东提供事实信息及资金。具名牌照持有人的职责须另行记录。	20, 44–46
租客或担保人资信审查	申请人提供证明材料；服务提供商进行核查；HWJ 协调并提出建议；房东给予所需的租约批准。不对日后行为作任何保证。	26, 28
押金索赔	HWJ 整理并说明证据；由各方达成一致，或由押金保护计划/法院作出裁定。房东的争议文书费用不向租客收取。	39, 72
空置住房	租约之间的常规支持继续提供。每周巡检、保险要求的到访及长期监管须有已接受的安排。	74
管理结束	HWJ 进行有序移交并提供单独的结算账目。此后到账的租金予以转付，HWJ 不作任何扣除。	9.1, 11.7, 11.9

房东转来一份地租缴费通知

转发并不构成自动接受付款。应确认收到、指出任何明显的期限、澄清所要求的是付款还是调查，并在依赖 HWJ 之前确认接受、资金及价格。见第 64 节。

物业服务费账单似乎异常偏高

由房东决定是否提出异议。HWJ 可按每小时 £18（含增值税）接受一项范围明确的行政查询，并适用相应的免费额度及约定上限。不要假定该查询会中止付款，或使 HWJ 成为法律顾问。见第 64.3 至 64.6 节。

一位熟悉的承包商就一项简单维修报价 £80

核查工作范围、价格是否公允、承包商的能力、授权、资金及进入安排。说明决定并在现有授权范围内推进；无需走形式的三份报价程序，也不适用“24 小时内无异议即视为同意”的做法。见第 10 节及第 47 节。

最便宜的报价会使租客更长时间无法使用某项设施

比较紧急程度、总价值、承包商能力及对生活的干扰。说明为何选择合适的更快方案是合理的，并仅在授权限额或其他约定有要求时才取得批准。见第 10.5 节。

房东希望使用自己的承包商

记录由谁下达指示并付款、承包商的适合性、时间安排、进入安排及证据。仅指定承包商本身不产生额外费用。错过时间安排或出现紧急情况时，须在实际授权范围内作出有理有据的回应。见第 47.2 节。

承包商向礼宾处索取有人居住公寓的钥匙

不得仅因房东或承包商希望进入便交出钥匙。应适用“租客/指定成年人”规则，或经专门批准的合法例外情形。见第 5 节及第 49 节。

租客对两条维修消息均未回复

核查消息所询问的内容。未获回复的进入请求并不等于维修已完成。两次独立的完工跟进，仅在有充分证据且不存在未解决的安全问题时，方可作为行政性结案的依据。见第 49.3 节。

租客称合租室友拖欠电费

说明共同租约及账户的性质，但不代为追讨私人债务，也不调解住户间的纠纷。对任何威胁、骚扰或供应安全问题另行评估。见第 16 节及第 38 节。

例行巡检发现霉菌，同时建议更换新沙发

霉菌进入危害评估程序；沙发建议则就义务、状况及授权另行评估。报告本身并不授权每一项工程。见第 35 节及第 54 节。

一名租客希望搬离，而合租室友继续居住

在作出任何责任解除的假定之前，先说明共同租约通知的效力。通常由合租室友自行寻找替代人选；HWJ 办理约定的核查及文件。见第 68 节。

房东发来一项保险条件，要求每周到访空置住房

明确该要求，并确认 HWJ 能否接受一项另行界定范围的巡检计划。普通的重新出租并不默认包含每周巡检。见第 74 节。

欠租在管理结束后到账

在三个工作日内转付该款项，HWJ 不作任何扣除，即使欠租产生于我们管理期间。已到期的发票另行结算。见第 9.1 节及第 11.7 节。

租客对某项扣款提出异议，但房东未予回复

跟踪押金保护计划的实际期限，请求指示并说明后果。不得将沉默视为无限制的和解授权。按时退还已达成一致的无争议款项。见第 72 节。

房产所有人期望新增房产也享受促销活动

标准协议无需促销活动即可运作。核查单独的房产文件及实际给予的权益；新增房产不会自动重新启动某项优惠。见附录 B。

其他问题：到哪里查找完整答案

租客须提前多久发出通知？第 68.1 节说明通常的两个月规则、所要求的结束日期、任何约定的更短期限，以及受保留的或不同类型的租约。共同租客还应阅读第 68.7 节。

租金可以上调吗？我可以提出异议吗？第 41 节说明适用的法定途径、通知、频率、证据及裁判所程序。租金审查并不保证一定加租。

我如何申请养宠物？第 33 节载明申请、回复及延期规则。一概拒绝养宠的答复或收费的宠物费，均不能替代法定评估。

留位押金何时退还或扣留？第 27 节载明上限、一次只收一份的规则、达成租约的期限、理由及退款期限。仅资信审查未通过本身，并不自动构成扣留的正当理由。

我的租赁押金何时退还？第 72 节说明达成一致、无争议款项的释放以及押金保护计划的实际争议程序。仅缺少公用事业费用文件，不构成扣留已达成一致余额的理由。

我可以选择现金押金而非替代方案吗？第 39 节说明现金押金及可选的 Reposit 途径，实际产品条款会在选择之前提供。

我必须购买专业担保人服务或保险吗？第 26.9、39、40 及 79 节区分可选产品与允许提出的租约要求。不会以强制购买产品作为规避租客费用规则的变通手段。

我可以预付数月租金吗？第 23 节区分签署前的阶段、签署后允许收取的首期付款，以及租约开始后的自愿提前付款。

申请人可以因领取福利或有子女而被拒绝吗？第 25 节说明公平评估及非法的排除行为。租金支付能力依据相关证据评估，而非笼统的标签。

如果房东想收回房产怎么办？第 67、69 及 71 节说明指示、法定理由、过渡保留案例及法院强制执行。仅凭通知并不授权更换门锁。

投诉由谁处理？第 76 节载明 HWJ 及 Property Redress（房产纠纷调解机制）的途径。押金争议、地方政府执法、数据投诉及未来的房东纠纷调解机制各有不同途径。

未来的住房改革是否已经适用？第 21、44、46 及 77 节区分已生效的要求与规则草案、政策或咨询。工作人员在作出法律断言之前，会核实实际的施行日期。

工作人员应留下的记录

对于可能需要由他人接手的任务，应记录：房产及适用的协议；问题及紧急程度；负责人；属于包含范围还是额外范围；授权及资金；已接受的期限；报价或收费依据；联系及进入安排；已采取的行动；证据；下一步及下次更新时间；完成或移交情况。如有例外，记录其理由。不要将不必要的私人数据写入公开手册。

附录 E 通俗用语词汇表

账户管理事务（Account administration）。一项约定的任务，例如索取账单明细或跟进更正。它既不同于支付账单，也不同于接管账户。

附加约定（Additional agreement）。针对特定房产的书面安排，连同其范围及生效日期一并记录。它仅改变其明确指明的事项。

裁决（Adjudication）。由相关独立计划依据其规则就争议作出的决定，通常基于书面证据。

反洗钱（AML）。在相关规则适用时进行的反洗钱核查及管控。它们不同于 Right to Rent（合法租房资格）核查及金融制裁核查；见第 26.11 节。

保障性滚动租约（Assured periodic tenancy）。属于《1988 年住房法》（Housing Act 1988）制度范围内、按租金周期延续的租约。并非每一种住宅居住形式都是保障性租约。

授权（Authority）。代房东行事的许可，受实际协议、指示及法律的限制。它与可供支出的资金不是一回事。

阿瓦布法（Awaab's Law）。为社会住房引入的危害响应要求，其在私营租赁领域的实施取决于相关条例。第 46 节记录了其在私营租赁领域的现状。

客户资金与维修备用金（Client money and repair fund）。为客户持有、与 HWJ 自有业务资金分开保管的款项。备用金目标额、可用余额及支出授权是三件不同的事。

客户资金保护（Client Money Protection，CMP）。依据其规则保护符合条件的客户资金损失的计划。它独立于租赁押金保护，也不保证每一项投资损失都获赔付。

公共系统或供热管网（Communal system or heat network）。楼宇或网络层面的服务，例如共用的供暖、制冷或门禁设备，可能有其自身的运营方及计费安排。

关联工程（Connected job）。就支出限额而言，处理同一项工作的合理可预见的工作，包括诊断、上门费、人工、材料、增值税及适用的代理费用。

消费者房东（Consumer landlord）。符合适用消费者法标准的房东。表格上“房东”或“商业”的标签本身并不决定该项判断。

《体面住房标准》（Decent Homes Standard）。第 46 节所讨论的住房状况标准。已宣布的未来私营租赁领域要求，不得与现行的维修及适居义务混淆。

押金替代方案（Deposit alternative）。一种有其自身费用及责任规则的可选产品，而非一笔可退还的受保护现金。

DPS 与 TDS。即 Deposit Protection Service 与 Tenancy Deposit Scheme。请核对实际的押金记录、保护类型及现行计划程序；见第 39 节及第 72 节。

EIC 与 EICR。即电气安装证书（Electrical Installation Certificate）与电气安装状况报告（Electrical Installation Condition Report）。两者用途不同；第 44.6 节说明适用的记录及下次检查时间。

EPC。能源性能证书（Energy Performance Certificate）。第 44.2 节说明其提供、市场推广及适用的最低能效要求。

合理损耗（Fair wear and tear）。因长期正常使用而产生的合理损坏，评估时考虑物品的使用年限、质量、初始状况以及居住的时长和情形。

全面管理（Full Management）。实际委任中的出租及租约管理服务。它并不包括每一项所有权、住户或个人事务。

Goodlord。用于部分租约流程的第三方平台。它并非本 HWJ 房东协议的提供方；实际的服务角色及数据角色须予以明确。

地租与物业服务费（Ground rent and service charge）。受相关租赁产权契约（lease）及法律规范的款项，通常支付给永久产权人或楼宇管理方。除非另行接受某项特定服务，否则账户责任仍由房产所有人承担。

HHSRS。住房健康与安全评级系统（Housing Health and Safety Rating System），用于在法定制度下评估住房危害。

HLPAS。住房流失预防咨询服务（Housing Loss Prevention Advice Service），为面临收回房产诉讼的人提供免费法律咨询。

HMO。合租房屋（House in multiple occupation）。其法定定义、牌照范围及地方条件均需评估；仅凭若干无亲属关系的居住人数量，并不构成完整的牌照判断标准。

ICO。英国信息专员办公室（Information Commissioner's Office），英国的数据保护监管机构。第 78 节区分数据义务与任何适用的费用。

房屋物品清单与退租验房报告（Inventory and check-out report）。在所委托范围内对物品及状况的证据。它既不是技术勘察，也不是对押金索赔的最终决定。

连带责任（Joint and several liability）。在租约有此规定时，每一位共同租客均可对相关义务的全部承担责任，而不仅限于私下约定的份额。

KeyNest。第三方钥匙领取及交接服务。钥匙释放机制本身并不授权进入有人居住的住房。

LettsPay。用于相关租金及付款管理的客户账务平台。其处理须对照第 11.6 节中实际的清算到账及汇付规则进行核对。

安全处置（Make safe）。为控制即时风险而采取的相称行动。它可能是临时性的，且不一定完成永久性维修。

MVHR。热回收机械通风系统（Mechanical ventilation with heat recovery）。它可能需要专业的操作建议或维护，而非一般的电工上门。

NRL 计划（NRL Scheme）。HMRC（英国税务海关总署）针对相关英国租金收入的非居民房东计划（Non-resident Landlords Scheme）。代理的预扣及申报不同于房产所有人的个人税务建议；见第 66 节。

OFSI。英国金融制裁执行办公室（Office of Financial Sanctions Implementation）。制裁报告或法律限制依实际事实及法律而定；见第 26.11 节。

普通管理（Ordinary management）。包含在约定的百分比费率服务内的工作。不得仅因其耗时超出预期，便作为额外员工工时再次收费。

PAT。便携式电器检测（Portable appliance testing）。它不取代固定电气装置的检查，也不构成对每一处私人住宅普遍适用的年度检测要求；见第 44.4 节。

Property Redress。HWJ 所加入的代理纠纷调解机制，独立于押金裁决及未来的强制性房东纠纷调解机制。见第 76 节及第 77 节。

安宁享用（Quiet enjoyment）。不受非法干扰地居住的权利；它并不保证周围环境在字面意义上的绝对安静。

实际收到的租金（Rent actually received）。到达相关客户账户的已到账租金。第 9 节区分租金、保险公司的赔付款、此前的欠租及管理截止时点。

Reposit。HWJ 目前提供的可选押金替代产品，以实际提供的产品条款为准。它不是可退还的受保护现金押金。

RRA。《2025 年租户权利法案》（Renters' Rights Act 2025）。其不同部分及过渡性情形在不同时间生效；仅凭该法案的名称并不确立一项已生效的义务。

RRO。租金返还令（Rent Repayment Order），由一级裁判所（First-tier Tribunal）依据适用规则就符合条件的违法行为作出裁定。见第 75 节。

Section 13 与 Form 4A 表格。《1988 年住房法》（Housing Act 1988）项下相关的加租程序及私营租赁领域的规定表格。它们并不适用于每一种居住类型；见第 41 节。

Section 21。此前保障性短期租约（AST）项下的“无过错”收回房产途径。在改革后的制度下已无法发出新通知，但受保留的较早案例需另行作过渡性核查。

Section 8 与 Form 3A 表格。《1988 年住房法》项下相关的收回房产程序及私营租赁领域的规定表格。送达前请核对现行表格、法定理由、通知及过渡保留案例；见第 69 节。

“以合同为准”（Subject to contract）。对谈判阶段的一种描述。它不取消法定义务、留位押金方面的义务或法律所承认的具有约束力的承诺。

UK GDPR。英国《通用数据保护条例》，须与适用的数据保护立法一并解读。数据控制者与数据处理者的义务取决于实际活动，而不仅凭标签。

空置期（Void）。前后租客之间的空档。它并不自动构成一份单独的空置房产看护或巡检合同。

附录 F 版本记录与维护

于 2026 年 11 月 9 日作为 2.7.0 版发布，与《标准房东条款》（1.6 版）配套。发布本版本本身并不变更任何现有协议；此前发布的各版本保持原样，仍可查阅。

本版本在完整通读原 v2.5.1 版（102 页）、已发布的 v2.6.1 版（59 页）及《标准房东条款》（1.5 版）（27 页）之后，恢复了实务性的服务边界、责任划分、理由、工作流程及示例。它保留现有的 85 个主要章节编号及附录 A 至 C，并新增责任划分指南和词汇表。它并非回归较早的收费或法律表述。

主要变更：明确排除所有权相关账户；另行接受的账单代付及按小时计费的账户工作；住户纠纷方面的限制；送货、邮件及钥匙方面的边界；巡检方面的限制；更完整的资信审查、维修、进入、证据、欠租、押金及空置期程序。账户工作每小时 £18 的计费单位已予明确。现有的每笔 £10 付款价格及首次免费额度保持为各自独立的项目。未引入新的管理费率、租客费用或自动的额外服务收费。

现有协议、已被信赖的承诺、权益及变更通知继续受第 1 节及第 81 节保护。例行发布不会削减它们。随附的恢复记录指明原有内容在何处被保留、恢复、取代或仅存于档案。

为本次恢复工作于 2026 年 11 月 8 日核查的法律来源记录在随附的法律依据登记册中。该登记册区分已生效的法律、指引、已宣布的政策以及草案或咨询中的措施。该项专门核查范围之外的现有章节保留其所述的来源背景；本次恢复并不表示每一项法院判决或地方牌照条件均已为本版本重新审核。

每次季度审阅时，记录日期、审阅人、所审查的版本及页数、法律及计划规则的变更、所审查的运营案例、发现、决定、所需通知，以及新版本或“无变更”结论。在两次审阅之间核查紧急的法律变更。保持档案不变，并使网站摘要、标准文书及员工或 AI 指引与适用版本保持同步。