各房地产中介机构及其从业人员：

《青岛西海岸新区房地产中介机构及其从业人员信用评价管理办法》已经局长办公会议研究同意，现印发给你们，请认真贯彻落实。

青岛西海岸新区住房和城乡建设局

2020 年 7 月 14 日

青岛西海岸新区房地产中介机构及其从业人员信用评价管理办法

第一章 总则

第一条 为推进房地产中介信用体系建设，构建“诚信激励、失信惩戒”机制，促进我区房地产中介行业高质量发展，根据《房地产经纪管理办法》（住建部、发改委、人社部第 8 号令）、《青岛西海岸新区建立完善守信联合激励和失信联合惩戒制度实施意见》（青西新信用〔2019〕3 号）等有关规定，结合我区实际，制定本办法。

第二条 在青岛西海岸新区从事房地产中介活动的房地产中介机构及其从业人员进行信用评价和管理，适用本办法。

第三条 本办法所称房地产中介机构及其从业人员信用评价管理，是指区住房和城乡建设局依据有关法律、法规规定，对房地产中介机构及其从业人员从事房地产中介活动中形成的信息做出评价，并依据评价结果对机构及其从业人员实施综合管理的活动。

第二章 信用信息采集

第四条 信用信息采集，是指对房地产中介机构及其从业人员的信用信息进行征集、分类、记录、存储，形成反映、评价房地产中介机构及其从业人员经营活动的信用信息档案的活动。

信用信息采集渠道主要包括企业自行申报、区住房和城乡建设局主动采集和社会提供。

第五条 信用信息的采集、录入应落实“谁主管谁负责”的原则，具体要求是：

（一）房地产中介机构应当如实、及时申报基本信息，并对信息的真实性、有效性负责；

（二）经区住房和城乡建设局及有关单位调解，房地产中介机构在规定期限内已妥善解决的投诉问题，不记入不良信用信息。

第六条 房地产中介机构及其从业人员信用信息主要包括基本信用信息、良好信用信息、不良信用信息三类。

（一）基本信用信息

基本信用信息是指房地产中介机构名称、统一社会信用代码（组织机构代码、工商登记码、税务登记号）、logo、注册地、有效期限及从业人员姓名、身份证号码、联系方式等有关信息。

（二）良好信用信息

良好信用信息是指房地产中介机构及其从业人员在经营活动中，守法合规、诚信经营、争先创优、维护市场秩序、履行社会责任，受到各级政府、政府相关部门、房地产中介机构行业协会的表彰等信息。

（三）不良信用信息

不良信用信息是指房地产中介机构及其从业人员在经营活动中，投诉举报被有关执法部门查实、被通报批评、被行政处罚以及其他对消费者、合作对象的不诚信行为等信息。

第七条　房地产中介机构及其从业人员基本信用信息、良好信用信息由各房地产中介机构负责填报，区住房和城乡建设局负责核实。基本信息发生变更的，房地产中介机构应当于变更之日起30日内申报变更。

第八条　良好信用信息的采集，主要包括：

（一）各级政府的表彰文件；

（二）各级房地产及相关行政主管部门的表彰文件；

（三）取得相应良好业绩的证明材料；

（四）其他具有合法效力的证明材料。

首次参加评定的，可以提交近三年内的良好业绩证明材料。房地产中介机构在区外所取得的良好信用信息不予记录加分。

第九条　房地产中介机构应当及时提交良好信用信息，信用评价结果公布前未提交的不记入当期加分。

第十条　不良信用信息的采集，主要包括：

（一）区住房和城乡建设局在日常监管中对房地产中介机构及其从业人员做出的行政处罚、责令改正、通报等信息；

（二）人民法院作出的判决、裁定等信息；

（三）房地产中介机构行业协会提供的不良企业信用信息；

（四）公众投诉举报以及媒体披露并经核实的信息；

（五）对客户提出的合理诉求，不及时与客户沟通、处理措施不得力、未及时解决而造成的事态恶化的信息；

（六）对信访（社会治理）等投诉处理不主动、不及时，引起10人以上聚集上访或单人以上多次上访的信息；

（七）发生大规模聚集上访，接通知后房地产中介机构管理人员不迅速到位、处理措施不得当，造成恶劣社会影响的信息；

（八）经核实确属房地产中介机构原因导致越级上访，造成不良影响的信息。

（九）企业自行申报的信息；

（十）其他经确认的违法违规及违约行为。

第十一条　区住房和城乡建设局负责本行政区域内房地产中介机构及其从业人员不良信息采集，按照“谁处罚谁列入”的原则，房地产中介机构及其从业人员对不良信用信息提出书面异议申请和提供相应证据的，区住房和城乡建设局应当根据收到的证据材料进行核查，经核查证据充分的，不予记录；若确属无误的，予以记录。

第十二条　区住房和城乡建设局应当主动对媒体、网站等发布的有关房地产中介机构及其从业人员的表彰、投诉及其信访处理情况予以采集。采集有关信息时，应当注明信息来源并保存日期、刊号、音像图片、网页等原始资料。

第十三条　信用信息经采集按规定记入全区房地产中介及其从业人员信用档案后，任何单位和个人未经规定程序，不得擅自修改、增减、删除。

第三章 信用等级评定

第十四条　房地产中介机构及其从业人员信用等级评定实行分级实施，动态管理，采取即时评价的方式。区住房和城乡建设局应对本行政区域内房地产中介机构及其从业人员的不良信用信息进行采集，并将核实后的良好信用信息和不良信用信息即时录入信用档案。

第十五条　房地产中介机构及其从业人员信用等级评定采取信用分值综合评分制，信用基准分值为80分，实行加减分制，即时按分值评定信用等级。

信用分值＝信用基准分值+良好信用分值-不良信用分值。房地产中介机构及其从业人员信用分值按照《青岛西海岸新区房地产中介机构及其从业人员信用等级评价评分标准》（详见附件）执行。

第十六条　房地产中介机构及其从业人员信用等级分为A(优秀)、B(良好)、C(不合格)、D(黑名单)四个等级，分别表示机构的信用程度，具体标准如下：

信用分值在100分以上（含100分）的，信用等级为A级；信用分值在80分以上（含80分）100分以下的，信用等级为B级；信用分值在60分以上（含60分）80分以下的，信用等级为C级；信用分值在60分以下以及被一票否决的，信用等级为D级。

第十七条　房地产中介机构在区内设立分公司的，该分公司信用加、减分同时记入母公司（集团）的信用加、减分。我区房地产中介机构及其分公司在区外形成的不良信用信息均予记录评价。

第四章 信用信息发布

第十八条　区住房和城乡建设局向社会公布房地产中介机构及其从业人员信用信息、信用等级。

第十九条　房地产中介机构及其从业人员信用信息按下列规定发布：

（一）基本信用信息长期发布；

（二）良好信用信息自发布之日起1年；

（三）不良信用信息自发布之日起6个月至1年；

（四）法律、法规和规章另有规定的，从其规定；

（五）房地产中介机构及其从业人员的良好信用信息和不良信用信息自发布期限届满之日起转为其信用档案长久保存。

第二十条　符合下列规定的，不良信用信息发布期限可以调整：

（一）缩短发布期限。房地产中介机构及其从业人员已经履行生效的法院判决或劳动仲裁、行政处罚决定或行政处理决定，纠正了违法违规行为，且发布期间未发生新的违法违规行为的，可以向区住房和城乡建设局提出申请，缩短不良信用信息公开发布期限，具体缩短期限由区住房和城乡建设局视违法违规行为程度确定。

（二）延长发布期限。房地产中介机构及其从业人员拒不履行生效的法院判决或劳动仲裁、行政处罚决定或行政处理决定，或违法性质恶劣、后果严重，以及在发布期限内再次发生不良行为记录的，区住房和城乡建设局可以延长不良信用信息发布期限。

第二十一条　行政处罚决定变更或撤销的，房地产中介机构及其从业人员应持相关书面材料及时向区住房和城乡建设局提出变更或删除该不良记录的申请，由区住房和城乡建设局核实确认后修改相关评价。

第五章 信用等级管理

第二十二条　根据房地产中介机构及其从业人员不同信用等级，实行差异化分类管理，实施守信激励、失信惩戒。

（一）对信用等级为A级的房地产中介机构及其从业人员，在信用等级公布之日起采取以下支持措施：

1.国家和地方有相关优惠扶持政策或创先评优活动的，予以重点考虑；

2.无重大投诉事件的，免于日常监督检查；

3.对机构申报的信用信息材料实行随机抽查；

4.机构备案免年检；

5.建议房地产开发企业、购房者等各类市场主体优先选择其提供服务；

6.协调金融机构增加对其金融支持；

7.对信用等级为A级的从业人员建议市民优先选择，建议机构提供培训、进修等待遇。

（二）对信用等级为B级的房地产中介机构及其从业人员，在信用等级公布之日起采取以下措施：

1.无重大投诉事件的，减少日常监督检查频次；

2.对机构申报的信用信息材料实行随机抽查；

3.机构备案年检免实质性审查；

4.建议房地产开发企业、购房者等各类市场主体可选择其提供服务；

5.建议金融机构可选择对其金融支持；

6.对信用等级为B级的从业人员建议市民可选择，建议机构慎重提供相关待遇。

（三）对信用等级为C级的房地产中介机构及其从业人员，在信用等级公布之日起采取以下监管措施：

1.增加日常监督检查频次；

2.对机构申报的信用信息材料实行全面检查；

3.机构备案年检实质性审查；

4.停止为该机构提供网签业务；

5.建议房地产开发企业、购房者等各类市场主体慎重选择其提供服务；

6.建议金融机构慎重为其提供金融业务;

7.对信用等级为C级的从业人员建议市民慎重选择，建议机构慎重选择其在本机构从业。

（四）对信用等级为D级的房地产中介机构及其从业人员，在信用等级公布之日起采取以下处理措施：

1.列入行业信用“黑名单”；

2.停止为该机构提供网签业务；

3.建议房地产开发企业、购房者等各类市场主体拒绝其提供服务;

4.建议金融机构停止为其提供金融业务;

5.对信用等级为D级的从业人员建议市民拒绝选择，建议机构拒绝其在本机构从业;

6.向政府相关部门、金融监管机构、金融机构、征信机构、承担行政职能的事业单位及行业协会通报，供相关单位依照法律、法规和有关规定，在政府采购、招标投标、行政审批、政府扶持、融资信贷、市场准入、资质认定、选人用人等方面，对失信被执行人予以信用惩戒，做到“一处失信，处处受限”。

第六章 监督管理

第二十三条　区住房和城乡建设局从事信用信息评定管理的工作人员应当认真履行职责，不得徇私舞弊、玩忽职守、滥用职权，违者依法追究相关责任。

第二十四条 房地产中介机构及其从业人员弄虚作假、伪造信用信息，影响信用等级评定结果的，记入不良信用档案。

第二十五条　信用信息提供单位因提供不实信息侵害房地产中介机构及其从业人员等他人合法权益的，区住房和城乡建设局按照相关规定给予相关责任人计入信用档案；构成犯罪的，移交司法机关依法追究法律责任。

第七章 附 则

第二十六条　住房租赁企业及其从业人员的信用管理，参照本办法执行。

第二十七条　区住房城乡建设局根据工作需要可适时增减房地产中介机构及其从业人员信用信息项目或调整计分标准，具体负责解释本办法。

第二十八条　本办法自印发之日起实施。

附件

青岛西海岸新区房地产中介机构及其从业人员信用等级评价评分标准

项目	类别	信用信息	计分标准（分）	备注
基本信用信息	基准分值	按照规定完成房地产经纪机构备案，并在机构及其从业人员发生变更能及时办理备案变更的	80	
	经历分	经营时间	0.5/年(自机构初次备案时间为准)	累计不超过50分
	业绩分	代理并备案商品房项目1-2个、建筑面积1-5万平方米或经纪二手房20-40宗	6	
		代理并备案商品房项目3-4个以上、建筑面积5-15万平方米或经纪存量房41-60宗以上	10	
		代理并备案商品房项目5个（含）以上、建筑面积15万平方米（含）以上或经纪存量房61宗以上	20	
良好信用信息	社会公益	慈善救助和社会公益捐赠，承担社会责任、精准扶贫等	0.5/万元	累计不超过10分
	机构或人员获得表彰	国家级	10	
		省部级	8	
		市（地）级	5	
		县（区）级	2	
	行业自律管理	机构加入房地产经纪行业组织的	2	
		经审定全年无投诉、零投诉的	8	

	先进典型	一个计分周期内被新闻媒体宣传报道，对行业发展具有正面、积极意义（非广告、软广告类）	4	累次计分
不良信用信息	一票否决行为	被各级房地产行政主管部门公开通报后拒不整改，或者一个计分周期内累计被公开通报三次（含三次）以上的	不计分	一票否决直接评定为D级
		主体为失信被执行人的		
		机构及其从业人员涉黑涉恶的		
		未按规定备案的		
		因机构责任引发群体性或恶性信访事件的		
		被有关行政机关或行业协会认定，采取不正当手段恶性竞争，严重损害行业或同行声誉、利益的		
		不配合或者拒绝协助主管部门依法开展相关工作的		
	减分行为	机构备案时不如实备案全部从业人员或从业人员不实名服务的	-10	累次计分
		销售不符合销（预）售条件房屋的	-10	
		未经委托人书面同意，擅自对外发布房源信息或发布虚假房源信息的	-10	
		被新闻媒体负面报道经查属实，影响行业形象的	-5	
		伪造、涂改、出租、出借房地产中介人员相关证书的	-5	
		提供房地产经纪服务合同未与委托人签订书面房地产经纪服务合同的	-10	
		房地产中介机构未建立业务记录制度或者房地产委托服务合同保存期少于5年的	-10	
		未在经营场所的醒目位置公示营业执照、备案证明文件、服务项目、服务内容、收费项目、收费依据、收费标准等规定公示内容的	-10	
		分支机构未备案或超出规定业务范围开展房地产中介业务活动的	-5/个	
		改变房屋内部机构分割出租的	-10	
		未向交易当事人说明和书面告知规定事项的	-10	
		以隐瞒、欺诈、胁迫、贿赂等不正当手段招揽业务，诱骗消费者交易或者强制交易的	-10	

		伪造经营业绩、信用状况和其他文件或虚假宣传的	-5	
		违规收取经纪服务费用或对交易当事人隐瞒真实的房屋交易信息赚取差价的	-10	
		收取未标明的费用或未达到经纪服务合同约定事项收取佣金的	-10	
		捏造散布涨价信息，或者与房地产开发商串通捂盘惜售、炒卖房号，操纵市场价格的	-20	
		侵占、挪用、擅自划转客户交易结算资金的	-10	
		为禁止提供网签业务的机构提供网签服务的	-5	
		经有关部门认定，未按期支付劳动工资、依法购买保险，造成较恶劣社会影响	-5	
		为交易当事人规避房屋交易税费等非法目的，就同一房屋签订不同交易价款的合同提供便利	-10	
		房地产中介机构从业人员以个人名义承接房地产经纪业务和收取费用的	-10	
		为未取得批准销售商品房的有关证明文件却代理销售商品房的	-10	
		在标价之外加价销售商品房，收取任何未标明费用的	-20	
		承购、承租自己提供经纪服务的房屋的	-10	
		为不符合交易条件的保障性住房和禁止交易的房屋提供经纪服务的	-10	
		房地产经纪机构提供代办贷款、代办房地产登记等其他服务，未向委托人说明服务内容、收费标准等情况，并未经委托人同意的	-10	
		违规收费及恶意克扣押金的	-10	
		暴力驱逐租客的	-10	
		违规开展租金消费贷款业务的	-10	
		为“黑中介”发布信息的	-10	