

惠阳区加强房地产经纪机构信用管理实施方案 (试行) 征求意见稿

为进一步规范我区房地产中介市场秩序，提高房地产经纪机构及执（从）业人员诚信经营意识，构建以信用监管为核心的新型服务和监管模式，促进我区房地产市场平稳健康发展，根据《中华人民共和国城市房地产管理法》《房地产经纪管理办法》等有关法律法规和国务院制定的社会信用体系建设规划精神，结合我区实际，制定本方案。

一、组织机构及主体分工

为推进房地产中介市场管理工作，建设以房地产经纪机构统一社会信用代码或执（从）业人员身份证号为索引的惠阳区房地产经纪机构信用管理系统（以下简称“信用系统”），规范全区的房地产经纪机构及其执（从）业人员诚信经营，区政府成立由政府分管领导、区有关职能部门为成员的区房地产中介行业监督管理领导小组（该领导小组成员另行征求意见后下发）。领导小组下设办公室（设在区房产管理局，以下简称“办公室”）。

办公室加强与其他相关职能部门、单位和行业协会等的联系，建立信用信息互通、信息资源共享的渠道。

区房地产经纪机构各相关职能部门、街道办等管理部门负责管理职能范围内房地产经纪机构的基本情况、正面信用信息审核和房地产市场违法违规行、服务质量问题、公众投诉及

处理情况等其他负面信用信息的记录，并定期将有关信用信息提交到“信用系统”，由办公室确认发布。

惠阳区房地产中介行业协会应在企业中推行主动承诺制度，引导企业诚信经营、履行社会责任，支持行业协会按照行业标准、行规、行约等方式开展行业惩戒，视情节轻重对失信会员实行警告、行业内通报批评、公开谴责、不予接纳、劝退等惩戒措施。

二、适用对象

在惠阳区从事房地产活动的房地产经纪机构及执（从）业人员。

本方案所称房地产经纪机构，是指依法设立，从事房地产经纪活动的中介服务机构。本方案所称房地产经纪，是指房地产经纪机构和房地产经纪人员为促成房地产交易，向委托人提供房地产居间、代理等服务并收取佣金的行为。

三、内容范围

信用档案、信用系统记载和公示房地产经纪机构及其执（从）业人员的以下事项或行为：

（一）房地产经纪机构的基本情况、执（从）业人员情况、业绩情况、自律情况；

（二）违反法律、法规、规章及规范性文件规定的行为以及查处情况；

（三）违反经营诚信、职业道德或有关承诺的行为；

（四）公众投诉、相关部门转办投诉及其答复处理情况；

（五）规范诚信经营行为以及所获得的政府相关部门授予的荣誉、表彰情况；

(六) 其他需要记载和公示的事项。

四、信用档案的建立

(一) 资料提交。我区的房地产经纪机构，在区房产管理局应当提交下列资料，在“信用系统”登记企业和执（从）业人员情况，建立基础信息档案：

1. 惠阳区房地产经纪机构信用档案设立申请；
2. 企业机读资料；
3. 企业营业执照；
4. 惠阳区房地产经纪机构资格备案证书；
5. 劳动部门制定的规范的劳动合同或以本单位缴纳社会保险的证明（申报月份前2个月，加盖职能部门公章）、身份证；法律、法规及国家或省政策文件如有新规定，从其规定；
6. 法定代表人证明书、法定代表人授权委托书；
7. 其它法律法规规定需要提供的材料。

方案实施前在区房产管理局已备案的房地产经纪机构，应当在方案实施起10个工作日内申请设立信用档案。

方案实施后在区房产管理局新备案的房地产经纪机构，在申请房地产经纪机构备案证书时应当一并申请设立信用档案。

房地产经纪机构及其执（从）业人员发生变更或注销时，经纪机构应当在变更之日起5日内办理变更或注销备案登记。

(二) 内容征集。信用档案内容的征集是指房地产中介行业各相关职能部门对房地产经纪机构及其执（从）业人员信用信息进行采集、分类、记录、审核、储存，形成反映房地产经纪机构经营和执（从）业人员执（从）业情况的信息。

信用档案内容按照以下途径征集：

1. 房地产经纪机构的工商登记信息将作为信用档案的基础信息；

2. 房地产经纪机构自行通过“信用系统”提交反映；

3. 公众通过合法途径对房地产经纪机构或执（从）业人员的有效信访投诉且整改不到位；

4. 各相关职能部门、街道办和中介行业协会等提供反映；

5. 各级相关职能部门开展的日常管理和监督检查；

6. 各类媒体的公开报道和曝光；

7. 其他合法途径。

各相关职能部门对于经第 3 至第 7 项途径征集的信用档案信息，录入时应当以已发生效力的法律文书、其他相关职能部门的正式公文或者其他有效证明文件作为依据。

（三）记分方法和周期。房地产经纪机构及执（从）业人员正面信用信息实行公示制，由企业在系统上提供材料并提出申请，由各相关职能部门按权限审核。

负面信用信息实行信用扣分和信用等级评定制度。信用扣分内容包括房地产经纪机构及执（从）业人员不配合申报扣分、经营活动中违法违规扣分、被服务对象有效投诉且整改不到位扣分、无正当理由不配合政府部门开展工作扣分等。信用扣分权限分配给相关职能部门。

正面和负面信用信息由各相关部门审核或记录后上传至办公室，由办公室确认后向社会公布。信用记分每年的基础分为 100 分，企业或个人即时得分为 100 分减去负面信用扣分，负面信用信息按照情节轻重其有效期不同。

（四）记录原则。信用档案内容的征集应当坚持客观、准

确、公正、及时和谁提供谁负责的原则。

信用信息提供单位和自行申报人应当保证所提供和申报信用信息的真实、完整，并对其提供和申报信息内容的真实性负责；办公室发现提供和申报的信用信息变更或失效的，应当自信用信息变更或失效之日起 10 个工作日内由办公室在“信用系统”中及时修改。

任何单位和个人非依规定权限、程序，不得擅自修改、增删信用信息。

（五）保存形式及公开方式。信用档案主要以电子版本形式发放并留存于“信用系统”中，并通过该系统、媒体、行业协会等进行发布，并可提供给其他职能部门、金融机构等作为管理或信用考查的依据。

五、信用评级

根据房地产经纪机构得分，对照以下标准实时评定房地产经纪机构的信用等级：

90 分(含)以上为诚信（优质）

80 分(含)至 90 分为诚信（优良）

70 分(含)至 80 分为诚信（达标）

60 分(含)至 70 分为诚信（预警）

60 分以下为失信。

六、差异化对待

区各相关职能部门可根据信用等级对企业行政审批提供便利服务、优化行政监管检查、大力推介诚信市场主体等方面实行差异化管理，具体措施由各相关职能部门根据本单位职责进行细化。

（一）诚信（优质）企业，实行宽松的监督管理，列入诚信红名单。并可采取以下激励措施：

1. 相关职能部门在办理各项业务时，给予绿色通道优先办理的便利，对其资质延续申请按照简易程序办理；

2. 行业协会在行业评比表彰中，予以优先推荐；

3. 政府招投标活动中在同等条件下优先予以考虑。

（二）诚信（优良）企业，实行宽松的监督管理，列入诚信红名单。

（三）诚信（达标）企业，实行正常的监督管理；不予项目评优。

（四）诚信（预警）企业，实行较为严格的监督管理；适当增加日常监督检查的频率；不予项目评优；不授予该企业及其法定代表人、相关负责人、执（从）业人员有关荣誉称号；向购房人、服务对象及有关合作单位提示企业的诚信情况。

（五）失信企业，实行最严格的监督管理，列入失信黑名单；重点进行检查或者抽查；不将该企业列入免检、免审、项目评比范围；不授予该企业及其法定代表人、相关负责人、从业人员有关荣誉称号；视情节轻重予以通报批评、责令整改等处理；向购房人、服务对象及有关合作单位警示企业的诚信情况；暂停受理该企业的二手房网签业务等。

七、异议处理

各相关职能部门在录入涉及扣分的负面信用信息前，应进行公示，并告知相对人。

房地产经纪机构或者执（从）业人员认为其信用信息中存在错误时，可以按下列途径处理：

(一) 如属公示期间,向做出认定的相关职能部门提出异议信息处理的书面申请,并提供相应证据。相关职能部门应当在接到异议信息处理申请的 5 个工作日内进行核查,并将情况书面告知相对人。

(二) 如信息已录入信用系统,向办公室提出异议信息处理的书面申请,并提供相应证据。办公室应当在接到异议信息处理申请的 5 个工作日内进行核查。经核查,异议信息属信用系统信息处理过程中造成的,应当立即更正;属信用信息提供单位或自行申报人引起的,应当立即通知信用信息提供人核查并做出解答。信用信息提供单位或自行申报人应当在接到核查通知的 10 个工作日内做出答复。经核实有误的信息由办公室及时更正或撤销。

相关职能部门应当对处于异议处理期的信用信息予以标注。

八、相关责任

信息提供单位因提供不真实信息侵害他人合法权益,造成经济损失的,应追究其相应的责任。

房地产经纪机构及执(从)业人员在信用系统提交虚假材料、填写虚假信息骗取正面信用信息对外公示的,或者提交虚假材料、隐瞒不填相关信息躲避信用扣分的予以信用扣分处罚;造成经济损失的,追究其相应的责任。

区相关职能部门、街道办等管理部门及其工作人员有以下行为之一的,依法追究相关人员的责任:

(一) 玩忽职守以及利用职务之便,违法认定、利用企业及其执(从)业人员信用信息,侵犯企业及其执(从)业人员

合法权益，损害企业及其执（从）业人员信誉；

（二）不遵守房地产中介行业信用信息工作规范记录房地产经纪机构及执（从）业人员诚信情况；

（三）违反规定拒绝提供信用信息。

九、本实施方案（试行）自 年 月 日起施行，试行 3 年。

附件：1. 惠阳区房地产经纪机构负面信用信息扣分标准；

2. 惠阳区房地产经纪机构执（从）业人员负面信用信息扣分标准。

附件 1

惠阳区房地产经纪机构信用信息记分标准			
序号	内 容	计分周期	计分单位
有下列行为的，每宗扣 1 分			
1	未在经营场所醒目位置公示营业执照、备案证明、服务项目、收费标准、收费依据、委托收费单位、投诉电话等按规定应当公示的事项	一年	区市场监管局 区发改局 区房管局
2	扣押房地产中介服务人员证件	一年	区房管局
3	违反执行业务的房地产经纪人的意愿，无正当理由随意变更经纪业务执行人	一年	区房管局
4	虚报、瞒报、漏报相关材料	一年	区房管局
5	代收代办事项未标明由消费者自愿选择的	一年	区发改局
6	被消费者、服务对象有效投诉且整改不及时、不到位的	一年	相关职能部门
有下列行为的，每宗扣 2 分			
7	使用虚假或不规范的价格标示误导购房者，利用虚假或者使人误解的标价方式进行价格欺诈的	一年	区市场监管局 区发改局
8	有违规行为查证属实后，未在规定时间内整改完毕的	一年	区市场监管局 区房管局
9	利用优势地位将提供的服务分解为多个项目进行捆绑收费的	一年	区发改局
有下列行为的，每宗扣 3 分			
10	在服务范围内，一年内就同一事项被重复投诉 3 次以上且属于有效投诉的	一年	区房管局
11	不按规定为本机构从业人员办理备案登记、设立分支的机构办理备案、备案事项变化办理变更手续的	一年	区房管局

惠阳区房地产经纪机构信用信息记分标准

序号	内 容	计分周期	计分单位
12	收取服务报酬未出具收费凭证的	一年	区市场监管局 区发改局
13	违反规定、约定，乱收费、多收费等的	一年	区市场监管局 区发改局
14	违反规定发布房源广告的	一年	区市场监管局 区房管局
15	承接业务时，未按规定向客户出示房屋状况说明书	一年	区房管局
16	承接业务时，未与委托人签订《广东省房地产经纪服务合同》的	一年	区房管局
17	承接业务促成交易时，未在《广东省惠州市房地产买卖居间合同（适用于存量房买卖）》上签章的	一年	区房管局
18	未经委托人同意，无正当理由变更经纪业务执行人的	一年	区房管局
19	未经委托人同意，擅自将受托的中介服务业务转托给其他中介机构的	一年	区房管局
20	提供关联服务时，未向受托人说明服务内容和收费标准的	一年	区市场监管局 区发改局 区房管局
21	交易未成，扣押委托人的房产证或其他资料的	一年	区房管局
22	对本机构执（从）业人员在执行服务过程中的不良信用行为，存在管理过失的	一年	区房管局
23	拒绝提供价格监督检查所需资料或者提供虚假资料的，未在规定时间内提供资料的	一年	相关职能部门
24	签订居间合同及其补充约定条款违反相关法律法规的	一年	区市场监管局
25	不配合相关职能部门开展各项管理工作，被主管部门通报批评和责令限期整改的	一年	相关职能部门

惠阳区房地产经纪机构信用信息记分标准

序号	内 容	计分周期	计分单位
有下列行为，每宗扣 5 分			
26	未建立和健全业务台帐制度	一年	区房管局
27	对机构的经营业绩、信用状况等作虚假宣传被查实的	一年	区市场监管局
28	明知本机构人员在执行职务过程中存在不良信用行为，不予阻止和纠正的	一年	区房管局
30	在没有合法依据的情形下擅自办理网签手续的	一年	区房管局
31	为法律、法规、规章禁止交易的房地产提供交易中介服务	一年	区房管局
32	泄漏、披露、使用或者允许他人使用开展业务过程中知悉的委托人或其他当事人的商业秘密	一年	区房管局
33	泄漏、披露或者不正当使用委托人及有关当事人商业秘密和个人隐私等信息，未能提供所保存的客户书面委托档案的	一年	区房管局
34	未经当事人书面同意发布房屋交易信息，或者不按规定删除已发布的房屋交易信息的	一年	区房管局
35	未按有关规定履行书面报告义务的	一年	区房管局
36	违反区协会制定的行业自律有关要求，协会将此情况通报给主管部门的	一年	相关职能部门
有下列行为，每宗扣 10 分			
37	骗取、涂改、伪造、变造、出租、出借、转让备案证书或相关许可证明、批准文件等的	两年	区房管局
38	以暴力、胁迫、欺骗、贿赂等非法手段承揽业务的	两年	区房管局
39	拒绝配合相关职能部门的监督检查，不如实陈述事实和提供相关资料的	两年	区房管局
40	擅自代收购房款项	两年	区房管局

惠阳区房地产经纪机构信用信息记分标准

序号	内 容	计分周期	计分单位
41	无正当理由，不接受协调、调解处理纠纷的	两年	相关职能部门
42	对客户、使用人的投诉置之不理，经查证属实又不服从相关职能部门指导、监督的	两年	相关职能部门
43	客户、使用人投诉并经核实为中介机构有责投诉，但未对投诉事件进行处理的	两年	相关职能部门
44	被相关职能部门下达行政处罚决定书的	两年	相关职能部门
45	捏造散布涨价信息，或者与房地产开发经营单位串通捂盘惜售、炒卖房号，操纵市场价格	两年	区市场监管局 区发改局 区房管局
46	对交易当事人隐瞒真实的房屋交易信息，低价收进高价卖（租）出房屋赚取差价	两年	区房管局
47	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	两年	区房管局
48	承购、承租自己提供经纪服务的房屋	两年	区房管局
49	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	两年	区市场监管局 区发改局 区房管局
50	隐瞒或者欺骗委托人推荐使用与本企业有直接利益关系的担保、估价、保险、金融等机构	两年	区房管局
有下列行为，每宗扣 20 分			
51	经有关部门确认，有商业贿赂行为的	两年	相关职能部门
52	一年内，因经纪、中介服务被新闻媒体负面报道属实 2 次以上的	两年	区房管局
53	接受委托代理销售未取得预售许可证的商品房	两年	区房管局

惠阳区房地产经纪机构信用信息记分标准

序号	内 容	计分周期	计分单位
54	采取不正当手段恶性竞争，损害行业风气和行业声誉、利益的	两年	相关职能部门
55	未办理房地产中介机构备案手续进行房地产中介经营活动的	两年	区房管局
56	因违反相关法律、法规、规章规定，一年内受到两次以上行政处罚的	两年	相关职能部门
57	侵占、挪用房地产交易资金	两年	区房管局
58	对行业信用信息的征集和披露工作，不予配合的；提交虚假材料、填写虚假信息骗取正面信用信息的，或者提交虚假材料、隐瞒不填相关信息躲避信用扣分的	两年	相关职能部门
59	拒不执行生效处罚、判决、裁定、裁决、行政决定或限期整改决定的	两年	相关职能部门
60	威胁、恐吓、殴打行政执法人员或者采取其他方式阻碍行政执法人员依法履行职责的	两年	相关职能部门

说明:1、负面信用信息经查证属实的，由相关职能部门进行相应减分；同一违法或不良行为涉及多项减分内容的，采取最高分值减分方式。

2、执（从）业人员信用档案与企业信用档案实行联动扣分，企业的每名执（从）业人员所受到处罚的分数除记入个人信用档案外还将记入企业信用档案，多名人员属同一企业的采用累扣减分。

3、对于本扣分标准未列举的负面信用信息行为，应当根据最相类似的规定予以扣分。

4、在两周年计分周期内，计分周期为两年的事项，上一年度所扣分值累计到下一年度。

5、上一年度信用等级为诚信（优质）企业，在下一年度得分可加 5 分。企业获得国家、省、市、区荣誉称号的，分别在下一年度奖励加分 20 分、10 分、6 分、4 分。

附件 2

惠阳区房地产经纪机构执（从）业人员信用信息记分标准			
序号	内 容	计分周期	计分单位
有下列行为的，每宗扣 1 分			
1	被消费者（群众）有效投诉且整改不到位的	一年	相关职能部门
2	无正当理由不配合相关职能部门开展各项管理工作，被主管部门通报批评的	一年	相关职能部门
3	未按规定在其职责范围内履行告知、劝阻、制止、报告、配合义务的	一年	区房管局
4	开展业务时，未如实向服务对象说明服务内容、服务标准、收费标准等的	一年	区发改局 区房管局
有下列行为的，每宗扣 2 分			
5	在服务范围内，一年内对同一事项重复投诉 3 次以上且投诉确定为有效投诉的	一年	区房管局
6	未按规定参加继续教育、行业培训活动的	一年	区房管局
7	为承揽业务，对所在机构和本人的经营业绩、信用状况等作虚假宣传或者伪造业绩、其他文件的	一年	区市场监管局 区房管局
有下列行为的，每宗扣 3 分			
8	同时在两个或两个以上房地产经纪机构中执业的	一年	区房管局
9	未按要求在信用系统填报信息或填报信息不完整的	一年	区房管局
10	不通过所在机构，私自收取服务报酬的	一年	区房管局
11	未按规定履行职责给当事人造成损失的	一年	区房管局
12	变更聘用单位后，故意隐瞒或拒不归还自己占有的原聘用单位的商业信息的	一年	区房管局

13	泄漏、披露、使用自己应当保守业主、使用人的商业秘密或个人隐私的	一年	区房管局
14	以个人名义承接房地产经纪业务和收取费用	一年	区房管局
15	以他人名义或者允许他人以自己名义执业的	一年	区房管局
有下列行为的，每宗扣4分			
16	利用从事房地产经纪业务的便利，收受回扣或者服务报酬以外的其他不正当利益的	一年	区房管局
17	利用“房托”造成热销假象，以促成交易的	一年	区房管局
18	不接受协调、调解处理纠纷的	一年	区房管局
19	骗取、涂改、伪造、变造、出租、出借、转让资格证书、执业证书、注册证书、岗位培训合格证书等的	一年	区房管局
有下列行为的，每宗扣5分			
20	一方当事人串通，严重损害他人合法权益的	一年	区房管局
21	借公证委托卖房等手段规避国家相关规定的	一年	区房管局
22	违反规定擅自代收交易当事人支付交易款项的	一年	区房管局
23	违反法律规定、合同约定，擅自解除合同的	一年	区房管局
24	违反区协会制定的行业自律有关要求，协会将此情况通报给主管部门的	一年	相关职能部门
有下列行为的，每宗扣10分			
25	捏造散布涨价信息，或者与房地产开发经营单位串通捂盘惜售、炒卖房号，操纵市场价格	一年	区房管局
26	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	一年	区房管局
27	因执行房地产经纪业务的故意或重大过失，给所在企业、当事人造成较大损失的	一年	区房管局
28	在销售、策划等活动中，向当事人隐瞒与交易有关的重要事项，或者提供虚假的订约信息、与交易有关的资料的；	两年	区房管局

29	唆使、怂恿、参与、协助当事人实施不配合相关职能部门开展各项业务、管理工作的	两年	相关职能部门
30	提交虚假材料、隐瞒不填相关信息躲避诚信扣分的	两年	区房管局
31	采取不正当竞争手段，严重损害行业风气的	两年	区房管局
有下列行为的，执（从）业人员信用等级评定为失信			
32	在办理相关业务或提交资料过程中弄虚作假或隐瞒真实情况，造成严重后果或恶劣影响的	两年	区房管局
33	变更聘用单位后，披露、使用或者允许他人使用所掌握的原聘用单位的商业秘密的，给原聘用单位造成严重后果的	两年	区房管局
34	因执行中介服务行为犯罪，被依法追究刑事责任的	两年	区房管局

说明:1、负面信用信息经查证属实的，由相关职能部门进行相应减分；同一违法或不良行为涉及多项减分内容的，采取最高分值减分方式。

2、执（从）业人员信用档案与企业信用档案实行联动扣分，企业的每名执（从）业人员所受到处罚的分数除记入个人信用档案外还将记入企业信用档案，多名人员属同一企业的采用累扣减分。

3、对于本扣分标准未列举的负面信用信息行为，应当根据最相类似的规定予以扣分。

4、在两周年计分周期内，计分周期为两年的事项，上一年度所扣分值累计到下一年度。