

# 海口市住房和城乡建设局文件

海住建规字〔2020〕5号

## 海口市住房和城乡建设局 关于印发《海口市房地产 中介行业信用信息管理办法》的通知

各有关单位、各房地产中介服务机构及从业人员：

为推进本市房地产中介行业信用体系建设，规范房地产中介服务行为，促进房地产中介市场健康有序发展，根据《房地产经纪管理办法》《海口市房地产中介服务管理办法》等有关规定，我局制定《海口市房地产中介行业信用信息管理办法》，现印发，自印发之日起30日后施行，有效期5年。

海口市住房和城乡建设局

2020年12月14日

（此件主动公开）

# 海口市房地产中介行业信用信息管理办法

**第一条** 为推进本市房地产中介行业信用体系建设，规范房地产中介服务行为，促进房地产中介市场健康有序发展，根据《房地产经纪管理办法》《海口市房地产中介服务管理办法》等有关规定，结合本市实际，制定本办法。

**第二条** 本市行政区域内房地产中介服务机构（含分支机构）及从业人员（含房地产经纪专业人员和其他从业人员）的信用信息管理工作适用本办法。

本办法所称房地产中介服务机构包括房地产咨询和经纪机构。

本办法所称房地产中介行业信用信息，是指符合本办法规定情形的房地产中介服务机构及从业人员的基本信息及其良好信用信息、不良信用信息。

本办法所称信用信息管理，是指依本办法及有关规定对房地产中介服务机构及从业人员信用信息进行采集、认定、评分、公布、使用等工作。

**第三条** 市住房和城乡建设部门负责本市房地产中介行业信用信息管理工作，组织建立本市房地产中介行业信用档案及信用信息管理平台，制定完善信用信息管理规则，指导和监督市房屋交易与产权管理中心依据信用信息评价结果对房地产中介服务机构及从业人员分别实施监管。

市房屋交易与产权管理中心具体负责本市房地产中介行业信用信息的征集、公示、评价、使用等管理工作。

**第四条** 市房地产中介行业协会应当加强行业道德诚信和自律机制建设，完善行业内部监督和协调机制，促进房地产中介服务机构及从业人员树立诚信意识。

**第五条** 房地产中介服务机构及其从业人员信用信息是信用评价的主要依据。房地产中介服务机构及其从业人员信用信息由基本信息、良好信用信息、不良信用信息构成。

**第六条** 房地产中介服务机构基本信息包括机构及分支机构名称、组织机构代码、社会信用代码、备案时间、经营地址、法定代表人姓名及联系方式、投诉渠道、从业经历、经营状况、中介服务内容、服务承诺等。

房地产中介从业人员基本信息包括姓名、性别、年龄、身份证号码、学历学位、执业机构、资格类别及证号、登记证号、工作职责、水平评价情况、从业经历等。

**第七条** 良好信用信息是指房地产中介服务机构及其从业人员在从事房地产中介服务活动中获得各类奖励、表彰以及对社会的贡献等而形成的信用信息。包括房地产中介服务机构获得的各级政府或者政府工作部门、权威机构表彰、认定，社会信用评价机构相关信用等级认定、行业协会等社会团体职务担任等指标；从业人员获得各级政府或者政府工作部门、权威机构表彰，机构职务担任情况等指标。

良好信用的认定应当依据获得的奖牌、证书、任职聘书等具有认证效力的证明材料。

**第八条** 不良信用信息是指房地产中介服务机构及其从业人员在从事房地产中介服务活动中，出现的违反法律、法规、规章、规范性文件或者强制性标准，违反行业执业行为规范，妨碍或者干扰监督管理，存在违背公平、公正、公开和诚实守信原则的失信行为，被行政机关、司法机关、仲裁机构等认定存在违法行为的信息。

不良信用的认定应当依据已生效的判决书、裁决书、行政处罚决定书、行政处理决定书、通报、通告、公告等具有法律效力的书面文件。

**第九条** 信用信息按如下方式进行采集：

（一）房地产中介服务机构及其从业人员的基本信息由其自行申报；

（二）房地产中介服务机构及其从业人员的良好信用信息或者不良信用信息，可由房地产中介服务机构及其从业人员自行申报，或者由行政机关、行政机关委托的监督管理机构、司法机关、仲裁机构、房地产中介行业协会、社会组织机构、社会公众等提供。

**第十条** 对于行政机关或者其委托的监督管理机构、司法机关、仲裁机构、房地产中介行业协会提供的信用信息，以及房地产中介服务机构提供的自身不良信用信息，市房屋交易与产权管

理中心可直接录入行业信用档案。

**第十一条** 对于社会组织机构、社会公众提供的不良信用信息，市房屋交易与产权管理中心应当告知并征询相关房地产中介服务机构的意见。房地产中介服务机构及其从业人员有异议的，应当在收到告知书之日起 15 个工作日内提出书面异议，并提供反驳证据；逾期不提出异议的视为主动放弃申辩权，市房屋交易与产权管理中心可直接录入信用档案。

房地产中介服务机构及其从业人员提出异议的，经市房屋交易与产权管理中心核实，异议成立的，不予录入；异议不成立的，录入信用档案。

**第十二条** 因认定房地产中介行业信用信息所依据的证明文书失效或者变更等情形导致信用信息发生变化的，经市房屋交易与产权管理中心核实后对相关信用信息予以更新。

**第十三条** 良好信用信息和不良信用信息录入内容包括房地产中介服务机构及其从业人员名称、行为内容、评定文书、评定单位、评定时间和记分值等。

**第十四条** 房地产中介行业信用等级评定实行量化评分。房地产中介服务机构及其从业人员的信用基准分为 100 分，实行日常加减分制管理，记分规则按照《海口市房地产中介行业信用记分标准》执行；记分周期为一年，从每年 1 月 1 日起至 12 月 31 日止。记分周期届满，恢复信用基准分并重新记分。当年的 12 月 31 日总得分即为年度信用分值，按年度信用分值及本办法规

定评定信用等级。

**第十五条** 房地产中介行业信用等级分为 A（优秀）、B（良好）、C（一般）、D（差）四个等级：

（一）A（优秀）：年度信用分值为 90 分以上（含 90 分）；

（二）B（良好）：年度信用分值为 80 分（含 80 分）-89 分；

（三）C（一般）：年度信用分值为 70 分（含 70 分）-79 分；

（四）D（差）：年度信用分值不满 70 分；或者房地产中介服务机构及其从业人员在当年度被行政机关、司法机关等单位列入信用黑名单的。

**第十六条** 房地产中介服务机构及其从业人员当年度未在本市行政区域内从事房地产中介服务活动，或者当年度在本市行政区域内从事房地产中介服务活动的时间不足 6 个月的，不列入当年度对房地产中介行业信用等级评价的对象范围。

**第十七条** 房地产中介服务机构及其从业人员在规定期限内主动履行行政处罚决定书、行政处理决定书或者裁判文书等认定的义务，纠正不良行为，消除不良影响的，经当事人申请，市房屋交易与产权管理中心核实后可酌情减半计分，并予公示说明。

**第十八条** 对列入信用档案的房地产中介服务机构及其从业人员信用信息，市房屋交易与产权管理中心在信用信息管理平台予以公布以下内容：

（一）房地产中介服务机构及其从业人员的有关基本信息；

（二）房地产中介服务机构及其从业人员良好信用信息和不

良信用信息，以及该项信息的评定文书和记分值；

(三) 房地产中介行业信用等级。

**第十九条** 公民、法人和其他组织有证据证明在信用信息管理平台公布的房地产中介服务机构及其从业人员信用信息存在错误的，应当实名向市房屋交易与产权管理中心提出书面异议申请，并提供相应的证据。市房屋交易与产权管理中心自收到书面异议申请及证据材料之日起 15 个工作日内完成查证处理。信用信息经核实确有错误的，应当及时更正，并在原披露范围内公布；信用信息经核实无误的，应当及时将核查情况反馈异议人。

在受理对信用信息异议申请查证期间，市房屋交易与产权管理中心可对该项信用信息予以标注，但不影响异议信息的公布与处理。市房屋交易与产权管理中心认为有必要暂停公布的，可以暂停公布。

**第二十条** 根据房地产中介服务机构及其从业人员的信用信息评价结果情况，可按如下规定对其采取相应的措施：

(一) 信用等级为 A(优秀)

1. 开通“绿色通道”，在办理房地产中介类业务时，同等条件下优先办理；

2. 优化行政监管，实施简化监督和较低频率或者免于日常检查；

3. 在各交易大厅公示 A 级房地产中介服务机构名单；

4. 优先推荐参加相关评优、表彰活动；

5. 在本市级纸媒、行业权威报刊或者其他社会影响力较大的网络媒体上予以重点报道或者表彰；

6. 市住房和城乡建设部门组织实施有关财政资金补助等政策扶持时优先考虑或者推荐；

7. 法律法规、规章或者规范性文件等规定的其他措施。

#### (二) 信用等级为 B(良好)

1. 实施常规监督和适度频率的日常检查；

2. 在有关评优活动中予以加分；

3. 法律法规、规章或者规范性文件等规定的其他措施。

#### (三) 信用等级为 C(一般)

1. 实施强化监督和较高频率的日常检查；

2. 责令其限期整改不良行为，整改完成前暂停使用存量房网上交易管理系统权限资格；

3. 对法定代表人或者主要负责人进行提醒、约谈；

4. 在有关评优活动中予以减分；

5. 从严审核房地产中介服务机构新增业务；

6. 法律法规、规章或者规范性文件等规定的其他措施。

#### (四) 信用等级为 D(差)

1. 实施重点监督和高频率的日常检查；

2. 责令其限期整改不良行为，停止使用存量房网上交易管理系统权限资格；

3. 行业内通报批评；



4. 限制参加各类行业奖励评比资格；
5. 从业人员不得担任新成立中介服务机构的法人代表；
6. 在本市级纸媒、行业权威报刊或者其他社会影响力较大的网络媒体信息平台予以曝光；
7. 对法定代表人或者主要负责人进行相关业务培训；
8. 法律法规、规章或者规范性文件等规定的其他措施。

**第二十一条** 对依法应将房地产中介服务机构及其从业人员纳入守信联合激励和失信联合惩戒对象名单的，由市住房和城乡建设部门将房地产中介服务机构及其从业人员的信用信息报送相关单位或者平台实施守信联合激励和失信联合惩戒措施。

**第二十二条** 本办法第三条规定的信用信息管理平台尚未建立运行之前，公民、法人和其他组织可向市房屋交易与产权管理中心申请查询本办法第十八条规定公布的房地产中介行业信用信息。

**第二十三条** 从事房地产中介行业信用信息管理的工作人员徇私舞弊、玩忽职守、滥用职权等的，按照有关规定追究责任。

**第二十四条** 本办法的具体适用问题由市住房和城乡建设部门负责解释。

**第二十五条** 本办法自印发之日起 30 日以后施行，有效期 5 年。

## 附件：海口市房地产中介行业信用记分标准

### 一、海口市房地产中介服务机构信用记分标准

信息类型	序号	记分内容或情形	记分值
良好信用信息	1	获得省部级行政机关奖励、表彰的	+15
	2	获得海口市市级行政机关奖励、表彰的	+10
	3	获得海口市区级行政机关奖励、表彰的	+8
	4	获得国家房地产中介行业协会奖励、表彰的	+8
	5	获得本地区房地产中介行业协会奖励、表彰的	+5
	6	获得银行 A 级以上信用等级认定、ISO 质量管理体系认证、市级以上著名商标等企业信用认定及质量体系认证记录	+10
	7	按规定落实网签备案制度，网签业务成交量排名第 1-10 名的	+5
	8	按规定落实网签备案制度，网签业务成交量排名第 11-20 名的	+3
	9	按规定落实网签备案制度，网签业务成交量排名第 21-50 名的	+1
	10	参加政府和行政主管部门组织的扶贫、捐赠、慈善等公益活动的	+8

	11	信用等级连续三年被评定为“优秀”的	+3
	12	信用等级连续三年被评定为“良好”的	+1
	13	连续1年无有效投诉（有效投诉，是指被投诉房地产中介服务机构在所涉及的业务中有违法行为或违规行为的投诉），加1分；连续2年，加2分；累计最高不超过5分	+1-5
	14	每个机构持有房地产咨询资格证、房地产经纪人资格或房地产经纪人协理资格证书的，每增加一位可加0.2分，最高不超过6分	+0.2-6
	15	经相关行政主管部门及协会认定应当记录的其他良好行为	+2
不良信用信息	1	未取得营业执照，或超越经核准的经营范围，擅自从事房地产中介服务的行为	-9
	2	未持相关材料到市房产行政主管部门备案	-2
	3	机构及分支机构变更或者终止，未按规定办理备案变更或者注销手续的	-1
	4	伪造、涂改、转让、转借职业资格证书和登记证书的	-3
	5	未在经营场所的醒目位置公示按规定应当公示的事项	-0.5/项
	6	分支机构未公示设立该分支机构的房	-1

	地产中介服务机构的经营地址及联系方式	
7	代理销售商品房项目的，未在销售现场明显位置公示商品房代理销售委托书和符合销售商品房的有关证明文件	-1
8	为不符合交易条件的保障性住房和禁止交易的房屋提供中介服务	-10
9	未按规定签订或保存房地产中介服务合同的	-2
10	未核实房源信息或未签订书面委托书就擅自发布信息的	-5
11	发布虚假信息的	-5
12	通过交易结算资金专用账户以外的其他银行账户代收代付存量房交易资金，或者擅自挪用、占用或拖延支付房屋交易资金的	-5
13	未实行明码标价，违反规定设立收费项目、扩大收费范围和提高收费标准	-5
14	收取中介服务佣金未出具正式发票的	-2
15	未按规定及时上报或漏报业务统计报表及相关材料的	-2
16	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	-3
17	未通知抵押权人，为抵押的房地产提供	-3

	转让中介服务	
18	采取隐瞒、胁迫、欺诈、贿赂等手段促成交易	-10
19	与一方当事人串通损害另一方当事人利益	-5
20	隐瞒真实的房屋交易信息，低价收进高价卖（租）出房屋赚取差价的	-10
21	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，操纵市场价格的	-10
22	泄露或者不当使用委托人的个人信息或者商业秘密，谋取不正当利益或给委托人造成经济损失的	-10
23	为交易服务对象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的	-5
24	违规改变房屋内部结构分割出租的	-3
25	承购、承租自己提供中介服务的房屋的	-5
26	知道或应当知道房地产中介服务人员已受聘于另一房地产中介服务机构，仍然聘用其在本机构中执业的；	-3
27	允许他人以自己的名义从事房地产中介业务	-3
28	索取合同以外的酬金或者其他财物，或	-10

	者利用工作之便，牟取其他不正当的利益	
29	未能如实提供信用档案有关信息	-1
30	房地产中介合同约定对委托人显失公平，且对委托人造成实际经济损失的	-3
31	交易未成，扣押委托人的相关权证及有关资料的	-2
32	未按中介服务合同约定的事项和标准完成服务，收取服务佣金不予退还的	-5
33	知道或应当知道房源信息存在瑕疵，仍然接受委托代理转让房地产的	-5
34	代理销售商品房未取得房屋预售许可证，或者不符合商品房销售其他条件的	-10
35	不配合或拒绝主管部门依法开展工作或拒不执行有关部门作出的已经生效的处罚或限期整改决定的	-10
36	违反事先信用承诺的	-5
37	其他被行政机关、司法机关、仲裁机构等认定存在违法行为情形的	-3-10
38	其他不良信用信息	-1-10

## 二、海口市房地产中介服务机构从业人员信用信息指标

信息类型	序号	记分内容或情形	记分值
良好信用信息	1	获得省部级行政机关奖励、表彰的	+15
	2	获得海口市市级行政机关奖励、表彰的	+10
	3	获得海口市区级行政机关奖励、表彰的	+8
	4	获得国家房地产中介行业协会奖励、表彰的	+8
	5	获得本地区房地产中介行业协会奖励、表彰的	+5
	6	因服务态度好、办事效率高或有其他善举受到群众点名感谢或表扬的	+1
	7	经行政主管部门及协会认定应当记录的其他良好行为	+2
不良信用信息	1	未按规定在房屋中介合同上签名的	-1
	2	未如实提供信用档案有关信息的	-1
	3	索取合同以外的酬金或者其他财物，或者利用工作之便，牟取其他不正当的利益	-5
	4	同时在两个或两个以上房地产中介服务机构中执业的	-3
	5	以个人名义接受委托，提供中介服务，私自收取服务报酬的	-5
	6	允许他人以自己的名义从事房地产中介业务	-2

7	被有关部门认定，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	-5
8	未通知抵押权人，为抵押的房地产提供转让中介服务	-3
9	采取隐瞒、引诱、欺诈、胁迫、贿赂、恶意串通、恶意降低标准等非法手段承揽中介业务的	-5
10	隐瞒真实的房屋交易信息，低价收进高价卖（租）出房屋赚取差价的	-5
11	参与违规炒房、囤积房源等扰乱市场秩序行为的	-5
12	泄露或者不当使用委托人的个人信息或者商业秘密，谋取不正当利益	-3
13	为交易服务对象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的	-3
14	违规改变房屋内部结构分割出租的；	-3
15	承购、承租自己提供中介服务的房屋的；	-3
16	为不符合交易条件的保障性住房和禁止交易的房屋提供中介服务	-3
17	伪造、涂改、转让、转借职业资格证书和登记证书的	-2
18	因违法从业或者提供虚假信息等过错给当事人造成经济损失的	-3



19	利用从事房地产中介业务的便利，收受回扣或者服务报酬以外的其他不正当利益的	-3
20	开展业务时，不按规定向服务对象出示有关证件的	-1
21	签订合同时使用格式文本，未采取合理方式提请委托人注意免除或者限制其责任的条款	-1
22	未经过房源信息核验就提供房地产中介服务	-2
23	因违反政策规定，被主管部门通报责令限期改正的	-3
24	为承揽业务，对服务对象作虚假陈述、承诺的	-3
25	未经委托人同意且非为委托人利益，擅自超越委托权限从事业务活动，给委托人造成损失	-3
26	违反交易资金监管规定，擅自代收代管存量房交易资金的	-3
27	从事“一房多卖”或“一房多租”经纪活动的	-5
28	因房地产中介业务行为，一年内受到两次（含）以上行政处罚的	-10
29	其他被行政机关、司法机关、仲裁机构等认定存在违法行为情形的	-10
30	其他不良信用信息	-1-10

---

海口市住房和城乡建设局办公室

2020年12月14日印发

---