天津市房地产经纪行业信用管理办法

第一章 总则

**第一条** 为规范本市房地产经纪机构及经纪人员行为，进一步守信激励和失信惩戒机制，强化诚信经营和公平竞争意识，营造诚实守信的房地产经纪市场环境，保障房地产市场持续健康发展，根据国家和本市有关规定，制定本办法。

**第二条** 在本市行政区域内，依法设立并从事房地产经纪活动的房地产经纪机构，以及登记在房地产经纪机构执业的房地产经纪人、房地产经纪人协理（含天津市房地产经纪人协理）（以下统称经纪人员）的信用管理适用本办法。

**第三条** 本办法所称房地产经纪行业信用管理是指住房建设行政管理部门对房地产经纪机构及经纪人员从事房地产经纪活动的信用信息采集、评价、结果应用等管理工作。

**第四条** 市住房城乡建设委负责全市房地产经纪行业信用监督管理工作，市房地产市场服务中心负责房地产经纪行业信用管理系统建设、评价标准拟定等日常事务性工作。

各区住建委负责本辖区房地产经纪机构及经纪人员信用评价管理工作，指导房地产经纪机构及经纪人员做好信用信息填报和核实工作，并依据信用评价情况实施差别化管理。

**第五条** 信用管理应当遵循合法、正当、必要、客观、安全的原则，不得侵犯国家秘密、商业秘密、个人隐私和其他个人信息。

第二章 信用信息构成

**第六条** 房地产经纪机构信用评价指标包括基本信用评价指标、经营评价指标、良好信用评价指标、不良信用评价指标。

房地产经纪人员信用档案包括良好信用记录和不良信用记录。

**第七条** 房地产经纪机构基本信用评价指标由房地产经纪机构备案、市场主体登记、经营场所、经营年限、执业人员数量等项目构成。

**第八条** 房地产经纪机构经营评价指标由房地产经纪机构在开展房地产经纪服务活动中产生的交易信息、业务统计信息和客户满意度评价等项目构成。

**第九条** 房地产经纪机构良好信用评价指标及经纪人员良好信用记录由房地产经纪机构及经纪人员在房地产经纪服务活动中遵纪守法、诚信经营，自觉维护房地产市场秩序，获得区级以上政府和相关管理部门的奖励、表彰以及履行社会责任、对社会做出贡献及其他良好行为的记录构成。

**第十条** 房地产经纪机构不良信用评价指标及经纪人员不良信用记录由房地产经纪机构及经纪人员在房地产经纪服务活动中违背自愿、平等、公平和诚实信用的原则，背离职业道德，违反法律、法规和执业规则，妨碍或干扰监督管理，受到行政主管部门行政处罚或行政处理等记录构成。

第三章 信用信息采集

**第十一条** 房地产经纪机构信息从“天津市房地产经纪管理系统”获取，经纪人员信息从“全国房地产经纪行业信息平台”获取，并对相关信息实行动态管理。

**第十二条** 房地产经纪机构信用评价及经纪人员信用档案信息通过以下渠道进行采集：

（一）房地产经纪机构申请网签功能的信息；

（二）区住建委在事中事后监管中收集的信息；

（三）本市其他行政管理部门提供的信息；

（四）其他来源的信息。

**第十三条** 房地产经纪机构及经纪人员应当做好信用信息填报，报送的信用信息应当及时、准确、真实、合法，配合相关部门做好信用信息的核实工作，并承担因报送错误和遗漏引起的法律责任。

**第十四条** 房地产经纪机构或经纪人员认为信用评价结果或信用信息记录存在错误、遗漏等情形或者侵犯其合法权益的，可向所在辖区的住建委提出书面异议申请，并提交相关证明材料。区住委应当自收到书面异议申请之日起10个工作日内完成处理并将结果告知申请人。如需向相关单位核查信息的，应当自收到书面异议申请之日起20个工作日内完成核查和处理，并将结果告知申请人。

第四章 信用评价

**第十五条** 市住房城乡建设委负责制定本市房地产经纪机构信用评价标准。信用评价指标满分1000分，其中基本信用评价指标满分600分、经营评价指标满分200分、良好信用评价指标满分200分；不良信用评价指标为减分项。

1. 房地产经纪机构信用评价采用综合评分制度。信用分值=基本信用评价分值+经营评价分值+良好信用评价分值-不良信用评价分值。
2. 房地产经纪机构信用等级分为A级、B级、C级、D级、E级五个等级。

信用分值800分（含）以上的机构为A级机构；

信用分值700分（含）至800分的机构为B级机构；

信用分值600分（含）至700分的机构为C级机构；

信用分值500分（含）至600分的机构为D级机构；

信用分值500分以下的机构为E级机构。

**第十八条** 房地产经纪机构信用评价周期为一年，每年1月1日至12月31日。新设立房地产经纪机构的第一个信用评价期为设立之日至当年12月31日。

**第十九条** 信用评价期内，房地产经纪机构信用分值实行动态管理。每年1月1日信用分值归零并重新计算，12月31日信用分值作为房地产经纪机构年度分值，用于评定年度信用等级。

第五章 信用评价结果应用

**第二十条** 房地产经纪机构年度信用评价等级结果通过市住房城乡建设委网站或市信用信息共享平台公开。

房地产经纪人员信用档案记录可由房地产经纪机构或经纪人员本人申请查询。

**第二十一条** 对信用评价等级为A级的房地产经纪机构，实施以下激励措施：

（一）减少日常监督检查频次和检查事项；

（二）在申请招投标、行政许可、市场准入方面依法给予优先办理、简化程序等便利服务措施；

（三）在审批服务、公共服务和其他政务事务中，适用“信用承诺制”；

（四）国家和本市规定的其他激励措施。

**第二十二条** 对信用评价等级为E级的房地产经纪机构，应依法依规采取以下惩戒措施：

（一）约谈企业负责人；

（二）纳入重点监管范围，增加日常监督检查频次和检查事项。

第六章 监督管理

**第二十三条** 市、区两级住房建设主管部门工作人员在信用信息管理中玩忽职守、弄虚作假或徇私舞弊的，依法给予处理；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

**第二十四条**  其他机构或个人在房地产经纪机构及经纪人员信用信息采集、归集、应用等过程中侵犯信用主体合法权益造成损害的，应当依法承担相应的民事责任。

第七章 附则

**第二十五条** 本办法自2023年3月1日起施行，有效期5年。

附件：1.天津市房地产经纪机构信用评价标准

2.天津市房地产经纪人员信用档案

附件1

天津市房地产经纪机构信用评价标准

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 评价指标 | 项目 | 分值 | 评分标准 | 动态得分 | 信息记录 |
| **1** | **基本信用评价指标（满分600分）** | 机构备案 | 200分 | 按照相关规定办理备案的，得200分 |  |  |
| 市场主体登记 | 200分 | 市场主体登记信息与房地产经纪机构备案信息一致的，得200分 |  |  |
| 经营场所 | 100分 | 登记住所与实际营场所一致的，得100分 |  |  |
| 经营年限 | 50分 | 自设立登记之日起，经营年限每增加一年得10分，最高50分 |  |  |
| 执业人员  | 50分 | 具备2名房地产经纪人员，并完成登记，得50分 |  |  |
| **2** | **经营评价指标（满分200分）** | 网签备案 | 40分 | 通过“天津市房地产经纪网签系统”签署《天津市存量房屋买卖协议》，每套房得1分，最高40分 |  |  |
| 业务统计 | 60分 | 通过“天津市房地产经纪网签系统”上传房地产经纪业务统计信息（连锁经纪机构，由总公司统一上传，各连锁店均得分），每月25日前上传得5分，最高60分 |  |  |
| 满意度评价 | 100分 | “天津市房地产经纪网签系统”自动采集客户对经纪机构服务的评价，满意在60%以下不得分，60-70%：40分；70%-80%:60分；80%-90%：80分，90%-100%：100分 |  |  |
| **3** | **良好信用评价指标（满分200分）** | 人员增配 | 70分 | 在具备2名房地产经纪人员基础上，每增加一位房地产经纪人加20分；每增加一位房地产经纪人协理加10分；每增加一位天津市房地产经纪人协理加5分。最高70分 |  |  |
| 社会贡献 | 50分 | 在维稳、防疫、防汛、抗旱等公共事件中积极配合、主动贡献，或者积极为社区提供帮助、服务，得到区级以上政府和相关管理部门书面表彰奖励的，每次加10分，最高50分 |  |  |
| 社会监督 | 20分 | 举报其他经纪机构和执业人员相关违法违规行为，经查证属实的，每次加5分，最高 20分 |  |  |
| 往年信用 | 50分 | 过往年度信用等级为A级机构的每连续一年加10分，中断一年重新计算，最高50分 |  |  |
| 其它良好信用 | 10分 | 优质服务企业、热心公益、诚信经营，配合管理部门工作等并有相关材料证明的，得10分 |  |  |
| **4** | **不良信用评价指标** | 严重失信 | 直接评为E级机构 | 列入国家和省级严重失信主体名单、列入最高人民法院失信被执行人名单的，直接将信用评价总分值扣为0分 |  |  |
| 代理销售无商品房销售许可证商品房或为禁止交易房屋提供经纪服务被行政处罚的，直接将信用评价总分值扣为0分 |  |  |
| 对提供违规融资的房地产经纪机构，直接将信用评价总分值扣为0分 |  |  |
| 一般失信 | 扣分不设限 | 收取房款或者房屋交易的押金、保证金、定金等，扣留委托人有效证件、房地产权属证书以及其他违法违规行为被行政处罚的，每次扣300分 |  |  |
| 发布虚假房地产广告和信息、违反规定收取中介服务费用等行为被责令整改的，每次扣200分 |  |  |
| 房地产经纪人员数量不符合最低标准，每次扣100分 |  |  |
| 取得营业执照后3个月内不具备固定经营场所、接入“天津市房地产经纪网签系统”等经营条件的，每次扣100分 |  |  |
| 不按时通过“天津市房地产经纪网签系统”上传房地产经纪业务统计信息的，每次扣50分 |  |  |
| 信访调查 | 扣分不设限 | 对委托人合理诉求拒不解决，造成反复上访或集体上访的，每次扣500分 |  |  |
| 不积极解决信访纠纷的，每次扣300分 |  |  |
| 不配合信访案件调查等相关管理要求的，每次扣200分 |  |  |
| 社会责任 | 扣分不设限 | 在维稳、防疫、防汛、抗旱等公共事件中拒不配合管理部门的，每次扣200分 |  |  |
| 社会监督 | 扣分不设限 | 恶意举报其他经纪机构和执业人员的，每次扣200分 |  |  |

备注：房地产经纪机构出现严重失信行为的，将具有直接责任的经纪人员、法定代表人的失信信息记入个人信用档案，实施联合惩戒。

附件2

天津市房地产经纪人员信用档案

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **种类** | **信用分类** | **信用记录** |
| **良好信用记录** | 加入中国共产党，并在重大活动中发挥先锋模范带头作用 |  |
| 获得国家、市级、区级劳动模范称号 |  |
| 获得国家、市、区相关行政主管部门表彰 |  |
| 被公共新闻媒体发表文章表扬 |  |
| 在维稳、防疫、防汛、抗旱等公共事件中积极配合、主动贡献，或者积极为社区提供帮助、服务，得到区级以上政府和相关管理部门书面表彰奖励 |  |
| 维护公平正义，举报房地产市场或经纪行业相关违法违规行为，经查证属实 |  |
| 其它良好行为 |  |
| **不良信用记录** | 伪造、涂改、转让、租借注册执业证书行为被行政处罚 |  |
| 对当事人隐瞒涉及房屋交易的重要信息行为被行政处罚 |  |
| 为禁止交易房屋的当事人提供经纪服务行为被行政处罚 |  |
| 收取房款或者房屋交易的押金、保证金、定金等，扣留委托人有效证件、房地产权属证书行为被行政处罚 |  |
| 发布虚假房地产广告和信息行为被行政处罚 |  |
| 以个人名义承接房地产经纪业务和收取费用被行政处罚 |  |
| 其他经纪执业行为被行政处罚或责令改正 |  |
| 个人行为给聘用机构造成行政处罚、责令改正或计入不良信用记录 |  |
| 在维稳、防疫、防汛、抗旱等公共事件中拒不配合管理部门 |  |
| 恶意举报房地产市场或经纪行业相关违法违规行为 |  |