附件：

湛江市房地产中介行业信用记分规则及标准

**一、记分规则**

1、计算公式

诚信得分=年度初始诚信评分＋诚信加分、扣分

2、年度初始诚信评分

首个评定年度的初始诚信评分为100分，随后每个评定年度初始诚信评分按如下规则计算：

年度初始诚信评分=上年度末诚信评分值×20%+中介协会对中介机构的自律评分×20% +60分

3、中介协会自律评分

中介协会对中介机构的自律评分是指中介协会根据日常检查、行业评比所掌握的情况，对年度内机构自律情况的综合评价得分，满分100分。

**二、计分标准**

（一）诚信加分

1、中介机构在诚信系统申报信息完整的，每一评定年度累计加分不超过10分；

2、在考评年度内获得行政机关、中介协会、金融机构等单位表彰、奖励的，视表彰级别和重要性每项加10至15分，但同一奖项累计加分不超过25分；

3、中介机构及从业人员被服务对象表扬，每件加0.5分，每一评定年度本项累计加分最高不超过10分。

4、中介机构及从业人员配合政府部门开展各项工作，每次加0.5分，每一评定年度本项累计加分最高不超过10分。

（二）诚信扣分

扣分标准详见附表所列标准。

**三、记分程序**

（一）加分

中介机构符合加分条件的，向市住建局部门申报，经核实后予以加分。

（二）扣分

1. 市住建局根据中介机构及从业人员违规情况的轻重程度联合中介协会行使自由裁量权，除了记分值为0.5分的项目外，其它项目分三个阶段在记分值范围内累计扣分：发现违法、违规情况的予以初次扣分并发出责令限期整改通知书，限期整改不合格的责令再次整改，拒不整改的或再次整改不合格的继续扣分直至该项分值被全部扣完。

2.违反行业自律、被中介协会谴责、无正当理由不配合中介协会调解的中介机构及从业人员，中介协会可向市住建局提出扣分要求，审核后予以扣分。

附表1：

房地产经纪机构信用记分标准

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **内容** | **记分值** |
| 1 | 被服务对象有效投诉的（由市住建局联同中介协会共同判定） | 0.5分 |
| 2 | 无正当理由不配合行政主管部门开展各项管理工作,被主管部门通报批评的 | 5分 |
| 3 | 在服务范围内，一年中经查属实被投诉在2次以上或对同一事项重复投诉3次以上且投诉确定为有效投诉的 | 5分 |
| 5 | 未按规定向市住建局办理相关备案手续的 | 10分 |
| 6 | 未按《房地产经纪管理办法》第十五条规定在经营场所醒目位置公布有关内容的 | 10分 |
| 7 | 未与委托人就经纪服务费用达成书面约定，要求委托人承担经纪服务费用的 | 10分 |
| 8 | 未按《房地产经纪管理办法》第二十一条规定向委托人书面告知有关内容的； | 10分 |
| 9 | 收取服务报酬未出具收费凭证的 | 10分 |
| 10 | 未达成交易，擅自或交易过程中无理由扣押委托人的房产证和相关隐私资料的 | 10分 |
| 11 | 对房地产中介信用信息的征集和披露工作，不予配合的（如有特殊原因，经住建局审批《特殊说明申请函》后，允许有5个工作天缓冲期） | 10分 |
| 12 | 经人社部门认定，未按期支付劳动工资、依法购买社保的 | 10分 |
| 13 | 对企业的经营业绩、信用状况等作虚假宣传被查实的 | 10分 |
| 14 | 因违反政策规定，被主管部门通报批评和责令限期改正的 | 10分 |
| 15 | 未按要求在诚信系统填报信息或填报信息不完整的 | 5分 |
| 16 | 建议取消此条 | 10分 |
| 17 | 违反《房地产经纪执业规则》第二十七条规定方式赚取差价的 | 10分 |
| 18 | 违反规定对服务对象多收费、乱收费的 | 10分 |
| 19 | 对客户、使用人的投诉置之不理，经查证属实又不服从行政主管部门指导、监督的 | 10分 |
| 20 | 经税务部门认定，与当事人串通，隐瞒真实的交易价格，逃税避税的 | 10分 |
| 21 | 无正当理由，不接受行业协会协调、调解处理纠纷的 | 10分 |
| 22 | 聘用或指派诚信有问题的从业人员及纳入中介协会黑名单的人员以房地产经纪人的名义从事房地产经纪业务的 | 10分 |
| 23 | 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 | 15分 |
| 24 | 泄漏、披露、使用自己应当保守委托人的商业秘密或个人隐私造成较严重后果的 | 15分 |
| 25 | 违反市、区房地产中介协会制定的行业自律规定，被行业协会谴责的 | 20分 |
| 26 | 因违反房地产相关法律、法规、规章规定，一年内受到两次以上行政处罚的 | 20分 |
| 27 | 拒不执行主管部门作出的已经生效的处罚或限期整改决定的 | 20分 |
| 28 | 虚构事实或隐瞒真相，对相关当事人进行误导或欺诈，给当事人造成重大损失（由当事人提供证据）的 | 20分 |
| 29 | 被有关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 | 20分 |
| 30 | 消费者集体投诉并经核实为有责投诉，但未对投诉事件进行处理的 | 20分 |
| 31 | 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 | 20分 |
| 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 | 20分 |
| 33 | 经有关部门确认，有商业贿赂行为的 | 20分 |
| 34 | 提交虚假材料、填写虚假信息骗取诚信加分的，或者提交虚假材料、隐瞒不填相关信息躲避诚信扣分的 | 20分/份材料 |
| 35 | 未按规定组织所属从业人员参加继续教育、行业培训活动的 | 15分 |
| 36 | 中介机构聘用被纳入诚信黑名单的从业人员，其任职企业减分 |  |
| 37 | 对于本扣分标准未列举的提示、警示信用信息行为，应当根据最相类似的规定予以扣分 |  |

附表2：

房地产经纪人员信用记分标准

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **内容** | **记分值** |
| 1 | 被服务对象有效投诉的（由住建局联同中介协会共同判定） | 0.5分 |
| 2 | 开展业务时，未按规定向服务对象出示有关证件的 | 2分 |
| 3 | 无正当理由不配合行政主管部门开展各项管理工作,被主管部门通报批评的 | 5分 |
| 4 | 在服务范围内，一年中经查实被投诉在2次以上或对同一事项重复投诉3次以上且该投诉确定为有效投诉的 | 5分 |
| 5 | 以个人名义承揽房地产经纪业务的 | 20分 |
| 6 | 未按规定参加继续教育、行业培训活动的 | 10分 |
| 7 | 对企业和本人的经营业绩、信用状况等作虚假宣传或者伪造业绩、其他文件的 | 10分 |
| 8 | 为承揽业务，向服务对象作虚假承诺的 | 10分 |
| 9 | 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、金融等机构的 | 10分 |
| 10 | 开展业务时，未如实向服务对象说明服务内容、收费标准及标的物状况的 | 10分 |
| 11 | 对房地产中介的信用信息征集和披露等工作不予配合的 | 10分 |
| 12 | 被有关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 | 10分 |
| 13 | 未按要求在诚信系统填报信息或填报信息不完整的 | 10分 |
| 14 | 以他人名义或者允许他人以自己名义执业的 | 10分 |
| 15 | 在经纪活动时，隐瞒有关标的物的真实情况或者虚构事实，给当事人造成损失的 | 10分 |
| 16 | 在经纪活动中，向委托人隐瞒与交易有关的重要事项，或者提供虚假的订约信息或与交易有关的资料的 | 10分 |
| 17 | 脱离、隐瞒、欺骗房地产经纪机构开展经纪业务的 | 10分 |
| 18 | 故意从事一房多卖或一房多租等非法经纪活动的 | 20分 |
| 19 | 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，给委托人造成损失的 | 10分 |
| 20 | 泄漏、披露、使用应当保守委托人的商业秘密或个人隐私的 | 10分 |
| 21 | 变更聘用企业后，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 | 10分 |
| 22 | 超出规定执业范围或者聘用单位业务范围从事相关执业活动的 | 10分 |
| 23 | 弄虚作假提供执业活动成果的 | 10分 |
| 24 | 经税务部门认定，与当事人串通，隐瞒真实的交易价格，逃税避税的 | 10分 |
| 25 | 擅自挪用、拖延支付客户的房地产交易资金的 | 20分 |
| 26 | 违反规定，擅自代收交易当事人支付的交易款项的 | 20分 |
| 27 | 违反《房地产经纪执业规则》第二十七条规定方式瞒骗交易双方赚取差价的 | 10分 |
| 28 | 利用从事业务的便利，收受回扣或者服务报酬以外的其他不正当利益的 | 10分 |
| 29 | 违反市、区房地产中介协会制定的行业自律有关要求的 | 10分 |
| 30 | 未取得、被吊销职业资格证书、注册证书、岗位培训合格证等，仍以房地产经纪人名义开展业务的 | 20分 |
| 31 | 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 | 20分 |
| 32 | 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商业秘密，给原聘用单位造成严重后果的 | 15分 |
| 33 | 因执行房地产经纪业务中的故意或重大过失，给所在企业、当事人造成较大损失的 | 15分 |
| 34 | 违反法律规定、合同约定，擅自单方面解除合同的 | 15分 |
| 35 | 违反市、区房地产中介协会制定的行业自律规定，被行业协会谴责的 | 20分 |
| 36 | 因执行房地产经纪业务的行为犯罪，被依法追究刑事责任的 | 20分 |
| 37 | 因执行房地产经纪业务的行为，一年内受到两次以上行政处罚的 | 20分 |
| 38 | 拒不执行主管部门作出的已经生效的处罚或限期整改决定的 | 20分 |
| 39 | 虚构事实或隐瞒真相，对相关当事人进行误导或欺诈，给企业、当事人造成重大损失的 | 20分 |
| 40 | 提交虚假材料、填写虚假信息骗取诚信加分的，或者提交虚假材料、隐瞒不填相关信息躲避诚信扣分的 | 20分/份材料 |
| 41 | 从业人员被减分的，其任职企业同等减分，其中聘用不具备任职资格的，其任职企业加倍减分 |  |
| 42 | 对于本扣分标准未列举的提示、警示信用信息行为，应当根据最相类似的规定予以扣分 |  |

附表3：

房地产评估机构信用记分标准

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **内容** | **记分值** |
| 1 | 被服务对象有效投诉的 | 0.5分 |
| 2 | 无正当理由不配合行政主管部门开展各项管理工作,被主管部门通报批评的 | 5分 |
| 3 | 在服务范围内，一年中经查实被投诉在2次以上或对同一事项重复投诉3次以上且该投诉确定为有效投诉的 | 5分 |
| 4 | 非本市企业未提交在本市开设分公司的工商营业登记执照副本（多证合一）的 | 10分 |
| 5 | 未在经营场所或交缴费用地点的醒目位置公布按规定应当明示的材料的 | 10分 |
| 6 | 提供关联服务，未向委托人说明服务内容和收费标准的 | 10分 |
| 7 | 未经委托人同意，擅自将估价业务转委托的 | 10分 |
| 8 | 收取服务报酬未出具收费凭证的 | 10分 |
| 9 | 本机构人员执行企业职务过程中的违反估价规范或其他不良信用行为，存在过失的 | 10分 |
| 10 | 因估价过程中的过失，导致估价报告失实，给委托人造成损失，情节较轻的 | 10分 |
| 11 | 对房地产中介信用信息的征集和披露工作，不予配合的 | 10分 |
| 12 | 因违反政策规定，被主管部门通报批评和责令限期改正的 | 10分 |
| 13 | 对企业的经营业绩、信用状况等作虚假宣传被查实的 | 10分 |
| 14 | 被有关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 | 10分 |
| 15 | 未按要求在诚信系统填报信息或填报信息不完整的 | 10分 |
| 16 | 超越资质等级开展房地产估价业务的 | 10分 |
| 17 | 聘用或指派未取得或被吊销资格证书的人员以房地产估价师的名义从事房地产估价业务的 | 10分 |
| 18 | 以排挤竞争对手为目的，以明显不合理的低价承揽业务的 | 10分 |
| 19 | 违反规定对服务对象乱收费的 | 10分 |
| 20 | 无正当理由，不接受行业协会协调、调解处理纠纷的 | 10分 |
| 21 | 违反市、区房地产中介协会制定的行业自律有关要求的 | 10分 |
| 22 | 经有关部门认定，未按期支付劳动工资、依法购买保险的 | 10分 |
| 23 | 未取得或被吊销资质证书，开展房地产估价业务的 | 15分 |
| 24 | 骗取、涂改、伪造、变造、出租、出借、转让资质证书或相关许可证明、批准文件等的 | 15分 |
| 25 | 与一方当事人串通或者为其他目的，故意出具虚假不实的估价报告，造成较严重后果的 | 15分 |
| 26 | 因估价过程中的重大过失，导致估价报告失实，给企业、委托人造成损失，情节较严重的 | 15分 |
| 27 | 泄漏、披露、使用自己应当保守委托人的商业秘密或个人隐私的 | 15分 |
| 28 | 与当事人串通，隐瞒真实的交易价格，逃税避税的 | 15分 |
| 29 | 违反市、区房地产中介协会制定的行业自律规定，被行业协会谴责的 | 15分 |
| 30 | 企业法定代表人或执行合伙人、主要股东或合伙人因执行企业职务的行为犯罪，被依法追究刑事责任的 | 20分 |
| 31 | 因违反房地产相关法律、法规、规章规定，一年内受到两次以上行政处罚的 | 20分 |
| 32 | 拒不执行主管部门作出的已经生效的处罚或限期整改决定的 | 20分 |
| 33 | 消费者集体投诉并经核实为有责投诉，但未对投诉事件进行处理的 | 20分 |
| 34 | 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 | 20分 |
| 35 | 经有关部门确认，有商业贿赂行为的 | 20分 |
| 36 | 提交虚假材料、填写虚假信息骗取诚信加分的，或者提交虚假材料、隐瞒不填相关信息躲避诚信扣分的 | 20分/份材料 |
| 37 | 从业人员被减分的，其任职企业同等减分，其中聘用不具备任职资格的，其任职企业加倍减分 |  |
| 38 | 对于本扣分标准未列举的提示、警示信用信息行为，应当根据最相类似的规定予以扣分 |  |

附表4：

房地产估价师信用记分标准

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **内容** | **记分值** |
| 1 | 被服务对象有效投诉的 | 0.5分 |
| 2 | 开展业务时，未按规定向服务对象出示有关证件的 | 2分 |
| 3 | 无正当理由不配合行政主管部门开展各项管理工作,被主管部门通报批评的 | 5分 |
| 4 | 在服务范围内，一年中经查属实被投诉在2次以上或对同一事项重复投诉3次以上且该投诉确定为有效投诉的 | 5分 |
| 5 | 未按规定办理执业情况变更手续的 | 5分 |
| 6 | 未按规定参加继续教育、行业培训活动的 | 10分 |
| 7 | 对企业和本人的经营业绩、信用状况等作虚假宣传或者伪造业绩、其他文件的 | 10分 |
| 8 | 为承揽业务，向服务对象作虚假承诺的 | 10分 |
| 9 | 与估价业务的委托人或其他相关当事人有利害关系，应当回避而不回避的 | 10分 |
| 10 | 未取得或被吊销资格证书、注册证书、岗位培训合格证书等，而开展业务的 | 10分 |
| 11 | 开展业务时，未如实向服务对象说明服务内容、收费标准的 | 10分 |
| 12 | 对房地产中介的信用信息征集和披露等工作，不予配合的 | 10分 |
| 13 | 未按要求在诚信系统填报信息或填报信息不完整的 | 10分 |
| 14 | 以他人名义或者允许他人以自己名义执业的 | 10分 |
| 15 | 因估价过程中违反相关规范程序，导致估价报告失实，给委托人造成损失，情节较轻的 | 10分 |
| 16 | 泄漏、披露、使用应当保守委托人的商业秘密或个人隐私的 | 10分 |
| 17 | 变更聘用企业后，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 | 10分 |
| 18 | 弄虚作假提供执业活动成果的 | 10分 |
| 19 | 未按规定履行职责，给当事人造成损失的 | 10分 |
| 20 | 利用从事业务的便利，收受回扣或者服务报酬以外的其他不正当利益的 | 10分 |
| 21 | 无正当理由，不接受行业协会协调、调解处理纠纷的 | 10分 |
| 22 | 违反市、区房地产中介协会制定的行业自律有关要求的 | 10分 |
| 23 | 未取得或被吊销房地产估价师资格证书、注册证书等而以估价师名义开展业务的 | 15分 |
| 24 | 骗取、涂改、伪造、变造、出租、出借、转让估价师注册证书、继续教育合格证书等的 | 15分 |
| 25 | 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商业秘密，给原聘用单位造成严重后果的 | 15分 |
| 26 | 因估价过程中故意或重大过失违反规范程序，导致估价报告失实，给所在企业、当事人造成较大损失的 | 15分 |
| 27 | 被行政主管机关依法予以行政处罚的 | 15分 |
| 28 | 违反法律规定、合同约定，擅自单方面解除合同的 | 15分 |
| 29 | 违反市、区房地产中介协会制定的行业自律规定，被行业协会谴责的 | 20分 |
| 30 | 因执行房地产估价业务的行为犯罪，被依法追究刑事处罚的 | 20分 |
| 31 | 拒不执行主管部门作出的已经生效的处罚或限期整改决定的 | 20分 |
| 32 | 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 | 20分 |
| 33 | 提交虚假材料、填写虚假信息骗取诚信加分的，或者提交虚假材料、隐瞒不填相关信息躲避诚信扣分的 | 20分/份材料 |
| 34 | 从业人员被减分的，其任职企业同等减分，其中聘用不具备任职资格的，其任职企业加倍减分 |  |
| 35 | 对于本扣分标准未列举的提示、警示信用信息行为，应当根据最相类似的规定予以扣分 |  |