

无锡市住房和城乡建设局文件

锡建规发〔2020〕1号

关于印发《无锡市房地产经纪信用管理办法》的通知

各市（县）区住房和城乡建设局，市房屋交易管理中心，各有关单位：

根据《国务院关于建立完善守信联合激励和失信联合惩戒制度加快推进社会诚信建设的指导意见》（国发〔2016〕33号）、《江苏省住房和城乡建设系统失信行为管理和惩戒办法（试行）》（苏建规字〔2016〕2号）、《市政府办公室关于加强无锡市社会中介组织信用管理的实施意见》（锡政办发〔2015〕231号），我局研究制定了《无锡市房地产经纪信用管理办法》，请遵照执行。

无锡市住房和城乡建设局

2020年1月16日



无锡市房地产经纪信用管理办法

第一章 总则

第一条 为推进房地产行业信用体系建设，规范房地产市场行为，促进房地产经纪机构诚信经营，保障交易当事人合法权益，根据《房地产经纪管理办法》（住房城乡建设部令第8号）、《无锡市公共信用信息条例》、《住房城乡建设部等关于加强房地产中介管理促进行业健康发展的意见》（建房〔2016〕168号）等有关规定，结合本市实际，制定本办法。

第二条 凡在本市行政区域范围内从事房地产经纪中介服务活动的经纪机构及其从业人员，其信用信息的采集、等级核定、发布和使用，适用本办法。

本办法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。

本办法所称房地产经纪从业人员，是指房地产经纪专业人员（房地产高级经纪人、房地产经纪人、房地产经纪人协理）和房地产经纪辅助人员（经纪机构中协助房地产经纪专业人员完成业务的人员）。

第三条 本办法所称信用信息是指房地产经纪机构及其从业人员在从事房地产经纪中介服务活动中形成的，能够用以分析、判断其信用状况的信息。

第四条 市住房和城乡建设局是本市房地产经纪机构及其从业人员信用管理工作的主管部门，负责制定信用管理办法和评价标准。

市房屋交易管理中心负责房地产经纪信用信息平台的建设和日常维护，协助落实房地产经纪机构及其从业人员的信用管理工作。

各区住房和城乡建设局具体负责本辖区内房地产经纪机构及其从业人

员信用信息采集及信用管理工作。

第五条 房地产经纪机构及其从业人员信用管理工作应当遵循独立、客观、公正的原则，依法维护各方主体的合法权益和社会公共利益，保守机构商业秘密和个人隐私。

第二章 信用信息组成

第六条 房地产经纪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。

第七条 房地产经纪机构基本信息包括：房地产经纪机构名称、注册地、统一社会信用代码、房地产经纪机构备案证号、法定代表人或负责人姓名、投诉联系电话；分支机构名称、统一社会信用代码、地址、负责人、其他应当公布的基本信息。

第八条 房地产经纪从业人员基本信息包括：姓名、性别、居民身份证号码、从业的房地产经纪机构名称、经纪资格证号和注册登记证号、联系电话、其他应当公布的基本信息。

第九条 良好信用信息是指房地产经纪机构及其从业人员在从事房地产经纪服务活动中获得各类奖励、表彰以及对社会的贡献而形成的信用信息。主要包括获得的各级政府、住房和城乡建设主管部门表彰，以及通过国家、省、市信用平台获取的良好信息。良好信用信息的认定应当依据获得的表彰奖励、证书等具有认证效力的证明材料。

不良信用信息是指房地产经纪机构及其从业人员在从事房地产经纪服务活动中，出现的违反法律、法规、规章及规范性文件等规定，经查实而形成的信用信息。

第三章 信用信息采集

第十条 信用信息主要通过房地产经纪机构自行申报、区住房和城乡建设

建设主管部门主动录入等方式，通过房地产经纪信用信息平台进行采集。其它相关监管部门和社会公众通过推送共享、举报投诉等多种方式向住房和城乡建设主管部门提供房地产经纪机构及从业人员的信用信息。

第十一条 房地产经纪机构应主动及时录入机构及从业人员基本信息和动态信息，并对录入信息的真实性和准确性负责。

区住房和城乡建设主管部门对机构填报信息的真实性和准确性进行检查。

第十二条 区住房和城乡建设主管部门应及时将日常管理中经确认的，以及市场监管、税务、公安、金融、人社等部门推送的房地产经纪机构及其从业人员良好和不良信用信息，录入到房地产经纪信用信息平台。

第十三条 社会公众可通过举报投诉等方式反映房地产经纪机构及其从业人员的良好信息和不良信息，经所在区住房和城乡建设主管部门核查属实并通过相关辅证材料认定后录用。

第十四条 实行房地产经纪服务满意度评价制度。

交易当事人通过房地产经纪机构达成房地产交易的，可凭该宗房产交易合同备案号，进入服务评价系统对该房地产经纪机构及其从业人员的服务进行评价，交易评价信息包括服务非常满意、比较满意、服务一般、不满意等，评价结果将予以公布，并作为信用评价依据。

住房和城乡建设主管部门可以通过购买第三方服务，对房地产经纪机构及其从业人员的服务和管理的信用评价参考意见。

第十五条 实行房地产经纪从业人员实名登记制度。

房地产经纪从业人员从事经纪业务时，应佩戴房地产经纪从业人员信息卡，实名挂牌上岗从业，并向服务对象明示，社会公众可以通过二维码查询从业人员身份信息。

房地产经纪从业人员信息卡实行全市统一样式，一人一卡一号，从业编号具有唯一性。信息卡包括姓名、所在房地产经纪机构名称、照片、从业编号、职业资格等。

第十六条 房地产经纪机构在完成信息录入后，通过系统向所在区住房和城乡建设主管部门申请房地产经纪从业人员信息卡，经区住房和城乡建设主管部门审核确认后，房地产经纪机构自行打印统一样式的信息卡。

第四章 信用等级核定、发布和使用

第十七条 房地产经纪机构及其从业人员信用信息的记分按照《无锡市房地产经纪机构信用评价标准》及《无锡市房地产经纪从业人员信用评价标准》进行。房地产经纪信用评级周期为1年，记分周期期满时评定信用等级。每个周期信用记录作为历史数据永久保存在信用信息档案中。

第十八条 根据房地产经纪机构和从业人员的信用分值实行信用等级评级，信用分值实行动态管理。

对取得《无锡市房地产经纪机构备案证书》的房地产经纪机构、房地产经纪从业人员，按照基本分、良好和不良信用信息指标分别加分或减分，按累计分值确定信用等级。

不良信用信息的扣分时点，应当以相应扣分事项形成最终处理意见时点、其它监管部门处罚信息推送到达时点或者隐瞒行政处罚行为被举报查实为时点为准，予以计算扣分。

第十九条 房地产经纪机构和经纪从业人员信用等级分为 A 级（信用优秀）、B 级（信用合格）、C 级（失信）三个等级。A 级得分应大于等于100分，B 级得分应大于等于60分，60分以下的为 C 级。

第二十条 房地产经纪机构及从业人员的信用信息采集与记录应准确及时。区住房和城乡建设主管部门要加强对信用信息发布前的审核管理，

对于拟减分项，应当通过信用信息系统推送给相关的房地产经纪机构。

第二十一条 房地产经纪机构及从业人员对有关信用信息有异议的，应在系统推送后的5个工作日内，向所在区住房和城乡建设主管部门提出书面异议。各区住房和城乡建设主管部门应当在15个工作日内予以核查，异议不成立的，应当书面告知申请人。异议情况复杂的，经分管领导批准，可以延期15个工作日。

第二十二条 房地产经纪机构和经纪从业人员信用等级分别以红榜（A级）、绿榜（B级）、黑榜（C级）形式进行公示。未取得《房地产经纪机构备案证书》的房地产经纪机构采用灰榜形式进行公示。

住房和城乡建设主管部门应当在其官方网站、房地产经纪信用信息平台、房产交易大厅等场所主动进行公示。开发企业可以在售楼现场和《售楼说明书》公示A级（信用优秀）和C级（失信）房地产经纪机构名单。

信用等级三年滚动公示。

第二十三条 各区住房和城乡建设主管部门应对周期内动态得分低于70分以下的房地产经纪机构及从业人员，进行失信预警，并重点加强监督、检查和指导。

未取得《房地产经纪机构备案证书》的房地产经纪机构发生1次严重失信行为、2次较重失信行为或者不良信息累计扣分大于20分的，直接列入失信名单予以公示。

在未履行法定手续，以关门歇业、变更营业场所等形式，致使失去联系或无人负责处理善后各种矛盾纠纷问题的，直接列入失信名单予以公示。

第二十四条 评定为A级（信用优秀）的房地产经纪机构和人员，给予鼓励：

（一）在日常检查、专项检查中优化检查频次；

- (二) 通过媒体、网站、刊物等相关媒体向公众推荐;
- (三) 在相关评比表彰中, 予以优先推荐;
- (四) 在相关业务中, 予以优先考虑或推荐;
- (五) 其他鼓励措施。

第二十五条 评定为 C 级(失信)的房地产经纪机构, 列入失信机构黑榜予以公示, 注销其经纪机构备案, 并两年内不予受理重新备案申请。失信情况同时向市场监管、公共信用管理等部门推送。

评定为 C 级(失信)的经纪从业人员, 列入失信人员黑榜予以公示, 并两年内不予受理从业实名登记申请, 持证人员网上签约资格同时取消。失信情况同时向市场监管、公共信用管理等部门推送。

第五章 附则

第二十六条 市住房和城乡建设局根据实际情况, 适时对房地产经纪信用评价标准的具体内容进行调整。

第二十七条 从事信用信息评定管理的工作人员应当认真履职, 存在徇私舞弊、玩忽职守、滥用职权的, 根据有关法律法规追究责任。

第二十八条 本办法自2020年6月1日实施。江阴市、宜兴市可参照执行。

无锡市房地产经纪机构信用评价标准

序号	评价项目	评价内容	评价标准	备注
1	基本信息	机构备案	1.1 完成机构备案得初始分 80 分。	
2	良好信息	执业能力	2.1 具有房地产高级经纪人证的员工每 1 名加 3 分；房地产经纪人证的员工每 1 名加 1 分；房地产经纪人协理证的员工每 1 名加 0.5 分。累计最高不超过 20 分。	
		表彰奖励	2.2 经纪机构在本市开展房地产经纪活动过程中，受到市级以上政府行政管理部门通报表彰一次 10 分；受到区级行政管理部门通报表彰一次得 5 分。累计最高不超过 20 分。	
		信用等级	2.3 上一年度获得 A 级（信用优秀）加 2 分，连续三年获得 A 级（信用优秀）累计最高加 5 分；连续三年获得 B 级（信用合格）加 3 分。	
		业绩突出	2.4 年度成交量（件）排名 1-10 位的，本年度加 10-1 分。	
		评价率（评价件数/成交件数*100%）	2.5 年度评价率达到 90%以上，本年度加 10 分；达到 80%以上，本年度加 5 分。	
		满意率（非常满意及比较满意件数/评价件数*100%）	2.6 本年度评价满意率达到 90%，本年度加 10 分；达到 80%以上，本年度加 5 分。	
3	不良信息	3.1 一般失信	3.1.1 经纪机构未如实录入机构及从业人员信息的，每发现一处扣 1 分，每少报一名从业人员扣 1 分。最高扣 20 分。	
			3.1.2 设立或撤销分支机构一月内不登记或撤除的，每一起扣 1 分。最高不超过 10 分。	
			3.1.3 未在经营场所（含门店）的醒目位置公示营业执照、备案证书、业务流程、服务项目及收费标准、网签流程及交易资金监管方式、公司投诉电话、市场监管部门、住房和城乡建设部门监督电话的缺一项扣 0.5 分。累计扣分不封顶。	
			3.1.4 代理销售商品房项目的，未明示销售委托书和批准销售商品房的有关证明文件的扣 5 分。最高不超过 10 分	
			3.1.5 发布虚假房源的有一起扣 2 分。累计扣分不封顶。	
			3.1.6 未经委托人书面同意，擅自对外发布房源信息的有一起扣 1 分。最高不超过 10 分。	
			3.1.7 评价率或者满意率低于 50%的，本年度扣 5 分。	
			3.1.8 违反有关规定，未严格进行房源核验，发布不符合上市交易条件房源信息的有一起扣 2 分。累计扣分不封顶。	

			3.1.9 未编制《房屋状况说明书》或者《房屋状况说明书》未经委托人签字的扣 1 分。最高不超过 10 分。	
			3.1.10 违反有关规定,擅自上传《存量房出售委托服务合同》信息,在收到取消出售委托书面通知后,不及时撤除《存量房出售委托服务合同》信息的扣 1 分。最高不超过 10 分。	
			3.1.11 违反有关规定,发布的房源信息与房屋状况说明书不一致的扣 1 分。最高不超过 10 分。	
			3.1.12 违反有关规定,未及时撤除房源信息的,扣 1 分。最高不超过 10 分。	
			3.1.13 违反有关规定,未向购房人出示最新的房屋状况说明书,并经购房人签字确认的扣 1 分。最高不超过 10 分。	
			3.1.14 不通过存量房买卖网上签约备案系统进行相关系统操作或无正当理由拒绝为交易当事人进行系统操作的扣 1 分。最高不超过 10 分。	
			3.1.15 因系统操作失误影响交易当事人正常交易并造成严重后果的扣 1 分。最高不超过 10 分。	
			3.1.16 违反相关规定,未及时上传《存量房买卖合同网上签约申请书》等信息或上传的信息不符合规定的扣 1 分。最高不超过 10 分。	
			3.1.17 通过存量房买卖网上签约备案系统为其他经纪机构进行签订《存量房出售委托服务合同》、《存量房买卖合同》等系统操作的扣 5 分。最高不超过 10 分。	
			3.1.18 在服务评价系统中以弄虚作假等方式为机构或经纪从业人员获取好评的扣 5 分。最高不超过 10 分。	
			3.1.19 不配合相关部门的监督检查,不如实陈述事实和提供相关资料的。扣 10 分	
			3.1.20 违反房地产调控政策,提供经纪服务的,有一起扣 2 分,最高不超过 10 分。	
		3.2 较重失信行为	3.2.1 签订房地产经纪服务合同前,不向交易当事人说明和书面告知规定事项的。扣 10 分。	
			3.2.2 未经委托人书面同意,擅自对外发布房源信息的。扣 10 分。	
			3.2.3 房地产经纪机构的房产经纪人及从业人员违法经纪有关的法律法规受到行政处罚的扣 10 分。	

		3.2.4 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。扣 10 分。	
		3.2.5 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。扣 10 分。	
		3.2.6 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。扣 10 分。	
		3.2.7 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。扣 10 分。	
		3.2.8 改变房屋内部结构分割出租。扣 10 分。	
		3.2.9 承购、承租自己提供经纪服务的房屋。扣 10 分。	
		3.2.10 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。扣 10 分。	
		3.2.11 违反“房地产经纪服务实行明码标价制度，未在经营场所醒目位置标明房地产经纪服务项目、服务内容、收费标准以及相关房地产价格和信息”。违反“房地产经纪机构不得收取任何未予标明的费用；不得利用虚假或者使人误解的标价内容和标价方式进行价格欺诈；一项服务可以分解为多个项目和标准的，应当明确标示每一个项目和标准，不得混合标价、捆绑标价。”扣 10 分。	
		3.2.12 违反“房地产经纪机构未完成房地产经纪服务合同约定事项，或者服务未达到房地产经纪服务合同约定标准的，不得收取佣金。两家或者两家以上房地产经纪机构合作开展同一宗房地产经纪业务的，只能按照一宗业务收取佣金，不得向委托人增加收费。”扣 10 分。	
		3.2.13 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。扣 10 分。	
		3.2.14 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。扣 10 分。	
		3.2.15 受托房地产中介服务机构代理销售商品房时收取佣金以外的其他费用。扣 10 分。	
		3.2.16 受托房地产经纪机构代理不符合销售条件的商品房。扣 10 分。	

			3.2.17 未书面告知房屋租赁当事人办理房屋租赁登记备案手续或未及时录入房屋租赁信息的。扣 10 分。	
			3.2.18 房地产经纪机构未按照规定如实记录业务情况或者保存房地产经纪服务合同的或保存期少于 5 年的。扣 10 分。	
			3.2.19 其他违反法律、法规、规章的行为。扣 10 分。	
		3.3 严重失信行为	3.3.1 经纪机构及其法定代表人、经纪人员以及从业人员在房地产经纪活动中违法被追究刑事责任。扣 20 分。	
			3.3.2 向政府管理部门提供伪造、假冒、涂改证件或虚假材料，经查实的。扣 20 分。	
			3.3.3 拒不执行主管部门做出的已经生效的处罚或限期整改决定书的。扣 20 分。	
			3.3.4 威胁、恐吓、殴打行政执法人员或采取其他方式阻碍行政执法人员依法履行职责的。扣 20 分。	
			3.3.6 其他违反法律、法规、规章或主管部门相关规定，性质非常严重的。扣 20 分	

说明：较重失信信息每发生 1 起扣 10 分，累计扣分，不封顶。严重失信行为每发生 1 起扣 20 分，累计扣分，不封顶。

无锡市房地产经纪从业人员信用评价标准

序号	评价项目	评价内容	评价标准	备注
1	基本信息	按规定登记	1.1 初始分为 80 分。	
2	良好信息	执业能力	2.1 具有房地产高级经纪人证的加 15 分；房地产经纪人证的加 10 分；房地产经纪人协理的加 5 分。	
		表彰奖励	2.2 获得各级政府或者房地产主管部门表彰的，分别加 10~5 分。最高加分不超过 20 分。	
		信用等级	2.3 上一年度获得 A 级（信用优秀）加 3 分，连续三年获得 A 级（信用优秀）加 10 分，连续三年获得 B 级（信用合格）加 5 分。	
		评价率（评价件数 / 成交件数 * 100%）	2.4 年度评价率达到 90% 以上，本年度加 10 分；达到 80% 以上，本年度加 5 分。	
		满意率（非常满意及比较满意件数 / 评价件数 * 100%）	2.5 本年度评价满意率达到 90%，本年度加 10 分；达到 80% 以上，本年度加 5 分。	
		其他良好信用	2.6 视情况加 5 分。	
3	不良信息	3.1 一般失信信息	3.1.1 从事房地产经纪业务时，不佩戴房地产经纪人员信息卡。每发生一起扣 5 分。	
			3.1.2 提供经纪服务，不查看委托出售、出租的房屋及房屋权属证书，委托人的身份证明等资料。每发生一起扣 1 分。	
			3.1.3 未如实向服务对象说明服务内容、收费标准。每发生一起扣 2 分。	
			3.1.4 未编制《房屋状况说明书》或者《房屋状况说明书》未经委托人签字的。每发生一起扣 1 分。	
			3.1.5 违反有关规定，未向购房人出示最新的房屋状况说明书，并经购房人签字确认的。每发生一起扣 1 分。	
			3.1.6 违反调控政策的发生一起扣 2 分。	
		3.2 较重失信行为	3.1.6 评价率或者满意率低于 50% 的，本年度扣 5 分。	
			3.2.1 出租、出借经纪人证书。扣 10 分。	
			3.2.2 以个人名义接受委托，提供房地产经纪服务和收取费用。扣 10 分。	
			3.2.3 发生投诉后，不配合行政主管部门调查取证。扣 10 分。	
			3.2.4 诱导、协助委托人隐瞒真实的交易价格，逃税避税，经查实的。扣 10 分	
			3.2.5 捏造散布涨价信息，发布不实广告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，造成较大不良社会影响的。扣 10 分。	

			3.2.6 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。扣 10 分。	
			3.2.7 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。扣 10 分。	
			3.2.8 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。扣 10 分。	
			3.2.9 为法律、法规、规章明令禁止交易的房地产提供经纪服务。扣 10 分。	
			3.2.10 其他违反法律、法规、规章的行为。扣 10 分。	
		3.3 严重失信信息	3.3.1 房产交易中提供虚假材料或为提供虚假材料提供便利。扣 20 分。	
			3.3.2 伪造房地产经纪人证书。扣 20 分。	
			3.3.3 侵占、挪用房地产交易资金。扣 20 分。	
			3.3.4 因提供的居间服务违法构成犯罪，被追究刑事责任。扣 20 分。	
			3.3.5 其他违反法律、法规、规章或主管部门相关规定，性质非常严重的行为。扣 20 分。	

说明:一般不良信息每一项最高扣分不超过 10 分，较重失信信息和严重失信信息累计扣分，不封顶。

无锡市住房和城乡建设局办公室

2020 年 1 月 16 日印发
