

衢州市住房和城乡建设局文件

衢住建〔2022〕17号

关于修订《衢州市房地产经纪行业信用评价实施细则》的通知

各县（市、区）住建局、市住房中心、各有关单位：

为进一步规范我市房地产经纪机构及其从业人员的市场行为，对《衢州市房地产经纪行业信用评价实施细则》进行修订，并予重新印发，请遵照执行。原《衢州市房地产经纪行业信用评价实施细则》（衢住建〔2021〕38号）同时废止。

衢州市住房和城乡建设局

2022年3月4日

衢州市房地产经纪行业信用评价实施细则

为规范我市房地产经纪机构及其从业人员的市场行为，强化诚信经营和公平竞争意识，建立健全行业信用评价体系，保障房地产经纪市场持续健康发展，对衢州市房地产经纪行业开展信用评价。

一、信用评价对象

在衢州市行政区域范围内从事房地产经纪服务活动的经纪机构（含分支机构、加盟机构、互联网经纪机构）及其从业人员。

二、信用信息的定义和管理原则

本细则所称房地产经纪行业信用信息是指有关管理部门在履行职能过程中产生的反映房地产经纪机构及其从业人员信用状况的数据和资料。

房地产经纪机构及其从业人员信用信息的归集、披露、使用及其管理活动，应当遵循合法、安全、及时、准确的原则，保守房地产经纪机构及其从业人员商业秘密和个人隐私。

三、信用管理部门及分工

衢州市住房和城乡建设局（以下简称：市住建局）负责全市房地产经纪行业信用评价监督管理工作，制定发布全市统一的房地产经纪行业信用评价指标体系和数据目录等。

衢州市信用衢州建设领导小组办公室（以下简称：市信用办）负责房地产经纪行业信用信息的综合协调工作，包括信用信息的

归集、共享等，并依法依规在全市范围内推进守信联合激励和失信联合惩戒工作。

衢州市住房保障和房地产管理服务中心和各县（市、区）住建部门（以下简称：管理部门）具体负责职能范围内房地产经纪机构及其从业人员信用信息的管理工作。各管理部门可以通过购买第三方服务，由第三方组织对房地产经纪机构及其从业人员的信用信息进行整合分析，结果供各管理部门参考使用。

四、信用信息的组成、采集和认定

（一）信用信息组成

房地产经纪机构及其从业人员信用信息由基础信息、守信信息、不良信息构成。

（二）信用信息采集

房地产经纪机构及其从业人员信用信息采集渠道包括管理部门通过信用信息共享平台共享、经纪机构自行申报、行业主管部门及其他相关部门、行业协会提供等方式。

（三）信用信息认定

守信信息的认定应当依据获得的奖牌、证书、文件等具有认证效力的证明材料。

不良信息的认定应当依据已生效的判决书、裁决书、行政处罚决定书、通报、通告、公告等具有法律效力的书面资料。

管理部门应及时将日常管理中经确认的各方提供的房地产经纪机构及其从业人员守信信息和不良信息录入到“房地产经纪

机构和存量房房源管理服务平台”（以下简称：管理服务平台）。

五、信用等级评价和发布

（一）信用评价和等级划分及确定

管理部门对房地产经纪机构及其从业人员实行信用等级评价制度。

评价指标分为：通用评价指标和专用评价指标。

通用评价指标分值来源：房地产经纪机构通过省公共信用评价分进行计分，获得相应分值；从业人员直接采用“衢州市信安分”进行评价计分，获得相应分值。

专用评价指标由基础信息、守信信息和不良信息组成。经行业主管部门备案的房地产经纪机构及其从业人员的初始分为 400 分，其他经纪机构及其从业人员初始分为 0 分。初始分加上基础信息指标得出的分值作为基础信息分，在此基础上，根据守信信息和不良信息指标加分或减分产生的最后得分即专用评价指标分值。

专用评价指标分值=基础信息分+守信信息分-不良信息分

信用分值=通用评价指标分值+专用评价指标分值

评价指标总分 1000 分，其中：通用评价指标分值 200 分，专用评价指标分值 800 分。

房地产经纪机构及其从业人员信用等级分为 A 级、B 级、C 级、D 级、E 级五个等级。

1. 经纪机构信用等级

等级	计分区间	信用提示
A	801-1000分	信用优秀
B	701-800分	信用良好
C	651-700分	信用中等
D	601-650分	信用较差
E	600分及以下	信用差

2. 从业人员信用等级

等级	计分区间	信用提示
A	801-1000分	信用优秀
B	701-800分	信用良好
C	651-700分	信用中等
D	601-650分	信用较差
E	600分及以下	信用差

(二) 信用评价标准

房地产经纪机构及其从业人员的信用分值按照《衢州市房地产经纪机构信用评价标准（试行）》（见附件1）和《衢州市房地产经纪行业从业人员信用评价标准（试行）》（见附件2）计算。

新开业的房地产经纪机构及其从业人员自营业执照办理完成满30日起，开始信用记分管理。

市住建局可根据我市房地产业发展及房地产经纪服务市场秩序的实际状况,适时对房地产经纪信用评价指标进行动态调整。

(三) 信用评价周期及计分管理

房地产经纪机构及其从业人员信用每年评价一次,评价周期为每年1月1日至12月31日。

通过信用信息共享平台共享的评价分值(含个人信安分)由市信用办在每年末提供;通过房地产经纪机构自行申报的信用信息,由房地产经纪机构于次年的1月1日至15日上传至管理服务平台;通过行业主管部门及其他相关部门、行业协会提供的影响信用分值的材料,提供实时动态管理计分。

(四) 信用信息发布

管理部门在每年一季度对外发布上年度房地产经纪机构及其从业人员的信用等级情况,通过信用中国(浙江衢州)网、管理服务平台等媒介向社会公布,还可通过政务共享和查询的方式披露,并根据要求将相关信息推送给衢州市信用信息共享平台。

六、信用信息异议处理和信用修复

(一) 信用信息异议处理

房地产经纪机构及其从业人员对信用等级或信用信息记录存有异议的,可在该信用信息被评价或录入管理服务平台后30个工作日内向管理部门提出书面申诉,管理部门在收到书面申诉材料之日起5个工作日内处理完毕,情况复杂的经管理部门负责

人批准后在 20 个工作日内处理完毕，并向申诉方作出书面答复。信息存在事实错误的予以删除，信息存在文字错误的予以更正，信息存在遗漏的予以补充，信息超过规定期限仍在披露的终止披露，并恢复信用分值。

（二）信用修复

有不良信息的房地产经纪机构及其从业人员具有主动改正违法行为、消除不良影响等情形的，可以根据国家和省相关规定向作出违法行为认定的公共信用信息提供单位提出信用修复申请。

七、信用等级的使用

（一）守信激励

管理部门及其他相关部门对信用等级被评为 A 级的房地产经纪机构或其从业人员，给予相应激励措施：

- 1.为获得 A 级的房地产经纪机构或其从业人员授牌或将其作为诚信典型；
- 2.通过媒体、网站、杂志等各类媒介和政府办事大厅向公众推介；
- 3.在办理房源核验、合同网签、代办贷款等业务时，根据实际情况实施“绿色通道”等便利服务措施；
- 4.在日常检查、专项检查中优化检查频次；
- 5.在选择中介机构运营管理政府投资的公租房时，优先考虑诚信房地产经纪机构；

6. 优先推荐参加国家和省、市、县（市、区）评比表彰；
7. 其他奖励。

（二）失信处理

对评定为 D 级的房地产经纪机构或其从业人员，采取以下措施：

1. 增加日常监督检查频次；
2. 失信信息依法向社会发布；
3. 向市信用办、市场监督管理部门、税务部门、金融机构等推送信息；
4. 依法可采取的其他惩戒措施。

（三）严重失信处理

对评定为 E 级的房地产经纪机构或其从业人员，采取以下措施：

1. 依法通过媒体、网站、刊物等各类媒介向公众发布；
2. 列入行业主管部门重点监管对象，增加检查频次，加强现场核查；
3. 在实施行政许可等工作中，列为重点审核对象，加强核查监管；
4. 房地产开发企业选择 E 级经纪机构代理销售商品房的，房地产行政主管部门应将其列入重点监管对象；
5. 向市信用办、市场监督管理部门、税务部门、金融机构等推送信息；

6.依法可采取的其他惩戒措施。

房地产经纪机构或其从业人员一旦出现严重不良信息，信用等级直接评定为 E 级。

本实施细则自 2022 年 4 月 10 日起施行。原《衢州市房地产经纪行业信用评价实施细则》（衢住建〔2021〕38 号）同时废止。

附件：1.衢州市房地产经纪机构信用评价标准（试行）
2.衢州市房地产经纪行业从业人员信用评价标准（试行）

附件 1

衢州市房地产经纪机构信用评价标准（试行）

房地产经纪机构信用评价指标分为通用评价指标和专用评价指标，总分为 1000 分。其中，通用评价指标分值为 200 分，专用评价指标分值为 800 分（其中：基础信息分值为 520 分，守信信息分值为 280 分，不良信息分值从专用评价指标分值中扣除，扣完为止），即：

专用评价指标分值=基础信息分+守信信息分-不良信息分

信用分值=通用评价指标分值+专用评价指标分值

序号	一级指标	分值	二级指标	分值	三级指标	加（减）分值	指标说明	备注说明
1	通用评价指标	200	通用信用信息指标	200	公共信用分值的 20%	200	取省公共信用评价分（满分 1000 分）的 20%。	
2	专用评价指标	800	基础信息指标	520	备案情况	400	经行业主管部门备案的房地产经纪机构初始分为 400 分，其他经纪机构初始分为 0 分。	
3					备案存续年限	40	机构以备案年起算，按备案存续有效年份累计，每年加 5 分，累计不超过 40 分。	
4					分支机构	40	开设分支机构或加盟店并备案的，每个加 5 分，累计不超过 40 分。	
5					从业人员数量	40	按最低备案要求，机构每超出 1 名经纪人加 10 分，每超出 1 名协理加 5 分，累计不超过 40 分。	
6					守信信	280	荣誉	30

			息指标			彰及认定，每项分别加 5 分、10 分、20 分、30 分，同一事项受不同层级表彰认定的，按最高层级计分，累计不超过 30 分。	三个评价周期	
7				交易资金监管率	60	交易资金监管率达 50%、60%、70%、80%、90%、100%的，分别加 10 分、20 分、30 分、40 分、50 分、60 分。		
8				投诉情况	40	1 年内无有效投诉（有效投诉，是指被投诉房地产经纪机构在所涉及的业务中有违法或违规行为的投诉被查实的），加 10 分；连续 2 年，加 20 分；累计最高不超过 40 分。		
9				成交排名	50	年度成交排名 1-10 名的，分别加 50-5 分。		
10				评价率	30	评价周期内，评价率 70%（含）-80%（含），加 10 分；评价率 80%（不含）-90%（含），加 20 分；评价率 90%（不含）以上，加 30 分。		
11				满意率	30	评价周期内，满意率 70%（含）-80%（含），加 10 分；满意率 80%（不含）-90%（含），加 20 分；满意率 90%（不含）以上，加 30 分。		
12				其他信息	20	近三年有其它良好信息（如热心公益、慈善捐助、配合管理部门和协会工作得力等，并有相关材料证明的），一次加 5 分，累计不超过 20 分。	其他良好信息可用于三个评价周期	
13				信用承诺	20	参与行业信用承诺的，加 20 分。		
14			不良信息指标	从专用评价指标分值中扣除	一般不良信息	-2	网签平台上，已备案的存量房买卖合同信息变更年度累计 20 次（不含）以上，每增加一次，扣 2 分。	1、依据《房地产经纪管理办法》，一般不良信息无罚则的单次扣分不超过 50 分，有罚则的单次扣 100 分。 2、一般不良信息用于一个评价周期。
15		-3				网签平台上，已备案的存量房买卖合同撤销年度累计 10 次（不含）以上，每增加一次，扣 3 分。		
16		-5				租赁经纪业务未按规定在浙江省住房租赁管理系统上进行租赁合同登记备案的，每发现一次，扣 5 分。		
17		-5				未督促所属房地产经纪人员按时完成继续教育或未参加管理部门组织的业务培训的，每发现一次，扣 5 分。		
18		-10				未在经营场所的醒目位置公示房地产经纪机构营业执照、备案证书、服务项目（内容、标准）、业务流程、收费项目和标准、投诉举报电话、信用档案查询方式、房地产经纪执业人员信息、合同示范文本等事项，		

						分支机构未公示设立该分支机构的房地产经纪机构的经营地址及联系方式的，少公布一项扣 10 分。
19					-10	销售未经行业主管部门核验的房源，每发现一宗扣 10 分。
20					-10	在门店、媒体、网络上发布虚假、未经核实的信息被查实，每发现一次扣 10 分。
21					-10	未如实申报和更新机构或经纪人员相关信息的，发现一处扣 10 分。
22					-10	所属房地产经纪人员未持实名登记服务卡上岗的，发现一次扣 10 分。
23					-10	未参与行业信用承诺的，或者存在虚假承诺的，扣 10 分。
24					-20	未按规定与房地产经纪人员签订劳动合同，发生一人次扣 20 分。
25					-20	聘用信用等级为 E 级的从业人员或无职业资格考试的从业人员从事房地产经纪活动经查实的，发现一个扣 20 分。
26					-30	评价周期内，评价率低于 70%（不含）的，扣 10 分；低于 60%（不含）的，扣 20 分；低于 50%（不含）的，扣 30 分。
27					-30	评价周期内，满意率低于 60%（不含）的，扣 10 分；低于 50%（不含）的，扣 20 分；低于 40%（不含）的，扣 30 分。
28					-50	未使用行政机关推行的合同示范文本，经查实的，发现一次扣 50 分。
29					-50	未按规定如实记录业务情况或者保存经纪服务相关合同文本的，发现一次扣 50 分。
30					-50	未严格执行住建存量（二手）房买卖合同网签备案制度，未将交易的情况完整、真实地在浙江省房屋交易及信用监管系统网签备案的，发现一份合同未备案扣 50 分。
31					-50	交易未成扣押委托人的房产证或其他资料，经查实的（有保管合同或协议约定的除外），一次扣 50 分。
32					-50	允许其他组织或个人以本机构的名义从事房地产经纪业务和网上签约的

						(备案房地产经纪机构间转委托除外, 本条专指代为网签), 每发现一次扣 50 分。
33					-50	违背行规行约等, 受到警告、通报、除名等行业惩戒的, 视情节轻重扣 5-50 分。
34					-50	从业人员以个人名义承接房地产经纪业务和收取费用的, 发现一次扣 50 分。
35					-50	教唆或为交易当事人非法使用金融机构贷款提供便利的, 发现一次扣 50 分。
36					-100	经纪服务合同未由从事该业务的一名房地产经纪人或者两名房地产经纪人协理签名的, 发现一次扣 100 分。
37					-100	未完成经纪服务合同约定事项或者服务未达到合同约定标准却收取佣金, 受到主管部门处罚的, 每次扣 100 分。
38					-100	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, 经查实的, 每次扣 100 分。
39					-100	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, 经查实的, 每次扣 100 分。
40					-100	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)出房屋赚取差价的, 发现一次扣 100 分。
41					-100	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, 发现一次扣 100 分。
42					-100	帮助交易当事人提供伪造、假冒、涂改证件或虚假材料的, 发现一次扣 100 分。
43					-100	出现违法违规被举报或投诉, 管理部门在调查处理时, 经纪机构不予配合调查取证的; 拒不执行行政主管部门作出的已经生效的处罚或限期整改决定的, 发现一次扣 100 分。

44					-400	未与当事人签订房地产经纪服务合同,擅自发布房源信息的,发现一次扣 400 分。	1、依据《房地产经纪管理办法》,较重不良信息有罚则的单次扣 400 分。 2、较重不良信息可用于两个评价周期。
45				-400	由经纪机构代收代付交易资金的,机构擅自划转客户交易结算资金的,发现一次扣 400 分。		
46				-400	改变房屋内部结构分割出租,发现一次扣 400 分。		
47				-400	承购、承租自己提供经纪服务的房屋,发现一次扣 400 分。		
48				-400	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,发现一次扣 400 分。		
49				-400	为交易当事人规避房屋交易税费等非法目的提供便利,就同一房屋签订不同交易价款的合同提供便利,经查实的,发现一次扣 400 分。		
50				-400	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的,发现一次扣 400 分。		
51				-400	为不符合商品房销售条件的楼盘提供代理服务的,发现一次扣 400 分。		
52				-400	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的,发现一次扣 400 分。		
53				-400	侵占、挪用房地产交易资金的,发现一次扣 400 分。		
54				严重不良信息	房地产经纪机构发生较重不良信息中第 44-53 项所列行为,严重破坏市场经济秩序和社会管理秩序受到行政处罚或被司法机关裁决认定构成犯罪的,信用等级直接评定为 E 级。	严重不良信息可用于三个评价周期	

附件 2

衢州市房地产经纪行业从业人员信用评价标准（试行）

从业人员信用评价指标分为通用评价指标和专用评价指标，总分值为 1000 分。其中，通用评价指标分值为 200 分，专用评价指标分值为 800 分（基础信息分值为 520 分，守信信息分值为 280 分，不良信息分值从专用评价指标分值中扣除，扣完为止），即：

专用评价指标分值=基础信息分+守信信息分-不良信息分

信用分值=通用评价指标分值+专用评价指标分值

序号	一级指标	分值	二级指标	分值	三级指标	加（减）分值	指标说明	备注说明
1	通用评价指标	200	通用信用信息指标	200	公共信用分值的 20%	200	取从业人员本人信安分分值（满分 1000 分）的 20%。	
2	专用评价指标	800	基础信息指标	520	备案情况	400	经行业主管部门备案的房地产经纪人员初始分为 400 分，其他从业人员初始分为 0 分。	
3					从业资格	80	具有房地产经纪人协理职业资格证书的加 40 分；具有房地产经纪人职业资格证书的加 80 分。	
4					备案存续年限	40	以备案年起算，按备案存续有效年份累计，每年加 5 分，累计不超过 40 分。	

5		守信信息指标	280	荣誉	30	近三年获得县（市、区）、市、省、国家相关行政机关、行业协会的表彰的，每项分别加 5 分、10 分、20 分、30 分，同一事项受不同层级表彰认定的，按最高层级计分，累计不超过 30 分。	所获荣誉可用于三个评价周期
6				交易资金监管率	30	交易资金监管率达 50%、60%、70%、80%、90%、100%的，分别加 5 分、10 分、15 分、20 分、25 分、30 分。	
7				投诉情况	30	1 年内无有效投诉（有效投诉，是指被投诉从业人员在所涉及的业务中有违法或违规行为的投诉被查的），加 10 分；连续 2 年，加 20 分；累计最高不超过 30 分。	
8				成交排名	100	年度成交排名 1-10 名的，分别加分 100-10 分。	
9				评价率	30	评价周期内，评价率 70%（含）-80%（含），加 10 分；评价率 80%（不含）-90%（含），加 20 分；评价率 90%（不含）以上，加 30 分。	
10				满意率	30	评价周期内，满意率 70%（含）-80%（含），加 10 分；满意率 80%（不含）-90%（含），加 20 分；满意率 90%（不含）以上，加 30 分。	
11				其他信息	30	近三年有其它良好信息（如热心公益、慈善捐助、配合管理部门和协会工作得力等，并有相关材料证明的），一次加 5 分，最多 30 分。	其他良好信息可用于三个评价周期
12		不良信息指标 从专用评价指标分值中扣除	一般不良信息指标	-2	网签平台上，存量房买卖合同信息变更年度累计 20 次（不含）以上，每增加一次，扣 2 分。	1、依据《房地产经纪管理办法》，一般不良信息无罚则的单次扣分不超过 50 分，有罚则的单次扣 100 分。 2、一般不良信息用于一个评价周期。	
13				-3	网签平台上，存量房买卖合同撤销年度累计 10 次（不含）以上，每增加一次，扣 3 分。		
14				-3	租赁经纪业务未按规定在浙江省住房租赁管理系统上进行租赁合同登记备案的，每发现一次，扣 3 分。		
15				-10	从事房地产经纪业务时，不佩戴经纪人员实名登记服务卡的，每发生一次扣 10 分。		
16				-20	提供经纪服务时，不查看委托出售、出租的房屋权属证明、委托人的身份证明等资料的，每发生一起扣 20 分。		
17				-20	不按规定参加继续教育或业务培训活动，每次扣 20 分。		

18					-30	评价周期内，评价率低于70%（不含）的，扣10分；低于60%（不含）的，扣20分；低于50%（不含）的，扣30分。	
19					-30	评价周期内，满意率低于60%（不含）的，扣10分；低于50%（不含）的，扣20分；低于40%（不含）的，扣30分。	
20					-50	未使用行政机关推行的合同示范文本，利用自制的格式合同对委托方作出不合理、不公正约定，被投诉经查实的，一次扣50分。	
21					-50	未严格执行住建存量（二手）房买卖合同网签备案制度，未将交易的情况完整、真实地在浙江省房屋交易及信用监管系统网签备案的，发现一份合同未备案扣50分。	
22					-50	交易未成扣押委托人的房产证或其他资料，经查实的。（有明确的证件保管合同或协议约定的除外），发现一次扣50分。	
23					-50	因收费无约定或收费纠纷投诉被查实的，发现一次扣50分。	
24					-50	出租、出借经纪人（协理）证书的，发现一次扣50分。	
25					-50	所在经纪机构未与当事人签订房地产经纪服务合同，从业人员擅自发布房源信息，被查实的，发现一次扣50分。	
26					-50	教唆或为交易当事人非法使用金融机构贷款提供便利的，发现一次扣50分。	
27					-100	未按规定如实记录业务情况或者保存房地产经纪服务相关合同的，发现一次扣100分。	
28					-100	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，经查实的，每次扣100分。	
29					-100	经纪服务合同未由从事该业务的一名房地产经纪人或者两名房地产经纪人协理签名的，发现一次扣100分。	

30					-100	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，经查实的，每次扣 100 分。	
31					-100	发生投诉后，不配合行政主管部门调查取证的，发现一次扣 100 分。	
32					-100	以个人名义承接房地产经纪业务和收取费用的，发现一次扣 100 分。	
33					-100	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）出房屋赚取差价的，发现一次扣 100 分。	
34					-100	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，发现一次扣 100 分。	
35					-100	帮助交易当事人提供伪造、假冒、涂改证件或虚假材料的，发现一次扣 100 分。	
36				较重不良信息	-400	承购、承租自己提供经纪服务的房屋的，发现一次扣 400 分。	1、依据《房地产经纪管理办法》，较重不良信息有罚则的单次扣 400 分。 2、较重不良信息可用于两个评价周期。
37					-400	泄露或者不当使用委托人的个人信息或者商业秘密，谋取不正当利益的，发现一次扣 400 分。	
38					-400	为交易当事人规避房屋交易税费等非法目的提供便利，就同一房屋签订不同交易价款的合同提供便利，经查实的，发现一次扣 400 分。	
39					-400	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的，发现一次扣 400 分。	
40					-400	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的，发现一次扣 400 分。	
41					-400	侵占、挪用房地产交易资金的，发现一次扣 400 分。	
42				严重不良信息		从业人员发生较重不良信息中第 36-41 项所列行为，严重破坏市场经济秩序和社会管理秩序受到行政处罚或被司法机关裁决认定构成犯罪的，信用等级直接评定为 E 级。	严重不良信息可用于三个评价周期

衢州市住房和城乡建设局办公室

2022年3月4日印发
