

舞钢市房产事务服务中心中介服务监管制度

# 舞钢市房产事务服务中心文件

舞房产[2020]9号

舞钢市房产事务服务中心  
关于印发《舞钢市房产中介机构信用分类  
分级监管制度》（试行）的通知

各房产中介机构：

为进一步加强房地产经纪行业管理，切实维护百姓的合法权益。经中心班子会研究制定本制度，现印发给你们，认真贯彻执行。

2020年4月9日



# 舞钢市房产中介机构信用 分类分级监管制度 (试行)

## 一、信用等级分类

经纪机构信用等级分为 A 级（信用优秀 90 分以上）、B 级（信用合格 80 分以上 89 分以下）和 C 级（失信警告 80 分以下）三个等级，信用等级 1 年有效。

## 二、失信行为

（一）经纪机构重大失信行为主要包括：群租房、不符合上市交易条件的保障性住房和禁止交易的房屋提供经纪服务；向政府管理部门提供伪造、假冒、涂改证件或虚假材料；在一个评级周期内出现 2 次以上同一事项的行政处罚；提供的居间服务违法而受到刑事处罚的。

（二）经纪人员重大失信行为主要包括：伪造房地产经纪人资格证书、从业上岗证书；法律法规明令禁止交易的房地产提供经纪服务的；房产交易中提供虚假材料或为提供虚假材料提供便利的；因提供的居间服务违法构成犯罪，被追究刑事责任的。

## 三、结果运用

（一）对信用等级评为 A 级的经纪机构，相关主管部门将给予相应鼓励：包括授牌、在交易大厅公示、通过各类媒介向公众推介等；评为 C 级的经纪机构，给予警示并列入重

点监管范围。但在评级周期内当动态分值低于C级，或者出现重大失信行为的经纪机构，即取消其信用等级，列入失信机构名单。

（二）人员不良行为信息记录累计超过3次或出现重大失信行为的，列入失信人员名单。

列入失信名单的经纪机构及其人员信用信息将在网上公示。对存在重大失信行为的经纪机构，取消经纪机构存量房网上签约资格，注销其备案，并向市场监管等部门通报信息。

附：评定小组人员名单

组长：张耀辉

成员：朱虹、罗小磊、付红杰、韩耀彬、陈晓东

附件：1. 关于中介机构日常监管考核细则  
2. 房产中介机构信用评级表

2020年4月9日

附件一

## 关于中介机构日常监管考核细则

为加强我市中介机构信用体系建设,规范中介机构执业行为,现根据国家有关法律、法规和《中介机构管理办法》、《舞钢市房产中介机构信用分类分级监管制度(试行)》,现对中介机构的日常监管制定如下考核细则。

考核范围仅涉及到《舞钢市房产中介机构信用分类分级监管制度(试行)》中的日常监管部分,具体考核内容分为“制度建设”、“执业规则”、“规范服务”和“其他方面”等四个部分。

### 一、考核标准

监管考核采用百分制,“制度建设”、“执业规则”、“规范服务”和“其他方面”的基本分值分别为20分、35分、30分和15分。

#### (一)扣分标准

在日常监管工作中,对出现以下情况的予以扣分,直至扣完基本分为止:

#### 1、制度建设(20分)

(1) 未建立业务规范、质量控制、人员管理等内部管理制度的扣4分;管理制度不健全的,扣2分。

(2) 在执业过程中,未对委托事项、服务收费、业务要求、办理时间和结果等情况做记录的,扣4分;记录不健全的,

扣 2 分。

(3) 对各项资料台帐未能实行档案管理的,扣 2 分。

## 2、执业规则(35 分)

(1) 没有及时向市房产事务服务中心办理备案手续的扣 5 分。

(2) 强行或变相强行提供服务,每次扣 3 分。

(3) 采取隐瞒、欺诈、胁迫、贿赂、串通等非法手段,损害委托人或者他人利益的,每次扣 5 分。

(4) 泄露委托人商业秘密的,每次扣 3 分。

(5) 以他人名义执业,或者允许其他单位或个人以本机构或本机构执业人员的名义执业的,每次扣 3 分。

(6) 在同业之间搞价格联盟,实行价格垄断经营的,每次扣 5 分。

(7) 有漏逃税行为的,每次扣 3 分。

## 3、规范服务(30 分)

(1) 超标准收费的,每件扣 3 分:私自设立收费项目,或自定收费标准的,每次扣 5 分;索取、收受合同约定以外的酬金或者其他财物,或者利用执业便利谋取其他不正当利益的,每次扣 5 分。

(2) 未证、亮照经营的,扣 2 分,未能在展务场所公开行业自律规定、服务内容、承诺时限、收费项目、收费标准及依据和监督投诉电话的,扣 3 分。

(3) 未签定委托合同的(除即时办结的中介业务外),每次扣 5 分;对不具备资质(资格)条件,超范围签定委托合同的,每次扣 5 分;合同未注明委托事项名称、服务质量、承诺期限、服务收费及违约责任等条款的,扣 2 分;未履行合同约定条款的,扣 3 分。

#### 4、其他方面(15 分)

(1) 执业中被管理部门通报批评的,每次扣 3 分。

(2) 依法承担民事赔偿责任的或受到行政处罚的,每次扣 4 分

(3) 因违法经营,相关执业人员被追究刑事责任,或受到行政机关处罚的,每次扣 10 分。

(4) 服务时间、质量以及态度等受到业主投诉,经核实的,扣 3 分。

#### (二) 奖分标准

在日常监管工作中,有下列情况之一的,在基本分值中予以加分:

1、以公开承诺办结时间为基数,提前 30%及以上办结的,每次加 0.5 分,累计最高不超过 3 分。此项加分需要提供对外公开的服务指南和相关受理和办结证明材料。

2、同类别中介总数在 3 家以上,全年业务量处于前 2 位的分别加 1 分、0.5 分。

3、收到业主赠送的表扬信、锦旗等表扬中介机构服务

态度好、办事效率高的,经核实,每次加 0.5 分,累计最高不超过 3 分。

4、年度内受到主管部门以及市房产中心表彰的每次加 1 分,最高不超过 3 分; 市级每次加 3 分; 省级每次加 5 分; 国家级每次加 7 分。同一表彰事项,取最高级别加分。

5、得到群众来信表扬或赠送锦旗的,每件加 0.5 分,但累计加分不得超过 2 分。

## 二、考核方式

采取开展日常检查与信用考核相结合的方式实施考核,信用考核分为中介机构自报材料考核、社会投诉考核、集中组织检查考核等三个部分。

### (一) 中介机构自报材料考核

对于符合本考核细则中加分条件的,由各中介机构及时上报相关证据原件(同时提供复印件或照片,原件经核实后退还),在经牵头科室核实后,对照上述考核标准予以打分。

### (二) 社会投诉考核

如出现社会投诉现象的,由房产中心相关科室组织人员进行调查处理,并将调查处理情况及时通报被处理的中介机构,被调查处理的中介机构对调查处理意见存有的,需在 5 个工作日内提供足以说明投诉意见不实的证明材料。否则,按照考核标准予以扣分。

### (三) 集中组织检查考核

集中组织检查考核分为定期集中检查考核、不定期随机集中检查考核、年终集中检查考核三个部分。在每次集中检查后,由检查小组成员对照上述考核标准分别对各中介机构进行打分并汇总,作为每次检查考核分值。

### 三、相关说明

1、在集中组织检查考核时,不对自报材料考核、社会投诉考核过程中已考核过的的同一行为进行重复检查和考核打分。

2、集中检查考核过程中进行考核分进行汇总时,不对同一行为的考核分进行重复汇总。

附件二

## 房产中介机构信用评级表

序号	机构名称	评分标准	评级结果
1		“制度建设”、“执业规则”、 “规范服务”、“其他方面”	
2		“制度建设”、“执业规则”、 “规范服务”、“其他方面”	
3		“制度建设”、“执业规则”、 “规范服务”、“其他方面”	
4		“制度建设”、“执业规则”、 “规范服务”、“其他方面”	
5		“制度建设”、“执业规则”、 “规范服务”、“其他方面”	
6		“制度建设”、“执业规则”、 “规范服务”、“其他方面”	
7		“制度建设”、“执业规则”、 “规范服务”、“其他方面”	