

烟台市住房和城乡建设局
烟台市发展和改革委员会
烟台市公安局
烟台市市场监督管理局
国家税务总局烟台市税务局

文件

烟建住房〔2024〕3号

关于印发《烟台市房地产经纪机构信用
评价管理试行办法》的通知

各区市住房和城乡建设（管理）局、发展和改革委员会、公安局、
市场监督管理和管理局、税务局：

为加强房地产经纪机构信用评价管理，构建以信用为核心的
新型房地产市场监管体制，市住建局联合发改、公安、市场监管、

税务联合制定了《烟台市房地产经纪机构信用评价管理试行办法》，现印发给你们，请认真贯彻执行。



烟台市住房和城乡建设局

烟台市发展和改革委员会

烟台市公安局



烟台市市场监督管理局



国家税务总局烟台市税务局

2024年1月30日

(此件主动公开)

烟台市房地产经纪机构信用 评价管理试行办法

第一章 总 则

第一条 为进一步规范房地产市场秩序，促进房地产经纪市场持续健康发展，推进我市房地产经纪机构信用体系建设，强化房地产经纪机构诚信经营和公平竞争意识，根据《房地产经纪管理办法》《山东省社会信用条例》《山东省公共信用信息归集管理办法》《烟台市公共信用信息目录（2023年版）》等政策规定，结合我市实际，制定本办法。

第二条 本办法所称房地产经纪机构信用评价，是指房地产经纪机构主管部门依据法律、法规和相关文件规定，对房地产经纪机构及经纪人员在一定期限内经营情况的信用状况进行评价。

第三条 凡在烟台市行政区域内从事房地产经纪活动的房地产经纪机构和经纪人员信用信息的征集、公布和使用等活动，适用本办法。

第四条 市住房和城乡建设局负责指导监督全市房地产经纪机构信用评价管理工作。市住房保障和房产交易中心负责建立和维护房地产经纪机构信用评价系统平台。

各区市住房和城乡建设（管理）局负责本行政区域内房地产经纪机构信用评价具体工作的组织实施。

第二章 信用信息类别

第五条 信用信息包括房地产经纪机构和经纪人员的基本信息、业绩信息、服务质量信息、良好行为信息、不良行为信息五个方面。

第六条 房地产经纪机构基本信息包括经纪机构及分支机构名称、统一社会信用代码、服务场所、注册资本、法定代表人或负责人等。

房地产经纪人员基本信息包括经纪人员的姓名、性别、身份证明号、取得的证书号、从业的经纪机构、从业时间等。

第七条 业绩信息包括网签备案的合同数量、交易资金监管数量、监管金额等。

第八条 服务质量信息包括交易当事人对房地产经纪机构及经纪人员在居间服务过程中产生的评价、意见、投诉等信息。

第九条 良好行为信息包括房地产经纪机构及经纪人员获得各级人民政府或者行政主管部门、行业组织表彰的信息；业务管理、经纪服务等工作突出的信息；经行政主管部门及行业协会认定应当记录的其他良好行为信息等。

第十条 不良行为信息包括房地产经纪机构违反诚实信用和公平竞争原则的信息；媒体披露的经核实情况属实的经纪服务不良信息；经纪机构及经纪人员违反法律、法规、规章受到行政或刑事处罚（处理）的信息；经行政主管部门及行业协会认定的其他不良信用信息。

第三章 信用信息征集、认定和发布

第十一条 各区市住房和城乡建设（管理）局要对房地产经纪机构及经纪人员信用信息进行征集、分类和认定。信用信息的征集应当坚持客观、公正、准确、及时和“谁提供谁负责”的原则。

信用信息征集方式包括经纪机构自行申报；各区市住房和城乡建设（管理）局、同级行政管理部门、行业协会等部门和组织提供。

房地产经纪机构及经纪人员基本信息、良好行为信息由经纪机构自行提供，各区市住房和城乡建设（管理）局核定确认；业绩信息、服务质量信息由烟台市房屋交易管理综合信息系统数据自动采集；不良行为信息由各区市住房和城乡建设（管理）局联合同级发展改革委、公安局、市场监管局、税务局等部门建立信用信息征集机制，结合投诉纠纷处理、日常检查等方式征集。

第十二条 房地产经纪机构及经纪人员的良好行为信息、不良行为信息的认定，应当以具备法律效力的文书或者其他有效证明文件为依据。主要包括：

- （一）有关部门表彰决定文书；
- （二）已生效的行政处罚决定书；
- （三）有关部门下发的责令整改通知书、通报；
- （四）群众举报、媒体曝光并经相关部门认定或者查证属实的材料；
- （五）具有法律约束力的其他文书。

第十三条 信用信息的发布以主动公开为原则，法律、法规另有规定的除外。

依照法律、法规和规章应当主动公开的，不涉及国家秘密、商业秘密的市场信用信息，无需房地产经纪机构授权即可发布。

第十四条 房地产经纪机构各类别信用信息公开期限为：

（一）基本信息长期公开。

（二）业绩信息、服务质量信息根据系统采集数据实时记录，长期公开。

（三）良好行为信息、不良行为信息公开期限为一年。

（四）被列入“负面信息清单”的企业，信用信息公开期限为一年。

（五）信用信息公开期限届满后，由原录入部门将该信息从发布或者查询界面删除，转入经纪机构信用档案保存，不再对外公开、不再作为信用评价的依据。

第四章 信用信息评价

第十五条 经纪机构信用评价采取信用记分制度。信用记分=信用基础分+服务质量记分+业绩情况记分+良好信用记分-不良信用记分。

信用基础分为 90 分。同一信用信息计算加、减分时只计算最高加分项和最高减分项，不重复计分。

第十六条 烟台市房地产经纪机构信用等级由高到低分为

AAA、AA、A、B 四个等级。信用等级评定基本分为 90 分，实行加减分制。评定分值在 120 分（含 120 分）以上的为 AAA 级，评定分值在 119～100 分（含 100 分）之间的为 AA 级，评定分值在 99～80（含 80 分）分之间的为 A 级，评定分值在 80 分以下的为 B 级。

具体评分办法按照《烟台市房地产经纪机构及经纪人员信用记分标准》规定执行。（见附件）

第十七条 房地产经纪机构信用评价实行实时记录、定期评价的方式。

实时记录是指信用评价系统根据房地产经纪机构信用信息的变化计算出经纪机构实时信用记分，反映经纪机构实时信用状况。

定期评价是指以每年 3 月 31 日为截止日，市住房和城乡建设局汇总房地产经纪机构信用评价记分情况，结合日常检查情况确定经纪机构年度信用评价等级，并于 4 月份将上一年度评价结果向社会公示。

第五章 信用评价结果使用和监督

第十八条 市住房和城乡建设局将信用评价结果通过官方网站和新闻媒体向社会公示，并将信用评价信息推送至山东省住房城乡建设厅“房地产中介行业诚信管理服务平台”和“信用中国（山东烟台）”网站。

各区市住房和城乡建设（管理）局依据全市房地产经纪机构信用评价管理系统对信用评价结果进行管理，并及时将信用评价

结果推送至同级发展改革委、公安局、市场监管局、税务局、大数据局等部门，涉及商业机密、法律法规规定应当保密的信息除外。

第十九条 房地产经纪机构信用评价结果作为经纪机构信用等级核定、创先评优、日常监督等工作的重要依据。

第二十条 建立守信激励机制

（一）AAA 级：市住建系统创先评优时在同等条件下优先考虑；在“双随机、一公开”、专项检查中免除实地检查和原件核验；优先享受绿色通道、容缺受理等行政便利措施。

（二）AA 级：机构正常开展经营活动，根据实际情况在“双随机、一公开”、专项检查中免除实地检查和原件核验。

（三）A 级：机构正常开展经营活动，按照有关法律法规和政策规定正常监管，一年内不得参与住建系统创先评优活动。

（四）B 级：在省、市、县定期开展的房地产市场检查、专项整治等活动中，列为必检企业，并作为日常监督检查工作中重点检查对象。主管部门、行业协会向相关部门进行风险提示。

房地产经纪机构存在以下严重违法违规行为的，直接列为 B 级。

1. 对抗行政主管部门管理或拒不执行行政主管部门管理决定的；
2. 因执业违法行为被追究刑事责任的；
3. 严重违法违规，造成恶劣影响，或群众反映强烈被媒体曝光的；
4. 被司法机关认定房地产交易合同欺诈的，在房地产交易中

一房多售的；

5. 因经纪机构原因，对于信访、投诉处理不及时，拒不履行法定义务和拒不承担赔偿责任造成恶劣影响或打击报复客户的；

6. 被司法机关查实为黑恶势力组织的。

第二十一条 经纪机构评价结果通过系统平台、移动终端或服务窗口向社会提供便捷的查询服务，任何单位和个人均可按照信用信息查询的规定，查询经纪机构及经纪人员信用信息情况。

第六章 附 则

第二十二条 市住房城乡建设局可根据实际情况对信用评价的具体项目、范围和信用等级评定标准进行调整。

第二十三条 在信用评价管理工作中，相关管理部门及其工作人员应当认真履行职责，不得弄虚作假、徇私舞弊、滥用职权，违者依照相关规定处理。

第二十四条 本办法自 2024 年 2 月 1 日起施行，文件有效期三年。

附件：烟台市房地产经纪机构及经纪人员信用记分标准

附件

烟台市房地产经纪机构及经纪 人员信用记分标准

一、基本信用信息指标

房地产经纪机构取得烟台市房地产经纪机构备案证明并完成“烟台市存量房屋网上签约及交易资金监管系统”注册的，即完成基本信息指标，基本信息记分为 90 分。

二、良好信用信息指标

序号	良好信用信息	记分标准	
1	房地产经纪机构及经纪人员获得国家、省、市、区人民政府或者行政主管部门表彰的	国家级	加 15 分
		省 级	加 10 分
		市 级	加 5 分
		县 级	加 2 分
2	文明服务、办事效率高，积极帮助群众解决问题，受到群众书面感谢或表扬的	每 次	加 2 分
		累计加分不超过 10 分	
3	积极参与社会公益事业活动，扶贫、捐款等履行社会责任	1 万以上	加 2 分
		每增加 1 万	加 2 分
		累计加分不超过 20 分	
4	加入市房地产行业协会，履行会员义务	加 5 分	

序号	良好信用信息	记分标准	
5	取得房地产经纪人和经纪人协理执业资格证书	房地产经纪人每名加 5 分；经纪人协理每名加 3 分，累计加分不超过 20 分。	
6	合同网签备案数量排名	排名前二十加分，第一名加 20 分，依次递减，最高加 20 分。	
7	选择交易资金监管数量与合同网签备案数量的比例	监管比例 90%以上	加 10 分
		监管比例 80%以上	加 8 分
		监管比例 70%以上	加 6 分
		监管比例 60%以上	加 4 分
		监管比例 50%以上	加 2 分
8	网签及交易资金监管系统满意度评价	满意度 95%以上	加 10 分
		满意度 90%以上	加 8 分
		满意度 85%以上	加 6 分
		满意度 80%以上	加 4 分
9	人员持证上岗情况	销售、经纪服务人员全员持证上岗，且年度未出现人员持证上岗类违规及处分情况加 20 分，每出现一名未持证上岗人员减 2 分，出现人员持证上岗类违规及处分情况一次减 10 分，减完为止。	
10	获得行业组织通报表彰或被列为良好典型的	每次或每人加 2 分，累计加分不超过 10 分	

三、不良信用信息指标

序号	不良信用信息	记分标准
1	未在经营场所的醒目位置公示营业执照、执业人员信息、业务流程、服务项目及收费标准、网签及资金监管流程、监管部门的投诉电话等按规定应当公示的事项	扣 1 分/项
2	无正当理由缺席主管部门或行业协会召开的会议	扣 1 分
3	经纪机构或经纪人员情况发生变动时，未及时报送备案信息	扣 1 分
4	未按规定及时上报信用信息征集材料或不按时报送各类文件报表	扣 2 分
5	代理销售商品房项目的，未在销售现场公示商品房销售委托书和批准销售商品房的有关证明文件	扣 2 分
6	广告中含有风水、占卜等封建迷信，有悖社会良好风尚	扣 3 分
7	未经委托人同意，擅自将受托的经纪业务转托给其他经纪机构	扣 5 分
8	交易未成且在违背买卖双方意愿的情况下，扣押委托人的房产证或其他资料	扣 5 分
9	开展业务时，未如实向服务对象说明服务内容和收费标准	扣 5 分
10	收取服务报酬不出具发票	扣 6 分
11	不使用主管部门统一定制合同示范文本	扣 6 分
12	不配合行业主管部门现场巡查、合同抽查、投诉处理等工作	扣 7 分
13	聘用被列入严重失信行为期间的经纪人员从事房地产中介服务业务	扣 7 分
14	利用合同格式条款侵害消费者合法权益	扣 8 分
15	未尽谨慎注意义务而未能查明出售人的主体资格、房地产权属的合法性和真实性等情况，接受委托代理房地产经纪服务，给交易双方造成损失	扣 8 分

序号	不良信用信息	记分标准
16	委托人未提供规定资料或者提供资料与实际不符，明知房地产转让人的资格、房地产产权的合法性和真实性存在瑕疵，仍然接受委托从事经纪服务	扣 8 分
17	向客户或其他人索取合同约定费用以外的酬金或其他财物	扣 8 分
18	与一方当事人串通，损害他人合法权益	扣 8 分
19	合同网签数量与交易资金监管比例低于 50%	扣 8 分
20	网签及资金监管系统满意度评价低于 60%	扣 8 分
21	为交易当事人规避交易税费等非法目的，就同一房屋签订“阴阳合同”提供便利	扣 9 分
22	诱导、教唆、协助购房人通过伪造证明材料等方式，骗提或骗取贷款、住房公积金等行为	扣 9 分
23	涂改、伪造备案证书或经纪人证书	扣 9 分
24	提供代办贷款等其他服务，未向委托人说明服务内容、收费标准等情况，未经委托人书面同意	扣 10 分
25	为不符合交易条件的房屋提供经纪服务	扣 10 分
26	泄露或者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
27	捏造散布涨价信息，造谣、传谣以及炒作不实信息误导消费者，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
28	对交易当事人隐瞒真实的房屋交易信息，低价收进高价销售房屋赚取差价	扣 10 分
29	未落实人员持证上岗要求	扣 10 分
30	未将交易资金存入资金监管账户或将交易资金存入经纪机构内部员工个人账户	扣 15 分
31	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 15 分

