

唐山市房地产中介服务行业协会文件

市房中协字〔2024〕019号

唐山市房地产中介服务行业行为规范管理办法

为加强唐山市房地产中介服务行业诚信体系建设，规范房地产经纪机构及从业人员诚信行为规范，构建诚实守信的市场环境，促进我市房地产市场平稳健康发展，根据《房地产经纪管理办法》（住建部令第8号）、《商品房销售管理办法》（建设部令第88号）、《住房和城乡建设部等部门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）、《住房和城乡建设部市场监管总局关于规范房地产经纪服务的意见》（建房规〔2023〕2号）、《房地产估价机构管理办法》、《网络信息内容生态治理规定》（国家互联网信息办公室令第5号）、《唐山市房地产交易管理条例》、《唐山市住房和城乡建设局关于实行房地产经纪机构从业人员实名登记和挂牌上岗管理的通知》、《唐山市住房和城乡建设局唐山市市场监督管理局唐山市互联网信息办公室关于规范互联网房源发布管理的通知》等相关规定，以及结合行业实际，制定本行业行为规范管理办法。

一、适用对象

凡在唐山市行政区域从事房地产经纪、房地产开发、房地产评估、房地产咨询、房地产销售、房地产策划、房地产租赁、租赁企业、涉房互联网平台等房地产中介服务及相关机构和从业人员，其诚信信息的采集、审核、评价、发布及应用，适用本规定。

二、评定原则

适用对象诚信评定实行分级记分、结果公示制度。遵循公平、公正、公开、及时的原则。

三、对机构和人员进行减分处罚标准。

（一）从业人员上岗规范类：

1. 房地产相关从业人员未按规定及时办理实名登记信息卡，未按规定佩戴实名信息卡，转借、骗取、出租、伪造、买卖或冒用他人信息卡的。

（扣除 10-30 分，遵循《行业自律执行办法》第 2/4/5/9 条处理）

2. 房地产相关从业人员未按规定及时办理变更经纪专业人员注册登记信息、实名信息卡信息的。

（扣除 20-40 分，遵循《行业自律执行办法》第 2/4/5/9 条处理）

3. 从业人员未在登记机构从业，或同时在两个及两个以上房地产机构从事房地产销售服务活动的。

（扣除 50-80 分，遵循《行业自律执行办法》第 2/3/4/5/7/8/11 条处理）

4. 经纪机构及从业人员未按时参加政府委托协会组织的行业培训、活动。

（扣除 20-40 分，遵循《行业自律执行办法》第 2/4/5 条处理）

（二）不良言论规范类：

1. 发布或转发未经核实的商品住房或二手房交易量、交易价格等交易信息的。

（扣除 10-30 分，遵循《行业自律执行办法》第 2/3/4/5 条处理）

2. 以广告或其他形式宣传使用“学区房”、“名校”、“超低价格”、“买房投资”、“不收佣金”等虚假噱头，扰乱市场秩序的。

（扣除 20-50 分，遵循《行业自律执行办法》第 2/3/4/5/8 条处理）

3. 发布不当言论、恶意诽谤他人等行为的。

(扣除 20-50 分, 遵循《行业自律执行办法》第 2/3/4/5/8/9 条处理)

4. 发布“标题党”文章, 利用夸张、敏感、低俗性标题吸引受众, 与无关内容进行恶意关联炒作的。

(扣除 20-50 分, 遵循《行业自律执行办法》第 2/3/4/5/8/9 条处理)

5. 借中介机构、研究机构等内部统计数据、分析报告等资料, 引发炒作、误导预期, 扰乱房地产市场秩序的。

(扣除 50-80 分, 遵循《行业自律执行办法》第 2/3/4/5/8/11 条处理)

6. 发布片面解读、夸大宣传、曲解事实、营造恐慌气氛情况的文章、视频或其他内容的。

(扣除 50-80 分, 遵循《行业自律执行办法》第 2/3/4/5/8/10 条处理)

7. 未经许可传播房地产市场政策, 臆测房地产市场未来政策走向的。

(扣除 20-50 分, 遵循《行业自律执行办法》第 2/3/4/5/8 条处理)

8. 私自转卖、泄露房地产中介机构房源或者客户资料的。

(情节较轻的扣除 20-50 分, 遵循《行业自律执行办法》第 2/3/4/5/6/7/8/9 条处理; 情节严重的扣除 50-100 分, 遵循《行业自律执行办法》第 2/3/4/5/6/7/8/10 条处理)

9. 被新闻媒体负面报道经查属实, 影响行业形象的。

(情节较轻的扣除 20-50 分, 遵循《行业自律执行办法》第 2/3/4/5/6/7/8/9 条处理; 情节严重的扣除 30-60 分, 遵循《行业自律执行办法》第 2/3/4/5/6/7/8/9/10/11 条处理)

10. 离职之后, 仍用原单位名义进行营销; 在电话营销中辱骂客户, 严重影响行业形象的。

(情节较轻的扣除 20-50 分, 遵循《行业自律执行办法》第 2/3/4/5/6/7/8/9 条处理; 情节严重的扣除 50-100 分, 遵循《行业自律执行办法》第 2/3/4/5/6/7/8/9/10/11 条处理)

(三) 门店经营规范类:

1. 经纪机构未在规定时间内办理备案手续的。

(扣除 20-50 分, 遵循《行业自律执行办法》第 2/3/4/5/8/9 条处理)

2. 未在经营场所醒目位置标识全部服务项目、服务内容、计费方式和收费标准, 各项服务未单独标价的。

(扣除 20-50 分, 遵循《行业自律执行办法》第 2/3/4/5/7/8/9 条处理)

3. 房地产经纪机构选用的合同和协议内容未载明相关规定事项或条款模糊, 对当事人显失公平的。

(扣除 20-50 分, 遵循《行业自律执行办法》第 2/3/4/5/7/8/9 条处理)

4. 聘用、指派未进行实名登记、实名登记卡异常的人员, 从事本机构经纪业务的。

(扣除 30-50 分, 遵循《行业自律执行办法》第 2/3/4/5/7/8/9 条处理)

(四) 业务服务合规类:

1. 房地产相关从业人员为促成交易, 进行不符合实际情况的虚假宣传或承诺。

（情节较轻的扣除 10-30 分，遵循《行业自律执行办法》第 1/4/5 条处理；情节严重的扣除 20-50 分，遵循《行业自律执行办法》第 2/3/4/5/7/8/9 条处理）

2. 对外发布未经委托人委托出租、出售或未按要求发布房源信息。

（情节较轻的扣除 20-50 分，遵循《行业自律执行办法》第 2/3/4/5/7/8/9 条处理；情节严重的扣除 50-80 分，遵循《行业自律执行办法》第 2/3/4/5/7/8/10 条处理）

3. 未经业主同意扣留委托人的不动产权属证书、身份证件和相关交易资料的。

（情节较轻的扣除 20-50 分，遵循《行业自律执行办法》第 2/3/4/5/7/8/9 条处理；情节严重的扣除 50-80 分，遵循《行业自律执行办法》第 2/3/4/5/7/8/10 条处理）

4. 交易流程过程中，不签署“房屋出售、出租、承购、承租经纪服务合同”“房屋状况说明书”“房屋买卖、租赁合同”；未留存房主客户带看记录，未依法妥善保管房地产经纪服务合同 5 年以上。

（情节较轻的扣除 20-50 分，遵循《行业自律执行办法》第 2/3/4/5/7/8/9 条处理；情节严重的扣除 50-80 分，遵循《行业自律执行办法》第 2/3/4/5/7/8/10 条处理）

5. 未按规定协助租赁当事人办理房屋租赁合同登记备案手续。

（情节较轻的扣除 20-50 分，遵循《行业自律执行办法》第 2/3/4/5/7/8/9 条处理；情节严重的扣除 50-80 分，遵循《行业自律执行办法》第 2/3/4/5/7/8/10 条处理）

6. 承购、承租自己提供经纪服务的房屋。

（情节较轻的扣除 20-50 分，遵循《行业自律执行办法》第 2/3/4/5/6/8/9 条处理；情节严重的扣除 50-80 分，遵循《行业自律执行办法》第 2/3/4/5/6/8/10 条处理）

7. 房地产经纪服务合同未加盖机构印章或无经办销售服务人员签名的。

（情节较轻的扣除 20-50 分，遵循《行业自律执行办法》第 2/3/4/5/8/9 条处理；情节严重的扣除 50-80 分，遵循《行业自律执行办法》第 2/3/4/5/8/10 条处理）

8. 违反职业道德，不遵守文明礼仪行为，辱骂、恐吓威胁、骚扰、污蔑、诋毁、诽谤等行为，造成投诉。

（情节较轻的扣除 20-50 分，遵循《行业自律执行办法》第 2/3/4/5/8/9 条处理；情节严重的扣除 50-80 分，遵循《行业自律执行办法》第 2/3/4/5/8/10 条处理）

9. 私自将客户带至其他房地产中介机构成交，以个人名义承揽房地产中介业务的。

（情节较轻的扣除 50-80 分，遵循《行业自律执行办法》第 2/3/4/5/8/9 条处理；情节严重的扣除 80-100 分，遵循《行业自律执行办法》第 2/3/4/5/8/10 条处理）

10. 损害客户物品、对客户财产造成经济损失。

（情节较轻的扣除 20-50 分，遵循《行业自律执行办法》第 2/3/4/5/8/9 条处理；情节严重的扣除 50-80 分，遵循《行业自律执行办法》第 2/3/4/5/8/10 条处理）

11. 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，超出规定业务范围开展房地产经纪业务活动的。

（情节较轻的扣除 40-60 分，遵循《行业自律执行办法》第 2/3/4/5/6/8/10 条处理；情节严重的扣除 60-80 分，遵循《行业自律执行办法》第 2/3/4/5/6/7/8/10 条处理）

12. 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，炒房赚取差价等不当得利行为。

（情节较轻的扣除 40-60 分，遵循《行业自律执行办法》第 2/3/4/5/6/8/10 条处理；情节严重的扣除 60-80 分，遵

循《行业自律执行办法》第 2/3/4/5/6/7/8/11/13/14 条处理)

13. 提供关联服务时，违反委托人意愿，强制、欺骗其接受担保、估价、金融等关联服务的。

(情节较轻的扣除 40-60 分，遵循《行业自律执行办法》第 2/3/4/5/6/8/9 条处理；情节严重的扣除 60-80 分，遵循《行业自律执行办法》第 2/3/4/5/6/7/8/11/13/14 条处理)

14. 未经业主同意代收、挪用、占用或者拖延支付客户的交易资金。

(情节较轻的扣除 30-50 分，遵循《行业自律执行办法》第 2/3/4/5/6/8 条处理；情节严重的扣除 60-80 分，遵循《行业自律执行办法》第 2/3/4/5/6/7/8/11/13/14 条处理)

15. 协助或从事一房多卖等违规经纪活动的，协助客户、业主造假或代业主签字行为。

(情节较轻的 30-40 分，遵循《行业自律执行办法》第 2/3/4/5/6/7/8/10 条处理；情节严重的扣除 40-60 分，遵循《行业自律执行办法》第 2/3/4/5/6/7/8/11/13/14 条处理)

16. 以引诱、欺诈、贿赂、恶意串通、恶意降低标准、承诺返佣等非法手段承揽经纪业务的。

(情节较轻的 40-60 分, 遵循《行业自律执行办法》第 2/3/4/5/6/7/8/9 条处理; 情节严重的扣除 60-100 分, 遵循《行业自律执行办法》第 2/3/4/5/6/7/8/12/13/14 条处理)

17. 挪用、侵占公私财产, 损害他人利益的。

(情节较轻的 40-60 分, 遵循《行业自律执行办法》第 2/3/4/5/6/7/8/11 条处理; 情节严重的扣除 60-100 分, 遵循《行业自律执行办法》第 2/3/4/5/6/7/8/12/13/14 条处理)

18. 伪造、篡改公章、合同、票据等行为的。

(情节较轻的 40-60 分, 遵循《行业自律执行办法》第 2/3/4/5/6/7/8/11 条处理; 情节严重的扣除 60-100 分, 遵循《行业自律执行办法》第 2/3/4/5/6/7/8/12/13/14 条处理)

19. 开展业务过程中因故意或重大过失, 给所在企业、当事人造成损失的。

(情节较轻的 40-60 分, 遵循《行业自律执行办法》第 2/3/4/5/6/7/8/9/条处理; 情节严重的扣除 60-100 分, 遵循《行业自律执行办法》第 2/3/4/5/6/7/8/12/14 条处理)

20. 帮助或唆使交易当事人伪造虚假证明, 骗取税收优惠; 倒卖办件预约号码或规避限购监管的。

(情节较轻的 40-60 分, 遵循《行业自律执行办法》第 2/3/4/5/6/7/8/10 条处理; 情节严重的扣除 60-100 分, 遵循《行业自律执行办法》第 2/3/4/5/6/7/8/10/13/14 条处理)

21. 未依法经营, 参与任何形式的非法集资活动。

(情节较轻的 60-80 分, 遵循《行业自律执行办法》第 2/3/4/5/6/7/8/9/条处理; 情节严重的扣除 80-100 分, 遵循《行业自律执行办法》第 2/3/4/5/6/7/8/9/13/14 条处理)

(五) 投诉检查规范类:

1. 无正当理由, 不配合或拒绝协会对投诉、举报事项开展调查工作或威胁、恐吓、辱骂工作人员的; 与同行或客户发生辱骂、打架、斗殴或其他严重扰乱公共秩序带来社会恶劣影响的。

(情节较轻的扣除 30-50 分, 遵循《行业自律执行办法》第 2/3/4/5/6/7/8/9 条处理; 情节严重的扣除 60-80 分, 遵循《行业自律执行办法》第 2/3/4/5/6/7/8/10/14 条处理)

2. 因机构或个人责任引发群体性或信访事件的。

(情节较轻的 40-60 分, 遵循《行业自律执行办法》第 2/3/4/5/6/7/8/9 条处理; 情节严重的扣除 60-100 分, 遵循《行业自律执行办法》第 2/3/4/5/6/7/8/12/13/14 条处理)

3. 拒不配合主管部门、协会自律检查委、自律评审委, 或提供虚假文件; 拒不执行主管部门、协会自律检查委、自律评审委做出的已经生效的处罚或限期整改决定的。

(情节较轻的 60-80 分, 遵循《行业自律执行办法》第 2/3/4/5/6/7/8/9 条处理; 情节严重的扣除 80-100 分, 遵循《行业自律执行办法》第 2/3/4/5/6/7/8/11/13/14 条处理)

4. 暴力威胁、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。

(情节较轻的 60-80 分, 遵循《行业自律执行办法》第 2/3/4/5/6/7/8/10 条处理; 情节严重的扣除 80-100 分, 遵

循《行业自律执行办法》第 2/3/4/5/6/7/8/12/13/14 条处理)

5. 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。

(情节较轻的 60-80 分，遵循《行业自律执行办法》第 2/3/4/5/6/7/8/9/条处理；情节严重的扣除 80-100 分，遵循《行业自律执行办法》第 2/3/4/5/6/7/8/10/13 条处理)

6. 其他经自律专业委员会审定应列入“行业黑名单”行为的

(情节严重的扣除 100 分，遵循《行业自律执行办法》第 2/3/4/5/6/7/8/10/13 条处理)

四、对机构和人员加分奖励标准：

1. 获得国务院相关部委及省(含副省级城市)人民政府表彰、奖励的得 50 分。

2. 获得省(含副省级城市)人民政府直属行政机关及地市级人民政府表彰、奖励的加 30-50 分。

3. 获得市(含副市级城市)人民政府直属行政机关及地市级人民政府表彰、奖励的加 20-30 分。

4. 获得县级以上地市级以下人民政府房地产主管部门表彰、奖励的加 10-20 分。
5. 获得中国房地产相关行业协会表彰、奖励的加 30-50 分。
6. 义务参与行业课题研究、数据采集和信息汇总等得 20 分，累计不超过 60 分。
7. 参加行业协会执业培训并签订行业行为规范管理文件的得 20 分。
8. 一年度因服务品质良好被客户表扬的得 10 分，累计不超过 30 分。
9. 从业人员获得群众认可，连续三年无投诉得 30 分。
10. 一年度内积极参加公益活动的得 20 分，累计不超过 40 分。
11. 一年度内积极参加政府或协会举办的活动得 20 分，累计不超过 40 分。

五、说明

凡适用对象的行为构成不良行为规范减分标准情形之一的，由协会依照《唐山市房地产中介服务行业自律执行办法》进行处理，涉及处罚的对其予以行为扣分；人员或机构将会以“不良行为”在协会官网进行公示。同样适用对象的

行为获得奖励的，将会对其以“良好行为”在协会官网进行公示。

六、其他

本办法解释权为唐山市房地产中介服务行业协会秘书处。

唐山市房地产中介服务行业协会

2024年5月29日

