

唐山市房地产中介服务行业协会文件

市房中协字〔2024〕020号

唐山市房地产中介服务行业行为规范管理 星级评定办法

第一章 总则

第一条 【目的和依据】

为规范唐山市房地产中介服务行业秩序,营造良好的行业文化氛围,提升行业社会形象,推动行业健康可持续发展,依照《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》、《唐山市房地产交易管理条例》等有关规定,制定本办法。

第二条 【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。

第三条 【从业人员、机构星级级别定义】

适用对象的星级级别，由低到高依次划分为一星、二星、三星、四星、五星。

第四条 【管理机构】

唐山市房地产中介服务行业协会（以下简称“本会”）秘书处负责星级从业人员、机构的评定。

第五条 【行为规范评分】

本会对机构、从业人员的行为规范评分，采用累计积分、动态实时管理的模式。自行为规范评分评级工作实施之日起，行为规范评分执行过程中行为规范分值不设最高分限制。

行为规范评分公式：行为规范分值 = 基础分值 + 良好行为规范加分值 + 不良行为规范减分值（负分）

注：行为规范评分基础分值统一设定为 100 分。

第六条 【星级标识】

从业人员、机构由本会颁发相应星级标识。

星级标识应在对应从业人员、机构及其分支机构显著位置公示，分支机构公示总机构的星级标识。

第七条 【星级公示】

星级机构的评定结果通过唐山市房地产中介服务行业协会官方网站公布。

第八条 【星级有效期】

星级有效期原则上为一年，称之为一个“星级周期”。其中从业人员、机构的星级周期与该机构会员周期一致。

第二章 星级申请与评定

第九条 【星级申请】

所有遵守《房地产经纪管理办法》、《唐山市房地产交易管理条例》、《唐山市房地产中介服务行业行为规范管理办办法》等行政规章或行业自律规定的适用对象均可申请星级。

第十条 【从业人员星级评定】

1. 符合以下条件的从业人员，可评定为“五星”：

(1) 本人所在机构已在主管部门备案且本人已完成实名登记；

(2) 本人不是“行业黑名单”人员；

(3) 本人投诉率低于行业投诉率 10%；

(4) 本人行为规范分值在 91-100 分之间。

2. 符合以下条件的从业人员，可评定为“四星”：

(1) 本人所在机构已在主管部门备案且本人已完成实名登记；

(2) 本人不是“行业黑名单”人员；

(3) 本人投诉率不高于行业投诉率 20%；

(4) 本人行为规范分值在 81-90 分之间。

3. 符合以下条件的从业人员，可评定为“三星”：

(1) 本人所在机构已在主管部门备案且本人已完成实名登记；

(2) 本人不是“行业黑名单”人员；

(3) 本人投诉率不高于行业投诉率；

(4) 本人行为规范分值在 71-80 分之间。

4. 符合以下条件的从业人员，可评定为“二星”：

(1) 本人所在机构已在主管部门备案且本人已完成实名登记；

(2) 本人不是“行业黑名单”人员；

(3) 本人行为规范分值在 61-70 分之间。

5. 符合以下条件的从业人员，可评定为“一星”：

(1) 本人所在机构已在主管部门备案且本人已完成实名登记；

(2) 本人不是“行业黑名单”人员；

(3) 本人行为规范分值在 60 分以下。

第十一条 【经纪机构星级评定】

1. 符合以下条件的经纪机构，可评定为“五星”：

(1) 当前已按照《房地产经纪管理办法》规定办理房地产经纪机构备案且当前备案证书在有效期内；

(2) 本机构及分支机构均未聘用“行业黑名单”内人员，下辖无“行业黑名单”分支机构；

(3) 本机构及分支机构下辖人员总数需符合主管部门备案的人员要求，且从业人员实名登记率达到 90%以上，机构及分支机构查实投诉率低于行业投诉率 20%；

(4) 本机构及分支机构行为规范分值平均值在 91-100 分之间。

2. 符合以下条件的经纪机构，可评定为“四星”：

(1) 当前已按照《房地产经纪管理办法》规定办理房地产经纪机构备案且当前备案证书在有效期内；

(2) 本机构及分支机构均未聘用“行业黑名单”内人员，无“行业黑名单”分支机构；

(3) 本机构及分支机构下辖人员总数需符合主管部门备案的人员要求，且从业人员实名登记率达到 80%以上，机构下辖有不良行为规范记录的从业人员数量占下辖人员总数的比例不得高于 20%；

(4) 本机构及分支机构行为规范分值平均值在 81-90 分之间。

3. 符合以下条件的经纪机构，可评定为“三星”：

(1) 当前已按照《房地产经纪管理办法》规定办理房地产经纪机构备案且当前备案证书在有效期内；

(2) 本机构及分支机构均未聘用“行业黑名单”内人员，下辖无“行业黑名单”分支机构；

(3) 本机构及分支机构下辖人员总数需符合主管部门备案的人员要求，且从业人员实名登记率达到70%以上，机构下辖有不良行为规范记录的从业人员数量占下辖人员总数的比例不得高于30%；机构查实投诉率不高于行业投诉率；

(4) 本机构及分支机构行为规范分值平均值在71—80分之间。

4. 符合以下条件的经纪机构，可评定为“二星”：

(1) 当前已按照《房地产经纪管理办法》规定办理房地产经纪机构备案且当前备案证书在有效期内；

(2) 本机构及分支机构均未聘用“行业黑名单”内人员，下辖无“行业黑名单”分支机构；

(3) 本机构及分支机构下辖人员总数需符合主管部门备案的人员要求，且从业人员实名登记率达到60%以上，机构内有不良行为规范记录的从业人员数量占人员总数40%以下。

(4) 本机构及分支机构行为规范分值平均值在 61—70 分之间。

5. 符合以下条件的经纪机构，可评定为“一星”：

(1) 当前已按照《房地产经纪管理办法》规定办理房地产经纪机构备案且当前备案证书在有效期内；

(2) 本机构及分支机构均未聘用“行业黑名单”内人员，下辖无“行业黑名单”分支机构；

(3) 本机构及分支机构下辖人员总数需符合主管部门备案的人员要求，且从业人员实名登记率达到 60% 以下；

(4) 本机构及分支机构行为规范分值平均值在 60 分以下。

第三章 星级管理

第十二条【星级动态评定】

经纪机构、从业人员在其星级周期内，依据本办法评定条件，实施星级级别动态评定。

第十三条【星级提升】

经纪机构、从业人员须在星级周期到期前进行星级提升，否则其星级周期顺延。

经纪机构、从业人员的星级周期到期未进行星级提升的，须重新申请星级，其历史会员周期数归零。

第十四条 【星级信息变更】

经纪机构下列信息发生变更的，应在 30 日内向本会秘书处备案变更内容：

1. 经纪机构或分支机构名称；
2. 经纪机构或分支机构营业地址。

第十五条 【星级标识更换】

在星级周期内星级标识上所显示名称、星级级别等内容发生变化时，经纪机构应主动、及时申请更换星级标识。

第十六条 【星级中止】

经纪机构在星级周期内暂时中止从事房地产经纪及其关联业务的，应当主动申请办理星级中止。星级中止期间其视为无星级。

中止星级的经纪机构继续履行义务并按要求完成星级提升的，在星级周期内可随时申请恢复星级。

第十七条 【星级注销】

经纪机构终止从事房地产中介业务的，应申请办理星级注销。

第十八条 【星级吊销】

经纪机构有下列行为之一且未按要求整改的，秘书处有权吊销其星级：

1. 申请星级时弄虚作假，或涂改、伪造与实际星级信息不符的星级标识的；
2. 随意涂改、伪造与实际星级信息不符的星级标识的；
3. 被本会列入“行业黑名单”的；

第四章 附则

第十九条 【解释机构】

本办法由本会秘书处负责解释。

第二十条 【施行日期】

本办法自发布之日起施行。

唐山市房地产中介服务行业协会

2024年5月29日

