

# 广州市房地产中介信用白皮书

## (2021 年)

广州市房屋交易监管中心

广州市房地产中介协会

2022 年 3 月

### 目录

一、引言.....	2
-----------	---

二、中介服务机构信用状况.....	3
(一) 整体情况.....	3
(二) 市协会会员单位情况.....	8
三、中介服务品牌信用状况.....	9
四、从业人员信用状况.....	13
(一) 整体情况.....	13
(二) 市协会个人会员情况.....	17
五、信用评分评级相关性分析.....	19
(一) 信用评分与行政处罚.....	19
(二) 信用等级与从业人员性别.....	20
(三) 信用等级与从业人员年龄.....	20
六、消费者投诉处理情况.....	22
(一) 投诉事由分析.....	22
(二) 被投诉中介服务机构/品牌分析.....	23
七、行业自律举措.....	26
(一) 引导会员续签《广州房地产中介阳光承诺书》.....	26
(二) 组织召开自律承诺活动暨政策宣讲会议.....	28
(三) 推动行业信用评价数据共享.....	288
(四) 持续通过同业监督机制净化行业用人环境.....	28
八、下一步工作规划.....	30
附件.....	31
1. 信用档案及评分评级体系简介.....	31
2. 广州市房地产中介信用评分评级管理办法（2021年修订版）.....	36
3. 广州市房地产中介信用评分指标（2021年修订版）.....	411
4. 广州市房地产中介行业不良行为管理办法（2019年修订版）.....	56
5. 广州市房地产中介服务品牌信用评分评级规则.....	61
6. 2021年广州市房地产中介受行政处罚汇总表.....	613

## 一、引言

为促进广州市房地产中介市场和行业健康可持续发展，加强房地产中介服务机构（以下简称“中介服务机构”）与从业人员的信用管理，保障交易当事人合法权益，结合我市实际，广州市住房和城乡建设局（以下简称“市住建局”）于2017年7月24日发布《广州市房地产中介信用管理暂行规定》（以下简称“《暂行规定》”），并于2018年10月23日上线运行广州市房地产中介信用管理系统。

截至2021年12月31日，市住建局已对4522家（其中4511家备案证书有效，11家备案证书已注销）中介服务机构，125856名从业人员（其中在职状态人员44663名，非在职状态人员81193名）建立信用档案（相比2020年度分别增加434家房地产中介服务机构和9949名从业人员），相关信用信息通过市住建局网站（[www.gzcc.gov.cn](http://www.gzcc.gov.cn)）向社会公示；并已对办理了广州市房地产中介服务机构备案手续的中介服务机构（含分支机构）制作并发放含信用信息二维码的《广州市房地产中介服务机构备案证书》；此外，至2021年末市住建局已对约5.1万名从业人员制作并发放了《广州市房地产中介服务人员信用信息卡》。

为进一步落实从业人员信用信息卡的相关管理要求，广州市房地产中介协会（以下简称“市协会”）在广泛征求会员同行意见的基础上，对《广州市房地产中介信用评分评级管理办法》和《广州市房地产中介信用评分指标》进行了修订，相关修订于2021年9月26日经市协会第三届理事会第九次会议审议表决通过，修订的内容主要体现在：

- 1、修订《办法》第十三条有关单位会员获评优质、良好信用等级的基础条件；
- 2、新增相关信用评分指标；
- 3、将原“单位会员”良好行为评分指标第3条A类指标调整为B类指标。

修订后的《广州市房地产中介信用评分评级管理办法（2021年修订版）》和《广州市房地产中介信用评分指标（2021年修订版）》自2022年1月1日起正式实施。

## 二、中介服务机构信用状况

### （一）整体情况

截至 2021 年 12 月 31 日，全市已建立信用档案的房地产中介服务总机构共计 4522 家，分支机构 2430 家，共计备案门店 6952 家，较 2020 年增加 253 家。

备案门店分布方面，天河区是全市备案门店最多区域，共有 1509 家；越秀区连续三年下降，以 1279 家位居次席；同比出现下降的还有荔湾区；其余各区备案门店都有不同程度的增加，其中番禺区、黄埔区、海珠区增长较明显，同比分别增加 99 家、64 家、57 家。

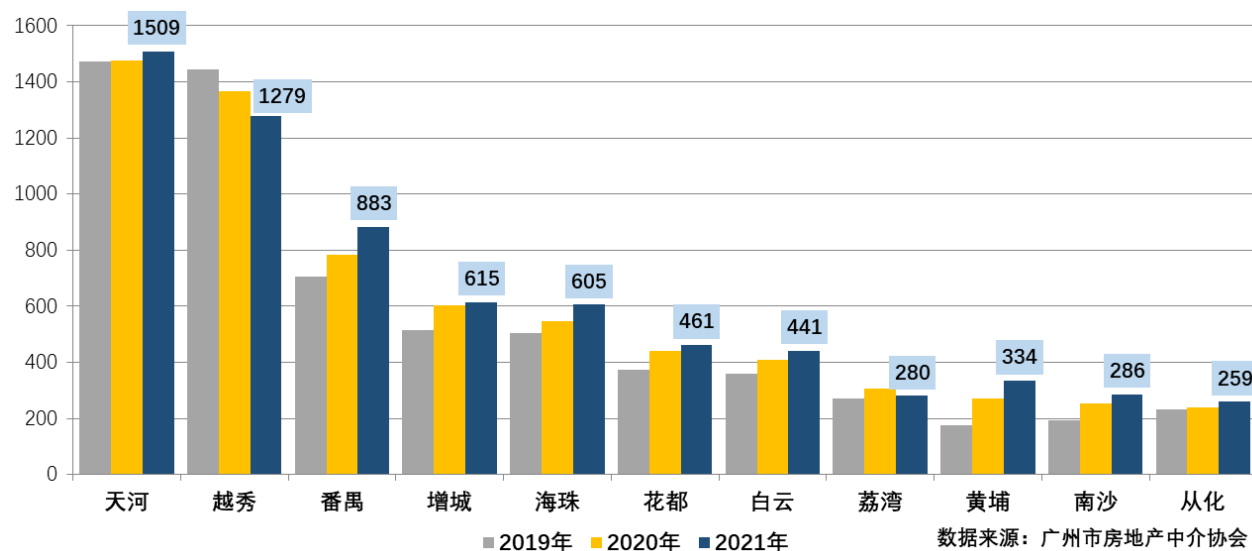


图 3 近 3 年中介服务机构的备案门店区域分布情况

截至 2021 年 12 月 31 日，全市已建立信用档案的 4522 家中介服务机构中，平均存续年限为 4.23 年，较 2020 年延长 2.9 个月；其中存续年限在 3 年以下的有 2480 家，有 988 家中介服务机构的存续年限在 3-6 年（含 3 年）；与 2020 年相比，存续年限在 9-12 年（含 9 年）的中介服务机构数量减少 47 家；其余存续年限区间的中介服务机构数量都有增加。从图 4 可以看出，目前全市大部分中介服务机构的存续年限都较短，其中 6 年以下的中介服务机构数量合计 3468 家，占全市总机构的 76.69%。

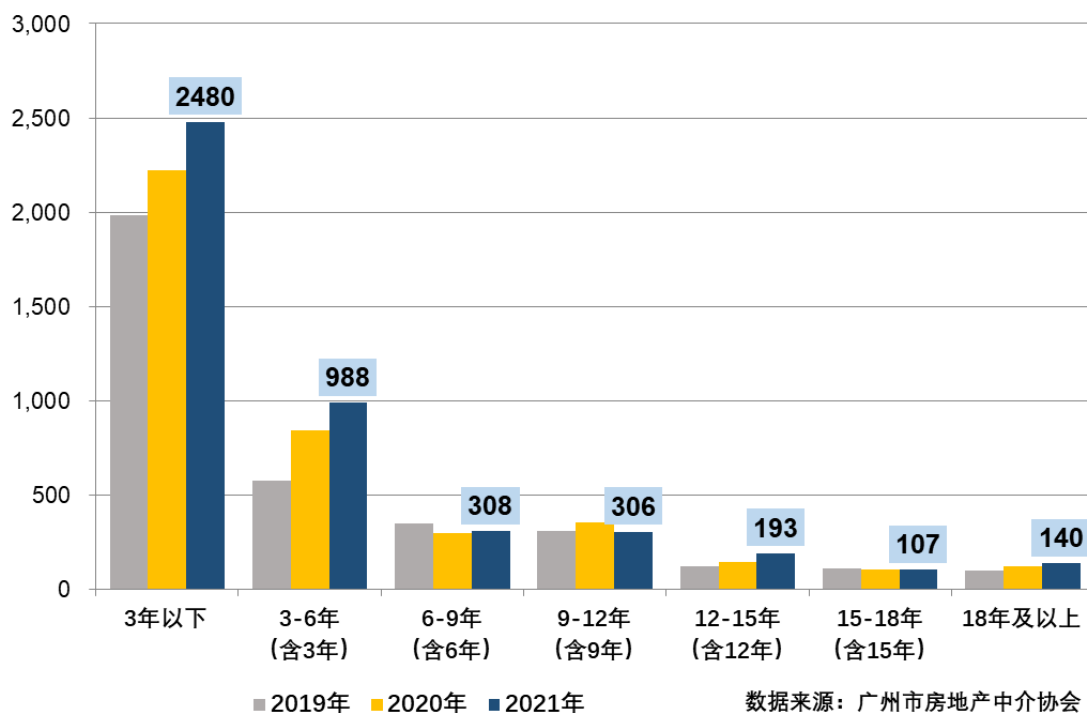
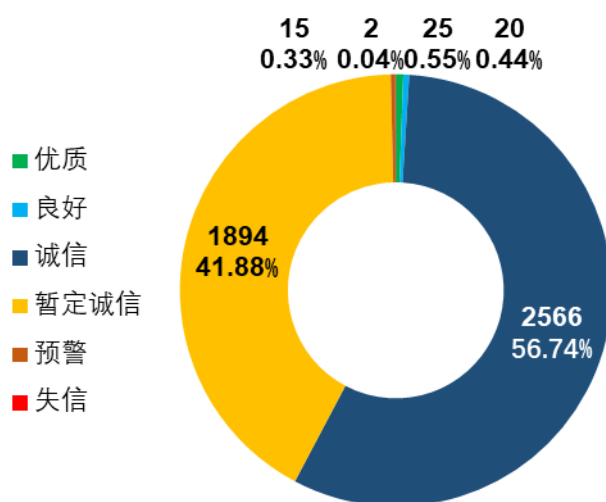


图4 中介服务机构存续年限

全市已建立信用档案的4522家中介服务机构中，信用等级为“**优质**”有25家，较2020年度增加7家；“**良好**”的数量也增加14家，总数为20家；“**诚信**”的数量共计2566家，比例为56.74%；“**暂定诚信**”等级以1894家的数量、41.88%的比重位居第二；而信用等级为“**预警**”、“**失信**”的则分别有15家和2家，其中“**失信**”的中介服务机构较2020年减少4家，具体如图5所示。



数据来源：广州市房地产中介协会

图5 中介服务机构信用等级结构

从图5还可以清楚看到，“**诚信**”和“**暂定诚信**”等级依旧占中介服务机构的绝对主体，两者合计的比例为98.62%。

表4 2021年广州市信用等级为优质、良好、预警、失信的中介服务机构名单

序号	中介服务机构名称	信用评分	信用等级	存续年限
<b>优质等级机构名单（共 25 家）</b>				
1	广东合富房地产置业有限公司	128.5	优质	22
2	广东链家房地产经纪有限公司	125	优质	21
3	广州裕丰咨询顾问有限公司	120	优质	20
4	广州市置家房地产代理有限公司	118.5	优质	13
5	广东中原地产代理有限公司	117	优质	17
6	广州仁隆房地产销售代理有限公司	115	优质	7
7	广州市乐有家房产经纪有限公司	114.5	优质	6
8	广州方圆生活服务有限公司	113	优质	24
9	广州明昇房地产销售代理有限公司	111.5	优质	5
10	广州越秀兴业地产代理有限公司	111	优质	28
11	广州云房数据服务有限公司	110	优质	6
12	广州市德鸿行房地产代理有限公司	108.5	优质	4
13	广州兆庭房地产销售代理有限公司	108.5	优质	6
14	广州金房安企业发展有限公司	105.5	优质	22
15	广州市添房置业有限公司	104.5	优质	4
16	广州市中鸿地产代理有限公司	103.5	优质	18
17	广州经纬房产咨询有限公司	102	优质	27
18	广州市力强房地产代理有限公司	101.5	优质	19
19	广州富力美好置业发展有限公司	99.5	优质	26
20	广州市朴邻房产经纪有限公司	99	优质	5
21	广州市世联房地产咨询有限公司	99	优质	19
22	广州中地行房产代理有限公司	98.5	优质	24
23	广州市共和房地产代理有限公司	96.5	优质	7
24	广州市海穗房地产代理有限公司	95.5	优质	18
25	广州贝壳科技服务有限公司	95.5	优质	4
<b>良好等级机构名单（共 20 家）</b>				
1	广州信礼房地产销售代理有限公司	105.5	良好	3

2	广州煌家房地产代理有限公司	94.5	良好	10
3	广州富宸房地产销售代理有限公司	94	良好	4
4	广州亿诚房地产咨询有限公司	93.5	良好	17
5	广州市丰盈置业发展有限公司	93	良好	23
6	广州市保益房地产按揭代理有限公司	92	良好	13
7	广州市中营房地产代理有限公司	92	良好	11
8	广东德诚行地产集团有限公司	92	良好	16
9	广州市广华信房地产代理有限公司	91.5	良好	22
10	广州裕德丰房地产咨询有限公司	91.5	良好	14
11	广州市荟领房地产顾问有限公司	91.5	良好	12
12	广州市普晖房地产代理有限公司	91.5	良好	19
13	广州市纵博房地产代理有限公司	91	良好	12
14	第一太平戴维斯物业顾问（广州）有限公司	90.5	良好	23
15	广州巨隆城房地产销售代理有限公司	90.5	良好	4
16	广州市金岳置业有限公司	90	良好	12
17	广州市禧汇房地产代理有限公司	90	良好	17
18	广州汇和房地产代理有限公司	90	良好	5
19	广州市安佳房地产代理有限公司	90	良好	14
20	广州盈兴房地产中介有限公司	90	良好	13
<b>预警等级机构名单（共 15 家）</b>				
1	广州纵横房地产有限公司	69	预警	3
2	广州市海资按揭代理有限公司	67	预警	5
3	广州市祈安轩品地产代理有限公司	67	预警	4
4	广州瑞信信息咨询有限公司	67	预警	13
5	广州市传祈置业有限公司	66	预警	3
6	广州市东高房地产中介有限公司	66	预警	不满 1 年
7	广州穗坤房地产代理有限公司	65.5	预警	6
8	广州富城房地产有限公司	65.5	预警	2
9	广州市番禺区钟村世代房地产中介服务部	65	预警	1
10	广州嘉德地产有限公司	65	预警	不满 1 年

11	广州市邦际房地产中介有限公司	63	预警	5
12	广州市通诚通汇置业有限公司	62.5	预警	6
13	广州市锦荣房地产代理有限公司	62	预警	3
14	广州诺丰房地产有限公司	62	预警	4
15	广州市富王房地产代理有限公司	60.5	预警	9
<b>失信等级机构名单（共2家）</b>				
1	广州市有一家房地产代理有限公司	58.5	失信	5
2	广州房炫网电子商务有限公司	56	失信	3

注：以上信用评级评分统计周期为2021年1月1日至12月31日，为年度信用评分评级。

数据来源：广州市房地产中介协会

广州市共有13家中介服务机构连续3年的信用等级为“优质”，具体名单见表5。  
有7家中介服务机构连续3年的信用等级为良好及以上，具体名单见表6。

表5 2019-2021年广州市信用等级连续为优质的中介服务机构名单（共13家）

序号	中介服务机构名称	2021年 信用评分	存续年限
1	广东合富房地产置业有限公司	128.5	22
2	广东链家房地产经纪有限公司	125	21
3	广州市置家房地产代理有限公司	118.5	13
4	广州仁隆房地产销售代理有限公司	115	7
5	广州市乐有家房产经纪有限公司	114.5	6
6	广州方圆生活服务有限公司	113	24
7	广州越秀兴业地产代理有限公司	111	28
8	广州云房数据服务有限公司	110	6
9	广州兆庭房地产销售代理有限公司	108.5	6
10	广州金房安企业发展有限公司	105.5	22
11	广州经纬房产咨询有限公司	102	27
12	广州富力美好置业发展有限公司	99.5	26
13	广州市世联房地产咨询有限公司	99	19



表 6 2019-2021 年广州市信用等级连续为良好及以上的中介服务机构名单（共 7 家）

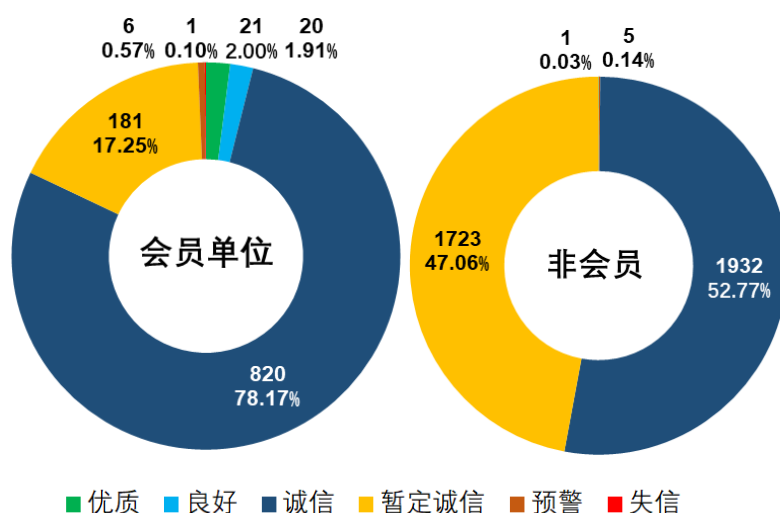
序号	中介服务机构名称	2021 年信用等级	2020 年信用等级	2019 年信用等级	存续年限
1	广州明昇房地产销售代理有限公司	优质	优质	良好	5
2	广州市朴邻房地产经纪有限公司	优质	优质	良好	5
3	广州中地行房产代理有限公司	优质	优质	良好	24
4	广州市共和房地产代理有限公司	优质	良好	良好	7
5	广州煌家房地产代理有限公司	良好	良好	优质	10
6	广州亿诚房地产咨询有限公司	良好	良好	良好	17
7	广州市丰盈置业发展有限公司	良好	良好	良好	23

## （二）市协会会员单位情况

在全市已建立信用档案的 4522 家中介服务机构中，市协会会员单位数量为 1049 家（不含准会员），所占比例为 23.20%，非市协会会员单位数量为 3473 家，所占比例为 76.80%。（注：市协会有部分会员单位因未从事房地产中介业务，因此未建立信用档案，如高等院校、互联网公司 etc）。

在 1049 家市协会会员单位中，信用等级为“**优质**”的中介服务机构有 21 家，占全部“**优质**”等级的 84%，20 家信用等级为“**良好**”的中介服务机构均是市协会会员单位。

在 3473 家市协会非会员单位中，信用等级为“**诚信**”及“**暂定诚信**”的占绝大部分，信用等级为“**优质**”的中介服务机构数量仅有 5 家，另有 1 家信用等级为“**失信**”。



数据来源：广州市房地产中介协会图 6 市协会会员单位（左）与非会员单位（右）信用等级结构

### 三、中介服务品牌信用状况

自 2018 年以来，我市房地产中介服务行业发展迅速，行业业态发生较大变化，市场中出现了越来越多的加盟类中介服务机构。为方便广大消费者更好地了解我市房地产中介服务品牌信用状况，市协会在 2020 年 1 月 7 日发布实施《广州市房地产中介服务品牌信用评分评级规则》，主要从评分规则、评级规则、品牌信息、信息公示以及规则的执行和修订等方面对中介服务品牌信用评分评级工作进行了规定。2021 年我市共有 20 家门店数量较多、在行业内较为知名的房地产中介服务品牌，这些中介服务品牌主要分为以下几类：

（一）直营类机构：是指由一家中介服务机构的所有门店都是由该公司直接投资经营管理，通常这类企业会使用统一的客户服务投诉热线。这类品牌企业主要有：合富置业、链家地产、中原地产、乐有家、方圆地产、Q 房网、裕丰地产、朴邻地产、远见地产、德诚行地产、保利爱家等。（该类品牌的信用评分及等级是直接取其企业信用评分及等级。）

其中，有部分直营类中介服务机构（主要有裕丰地产、德诚行地产等）采取了多家经营主体（即不同名称的企业法人）使用统一的品牌名称、LOGO 对外经营的模式。（注：该类品牌的信用评分是将其下辖所有经营主体的信用评分进行综合计算，并根据综合信用评分确定该品牌的信用等级。）

（二）加盟类机构：是指中介服务机构（含其门店）经第三方商业机构授权，统一使用该第三方商业机构的服务标识（含品牌名称、LOGO 等）对外经营，通常的体现方式是统一门店招牌，其目的是利用该第三方商业机构的形象、品牌、声誉等吸引消费者（这也是许多消费者经常发现有些中介服务机构的工商营业执照上所记载的公司名称与其门店招牌不一致的原因）。这类中介服务品牌主要有：住商不动产、住天下、德佑、糯家等。（注：该类品牌的信用评分是将其下辖所有经营主体的信用评分进行综合计算，并根据综合信用评分确定该品牌的信用等级。）

（三）直营与加盟相结合：是指中介服务机构采取了直营与加盟相结合的经营模式，即部分门店为直营，部分门店为加盟。这类中介服务品牌主要有：房六六、添房置业、置家地产、珍房源、优居优住等。（注：该类品牌的信用评分是将其下辖所有经营主体的信用评分进行综合计算，并根据综合信用评分确定该品牌的信用等级。）

消费者在选择中介服务机构时，可以主动查看该中介服务机构的门店是否已办理《广州市房地产中介机构备案证书》，并通过扫描《备案证书》上的二维码等方式查阅

机构的信用档案，进而了解该中介服务机构（门店）是否为加盟类企业。

数据显示，2021年全市20家门店数量较多的房地产中介服务品牌中，信用等级为“优质”的有9家，除房六六外，其余均为直营机构，包括合富置业、链家地产、中原地产、乐有家以及方圆地产等；另有10家信用等级为“诚信”，包括远见地产、德诚行地产、添房置业以及置家地产等。

表6 2021年广州市主要房地产中介服务品牌信用评分评级情况

序号	中介服务品牌 LOGO 及品牌所属公司	覆盖门店数量	信用评分	信用等级	广州存续年限	统一客服电话
1	 <b>合富置业</b> 广东合富房地产置业有限公司 （直营）	220 间	128.5	优质	22 年	020-38881175
2	 <b>链家</b> 广东链家房地产经纪有限公司 （直营）	333 间	125	优质	21 年	10109666
3	 <b>中原地产</b> 广东中原地产代理有限公司 （直营）	100 间	117	优质	17 年	020-83486299
4	 <b>乐有家</b> 广州市乐有家房产经纪有限公司 （直营）	340 间	114.5	优质	6 年	400-886-9200
5	 <b>方圆</b> fineland 广州方圆地产顾问有限公司 （直营）	15 间	113	优质	24 年	400-008-8200
6	 <b>Q房网</b> 广州云房数据服务有限公司 （直营）	34 间	110	优质	7 年	020-38109024
7	 <b>房六六</b> FANGLIULIU 房六六置业（广州）有限公司 （直营+加盟）	40 间	104.16	优质	3 年	400-677-2577

8	 <b>裕丰地产</b> 广州裕隆房地产销售代理有限公司 (直营)	532 间	102.53	优质	27 年	400-830-0848
9	 <b>朴邻</b> 广州市朴邻房地产经纪有限公司 (直营)	20 间	99	优质	5 年	400-951-5151
10	 广州市远见房地产代理有限公司 (直营)	14 间	100.5	诚信	10 年	18818417098
11	 <b>德诚行地产</b> 广东德诚行地产集团有限公司 (直营)	80 间	94.9	诚信	26 年	400-626-8300
12	 <b>tianfang 添房</b> 广州市添房置业有限公司 (直营+加盟)	31 间	88.6	诚信	4 年	暂无统一客服热线
13	 <b>POLYHOME 保利爱家</b> 广州保利爱家房地产经纪有限公司 (直营)	14 间	81.5	诚信	3 年	020-32256961
14	 <b>zhijia 置家</b> 广州市置家房地产代理有限公司 (直营+加盟)	313 间	80.67	诚信	15 年	400-830-3488
15	 <b>珍房源</b> 广州珍房源房地产经纪有限公司 (直营+加盟)	23 间	77.61	诚信	3 年	暂无统一客服热线
16	 <b>住商 不动产</b> 台湾住商集团 上海住商房地产经纪有限公司 (加盟)	310 间	75.32	诚信	4 年	10106188

17	 住天下 (广州) 不动产经营有限公司 (加盟)	70 间	73.91	诚信	3 年	暂无统一客服热线
18	 广州优居房地产经纪有限公司 (直营+加盟)	82 间	73.09	诚信	5 年	暂无统一客服热线
19	 德佑 (天津) 房地产经纪服务有限公司 (加盟)	724 间	72.9	诚信	4 年	10106188
20	 糯家 (深圳) 信息科技有限公司 (加盟)	60 间	71.21	诚信	2 年	暂无统一客服热线

注：①门店数据统计时间截止 2021 年 12 月 31 日；

②上述涉及加盟业务的品牌下辖的中介服务机构名单，可登陆市协会官网（[www.gzrea.org.cn](http://www.gzrea.org.cn)）-新闻中心-通知公告栏目查看。

## 四、从业人员信用状况

### （一）整体情况

截至 2021 年 12 月 31 日，全市已有 125856 名从业人员建立信用档案，较 2020 年新增 9949 人，其中信用等级为“**优质**”的从业人员共 875 人，信用等级为“**良好**”的共计 1467 人；信用等级为“**诚信**”的共计 61840 人，比例为 49.14%；信用等级为“**暂定诚信**”的有 61669 人，比例为 49%；信用等级为“**预警**”、“**失信**”的从业人员则分别有 3 人和 2 人，如图 7 所示。

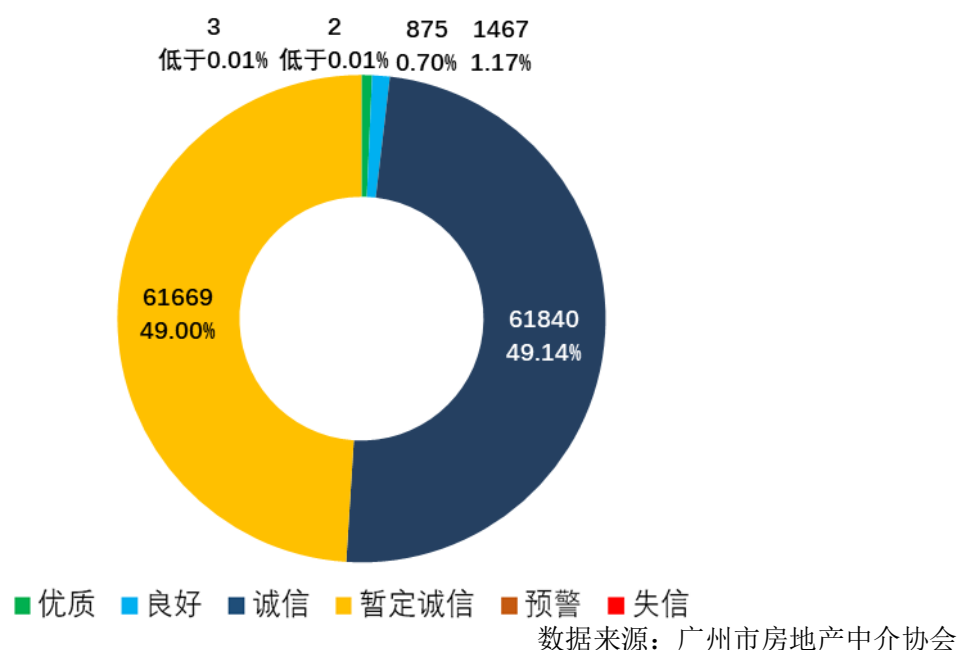


图 7 从业人员信用等级结构

从图 7 可知，信用等级为“**诚信**”和“**暂定诚信**”的占比相当，两者所占比例合计为 98.14%。信用等级为“**优质**”的从业人员较 2020 年增加 228 人，连续三年保持较快增长趋势，一定程度上表明信用档案的建立对优秀从业人员的成长有较好促进作用，从业人员的诚信意识也得到有效提高。



扫码获取 2021 年广州市房地产中介从业人员优质等级名单



扫码获取 2021 年广州市房地产中介从业人员良好等级名单

表 7 2021 年广州市房地产中介从业人员预警、失信等级名单

预警等级从业人员名单（共 3 人）						
序号	姓名	性别	信用信息卡号	信用评分	信用等级	从业年限
1	余*灿	男	GZ2018028988	64	预警	4
2	谢*华	男	GZ2018019113	64	预警	4
3	李*科	男	GZ2018017061	63	预警	3（非在职状态）
失信等级从业人员名单（共 2 人）						
1	张*强	男	GZ2018013013	59	失信	4
2	李*生	男	GZ2019041366	55	失信	不满 1 年

数据来源：广州市房地产中介协会

经统计，广州市共有 91 名从业人员连续 3 年信用等级为“优质”，具体如表 8 所示。

表 8 2019-2021 年广州市信用等级连续为优质的从业人员名单（共 91 人）

序号	姓名	性别	信用信息卡号	信用评分	从业年限（年）
1	乐云龙	男	GZ2018000445	105	22
2	范启明	男	GZ2018000446	105	22
3	刘人欢	男	GZ2018000658	105	22
4	李慧	女	GZ2018000219	105	22
5	吴雪冰	女	GZ2018002956	105	22
6	张引	女	GZ2018002830	105	22
7	郭惠妍	女	GZ2018002977	105	22
8	邱晓瑜	女	GZ2018002856	105	22
9	薛炜	男	GZ2018005051	105	22

10	陈洁仪	女	GZ2018004100	104	21
11	刘婉敏	女	GZ2018008099	105	22
12	莫志华	男	GZ2018008406	105	22
13	潘孟昭	男	GZ2018008407	104	21
14	区红宇	男	GZ2018022578	105	22
15	李静思	女	GZ2018019070	105	22
16	叶根源	男	GZ2018010374	105	22
17	何皓雯	女	GZ2018005352	105	22
18	卢天辉	男	GZ2018008995	100	22
19	余顺珍	女	GZ2018008996	100	22
20	陈秀春	女	GZ2018027222	105	22
21	陈伟锋	男	GZ2018022974	104	21（非在职状态）
22	梁肇雄	男	GZ2018001407	105	22（非在职状态）
23	关芬谋	男	暂未办理信用信息卡	105	22
24	潘婉霞	女	暂未办理信用信息卡	105	22
25	胡洁仪	女	暂未办理信用信息卡	105	22
26	李莉萍	女	暂未办理信用信息卡	105	22
27	汤宇航	男	暂未办理信用信息卡	105	22
28	汤宇旋	女	暂未办理信用信息卡	105	22
29	谢兰香	女	暂未办理信用信息卡	105	22
30	黄海鸥	女	暂未办理信用信息卡	105	22
31	陈燕贞	女	暂未办理信用信息卡	105	22
32	陈小玲	女	暂未办理信用信息卡	105	22
33	叶伟军	男	暂未办理信用信息卡	105	22
34	何硕慧	女	暂未办理信用信息卡	105	22
35	田文丹	女	暂未办理信用信息卡	105	22
36	关永强	男	暂未办理信用信息卡	105	22
37	夏秀琼	女	暂未办理信用信息卡	105	22
38	李之阳	男	暂未办理信用信息卡	105	22
39	曾文博	男	暂未办理信用信息卡	105	22



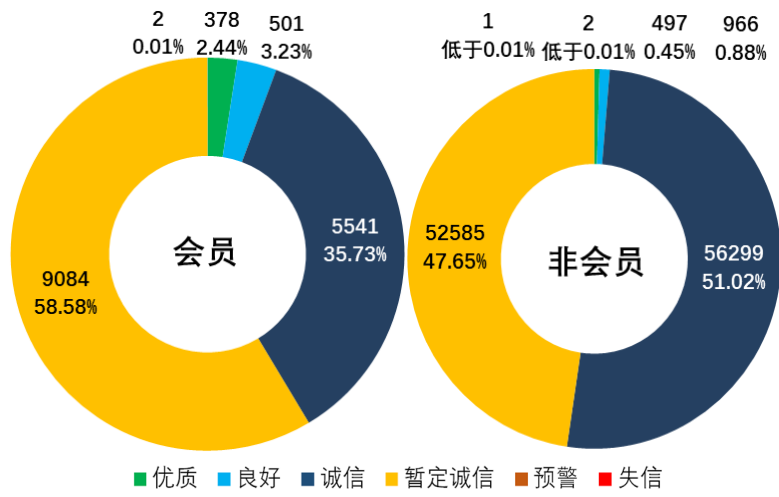
40	陈詠聪	男	暂未办理信用信息卡	105	22
41	关长缨	男	暂未办理信用信息卡	105	22
42	冯小纬	女	暂未办理信用信息卡	105	22
43	张勇	男	暂未办理信用信息卡	105	22
44	梁飞凤	女	暂未办理信用信息卡	105	22
45	黎意诵	女	暂未办理信用信息卡	105	22
46	李静	女	暂未办理信用信息卡	105	22
47	冯松细	男	暂未办理信用信息卡	105	22
48	陈戎	男	暂未办理信用信息卡	105	22
49	麦燕菲	女	暂未办理信用信息卡	105	22
50	黄艳华	女	暂未办理信用信息卡	105	22
51	罗颖楠	女	暂未办理信用信息卡	105	22
52	黄坚德	男	暂未办理信用信息卡	105	22
53	张洁贞	女	暂未办理信用信息卡	105	22
54	冯蕾	女	暂未办理信用信息卡	105	22
55	廖洁明	女	暂未办理信用信息卡	105	22
56	林静贤	女	暂未办理信用信息卡	105	22
57	戴志华	男	暂未办理信用信息卡	105	22
58	岑杏莉	女	暂未办理信用信息卡	105	22
59	钱小慧	女	暂未办理信用信息卡	105	22
60	庄启民	男	暂未办理信用信息卡	105	22
61	李玉青	女	暂未办理信用信息卡	105	22
62	余国丰	男	暂未办理信用信息卡	105	22
63	李剑平	男	暂未办理信用信息卡	105	22
64	梅汉宁	男	暂未办理信用信息卡	105	22
65	薛领妍	女	暂未办理信用信息卡	105	22
66	苏锦飞	男	暂未办理信用信息卡	105	22
67	汤剑虹	女	暂未办理信用信息卡	105	22
68	禰庆	男	暂未办理信用信息卡	105	22
69	林海燕	女	暂未办理信用信息卡	105	22

70	邱广健	男	暂未办理信用信息卡	105	22
71	曾超明	女	暂未办理信用信息卡	105	22
72	张耀明	男	暂未办理信用信息卡	105	22
73	高润玲	女	暂未办理信用信息卡	104	21
74	于立贤	男	暂未办理信用信息卡	104	21
75	张惠兰	女	暂未办理信用信息卡	104	21
76	谢卫众	男	暂未办理信用信息卡	104	21
77	梁国鸿	男	暂未办理信用信息卡	104	21
78	陈絮飞	男	暂未办理信用信息卡	104	21
79	梁贤晶	女	暂未办理信用信息卡	104	21
80	黄保华	男	暂未办理信用信息卡	104	21
81	邓祥和	男	暂未办理信用信息卡	104	21
82	郑隽宸	男	暂未办理信用信息卡	104	21
83	安东	男	暂未办理信用信息卡	100	22
84	黄立坤	女	暂未办理信用信息卡	100	22
85	杨玉新	女	暂未办理信用信息卡	105	22（非在职状态）
86	陆颖怡	女	暂未办理信用信息卡	105	22（非在职状态）
87	黎旭华	男	暂未办理信用信息卡	105	22（非在职状态）
88	高卓坤	男	暂未办理信用信息卡	105	22（非在职状态）
89	周鉴尧	男	暂未办理信用信息卡	105	22（非在职状态）
90	叶经玲	女	暂未办理信用信息卡	105	22（非在职状态）
91	李哲颖	女	暂未办理信用信息卡	100	22（非在职状态）

## （二）市协会个人会员情况

有 15506 名市协会个人会员已建立信用档案,其中信用等级为“**优质**”的共 378 人,占市协会个人会员的 2.44%;信用等级为“**良好**”的共 501 人,占市协会个人会员的 3.23%;信用等级为“**诚信**”与“**暂定诚信**”的分别有 5541 人和 9084 人,分别占市协会个人会员的 35.73%与 58.58%。

其余 110350 名非市协会个人会员中,信用等级为“**优质**”的从业人员共 497 人,信用等级为“**良好**”的共 966 人,信用等级为“**诚信**”与“**暂定诚信**”的分别有 56299 人和 52585 人,信用等级为“**预警**”的有 1 人,“**失信**”的有 2 人。



数据来源：广州市房地产中介协会

图8 市协会个人会员（左）与非个人会员（右）信用等级结构

## 五、信用评分评级相关性分析

### （一）信用评分与行政处罚

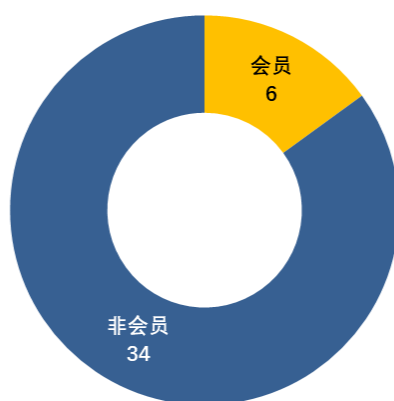
2021年，市住建局对广州市房地产中介行业共计作出40宗行政处罚及行政处理（具体见附件6），较2020年增加7宗，其中行政相对人为从业人员与中介服务机构的分别有4宗和36宗。在处罚事由分类方面，“擅自对外发布房源信息”的情况最多，有24宗。

表10 2021年广州市房地产中介受行政处罚及行政处理分类表

序号	处罚事由分类	宗数
1	擅自对外发布房源信息	24
2	无合法依据进行存量房网签操作	5
3	为违反法律和政策的房屋交易提供服务	4
4	代理不符合销售条件的商品房	3
5	促成签订买卖合同前未对交易房屋产权查册	2
6	未按规定查验、告知、提示规定事项	1
7	为查封房屋提供中介服务	1

数据来源：广州市住房和城乡建设局

此外，在40宗处罚记录中，行政相对人为市协会会员单位或个人会员的共计6宗，所占比例为15%。



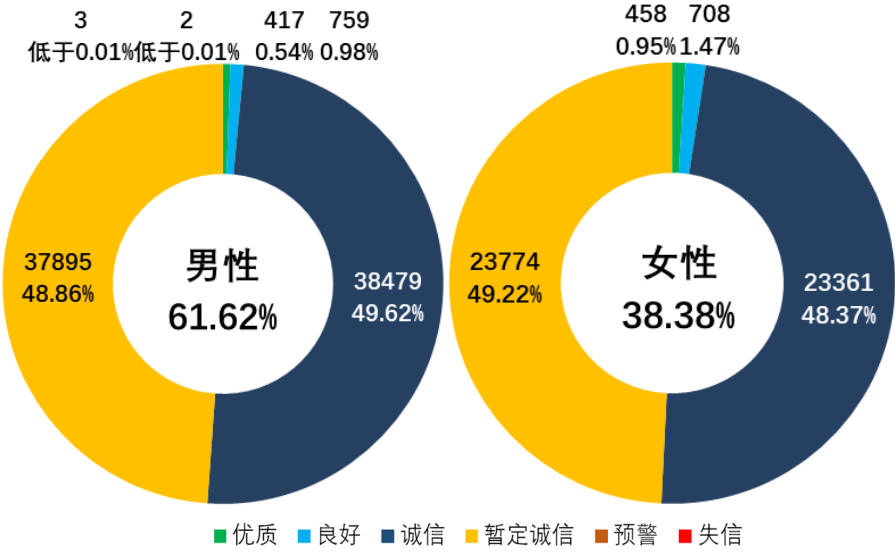
数据来源：广州市房地产中介协会

图9 2021年广州市房地产中介受行政处罚及行政处理的市协会会员与非会员结构

### （二）信用等级与从业人员性别

全市已建立信用档案的从业人员中，男性与女性分别有77555人和48301人，所占比例分别为61.62%与38.38%，与过去3年相比无明显变化。信用等级为“优质”与“良

好”的比例中，女性从业人员均要高于男性从业人员，且无女性从业人员的信用等级为“预警”或“失信”。



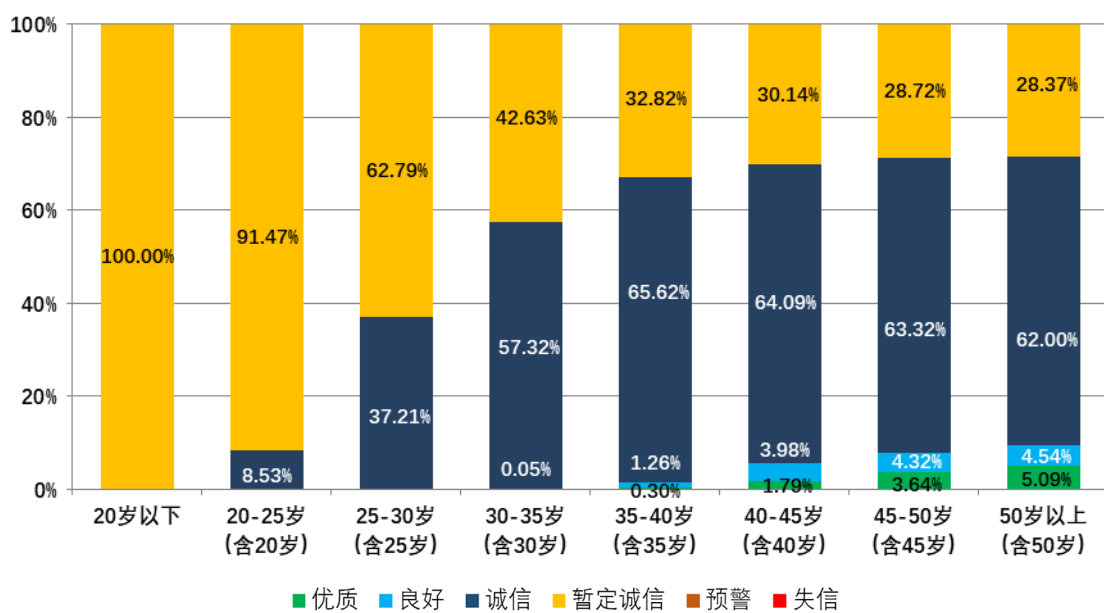
数据来源：广州市房地产中介协会

图 10 信用等级与从业人员性别

### （三）信用等级与从业人员年龄

2021 年全市已建立信用档案的从业人员平均年龄为 33.4 岁，在职状态从业人员平均年龄为 32.4 岁，与 2020 年基本持平。在所有建立信用档案的从业人员中，30-35 岁（含 30 岁）区间的比例最大，有 22.63%；有 21.81% 的从业人员年龄在 25-30 岁（含 25 岁）之间；20 岁以下的比例最小，仅为 0.82%。

从图 11 可以看出，随着从业人员年龄的增长，信用等级更加优化的趋势愈加明显。年龄在 30 岁以下的从业人员信用等级普遍以“暂定诚信”或“诚信”为主；而 35 岁以上的从业人员中信用等级为“良好”或“优质”的所占比例逐渐提升，其中 40-45 岁（含 40 岁）年龄区间中所占比例近 5%，45-50 岁（含 45 岁）年龄区间中所占比例近 8%，50 岁以上（含 50 岁）年龄区间所占比例更是接近 10%。



数据来源：广州市房地产中介协会

图 11 信用等级与从业人员年龄

## 六、消费者投诉处理情况

2021年，全市受理有关房地产中介服务的“12345”热线咨询案件共计1282宗，其中34宗案件转为信访案件，截至2022年1月底，已全部办结。

市协会2021年正式立案的涉及中介服务机构的存量房交易纠纷案件共14宗，已全部办结。市协会对存量房交易纠纷案件总体以调解为主要处理方式，14宗案件经协会调解并成功撤诉的共2宗，均为协会会员，共为消费者挽回经济损失2.2万元。

### （一）投诉事由分析

上述2021年受理的“12345”热线及投诉案件共计1296宗，较2020年增加167宗，其中有85宗为2021年二季度银行调整房贷政策引发“买方银行按揭审批慢或房屋过户后，按揭放款时间长，要求中介公司协助买方催促银行”的投诉。总体上，因“中介服务不到位”导致投诉的情况最多，共230宗；“签约后，交易双方未能达成一致或交易当事人一方违约，导致交易不成功”的有194宗，另有135宗和129宗因“中介乱收费”、“中介服务态度差”等原因而产生的投诉，显示行业整体服务水平仍有待提高。

表11 2021年广州市房地产中介服务投诉事由汇总分析表

序号	投诉事由	市交监中心受理(宗)	各区住建局受理(宗)	市协会受理(宗)	合计
1	中介服务不到位：如业务不熟悉、不敦促（或不协助）交易当事人办理按揭、过户、交楼等手续，要求退中介费、按揭费等；	40	186	4	230
2	签约后，交易双方未能达成一致或交易当事人一方违约，交易不成功，要求退回定金、中介费、按揭费、诚意金或押金等；	14	177	3	194
3	中介乱收费：收费项目标准不透明，强制或捆绑收费，或未按中介服务合同约定收取中介服务费、收取合同约定以外的费用等；	16	119	0	135
4	中介服务态度差：骚扰、恐吓、谩骂客户（含电话、短信、微信等）；违背消费者意愿提供中介服务（经纪人不分时段拨打、违背消费者意愿反复拨打和经纪人态度不好、强制带客看楼）；	27	101	1	129
5	隐瞒或提供虚假、错误的房屋交易信息（如：学位、交易税费、贷款年限、贷款金额、贷款审批放款时限、房屋质量、噪音问题等）；	25	59	2	86
6	买方银行按揭审批慢或房屋过户后按揭放款时间长，要求中介公司协助买方催促银行；	21	64	0	85
7	发布虚假或禁止交易的房源信息广告（如：房	17	64	0	81

	源不存在，未受业主委托放盘、发布房源信息与实际情况不符、小产权房等）；				
8	隐瞒房屋真实放盘价格（如：以差价全部或部分作中介费、抬高房屋出售价格等）；	6	61	0	67
9	中介机构或从业人员未兑现返佣承诺；	0	66	0	66
10	未核查或隐瞒交易房屋真实情况（如：楼龄、建筑结构、共有情况、土地出让金、户口占用、房屋存在抵押、凶宅、房屋存在违章、房屋性质）；	6	43	0	49
11	虚假口头承诺，签约后无法兑现，要求退中介费、定金等；	2	43	0	45
12	违反限售限购限贷政策提供中介服务（如：未审查或明知买方无购房资格、零首付或首付不足三成、协助或诱导当事人提供虚假购房证明材料等、房屋是否具备出售条件）；	7	33	2	42
13	违反网签规则操作网签系统（擅自制作、变更、撤下网签或不配合撤下网签）；	15	22	1	38
14	协助制作不同价款合同（如：为少交税或获得更多贷款等）；	3	18	0	21
15	中介公司未备案或从业人员无信用信息卡（或从业水平证书）执业等；	0	8	0	8
16	未核查房屋出售人（或出租人）处分权；	0	7	0	7
17	从业人员私自收取中介服务费；	1	5	1	7
18	为法律禁止交易的房屋提供中介服务（如：已查封、小产权房、公租房等）；	0	5	0	5
19	房地产中介服务机构（或从业人员）代收代管存量房交易资金。	1	0	0	1
<b>合计</b>		<b>201</b>	<b>1081</b>	<b>14</b>	<b>1296</b>

数据来源：广州市房屋交易监管中心、各区住建局、广州市房地产中介协会

## （二）被投诉中介服务机构/品牌分析

2021年受理的1296宗咨询及投诉案件中，涉及约250家中介服务机构。其中投诉量排名前10的中介服务机构与品牌合计被投诉652宗，占投诉总量的50.31%（这10家中介服务机构与品牌共有备案门店2966间，占全市备案门店数量的43.53%）。

广东链家房地产经纪有限公司以184宗的投诉总量居第一，裕丰地产与德佑分别以153宗、90宗的投诉总量分居第二、第三位。

表12 投诉量前10名的中介服务机构/品牌名单

序号	中介服务机构/品牌名称	市交监中心受理	各区住建局受理	市协会受理	总量(宗)	比例(%)
----	-------------	---------	---------	-------	-------	-------



		(宗)	(宗)	(宗)		
1	广东链家房地产经纪有限公司	35	148	1	184	14.20%
2	裕丰地产(含广州信仁房地产销售代理有限公司、广州仁隆房地产销售代理有限公司、广州裕丰咨询顾问有限公司等)	27	124	2	153	11.81%
3	德佑(含广州聚优房地产经纪有限公司、广州市全通房地产经纪有限公司、广州新时光置业网络科技有限公司等)	13	77	0	90	6.94%
4	德诚行(含广州市德鸿行房地产代理有限公司、广州市德宏房地产代理有限公司、广州市德才房地产代理有限公司等)	14	30	3	47	3.63%
5	广东中原地产代理有限公司	8	37	0	45	3.47%
6	广州市乐有家房产经纪有限公司	3	32	0	35	2.70%
7	住商不动产(含广州市喜迎居房地产中介有限公司、广州市钜东房地产代理有限公司、广州市房至家地产中介服务有限公司等)	2	28	0	30	2.31%
8	置家(含广州市置家房地产代理有限公司、广州市宜居房地产代理有限公司等)	6	21	0	27	2.08%
9	广东合富房地产置业有限公司	2	25	0	27	2.08%
10	广州市远见房地产代理有限公司	0	14	0	14	1.08%
	合计	110	536	6	652	50.31%

数据来源：广州市房屋交易监管中心、各区住建局、广州市房地产中介协会

根据投诉量与备案门店数量的比率计算店均投诉量,2021年投诉量排名前十的中介服务机构或品牌中,广州市远见房地产代理有限公司、德诚行及广东链家房地产经纪有限公司的店均投诉量居前三位,分别为1.00、0.59和0.55,广东中原地产代理有限公司和裕丰地产的店均投诉量为0.45和0.29。广东合富房地产置业有限公司、德佑、广州市乐有家房产经纪有限公司、住商不动产和置家等中介服务机构/品牌的店均投诉量相对较少。

表 13 2021 年投诉量排名前十的房地产中介服务机构/品牌的店均投诉量

序号	中介服务机构/品牌名称	投诉量	备案门店数量	店均投诉量
1	广州市远见房地产代理有限公司	14	14	1.00
2	德诚行（含广州市德鸿行房地产代理有限公司、广州市德宏房地产代理有限公司、广州市德才房地产代理有限公司等）	47	80	0.59
3	广东链家房地产经纪有限公司	184	333	0.55
4	广东中原地产代理有限公司	45	100	0.45
5	裕丰地产（含广州信仁房地产销售代理有限公司、广州仁隆房地产销售代理有限公司、广州裕丰咨询顾问有限公司等）	153	532	0.29
6	广东合富房地产置业有限公司	27	220	0.12
7	德佑（含广州聚优房地产经纪有限公司、广州市全通房地产经纪有限公司、广州新时光置业网络科技有限公司等）	90	724	0.12
8	广州市乐有家房产经纪有限公司	35	340	0.10
9	住商不动产（含广州市喜迎居房地产中介有限公司、广州市钜东房地产代理有限公司、广州市房至家地产中介服务有限公司等）	30	310	0.10
10	置家（含广州市置家房地产代理有限公司、广州市宜居房地产代理有限公司等）	27	313	0.09

数据来源：广州市房屋交易监管中心、各区住建局、广州市房地产中介协会

根据投诉量与 2021 年度二手住宅网签量计算交易投诉比，可以看出，德佑、裕丰地产和住商不动产交易投诉比较高，分别以 0.59、0.28、0.26 分列一、二、三位，而广东链家房地产经纪有限公司、广东合富房地产置业有限公司和广东中原地产代理有限公司等大型直营类中介服务机构因服务及网签都较为规范，从而交易投诉比普遍较低。

表 14 投诉量排名前十中介服务机构/品牌的交易投诉比

序号	中介服务机构/品牌名称	投诉量	2021 年度二手住宅网签量	交易投诉比
1	德佑（含广州聚优房地产经纪有限公司、广州市全通房地产经纪有限公司、广州新时光置业网络科技有限公司等）	90	153	0.59
2	裕丰地产（含广州信仁房地产销售代理有限公司、广州仁隆房地产销售代理有限公司、广州裕丰咨询顾问有限公司等）	153	543	0.28
3	住商不动产（含广州市喜迎居房地产中介有限公司、广州市钜东房地产代理有限公司、广州市房至家地产中介服务有限公司等）	30	116	0.26
4	广州市远见房地产代理有限公司	14	110	0.13
5	德诚行（含广州市德鸿行房地产代理有限公司、广州	47	915	0.05

	市德宏房地产代理有限公司、广州市德才房地产代理有限公司等)			
6	广州市乐有家房产经纪有限公司	35	874	0.04
7	置家(含广州市置家房地产代理有限公司、广州市宜居房地产代理有限公司等)	27	774	0.03
8	广东中原地产代理有限公司	45	1412	0.03
9	广东合富房地产置业有限公司	27	1042	0.03
10	广东链家房地产经纪有限公司	184	9628	0.02

数据来源：广州市房屋交易监管中心、各区住建局、广州市房地产中介协会

## 七、行业自律举措

### (一) 引导会员续签《广州房地产中介阳光承诺书》

2018年10月23日，市协会14家会员企业自愿发起房地产中介阳光承诺活动，签署《广州房地产中介阳光承诺书》(下称：《承诺书》)，用实际行动向市民作出“诚信经营，规范执业”的郑重承诺，共同维护我市房地产市场交易秩序，切实保障群众利益，该项承诺活动至2021年10月22日已达期限。在三年承诺活动期内，共18家房地产中介服务机构(均为市协会会员企业)签署《承诺书》，各承诺机构认真积极地履行了阳光承诺，共协调买卖/租赁双方解除合同2869宗，并依照承诺退回或放弃收取中介服务费合计约8551.99万元；对消费者举报的已出售或业主变更等未及时撤下的1798宗房源信息进行赔付，共17.98万元；市交监中心(即广州市房屋交易监管中心)和市协会均未收到消费者对承诺企业因未兑现或违反阳光承诺的投诉。

经房地产中介服务机构申请，市交监中心和市协会见证，截至目前共有10家中介服务机构自愿续签《承诺书》，另有5家中介服务机构新加入承诺队伍。15家承诺机构自签署《承诺书》后，将认真积极履行六项房地产中介阳光承诺。截至2022年2月28日，已累计协调买卖双方解除合同308宗，依照承诺退回或放弃收取中介服务费共约1137.68万元，对消费者举报的已出售或业主变更等未及时撤下的4宗房源信息赔付共400元。

#### 六项房地产中介阳光承诺是：

- 一、交易不成，不收中介服务费；
- 二、全渠道发布真实房源信息；
- 三、交易公开透明，不吃差价，不乱收费、不强制服务，规范开具发票；

四、不制作“阴阳合同”；

五、不承购、承租自己提供经纪服务的房屋；

六、不聘用信用等级为“失信”的从业人员。

(上述承诺自 2021 年 10 月 23 日起生效，有效期三年。)

**本轮签署《承诺书》的 15 家中介服务机构分别是：**

- 1、 广东链家房地产经纪有限公司（协会副会长单位）；
- 2、 广东合富房地产置业有限公司（协会副会长单位）；
- 3、 广州方圆生活服务有限公司（协会副会长单位）；
- 4、 广州裕丰咨询顾问有限公司（协会副会长单位，包含旗下广州市所有加盟并使用“裕丰地产”品牌经营的门店）；
- 5、 广州市乐有家房产经纪有限公司（协会常务理事单位）；
- 6、 广州市置家房地产代理有限公司（协会常务理事单位，包含旗下广州市所有加盟并使用“置家”品牌经营的门店）；
- 7、 广东德诚行地产集团有限公司（协会常务理事单位，包含旗下广州市所有加盟并使用“德诚行”品牌经营的门店）；
- 8、 保利地产投资顾问有限公司（协会常务理事单位）；
- 9、
- 10、 广州云房数据服务有限公司（协会理事单位，即广州市所有使用“Q房网”品牌经营的门店）；
- 11、 广州市中营房地产代理有限公司（协会会员单位）；
- 12、 房六六置业(广州)有限公司（协会会员单位）；
- 13、 上海住商房地产经纪有限公司(包含旗下广州市所有加盟并使用“住商不动产”品牌经营的门店)；
- 14、 广州珍房源房地产经纪有限公司（协会会员单位）；
- 15、 广州德佑科技服务有限公司（包含旗下广州市所有加盟并使用“德佑”品牌经营的门店）；
- 16、 广州市祈安地产代理有限公司（协会会员单位，包含旗下所有加盟使用“祈安地产”品牌经营的门店）；

(注：第 1-10 家为续签，第 11-15 为新签署。)

经市协会统计，上述 15 家承诺机构在全市约有 2569 家备案门店，约占全市备案门店总量的 43%，这意味着市民可在广州超过四成的中介门店体验到阳光承诺服务。消费者可结合自身实际需要，优先选择以上承诺机构提供房地产交易服务，并予以监督（服务监督热线：66670477）。市交监中心是此次承诺活动的监督机构，将对各参与承诺的中介服务机构在承诺期限内的表现进行全面监督。

## （二）组织召开自律承诺活动暨政策宣讲会议

为深入贯彻落实党中央、国务院决策部署，牢牢坚持房子是用来住的、不是用来炒的定位，按照《广州市人民政府办公厅关于进一步促进房地产市场平稳健康发展的意见》和《广州市人民政府办公厅关于完善我市房地产市场平稳健康发展政策的通知》的要求，加强对房地产中介服务机构行为监管，严厉打击房地产中介服务机构参与炒房、哄抬房价、发布虚假房源及价格信息等违法违规行为，2021 年 4 月 28 日，市协会联合市住建局组织会员企业召开房地产中介服务机构公开承诺活动暨政策宣讲会议，全市 243 家房地产中介服务机构代表参加会议并现场签署了“诚信服务 合法经营 共同维护市场秩序”承诺书。

## （三）推动行业信用评价数据共享

为持续加强房地产中介信用档案的推广应用，市协会于 2021 年 4 月发布《关于房地产中介信用数据接口服务的说明》。截至目前，幸福里和房天下等两家房源信息发布互联网平台已向市协会提出应用该数据接口的申请，现正在进行系统对接。另外，市协会副会长单位中原地产于 2021 年 2 月已与市协会完成信用数据对接工作，其公司所属的各线上房源信息发布平台，包括 APP（中原找房）、网站（gz.centanet.com）都在展示从业人员的信用信息；贝壳找房广州站也与市协会完成了信用数据对接工作，并在其房源信息发布平台初步调试了房地产中介服务机构和从业人员的信用评价数据展示功能，预计 2022 年 3 月底将正式上线。

## （四）持续通过同业监督机制净化行业用人环境

为提高从业人员规范执业的服务意识，净化行业用人环境。市协会于 2012 年 4 月发布实施《广州市房地产中介行业“严重失信经纪人名单”管理办法》，该办法发布实施之后，取得了一定的成效，在实践过程中，也暴露了该办法中存在的一些不足。为进一步完善该管理机制，市协会于 2013 年初对该办法进行修订完善，并于 2013 年 4 月正

式推行《广州市房地产中介行业不良行为管理办法》（附件 4 为 2019 年修订版）。新办法推出后效果总体良好，截至目前，市协会已在行业内部公开不良行为人员记录 376 条。

为建立健全行业自律公约和职业道德准则，树立行业组织权威性，打破行政区域界限，广州市房地产中介协会于 2018 年 5 月与深圳市房地产中介协会、东莞市房地产中介协会、惠州市房地产中介行业协会、佛山市房地产业协会联合签署《行业不良行为名单互认备忘录》，五地协会互相交换、通报和承认各自建立的“行业不良行为名单”数据，并依据各自协会的规定，对被纳入行业不良行为名单的中介服务机构、从业人员，进行禁业限制、公示、行业自律惩戒等处理，实现联合惩戒。自签署备忘录以来，五地协会相互通报了八批行业不良行为名单，至今五地协会累计发布 307 条违规中介服务机构/人员信息。

## 八、下一步工作规划

自市住建局 2018 年建立房地产中介服务机构及从业人员信用档案，经过近 4 年时间的持续宣传和推广，越来越多的消费者在选择中介提供服务之前会查阅中介信用档案，一大批银行等金融机构在选择中介服务机构合作开展业务前也会查询中介信用档案，这些都使得更多的中介服务机构和从业人员愈加重视自身信用的保持与维护，中介服务机构更注重企业规范经营的管理，从业人员更注重诚信自律，较好地维护了我市房地产交易市场秩序的整体健康。

下一步市住建局将推行新的存量房房源信息管理规则，以进一步规范房源信息发布，提高房源信息的真实性；市住建局还计划进一步落实存量房交易资金托管机制，为交易双方提供更便捷、安全的交易资金托管服务。

目前的房地产中介信用档案中的信用信息，主要来自市住建局的市场巡查、行政处罚（行政处罚）以及市协会开展的行业自律管理工作，还缺少更为重要的来自消费者对中介服务的评价。未来，市住建局与市协会将进一步构建科学合理、能够被广泛应用的消费者服务评价机制，让更多的消费者积极反馈在房地产交易过程中的真实体验，参与到中介信用档案建设当中，共同健全完善中介信用体系，使之更好的发挥作用，从而更好地推进我市房地产市场健康稳定地发展。

## 附件

### 1. 信用档案及评分评级体系简介

#### （一）信用档案简介

按照《广州市房地产中介信用管理暂行规定》，信用档案是指市住房和城乡建设主管部门根据房地产中介服务机构及其从业人员的基本情况、经营、服务行为，以及相关行政管理部门监管情况、社会监督等信息形成的机构和人员信用档案。

信用档案分为中介机构信用档案和从业人员信用档案，档案主要包括：基本情况信息、经营信息以及监管信息等三大类信息。

##### 1、基本情况信息包括：

- 房地产中介服务机构：机构名称、组织机构代码、社会信用代码、信用信息卡号、备案时间、经营地址、法定代表人姓名及联系方式、投诉渠道、从业经历、中介服务内容、服务承诺等。
- 房地产中介从业人员：人员姓名、身份信息、性别、学历、社会信用代码、信用信息卡号、备案时间、水平评价情况、联系电话、所在中介服务机构名称、从业经历、工作职责等。

##### 2、经营信息包括：

- 发布房源、促成买卖或租赁成交、代办手续、市场研究或策划、网签买卖合同、报送租赁信息、接受委托出具估价报告等。

##### 3、监管信息包括：

- 市、区住房和城乡建设管理部门在日常巡查、专项检查、重点检查中发现的中介服务机构及其从业人员的违法违规行为；
- 其他行政管理部门在履行职责过程中发现的中介服务机构及其从业人员违法违规行为；
- 个人以及社会组织、新闻媒体等单位投诉举报中介服务机构及其从业人员的违法违规行为。

#### （二）信用评分评级简介

**信用等级：**为方便消费者对房地产中介服务机构和从业人员的信用有更直观的了解，市协会按照《信用评分评级管理办法》将信用等级划分为“优质”、“良好”、“诚信”、



“暂定诚信”、“预警”、“失信”等六个级别。

表1 信用等级与信用分值对应关系

信用等级	优质	良好	诚信	暂定诚信	预警	失信
信用分值	95分以上	90分以上	70分以上	70分以上 但备案未 满两年	60-70分	60分以下

**信用评分：**采用累计积分、动态实时管理的模式。自信用评分评级工作实施之日起，信用评分执行过程中信用分值不设最高分限制，不进行年度重置。

**信用评分公式：**信用分值=基础分值+良好行为加分值+不良行为减分值（负分）

注：信用评分基础分值统一设定为70分。

信用分值不重置，新设立企业或新取得业务水平认证的个人会员首次信用评分的基础分为70分。

**信用评分记录的来源主要包括：**市住建局建立的中介服务机构及从业人员信用档案和市协会开展行业自律管理工作中所收集的与中介服务机构、从业人员执业服务等有关的信用信息。

**信用评分指标：**分为良好行为评分指标和不良行为评分指标。

评分指标根据良好行为的有益程度和不良行为的危害程度，分为A、B、C、D四个等级，其中良好行为的有益程度从A至D依次递减，不良行为的危害程度从A至D依次递减，具体如下：

表2 信用指标与分值的对应关系

	信用等级	信用分值	指标数量	
			单位	人员
良好行为 信用评分指标	A	+12	3	1
	B	+8	1	1
	C	+5	2	3
	D	+3	2	5
不良行为 信用评分指标	A	-20	16	
	B	-15	20	
	C	-10	21	
	D	-5	22	

其中，不良行为评分指标的设计，分别依据了以下有关房地产中介管理的法律法规以及行业自律规范。

表3 不良行为评分指标依据

序号	名称
1	<p align="center"><b>《广州市房地产中介服务管理条例》</b></p> <p>（2002年11月4日由广州市人大常委会公告第58号发布，2003年1月1日起实施。）</p>
2	<p align="center"><b>《广州市房屋交易监督管理办法》</b></p> <p>（2014年9月4日由广州市政府令第106号发布，2014年11月1日起实施；2021年11月15日修订。）</p>
3	<p align="center"><b>《房地产经纪管理办法》</b></p> <p>（2011年1月20日由中华人民共和国住房和城乡建设部、中华人民共和国国家发展和改革委员会、中华人民共和国人力资源和社会保障部令第8号发布，2011年4月1日起实施。）</p>
4	<p align="center"><b>《广州市存量房网上交易规则》</b></p> <p>（2020年4月1日广州市住房和城乡建设局关于发布广州市存量房网上交易规则的通知（建规字〔2020〕36号），2020年4月3日起实施。）</p>
5	<p align="center"><b>《广州市房屋租赁管理规定》</b></p> <p>（2020年6月30日广州市第十五届人民代表大会常务委员会第三十八次会议通过，2020年7月29日广东省第十三届人民代表大会常务委员会第二十二次会议批准，2020年12月1日起施行）</p>
6	<p align="center"><b>《广州市房屋租赁合同登记备案规则》</b></p> <p>（2021年11月22日由广州市住房和城乡建设局关于修订《广州市房屋租赁合同登记备案规则》的通知（穗建规字〔2021〕12号），自2021年12月1日起施行。）</p>
7	<p align="center"><b>《广州市住房租赁标准》</b></p> <p>（2017年10月30日由广州市住房城乡建设委、市公安局、市来穗人员服务管理局联合颁布。）</p>
8	<p align="center"><b>《房地产经纪执业规则》</b></p> <p>（2006年10月31日由中国房地产估价师与房地产经纪人学会发布，2007年1月1日起实施；2013年3月1日修订。）</p>
9	<p align="center"><b>《广州市房地产中介业务水平认证管理办法》</b></p> <p>（2016年9月由广州市房地产中介协会发布实施，2018年6月4日第一次修订；2019年1月28日第二次修订。）</p>
10	<p align="center"><b>《商品房销售管理办法》</b></p> <p>（《办法》已于2001年3月14日经建设部第38次部常务会议审议通过，自</p>

	2001年6月1日起施行。)
11	<b>《商品房屋租赁管理办法》</b> (2010年12月01日由中华人民共和国住房和城乡建设部令第6号发布实施。)

### (三) 信用档案查询方式

社会公众可通过以下4种方式查阅广州市中介服务机构及从业人员的信用档案：

1、登录市住建局网站中的广州市房地产中介信用信息查询窗口 (<http://121.8.227.76/web/Home.aspx>) ；

2、扫描《广州市房地产中介服务机构备案证书》和《广州市房地产中介服务人员信用信息卡》上的二维码；



图1 《广州市房地产中介服务机构备案证书》样式



图 2 《广州市房地产中介从业人员信用信息卡》样式

3、登录市协会网站中的中介信用档案专栏：

<http://www.gzrea.org.cn/website/consumer/index.jsp>;

4、关注广州市房地产中介协会微信公众号（微信号：GZREA2010）。



## 2. 广州市房地产中介信用评分评级管理办法（2021年修订版）

（2018年8月15日召开协会第三届理事会第一次会议审议表决通过，自2018年10月23日起实施。2021年9月26日协会第三届理事会第九次会议通过《关于修订〈广州市房地产中介信用评分评级管理办法〉的议案》，现予发布，自2022年1月1日起实施。）

### 第一章 总 则

**第一条** 为进一步规范我市房地产中介服务机构及从业人员的执业行为，强化诚信经营和公平竞争意识，保障我市房地产中介市场持续健康发展，现根据《广州市房地产中介信用管理暂行规定》、《房地产经纪管理办法》、《广州市房地产中介服务管理条例》、《广州市房屋交易监督管理办法》等有关法律法规，以及协会制定的《广州市房地产中介行业执业规范》、《广州市房地产中介行业自律公约》等行业自律规范，制定本办法。

**第二条** 广州市房地产中介协会（下称：协会）在广州市住房和城乡建设局（下称：市住建局）指导和监督下，遵循公平、公正、公开、及时的原则，开展协会会员单位及会员单位从业人员的信用评分评级工作。

**第三条** 为全面推进我市房地产中介行业信用管理工作，协会将严格参照本办法对非协会会员单位及其从业人员进行信用评分评级，供社会公众参考使用。

### 第二章 信用档案

**第四条** 信用档案分为会员单位信用档案和从业人员信用档案两部分。

会员单位信用档案包括：机构基本信息、信用评分记录（含良好行为信用评分记录、不良行为信用评分记录）、信用分值、信用评级、历年信用情况等信息；

从业人员信用档案包括：人员基本信息、信用评分记录（含良好行为信用评分记录、不良行为信用评分记录）、信用分值、信用评级、历年信用情况等信息。

**第五条** 协会形成的信用评分记录的主要来源包括：市住建局建立的房地产中介机构及从业人员信用档案和协会开展行业自律管理工作中所收集的与中介机构、从业人员执业服务等有关的信用信息。

经行政管理部门和司法机关通报的信用信息无须核实及认定；协会开展行业自律管理工作中所收集的信用信息，经协会秘书处初审后，交协会行业自律管理委员会（下称：自律委员会）认定后形成信用评分记录。

**第六条** 信用评分记录认定后，协会应在 10 日内通知当事人。当事人对信用评分记录有异议的，可自通知发出之日起 10 日内向协会秘书处提出书面异议。经调查异议成立的，应在 10 日内撤销当次信用评分记录。具体复议工作由自律委员会负责。

当事人在规定时间内未对信用评分记录提出异议或提出异议后经调查信用评分记录仍成立的，则信用评分记录生效。

**第七条** 会员应按要求及时、准确提供相关信息，并对其所提供信息的真实性负责。未按要求及时、准确提供相关信息，导致信用信息不全或错漏的，自行承担相关责任。

### 第三章 信用评分

**第八条** 协会对会员的信用评分，采用累计积分、动态实时管理的模式。自信用评分评级工作实施之日起，信用评分执行过程中信用分值不设最高分限制，不进行年度重置。

信用评分公式：信用分值 = 基础分值 + 良好行为加分值 + 不良行为减分值（负分）

注：信用评分基础分值统一设定为 70 分。

**第九条** 协会根据《广州市房地产中介信用评分指标》（下称：《信用评分指标》），对协会会员的每一项良好行为或不良行为形成信用评分记录，并进行信用加分或减分。

**第十条** 信用评分指标分为良好行为评分指标和不良行为评分指标。

评分指标根据良好行为的有益程度和不良行为的危害程度，分为 A、B、C、D 四个等级，其中良好行为的有益程度从 A 至 D 依次递减，不良行为的危害程度从 A 至 D 依次递减，具体如下：

	等级	分值
良好行为 信用评分记录	A	+12
	B	+8
	C	+5
	D	+3
不良行为 信用评分记录	A	-20
	B	-15
	C	-10
	D	-5

**第十一条** 信用评分记录的计分有效期原则上为 12 个月，如信用评分指标中有单独规定的按指标规定的执行。

计分有效期起始时间以信用评分记录认定时间为准；如信用评分记录自身有效期结束时间早于办法所规定的计分有效期结束时间的，以信用评分记录自身有效期结束时间为准。

## 第四章 信用评级

**第十二条** 协会对会员的信用等级评定采用实时动态管理；每年 12 月 31 日将会员的信用分值、信用的等级的最终结果形成年度信用记录，并写入信用档案。

**第十三条** 信用等级共分为优质、良好、诚信、暂定诚信、预警、失信等六个级别。

一、信用等级“优质”，须同时符合以下条件：

- 1、信用评分 95 分以上；
- 2、单位：依法设立且在行政主管部门连续备案满 4 年；  
个人：按规定办理从业登记手续，且连续从业满 4 年，且已取得协会颁发的《水平认证证书》并按时完成年度继续教育；
- 3、过往 3 年的年终信用等级结果未被评为预警或失信；
- 4、过往 2 年及当年未被行政主管部门通报批评或行政处罚。
- 5、机构从业人员信用信息卡持卡率需达到 80% 以上。

二、信用等级“良好”，须同时符合以下条件：

- 1、信用评分 90 分以上；
- 2、单位：依法设立且在行政主管部门连续备案满 3 年，且每年按时参加年检；  
个人：按规定办理从业登记手续，并连续从业满 2 年，且已取得协会颁发的《水平认证证书》并按时完成年度继续教育；
- 3、过往 2 年的年终信用等级结果未被评为预警或失信；
- 4、过往 2 年及当年未被行政主管部门通报批评或行政处罚。
- 5、机构从业人员信用信息卡持卡率需达到 80% 以上。

三、信用等级“诚信”，须同时符合以下条件：

- 1、信用评分 70 分及以上；
- 2、单位：依法设立且在行政主管部门办理备案满 2 年，且每年按时参加年检；  
个人：按规定办理从业登记手续，且连续从业满 2 年。

四、信用等级“暂定诚信”，须同时符合以下条件：

- 1、信用评分70分及以上；
- 2、单位：依法设立且在行政主管部门办理备案，但未满2年；  
个人：按规定办理从业登记手续，但连续从业未满2年。

五、有以下情形之一时，信用等级为“预警”：

- 1、信用评分低于70分；
- 2、当年出现经自律委员会认定应当直接列入“预警”等级情形的。

六、有以下情形之一时，信用等级为“失信”：

- 1、信用评分低于60分；
- 2、当年出现经自律委员会认定应当直接列入“失信”等级的。

**第十四条** 有以下情形时，经理事会或自律委员会审议表决后，可对评价对象直接评定信用等级。

- 一、出现严重影响行业秩序等行为的；
- 二、出现严重损害行业口碑、形象等行为的；
- 三、一年内连续多次受到行政主管部门行政处罚的；
- 四、其他认为有必要直接评定信用等级的。

## 第五章 查询与公示

**第十五条** 会员单位及从业人员的基本信息、信用评分、信用评级及信用评分记录等信用档案信息，统一通过协会网站、微信等渠道进行社会公示。社会公众可自行查询，确需协会对公示的信用信息予以书面证明的，应书面申请并说明原因。

**第十六条** 信用评分记录的社会公示期统一设定为36个月，社会公示期的起始时间以信用评分记录认定时间为准。

信用评分记录社会公示期满后，转入历史资料在后台保存，如需查询的，可向协会提出书面申请并说明原因。

**第十七条** 协会可将相关信用评分、信用评级和信用评分记录提供至与协会签署《房地产中介行业协议不良行为名单互认备忘录》的其他城市的房地产中介行业协会进行公示。

## 第六章 附则



**第十八条** 本办法经协会理事会审议通过后发布实施。实施前本协会公布的相关文件与本办法不一致的，以本办法为准。

**第十九条** 本办法的修订经协会理事会审议通过后生效。其中，《信用评分指标》的修改，经自律委员会审议通过后即可立即实施，每年定期向理事会或会员代表大会报告修订情况。

**第二十条** 本规则由协会负责解释、修订。

广州市房地产中介协会

### 3. 广州市房地产中介信用评分指标（2021 年修订版）

#### 一、总体说明

现根据《广州市房地产中介信用管理暂行规定》、《房地产经纪管理办法》、《广州市房地产中介服务管理条例》、《广州市房屋交易监督管理办法》、《广州市房屋租赁管理规定》、《广州市存量房网上市交易规则》、《广州市房屋租赁合同登记备案规则》（原《广州市房屋租赁合同网上备案规则》）等有关法律法规，以及《房地产经纪执业规则》、《广州市房地产中介行业执业规范》、《广州市房地产中介行业自律公约》等行业自律规范，制定本评分指标。

#### （一）评分指标分类

评分指标分为：良好行为评分指标和不良行为评分指标。评分指标根据良好行为的有益程度和不良行为的危害程度，分为 A、B、C、D 四个等级。

	A	B	C	D
良好行为	12	8	5	3
不良行为	-20	-15	-10	-5

#### （二）信用评分公式

信用分值 = 基础分值 + 良好行为加分值 + 不良行为减分值（负分）

信用分值不重置，新设立企业或新取得业务水平认证的个人会员首次信用评分的基础分为 70 分。

#### 名词术语

序号	名称	简称
1	《广州市房地产中介服务管理条例》 (2002 年 11 月 4 日由广州市人大常委会公告第 58 号发布， 2003 年 1 月 1 日起实施。)	《中介条例》
2	《广州市房屋交易监督管理办法》 (2014 年 9 月 4 日由广州市政府令第 106 号发布，2014 年 11 月 1 日起实施。2021 年 11 月 15 日修订，2021 年 12 月	《交易办法》

	20 日起施行。)	
3	<p><b>《房地产经纪管理办法》</b></p> <p>(2011 年 1 月 20 日由中华人民共和国住房和城乡建设部、中华人民共和国国家发展和改革委员会、中华人民共和国人力资源和社会保障部令第 8 号发布, 2011 年 4 月 1 日起实施。)</p>	《经纪办法》
4	<p><b>《广州市存量房网上交易规则》</b></p> <p>(2020 年 4 月 1 日广州市住房和城乡建设局关于发布广州市存量房网上交易规则的通知(建规字〔2020〕36 号), 2020 年 4 月 3 日起实施。)</p>	《网签规则》
5	<p><b>《广州市房屋租赁管理规定》</b></p> <p>(2020 年 6 月 30 日广州市第十五届人民代表大会常务委 员会第三十八次会议通过, 2020 年 7 月 29 日广东省第十三届人民代表大会常务委员会第二十二次会议批准。)</p>	《租赁规定》
6	<p><b>《广州市房屋租赁合同登记备案规则》</b></p> <p>(2021 年 11 月 22 日由广州市住房和城乡建设局关于修订《广州市房屋租赁合同登记备案规则》的通知(穗建规字〔2021〕12 号), 自 2021 年 12 月 1 日起施行。)</p>	《租赁规则》
7	<p><b>《广州市住房租赁标准》</b></p> <p>(2017 年 10 月 30 日由广州市住房城乡建设委、市公安局、市来穗人员服务管理局联合颁布。)</p>	《租赁标准》
8	<p><b>《房地产经纪执业规则》</b></p> <p>(2006 年 10 月 31 日由中国房地产估价师与房地产经纪人学会发布, 2007 年 1 月 1 日起实施; 2013 年 3 月 1 日修订。)</p>	《执业规则》
9	<p><b>《广州市房地产中介业务水平认证管理办法》</b></p> <p>(2016 年 9 月由广州市房地产中介协会发布实施, 2018 年 6 月 4 日第一次修订; 2019 年 1 月 28 日第二次修订。)</p>	《认证办法》
10	<p><b>广州市房地产中介信用管理系统</b></p> <p>广州市住房和城乡建设委员会 2018 年投入使用</p>	中介信用系统

11	广州市房地产中介业务水平认证	业务水平认证
12	《商品房销售管理办法》 (《办法》已于 2001 年 3 月 14 日经建设部第 38 次部常务会议审议通过, 自 2001 年 6 月 1 日起施行。)	《销售办法》
13	《商品房屋租赁管理办法》 (2010 年 12 月 01 日由中华人民共和国住房和城乡建设部令第 6 号发布实施)	《租赁办法》

## 二、良好行为评分指标

### (一) “单位会员”良好行为评分指标

序号	等级	评分指标	依据
1.	A	根据存续年限每年加 0.5 分。 (注: 1、最高可加 12 分; 2、以备案时间为起始日期计算; 3、每年 1 月 31 日根据上年参加年检情况进行加分, 如未按时参加上年年检的, 本年度不加分; 4、如出现未按时年检被注销再次办理备案的, 以首次备案时间为准, 且社会信用代码未发生变化。)	行业自律
2.	A	开设分支机构的, 每个分支机构加 0.5 分。 (注: 最高可加 12 分; 每月 25 日计算 1 次。)	行业自律
3.	B	每间机构及分支机构均需具备 3 名持证人员, 每超出 1 名增加 0.5 分。 (注: 以中介信用系统登记为准; 最高可加 8 分; 每月 25 日计算 1 次。)	行业自律
4.	B C C D	连续 2 年年度信用等级结果达到优质的; 上年年度信用等级结果达到优质的; 连续 2 年年度信用等级结果达到良好的; 上年年度信用等级结果达到良好的。 (注: 每年 1 月 1 日计算)	行业自律
5.	C	机构从业人员信用信息卡持卡率达 80% 以上, 可获信用分。 (注: 持卡率 = (机构持卡人数 / 机构从业人数) × 100%, 以中介信用系统登记为准。可获信用分 = (持卡率 - 80%) × 10 + 3, 最高可获 5 分; 持卡率低于 80% 的不计分; 机构从业人数小于 (分支机构数 + 1) × 3 的不计分。每月 25 日更新计算 1 次。)	行业自律
6.	D	本年度为行业管理工作做出突出贡献, 包括: 1、提出行业管理或协会服务等方面的合理化建议和意见被采纳的;	行业自律

		<p>2、义务参与主管部门或协会组织的与行业有关的政策、法律、法规、标准等制定工作的；</p> <p>3、义务参与行业的课题研究、调研、数据采集、信息汇总等工作的。</p> <p>(注：每年最高可认定 18 分)</p>	
--	--	--	--

## (二) “个人会员”良好行为评分指标

序号	等级	评分指标	依据
1.		<p>存续年限：每年加 1 分。</p> <p>(注：不设置上限；2、每年 5 月 31 日根据上年年检情况进行加分，如未按时参加上年年检的，本年度不加分。)</p>	行业自律
2.	C	上年按时参加业务水平认证继续教育年度检查的。	行业自律
3.	B C C D	<p>连续 2 年年度信用等级结果达到优质的；</p> <p>上年年度信用等级结果达到优质的；</p> <p>连续 2 年年度信用等级结果达到良好的；</p> <p>上年年度信用等级结果达到良好的。</p> <p>(注：每年 1 月 1 日计算)</p>	行业自律
4.	D	<p>本年积极参加行业培训讲师工作的。</p> <p>(注：每年最高可认定 12 分)</p>	行业自律
5.	D	<p>本年度积极参加行业自律管理(投诉案件审议)工作会议的。</p> <p>(注：每年最高可认定 12 分)</p>	行业自律
6.	D	<p>本年度积极举报未备案机构、机构或从业人员违法违规行为的。</p> <p>(注：每年最高可认定 12 分)</p>	行业自律
7.	D	<p>本年度为行业管理工作做出突出贡献，包括：</p> <p>1、提出行业管理或协会服务等方面的合理化建议和意见被采纳的；</p> <p>2、义务参与主管部门或协会组织的与行业有关的政策、法律、法规、标准等制定工作的；</p> <p>3、义务参与行业的课题研究、调研、数据采集、信息汇总</p>	行业自律

		等工作的。 (注：每年最高可认定 12 分)	
--	--	---------------------------	--

### 三、不良行为评分指标

受房地产主管部门行政处罚或行政处理决定的，按当次违法违规行为具体情形所对应的评分指标进行信用扣分。

有以下情形的，协会可参照下表指标进行信用评分。

- (1) 属行业自律管理范畴的；
- (2) 消费者投诉，中介机构或从业人员未在规定时间内接受调查或提出异议的；
- (3) 中介机构或从业人员举报，被举报人未在规定时间内提出异议的。

指标分布情况：

指标等级	A 级	B 级	C 级	D 级
指标数量(个)	16	21	20	22

序号	等级	评分指标	依据
1.	A	受到房地产主管部门行政处罚的。	行业自律
2.	A	拒不履行生效判决、裁决、裁定和行政主管部门做出的行政决定。	行业自律
3.	A	骗取、出租、出借、伪造、买卖业务水平认证证书或信用信息卡。	行业自律
4.	A	为禁止转让、抵押的房地产提供转让、抵押中介服务。	《中介条例》第二十四条第(五)款
5.	A	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。	《经纪办法》第二十五条第(九)款
6.	A	从业人员同时在两个或两个以上房地产经纪机构中执业的。	《中介条例》第二十三条
7.	A	从业人员将执业过程中知悉的商业信息泄漏给其他公司。	《交易办法》第二十四条；《经纪办法》第二十五条
8.	A	从业人员房地产中介服务人员不得以个人名义接受委托，提供中介服务。	《经纪办法》第十四条；《中介条例》第二十三条



9.	A	从业人员不通过所在机构,私自收取服务报酬或占用交易资金。	《经纪办法》第十四条、 《中介条例》第二十三条
10.	A	与一方当事人串通损害另一方当事人利益。	《中介条例》第二十四条 第(三)款
11.	A	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。	《经纪办法》第二十五条 第(二)款
12.	A	提供虚假材料或者隐瞒真实情况。	《中介条例》第二十四条 (二)款
13.	A	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。	《经纪办法》第二十五条 第(三)款
14.	A	违反规定:房地产中介服务机构及其执业人员不得代收代管存量房交易资金。	《交易办法》第二十五条
15.	A	侵占、挪用房地产交易资金。	《经纪办法》第二十五条 第(七)款
16.	A	法律、法规禁止的其他行为。	《中介条例》第二十四条 第(六)款、《经纪办法》 第二十五条第(六)款
17.	B	受到房地产主管部门行政处理的。	行业自律
18.	B	拒绝参加行政部门或协会执业整改约谈的。	行业自律
19.	B	受到房地产主管部门以外的其他行政部门做出的行政处罚。	行业自律
20.	B	连续2年年度信用等级结果为预警的。	行业自律
21.	B	提供虚假信用评分评级证明资料。	行业自律
22.	B	上年年度信用等级为失信的。	行业自律
23.	B	因执行房地产经纪业务中的故意或重大过失,给所在机构造成较大损失的。	行业自律
24.	B	提供融资或者协助购房人办理各种形式的贷款、融资用于购房首付款。	行业自律
25.	B	违反规定:房地产中介服务机构及其执业人员提供房屋交易中介服务时,应当如实告知当事	《交易办法》第二十一条 第一款

		人房屋交易相关情况和本市房地产政策相关规定，不得为违反法律和政策的房屋交易提供服务。	
26.	B	房地产中介服务机构及其执业人员提供房屋交易服务时，应当依法查验以下事项并书面告知当事人：（一）房地产登记资料查询机构出具的房地产自然状况及查封、抵押等权利限制情况；（二）房屋租赁管理服务机构出具的房屋租赁登记备案情况查询结果；（三）出售、出租房屋的当事人对房屋的处分权；（四）当事人及其代理人的身份和权限；（五）房地产中介服务机构及其执业人员与当事人是否存在利害关系。	《交易办法》第二十一条第二款
27.	B	违反规定：房地产中介服务机构促成存量房交易的，应当书面告知双方当事人可以选择房地产行政主管部门设立的专用账户划转交易资金。	《交易办法》第二十五条
28.	B	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。	《经纪办法》第二十五条第（四）款
29.	B	以诋毁其他房地产中介服务人员、机构或者支付介绍费等不正当手段争揽业务。	《中介条例》第二十四条第（四）款
30.	B	采取胁迫、恶意串通、阻断他人交易、恶意挖抢同行房源客源、恶性低收费、帮助当事人规避交易税费、贬低同行、虚假宣传等不正当手段招揽、承接房地产经纪业务。	行业自律，《执业规则》第十四条
31.	B	发生与同行打架、斗殴情形的。	行业自律
32.	B	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。	《经纪办法》第二十五条第（一）款
33.	B	承购、承租自己提供经纪服务的房屋。	《经纪办法》第二十五条第（八）款
34.	B	为交易当事人规避房屋交易税费等非法目的，	《经纪办法》第二十五条

		就同一房屋签订不同交易价款的合同提供便利。	第(五)款
35.	B	<p>【单位负刑事责任的范围】公司、企业、事业单位、机关、团体实施的危害社会的行为，法律规定为单位犯罪的，应当负刑事责任。</p> <p>【单位犯罪的处罚原则】单位犯罪的，对单位判处罚金，并对其直接负责的主管人员和其他直接责任人员判处刑罚。本法分则和其他法律另有规定的，依照规定。</p>	《中华人民共和国刑法》第三十条、三十一条
36.	B	不得为交易当事人骗取购房资格提供便利；不得采取假赠与、假借公证委托卖房等手段规避国家相关规定。	《执业规则》第二十七条
37.	B	房地产中介服务机构代理销售不符合销售条件的商品房的；	《销售办法》第二十七条第二款及第四十三条
38.	C	对行政部门依法定程序进行的行政行为不配合的。	行业自律
39.	C	发生集体投诉，中介机构未对投诉事件进行妥善处理；	行业自律
40.	C	机构纵容、唆使或发现未阻止经纪人的不良信用行为。	行业自律
41.	C	同一失信行为，在同一计分周期内，连续出现两次及以上的。	行业自律
42.	C	中介机构获授权使用第三方品牌（或商标），未按规定在房地产中介信用管理系统中如实填写（或变更）本机构使用品牌（或商标）名称的；未获第三方品牌（或商标）授权，擅自填写该品牌名称的。	行业自律
43.	C	经纪人未按时完成业务水平认证继续教育年度检查的。	行业自律
44.	C	破坏业务水平认证工作秩序，如考试作弊、泄露题目等。	行业自律、《水平认证办法》

45.	C	未按当事人要求查验或提供房屋相关信息的。	行业自律
46.	C	交易过程中，无正当理由拒绝提供《存量房买卖合同》、《房屋租赁合同》、《中介服务费（或佣金）确认书》等重要交易资料。	行业自律
47.	C	房地产经纪机构提供代办贷款、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，并未经委托人同意的。	《经纪办法》第三十三条第(二)款
48.	C	房地产中介服务机构未经委托人同意，不得将受托的中介服务业务转托给其他中介服务机构。	《中介条例》第十八条
49.	C	房地产经纪机构和人员不得利用虚假的房源、客源、价格等信息引诱客户。	《执业规则》第十四条
50.	C	索取合同以外的酬金或者其他财物。	《中介条例》第二十四条第(一)款
51.	C	收取房地产中介服务费未开具发票。	《中介条例》第二十条
52.	C	无合法依据为当事人进行系统操作或者拒绝为当事人进行系统操作。	《网签规则》第十九条第(七)款
53.	C	网上交易系统操作反复失误，直接或者间接影响双方当事人交易。	《网签规则》第十九条第(八)项规定
54.	C	为下列情形之一的房屋出租提供中介服务： （一）属于违法建筑的；（二）不符合安全、防灾等工程建设强制性标准的；（三）违反规定改变房屋使用性质的；（四）法律、法规规定禁止出租的其他情形。	《租赁办法》第六条
55.	C	不得向无身份证明的自然人、法人或者其他组织出租房屋。	《租赁规定》第十条第二款
56.	C	在房地产主管部门或协会对投诉案件展开调查过程中作出虚假陈述等。	行业自律
57.	C	在居间服务过程中，提供错误的交易信息（包括但不限于：贷款额度、贷款年限、税费税率	行业自律

		等), 误导交易当事人或令交易当事人造成损失的。	
58.	D	为不符合以下情形的房屋提供中介服务: (一) 出租住宅的, 居住空间的最小出租单位和人均使用面积等应当符合本市住房租赁标准的规定; (二) 厨房、卫生间、阳台、地下储藏室等原始设计为非居住用途的空间, 不得单独出租供人居住。	《租赁规定》第十条第四、五款
59.	D	拒绝配合行政部门或协会开展投诉纠纷调查的。	行业自律
60.	D	聘用信用等级为失信的经纪人。 (注: 指新聘用, 任职期间的不适用)	行业自律
61.	D	经纪人执行职务过程中的不良信用行为, 机构存在管理过失的。	行业自律
62.	D	扣押经纪人的业务水平证书或其它身份证明。 (注: 以具体投诉为准)	行业自律
63.	D	房地产经纪机构和人员未经信息接收者、被访者同意或者请求, 或者信息接收者、被访者明确表示拒绝的, 不得向其固定电话、移动电话或者个人电子邮箱发送房源、客源信息, 不得拨打其电话、上门推销房源、客源或者招揽业务。	行业自律
64.	D	违反当事人意愿或未按约定强行带客看房。	行业自律
65.	D	不采取威胁、恐吓等手段驱逐承租人, 变相或恶意克扣保证金、预定金等。	行业自律
66.	D	房地产经纪机构签订的房地产经纪服务合同, 应当加盖房地产经纪机构印章, 并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。	《经纪办法》第二十条
67.	D	在网上交易系统外交易。	《网签规则》第十九条第

			(一)款
68.	D	不通过网上交易系统验证房屋信息。	《网签规则》第十九条第 (二)款
69.	D	提供虚假房地产中介服务,签订虚假房地产中介服务合同。	《网签规则》第十九条第 (三)款
70.	D	签订虚假存量房买卖合同。	《网签规则》第十九条第 (四)款
71.	D	未按本规则第十五条规定妥善保管相关材料。	《网签规则》第十九条第 (十一)款
72.	D	中介机构未按规定为从事房地产中介业务人员办理《广州市房地产中介服务人员信用信息卡》的。	《房地产中介信用管理 暂行规定》第六条
73.	D	从业人员提供中介服务时,未佩戴《广州市房地产中介服务人员信用信息卡》。	《房地产中介信用管理 暂行规定》第七条、 《中介条例》第二十二条
74.	D	违反规定:房地产中介服务机构开展业务应当设立业务台帐,做好业务记录。业务台帐和业务记录应当载明业务活动中的收入、支出,以及法律、法规要求载明的其他内容。	《中介条例》第二十一条
75.	D	房地产中介服务收费应按照国家规定明码标价。房地产中介服务机构未在其经营场所或者收费地点的醒目位置公布其收费项目、服务内容、计费方法、收费标准等事项。	《中介条例》第二十条
76.	D	房地产中介服务机构及其执业人员发布房屋租售信息应当经当事人书面同意,房屋租售信息发布后出现成交、当事人撤销委托或者委托期限届满等情形导致委托终止的,未即时删除发布的信息对当事人造成影响。	《交易办法》第二十二条 第一款
77.	D	房地产经纪机构代理销售商品房项目的,未在销售现场明显位置明示商品房销售委托书和	《经纪办法》第十五条第 三款

		批准销售商品房的有关证明文件。	
78.	D	违反规定：经房地产中介服务机构促成签订房屋租赁合同的，由房地产中介服务机构办理房屋租赁合同网上备案手续。	《租赁规定》第十六条、 《租赁规则》第八条第二款
79.	D	未及时通过广州市房地产中介信用管理系统为本机构从业人员办理入职或离职手续的。 (注：入职或离职 30 日内的除外)	行业自律

## 4. 广州市房地产中介行业不良行为管理办法（2019年修订版）

**第一条** 为引导我市房地产中介从业人员诚实守信、规范执业，杜绝房地产中介从业人员违规违纪等不良行为，规范我市房地产中介市场秩序，全面提高我市房地产中介服务水准，保障我市房地产中介行业持续稳定地健康发展。

现根据《房地产经纪管理办法》、《广州市房地产中介服务管理条例》、《广州市房屋交易监督管理办法》和《广州市房地产中介信用管理暂行规定》等法律法规，以及《广州市房地产中介业务水平认证管理办法》、《广州市房地产中介信用评分评级管理办法》等行业自律规范，制定本办法。

**第二条** 本办法适用于我市所有房地产中介机构（下称“中介机构”）及房地产中介从业人员（下称“从业人员”）。

**第三条** 行业不良行为名单是指从业人员不良行为信息的汇总，是广州市房地产中介协会（下称：协会）实施行业自律管理的重要手段之一。

行业不良行为名单由协会行业自律管理委员会负责管理；行业不良行为名单的建立及维护等日常事务由协会秘书处负责。

**第四条** 行业不良行为名单分为社会公开和行业公开两种发布方式。

社会公开是指行业不良行为名单将通过协会网站、微信号等向社会公众公开，社会公众可自由查询。

行业公开是指行业不良行为名单将通过协会会员服务中心系统、微信号等，向中介机构进行公开。

**第五条** 以下情形的从业人员不良行为，可列入行业不良行为名单：

- （一）从业人员不良行为，被行政主管部门作出行政处罚或行政处理的；
- （二）从业人员的信用等级为失信的；
- （三）从业人员不良行为被消费者投诉或举报，经调查核实的；
- （四）秘书处开展行业管理工作中发现的从业人员不良行为，经调查核实的；
- （五）经从业人员所在中介机构举报的。

**第六条** 从业人员不良行为，被行政主管部门作出行政处罚或行政处理的，或从业



人员的信用等级为失信等级的，无需提交行业自律管理委员会审议，秘书处可直接将其列入行业不良行为名单，且公开方式为社会公开。

**第七条** 消费者投诉或举报从业人员不良行为的，或秘书处开展行业管理工作中发现从业人员不良行为的，经秘书处调查后，提交行业自律管理委员会审议，审议通过的，由秘书处将其列入行业不良行为名单。

行业自律管理委员会审议时，可根据其不良行为的情节轻重等，决定该不良行为记录的公开方式。

**第八条** 从业人员如有以下严重损害公司利益的情形时，其所在中介机构可通过协会会员服务中心系统进行举报。

（一）利用从事房地产经纪业务的便利，收受回扣或者服务报酬以外的其他不正当利益；

（二）违反公司规定，将执业过程中知悉的商业信息泄漏给其他公司；

（三）挪用、占用、擅自代收代管佣金、交易资金等；

（四）以个人名义接受委托，提供中介服务或将客户带至其他中介机构；

（五）隐瞒双方交易成交价格，非法获取房屋差价；

（六）伪造公司公章、合同、票据等造假行为；

（七）其他严重损害公司声誉或经济利益的行为；

（八）其他违法违规行为。

**第九条** 中介机构通过协会会员服务中心系统举报本机构从业人员不良行为信息时，需提交以下材料：

（一）从业人员不良行为的发生经过及相关证据（如：交易当事人、公司其他人员的证词等）；

（二）从业人员的身份证复印件；

（三）从业人员的通讯方式，包括：手机号、通讯地址等；

中介机构应对发布的不良行为信息的真实性、合法性负责，不得以将从业人员列入行业不良行为人员名单相胁迫而获取不当利益，否则自行承担相关法律责任。

**第十条** 秘书处在收到中介机构举报从业人员不良行为信息的 5 个工作日内，以短信或快递等方式通知被举报人。被举报人如有异议，可自通知发出之日起 20 日内，向秘书处书面提交申诉材料。经秘书处调查后，提交行业自律管理委员会审议，审议认为申诉属实的，则不发布该不良行为信息。审议认为申诉不属实的，则发布该不良行为信息，发布方式为社会公开。

被举报人逾期不申诉的，则可将该不良行为信息予以发布，发布方式为行业公开。

**第十一条** 从业人员如对其本人的不良行为信息有异议的，可向协会提出书面申诉。协会应自收到申诉人书面申诉后 30 个工作日内作出书面答复。

申诉时应提交以下材料：申诉说明及相关证据材料等（如：相关证人证词）。

如有以下情形，协会可不予受理：

（一）属第五条第（一）、（二）款情形的；

（二）已向协会提出过申诉，但申诉失败的；

（三）申诉人在开展投诉调查过程中，因出现不配合调查或放弃申诉等情形，而导致作出列入行业不良行为名单处理结果的。

**第十二条** 秘书处受理从业人员申诉后，应就申诉情况开展调查，并将调查情况提交行业自律管理委员会审议。如行业自律管理委员会审议，认为从业人员申诉属实的，应及时撤下该不良行为记录。

**第十三条** 行业不良行为名单做永久保存。不良行为记录公示期为三年，公示期满，不再公示。如社会公众或中介机构需要查询公示期以外的不良行为记录的，可向协会提出书面申请。

如需提前结束公示期的，须行业自律管理委员会审议决定。

**第十四条** 被列入行业不良行为名单的从业人员，协会可在不良行为记录公示期内，实施以下行业自律惩戒措施：

（一）可拒绝其申请参加广州市房地产中介业务水平认证；

（二）可拒绝其参加广州市房地产中介业务水平认证继续教育；

（三）可取消其个人会员会籍，或拒绝其入会；

(四) 可将行业不良行为名单向与本会签订《房地产中介行业不良行为名单互认备案录》的其他签约单位进行共享。

(五) 经行业自律管理委员会审议决定的其他自律惩戒措施。

**第十五条** 行业不良行为名单向全市所有中介机构开放使用。中介机构聘用从业人员前，应认真查核行业不良行为名单及房地产中介信用档案等。

中介机构应慎重聘用被列入行业不良行为名单的从业人员。中介机构如聘用被列入行业不良行为名单的从业人员，协会应及时提醒中介机构，中介机构应在收到提醒的15个工作日内进行整改；逾期未整改的，协会可对中介机构的聘用行为予以社会公示，并扣减该中介机构的信用评分。

**第十六条** 协会鼓励任何组织或者个人监督本办法的执行，发现有违反本办法规定的情况时，有权向行政主管部门及协会举报。

**第十七条** 本办法的修订，经协会行业自律管理委员会审议表决通过后方可执行。

**第十八条** 本办法由广州市房地产中介协会负责解释。

**第十九条** 本办法自通知发布之日起执行。

广州市房地产中介协会

## 5. 广州市房地产中介服务品牌信用评分评级规则

为进一步完善我市房地产中介信用评分评级体系，方便消费者更直观充分地了解各房地产中介服务品牌的信用评价状况，现制定本规则。

本规则是《广州市房地产中介信用评分评级管理办法》的重要组成。

本规则于2019年12月23日经协会第三届理事会第四次会议表决通过，自2020年1月1日起实施。

### 一、评分规则

按品牌名下各总机构的信用评分\*各总机构下属分支机构数量后，再除以所有分支机构数量进行综合计算。

$$\text{品牌信用评分} = \frac{x_1y_1 + x_2y_2 + \dots + x_ny_n}{y_1 + y_2 + \dots + y_n}$$

X: 每家总机构（按独立法人计）的信用评分

Y: 每家总机构（按独立法人计）的分支机构数量

举例：以某品牌有5家总机构为例。

序号	总机构名称	总机构信用分数 (X)	分支机构数量 (Y)	小计 (X*Y)
1	A 公司	60	50	3000
2	B 公司	80	8	640
3	C 公司	82	6	492
4	D 公司	95	30	2850
5	E 公司	90	4	360
合计		407	98	7342
品牌评分		7342/98 = 74.92		

### 二、评级规则

房地产中介服务品牌的信用等级分为：优质、诚信、预警和失信4个等级。

信用等级	须符合以下条件
优质	信用评分95分以上，且该品牌下所有总机构均未列入“失信”等级的情形。

诚信	信用评分 70 分及以上
预警	信用评分低于 70 分
失信	信用评分低于 60 分

### 三、房地产中介服务品牌信息

房地产中介服务品牌信息包括：房地产中介服务品牌名称、品牌归属、在广州市范围内使用该品牌名称的房地产中介服务机构名单等。

### 四、评分评级的信息公示

房地产中介服务品牌的信用评分评级信息采用社会公示的方式。

### 五、规则的执行

房地产中介服务品牌的信息收集、评分评级及信息公示等相关工作，由协会秘书处负责。

### 六、规则的修订

本规则的修订经协会理事会审议通过后生效。

## 6. 2021 年广州市房地产中介受行政处罚汇总表

序号	行政相对人名称	处罚事由	处罚时间	处罚类别	信用扣分
1	广州信仁房地产销售有限公司	房地产中介服务机构及其执业人员未按规定查验、告知、提示规定事项，为违反法律和政策的房屋交易提供中介服务，或者唆使、怂恿、参与、协助当事人实施违反法律和政策的房屋交易行为的。	2021 年 12 月 2 日	罚款	-15
2	广州市东高房地产中介有限公司	房地产经纪机构与委托人签订房屋出售、出租经纪服务合同时存在未查看房屋及房屋权属证书行为。	2021 年 1 月 18 日	罚款	-5
3	广州市番禺区钟村世代房地产中介服务部	房地产经纪机构与委托人签订房屋出售、出租经纪服务合同时存在未查看房屋及房屋权属证书行为。	2021 年 3 月 3 日	罚款	-5
4	广州创昇置业信息服务有限公司	房地产经纪机构与委托人签订房屋出售、出租经纪服务合同时存在未查看房屋及房屋权属证书行为。	2021 年 3 月 22 日	罚款	未备案
5	广州德程房地产代理有限公司	房地产经纪机构与委托人签订房屋出售、出租经纪服务合同时存在未查看房屋及房屋权属证书行为。	2021 年 3 月 25 日	罚款	未备案
6	广州得源网科技有限公司	房地产经纪机构与委托人签订房屋出售、出租经纪服务合同时存在未查看房屋及房屋权属证书行为。	2021 年 3 月 31 日	罚款	未备案
7	广州纵横房地产有限公司	房地产经纪机构与委托人签订房屋出售、出租经纪服务合同时存在未查看房屋及房屋权属证书行为。	2021 年 4 月 15 日	罚款	-5
8	广州鼎龙房地产咨询有限公司	房地产经纪机构与委托人签订房屋出售、出租经纪服务合同时存在未查看房屋及房屋权属证书行为。	2021 年 4 月 15 日	罚款	未备案
9	广州市番禺区东环街倚天房地产咨询服务部	房地产经纪机构与委托人签订房屋出售、出租经纪服务合同时存在未查看房屋及房屋权属证书行为。	2021 年 4 月 15 日	罚款	-5
10	广西江山房地产代理有限公司广州第一分公司	房地产经纪机构与委托人签订房屋出售、出租经纪服务合同时存在未查看房屋及房屋权属证书行为。	2021 年 4 月 25 日	罚款	未备案
11	广州财神房地产有限公司	房地产经纪机构与委托人签订房屋出售、出租经纪	2021 年 5 月 7 日	罚款	未备案

		服务合同时存在未查看房屋及房屋权属证书行为。			
12	广州市盛邨房地产代理有限公司	房地产经纪机构与委托人签订房屋出售、出租经纪服务合同时存在未查看房屋及房屋权属证书行为。	2021年5月7日	罚款	未备案
13	广州新房房产代理有限公司	房地产经纪机构与委托人签订房屋出售、出租经纪服务合同时存在未查看房屋及房屋权属证书行为。	2021年5月7日	罚款	未备案
14	佛山市中原顺和房地产代理有限公司	房地产经纪机构与委托人签订房屋出售、出租经纪服务合同时存在未查看房屋及房屋权属证书行为。	2021年7月23日	罚款	未备案
15	广州嘉德地产有限公司	房地产经纪机构与委托人签订房屋出售、出租经纪服务合同时存在未查看房屋及房屋权属证书行为。	2021年7月23日	罚款	-5
16	广州市传祈置业有限公司	房地产经纪机构与委托人签订房屋出售、出租经纪服务合同时存在未查看房屋及房屋权属证书行为。	2021年7月23日	罚款	-5
17	广州顺美房地产代理有限公司	房地产经纪机构与委托人签订房屋出售、出租经纪服务合同时存在未查看房屋及房屋权属证书行为。	2021年7月23日	罚款	未备案
18	广州互方投资咨询有限公司	房地产经纪机构与委托人签订房屋出售、出租经纪服务合同时存在未查看房屋及房屋权属证书行为。	2021年7月26日	罚款	未备案
19	广州盛世置业有限公司	房地产经纪机构与委托人签订房屋出售、出租经纪服务合同时存在未查看房屋及房屋权属证书行为。	2021年7月30日	罚款	未备案
20	佛山市佳盟置业有限公司	房地产经纪机构与委托人签订房屋出售、出租经纪服务合同时存在未查看房屋及房屋权属证书行为。	2021年8月4日	罚款	未备案
21	广州汉鼎房地产中介有限公司	房地产经纪机构与委托人签订房屋出售、出租经纪服务合同时存在未查看房屋及房屋权属证书行为。	2021年8月4日	罚款	未备案
22	广州富城房地产有限公司	房地产经纪机构与委托人签订房屋出售、出租经纪服务合同时存在未查看房屋及房屋权属证书行为。	2021年8月4日	罚款	-5
23	广州汇居新房网络科技有限公司	房地产经纪机构与委托人签订房屋出售、出租经纪服务合同时存在未查看房屋及房屋权属证书行为。	2021年8月4日	罚款	未备案

24	广州千铭投资有限公司	房地产经纪机构与委托人签订房屋出售、出租经纪服务合同时存在未查看房屋及房屋权属证书行为。	2021年8月4日	罚款	未备案
25	广州壹购房网络科技有限公司	房地产经纪机构与委托人签订房屋出售、出租经纪服务合同时存在未查看房屋及房屋权属证书行为。	2021年8月4日	罚款	未备案
26	广州市保值房地产代理有限公司	为违反法律和政策的房屋交易提供服务。	2021年10月13日	罚款	-15
27	广州市海资按揭代理有限公司	没有合法依据擅自办理网签手续。	2021年3月16日	罚款	-10
28	广州瑞信信息咨询有限公司	没有合法依据擅自办理网签手续。	2021年4月19日	罚款	-10
29	保利地产投资顾问有限公司	代理销售未取得商品房预售许可证的房屋。	2021年4月26日	罚款	-15
30	广州信仁房地产销售有限公司	没有合法依据擅自办理网签手续。	2021年6月1日	罚款	-15
31	广州市祈安轩品地产代理有限公司	未如实告知房屋交易相关情况。	2021年7月16日	罚款	-15
32	广州诺丰房地产公司	没有合法依据擅自办理网签手续。	2021年8月30日	罚款	-10
33	广州房炫网电子商务有限公司	代理不符合销售条件的商品房。	2021年9月14日	罚款	-15
34	广州合展房地产代理有限公司	代理不符合销售条件的商品房。	2021年9月17日	罚款	未备案
35	广州市德才房地产代理有限公司	为违反政策的房屋提供服务。	2021年11月3日	罚款	-15
36	广州穗坤房地产代理有限公司	未按规定查验、告知事项。	2021年11月12日	罚款	-15