

ICS 03.100.70
CCS A 10

DB4401

广 州 市 地 方 标 准

DB4401/T 273—2024

住房租赁从业人员执业信息管理规范

Practising information management specifications for residential
leasing practitioners

2024-07-22 发布

2024-08-22 实施

广州市市场监督管理局 发布

前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分:标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由广州市住房和城乡建设局提出并归口。

本文件起草单位:广州市住房政策研究中心、广州市房地产租赁协会。

本文件主要起草人:张炜云、熊义成、林冀东、曹万里、林文凯、肖灿春、高金华、徐兴进、钟国轩、孔凌瑶、徐再军、汪彦君。

住房租赁从业人员执业信息管理规范

1 范围

本文件规定了住房租赁从业人员执业信息档案、执业信息卡、职业技能培训、执业信息采集与分类、执业信息管理的要求。

本文件适用于住房租赁从业人员的执业信息管理工作。

2 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

住房租赁企业 residential leasing company

开展住房租赁经营业务，将自有房屋或者以合法方式取得经营权的他人房屋提供给承租人居住，并与承租人签订住房租赁合同，向承租人收取租金的企业。

3.2

住房租赁从业人员 residential leasing practitioner

从事住房租赁经营或者提供住房租赁服务的自然人。

3.3

执业信息 practising information for practitioner

住房租赁从业人员在从事住房租赁经营或提供住房租赁服务活动中形成、能够用以识别、分析、判断其履职情况和信用状况的信息，包括但不限于姓名、年龄、任职企业、岗位、从业年限、专业技能培训、评价情况等。

3.4

执业信息管理 practitioner information management

对住房租赁从业人员执业信息进行依法公示、共享、使用、更新、监督的过程。

4 执业信息档案

4.1 住房租赁行业相关社会组织可依据组织章程建立执业信息档案，但不得损害会员的合法权益。

4.2 负责建立执业信息档案的单位应建立健全住房租赁从业人员档案管理制度。

4.3 执业信息档案内容应包含但不限于：住房租赁从业人员姓名、年龄、照片、任职企业、岗位、从业年限、专业技能培训、评价情况、信用情况等信息。

- 4.4 申请建立执业信息档案的住房租赁从业人员应具有完全民事行为能力并就职于某一住房租赁企业。
- 4.5 申请建立执业信息档案的人员应提供相关材料，并对提交材料的真实性、合法性负责。

5 执业信息卡

- 5.1 住房租赁从业人员应佩戴执业信息卡上岗。
- 5.2 住房租赁从业人员应依规使用执业信息卡，妥善保管执业信息卡，不应变造、涂改、抵押、出租、出借或故意损毁。
- 5.3 执业信息卡的卡面内容应包含：住房租赁从业人员的姓名及照片、任职企业的名称及联系电话、执业信息卡卡号、服务投诉电话、含从业人员执业信息的二维码。
- 5.4 住房租赁从业人员存在下列情况的，可以申请换发/补发执业信息卡：
 - a) 变更任职企业的；
 - b) 执业信息卡损毁致无法使用的；
 - c) 执业信息卡遗失的。

6 职业技能培训

- 6.1 住房租赁从业人员建立执业信息档案后，应参加职业技能培训。
- 6.2 职业技能培训内容应包含：住房租赁法律法规及政策、住房租赁行业管理规范 and 从业人员行为管理规范、住房租赁实务等内容。
- 6.3 职业技能培训可分为线上培训及线下集中培训。
- 6.4 住房租赁从业人员宜在职业技能培训后参加测评，测评结果宜同步更新至执业信息档案及执业信息卡。
- 6.5 负责职业技能培训的住房租赁行业相关社会组织应制定住房租赁职业技能培训操作规程，并规范职业技能的培训流程、培训内容、培训标准、培训方式、培训结果管理等。

7 执业信息采集与分类

7.1 采集

住房租赁从业人员执业信息可从下述 3 个渠道获取：

- a) 可公开查询的公共信用信息，如行政处罚决定书、人民法院或仲裁机构出具的生效文书等；
- b) 授权使用的公共信用信息档案；
- c) 住房租赁从业人员自主申报或提供的信用信息，包括但不限于从业年限、住房租赁服务履职情况、会员义务履行情况、社会公益、受表彰情况。个人自行申报或提供的信用信息，应提供原始的证明材料。

7.2 分类

住房租赁从业人员的执业信息应包括但不限于：

- a) 住房租赁从业人员的基本身份识别信息；
- b) 住房租赁从业人员的职业及职称信息；
- c) 住房租赁从业人员受到区级及以上行政部门表彰的信息；

- d) 住房租赁从业人员的司法裁判及执行信息；
- e) 住房租赁从业人员被纳入严重失信主体名单的信息；
- f) 住房租赁从业人员的从业年限等执业信息；
- g) 住房租赁从业人员受到市级及以上住房租赁行业协会表彰的信息；
- h) 住房租赁从业人员加入住房租赁行业协会，积极参与行业自律的信息；
- i) 住房租赁从业人员被评定为任职企业的年度模范员工的信息；
- j) 住房租赁从业人员积极参加志愿服务及其他社会公益活动的信息；
- k) 住房租赁从业人员因从业不尽责、不诚信、不规范等行为（见附录 A）受到消费者投诉被查实的信息；
- l) 住房租赁从业人员因违反职业道德、从业纪律或者行业规范受到行业惩戒的信息；
- m) 住房租赁从业人员提交的执业信息材料有弄虚作假行为的信息；
- n) 住房租赁从业人员有其他违法违规、违反会员义务行为，造成恶劣社会影响的信息；
- o) 其他执业信用信息。

8 执业信息管理

8.1 信息披露

8.1.1 披露内容

住房租赁从业人员执业信息的披露内容应包括依照法律、行政法规规定应当公开的、或者经本人同意的信息。

8.1.2 披露渠道

法律、行政法规规定应当公开或者经本人同意公开的执业信息，披露渠道包括：

- a) 住房租赁行业协会建立的平台、官网、论坛等；
- b) 官方信用平台、第三方媒体等其他渠道。

8.1.3 公示期限

住房租赁从业人员执业信息的公开期限与有效期一致；无有效期的，公开期限为2年；信息修复的，应及时更新公示期限。

8.1.4 披露要求

披露住房租赁从业人员执业信息应当符合法律、法规、规章的规定，不应披露属于国家秘密、商业秘密的内容。未经本人同意，不得公开个人隐私信息，如：住房租赁从业人员的姓名、出生日期、身份证件号码、住址、电话号码等个人信息。如必须公开，应当对个人信息进行脱敏处理。

8.2 档案查询

8.2.1 住房租赁从业人员执业信息档案宜主动推送至房屋行政主管部门。

8.2.2 住房租赁从业人员可查询自身执业信息档案，其他机构、个人取得住房租赁从业人员授权后，可查询该人员的执业信息档案。

8.3 档案使用

8.3.1 住房租赁从业人员执业信息可作为本行业评优、表彰时的依据。

8.3.2 住房租赁行业相关社会组织可依据住房租赁从业人员执业信息定期向社会发出交易风险提示。

8.3.3 住房租赁行业相关社会组织可依据执业信息档案内的执业信息建立住房租赁从业人员信用管理体系，依据组织章程等实施守信激励和失信惩戒措施，但不得损害会员的合法权益。

8.4 异议处理

8.4.1 住房租赁从业人员发现执业信息档案建立、维护及管理过程中存在下列情形的，可向负责住房租赁从业人员执业信息档案建立、维护及管理的单位提出异议申请，并提供相关证明材料：

- a) 信用信息存在错误或者遗漏的；
- b) 信用信息涉及其商业秘密、个人隐私的；
- c) 信用信息超过公示期限仍在公示的；
- d) 违反法律、法规规定的其他情形。

8.4.2 负责住房租赁从业人员执业信息档案建立、维护及管理的单位在受理异议申请时应对信息予以异议标注，自受理之日起应在2个工作日内完成核查工作并按照下列规定处理：

- a) 发现记载的信息与信息提供单位所报送的信息一致的，将异议申请转交信息提供单位处理；
- b) 发现记载的信息与信息提供单位所报送的信息确有不一致的，按照本文件第8.4.3条进行处理，并告知异议申请方。

8.4.3 负责住房租赁从业人员执业信息档案建立、维护及管理的单位收到信息提供单位异议处理决定书或者经核查确认异议信息存在下列情形之一的，应当按照下列规定处理：

- a) 信息存在错误的，予以更正；
- b) 信息存在遗漏的，予以补充；
- c) 公示的信用信息涉及商业秘密、个人隐私的，见《广东省社会信用条例》；
- d) 信息超过公示期限仍在公示的，停止公示。

8.4.4 经核查，确认异议信息不存在本文件第8.4.1条规定情形的，应当维持信息原状，并取消异议标注。

8.4.5 异议申请处理期间，负责住房租赁从业人员执业信息档案建立、维护及管理的单位应对住房租赁从业人员执业信息档案中存在异议的信息予以标注。

8.5 评价与改进

8.5.1 负责住房租赁从业人员执业信息档案建立、维护及管理的单位每年应至少开展一次执业信息管理满意度评价。

8.5.2 负责住房租赁从业人员执业信息档案建立、维护及管理的单位应根据评价结果，查明问题原因并采取纠正和预防措施，及时改进。

附 录 A
(资料性)
住房租赁从业人员禁止行为

住房租赁从业人员禁止下列行为，包括但不限于：

- a) 采取威胁、恐吓等暴力手段驱逐承租人；
- b) 恶意克扣或延迟返还押金、保证金和预定金；
- c) 以隐瞒、欺诈、胁迫、贿赂等不正当手段招揽业务，诱骗承租人交易或者强制交易；
- d) 侵占、挪用交易资金；
- e) 索取合同以外的酬金或者其他财物；
- f) 采取引诱、欺诈、胁迫、贿赂、回扣、恶意串通、恶意降低服务费用标准或者诋毁其他住房租赁企业、从业人员等不正当手段承揽业务；
- g) 与一方当事人串通损害另一方当事人利益；
- h) 向承租人提供虚假材料或者隐瞒真实情况；
- i) 泄露或者不当使用承租人的个人信息或者商业秘密，谋取不正当利益；
- j) 给予或承诺给予承租人任何违法经济利益；
- k) 向承租人违规提供金融产品和服务；
- l) 利用承租人或者房屋权利人名义套取信贷资金；
- m) 法律、法规禁止的其他行为。

参 考 文 献

- [1] 房地产经纪管理办法（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）
 - [2] 人力资源社会保障部关于健全完善新时代技能人才职业技能等级制度的意见（人社部发〔2022〕14号）
 - [3] 广东省社会信用条例（广东省第十三届人民代表大会常务委员会公告第80号）
 - [4] 广州市房屋租赁管理规定（广州市第十五届人民代表大会常务委员会公告第58号）
 - [5] 广州市公共信用信息管理规定（广州市人民政府令第204号）
 - [6] 广州市房地产中介服务管理条例（广州市第十一届人民代表大会常务委员会公告第58号）
 - [7] 广州市住房和城乡建设局关于印发广州市住房租赁从业主体信用管理暂行办法的通知（穗建规字〔2024〕4号）
 - [8] 广州市住房和城乡建设局关于印发住房租赁纠纷调处指引的通知（穗建房产〔2020〕396号）
-