

附件 2:

郑州市房屋租赁行业信用分级评价指标 (试行)

郑州市住房保障和房地产管理局 制定

说 明

一、郑州市房屋租赁行业信用分级评价指标由基本分值和良好信用评价指标、企业不良信用评价指标、租赁从业人员不良信用评价指标等组成，每一部分评价指标均分为 A、B、C、D、E 相应等级。

二、基本分值和良好信用评价指标，包括：基本分加分指标、表彰奖励加分指标、参与社会公益活动加分指标、经营年限及业绩等加分指标。

三、不良信用评价指标，根据违规、违法程度和行为人的主观意愿等因素，划分为 A、B、C、D、E 五个等级，并按照以下分值予以减分：

- 1.符合 A 类情形之一的，每项扣 2 分，累计计分；
- 2.符合 B 类情形之一的，每项扣 4 分，累计计分；
- 3.符合 C 类情形之一的，每项扣 6 分，累计计分；
- 4.符合 D 类情形之一的，每项扣 8 分，累计计分；
- 5.符合 E 类情形之一的，列入失信名单。

四、对于在一个统计周期内（注：一个统计周期为 1 年），累计被减分数达到 40 分以上的机构或个人，列为警示对象，同时向相关部门反馈。

五、加强房屋租赁企业备案和房屋租赁合同备案的信用管理。将企业备案、房源核验和房屋租赁合同备案情况作为信用考核项，按月考核并视情况加减分。对于未通过全市房屋租赁信息服务与监管平台注册备案开展房屋租赁业务的企业，经公示后仍拒不备案的，其信用

等级直接计为信用较差企业等级 (B 级) 。没有取得工商营业执照开展房屋租赁业务的企业 , 其信用等级直接计为失信企业等级 (C 级) 。

六、对于指标中未列入的信用事件 , 有相近条款的 , 按相近条款予以计分 ; 无相近条款的 , 按照以下原则处理 : 规定不应实施的行为 , 按照 C 类情形处理 ; 法规禁止实施的行为 , 按照 D 类情形处理 ; 其他违规行为可按照被县处级 (含以下) 行政处理计 4 分、市厅级行政处理计 6 分、省部级行政处理计 8 分、省部级以上部门处理计 10 分予以减分。

第一部分 基本分值和良好信用评价指标 (共 15 项)

A 类 (共 3 项)

1. 基本分分值 100 分 (房屋租赁企业通过市房屋租赁信息服务与监管平台注册备案 , 并取得备案证书) ;

2. 企业自备案之日起 , 每经营一年加 1 分 , 累计计分 ;

3. 房屋租赁企业按照要求通过郑州市房屋租赁信息服务与监管平台发布有效房源套数、网签备案套数 , 使用主管部门推荐的统一示范文本数量加分 (相关加分细则另行制定) 。

B 类 (共 5 项)

1. 企业或主要负责人获得县处级行政或市 (县) 级房地产行业组织表彰的 , 每次加 4 分 ;

2. 企业或主要负责人获得市厅级行政或省级房地产行业组织表彰的 , 每次加 6 分 ;

3. 企业或主要负责人获得省部级行政或国家级房地产行业组织

表彰的，每次加 8 分；

4.企业或主要负责人获得省部级以上部门表彰的，每次加 10 分；

同一事项获得不同单位表彰的，按最高值计分，不累计计分；

5.在人民银行总行批准的独立第三方信用机构评定的信用等级为 AAA 级的，加 5 分；为 AA 级的，加 3 分；为 A 级的，加 1 分。

C类(共7项)

1.响应政府号召，积极参与郑州市房屋租赁市场各项工作的，视情况加 5-10 分；

2.能够积极支持本企业从业人员接受继续教育和培训，不断提升职业能力和服务水平。督促从业人员遵守职业道德准则，保护消费者权益的，加 3 分；

3.积极推进信息化建设，与郑州市房屋租赁信息服务与监管平台进行数据对接的，视情况加 5-10 分；

4.加入行业协会，遵守行规行约、职业道德准则、争议处理规则，积极参与行业诚信服务承诺活动，积极支持协会在行业自律、监督、协调、服务等方面的工作,加 5 分；

5.企业业绩增加显著,进入或保持规模以上服务业(以统计局标准为准),加 10 分；

6.企业向主管部门提交促进和规范行业发展的意见、建议或课题报告并被采纳的，每件(次)加 5-10 分；

7.企业积极参加社会公益行为，进行慈善救助捐赠、社会公益捐赠等活动的，每捐赠 10 万元，加 1 分，可累计加分，最高不超过 10 分。

第二部分 房屋租赁企业不良信用评价指标（共 53 项）

A类（共 10 项）

- 1.未在经营场所醒目位置公示按规定应当公示事项的；
- 2.未如实上报或无故不按时上报报表等材料的；
- 3.未按规定向主管部门办理备案事项、信用公示信息等有关事项变更手续的；
- 4.无故扣押本单位工作人员证件的；
- 5.未按规定安排从业人员参加相关政策、专业知识和技能培训的；
- 6.发布未经产权人书面委托的租赁房源信息的；
- 7.未建立业务管理制度，未如实记录业务台账的；
- 8.未按规定对设立的分公司及时备案的；
- 9.房屋租赁合同订立后，未按规定进行房屋租赁合同登记备案的；
- 10.企业在全年经营活动中，有 5 人以下有效投诉的。

B类（共 9 项）

- 1.提供房屋租赁关联服务，未向委托人说明服务内容和收费标准的；
- 2.发布误导性房屋租赁广告或房屋租赁信息的；
- 3.发布房屋租赁广告或房屋租赁信息，未载明本企业名称的；
- 4.企业提供的房屋租赁合同对租赁当事人显失公平的；
- 5.无故扣押租赁当事人相关证件的；
- 6.未对发布的房源信息进行核验，且未编制包含房源核验二维码

的房屋状况说明书的；

- 7.通过不同渠道发布的同一房源信息不一致的；
- 8.未在规定时间内向房地产行政主管部门申报备案的；
- 9.对行业组织的信用信息采集和公示等工作不予配合的。

C类 (共 10 项)

1.聘用已在其他房屋租赁企业登记的房屋租赁企业主要经营管理人员及从业人员在本企业从业的；

2.违背租赁当事人意愿，强制提供关联服务、捆绑收费的；

3.未经当事人同意，以当事人名义签订虚假租赁合同的；

4.发生消费者投诉，企业未对投诉事件进行妥善处理或不积极配合处理的；

5.未按合同约定向租赁当事人多收费、乱收费的；

6.为未经房地产行政主管部门备案的房屋租赁企业从事房屋租赁业务提供便利的；

7.为非本企业人员以本企业名义从事房屋租赁业务提供便利的；

8.纵容本企业人员违反有关规定开展房屋租赁业务的；

9.发布虚假租赁房源信息，导致当事人误解的；

10.对已出租的房屋，租赁企业未在租赁合同签订之日起 2 个工作日内，将房源信息从门店、网站等发布渠道上撤除的。

D类 (共 16 项)

1.以欺骗、贿赂等不正当手段承揽租赁业务，诱骗消费者交易的；

2.采取不正当手段恶性竞争，严重损害行业声誉、利益的；

3.与当事人串通，或诱导、唆使、协助当事人签订“阴阳合同”，隐瞒真实交易价格，逃税避税的；

- 4.泄露或者不当使用客户信息，谋取不正当利益的；
- 5.指使或者暗示本企业人员违规开展房屋租赁业务的；
- 6.未及时将已网签备案的房源从宣传渠道上撤除的；
- 7.发生消费者投诉，企业拒不配合处理的；
- 8.虚构事实或隐瞒真相，对当事人进行误导或欺诈，给当事人造成重大经济损失的；
- 9.诱导当事人提供虚假资料的；
- 10.为不符合租赁条件的房屋提供租赁服务的；
- 11.未经与当事人协商，擅自提高租金或强制终止租赁合同的；
- 12.克扣承租人押金，或者强制收取其他不合理费用的；
- 13.违反相关规定，对房屋进行分割搭建出租的；
- 14.公示未备案后仍不整改的；
- 15.对主管部门和行业组织实施的行业检查工作不予配合的；
- 16.5人以上、30人以下到市、去省、赴京集访的。

E类(共8项)

- 1.拒不执行主管部门或行业组织作出的已经生效处罚的；
- 2.伪造、涂改、仿造、出租、出借备案证书的；
- 3.提交备案信息(材料)与实际严重不符的；
- 4.未取得工商营业执照开展房屋租赁业务的；
- 5.未进行电子信息注册开展房屋租赁业务，且发生纠纷投诉拒不配合处理的；
- 6.以暴力、胁迫等非法手段承揽房屋租赁业务或者强制交易的；
- 7.为法律、法规禁止出租的房屋提供租赁服务的；
- 8.其他违法违规行为，造成恶劣社会影响的。

第三部分 租赁从业人员不良信用评价指标（共 30 项）

A类（共 8 项）

- 1.未按规定向主管部门或行业组织办理登记或变更登记手续的；
- 2.未按规定参加行业专业知识和技能培训的；
- 3.执行房屋租赁业务时，未佩戴标明姓名、机构名称等信息工作牌的；
- 4.在房屋租赁活动中，未对租赁当事人及租赁事项进行查验的；
- 5.签订房屋租赁合同时，未采取合理方式提醒租赁当事人注意事项的；
- 6.未实名发布租赁房源信息的；
- 7.执行房屋租赁业务时，未如实向租赁当事人说明服务内容、收费标准及标的物状况的；
- 8.未提示租赁当事人使用主管部门推荐的统一房屋租赁合同示范文本的。

B类（共 4 项）

- 1.为承揽业务，作虚假宣传和虚假承诺欺骗消费者的；
- 2.在租赁合同中签订不公平或模糊条款，逃避应当承担的责任，侵害租赁当事人权益的；
- 3.未经租赁当事人同意，擅自超越权限从事租赁业务活动，尚未给租赁当事人造成损失的；
- 4.对行业组织的信用信息采集和公示等工作不予配合的。

C类（共 7 项）

- 1.为未经主管部门备案的房屋租赁企业提供网上签约和备案服务的；
- 2.同时在两个或两个以上房屋租赁企业中从事房屋租赁业务的；
- 3.在房屋租赁活动中，隐瞒有关的重要事项，或者提供虚假信息，给当事人造成损失的；
- 4.未经租赁当事人同意，擅自超越权限从事业务活动，给租赁当事人造成损失的；
- 5.在房屋租赁活动中，以欺骗等手段损害租赁当事人或其他相关当事人权益的；
- 6.违背当事人意愿，要求当事人接受其指定的关联服务的；
- 7.违规泄露租赁当事人或其他相关当事人信息的。

D类(共7项)

- 1.无故拖延支付租赁当事人租金或无故扣除租赁当事人租赁押金的；
- 2.采取不正当手段承揽业务，损害行业或同行声誉、利益的；
- 3.为不符合租赁条件的房屋提供租赁服务的；
- 4.利用从事房屋租赁业务的便利，收受服务报酬以外的其他不正当利益的；
- 5.与当事人串通，或诱导、唆使、协助租赁当事人签订“阴阳合同”，隐瞒真实租赁价格，逃税避税的；
- 6.虚构事实或隐瞒真相，进行误导或欺诈，给房屋租赁当事人造成重大损失的；
- 7.对主管部门和行业组织实施的行业检查工作不予配合的。

E类(共4项)

- 1.拒不执行主管部门作出的已经生效的处罚决定的；
- 2.骗取、出租、出借、伪造房屋租赁人员信息卡的；
- 3.协助委托人伪造相关证明材料，破坏市场秩序的；
- 4.其他违法违规行为，造成恶劣社会影响的。