**附件：**

**广州市房地产中介行业不良行为管理办法  
（2019年修订稿）**

**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