**附件：**

**广州市房地产中介业务水平认证管理办法**

**第一章 总 则**

**第一条** 为提高我市房地产中介从业人员服务水平及道德素养，加强行业自律管理，提升行业整体服务质量和水准，为消费者提供更优质安全的房地产中介服务。经广州市房地产中介协会（以下简称“协会”）会员代表大会审议决定，协会以行业自律管理的方式，自发组织开展房地产中介从业人员的业务水平认证工作，为确保该项工作有序实施，特制定业务水平认证标准及管理办法。

**第二条** 本规定适用于在广州市从事存量房和新建商品房咨询、居间、代理等房地产中介服务活动的从业人员，且从业人员自愿加入广州市房地产中介协会。

**第三条** 广州市房地产中介业务水平认证（下称“业务水平认证”）分为房地产中介业务水平认证（下称“中介水平认证”）和房地产按揭业务水平认证（下称“按揭水平认证”）两个类别，分别对应《广州市房地产中介从业人员水平认证证书》和《广州市房地产按揭从业人员水平认证证书》（以下均简称“水平证书”）。

**第四条** 通过业务水平认证，取得相应类别的水平证书的人员，表明其已通过广州市房地产中介协会依据本《办法》组织的水平认证和继续教育。

**第五条** 协会牌照与执业服务专业委员会负责起草认证标准、编制培训教材以及制定继续教育实施细则等工作，其中涉及按揭水平认证的，与协会按揭分会共同负责;协会秘书处负责业务水平认证的报名、考试、发证、登记及年检等日常管理工作。

**第二章 认证**

**第六条** 凡我市房地产中介从业人员均可自愿报名参加广州市房地产中介业务水平认证，报名时需具备以下条件：

（一）遵守国家法律、法规和行业标准与规范；

（二）自愿加入广州市房地产中介协会，并自觉遵守广州市房地产中介行业执业服务规范;

1. 国家承认的高中（包括中专、技校、职中）或以上学历。

**第七条** 广州市房地产中介业务水平认证包括考试认证和企业认证两种方式。

**第八条** 考试认证采用电脑上机，闭卷考试的方式。每次考试时间120分钟。考试时从题库中随机抽取100道试题组成考卷，考题均为不定项选择题，每题4分，总计400分，240分合格。不定项选择题计分规则：每选对一个选项计1分，选对全部选项得4分，不选、错选得0分。

中介水平考试和按揭水平考试应根据其认证类别，在对应考核范畴的题库中进行试题组卷。

**第九条** 考生应自觉遵守考场纪律，如有作弊行为的，当次考试成绩作废，且1年内不得再参加考试。考场安装电子视频监控系统，协会应对视频监控记录进行定期复查，如发现考生存在作弊行为的，可取消其水平认证。

**第十条** 企业认证是指协会会员企业按照协会认可的企业认证标准，自行组织本企业从业人员的业务水平认证。

企业认证具体标准及操作办法由牌照与执业服务专业委员会另行制定，报协会理事会审议通过后方可执行。

**第十一条** 人员通过水平考试或企业认证合格后，由广州市房地产中介协会颁发证书，供证书持有人证明其已通过广州市房地产中介协会组织的业务水平评价考试或认证并按照规定参加了继续教育。

**第三章 业务能力与道德纪律**

**第十二条** 取得业务水平证书的人员（下称：持证人员）应当具备以下业务能力：

1. 了解房地产中介行业的相关法律法规和管理规定；
2. 取得中介水平认证的，应当掌握房地产交易流程、知识及相关法律法规，并能独立完成房地产中介业务；
3. 取得按揭水平认证的，应当掌握房地产按揭流程、知识及相关法律法规，并能独立完成房地产按揭业务。

**第十三条** 持证人员应当遵守国家法律、法规及房地产中介行业相关制度规则，恪守房地产中介服务职业道德及操守，诚信自律，规范执业，自觉接受广州市房地产中介协会的管理和社会公众的监督。

**第十四条** 持证人员禁止有以下行为：

1. 损害所执业房地产中介机构的利益；
2. 诋毁其他房地产中介从业人员、机构；
3. 提供虚假材料、虚构事实或隐瞒真实情况；
4. 以欺诈、威胁、恐吓等不正当手段承揽中介业务；
5. 与一方当事人串通损害另一方当事人利益；
6. 就法律法规禁止交易的房地产提供中介服务；
7. 禁止伪造、变造、买卖、转借本水平证书。

**第四章 登 记**

**第十五条** 协会负责建立持证人员信息库及信用档案，登记其业务水平认证情况，向社会公示业务水平认证及信用状况，接受社会公众监督。

**第十六条** 持证人员在从业过程中有以下情形的，经协会牌照与执业服务专业委员会审议后，协会可取消其水平证书，并在其信用档案中进行记录公示。

1. 因执行房地产中介业务的行为犯罪，被依法追究刑事责任的；
2. 因执行房地产中介业务的行为，受到两次以上行政处罚的；
3. 拒不履行生效判决、裁决、裁定或政府主管部门的行政决定；
4. 被房地产行政主管部门列入严重失信等级的；
5. 违反职业道德，情节特别严重，造成不良影响的；
6. 有违反本办法第十四条所规定情形的；
7. 以不正当手段取得水平证书的。

**第五章 继续教育**

**第十七条** 持证人员每年须参加协会组织或认可的继续教育，不断更新专业知识，提高职业素质和业务能力。

**第十八条** 继续教育年度为每年5月1日至次年4月30日止。持证人员未按期完成上一年度继续教育的，须先完成上一年度继续教育后，方可参加本年度继续教育。

**第十九条** 继续教育采用年度学分制，持证人员每年须完成24学分的继续教育。每年5月1日至12月31日间取得本职业水平证书的，当年按12学分的标准执行。

**第二十条** 持证人员每年完成继续教育后应按时参加年检,水平证书年检时间为每年1月1日至4月30日。

**第二十一条** 为鼓励持证人员规范执业，诚实守信，凡协会个人会员且个人信用等级为优秀的持证人员，符合以下情形的可获相应的继续教育学分减免。

1. 连续执业满8年以上，当年需修满12学分即可；
2. 连续执业满10年以上，当年需修满6学分即可；
3. 连续执业15年以上或年龄55周岁以上且连续执业满2年，当年可全免继续教育学分。

**第二十二条** 持证人员获得继续教育学分的方式包括：

1. 通过协会网络教育培训系统进行学习（仅限协会个人会员）；
2. 参加由协会组织的培训、会议或集体活动；
3. 参加经协会认可的培训机构组织的培训；
4. 参加经协会认可的企业内部培训；
5. 在国家、省、市级刊物发表房地产专业文章，或在协会内部刊物、网站、微信等发表房地产专业文章。

上述各获得继续教育学分方式的细则，由协会牌照与执业服务专业委员会另行制定。

**第六章 附 则**

**第二十三条** 本办法的修改，须经协会会员代表大会或理事会审议表决通过后方可执行。

**第二十四条** 本办法解释权属广州市房地产中介协会。

**第二十五条** 本办法自发布之日起执行。

广州市房地产中介协会