

佛山市房地产行业自律评分评定办法

第一章 总则

第一条（目的依据）

为了进一步加强我市房地产企业及从业人员的行业自律管理，规范房地产企业经营行为，维护房地产市场秩序，促进房地产行业自律工作，根据《广东省人民政府转发〈国务院关于同意广东省“十二五”时期深化行政审批制度改革先行先试的批复〉的通知》（粤府函〔2012〕335号）、《关于推进行业协会商会诚信自律建设工作的意见》（民发〔2014〕225号）、《关于深入推进行业协会商会诚信自律建设工作的通知》（粤民函〔2017〕2060号）、《佛山市房地产行业信用信息管理办法》（佛建〔2020〕92号）第三条、第十七条等有关规定，明确行业协会对房地产企业及从业人员的自律评分有关操作，制定本办法。

第二条（名词说明）

本办法所称的“房地产企业”包括房地产开发企业、房地产经纪机构、房地产评估机构、物业服务企业。

本办法所称的“房地产从业人员”包括房地产开发企业营销人员、房地产中介从业人员、房地产评估专业人员、物业管理项目经理人（负责人）等从业人员。

本办法所称的“市、区行业协会”是指接受佛山市、区房地产行政主管部门指导的市、区房地产行业性质的协会。

第三条（实施主体）

佛山市房地产行业自律评分评定办法由佛山市房地产业协会在市房地产行政主管部门的指导下制定。市、区行业协会共同执行并依据本办法对接受自律管理的企业实施开展行业自律工作。

佛山市数字房地产业发展平台为佛山市房地产行业自律管理工作的信息化平台（以下简称“自律平台”），由市行业协会在市房地产行政主管部门的指导下建设、开发、维护和运用指导，并提供给各区行业协会使用。自律平台提供房地产企业及从业人员行业自律档案的建立、管理、评价、使用、监督、保存等功能。

第四条（适用对象）

在本市行政区域内从事房地产开发、经营、管理、服务活动的房地产企业及房地产从业人员，应依据《佛山市房地产行业信用信息管理办法》和本办法的有关规定，在自律平台建立自律档案，纳入行业自律管理，其自律评分工作适用本办法。

第五条（倡导鼓励）

倡导房地产企业加入行业协会，加强自律管理，规范行业经营行为，促进行业健康发展。

第二章 评分规则

第六条（评分周期）

房地产企业及从业人员自律评分周期以自然年为评分周期。

第七条（评分方式）

房地产企业和从业人员的自律分值采用实时评分方式。

第八条（评分规则）

房地产企业及从业人员接受行业自律管理，在自律平台建立自律档案后享有自律分值，具体分值按照评分公式进行计算；

房地产企业和从业人员不接受行业自律管理，未在自律平台建立自律档案的，市、区行业协会不予对其开展行业自律评分工作。

第九条（评分公式）

房地产企业及从业人员自律分值按以下规则进行计算：

（一） 房地产企业自律评分规则

1. 自律分值

自律分值=周期初始自律分值+周期内自律加分-周期内自律扣分。

2. 周期初始自律分值

房地产企业建立自律档案后首个评分周期初始自律分值为100分，随后每个评分周期初始自律分值按如下规则计算：

评分周期初始自律分值 = 上周期末自律分值×30% + 70

3. 房地产企业同时接受多个行业协会自律管理的，由其接受的行业协会对其评分，且每个行业协会评分独立计算，经算术平均后计算得出该房地产企业的自律评分，计算公式如下：

$$\text{房地产企业自律评分} = \frac{A_1 + A_2 + \cdots + A_n}{n}$$

A_1 、 A_2 、 A_3 代表每个行业协会对其的自律评分。

（二） 房地产从业人员自律评分规则

房地产从业人员在平台接受行业自律管理，建立人员信息自

律档案后，从业人员享有自律分值，满分为 100 分。

1、房地产开发企业营销人员、中介从业人员

从业人员在自律平台登记信息并首次获得相关工作牌的时间为评分起算时间。

(1) 自律分值

自律分值=周期初始自律分值+周期内从业人员的自律加分-周期内从业人员的自律扣分。

(2) 周期初始自律分值

(2.1) 周期初始自律分值（从业人员首次获得工作牌）

周期初始自律分值=首个评分周期初始自律分值为 70 分+首次考核成绩×30%。

(2.2) 周期初始自律分值（继续教育）

往后每个评分周期初始自律分值由从业人员上一评分周期末行业自律评分值、客户服务评分、行业继续教育评分、所执业的企业对从业人员评分综合计算得出。具体评分办法如下：

周期初始自律分值=上周期末自律评分值×30%+客户服务评分×30%+行业继续教育评分×30%+企业对从业人员的业务评分×10%

①客户服务评分

客户服务评分是指房屋交易双方对提供服务的从业人员进行服务评价的评分数据。系统自动计算每一考评年度内所有客户提交服务评分的平均分，满分 100 分。（每单服务通过问卷评价的形式进行评分，最高分为 100 分，系统自动计算平均分）

②行业继续教育评分

行业继续教育评分是由市行业协会对从业人员当年参与行业继续教育及考核的情况进行评分，满分 100 分。

③所执业的企业对从业人员的评分

所执业的企业对从业人员的评分是指从业人员办理参加行业继续教育培训前，企业定期对从业人员的业务能力、业务水平、服务态度、服务规范性、在企业的表现进行综合评分，满分 100 分。

2、房地产评估专业人员

(1) 自律分值

自律分值=周期初始自律分值+周期内从业人员的自律加分-周期内从业人员的自律扣分。

(2) 周期初始自律分值

(2.1) 周期初始自律分值（从业人员首次获得工作牌）

周期初始自律分值=首个评分周期初始自律分值为 70 分+首次考核成绩×30%。

(2.2) 周期初始自律分值（继续教育）

往后每个评分周期初始自律分值由从业人员上一评分周期末行业自律评分值、行业继续教育评分、所执业的企业对从业人员评分综合计算得出。具体评分办法如下：

周期初始自律分值=上周期末自律评分值×60%+行业继续教育评分×30%+企业对从业人员的业务评分×10%

①行业继续教育评分

行业继续教育评分是由市行业协会对从业人员当年参与行业继续教育及考核的情况进行评分，满分 100 分。

②所执业的企业对从业人员的评分

所执业的企业对从业人员的评分是指从业人员办理参加行业继续教育培训前，企业定期对从业人员的业务能力、业务水平、服务态度、服务规范性、在企业的表现进行综合评分，满分 100 分。

3、物业管理项目经理人（负责人）

（1）自律分值

自律分值=周期初始自律分值+周期内从业人员的自律加分-周期内从业人员的自律扣分。

（2）周期初始自律分值

从业人员首次获得执业工作证之日起，首个评分周期初始自律分值为 100 分。

往后每个评分周期初始自律分值由从业人员上一评分周期末行业自律评分值、客户服务评分、行业继续教育评分、所执业的企业对从业人员评分综合计算得出。具体评分办法如下：

周期初始自律分值=上周期末自律评分值×30%+上周期客户服务评分×40%+行业继续教育评分×20%+企业对从业人员的业务评分×10%

①客户服务评分

客户服务评分是指年度项目进行业主满意度测评的评分数据。系统自动计算每一考评年度内所负责项目的业主满意度测评分值，

满分 100 分。

②行业继续教育评分

行业继续教育评分是由市行业协会对从业人员当年参与行业继续教育及考核的情况进行评分，满分 100 分。

③所执业的企业对从业人员的评分

所执业的企业对从业人员的评分是指从业人员办理参加行业继续教育培训前，企业定期对从业人员的业务能力、业务水平、服务态度、服务规范性、在企业的表现进行综合评分，满分 100 分。

第十条（自律加分规则）

（一）行业自律承诺和行业活动加分规则

房地产企业及其从业人员承诺自律经营和参与行业协会举办的党建活动、会员大会、理事会、座谈会、培训班、行业论坛、征求意见、博览会、参观交流、公益等行业活动，由活动主办的行业协会予以自律加分；

（二）行业检查和行业表扬加分规则

房地产企业及从业人员在行业协会组织的行业检查结果优异的，或获得行业协会表扬的，由活动主办的行业协会予以自律加分；

（三）行业奉献加分规则

房地产企业及从业人员行业奉献度高的，可在自律平台提起加分申请，经核查后予以自律加分；

具体加分规则详见《房地产企业自律加分标准》《从业人员自

律加分标准》（见附件 1、3、5、7）

第十一条（自律扣分规则）

房地产企业及从业人员违反行业自律公约、《佛山市房地产行业信用信息管理办法》信用记分标准、本办法自律扣分标准、违反相关政策法规和被市、区行业协会提醒、通报的，市、区行业协会对相关企业进行自律扣分。

行业协会公开谴责相关房地产企业和从业人员的，需报行业协会所属辖区的房地产主管部门批准后实施。

具体扣分规则详见《房地产企业自律扣分标准》《从业人员自律扣分标准》（见附件 2、4、6、8）

第十二条（异议处理）

房地产企业及从业人员对市、区行业协会记录的信息产生异议时，可以在记录生效的 30 天内，向记录信息的行业协会书面提出异议申请，并提供相应依据；逾期异议申诉无效。

市、区行业协会应当在收到书面异议申请后的 5 个工作日内组织核查，并于 20 个工作日内完成调查。经核查，确属记录失误的，立即予以更正；记录无误的，异议申诉无效。

第三章 评分结果使用

第十三条（自律档案共享）

自律平台将与佛山市房地产行业信用信息管理平台（以下简称“信用平台”）实时共享房地产企业及从业人员自律分值、自律加分、自律扣分行为数据，并逐步探索与其他政府职能部门、金融机构建立自律信息合作共享机制。

第十四条（自律分值运用）

根据《佛山市房地产行业信用信息管理办法》，房地产企业及从业人员计算年度初始信用分值时，自律平台将房地产企业自律分值推送至信用平台，作为房地产企业年度初始信用分值的重要组成部分。

第十五条（自律等级评定）

房地产企业和从业人员的自律等级采用实时评级方式。规则如下：

（一）自律 A 级：自律分值 ≥ 110 分、自律分值排名不超过 10%，评价时点前一年内无不良自律信息

（二）自律 B 级：不满足自律 A 级评级条件，但同时满足以下条件，自律分值 ≥ 90 ，评价时点前一年内无不良自律信息

（三）自律 C 级：不满足自律 A 级、B 级评级条件或自律分值 < 90 分

第十六条（房地产企业激励或惩戒措施）

鼓励市、区行业协会在日常会务开展时与房地产企业和从业人员自律等级有机结合，合理设定激励或惩戒措施：

（一）自律 A 级：

房地产企业：市、区行业协会在政府或业主选聘物业企业时予以优先展示推荐；定期将 A 级企业名单进行公示并抄报给相关政府部；在行业参观交流、评优评先进评示范等验收活动和表彰活动中予以优先推荐；在政府重合同守信用、承诺诚信经营企业等相关荣誉申报时予以优先推荐；在日常检查检查工作中合理降

低检查或抽查的频次；在协会会员职务晋升时优先考虑等激励措施；

从业人员：在行业个人评优评先等表彰活动中予以优先推荐；行业专业委员会、红名单、专家库、培训师资库、检查组、团体标准、制度文件编写小组中予以优先考虑等激励措施。

（二）自律 B 级：

实施正常的自律管理措施。

（三）自律 C 级：

实施严格的自律管理措施。

房地产企业：建议将房地产企业列入重点自律监督对象，并将企业自律档案抄报给相关政府部门；合理增加日常检查中抽查频次；协会各类评优评先评示范表彰活动不列入受理范围；在办理会务相关事项时重点核查；适时对企业负责人进行业务知识、法律法规和自律规范培训。

从业人员：建议将从业人员列入重点自律监督对象，并将人员自律档案抄报给相关政府部门，合理增加其管理或服务的项目（企业/门店）的抽查频次；行业个人评优评先活动不列入受理范围；适时对从业人员进行业务知识、法律法规、自律规范等专项培训。

第十七条（自律档案公示）

房地产企业及从业人员的自律档案信息，由市行业协会通过门户网站向社会公开。实时公布信用信息，任何单位和个人均可查阅公示类自律档案信息。

第四章 法律责任

第十八条（信息提供人责任）

自律档案信息遵循“谁提供谁负责”的原则，由信息提供方保证信息的真实性、准确性、完整性和合法性，并承担因信息不真实、不准确、不完整、不合法造成的后果和法律责任。

第十九条（工作人员责任）

市、区行业协会工作人员有徇私舞弊、玩忽职守的，或者利用职务便利，违法公布、利用房地产企业及从业人员自律档案，侵害房地产企业及从业人员合法权益等行为的，有关单位应当责令其限期整改、消除影响。拒不整改或限期未能完成整改的，撤销其自律评分权限；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第五章 附则

第二十条（解释部门）

本办法由佛山市房地产业协会负责解释。

第二十一条（生效日期）

本办法自正式发布之日起生效。

附件：1、房地产企业自律加分标准

2、房地产企业自律扣分标准

3、开发企业营销人员及中介从业人员自律加分标准

4、开发企业营销人员及中介从业人员自律扣分标准

- 5、物业管理项目经理人（负责人）自律加分标准
- 6、物业管理项目经理人（负责人）自律扣分标准
- 7、房地产评估专业人员自律加分标准
- 8、房地产评估专业人员自律扣分标准