

济南市住房和城乡建设局文件

济建发〔2020〕22号

济南市住房和城乡建设局 关于印发《济南市住房租赁行业信用 管理办法》的通知

各区县住建局，济南高新区自然资源与规划建设管理局、济南新旧动能转换先行区建设管理部、市南部山区规划发展局、莱芜高新区建设管理局，市房地产中介行业协会，各房地产经纪机构、住房租赁企业，各有关单位：

为完善我市住房租赁行业信用管理体系建设，建立健全守信联合激励、失信联合惩戒机制，全面提高我市住房租赁行业诚信经营意识，依据《济南市社会信用管理办法（试行）》（济政发〔2019〕19号）、《济南市人民政府办公厅关于培育和发展住房

租赁市场试点工作的实施意见》（济政办字〔2019〕67号）等有关文件精神，研究制定了《济南市住房租赁行业信用管理办法》，现印发给你们，请遵照执行。

济南市住房和城乡建设局

2020年4月26日

（此件主动公开）

济南市住房租赁行业信用管理办法

第一章 总 则

第一条 为完善我市住房租赁行业信用管理体系建设，建立健全守信联合激励、失信联合惩戒机制，全面提高我市住房租赁行业诚信经营意识，依据《济南市社会信用管理办法（试行）》（济政发〔2019〕19号）、《济南市人民政府办公厅关于培育和发展住房租赁市场试点工作的实施意见》（济政办字〔2019〕67号）等有关文件精神，结合本市实际，制定本办法。

第二条 本办法所称住房租赁行业信用管理，是指通过建立住房租赁行业信用管理系统，对全市住房租赁企业及从业人员（含管理人员，下同），在从事住房租赁活动中的诚信度进行综合评定分级，并依据评定级别实施分级管理。

第三条 凡在我市行政区域内依法注册，以及在外省市依法注册在我市行政区域内从事住房租赁活动的企业和从业人员，均纳入我市住房租赁行业信用管理。

第四条 市住房城乡建设部门负责本办法的组织实施，对全市住房租赁企业及从业人员信用信息及信用评价工作进行监督和管理；各区县（管委会）住建部门依据本办法做好本辖区住房租赁行业信用信息归集、确认等管理工作。济南市房地产中介行业

协会依据本办法负责信用信息的录入、统计、分析等日常工作。

第二章 信用信息的组成

第五条 住房租赁行业信用信息是指住房租赁企业及从业人员在经营活动和社会活动中形成的,能用以分析、判断其信用状况的信息。信用信息由基本信息、良好信用信息、不良信用信息组成。

基本信息是指企业和从业人员的身份信息,以及经营业绩信息。

良好信用信息是指企业和从业人员在从事住房租赁活动中受到各级政府、相关行政管理部门、行业协会的奖励、表彰,以及对社会公益事业做出贡献等行为的信息。

不良信用信息是指企业和从业人员在从事住房租赁活动中违反相关法律、法规、规章、政策规定和行业自律公约行为的信息。

第六条 住房租赁行业信用信息由住房租赁企业和相关部門(单位)提供。信用信息主要包括以下内容:

1. 企业统一社会信用代码等工商登记信息;
2. 企业经营业务信息;
3. 各级政府、政府部门及行业协会授予的荣誉;
4. 受到行政处罚、行政强制及其他行政违法信息;

5. 企业法定代表人、主要经营管理人员在履行职责过程中受到行政处理的信息;

6. 法院生效的判决、裁定、调解和执行信息；
7. 具有法律约束力的文件或经有关行政部门查证属实材料；
8. 参与社会公益活动的证明文件或材料；
9. 其他良好信用信息和不良信用信息。

第七条 住房租赁企业分公司信用加分和减分同时计入其总公司；加盟或商标使用企业的信用加分和减分同时计入其授权企业；主要经营管理人员和从业人员的信用等级情况将影响其从业企业的信用评价结果。

第三章 信用信息的归集

第八条 住房租赁企业应当如实向住房城乡建设部门提供企业信用信息，并对报送信息的真实性和准确性负责。住房租赁企业基本信息自本办法实施之日起填报，其中，企业经营业绩通过济南市住房租赁综合服务平台（以下简称“市租赁平台”）提取，系统不能提取的，由企业次年1月份填报；良好信用信息和不良信用信息自实施之日起前3年内为有效信息。

第九条 各区县（管委会）住建部门应当依托市租赁平台及时归集本辖区住房租赁行业信用信息，依据本办法做好住房租赁行业信用信息确认等管理工作。

第十条 街道办事处及住房租赁行业业务关联部门（单位）应将住房租赁企业、主要经营管理人员和从业人员的良好信用信

息和不良信用信息，及时通过电子或书面形式向区县（管委会）住建部门提供。

各部门（单位）要对本部门（单位）提供信息的真实性、准确性负责。

第十一条 市房地产中介行业协会应在 5 个工作日内将信用信息录入市租赁平台。除涉及企业、主要经营管理人员和从业人员商业秘密、法律法规规定应当保密的信息外，信用信息应及时向社会公示。任何单位、个人不得违反规定权限及程序擅自修改、增删信用信息。

第四章 信用等级评定

第十二条 住房租赁行业信用等级评定采取对其良好信用信息和不良信用信息量化打分的方法进行，信用等级评定基本分为 90 分，实行加减分制。

第十三条 住房租赁行业信用等级由高到低分为五个等级，分别为“优秀”、“良好”、“合格”、“失信警告”、“严重失信”。

- （一）评定分值在 120 分（含 120 分）以上的为“优秀”；
- （二）评定分值在 119~95 分（含 95 分）之间的为“良好”；
- （三）评定分值在 94~70（含 70 分）分之间的为“合格”；
- （四）评定分值在 69~60（含 60 分）分之间的为“失信警告”；

（五）评定分值在 60 分以下的为“严重失信”。

第十四条 对于在一个统计周期内（一个自然年度）累计被扣分数达到 40 分以上的住房租赁企业或从业人员，列为警示对象，同时向相关部门反馈。

第十五条 对于评分标准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，按照以下原则办理：被行业协会（学会）自律惩戒的，扣4分；被区县级主管部门通报批评或处罚的，扣6分；被市级主管部门通报批评或处罚的，扣8分；被省级主管部门通报批评或处罚的，扣10分；被国家部委主管部门通报批评或处罚的，扣20分。

第五章 信用信息的公示

第十六条 信用信息的公示以主动公开为原则，法律、法规另有规定的除外。住房租赁行业信用信息在市租赁平台发布，供社会公众查询。

第十七条 良好信用信息和不良信用信息的加减分有效期限为 5 年，计分期限起始时间自信息发布之日起计算；基本信息计分期限同企业存续年限；企业良好信用信息、不良信用信息在计分失效后作为信用档案永久记录；个人不良信用信息公示期限为 5 年，公示结束后作为信用档案永久记录。

第十八条 企业或个人对其被公布的信用信息有异议的，可以向各区县（管委会）住建部门提交书面异议申请，并提交相关

证明材料。各区县（管委会）住建部门应当自接到异议申请之日起 10 个工作日内完成核查，并将核查结果通知异议申请人，确认有误的，通知信用信息录入单位，予以纠正并公告更正。

第十九条 被公布不良信用信息的住房租赁企业或个人，可以通过内部整改、公开道歉、赔偿损失等方式进行纠正失信行为、消除不良社会影响等主动修复信用，信用修复情况可作为信用等级的重要参考。

住房租赁企业或个人主动进行信用修复的，经各区县（管委会）住建部门认定后，不良信用信息减分期限可缩短至一年。

第六章 信用信息的使用

第二十条 住房租赁企业信用等级作为对其实施守信联合激励、失信联合惩戒的依据。

（一）对信用等级为“优秀”的企业，实行信用激励机制：

1. 列为重点扶持企业，重点跟踪服务；
2. 对其行政管理事项设立绿色通道；
3. 优先推荐参加国家和省、市评比表彰；
4. 其他激励措施。

（二）对信用等级为“良好”的企业，实行信用激励机制：

1. 对其行政管理事项设立绿色通道；
2. 可推荐参加省、市评比表彰；
3. 其他激励措施。

(三) 对于信用等级为“合格”的企业，可视情况进行约谈。

(四) 对信用等级为“失信警告”的企业，实行信用限制机制：

1. 列入日常重点监控企业名单；
2. 对其发出信用警告；
3. 在行政管理事项中严格审查；
4. 限制参加行业评先评优和表彰奖励；
5. 对法定代表人、主要经营管理人员加强法律、法规和政策培训；
6. 其他限制措施。

(五) 对信用等级为“严重失信”的企业，实行信用惩戒机制：

1. 按照国家或省制定的标准，列入失信“黑名单”；
2. 限制其业务办理；
3. 其他惩戒措施。

第二十一条 企业在申请行政许可事项、许可变更延续、市场准入等事项和评比表彰中，将企业信用等级作为重要参考依据。

第二十二条 根据企业失信情节轻重，可由市房地产中介行业协会对失信会员及其从业人员实行警告、行业内通报批评、公开通报批评等惩戒措施。

第七章 附 则

第二十三条 信用信息管理部门、归集确认部门及行业协会

应当认真履行职责，保证全市住房租赁行业信用管理的公平、公正与公开。对徇私舞弊、玩忽职守、滥用职权的直接责任人员和直接负责的主管人员依法追究行政责任；构成犯罪的，依法追究刑事责任。住房租赁行业信用评分标准另行制定。

第二十四条 本办法自 2020 年 6 月 1 日起施行，有效期至 2023 年 5 月 31 日。

附件：济南市住房租赁行业信用评分标准

附件

济南市住房租赁行业信用评分标准

（一）基本信息评分标准

序号	基本信息	加分标准
1	租赁企业、从业人员身份信息及业绩信息	基本分值 90分
2	住房租赁企业自备案之日起，每经营一年的	1分/年
3	从业人员自纳入济南市住房租赁综合服务平台之日起，每工作一年的	1分/年
4	住房租赁企业使用主管部门推荐的统一示范文本，按照要求对所签订的住房租赁合同进行备案的	2分/年

（二）良好信用信息评分标准

序号	良好信用信息	加分标准
1	企业或从业人员服务热情、办事效率高，受到群众点名感谢、表扬的	1分/次
2	企业积极支持本单位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的	2分/次
3	企业积极加入行业自律组织，接受行业自律管理的	3分/次
4	经国家批准的独立第三方信用机构评定的信用等级为A级、AA级、AAA级的	3-5分/项
5	企业或从业人员获得区县级行业主管部门或市级房地产行业组织表彰的	4分/项
6	企业或从业人员获得市级行业主管部门或省级房地产行业组织表彰的	6分/项
7	企业或从业人员获得省部级行业主管部门或国家级房地产行业组织表彰的	8分/项
8	企业或从业人员获得省部级以上部门表彰的	10分/项
9	业绩增加显著,进入或保持规模以上服务业（以统计局公布为准）	10分/次
10	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	5-10分/件

序号	良好信用信息	加分标准
11	代表行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，捐赠财物折合人民币 2 万元及以上的	1-10 分/项

（三）不良信用信息评分标准（企业）

序号	不良信用信息	扣分标准
1	未按规定公示营业执照、服务项目、收费标准、示范合同文本等相关事项的，未提供租金、水电、物业等收费清单的，无租赁住房使用说明书的	2 分/项
2	未按规定办理或变更企业备案、信用信息、统计报表等相关手续的	2 分/项
3	未安排从业人员参加政策法规、业务技能培训的	2 分/次
4	发布未经产权人书面委托的租赁房源信息的	2 分/次
5	未建立投诉处理等机制的，未如实记录业务台账的	2 分/项
6	提供住房租赁家政服务等相关服务，未向承租人说明服务内容和收费标准的	4 分/次
7	提供的租赁合同对产权人或承租人显失公平的	4 分/次
8	通过多个渠道发布的同一房源信息不一致的	4 分/次
9	未按规定申报租赁合同网签、变更、撤销备案的	4 分/次
10	对信用信息采集、公示及使用工作不予配合的	4 分/次
11	企业以租金分期、租金优惠等名义诱导承租人使用住房租金消费贷款的	6 分/次
12	企业未自觉接受行业自律管理的	6 分/次
13	为达到非法目的，签订虚假租赁合同的	6 分/次
14	发生消费者投诉，未对投诉事件进行妥善处理或不积极配合处理的	6 分/次
15	未按合同约定，向租赁承租人多收费、乱收费的	6 分/次
16	为未备案的住房租赁企业及人员从事住房租赁业务提供便利的	6 分/次
17	对已出租的住房，租赁企业未在规定时间内，将房源信息从门店、网站等发布渠道上撤除的	6 分/次
18	企业未按规定将租金、押金纳入监管账户的	8 分/次

序号	不良信用信息	扣分标准
19	企业未取得产权人书面同意，擅自改造或者装修的	8分/件
20	转租住房10套（间）以上的单位或个人，未依法办理市场主体登记的	8分/件
21	企业违反合同约定，强制驱逐承租人的	8分/次
22	采取不正当手段恶性竞争，损害行业声誉、利益的	8分/次
23	泄露或者不当使用客户信息，谋取不正当利益的	8分/次
24	为不符合租赁条件的住房提供租赁服务的	8分/次
25	企业未按合同约定，克扣承租人押金的	8分/次
26	违反相关规定，对住房进行分割搭建出租的	8分/次
27	违反相关规定，房屋出租给多人居住，有群租行为的	8分/次
28	对主管部门和行业组织的行业检查工作不配合的	8分/次
29	因从业人员被列入其他行业、领域“黑名单”的	8分/次
30	违规开展、使用租金贷，形成资金池、加杠杆的	扣至60分以下
31	拒不执行主管部门作出的已经生效处罚的	扣至60分以下
32	未备案且经行业主管部门提醒后拒不整改，或提交的备案材料与实际严重不符的	扣至60分以下
33	伪造、涂改、仿造、出租、出借备案证书的	扣至60分以下
34	以暴力、胁迫等非法手段承揽住房租赁业务或者强制交易的	扣至60分以下
35	被列入其他行业、领域“黑名单”的	扣至60分以下
36	其他违法违规行爲，造成恶劣社会影响的	扣至60分以下

（四）不良信用信息评分标准（从业人员）

序号	不良信用信息评分标准	扣分标准
1	未按规定向主管部门或行业组织办理实名登记或变更登记手续的	2分/次
2	未按规定参加行业专业知识和技能培训的	2分/次
3	办理住房租赁业务时，未佩戴济南市统一要求的实名登记牌的	2分/次
4	未对产权人、承租人及租赁事项进行核验的	2分/次
5	签订租赁合同时，未提醒租赁承租人注意事项的	2分/次
6	未实名发布租赁房源信息的	2分/次
7	办理住房租赁业务时，未如实向租赁承租人说明服务内容、收费标准及标的物状况的	2分/次
8	未提示产权人及承租人使用主管部门推荐的统一住房租赁合同示范文本的	2分/项
9	违反企业管理规章制度，擅自超越职责范围从事租赁业务活动的	4分/次
10	从业人员未自觉接受行业自律管理的	6分/次
11	从业人员同时在两个及以上住房租赁企业中从事住房租赁业务的	6分/项
12	在住房租赁活动中，隐瞒有关的重要事项，或者提供虚假信息，给产权人或承租人造成损失的	6分/次
13	以欺骗等手段损害承租人或其他当事人权益的	6分/次
14	违背承租人意愿，要求接受其指定的关联服务的	6分/次
15	违规泄露产权人、承租人或其他相关当事人信息的	6分/次
16	为不符合租赁条件的住房提供租赁服务的	8分/次
17	利用从事住房租赁业务的便利，收受服务报酬以外的其他不正当利益的	8分/次
18	与产权人或承租人串通，或诱导、唆使、协助其签订“阴阳合同”，隐瞒真实租赁价格，逃税避税的	8分/次
19	对主管部门和行业组织实施的行业检查工作不予配合的	8分/次
20	拒不执行主管部门作出的已经生效的处罚决定的	扣至 60 分以下
21	骗取、出租、出借、伪造住房租赁人员实名登记牌的	扣至 60 分以下

序号	不良信用信息评分标准	扣分标准
22	协助承租人伪造相关证明材料，破坏市场秩序的	扣至 60 分以下
23	被列入其他行业、领域“黑名单”的	扣至 60 分以下
24	其他违法违规行爲，造成恶劣社会影响的	扣至 60 分以下

济南市住房和城乡建设局办公室

2020 年 4 月 26 日印发
