**深圳市住房租赁服务行业行为规范**

**第一章 总 则**

**第一条** 为规范深圳市住房租赁中介机构（含从事住房租赁业务的房地产中介机构及住房租赁运营机构）及下辖人员（含从事住房租赁业务的房地产中介人员，及住房租赁运营机构对接消费者的服务人员等，以下统称“租赁人员”）行为，维护房地产市场秩序，促进住房租赁行业的健康发展，制定本规范。

**第二条** 本规范所称住房租赁服务，是指住房租赁中介机构及租赁人员向消费者提供住房租赁代理、居间、托管及运营服务的相应活动。

**第三条** 住房租赁中介机构和及租赁人员在开展业务过程中应遵守国家法律、法规、政府规章制度及本规范，自觉接受行业自律。

**第四条** 深圳市房地产中介协会（以下简称“协会”）租赁分会主任办公会（以下简称“主任办公会”）是我市住房租赁中介机构及租赁人员的自律管理机构，依据《深圳市房地产中介协会租赁分会议事规程》开展行业自律工作，有权对我市住房租赁中介机构和租赁人员的从业信息、不良行为进行公示。协会理事会对分会主任办公会的行为进行监督和管理。

协会秘书处具体受理、调查住房租赁中介机构、租赁人员的违规行为，落实主任办公会决议。

**第二章 从业行为具体规定**

**第五条** 住房租赁中介机构应当按照国家法律法规、行政规章、《深圳市房地产市场监管办法》及行业自律规定在其经营场所公示与住房租赁业务相关的事项，并在其经营场所显著公示投诉电话及租赁分会投诉渠道。

**第六条** 依据《住房城乡建设部等部门关于加强房地产中介管理促进行业健康发展的意见》(建房[2016]168号)关于房地产中介人员实名登记有关要求，对我市住房租赁中介机构及其下辖租赁人员实行全面实名登记，统一持牌服务。

租赁人员在从事住房租赁服务过程中，应当持有效的《深圳市房地产中介人员星级服务牌》，并主动向服务对象明示。租赁人员应在名片上注明星级服务牌号。

租赁人员新入职、更替、离职和注销的，及星级服务牌面所载信息及注册手机号码发生变更的，应于30日内通过协会综合服务系统如实登记、更新相关信息。未按规定办理变更手续的，将计入本人及其所在机构不良行为。

住房租赁中介机构应确保下辖租赁人员如实登记、更新从业信息，据此履行对其日常租赁服务过程中的监督与管理，并为其在职其间职务行为承担相应责任。

**第七条** 已备案住房租赁中介机构及实名登记租赁人员方可对外发布房源信息。租赁人员在各渠道所发布的房源信息均应符合国家相关法律法规及行政规章要求，并对房源信息真实性、有效性负责。

**第八条** 住房租赁中介机构、租赁人员不得发布虚假、不实信息，损害、诋毁同行业声誉；不得宣传有悖行业公平竞争的广告。

**第九条** 我市住房租赁中介机构和租赁人员不得出现本规范附件[《深圳市住房租赁行业不良行为清单》](file:///C:\\Users\\zhuwd\\Documents\\WXWork\\1688850381304680\\Cache\\File\\2019-11\\深圳市房地产中介行业良好行为、不良行为清单.doc)（以下简称《不良行为清单》）内所列行为，严重者将列入行业黑名单。

行业黑名单的认定、处分及异议参照《深圳市房地产中介行业黑名单暨企业风险警示人员名单实施办法》执行。

## 第三章 自律惩戒

**第十条** 住房租赁中介机构及租赁人员违反本规范第二章规定的，由主任办公会责令限期改正，未按要求整改的记入该机构或人员不良行为记录，公示并抄送相关征信机构。

**第十一条** 触犯本规范第八条规定，视情节轻重处以以下惩戒：

发布虚假、不实信息，损害、诋毁同行业声誉；宣传有悖行业公平竞争的广告，首次触犯者，一经核实将给予禁业一个月处分；再次触犯的，给予禁业三个月处分；第三次触犯的，直接吊销该人员星级服务牌，并依《深圳市房地产中介人员星级管理办法》规定，对被吊销人员两年内禁止从业。租赁人员被禁业及吊销期间，任何住房租赁中介机构不得聘用。一经发现违规聘用被禁业或被吊销星级服务牌人员的，该住房租赁中介机构处以列入“行业黑名单”的惩戒，自其被列入“行业黑名单”之日起2年内，不予申请星级。

各住房租赁中介机构下辖租赁人员发布虚假、不实信息，损害、诋毁同行业声誉；宣传有悖行业公平竞争广告的，机构应配合协会责令违规人员在一个工作日内整改，停止违规行为，撤销所发布信息。机构已配合协会责令有关人员在规定时间内整改到位，或机构责令后该人员虽未整改但机构已马上辞退该违规人员的，则不对该机构进行处分；否则应依《不良行为清单》“知道或者应当知道本机构人员在执行职务过程中存在不良信用行为，不予阻止和纠正的”，记入机构不良行为。

**第十二条** 住房租赁中介机构或租赁人员违反本规范的行为及自律惩戒结果,在协会公示平台向社会公示。

不良行为信息公示期为2年，2年期满后不再对外公示，转入历史资料在后台保存。“行业黑名单”除外，依“行业黑名单”行为对应的禁业时间而对外公示。

**第十三条** 主任办公会在做出自律惩戒决定的，协会秘书处于7个工作日内向违规住房租赁中介机构、租赁人员发出《自律惩戒通知书》。

自律决定可公告送达，自发出公告之日起，公告期满的，即视为已送达。

**第十四条** 当事人对自律惩戒决定存有异议的，可在收到《自律惩戒通知书》之日起十个工作日内以书面形式向主任办公会提出。经核实发现自律决定确有错误或者难以查证的，主任办公会可撤回惩戒及相关公示信息。

当事人逾期未提出异议或经核实异议不成立的，自异议期满或主任办公会做出驳回申诉决定之日起，自律决定生效，并在协会平台对外公示。

## 第五章 附 则

**第十五条**  本规范经协会理事会审议通过后施行。

本规范的修订，由主任办公会三分之二以上人员提出书面建议，或由协会秘书处提出书面建议，经分会主任办公会审议后，报理事会审定实施。

**第十六条** 本规范由协会负责解释。