# 深圳市房地产中介协会2019年工作总结及2020年工作计划

回顾2019年，国内外宏观形势格外复杂，房地产调控依然延续着严厉态势，房地产中介行业也正逐渐步入转型探索的深水区。在此背景下，深圳市房地产中介协会（以下简称“协会”）在以张文华会长为核心的第四届理事会带领下，围绕“维护个人会员权益，建设行业文化，树立行业话语权”三大核心目标，以立足行业生存发展、求同存异为理念，大胆创新，丰富行业自律与服务手段，在逆势中砥砺前行，在逆境中完成了上一年度所拟定的各项工作任务与目标。现总结如下：

**一、进一步丰富和完善行业自律管理体系，提升行业自律效能**

**（一）优化监管与服务，提升评星标准**

1.分类实施行业监管与自律服务

为分类实施行业监管与自律服务，保障我市房地产中介机构营业信息的准确性，要求行业内已备案房地产中介机构完善本企业在协会综合服务系统注册的行业类别信息。截至2019年12月31日，协会团体会员新增505家（同比增长了243%），个人会员新增26583人。行业内单位会员经纪类机构1060家，按揭类345家（186家同为经纪）、租赁类689家（686家同为经纪）。租赁分会有效团体会员3家，其中2家已交纳2019年会费，收缴率约66%。

截至2019年12月31日，协会有效团体会员1222家，其中1169家已交纳2019年会费，收缴率约96%，中介机构个人会员交费人数为59947人。

2.通过“房通（中介版）”APP上线运行，提升星级评定的科学性与客观性

协会于2019年10月1日正式上线“房通（中介版）”APP。并通过APP系统实现了房地产星级人员业绩申报、星级评定、信用更新等特色功能。正式将从业人员的交易（含出租、出售）指标纳入到星级评定范畴内，丰富了目前星级评定指标，提升了星级评定的科学性与客观性。

**（二）定分止争，统一税费试算标准**

为避免交易纠纷，明确交易双方税费项目，树立中介方的专业形象，充分发挥行业自律机制在规范从业机构与从业人员市场行为方面的积极作用，不断提高行业自律的深度广度，协会于2019年5月中旬在全行业推出《深圳市二手房交易税费试算表（示范文本）》。

**二、不断深化和创新会员服务，提升会员服务的颗粒度**

**（一）简化办事流程，提高会员服务获得感**

为简化从业人员入职及企业发放工牌相关工作步骤，更好的践行为会员服务的工作宗旨，协会出台《深圳市房地产中介协会“二牌合一”工作实施细则》。由经纪机构自愿申请，将星级服务牌必要信息融入机构VI设计，经协会星级评定与管理委员会核准后实现星级服务牌与机构工牌合二为一。为进一步优化星级服务牌样式，提出了《关于星级服务牌设计优化的工作方案》，在原来版面的基础上增加年度优秀人物、党员身份标志，十六个版面的星级服务牌均已在行业内正式推出。为严厉打击侵害住房租赁当事人合法权益行为，有效遏制住房租赁中介行业乱象，协会对住房租赁中介机构及其下辖人员发布了《关于开展我市住房租赁中介行业实名登记的通知》，要求相关从业人员在对消费者提供服务过程中，应佩戴并主动出示《深圳市房地产中介人员星级服务牌》，并应在名片上加印明星级服务牌编号，以便消费者查核。

**（二）优化星级课程体系，提高会员培训效能**

为进一步完善现有星级课程体系，满足市场对中介行业从业人员各方面综合能力不断提高的要求，协会对现有的星级课程进行优化改革。一方面，建立符合新课改革精神的评价机制。通过调查问卷的形式，对星级课程授课讲师授课水平，星级课程内容进行评价。另一方面，建立微信消息课程学习进度跟踪、观看有效期及时提醒机制。打破以往需登录系统才可看到课程视频学习的进度形式，新增微信消息推送提醒课程学习进度跟踪辅助功能，让会员在线培训更简便、更随心。

**（三）加速信息化平台建设力度，丰富平台服务内容**

1.协会研发的“深圳市房地产中介行业星级评价平台”正式上线。该平台可查询全市有备案记录的3138家房地产中介机构、5541家分支机构及在协会登记过的27万余名中介人员从业信息。便于消费者对在深圳从事房地产中介业务的企业与个人进行时查核，了解协会对其专业服务水平的综合评价。

2.“深圳星中介”微信小程序正式在微信平台上线。消费者可通过该平台了解中介人员详细的从业信息，获取中介人员联系方式。

3.“个人会员交流平台”为全市五万余名个人会员提供一手资讯，将会员活动从线下向线上线下融合延伸，并通过个人会员交流平台的进一步开发，实现对会员的及时微信通知功能，让会员不再错过应享受的权益。

**（四）个人会员维权工作成效初显**

**1.为个人会员保驾护航，积极追佣近60万元**

截至2019年12月31日，协会秘书处共接到个人会员维权申请29宗，其中已协调解决13宗，追回佣金168400元，正在协调处理中的13宗，诉讼处理3宗。截止目前，协会已协助个人会员累计追回佣金581250.55元。另外，个人会员业务法律事务咨询均已及时回复律师意见。

**2.积极介入维权案件调解，取得一定成效**

市中级法院充分认可行业组织介入二手房交易过程中纠纷案件，建立联合调解机制，化解社会矛盾，降低行业风险的作用。

**3.多途径拓宽维权外宣渠道，积极引导行业维权意识的树立**

一方面，对内强化个人会员维权意识。在协会原有的维权小课堂律师现场普法及《协会说法》案例分享基础上，协会又推出了维权宣传专栏【维权Talk】，使得行业维权宣传形成三方合力，真正将维权工作扎实推进到广大会员中去。

另一方面，对外促进消费者诚信守约。2018年起，协会与自媒体合作，主办《协会来了》、《协会说法》等视频、音频节目，以生动案例，权威解读，面向消费者宣传遵守合同，尊重中介人员劳动成果，正视中介服务价值的理念。同时，录制各种宣传视频，引导消费者选择合法、合规中介机构委托交易。

除此之外，协会与深圳市公共信用中心开展合作，在“深圳信用网”建立深圳市房地产中介信用信息查询平台，对深圳市房地产中介行业星级评价数据进行公示，从而促使我市房地产中介行业增强依法诚信经营意识。

协会不断加强维权宣传力度，力促越来越多的个人会员树立依法维权意识。据统计，今年协会共推出维权宣传文章27篇，受到业内广泛关注。

**三、丰富行业活动，创新培训方式，助力从业人员素质提升**

**（一）**根据全年行业文化活动安排，2019年协会秘书处共开展会员活动12场，包括面向五星会员和行业年度人物、行业党员及会员家属的会员亲情活动、会员开放日活动、经纪人日活动、会员单位品宣与文化负责人交流活动，累计参与会员达1540人，累计关注会员达45465人。

**（二）**为提升行业整体服务水平，强化广大个人会员的服务竞争力，协会与深圳市三行文化咨询有限公司合作开展成人继续教育活动，以协助个人会员实现学历提升。并与中训联合信息科技有限公司合作开发全国房地产经纪人协理课程《房地产经纪操作实务》、《房地产经纪综合能力》。举办了深圳市房地产经纪机构2019年（2018年度）年报申报辅导班，确保各房地产经纪机构顺利完成申报。

**（三）**为坚决抵制员工索贿受贿、侵占资金、泄露商业秘密等三类职务犯罪行为对我市房地产中介行业的侵蚀，树立行业内部守法自律、专业诚信的新风气，协会依据相关文件要求，及深圳市房地产中介协会自律专业委员会2019年第一次会议决议，正式启动“深圳市房地产中介行业反腐自律联合治理行动”，严查、严惩职务腐败行为，整肃行业纪律。并于4月15日，在行业内全面启动“深圳市房地产中介行业反腐自律联合治理行动”。本次行动由协会牵头组织，协调各联合行动单位统一认识，对齐标准，坚定决心，鼓励及协助会员企业对企业内腐败分子及其行为依法追究责任，共同打击行业内职务犯罪。

**（四）**组织行业党员和会员参观大潮起珠江——广东改革开放40周年展、观看《周恩来回延安》爱国题材影片。为使行业党员和会员们充分认识到通过践行党的根本宗旨与行业自律、会员服务工作相融合，分别于今年4月、7月两次组织行业学员活动，时刻保持党群血肉联系，发挥行业党员的先进模范带头作用。

**四、借助行业自律管理为抓手，正确引导行业及舆论走向，积极树立行业话语权**

**(一)组织全国22省市举办2019年第二届房地产中介行业（泛湾区）峰会**

2019年11月，协会成功举办了2019年第二届房地产中介行业（泛湾区）峰会。由协会主办，香港地产代理商总会、澳门房地产联合商会等共八地协会荣誉主办，首次突破传统意义上的粤港湾大湾区区域地理概念范畴，将湾区概念延伸拓展至全国范围内的泛湾区城市，成功邀请到了北京、上海、武汉等全国十四地协会友情协办，实现了协会自律管理模式的正向输出，促进了全国房地产中介行业自律管理的步调一致性，同时也提升了各兄弟协会之间的交流与合作层次。

**（二）严格行业自律的各项规管措施，丰富自律惩戒与教育相结合的全新自律管理手段。**

截止至2019年12月31日，协会共受理156宗投诉（与去年同比降低了45%），其中清查处理4宗典型机构/人员违规行为，并将12名违反《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》的房地产中介人员及1家地铺列入行业黑名单；同时对华业地产、乐有家地产等10家企业/从业人员发出《规范建议函》、《整改通知书》，指出问题，明确要求，及时遏制企业违规苗头。

**（三）曝光未备案机构，提高行业信息公开程度。**

此前，共有238家未备案机构，在协会“[未备案机构查询](http://www.szfzx.org/srba/channel/article/article_detail.aspx?id=4137)”平台及时向消费者进行曝光公开。经过行业专项整治工作的深入开展，部分机构已整改并提交了备案申请。截止至2019年12月31日，“[未备案机构查询](http://www.szfzx.org/srba/channel/article/article_detail.aspx?id=4137)”平台曝光的未备案机构降至179家。

**（四）紧密配合主管部门，积极传达落实上级主管部门整治工作精神，及时发布行业提示信息，规范我市房地产经纪活动**

协会先后发布了《关于审慎交易远离风险的郑重提示》、《深圳市住房和建设局开展房地产市场领域“楼霸”专项整治工作的方案》、转发《关于<广东省综合整治骚扰电话专项行动实施方案>的通知》、《关于房地产中介机构禁止代理违规工业产区改建公寓项目的郑重提示》、《关于开展整治房地产中介机构、住房租赁中介机构乱象自查自纠工作的通知》等通知或提示近20次，引导行业及时了解政策变化，规范从业，提醒消费者防范交易风险，在行业内敲响规范警钟。

另外，配合行业话语权树立，在协会三项核心工作的外宣工作中，共推送微信宣传文章50余篇。

**（五）严肃备案要求，持续备案监管**

协会于2019年6月26日、11月21日，分别向行业发出了《关于持续严格备案要求强化从业人员离入职管理的通知》《关于我市房地产中介机构及住房租赁机构规范从业的郑重提示》，要求各房地产经纪机构、分支机构严格落实备案及星级要求，以协会综合服务系统登记信息为准，确保日常下辖星级人员不少于五人，并对离、入职人员进行及时操作。协会将持续通过系统跟踪，重点核查人员数量不达标的机构/分支机构，结合市场检查及自律治理工作予以查处。

同时，协会建立与全市各区住房和建设局的工作对接，定期向市住房和建设局房地产业处及各区住房和建设局推送行业月报、未备案机构名单、不符合备案条件的机构名单等数据信息，以利于行政主管部门及时掌握行业动态，及时进行监管。

**（六）外宣持续发力，积极引导行业发展导向**

截止目前,2019年协会已完成2场记者会的召开，媒体累计报道34篇。组织了2次研究委员会交流活动，完成协助会员单位参加2019年房博会；组织租赁分会会员单位参观考察华润长租公寓项目；参加3次主管部门有关市场与行业座谈会；超额完成全年40家中小企业的走访工作任务目标。

从新闻稿撰写数量上看，2019年1月开始至今协会周报、月报、季报、协会来了报告共发稿157篇，筛选和转发合作单位研报近200篇。充分发挥协会的力量，实现全年每月每周全方位向行业、社会公众发出我们的声音，其中周报全年月均固定阅读人次在2000左右（仅微信公众号），在周报产品系列上形成了一定忠实受众群体，协会来了节目平均每篇阅读人数保持在200人次（仅微信公众号）上下，其中部分内容有突破700人次大关。其次，在内容输出方面，协会外宣产品内容逐步由过去单一的市场、行业数据发布，向业态运营模式、企业管理、市场分析、政策解读等多个领域深入，不断丰富协会外宣产品矩阵和内容，提升了外宣产品的趣味性与关注度。

**五、树立倍受尊重的行业文化，外树形象，内聚人心。**

**（一）**组织开展会员活动。根据全年行业文化活动安排，今年共开展会员活动12场，包括面相五星会员和行业年度人物、行业党员及会员家属开展的会员亲情活动、会员开放日活动、经纪人日活动、会员单位品宣与文化负责人交流活动，累计参与会员达1500余人，累计关注会员达45000余人。

**（二）**截至2019年12月31日，协会共向深房基金捐入98.27万元，对重病个人会员王毅、李钱、刘会英分别救助人民币2万元/人。

12月初，由深房基金林家乐主任带领深房基金一行7人，远赴湖南省怀化市会同县开展爱心助学及爱国爱党教育活动，向当地希望小学捐赠电脑20台，累计费用约4万元。走访了当地村、镇小学6所，并在粟裕将军纪念馆开展了爱国爱党教育活动。

深房基金通过持续开展行业文化建设标兵评选活动，广泛收集并宣传行业正能量，2019年共收集行业好人好事53宗；启动深房基金抖音大赛活动，会员在抖音发布的短视频最高获得2万余个点赞。

在2019年春节期间，面向留深过年会员开展爱心观影活动，深房基金斥资8万元，邀请1000名协会个人会员携家属共同观看贺岁电影。

（三）响应政府号召，在行业内开展文明行业创建工作，贯彻落实《深圳市文明行业创建工作方案》开展我市房地产中介行业“精神文明月”活动的，开展行业“讲文明，树新风，创建文明行业”宣传工作，大力弘扬行业公益行为。

**六、尽职尽责履行社会组织职能，代表本行业向政府提出行业发展和立法等方面的意见和建议**

代表我市房地产中介行业向行业主管部门提建议。协助完善二手房交易合同示范文本及二手房交易网签系统。反映关于当前租赁机构最广为采用的“N+1”模式与深圳现行租赁房屋管理制度间的矛盾，提交了《关于南瓜屋公寓“N+1”改造被责令拆除的情况反映》的内部情况反映函。根据“贝壳找房”平台 模式向主管部门提交了《“贝壳找房”平台模式对我市房地产中介行业影响研判》，建议加强对互联网平台房源信息广告及相关违规行为的监管力度。根据我市二手房市场交易现状，向主管部门提交了《关于建立我市二手房交易纠纷调解中心的建议》。

根据协会承担的政府职能，对未按要求进行备案、未参加年报等房地产经纪机构、分支机构参照行业自律相关规定，分别进行了处理。

**七、研究性工作取得突破性进展**

**（一）承前启后，继续丰富“深房中协中介标准指数”产品**

协会基于2018年开发的“深房中协房地产中介行业标准指数”（以下简称“深房中指”），一直在不断的优化过程中。不断在机构、分支机构、人员、投诉、二手房网签等基础数据上挖掘提炼新的产品概念出来。通过一年多的开发与研究，深房中指的内容进一步得到了丰富与创新，其中在原有数据积累的基础上分别创新丰富出“备案分支机构容积率指标”、“CR4行业集中度指标”。目前，两个指标体系均已实现了对外发布，其中“备案分支机构容积率指标”已经成为了“协会来了”节目的重要内容载体，而“CR4行业集中度指标”也成为行业垄断研究的重要理论依据，对于指导行业中观研究起到了积极促进作用。

**（二）深挖行业中观研究，为行业发展提供理论支持**

一方面，协会发挥行业智库作用，累计完成25篇各类行业专题研究报告，引起了业内共鸣与巨大反响，还得到了中房学相关领导的肯定。开展行业佣金调查工作，收集行业佣金数据，形成研究分析报告，对于行业中观研究提供了详实的数据基础。

另一方面，截至今年，协会所发布的行业白皮书已是第四个年头，由于该行业白皮书是目前我国唯一一个由行业组织发起编制的产品，引起了业内外的广泛关注与好评。在依托丰富的独家行业数据基础上，协会对全年行业、市场进行了总结与剖析，并对行业中观业态理论研究进行了归纳与汇总，为行业内外读者提供了详实的行业研究数据与理论基础。

**八、强化自身建设，规范内务管理，促进工作规范有序运转**

以制度简化、流程细化为方针，对协会秘书处实施严格职业化管理，秉持工匠精神，全面从严治理。加强秘书处团队素质教育，为创建学习型组织，开展春雷行动，全面提升秘书处工作人员的服务水平和综合素质，为适应行业发展及会员不断提高的服务需求做好准备。

严格按规定执行相关费用报销、预付费的复核等工作。严格按规定完成了各种费用报销、预付费用及支付申请等工作。按规定记账、编制财务报表、涉税申报、会计档案整理及保管。

**2020年工作计划**

不谋一域者,不足以谋全局，为更好的完成新一年的会员服务工作，结合当下行业发展所处的现状以及协会中长期发展规划，对2020年协会工作计划如下：

**一、针对突发新冠肺炎疫情期间的会员帮扶举措**

2020年年初，突如其来的新冠病毒来势汹汹，波及范围蔓延全国，给我们正常的生产生活造成了巨大的负面影响，其中，我市房地产中介行业作为劳动密集型产业，在这次疫情期间全市房地产中介机构处于停工停产状态，经纪人员停工自我隔离。可以说，我市房地产中介行业为积极配合国家防控疫情总体部署，做出了巨大牺牲，房地产中介行业正面临着自非典疫情以来前所未有的“大考”。

为此，协会在2020年上半年，特别是疫情仍未正式解除以前，根据疫情对行业的影响，作出如下应对措施：

1. **共进退，帮扶政策减轻会员压力**

2月5日，协会发布《关于共同应对疫情，全额减免会员相关费用的通知》，在2月5日-2月29日期间全额减免个人会员、单位会员会费、个人会员培训费，累计减免总额达519.82万元。

自4月1日起，协会还将向全体会员单位（含会长、副会长、理事及会员）2020年免收半年会费（会籍自动延期6个月）。对于2020年首次新加入的会员单位免收半年会费（仅为普通会员）。预计减免总额达94.3万元。

1. **勇担当，为行业兜底保驾护航**

在疫情爆发初期，协会快速反应，于1月30日率先发布《众志成城，共康疫情关于适度减免各类经营主体租户租金的倡议书》，并陆续发布《关于全市房地产中介机构不提前复工营业的行业倡议》、《关于严格落实主管部门复工管理相关要求的通知》、《 紧急动员 众志成城 共克时艰 坚决打赢疫情防控阻击战联合倡议书》。为减轻会员负担，发布《关于吁请各房地产信息平台适度优惠、减免端口使用费的倡议》，并获得房天下、58等副会长单位的大力支持。

1. **排万难，建言献策助会员复工复产**

帮扶中介企业顺利复工复产，维护行业和市场的稳定和可持续发展。主动摸底行业数据，深入了解各机构、从业人员的困难现状，积极并持续向政府与行业主管部门给予反馈与建言，为行业争取具有针对性的扶持与帮扶政策，提高行业“灾后”重建的精准度与效率。通过疫情期间行业数据分析、问题的汇总，就当前和今后一段时期内行业可能面临的问题，编写了《关于帮扶房地产中介行业尽快全面复工、恢复市场秩序的情况反映》，向行业主管部门反馈问题，并直接推动了市住建局于3月31日出台《深圳市住房与建设局关于应对新冠肺炎疫情支持房地中介行业复工复产的通知》，明确要求全市物业管理机构与人员不得阻扰符合条件的房地产中介机构及从业人员开展正常的业务活动，全面支持行业复工复产。

**（四）春雷行动，借势助力全行业素质提升**

疫情期间，协会开放全部星级线上课程，鼓励经纪人员充分利用在家隔离和延后复工的时间，提升专业素质。协会深房基金还为个人会员提供了线上心理辅导课程，缓解执业压力。

复工之后，协会立即研究启动“春雷行动”，于2020年期间陆续推出助力会员提升专业水平与综合素质的系列活动，并在3月18日率先发布了《深圳市房地产中介协会“春雷行动”之一个人会员学历提升补贴及优惠通知》，联合国内30所大学，对协会的个人会员给予学历提升补贴和优惠。3月31日起，每季度持续开展中、基层管理人员精品课程，助力中基层管理人员的精进。

**（五）积极创新，服务方式再升级**

积极探索尝试各类在线直播工具，创新会员服务与宣传活动方式，实现疫情期间会员服务与行业宣导工作不停歇。例如，疫情最严重的期间，协会积极与房天下平台开展合作，就疫情下行业生存与转型发展等急迫问题，广邀行业大咖于2月21日至28日期间，停工不停服务，推出“百闻不如一见，深房中协邀大咖陪您共渡难关”线上直播论坛活动。第一期直播活动受到社会各界的广泛关注与好评，因此协会于3月6日起，再次扬帆起航，正式开启了以“深房中协与您谈房论市”为主题的第二期直播活动，积极为行业转型发展淌出一条新路径。

为提升会员服务颗粒度，提高会员服务的针对性，协会还调整了会员服务侧重点，将会员服务的重心下沉至个人会员。梳理个人会员服务流程，精简服务程序，缩短服务周期。

**二、弘扬中介服务价值，提升职业尊严**

2020年，协会将秉持“服务惟善、厚德笃行”的服务理念，以行业文化建设为主线，将“弘扬中介服务价值，提升职业尊严，做受尊重的房地产中介行业和中介人”确定为年度行业文化建设的核心目标，贯穿围绕其展开全年度三项核心工作，除前文所述“春雷”行动以外，还将开展“春风”、“春雨”行动，力争创新、实效地推进行业内在价值的树立，强化协会的影响力与凝聚力。

**（一）春风行动，开展行业整体招聘并在新人实习/入职前导入行业文化与职业道德观念**。

2019年协会在走访中小机构过程中了解到，行业普遍面临招人难，用人难的“老大难”问题，此前囿于协会人手不足，力量薄弱的缘故，无法及时为会员单位提供行之有效的解决路径方式。2020年，创新开展行业人才输送的实践探索，以期能为业内各中小会员机构解决实际运营困难。

**（二）春雨行动，围绕挖掘、提炼、启迪、推广、重塑“房地产中介服务的核心价值”**

持续创新和丰富会员服务，提高会员服务获得感。在现有个人会员维权工作机制的基础上，协会将加强对消费者关于中介服务品质和专业性的宣传，同时严格行业自律，对行业恶性竞争及攻讦同行的行为从严处理。

与我市法院进行沟通，共同建立二手房交易过程中的纠纷案件建立联合调解机制，化解社会矛盾，降低行业风险。

继续加大会员服务及行业文化交流活动的力度，拟举办多期法律维权专题讲座，搭建会员维权平台，鼓励会员依法维权，举办各类会员活动等。

**（三）结合行业实际情况，完善星级培训体系**

针对不同星级级别的会员，设置不同的培训课程内容：

一是建立更符合市场需求的多样化课件内容形式，除现有的PPT转换视频模式，加入动画、视频等多种表现形式，提高产品层次，给会员提供更好用户体验；

二是优化测评流程，建立免费做题体验或录制视频操作指引，在手机端综合服务系统启用人脸识别的实名认证功能（注册时，开始考试前须进行人脸识别）,有效防止代考或冒用他人身份继续从业等情况。

**（四）机构走访工作的常态化**

鉴于2019年机构走访工作过程中，所收集到的诸多具有建设性意见的反馈，对协会未来工作的开展起到了积极的作用，因此2020年协会开展全员定期与不定期下基层活动，收集一线从业人员的心声与反馈意见，并借走访机构的机会，积极向会员单位宣贯协会各类外宣产品以及会员服务，拉近会员单位与协会之间的距离。

**三、立足业务需求和会员服务，做好系统建设和完善工作**

从业务层面和会员服务角度，协会将进一步妥善梳理工作流程和技术需求，分步推进系统建设和完善工作。打好基础，严把质量关，确保系统数据的准确、完整、全面，建立合理便捷的在线会员服务平台，进一步完善综合服务系统。

**四、进一步推动行业信用体系建设**

进一步加强与征信机构、市信用公共中心、异地行业组织间的信息共享和自律联动，扩大行业“黑名单”的影响力。

为扩大信用联合，拟在全国范围内开展“房地产中介行业信用信息互认”城市协会联盟倡议活动，争取推进对失信客户的跳单、违约行为进行联合信用限制，通过信息化手段实现从业人员对失信客户的提前风险防范，建立以信用为抓手的“深圳自律模式”。

经与各联盟城市协会沟通，拟利用“3.15”国际消费者权益日契机，通过远程视频直播形式，于2020年3月15日召开签约仪式及联盟成立发布会，同时于当天公布首批互认数据，扩大“30+13”省、市城市协会“房地产中介行业信用信息互认”联盟影响力。

**五、在配合主管部门开展市场整顿的基础上，深化星级规则，提高星级覆盖率**

（一）加强行业星级宣传和培训，树立星级综合评价的权威性。

（二）推进与区住房和建设局的沟通和合作，在市场检查过程中，对不符合备案条件及地铺不满5名星级人员的，下发《规范从业建议函》，对未及时整改或整改不合格的中介机构进行行业公示。

（三）在提高星级管理系统应用上，协会将持续开展综合服务系统升级改造及后期软硬件维护，开发及向行业宣传普及交易通APP。

（四）购置自助打印制牌机及证卡打印机等设备。

**六、持续加强行业研究分析**

持续不间断的优化协会标准指数产品，深挖数据背后的故事，找出行业发展过程中存在的问题点与行业安发展痛点，提炼形成报告供协会领导及会员单位做管理参考。再结合市场动态，拔高研究层次，形成行业趋势性、理论性研究成果，给行业自律管理及市场研判提供理论依据。

**七、积极拓宽外宣渠道**

2020年，协会将积极依托平台优势，积极拓宽已有的外宣渠道与途径，优化传统外宣手段与方式，进一步提高协会的“曝光度”。为树立行业话语权，需组织开展媒体发布会等相关工作。