附件2：

**深圳市房地产中介机构、分支机构**

**星级管理办法**

（本办法于2013年10月11日本协会自律专业委员会2013年第六次会议审议通过；于2014年11月5日本协会第二届理事会第八次会议做第一次修订；于2015年12月23日经本协会第三届理事会第三次会议做第二次修订，于2017年11月29日经本协会第三届理事会第十次会议做第三次修订，于2020年8月21日经本协会第四届理事会第七次会议做第四次修订。)

**第一章 总则**

**第一条 【目的和依据】**

　　为规范深圳市房地产中介行业秩序，营造良好的行业文化氛围，提升行业社会形象，推动行业健康可持续发展，依据《深圳市房地产市场监管办法》等规定，制定本办法。

**第二条 【适用范围】**

　　本办法适用于在我市开展房地产中介业务或提供房地产中介关联服务的机构（以下统称为“房地产中介机构”），及其下辖分支机构的星级评定与管理。

**第三条 【机构、分支机构星级、星级级别定义】**

　　房地产中介机构、分支机构星级是指依照本办法，评定出的房地产中介机构、分支机构的专业服务等级。

　　房地产中介机构、分支机构的星级级别，由低到高依次划分为一星、二星、三星、四星、五星。

　　获评星级的房地产中介机构、分支机构分别称为星级机构、星级分支机构。

**第四条 【管理机构】**

　　深圳市房地产中介协会（以下简称“本会”）星级评定与管理委员会负责星级机构、星级分支机构的评定与管理。

**第五条 【星级标识】**

　　星级机构、星级分支机构由本会颁发相应星级标识。

　　星级标识应在对应星级机构、星级分支机构显著位置公示。

**第六条 【星级公示】**

　　星级机构、星级分支机构的评定结果通过深圳市房地产中介行业星级评价平台（以下简称“星级评价平台”）公布。

**第七条 【星级有效期】**

　　房地产中介机构、分支机构的星级有效期原则上为一年，称之为一个“星级周期”。其中星级机构的星级周期与该机构会员周期一致。

**第八条 【释义】**

本办法所称星级人员，是指依据《深圳市房地产中介人员星级管理办法》被评定星级的房地产中介人员的统称。

星级平均数，是指机构及分支机构下辖全部星级人员的星级总数除以机构及分支机构总数，即为星级平均数。

其中，业绩数为机构名下业绩总数（当前周期+上一周期）；分支机构数=n+1（n为分支机构数量，1为总机构）；分支机构的数量=已备案从事经纪行业的机构的下辖未注销的所有分支机构；投诉数据计算周期以查验数据当天算，往前推1年（自然年），投诉率=查实投诉数量/往前一年时间周期的会员单位总体查实投诉数量。所有涉及的机构均为已备案从事经纪行业的机构。计入业绩为此条件下机构的所有申报业绩；行业内的投诉是此条件下机构的所有查实投诉。

**第二章 星级申请与评定**

**第九条 【星级申请】**

　　所有遵守《深圳市房地产市场监管办法》、《深圳市房地产中介行业从业规范》、《深圳市房地产中介行业黑名单暨企业风险警示名单实施办法》等行政规章或自律规定的中介机构、分支机构均可申请星级。

**第十条 【中介机构星级评定】**

1.符合以下条件的中介机构，可评定为“五星”：

（1）当前为本会团体会员且上5个周期皆为本会团体会员；

（2）下辖至少5名五星级人员;

（3）机构下辖有不良行为记录的中介人员数量占下辖人员总数的比例不得高于10%；

（4）未聘用“行业黑名单”内人员；

（5）下辖分支机构平均业绩申报数高于行业分支机构平均申报数的20%；

（6）机构查实投诉率低于行业投诉率20%，且无C类不良行为。

　　2.符合以下条件的中介机构，可评定为“四星”：

（1）当前为本会团体会员且上4个周期皆为本会团体会员；

（2）下辖至少4名四星级人员;

（3）机构下辖有不良行为记录的中介人员数量占下辖人员总数的比例不得高于20%；

（4）未聘用“行业黑名单”内人员；

（5）下辖分支机构平均业绩申报数高于行业分支机构平均申报数的10%；

（6）机构查实投诉率低于行业投诉率10%，且无C类不良行为。

3.符合以下条件的中介机构，可评定为“三星”：

（1）当前为本会团体会员且上3个周期皆为本会团体会员；

（2）下辖至少5名星级人员且不少于行业星级平均数;

（3）机构下辖有不良行为记录的中介人员数量占下辖人员总数的比例不得高于30%；

（4）未聘用“行业黑名单”内人员；

（5）下辖分支机构均业绩申报数不低于行业分支机构平均申报数；

（6）机构查实投诉率不高于行业投诉率。

4.符合以下条件的中介机构，可评定为“二星”：

（1）当前为本会团体会员且上1个周期皆为本会团体会员；

（2）下辖至少5名星级人员;

（3）机构内有不良行为记录的经纪人员数量占人员总数40%以下；

（4）未聘用“行业黑名单”内人员；

（5）下辖分支机构均业绩申报数不低于行业分支机构平均申报数。

5.符合以下条件的中介机构，可评定为“一星”：

（1）当前为本会团体会员；

（2）当前周期内机构不良行为记录未超过六次；

（3）下辖至少五名星级人员；

（4）未聘用“行业黑名单”内人员。

**第十一条 【分支机构星级评定】**

1.符合以下条件的分支机构，可评定为“五星”：

（1）所属机构当前有星级且其上4个周期皆为本会团体会员；

（2）本分支机构内有不良行为记录的中介人员数量占下辖人员总数的比例不得高于10%；

（3）下辖至少5名星级人员，其中至少1名五星人员，或至少2名四星及以上人员，且下辖人员星级总数高于行业分支机构星级平均数的20%；

（4）未聘用“行业黑名单”内人员；

（5）投诉率低于行业分支机构平均投诉率的20%；

（6）分支机构下辖人均业绩申报数高于行业分支机构人均申报数的20%，且无C类不良行为。

2.符合以下条件的分支机构，可评定为“四星”：

（1）所属机构当前有星级且其上3个周期皆为本会团体会员；

（2）本分支机构内有不良行为记录的中介人员数量占下辖人员总数的比例不得高于20%；

（3）下辖至少5名星级人员，其中至少1名四星人员，或至少2名三星及以上人员，且下辖人员星级总数高于行业分支机构星级平均数的10%；

（4）未聘用“行业黑名单”内人员；

（5）投诉率低于行业分支机构平均投诉率的10%；

（6）分支机构下辖人均业绩申报数高于行业分支机构平均人均申报数的10%，且无C类不良行为。

3.符合以下条件的分支机构，可评定为“三星”：

（1）所属机构当前有星级且其上2个周期皆为本会团体会员；

（2）本分支机构内有不良行为记录的中介人员数量占下辖人员总数的比例不得高于30%；

（3）下辖至少5名星级人员，其中至少1名三星人员，或至少2名二星及以上人员，且下辖人员星级总数不低于行业分支机构星级平均数；

（4）未聘用“行业黑名单”内人员；

（5）投诉率不高于行业分支机构平均投诉率；

（6）分支机构下辖人均业绩申报数不低于行业分支机构人均申报数。

4.符合以下条件的分支机构，可评定为“二星”：

（1）所属机构当前有星级且其上1个周期皆为本会团体会员；

（2）本分支机构内有不良行为记录的中介人员数量占下辖人员总数的比例不得高于40%；

（3）下辖至少5名星级人员,其中至少2名二星及以上人员，且下辖人员星级总数达到9颗星；

（4）未聘用“行业黑名单”内人员。

5.符合以下条件的分支机构，可评定为“一星”：

（1）所属机构当前有星级；

（2）下辖至少5名星级人员且全部人员星级总数累计不少于5颗星；

（3）未聘用“行业黑名单”内人员。

**第三章 星级管理**

**第十二条【星级动态评定】**

星级机构、星级分支机构在其星级周期内，依据本办法第十条、第十一条评定条件，实施星级级别动态评定。

**第十三条【星级提升】**

　　星级机构、星级分支机构须在星级周期到期前进行星级提升，则其星级周期顺延。

　　星级机构、分支机构的星级周期到期未进行星级提升的，须重新申请星级，其历史会员周期数归零。

**第十四条【星级信息变更】**

　　星级机构及星级分支机构下列信息发生变更的，应在30日内向本会秘书处备案变更内容：

　　1.机构或分支机构名称；

　　2.机构或分支机构营业地址。

**第十五条 【星级标识更换】**

在星级周期内星级标识上所显示名称、星级级别等内容发生变化时，星级机构、星级分支机构应主动、及时申请更换星级标识。

**第十六条 【星级暂停】**

　　星级机构、星级分支机构在星级周期内暂时中止从事房地产中介业务的，应当主动申请办理星级暂停。暂停期间视为无星级。

暂停星级的机构或分支机构所属机构继续履行会员义务并按要求完成星级提升的，星级周期内可随时申请恢复星级。

**第十七条 【星级注销】**

　　星级机构、星级分支机构终止从事房地产中介业务的，应申请办理星级注销。

**第十八条 【星级吊销】**

　　星级机构、星级分支机构有下列行为之一且未按要求整改的，星级评定与管理委员会有权吊销其星级：

　　1.申请星级时弄虚作假，或涂改、伪造与实际星级信息不符的星级标识的；

2.随意涂改、伪造与实际星级信息不符的星级标识的；

3.违反本办法第十四、十五条规定的；

4.被本会自律专业委员会列入“行业黑名单”的；

5.其他星级评定与管理委员会认为性质恶劣，应予吊销星级的。

　　星级吊销之日起两年内，机构或分支机构不予评定星级。

**第四章 附则**

**第十九条 【办法修订】**

　　本办法的修订经本会理事会审议通过后生效。

**第二十条 【解释机构】**

　　本办法由本会理事会负责解释。

**第二十一条 【施行日期】**

　　本办法自发布之日起施行。