附件3：

**深圳市房地产中介人员星级管理办法**

（本办法于2013年10月31日本协会牌照及执业服务管理委员会2013年第二次会议审议通过；先后于2014年11月5日、2015年12月23日经本协会二届八次理事会及三届三次理事会审议修订，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2018年12月5日经本协会第三届理事会第十三次会议做第四次修订，于2020年8月21日经本协会第四届理事会第七次会议做第五次修订。）

**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】**

本办法适用于我市从事房地产中介业务及其关联服务人员（以下统称“房地产中介人员”）的星级评定与管理。

**第三条【人员星级、星级级别定义】**

房地产中介人员星级是指深圳市房地产中介协会（以下简称“本会”）依照本办法，评定授予房地产中介人员相应星级，以体现其专业服务水平与从业信用等级。

房地产中介人员的星级级别，由低到高依次为一星、二星、三星、四星、五星。

获评星级的房地产中介人员称为星级人员。

**第四条【管理机构】**

本会星级评定与管理委员会负责星级人员的评定与管理。

**第五条【星级标识】**

星级中介人员由本会颁发《深圳市房地产中介人员星级服务牌》（以下简称“星级服务牌”）。

星级人员在从事房地产中介业务时，应佩戴星级服务牌，并应在名片上公示星级服务牌编号。

**第六条【星级公示】**

星级人员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】**

星级人员的星级有效期原则上为一年，称之为一个“星级周期”。星级人员的星级周期与其个人会员周期一致。

**第二章 星级申请与评定**

**第八条【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》等行政规章或行业自律规定，且通过星级测评的中介人员，均可申请星级。

**第九条【星级评定】**

（一）符合以下条件的中介人员，可评定为“一星”：

1.所属机构为星级机构；

2.首次申请星级或重新申请星级测评合格；

3.当前周期内不良行为记录未超过六次；

4.对于从事经纪业务的人员，当期周期与上一周期内，出售住宅成交数量之和：套数大于等于0（单位：套）：

套数=售单+租单\*0.76+代理单\*0.76；住宅（含公寓）=1.34\*非住宅；

5.未被列入“行业黑名单”。

（二）符合以下条件的中介人员，可评定为“二星”：

1.所属机构为星级机构；

2.星级时间累计满1年；

3.当前周期内无C类及以上不良行为记录；

4.对于从事经纪业务的人员，当期周期与上一周期内，出售住宅成交数量之和：套数大于0（单位：套）：

套数=售单+租单\*0.76+代理单\*0.76；住宅（含公寓）=1.34\*非住宅；

5.获得高中/中专及以上学历；

6.未被列入“行业黑名单”。

（三）符合以下条件的中介人员，可评定为“三星”：

1.所属机构为星级机构；

2.星级时间累计满3年；

3.当前周期内无B类及以上不良行为记录；

4.对于从事经纪业务的人员，当期周期与上一周期内，出售住宅成交数量之和不低于行业人均申报业绩数量。：

套数=售单+租单\*0.76+代理单\*0.76；住宅（含公寓）=1.34\*非住宅；

5.获得高中/中专及以上学历；

6.未被列入“行业黑名单”。

（四）符合下列条件的中介人员，可被评定为“四星”：

1.所属机构为星级机构；

2.满足下列条件之一：星级时间累计满4年，且取得高中/中专学历的中介人员；星级时间累计满2年，且取得大专学历或持有经纪人协理证书的中介人员；星级时间累计满1年且取得本科及以上学历或持有全国房地产经纪人职业资格证书的中介人员；

3.当前周期内无A类以上（不含A类）不良行为记录；

4.对于从事经纪业务的人员，当期周期与上一周期内，出售住宅成交数量之和超过行业人均申报业绩数量300%：

套数=售单+租单\*0.76+代理单\*0.76；住宅（含公寓）=1.34\*非住宅；

5.未被列入“行业黑名单”。

（五）符合下列条件的中介人员,可评定为“五星”：

1.所属机构为星级机构；

2.满足下列条件之一：星级时间累计满5年，且取得高中/中专学历的中介人员；星级时间累计满3年，且取得大专学历或持有经纪人协理证书的中介人员；星级时间累计满2年且取得本科及以上学历或持有全国房地产经纪人职业资格证书的中介人员；

3.当前周期内无任何不良行为记录；

4.对于从事经纪业务的人员，当期周期与上一周期内，出售住宅成交数量之和超过行业人均申报业绩数量500%：

套数=售单+租单\*0.76+代理单\*0.76；住宅（含公寓）=1.34\*非住宅；

1. 未被列入“行业黑名单”。

其中，对于管理人员，评星指标不计业绩项；下辖星级人员总人数少于50人的机构，管理人员不得超过总人数比例的25%；对于下辖星级人员总人数在51人以上的机构，管理人员不得超过总人数比例的15%；

**第三章 星级管理**

**第十条【星级动态评定】**

星级人员在其星级周期内，依据本办法第九条评定条件，实施星级级别动态评定。

**第十一条【星级提升】**

星级人员须在星级周期到期前完成星级提升，则其星级周期顺延。星级人员的星级周期到期未完成星级提升的，须重新申请星级，其连续周期数归零，此前累计星级时间归零，历史会员周期数归零。

若星级人员存在被投诉的情况，则：当期周期内，存在1单投诉的，计入投诉记录；周期内存在2至4单投诉的，星级提升延缓1个星级周期；周期内存在5单及以上投诉的，星级提升延缓2个星级周期。

**第十二条【星级信息变更】**

星级人员下列从业相关信息发生变更的，应当自变更之日起30日内向本会秘书处提交变更申请：

（一）姓名、身份证号码等个人信息；

（二）所属从业机构。

**第十三条 【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，星级人员应主动、及时申请更换星级标识。

**第十四条【星级暂停】**

星级人员在星级周期内暂时中止从事房地产中介及其关联业务的，应当主动申请办理星级暂停。星级暂停期间其视为无星级。

暂停星级的星级人员继续履行会员义务并按要求完成星级提升的，在星级周期内可随时申请恢复星级。

**第十五条 【星级注销】**

星级人员终止从事房地产中介及其关联业务的，应申请办理星级注销。星级已注销人员重新从业时，视同新申请星级。

**第十六条【星级吊销】**

星级人员有下列行为之一且未按要求进行整改的，星级评定与管理委员会有权吊销其星级：

（一）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；

（二）骗取、出租、出借、借用《星级服务牌》的；

（三）违反本办法第十二、十三条规定的；

（四）被自律专业委员会列入“行业黑名单”的；

（五）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。

吊销星级之日起两年内,该人员不予评定星级。

**第四章 附则**

**第十七条【办法修订】**

本办法的修订，经本会理事会审议通过后生效。

**第十八条【解释机构】**

本办法由本会理事会负责解释。

**第十九条【施行日期】**

本办法自发布之日起施行。