

**摘要：**房地产经纪行业目前存在虚假房源、吃差价、恶意串通、恶性低价竞争等问题，仅靠行业主管部门监管处罚，很难根绝，并且执法成本较高。而通过信用评价体系的建立，有助于在行业内形成“守信激励、失信惩戒”的氛围。本文通过梳理目前我国房地产经纪行业内主要失信问题以及各地行业信用评价的做法，分析目前信用评价体系所存在的主要问题，并结合数字化技术，提出未来建立全国统一信用评价规则的优化方案。

**关键词：**房地产经纪行业；信用评价体系；全国统一平台；数字化技术

# 房地产经纪行业信用评价体系的现状及借助数字化技术重建的规则

作者·刘畅

## 一、房地产经纪行业信用评价体系建立的背景及发展历程

### (一) 建立的背景

近年来，国家高度重视信用体系建设，出台了一系列推动包括房地产经纪行业在内的社会信用管理体系建设方面的政策，要求加强行业信用管理。如2014年6月，国务院印发《社会信用体系建设规划纲要(2014—2020年)》，要求建立完善经纪服务机构及其从业人员的信用记录和披露制度。

2016年12月，国务院办公厅发布《关于加强个人诚信体系建设的指导意见》(国办发〔2016〕98号)，提出要建立重点领域的个人诚信记录，其中涉及的主体包括房地产中介人员。2021年1月31日，中共中央办公厅、国务院办公厅印发《建设高标准市场体系行动方案》，同时提到要健全依法诚信的自律机制和监管机制。

当前房地产经纪机构和人员良莠不齐，违法违规行为时有发生，一方面是因为房地产经纪行业法律法规还不健全，行业监管缺乏抓手，更重要的是

房地产经纪信用评价机制尚不完善，导致社会无法对经纪机构和从业人员进行区分选择，对失信行为无法进行有效惩戒。对房地产经纪机构信用评价机制进行研究和完善意义重大：

1. 有利于监管部门对房地产经纪行业进行有效管理。取消房地产经纪人的职业资格准入后，行业管理缺乏抓手，为规范行业健康发展，亟需建立信用评价机制。

2. 推动房地产经纪机构和从业人员诚信自律，建立守信意识。通过开展房地产经纪行业信用评价，有利于推动房地产经纪机构和人员诚信自律，强化房地产经纪机构和从业人员的诚信意识，增强自我约束机制和职业责任感。

3. 提高消费者的服务选择效率，保障消费者权益。房地产交易具有低频、标的额大、流程复杂的特点，消费者对房地产经纪服务的品质有较高的要求。建立房地产经纪行业的信用评价体系，有利于消费者了解经纪机构和从业人员的执业水平和服务品质，提高消费者选择合适经纪机构的效率。

### (二) 发展历程

从房地产经纪行业来看，最早的行业信用评价平台是由中国房地产估价师与房地产经纪人学会于2006年建立的，消费者可在线登录“中国房地产经纪信用档案”系统，查询房地产经纪机构的人员信息、规模信息、业绩信息、制度信息、良好行为记录、不良行为记录等内容。此后2016年住建部等七部门出台的《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)，明确要求各地方房地产主管部门会同价格、通信、金融、税务、市场监管等主管部门加快建设房地产中介行业信用管理平台，定期交换中介机构及从业人员的诚信记录，将中介机构及从业人员的基本情况、良好行为以及不良行为记入信用管理平台，并向社

会公示。2018年开始，部分城市主管部门或行业组织开展了信用评价工作，建立企业、从业者的信用档案，并探索守信激励和失信惩戒制度等。

## 二、目前房地产经纪服务中常见的信用缺失行为分析

### (一) 发布虚假房源信息

越来越多的客户习惯在网上搜寻购房或租房的房源，而黑中介往往会在各种平台发布大量表面看来性价比极高的房源信息，并精心制作照片，让房源更具吸引力，但该房源极可能根本不存在。黑中介引诱客户联系后，会转而推荐其他房源，有的甚至会诱导客户签署虚假合同，骗取押金及房租。中国质量万里行促进会发布的《2018年中国互联网房产交易服务平台认知及满意度调查报告》显示，在对互联网房产交易平台表示“不满意”的受访者中，53.26%的消费者遇到了房源信息作假。国家公共信用信息中心发布失信风险警示报告中，也将该行为作为房地产经纪行业主要失信风险进行了预警。

### (二) 通过低价吸引客户，收取未明码标价的费用

通过低价吸引客户也是黑中介常用的伎俩。黑中介往往发布一些低佣金费率等信息来吸引购房者和租客，当客户联系后，黑中介还往往会承诺免其他费用。但实际签约后，会再要求购房者支付贷款服务费、评估服务费等费用，及要求租客申请租金贷或支付不合理的物业费、卫生费等。据媒体调查，以二手房经纪服务为例，有些城市的黑中介以1%的低佣金吸引客户签约，但是却收取高达3%的贷款服务费及担保费、评估费等费用，综合收费超过5%。此外据《2020年度广州市房地产中介



信用白皮书》统计，“收费标准不透明，强制或捆绑销售”为广州市2020年投诉较多的问题。

### (三) 隐瞒影响住房出租或出售的重要信息，诱骗消费者

一些黑中介为了成交拿到中介费，会向消费者隐瞒影响住房出租或出售的重要信息。特别是二手房交易中，一些黑中介会隐瞒房屋查封、产权不清、有大额抵押等情况，导致房屋签约后无法正常过户。根据中国质量万里行发布的《国内二手房交易服务资金安全问题调查报告》，11.2%受访者因房源存在问题，如房屋查封、产权不清、大额抵押等致使资金受损，为客户在二手房交易遭遇资金受损的四大原因之一。

### (四) 恶意克扣或挪用押金、租金及其他保证金或预定金

这类问题在租赁经纪业务中较为严重，一些黑中介往往会先从原房东手里租下整套房子，然后再整体或分房转租给他人，成为房源的“二房东”。而这些“二房东”黑中介在租客租赁期满后，会恶意以装修装饰、电器损坏等为名义拒绝返还押金，或者以清理费等为由扣除一部分押金。而实际上黑中介往往将该费用挪用私吞，并没有转交给原房东或者提供相关服务。

### (五) 违规开展贷款业务，包括违规提供租金消费贷款等金融产品服务

在租赁经纪业务中，租户和黑中介签订租房合同之后，被要求使用指定的软件按月交租，在租户并不知情的情况下，黑中介使用租户的信息，办理了分期贷款，租户的“按月交租”，实际上是在网贷平台上按月还贷。黑中介可以一次拿到租户租期的全部租金，借贷平台则赚取租户“借款”产生的利息。黑中介拿到全部租金后，有的会卷款跑路，对租客和房东都造成了极大的经济损失。目前在国

家公共信用信息中心发布失信风险警示报告中，将经纪机构违规开展贷款业务行为作为房地产经纪行业主要失信风险进行了预警。

## 三、各地建立房地产经纪行业信用评价体系的现状

### (一) 目前各地实施情况

2018年以来，各地监管部门积极探索，通过建立信用档案、公示信用信息等方式逐步完善房地产经纪行业信用体系，以信用促进房地产经纪行业优胜劣汰。如广州2018年开始发布房地产中介行业信用白皮书，并上线了信用管理平台，对3099家房地产中介服务机构及43,953名从业人员建立信用档案，信用等级分为“优质”“良好”“诚信”“暂定诚信”“预警”和“失信”6个。此外2018年开始，南京市房地产交易管理中心也实施房地产经纪机构信用等级评定制度，具体方法为设定初始分，根据信用信息指标计算基本分，并根据良好和不良信用信息指标加分或减分得出最终信用分及信用等级。信用分为A级(信用优秀)、B级(信用合格)、C级(失信警告)3个等级。信用等级1年有效，但在评级周期内出现严重失信行为的，将列入失信机构黑名单。2019年，合肥、苏州、深圳等其他城市也相继上线了信用平台或微信查询小程序，帮助消费者有效查询从业者资质和信用记录。

通过近几年的努力，各地房地产经纪行业信用缺失的行为明显减少。根据《2020年度广州市房地产中介信用白皮书》统计，得益于主管部门对行业监管力度的加强，以及线上查册系统等便民服务功能的上线，因“未核查或隐瞒交易房屋真实情况”或“收费标准不透明，强制或捆绑销售”导致投诉纠纷发生的情况较2019年分别减少34宗和

23宗。此外据《2020年深圳市房地产中介白皮书》介绍，从深圳房地产中介行业平均投诉率(深房中协受理的投诉量与实际二手房网签量的累积投诉比例)分析看，近些年来行业投诉率一直呈下降态势。2020年每千单二手房网签被投诉1.62宗，较2019年投诉比下降9%。

### (二) 目前信用评价体系的主要问题

#### 1. 监管覆盖率较低，实际参与信用评价体系的机构和人员有限

据中国房地产估价师与房地产经纪人发布的《2019年中国房地产中介行业发展现状及展望》统计，截止2019年12月底，全国工商登记的房地产经纪机构共26.7万家，分支机构(门店)9.2万家，而实际上，很多中小经纪机构并未进行登记；从业人员方面，截止2019年12月底，通过房地产经纪人及房地产经纪人协理职业资格考试的人数共21万余人，而根据第四次经济普查结果显示，截至2018年末，全国有房地产中介服务从业人员158.3万人，对比可知大量从业人员并未拥有职业资格，更谈不上执业登记。大量的房地产经纪机构和从业人员游离于监管体系之外，无法对其失信行为进行记录，给实际信用评价体系的实施带来了较大限制。

#### 2. 参与评价的消费者较少，评价结果可信度不高

目前大部分城市的信用评价体系中，仅已经购房或租房的客户才可以对经纪人员和经纪机构进行评价。以广州为例，广州房地产中介协会早在2011年就在协会网站上开通了经纪服务质量评价功能，而这种评价需要评价者提供真实的身份证件和经纪服务合同，以此保证评价者已经真实地接受了评价对象(房地产经纪人员)提供的服务。但带来的问题是，参与评价的客户往往相对较少，评

价不够多进而导致无法从评价结果中得出有用的信息，使用信用评价体系的人就越来越少，形成一个恶性循环，与体系建立的初衷相悖。

### 3. 各地缺少信息共享机制，数据孤岛现象明显

2020年3月，惠州、深圳、上海、杭州等地的30余家房地产中介协会，共同上线“房地产中介行业信用信息联合公示平台”，在部分城市之间建立了房地产经纪行业信用互认机制。但是目前大部分城市之间，对于“行业黑名单”都缺少共享，一些已经违规的经纪机构和人员在异地可以无限制的重新开始作业，违法、失信成本较低，导致失信行为很难根治。

## 四、基于数字技术，建立全国统一的信用评价平台

目前，房地产行业已经进入了以数字化为驱动力，以客户需求为中心的高质量发展的新时代，人工智能、互联网、大数据和区块链等数字化技术的规模化应用与性能提升给行业带来了许多颠覆性影响。对于房地产经纪行业的信用评价体系，未来监管部门同样可以借助数字化技术，更加高效地收集、处理、交互信用数据，从而建立全国统一的信用评价平台。下面，从三个方向介绍未来建立全国统一的信用评价平台应包含的功能，以及平台对评价规则及监管模式的重构。

### (一) 利用线上数据云搭建全国统一平台的前台，实现全面的从业者实名登记

只有当信用评价体系覆盖的对象范围包括大部分从业人员及经纪机构，所形成的信用档案才有更高的社会价值。因此信用评价的规则应将原有仅将备案企业和持证经纪人员纳入管理范围的做法，更改为纳入全国统一平台的企业，须申报本企业及其



门店或加盟店的全部工作人员、覆盖业务、管理、后勤等各种工作岗位。而如此庞大的数据，需要平台拥有强大的数据收集和处理能力，监管部门可借助大数据管理、数据云、区块链等技术。同时，通过数据处理技术完善经纪机构和从业人员信息管理模块，可以保障信息的实时性和准确性，达到信用记录动态、实时、延续的更新，从而客观反映每个从业人员的信用状况。

## (二) 通过数字技术改造全国统一平台的中台，优化信用信息的存储与共享

搭建全国信用评价体系统的平台，实现各地信用信息的共享，不仅需要搭建者制定合理的共享标准，也要求较高的数据管理、风险防控、系统维护等能力。一个较为完善的全国性信用评价体系，应由包含计算资源、信息安全、应用运维、数据管理、技术维护、等多个模块的统一数据中台所支撑。如何利用数字化技术打破各地数据孤岛，构建一个多维度、高密度、快处理的“数据池”，也是未来需要探索的方向。

## (三) 运用人工智能及IM技术建立全国统一平台的后台，完善客诉流程及争议解决机制

全国信用评价体系统的平台，应不仅仅记录从业者的失信行为，也应为消费者提供投诉渠道和解决失信问题的机制；而对于从业者来说，需要提供对于信用分扣、处罚错误等进行反馈调整的渠道。这要求信用评价平台拥有强大的客诉团队应对消费者和从业人员。利用人工智能学习和IM技术可以极大的提高客诉的回复效率，快速回答常见问询，设置有效的对话策略，并对问题进行分类，方便对应的人工客服进行处理。同时数据智能技术可以根据工作积累，建立客户服务数据库，自动整理和更新常见问询的解答话术，可以极大提升客诉团

队的服务效率。

## 五、结语

行业目前存在虚假房源、吃差价、恶意串通、恶性低价竞争等问题，仅靠行业主管部门监管处罚，很难根绝。未来通过数字化技术建立全国统一信用评价平台，有助于监管部门实现长效化管理机制，同时，也有助于信用评价体系被更多从业人员及消费者所接受，从而从根本上规范房地产经纪行业行为，提升行业素质，养成诚信自律的习惯，赢得社会尊重。

### 参考文献：

- [1] 胡冰心.互联网打造信用平台 党建引领诚信文化——杭州打造二手住房交易监管新模式[J].中国房产,2019(04):10-15.
- [2] 丁伟,车伟,于磊.利用信用评价实现房产中介管理新突破[J].中国房地产,2021(04):57-59.
- [3] 刘梦雨.信用动态管理 让黑中介无处可逃[J].中国信用,2020(08):38.
- [4] 刘梦雨.信用监管 让房地产经纪行业加速“进化”[J].中国信用,2019(10):68-73.
- [5] 廖俊平.关于房地产经纪人信用评价——兼论房地产经纪企业社会责任[J].中国房地产,2018(34):22-23.
- [6] 龙腾.回顾房屋管理领域行业信用管理的发展历程[J].上海房地,2019(10):28-29.

(作者单位：贝壳研究院)

