

专家表示,线上中介要承担起合法有效对接双方的主体责任,有关部门也要有相应的监管措施,建立更有效的准入机制和审核机制,切实维护求职者的合法权益。

## 推动信用监管 房地产中介变得“透明可视”

### 构建以信用为基础的 新型监管机制进行时

□ 本报记者 刘梦雨

“终于把房子搞定了。”签好租房合同,付完房租的李丽燕长舒了一口气。“跟房产中介前后后打交道一个多月,事情总是反复,网上看到的房源打电话过去说租出去了,口头答应了事后又反悔……”对于李丽燕这样刚刚走出校园的毕业生来说,不少人选择通过中介平台寻找房源,但虚假广告、虚假承诺、巧立名目收费、阴阳合同、泄露客户信息等陷阱,让人防不胜防。

近期,国家公共信用信息中心发布的《失信风险警示报告》,归纳了房屋租赁黑中介常见的9种陷阱,主要包括:虚假房源揽客、低价诱惑租客、骗取租金、故意制造违约、暴力威胁、违法转租、违规收费、合同欺诈、捆绑借贷平台等行为。面对房地产中介存在的种种问题,有关部门已经行动起来,向房地产中介违法违规行为“亮剑”,房地产中介行业在一系列信用手段的监管整顿之下加速“洗牌”。

#### “黑中介”乱象频出 严重伤害买卖租赁各方利益

近期,有媒体报道,有租户在租房合同即将到期之时接到中介电话,称公司出新规,8月1日后续签

要交中介费。为了省去重新找租房和搬家的麻烦,租户不得不压抑住心中的愤怒,赶紧在“新规”实施之前就吧租房合同续签了。据法律人士分析,部分中介与房东签署长期委托租赁协议,控制房源,迫使租客续租时再交中介费,这种行为有垄断之嫌,自立“新规”乱收费的做法不尽合规。

房产买卖租赁过程中,房地产中介是为消费市场提供房地产评估、经纪、咨询等服务的机构,起到了沟通市场供需双方的桥梁作用。如果这个中间环节出现问题,将伤害房产买卖租赁各方的利益。

今年1月,中国质量万里行促进会发布的《2018年中国互联网络房产交易服务平台认知及满意度调查报告》显示,越来越多消费者通过互联网房产信息服务平台进行了解、初步看房、沟通乃至交易。其中,“真实的房源信息及交易信息透明化”以73.91%的关注率,成为房产交易环节中购房人选择互联网房产交易平台时最关心的问题。在表示“不满意”的受访者中,53.26%消费者在接触互联网房产交易服务平台中遇到了房源信息作假;89.26%消费者认为互联网房产交易服务平台的发布真实性缺乏有效监管。

住房和城乡建设部、国家发改

委、人力资源和社会保障部联合印发的《房地产经纪管理办法》要求,县级以上人民政府建设(房地产)主管部门应当建立房地产经纪信用档案,并向社会公示。房地产经纪机构和房地产经纪人员应当按照规定提供真实、完整的信用档案信息。在此指导下,各地方各自开展探索,规范房地产经纪活动,保护房地产交易及经纪活动当事人的合法权益。

#### 管数据、管信用 搭建平台提高行业透明度

从原先的“管人、管事、管行为”,升级为“管平台、管数据、管信用”的现代化管理模式,今年4月,“苏州市房地产经纪与信用管理平台”的上线让政府部门的监管对象发生了变化,更提升了监管效率。

房地产经纪行业涉及的门店多、从业人员多,建立相应的信用管理平台系统,可提高行业透明度,将选择的主动权交给交易主体,以信用数据(或记录)作为促进经纪市场的优胜劣汰的主要手段之一,促使房地产经纪机构及从业人员诚信经营、规范服务。

对于市民来说,信息的公开、信用的查询将让房地产经纪服务变得“透明可视”,可以大大提高他们选择优质中介的主动权。“苏州市房地产经纪与信用管理平台”在功能设置上实现全面备案、全面实名、全面互动、全面评定、全面公示。市民可通过登录平台查看经纪机构以及经纪人的真实有效信息,以及经官方

审核的挂牌房源信息,还能对交易服务进行评价。

房屋买卖租赁交易每天都在发生,平台系统数据的即时更新就显得尤为重要。今年7月上线的合肥市房产中介行业诚信信息管理系统建立了全面动态的中介机构和从业人员的信息档案,详细记录合肥市各房产中介机构和经纪人员的基本信息、服务行为、经营及受投诉处罚等信息。除此之外,系统还将记录信用动态信息——行政监管部门日常检查和协会自律管理检查中发现的房产中介、从业人员违法违规行为实时记录;记录经属实的对房产中介和从业人员的具体投诉和评价内容。

“如果房地产中介的情况能像在淘宝上的店铺一样,直接显示‘几星级钻’就太方便了。”对于百姓希望能快速甄选中介和工作人员的愿望,在“孝感市房地产行业从业主体信用信息监管平台”上已经实现。

“孝感市房地产行业从业主体信用信息监管平台”将孝感城区所有的房地产经纪机构和从业人员信息录入监管平台,进行实名登记、统一备案、统一公示、评价打分,并对经纪机构的信用等级、红黑名单等信用信息及时发布。经纪机构分为三个信用等级,经纪人员分为五个服务星级,对于信用分值95分以上的经纪机构及人员列入红名单,低于70分的列入黑名单。列入黑名单的经纪机构和人员,依规取消网上签约资格,相关信息还将通报给社会信用体系各相关管理部

门,进行联合惩戒。购房者可在平台上查看经纪人信用信息、选择经纪机构。

#### 持“卡”上岗 了解经纪人只需“扫一扫”

“房产经纪人姓名×××,2004年取得执业水平资格证书,考试成绩××,未受到过行政处罚……”在广州,房地产中介机构和经纪人员都有一张自己的“信用信息卡”,像“身份证”一样,中介经纪人须在从业时随身佩戴。

在信用信息卡上,除了显示姓名、从业机构,信用信息卡上还印有一个二维码,市民在接受中介服务时,可以随时扫描该二维码,实时查询中介经纪人信用信息。如果该中介受过行政处罚,记录将在诚信列表中显示。

今年5月,广州市房屋交易监管中心和广州市房地产中介协会联合发布的《2018年广州市房地产中介行业信用白皮书》显示,在房地产中介经纪人方面,2018年,在全市已建立信用档案的43,953名从业人员中,暂无信用等级为“优质”的从业人员,信用等级为“良好”的从业人员数量共计692人;信用等级为“诚信”的从业人员共计17,214人,占到39.49%,信用等级为“暂定诚信”的从业人员25,675人,占比58.90%,而信用等级为“预警”“失信”的从业人员则分别有8人和4人。

充分发挥信用信息的作用,不仅在部门间的共享,还在于地域间的共享。2018年,广州、深圳、佛山、东莞、惠州的房地产中介行业协会代表共同签署《房地产中介行业不良行为名单互认备忘录》,此后五地协会定期互相交换、通报和承认各自建立的“行业不良行为名单”数据,实现异地数据互通共享。“一地失信五地曝光”,对房地产中介及从业人员是约束,更是预警。截至2018年底,五地协会发布了2批名单,共计167条违规房地产中介服务机构及从业人员信息。

业内专家认为,信息的多渠道归集共享是信用监管的基础,还应逐步实现中介机构和从业人员信用信息与政府相关职能部门、金融机构、公共企事业单位之间的信息共享,让失信中介机构和从业人员再无“浑水摸鱼”的机会。同时,完善行业规则,强化行业协会职能,加强行业自律,制定准入条件,抬高准入门槛,优化人员构成,加强从业人员业务培训,提高经纪人队伍的业务素质。



近期,国家公共信用信息中心发布的《失信风险警示报告》,归纳了房屋租赁黑中介常见的9种陷阱,主要包括:虚假房源揽客、低价诱惑租客、骗取租金、故意制造违约、暴力威胁、违法转租、违规收费、合同欺诈、捆绑借贷平台等行为。图为福州一处建设中的房地产楼盘。(资料图片) 张斌摄

诚信杂谈

## 对信用监管要知之敬之用之

□ 陈彬彬

信用监管,可以理解为在信用信息公开、共享的基础上,通过综合运用行政、市场、社会、道德等措施,实现差异化管理,使守信者受益、失信者受惩戒,从而提高管理质效,促进市场规范、社会和谐的一种新型监管机制。

信用监管实施已有多,然而,仍有不少企业对信用监管政策不了解,对失信惩戒后果不清楚,甚至一部分企业被列入经营异常名录后3年内仍一无所知,导致被列入严重违法失信企业名单,付出沉重代价。

良医治未病。信用监管,“知之”首当其冲。要充分利用政务服务窗口,结合“宽进”中的信用承诺,开展经营者准入前诚信教育,严把“源头”关口。要加强融合整合,将信用监管“嵌入”市场监管各项职能中去,齐抓共管,形成良性互动、互补互促。要利用好媒体,通过讲案例、讲故事、专题报道、政策解读等方式,增强市场主体、各类组织机构的认知理解,让信用监管“飞入寻常百姓家”。

在基层监管中,我们发现一些企业长期停业,不经营,不报年报,也不注销;一些企业年报数据填写随意,只求完成,不求规范;一些企

业心存侥幸,一而再再而三违法违规等。非不能也,实不为也。信用监管,“敬之”是核心。要加强信用监管的“互联网+”技术支持,让违法违规失信行为“一码”归集,应公开尽公开并及时公开,企业自然心生敬畏。要开展分级分类监管,实施差别化管理措施,将监管资源从平均用力转变为集中用力,对信用等级较低、风险指数偏高的市场主体从严监管、联合监管,在提升效能的同时,形成有效震慑,让失信者头上时刻利剑高悬。

我们看很多这样的场景:企业签合同前,登录国家企业信用信

息公示系统,查阅对方的信用信息;工作人员在政务服务窗口受理许可业务时,系统自动跳出申请人的资质限制;银行发放贷款,将企业的信用信息纳入风险控制考量等。信用监管,“用之”才能形成长效,深入人心。要坚持需求导向、服务导向,完善涉企信息公示的官方平台建设,让信用信息权威、完整、即时公开公示,让使用者“取之有道”。要推动形成褒扬诚信、惩戒失信的社会共识,倡导个人、市场主体、第三方平台、金融机构、行业协会商会、相关组织等用足用好信用信息,织牢织密共治网络。

信用监管,“知之”首当其冲,“敬之”是核心,“用之”才能形成长效,深入人心。

《中国信用》编辑部  
责任编辑:刘梦雨  
新闻热线:(010)56805031  
监督电话:(010)56805167  
电邮:crd\_xyzhg@163.com