

# 杭州市住房保障和房产管理局文件

杭房局〔2024〕45号

## 杭州市住房保障和房产管理局 关于印发杭州市住房租赁企业信用信息管理 办法（试行）的通知

各区、县（市）住建局，西湖风景名胜区风景园林局：

为加快推进我市住房租赁市场主体信用管理体系建设，进一步规范住房租赁经营行为，根据《国务院办公厅关于加快培育和发展住房租赁市场的若干意见》（国办发〔2016〕39号）、《住房和城乡建设部等部门关于加强轻资产住房租赁企业监督的意见》（建房〔2021〕2号）、《浙江省公共信用信息管理条例》《杭州市社会信用条例》《杭州市人民政府办公厅关于促进我市住房租赁市场平稳健康有序发展的意见》（杭政办函〔2019〕101

号)等相关规定,结合本市实际,制定《杭州市住房租赁企业信用信息管理办法(试行)》,现印发给你们,请遵照执行。

杭州市住房保障和房产管理局

2024年7月1日

(此件公开发布)

# 杭州市住房租赁企业信用信息管理办法（试行）

为进一步加强住房租赁行业管理，提高住房租赁企业诚信意识，规范住房租赁经营行为，保障租赁当事人合法权益，根据《国务院办公厅关于加快培育和发展住房租赁市场的若干意见》（国办发〔2016〕39号）、《住房和城乡建设部等部门关于加强轻资产住房租赁企业监督的意见》（建房〔2021〕2号）、《浙江省公共信用信息管理条例》《杭州市社会信用条例》《杭州市人民政府办公厅关于促进我市住房租赁市场平稳健康有序发展的意见》（杭政办函〔2019〕101号）等相关规定，结合本市实际，制定本办法。

## 一、适用范围

本办法所称的住房租赁企业信用信息管理，是指房产行政主管部门依据本办法，对本市行政区域内依法注册开展住房租赁经营服务的企业的信用信息进行量化评价，并依据评价结果实施差异化管理的活动。住房租赁企业信用信息是指住房租赁企业在经营服务和社会活动中形成的记录能够用于分析、判断其信用状况的信息，由基本信息、正面信息和负面信息构成。

## 二、职责分工及要求

（一）市房产行政主管部门负责制定本市住房租赁企业信用信息管理相关政策、标准；负责监督、指导、检查各区、县（市）

房产行政主管部门开展相关工作；负责建立健全市智慧住房租赁平台（以下简称租赁平台）；负责对住房租赁企业基本信息和正面信息的认定；负责信用评价及评价结果的公示、公布、异议处理及运用。

各区、县（市）房产行政主管部门负责注册在本辖区内住房租赁企业负面信息的采集、认定与修正；负责负面信息异议的受理、核查与认定；负责按照信用评价结果对住房租赁企业实施差异化管理。

（二）住房租赁企业信用信息采集、认定，信用评价、公布及应用应当遵循依法、客观、公正、审慎和安全的原则，维护社会公共利益和各方主体的合法权益，保护国家秘密、商业秘密和个人隐私。

### **三、信用信息的采集和认定**

#### **（一）信用信息实行分类管理**

1. 基本信息是指住房租赁企业开展住房租赁经营服务时自身的基本情况，包括：企业统一社会信用代码、注册登记信息、从业人员、经营规模、经营业绩等信息。基本信息实行动态更新。

2. 正面信息是指住房租赁企业开展住房租赁经营服务时受到各级党委、政府、政府部门、行业协会颁发的奖项和表彰等信息。正面信息的有效期为一年。

3. 负面信息是指住房租赁企业开展住房租赁经营服务时，被各级行政机关、司法机关或仲裁机构记录的违反相关法律、法规、

规章、规范性文件及违反公平竞争、诚实守信原则开展经营服务行为的信息。负面信息自认定之日起计算，有效期一般为三年，相关证明文件有明确期限的，以文件为准。经信用修正的信息，信息的有效期至修正之日起止。

（二）信用信息以房产行政主管部门采集为主，通过市租赁平台进行信息数据归集。

（三）基本信息及正面信息由市房产行政主管部门认定。基本信息发生变更的，住房租赁企业应自发生变更之日起5个工作日内完成基本信息变更申报。

（四）负面信息由各区、县（市）房产行政主管部门认定。认定负面信息后，应在5个工作日内录入租赁平台，生成《负面信息告知书》，明确负面信息对应的事项、记分标准、申诉途径和修正途径，通知住房租赁企业。

（五）住房租赁企业对负面信息有异议的，可在收到《负面信息告知书》之日起5个工作日内，通过租赁平台向企业登记注册地的区、县（市）房产行政主管部门提出异议申诉，并提供佐证材料。区、县（市）房产行政主管部门自收到之日起5个工作日内完成核查，将结果通知住房租赁企业。异议成立的，予以变更。

（六）住房租赁企业发生负面信息记分，及时纠正违规行为、履行相关义务的，自负面信息认定之日起3个月后，可通过租赁平台向实施信用信息记分的区、县（市）房产行政主管部门提出

信用信息修正申请，并上传作出整改要求的主管部门出具的信用信息修正相关佐证材料。区、县（市）房产行政主管部门自收到之日起7个工作日内完成核查，将结果通知住房租赁企业。符合信用信息修正的，注销记分，及时更新信用信息。

（七）住房租赁企业向租赁住房项目出租方提供住房租赁服务品牌输出的，该项目产生的正面信息和负面信息均记入该企业信用信息。

#### **四、信用的评价和等级公布**

（一）市房产行政主管部门依据住房租赁企业信用信息开展信用评价，确定企业的信用得分、信用等级。信用评价周期为一年一次。信用等级自公布之日起计算，有效期为12个月，有效期满，重新评价信用等级。

（二）信用评价采用对住房租赁企业基本信息、正面信息、负面信息量化打分的方式进行，信用得分=基本信息分值+正面信息分值-负面信息分值。信用评价按照《杭州市住房租赁企业信用信息评分标准》（见附件）执行。

（三）信用评价后，市房产行政主管部门将确定的住房租赁企业信用等级在门户网站和租赁平台上公示5个工作日。公示期间住房租赁企业有异议的，可向市房产行政主管部门提出书面异议申请，提供佐证材料。市房产行政主管部门自接到异议申请之日起5个工作日内完成核查并将核查结果通知住房租赁企业，情

况复杂的可延长核查时限，但最长不得超过 15 个工作日，异议成立的，予以变更。

（四）住房租赁企业信用等级分为 A、B、C、D、E 五个级别：

A 级：评价期内表现优秀，综合评价水平高，得分在 95 分以上；

B 级：评价期内表现良好，综合评价水平较高，得分在 80 分至 95 分（不含）；

C 级：评价期内表现一般，综合评价水平一般，得分在 65 分至 80 分（不含）；

D 级：评价期内表现较差，综合评价水平较低，得分在 50 分至 65 分（不含）。

E 级：评价期内表现差，综合评价水平低，得分在 50 分（不含）以下。

住房租赁企业在租赁平台开业申报未满一年的，暂不评价信用等级。

住房租赁企业信用评价得分 65 分以上，但未按照《杭州市住房租赁资金监管办法（试行）》在本市范围的银行设立唯一资金专用存款账户并落实资金监管要求的，信用等级按 D 级评价；省市公共信用信息平台的信用等级显示为较差及以下的，信用等级最高按 C 级评价。

（五）住房租赁企业未履行主体责任，有以下情形之一的，信用等级调整为 E 级，12 个月内不予调整：

1. 发生违反住房租赁相关规定的违法违规行为，且引发公众强烈反应、影响社会稳定的群体性事件，包括但不限于企业长期从事“高收低租”“长收短付”等高风险经营活动、出现人员失联、经营异常等严重问题的；

2. 发生人员伤亡或财产损失等较大及以上火灾事故、安全责任事故的；

3. 被政府挂牌确定为重大火灾隐患单位的；

4. 被公安机关认定为有涉黑涉恶行为的；

5. 被行政管理部门认定的其他严重违法违规行为。

以上第2条至第5条的情形，由相关行政管理部门函告或抄送房产行政主管部门的文件为依据。

（六）住房租赁企业与本市行政区域内其他住房租赁企业之间存在直接或间接控制关系或实际控制关系的，鼓励申请母、子公司信用关联管理，子公司应确定其中一家住房租赁企业作为信用关联母公司。信用关联一经确认，子公司不得再被认定为其他住房租赁企业的信用关联母公司，子公司的信用加、减分值同加同减于信用关联母公司。母子公司未申请信用关联，则子公司的经营业绩、奖项、荣誉等评优评先均不得计入母公司。

母子公司信用关联确立后，如企业发生合并、分立、解散、变更控制权等情况确需变更母子信用关联信息的，可以由住房租赁企业通过租赁平台向市房产行政主管部门提出申请，经核实后予以确立。



(七)信用信息评分标准实行动态管理,市房产行政主管部门根据租赁平台中全市住房租赁企业得分总体情况及市场出现的新情况和新问题及时调整优化。

(八)住房租赁企业信用等级通过市房产行政主管部门门户网站、租赁平台、微信公众号等媒介向社会公布,并依法归集至杭州市公共信用信息平台。相关信用信息依据省、市信息公开相关规定、行政主管部门有关规定公开,供社会群众和企业公开查询。鼓励参与信用评价的住房租赁企业在项目现场公示本企业以及信用关联企业的信用等级并提供可查询相关信用信息的网址。

## 五、信用等级应用

(一)各级房产行政主管部门可以将住房租赁企业信用等级作为实施分类监管、行业评优评先等工作的依据。

(二)对A级住房租赁企业,在信用等级公布周期内给予以下激励措施:

1. 优先参与住房租赁相关试点工作;
2. 将住房租赁风险防控金缴交比例调整至 50%;
3. 纳入政府管理部门和行业协会组织的住房租赁企业评优、表彰的推荐名单;
4. 其他激励措施。

(三)对B级住房租赁企业,在信用等级公布周期内给予以下激励措施:

1. 将住房租赁资风险防控金缴交比例调整至 80%;

2. 纳入行业协会组织的住房租赁企业评优、表彰的推荐名单；

3. 其他激励措施。

（四）对 C 级住房租赁企业，在信用等级公布周期内正常监管。

（五）对 D 级住房租赁企业，在信用等级公布周期内，给予以下监管措施：

1. 列入日常重点监管企业名单，发出信用提醒；

2. 约谈企业负责人或直接责任人；

3. 法定代表人、主要经营管理人员应当参加相关法律、法规、业务知识教育培训；

4. 其他监管措施。

（六）对 E 级住房租赁企业，在信用等级公布周期内，按照 D 级监管措施执行，并增加以下惩戒措施：

1. 向社会发布租赁风险提示；

2. 暂停使用租赁平台开展新业务；

3. 三年内取消本行业内相关评优、表彰；

4. 下一评价周期最高按 C 级信用评价；

5. 其他惩戒措施。

本办法自 2024 年 8 月 1 日起施行。

附件：杭州市住房租赁企业信用信息评分标准

## 附件

### 杭州市住房租赁企业信用信息评分标准

评价分类	序号	评价项目	评价标准	分值情况	信息来源	备注
基本信息 100分)	1.1	开户登记 (35分)	向租赁平台申报工商注册登记信息、经营场所信息等基本信息。	得35分。	租赁平台	
	1.2	公共信用 评价(30分)	基于企业基本情况、金融财税、管治能力、遵纪守法、社会责任等指标的评价结果。	公共信用评价分值800分及以上得30分，公共信用评价分每降低20分(不足20分的按20分计算)少得1分，最低得分为0分。	杭州市公共信用信息平台	
	1.3	房源数量 (12分)	在租赁平台已挂牌已上架的有效房源量。	房源量1-49套(间)得1分; 50-99套(间)得2分; 100-499套(间)得4分; 500-999套(间)得6分; 1000-1999套(间)得8分; 2000-3999套(间)得10分; 4000套(间)以上得12分。	租赁平台	
	1.4	出租率 (12分)	在租赁平台的当前有效房源签约量与房源量之比。	房源量低于50间或出租率低于60%均不得分，60%-70%(不含)得2分，70%-75%(不含)得4分，75%-80%(不含)得6分，80%-85%(不含)得8分，85%-90%(不含)得10分，90%以上得12分。	租赁平台	新启动项目，自投入运营后6个月内不纳入出租率统计范围。

评价分类	序号	评价项目	评价标准	分值情况	信息来源	备注
	1.5	备案年限 (2分)	在租赁平台开业申报年限。	年限未满2年不得分;满2年得1分; 满3年及以上得2分。	租赁平台	
	1.6	监管账户 (5分)	开设租赁资金专用存款账户,并报房产主管部门备案。	得5分。	租赁平台	
	1.7	从业人员 (2分)	在租赁平台登记备案的租赁从业人员数量。	实名登记10-19人得1分;20人及以上得2分。	租赁平台	
	1.8	合同管理 (2分)	按规定使用示范合同文本或使用的合同格式条款已在市场监管部门备案。	得2分。	租赁平台	
正面信息 (10分)	2.1	表彰情况 (5分)	获得国家级、省级、市级、县(区)级相关行政主管部门以及行业协会荣誉表彰,以获得最高表彰级为加分标准,不累加。	按荣誉级别分别加5分、4分、3分、2分、1分。	企业自主申报	提供相关部门下发的荣誉证书或表彰文件。
	2.2	行业发展及行业自律 (5分)	向行业协会提供促进和规范行业发展的意见建议或研究报告并被采纳。	加1分/次,最高上限加2分。	行业协会提供	提供行业协会采纳材料。
			自觉落实行业自律,积极配合行业协会管理。	加2分。	行业协会提供	提供行业协会相关材料。
			向房产行政主管部门或行业协会培训提供师资力量等。	加1分。	行业协会提供	提供培训通知、师资人员等相关材料。

评价分类	序号	评价项目	评价标准	分值情况	信息来源	备注
负面信息	3.1	信息变更	企业注册信息发生变更或注销等情况未及时更新开业信息。	减1分/次。	各区县（市） 房产行政主管部门	
			从业人员离职后未及时更新人员信息。			
	3.2	接受约谈	受到房产行政主管部门约谈、发放书面整改通知书等。	减2分/次，最高上限减6分。	各区县（市） 房产行政主管部门	
	3.3	合同备案	住房租赁合同符合登记备案条件，应备案而未备案的。	减1分/次，最高上限减5分。	各区县（市） 房产行政主管部门	
	3.4	经营行为	发布虚假租赁房源信息。	减5分/次。	各区县（市） 房产行政主管部门	
			以隐瞒、欺诈、胁迫、贿赂等不正当手段招揽业务，诱骗消费者交易或强制交易的。	减5分/次。		
			恶意克扣押金、租金。	减5分/次。		
			未及时更新已成交或撤销委托的房源信息。	减1分/次。		
			合同期内，对承租方单方面提高租金，随意变更租金涨幅及延长支付周期；对产权人（委托出租人）单方面降低租金，随意缩短支付周期，延迟支付房租的。	减2分/次。		

评价分类	序号	评价项目	评价标准	分值情况	信息来源	备注
负面信息			已开设租赁资金专用存款账户，但租金、押金等租赁资金未缴入账户管理；风险防控金缴交不足。	减5分。		
			企业注册地与实际经营地不一致。	减5分。		
			出租房屋：属于违法建筑的；不符合安全、防灾等工程建设强制性标准的；违反规定改变房屋使用性质的。	减5分。		
			强制或诱导租赁当事人使用“租金贷”。	减5分。		
	3.5	提供虚假材料	存在提供伪造、假冒、涂改证件或虚假材料的行为。	减5分/次。	各区县（市）房产行政主管部门	
	3.6	其他情况	涉嫌违规行为在规定期限内拒不落实整改要求。	减20分。	各区县（市）房产行政主管部门	

备注：同一住房租赁企业的同一事项涉及多个减分标准的，按照减分最高标准执行，不作累计减分。

---

抄送：杭州市发展和改革委员会、杭州市住房租赁管理协会。

---

杭州市住房保障和房产管理局办公室

2024年7月1日印发

---