

# 北京市住房和城乡建设委员会文件

京建法〔2016〕18号

---

## 北京市住房和城乡建设委员会 关于印发《北京市房屋征收服务机构服务 行为动态评价暂行办法》的通知

各区住房城乡建设委、房管局、房屋征收办，各区房屋征收事务中心，各有关单位：

为维护公共利益，保障房屋征收当事人合法权益，认真贯彻中央及本市“放管服”改革要求，规范房屋征收服务机构服务行为，加强对服务机构服务行为事中事后监管，推动我市阳光征收工作深入开展，依据《国有土地上房屋征收与补偿条例》等相关规定，我委制定了《北京市房屋征收服务机构服务行为动态评价

暂行办法》。现印发给你们，请遵照执行。

特此通知。

附件：《北京市房屋征收服务机构服务行为动态评价暂行办法》

北京市住房和城乡建设委员会

2016年12月22日



附件

# 北京市房屋征收服务机构服务 行为动态评价暂行办法

## 第一章 总则

**第一条** 为维护公共利益，保障房屋征收当事人合法权益，规范房屋征收服务机构服务行为，建设公平有序的市场环境，本着简政放权、放管结合、优化服务的指导思想，依据《国有土地上房屋征收与补偿条例》等相关规定，制定本办法。

**第二条** 本办法适用于在本市行政区域内被确定参与实施国有土地上房屋征收评估服务的房地产价格评估机构和房屋征收劳务服务的劳务服务机构（以下称服务机构）及从业人员服务行为的评价。

**第三条** 北京市住房和城乡建设委员会（以下称市住房城乡建设委）遵循“服务监督、动态评价、信息公开、择优选用”的原则，通过北京市国有土地上房屋征收信息系统（以下称征收信息系统）采集服务机构相关信息，按照政府主导、行业自律、社会监督相结合的方式实施动态评价，面向社会公开，供房屋征收当事人择优选用。

**第四条** 市住房城乡建设委负责征收信息系统的建立；负责

服务机构信息的管理和维护；指导区房屋征收部门和房屋征收实施单位做好服务机构的信息采集和使用；受理服务机构信息变更申请；制定不良服务行为记分标准并适时调整；对服务机构和从业人员不良服务行为依据记分标准予以记分；受理服务机构及从业人员对市住房城乡建设委记分后的复核申请。

区房屋征收部门负责统筹、指导、规范本区房屋征收服务活动；采集并核验在本区进行房屋征收活动服务机构的信息；受理服务机构及从业人员因在本区服务过程中产生不良服务行为记分的复核申请；配合市住房城乡建设委做好服务机构信息的管理和维护等。

房屋征收实施单位负责对服务机构填报的项目信息进行核验；分配服务机构项目账号和权限；受房屋征收部门委托，对服务机构及从业人员的服务行为进行日常检查和监督；对发生不良服务行为的服务机构、从业人员予以告诫、责令整改，并在征收信息系统中依据记分标准记分；对不良服务行为整改情况予以评价等。

相关行业协会应加强行业自律管理；积极做好行业内从业人员相关法规政策的培训；配合市住房城乡建设委做好服务机构信息的管理和维护等。

**第五条** 市住房城乡建设委加强与工商、税务、人力社保等相关部门及行业协会的联系，实现信息互通、共享。

## 第二章 基本信息采集与变更

**第六条** 被确定参与实施房屋征收活动的服务机构，实施服务活动前应在征收信息系统中及时填报相关信息。

信息填报过程中，服务机构应自行登录市住房城乡建设委网站房屋征收拆迁管理栏目进行网上注册，依据系统要求完成本机构信息初始录入，并向服务项目所在区房屋征收部门提交。各区房屋征收部门对服务机构所填报信息进行核验，确认无误后向市住房城乡建设委提交核验结果。市住房城乡建设委对服务机构信息复核后在市住房城乡建设委网站向社会公布，接受社会监督。

服务机构信息不重复采集。

**第七条** 服务机构信息发生变化后，服务机构应于 10 个工作日内，在征收信息系统中自行填报变更信息并向市住房城乡建设委提交，市住房城乡建设委核验后在征收信息系统中予以确认变更。

正在进行房屋征收服务活动的服务机构信息变更后，应于 10 个工作日内将变更信息情况书面告知房屋征收实施单位。

## 第三章 服务行为动态评价

**第八条** 自项目服务合同签订完成或服务项目正式启动前 10 个工作日内，服务机构应将具体从事该征收服务活动的从业

人员信息及机构基本信息书面报送房屋征收实施单位。

服务项目正式启动后，服务机构应在征收信息系统中及时、准确填报房屋征收项目的相关专业服务信息，并对信息的真实性、准确性、完整性负责。

**第九条** 服务机构从业人员应具备房屋征收专业服务能力。服务机构应自行组织或委托相关行业协会完成本机构从业人员的专业知识培训。

服务机构实施房屋征收活动前，房屋征收实施单位应对相关从业人员进行专业知识抽查，对抽查不合格的从业人员应暂停服务，培训合格后方可进行专业服务。

**第十条** 服务机构或从业人员每次发生不良服务行为，均依据本办法处理、记分。记分值分单个服务项目不良服务行为记分和全市所有服务项目不良服务行为总记分。单次记分值不超过12分，年度总记分值不设最高限。

记分周期从每年1月1日起至12月31日止，记分周期满，服务机构及从业人员分值清零。

征收信息系统保留服务机构及从业人员不良服务行为记分信息三年。

**第十一条** 房屋征收实施单位采集、记录、处理不良服务行为时须至少两名工作人员共同办理，并妥善留存相关证据材料。

服务机构或从业人员存在记分标准中所列不良服务行为时，房屋征收实施单位应当书面告知服务机构，并依据记分标准予以

记分。

服务机构或从业人员在本市单个服务项目中不良服务行为累计记分 6 分以上 12 分（不含）以下时，房屋征收实施单位应约谈该服务机构项目负责人或法定代表人，予以告诫，责令整改。

**第十二条** 服务机构在全市不良服务行为记分 12 分以上时，市住房城乡建设委会同区房屋征收部门约谈该服务机构法定代表人，予以告诫，责令整改，并暂停该服务机构一年内在全市范围内承接新的房屋征收服务项目。

从业人员在全市不良服务行为记分 12 分以上时，市住房城乡建设委暂停该从业人员一年内在全市范围内从事房屋征收服务。

**第十三条** 服务机构应及时查询本机构及从业人员记分情况。对记分有异议的，可自记分之日起 10 个工作日内，向项目所在地房屋征收部门申请复核，房屋征收部门应于 10 个工作日内进行复核，并书面反馈处理意见。市住房城乡建设委记分的，服务机构可直接向市住房城乡建设委申请复核，市住房城乡建设委应于 10 个工作日内进行复核，并书面反馈处理意见。

#### 第四章 信息公示与应用

**第十四条** 市住房城乡建设委实时向社会公布服务机构的资质等级、从业人员、服务业绩、服务机构及从业人员不良服务

行为记分值等信息，方便社会监督。

**第十五条** 房屋征收当事人可参考公示信息择优选用服务机构。

## 第五章 附则

**第十六条** 为优化行业竞争秩序，激发市场活力和社会创造力，市、区相关部门不再设立各种形式的房屋征收服务机构名录库。

**第十七条** 本办法施行前，已接受委托的房屋征收服务机构服务行为处理适用原有法律规定及服务合同约定。

**第十八条** 对涉及行政处罚的不良服务行为依法处理，同时依据本办法中的记分标准记分。

**第十九条** 本办法自 2017 年 3 月 1 日起施行。

- 附件：1. 《房屋征收评估服务机构不良服务行为记分标准》  
2. 《房屋征收评估从业人员不良服务行为记分标准》  
3. 《房屋征收劳务服务机构不良服务行为记分标准》  
4. 《房屋征收劳务从业人员不良服务行为记分标准》



附件 1

## 房屋征收评估服务机构不良服务行为记分标准

不良服务行为类型		记分标准
1	在项目服务合同签订后或项目正式启动前 10 个工作日内, 未按本办法第八条执行, 且未按规定完成整改的	1 分
2	信息发生变化时, 未按规定在征收信息系统办理变更手续, 或未按规定将变更情况书面告知房屋征收实施单位, 且未按规定完成整改的	1 分
3	完成首份分户评估报告 30 日内, 未将标准房屋市场价格和标准房屋重置成新价、评估参数选取、评估方法选用等重要数据报市住房城乡建设委和市估价师协会备案, 且未按规定完成整改的	2 分
4	实施征收项目服务活动前, 未组织完成对本机构从业人员进行房屋征收业务知识培训, 且未按规定完成整改的	2 分
5	被征收人或者房屋征收部门对评估报告有疑问, 需要服务机构作出解释或说明时, 服务机构未作出解释和说明, 且未按规定完成整改的	2 分
6	因从业人员存在不良服务行为被责令整改, 从业人员未按规定完成整改的	2 分
7	实施专业服务过程中, 服务行为未达到委托合同约定, 且未按规定完成整改的	1-3 分
8	提供的本机构及从业人员信息、房屋征收业绩等材料被发现存在错误, 且未按规定完成整改的	3 分
9	被确定参与实施房屋征收活动的服务机构, 未按本办法第六条规定填报相关信息, 且未按规定完成整改的	3 分
10	未安排注册房地产估价师对被征收房屋进行实地查勘, 且未按规定完成整改的	4 分

11	未安排估价人员调查被征收房屋状况、拍摄反映被征收房屋内外部状况等影像资料，或未做好实地查勘记录并妥善保管，且未按规定完成整改的	4分
12	整体评估报告和分户评估报告，未经负责房屋征收评估项目的两名以上注册房地产估价师签字或者以印章代替签字，或整体评估报告和分户评估报告未加盖房地产价格评估机构公章的	4分
13	未按行政管理部门相关规定及相关行业技术规范进行评估，且未按规定完成整改的	5分
14	因评估问题导致相关人员提出复议、诉讼，被相关部门或人民法院裁定存在问题的	5分
15	因评估问题被纪检、监察、审计部门认定存在问题的	5分
16	被选定参与房屋征收评估业务，无故拒绝承接评估业务或转让、变相转让评估业务的	6分
17	出具虚假或者有重大差错评估报告情节严重的	12分

## 附件 2

### 房屋征收评估从业人员不良服务行为记分标准

序号	不良服务行为类型	记分标准
1	整体评估报告、分户评估报告以印章代替签字，且未按规定完成整改的	1 分
2	房屋征收服务过程中言行举止不文明，且未按规定完成整改的	1 分
3	实施专业服务过程中，从业人员服务行为未达到委托合同约定，且未按规定完成整改的	1-3 分
4	未对被征收房屋进行实地查勘，且未按规定完成整改的	3 分
5	未调查被征收房屋状况，未拍摄反映被征收房屋内外状况的影像资料，未做好实地查勘记录并妥善保管等要求，且未按规定完成整改的	4 分
6	未按行政管理部相关规定及相关行业技术规范进行评估，且未按规定完成整改的	5 分
7	出具本人未承办业务的评估报告的	6 分
8	出具虚假或者有重大差错评估报告情节严重的	12 分

### 附件 3

## 房屋征收劳务服务机构不良服务行为记分标准

序号	不良服务行为类型	记分标准
1	信息发生变化时,未按规定在征收信息系统办理变更手续,或未按规定将变更情况书面告知房屋征收实施单位,且未按规定完成整改的	1 分
2	在项目服务合同签订后或项目正式启动前 10 个工作日内,未按本办法第八条执行,且未按规定完成整改的	1 分
3	实施征收项目服务活动前,未组织完成对本机构从业人员进行房屋征收业务知识培训,且未按规定完成整改的	2 分
4	因从业人员存在不良服务行为被责令整改,从业人员未按规定完成整改的	2 分
5	实施专业服务过程中,服务行为未达到委托合同约定,且未按规定完成整改的	1-3 分
6	提供的本机构及从业人员信息、房屋征收业绩等材料被发现存在错误,且未按规定完成整改的	3 分
7	被确定参与实施房屋征收活动的服务机构,未按本办法第六条规定填报相关信息,且未按规定完成整改的	3 分
8	授意工作人员涂改签订的房屋征收补偿协议,或修改示范文本主要条款,损害房屋征收当事人合法权益的	5 分
9	被选定参与房屋征收劳务服务,无故拒绝承接劳务服务或转让、变相转让劳务服务业务的	6 分
10	因不良服务行为导致大规模群访和上访,造成严重社会影响的	9 分
11	在项目所在地实施断水、断电、断气、阻断通讯、阻断通道等暴力行为的	12 分

## 附件 4

### 房屋征收劳务从业人员不良服务行为记分标准

序号	不良服务行为类型	记分标准
1	房屋征收服务过程中言行举止不文明，且未按规定完成整改的	1 分
2	调查登记事项不清楚、不完整，且未按规定完成整改的	2 分
3	实施专业服务过程中，从业人员服务行为未达到委托合同约定，且未按规定完成整改的	1-3 分
4	实施专业服务过程中，故意隐瞒或歪曲事实的	5 分
5	唆使或者串通被征收人、公房承租人提供虚假材料，谋取不当利益，且未按规定完成整改的	6 分
6	本人或唆使他人服务项目所在地实施断水、断电、断气、阻断通讯、阻断通道等暴力行为的	12 分
7	有殴打被征收人、公房承租人等违法违规行为，受到治安等行政处罚、追究刑事责任的	12 分

---

北京市住房和城乡建设委员会办公室

2016年12月22日印发

---