

团 体 标 准

T/FREA 1—2022

房地产经纪服务规范

2022 - 01 - 25 发布发布

2022 - 02 - 25 实施

佛山市房地产业协会 发布

目 次

前言	2
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 行业基本守则	2
4.1 信息发布的行为守则	2
4.2 交易过程的行为守则	2
4.3 服务佣金的行业规范	2
5 服务保障要求	3
5.1 对机构的要求	3
5.2 对人员的要求	3
6 房屋买卖服务流程及要求	4
6.1 盘源信息收集	4
6.2 看房洽谈	4
6.3 撮合交易	5
6.4 协助办理资金监管和银行按揭	6
6.5 协助办理转移登记过户	6
6.6 协助办理房屋交付手续	6
7 房屋租赁服流程及要求	6
7.1 信息收集	6
7.2 看房洽谈	7
7.3 签定房屋租赁合同	7
7.4 协助租金支付	7
7.5 协助办理房屋交付手续	7
8 服务质量控制与评价	8
8.1 投诉处理	8
8.2 监测和评价	8

前 言

本文件按照 GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件由佛山市房地产业协会提出并归口。

本文件起草单位：佛山市房地产业协会、佛山市禅城区房地产业协会、佛山市质量和标准化研究院、佛山市消费者委员会、佛山市合富辉煌房地产顾问有限公司、佛山市乐有家房地产经纪有限公司、佛山云房数据信息技术有限公司、佛山贝壳房地产经纪有限公司、广东链家房地产经纪有限公司佛山分公司、德佑（天津）房地产经纪服务有限公司佛山分公司、佛山市合富置业房地产顾问有限公司、佛山市顺德区家家乐投资有限公司、佛山市和记裕丰房地产代理有限公司、佛山市盈福居房地产代理有限公司、佛山市中锦置业有限公司、广东明灿律师事务所。

本文件主要起草人：周倩、唐凯韵、钟照华、谢茹娟、李慰、王志虎、陈坚炜、杨东立、董玉财、张伟、詹世永、聂卫英、黄伟龙、李建强、吴泽宽、丁智、李威、赖美玲。

房地产经纪服务规范

1 范围

本文件规定了房地产经纪服务的行业基本守则、服务保障要求、房屋买卖服务流程及要求、房屋租赁服务流程及要求。

本文件适用于在佛山市依法设立、依相关行政要求进行经纪机构备案，从事房地产经纪服务的房地产经纪机构、从业人员。

2 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

房地产经纪机构

依法设立，从事房地产经纪活动，按照营业执照经营范围开展业务的经纪服务机构及其分支机构。

3.2

房地产经纪

房地产经纪机构和房地产经纪从业人员为促成房地产交易，向委托人提供房地产信息、居间、代理等服务的行为。

3.3

房地产经纪服务

也称为“房地产中介服务”，房地产经纪机构和房地产经纪人员为促成房地产交易，向委托人提供的相关服务，包括提供房源、客源、价格等信息，实地查看房地产，代拟房地产交易合同等为房地产租赁、买卖、转让、赠与、继承、抵押等提供咨询、居间服务，提供专业的顾问咨询服务，促成买卖双方交易并按房地产经纪服务合同约定收取佣金的销售行为。

3.4

房地产经纪服务合同

房地产经纪机构和委托人之间就房地产经纪服务事宜订立的协议或合同。

3.5

房地产经纪从业人员

从事房地产中介销售，具有执业资格从事房地产经纪活动，为合同各方提供房地产中介服务的销售业务人员。

3.6

佣金

房地产经纪机构向委托人提供房地产经纪服务，按照房地产经纪服务合同约定，向委托人收取的服务费用。

4 行业基本守则

4.1 信息发布的行为守则

- 4.1.1 房地产经纪机构和从业人员对外发布房源信息，应经委托人书面同意；发布的房源信息中，房屋应真实存在，房屋状况说明应真实、客观，挂牌价应为委托人的真实报价（报价不得偏离市场价格，房地产经纪机构和从业人员应谨慎审核）。
- 4.1.2 房地产经纪机构和从业人员不得利用虚假的房源、客源、价格等信息招揽客户，不得采取低收费、帮助当事人规避交易税费等不正当手段承接房地产经纪业务。
- 4.1.3 房地产经纪机构和从业人员采取在经营场所外放置房源信息展板、发放房源信息等方式招揽房地产经纪业务的，应符合有关规定，且不得影响或者干扰他人正常生活。
- 4.1.4 房地产经纪机构和从业人员对已成交或者超过委托期限的房源信息应及时予以标注，或者从经营场所、网站等信息发布渠道撤下。
- 4.1.5 房地产经纪机构和从业人员应保守在执业活动中知悉的当事人的商业秘密，不得泄露个人隐私；
- 4.1.6 房地产经纪机构和从业人员应妥善保管委托人的信息及其提供的资料，未经委托人同意，不得擅自将其公开、泄露或者出售给第三人。

4.2 交易过程的行为守则

- 4.2.1 房地产经纪机构和人员不得诱骗或者强迫当事人签订房地产交易合同，不得阻断或者搅乱同行提供经纪服务的房地产交易。
- 4.2.2 房地产经纪机构和从业人员不得为承揽业务，向服务对象作虚假承诺，所有格式条款以外的承诺或约定均需在合同中的“其他约定”中注明。
- 4.2.3 房地产经纪机构和从业人员不得向委托人推荐使用与自己有直接利益关系的担保、估价、保险、金融等服务机构的服务。
- 4.2.4 房地产经纪机构对未提供规定资料或者提供虚假、失实资料或者隐瞒真实情况的委托人，应拒绝为其服务。
- 4.2.5 房地产经纪机构和从业人员不得违规代收租金、押金、定金、首期款等费用。
- 4.2.6 房地产经纪机构接受委托提供房地产信息、实地看房、代拟合同等房地产经纪服务的，应与委托人签订书面房地产经纪服务合同。房地产经纪服务合同优先选用房地产主管部门或者房地产经纪行业组织制定的示范文本。
- 4.2.7 房地产经纪机构和从业人员应严格执行房地产交易资金监管的有关规定，保障房地产交易资金安全，不得侵占、挪用或者拖延支付客户的房地产交易资金。
- 4.2.8 房地产经纪机构应当妥善保存房地产经纪服务合同和其他服务合同、房地产交易合同、房屋状况说明书、房地产经纪业务记录、业务交接单据、原始凭证等房地产经纪业务相关资料且相关资料的保存期限不得少于 5 年。

4.3 服务佣金的行业规范

- 4.3.1 收取佣金不得违反国家法律法规，不得谋取委托协议约定以外的非法收益，不得以低价购进（租赁）、高价售出（转租）等方式赚取差价。
- 4.3.2 房地产经纪服务机构应与支付方在合同中约定佣金费用的收取方式，不得收取合同约定以外的费用。

- 4.3.3 房地产经纪机构在收取佣金后，应提供对应金额的服务费用发票。
- 4.3.4 房地产经纪机构应依照合同约定向委托人收取佣金，收取的佣金必须进入房地产经纪机构账户，且应向对方提供正规佣金发票。房地产经纪人员不得私自收取佣金。
- 4.3.5 房地产经纪机构未完成房地产经纪服务合同约定的委托事项，或者服务未达到房地产经纪服务合同约定标准的，不得收取全额佣金。因委托人原因造成服务未完成，房地产经纪机构可要求委托人根据合同约定承担违约责任。
- 4.3.6 房地产经纪机构转委托或者与其他房地产经纪机构合作开展经纪业务的，应经委托人书面同意。两家或者两家以上房地产经纪机构合作开展同一宗房地产经纪业务的，只能按照一宗业务收取佣金；合作的房地产经纪机构应根据合作双方约定分配佣金。

5 服务保障要求

5.1 对机构的要求

- 5.1.1 房地产经纪机构应依法取得营业执照。
- 5.1.2 房地产经纪机构应有固定的经营服务场所，具备开展业务的空间，配备必要的办公用品、业务设备和消防设备等。
- 5.1.3 房地产经纪机构应在取得营业执照之日起 30 天内，到所在地的房地产行政主管部门办理备案手续。
- 5.1.4 房地产经纪机构在经营期间，应当在经营场所显著位置公示以下有效证件及资料：
- a) 营业执照正本原件、佛山市房地产经纪机构（分支机构）备案证书正本原件；
 - b) 涉及本机构备案业务类型的服务项目、内容、标准，业务流程，收费项目、依据、标准，本市房地产交易资金监管有关文件，政府主管部门制定的房地产经纪服务合同、房地产交易合同、房屋租赁合同示范文本；
 - c) 本机构房地产经纪从业人员照片、姓名，房地产经纪专业人员职业资格证书复印件或佛山市房地产中介从业人员执业工作牌复印件；
 - d) 本机构有效投诉电话，区住建、物价、市场监督、房协等部门投诉电话；
 - e) 从事新建商品房销售代理业务的，应当公示商品房销售委托书和批准销售商品房的有关证明文件；
 - f) 本机构信用情况或信用二维码，以及查询信用情况的渠道；
 - g) 本机构属于加盟经营的，应当公示加盟授权书、商标注册证、商标转让证明、商标使用许可授权书或特许经营许可证等获得授权或特许经营的证明资料；
 - h) 法律、法规、规章及规范性文件规定的其他事项。
- 5.1.5 有至少 1 名以上（含 1 名）从业人员取得全国房地产经纪专业人员职业资格证书或全国房地产经纪协理专业人员职业资格证书，或 2 名以上（含 2 名）持有佛山市房地产中介从业人员执业工作牌的中介从业人员。
- 5.1.6 房地产经纪机构应当建立健全各项内部管理制度，加强内部管理，规范自身执业行为，指导、督促房地产经纪人员及相关辅助人员认真遵守本标准。
- 5.1.7 房地产经纪机构应当建立房地产经纪纠纷投诉处理机制，及时妥善处理房地产交易当事人与房地产经纪人员的纠纷。

5.2 对人员的要求

5.2.1 从业人员除遵守《佛山市房地产行业信用信息管理办法》(佛建[2021]64号)规定的行为准则外,还应遵守以下要求:

- a) 应在佛山市数字房地产行业发展平台上实名登记,挂牌上岗;
- b) 应熟悉并遵守房地产中介业务相关的法律法规和政策要求;
- c) 应熟悉房地产中介业务相关的各部门操作流程,为客户提供专业的服务;
- d) 应遵循自愿、平等、公平和诚实信用的原则,遵守职业规范,恪守职业道德;
- e) 应注重仪表,举止文明,礼貌待人,主动接待,热情服务,维护良好的职业形象;
- f) 在执行业务时,应佩戴标有其姓名、注册号、执业单位和照片等内容的胸牌;
- g) 应根据委托人的意向,及时、如实向委托人报告业务进行过程中的订约机会、市场行情变化及其他有关情况,不得对委托人隐瞒与交易有关的重要事项;
- h) 应及时向房地产经纪机构报告业务进展情况,不得在脱离、隐瞒、欺骗房地产经纪机构的情况下开展经纪业务;
- i) 应当凭借自己的专业知识和经验,调查房屋状况,如实向承购人(承租人)告知所知悉的房屋状况,并协助查验。

6 房屋买卖服务流程及要求

6.1 盘源信息收集

6.1.1 接待业主放盘委托时,应了解房屋情况,全面采集放盘的房屋信息,提供房屋市场参考价格,给予业主报价建议。

6.1.2 在接待放盘委托时,应收集并核实房屋以下资料信息:

- a) 房地产权属证明(核对原件收复印件);
- b) 出售方身份证明(核对原件收复印件)。

6.1.3 房地产经纪机构应编制房屋状况说明书,与委托人签订房屋出售经纪服务合同,经纪服务合同应当包含下列内容:

- a) 房地产经纪服务双方当事人的姓名、联系方式等情况和提供服务的从业人员姓名,所在企业;
- b) 房地产经纪服务的项目、内容、要求以及完成的标准;
- c) 服务费用及其支付方式;
- d) 合同当事人的权利和义务;
- e) 违约责任和纠纷解决方式。

6.1.4 如取得业主方留存房屋钥匙的,应开具一式两份的钥匙收据,一份给业主,一份存档,在业务开展过程中,应做好以下钥匙管理服务:

- a) 制定钥匙管理制度,对全体从业人员进行培训,确保全体从业人员严格遵守;
- b) 建立专门的钥匙管理箱和借匙登记明细本,并交由专人进行保管;
- b) 如需借出钥匙,借匙人员须出示工作名片或工作牌,在借匙登记明细本进行登记,记录每次钥匙借出和归还的时间、人员、联系电话,并由借匙人员签名确认。

6.1.5 从业人员在后续业务开展过程中应做好以下服务:

- a) 每次带看完完后应检查门窗、水电燃气的关闭情况,确保房屋安全;
- b) 在带看或查看过程中发现房屋异常情况的,应及时报告业主进行处理。

6.2 看房洽谈

6.2.1 从业人员应采集买方的需求信息，应当告知买家相关政策，指引买家提供征信证明，引导并协助买家办理线上申请购房资格审查（如买家没有购房资格，应拒绝提供经纪服务），签定房地产经纪服务协议。

6.2.2 从业人员应按买方要求匹配并推荐符合买方要求的盘源，并如实告知买方房屋状况，协助买方实地查看。

6.2.3 从业人员在带看过程中应遵守《房地产中介从业人员带客进小区看房的行为规范》（佛房协字[2021]3号）的管理要求。

6.3 促成交易

6.3.1 从业人员应不偏不倚，协助买卖双方就交易房屋达成交易意向，并按买卖双方真实意愿制定书面房屋买卖合同。

6.3.2 房地产经纪机构应在签订房地产经纪服务合同前，向委托人说明房地产经纪服务合同和房屋买卖合同的相关内容，并书面告知下列事项，房地产经纪机构应向委托人出具书面告知确认书，由委托人签署后存档：

- a) 是否与委托房地产有利害关系；
- b) 应由委托人协助的事宜、提供的资料；
- c) 委托房地产的市场参考价格；
- d) 房地产交易的一般程序及可能存在的风险；
- e) 委托房地产是否存在租赁合同关系；
- f) 房地产交易涉及的税费；
- g) 经纪服务的内容及完成标准；
- h) 经纪服务收费标准和支付时间；
- i) 本市相关的购房政策内容；
- j) 其他需要告知的事项。

6.3.3 房地产经纪机构与委托人签订房屋承购经纪服务合同，应查验留存委托人身份证明等有关资料。

6.3.4 从业人员应提供当地主管部门制定的房屋买卖合同示范文本，并指引买卖双方准备以下资料文件：

- a) 房地产权属证明原件和由交易房屋所在地房地产产权登记部门出具的查册证明（不动产登记信息查询结果）；
- b) 买卖双方身份证原件、户籍证明原件、婚姻证明原件；
- c) 买方购房资质证明、征信情况证明；
- d) 存在租赁关系的，卖方需提供租赁合同、已于十五日前向租户履行出卖租赁房屋的告知义务或租户放弃优先购买权的证明；
- e) 如为代理人代理交易，需代理人提供身份证原件及授权委托书原件；
- f) 其他必要的资料。

6.3.5 从业人员应核对买卖双方提供的资料文件原件，向买卖双方详细解释房屋买卖合同的条款内容，告知买卖双方所提供的服务内容，服务标准，服务流程，房屋买卖交易流程，服务佣金收费标准，费用收取时间和方式，买卖双方相关责任、权利与义务，违约责任，并提示交易风险。

6.3.6 从业人员应在买卖双方确认房地产经纪服务合同条款无异议后，由买卖双方、承办该宗经纪业务的经纪机构从业人员签名，并加盖房地产经纪机构印章；签字的经纪机构从业人员须是至少1名以上（含1名）从业人员取得全国房地产经纪专业人员职业资格证书或全国房地产经纪协理专业人员职业资格证书，或2名以上（含2名）持有佛山市房地产中介从业人员执业工作牌的中介从业人员。

6.3.7 签订合同后，从业人员应及时将本次交易的房屋买卖合同在房地产主管部门进行合同备案。

6.4 协助办理资金监管和银行按揭

- 6.4.1 从业人员应提前提供买方或能申请的贷款金额、年限及利率、办理银行和按揭贷款所需要的相关资料等相关信息给买方参考，可以根据需求为买卖双方推荐优质的担保公司和按揭银行。
- 6.4.2 从业人员应协助买卖双方与银行签订购房抵押贷款合同，并告知贷款金额以银行批复的为准。
- 6.4.3 从业人员应及时跟进并通知买卖双方银行审批结果，跟进银行放款通知，在银行放款后及时通知卖方，协助买卖双方交接尾款。
- 6.4.4 从业人员应引导买卖双方对交易款项进行资金监管服务，保障双方交易资金安全。
- 6.4.5 从业人员应协助买卖双方签订存量房交易资金监管协议，并根据当地交易资金监管的相关制度，协助买卖双方办理交易资金监管事宜。

6.5 协助办理转移登记过户

- 6.5.1 从业人员应按照房屋买卖合同约定，与买卖双方确定具体过户时间，提前告知买卖双方过户流程，并需要提前准备的资料文件。
- 6.5.2 从业人员应协助买卖双方提前办理税务审核手续，并在约定的日期办理缴税业务。
- 6.5.3 从业人员应协助买卖双方到有关部门办理产权转移登记、抵押登记等手续，并领取新不动产权证书。

6.6 协助办理房屋交付手续

- 6.6.1 从业人员应按照房屋买卖合同约定，在完成相应交易流程后，协助买卖双方办理房屋交付手续。
- 6.6.2 从业人员应协助买卖双方查清物业管理、水电燃气、有线电视等欠费信息，结清相关费用并办理相关过户手续。
- 6.6.3 从业人员应协助买方查验交易房屋户口情况，并协助办理户口转移手续。
- 6.6.4 从业人员按合同约定的时间，协助买卖双方完成房屋交接，并签订房屋交接确认书。

7 房屋租赁服流程及要求

7.1 信息收集

- 7.1.1 从业人员在接受出租方放盘委托时，应了解房屋情况，全面采集房屋信息，评估房屋租赁的市场价格，给予业主报价建议；
- 7.1.2 在接待放盘委托时，应收集并核实房屋以下资料信息：
 - a) 房地产权属证明（核对原件收复印件）；
 - b) 出租方身份证明（核对原件收复印件）；
- 7.1.3 从业人员应与出租方签定经纪服务合同，合同应包含下列内容：
 - a) 房地产经纪服务当事人的姓名、联系方式等情况和提供服务的从业人员姓名，所在企业；
 - b) 房地产经纪服务的项目、内容、要求以及完成的标准；
 - c) 服务费用及其支付方式；
 - d) 合同当事人的权利和义务；
 - e) 违约责任和纠纷解决方式。
- 7.1.4 从业人员应当对房屋状况、设施进行查验，如取得出租方放租房屋钥匙的，应开具一式两份的钥匙收据，一份给出租方，一份存档，在业务开展过程中，应做好以下钥匙管理服务：
 - a) 制定钥匙管理制度，对全体从业人员进行培训，确保全体从业人员严格遵守
 - b) 建立专门的钥匙管理箱和钥匙登记明细本，并交由专人进行保管；

7.1.5 b) 如需借出钥匙,借匙人员须出示工作名片或工作牌,在借匙登记明细本进行登记,记录每次钥匙借出和归还的时间、人员、联系电话,并由借匙人员签名确认。从业人员在后续业务开展完成应做好以下服务:

a) 每次带看完完后应检查门窗、水电燃气的关闭情况,确保房屋安全;

b) 在带看或查看过程中发现房屋异常情况的,应及时报告出租人进行处理。

7.1.6 经纪机构在与承租方签定房地产经纪服务协议前,从业人员应了解并记录承租方姓名、联系方式、租赁价格范围、需求区域、需求面积、需求设施、付款方式、承租期限等信息。

7.2 看房洽谈

7.2.1 从业人员应按承租方要求匹配并推荐符合的盘源,并如实告知承租方租赁房屋的状况,协助承租方实地查看。

7.2.2 从业人员在带看过程中应遵守《房地产中介从业人员带客进小区看房的规范》(佛房协字[2021]3号)管理要求。

7.2.3 从业人员在看房后,应填写看房确认书对应信息,并给承租人签名确认。

7.3 签定房屋租赁合同

7.3.1 从业人员应不偏不倚,协助租赁双方就租赁房屋达成交易意向,协调租赁双方需求,并按租赁双方真实意愿制定书面协议合同。

7.3.2 从业人员应提供当地主管部门制定的房屋租赁合同示范文本,并协助买卖租赁准备以下资料文件:

a) 房地产权属证明原件;

b) 租赁双方身份证原件;

c) 如为代理人代理交易,需代理人提供身份证原件及《授权委托书》原件;

d) 租赁房屋家具家电清单明细;

e) 其他必要的资料。

7.3.3 从业人员应核对租赁双方提供的资料文件原件,向租赁双方详细解释房屋租赁合同的条款内容,告知租赁双方所提供的服务内容,服务标准,服务流程,房屋租赁注意事项,服务佣金收费标准,租金收取时间和方式,租赁双方相关责任、权利与义务,违约责任,并提示交易风险。

7.3.4 从业人员应在租赁双方确认合同条款无异议后让租赁双方、承办该宗经纪业务的经纪机构从业人员签名,并加盖房地产经纪机构印章;签字的经纪机构从业人员须是至少1名以上(含1名)从业人员取得全国房地产经纪专业人员职业资格证书或全国房地产经纪协理专业人员职业资格证书,或2名以上(含2名)持有佛山市房地产中介从业人员执业工作牌的中介从业人员。

7.3.5 从业人员应提醒租赁双方及时办理租赁合同备案手续。

7.3.6 经纪机构和从业人员应在租赁双方签署租赁合同时提醒租金贷等风险,以及承租方应按合同约定时间向出租方支付押金和租金,并提醒出租方在收取押金和租金后提供对应收据给承租人。

7.4 协助办理房屋交付手续

7.4.1 从业人员应按照房屋租赁合同约定,在完成相应租赁流程后,协助租赁双方办理房屋交付手续。

7.4.2 从业人员应协助租赁双方核对物业管理、水电燃气、有线电视、网络等缴费情况,并登记对应用量后交接资料。

7.4.3 从业人员应协助租赁双方根据家具家电清单表清点租赁房屋内的家具家电等设施是否齐全,设备是否能正常使用,租赁双方确认无误后签订房屋交接确认书。

8 服务质量控制与评价

8.1 投诉处理

8.1.1 房地产经纪机构应建立投诉机制，具体包含以下内容：

- a) 建立提供消费咨询和投诉处理等服务的工作流程；
- b) 落实专人跟进投诉处理工作；
- c) 建立企业对外的服务监督和投诉电话；
- d) 建立服务监督和投诉登记处理台账；

8.1.2 房地产经纪机构应在企业显著位置公示本机构有效服务监督和投诉电话，以及区住建、物价、市场监管、市房协等部门投诉电话。

8.1.3 投诉处理人员在处理投诉过程中，应耐心聆听投诉人的陈述，并对服务提供过程中出现的违规现象及其严重程度进行识别。

8.1.4 房地产经纪机构应在 7 个工作日内对投诉人投诉的事情进行调查了解，并进行回复。

8.2 监测和评价

8.2.1 房地产经纪机构和从业人员应在服务完成后，可指引客户扫描从业人员执业工作牌上的持证二维码进行服务评价，或可前往佛山市房地产业协会授权的互联网平台进行服务评价，如：渔夫指南门户网站 (<https://www.yufuzn.com>) 或“佛山市智慧物业服务平台”微信小程序等。

8.2.2 房地产经纪机构应定期对服务客户采用电话回访、发放书面调查问卷、接收行政主管部门服务反馈、利用网络跟踪等形式进行服务监测和评价。

8.2.3 如发生服务违规或服务不达标的情形时，房地产经纪机构应根据服务违规或不达标行为的严重程度可选择采取解释或补偿等补救措施，如双方对处理结果不满意，可交由行业协会对本次交易的服务进行评估测评。
