

团 体 标 准

T/FJREA 001—2024

福建省房地产经纪服务标准

Fujian Province real estate brokerage service standards

2024 - 04 - 28 发布

2024 - 07 - 01 实施

福建省房地产业协会 发布

目 次

前言	III
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 基本规定	2
4.1 房地产经纪机构	2
4.2 房地产经纪服务内容	3
4.3 房地产经纪人员	4
4.4 行为规范	4
4.5 房地产经纪服务合同	5
4.6 房地产经纪服务合同签订基本要求	5
5 新建商品房代理销售服务	6
5.1 新建商品房代理销售流程	6
5.2 销售代理承接	6
5.3 营销推广与信息發布	7
5.4 项目带看	7
5.5 合同签订	7
5.6 办理贷款	7
5.7 协助交房	8
6 存量房买卖服务	8
6.1 存量房买卖服务流程	8
6.2 接受卖方房源	8
6.3 向买方介绍房源	8
6.4 看房洽谈	9
6.5 签订合同	9
6.6 延伸交易服务	10
7 房屋租赁服务	10
7.1 房屋租赁服务流程	10
7.2 接受出租方房源	11
7.3 向承租方介绍房源	11
7.4 看房洽谈	11
7.5 签订合同	12
7.6 佣金收取及协助租金收取	12
7.7 协助房屋交接	12

8 线上经纪服务	12
9 服务评价与改进	13
9.1 投诉处理	13
9.2 评价与改进	13
参考文献	14

全国团体标准信息平台

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。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由福建省房地产业协会提出。

本文件由福建省住房和城乡建设主管部门归口。

本文件起草单位：厦门市房地产中介行业协会、福州市房地产市场服务有限公司、福建麦田房地产经纪有限公司、贝壳找房(福州)科技有限公司、福建骊特房地产综合服务有限公司、福建可观房地产经纪有限公司、北京无限光场科技有限公司

本文件主要起草人：赵峥、常锋、林永洪、黄福祥、徐国栋、王利、谢元瑾、潘旻、田芳、聂历蓉、翁艳燕、徐权泓

福建省房地产经纪服务标准

1 范围

本文件规定了福建省房地产经纪机构服务基本规定、新建商品房代理销售服务、存量房买卖服务、房屋租赁服务、线上经纪服务、服务评价及改进。

本文件适用于福建省行政区域内房地产经纪机构和房地产经纪人员提供的服务。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

JGJ/T 30 房地产业基本术语标准

3 术语和定义

JGJ/T 30 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

房地产经纪

房地产经纪机构和人员为促成房地产交易，向委托人提供房地产代理、居间等服务并收取佣金的行为。

[来源：《房地产经纪执业规则》第一章第三条]

3.2

房地产经纪机构

依法设立，从事房地产经纪活动的中介服务机构。

[来源：《房地产经纪执业规则》第一章第三条]

3.3

房地产经纪人员

是指从事房地产经纪活动的房地产经纪人和房地产经纪人协理。房地产经纪人在房地产经纪机构中执行房地产经纪业务；房地产经纪人协理在房地产经纪机构中协助房地产经纪人执行房地产经纪业务。

[来源：《房地产经纪执业规则》第一章第三条]

3.4

房地产经纪人

是指通过全国房地产经纪人资格考试或者资格互认，依法取得房地产经纪人资格，并经过注册，从事房地产经纪活动的专业人员。

[来源：《房地产经纪执业规则》第一章第三条]

3.5

房地产经纪人协理

是指通过房地产经纪人协理资格考试，依法取得房地产经纪人协理资格，并经过注册，在房地产经纪人的指导下，从事房地产经纪活动的协助执行人员。

[来源：《房地产经纪执业规则》第一章第三条]

3.6

房地产代理

房地产经纪机构按照房地产经纪服务合同约定，以委托人的名义与第三人进行房地产交易，并向委托人收取佣金的行为。

[来源：《房地产经纪执业规则》第一章第三条]

3.7

房地产居间

房地产经纪机构按照房地产经纪服务合同约定，向委托人报告订立房地产交易合同的机会或者提供订立房地产交易合同的媒介服务，并向委托人收取佣金的行为。

[来源：《房地产经纪执业规则》第一章第三条]

3.8

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，包括房屋出售经纪服务合同、房屋出租经纪服务合同、房屋承购经纪服务合同和房屋承租经纪服务合同等。

[来源：《房地产经纪执业规则》第一章第三条]

3.9

房地产经纪服务

房地产经纪机构和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。

[来源：《房地产经纪执业规则》第一章第三条]

3.10

独家代理

委托人仅委托一家房地产经纪机构代理房地产交易事宜。

[来源：《房地产经纪执业规则》第一章第三条]

3.11

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。

[来源：《房地产经纪执业规则》第一章第三条]

3.12

房地产经纪延伸服务

房地产经纪机构和房地产经纪人员在促成房地产交易后提供的其他相关服务，包括提供代办房屋贷款、代办房屋权属转移登记、代办物业交验等。

4 基本规定

4.1 房地产经纪机构

4.1.1 房地产经纪机构应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。

4.1.2 房地产经纪机构及其分支机构应在经营场所醒目位置公示下列内容：

- a) 营业执照和备案证明文件。分支机构还应当公示设立该分支机构的房地产经纪机构的经营地址及联系方式。属于加盟性质的房地产经纪门店，还应当在显著位置公示授权文件；
- b) 服务项目、内容、标准；
- c) 业务流程；
- d) 收费项目、收费标准；
- e) 交易资金监管方式；
- f) 信用档案查询方式、投诉电话及 12315 市场监督管理投诉举报热线；
- g) 房地产经纪服务合同、房屋买卖合同、房屋租赁合同示范文本；
- h) 房地产经纪人员实名登记情况；
- i) 经营模式公示，在门店显著部位应标明“直营”或“加盟”；
- j) 由经纪机构直接代理开发企业进行分销商品房项目的门店应公示商品房分销委托书和批准销售商品房的有关证明文件；
- k) 行业组织自律公约；
- l) 法律、法规、规章规定应公示的其他事项。

4.1.3 房地产经纪机构对每宗房地产经纪业务，应选派或者由委托人选定登记在本机构的房地产经纪人员为承办人，并在房地产经纪服务合同中载明。

4.1.4 房地产经纪机构提供代办贷款、代办房地产登记等其他服务的，应向委托人说明服务内容、收费标准等情况。房地产经纪机构根据交易当事人需要提供房地产经纪服务以外的其他服务的，应事先经当事人书面同意并告知服务内容及收费标准。书面告知材料应经委托人签字确认。

4.1.5 房地产经纪机构应建立房地产经纪纠纷投诉调解机制，及时调解房地产交易中的纠纷，及时对来自 12315、12345、行业主管部门或行业协会组织的投诉咨询进行答复及处理。

4.1.6 房地产经纪机构应按照《中华人民共和国劳动合同法》的规定，与其招用的房地产经纪人员签订劳动合同。

4.1.7 设立房地产经纪机构和分支机构，应当具有足够数量的房地产经纪人员。房地产经纪机构应当加强对房地产经纪人员的职业道德教育和业务培训、支持和要求房地产经纪人员参加房地产经纪专业人员职业资格考试及其继续教育活动，督促其不断增长专业知识，提高专业能力，维护良好的社会形象。

4.1.8 房地产经纪机构应当建立健全业务记录制度。执行业务的房地产经纪人员应如实全程记录业务执行情况及发生的费用等，形成房地产经纪业务记录。

4.1.9 房地产经纪机构应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、房屋状况说明书等房地产经纪业务相关资料。房地产经纪服务合同等房地产经纪业务相关资料的保存期限不得少于 5 年。

4.1.10 通过互联网提供房地产经纪服务的机构，应到机构所在地省级通信主管部门办理网站备案，并到服务覆盖地的市、县房地产主管部门备案。

4.1.11 房地产经纪机构及其房地产经纪人员应积极加入房地产经纪行业组织，积极参与行业培训自律活动和诚信建设。

4.2 房地产经纪服务内容

房地产经纪服务内容包括但不限于：

- a) 存量房经纪服务：
 - 1) 租赁居间：撮合房屋出租方和承租方达成交易；
 - 2) 买卖居间：撮合房屋出售方和承购方达成交易；
 - 3) 买卖代理：接受出售方或承购方的委托，代理其存量房的出售或承购，达成交易。
- b) 新建商品房经纪服务：
 - 1) 代理销售：房地产经纪机构按照房地产经纪服务合同约定，以委托人的名义与第三人进行房地产交易，并向委托人收取佣金的行为；
 - 2) 代理登记：受房屋开发单位委托，协助完成房地产预售证办理、初始登记。

4.3 房地产经纪人员

- 4.3.1 房地产经纪人员应遵守国家法律、法规及房地产经纪行业相关制度规则，坚持诚信、公平、公正的原则，保守商业秘密，保障委托人合法权益，恪守职业道德。
- 4.3.2 房地产经纪人员应注重仪表，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。
- 4.3.3 房地产经纪人员必须实名登记。在执行业务时，应佩戴标行业主管部门或自律组织编制的有其姓名、统一编号、执业单位和照片等内容的胸牌（卡）。
- 4.3.4 房地产经纪人员上门看房应实行预约制度，在约定的时间内到达。看房时，应注意相关礼仪。
- 4.3.5 房地产经纪人员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；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。
- 4.3.6 房地产经纪人员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。

4.4 行为规范

- 4.4.1 房地产经纪机构和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并标明价格内涵；行业主管部门要求房源发布需经核验取得房源信息编码（房源二维码）的，应标识房源信息编码（房源二维码）。
- 4.4.2 房地产经纪机构和人员不得利用虚假的房源、客源、价格等信息招揽客户，不得采取帮助当事人规避交易税费、贬低同行等不正当手段承接房地产经纪业务。
- 4.4.3 房地产经纪机构和人员不得鼓动房地产权利人提价、提租，不得与房地产开发经营单位串通捂盘惜售、炒卖房号。
- 4.4.4 房地产经纪机构和人员采取在经营场所外放置房源信息展板、发放房源信息传单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。
- 4.4.5 房地产经纪机构和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。
- 4.4.6 房地产经纪机构和人员不得在隐瞒或者欺骗委托人的情况下，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。
- 4.4.7 房地产经纪机构和人员对已成交或者超过委托期限的房源信息，应及时从经营场所、网站等信息发布渠道撤下。

4.4.8 房地产经纪机构和人员开展业务应严格遵守《中华人民共和国个人信息保护法》，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；应妥善保管委托人的信息及其提供的资料，不得擅自将其公开、泄露或者出售给他人。

4.5 房地产经纪服务合同

4.5.1 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应包含下列内容：

- a) 房地产经纪服务双方当事人的姓名（名称）、身份证号码（或统一社会信用代码）、住所、联系方式等情况和从事业务的房地产经纪人员情况；
- 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。

4.5.2 房地产经纪服务合同应当优先选用房地产（建设）主管部门或者房地产经纪行业组织制定的示范文本。

4.5.3 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或者房屋租赁合同的相关内容，并告知下列事项：

- 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) 房地产交易涉及的税费；
- f) 经纪服务的内容及完成标准；
- g) 经纪服务收费标准和支付时间；
- h) 其他需要告知的事项。

4.5.4 提供房屋贷款代办、房屋权属转移登记代办、房屋交验代办等延伸服务，另行签署服务合同。

4.6 房地产经纪服务合同签订基本要求

4.6.1 房地产经纪机构与委托人（或代理人）签订房屋出售、出租经纪服务合同，应查看委托出售、出租的房屋及房屋权属证书、委托人（或代理人）的身份证明等有关资料，并应编制房屋状况说明书。

4.6.2 房地产经纪机构与委托人（或代理人）签订房屋承购、承租经纪服务合同，应查看委托人（或代理人）身份证明等有关资料。

4.6.3 房地产经纪机构对委托人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，应拒绝为其服务。

4.6.4 房地产经纪服务合同应由承办该宗经纪业务的一名房地产经纪人或者两名房地产经纪人协理签名，并加盖房地产经纪机构印章。

4.6.5 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。

4.6.6 房地产经纪机构未完成房地产经纪服务合同约定的事项，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。

4.6.7 房地产经纪机构转让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；房地产经纪机构单边代理业务不得与对方机构分配佣金。

5 新建商品房代理销售服务

5.1 新建商品房代理销售流程

新建商品房代理销售流程见图 1。



图 1 新建商品房代理销售流程

5.2 销售代理承接

5.2.1 房地产经纪机构在接受房地产开发企业委托时，应向房地产开发企业了解所代理项目的下列资料和信息：

- a) 代理项目信息：项目名称、产权性质、地址、面积、建筑结构、项目户型、装修、项目效果图和鸟瞰图、交房标准、工程进度、计划表、价格、绿化率、车位比、划片、首付条件及周边配套等。
- b) 项目抗性因素：电站、油气库站、工厂、高压线、无线通讯基站、火葬场、寺庙、墓地以及已知规划可能给项目带来的潜在不利因素。
- c) 留存代理项目权属文件和审批文件：政府有关部门对开发建设项目批准的有关证照，包括《国有土地使用权证》、《建设用地规划许可证》、《建设工程规划许可证》、《建设工程施工许可证》、《商品房预（销）售许可证》、《房地产企业开发资质证书》等。

5.2.2 房地产经纪机构与房地产开发企业商定拟代理项目的具体事宜，主要包括：

- a) 委托代理模式：独家代理或非独家代理；
- b) 委托代理事项和权限；
- c) 委托代理营销服务内容；
- d) 委托期限；
- e) 代理项目的产权性质、面积、具体地址、销售价格等关键信息；
- f) 代理销售程序、导客规则、买受人报备流程和界定方式；
- g) 委托代理佣金计算标准、结算及支付方式；
- h) 委托代理双方的权利及义务；
- i) 委托代理合同解除及违约责任等；
- j) 买受人发生退单行为时的处理办法；
- k) 协议解除、违约责任及争议处理等；
- l) 其他协商一致的事项。

5.2.3 房地产经纪机构与房地产开发企业明确代理委托意向后，应签订商品房销售代理合同。

5.3 营销推广与信息发

5.3.1 新建商品房营销的前期主要工作内容应包括：

- a) 根据所代理的项目以及周边其他在售楼盘进行市场调研，如（做好竞品分析、明确目标客户群体、提炼项目卖点及客户抗性说辞），培训销售人员，做好项目营销准备；
- b) 制作项目营销工具，其内容应真实、合法。

5.3.2 房地产经纪机构开展全渠道项目推广工作。营销渠道包括但不限于：

- a) 线上：通过线上公共信息平台发布房源信息；
- b) 线下：通过门店、社区广告等场所渠道发布房源信息。

5.3.3 房源信息发布应当遵守《中华人民共和国广告法》等有关规定，内容应当真实、准确、合法，不得发布有误导性陈述的信息。

5.4 项目带看

5.4.1 房地产经纪机构客户带看服务要求如下：

- a) 带看前：通过与客户的前期沟通，了解真实的购房需求，在初步匹配后，确认客户的购房需求较为符合所推广项目，房地产经纪人可向客户发出现场看房邀请。
- b) 带看中：房地产经纪人或驻场置业顾问应向客户详细介绍沙盘信息并带领客户至样板间进行现场勘察体验，并需向潜在买受人如实告知以下关键信息，包括但不限于：
 - 1) 项目位置、周边交通情况、商业配套、教育配套、市政配套、景观景点等外部资源配套；
 - 2) 项目整体规划、楼栋分布、景观园林规划、建筑风格、小区内部配套、小区内部交通动线、户型图等信息；
 - 3) 项目采用的建筑工艺工法、建筑材料及其特点等信息；
 - 4) 具体单元的建筑面积（含套内建筑面积和分摊面积）、销售均价、优惠折扣、房屋总价等；
 - 5) 房屋的交付标准；
 - 6) 购房的首付比例和商业贷款、公积金贷款等相关政策；
 - 7) 所悉知的项目瑕疵、项目内外的不利因素等内容。

5.5 合同签订

5.5.1 客户明确交易意向后，房地产经纪从业人员应协助开发企业核验客户的个人征信信用报告、身份证明、户口簿、婚姻状况证明、限购城区范围内个人及夫妻名下不动产登记结果查询证明等信息。

5.5.2 房地产经纪人员可协助明确购买意向客户办理商品房认购相关手续。

5.5.3 客户委托他人代理购买的，应核对代理人身份证明原件并要求代理人出具《委托授权书》。

5.5.4 签订《商品房买卖合同》时应提示客户按照开发企业的要求提供相关资料。

5.5.5 客户支付首付款或者全部房款的，房地产经纪机构应提醒客户要求房地产开发企业开具首付款收据或房款全款发票，并加盖房地产开发企业公章。

5.6 办理贷款

5.6.1 房地产经纪人员应向办理贷款的客户认真讲解办理贷款所需的各项资料准备、办理流程及大概周期。

5.6.2 房地产经纪服务机构应协助买受人准备贷款资料，向银行或公积金中心递交资料，办理抵押贷款申请手续。

5.6.3 贷款审批通过后，房地产经纪服务机构应协助买受人与银行或公积金中心签订借款合同。

5.7 协助交房

- 5.7.1 如新建商品房属于预售的，房地产经纪服务机构应协助房地产开发企业及买受人办理预告登记手续。
- 5.7.2 房地产经纪人员应协助已购房业主对达到交房条件的房屋进行实地勘验房屋质量。
- 5.7.3 房地产经纪人员应协助房地产开发企业将交房时间、交房流程、需要缴纳的费用等信息通知购房者。
- 5.7.4 在交房时，房地产经纪人员应协助办理交房手续。
- 5.7.5 房地产开发企业需要房地产经纪机构提供办理房地产登记服务的，房地产经纪机构应向房地产开发企业说明服务内容、收费标准等情况，经房地产开发企业同意后，另行签订补充协议，并告知购房人。

6 存量房买卖服务

6.1 存量房买卖服务流程

存量房买卖服务流程见图 2。



图 2 存量房买卖服务流程

6.2 接受卖方房源

- 6.2.1 房地产经纪机构应告知卖方所提供的服务内容、服务标准及服务流程；告知卖方相关责任、权利与义务，并提示交易风险。
- 6.2.2 房地产经纪机构应告知卖方所提供的服务项目的收费标准、费用收取时间和方式。
- 6.2.3 房地产经纪机构应详细询问卖方出售房屋的位置、面积、楼层、朝向、楼龄及内部装修、设施设备、腾空情况等信息；在卖方委托出售后，应及时查勘委托房屋及周边环境，包括房屋结构、建筑形式、户型格局、内部设计、辖区环境、物业管理、交通条件、商业教育、医疗市政配套等因素，并在得到卖方同意后拍摄相关照片或 VR 视频。
- 6.2.4 房地产经纪机构应向卖方详细询问房屋的产权状况、是否具备转让条件、是否存在共有产权关系、房屋是否存在租赁关系、是否设立居住权以及抵押情况。
- 6.2.5 房地产经纪机构应对出售该房屋作适当的推广，发布房源信息。
- 6.2.6 在接受卖方房源时应填写或收集的资料文件包括：
- a) 房地产证复印件（核对原件）；
 - b) 卖方身份证明复印件（核对原件），房屋产权人委托他人出售的，还应提供房屋产权人的《授权委托书》；
 - c) 若房地产经纪机构或人员接受卖方委托房屋钥匙的，则向委托人提供《钥匙收条》或《钥匙委托书》；
 - d) 卖方应提供的其他合法材料。

6.3 向买方介绍房源

6.3.1 房地产经纪机构应告知向买方所提供的服务内容、服务标准及服务流程；向买方告知服务佣金、交易过程中涉及的税种及税率收取标准。

6.3.2 房地产经纪机构应详细告知买方的权利与义务，并提示交易风险。

6.3.3 房地产经纪机构应了解询问买方的需求范围、购房预算，是否需要贷款，是否有意向房屋，需要房屋的面积大小、价格、朝向、楼层、内部装修，可接受的价位，付款方式，希望入住时间，是否有特殊要求等信息。

6.3.4 房地产经纪机构应按买方要求推荐房源。买方有意向房屋的，房地产经纪机构应将该房屋的现状、位置、面积、楼层、朝向、楼龄及内部装修、设施设备、周边环境等情况如实告知买方，并告知买方应到实地进行查勘。

6.4 看房洽谈

6.4.1 房地产经纪机构应与买卖双方约定看房时间，并合理安排看房的次序。看房前，房地产经纪机构应核实买方的身份证件，并提请买方填写《看房确认书》，其中应明确必要劳动费用。

6.4.2 在引领买方现场查勘意向房屋期间，房地产经纪机构应详细介绍房屋的基本情况，包括建筑面积、户型、朝向和可能引起买方抗性的信息。

6.4.3 房地产经纪机构应在看房后买卖双方有意向时，召集双方进行沟通洽谈。

6.5 签订合同

6.5.1 签订正式买卖合同前，房地产经纪机构应将交易中产生的相关税种及现行税率向买卖双方详细解释，必要时应根据买卖双方确认的信息制作交易费用预算表。

6.5.2 应向买卖双方介绍房屋买卖交易流程，特别是需要其协助处理的部分；

6.5.3 房地产经纪机构应提前准备《存量房买卖合同》示范文本。

6.5.4 房地产经纪机构应在《存量房买卖合同》签订前，提醒卖方清点家具家电，并预备载有可提供家具家电的书面清单。

6.5.5 房地产经纪机构应在《存量房买卖合同》签订前，对买卖双方的相关权属证件进行审核，并提示买卖双方审核其他相关交易材料原件。

6.5.6 房地产经纪机构应向买卖双方详细解释《存量房买卖合同》条款内容，应充分尊重买卖双方的意见和要求。确定买卖双方对合同条款无异议后，请买卖双方在合同上签字。

6.5.7 出售房屋属共有财产的，房地产经纪机构应要求房屋共有人全部到场，并共同在《存量房买卖合同》上签字；房屋共有人不能到场的，应提供其身份证明及《授权委托书》。

6.5.8 买卖双方委托他人代为签署合同的，应要求其出具委托人身份证明及《授权委托书》。

6.5.9 签订合同应填写或收集的资料文件包括：

(1) 产权材料原件。

(2) 卖方身份证明原件及复印件。

(3) 买方身份证明原件及复印件。

(4) 属于共有房产的，应提交共有人同意转让的相关证明。

(5) 存在租赁关系的，应提醒卖方提供租赁合同和租户放弃优先购买权的证明。

(6) 买卖双方或一方为法人的，还应提交营业执照、组织机构代码证复印件加盖公章、法定代表人授权委托书原件。

(7) 代理人身份证明及《授权委托书》。

(8) 《存量房买卖合同》示范文本。

6.6 延伸交易服务

6.6.1 签订合同

房地产经纪机构提供买卖合同签订后的延伸交易服务的，应当与买卖双方签署书面交易服务合同，合同应明确服务内容、服务费用及其他权利义务。

6.6.2 协助办理贷款及资金监管手续

6.6.2.1 买方购房时申请按揭贷款的，房地产经纪机构应提醒买方准备好贷款所需的相关资料，应协助买方与银行签署相关购房按揭贷款合同，连同新不动产权证书、房地产抵押登记申请表报产权登记部门备案。贷款资料按照合同约定时间准时交纳，因一方原因造成拖拉的，房地产经纪机构应及时催促并告知交易相对方。

6.6.2.2 房地产经纪机构应告知买方可以申请的贷款金额、年限及利率，并告知具体贷款结果与个人信用有关，以银行批复为准。

6.6.2.3 卖方的房屋处于抵押状态的，房地产经纪机构应提醒卖方解除房屋抵押权或提供抵押权人同意转让该房屋的证明。

6.6.2.4 房地产经纪机构应协助买卖双方签署《存量房交易资金监管协议》，并根据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。

6.6.3 协助办理过户

6.6.3.1 房地产经纪机构应依照《存量房买卖合同》约定，与买卖双方确定具体过户时间，并向买卖双方详细解释整个过户程序。

6.6.3.2 房地产经纪机构应将买卖双方签署的《存量房买卖合同》、双方身份证明原件、房地产证、房地产转移登记申请表等材料交到不动产登记部门，领取房地产转移登记业务受理通知书。

6.6.3.3 房地产经纪机构应协助买卖双方在房地产登记业务受理通知书指定的领证日期到产权登记部门缴纳相关税费，协助买方持缴费凭证领取新不动产权证书，并协助双方交割房款。

6.6.4 协助房屋交接

6.6.4.1 房地产经纪机构应按合同约定的时间和方式，协助卖方向买方交付房屋，将包括合同约定附带的家具家电等物品移交给买方。

6.6.4.2 房地产经纪机构应协助买卖双方办理水、电、煤气、物业管理费等相关事宜，结清相关费用。

6.6.4.3 房地产经纪机构应协助买卖双方清点《家具家电清单》上列明的物品是否齐全。

6.6.4.4 房地产经纪机构应协助买方对户口情况进行查验。

6.6.5 协助尾款交接

所有交房事宜妥善办理完毕后，房地产经纪机构应协助买卖双方交接尾款。

7 房屋租赁服务

7.1 房屋租赁服务流程

房屋租赁服务流程见图 3。



图3 房屋租赁服务流程

7.2 接受出租方房源

7.2.1 房地产经纪人员应告知出租方所提供的服务内容和标准，应向出租方介绍和解释房屋租赁流程，特别是需要客户协助处理的事项。

7.2.2 房地产经纪人员应告知出租方佣金的收费标准。

7.2.3 房地产经纪人员应告知出租方的责任、权利与义务，并提示风险。

7.2.4 房地产经纪人员应询问和记录出租房屋的地址、名称、户型、建筑面积、楼层、朝向、居住权、抵押情况装修情况、押金如何收取、腾空时间、价格、付款方式、看房时间等信息。出租方委托出租后，房地产经纪人员应及时查勘核实相关情况，应及时考察委托房屋内部设施、设备、装修、家具及社区配套、停车状况、交通条件、物业管理、周边环境等，并填写房屋状况说明文书。

7.2.5 转租的房屋，需取得并留存出租人同意的书面证明材料，转租或合租期限不得超过原租赁合同有效期限。

7.2.6 房地产经纪人员应针对该房屋作适当的推广，发布出租房源信息。

7.2.7 在接受委托时，应告知委托方下列房屋不得出租：

- a) 属于违法建筑的；
- b) 不符合安全、防灾等工程建设强制性标准的；
- c) 违反规定改变房屋使用性质的；
- d) 法律、法规规定禁止出租的其他情形。

7.3 向承租方介绍房源

7.3.1 房地产经纪人员应告知承租方所提供的服务内容、服务标准，应向客户介绍和解释房屋租赁流程，特别是需要客户协助处理的事项。

7.3.2 房地产经纪人员应向承租方告知佣金的收费标准。

7.3.3 房地产经纪人员应告知承租方的责任、权利与义务，并提示风险。

7.3.4 房地产经纪人员应详细询问并记录承租方姓名、联系方式、承受价位、需求区域、需求面积、需求设施、付款方式、客户来源、可看房时间、同租住人员及宠物情况等信息。

7.3.5 房地产经纪人员应针对客户的租赁需求，推荐合适的房源。推荐房源时应如实告知房屋真实情况，并了解承租方是否有其他特殊需求。

7.4 看房洽谈

7.4.1 房地产经纪人员应与租赁双方约定看房时间，并合理安排看房的次序。看房前，房地产经纪人员应核实承租方的身份证件，并提请承租方填写《看房确认书》。

7.4.2 在引领承租方现场查勘意向房屋期间，房地产经纪人员应详细介绍房屋的基本情况，包括建筑面积、户型、朝向等信息。

7.4.3 房地产经纪人员应在看房后召集租赁双方进行沟通洽谈，协调租赁双方的需求，直至双方达成一致。

7.5 签订合同

7.5.1 承租方确认租房意向和委托后，房地产经纪人员应与租赁双方约定签订《房屋租赁合同》的时间，应告知租赁双方签订合同时所需要的双方身份证明、出租方房地产权属证明等资料。

7.5.2 房地产经纪人员应在签订合同之前，提醒出租方整理房屋，清理家具家电，预备可提供的《家具家电清单》，并要求出租方准备好房屋产权证等相关文件以备承租方查阅。

7.5.3 出租房屋为多方共同拥有的，房地产经纪人员应要求房屋所有权人同时到场签订《房屋租赁合同》，不能到场的，应提供《授权委托书》。

7.5.4 房地产经纪人员应在签订《房屋租赁合同》时，核查出租房屋产权证和双方提交的身份证明，核实租赁双方的身份。房地产经纪人员应留存房屋权属证明、租赁双方身份证等复印件，如无法提供，则需要向对方出具书面材料证明且无异议。

7.5.5 《房屋租赁合同》由代理人签署的，房地产经纪人员应要求其出具委托人身份证明及《授权委托书》等材料。

7.5.6 在填写《房屋租赁合同》前，房地产经纪人员应向租赁双方详细解释《房屋租赁合同》条款的内容，与双方核对交易金额、佣金金额、支付方式及其他协商一致的条件，无异议后交予双方签字。负责经办的房地产经纪人员应在《房屋租赁合同》上签字，并加盖经纪机构公章。

7.5.7 签订《房屋租赁合同》时出租方同意添加的设施，房地产经纪人员应将其补充到《房屋租赁合同》上，并注明这些设施配备到位的期限。

7.5.8 房地产经纪人员应提醒出租方按照《房屋租赁合同》约定履行房屋的维修义务。房地产经纪人员应提醒承租方须按照合同约定的租赁用途和使用要求合理使用房屋，并提醒承租方不得擅自改动房屋承重结构和拆改室内设施，不得损害其他业主和使用人的合法权益。

7.5.9 房地产经纪人员应提醒租赁双方遵守国家关于房屋租赁的相关管理规定。

7.6 佣金收取及协助租金收取

7.6.1 房地产经纪人员应在《房屋租赁合同》签署当天按照合同约定收取相应标准佣金，佣金应支付至房地产经纪机构指定账户，房地产经纪人员不得代收佣金或擅自改变佣金标准。

7.6.2 房地产经纪人员应提醒承租方按约定向出租方缴纳押金和租金，并要求出租方提供押金收据和租金收据。存在转租时，应提示长收短付的风险出现。

7.6.3 房地产经纪机构不得在出租方未委托的情况下，代收租金。

7.6.4 房地产经纪人员不得以个人名义代收租金。

7.7 协助房屋交接

7.7.1 房地产经纪人员应协助租赁双方核对水、电、煤气、物业管理费等交费情况，并协助双方办理交接。

7.7.2 房地产经纪人员应协助租赁双方核对房屋内家具家电是否符合《家具家电清单》中约定的种类、品牌、数量等，是否有损坏。

8 线上经纪服务

- 8.1 房地产经纪机构及从业人员开展线上经纪服务时应严格执行线下服务的相关规定和本标准的有关要求。
- 8.2 房地产经纪从业人员通过网站、APP、微信、直播等各类线上渠道开展经纪业务时，应展示由省内行业协会统一制发的信息卡，明示姓名、所属机构等从业信息。
- 8.3 房地产经纪机构及从业人员通过各类线上渠道开展经纪业务时，不得利用非法手段获取房客源信息；不得利用刷单、炒信等流量造假方式虚构或篡改交易数据和用户评价。
- 8.4 房地产经纪机构及从业人员通过各类线上渠道开展经纪业务时，应当严格遵守《中华人民共和国广告法》及相关法律法规的各项规定。
- 8.5 房地产经纪机构及从业人员通过各类线上渠道开展经纪业务时，应当遵守社会主义核心价值观和行规行约的行为。

9 服务评价与改进

9.1 投诉处理

- 9.1.1 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) 建立机构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。
- 9.1.2 房地产经纪机构应在机构显眼位置公示本机构有效服务监督和行业主管部门投诉电话。
- 9.1.3 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。
- 9.1.4 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。省及各地市行业协会应当不定期进行投诉回访，满意度列入经纪机构（经纪人）信用评价或红黑榜管理系统。

9.2 评价与改进

- 9.2.1 通过房地产经纪服务平台，收集来自内外部的评价信息并加以分析，根据用户满意度调查信息及分析处理结果，找出与客户需求的差距，制定改进措施并予以实施，提高服务水平。
- 9.2.2 依据行业行政主管部门颁布的信用信息管理制度，实行“失信惩戒、守信激励”，不断改善服务质量，提升客户满意度。
- 9.2.3 省及各地市行业协会每年向社会定期或不定期发布房地产经纪机构质量信用情况，自觉接受社会监督。
- 9.2.4 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。

参 考 文 献

- [1] 中华人民共和国广告法
 - [2] 房地产经纪管理办法
 - [3] DB4201/T 645-2021 房地产经纪服务规范
 - [4] 江苏省房地产经纪服务标准
-

全国团体标准信息平台