

马上通关

# 2014 全国房地产经纪人 执业资格考试通关宝典

## 房地产经纪概论



Edu24oL.com  
环球网校

房地产经纪人执业资格考试教研组 主编

考点凝练 精要解析  
真题再现 解惑答疑  
直击盲点 丢分规避  
预测考情 备考助力



中国人事出版社



中国劳动社会保障出版社

2014 全国房地产经纪人执业资格考试通关宝典

## 房地产经纪概论

环球网校房地产经纪人执业资格考试教研组 主编

中国劳动社会保障出版社

## 图书在版编目(CIP)数据

房地产经纪概论/环球网校房地产经纪人执业资格考试教研组主编. —北京: 中国劳动社会保障出版社, 2014

(2014 全国房地产经纪人执业资格考试通关宝典)

ISBN 978-7-5167-1011-1

I. ①房… II. ①环… III. ①房地产业-经纪人-资格考试-中国-自学参考资料  
IV. ①F299.233

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2014)第 039882 号

## 中国劳动社会保障出版社出版发行

(北京市惠新东街 1 号 邮政编码: 100029)

\*

北京金明盛印刷有限公司印刷装订 新华书店经销

787 毫米×1092 毫米 16 开本 15.5 印张 333 千字

2014 年 3 月第 1 版 2014 年 3 月第 1 次印刷

定价: 36.00 元

读者服务部电话: (010) 64929211/64921644/84643933

发行部电话: (010) 64961894

出版社网址: <http://www.class.com.cn>

版权专有 侵权必究

如有印装差错, 请与本社联系调换: (010) 80497374

我社将与版权执法机关配合, 大力打击盗印、销售和使用盗版图书活动, 敬请广大读者协助举报, 经查实将给予举报者奖励。

举报电话: (010) 64954652

# 前 言

为了适应市场经济发展需要，规范和发展房地产市场，加强对房地产经纪人员的管理，提高房地产经纪人员的业务水平和职业道德，保护消费者合法权益，从2001年开始原人事部、建设部决定实行房地产经纪人员执业资格制度。2002年12月底举行了首次考试，到目前为止共计有近5万人通过房地产经纪人执业资格考试。

## 关于丛书

应广大考生的强烈要求，环球网校特整合十年应试教学经验，组织国内享有盛誉的师资队伍构建房地产经纪人教研组，对每科目的重大变化以及历年考试中出现的重大问题进行了严谨总结，并组织自己的精英师资与专业答疑教师团队完成了这套辅导丛书的编写，以帮助参加全国房地产经纪人执业资格考试的考生准确把握考试重点、难点，缩小复习范围，提高复习效率，进而取得优异的成绩。

本丛书具有如下几个亮点：

- 集环球网校多年教学考试研究成果与房地产经纪人教学考试辅导经验于一身。
- 汇集环球网校一线答疑专家多年高频题点、疑点、常见丢分点分析。
- 以考试为本，从考点、疑点、题点、丢分点等多方位精炼考试大纲与考试教材。
- 可参与环球网校“你购书我报销”的免费书计划。

## 关于本书

在本书的编写过程中，环球网校房地产经纪人教研组总结历年教学辅导经

验，专注于考纲及命题规律研究，以帮助考生高效复习顺利通关为目的，对房地产经纪概论这一基础科目进行精炼解析，将内容细化到每一个考点、疑点、题点及丢分点，帮助考生理清知识关联。因此，在结构上，本书有着前所未有的复习体验：

★ **高频考点精要**：在分享环球网校顶级师资团队多年教学经验与命题规律研究的基础上，从教材和考纲本身的知识点出发，帮助读者明晰重点内容、重要程度以及题眼。

★ **高频答疑点采集**：答疑教室一直是环球网校的一大办学特色，本书专门调动我们专业的答疑教师，系统整理答疑库中多年积累的常见典型问题，从中过滤出高频疑点和难点，提供完整解析。

★ **常见考点解析真题**：通过对历年考试中常见考点命题的详尽解析，使考生能快速掌握答题技巧，把握命题规律和可能的出题点。

★ **常见丢分点自测**：在环球网校庞大的题库中过滤出每个知识点下的典型试题，帮助考生自我测验对内容的掌握程度，最后扫除那些历年考试中常见的丢分点。

尽管如此，由于时间紧迫，我们仍未能将博大的环球房地产经纪人考试知识库整理出来并共享给每一位读者，书中也难免有瑕疵、疏漏和错误存在，我们欢迎广大读者通过答疑（QQ2295073521/1011074554/2281941291）提出意见和建议，以便我们今后进一步完善。

由于时间仓促，教材变化较大，错误疏漏之处在所难免，敬请广大读者批评指正。同时，感谢刘晓菲在本书的编写与统稿工作中付出的努力。

环球网校房地产经纪人教研组

# 目 录

## 第一部分 考情与备考

- 一、教材信息 /3
- 二、考试题型、题量分析和评分标准 /6
- 三、考情分析 /7
- 四、复习指导及应试技巧 /8

## 第二部分 考点精要+真题+自测

- 第一章 房地产概论 /13
  - 第一节 房地产 /13
  - 第二节 房地产业 /22
  - 第三节 房地产市场 /25
- 第二章 房地产经纪概述 /34
  - 第一节 房地产经纪的含义与分类 /34
  - 第二节 房地产经纪的特性 /42
  - 第三节 房地产经纪的作用 /48
  - 第四节 房地产经纪的产生与发展 /53
- 第三章 房地产经纪人员 /61
  - 第一节 房地产经纪人员执业资格 /61
  - 第二节 房地产经纪人员的权利和义务 /66
  - 第三节 房地产经纪人的职业修养和职业技能 /70

第四节	房地产经纪人的职业道德和职业责任	/74
<b>第四章</b>	<b>房地产经纪机构</b>	/80
第一节	房地产经纪机构的设立与备案	/80
第二节	房地产经纪机构的经营模式	/91
第三节	房地产经纪机构的组织系统	/98
<b>第五章</b>	<b>房地产经纪机构管理</b>	/108
第一节	房地产经纪机构的战略与品牌管理	/108
第二节	房地产经纪机构的人力资源与客户关系管理	/115
第三节	房地产经纪机构的运营管理	/126
<b>第六章</b>	<b>房地产经纪门店与商品房售楼处管理</b>	/136
第一节	房地产经纪门店管理	/136
第二节	商品房售楼处管理	/143
<b>第七章</b>	<b>房地产经纪业务</b>	/148
第一节	房地产经纪基本业务的分类	/148
第二节	房地产经纪基本业务的流程	/154
第三节	存量房经纪业务运作的网络化运作	/163
第四节	房地产经纪延伸服务	/167
<b>第八章</b>	<b>房地产经纪服务合同</b>	/174
第一节	房地产经纪服务合同的含义、特征与作用	/174
第二节	房地产经纪服务合同的内容和重要事项	/177
第三节	存量房经纪服务合同	/186
第四节	新建商品房销售代理合同	/193
<b>第九章</b>	<b>房地产经纪执业规范</b>	/197
第一节	房地产经纪执业规范概述	/197

第二节	房地产经纪执业的基本原则	/202
第三节	房地产经纪执业规范的主要内容	/205

## 第十章 房地产经纪行业管理 /217

第一节	房地产经纪行业管理概述	/217
第二节	房地产经纪行业行政管理	/224
第三节	我国房地产经纪行业自律管理	/231



# 第一部分 DIYI BUFEN

## 考情与备考

KAOQING YU BEIKAO



## 一、教材信息

名称：《房地产经济概论》

编者：中国房地产估价师与房地产经纪人学会

出版社：中国建筑工业出版社

由于2012年教材刚刚改版，2014年考试大纲和教材继续沿用2013年教材（2012版），新版教材只是对内容简单的修订和更正。现将2012年房地产经纪人《房地产基本制度与政策》教材的变化情况进行说明，以便学员复习时候能有个侧重点。2012年《房地产经纪概论》新旧教材变化很大，整体概括为增第一章房地产概论；删第八章房地产经纪信息；第五章房地产经纪基本业务和第六章房地产经纪延伸服务合并为第七章房地产经纪业务；第三章房地产经纪机构的第五节和第六节分离出成为新教材的第六章房地产经纪门店与商品房售楼处管理。整体结构还为十章内容。具体变化见下表：

章节	新增	调整	删除
第一章 房地产 概论	第一节 房地产 第二节 房地产业	第三节 房地产市场由原教材 第六章第一节调整而来	
第二章 房地产 经纪概述	第一节房地产经纪的 含义与分类一的2. 房地 产经纪的含义增加部分 内容 第二节房地产经纪的 特性的一增加（四）活 动收入的后验性 第四节的一的1. 增加 部分内容 第四节的一的2. 中国 大陆房地产经纪业的发展 大部分内容为新增 第四节的一的2. 中西 方国家房地产经纪业发 展概况增加内容	第一节房地产经纪的含义与分 类中二的2. 房地产代理部分内 容由原教材第五章的一调整而来	原教材第一章第一节房地产经纪的含 义与分类一的（三）相关概念辨析中中 介机构概念限定 原教材第一章第一节房地产经纪的含 义与分类一的（三）相关概念辨析中关 于佣金和信息费删减部分内容 原教材第一章第一节房地产经纪的含 义与分类的二的1. 的房地产居间与房 地产代理的区别 原教材第一章第一节房地产经纪的含 义与分类的二的2. 和（三） 原教材第一章第四节的一的1. 删除 部分内容 原教材第一章第四节的一的2. 中国 大陆房地产经纪业的五阶段发展删除大 部分内容 原教材第一章第四节的三的1. 向现 代服务业转型的三个表现 原教材第一章第四节的三的（三）删 除一条并且对部分内容修改

续表

章节	新增	调整	删除
第三章 房地产经纪人员	第一节房地产经纪人员执业资格	<p>第二节房地产经纪人员的权利和义务由原教材第二章第一节房地产经纪人员执业资格和权利、义务的二调整而来（并增加部分内容）</p> <p>第四节的三房地产经纪人的职业责任的 2. 和（三）由原教材第九章第四节的二调整而来</p>	<p>原教材第二章房地产经纪人员第一节房地产经纪人员执业资格和权利、义务的几乎全部内容（部分保留内容放到新教材第三章第一节）</p> <p>原教材第二章第三节道德部分内容</p>
第四章 房地产经纪机构		<p>第一节房地产经纪机构的设立与备案的一、二和四由原教材第三章第一节的一、二、四和第二节调整而来</p> <p>第一节房地产经纪机构的设立与备案的三由原教材第三章第一节的三调整而来</p> <p>第一节房地产经纪机构的设立与备案的五由原教材第四章第六节的三的 1. 房地产经纪人与房地产经纪机构的关系调整而来</p> <p>原教材第三章第五节和第六节调整为新教材第六章房地产经纪门店与商品房售楼处管理</p>	
第五章 房地产经纪机构管理	第三节房地产经纪机构的运营管理的一的 1. 房地产经纪机构的业务流程管理的含义	<p>第一节由原教材第四章第一节和第二节合并调整而来</p> <p>第二节由原教材第四章第六节和第三节合并调整而来</p> <p>原教材第四章第六节的三房地产经纪人与房地产经纪机构的关系调整到新教材第四章第一节</p> <p>第三节房地产经纪机构的运营管理的二、房地产经纪机构的信息管理由原教材第八章的第二节房地产经纪信息管理和第三节部分内容调整过来（除此之外第八章内容几乎全部删除）</p> <p>第三节房地产经纪机构的运营管理的三房地产经纪机构的风险管理由原教材第四章第七节的二调整过来</p>	<p>原教材第四章第一节和第二节的 一、现代企业的战略管理和品牌管理</p> <p>原教材第四章第一节的二的（三）</p> <p>原教材第四章第三节的 一现代企业的客户关系管理和第六节的一、人力资源管理的目标和内容</p> <p>原教材第四章第六节的二、房地产经纪机构的人力资源管理的 1. 中双赢性和全面性</p> <p>原教材第四章第四节一、房地产经纪机构经营模式的选择</p> <p>原教材第四章第四节二的 1. 流程管理的基本概念</p> <p>原教材第四章第四节的三</p> <p>原教材第四章第五节</p> <p>原教材第四章第七节的一企业风险与风险管理</p> <p>原教材第四章第八节</p>

续表

章节	新增	调整	删除
第六章 房地产经纪门店与商品房售楼处管理	第一节房地产经纪门店管理的二、房地产经纪门店的日常管理 第二节商品房售楼处管理的二的商品房售楼处的日常管理	本章为原教材第三章第五节和第六节调整过来	售楼处的布置的 2. 室内功能分区
第七章 房地产经纪业务	第一节的三住宅经纪业务和商业房地产经纪业务 第二节的三商业房地产租赁代理业务流程 第三节的五房地产电子商务	本章由原教材第五章和第六章合并, 并且经过增删部分内容调整而来 原教材第五章第一节的一中关于美国五种房地产代理运作方式调整到新教材第二章第一节的一 第四节房地产经纪延伸服务由原教材第六章缩减调整过来 原教材第六章的第三节并入第四节	原教材第五章第一节的一的部分内容(其中关于美国五种房地产代理运作方式调整到第二章第一节的一) 原教材第六章第一节的一的 1.、2. (三)、(四)和(五) 原教材第六章第一节的一的 1. (三) 原教材第六章第二节的一的 1.2. 和 2.、(三) 原教材第六章第二节的二的 1.2.、(三)、(四)和(五) 原教材第六章第二节的三的 2.、(三)和(四)
第八章 房地产经纪合同	第一节的一房地产经纪服务合同的含义 第一节的一的三(三)将房地产经纪机构的服务“产品化” 第二节房地产经纪服务合同的内容和重要事项 第三节存量房经纪服务合同 第四节新建商品房销售代理合同		原教材第八章内容部分调入第五章房地产经纪机构管理中, 其他内容几乎全部删除 原教材第七章第一节的一房地产经纪合同的概念 原教材第七章第一节的一的部分内容 原教材第七章第二节、第三节和第四节
第九章 房地产经纪执业规范	第三节的二增加部分内容 第三节的二业务承接规范 第三节的六和八 第三节的三和四扩增部分内容	原教材第九章第四节中的二房地产经纪违规执业的法律责任调整到第三章第四节的三	原教材第九章的第二节的保密和回避原则 原教材第九章第三节一的 2. 部分内容 原教材第九章第四节的一

续表

章节	新增	调整	删除
第十章 房地产经纪行业管理	第二节房地产经纪行业行政管理的一和二的 3. 房地产经纪服务收费管理扩增内容 第二节房地产经纪行业行政管理的三 第二节房地产经纪行业行政管理的二的 2. 第二节房地产经纪行业行政管理的二的 (三) 房地产经纪活动日常经营活动监管	第一节的一的 (三) 法律法规依据内容由原教材第二节的三调整过来 原教材第二节的一调整到第一节的四 原教材第十章第二节的二调整到新教材第二节的二 原教材第三节 (名称变化) 调整为新教材第三节	原教材第四节

## 二、考试题型、题量分析和评分标准

### 1. 单项选择题

单项选择题每题 1 分，每题的备选答案中只有一个最符合题意。

具体答题方法有：

直接挑法：根据题干的内容去看题枝，直接从题枝中选出符合题意的选项。

排除法：根据题干的内容去看题枝，排除题枝中的错误答案，剩下的为正确选项。

由于题目中没有答错倒扣分的规定，当遇到不能肯定选出正确答案的题目时，千万不要放弃，应该猜答，这样有 25% 的得分概率，这可以说是不是方法的方法。

### 2. 多项选择题

每题 2 分。共五个选项，每题的备选答案中有两个或两个以上符合题意，选错不得分；少选且选择正确的，每个选项得 0.5 分，多项选择题有二、三或四个正确答案，由于存在答错倒扣分的情况，因此在答题时拿不准的题目一定不要猜答，如果答错一个选项，整个题目一分也得不到，因此要坚持“宁缺毋滥”的基本原则。

多选题型选择题答题基本方法：

消元法：多选题都是两个或两个以上答案是正确的，其干扰项（错误项）最多为三个，因此，遇到此题运用消元法是最普遍的。先将自己认为不是正确的选项消除掉，余下的则为选项。

分析法：将五个选择项全部置于试题中，纵横比较，逐个分析，去误求正，去伪存真，获得理想的答案。

语感法：在答题中因找不到充分的根据确定正确选项时，可以将试题默读几遍，自己感觉读起来不别扭，语言流畅、顺口，即可确定为答案。

### 3. 综合分析题

综合分析题每小题 2 分。在每小题的备选答案中有一个或一个以上符合题意（答案有 1 个、2 个或 3 个），错选不得分；少选且选择正确的，每个选项得 0.5 分。

答题基本方法：在充分理解题意的基础上，运用单选题和多选题的答题技巧进行作答。

### 三、考情分析

知识点		2012年	2011年	2010年	2009年
第一章 房地产概论	房地产	1			
	房地产业				
	房地产市场	11			
第二章 房地产经纪概述	房地产经纪的含义及分类	2	8	10	5
	房地产经纪的特性	2	5		
	房地产经纪的作用	2		1	2
	房地产经纪的产生与发展	1			
第三章 房地产经纪人员	房地产经纪人员执业资格和权利、义务	7	10	9	6
	房地产经纪人员的职业素养和职业技能	1	4	3	3
	房地产经纪人员的职业道德和职业责任	5	2	1	6
第四章 房地产经纪机构	房地产经纪机构的设立与备案	6	8	8	5
	房地产经纪机构的经营模式	3	3	1	10
	房地产经纪机构的组织系统	5		3	6
第五章 房地产经纪机构管理	房地产经纪机构的战略与品牌管理	3	3	2	1
	房地产经纪机构的人力资源与客户关系管理		5	5	3
	房地产经纪机构的运营管理	7	7	3	3
第六章 房地产经纪门店与商品房售楼处管理	房地产经纪门店管理	6	2	7	5
	商品房售楼处管理	3	2	2	3
第七章 房地产经纪业务	房地产经纪基本业务的分类	3	10	1	10
	房地产经纪基本业务的流程	6	9	12	5
	存量房经纪业务运作的网络化运作			1	
	房地产经纪延伸服务	4	17	12	14
第八章 房地产经纪服务合同	房地产经纪服务合同的含义、特征与作用	3	4	3	1
	房地产经纪服务合同的内容和重要事项	5	3	3	2
	存量房经纪服务合同		10	12	10
	新建商品房销售代理合同	1	1	2	2
第九章 房地产经纪执业规范	房地产经纪执业规范概述	1	3	4	2
	房地产经纪执业的基本原则	7	3	6	
	房地产经纪执业规范的主要内容	7	9	15	16
第十章 房地产经纪行业管理	房地产经纪行业管理概述	5	3	2	4
	房地产经纪行业行政管理		6	6	6
	我国房地产经纪行业自律管理	5	2	3	4

## 四、复习指导及应试技巧

如何在短时间内有针对性地进行复习，全面、系统地领会吃透考试教材的学习要点，最大限度地提高考试成绩，是广大学员最为关心的话题。下面是本人在教学中的一些心得体会，希望能对广大学员复习考试有所帮助。

大家要全面研读教材、吃透教材内容，这是重中之重。

各位学员在学习教材时往往希望学习和复习的范围越小越好，甚至把全部希望寄托在辅导老师考前的押题之上，这种心情可以理解，但从历年考试通过经验表明，要想顺利通过考试，不能放松对教材的全面研读。经纪人考试的出题是不会超出指定教材范围的，指定教材阐述了大量的基本问题，从教材第一页到最后一页，每个部分都有可能考到。

考生只有充分准备，在考试时才能游刃有余，切不可抱有侥幸心理。教材是考试的根本。一般来说，指定教材包含了命题范围和答案标准，你必须按指定教材的内容、观点和要求去回答考试中的所有问题，否则你很难获得高分。没有指定教材而去参加考试是不可想象的。但有了教材，还必须善于总结与系统把握教材的精髓。考试通过的考生说：“善于总结和系统把握是成功考生复习时的‘常规武器’，也是他们考场上屡次取胜的两大‘法宝’。”所谓“善于总结”就是在仔细看完一篇教材的前提下，一边看书，一边作总结性的笔记，把教材中每一章的要点都列出来，从而让厚书变薄，并理解其精华所在；所谓“系统把握”就是不仅要系统全面地把握每一章节，而且要系统地把握各章节之间的密切联系。研读教材需要一定的时间和精力投入，各位学员宜早做安排。很多学员在学习上喜欢先松后紧，一开始并不在意，到考前突击复习，搞得十分紧张。每年临考之时都有一些学生遗憾地抱怨，再有一周时间复习肯定能够过关，与其考前后悔，不如笨鸟先飞。强调对教材的研读，是要突出全面理解和融会贯通，并不是要求考生把指定教材的全部内容逐字逐句地背下来。研读教材要注意准确把握文字背后的复杂含义，研读教材还要注意不同章节的内在联系，能够从整体上对应考科目进行全面系统的掌握。

### 1. 深刻把握重点

对教材全面研读的同时，考生也要注意抓住重点进行复习。“房地产经纪概论”这门课程有其必考的知识点，这些知识点在每年的试卷上都会出现，只不过形式不同罢了，可谓万变不离其宗。对于重要的知识点，考生一定要深刻把握，能够举一反三，做到以不变应万变。考生在复习中要想提高效率，就必须把握重点，避免平均用力气。因此，全面研读教材与重点把握教材都很重要。全面研读可以使考生在考场之上稳扎稳打，保持良好应试心态；把握重点则能使考生以较小的投入获取较大的考试收益，在考试中立于不败之地。

有关“房地产经纪概论”这门课程的重要知识点将会在今后的课程中陆续向各位学员介绍。

### 2. 练习巩固提高

“房地产经纪概论”这门课程涉及内容十分广泛，有些内容实际业务中很少接触，仅仅依靠记忆和自身理解来准备资格考试是远远不够的。适当演练一些高质量的练习题，可以提高各位学员对相关知识的理解运用水平，进而提高应试能力。通过练习，学员可以逐



渐总结出考试内容的某些重点与规律，发现自身学习中的薄弱环节，从而有针对性地进行提高。

适当做一些练习题和模拟题是考试成功必不可少的一个环节。特别是往年的考试试卷，虽然再考的可能性不是很大，但是熟悉题型是很重要的。

从某种意义上讲，考试就是做题。所以，在应试学习过程中，适当地做一些练习题和模拟题是考试成功必不可少的一个环节。众所周知，考试所涉及的各个科目均具有严谨性、务实性的特点，尽管很多问题从理论上讲可能会有不同的观点和看法，需要运用专业判断，但在考试时，考试试题的答案都应具有“唯一性”，客观性试题尤其如此。这里的“唯一”，实际上也可以说是“统一”，即统一于考试大纲和指定教材的各“考试点”。但考试大纲只规定了考试范围，并未给出具体的考试内容；而指定教材通常也只是就考试大纲规定的范围平铺直叙地加以展开说明。如何将指定教材中各“考试点”（由考试大纲决定）与考试试题的答案联系起来呢？这就要求你在理解指定教材的同时，必须做一些练习、模拟题，并能举一反三。由此可见，每一位学员还必须得有一本与指定教材相配套的习题复习资料。

一本好的习题复习资料应该按照考试大纲和指定教材的内容，以考题的形式进行归纳整理，并附有多套模拟试题，具有一定的参考价值。通过练习、模拟，你可以自我测试对教材的理解掌握程度，了解哪些内容知道，哪些问题能回答，哪些章节没把握，哪些试题你以前根本没见过，等等，从而为你进一步学习做好思想和时间上的准备。但复习资料不宜过多，选一本就行了，多了容易眼花，反而不利于复习。

多做练习固然有益，但千万不要舍本逐末、以题代学。练习只是对所学知识的检验和巩固，应试能力的培养核心在前面两个环节。做练习要尽量选择高质量的习题，至少应保证是根据新教材编写的习题。重做历年考试真题也是一个不错的学习方法，但要注意，因为教材的变化，以前考题的标准答案并不一定适合现在的考试。