

赢在起跑线
带你轻松过关
快乐考试!



2012

全国**房地产经纪人**执业资格考试

命题趋势**权威**试卷

房地产经纪实务

◆ 房地产经纪人执业资格考试命题研究中心 编

👉 把握规律 科学命题

👉 切合考纲 精选试题

👉 抓住重点 各个击破

👉 实战演练 轻省高效



全国房地产经纪人执业资格考试命题趋势权威试卷

房地产经纪实务

房地产经纪人执业资格考试命题研究中心 编



华中科技大学出版社

<http://www.hustp.com>

中国·武汉

图书在版编目(CIP)数据

房地产经纪实务/房地产经纪人执业资格考试命题研究中心编.

—武汉:华中科技大学出版社,2012.5

(全国房地产经纪人执业资格考试命题趋势权威试卷)

ISBN 978-7-5609-7812-3

I. ①房… II. ①房… III. ①房地产业—经纪人—资格考试—中国—习题集 IV. ①F299.233—44

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2012)第 055473 号

全国房地产经纪人执业资格考试命题趋势权威试卷

房地产经纪实务

房地产经纪人执业资格考试命题研究中心 编

出版发行:华中科技大学出版社(中国·武汉)

地 址:武汉市武昌珞喻路 1037 号(邮编:430074)

出 版 人:阮海洪

责任编辑:杨崢菲

责任校对:孙淑婧

责任监印:秦 英

装帧设计:王亚平

录 排:北京文峰心森文化传播有限公司

印 刷:北京九天众诚印刷有限公司

开 本:787 mm×1092 mm 1/16

印 张:8.5

字 数:218 千字

版 次:2012 年 5 月第 1 版第 1 次印刷

定 价:25.00 元



投稿热线:(010)64155588-8038 hzjzgh@163.com

本书若有印装质量问题,请向出版社营销中心调换

全国免费服务热线:400-6679-118 竭诚为您服务

版权所有 侵权必究

编写委员会

主任：魏文彪

副主任：张学宏 靳晓勇

委员：白 鸽 姜 海 兰婷婷

梁锦诗 梁晓静 武旭日

薛孝东 张海英 张建边

赵春海 周 英 朱 琛

郭丽峰 赵晓伟 吴志斌

郝鹏飞 李奎江 张永方

内 容 提 要

本书是“全国房地产经纪人执业资格考试命题趋势权威试卷”系列丛书之一。作者在编写过程中始终以把握命题规律科学命题、切合考试大纲精选试题、抓住重点提炼考试要点为理念，力求编写出具有权威性、实用性的辅导书。本书可帮助考生深刻理解教材，理顺命题规律，扩展解题思维，使考生轻松通过考试。

本书适于参加 2012 年全国房地产经纪人执业资格考试的考生使用。

前 言

为帮助考生在繁忙的工作学习期间能更有效地正确领会 2012 年全国房地产经纪人执业资格考试大纲的精神，掌握考试教材的有关内容，有的放矢地复习备考，同时也应广大考生的要求，我们组织有关专家根据最新的考试大纲，编写了“全国房地产经纪人执业资格考试命题趋势权威试卷”系列丛书。本套丛书包括《房地产基本制度与政策》《房地产经纪相关知识》《房地产经纪概论》和《房地产经纪实务》四个分册。

近年来，房地产经纪人考试试题具有三个显著特点：一是理论性不断增强；二是综合性增强；三是越来越注重对考生实际应用能力的考查。准备应考 2012 年全国房地产经纪人执业资格考试的考生应注意把握重点，重视新考点的复习应对，掌握重要知识点集群的方方面面，弄清相关知识点之间的联系和区别，积累基础知识，提升综合能力。

本丛书的编写理念：把握规律，科学命题；切合考纲，精选试题；抓住重点，各个击破；实战演练，轻省高效。

本丛书的价值所在：真题精髓，一脉相承；热点考点，一望可知；学习秘诀，一练即透；考场决胜，一挥而就。

本丛书根据房地产经纪人执业资格考试的最新命题特点，并结合考试大纲增删相关信息，分析预测了 2012 年房地产经纪人执业资格考试的命题趋势；以房地产经纪人执业资格考试大纲为依据，以指定教材为基础，侧重于知识、理论的综合运用。全套试卷力求突出房地产经纪人应具备的基本知识和操作技能，内容翔实、具体，具有很强的权威性、实用性。

在本丛书编写过程中，专家们多次审核全书内容，保证了该书的科学性、适用性及权威性。该书凝结了众多名师对考题的深刻理解，能够帮助考生高屋建瓴地理解历年考题的命题思路和解题方法，同时还帮助考生避开考试中设置的陷阱，从而成为考场上的优胜者。

本丛书的编写工作是在专家团队的通力合作下完成的，若能对广大考生顺利通过执业资格考试有所帮助，我们将感到莫大的欣慰。祝所有参加房地产经纪人执业资格考试的考生通过努力学习取得优异成绩，成为合格的房地产经纪人。

为了配合考生的复习备考，我们配备了专家答疑团队，开通了答疑 QQ (1742747522) 和答疑网站 (www.wwbedu.com)，以便随时答复考生所提的问题。

由于时间和水平有限，书中难免有疏漏和不当之处，敬请广大读者批评指正。

编者
2012 年 3 月

目 录

历年试卷分值统计	(1)
命题涉及知识点及重要考点清单	(2)
2011 年度全国房地产经纪人执业资格考试《房地产经纪实务》试卷	(5)
2011 年度全国房地产经纪人执业资格考试《房地产经纪实务》试卷参考答案	(16)
2010 年度全国房地产经纪人执业资格考试《房地产经纪实务》试卷	(17)
2010 年度全国房地产经纪人执业资格考试《房地产经纪实务》试卷参考答案	(27)
2009 年度全国房地产经纪人执业资格考试《房地产经纪实务》试卷	(28)
2009 年度全国房地产经纪人执业资格考试《房地产经纪实务》试卷参考答案	(39)
2008 年度全国房地产经纪人执业资格考试《房地产经纪实务》试卷	(40)
2008 年度全国房地产经纪人执业资格考试《房地产经纪实务》试卷参考答案	(51)
命题趋势权威试卷(一)	(52)
命题趋势权威试卷(一)参考答案	(64)
命题趋势权威试卷(二)	(65)
命题趋势权威试卷(二)参考答案	(76)
命题趋势权威试卷(三)	(77)
命题趋势权威试卷(三)参考答案	(88)
命题趋势权威试卷(四)	(89)
命题趋势权威试卷(四)参考答案	(101)
命题趋势权威试卷(五)	(102)
命题趋势权威试卷(五)参考答案	(114)
命题趋势权威试卷(六)	(115)
命题趋势权威试卷(六)参考答案	(127)

历年试卷分值统计

知识点		2011年	2010年	2009年	2008年
房地产市场营销概述	市场营销理论概述	4	2	5	7
	房地产市场营销理论概述	3	5	2	
房地产市场调查与分析	房地产市场调查	8	9	12	17
	房地产市场分析	1	3	19	14
房地产营销策略	房地产产品策略	6	4	10	11
	房地产价格策略	3	4	1	
	房地产分销和促销策略	8	14	12	17
存量房房源管理	房源信息的开拓与获取	9	9	10	9
	房源信息的管理	8			
	房源信息的利用	3	6	6	1
	网络环境下的房源信息				
存量房客源管理	客源概述	3	7	5	2
	客源信息的开拓和获取	5	8	5	6
	客源信息的管理和维护	10	3	3	2
存量房经纪业务流程	存量房经纪业务流程概述	1	8	5	1
	客户接待	6	7	3	3
	配对及约看	4	4		6
	实地看房	4	2		6
	交易撮合	1			2
	合同签订及款项支付	5	1	2	5
	物业交验及后续服务	2	1	2	
	房地产经纪人促成业务成交应注意的因素		2		1
新建商品房销售代理	新建商品房销售代理业务	8	17	33	22
	住宅项目的销售代理	3	2	2	
	写字楼项目的销售代理	3	3	1	8
	商业地产项目的销售代理	5	3	2	
房地产独家代理经纪业务	房地产买卖独家代理经纪业务	5	7	2	
	房屋租赁独家代理经纪业务	8	2		
房地产经纪业务技巧	与客户沟通的技巧	9	7	7	7
	房屋销售过程中的技巧	7	1	1	3
房地产经纪业务风险控制	风险管理概述	1	2		
	房地产经纪业务的主要风险	4	6		
	房地产经纪业务的风险防范	3	1		
合计		150	150	150	150

命题涉及知识点及重要考点清单

命题涉及知识点	重要考点清单
房地产市场营销概述	市场营销的概念与内涵
	市场营销的成本、部门结构和职能
	市场营销环境
	市场营销理论的演变
	房地产市场营销的概念及内涵分析
	房地产市场营销的基本特征、主体及流程
房地产市场调查与分析	房地产市场调查的类型与方法
	房地产市场调查资料的搜集
	商圈资料的搜集与方法
	市场调查问卷的设计
	房地产市场分析的概念
	房地产市场特征分析
	房地产目标市场的选择
房地产营销策略	房地产产品对营销策略的影响
	房地产产品定位
	房地产产品线和产品组合
	房地产新产品开发
	房地产定价的目标、原则与技巧
	房地产分销策略与促销策略
	房地产促销策略组合
存量房房源管理	房源信息概述
	房源的特征
	房源开拓的渠道与原则
	业主接洽与协议签署
	房源的分类
	二手房销售的特点
	房源信息的管理、共享形式、推荐、更新
	房源营销
网络环境下房源信息的特征	



续表

命题涉及知识点	重要考点清单
存量房客源管理	客源的构成要素和特征
	客源和房源的关系
	客源信息的开拓及开发策略
	客户接洽与买方协议签署
	客源信息特征分析
	客源信息管理的对象和内容
	客户信息管理的原则和策略
存量房经纪业务流程	存量房买方、卖方代理业务流程
	存量房出租和承租代理业务流程
	存量房居间经纪业务流程
	到店接待流程、电话接待流程
	客户和房屋信息调查
	推荐房源的方法
	配对及约看的注意事项
	实地看房的步骤与操作要点
	买卖业务与租赁业务的操作要点
	买卖与租赁合同的签订
	房地产经纪人促成业务成交应注意的因素
新建商品房销售代理	新建商品房销售准备
	新建商品房销售工作流程
	住宅客户的类型
	住宅项目的销售执行
	写字楼项目代理销售的特性和目标
	写字楼项目的市场分析和定位
	写字楼项目销售策略的制定
	写字楼项目销售的执行
	商业地产项目的特征
	商业地产项目的市场调研、定位分析及营销策略
	商业地产项目的销售手册
商业地产项目购买客户的特征	
房地产独家代理经纪业务	买方、卖方独家代理
	房地产经纪人在买卖独家代理中的作用和责任
	房屋租赁独家代理的概念和作用
	房屋租赁代理的类型
	房屋租赁独家代理的责任和注意事项



续表

命题涉及知识点	重要考点清单
房地产经纪业务技巧	沟通方式的类型及优缺点
	倾听的技巧
	问题的类型及提问的技巧
	面谈的原则与技巧
	非语言沟通技巧
	接待客户的技巧
	谈判的技巧
	带客户看房的技巧
房地产经纪业务风险控制	引导客户购买决策的技巧
	风险的概念和类型
	风险管理的定义、意义、目标及过程
	纯粹风险
	价格风险
	信用风险
	风险的识别
风险的防范措施	

2011 年度全国房地产经纪人执业资格考试

《房地产经纪实务》试卷

一、单项选择题（共 50 题，每题 1 分。每题的备选项中只有 1 个最符合题意，请在答题卡上涂黑其相应的编号）

1. 现代市场营销以（ ）为中心。
A. 客户
B. 产品
C. 利润
D. 成本
2. 在客户关系管理中，客户的当前价值是指客户（ ）。
A. 过去为公司创造的利润现值
B. 过去为公司创造的利润总和
C. 未来为公司创造的利润现值
D. 未来为公司创造的利润总和
3. “房地产市场参与者较少，并且房地产交易情况不为多数人所知”表明房地产市场具有（ ）的特征。
A. 区域性
B. 交易复杂性
C. 不完全竞争性
D. 供给滞后性
4. 下列调查项目中，属于房地产消费动机调查内容的是（ ）。
A. 地段要求
B. 购买意向
C. 户型要求
D. 经济收入水平
5. 为掌握高档住宅需求情况，房地产经纪机构选择大户型需求的客户作为调查对象的调查方法是（ ）。
A. 重点调查
B. 抽样调查
C. 典型调查
D. 全面调查
6. 房地产经纪机构针对片区内大学刚毕业、以租房居住为主的年轻人，制定较长时期的营销战略，说明该细分市场具有（ ）。
A. 赢利性
B. 稳定性
C. 可进入性
D. 可衡量性
7. 针对某开发区住房供不应求和年轻人购买小户型住房意愿强烈的状况，房地产开发企业将项目定位为小户型单间公寓，该产品定位方法是（ ）。
A. 市场分析定位法
B. SWOT 分析定位法
C. 建筑策划定位法
D. 目标客户需求定位法
8. 某房地产经纪机构增设了代办业务的咨询业务，这是该机构在产品组合（ ）上的拓展。
A. 长度
B. 宽度
C. 密度
D. 深度
9. 某房地产开发项目总建筑面积为 10 000 m²，固定总成本为 2 000 万元，单位变动成本为 3 000 元/m²，销售税费率为 20%，该项目保本售价应为（ ）元/m²。
A. 4 167
B. 6 250



- C. 10 000
D. 25 000
10. 关于房地产卖点应具备的特点的说法, 错误的是()。
- A. 卖点能够展示出来
B. 卖点是房地产自身独有的优势
C. 卖点一般容易被竞争对手模仿
D. 卖点必须能够得到目标客户的认同
11. 传播广、时间长、诉求力强、表现力丰富、更新便捷的广告媒介是()。
- A. 网络广告
B. 广播广告
C. 电视广告
D. 直接函件广告
12. 在当前市场情况下, 决定房地产经纪机构核心竞争力的要素是()。
- A. 人脉资源
B. 房源信息
C. 网络资源
D. 财务资源
13. 房地产经纪人为买房客户提供多套房源供其选择, 这表明房源具有()的特征。
- A. 独家性
B. 动态性
C. 多样性
D. 可替代性
14. 采用门店接待法开拓小业主房源的缺点是()。
- A. 方式消极
B. 成本较高
C. 房源信息准确度低
D. 不易和客户建立关系
15. 相关配套设施达到生活方便程度通常是指()。
- A. 500 m 半径范围内有银行、中小学、邮局、医院和超市
B. 1 000 m 半径范围内有银行、中小学、邮局、医院和超市
C. 500 m 半径范围内有邮局、医院、超市; 1 000 m 半径范围内有银行、中小学
D. 500 m 半径范围内有银行、小学; 1 000 m 半径范围内有中学、邮局、医院、超市
16. 房地产经纪人接受委托后需要核查存量房的实物状况, 这反映了存量房销售具有()的特点。
- A. 差异大
B. 侧重服务
C. 产权纠纷多
D. 价格浮动空间大
17. 一般推荐方式下, 卖方代理与买方代理房地产经纪人合作完成业务, 卖方代理房地产经纪人通常可获得成交佣金的()。
- A. 20%
B. 50%
C. 60%
D. 80%
18. 客户购房时通常对面积和价格等有明确意愿, 这体现了客源具有()的特征。
- A. 潜在性
B. 时效性
C. 指向性
D. 不确定性
19. 适合在社区开拓客源信息的方法是()。
- A. 讲座揽客法
B. 会员揽客法
C. 团体揽客法
D. 互联网开发法
20. 购房过程中, 大多数客户通常是几个人一起看房, 这要求房地产经纪人必须分析客户的()。



- A. 购买力
B. 需求程度
C. 购买决策
D. 目标物业偏好
21. 购房客户信息管理的核心是了解()。
A. 客户的购房能力
B. 客户的个人职业
C. 客户中的实际决策人
D. 客户的购买动机和需求
22. 房地产经纪人在询问客户需求时, 适宜采用的提问方式是()。
A. 封闭式
B. 开放式
C. 诱导式
D. 自由式
23. 房地产经纪人与客户保持经常联系是为了()。
A. 建立私人关系
B. 激活客户信息
C. 核实客户资料
D. 沟通市场行情
24. 房地产经纪人最初向客户推荐房源时, 应重点关注房源的()。
A. 舒适性
B. 适用性
C. 经济性
D. 真实性
25. 当存量房交易双方分歧较大时, 房地产经纪人应()。
A. 尝试将交易双方分开进行协调
B. 尝试让交易双方自行协调
C. 积极向交易双方分析房源缺陷
D. 请求行政管理部门出面解决
26. 房地产经纪人对房地产勘查结束后, 应编制()。
A. 房屋使用说明书
B. 房屋状况说明书
C. 房屋销售委托书
D. 房屋质量鉴定书
27. 房地产经纪人在为客户解答问题时, 应尽可能使用()。
A. 法律用语
B. 口头用语
C. 书面用语
D. 地方用语
28. 针对出租客户对安全性的要求, 房地产经纪人应仔细核实()。
A. 租金标准
B. 租赁期限
C. 租金支付方式
D. 承租客户身份
29. 针对咨询市场行情并有意在近期购房的试探型客户, 房地产经纪人应采取的引导方式是()。
A. 帮助客户制定购房方案
B. 提供最符合客户要求的房源
C. 提供专业咨询以便建立长期联系
D. 展示不同房源以便引导客户意向
30. 房地产经纪人与委托人签订房屋销售委托协议后, 应在第一时间()。
A. 进行公证
B. 核实房屋产权
C. 收取委托佣金
D. 了解最高销售价格
31. 房地产经纪人作为委托人进行房源与客源匹配的过程, 实际上是()的过程。
A. 房地产经纪人查验房屋
B. 协调客户解决房屋纠纷
C. 协助客户代办产权转移登记
D. 协助潜在客户作出交易决策
32. 房地产经纪人初步完成委托销售工作的标志是()。
A. 实地看房
B. 接待客户
C. 交易撮合与配对
D. 签订房地产买卖合同



33. 通常情况下,新建商品住房户型手册的内芯首页是项目的()。
- A. 总平面图
B. 小区配套图
C. 主力户型图
D. 会所功能分区图
34. 下列条款中,属于《购房须知》风险提示条款的是()。
- A. 楼盘紧邻集贸市场
B. 楼盘南侧 100 m 为城市主干道
C. 楼盘东侧 100 m 有一座加油站
D. 楼盘北侧 500 m 有一所小学
35. 房地产经纪人在介绍新建商品房项目规划时,应重点介绍()。
- A. 绿化率
B. 样板房
C. 项目定位
D. 户型分布
36. 房地产经纪人在向客户介绍新建商品房项目整体规划和设计是为了()。
- A. 增加客户购买信心
B. 提起客户购买兴趣
C. 让客户下定决心购买
D. 引导客户进一步沟通
37. 新建商品住房采取集中销售方式的风险是()。
- A. 对客户没有约束力
B. 前期积累客户容易流失
C. 客户可能自动放弃购房
D. 易因流程不当引发客户不满
38. 对区域写字楼市场的竞争项目供应状况进行分析的重要内容是()。
- A. 项目入市时间
B. 产品类型界定
C. 建筑设计合理性
D. 软硬件配置水平
39. 商业地产项目销售采取拍卖模式的目的是()。
- A. 吸引高端客户
B. 试探市场价格
C. 吸引普通投资者
D. 引进合适商业经营者
40. 购房人委托房地产经纪机构搜寻房源的最终收益是()。
- A. 找到满意的房屋
B. 节约房屋购买成本
C. 降低房屋搜寻成本
D. 减少房屋搜寻时间
41. 关于卖方独家代理作用的说法,正确的是()。
- A. 增加了成交时间
B. 提高了服务费用
C. 降低了交易纠纷
D. 降低了服务效率
42. 买方独家代理房地产经纪人在促成交易时,错误的做法是()。
- A. 以委托人名义与卖方进行谈判
B. 取得委托人对交易价格范围的授权
C. 与卖方就交易价格进行多次沟通与协商
D. 首轮谈判的报价为委托人授权的最高价
43. 在客户沟通技巧中,口头沟通的优势是()。
- A. 有充分时间进行分析
B. 能马上得到客户的反馈
C. 能充分掌握客户的态度
D. 能保证客户信息的准确
44. “您买房子是打算和父母一起住吗?”这一问题属于()。
- A. 开放式问题
B. 指引型问题
C. 镜像型问题
D. 试探型问题
45. 房地产经纪人在接听电话时,错误的做法是()。



- A. 铃响三声后再接听
B. 回答问题准确流畅
C. 保持适中的说话音量
D. 保持亲切的语音语调
46. 房地产经纪人在带客户看了多套房源并了解客户需求后, 引导客户作出决策的方法是()。
- A. 假设法
B. 直接法
C. 对比法
D. 总结法
47. 伪造签名属于房地产经纪业务纯粹风险中()引起的风险。
- A. 信息欠缺
B. 操作不规范
C. 承诺不当
D. 产权纠纷
48. 房地产经纪机构以合约化手段转移风险的方法是()。
- A. 进行安全培训
B. 购买商业保险
C. 利用金融衍生品
D. 签订房屋销售委托合同
49. 对房地产经纪人进行安全培训, 并要求他们到施工现场看房时佩戴安全帽, 这种风险管理的方法是()。
- A. 自我保险
B. 分散风险
C. 转移风险
D. 提高预防能力
50. 最能识别房地产经纪业务风险的切入点是()。
- A. 对外合作机构
B. 房源信息管理系统
C. 房地产经纪业务投诉
D. 房地产经纪人道德风险水准
- 二、多项选择题** (共 30 题, 每题 2 分。每题的备选答案中有 2 个或 2 个以上符合题意, 请在答题卡上涂黑其相应的编号。错选不得分; 少选且选择正确的, 每个选项得 0.5 分)
51. 房地产经纪人在存量房营销活动中的作用主要有()。
- A. 降低交易价格
B. 降低交易风险
C. 节约交易成本
D. 提高交易效率
E. 促进双方交易
52. 设计房地产市场调查表时, 应注意的事项有()。
- A. 问题要简洁
B. 问题要灵活
C. 问题答案不宜过多
D. 每个问题只能包含一项内容
E. 要使用十分专业的术语
53. 在存量房经纪业务商圈调查中, 初步调查的内容有()。
- A. 楼盘是否存在产权纠纷
B. 有效商圈内的标志性建筑
C. 有效商圈周边的生活配套设施
D. 楼盘总面积、主要户型、总套数、开盘价格
E. 楼盘名称、坐落位置、竣工日期及开发企业
54. 早期购买房地产新产品的客户的特征通常有()。
- A. 年龄较大
B. 较高的社会地位
C. 良好的教育背景
D. 较高的经济收入
E. 获取信息能力较强



55. 房地产开发项目采取的“成本+竞争”定价策略的主要步骤有()。
- A. 计算项目总成本
B. 调查竞争对手价格
C. 得出本项目价格
D. 计算项目预期利润
E. 调查消费者愿意接受的价格
56. 房地产分销渠道一般为短渠道,其主要原因有()。
- A. 房地产是标准化商品
B. 房地产卖方需要控制分销渠道
C. 消费者对房地产多为一次性购买
D. 房地产经纪机构能提供标准化服务
E. 消费者希望从房地产生产者或所有者那里直接购买
57. 房地产经纪人员通过直接接触开拓房源的优点主要有()。
- A. 省时省力
B. 可信度高
C. 不受地点的影响
D. 有利于展示专业技能
E. 易与房源所有人建立良好关系
58. 房地产经纪机构同意接受房屋交易委托后,还要进行的工作有()。
- A. 收集业主信息
B. 展示房屋营销计划
C. 编制房屋状况说明书
D. 与业主签订房地产经纪服务合同
E. 为业主出具《房地产价格评估报告》
59. 房地产经纪人员填写《物业勘查表》时,经常出现的问题有()。
- A. 对委托房屋描述有误导
B. 违反经纪行业的职业道德
C. 不在勘查现场进行房地产价格评估
D. 对委托房屋描述不详、缺项或模棱两可
E. 对房屋关键因素记录不准确或者勘查表粗制滥造
60. 房地产经纪人员对房源进行内部推广的手段有()。
- A. 迅速推荐给新客户
B. 在内部销售系统发布信息
C. 在内部销售会议上重点推荐
D. 在房地产网站上发布信息
E. 在房地产报刊上发布信息
61. 采用人际关系法开拓客源的优点有()。
- A. 成本小
B. 简单易行
C. 受众面广
D. 成交可能性大
E. 不受时间场地限制
62. 促使潜在客户变为现实客户的策略有()。
- A. 为客户提供专业咨询
B. 满足客户提出的所有要求
C. 为客户提供有帮助的解决方案
D. 为客户提供有价值的信息
E. 引导和调整客户不切实际的期望
63. 为获得客户购(租)房需求信息,房地产经纪人员应()。