

房地产经纪人协理从业资格考试辅导教材

房地产经纪基础

艾伟杰 张晓艳◎主编



中国建筑工业出版社

房地产经纪人员从业资格考试辅导教材

房地产经纪基础

艾伟杰 张晓艳 主编



YZLI0890112796

中国建筑工业出版社

图书在版编目(CIP)数据

房地产经纪基础/艾伟杰, 张晓艳主编. —北京: 中国建筑工业出版社, 2011. 2

(房地产经纪人协理从业资格考试辅导教材)

ISBN 978-7-112-12861-7

I. ①房… II. ①艾…②张… III. ①房地产业—经纪人—
资格考核—中国—自学参考资料 IV. ①F299.233

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2011)第 007186 号

本书作为《房地产经纪人协理从业资格考试辅导教材》之一, 主要包括房地产经纪的基本概念、房地产经纪机构、经纪合同、新建商品房和存量房经纪业务流程、房地产经纪业务操作技巧以及相关政府部门行业管理规定等内容。全面涵盖考试大纲要求的各方面的基本理论与操作技能的要求, 力图提高考生的实际操作能力, 深化对理论知识的理解, 既是房地产经纪人协理从业资格考试考生必备的参考书, 又可作为有志于从事房地产行业人员的学习资料。

本书附配套素材供网络下载, 内容为相关法律、法规、政策性文件等近 50 种。

* * *

责任编辑: 刘 江 岳建光

责任设计: 赵明霞

责任校对: 陈晶晶 姜小莲

本书附配套素材, 下载地址如下: www.cabp.com.cn/td/cabp20136.rar

房地产经纪人协理从业资格考试辅导教材

房地产经纪基础

艾伟杰 张晓艳 主编

*

中国建筑工业出版社出版、发行(北京西郊百万庄)

各地新华书店、建筑书店经销

北京天成排版公司制版

北京蓝海印刷有限公司印刷

*

开本: 787×1092 毫米 1/16 印张: 14½ 字数: 352 千字

2011 年 2 月第一版 2011 年 2 月第一次印刷

定价: 35.00 元(附网络下载)

ISBN 978-7-112-12861-7
(20136)

版权所有 翻印必究

如有印装质量问题, 可寄本社退换

(邮政编码 100037)

房地产业作为国民经济的支柱产业，对国民经济的发展和就业发挥着重要作用。房地产市场的快速发展，为房地产经纪行业提供了广阔的发展空间，从业人员超过百万人。房地产市场的规范化发展就显得尤为重要。而专业化、规范化的房地产经纪服务是房地产市场健康发展的重要基础保障。进入 21 世纪以来，在市场推动和政府引导的双重作用下，我国房地产行业蓬勃发展，同时也面临着一场从业人员整体素质水平的重大变革。

为了适应市场经济发展需要，规范和发展房地产市场，2001 年 12 月 18 日，原人事部、原建设部颁布《房地产经纪人员职业资格制度暂行规定》，国家对房地产经纪人员实行职业资格制度，纳入全国专业技术人员职业资格制度统一规划。房地产经纪人员职业资格包括房地产经纪人执业资格和房地产经纪人协理从业资格。其中，取得房地产经纪人协理从业资格，是从事房地产经纪活动的基本条件。房地产经纪人协理有权加入房地产经纪机构，协理房地产经纪人处理经纪有关事务。

根据人事部、建设部《房地产经纪人员职业资格制度暂行规定》和《房地产经纪人执业资格考试实施办法》（人发〔2001〕128 号）要求，各地陆续开展了房地产经纪人协理的职业资格考试。为帮助广大考生掌握考试大纲，结合统一大纲和房地产经纪人协理的特点组织编写了《房地产基础知识》和《房地产经纪基础》一套教材。

《房地产经纪基础》作为《房地产经纪人协理从业资格考试辅导教材》之一，主要包括房地产经纪的基本概念、房地产经纪机构、经纪合同、新建商品房和存量房经纪业务流程、房地产经纪业务操作技巧以及相关政府部门行业管理规定等内容。全面涵盖考试大纲要求的各方面的基本理论与操作技能的要求，力图提高考生的实际操作能力，深化对理论知识的理解，既是房地产经纪人协理从业资格应考考生必备的参考书，又可作为有志于从事房地产行业人员的学习资料。

本书由艾伟杰、张晓艳编写，在编写过程中，参考了其他专家学者的相关著作，在此向他们表示最诚挚的谢意。虽经推敲核证，但限于编者的专业水平和实践经验，仍难免存在疏漏或不妥之处，敬请专家和读者提出宝贵意见。

目 录

言 前

第一章 经纪与房地产经纪	1
第一节 经纪概述	1
第二节 房地产经纪概述	5
第三节 房地产经纪收费	18
第二章 房地产经纪从业人员与经纪机构	26
第一节 房地产经纪从业人员	26
第二节 房地产经纪机构	41
第三节 房地产经纪机构及其从业人员应当遵守的规则	49
第三章 房地产经纪业务合同	52
第一节 房地产经纪合同的含义和作用	52
第二节 房地产经纪合同的内容	64
第四章 新建商品房销售代理业务操作	115
第一节 房地产经纪机构获取代理销售楼盘流程	115
第二节 房地产经纪人员销售工作	120
第五章 存量房经纪业务流程及操作技巧	149
第一节 存量房买卖经纪业务流程及操作技巧	149
第二节 存量房租赁经纪业务流程	176
第六章 房地产经纪业务操作技巧	197
第一节 客户接待技巧	197
第二节 谈判技巧和促成交易技巧	204
第七章 房地产经纪行业管理相关规定	216
第一节 房地产经纪行业管理	216
第二节 北京市房地产经纪动态监管	223
参考文献	228

第一章 经纪与房地产经纪

第一节 经纪概述

一、经纪的概念

经纪是社会经济活动中的一种中介服务行为，它是指自然人、法人和其他经济组织为促进各种市场交易，通过居间、代理及行纪等有偿服务方式进行的经济活动。

经纪是商品经济发展到一定阶段的产物，极大地促进了商品交易。在现实生活中，任何经纪活动均包括以下三层基本含义。

第一，经纪活动是一种中介活动，主要是提供有关信息和专业服务来牵线搭桥，促成他人交易。

第二，经纪人是专门从事中介活动，为买卖双方牵线说合并赚取佣金的中间商人。

第三，经纪机构是由经纪人员组成，并提供中介服务的组织，它是以盈利为目的，通过收取佣金的方式取得其服务的报酬。

二、我国经纪活动的产生和发展

经纪活动涉及生产、流通和消费等各个环节，它是商品流通的润滑剂，对加速商品流通，实现商品价值，促进社会再生产的顺利进行起着重要的作用。从经纪产生的历史看，经纪是商品生产和商品交换发展到一定阶段的产物，是社会分工的必然结果。其产生和发展的土壤就是商贸活动，经纪本身就是商贸活动中的一种经营方式，经纪人员是为商品生产和商品流通服务的经营者。

中国是一个历史悠久的文明古国，两千多年前就出现了经纪活动。据史书记载，我国历史上最早的经纪人出现于马市，即是两汉时期的“狙侏”。“狙侏”看马是以马的牙齿论价，因此，这种中间人又称为“牙侏”。唐代，称经纪人员为“牙人”、“牙郎”。早期经纪人的活动纯粹属于民间活动，到了唐、宋时期，经纪人开始参与官府事务，宋、元时期还出现了具备外贸职能的经纪人员，宋代称“牙侏”，元代称“舶牙”。明清时期经纪人员被称为“牙人”。明代的牙人活动十分活跃频繁，并有了官牙、私牙之分，同时还出现了牙行，即代客商买卖从中说合的店铺。到了清代，在对外贸易中，经纪人员被称为“外洋行”。清代后期，随着中西文明的碰撞，产生了一种特殊意义的官设行商，以后逐渐演变为“买办”，其中间人性质发生了较大变化。到了民国时期，随着经营股票和债券买卖的出现，在中国历史上第一次出现了债券经纪人员。

20 世纪 50 年代初期，我国政府加强了对经纪人员的管理，采取了一系列如淘汰、取缔、改造、利用以及惩办投机等手段，整治了经纪行业。同时规定经纪人员在指定的场

所，设立了全民和集体所有制的信托、经纪机构，兼营购销双方的居间业务。1958年，取缔经纪人员。但在农村的集市贸易当中，允许公民个人为促成农副产品交易而进行居间活动。1980年以后，经纪活动开始复苏，但经纪人员活动处在不公开的“地下”居间活动。1985年后，经纪人员由“地下”走到地上，以公开、合法的身份从事经纪活动。1992年以来，经纪人员处在逐步发展阶段，国家对经纪人员采取“支持，管理，引导”的方针，使经纪活动逐步走上了正轨。

随着我国市场经济的发展，经纪业的发展前景十分广阔。在现今的中国，经纪业已经比较发达，各类职业经纪人不断涌现，经济机构繁多，业务范围十分广泛，涉足的领域众多。在发展经济、促进流通、繁荣市场等方面发挥着明显的积极作用。

三、经纪活动的特点和方式

(一) 经纪活动特点

作为一种社会中介服务活动，经纪活动主要有下列特点。

1. 活动范围的广泛性

市场交换，不仅包括有形商品交换，还包括无形商品交换，这些领域都存在着经纪活动。社会需求的千差万别为经纪活动提供了广泛的活动空间，如商品经纪、商品期货经纪、证券经纪、外汇经纪、保险经纪、房地产经纪、技术经纪、体育经纪、文艺经纪等。

2. 活动内容的服务性

在经纪活动中，经纪主体只为促成交易提供服务，不直接从事经营。经纪机构对其所中介的商品没有所有权、抵押权和使用权，不存在买卖行为。经纪机构的自营买卖活动不属于经纪行为。

3. 活动主体的专业性

不同的商品有着各自不同的特点，其市场运行规律也各不相同。因此，没有全能型的经纪人员。每一个经纪人员一般专注于一类商品和某一种市场，从而形成各种不同专业的经纪人员，如股票经纪人员、保险经纪人员、房地产经纪人员、文艺经纪人员及体育经纪人员等。经纪人员就是利用自己的专业知识和信息来辅助他人达成交易，这就是经济活动主体的专业性。

4. 活动地位的居间性

在经纪活动中，发生委托行为的必要前提是存在着可能实现委托人目的的第三主体（即委托人目标的承受人）。而提供经纪服务的行为人，只是在委托人与承受人之间发挥撮合、沟通与协助的作用。接受不存在第三主体的委托事项的，不属于经纪服务。

5. 活动目的的有偿性

在经纪活动中，经纪机构所提供的服务是一种服务商品，不仅具有使用价值，还具有交换价值。因此，提供服务的经纪机构有权依照法律、法规和经纪合同向享受服务的委托人收取合理的佣金。佣金是经纪机构应得的合法收入。

6. 活动责任的确定性

在经纪活动中，经纪机构与委托人之间往往通过签订经纪合同来明确各自的权利和义务。在不同的经纪方式下，经纪人员承担不同的法律责任和义务。明确的法律关系是经纪

活动中双方诚实守信的基础。

(二) 经纪活动的方式

一般而言,经纪活动最主要的方式为居间、代理和行纪。

1. 居间

居间是指经纪机构或经纪人向委托人报告订立合同的机会或者提供订立合同的媒介服务,撮合交易成功并向委托人收取报酬的商业行为。

居间是经纪行为中广泛采用的一种基本形式。其特点是服务对象和范围广泛;经纪人员只以自己的名义替交易双方媒介交易,并不具体代表其中任何一方,因此,一般没有代为订约的权利;介入交易双方的交易活动的程度较浅,范围较窄,服务内容较为简单,与服务对象的关系多以媒介的具体交易行为为限,时间一般比较短暂,经纪人与委托人之间一般没有长期固定的合作关系。

2. 代理

代理是指经纪机构或经纪人在受托权限内,以被代理人的名义与第三方进行交易,并由被代理人直接承担相应法律责任的商业行为。代理可分为法定代理、委托代理和指定代理等三类。

经纪活动中的代理,就其范围而言,限于商事活动,就其形式而讲,属于委托代理,就其性质而论,属于狭义代理和直接代理。其特点是,参与服务的程度较深,涉及的服务内容较多,并拥有较大权限,一般能够代表被代理人签订合同;代理人所进行的代理行为的法律后果直接由被代理人承担;交易完成后,经纪机构或经纪人员才收取委托人的佣金;为特定的对象服务,与居间相比较,经纪机构与委托人之间有相对长期的稳定合作关系,具有一定的连续性。

3. 行纪

行纪是指经纪机构受委托人的委托,以自己的名义与第三方进行交易,并承担规定的法律责任的商业行为。

从形式上看,行纪与自营很相似,但是除经纪机构自己买受委托物的情况外,大多数情况下经纪机构都未取得交易商品的所有权,而是依据委托人的委托进行活动的。从事行纪活动的经纪人员拥有的权利较大,承担的责任与风险也较大。在通常情况下,经纪机构与委托人之间有较长期固定的合作关系。所以,行纪的特点是,行纪属于自为营业主体,但为委托方的利益而进行活动;服务对象和范围较广,服务内容和参与程度较深;以自己的名义进行活动,行纪活动中的权利与责任归行纪人自己。

行纪与代理的相同之处是两种都是受委托人的委托与第三方进行交易。

行纪与代理的不同之处有两点:一是经委托人同意,或双方事先约定,经纪机构可以以低于(或高于)委托人指定的价格买进(或卖出),并由此而增加报酬,即赚取佣金+差价;二是除非委托人不同意,对具有市场定价的商品,经纪机构自己可以作为买受人或出卖人,赚取差价。

目前国内对经纪活动的定义相对较宽泛,不同行业有不同的特点,对经纪活动含义的阐述也略有区别。但是,不论何种行业的经纪活动,以获取报酬为目的、为促成他人交易成功而进行活动是其共有特征。

四、经纪从业人员和经纪机构的种类

(一) 经纪从业人员的种类

经纪从业人员的种类繁多，可以从不同角度来进行简单的分类：

1. 从法律角度划分，可分为合法经纪人员和非法经纪人员。
2. 从职业角度划分，可分为专职经纪人员和兼职经纪人员。
3. 从服务的社会区域不同划分，可分为农村经纪人员、城市经纪人员和边贸经纪人员。
4. 根据经纪人员的素质水平不同划分，可分为一般经纪人员和专家型经纪人员。
5. 按职业资格水平划分，可分为经纪人员、经纪人协理。

(二) 经纪机构(经纪人员)的种类

经纪机构(经纪人员)的种类可作如下划分：

1. 按经纪提供的服务划分，有多少种经纪人员就可以成立多少种经纪机构。如：一般商品经纪人员、产权经纪人员、证券经纪人员、保险经纪人员、期货经纪人员、技术经纪人员、劳动力经纪人员、文化经纪人员、体育经纪人员和交通运输经纪人员等等。
2. 按组织形式划分，经纪人员可分为：个体经纪人员、合伙经纪人员、公司经纪人员。

五、经纪活动的社会功能

在我国社会主义市场经济中，经纪活动发挥着非常重要的作用。

1. 传播经济信息

随着中国社会主义市场经济的形成和发展，企业已经成为自主经营、自负盈亏的独立实体。进入 21 世纪之后，信息化、网络化和经济全球化深入发展，市场竞争日益加剧，国内的企业面临众多的国内与国外的竞争对手。企业要想科学及时地做出正确的决策，掌握市场的主动权，迫切需要掌握各类信息，但这是企业单靠自身的能力难以做到的。通过经纪活动的中介服务，企业可以更多地了解有关顾客需求与市场供应的信息。

经纪活动能够发挥信息传播作用。从事经纪活动的经纪人员都是活跃在各个市场的专业人员，他们依靠自身的专业知识，借助中介组织的优势和有效的设备，能够针对性很强地汇集和把握市场供求双方的信息。通过中介活动过程的实施，供需双方能够对自己买卖商品的行情和有关信息有清晰的了解。

2. 加速商品流通

随着我国市场体系的进一步完善和细化，每一个专业市场将不断地自我调整、创新，更新自己的交易规则，并强化自己的专业特点。这种条件下，企业靠自身的能力往往难以及时、准确地把握市场信息和市场交易规则，因此需要通过经纪活动的中介服务来捕捉交易机会，迅速实现商品交易。

经纪活动能够发挥加速商品流通的作用。这是因为从事经纪活动的经纪人员常常能较系统和连续地掌握某类商品供求的有关信息，从而对此类商品的供求变化趋势有较为准确的分析和判断。同时，从事经纪活动的经纪人员在各自熟悉的专业领域中不断实践，积累了较丰富的交易经验和掌握了熟练的交易技巧，也就能够在每个具体的交易环节上，综合

行情及价格走势，照顾各方的利益，并能结合交易规则和法律法规的要求，熟练地办理烦琐和复杂的手续，帮助交易双方顺利通过各个交易环节，以合理的价格、最短的时间来完成交易。

3. 优化社会资源配置

社会资源的合理配置，主要是指人力、物力、财力等在各种不同的使用方向之间的合理分配。资源在国家、地区、产业、企业之间的合理配置取决于市场机制的完善，而供需双方良好的沟通和健全的市场竞争机制，将驱使企业有效利用各种资源，使之发挥尽可能大的作用，增进社会福利。市场的这一功能需要借助经纪活动的开展来实现。由于经纪活动的最基本功能就是沟通供求双方、加快信息传播，通过委托业务将有关产品竞争力的分析和判断传播给有关企业，为企业调整资源配置提供市场向导。同时，在经纪活动中，由于与客户之间“无连续性关系”的重要特征，因而经纪人员能依据公认的竞价原则为买主寻找卖主，或为卖主寻找买主。这种顺应市场竞争规律的持续的经纪活动过程，会有效地引导买卖双方企业将资源配置到最佳位置。可见，经纪服务能发挥优化社会资源配置的积极作用。

4. 推动商品市场规范化，推动市场规范完善

经纪活动数量的增加和质量的提高，将加大商品交换的范围、加快商品交换的速度、增加商品交换的数量，进而促使市场更加活跃。与此同时，开展经纪活动，有助于专业市场发展，促使市场结构不断完善。此外，由于经纪业务的展开和发展，将增加对市场信息的需求量，并提高对信息的汇集、处理和传播的质量要求，在客观上推动了市场硬件和软件的现代化建设。

5. 促进社会经济全面发展

社会经济的发展是与专业化的社会分工和协作分不开的。社会分工越细，人们越容易掌握专业技能、使用专业设备与工具，劳动生产率越高，社会经济发展的速度也就越快。经纪活动中的专业分工，造就出一大批专业经纪人员，他们十分熟悉各类市场的供求信息，能为生产企业提供所需信息，帮助企业更加准确地把握市场机遇，及时、高效地解决交易活动中的各种专业难题。这样一来，企业的交易成本就会降低，经营活动就会加快，企业的竞争力就会增强，整个社会的商品交换水平也将大幅度提高。因此，各行各业经纪活动的开展，可以促进整个社会经济的全面发展。

第二节 房地产经纪概述

一、房地产经纪的含义

房地产经纪是房地产中介活动的一部分。房地产中介主要由房地产咨询、房地产评估、房地产经纪三个部分构成。房地产中介活动是房地产交易市场的中间媒介，它为房地产交易当事人提供政策咨询、价格评估、居间代理、交易信息、代办手续等服务。

房地产经纪，是指以收取佣金为目的，为促成他人房地产交易而提供居间或者代理等专业服务的行为。在这一定义中，应把握三个核心概念：其一，居间，指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，并收取委托人佣金的

行为。其二，代理，指以委托人的名义，在授权范围内，为促成委托人与第三方进行房地产交易而提供服务，并收取委托人佣金的行为。其三，佣金，指房地产经纪机构完成受委托事项后，由委托人向其支付的报酬。

二、房地产经纪的作用

房地产经纪作为一种专业经纪活动，还受房地产市场自身特性的影响。事实上，房地产商品的交易复杂性、外部经济性及由此产生的严重的信息不对称现象会阻碍市场机制的发挥，导致市场失灵。现代市场经济国家的普遍经验是要防止市场失灵，需要政府调控，但首先是通过市场来解决。根据经济学理论的分析，市场上由信息不对称而产生的大部分问题可以通过发展市场交易中中介机构来解决，而政府在这方面的干预主要是对中介机构的管理和指导，发挥市场督导者的作用。由此可见，完善房地产市场发展体系，积极应对房地产商品的特殊性所导致的房地产市场低效率，是房地产经纪业存在和发展的理由。概括而言，房地产经纪的主要作用有：

1. 沟通信息、提供咨询

房地产交易中，买卖双方之间存在严重的信息不对称，因此，需要由房地产经纪人员搜集交易信息，沟通供需双方，提供专业咨询。房地产经纪人员的中介地位和专业能力使他们具有获得房地产商品交易信息的职业优势，他们的业务宗旨是沟通交易信息。房地产经纪人员具有获得市场信息的职业优势，而其经济利益却有别于当事人，因此，如果房地产经纪人员不能坚守中介立场，而是运用职业便利做出超越中介的行为，则更易加剧信息的不对称，从而导致房地产市场失灵。

借鉴美国等市场经济发达国家的经验，房地产市场信息不对称的问题需要通过房地产经纪行业的自律管理与政府管理的相互配合和功能互补来得以较好地解决。

2. 促成交易、提高效率

在房地产交易中，当事人需要市场供求、行情动态、对方诚信等信息，只有在了解对方和市场情况后才会作出决定。房地产价值量大，交易双方都比较谨慎，这不仅导致双方搜寻信息的成本相当高，而且由于缺乏房地产知识而使交易的效率低下，因此，房地产经纪的第二个作用，就是通过为当事人提供专业服务，促成双方顺利、安全地交易。

在正常的房地产交易活动中，房地产经纪人员能比较准确地把握市场供需，并根据物业现状对价格作出判断，运用法律知识为双方当事人制订相对完备的合同，以减少或杜绝违约行为。这些专业服务使双方当事人减少顾虑，较快地促成交易，提高了效率。当然，房地产经纪人员不能为了快速成交而偏袒一方，甚至蒙骗、诱导当事人。这种对于当事人的不公平交易，即使一时成交，也会留下隐患，并且会损害当事人的利益，从而引发各方纠纷，实际结果是交易的低效，甚至是无效。

3. 规范交易、保障安全

房地产交易主要是产权的转让。由于房地产价值量大，在当事人的全部财产中占有相当大的份额，因此，房地产交易的安全关系到当事人的重大利益。目前，银行为房地产买卖提供主要的金融贷款支持，房地产交易的不安全也会增加银行风险，情况严重的还会危及社会稳定，从而具有社会风险性质。

追根溯源，在房地产交易中，利用交易信息不对称逐利及交易当事人缺乏相关专业能

力是导致交易风险的根本性隐患，因此，必须在交易过程的各个环节，从接盘、房屋调查、客户查询到签约、过户、登记，都应诚信为本，严格规范服务程序，把好安全关。否则经纪人员不仅会失去客户的信任，还会进而殃及整个经纪行业的声誉，以至于危害行业的发展。

4. 公平买卖、维护权益

房地产交易中，由于标的价值量大，信息不对称，交易程序复杂，交易当事人受专业知识所限和交易经验的匮乏等原因，双方在交易中很难实现公平买卖，切实维护交易当事人自身的合法权益。因此，最有效的市场方式就是依托经纪人员坚守中介立场、发挥专业优势、规范服务程序。

经纪人员接受交易当事人的委托，为委托人提供专业顾问和专业代理，通过运用其丰富的经济、法律、专业知识及分析评估能力，较好地解决这些问题，能最大限度维护委托人的合法权益。

三、房地产经纪的必要性

由于经纪活动具有传播经济信息、加速商品流通、优化资源配置、促进社会经济全面发展等一系列独特作用，因此，经纪活动已成为市场经济活动中一个必不可少的组成部分。在房地产市场中，由于房地产商品及其交易的特殊性，房地产经纪活动更是其不可或缺的组成部分。其必要性主要表现在：

首先，使房地产经济运行的流通环节能以比较经济的方式运行。由于房地产价格昂贵，维持房地产这类存货的费用太高，经销商在绝大多数情况下难以承受，因此，房地产不宜通过经销商出售。主要是通过专业化的经纪服务，来促进房地产交易，使流通环节更经济。

其次，有效降低高额的房地产交易成本。房地产具有不可移动性，无法像一般商品那样集中到固定的市场上展示、交易，其交易过程是把购买者往房地产所在地进行集中，以达到认识和购买的目的，这对于房地产开发商来说往往并不经济。若自身力量不足，直接销售则会销售不畅，积压资金。在通常情况下，产销分离是一种合理的选择。而房地产经纪正是以合理的费用提供专业化的销售服务，提高房地产交易过程中顾客汇集、商品展示等环节的效率，从而降低房地产交易成本。

第三，房地产商品及其交易具有高度的复杂性。复杂性表现在以下4个方面：

1. 房地产商品自身信息的复杂性

房地产商品自身信息包括房屋质量、房龄等物理信息，区域、环境等地理信息；产权类型和他项权利设立情况等。房屋产权具有模糊性、非平衡性和错构性等特征。模糊性是指房屋产权的界定是相对的；非平衡性是指房屋产权结构的不稳定性；错构性是指物业产权所有人与使用者往往是分离的。房地产商品是非均质的商品，因此它的物理信息、地理信息也是复杂的。

2. 房地产交易价格的复杂性

房地产商品具有空间固定性的特征，区域性强，不能集中上柜展示。房地产商品的空间固定性使其具有单一性、强异质性，即没有两宗完全相同的房地产，因此，房地产商品的市场比价难，而且房地产的产出能力是以物理特征、地理特征和法律特征的综合因素为

基础的，在任意一个时点上估算存量房地产的价值存在一定的困难。

3. 房地产交易专业信息的复杂性

房地产交易需要认知房屋的功能和品质、地段和环境、价值和产权及当事人的心理和文化诉求等，涉及众多专业知识和能力，包括房地产专业知识、产权交易的法律知识、房屋质量的评估技术与能力、与人沟通和交流的技能及掌握房地产复杂市场行情变化的能力等多个方面。

4. 房地产交易心理的复杂性

房地产所有权带来的某些满足感在性质上属于心理层面而并非属于经济价值，取决于个人偏好。由于买卖双方的个人经历、性格和环境有所不同，受当事人文化诉求、价值取向、情感需要等心理因素的影响，同一宗房地产所有权对不同的人所带来的心理满足感是不同的。房地产的差异性和房地产商品的异质性，以及当事人通常缺乏专业信息，导致当事人难以了解市场比价，又因房地产交易不易受到社会、市场观点的平衡与约束，因此，房地产交易心理变得更为多种多样、纷繁复杂。

房地产交易的复杂性，使每一笔交易都需要耗费时日，需要交易当事人懂得有关法律、财务及估价知识，也需要训练有素的房地产经纪人员能为买卖双方提供各种专业帮助。房地产买方多数需要融资，房地产经纪人员熟悉抵押贷款的各种规定，能帮助买主向金融机构筹措购房贷款。因此，在一些市场经济发达的国家，绝大部分房地产交易均是经过房地产经纪人员的努力而达成的。如在美国，成交的存量房买卖总量中，约有80%是通过房地产经纪人员的经纪服务完成的。当前，中国房地产市场中商品房和存量房的租赁与买卖基本上都是市场行为，完全按市场机制运行，这必然对房地产经纪人员的经纪活动产生了大量需求。

四、房地产经纪业务分类

在现实生活中，房地产经纪活动的形式多样，内容丰富，如房地产转让、抵押、租赁、置换等交易活动。但就基本业务而言，主要是房地产买卖与租赁代理以及居间服务业务。

房地产经纪业务可以按照以下分类标准进行划分：

按照经纪活动的方式划分，可分为房地产代理业务和房地产居间业务；

按照经纪活动所涉及的标的房地产的类型不同划分，可分为住宅房地产经纪业务、商业房地产经纪业务和工业房地产经纪业务；

按照经纪活动所涉及的标的房地产的物质形态类型，则可分为土地经纪业务和房屋经纪业务；

按照房地产经纪活动所促成的房地产交易类型划分，可分为房地产转让经纪业务、房地产租赁经纪业务和房地产抵押经纪业务。

房地产经纪是指以收取佣金为目的，为促成他人房地产交易而提供居间或者代理等专业的行为。从这一定义中可以看出，房地产经纪活动主要包括房地产居间和房地产代理两种基本类型。下面仅介绍最常见的这两种。

（一）房地产居间

房地产居间是最典型的一种中介活动，同时，房地产经纪人所从事的房地产经纪活动

也是以居间为其行为的本质特征。居间行为的存在是市场经济发展的必然结果，对活跃房地产市场、增加交易的质量和数量、减少交易的时间等都起到了举足轻重的作用。

1. 房地产居间的概念

根据《中国房地产经纪执业规则》有关房地产经纪用语的定义，房地产居间，是指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。

房地产业的经营业务内容较多、手续繁杂、涉及面广等特点，决定了房地产居间活动在房地产经营中发挥着重要的作用，成为房地产市场不可缺少的组成部分。随着国内房地产业的发展，房地产居间业务量不断提高。为了适应房地产市场发展的需要，不同内容的房地产居间活动也逐步发展成为专业化操作的相对独立的工作领域，如房地产买卖居间、房地产租赁居间、房地产抵押居间、房地产投资居间等。

2. 房地产居间业务的主要类型

房地产居间业务的范围相当广泛，几乎可以涉及房地产交易的各种类型。根据居间人所受委托内容的不同，可分为指示居间和媒介居间。房地产指示居间是指房地产居间人仅为委托人报告订约机会的居间。包括交易的数量、交易行情、交易方式等使委托人能够选择符合自己交易目的的交易信息。房地产媒介居间是指房地产居间人为委托人订约进行撮合，提供媒介的居间。在房地产经纪活动实际运作中，这两种方式不是完全独立的，常常需要相互结合才能促成房地产交易。

根据居间内容与标的物的不同，房地产居间可以分为房地产买卖居间、房地产租赁居间、房地产抵押居间、房地产投资居间等形式。目前我国最主要的房地产居间业务是房地产转让居间和房地产租赁居间。

(1) 房地产转让居间业务

房地产转让居间是指房地产经纪人员为使转让方和受让方达成交易而向双方提供信息和机会的居间业务。转让包括买卖、赠与、交换、遗赠等，但房地产经纪人员从事的房地产转让居间业务主要是指房地产买卖居间。房地产买卖可分为新建商品房期房买卖、现房买卖和二手房买卖。目前房地产买卖居间业务以二手房买卖居间业务为主。

(2) 房地产租赁居间业务

房地产租赁居间是指房地产经纪人员为使承租方和出租方达成租赁交易而向双方提供信息和机会的居间业务。房地产租赁主要包括新建商品房的期权预租、新建商品房现房出租、存量房屋的出租和转租。当前房地产租赁居间业务主要是存量房屋出租居间。

3. 房地产居间的特点

(1) 房地产居间人必须“一手托两家”

与房地产代理只要接受委托方委托，并完成委托事项，房地产经纪人员就可以拿到佣金不同，房地产居间要求房地产经纪人员必须为委托人找到交易或其他活动的对象，报告订立房地产交易合同的机会或促成双方订立房地产交易合同，如房地产买卖居间，房地产经纪人员既要找到卖家，有房源，又要找到买家，有客源，并且要做好居间搭配，进行公关协调，达到双方同意，签订交易合同，才能获得房地产居间的成功，有机会拿到佣金。

(2) 房地产居间人只以自己的名义进行活动

在房地产居间活动的过程中，居间人只以自己的名义为委托人报告订约机会或充当交

易媒介，并不具体代表其中任何一方，因此，居间人没有权利代任何一方订立合同，否则，经纪人员的身份就不是居间人，而是代理人。经纪人员在居间活动中的法律地位与在代理中的法律地位是不同的。

(3) 房地产居间业务内容范围广泛且服务对象有一定的地域性

房地产居间活动可以渗透到房地产经济活动的整个过程，从房地产项目的筹划开始就可以涉足，在融资筹资、地块选取、规划设计、施工、销售等各个阶段，都可以发挥牵线搭桥的作用，比较常见的有房屋买卖居间、房屋租赁居间、房屋置换居间、土地使用权转让居间等。房地产的不可移动性致使房地产居间服务的对象也带有明显的地域性。如求租客户总是在就近获取求租信息，而房地产交易也总是在该物业所在地的交易市场进行。

(4) 房地产居间人介入交易双方的交易活动程度较浅

居间人只是向委托人报告成交机会或撮合双方成交，起到穿针引线、牵线搭桥的作用，其服务内容较为简单，参与双方交易过程的时间也比较短。

(5) 房地产居间是一种有偿的商业服务行为

居间作为一种商业行为以促成交易获取佣金为最终目的，所以，有偿性可以说是居间活动存在的最根本原因。由于房地产的价值量大，因此，佣金收入相对较高。

(6) 房地产居间人素质要求较高

房地产居间属于服务性质的商业活动，房地产中介服务人员除应具备扎实的房地产专业知识、较全面的金融知识，通晓有关的法律法规外，对其职业道德的要求也很高。如在美国，经纪人员如违反职业道德，问题严重的将被暂停或吊销营业执照。经纪人员只要有一次因违反职业道德而被暂停或吊销营业执照的行为，就会被刊登在经纪人员的广告期刊上，从此就不可能再从事这一职业，没有机构会雇佣他，也不会再有人委托他从事经纪服务，这种严格的职业道德规范要求从业者必须不断提高自身素质，加强自律，确保整个经纪行业的健康发展。

4. 房地产居间的原则

房地产居间的原则是人们在从事房地产居间活动的反复实践和不断探索过程中，在对居间活动客观规律加深认识的基础上，总结出的一些简明扼要、在居间活动过程中应当遵循的法则和标准，要求从事房地产居间活动的经纪人或居间人必须遵守。

(1) 热忱服务的原则

房地产居间活动属于服务性质，人为因素在其中起着非常大的作用，所以要求居间人在服务过程中必须始终保持满腔的热忱，诚恳对待委托人和潜在的买主。无论潜在买主有无可能变为现实买主，经纪人都要一视同仁，绝不能奚落只问不买的顾客。同时，注意热忱不是虚情，要恰到好处，尤其不能过分殷勤，使人反感。热忱是发自内心的感情，热忱服务不但要反映在态度上，更重要的是体现在居间活动的整个过程中，体现在办事效率和认真的作风上，不能买卖合同订好以后，就判若两人。

(2) 恪守合同的原则

居间经纪合同一旦签订生效，当事人就应该按照合同约定的内容全面履行自己的义务，任何一方不得擅自变更或解除合同，如果不履行合同义务或未能按约履行合同义务，就应当承担违约责任。按约履行即指当事人依照合同规定的标的、质量、数量、期限、地点、方式等内容完成自己的义务。恪守合同还要秉承诚实、守信、善意、不滥用权利或

者不规避义务的原则。除应履行法律和合同规定的义务外，还应履行依此原则产生的附随义务，即当事人依据合同的性质、目的和交易习惯履行通知、协助、保密等义务。

(3) 佣金合理的原则

房地产居间活动付出的是劳动，佣金即为居间人付出劳动的补偿。佣金的收取要坚持合理的原则。即应执行政府规定的佣金标准，不得以不正当理由或名目收取额外费用，也不得恶意降低收费进行不正当竞争。为规范房地产中介服务收费行为，维护房地产中介服务当事人的合法权益，建立房地产中介服务收费正常的市场秩序，国家计划委员会和住房和城乡建设部联合发布了《关于房地产中介服务收费的通知》（以下简称《通知》），在《通知》中规定，房地产经纪收费是房地产专业经纪人接受委托、进行居间代理所收取的佣金。房地产经纪费根据居间代理项目的不同实行不同的收费标准。房屋租赁的居间或代理收费，无论成交的租赁期限长短，均按半月至一月成交租金额标准，由双方协商议定一次性计收；房屋买卖代理收费，按成交价格总额的0.5%~2.5%计收。至于有些法规没有规定佣金收费标准的居间活动，双方可以在委托合同中约定收费标准或金额，绝不可以私下乱收佣金及各种名目的费用，否则应处以相应的罚款，取消居间人的经纪人资格，情节严重者应当承担相应的法律责任。

(4) 公正公平的原则

居间，即处在双方当事人之间，也有的居间业务是直接委托人与受托人之间进行的。因此，坚持公正公平的原则，是使交易双方满意的基础，尤其是穿梭于买卖双方的居间人，绝不能偏袒任何一方，更不能联合一方，坑害另一方。否则，既违反职业道德，又有失公正公平的原则，更是法律所不容许的。买卖要公平、处事要公正，只有这样，居间人才能赢得客户的信任，才能不断提高自己的知名度，创出自己的品牌。

(5) 自律自重的原则

由于房地产交易额巨大，在提供服务的过程中，房地产居间人很容易受到来自各方的金钱或物质的诱惑，在金钱与物质面前，居间人应保持清醒的头脑，自律自重。这就要求经纪人员应不断加强自己的道德修养，增强法制观念，不断审视自己的行为是否符合经纪人员的职业道德，始终坚持一个真正的经纪人员应该具有的职业道德。

5. 合同管理要求

根据《合同法》规定，为保护其合法权益，房地产居间当事人（房地产经纪机构与房地产交易双方）应当按照合同管理的相关法律规定和其中《居间合同》的要求签订书面居间合同。

在房地产居间活动中，共有三方参与人：一方为委托人，即委托居间业务与居间人签订居间合同的当事人；另一方为居间人，即房地产经纪机构，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人；第三方为相对人，即委托人的居间交易方，居间成功后与委托人签订转让、租赁或其他合同的当事人。居间活动成功共签订两个合同：委托人与房地产经纪机构签订的居间合同，委托人支付居间人佣金；委托人与相对人签订的转让、租赁等合同，双方根据合同承担各自的权利与义务。

(二) 房地产代理

1. 房地产代理的概念

根据《中国房地产经纪执业规则》有关房地产经纪用语的定义，房地产代理，是指以

委托人的名义,在委托协议约定的范围内,为促成委托人与第三人进行房地产交易而提供专业服务,并向委托人收取佣金的行为。

2. 房地产代理方式

房地产代理可以按照不同的分类标准划分为不同形式。

(1) 联合代理和独家代理

根据委托人选择被委托人的范围可以分为联合代理和独家代理。

联合代理是被代理方选择两家或两家以上的房地产代理公司,对自己的业务同时进行代理的行为。在房地产开发过程和房地产市场中,委托人为促使自己的业务尽快完成而达到利益最大化,往往通过采取体内竞争的方式来激励多家经纪公司发挥最大的主观能动性为自己服务。此外,也有因为委托人的楼盘较大,业务量较多,两家或两家以上的房地产经纪公司出于对自己资源和能力的考虑,通过强强联合进行战略性市场分配的经纪联合行为。

独家代理是现行应用最广泛的一种形式,这种代理形式是指房地产开发企业或房地产所有权人,将房屋的出售(租)权单独委托给一家具有房地产经纪资格的机构代理。规定只有合同确定的经纪机构才有权出售该物业,其他人(包括业主)都不能超越该经纪的权利。若该物业被其他人(包括业主自己)卖出,仍然只有独家代理人有权获得该佣金。

(2) 首席代理和分代理

根据委托关系和转委托之间的关系可将代理分为首席代理和分代理。

一般委托人只和首席代理发生委托关系,由首席代理负责管理分代理的业务,权利和义务关系只在委托人与首席代理之间发生。首席代理和分代理发生权利和义务对等关系。

(3) 全权代理、一般代理和特殊代理

根据代理权限和具体业务的分类可将代理分为全权代理、一般代理和特殊代理。

全权代理的行为权利范围最大,但全权代理必须明确具体授权,否则只能理解为一般代理。

一般代理是从事房地产代理业务中一般事务的行为。

特殊代理是针对某些活动的出现或达到某些特殊标准而特定权限或对某些特殊事务进行授权的代理,比如房地产经纪机构接受业主委托销售某商业铺面,在市场均价涨至每平方米一万元以上方可销售就属于特殊代理。

3. 房地产代理业务种类

在目前的房地产市场中,房地产经纪代理业务种类有不同的分类标准。

(1) 按服务对象划分

根据服务对象的不同,房地产代理业务可分为卖方代理和买方代理两种。

1) 卖方代理 房地产卖方代理是指房地产经纪人受委托人委托,以委托人名义出租、出售房地产的经纪行为。房地产卖方代理的委托人通常为房地产开发商、存量房的所有者或是出租房屋的业主。目前在中国房地产经纪业,卖方代理是最主要的代理业务。根据代理客体的不同,卖方代理又可分为商品房销售代理、房屋出租代理和二手房租售代理等类型。

2) 买方代理 房地产买方代理业务是指房地产经纪人受委托人委托,以委托人名义承租、购买房地产的经纪行为。房地产买方代理的委托人通常为购房人和承租人。这种类型