

全国建设行业职业教育规划推荐教材

房地产经纪

(房地产类专业适用)

周柳 主编



FANGDICHAN
JINGJI

中国建筑工业出版社

全国建设行业职业教育规划推荐教材

房地产经纪

(房地产类专业适用)

周 柳 主编

中国建筑工业出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

房地产经纪/周柳主编. —北京: 中国建筑工业出版社, 2007

全国建设行业职业教育规划推荐教材

ISBN 978-7-112-09517-9

I. 房… II. 周… III. 房地产业-经纪人-专业学校-教材 IV. F299.233.5

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2007) 第 129789 号

本书共分 11 章, 内容包括房地产经纪概述, 房地产经纪人, 房地产经纪人员基本素质与技能, 房地产交易相关知识, 房地产代理业务, 房地产居间业务, 房地产经纪其他业务, 房地产经纪人员的业务技巧, 房地产经纪行业管理, 房地产经纪管理信息化等。

本书可作为中职房地产经营与管理专业教材, 也可作为高职高专房地产类专业教材和房地产从业人员岗位培训或自学用书。

* * *

责任编辑: 张 晶 刘平平

责任设计: 董建平

责任校对: 兰曼利 孟 楠

全国建设行业职业教育规划推荐教材

房地产经纪

(房地产类专业适用)

周 柳 主 编

欧江波 彭后生 主 审

*

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

北京密云红光制版公司制版

世界知识印刷厂印刷

*

开本: 787×1092 毫米 1/16 印张: 13½ 字数: 327千字

2007 年 11 月第一版 2007 年 11 月第一次印刷

印数: 1—3000 册 定价: 19.00 元

ISBN 978-7-112-09517-9

(16181)

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)

前 言

本教材是根据职业教育房地产经营与管理专业的“教育标准”、“培养方案”及全国建设行业职业教育规划推荐教材“房地产经纪”课程教学大纲的要求编写的。针对学生的实际情况,本教材在内容、结构上作了全新的调整与创新,在编写时突出了以下几个特点:一是突出职业性、实用性与可操作性,不拘泥于学科、学术的理论性;二是内容全面、系统,涵盖了房地产经纪概论和房地产经纪实务的内容,兼顾严谨的科学性与形式的灵活性,更易于学生的学习和阅读;三是既符合教学需要,又贴近实践,及时更新和完善专业知识,反映当前房地产经纪行业发展现状的同时又适当兼顾今后的发展趋势。

本教材共分为十一章。第一章概述了房地产经纪活动的发展,为后面各章的学习打下良好的基础,第二章至第四章分别介绍了房地产经纪人、房地产经纪机构以及房地产经纪人员应具备的基本素质与技能,第五章介绍了房地产交易的相关知识,为后面房地产经纪业务的铺开打下理论基础,第六章至第八章分别介绍房地产代理业务、居间业务和其他业务,第九章介绍了房地产经纪人员的业务操作技巧,第十章介绍了房地产经纪行业管理的模式和主要内容,第十一章介绍了房地产经纪的信息化管理。

在教材编写过程中,编者参考了有关论著、教材和资料,在此向文献的作者表示深深的感谢。广州市社科院研究员欧江波博士、江苏省常州建设高等职业技术学校彭后生老师审阅了书稿,并提出了许多宝贵的修改意见,在此表示衷心的感谢。广州市土地房产管理学校的领导对教材的编写给予了大力的支持,邓建清同志参与了本书的资料收集和书稿整理工作,在此亦表示诚挚的谢意。

由于编者的学识和经验有限,书中难免有疏漏之处,敬请读者批评指正。

目 录

第一章 房地产经纪概述	1
第一节 房地产经纪基本概念	1
第二节 房地产经纪的特征与作用	5
第三节 我国香港、台湾及美国房地产经纪发展经验	7
第四节 我国房地产经纪发展历史、现状与趋势	14
复习思考题	17
第二章 房地产经纪人	18
第一节 经纪人与房地产经纪人	18
第二节 房地产经纪人员的执业规范	20
第三节 房地产经纪人员执业中的禁止行为	23
复习思考题	25
第三章 房地产经纪机构	27
第一节 房地产经纪机构的设立	27
第二节 房地产经纪机构的基本类型	29
第三节 房地产经纪机构的经营模式	31
第四节 房地产经纪机构的组织系统	36
复习思考题	42
第四章 房地产经纪人员基本素质与技能	43
第一节 房地产经纪人员的职业道德	43
第二节 房地产经纪人员的知识结构	46
第三节 房地产经纪人员的执业技能	49
第四节 房地产经纪人员的心理素质	53
第五节 房地产经纪人员的礼仪修养	55
复习思考题	64
第五章 房地产交易相关知识	65
第一节 房地产交易的基本流程	65
第二节 房地产交易合同的类型与内容	71
第三节 房地产交易的相关政策与法规	93
第四节 房地产交易相关税费	98
复习思考题	106
第六章 房地产代理业务	107
第一节 房地产代理的基本操作	107
第二节 商品房销售代理业务	108
第三节 二手房转让代理业务	112
第四节 房屋租赁代理业务	117

第五节 房屋置换代理业务·····	122
第六节 房地产代理业务案例·····	123
复习思考题·····	125
第七章 房地产居间业务·····	126
第一节 房地产居间业务概述·····	126
第二节 房地产居间业务的基本流程·····	127
第三节 房地产居间合同·····	129
第四节 房地产居间业务案例·····	133
复习思考题·····	134
第八章 房地产经纪其他业务·····	135
第一节 房地产经纪业务中的咨询服务·····	135
第二节 房地产经纪业务中的代办服务·····	139
第三节 房地产行纪·····	142
第四节 房地产拍卖·····	143
复习思考题·····	146
第九章 房地产经纪人员的业务技巧·····	148
第一节 房源开拓与管理技巧·····	148
第二节 客源开拓与管理技巧·····	153
第三节 谈判技巧与策略·····	157
第四节 异议处理的技巧·····	159
第五节 促成交易技巧·····	164
第六节 签约的技巧·····	167
第七节 后续服务的技巧·····	167
复习思考题·····	169
第十章 房地产经纪行业管理·····	170
第一节 房地产经纪行业管理概述·····	170
第二节 房地产经纪行业管理的内容·····	174
复习思考题·····	184
第十一章 房地产经纪管理信息化·····	186
第一节 房地产经纪信息概述·····	186
第二节 房地产经纪信息管理·····	188
第三节 房地产经纪信息的计算机管理系统·····	191
复习思考题·····	194
附录 1 城市房地产中介服务管理规定·····	195
附录 2 关于房地产中介服务收费的通知·····	199
附录 3 中介服务收费管理办法·····	201
附录 4 房地产经纪人员职业资格制度暂行规定·····	204
附录 5 房地产经纪人执业资格考试实施办法·····	208
参考文献·····	210

第一章 房地产经纪概述

房地产经纪是伴随着房地产市场的建立和发展而形成的一门新兴行业。本章在阐明了房地产经纪的概念、特征、必要性和作用等理论的基础上,回顾了我国房地产经纪的发展历程,借鉴发达国家和地区房地产经纪的发展经验,总结了当前我国房地产经纪的发展状况。要求学生在学习本章时能理论联系实际,对现阶段我国房地产经纪发展状况、趋势以及所存在的主要问题有初步认识,为后面各章内容的深入学习打下良好的基础。

第一节 房地产经纪基本概念

一、经纪

(一) 经纪的内涵

经纪作为一种社会经济活动,即经纪活动,是社会经济活动中的一种中介服务行为,具体是指为促成各种市场交易而从事的居间、行纪、代理及咨询等的有偿服务活动。

根据以上定义,无论何种经纪活动,均有两个基本内涵:

其一,经纪活动是一种中介活动,主要是提供信息和专业知识服务来进行“牵线说合”,最终促成交易。

其二,以赢利为目的,即经纪人提供中介服务,通过佣金方式取得其服务的报酬。

(二) 经纪的特点

经纪作为一种社会中介服务活动,具有以下的特点。

1. 活动范围的广泛性

市场上有多少种商品就会有多种经纪活动。不仅包括有形商品,还包括无形商品。社会需求的千差万别为经纪活动提供了广泛的空间。

2. 活动内容的服务性

在经纪活动中,经纪主体只提供服务,不直接从事经营。经纪人对商品没有所有权、抵押权和使用权,不存在买卖行为。经纪机构的自营买卖不属于经纪行为。

3. 活动目的的有偿性

在经纪活动中,经纪人所提供的服务是一种商品,不仅具有一定的使用价值,而且具有交换价值,因此提供服务的经纪人有权向享受服务的委托人收取合理的佣金。佣金是经纪人应得的合法收入。

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,即委托目标的承受人。而经纪服务的行为人,只是为委托人与承受人所进行的事项发挥居间撮合、协助的作用。接受不存在第三主体的委托事项,不属于经纪服务。

5. 活动责任的确定性

在经纪活动中,经纪人与委托人之间往往通过签订经纪合同,明确各自的权利和义务。在不同的经纪活动方式下经纪人承担的法律责任和义务不同。明确的法律关系,是经纪活动中双方诚实守信的基础。

(三) 经纪的活动方式

一般说来,经纪活动的主要方式分为居间、行纪、代理。经纪活动的主体——经纪人也就具备了相应的身份,所以,经纪的活动方式实际就是经纪人的活动方式。

1. 居间

是指经纪人或经纪机构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。居间是一种买卖关系最简单、最灵活,而本身承担风险最小的中介活动,是经纪行为中广泛采用的一种基本形式。其特点是:①服务对象和范围广泛;②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力;③介入交易双方的交易活动的程度较浅、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。

2. 行纪

是指经纪人或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,其特点是:①行纪属于自为营业主体,但为委托方的利益而进行活动;②服务对象和范围较广,服务内容和参与程度较深;③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。

3. 代理

是指经纪人或经纪机构在受托权限内,以委托人名义与第三方进行交易,并由委托人直接承担相应法律责任的商业行为。经纪活动中的代理,属于一种商业代理活动,其特点是经纪人或经纪机构与委托人之间有较长期稳定的合作关系,经纪人或经纪机构只能以委托人的名义开展活动,活动中产生的权利和责任归委托人,经纪人或经纪机构只收取委托人的佣金。

居间、代理与行纪的区别

►承担的法律 responsibility 不同。在委托权限内,代理活动所产生的法律责任由委托人直接承担,居间、行纪活动所产生的法律责任则由经纪人或经纪机构承担;

►收入来源不尽相同。居间、代理活动只能以佣金作为唯一的收入来源,行纪活动除了佣金外,经纪机构还可以在委托人同意或双方事先约定的前提下,以低于(或高于)委托人指定的价格买进(或卖出),并因此而增加报酬。

(四) 经纪收入

佣金是经纪活动的主体——经纪机构和经纪人的收入的基本来源,其性质是劳动收入、经营收入和风险收入的综合体。它是对经纪机构和经纪人开展经纪活动时付出的劳动、支付的成本和承担的风险的总回报。国家保护经纪机构和经纪人从事合法经纪活动并取得佣金的权利。

佣金可分为法定佣金和自由佣金。法定佣金是指经纪人从事特定经纪业务时按照国家对特定经纪业务规定的佣金标准获得的佣金。法定佣金具有强制效力,当事人各方都必须

接受，不得高于或低于法定佣金。自由佣金是指经纪人与委托人协商确定的佣金，自由佣金一经双方确定并写入合同后也具有同样的法律效力，违约者必须承担违约责任。

除法律法规另有规定外，佣金的支付时间由经纪人与委托人自行约定，可在确定委托关系后预收全部或部分佣金，也可与委托人协商约定在提供服务期间分期收取或在完成委托事项后一次性收取。在双方签订经纪合同时，应将佣金的数量、支付方式、支付期限及中介不成功时的中介费用的负担等明确写入合同。经纪人收取佣金时应当开具发票，并依法缴纳相关税费。经纪人为防止佣金被“甩”，可以在签订合同时预收部分佣金和费用，也可与委托人签订“专有经纪合同”、公证或到工商行政管理机关进行合同鉴证。

佣金与回扣、信息费的区别

佣金是经纪人开展经纪业务所得到的合理、合法收入，它是由经营收入、劳动收入和风险收入构成的综合体；

回扣既不是风险收入，也不是劳动收入和经营收入，而是由卖方转让给买方的一部分让利，在我国，暗中收受回扣属于违规、违法行为；

信息费是因提供有价值信息而对信息提供者所支付的价款，是出卖信息商品的销售收入，只要将信息售出，即可收取。

（五）经纪的作用

1. 传播经济信息

随着中国市场经济的形成和发展，市场竞争必然日益加剧，中国企业的生产和经营面临众多的竞争对手，触及各种类型的市场，企业靠自身的能力难以掌握多种市场信息，从而需要通过经纪的中介服务来把握有关商品需求与生产的信息。

经纪能够发挥信息传播作用，因为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。通过中介过程的实施，买卖双方也就能对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

随着中国市场体系的进一步完善和细化，每一个专业市场将不断调整、更新其交易规则，并强化其专业特点。企业靠自身的能力往往难以及时、准确地把握市场交易规则，从而需要通过经纪的中介服务抓住交易时机，迅速实施交易。

经纪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较连续地掌握某类商品供求的有关信息，因此对此类商品的供求变化趋势就能有较准确的分析和判断。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，积累了丰富的交易经验和熟练的交易技巧，因此在每个交易环节上，能够综合行情及价格走势，考虑各种交易因素，结合交易规则 and 法律法规的要求，及时地进行恰当的和准确的判断。经纪人员熟练地办理繁琐和复杂的手续，能够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. 优化资源配置

资源的合理配置，主要是指人力、物力、财力在各种不同的使用方向之间的合理分配。资源在产业、地区、企业之间的合理配置取决于市场的完善，而供求双方良好的沟通

和健全的市场竞争机制，将驱使企业有效利用资源，使之发挥尽可能大的作用。市场的这一功能需借助经纪的作用才能很好地体现。由于经纪的最基本作用就是沟通供求双方，发挥信息传播作用，通过委托业务将有关产品竞争力的分析和判断传播给企业，从而为企业调整资源配置提供必要的依据和市场向导。同时，在经纪活动中，经纪人员是在市场上广泛的客户层面中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，会引导企业等买卖双方将资源向合理的方向配置，可见，经纪服务能发挥优化资源配置的积极作用。

4. 推动市场规范化

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。经纪活动的参与，有助于专业市场发展，促进市场结构不断完善。同时，由于经纪业务的发展，增加了对市场信息的需求量，提高了对信息的汇集、处理和传播的质量要求，从而在客观上推动了市场硬件和软件的现代化建设。

通过经纪活动，经纪人员可以积累大量的交易经验，把握交易的规律性特点，从而能够通过企业的委托业务，影响企业在竞争中的行为从不规范转向规范。可见，在市场管理部门规范化管理的指导下，经纪人员通过自身的努力，通过中介组织的协调，能够发挥推动市场规范化的积极作用。

5. 促进社会经济发展

社会经济的发展是伴随着社会分工的专业化、系统化而实现的。社会分工越细，人们在各自分工的专业内的投入就越大，产出就越高，社会经济发展的速度也就越快。在市场化且瞬息万变的今天，在相对过剩的买方市场时期，作为生产企业来讲，通过委托经纪活动来处理涉及市场和交易的问题，可以更加准确地把握市场机遇，及时、优质地解决生产以外的各种专业难题。这样一来，企业生产整体成本将随之降低，企业的竞争力增强，整个社会的专业化水平也将大幅度提高。因此，经纪活动的服务，可以促进社会经济的发展。在中国社会主义市场经济的发展过程中，经纪活动的这一作用将会日益显示出来。

二、房地产经纪

（一）房地产经纪内涵

房地产中介服务活动是房地产市场经济发展的产物，是房地产商品生产流通和消费不可缺少的媒介和桥梁。根据《城市房地产中介服务管理规定》，房地产中介服务是指房地产咨询、房地产价格评估、房地产经纪等活动的总称。可见，房地产经纪是房地产中介服务活动的一个基本组成部分。

房地产经纪是基于房地产这个特殊的物质所形成的市场而产生的，是受委托人委托，并为委托人提供房地产信息和居间、行纪和代理业务的经营性活动。具体而言，房地产经纪是指向进行房地产开发、转让、抵押、租赁等房地产经济活动的当事人有偿提供居间、行纪、代理服务的经营性活动。

（二）房地产经纪活动方式

按照一般分类方法可将房地产经纪业务分为房地产居间、代理和行纪三种类型。目前

房地产居间与代理通常被认为是房地产经纪的两种基本类型，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，并收取委托人佣金的行为。存量房买卖中广泛采用居间形式。房地产代理是指以委托人的名义，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。增量房的买卖主要采用代理形式。

（三）房地产经纪的内容

房地产经纪是一种专业性的营业或职业活动，其活动的主要内容包括：

（1）从事现房交易活动，为买者代买或为卖者代卖，交易成功，按交易额的一定比例获取佣金。

（2）从事期房交易，为买者代买或为卖者代卖，交易成功，按交易额的一定比例获取佣金。

（3）从事地产交易，为需地者找到地源。

（4）从事房地产抵押业务，为产权人申请抵押贷款，办好有关手续。

（5）从事房屋租赁代理，按月租金额的一定比例提取佣金。

（6）从事有关房地产的合资、合作或联营的项目交易活动。

（7）从事有关房地产的广告策划、过户纳税、产权调换、售后服务等代理活动。

第二节 房地产经纪的特征与作用

一、房地产经纪的特性

1. 服务性

经纪人作为中介人从事的是一种商业服务行为，即行为主体（经纪人）通过经纪活动使另一个主体（服务对象）获得某种利益，它所提供的商品不具有实物形态。

2. 专业性

房地产是一种特殊的商品，价值量大，其经纪活动涉及到许多专门知识，如房地产产权、房地产价格构成、房地产税收、房地产交易手续、房地产法律法规等。因此，房地产经纪具有较强的专业性。

3. 地域性

由于房地产商品的空间固定性、地域性，所以房地产交易市场不存在全国性市场，更不存在全球性市场，而是一个地区性市场。由此可见，房地产经纪活动具有很强的地域性。

二、房地产经纪的必要性

我国的房地产市场正处于快速发展与不断完善的阶段。为了完成以市场为基础配置房地产资源的任务，必须创造各种必要的条件，完善市场功能。因此，房地产经纪人及其活动的合法地位必须确立。当前，发展房地产经纪的必要性主要有以下几个重要因素：

1. 房地产商品的特性

房地产商品的特性决定了房地产商品的流通不同于一般商品的流通。房地产的价值量

大，不宜通过经销商出售，因为维持这类存货的费用比较高，经销商难以承受。同时房地产具有不可移动性和差异性，其交易过程是要把消费者往产品处集中，以达到认识和购买的目的。专业的房地产经纪人以合理的费用提供专业化中介服务，从而对促进房地产流通，提高房地产市场运行效率，降低房地产交易成本，保证房地产消费者的合法行为起着十分重要的作用。

2. 房地产交易的复杂性

房地产交易的复杂性，使得每一笔交易都需要耗费时日，并且还要懂得有关的法律、市场营销或估价知识。训练有素的经纪人能为买卖双方提供各种技术帮助。而且房地产买方大都需要融资，经纪人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经过房地产经纪人努力。如在美国，在成交的房地产买卖总量当中，约有 80% 的房地产交易是通过房地产经纪人的经纪服务而成交的。

在当前房地产市场中，从土地批租到商品房的销售和售后服务，市场机制已建立并逐步完善，这必然会加大对房地产经纪人的市场需求。

3. 城镇住房制度改革深入的需要

城镇住房制度改革的方向是要实现住房商品化和社会化，自有住房必然日益增多。随着房屋商品化的深入，单位和个人产权房必然越来越多，市场交易量也必定日益增大。而且，旧公房的出售、拍卖、转让，公房联营、入股、店面开发以及危房、旧房的更新改造等，都将成为市场交易中的常见业务，这些业务都需要经纪人从中牵线搭桥。此外过去公房无偿分配所造成的居住矛盾，需要通过使用权或产权调换的方式去解决。可见，随着住房制度改革的深入，更需要发挥房地产经纪人的作用。

三、房地产经纪的作用

经纪在经济活动中的作用集中表现为在各种经济活动中的沟通和中介作用，即沟通市场供给与需求，提供说合买卖的中介服务。房地产经纪作为一种经纪活动，除了具有经纪活动的一般作用，还具有自己独特的功能定位，主要表现在以下三个方面：

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搜集交易信息，沟通供需双方，提供专业咨询。房地产经纪人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。如果房地产经纪人不能坚守中介立场，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，导致市场失灵。

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、对方诚信等信息，只有在了解对方和 market 情况后才会作出决定。房地产又由于价值量大，交易双方都比较谨慎，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。因此房地产经纪业存在的第二个基本理由，也就是行业功能的另一个基本定位，就是通过为当事人提供专业服务，促成双方顺利、安全交易，以提高市场交易效率，从而为当事人省事、省钱。

在正常的房地产交易活动中，房地产经纪人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，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,较快促成交易,提高了效率。当然,房地产经纪人不能为了快速成交而偏袒一方,甚至蒙骗,诱导当事人。否则,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,引发各方纠纷,实际结果是交易的低效,甚至是无效。

3. 公平买卖、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,严重的情况还会危及社会稳定,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,以及缺乏专业能力是导致交易风险的根本性隐患,因此,防范房地产交易不安全造成的相关社会风险,保护有关当事人的财产安全的最有效市场方式,就是依托经纪人坚守中介立场,发挥专业优势,规范服务程序。对居间业来说,必须在交易过程的各个环节,严格把好安全关。房地产经纪人应把维护房地产交易安全当成自己的首要使命,以诚信为本,维护交易安全,否则经纪人会失去客户的信任,殃及整个经纪行业的声誉,危害行业的发展。

第三节 我国香港、台湾及美国房地产经纪发展经验

一、我国香港地区房地产经纪业的发展

房地产经纪公司在香港被称为地产代理公司,房地产经纪行业被称为地产代理业。在香港,地产代理起着促进房地产市场兴旺、活跃的重要作用,大约70%的房地产交易是由地产代理促成的。香港的地产代理经历了个人代理、公司企业代理、集团化代理三个阶段。运作方式也由20世纪70年代的地头式经营或单打独斗,发展到80年代地区式多间分行经营;到90年代跨区经营成熟的地产代理公司由据点式发展转变为网络式拓展,本地地产代理公司日渐成熟;1998年以后,亚洲金融风暴的爆发使香港地产业受到了很大的影响,香港的房地产经纪行业开始面临困境,一些企业出现亏损,因此,整个房地产经纪行业开始有所调整,以谋求更好的生存发展。其中,部分大型的地产代理商将目光转向中国内地,开设分支机构,谋求新的业务发展。总的来看,房地产经纪的繁荣程度与房地产市场兴旺程度成正比。

经过半个多世纪的发展,香港地产代理建立了较为成熟的牌照制度、佣金制度、纠纷处理制度和信誉及风险赔偿制度。

(一) 牌照制度

在香港,地产代理牌照的种类可分为三大类:地产代理(个人)牌照、地产代理(公司)牌照、营业员牌照。从事地产代理的公司必须持有地产代理(公司)牌照方可营业。获得营业员牌照是地产代理机构从业人员最起码的从业条件。营业员只能在地产代理人的监督下从事房地产经纪工作,其雇主须对他的工作负责。相对于营业员牌照而言,获得地产代理(个人)牌照的难度要高一些。无论是以独资经营者、合伙人、管理公司具体业务的董事的身份,还是以地产代理业务经理的身份从事房地产代理工作的人都必须获得地产

代理（个人）牌照。持有牌照的地产代理人可以作为一般职员受雇于某一家地产代理公司。通过发牌制度可以提高从业人员的专业水平，保证基本的服务水准。

香港地产经纪业从业人员资格考试由香港筹试局委托地产监管局代行举办，每年举办三次。考试内容主要包含以下八个方面：

- (1) 香港地产代理业的发展史；
- (2) 地产代理实务：含地产代理法定监管组织、监管局有关地产代理的发牌条件、地产代理的法定责任及《地产代理条例》、操守守则、地产代理执业条例、与地产代理业有关的指引等内容；
- (3) 监管物业转让的习惯及程序的法例；
- (4) 土地注册制度、查册及与物业有关的资料系统；
- (5) 与建筑物有关的知识、物业分类及物业管理；
- (6) 房地产估价的理论与实务；
- (7) 租赁与租约事项；
- (8) 地产代理业务的有效管理（控制）：含物业资料的管理、处理投诉与佣金纠纷、地产代理和营业员的工作程序等。

为提高业内从业人员的业务水平，香港多家高等院校及职业培训机构特意举办地产代理和营业员的培训课程。

（二）佣金制度

在香港，目前市场上一般佣金的收费为楼价的1%，是全世界最低的（美国和加拿大是6%，我国台湾地区是3%，新加坡和日本是2%）。地产代理人和营业员应当在交易前与买卖双方商定佣金收费，以减少发生争执的可能性。

地产代理人在收取佣金时应注意：

- (1) 地产代理人和营业员必须明示为客户提供服务所应当收取的佣金，商定的佣金收费率或数额必须在地产代理协议中说明。任何更改议定收费率或数额必须用书面的形式予以记录，并附加于原来的地产代理协议之后。
- (2) 地产代理人和营业员不得因提供服务而私自要求、留存或收取佣金的折扣或回扣，除非已向客户全面披露其保留佣金、折扣和回扣的性质、幅度和数额，并取得客户和雇主对该安排的同意。

（三）纠纷处理制度

根据香港《地产代理条例》的规定，在地产代理活动中出现的纠纷，主要由监管局负责处理。监管局有权在收到投诉以后或者主动对涉嫌触犯有关法规、条例的行为进行调查或研训，对触犯条例的人采取相应的制裁。佣金方面的争议也主要由监管局作出裁定。监管局的裁决可在地方法院登记，经登记后的裁决在法律意义上相当于法庭的判决。

此外，消费者委员会、警方及廉政公署也可处理在购买或租赁物业过程中出现的纠纷。情节比较严重的纠纷，也可直接诉诸法律。

（四）信誉及风险赔偿制度

为提高行业信誉，香港房地产经纪业已基本建立了告知制度，规定地产代理人有义务提供以下资料：权属及登记文件、物业的建筑面积、使用面积、允许用途、落成年份、权利及业主声明（说明他曾否未经任何许可进行了扩建、改建及新业主是否需要承担什么特

定的费用，如公共建筑的改建或修建工程的摊派费或其他费用）等。此外，房地产中介代理机构在发布广告时，需在广告中说明房地产代理机构的认可名称、牌照号码及地址等。

一般而言，无论是地产代理机构还是个人，在从事代理业务时非常重视自己的声誉，一旦声誉受损，就很难在行业中立足。

地产代理协议书是一份非常重要的文件，地产代理人和客户只有在已签订协议书的情况下，才可拥有各自相应的权利，就有关交易提出诉讼，有权追讨赔偿、得到经济补助或补救。

在代理活动中，地产代理人或者委托人，因对方没有履行应有的责任而蒙受损失的，一般都可通过法律程序获得损害赔偿。

二、中国台湾地区房地产经纪业的发展

台湾地区的房地产经纪业也经历了个体化、公司企业化、连锁集团化三个阶段，经营方式也由个人“跑单帮”方式发展到有组织的中介机构，经营模式由楼面式营业转向店面经营，由直营连锁发展到加盟连锁经营。目前，台湾房地产中介发展呈现出以下几个特征：①拓展项目，全面服务。台湾房地产中介业经营范围大幅扩张，开拓全面服务，包括成屋预售、商业中介、租赁、投资管理等项目。此间加盟式的中介业者不断壮大，市场上逐渐形成直营与加盟两大模式，并重视提高服务质量。②调整薪奖，注重品牌。1990年因受市场不景气的影响，部分中介企业缩小编制，减少据点以作应变。薪奖结构一般采用无薪高奖或高薪低奖，通过调整薪奖制度来构筑业务动力。随着民众收入水平提高，人们逐渐重视房屋，这促使房屋中介业趋向追求服务质量和信誉形象，因此，注重品牌成为行业的主要导向，树立了以满足客户需求、提升自身专业形象的新趋势。③同业联盟、交易安全。1995年起，台湾房屋中介业进入同业联盟时期，即由同业发起联卖制度，行业公会推动不动产资讯的流通化，编印出版不动产成交行情公报，借以交流信息，促进流通，推动行业发展。

（一）执业资质与教育培训制度

1. 房地产经纪业

台湾经纪业包括中介业务和代销业务两种类型。中介业务指从事不动产买卖、互易、租赁之居间或代理业务。代销业务指受起造人或建筑业之委托，负责企划并代理销售不动产之业务。经纪业不得雇用未具备经纪人员资格者从事中介或代销业务。经纪业设立的营业处所，至少应设置经纪人1名。营业处所经纪营业员超过20名时，应增设经纪人1名。经纪业者在办妥申报登记后，需加入登记所在地的同业公会后方得营业，并应于6个月内开始营业；逾期未开业者，由主管机关取消其许可。根据经纪业的业务性质，分别组织中介经纪业或代销经纪业的同业公会。

2. 房地产经纪人员

台湾地区房地产经纪人员可分为经纪人和经纪营业员两种身份。经纪人的职务为执行中介或代销业务，并由经纪业指派取得签订有关契约的权力；经纪营业员的职务为协助经纪人执行中介或代销业务。房地产经纪人和经纪营业员，均需经过培训，考试合格，取得资格证书方能从事经纪业务。经纪人员应专任一家经纪机构，并不得为自己或其他经纪机构执行中介或代销业务。

3. 教育培训

(1) 资格教育。房地产经纪人和经纪营业员的培训、考试,由主管机关委托台湾房屋中介商业同业公会主办。测定的主要科目为不动产基本法规、不动产经纪法规、中介实务等。经考试合格者,充任经纪营业员;不动产经纪人考试及格者,应具备一年以上经纪营业员经验,方能申领经纪人证书。

在测定考试时,为恪守职业道德,提高人员素质,需由应考人立约签署《不动产经纪营业员道德规范》。内容包括保护消费者权益、坚持公平交易、提升专业素养等。若有违反上述道德规范,经公会确认,不适发给证书者,不予核发证照。已取得证照者,若发生前项情节,其证照予以撤销,不予办理换照,并由所属公司提报公会登记备案,永不录用。

(2) 继续教育。不动产经纪人证书有效期为4年,期满时,经纪人应接受继续教育,提交4年内在主管机关认可的机构、团体完成30个小时以上专业训练的证明文件,并在政府部门办理换证。

(二) 佣金制度

台湾地区房地产经纪业过去收取佣金的费率,一般为成交标的4%~5%,没有形成统一的标准。1999年2月颁布的《不动产经纪业管理条例》,指出经营中介业务者,应依实际成交价金或租金按主管机关规定的报酬标准计收。并进一步规定了不动产经纪业或经纪人员经营中介业务者收费最高标准,即向买卖或租赁之一方或双方收取报酬之总额合计不得超过该不动产实际成交价金6%或一个半月的租金。

经过30多年的行业发展,台湾房地产机构在实际操作中的收费方式和标准在不断地发生变化。随着房地产经纪行业的日趋成熟,业界对不赚差价已达成共识,并已列入《不动产经纪业管理条例》。条例规定:“经纪业或经纪人员不得收取差价或其他报酬,并应依照实际成交价或租金按主管机关规定的报酬标准计收。”如违反此项规定者,其已收取的差价或其他报酬,应加计利息后加倍返还支付人。

(三) 信誉制度

1. 建立公示制度

台湾《不动产经纪业管理条例》规定,经纪业应将其中介或代销相关证照和许可文件、经纪人员证书,以及收取报酬的标准和方式等告示在营业处所的明显之处,公示于众,采取透明服务,不搞“暗箱作业”。

2. 开展“金仲奖”评选活动,树立行业良好形象

台湾房屋中介商业同业公会早在1996年发起首届“金仲奖”评选活动,在业内评选优秀的房地产经纪人员,并加以表彰。举办“金仲奖”为提升经纪业的信誉和社会地位发挥了良好的推动作用。

3. 提高服务质量,建立企业信誉

近年来,台湾房地产经纪业纷纷提出各种服务制度或保障措施,借以提高信誉,吸引消费者。如已推出的为确保过户安全的“交易安全保障制度”;保护付款安全的“交屋履约制度”;防止人为操纵赚取差价的“电脑出价制度”;为保障售后服务的“水电保固制度”、“零瑕疵保证服务”等,为提升企业的信誉创造了有利条件。

(四) 风险防范制度

1. 建立交易安全保障制度

在房地产经纪活动中,以产权与购房款列为风险的主要来源,因而买卖双方均以保障交易安全作为最大的需求。目前,台湾房地产经纪业界为防范风险,提出了交易安全保障的相关措施:①制作不动产说明书;②建立购屋付款保证制度;③提供契约的示范文本;④建立交易签证与履约保证制度。房地产经纪业对客户最具有保障交易安全的制度是“产权调查”、“代理审查”及“付款保证”制度。1996年以来,有的经纪企业引入建筑经纪公司和金融机构介入交易流程,合作提供不动产交易签证和成屋履约保证等,更为周全、完善地促进交易安全保障。

2. 营业保证金及赔偿制度

为了确保交易当事人的合法权益,保障损害赔偿,台湾通过当局立法,在《不动产经纪业管理条例》中明确规定,不动产经纪业在协理公司或商业登记后,应按主管机关规定,向不动产经纪业同业公会缴存营业保证金。所缴存的营业保证金独立于经纪业及经纪人员之外,不因经纪业或经纪人员之债务关系而让与、扣押、抵销或负担,并由专门的管理委员会负责保管。

因经纪业的责任不能履行委托契约,致使委托人受到损害时,由经纪业负赔偿责任。经纪业因经纪人员执行业务的故意或过失致交易当事人受损害,该经纪业与经纪人员应负连带赔偿责任。受害人向同一业公会请求代为赔偿时,应由管委会进行调查处理。调处决议事项或代为赔偿时,以中介业或代销业全联会名义行之。经代为赔偿后,应通知经纪企业限期补缴。

(五) 纠纷处理制度

1. 建立投诉通道

台湾地区房地产经纪业的主管机关与经纪企业,普遍设置投诉电话,受理消费者的投诉。在交易过程中发生的纠纷,通常由企业调查处理。主管机关(部门)接受的投诉,一般委托同业公会或企业进行调查处理。

2. 设立仲裁机构

台湾于1996年底成立了“不动产纠纷仲裁委员会”,凡对房地产经纪纠纷调解不成者,可由当事人向纠纷仲裁委员会申请仲裁。此外,受理消费者申诉不动产纠纷案件的民间团体有消基会、仲裁组织,当地则有公平会、消保会、监察院等。

3. 通过“条例”立法,对违规行为进行处罚

(1) 因经纪人员在两处企业经营,或未取得签约权的情况下擅自签约,或泄露客户秘密而造成的纠纷,对违规者应予申诫。受申诫处分3次者,应予6个月以上3年以下停止执行业务的处分。

(2) 因无证经营而造成的纠纷,对违规者应禁止其营业,并对公司负责人或行为人处以新台币10万元以上30万元以下的罚款。在禁止营业处分后,仍继续营业者,处1年以下有期徒刑、拘役或并课新台币10万元以上30万元以下罚金。

(3) 因收取差价或额外报酬引发的纠纷,对违规者应予6个月以上3年以下的停止执行业务处分。受停止执行业务处分累计达5年者,撤销其经纪人员证书。

三、美国房地产经纪业的发展

目前,我国的房地产经纪公司虽然发展迅速,但真正让当事人信得过的经纪公司却不