



“十二五”职业教育国家规划教材
经全国职业教育教材审定委员会审定

高职高专经管类核心课教改项目成果系列规划教材

房地产经纪

(第二版)

殷世波 主编

王海燕 傅 玳 副主编

范小琪 周成学

叶宏伟 陈毅刚 周强龙 主审

科学出版社
北京

科学出版社
职教技术出版中心
www.abook.cn

内 容 简 介

本书是国家示范校高等职业教育改革最新成果和著名房地产经纪企业创新发展的结晶。

本书由初识房地产经纪行业、房地产经纪人员和房地产经纪机构、存量房经纪业务、存量房经纪业务延伸服务、新建商品房销售代理、房地产经纪服务合同与房地产经纪执业规范、房地产税费、存量房房源、客源管理及信息系统、房地产经纪企业管理九个项目组成。每个项目都有知识目标、技能目标、案例导入、实训项目和案例分析等,便于学生学习和提高实际应用能力。

本书注重理论与实践相结合,突出了实用性的特点,同时也全面贯彻课证融合,全书的框架体现出这一特点。本书既能适应高等职业教育改革,满足教学需要,又满足了房地产经纪行业的创新发展与实际工作的需要。

本书可作为高等教育房地产及相关专业的教材,也可作为房地产经纪人执业资格考试的参考用书,也是理想的房地产经纪企业培训教材。

图书在版编目(CIP)数据

房地产经纪/殷世波主编. —2版. —北京:科学出版社,2014.11

(“十二五”职业教育国家规划教材·高职高专经管类核心课教改项目成果系列规划教材)

ISBN 978-7-03-042322-1

I. ①房… II. ①殷… III. ①房地产业-经纪人-高等职业教育-教材
IV. ①F293.35

中国版本图书馆CIP数据核字(2014)第251036号

责任编辑:田悦红 龚亚妮 / 责任校对:柏连海

责任印制:吕春珉 / 封面设计:一克米工作室

科学出版社出版

北京东黄城根北街16号

邮政编码:100717

<http://www.sciencep.com>

骏杰印刷厂印刷

科学出版社发行 各地新华书店经销

*

2008年8月第一版 开本:787×1092 1/16

2015年5月第二版 印张:25 1/4

2015年5月第一次印刷 字数:585 000

定价:49.00元

(如有印装质量问题,我社负责调换 骏杰)

销售部电话 010-62134988 编辑部电话 010-62132460(VF02)

版权所有,侵权必究

举报电话:010-64030229;010-64034315;13501151303

第二版前言

作为国家首批示范性高职院校系列教改成果之一的《房地产经纪》教材，自 2008 年 8 月出版以来，得到了众多高职院校房地产类专业、物业管理及部分工程类专业和房地产经纪行业专业人士的好评。全国几十家有房地产经营与估价专业的高职院校使用了该教材，反响较好，多次印刷，成为同类教材中销量最大的教材之一。同时也有众多读者和教材使用的院校提出了许多宝贵的意见，建议修订版应更加体现项目化教学改革、基于工作过程的任务导向教学改革等教改新成果。读者的厚爱 and 鞭策成为我尽快完成本书第二版的源源不断的动力和压力。

当前随着大数据时代的来临，被称为“数字海啸”MOOC（massive open online courses，大规模开放式在线课程）浪潮在 2012 年席卷全球后，MOOC 作为在线教育的方式提供了一种全新的知识传播模式和学习方式，将真正实现“翻转课堂”，带来教育观念、教育体制、教学方式、人才培养过程等方面的深刻变化。MOOC 的价值体现在它的社会性，更好地体现了以学生为中心的教育理念。随着清华大学、北京大学等名校纷纷加入美国 Coursera，Udacity 和 edX 三大在线学习平台，我国的教学模式、教学方法、教材呈现形式等将发生深刻的变化。同时，合作式学习等学习新模式在我国的兴起和传播也影响着教材的变革。本教材力图能够适应这种教育领域的重大变革，突出以下几个特点：

1. 突出实践教学。针对目前实践教学环节的薄弱，通过深化校企合作共编教材，凝练校企合作成果，解决理论与实践脱节的问题，提高教材质量。

十多年以来，我们与 21 世纪不动产、伟业我爱我家、易居、同策、汉嘉地产顾问等多家著名企业组建了数十个房地产订单班。在此基础上校企双方参照房地产职业岗位（群）的职业能力要求全方位完善教材实践教学体系。为强化实训项目，书中各项目里任务 3 的案例和实训项目主要由合作企业提供。同时增加了商业地产项目、房屋托管业务等新内容，以适应房地产经纪新业务发展的需求。

2. 强化“课证融合”，即课程内容与职业资格考试全面融合。每个项目都有相配套的全国房地产经纪人资格考试仿真试题，可上 www.abook.cn 上查询，便于学习者更好地通过相关的职业资格考试。

3. 注重运用现代信息技术创新教材呈现形式，将依托浙江省精品课程《房地产经纪》逐步建立动态、共享的课程教材资源库，教材形式将更加生活化、情景化、动态化、形

象化。

4. 跨区域、跨学校联合编写教材。依托我校 2010 年联合四所院校在杭州发起成立的全国应用性房地产人才培养论坛和房地产职业教育网，联合了包括以浙江和江苏两省为主 9 所高职院校和部分本科院校参加编写。

5. 吸收了浙江省教育改革项目——高职经管类专业构建“前校后店”式实践（实训）基地建设研究部分成果，使教材能与教学模式改革紧密融合和配套。

本书由浙江金融职业学院、沈阳工程学院、浙江建设职业技术学院、浙江经济职业技术学院、杭州职业技术学院、杭州科技职业技术学院、扬州职业大学、江苏城乡建设职业学院、北京电子科技职业技术学院等院校联合著名房地产企业合作编写。浙江金融职业学院殷世波教授担任主编负责大纲编写和书稿定稿工作，并编写了项目一。项目二由浙江建设职业技术学院的王飞飞编写，项目三由浙江金融职业学院的傅玳编写，项目四由杭州职业技术学院的戴凤微编写，项目五由浙江金融职业学院的范小琪编写，项目六由浙江金融职业学院的赵巧英和杭州科技职业技术学院吕正辉合作编写，项目七由浙江经济职业技术学院的周成学编写，项目八由沈阳工程学院的王海燕编写，项目九由扬州职业大学的蒋英和江苏城乡建设职业学院的杜晓艳合作编写（部分内容根据北京电子科技职业技术学院戚瑞双的原稿改编）。21 世纪不动产、伟业我爱我家、易居、同策、汉嘉地产顾问等公司杭州分部提供了每个项目的案例和实训项目。

浙江大学经济学院高级培训中心主任、21 世纪不动产杭州区域分部董事长、杭州公众房网房地产代理有限公司董事长叶宏伟教授、伟业我爱我家杭州公司总经理陈毅刚、易居臣信公司周强龙总经理百忙之中担任主审，对本书提出了宝贵的指导意见。在此一并向相关的作者、合作企业表示衷心的感谢！

在本书的编写过程中，我们主要参考了 2013 年中国房地产估价师和房地产经纪人学会组织编写的全国房地产经纪人资格考试用书（张永岳、崔裴主编的《房地产经纪概论》和张秀智、叶剑平、梁兴安主编的《房地产经纪实务》第六版）。在此一并向相关的作者表示衷心的感谢！也感谢科学出版社多年以来的支持和所付出的辛勤劳动。

由于编者水平有限加之时间仓促，书中难免有疏漏不足之处，敬请读者批评指正。

2014 年 3 月
于杭州

第一版前言

改革开放以来，中国经济得以迅猛发展，在 21 世纪初催生了中国房地产业的空前繁荣，从事房地产经纪行业的人越来越多。为进一步促进房地产经纪行业的健康发展，2001 年 12 月，中华人民共和国人事部、建设部联合颁发了《房地产经纪人员职业资格制度暂行规定》，决定对房地产经纪人员实行职业资格制度，随后组织国内一批专家编写了相应的执业资格考试辅导教材，这对房地产行业的健康发展产生了深远的影响。同时，大批高等院校，特别是高等职业院校都开设了房地产相关专业或房地产相关方面的课程，因此需要一批与其相适应的优质教材。

本书为适应高等职业教育改革和房地产经纪行业发展的需要，突出了“校企合作，工学结合”的特点。我们积极与行业企业合作开发课程标准，根据房地产职业岗位（群）的任职要求，参照相关的房地产经纪职业资格标准，改革课程体系和教学内容，融“教、学、做”为一体。我们与浙江最大房地产经纪企业之一的浙江裕兴不动产经纪有限公司开展了卓有成效的校企合作。他们组织了行业优秀专家参加本教材的编写，并提供了大量的真实案例，使得本书能够基于实务，基于流程和案例，反映最先进的科研成果，体现理论和实践的结合。

本书由浙江金融职业学院、北京电子科技职业技术学院、浙江经济职业技术学院、浙江建设职业技术学院和浙江裕兴不动产经纪有限公司联合编写。浙江金融职业学院殷世波负责大纲编写和书稿定稿工作，并编写了第一章。北京电子科技职业技术学院的戚瑞双、浙江金融职业学院的傅玳和浙江经济职业技术学院的周成学，承担大纲和书稿的整体修改及统稿工作。戚瑞双编写第九章和第一章第五节，傅玳编写第五章，周成学编写第四章，浙江建设职业技术学院的王飞飞编写第二章，浙江金融职业学院的赵巧英编写第三章，浙江金融职业学院的范小琪编写第六章，王锋编写第七章，浙江裕兴不动产经纪有限公司编写第五章和第六章的实务操作部分及第八章。另外，有关兄弟院校对本书的编写工作给予了大力支持。

在本书的编写过程中，我们主要参考了中国房地产估价师与房地产经纪人学会组织编写的全国房地产经纪人员执业资格考试指定辅导教材和其他参考文献，在此一并向相关作者表示衷心的感谢！

由于编者水平有限，书中难免有疏漏之处，敬请读者批评指正。

序

改革开放以来，我国经济快速发展，经济总量不断增加，对从事经济活动的相关人才的需求空前高涨。社会对经济管理类人才的需求大体上可以划分为两大类。一类是从事理论研究，从宏观和微观角度研究社会经济发展和运行的总体规律，研究社会资源的最优配置及个人满足最大化等问题的学者。另一类是在各种经济领域中从事具体经济活动的职业人，是整个经济活动得以有效运行的基本元素，是在各自不同的领域发挥着使经济和各项业务活动稳定有序运行，规避风险，实现价值最大化的社会群体。从社会经济发展的实际情况来看，后一类人群应该是社会发展中需求数量最大的经济管理类人才。在上述两类人才的培养上，前者主要由普通本科以上的高等院校进行培养，后一类人才的培养工作从我国高等教育的现状来看，培养的主体主要为高等职业教育。

高等职业教育经过近年来的迅猛发展，已经占据了我国高等教育的半壁江山。特别是自2006年教育部、财政部启动的国家示范性高等职业院校建设工作和教育部《关于全面提高高等职业教育教学质量的若干意见》（教高〔2006〕16号）文件颁布以来，我国的高等职业教育迸发出前所未有的激情和能量，开放式办学、校企合作、工学结合、生产性实训、顶岗实习等各项改革措施深入开展，人才培养模式改革、课程改革、教材改革、双师结构教学团队的组建、模拟仿真的实验实训环境的进入课堂等项教育教学不断改革推进，使我国高等职业教育得到了长足的发展，取得了令人瞩目的成绩，充分显示出高等职业教育在我国经济发展中的举足轻重的作用和不可替代的地位。

我们依托上述大背景，同时根据技术领域和职业岗位的任职要求，以学生的职业能力培养为核心，组织了全国在相关领域资深的专家和一线的教育工作者，并与行业企业联手，共同开发了这套“高职高专经管类核心课教改项目成果系列规划教材”。这套丛书覆盖了经管类的核心课程，以职业能力为根本，以工作过程为主线，以工作项目为载体进行了教材整体设计，突出学生学习的主体地位是本系列教材的突出特点。

当然，我们也应该看到，高等职业教育的改革有一个过程，今天我们所组织出版的这套教材，仅仅是这一过程中阶段性成果的总结和推广。我们坚信，随着课程改革的不断深入，我们的这套教材也将以此为台阶，不断提升和改进，我们衷心地



希望通过高质量教材的及时出版来推动教学，同时使本套教材在实际教学使用过程中不断完善和超越。

本套教材为全国财经类高职高专院校联协会和科学出版社的首次合作成果，是全国财经类高职高专院校联协会的推荐教材，适合全国各高职高专经济管理类专业使用。

周建松
2008年6月9日

科学出版社
职教技术出版中心
www.abook.cn

目 录

项目一 初识房地产经纪行业	1
任务 1 掌握房地产经纪基础知识	2
一、经纪	2
二、房地产经纪的内涵与类型	7
三、房地产经纪的特性和行业性质	11
四、房地产经纪的必要性和作用	12
五、房地产经纪的产生与发展	15
任务 2 房地产经纪行业管理	23
一、房地产经纪行业管理的含义与作用	23
二、房地产经纪行业管理的基本原则	24
三、房地产经纪行业管理的基本模式	25
四、房地产经纪行业管理内容	28
任务 3 实训项目与练习	35
一、初步了解房地产经纪人的一天	35
二、实务操作	37
项目小结	37
项目二 房地产经纪人员和房地产经纪机构	38
任务 1 成为合格房地产经纪人员	39
一、房地产经纪人员的职业资格	39
二、房地产经纪人员的权利和义务	44
三、房地产经纪人员应具备的素质与能力	45
四、房地产经纪人员与房地产经纪企业的关系	56
任务 2 设立房地产经纪机构	57
一、房地产经纪机构设立	58
二、房地产经纪机构的基本类型	60
三、房地产经纪机构的经营模式	63

四、房地产经纪机构的组织系统	68
任务3 实训项目与练习	72
一、21世纪不动产和公众房网经营模式案例	72
二、实务操作（模拟组建房地产经纪公司）	74
项目小结	75
项目三 存量房经纪业务	76
任务1 熟悉存量房交易	78
一、存量房概述	78
二、存量房交易	78
任务2 熟悉存量房经纪业务	84
一、存量房经纪业务概述	84
二、存量房经纪业务操作流程	84
三、存量房托管业务	95
任务3 房地产经纪业务实务操作	96
一、存量房买卖经纪业务操作案例	96
二、实务操作	110
项目小结	111
项目四 存量房经纪业务延伸服务	113
任务1 熟悉存量房经纪业务延伸服务流程	115
一、房地产产权登记代办服务	115
二、房地产抵押贷款代办服务	122
三、房地产经纪业务中的咨询服务	127
任务2 存量房经纪业务延伸服务操作	135
一、我爱我家不动产存量房经纪业务延伸服务操作案例	135
二、存量房经纪业务延伸服务操作	137
项目小结	137
项目五 新建商品房销售代理	138
任务1 熟悉新建商品房销售代理流程	140
一、新建商品房销售代理内涵	140
二、新建商品房销售代理业务流程	141
任务2 掌握住宅、写字楼、商业地产销售代理工作	145
一、住宅销售代理	145
二、写字楼销售代理	151
三、商业地产销售代理	161
任务3 新建商品房销售代理业务实务操作	166
一、新建商品房销售代理业务操作案例	166
二、实务操作	186
项目小结	187

科学出版社
职教技术出版中心
www.abook.cn

项目六 房地产经纪服务合同与房地产经纪执业规范	188
任务1 熟悉房地产经纪服务合同	192
一、房地产经纪服务合同的含义、特征与作用	192
二、房地产经纪服务合同的内容和重要事项	193
三、房地产经纪服务合同的主要类型	197
四、房地产经纪活动相关的其他合同	224
任务2 房地产经纪执业规范	242
一、房地产经纪执业规范概述	242
二、房地产经纪执业规范的主要内容	244
任务3 房地产经纪服务合同与房地产经纪执业规范实务操作	252
一、房地产经纪服务合同案例	252
二、实务操作	253
项目小结	260
项目七 房地产税费	262
任务1 熟悉房地产税费	264
一、房地产税费概况	264
二、房地产交易的主要税种	267
三、房地产经营的主要费用	278
任务2 熟悉房地产交易中的税费计算	283
一、税费计算方法	283
二、税费计算案例	285
任务3 房地产交易中的税费实务操作	288
一、杭州房地产交易中的税费案例	288
二、实务操作	290
项目小结	293
项目八 存量房房源、客源管理及信息系统	294
任务1 掌握房源管理与客源管理	295
一、房源管理	295
二、客源管理	299
任务2 熟悉房地产经纪信息管理	301
一、房地产经纪信息管理概述	301
二、房地产经纪信息计算机管理系统	305
三、房地产经纪业务的网络化运作	309
任务3 公众房网经纪信息管理系统案例	311
一、房产中介业务管理系统	311
二、公众房网系统软件实务操作（计算机操作）	321
三、实训项目	322
项目小结	322



项目九 房地产经纪企业管理	323
任务1 熟悉房地产经纪企业的运营管理	325
一、房地产经纪企业业务流程管理	325
二、房地产经纪企业的财务管理	329
三、房地产经纪企业人力资源管理	332
四、房地产经纪企业客户关系管理	337
五、房地产经纪企业风险管理	343
任务2 房地产经纪门店管理与商品房售楼处管理	347
一、房地产经纪门店管理	347
二、商品房售楼处管理	358
任务3 房地产经纪机构企业管理案例分析	366
一、公众房网企业管理案例	366
二、伟业我爱我家集团薪酬福利案例	373
三、实务操作	374
项目小结	379
附录1	380
附录2	386
参考文献	392

项目一

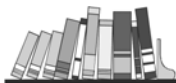
初识房地产经纪行业

知识目标

1. 了解经纪的内涵及相关概念，理解经纪的特点及起源。重点掌握房地产经纪的内涵、房地产经纪活动的基本类型、房地产经纪的特性和行业性质、房地产经纪的必要性和作用等，了解房地产经纪的产生与发展等；
2. 了解房地产经纪行业管理的含义、作用及原则，重点掌握房地产经纪行业管理的基本模式和行业管理内容等。

技能目标

1. 能运用所学房地产经纪基础知识对当地房地产经纪企业基本情况进行调查，初步了解房地产经纪企业开展的业务种类及服务内容；
2. 能对当地房地产经纪企业的房地产经纪人的主要工作内容进行调查，具备进一步学习房地产专业知识和进行房地产经纪业务操作的能力；
3. 能对当地房地产经纪业的发展现状、房地产经纪行业管理的基本模式、行业管理内容进行初步调查和分析。



经纪人在西方国家是个非常活跃的群体,分布于各种商业和文体活动中。业务范围十分广泛,他们涉足的领域包括商品和证券买卖、劳动雇佣、房地产交易、融资借款、保险等一般商业活动,体育比赛、文艺演出等活动也离不开经纪人,形成了庞大的经纪人群体,诸如证券经纪人、房地产经纪人、体育经纪人、文艺经纪人等。例如,在体育界,美国著名拳王泰森的每次比赛,都是由著名体育经纪人唐金组织完成的。经纪人已成为美国人投资置业的重要顾问。据了解,在美国的二手房交易中,80%以上的交易是通过经纪人帮助他们完成的。假如委托人希望出售房屋,受委托的经纪人就会利用其丰富的房地产专业知识,从业经验以及掌握的及时的市场信息,详细地为委托人进行全面评估,对房产目前的价值进行评估:估算投资回报是多少,相关的税费是多少,手续如何办理。经纪人有义务以尽可能高的价格为委托人出售房屋。如果委托人下一步需要购置新房,经纪人可根据购房人的需要提供房地产市场的相关信息,如房屋应该选择哪个区域,各区域房屋的合理价位是多少,房屋的周边环境如何,多大的户型适合,如何办理贷款等实际问题。经纪人将努力为委托人寻找最适合房屋。如有必要,经纪人还将为委托人办理相关手续或提供服务。所有这些既专业又繁琐的环节都由经纪人全权负责,不仅可以为委托人节省大量的时间和精力,并且可以减少房产投资风险。经纪人由于其高水平的执业能力和专业水准,赢得了广泛的社会尊重与信赖。

在当今的西方发达国家,经纪业比较发达,经纪机构林立,业务范围广泛。在很多的西方国家,生产厂家的对外销售都是通过经纪人来完成的,经纪人在制造商与消费者之间建立了买卖关系。这些国家的国际分销系统机制发育完善,制造商可以通过委托代理方式与国际贸易中间人及他国进口中间人签订销售合同。这种业务一般都是通过本国出口商和他国进口商达成商品所有权交割协议的。在现代市场经济条件下,经纪业已经发展到了相当高的水平。



思考与讨论

1. 经纪有哪些作用?如何认识房地产经纪的作用?
2. 经纪有哪些特点?

任务1 掌握房地产经纪基础知识

一、经纪

(一) 经纪的内涵

经纪是经济活动中的一种中介服务行为,具体是指以收取佣金为目的,为促成他人交易而从事的居间、代理、行纪等服务业务的经济活动。

一般来说，可以重点从三方面深入理解经纪活动。

1. 经纪活动是一种中介服务行为

中介主要是指市场经济活动中众多为直接或间接促进市场交易而进行的经济活动总称。中介服务活动可以提高效率、降低交易成本，从而促进商品交易。中介服务根据其发挥作用的方向和途径可以分为三大类。经纪是中介中的一种特定活动。主要是为交易双方提供信息和专业服务来促成交易的完成。

2. 经纪活动是以盈利为目的通过收取佣金的方式取得其服务的报酬

佣金是经纪收入的基本来源，其性质是劳动收入、经营收入和风险收入的综合体。它是对经纪机构开展经纪活动时付出的劳动、花费的资金和承担的风险的总回报。国家保护经纪机构依法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。

法定佣金是指经纪机构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收取的佣金。法定佣金具有强制力，当事人各方都必须接受，不得高于或低于法定佣金。自由佣金是指经纪机构与委托人协商确定的佣金。自由佣金一经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。

经纪机构在签订经纪合同时，应将佣金的数量、支付方式、支付期限及中介不成功时中介费用的负担等明确写入合同。佣金的支付时间由经纪机构和委托人自行约定，但有法律规定的除外。经纪机构收取佣金时应当开具发票，并依法纳税和缴纳行政管理费。经纪机构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”。

3. 经纪活动包括居间、代理和行纪三种基本方式

(1) 居间

居间是指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，为撮合双方交易成功而收取委托人佣金的行为。居间是经纪行为中最早出现和广泛采用的一种基本形式。特点是经纪人在撮合交易成功之前与委托人之间一般没有明确的法律关系，经纪人员与委托人之间无长期固定的合作关系。

居间人是为委托人介绍订约对象或提供订约机会的人，其主要任务是在委托人与相对人之间为他们订立合同起媒介作用。居间人因从事居间活动付出了劳务，有权向委托人收取报酬。值得注意的是，居间人仅在委托人与第三人之间充当媒介，而无权在当事人之间的民事活动中表达自己的意志；居间人既不是委托人与第三人所订立合同的当事人，也不是任何一方的代理人，而是按约定为委托人介绍第三人，并促成委托人与第三人交易或签约的人。

居间活动一般具有下列特点。

居间活动是商业性质的服务，提供的是服务。当买卖双方居间人的居间服务作用下成交时，享受此种服务的委托人或买卖双方都要支付一定的佣金。但居间活动本身

不是商品生产,所以不能提供实体性商品。

居间活动是非连续性的活动。一旦委托事项完成,委托关系也随之终止,不存在长期固定的合作关系。因此,要求居间活动尽力圆满完成委托业务工作事项,不留尾巴。

居间活动主要是为委托方提供信息服务,具有一定的经营风险,居间人较易被委托人“甩掉”,从而在时间和精力上遭受损失。

居间活动法律性强,活动内容和行为都要符合法律的规定,同时也受到法律的保护。在活动中违反了合同约定和法律规范,都要承担民事责任。

(2) 代理

代理是指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,属于一种狭义的商业代理活动。其特点是经纪机构与委托人之间有较长期稳定的合作关系,经纪人员只能以委托人的名义按照合同规定开展活动,活动中产生的权利和责任归委托人,经纪人员只收取委托人的佣金。

(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。

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),并因此而增加报酬;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。

按照经纪活动服务市场不同,可以将经纪分为房地产经纪、保险经纪、证券经纪、期货经纪、文艺经纪、体育经纪、科技经纪等。目前中国对经纪活动的定义相对较宽泛,不同的行业有不同的特点,对相关经纪活动含义的阐述也略有区别,特别是对行纪行为是否属于经纪行为有较大争论。但是,不论何种行业的经纪活动,以收取佣金为目的,为促成他人交易而进行活动的这一特征却是共同的。

(二) 经纪相关概念解析

1. 行纪、经销、包销

经纪活动与经销活动有本质的差别。经纪活动的主体对交易标的没有所有权,仅仅是为交易双方提供中介服务。收益主要是中介费(即佣金);经销活动的主体直接参与交易,对交易标的有所有权,收益主要是通过买进价格和卖出价格的差额获得。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。

行纪是一种极其特殊的活动,它的性质介于经纪活动和经销活动之间。一方面,从与交易标的的关系看,行纪与经纪活动相似的是对交易标的没有所有权;另一方面,从报酬形式和交易的“名义”来看,行纪与经销活动相似的是以自己的名义通过买进价格和卖出价格的差额获利。

包销是行纪的一种特殊形式。介于经纪行为和经销行为之间的行纪，可以采用更接近经纪的形式，不仅不转移交易标的的所有权，而且仍以交易标的的所有者的名义进行销售，但是中介服务方面的报酬采用“佣金+差价”的形式。如国内房地产领域出现的“包销”。

从形式上看，行纪与自营（经销等）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并未取得交易商品的所有权，它是依据委托人的委托而进行活动。从事行纪活动的经纪人员拥有的权利较大，承担的责任也较重。在通常情况下，经纪机构与委托人之间有长期固定的合作关系。

经纪、行纪、经销和包销的区别见表 1.1。

表 1.1 经纪、行纪、经销、包销的区别¹⁾

概念	同交易标的之间关系	收入的形式	同交易主体之间的关系
经纪	不占有交易标的	佣金	以交易标的的所有者的名义活动
行纪	不占有交易标的	佣金	以自己的名义活动，但受一定的限制
经销	占有交易标的	佣金	以自己的名义活动
包销 (行纪的特殊形式)	不占有交易标的	佣金+差价	以交易标的的所有者的名义活动，但受到一定的限制

2. 佣金、回扣、信息费

(1) 佣金与回扣

佣金与回扣有很多相似之处：都是商品经济发展的产物，在正常运作的条件下都能起到促进商品流通的作用。企业给付经纪人员佣金和给对方采购员一定的回扣目的都是为了促销。

但两者之间有本质的差别：佣金是经纪机构开展经纪业务所得到的合理合法的收入，它是由经营收入、劳动收入和风险收入构成的综合体。佣金以经纪合同为依据，由委托人支付给经纪机构而不是具体经办业务的经纪人员个人。只要经纪合同是合法的，佣金就是经纪机构正大光明的合法收入。而回扣是由卖方暗中转让给买方具体经办人的一部分让利，既不是风险收入，也不是劳动收入和经营收入。收受回扣属于违法违规行为。

(2) 佣金和信息费

佣金和信息费都是用户为了获取某种服务或信息而支付的费用，是收集、加工信息所耗费的人力、物力的补偿。

但两者之间有明显的区别：首先，两者的性质不同。信息费是把信息作为商品出卖给需求者的销售收入。无论信息的用途和依托载体是什么，只要将信息售出即可获得信息费，它属于信息咨询行业。而佣金是对经纪机构开展居间、代理等经纪活动时付出的

1) 中国房地产估价师与房地产经纪人学会编写，张永岳、崔斐主编《房地产经纪概论》（第六版），第 33 页，北京：中国建筑工业出版社，2012 年。略作改动。

劳动、花费的资金和承担的风险的总回报。委托人与经纪机构之间有一种雇与佣的关系。其次，两者作用的效果不同。收取信息费是因为提供的信息满足了需求者的需求，只要提供的信息准确、及时就达到了加速信息传播的效果。收取佣金是由于实现了委托人进行交易的具体目的。只有当目的实现了，一项经纪业务才算最终完成，其作用的效果应该是商品交易的成功，而不仅仅是提供信息。

（三）经纪的特点

经纪作为一种社会中介服务活动，主要有下列 5 个特点。

1. 活动内容的服务性

在经纪活动中，经纪机构主体只提供服务，不直接从事经营。经纪机构对其所中介的商品没有所有权、使用权、抵押权等，不存在买卖行为。经纪机构的自营买卖不属于经纪行为（对此问题仍有争议）。

2. 活动主体的专业性

由于各种不同的商品各自有着不同的特点，它们的市场运行规律也各有不同，因此，古今中外从来就没有出现过全能的经纪人。每一个经纪人一般总是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，如股票经纪人、房地产经纪人、保险经纪人等。这就是经纪活动主体的专业性。

3. 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方，即委托人进行交易的对象。而经纪人只是为委托人与其交易对手所进行的交易发挥撮合、协助促成的作用。

4. 活动目的的营利性

在经纪活动中，经纪机构所提供的服务是一种服务商品，因此，提供服务的经纪机构有权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。但经纪服务所获得的收入是根据服务的成果来最终确定的，活动的收入具有后验性。

5. 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，经纪人员承担履行不同的法律责任和义务。在经纪活动中，明确的法律关系是双方诚实守信的基础。

（四）经纪的起源

经纪的产生和发展是商品生产和商品交换发展的产物，是社会分工的必然结果。最初的商品交换是分散进行的，没有固定的场所和时间。随着商品生产的发展，商品交换

越来越频繁，于是出现了集市，把众多的买者和卖者集中在一起进行交易。但是在集市上，并非每一个人都对市场的情况了如指掌，都熟悉交易技巧。这就需要那些经常出入市场、了解市场情况、熟悉市场行情和交易技巧的人，在市场上充当交易的中介，公正、诚实地为交易双方牵线搭桥、提供服务，从而使交易快速实现。

到了近现代，社会分工日益发展，生产的社会化程度日益提高，市场迅速扩大，商品经济内在的供求矛盾日益突出。一方面，众多的生产者不能及时找到消费者；另一方面，众多的消费者找不到合适的商品。传统的商业形式并不能解决这一矛盾，因此，新的商业组织形式和经营方式不断涌现。一部分掌握各种信息和购销渠道的人为交易双方提供信息介绍和牵线服务，促成交易的实现，由此产生了人类经济活动的全新行业——经纪业。尤其是随着市场的细化和专业程度的提高、交易的难度和费用的提高，在一些专业市场上更需要那些具有专门知识和交易技巧的人为客户提供服务或代客户进行交易。经纪人员成为市场运营必不可少的部分，并通过提供服务获得经济收入。由此可见，经纪的产生和发展是商品生产和商品交换的产物，是社会分工的必然结果。

经过漫长的历史演变，经纪业务随着现代市场经济的发展而日趋完善。经纪活动涉及生产、流通、消费等环节，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作用。房地产经纪也伴随着经纪业务的产生逐渐产生而不断发展起来。

二、房地产经纪的内涵与类型

（一）房地产经纪的内涵

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从事居间、代理等经纪业务的经济活动¹⁾。按服务方式主要分为房地产居间和房地产代理两大类。

（二）房地产经纪的类型

1. 房地产居间

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。

在房地产居间活动中，共有三方参与者：一方当事人为委托人，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，委托人支付居间人的佣金。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权利与

¹⁾ 根据1999年3月15日通过的《中华人民共和国合同法》的有关规定，行纪主要出现在普通商品的对外贸易领域，并不适用于房地产。

义务。

房地产居间是最典型的一种经纪活动。房地产居间是起源最早的房地产经纪方式。目前在中国居间仍是一种主要的经纪活动，但在西方国家中却是其早期的经纪活动。

(1) 房地产居间活动的特点

房地产居间人必须“一手托两家”。房地产经纪人必须为委托人找到交易或其他活动的对方，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，才能获得房地产居间的成功，有机会拿到佣金。

只以自己的名义进行活动。房地产居间人只以自己的名义为委托人报告订约机会或替交易双方撮合交易，并不具体代表其中任何一方，因此，居间人没有代为订立合同的权利。如果经纪人代理委托人签订合同，这时经纪人的身份就不是居间人，而是代理人了。代理人与相对人签订合同只能以被代理人的名义，而不能以代理人自己的名义。房地产经纪人在居间活动中的法律地位与在代理中的法律地位是不一样的，居间人只以自己的名义进行活动。

介入房地产交易程度较浅。房地产居间介入交易双方的交易活动程度较浅，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。

服务的有偿性。房地产居间是一种有偿的商业服务。任何一种居间行为都是有偿的，只要房地产经纪人完成了约定的居间活动，促成交易双方成交，房地产经纪人就有权收取佣金。由于房地产的价值大，因此，房地产经纪人的居间佣金较高。

房地产居间业务专业性强。房地产居间活动要求经纪人具有一定的房地产专业知识。房地产是一种特殊商品，交易双方投入的资金比较大，当事人对这种不动产的交易行为都比较慎重。房地产居间活动要求房地产经纪人具有丰富的房地产业务知识及有关法律和合同、税务知识；对当地社区环境、经济条件熟悉，能掌握市场行情；消息灵通，反应灵敏，判断力强，信义良好，诚实可靠，按职业道德准则办事。

房地产居间活动范围广。房地产居间活动可以渗透到房地产经纪活动的整个过程，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、销售各个阶段，都可以发挥牵线搭桥的作用。但目前中国房地产经纪还仅局限于房地产的流通领域，即房地产的买卖、租赁居间。

(2) 房地产居间类型

在房地产流通领域活动过程中，更多渗透着房地产居间活动。为了适应房地产居间业务广泛性、大量性这种市场的需求，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。

按所委托内容不同划分。根据经纪人所接受委托内容的不同，可分为指示居间和媒介居间。

指示居间是指居间人仅为委托人报告订约机会的居间；媒介居间是指居间人根据

委托人的要求将交易目的相似或相符的双方委托人以媒妁方式促成交易的行为。在房地产经纪实际活动中，这是两种相互结合进行的。房地产经纪人不仅向委托人提供房地产交易信息，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房地产，而且为委托人提供订立房地产交易合同的媒介服务。无论何种房地产居间，房地产居间人都只是居于房地产交易双方当事人之间起介绍、协助作用的中间人。

按交易类型划分。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，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、房屋置换居间、土地使用权转让居间等。但最主要的房地产居间业务是房地产租赁居间和房地产转让居间。

A. 房地产租赁居间业务。房地产租赁居间是指房地产经纪人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还是存量房屋出租居间。

B. 房地产转让居间业务。房地产转让居间是指房地产经纪人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买卖和现房买卖、二手房的买卖。目前房地产买卖居间业务以二手房房地产居间业务为主。二手房居间业务主要包括房地产委托出售和房地产委托购买两种。

2. 房地产代理

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。

要正确理解房地产代理必须注意以下两点：

1) 房地产居间与房地产代理这两类不同的经纪活动，在法律性质上有明显的差异：在房地产居间业务中，房地产经纪机构可以同时接受一方或相对两方委托人的委托，向一方或相对两方委托人提供居间服务；而在房地产代理业务中，房地产经纪机构只能接受一方委托人的委托代理事务，因为各国家法律没有有关代理人可以同时接受相对两方委托人的委托代理业务的解释。

2) 房地产代理是以房地产经纪服务委托人确定委托代理权限和房地产经纪机构接受授权的房地产经纪服务合同而产生的，属于委托代理。因此，房地产代理行为受到代理经纪服务合同规定的代理权限限制，合同未规定的内容，代理人无权处理。同时，房地产经纪机构代理客户与第三方进行房地产交易的行为属于商事代理行为，因此，与一般民事代理行为不同的是房地产代理必须具有从事房地产经纪业务资质的房地产经纪机构，房地产代理必须签订书面合同。

随着房地产市场的发展，西方一些国家（或地区）逐渐形成了一些主要的合同类型。如美国根据佣金分成不同主要分为五种类型合同，其中，独授权（exclusive selling

right) 合同(俗称“独家代理”)与美国房地产经纪业的多重房源上市系统(MLS)(即房地产经纪行业的信息共享和协作制度)相配合,极大地提高了房地产交易效率,成为美国最主要的房地产经纪方式¹⁾。这种房地产独家代理制度也逐渐成为大多数发达国家主流的房地产经纪方式。在独家代理制度下,卖方代理的房地产经纪人将委托人的房源信息提交给多重房源上市系统(MLS),买方代理人在该系统上搜索到房源后必须与该房源的独家代理房地产经纪人实现交易,而且双方需要对佣金的分配方式达成共识。

房地产代理服务相对房地产居间服务而言,房地产经纪机构与委托人之间的法律关系更清晰。因此在房地产经纪发展过程中,房地产代理逐步取代了起源更早的房地产居间而成为许多发达国家主流的房地产经纪形式。西方的经纪人实际上就是一个代理人。在我国代理也逐渐成为经纪活动中的一种重要形式。

房地产代理业务形式较多,根据不同的划分标准,可将其划分如下:

(1) 根据服务对象分类

根据委托人在房地产交易中的角色——卖方(包括出租方)或买方(包括承租方)及服务对象的不同,房地产代理可分为卖方代理和买方代理。

房地产卖方代理是指房地产经纪机构(或经纪人)受委托人委托,以委托人的名义出租、出售房地产的经纪行为。房地产卖方代理的委托人为房地产开发商、存量房的所有者或是出租房屋的业主。卖方代理是最主要的代理业务。

目前,我国房地产买方代理业务的发展还不是很成熟,且这方面的业务主要集中在境外公司和个人在中国境内承租房屋的代理。从业务总量上看,房地产买方代理业务远远少于房地产卖方代理业务。

(2) 根据代理业务客体的交易形式分类

根据代理业务客体的交易形式不同,房地产代理可划分为:销售代理、租赁代理、抵押代理、置换代理、房地产权属登记代理及其他代理业务。

其中,商品房销售代理是中国目前房地产代理活动的主要形式,一般由房地产经纪机构接受房地产开发商委托,负责商品房的市场推广和具体销售工作。在这一类代理活动中,常常又滋生出一些其他代理活动,如代理购房者申请个人住房抵押贷款。此外,随着房地产业的发展 and 房地产市场的拓展和成熟,房地产代理业务也会随之扩大。一些经纪机构开始全程参与房地产开发过程,代理筛选及聘请从设计师到物业管理公司等各类专业机构的活动。

在实际工作中,房地产经纪基本业务的类型还有多种划分方法。根据交易标的房地产所处的市场类型不同分为新建商品房经纪业务和存量房经纪业务(俗称二手房)及土地经纪业务²⁾;根据房地产经纪活动所促成的房地产交易类型不同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;根据房地产的用途类型不同可以将房地产经纪业务分为住宅房地产经纪业务、商业房地产经纪业务(如零售商业、办公、

1) 中国房地产估价师与房地产经纪人学会编写,张永岳、崔斐主编《房地产经纪概论》(第六版),第35页,北京:中国建筑工业出版社,2012年。略作改动。

2) 因在实际业务中土地经纪业务较少可忽略不计。

工业等)。这些内容会在以后的章节中展开阐述。

三、房地产经纪的特性和行业性质

(一) 房地产经纪的特性

房地产经纪作为一种特殊商品的经纪活动,具有经纪活动的一般特性,如活动内容的服务性、活动主体的专业性、活动地位的居间性、活动目的的营利性、活动责任的确定性。除此之外还具有不同于其他经纪活动的两个特性。

1. 活动范围的区域性

由于房地产的位置不可移动,因此房地产市场具有明显的区域性特性。其房地产市场供求、交易方式都受到当地特定的社会、经济条件及地方政府政策的影响。房地产经纪人在一定时期内,只能专注于某一特定的区域市场(如某一城市,或某个城区)。房地产经纪机构一般是通过设立区域分公司或分店的形式服务当地市场。

2. 活动后果的社会性¹⁾

经纪活动数量的增加和质量的提高,将加大房地产商品交换的范围,加快房地产商品交换的速度,增加房地产商品交换的数量,进而促使房地产市场更加活跃。由于房地产既是重要的生产资料又是生活资料,既是投资品又是消费品,房地产经纪活动引发的房地产市场波动对各行各业都有直接而重大的影响。因此,房地产经济活动的后果具有广泛的社会性。

(二) 房地产经纪的行业性质

房地产市场的健康有序运行需要房地产经纪行业发挥不可替代的独特业务功能,并由此界定房地产经纪业的行业性质——中介性、信用性、专业性的服务行业。房地产经纪行业成员必须明确行业的服务性质及其特征内涵,能忠于职守,为履行促进市场流通、提高市场效率、维护交易安全的行业使命,有效地发挥积极作用。

1. 中介性是房地产经纪服务的市场立场

房地产经纪业是房地产业的重要组成部分。房地产经纪服务,是从事促成房地产商品有效、公平和安全交易所需要的支持服务。房地产经纪业的中介性是经纪业所具有的基本特点,是经纪业在房地产业这一领域的特殊表现。这种中介性表现在促成交易上,则是因为在信息集聚基础上提供的信息沟通为当事人提供了更多选择的空间,由此伴随的专业性咨询服务对交易行为产生了促进作用。

在市场经济条件下,房地产经纪人唯有坚持中介立场,才可能发挥解决交易信息不对称问题的市场功能。也就是说,房地产市场经济运行中人们对避免交易低效、市场失

1) 中国房地产估价师与房地产经纪人学会编写,张永岳、崔斐主编《房地产经纪概论》(第六版),第37页,北京:中国建筑工业出版社,2012年。略作改动。

灵的需要,界定了房地产经纪人的经营活动不能是拥有房地产商品所有权的卖(不是代理)与买的经济活动。因此,房地产经纪人必须认识到,中介服务是自己的根本职守,自己的经济活动必须以不取代交易当事人的任何一方为原则,这样自己的业务活动才能发挥促进房地产市场健康有序运行,推动经济与社会协调发展的积极作用。可见,房地产经纪业在市场上的中介定位决定了其行业的服务性质。换言之,房地产经纪业是以职守中介性为市场立场的服务行业。

2. 信用性是房地产经纪服务的事业本质

房地产经纪人在促成交易的诸多环节中为当事人提供服务,呈现出经常性民事活动的特点。房地产经纪活动关系到家庭重大财产的委托,涉及大笔资金的交易服务,具有很强的社会责任,因此房地产经纪服务的信用性,具有社会信用的特征。而且房地产经纪业,特别是居间业,是接受买卖双方的委托,房地产经纪业处于市场严重信息不对称的浪尖上,既肩负解决其问题的重任,又有利用此问题获利的便利,这就使得房地产经纪人在信用方面进一步或退一步,所导致的后果往往不只是量的大小,而是质的变化。

信用性对房地产经纪人和经纪企业来说,不只是企业品质的问题,而是事业本质的要求,具有对行业发展一荣俱荣、一损俱损的影响性。信用性事关房地产经纪人的社会责任、事业生命和发展基础。例如,对房地产经纪企业来说,不讲信用就可能导致事业的倒退、信誉的殆尽,甚至从此被迫退出市场。因此培植、维护信用性是房地产经纪业致力健康发展的重中之重,决不可掉以轻心。有志于房地产经纪事业的有识之士,必须致力于维护行业的信用性,为建设行业的诚信体系,身体力行,励精图治。所以说,房地产经纪业是以社会信用性为事业本质的服务行业。

3. 专业性是房地产经纪服务的功能基础

房地产交易是复杂性的商品交易活动,房地产经纪人必须系统地掌握房地产专业知识,熟悉行业所在地的法律法规、房地产市场运作流程与惯例、房地产金融制度及运作,具有扎实的房地产信息搜集、市场分析等专业技能,并具有相应的职业素质和能力,才能有效地发挥行业的市场服务功能。而且,其社会信用性,也必须以其专业的系统性为基础保证。也就是说,房地产经纪人只有依托其系统的专业知识,才能在交易过程的各个环节都严格把好安全关,才能有效体现房地产经纪服务的作用。由此可见,房地产经纪业是以系统专业性为功能基础的服务行业。

房地产经纪业中介性、信用性、专业性的行业性质,使得规范服务成为社会对房地产经纪行业的必然要求。一方面,房地产经纪服务必须符合房地产经纪的功能定位;另一方面,房地产经纪服务必须符合一定的程序与质量标准。

四、房地产经纪的必要性和作用

(一) 房地产经纪的必要性

经纪活动具有传播经济信息、加速商品流通、优化资源配置等一系列独特作用,

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。对于房地产市场而言，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重要组成部分。

首先，由于房地产价格昂贵，维持房地产这类存货的费用太高，在绝大多数情况下，经销商难以承受，因此房地产不宜通过经销商出售。

其次，房地产是不可移动的商品，无法像一般商品那样，集中到固定的市场展示、出售，其交易过程是要把购买者往房地产所在地集中，以达到认识和购买的目的。这对于房地产业主来说往往并不经济。而房地产经纪正是通过专业化分工来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的。

最后，由于房地产商品及其交易具有高度的复杂性，因此需要房地产经纪服务。房地产商品及其交易的复杂性表现在以下几个方面。

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，另外，房地产商品作为一种不动产，其交易必然涉及产权关系，因此房地产商品自身信息还包括产权信息。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，因此其物理信息、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，其区域性强，不能集中上柜展示。房地产的空间固定性还决定了房地产商品的单一性、强异质性，即没有两宗房地产是完全相同的，因此，房地产商品市场比价难，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都会存在一定的困难。

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、价值和产权以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、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并非是属于经济价值的，而是属于心理的。例如，置业是“购买一种生活方式”、“我看好就是值”等，是由个人偏听偏信偏好所至，同一件事对于不同的人，完全可能有大相径庭的看法。房地产交易中的这种个人偏好的心理信息，与买卖双方的个人经历、性格和环境有关，受当事人文化诉求、价值取向、

情感需要等心理因素的影响。由于房地产的差异性和房地产商品的异质性以及当事人一般缺乏专业信息，难以了解市场比价，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，使得每一笔交易都需要耗费时日，需要懂得有关法律、财务及估价知识，需要训练有素的房地产经纪人员为买卖双方提供各种专业帮助。房地产买方大都需要融资，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经过房地产经纪人员的努力。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，基本上都是市场自发行为，完全按市场机制运行，这必然会对房地产经纪人员的经纪活动产生大量需求。

（二）房地产经纪的作用

1. 沟通信息，促成交易

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，他们的业务宗旨是沟通交易信息。房地产经纪人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不能坚守中立立场，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。

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、功能互补来得以较好地解决。这是在深层意义上对房地产经纪人沟通信息、提供咨询的使命的认识。

2. 降低成本，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，只有在了解对方和市场情况后才会作出决定。房地产又由于价值量大，交易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。这些专业服务可使双方当事人减少顾虑，较快促成交易，提高效率。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。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，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风险，保护有关当事人的财产安全最有效的市场方式，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，从接盘、房屋调查、客户查询，到签约、过户、登记，都严格把好安全关。公平买卖、交易安全是客户保护财产的基本需求，与实现全面建设小康社会时期“家庭财产普遍增加”的目标密切相关，从这层意义上来说，维护房地产交易安全是房地产经纪业的首要使命。房地产经纪人唯有以诚信为本，才会尽维护交易安全之职守，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。

4. 推动市场规范完善

一方面，经纪活动的参与，有助于专业市场发展，促使市场结构不断完善。另一方面，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，从而在客观上推动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，并且能够加以归纳整理，经纪人员能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，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作用。

五、房地产经纪的产生与发展

经纪的产生和发展是商品生产和商品交换发展的产物，是社会分工的必然结果。经过漫长的历史演变，经纪业务随着现代市场经济的发展而日趋完善。经纪活动涉及生产、流通、消费等环节，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作用。房地产经纪也是伴随经纪的产生逐渐发展起来。下面简单介绍一下国内外房地产经纪业的产生与发展概况。

（一）中国房地产经纪业产生与发展的历史

1. 1949年以前的中国房地产经纪业

中国是一个历史悠久的古国，在两千多年前就出现了经纪活动。在西汉，经纪人被称为“狙侏”；唐代，称经纪人为“牙人”“牙郎”；到了宋元时期，出现了外贸经纪人，宋代称“牙侏”，元代称“舶牙”；明清时期，经纪人称“牙人”。明代还把牙

人分为“官牙”和“私牙”，同时还出现了“牙行”，即指代客商撮合买卖的店铺。清代，在对外贸易中，经纪人被称为“外洋行”。清代后期还出现了专门的对外贸易的经纪人“买办”。在我国历史上曾把居间人称为“牙侩”、“牙郎”、“牙人”、“市牙”等，亦有“掮客”、“纤手”、“跑合人”之称。实际上，“掮客”不仅是旧中国时期对居间人的一种别称，更是对一般经纪人的俗称。

中国房地产经纪业的历史也源远流长，其兴起可以追溯到很早以前。早在宋代就有“典卖田宅增牙税钱”的记载。据元《通制条格》卷十八《关市》记载的内容，在元代就存在大量的从事房地产经纪活动的人，当时从事房地产经纪活动即房屋买卖说合的中介称为“房牙”。这一称谓沿用到清代。

1840年鸦片战争之后，在我国一些通商口岸城市（如上海）出现了房地产经营活动，于是房地产掮客应运而生。房地产掮客活动的范围十分广泛，有买卖、租赁、抵押等。在上海，房地产掮客大致分为两大类。一为挂牌掮客。以“房地产公司”、“房地产经租处”、“房地产事务所”挂牌。挂牌掮客一般在报纸上刊登房地产出卖或空屋出租出售广告，待顾客前来固定经营场所询问，成交收取若干佣金。第二类为流动掮客。没有固定的办公场所，而以茶楼作活动场所，交换信息，撮合成交，收取佣金。掮客对于活跃房地产市场、缓解市民住房紧张、促进住房商品流通起过一定的作用。

2. 1949年以后中国大陆房地产经纪业的发展

（1）1949~1977年大陆房地产经纪业逐步萎缩

20世纪50年代初，政府加强了对经纪人员的管理，采取了淘汰、取缔、改造、利用以及惩办投机等手段，整治了当时的房地产经纪业。随后直到1978年改革开放前，在这一时期房地产经纪活动基本消失了。

（2）1978~2000年房地产经纪业复苏和初步发展

随着社会主义市场经济的发展，各种居间活动又逐渐活跃起来，一些中介机构、经纪人事务所、中介人、经纪人大量涌现，为促进市场经济的发展起着不可忽视的作用。

1992年邓小平同志南行讲话之后，中国房地产市场得到了快速发展。特别是1995年1月1日《中华人民共和国城市房地产管理法》（以下简称《城市房地产管理法》）和1996年2月《城市房地产中介服务管理规定》（2001年8月5日修改）颁布施行后，房地产经纪行业的地位逐步为社会所承认。

深圳早在1988年就成立了“深圳国际房地产咨询股份有限公司”，仅1993年一年批准成立了近70家房地产中介服务机构。1992年5月，上海同信房地产信托咨询服务有限责任公司成立。1993年12月上海出现了首家房地产经纪机构——“新民经纪人事务所”。1995年前后，广州、深圳、上海等城市纷纷成立房地产经纪行业组织。中国房地产协会中介专业委员会于1995年成立。

（3）2001年至今房地产经纪业快速发展

2001年之后，房地产需求两旺，存量房市场兴起，商品房价格快速上涨，房地产买卖、租赁市场全面繁荣。房地产经纪行业进入快速发展时期。为了提高房地产经纪人员的素质，规范行业执业行为，2001年12月，人事部、建设部联合颁发了《房地产经纪人

员职业资格制度暂行规定》，决定对房地产经纪人员实行职业资格制度。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。取得房地产经纪人执业资格是进入房地产经纪活动关键岗位和发起设立房地产经纪机构的必备条件。

2002年7月，举办了首次全国房地产经纪人执业资格认定考试。为了更好地监督和管理房地产经纪企业和经纪人员的执业行为，2002年8月，建设部发布《关于建立房地产企业及执（从）业人员信用档案系统的通知》，指出房地产信用档案的建立范围包括房地产中介服务机构和房地产经纪人、房地产经纪人协理。

随着房地产经纪业的发展壮大，全国性的房地产行业组织也应运而生。2004年7月，经批准，中国房地产估价师学会更名为中国房地产估价师与房地产经纪人学会。

2004年起，合富辉煌、富阳控股、易居中国、世联地产、中国房地产信息集团、21世纪中国不动产陆续在国内外资本市场上市，产生了一批盈利能力强、综合实力雄厚的房地产经纪机构。

为加强和规范房地产经纪行业的全面管理，2011年4月1日，《房地产经纪管理办法》正式实施。经纪行业的规范框架有了突破性的进展。

3. 1949年以后中国香港房地产经纪业的发展

房地产经纪公司在中国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。在中国香港，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。

20世纪五六十年代，中国香港的地产代理处于个人代理阶段，以独立个人的方式运作。1968年是中国香港房地产经纪业发展的一个转折点。大型私人住宅——美孚新村，楼花、分期付款开始实施，吸引了很多人加入地产代理行业。

20世纪70年代末至80年代初，地产代理公司已经遍布中国香港各区，其经营业务由专营楼花（未完工的物业）逐步扩展至现楼市场。中国香港房地产经纪业真正意义上由个人为主的经营方式向企业转化是在20世纪80年代初。中国香港的地产代理公司从那时开始引入了佣金制度，即员工为公司赚取的佣金越多，所分得的该笔佣金的比例就越高。而在新的佣金制度下，营业员底薪虽然较少，但佣金可能占收入的绝大部分。这种制度一直沿用至今，它强调佣金与实际工作业绩直接挂钩，从而使房地产经纪由一个具有相对稳定收入的行业转变成了一个高度竞争的行业。这种积极的收入分配制度导致了以后十多年中国香港房地产经纪行业的急速膨胀。与此相应，地产代理企业规模逐步扩大，并在全港纷纷建立分支机构。20世纪80年代末，房地产经纪业开始逐步网络化、信息化，从事的业务更加多元化，其业务范围扩展到策划、咨询、物业管理等方面，并逐步拓展至中国内地及海外市场。

从20世纪90年代起，地产代理公司自发组织了一些地区性或全港性的商会或协会，房地产经纪出现了具有代表性的行业协会组织。20世纪90年代是中国香港地产代理公司大力扩张的时期，不少公司已经成长为大型连锁集团，拥有遍布中国香港的分行网络，并朝着集团化方向发展。1995年，中国香港首家地产代理公司在联交所挂牌上市交易，规模化之路又向前迈进了一大步。到了1997年，房地产经纪业无论是从业人员的数量，

还是公司的数目，均达到顶峰。1997年5月21日，中国香港颁布《地产代理条例》，这标志着房地产经纪被纳入了法制化管理的轨道，其运作更加规范、有效、专业。

1998年以后，东南亚金融危机直接导致了“中国香港房地产泡沫”的破灭。亚洲金融风暴的爆发使中国香港房地产业受到了很大的影响，中国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。

4. 1949年以后中国台湾地区房地产经纪业的发展

第一阶段：传统时期（1970年以前）

20世纪70年代以前，台湾民间在出售房屋时，传统做法是由业主自行张贴“吉屋出售”的红纸条，或通过亲朋好友、左邻右舍提供资讯，寻找买主。这一时期，以介绍土地买卖居多。由于土地交易的金额庞大，一般由“土地登记代理人”或当地的知名人士或民意代表，多为兼职性质的土地掮客利用其人际关系撮合买卖。

第二阶段：中介雏形时期（1971~1980年）

1971年前后，台湾开始出现房地产介绍人的行业，从事代客买卖、租赁业务。随着房屋交易的增加，介绍零星户买卖的掮客大量出现。直到1977年，励行建设公司成立，并成为首家以“建设公司”为名义从事房屋中介买卖的企业。然而，这种中介雏形实际上已由个人“跑单帮”逐渐发展为有组织的中介机构。

第三阶段：零星户时期（1980~1985年）

在此期间，零星住户（中古屋）的成交量约占整体房产市场交易的64%，促使零星户销售业迅速发展，“零星屋代销公司”应运而生。这个阶段的从业人员大多具有房地产中介经验，他们促成交易的效率显著提升，为日后的专业经营打下了基础。

第四阶段：中介公司建立时期（1985~1991年）

1984年底，台湾“经济部”正式开放“房屋介绍公司”办理登记，为创办房地产中介企业提供了有力保障。1985年7月，以店面形态运营的太平洋房屋成立，并引进日本三井的中介制度，推行房屋中介直营体制，引发了台湾房地产中介业的首次革新。同年10月，中信房屋中介股份有限公司成立，并成为第一家以中介为公司名称的企业。1986年5月，由住商不动产和信义房屋建立了“大台北不动产中介联盟”（后于1988年改组更名为“住商不动产中介联盟”），开创了中介业加盟连锁经营的新页。1987年8月，侨福房屋成立，并成为台湾首家美式中介公司。随后，国外中介经营业务陆续被引进台湾，这促使台湾中介经营范围多面发展，房屋中介公司纷纷登记注册，仅1987年就达340余家，台湾房地产中介业进入由暗变明、全面经营的新时期。1987年11月，“经济部”在商业团体分类标准中增列了“房屋中介商业”类目，并准予成立公会。1988年3月，确定“内政部”为房屋中介业的主管机关，从而使房屋中介业在主管机关及商业分类上，得到应有的归属与定位。1990年以来，台湾房地产中介业的经营模式，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。

第五阶段：中介发展时期（1991~1996年）

从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。1996年6月，信义房屋推出“成屋履约保证”，住商不动产宣告办理“不动产交易签证”。这些为保证交易安全建立了良好制度，并为同业相继推广，在行业中逐渐形成交易安全的保障机制。此间，加盟式的中介业者的队伍不断壮大，市场上逐渐形成直营与加盟两大模式，并开始重视提高服务质量。因此，注重品牌的店头经营式中介业者大举兴起，并成为行业的主要导向，树立了满足客户需求、提升自身专业形象的新趋势。

（二）西方国家房地产经纪业产生与发展的历史

西方各国在房地产交易出现的早期，就产生了从事房屋买卖中介的专业人员。但是，真正较为规范、完善的房地产经纪业，是近代才形成的。

纵观发达国家的房地产经纪业，一个普遍的特点就是这些国家相继建立了较为完善的房地产经纪制度。发达国家的房地产经纪制度，一般都以一定的法律形式，对有关专业人员资质认定、执业保证金、佣金制定、契约形态等方面的内容进行规定，并由有关政府主管机关进行监管。同时，还注重发挥房地产经纪行业协会在进行教育培训、建立执业规范、培养职业道德、实施信誉制度方面的作用。此外，发达国家的房地产经纪机构，大多形成了较为科学的经营运作和企业管理模式，这些都是非常值得中国房地产经纪业借鉴的。

1. 美国

（1）概述

美国的市场机制非常完善，行业协会在房地产经纪行业中的作用显著，政府和法律对中介机构限制较少，整个中介市场比较活跃。

美国早期的房地产交易主要由律师和公证人为买卖双方做见证，并处理产权转让等具体事宜。后来，介绍房地产买卖的房地产经纪人逐步熟悉了房地产方面的法律以及产权转让程序，除了买卖居间外，他们都能代交易双方办妥产权过户。这样，房地产经纪人在房地产的交易中，渐渐取代了律师和公证人，成为房地产交易的中介环节。这种真正意义上的房地产经纪人的出现，大大地促进了美国房地产业的发展。1917年，加利福尼亚州首先在这方面立下管理法案，后来各州政府也陆续立法以规范房地产经纪行业。尽管各州规定的具体条款有所不同，但基本精神是一致的，即通过规定房地产经纪人所应具备的各项资格、执照的颁发、执业行为的规范、相应的惩罚措施以维持其专业服务标准，保障消费大众的基本权益。

（2）美国房地产经纪目前发展状况

因为房地产经纪在整个房地产运行模式中处于一种很特殊的地位，房地产经纪虽然不是房地产市场交易的主体，但却是保证房地产交易成功的必要环节。房地产交易对中介环节具有很强的依赖性。在这一点上，美国的房地产经纪行业确实有可供参考的地方。

从行业管理上看。在美国，房地产中介业是相当发达的，从行业管理上看，美国全国及地方都有一些以提高会员的业务能力和保护公共利益为宗旨的房地产经纪人协

会。其中，成立于1908年的“全美房地产经纪人协会”（简称NAR）是最大的房地产行业协会，建立了高标准的职业道德规范。2012年超过100万人宣誓恪守该规范。该协会会员中有房地产经纪人、推销员、管理人员和估价人员等。同时，建立了房地产经纪行业的信息共享和协作制度，其核心是多重房源上市服务系统（MLS）。由于美国普遍实行独家代理方式，加上计算机信息技术的推广，大大提高了房地产经纪行业促进房地产交易的社会经济功能。

从人员教育培训来看。据保守估计，美国大约有200万人从事房地产中介这一职业，其中，高学历、高素质的人员占了很大比重。在美国，对房地产销售人员执照的核发有严格规定。销售员考试必须修完房地产原理，考试合格后，在会计、商业、公证、专业法律、产业管理、房地产估价、房地产经纪人、房地产贷款、办公室行政管理、房地产实务10门课中任选6门，在18个月内学完并考试，达到2门合格者才能取得销售员执照；而房地产经纪人则要修完房地产实务、法律规章、财务、估价、会计共5门必修课，并在商业、法律、管理、公证等课程中再选3门，才能取得经纪人执照。一般能通过考试的人只有20%左右。为保证专业水准和服务质量，房地产经纪人员每年还必须参加考试接受再教育，执照每4年申请重新换发。经过几十年的发展，美国已经形成一套完整的从学院培养到在职教育的房地产中介人才培养机制。

从房地产中介的职能来看。早期，美国房地产市场交易主要由律师和公证人为买卖双方作见证，并处理产权转移事宜。后来，由于房地产经纪人的出现，他们不仅作为中介，还代为买卖双方办理产权转移等法律问题，从而在房地产市场交易中发挥了不可替代的作用。目前，美国房地产交易过程已经相当规范，具有一整套完整的流程。一宗交易中的参与者各自负有的责任划分得相当明确。

从法律法规等制度来看。在美国，对房地产经纪人有严格细致的法律规定，这些法律包括代理法、契约法规、各州的执照法、各州的相关法律、联邦法及专业伦理法则等。其中，房地产执照法是规范房地产经纪人行为最严密的法规，它对于何种情形下经纪人必须持照都有详细规定。

2. 英国和法国

英国和法国的特点是法律详尽、执法严厉，政府对房地产交易活动管理严格。在英国，房地产的买卖、租赁等合同关系都必须由当事人双方委托的律师来完成。履行过程中发生的纠纷及争议，也是通过双方的律师来解决。在法国，律师在房地产交易活动中也起重要作用。与英国不同的是，法国半官方的公证处起关键作用，任何房地产交易都必须依法经过公证处公证，并由公证处依法提供有关土地房屋的法定规划文件，购买者必须熟知该规划文件才能做出是否购买的决定。

3. 日本

日本的房地产中介制度沿袭了美国的房地产经纪制度，它的特点是政府对房地产经纪业起着重要的规划、引导作用。20世纪30年代以后的60年间，世界房地产领域基本上没有出现大的波澜，但进入20世纪90年代后，日本的房地产泡沫再度震惊了世界。

日本的房地产泡沫对我国有极大的借鉴意义。

（三）我国房地产经纪业的现状及发展趋势

1. 发展现状

随着网络技术、信息技术的发展，信息集成技术、互联网技术也被引入服务业，一些服务行业产生了巨大的变化，因此我国提出了“现代服务业”的概念。2002年11月，中共第十六次代表大会的报告中提出“加快发展现代服务业，提高第三产业在国民经济中的比重”，使得“现代服务业”成为我国产业发展政策中的一个正式提法。

（1）服务与现代服务业

所谓服务是指行为主体通过该项活动使另一个主体即服务对象获得某种利益。经济学对服务的定义主要有两种方法，一种是通过性质定义，认为服务具有三个本质的特点：非实物性、生产与消费的同时性和不可储存性。另一种是通过排他的方式来定义，即凡是不能划入农业和工业的产业活动即为服务，从事这种活动的产业部门即为服务业。

“现代服务业”是中国所特有的一个提法，在美国等地区称为“知识密集型服务业”。区别于“传统服务业”，“现代服务业”主要表现为现代经济和社会活动服务中的特定功能，这些功能只有随着现代经济和社会活动的发展才会产生，具有十分明显的时代特征，故可称其为“现代服务业”。具体来说，“现代服务业”主要指依托电子信息等高新技术或现代经营方式和组织形式而发展起来的服务业。现代服务业的特征主要是知识密集、基于网络技术以及现代化的经营理念。既包括新兴服务业，如以互联网为基础的网络服务、移动通信、信息服务、现代物流等；也包括对传统服务业的技术改造和升级，如电信、金融、中介服务、房地产等。其本质是实现服务业的现代化。

（2）房地产服务与房地产经纪服务

依据中国产业结构的总体分类，房地产业属于第三产业。目前中国的房地产业有广义和狭义之分。狭义的是《城市房地产管理法》中所称房地产中介，仅包括房地产经纪业、房地产估价业和房地产咨询业。广义的包括为房地产经济活动提供信息咨询服务和事务代理服务的各类服务性机构，如经纪、估价、咨询、培训、软件和网络等。与其他经纪活动一样，房地产经纪活动是一种服务性的活动，因此房地产经纪业是一种服务性行业。同时，房地产业和经纪业作为知识密集型产业，在发展中与时代结合紧密，可以利用新兴的技术和管理理念对产业实施改造，具有现代服务业的性质。

目前在中国，特别是在经济较发达的地区，房地产经纪机构的数量已发展到较大的规模，形成了房地产业的主要部分。从机构数量和从业人员来看，与其他房地产服务机构相比较，最多的也是房地产经纪机构。在发展和完善房地产经纪业的过程中，必须重视其服务业的属性和特点。作为服务业，房地产经纪业所提供的商品不具有实物状态，而是一种具有动态过程的服务，具体体现为以下几点。

房地产经纪业服务质量的高低主要体现在这一过程是否快速和便捷，以及由房地产人员的服务态度给消费者带来的心理感受是否愉快等。

房地产经纪业作为一种服务性行业，具有生产与消费的同时性。这就要求房地产

经营每一个操作环节都必须体现较高的服务质量，同时要求房地产经纪人员具备较高的人际沟通能力。

服务业所特有的不可储存性对房地产机构的内部管理以及整个行业管理提出了较高要求，在规模控制方面必须加强决策的前瞻性。

与房地产业中的开发业相比，房地产经纪、价格评估、咨询、物业管理等更具有服务业的性质。作为中国房地产服务业的主要部分，房地产经纪业是服务业内的一个亚行业，即由房地产业与经纪业结合而产生的服务业内第二层次的行业。房地产经纪业兼有房地产业、经纪业的特点以及因两者结合而产生的独有特点。

房地产经纪服务作为一种房地产经营活动，与房地产开发相比较，具有以下特点。

投资小，风险小。房地产经纪服务机构不需要投入大量的资金，它们主要以其拥有的信息、技术、劳务等为各投资方、开发方、交易方提供中介代理或相关服务，因此经营风险较小。

专业性、技术性强。房地产市场是较为特殊的市场，房地产从开发到交易的各个环节中，涉及大量专业性、技术性较强的事务。从事房地产经纪服务的人员不具备必要的专业知识和技术技能，是根本无法处理这些繁杂的事务的，这样，也就促使房地产的社会分工进一步细化，由此形成诸如咨询、评估、经纪等方面的中介服务机构。

独立性与附属性并存。房地产经纪服务是随着房地产开发和房地产交易的发展而发展的，它只充当房地产开发和交易的媒介，离开了房地产开发和房地产交易，它就没有独立存在的必要性。但是，房地产经纪服务机构又是独立存在的，它是在房地产市场发展过程中逐渐形成的独立的专门行业，发展房地产经纪服务，可以更加规范和繁荣房地产市场。

（3）房地产经纪机构发展规模

根据中国估价师与房地产经纪人学会的统计，截止到2013年5月，全国房地产经纪行业从业人员约100万人，房地产经纪机构5万余家。全国取得房地产经纪人资格的有47668人，其中26821人进行了注册，聘用了注册房地产经纪人的房地产经纪机构21541家¹⁾。

2. 发展趋势²⁾

目前，房地产经纪业正呈现出由传统向现代加速的趋势。主要表现在以下几方面：

（1）信息资源、业务模式不断重组，业务领域向综合性、高附加值服务发展

传统的房地产经纪业主要利用其所掌握的房源信息和客源信息，通过供需配对促成交易。其信息整合的范围仅限于同一经纪机构内部。从发达国家和地区房地产经纪发展的经验来看，依托于快速发展的信息技术，房地产经纪行业可以通过建立全新的行业运行模式，采用最先进的信息技术，在更大范围内整合房地产市场及相关信息，

1) 中国房地产估价师与房地产经纪人学会编写，张永岳、崔斐主编《房地产经纪概论》（第六版），第54页，北京：中国建筑工业出版社，2012年。略作改动。

2) 张永岳、崔斐主编《房地产经纪概论》（第六版），第58-59页，北京：中国建筑工业出版社，2012年。略作改动。

进一步提高其房地产市场流通的功能,并通过各类信息的深度加工,围绕房地产市场流通提供专业咨询、顾问等高附加值服务。例如美国房地产经纪行业很早就建立了多重房源上市服务(MLS)系统,该系统整合了全行业的房源信息,使房地产经纪人从房源竞争转化到服务竞争,更加注重针对委托人的需求提供一系列专业化服务。而在我国,许多房地产企业介入到房地产开发过程的前期,为开发商提供市场调查,投资咨询,产品定位,营销策划等咨询服务等。这些都表明房地产经纪业的生产服务内容日益加强。

(2) 行业知识和技术密集程度提高,专业化分工向纵深发展

传统的房地产经纪业主要集中于住宅市场。住宅市场以买卖为主的流通方式使得房地产经纪业并不太关注房地产使用过程中的问题,因此,从业人员主要需要掌握房地产交易,产权登记的法律和实务操作知识与技能,以及相关的建筑、金融、市场营销知识等。而为现代服务业的房地产经纪业更多地拓展到了种类繁多的商业房地产领域,大量涉猎写字楼、商铺、购物中心、仓储和工业房地产市场,为金融、商业、物流等企业提供房地产租赁、购置的咨询、代理服务。房地产经纪业的知识和技术密集程度大大提高,同时,专业化分工不断深化。

(3) 以互联网为依托的新型房地产经纪业态发展迅速

目前,许多人了解存量房市场的第一步就是浏览各大房地产专业网站和知名门户网站的房地产频道,因此,网上门店已经成为房地产经纪人获取客源的一个重要渠道。房源发布的网络化不仅大大提高了信息发布的速度、降低了信息发布的成本,还为客户提供了24小时的全方位信息获取平台。

(4) 企业规模扩大,现代企业制度成为龙头企业的发展根本

传统的房地产经纪业通常以单纯的知识、智力、劳务输出为主,企业规模以中小型为主,家族企业、小型合伙企业是房地产经纪业常见的企业类型。但是规模化房地产经纪企业必须具有雄厚的资金以及与之匹配的现代企业指导。从发达国家和地区的经验来看,一些房地产经纪业的龙头企业大多通过在资本市场上市,形成雄厚的资金实力和上市公司所必须具备的现代企业制度。因此,建立现代制度将成为房地产经纪业内龙头企业的发展之本。

任务2 房地产经纪行业管理

一、房地产经纪行业管理的含义与作用

(一) 房地产经纪行业管理的含义

房地产经纪行为的有序进行和不断完善,离不开必要的行业管理。为适应房地产市场发展的需要,必须加快建立和完善房地产经纪行业的管理模式和发展路径。

房地产经纪行业管理是由有关政府主管部门、房地产经纪行业组织对房地产经纪活动的主体、运作方式等实施的管理,其目的在于规范房地产经纪活动,并协调房地产经

纪活动中所涉及各类当事人(如房地产经纪机构、房地产经纪人员、房地产经纪活动服务对象)之间的关系。

房地产经纪行业管理是社会事务管理的一个组成部分,因此它的基本作用就是维护社会整体利益,即通过管理使房地产经纪活动能符合社会整体规范,并能最大限度地增进社会福利。

(二) 房地产经纪行业管理的作用

具体来说,房地产经纪行业管理具有如下两方面的作用。

一方面,通过房地产经纪行业管理来规范房地产经纪服务活动,有助于提高房地产有效供给,提高房地产开发效益,可以进一步改善房地产特别是住宅的流通环节,以利于通过市场机制来促进房地产经济活动及其他相关经济活动的效益,从而促进房地产业的发展,提高居民住宅消费的总体质量水平。

另一方面,房地产经纪行业管理作为一种行业管理,可以协调行业内部各类主体之间以及行业与社会其他主体之间的关系,促进行业整体的高效运作和持续发展,维护和提高行业的整体利益。从发达国家和地区的实践情况来看,房地产经纪行业管理较好的地方,房地产经纪行业的经济效益较高,其从业人员的社会形象和社会地位也较高,整个行业的发展也比较快。反之,房地产经纪行业管理水平欠佳的地方,房地产经纪行业的经济收益就较低,其从业人员的社会形象和社会地位较低,行业发展的障碍也较多。

二、房地产经纪行业管理的基本原则

(一) 营造良好的环境,鼓励行业发展

房地产经纪行业不仅在过去十几年的发展,为我国房地产市场和房地产业的发展,乃至社会经济发展做出了重大的贡献,而且是未来房地产市场、房地产业进一步发展中必不可少的重要环节。房地产经纪行业是一个需要鼓励发展的行业。对房地产经纪行业的管理,应本着鼓励行业发展、促进行业进步的原则进行。行业管理模式的设计和行业管理措施的制定都应有利于营造良好的行业生存与发展环境,有利于建立行业自我更新、不断进步的发展机制。今后房地产经纪行业管理应着重提高从业人员的职业道德素质和专业水平,提高全行业的服务规范化程度,加强行业内的合作与交流,提高行业整体合力,加强行业与社会各界的沟通,改善行业公共关系和社会形象。

(二) 遵循行业规律,实施专业管理

房地产经纪行业是以促成房地产交易、提高房地产交易效率、维护房地产交易安全为服务内容的行业。房地产商品的特殊性和房地产交易的复杂性都使得房地产经纪成为专业性极强的经纪活动。正如证券经纪、保险经纪一样,房地产经纪活动作为一种特殊商品的经纪活动,其特殊性远远大于它与各类经纪活动具有的共性。从我国证券经纪、保险经纪行业管理的经验来看,对从业人员专业知识要求较高的经纪行业,实施专业化

管理是必要的。从境外房地产经纪行业的情况看，专业化的房地产经纪行业管理是一种惯例。一般来说，房地产经纪业专业性强，规模比较大，专业化的管理将更加有利于房地产经纪行业的健康发展，也有利于其他各类小规模经纪行业的发展。

（三）严格依法办事，强化行业自律

一方面，目前我国房地产经纪法规体系尚不健全，许多方面存在法律空白点，这使我国存在大量的政府超出法律许可范围实施管理的情况。国家和各地方立法机构应该加紧建设有关房地产经纪的法律法规体系，理顺房地产经纪行业管理的行政管理体系。这将能够从根本上解决房地产经纪管理“无法可依、有法不清楚”的问题。但是，在制定的过程中，也应当注意避免不同政府部门从各自局限的角度出发，制定互不衔接的行政法规和政策的情况。

另一方面，从境外市场经济发达的国家和地区来看，行业自律管理对竞争性行业具有很好的管理作用。在崇尚实现自我价值的现代社会，行业自律管理的基本规则由独立的民事行为主体以自愿遵守为前提，共同制定并认可，具有更广泛的社会基础。因此它虽然没有法定约束力，却有很强的内在约束力。比之政府的行政管理，行业自律管理不仅在管理权上具有更大的灵活性、机动性，更能适应行业快速发展的需要，而且更容易调动行业成员的主观能动性，可以在更广泛的层面上调动社会资源，这有利于节约政府资源，有利于提高房地产经纪行业管理水平，使房地产经纪行业在更大程度上增进社会福利。因此，在我国政府从“无限”政府向“有限”政府转换的大趋势下，房地产经纪行业管理应建立有利于促进行业自律的原则。

（四）顺应市场机制，维护有序竞争

对房地产经纪行业的管理应适应市场经济的要求，顺应市场经济发展的趋势。在市场经济体制下，企业是市场中的独立主体，会根据市场供求状况、行业竞争状况和企业自身条件进行行为决策。市场的供求机制、竞争机制会调节企业的行为。对于房地产经纪行业这种竞争性行业，情况更是如此。有关行业的规模、结构等问题，应通过市场选择来决定。房地产经纪行业管理主要应起到避免市场机制失灵、保证市场机制正常运作的作用。房地产经纪行业管理应有助于形成按照市场经济原则有序运作、不断发展的行业发展机制。

在这一原则指导下，房地产经纪行业管理应以维护房地产经纪行业及其相关市场有序竞争为价值取向。因为，市场机制运作以市场有序竞争为前提条件。要维护有序竞争，房地产经纪行业管理首先要保证行业的适度发展，要避免因信息不对称等因素的存在使房地产行业出现超出市场需求的盲目发展，避免因行业过度膨胀导致业内的恶性竞争。其次，房地产经纪行业管理应通过一系列制度坚决抵制不公平、不正当竞争，避免不公平、不正当竞争破坏行业发展的内在机制。

三、房地产经纪行业管理的基本模式

所谓管理模式，即由管理主体、管理手段和机制所组成的动态系统，不同管理模式

之间在系统组成要素（如管理主体、管理手段）、系统结构、运作流程上存在着差异。房地产经纪行业管理主要有以下 3 种模式。

（一）行政主管部门模式

在这种模式下，政府行政主管部门承担了房地产经纪行业管理的绝大部分职能，管理手段以行政手段为主，如进行执业资格认证、登记备案与年检、制定收费标准和示范合同、行政监督等。这种模式下的房地产经纪行业协会管理职能相对薄弱，一般只在教育训练、学术交流、评奖等方向发挥作用。目前我国内地和中国香港地区主要采取这种模式，但中国香港地区在法律手段的运用上比内地更成熟一些。

在中国香港，规范地产代理活动法律除了《地产代理条例》外，主要还有《地产代理常规（一般责任及中国香港住宅物业）规例》及《地产代理（裁定佣金争议）规例》，它们具有较强的适应性，对规范代理活动起到了有效的作用。

中国香港地区的地产代理监管局是专门管理房地产经纪行业的政府机构，主要负责颁发牌照和行政管理的工作。它是根据《地产代理条例》成立的一个财政独立的法定机构，其使命是提高地产代理业的服务水准，加强对消费者权益的保护，并鼓励公开、公正、诚实的物业交易。

中国香港行业管理的主要内容包括设定代理机构和地产代理人从事代理活动的基本资质；建立监察机构，对地产代理活动进行监督，调解地产代理人与委托人的纠纷，对违纪的地产代理机构和个人进行相应的惩处；推行书面代理合约，减少纠纷。此外，中国香港地产代理业还有中国香港地产代理商协会、中国香港地产代理专业协会等 5 个商会。但各商会对会员行为的约束力都较弱，主要是在行业教育、学术交流和与政府沟通上发挥作用。

（二）行业自治模式

这种模式中房地产经纪的直接管理主体是房地产经纪行业协会。行业协会不仅实施自律性管理职能，还受政府职能部门甚至立法机构的委托，行使对房地产经纪业的行政管理职能。在这种模式下，管理手段相对较为丰富，法律、行政、经济和自律等手段都有所运用。目前中国台湾地区就是采取这种模式。

台湾地区房地产经纪业的“同业公会”受政府行政主管部门委托，直接从事房地产经纪业的各项具体管理事务，而主管部门只是对其实行指导和间接管理。

“同业公会”进行行业管理的主要内容包括参与行业立法和组织实施。

首先，在执业立法方面，例如，目前台湾房地产经纪业唯一的专法“不动产经纪业管理条例”就是由主管机关委托公会承担起草的。此外，还制定了“不动产经纪营业员测定办法”、“不动产经纪人专业训练机构团体及课程认可办法”、“不动产说明书应记载及不得记载事项”、“不动产经纪业或经纪人员奖励办法”、“不动产经纪人员奖惩委员会组织规程”等 10 余项法规。其中，在主要立法文件“不动产经纪业管理条例”中规定“经纪业在办妥公司登记或商业登记后，加入登记所在地的同业公会后方得营业”。这种“业必归会”的原则为实施行业管理奠定了重要基础。

其次，在组织实施方面，行业发展的大事在主管机关指导下由公会操作，如台湾地区的房地产流通信息网络，从规划到实施，都是由公会组织操作，主管部门只是进行指导；行业管理的具体事务均由公会承担，比如培训行业队伍、指导企业自律、组织企业交流、协调企业关系等。

台湾地区房地产经纪业的管理，通过立法认定，制订多种细则，内容具体，易于操作，房地产经纪业主管机关依托“同业公会”来实施管理，使经纪活动逐步走向规范。

（三）行政与行业自律并行管理模式

在这种模式中，政府行政主管部门和房地产经纪行业协会都是强有力的管理主体，但两者的管理职能有所分工。美国房地产经纪业的行业管理即是这种模式。

经过长达一二百年的发展，目前美国房地产经纪业几乎渗透到房地产交易市场的每个角落。从事房地产经纪业务的人员超过 200 万人，仅房地产经纪人协会就有会员 90 万人，在房屋买卖中，有超过 80% 的交易是通过经纪人帮助完成的。这说明美国在这种模式下的经纪行业管理的效率是比较高的。目前，美国房地产经纪行业管理实践中，已经形成了政府行政主管部门和房地产行业协会之间明确的职责分工，建立了包括一般性法律规范、各州的房地产经纪人执业牌照管理制度、较为完善的行为准则和伦理道德规范在内的体系管理文件。

首先，美国各州政府多数都设有专门机构对房地产经纪行业进行管理。它们的主要职责是制定有关管理规则、管理房地产经纪机构的设立、房地产经纪人与销售员执业资格牌照发放、审定执业资格考试及教育训练的内容、审批从事执业课程教育的学校的资格、处理房地产交易客户的投诉等。各州政府还设有调查机构和专门的监察机构负责调查和处理违规执业案例。

其次，房地产行业协会在管理体系中扮演着重要角色，整个体系由全国、州和区域三个层次的房地产经纪行业协会组成，具体职责主要是促进房地产经纪人与立法机关、行政机关的协调、沟通，经纪人协会与房地产业其他行业协会的交流，是经纪人与立法、行政机关之间的桥梁。协会还负责经纪人之间的沟通、协调，提供培训教育机会，制定合同示范文本，受理消费者投诉，制定行业技术标准及职业道德准则并且提供房地产信息共享平台。由行业协会主导建立的联合销售制度，规定加入协会的经纪人必须共享信息，否则会被协会开除，这从客观上促使房源信息在全国范围内得以共享。通过这一系列手段，对房地产经纪业的执业规范、信誉、行业协作等方面进行有效管理。

再次，在美国，有关规范房地产经纪人的法律主要有“一般代理法规”、“契约法规”、各州的“执照法”、“联邦法”、“专业伦理法则”。这些法规并不只是针对房地产经纪行业的专业性法规，而是一般性的法律规范。执行原有的一般性法律就能规范房地产经纪行业从另一个侧面说明美国社会中一般性法律体系已经相当严密和完善。

在房地产经纪的运作实践中，美国还形成了包括个人信用保障制度、产权保险制度、房屋质量保证、过失保险制度、合同示范文本在内的一套对行业从业者及机构的保护机制，为房地产经纪业的规范运作奠定了坚实的基础。

以上三种模式的主要区别是管理主体及其因主体不同而导致的管理手段有所不同。就房地产经纪行业管理的内容来看,政府行政主管部门和行业协会这两类不同性质的主体,对不同管理内容的胜任度也是不同的。因此,双重主体的管理模式通常比单一主体的管理模式更能适应房地产经纪行业管理的多重要求,因而管理效果更好。美国又由于法律法规健全,使得房地产经纪业的发展与管理成绩更加显著。

四、房地产经纪行业管理内容

(一) 房地产经纪行业管理的基本框架

作为对房地产经纪业这样一个特定行业的行业管理,房地产经纪行业管理基本框架具有很强的行业特征。

1. 房地产经纪行业的专业性管理

房地产经纪是围绕房地产所开展的中介服务活动。而房地产具有不可移动、价值高大、自然寿命长、受环境影响大等不同于其他商品的独特特征,这使得房地产经济活动具有很强的专业性。因此,房地产经纪行业管理也具有很强的专业性。这主要体现在以下几个方面。

首先,对房地产经纪活动主体实行专业资质、资格管理。从发达国家和地区的情况来看,很多国家对房地产经纪业的从业人员,建立了系统的教育和继续教育、资格考试、资格认定的制度,以保证房地产经纪业从业人员具备相应的专业知识和技能。同时,对房地产经纪机构实行专业的营业资质和牌照管理。

其次,对房地产经纪人员的职业风险进行管理。房地产经纪活动所涉及的标的是具有高额价值的房地产,因此,房地产经纪人员在职业活动中的一些失误,常常会给客户造成巨大的经济损失,从而也就给房地产经纪人员自身带来严重的民事法律后果。这种职业风险如果不能有效规避,会给房地产经纪业造成重大打击。所以一些发达国家和地区通过设立房地产经纪业赔偿基金、强制性过失保险制度等来规避房地产经纪业的职业风险。

最后,重视房地产经纪管理的地域性。房地产不可移动,使房地产市场具有明显的地域性,这决定了房地产经纪业的运作也不可避免地带有强烈的地域特征,因此对房地产经纪业的管理也应注意不同地域的差别。

2. 房地产经纪行业的规范性管理

由于房地产经纪业属于服务业,它不提供实体性产品,而是提供具有使用价值的动态过程——房地产交易的居间或代理等服务,因此对房地产经纪的管理必须着重于保证服务过程的规范性。从发达国家和地区的经验来看,对服务过程规范性方面的管理,主要通过以下几方面的管理来实现。

首先,房地产经纪业执业规范。发达国家和地区一般通过立法来制定房地产经纪业的执业规范,如美国房地产经纪业的《一般代理法规》,中国香港房地产经纪业的《地产

代理条例》等。

其次，房地产经纪收费。房地产经纪作为一种服务性行业，其所提供的服务不如实体产品那样容易进行价值判别，因此房地产经纪机构与顾客之间在服务收费问题上较易产生纠纷，特别需要行业管理的协调作用，收费管理的最主要方式是制定具有法律约束力的房地产经纪服务佣金标准（通常是指其相对于房地产交易额的一定比率）。

最后，各国（地区）房地产经纪行业管理主管部门都严令禁止房地产经纪机构赚取合同约定的佣金以外的经济利益，如房地产交易差价。

3. 房地产经纪行业的公平性管理

房地产经纪业是以信息为主要资源的服务业，信息自身的种种特点以及信息不对称所带来的种种后果都要求行业管理主体对房地产经纪行业实施公平性管理，以保证行业内部各机构及从业人员之间的公平竞争和行业与服务对象之间的公平交易。具体来说，主要有三个方面。

首先，行业竞争与协作的管理。信息的共享性、积累性、时效性，使得房地产经纪业内部容易产生不正当竞争，但同时又迫切需要开展行业内的广泛协作。因此，对行业竞争与协作的管理也是房地产经纪行业管理的重要内容，美国全美房地产经纪人组织所建立的“多重上市服务系统”是开展行业协作管理的典范。

其次，房地产经纪业的诚信管理。由于房地产经纪者与服务对象之间存在着较为明显的信息不对称现象，因此对房地产经纪的管理必须十分注重对房地产经纪业诚信的管理。很多国家的政府和房地产经纪行业组织，通过法律、行政、教育、行业自律乃至评奖、设立信用保证金等种种方法来对房地产经纪机构及执业人员的信誉进行管理。

最后，房地产经纪纠纷管理。由于房地产经纪业与服务对象之间的信息不对称，很容易引起双方对同一问题认识的差异性，从而导致房地产经纪纠纷。在一些房地产经纪业不够成熟的地方，房地产经纪人员素质良莠不齐，更催化了这种纠纷。所以关于房地产经纪纠纷的管理是房地产经纪行业管理的重要内容。从发达国家和地区的情况来看，建立常规的消费者投诉通道、明确仲裁和协调的主体、制定纠纷处理的法律性文件是纠纷管理的主要手段。

（二）我国现行房地产经纪行业管理的主要内容

1. 房地产经纪人员的注册登记管理

2004年6月，建设部颁布了《关于改变房地产经纪人执业资格注册管理方式有关问题的通知》，将房地产经纪人执业资格注册工作转交中国房地产估价师学会。7月，“中国房地产估价师学会”正式更名为“中国房地产估价师与房地产经纪人学会”，开展房地产经纪人执业资格注册工作。

房地产经纪组织内持有《中华人民共和国房地产经纪人执业资格证书》（以下简称《房地产经纪人执业资格证书》）的从业人员，其持有的资格证书必须经过注册登记方可使用，未经注册的持证从业人员不得代表该组织从事经纪活动。

房地产经纪人执业资格注册，由本人提出申请，经聘用的房地产经纪机构送省、自

治区、直辖市房地产管理部门初审合格后，统一报中国房地产估价师与房地产经纪人学会注册。准予注册的申请人，由中国房地产估价师与房地产经纪人学会核发《中华人民共和国房地产经纪人注册证书》（以下简称《房地产经纪人注册证书》）。

房地产经纪人执业资格注册有效期一般为3年，有效期满前3个月，持证者应到原注册管理机构办理再次注册手续。在注册有效期内，变更执业机构者，应当及时办理变更手续。

中国房地产估价师与房地产经纪人学会及省级房地产管理部门应当定期公布房地产经纪人执业资格的注册和注销情况。

2. 房地产经纪人员的自律性管理

在市场经济条件下，对房地产经纪人员实行自律性管理更为客观和符合实际。自律性管理主要发挥行业内部组织的管理作用，强调自我管理，以行业内部人员为基础，组成行业组织，约定和实施对本行业的管理措施，进行自治性管理。2004年7月，“中国房地产估价师学会”正式更名为“中国房地产估价师与房地产经纪人学会”，标志着我国开始开展房地产经纪行业自律管理。这也是我国房地产经纪人员管理的努力方向。

3. 房地产经纪行业年检与验证管理

为规范房地产经纪市场，促进房地产经纪行业健康发展，保障房地产经纪机构及房地产经纪人员的合法权益，根据《中华人民共和国城市房地产管理法》、《城市房地产中介服务管理规定》等法律、法规和规章，由房地产经纪主管部门会同工商行政主管部门定期对房地产经纪机构及房地产经纪人进行年检和验证工作，对不符合资质、资格条件的，逐步进行清理和整顿。这两项工作是加强行业管理、执行规范的重要措施。

房地产行政管理部门对房地产经纪行业的年检、验证工作实行定期、集中审查式的监督管理，具有时间固定集中、检查面广、检查内容全面等特点，具有其他监督管理方式不可替代的作用。概括地说，年检与验证管理是一种制度化的，兼备确认、检查、处罚及综合考察、评价等功能的监督管理，是行业管理体系中的重要组成部分。其具体的作用有如下几点。

首先，年检与验证管理有利于监督房地产经纪机构及时办理变更登记。房地产经纪机构在每年的经营活动中，一般都会有一些登记事项的变动，如机构名称、住所、法定代表人及从业人员的调动等。但一些房地产经纪机构登记事项发生了变化而没有及时办理变更登记，一方面造成违法，另一方面也使机构实际情况与所核准的注册登记事项不符。因此，通过年检与验证，对机构的登记事项的变动情况进行检查，督促房地产经纪机构及时进行变更登记，可以使房地产经纪机构实际情况与核准的登记事项相一致，是对登记工作的促进。

其次，年检与验证管理有利于房地产经纪机构的准确统计。机构有生有灭，是经济活动中的正常现象。根据法规规定，房地产经纪机构歇业、被撤销、宣布破产或因其他原因终止营业，应当向登记部门注销登记。但许多房地产经纪机构终止营业后并不注销登记。由于这些终止营业的房地产经纪机构名存实亡，使机构统计数字中出现了“水分”。

年检中，可以督促这些机构按规定办理注销登记，从而能使统计数据更加准确。

最后，年检与验证管理有利于对房地产经纪机构进行综合检查、分析和评价。对房地产经纪机构的日常监督管理或其他方式的管理往往只是在不确定的期间内，以个案或抽查方式进行的，而年检与验证则是在统一的时段内、依据统一的标准、针对所有的对象就其整个经营状况进行全方位的检查。这种监督内容和方式的全面性、集中性，使得房地产管理机关能发挥对机构的综合检查、综合评价和综合分析作用，使年检机关可以掌握一个地区房地产经纪机构的总体状况。通过对年检资料的汇总统计、分析，从而对机构的基本情况作出客观的、综合的考察和评价，发现带普遍性的问题，总结带规律性的经验。同时，有关年检与验证的统计资料数据，能够为各级政府经济决策提供参考和信息服务。随着统计制度的更加科学、完善，年检与验证的综合分析、评价功能作用变得越来越重要，这是其他任何监督管理方式都无法替代的。

目前，我国房地产经纪年检主要是每年检查房地产经纪组织经营业务范围、注册地点、注册资金、持证从业人员是否有变动以及在房地产经纪活动中是否遵纪守法，是否接受注册、备案等管理。对持有房地产经纪人执业资格证的人数低于规定标准的及其他不符合标准的，不予备案登记。房地产管理部门对房地产经纪机构进行年检后，公布年检合格的房地产经纪机构名单。年检不合格的，限期整顿，经限期整顿仍不合格的，撤销备案证书，不得再从事房地产经纪活动。

房地产经纪人执业资格和房地产经纪人协理从业资格证明定期由发证机关验证。验证应符合一定的条件，如经过一定量的培训并考试合格，完成一定的业务量，无违规、违法执业情况等。对验证合格的人员由验证机关核发证明文件或在原证明文件上注明。验证不合格或不参加验证的人员，不得从事房地产经纪活动。

中国房地产估价师与房地产经纪人学会以及省级房地产管理部门定期公布房地产经纪人员职业资格的注册和注销情况。

各省级房地产管理部门或其授权的机构负责房地产经纪人协理从业资格注册登记管理工作。每年度房地产经纪人协理从业资格注册登记情况应报建设部备案。

4. 房地产经纪行业纠纷的规避和投诉的受理

近年来，随着国家有关法律、行政性法规、规章和各地区地方法规的相继出台，中国房地产经纪行业的基本地位得以确定。然而相对于房地产经纪业迅速地大量参与市场经济活动并发挥很大作用的状况，现有的法律、法规尚不够完善，加上房地产经纪行业本身涉及面广、不确定性多的特点，使得房地产经纪行业成为产生社会矛盾和纠纷较多的一个经济领域。

从现实经济生活看，房地产经纪活动中常见的纠纷类型主要有以下几种。

(1) 缔约过失造成的纠纷

主要是由于经纪人与委托人在签订合同前未进行最充分的协商，在合同中缺乏主要条款，或由于经纪人在缔约前未充分履行告知责任或故意夸大承诺，在订立合同时又故意对自身义务条款“缩水”，从而引发纠纷。由于目前很多委托人自身法律意识、法律知识缺乏，往往会造成双方在并未对各项主要事项达到一致的情况下签订了合同。而且这

种合同通常是不规范的，事后通常出现合同无法协调双方对一些问题认识差异的情况，从而引发纠纷。

（2）合同不规范造成的纠纷

如由于房地产交易行为与经纪行为混淆、居间行为与代理行为混淆、权利义务不等、主要条款欠缺等，给经纪人角色错位、侵害委托人权益提供了条件。在目前经纪人员职业素质参差不齐的情况下，特别容易引发纠纷。

（3）服务标准与收取佣金标准差异造成的纠纷

由于目前有关管理部门对房地产经纪收费所制定的标准并无相对应的服务标准，而房地产经纪机构在与委托人签订经纪合同时，因疏忽或故意省缺服务标准的条款，在合同签订后的房地产经纪活动中常常会与客户产生纠纷。

房地产经纪纠纷是房地产经纪行业运行的社会成本。大量的房地产经纪纠纷不仅会降低社会的整体福利，还会影响房地产经纪行业自身的运行效率和发展前景。因此，有效规避房地产经纪纠纷是房地产经纪行业管理的重要内容。虽然，只有提高房地产经纪人员的职业道德，加强房地产经纪机构的自身管理才是避免房地产经纪纠纷的根本途径，但是，通过行业管理部门的引导和监督来规避房地产经纪纠纷也是一个不容忽视的重要手段。目前，中国房地产经纪行业主管部门主要通过以下手段来规避房地产经纪纠纷。

（1）明确签订房地产经纪合同的规范要求

首先，房地产经纪人员向当事人提供居间介绍、代理或具有委托事项的咨询服务项目，必须与当事人以书面形式签订房地产经纪合同。其次，房地产经纪人员承办经纪业务，必须以其所在房地产经纪机构的名义从事经纪活动。同时，建立房地产经纪人署名制度，即在签订房地产经纪合同时，由机构内取得《房地产经纪人员执业资格证书》的人员进行，并在合同中标明姓名、资格证书编号，以便房地产行政主管部门在备案中核对查询。最后，在签订房地产经纪合同时，应坚持贯彻遵守法律、平等互利、诚实信用、协商一致的原则。

（2）制订示范合同文本

房地产经纪行业目前之所以存在以上种种纠纷，其根源在于经纪人和委托人缺乏必要的法律、法规意识；一些经纪人员和委托人未掌握订立和履行合同的规则；经纪人员受商业环境和交易陋习影响，在职业活动中有意无意不遵守合同规则；甚至存在不讲求信用只谋求经济利益等情况。为了维护合同当事人的合法权益，减少合同纠纷，除了督促房地产经纪人员在职业活动中加强自律，遵守合同规则外，政府或者行业组织应当制订符合合同规则的示范合同文本，加以推广。示范合同文本既不干涉经纪活动的正常运行，又可以将合法的合同规则通过公开的途径进行示范，鼓励、督促合同当事人自觉把握自己的权利义务关系。这有利于合同当事人通过比较，改变交易陋习和不自觉的违规、违法、违约行为，同时，可以保护社会的弱势群体，避免其受到违反合同规则的恶意行为的损害。而且，示范合同文本也是政府管理机构与行业组织公开进行宣传，维护消费者利益、行业形象和政府的政策导向的有效手段。

（3）加强对房地产经纪合同的监督管理

对房地产经纪合同的监督管理主要包括房地产经纪合同的备案登记管理、固定格式合同的内容审查等内容。

首先,房地产经纪机构与当事人签订各类经纪合同,应将合同文本按照签约时间、业务性质、履行结果等项目,及时进行分类编号,装订立卷,建立档案,妥善保存。在规定的期限内,交由经纪机构备案登记所在地房地产交易管理部门备案。房地产交易管理部门收到房地产经纪合同后应在规定期限内对符合规定的予以备案。对签订的合同中有违规、违法内容的条款的,应要求其及时改正,否则不予备案。

房地产交易管理部门受理备案的房地产经纪合同,必须分类归档,妥善保存,并予以保密。未经批准不得私自接受查询、翻印;擅自泄露合同内容的,应承担由此造成的经济损失和民事责任。

其次,目前在房地产经纪行业中使用自行制作的合同文本占有很大的比例。而且,为了方便重复使用,很多经纪机构将这种合同制作成固定格式的合同文本。一些地方政府的房地产行政主管部门要求房地产经纪机构将这种固定格式的经纪合同提交房地产行政主管部门审查。这也是对合同的监督管理。

强化对合同制订及使用的监管,消除发生争议或纠纷的源头,是一项很好的措施。因此,房地产经纪行业主管部门应加强对经纪合同的监管,以避免利用合同恶意损害当事人的情况发生。对于为了自身的利益、目的、方便而制订的合同文本,以及有明显的增加交易障碍、妨碍他人实现交易、增加他人的交易或服务成本,以及恶意损害他人利益的合同条款,应当予以限制并责成重新修订。

(4) 制订服务标准,明确服务要求和内容

房地产经纪行业的服务标准是房地产经纪人为委托人提供劳务服务的行为准则依据,也是房地产经纪人表现诚实信用方式的依据,又是房地产经纪人应当履行的合同义务。制订符合市场条件、行为准则、经纪人和委托人利益的服务标准,是维护经纪人与委托人的权益、维护市场交易规范的必要手段,有利于提高房地产经纪行业的服务水平,树立良好的企业与行业形象。由于劳务活动内容的不确定性,制订完全统一的服务标准不切合市场的实际,但制订服务要求和内容趋于一致性的基本标准还是可行的。房地产经纪机构可以根据基本标准并参照自己的条件、技能、信用程度、经营成本等方面的能力,附加具有特色的企业服务标准作为经营的手段和方式为委托人服务。

此外,对于已经出现的房地产经纪纠纷,房地产行政主管部门及其他相关部门还负有受理投诉、调节处理的职责。为此,房地产行政主管部门通常设置一些投诉通道,制定投诉受理程序,以便及时有效地引导当事人解决房地产经纪纠纷。对于违法、违规等行为的处理,也是维护房地产市场秩序,保障当事人合法权益的必要措施。

5. 房地产经纪收费管理

房地产经纪活动的服务收费也是房地产经纪行业管理涉及的一项重要内容。这项管理内容涉及两个方面,一方面是规定了房地产中介服务的明码标价制度;另一方面,规定了服务收费标准。在这两个方面,凡有违规行为,将受到相应的处罚。

明码标价制度是指房地产中介服务收费实行明码标价制度,房地产经纪机构依照合同约定向委托人收取服务费,并开具发票。

服务收费标准是指房地产经纪组织从事房地产的居间介绍、代理、咨询等服务性营

业活动，必须按照相关标准约定收费项目和标准。根据我国目前的有关规定，各类房地产经纪活动的收费标准各不相同。

(1) 房屋买卖代理收费

房屋买卖代理收费，按成交价格总额的 0.5%~2.5% 计收。实行独家代理的，收费标准由委托方与房地产中介机构协商，可适当提高，但最高不超过成交价格的 3%。房地产经纪费由房地产经纪机构向委托人收取。

(2) 房屋租赁代理收费

房屋租赁代理收费，无论成交的租赁期限长短，均按半个月至一个月成交租金额标准，由双方协商议定一次性计收。

(3) 居间介绍代理房屋交换的收费

居间介绍、代理房屋交换的，按房地产评估价值的 1% 以下收取。

(4) 咨询费

口头咨询费，按照咨询服务所需时间结合咨询人员专业技术等级由双方协商议定收费标准；书面咨询费，按照咨询报告的技术难度、工作繁简程度结合标的额大小计收。普通咨询报告，每件收费 300~1000 元；技术难度大、情况复杂、耗用人员和时间较多的咨询报告，可适当提高收费标准，收费标准一般不超过咨询标的总额的 0.5%。

此外，在房地产经纪活动中，禁止房地产经纪机构、房地产经纪人员通过隐瞒房地产交易价格等方式，获取佣金以外的收益。在目前的经纪活动中，还会出现这种“赚取差价”的行为，即从业人员不允许买卖双方见面，直接以代理人的身份单方与买方签约，或在交易过户环节禁止买卖双方进行交流。由于有的卖方直接报价为“净得价”，因而，一些从业者就会与卖方商讨“利益分成”的方法，业内也称为“明差”，即从业者若卖出高于该金额的价格，从业者与卖方双方以一定的利益比进行分成，这样就大大损害了买方的合法利益。因此，消费者在进行房地产交易时一定要对这些手段加以警觉。

6. 房地产经纪行业信用管理

房地产经纪行业信用管理也是房地产行业管理的一项重要内容。尤其在当前经济的大背景下，建立房地产经纪信用管理体系对于整顿房地产经纪市场，规范房地产经纪从业人员行为，提高行业诚信度和服务水平，促进房地产经纪行业的发展更具有重要意义。目前，房地产经纪行业的信用管理是纳入房地产全行业信用管理体系中实施的。2002 年 8 月，建设部决定在全国范围内建立房地产企业及执（从）业人员信用档案系统（建办住房函[2002]521 号）。房地产信用档案的建立范围是房地产开发企业、房地产中介服务机构、物业管理企业和房地产估价师、房地产经纪人、房地产经纪人协理等专业人员。房地产信用档案的内容包括基本情况、业绩及良好行为、不良行为等。通过此信用信息管理系统的建设，可以为各级政府部门和社会公众监督房地产企业市场行为提供依据，为社会公众查询企业和个人信用信息提供服务，为社会公众投诉房地产领域违法违规行为提供途径。全国房地产信用档案系统建设按照“统一规划、分级建设、分步实施、信息共享”的原则，由建设部统一部署，各级建设（房地产）行政主管部门负责组织所

辖区内所有房地产企业及执(从)业人员信用档案系统的建设与管理工作。在此基础上,建设部组织建立全国资质一级房地产企业及执业人员信用档案(简称“一级房地产信用档案”)系统。资质二级(含二级)以下的房地产企业和执(从)业人员的信用档案(简称为“二级房地产信用档案”)系统,由地方建设(房地产)行政主管部门组织建立。

任务3 实训项目与练习

一、初步了解房地产经纪人的一天

(以我爱我家杭州分公司某门店为例)

(一) 开店

1. 开门

提前15分钟上班。

打开店门后及时打开大门、窗户,及时去除屋内异味。

打开空调、电脑,检查网络设备是否正常运转。

考勤。

2. 清洁卫生

保持地面、墙面、桌面、电脑、键盘、鼠标、机箱、店面玻璃等整洁无污渍,并保持干爽。

最好用酒精棉对座机话筒进行擦拭,去除异味,保持清洁。

检查、清洁门前三包区域,保持门前无垃圾无积水无障碍,并将电动车、自行车等摆放整齐。

保持个人卫生,检查仪容仪表(领带、衬衣、工牌、发型等)。

3. 整理物品

保持办公桌物品的整齐摆放。

打开饮水机,备齐一次性水杯。

将清洁工具收至隐蔽处。

(二) 日常工作

1. 晨会

积极参与,认真聆听,做好记录。

总结前一天工作,做好当天计划,确定当天工作目标及工作重点。

唱盘唱客(房源和客源分析)。

2. 查看 ERP 信息中心，了解业务动态、规章制度等
3. 查看最新、最优质的房源
4. 配对，约客户看房
5. 对已带看过的房源/客户进行跟进、维护
6. 信息开发

网络开发：拓展客户信息（发布房源）、拓展房源信息。

派单、贴条、社区驻守人字板、现场接待。

7. 笋盘开发

笋盘的概念（源于广东一带）：指物美价廉的房子，而且房东又诚心出售/出租。

8. 实勘/验房

实勘：实地勘察，了解房屋卖点，负责将房屋照片和具体信息上传到 ERP。

验房：实地勘察，了解房屋具体信息。

为什么要实勘/验房？

两者的共同点：都是指在没有客户的情况下，经纪人率先对房屋进行实地勘察，了解房屋卖点及具体信息，做到心中有盘。

两者的区别：“实勘”需要负责将照片等重要信息上传 ERP，一般是指第一个进行验房的经纪人。

9. 房源/客源维护（跟进）

（1）普通房源/客源维护

房源：坚持每天维护 10 套房源，随时掌握业主卖房动态。

客源：根据客户分类方法对不同的客户进行维护，及时推房源（见表 1.2）。

表 1.2 不同类别客户的维护要求

类别	客户分级	分级标准	沟通频率
租 赁	A 类	价格符合市场价，需在 7 天内入住的客户	每天沟通
	B 类	现在有住房，有合适的房源再改善的客户	3 天沟通一次
	C 类	有租房的需求，但价格不符合市场价	7 天沟通一次
买 卖	A 类	需求明确，价格符合市场价格，有合适房源能约出来看房，并且看中就能马上下定	1~3 天沟通一次
	B 类	价格符合市场价格，但对房源有特定要求，不急于购买	3~7 天沟通一次
	C 类	对房源要求较挑剔，近期很难约看	7~15 天沟通一次

（2）已成交房源/客源维护

尚未完结的房源/客维护：及时告知业主客户过户、后续服务等进度。

成交的房源/客源维护：生日、过年过节的祝福。
重点是：用“心”沟通，不要将维护当作任务！

10. 带客户看房
11. 议价
12. 签约
13. 售后服务（陪同还按揭款、物业交割、水电煤过户等）
14. 完成当天工作日志，安排第二天的工作

（三）闭店

1. 清洁卫生

打扫店内外地面卫生、清空纸篓。
擦拭桌面及设备表面。

2. 离店准备

下班考勤。
将店内桌椅摆放整齐，用过的资料整理归位。
关闭设备：电脑、空调、饮水机等。
关紧门窗，关闭总电源，锁好店门。

二、实务操作

到当地的房地产经纪企业门店走访调查，初步了解房地产经纪企业开展的业务种类及房地产经纪人主要工作内容。

到当地的房地产交易市场和房地产管理部门走访调查，了解当地房地产交易情况。
对当地房地产经纪业发展情况进行调查。

项目小结

项目一从案例导入入手，引入经纪的含义及相关概念解析，讲述了经纪的特点和起源等基本知识，并围绕以下重点内容展开了论述：1.房地产经纪的内涵、房地产经纪活动的基本类型、房地产经纪的作用等；2.房地产经纪行业管理的基本模式、行业管理内容等。

通过学习与实训能够掌握房地产经纪的内涵、房地产经纪活动的基本类型、房地产经纪的作用等基础知识，能运用这些知识对当地房地产经纪企业的业务种类和房地产经纪人工作内容等进行初步的调查或分析，具备进一步学习房地产专业知识和房地产经纪业务操作的能力；具备对当地房地产经纪业的发展现状等进行初步调查或分析的能力；掌握房地产经纪行业管理的内容，能对当地房地产经纪行业管理的基本模式、行业管理内容进行初步调查和分析。

项目二

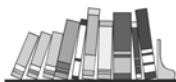
房地产经纪人员 和房地产经纪机构

知识目标

1. 了解如何取得房地产经纪人员职业资格；
2. 了解房地产经纪人从业中的权利和义务；
3. 了解房地产经纪机构设立的条件、基本程序；
4. 了解房地产经纪机构部门设置形式和岗位设置及岗位职责。

技能目标

1. 取得房地产经纪人员职业资格；
2. 成为合格的房地产经纪人员；
3. 能够设立一个房地产经纪机构；
4. 能根据企业的经营特点，分析判断房地产经纪机构的基本类型，经营模式和组织系统。



案例导入

陈先生在杭州某经纪公司买了一套二手房，前期手续等办理得都很顺利，这是本地一家知名经纪公司，操作规范，其服务品质都还令人满意。但是因为房龄有些偏高，银行贷款没能够按申请金额足额批下来，陈先生必须再补交两万块首付才行。不过因为在贷款前，房地产经纪公司已和徐先生打过预防针，提前告知了足额贷款的可能性较小，可能需要补交首付款，请陈先生做好准备，陈先生也表示可以接受，所以他便准备第二天去该经纪公司补交首付。第二天因家里有突发事件，没时间去经纪公司办理交款手续，于是就打电话给一直接待他的经纪人小李。说明情况后，对方说不如我去您那里取来帮您代缴。陈先生一听很高兴，觉得小王是经纪公司的工作人员，应该没什么问题，当天将这两万块钱交给了经纪公司经纪人李某。三天后，陈先生心想钱都交齐了，银行贷款也没有问题了，该办理过户手续了吧，于是打电话到公司去咨询。令他吃惊的是，对方工作人员的回答是：“我们一直在等您来补缴首付款啊！”陈先生纳闷地将他把首付款交给他的经纪人李某一事讲述了一遍，谁知对方的回答让他大吃一惊，原来那位经纪人在拿到两万元定金的当天就提交了辞呈，不见了人影。后来，公司追查到李某家里，但李某已经将两万元挥霍一空，其父母将两万元钱还给了公司。至此，陈先生的损失虽然被追回来了，但终究是一场不小的惊吓。这件事情对经纪公司信誉也造成了较大影响。



思考与讨论

1. 本案中造成经纪公司信誉受到影响的原因是什么？
2. 经纪人除了具备专业知识和专业技能外，还应当具备什么样的职业道德？

任务 1 成为合格房地产经纪人员

一、房地产经纪人员的职业资格

房地产经纪人员的专业知识、职业素养、职业技能和职业道德水平，直接影响到其所提供的服务质量，应当取得房地产经纪的有关职业资格，这是对从事房地产经纪业务的人员的基本要求。为适应市场经济发展的需要，使我国的房地产市场健康稳定地发展，2001年12月18日原国家人事部、建设部颁布了《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》。这两个文件对规范国内房地产中介市场，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素质和职业道德，保护消费者的合法权益起到了十分重要的作用。

（一）房地产经纪人员的职业资格种类

房地产经纪人员，即在房地产经纪机构中直接执行房地产经纪业务的人员，应

当是依法取得房地产经纪人员职业资格证书并经有关主管部门注册生效的人员,要在其执业资格相应的房地产经纪业务范围内从事房地产经纪业务,未取得职业资格证书的人员,一律不得以房地产经纪人员的名义从事房地产经纪业务。

《房地产经纪人员职业资格制度暂行规定》中规定,国内房地产经纪人员的职业资格分为两类:房地产经纪人执业资格和房地产经纪人协理从业资格。

1. 房地产经纪人执业条件

(1) 执业条件

房地产经纪人是指依法取得《中华人民共和国房地产经纪人执业资格证书》,并经申请执业,经有关主管部门注册登记后取得《中华人民共和国房地产经纪人注册证书》,在房地产经纪机构中从事经纪业务的自然人。

(2) 所承担的工作

房地产经纪人有权依法发起设立房地产经纪机构。

房地产经纪人可以加入某一房地产经纪机构,承担房地产经纪机构关键岗位的工作。

房地产经纪人应指导房地产经纪人协理执行各种经纪业务。

经所在执业的房地产经纪机构授权,独立开展经纪业务,并承担责任。

经所在机构授权与客户订立房地产经纪合同等重要业务文件,并在合同等重要业务文书上签字。

(3) 执业范围

房地产经纪人可以在全国范围内注册执业。

2. 房地产经纪人协理执业条件

(1) 执业条件

房地产经纪人协理是指依法取得《中华人民共和国房地产经纪人协理从业资格证书》,并在省级房地产管理部门注册登记后,在房地产经纪机构中协助房地产经纪人从事非独立性房地产经纪工作的自然人。

(2) 所承担的工作

协助房地产经纪人从事房地产经纪工作。

在房地产经纪人的组织和指导下从事房地产经纪工作(非独立性工作)。

房地产经纪人协理无权发起和设立房地产经纪机构,无权与客户订立房地产经纪合同等重要业务文书,无权在合同等重要文书上签字。

(3) 执业范围

房地产经纪人协理只能在注册的省、直辖市和自治区内从业。

综上所述,取得房地产经纪人执业资格是进入房地产经纪活动关键岗位和发起设立房地产经纪机构的必备条件;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。《中华人民共和国房地产经纪人执业资格证书》和《中华人民共和国房地产经纪人协理从业资格证书》是房地产经纪人职业资格的证明文件,未

经合法取得的人，不得从事房地产经纪业务。

（二）房地产经纪人员职业资格考试

房地产经纪人员职业资格实行考试、注册和继续教育制度。房地产经纪人员资格考试分为房地产经纪人执业资格考试和房地产经纪人协理从业资格考试。

1. 房地产经纪人资格考试

房地产经纪人资格考试实行全国统一大纲、统一命题、统一组织的考试制度，由住房和城乡建设部、人力资源和社会保障部实施，原则上每年举行一次。

住房和城乡建设部负责编制房地产经纪人资格考试大纲，编写考试教材和组织命题工作，统一规划、组织或授权房地产经纪人资格的考前培训等有关工作。考前培训工作按照培训与考试分开、自愿参加的原则进行。

人力资源和社会保障部负责审定房地产经纪人资格考试科目、考试大纲和考试试题，组织实施考务工作；会同住房和城乡建设部对房地产经纪人执业资格考试进行检查、监督、指导和确定考试合格标准。

经房地产经纪人资格考试合格的，由各省、自治区、直辖市人力资源和社会保障部颁发由人力资源和社会保障部统一印制，人力资源和社会保障部、住房和城乡建设部用印的《中华人民共和国房地产经纪人执业资格证书》。该证书全国范围内有效。

根据《房地产经纪人员职业资格制度暂行规定》第九条规定，凡中华人民共和国公民，遵守国家法律、法规，已取得房地产经纪人协理资格并具备以下条件之一者，可以申请参加房地产经纪人执业资格考试。

取得大专学历，工作满六年，其中从事房地产经纪业务工作满三年。

取得大学本科科学历，工作满四年，其中从事房地产经纪业务工作满两年。

取得双学士学位或研究生班毕业，工作满三年，其中从事房地产经纪业务工作满一年。

取得硕士学位，工作满两年，从事房地产经纪业务工作满一年。

取得博士学位，从事房地产经纪业务工作满一年。

2. 房地产经纪人协理从业资格考试

房地产经纪人协理从业资格考试实行全国统一大纲，各省、自治区、直辖市人民政府建设（房地产）主管部门、人力资源和社会保障主管部门命题并组织考试的制度。

住房和城乡建设部负责拟订房地产经纪人协理从业资格考试大纲，人力资源和社会保障部负责审定考试大纲。

各省、自治区、直辖市人事厅（局）、房地产行政管理部门，按照国家规定的考试大纲和有关规定，在本地区组织实施房地产经纪人协理从业资格考试。

房地产经纪人协理从业资格考试合格的，由各省、自治区、直辖市人力资源和社会保障部颁发由人力资源和社会保障部、住房和城乡建设部统一格式的《中华人民共和国房地产经纪人协理从业资格证书》。该证书在所在行政区域内有效，即持证

人员只能在该区域内从事非独立性的房地产经纪活动。

根据《房地产经纪人员职业资格制度暂行规定》第 13 条规定,凡中华人民共和国公民,遵守国家法律、法规,具有高中以上学历,愿意从事房地产经纪活动的人员,均可以申请参加房地产经纪人协理从业资格考试。

获准在中华人民共和国境内就业的外籍人员及港、澳、台地区的专业人员,符合《房地产经纪人员职业资格制度暂行规定》要求的,也可以报名参加房地产经纪人和房地产经纪人协理资格考试。

3. 房地产执业资格证书的补发与使用

遗失《中华人民共和国房地产经纪人协理从业资格证书》或《中华人民共和国房地产经纪人执业资格证书》的,应当向原发证机关申请补发。

《中华人民共和国房地产经纪人协理从业资格证书》和《中华人民共和国房地产经纪人执业资格证书》是房地产经纪人员职业身份的法律凭证,严禁伪造、变造、涂改、租用、出借、转让资格证书。

(三) 房地产经纪人员职业资格注册

国家对房地产经纪人员实行准入制度,凡取得《中华人民共和国房地产经纪人协理从业资格证书》或《中华人民共和国房地产经纪人执业资格证书》的人员,必须经过注册才能以房地产经纪人员的名义从事房地产经纪活动。

2004 年 6 月 29 日,原建设部印发了《关于改变房地产经纪人执业资格注册管理方式有关问题的通知》(建办住房[2004]43 号),决定将房地产经纪人执业资格注册工作转交中国房地产估价师学会(2004 年 7 月更名为中国房地产估价师与房地产经纪人学会),并以此为契机,将房地产经纪人执业资格注册与房地产经纪行业自律管理结合起来,大力推动房地产经纪行业诚信建设,建立房地产交易信息共享系统,制定房地产经纪执业规则,促使房地产经纪人员和房地产经纪机构为居民提供规范、诚实、准确、高效、便捷的服务。

1. 房地产经纪人注册

取得《中华人民共和国房地产经纪人执业资格证书》的人员,应经所在房地产经纪机构同意后,向省、自治区、直辖市房地产管理部门或其授权的部门(以下简称省级注册管理机构)递交注册申请,经省级注册管理机构初审合格后,上报中国房地产估价师与房地产经纪人学会审批。准予注册的人员,由中国房地产估价师与房地产经纪人学会颁发建设部监制的《中华人民共和国房地产经纪人注册证书》,房地产经纪人可以在全国范围内申请执业。房地产经纪人注册包括初始注册、延续注册和变更注册。申请注册的房地产经纪人员必须具备以下条件。

取得房地产经纪人执业资格证书。

受聘于在直辖市、市、县人民政府建设(房地产)主管部门备案的房地产经纪机构(含分支机构)。

达到全国注册部门规定的继续教育合格标准。

无规定不予注册的情形。

房地产经纪人执业资格注册的有效期为3年，自核准注册之日起计算。注册有效期期满后，需要继续执业的，应于期满前90日内申请延续注册。

房地产经纪人在注册有效期内变更受聘房地产经纪机构、受聘房地产经纪机构名称变更或者注册房地产经纪人姓名变更、身份证件号码变更的，应当申请变更注册。

有下列情形之一的，由原注册部门撤销房地产经纪人注册：

注册部门工作人员滥用职权、玩忽职守予以注册。

注册部门超越职权予以注册。

注册部门违反规定的程序予以注册。

注册部门对不符合注册条件的申请人予以注册。

注册房地产经纪人以欺骗、贿赂等不正当手段获准注册。

法律法规规定对注册应当予以撤销的其他情形。

有下列情形之一的，由全国注册部门注销房地产经纪人注册。

注册房地产经纪人受到刑事处罚。

注册房地产经纪人曾在房地产经纪活动或者相关业务中受到行政处罚。

以欺骗、贿赂等不正当手段获准的注册或者不符合注册条件的注册被撤销。

注册证书失效，并提出注册注销申请。

法律法规规定对注册应当予以注销的其他情形。

通过资格互认取得房地产经纪人执业资格的，根据资格互认协议和对等、互惠原则，可以参照相关规定办理注册。

2. 房地产经纪人协理从业资格注册

取得《中华人民共和国房地产经纪人协理从业资格证书》的人员，可以通过所在房地产经纪机构申请房地产经纪人职业资格注册。

申请注册必须明确从业所在的房地产经纪机构，每个房地产经纪人协理只能在一个房地产经纪机构从业，不得同时在两个或者两个以上房地产经纪机构从业。

申请房地产经纪人协理职业资格注册的人员，必须同时具备下列条件。

遵纪守法。

自愿遵守房地产经纪人职业道德。

取得《中华人民共和国房地产经纪人协理从业资格证书》，证书自核发之日起超过三年的，应附达到继续教育标准的证明材料。

经所在房地产经纪机构考核合格。

无不予注册情形的。

房地产经纪人协理从业资格注册由各省级注册管理机构负责。各省的房地产经纪人协理从业资格注册情况应报中国房地产估价师与房地产经纪人学会备案，并及时向社会公布注册信息，为公众提供便捷的查询渠道。

3. 房地产经纪人员的继续教育

房地产经纪人员应定期参加相应培训，提高自身素质。目前房地产经纪人继续教育主要包括三种，一是参加继续教育培训，二是参加相关活动，包括讲授继续教育培训课程，参加房地产行政主管部门或者行业组织主办的研讨会和经验交流大会等，三是撰写发表房地产经纪专业文章。

二、房地产经纪人员的权利和义务

（一）房地产经纪人的权利和义务

1. 房地产经纪人享有的权利

依法发起设立房地产经纪机构。房地产经纪人有权依照《中华人民共和国公司法》、《中华人民共和国合伙企业法》、《中华人民共和国城市房地产管理法》等法律设立房地产经纪机构。

加入房地产经纪机构，任职房地产经纪机构关键岗位。房地产经纪人可以受聘于房地产经纪机构，并在机构中受聘于重要岗位，例如店长等。

依法开展经纪业务活动的权利。房地产经纪人可以在受聘的房地产经纪机构执行经纪业务。

指导房地产经纪人协理进行各种经纪业务。房地产经纪人协理不能独立执行房地产经纪业务，房地产经纪人有权对房地产经纪人协理进行业务指导。

经所在机构授权订立房地产经纪合同等重要文件。《房地产经纪执业规则》明确规定房地产经纪人可以在执行业务的房地产经纪合同等业务文书上签名。

要求委托人提供与交易有关的资料。房地产经纪人有权要求委托人提供交易房屋的权属证书和委托人的身份证明等资料，以保证交易的顺利进行。

有权拒绝执行受聘机构或者委托人发出的违法指令。对于从业过程中受聘机构或者委托人为自身利益而发出的违法指令，如隐瞒房屋的真实信息，订立阴阳合同等，经纪人有权拒绝执行。

执行房地产经纪业务并获得合理报酬。房地产经纪人可以根据合同和有关规定，要求获得合理报酬。

依法享有的其他权利。

2. 房地产经纪人应当履行的义务

遵守法律法规和行业管理规定。房地产经纪人要遵守法律法规，同时还应当遵守《房地产经纪管理办法》以及行业的规范性文件、自律文件。

遵守职业道德。房地产经纪人要有一定职业操守，遵守行业的道德规范，具有一定的职业良心、职业责任感和执业理念。

不得同时受聘于两个或两个以上房地产经纪机构执行业务。房地产经纪人只

能受聘于一家经纪机构。

尽忠职守、公平中介，维护当事人的合法权益。房地产经纪人应当在执业中尽忠职守，在合法诚信前提下，维护委托人的最大权益。

向委托人披露相关信息，为委托人保守商业秘密，尽力完成委托业务。房地产经纪人应及时将服务中的信息传递给委托人，并为委托人保守个人隐私及商业秘密，在从业中尽其义务，努力完成委托业务，保障委托人权益。

不得进行不正当竞争。房地产经纪人不得在从业中以不正当竞争行为损害其他经纪人利益，如采用虚假广告等手段，扰乱房地产经纪行业秩序。

接受住房和城乡建设（房地产）行政主管部门和政府相关部门的监督检查。房地产经纪人应配合有关部门的监督检查，如实反映执业问题。

接受职业继续教育，不断提高业务水平。房地产经纪人应不断学习，接受培训和继续教育，提高自己的服务能力和水平。

指导房地产经纪人协理进行房地产经纪业务。房地产经纪人的职业能力和执业水平比房地产经纪人协理要高，因此在执业过程中，需要对房地产经纪人协理进行执业指导。

（二）房地产经纪人协理的权利和义务

1. 房地产经纪人协理的权利

房地产经纪人协理享有的权利包括：有权加入房地产经纪机构；协助房地产经纪人处理经纪有关事务并获得合理的报酬；依法开展经纪业务活动的权利；要求委托人提供与交易有关的资料；有权拒绝执行委托人发出的违法指令；请求支付成本费用的权利。

2. 房地产经纪人协理应当履行的义务

除了指导房地产经纪人协理进行房地产经纪业务的义务外，房地产经纪人协理应当履行与经纪人相同的义务。

三、房地产经纪人员应具备的素质与能力

（一）房地产经纪人员职业道德素质

作为一名合格的房地产经纪人，应该有良好的职业道德、丰富的专业知识，较好的心理素质和执业能力，同时要具备一定的礼仪修养，这是保证经纪业务顺利开展的关键因素，其中，职业道德是非常重要的职业素养。

目前房地产经纪行业从业人员素质参差不齐，有的利用客户对经纪公司的运作不熟悉，进行不法操作，损害客户利益，提高从业人员的职业道德素质显得非常重要。

道德是指人们在社会生活实践中所形成的关于善恶、是非的观念、情感和行为习惯，并依靠社会舆论和良心指导的人格完善与调节人与人、人与自然关系的规范体系。

职业道德是指人们在从事各种职业活动的过程中应该遵循的思想、行为准则和规范。职业道德是与一定的职业相联系的，因此在性质上具有专业性，即各种职业的主要规范要求各有不同，如医生的职业道德是救死扶伤。其次，职业道德在内容上具有一定的稳定性、连续性。由于同一职业的基本职业特征，是不随时代变化而改变的，因此职业道德的主要内容常常是可以世代相传的。社会主义市场经济的建设和发展，也必然要求建设和发展与此相适应的职业道德。

1. 房地产经纪人员职业道德的内涵

房地产经纪人员职业道德是指房地产经纪行业的道德规范，是房地产经纪业从业人员就这一职业活动所共同认可并拥有的思想观念、情感和行为习性的总和。

房地产经纪人员职业道德的思想观念包括对涉及房地产经纪活动的一些基本问题的是非、善恶的根本认识，这种认识是指在房地产经纪人员思想观念中所形成的一种内在意识。从内容上讲，主要涉及三个方面：职业良心、职业责任感和执业理念。职业良心涉及对执业活动的“守法”、“诚实”、“守信”等执业原则、经纪人员收入来源、经纪服务收费依据和标准等一些重大问题的认识。例如严格执行物价部门规定的收费原则和收费标准，切实提供质价相称的服务，收费要适度，不得自立名目乱收费、随意和变相提高收费标准。职业责任感涉及房地产经纪人员对自身责任及应尽义务的认识。例如尽忠职守、公平中介，为委托人利益保守商业秘密等。执业理念主要是指对市场竞争、同行合作等问题的认识和看法。好的房地产经纪人员在执业中公平竞争，注重合作。

房地产经纪人员职业道德的情感层面涉及房地产经纪人员的职业荣誉感、成就感及在执业活动中的心理习惯等。例如对房地产经纪行业作用和地位的认识，在与客户及同行交往过程中的心理惯势等。一名优秀的房地产经纪人员应热爱职业，乐观、自信，热情为客户服务。

行为习惯是最能显化职业道德状况的层面。房地产经纪人员职业道德在行为习惯方面包括房地产经纪人员遵守法律、法规和行业规则以及在执业过程中注重仪表、言谈、举止等方面的修养。例如，从业于 21 世纪不动产的房地产经纪人员，统一着装，要求举止大方、得体，给人以稳重、专业的印象。

2. 房地产经纪人员职业道德的形成和作用

房地产经纪人员职业道德是一种在房地产经纪人员的思想、情感和行为等方面所形成的内在修养。从整个行业的角度讲，它是通过广大从业人员的长期实践摸索，有关管理者或研究者的总结、提炼以及一些杰出人物的身体力行，并经由行业团体的集体约定而形成的。对于具体的从业人员个体而言，职业道德是通过一定的教育训练、行业氛围的熏陶、社会舆论的引导而形成的。

房地产经纪人员的职业特点决定了提高房地产经纪人职业道德修养的必要性。首先，房地产经纪人掌握了委托人大量的信息资料甚至是商业秘密，要求经纪人必须为客户保守信息资料和秘密。若房地产经纪人不讲职业道德，不守信用，利用所

掌握的信息资料谋取私利，则会给委托人造成极大的损失和损害。其次，房地产商品价值大，交易过程复杂，涉及很多专业领域知识，而顾客在这方面缺乏相关知识和经验，与房地产经纪人员相比较，存在着信息的不对称性。假如房地产经纪人员弄虚作假，客户容易上当受骗，蒙受损失。另外，房地产经纪人与客户之间是“无连续性”关系，唯有良好的信誉才能赢得客户的信赖和合作，也是今后经纪人业务发展的基本条件。因此，房地产经纪人员必须要提高自身的职业道德素质。

房地产经纪人员的职业道德与房地产经纪的有关法律法规、行业规范有着共同的目的，即调节房地产经纪行业从业人员与服务对象以及从业人员之间的关系。法律法规和行业规范主要通过法律手段、行政手段及行业管理手段来约束房地产经纪人员。而房地产经纪人员职业道德则是指内化于房地产经纪人员思想意识和心理、行为习惯的一种修养，它主要通过良心和舆论来约束房地产经纪人员。职业道德一旦形成，会从房地产经纪人员的内心深处产生很大的约束力，并促使房地产经纪人员更加主动地去遵循有关的法律法规和行业规则，所以，房地产经纪人员职业道德对房地产经纪业的规范运作和持续发展将产生重大的积极作用。

3. 房地产经纪人员职业道德的基本要求

(1) 遵纪守法

遵纪守法是每个公民的基本道德修养，作为房地产经纪人员，更应牢固树立这一思想观念，要学法、守法和用法，必须保证经纪活动的合法性。房地产商品价值相对高，它的交易实际上是通过产权的交易来实现的，过程比较复杂，涉及很多法律程序，并且房地产产权完全依靠有关的法律文件来证明其存在。因此，房地产经纪人在促使他人进行房地产交易时，必须严格按照法律法规进行操作，以保证交易活动的有效性和合法性。

(2) 规范执业

政府相关部门对房地产经纪机构和从业人员进行管理，只有取得房地产经纪执业资格和资质，并遵循相关行业管理规定的机构和人员，才能从事房地产经纪活动，不得无照、无证从业和经营。例如，一些无证中介机构，非法从业，或部分素质较差，没有取得执业资格证书的无证人员从事经纪活动，损害消费者利益，影响了整个经纪行业声誉。房地产经纪人员必须认真贯彻党和政府的方针和政策，依法经营，不接受超越政策允许范围的经纪业务，在经纪活动的各个环节，如接受委托、签订合同、刊登广告、收取佣金等环节，都必须遵守有关的法律、法规的规定。另外，房地产经纪人在努力为客户服务时，要始终善于用法律保护自己的合法权益。例如，为了防范房地产经纪机构被委托人或客户甩掉，收不到经纪服务费的风险，可以采取收取定金，利用已经签订的房地产经纪合同向法院起诉，要求法院保护房地产经纪人或经纪机构的合法权益。无论是房地产经纪机构还是从业人员，都必须规范执业。

(3) 诚实守信

诚，指的是真诚和坦诚。房地产经纪业是一个服务行业，房地产经纪人员在从事经纪活动过程中，必须以诚为本，本着实事求是的精神开展经纪活动，不隐瞒、

不虚构事实，不串通一方恶意欺诈另一方，不乘人之危，讲究信用，严格按照合同条款办事。

“诚”即要有真诚之心，即真心以客户的利益为己任。这种利益的一致性主要体现在经纪机构的经营方式和服务费用的收取上。房地产经纪人在促成交易的过程中，首要考虑的是客户，为客户寻找最合适的交易对象。这就是一种真诚。同时，房地产经纪机构以佣金为唯一的收入来源，并且以成交作为收取佣金的前提，这就表明，房地产经纪人员的利益与客户的利益大方向一致，客户自然会相信房地产经纪人员会尽最大的力量为自己寻找交易对象。所以，从“真诚”的角度出发，房地产经纪人员一定要树立“不成交不收费”、“佣金是唯一的收入”的观念。

诚实守信要求经纪人坦诚，即诚实地向客户告知自己的所知。由于房地产商品的综合性、复杂性，房地产交易涉及复杂的法律程序，房地产经纪工作会涉及很多的专业方面的知识。普通客户不具备这方面的知识经验，和房地产经纪人员之间存在着信息不对称的局面。此时，房地产经纪人员对各种不利或有利的信息都应当坦诚相告，在让客户自己判断的同时，做一个有经验且公证的“参谋”，而不能一味迎合。这样的交易不容易产生后续纠纷，同时，又可以树立房地产经纪人员和经纪机构的形象和品牌，为经纪工作的长远发展奠定基础。

信用是一切从事经济活动的单位和个人应具备的最起码的素质，是构成良好人际关系最基本的条件。房地产经纪业是以促成客户交易为服务内容的，良好的信用可以给经纪人员和经纪机构带来更多的客户，创造良好的品牌和收益。所以，要想培养自己的竞争优势，只有以信用取胜，房地产经纪人员应牢固树立“信用是金”的思想观念，一方面，要言必行，行必果；另一方面，要注意不随意许诺，避免失信。可以说，信用是房地产经纪人员的生命。

在经纪活动过程中，房地产经纪人员应重承诺、守信用，对承诺的约定要尽力而为，对不能履行的服务要据实相告，不能随意迎合。对于客户的服务要求，房地产经纪人员要区分正当要求和不合理要求，对不合理要求应当在说明道理后，态度和蔼但立场坚决地拒绝；对客户正当合理的要求，还要注意分析、判断满足其要求的可能性，对于由于各种客观原因不能满足要求的，不要轻易承诺，要客观地向客户进行解释，争取客户的谅解。房地产经纪人员在提供房地产交易服务的过程中，要善言谈而不吹嘘，重服务而不自卑，恪守信用，保障经纪业务的顺利完成。

（4）尽职尽责

房地产经纪人员应该敬业爱岗、尽职尽责，以促成他人的房地产交易成功为己任，尽最大的努力去实现这一目标。

房地产经纪人员首先要吃苦耐劳，有工作热情，在提供房地产经纪服务的各个环节中，一丝不苟、尽职尽责。房地产经纪活动中的许多环节是必不可少的，房地产经纪人员决不能为图轻松而省略，也不能敷衍了事，否则在交易过程中就会出现问

其次，替委托人保守商业秘密。一些房地产交易业务往往是客户的商业机密或个人隐私。除非客户涉及违法，否则经纪人员决不能将客户的机密散布出去，更不能以此谋利，应该替客户严守秘密，充分保护客户的利益。

再次，按现行的规定，房地产经纪人员都是以自己所在的房地产经纪机构的名义来从事业务活动的，因此房地产经纪人员对自己所在的机构也承担着一定的责任。这种责任一是要帮助公司实现盈利目标，二是要维护公司信誉、品牌。房地产经纪人员必须做到在聘用合同期内忠于自己的机构，不随意“跳槽”或“脚踩数条船”，同时，在言谈举止和经纪行为上都要从维护公司信誉出发，决不做有损公司信誉、品牌的事情。

最后，房地产经纪行业对从业人员的专业知识和执业技能方面有较高的要求，因此房地产经纪人员要承担起自己的职业责任，还必须不断提高自己的专业水平。一方面要加强理论知识学习，另一方面还要不断通过实地考察和实践训练，与同行及相关人群交流来充实自己的信息量，提高专业技能。

（5）公平竞争，注重合作

竞争是市场经济的基本特征，通过竞争，优胜劣汰。房地产经纪活动中，也存在激烈的竞争。现代企业竞争理论指出，竞争并不排斥合作，合作中也包含着竞争。竞争与合作共同影响着事业的发展变化。

房地产经纪人员首先必须不怕竞争、勇于竞争。这就要求房地产经纪人员要以坦诚的心态、公平的方式参与竞争。恶意降价、诋毁同行、散布假消息等实际上是不敢进行公平竞争的表现，这些不正当的竞争方式既是违法的行为，也是职业道德败坏的表现，对整个行业的发展会产生危害和阻碍。另外，合作也是企业经营和发展的基本方式。合作常常是房地产经纪人员和经纪机构提高市场竞争力的重要手段。通过合作，房地产经纪人员和经纪机构可以以他人之长补己之短，在做大业务增量的同时，提高自己的市场份额和收益。但是，在合作过程中也存在着竞争，房地产经纪人员必须不断提高自身的竞争能力，否则就会逐渐失去自身的合作价值，最后被淘汰掉。当然，在这个合作过程中，也要以公平的方式进行竞争。公平竞争、注重合作，是房地产经纪人员在经营过程中必须遵循的基本职业道德素质要求。

（二）房地产经纪人员应具备的知识素质

房地产经纪人员从业要求具备完善的知识结构。房地产经纪人员知识结构的一个显著特点是多学科知识的复合。房地产经纪人员应该是通才，广博的科学文化知识是从事经纪业务的内在要求，是一名成功经纪人员不可或缺的素质。房地产经纪人员知识结构（图 2.1）包括三个方面：核心是房地产经纪的基本理论和实务；该核心的外层是与房地产经纪相关的专业基础知识，包括房地产专业知识、经济知识、金

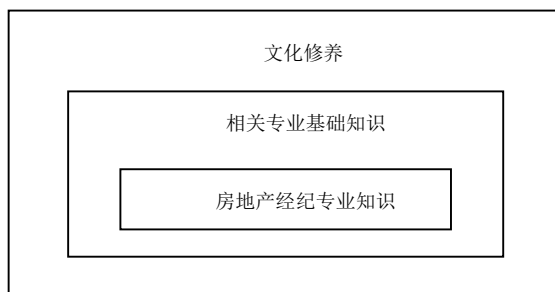


图 2.1 房地产经纪人员的知识结构

融知识、法律知识、建筑学知识、社会心理知识、科学技术知识；最外层是对文化修养产生潜移默化影响的各类文学、艺术乃至哲学等方面的知识。

1. 房地产经纪专业知识

房地产经纪专业理论知识。包括房地产经纪机构,房地产代理、房地产居间、房地产行纪等各种经纪形式。

房地产经纪实务知识。包括各种经纪形式的操作流程、特点、操作技巧,相关合同的签订、管理,所涉及的法律问题等。

2. 相关专业基础知识

房地产交易知识。包括房地产交易过程中的服务项目、环节、条件、交割程序及行业术语等。

房地产市场及营销知识。包括房地产市场发展状况、市场细分、市场调查、市场预测、市场营销策略、产品策略、定价策略、渠道策略、销售策略、对消费者情况的分析等。

房地产商品知识。包括房地产商品的特点、性能、用途、户型、房龄、档次、区位、环境、价格、优劣等知识。

房地产估价相关知识。包括估价的基本原则、基本方法、基本程序等。

房地产基本政策与法律知识。包括房地产产业的相关政策和法律法规,例如土地管理法等。这方面的政策和法律法规正在不断完善中,应及时了解和掌握相关知识。

房地产金融相关知识。包括房地产业相关的金融政策,各大金融机构的贷款政策、手续、流程等知识。

建筑学方面知识。包括房地产建筑类型、建筑风格、房屋建筑构造、建筑装饰材料、建筑面积的测算、建筑工程质量评定的标准等知识。

社会心理学知识。包括所在地区的人口总量、年龄结构、受教育程度、变化趋势、家庭结构、城乡人口比例、民族风俗、消费趋势、消费者心理学、广告心理学等知识。

经济学知识。掌握经济学基础知识,便于把握房地产市场发展的规律性。

外语、计算机知识。要掌握一门外语,尤其是英语,为越来越多的外籍人士来华工作、投资提供经纪服务。信息化已成为时代的潮流,计算机的普及和网络技术的发展,要求房地产经纪人必须能够熟练应用计算机,还要掌握互联网技能。

3. 文化修养

文化修养方面包括现代礼仪、哲学、艺术等。

(三) 房地产经纪人应具备的心理素质

房地产经纪活动较为复杂,经纪人在执业过程中,会碰到形形色色的客户,经

常面临拒绝和遭遇失败，要在这个行业坚持做下去，房地产经纪人员必须有较好的心理素质、较强的心理承受能力，要百折不挠。

1. 自知、自信

房地产经纪人员首先要对自己了解，对自己的职业应该有充分而正确的认识，要对这一职业的责任、性质、社会作用、意义和经济收益等各个方面有全面和客观的认识。所谓自信，对房地产经纪人员而言，是指在自知基础上形成的一种职业荣誉感、成就感和执业活动中的自信力。自知是自信的基础，自信是事业成功的前提，要做好房地产经纪工作，首先要具备自知、自信的心理素质。

房地产经纪工作是一项服务工作，是与人打交道的工作，房地产经纪人员在工作中会遇到各种各样的人，因此必须学会与各种不同的人进行沟通，这就需要房地产经纪人员具有充分的自信心。自信来源于自知，房地产经纪人员如果能充分了解自己工作的社会意义，知道自己可以为客户带来效益，那么房地产经纪人员就会对自己的社会地位产生信心，从而不至于在客户面前自惭形秽。另外，房地产经纪人员自身的专业水平也是自信的重要保证。只要房地产经纪人员能够为客户提供专业的、高水平的服务，必然会赢得客户的尊重，所以房地产经纪人员应当不断提高自己的专业水平。

房地产经纪人员要避免盲目乐观，在进行经纪活动时缺乏准备，或者胆怯懦弱，缺乏积极态度，对自己没有信心。可见自信也要有分寸，房地产经纪人员要善于把握。

2. 热情、乐观、开朗

在人际交往中，热情、乐观、开朗的人使人容易接近，因而更受人欢迎。作为服务行业的房地产经纪业，为了促成交易，不可避免地要与各色人打交道，如果房地产经纪人员本身不具备这种性格，就应该主动培养自己乐观、开朗、热情的气质。

首先，对待工作和客户要热情，要在心态上调整自己。在促成交易的过程中，被拒绝而导致失败的情形是常有的，几次业务的失败不等于这项工作的失败，要对自己所从事的职业保持乐观的态度。其次，积极乐观的态度可以振奋房地产经纪人员的士气。乐观还可以使房地产经纪人员时刻保持冷静，准确分析形势，抓住机遇，获得交易成功。房地产经纪人员心态的另一个重要方面，是与同事、同行之间的关系。房地产经纪人员如果能够树立与同事、同行积极合作、公平竞争的心态，就不会因竞争而产生消极、悲观情绪，更不会产生妒忌、敌视之类的心理，乐观、开朗的气质也就容易形成。

此外，房地产经纪人在与客户打交道时，要善于控制自己的情绪，要向客户展示积极的一面，而不能将自己的不良情绪带给客户。对待客户要始终以春天般的笑容来面对。如果经纪人情绪不好，将它带到与客户的商谈中，为自己的情绪所左右，势必会破坏商谈的气氛，不利于交易成功。

3. 坚韧、奋进

促成房地产交易需要有坚持不懈的付出。在实践中，房地产经纪人员经常会遇

到挫折,房地产经纪人员要以乐观的心态和坚忍不拔的精神来面对。要做到这一点,首先要认识到房地产交易的复杂性。一宗交易的达成经历反复和曲折是很自然的。因此,房地产经纪人员应视挫折为正常。其次,要树立吃苦耐劳的精神,才能不厌其烦地去化解种种挫折。房地产经纪人员还应具有积极向上的奋进精神,因为激烈的市场竞争造成了不进则退的局面。一方面,房地产经纪人员应充分认识到时代、环境在不断地发生变化,很多过去自己熟悉、掌握的知识、技能、信息可能变得过时、陈旧,因此要“与时俱进”,要不断地学习新知识、新技术,了解新信息。另一方面,房地产经纪人在业务上要有不断开拓意识和勇气。市场需求瞬息万变,房地产经纪人员切不可故步自封,只局限于自己所熟悉的领域,而要不断地开拓新市场,建立新的客户群,形成新的业务类型。

(四) 房地产经纪人员应具备的礼仪修养

“推销之前先推销自己”,这是推销界的一句至理名言,房地产经纪人在开展经纪活动之前,也需要先将自己推销出去,让客户喜欢你,接受你。所以房地产经纪人员必须十分注重自己的礼仪和形象,第一印象往往是向客户推销自己、赢得信任的敲门砖。

1. 仪容和服饰

房地产经纪人员穿着合适的职业装,表现得干练、稳重、职业化,第一印象就能让客户对你产生信任感,放心将涉及标的金额至少数十万的房地产交易业务交给你。经纪人员直接和客户打交道,代表的是公司的形象,所以仪容和服饰很重要。

房地产经纪人员的仪容总体上应该是干净整洁、大方得体。首先是做好个人卫生工作,要经常洗澡,保持身体无异味;经常洗头,避免出现头皮屑;保持口腔卫生,口气清新;勤剪指甲,勤洗手,保持双手卫生。另外,要保持旺盛的精力,精神饱满,容光焕发。

房地产经纪人员的妆容应得体。男性房地产经纪人员只要干净、整洁、大方,整体格调健康舒适即可。女性经纪人员应化淡妆,化妆风格应该和自己的气质相近,妆容应该表现出典雅又不失清新的职业女性格调,体现出成熟、干练而又亲切的职业形象,让客户感到你值得信赖。另外,女性佩戴首饰时,不宜戴得过多,最好不要超过三种。

2. 接待客户时的仪态

房地产经纪人员应当有优美的仪态,这能够反映出一个人的精神面貌。

首先,房地产经纪人员要有优雅的站姿,这是必备仪态。站立时,应将重心放在两个前脚掌上,双肩收拢且平直,挺胸收腹,眼光平视前方,面带微笑。站立或走路时,手臂应自然下垂或在体前交叉,右手放在左手上以保持向客户提供服务的最佳状态。不要把手插进口袋、抱在胸前或叉在腰间。女性站立时,双脚呈“V”字,双膝靠紧,两个脚后跟靠紧。男性站立时,双脚与肩同宽。

在接待客户时，房地产经纪人应当注意言谈举止。无论是在经纪公司，或者下属门店，或者售楼处，有顾客上门时，经纪人员应首先面带微笑地说：“欢迎光临！”，然后询问以前是否来过，是否有同事已经接待过。房地产经纪人员与客户交谈时，应当注重与客户的眼光交流，这既是符合国际惯例的基本礼仪，又是了解客户心理活动的重要方法。交谈时应自然地看着对方，不能避开客户的眼光而四处游移，也不能瞳孔聚焦，死死盯住对方。

在引导客户看房或观看房屋模型时，应注意引导礼仪。经纪人应走在客户侧前方半步左右，用手势引领前进方向，并经常侧脸看着客户说：“这边请”。千万不要说了一句“跟我走”，就自顾自地走在客户前面。带客户看房时，尤其是尚未竣工的新建商品房，应随时提醒客户注意安全。有些地方应自己先试踩后，再请客户通过。在行路时，要守交通规则，注意环境卫生，不能随地吐痰，也不要乱扔杂物，注意文明。在看房时，也要尊重客户的评价。

客户离开时，应当将客户送到门口，为客户拉开大门，然后将双手重叠放在身前，略为欠身，同时面带微笑地向客户道别。待客户出门后拐弯或直行数米后，自己再转身归位。如果接待客户的地方处于高层建筑内，应当将客户送到电梯口，客户进入电梯后，等电梯门关闭后再转身返回。

在接待客户，与客户进行交流过程中，房地产经纪人员要注重语言礼仪。主要包括声音要洪亮，问候和寒暄的时候态度要真诚，语气要亲切，语调要自然，要营造一种和谐、愉快的谈话氛围，保证交易成功。

3. 通信礼仪

房地产经纪人员与客户接触过程中，每天都会用到电话、电子邮件等通信工具，在使用这些通信工具时，要注意遵循一定的礼仪规范。

(1) 电话礼仪

电话是房地产经纪人员与客户接触、交流时经常要用到的工具，因此，电话礼仪非常重要。首先，电话铃一响后，经纪人员应当立即去接电话。在国外，接电话有“铃响不过三遍”一说。接起电话后第一句话应该是：“您好！××公司。请问有什么需要我为您服务的？”如果没能及时接听电话，应在接听电话后说：“您好！××公司。对不起，让您久等了。请问有什么需要我为您服务的？”应记住，在接听电话时，要注意自己的态度和表情，要面带微笑，因为经纪人员接电话时的态度与表情对方完全可以在通话过程中感受到。如果是在办公室里接电话，尤其是有外来客户在场时，要注意接听时的仪态：双手捧起话筒，以站立的姿势，面带微笑的与对方友好通话。在通话途中，不要对着话筒打哈欠、吃东西、与他人闲聊，以免让对方感到你对他很轻视。

接下来客户可能会直接说出他要找的人的姓名，如果正是你自己，可以说：“我就是。请问您是哪位？”如果经纪人员能够记住自己已经接待过的客户的声音，可以说：“我就是。您是××吧？”这可以给客户一种愉快的感受。如果客户要找其他人，可以说：“我去叫他（她）。请稍候！”如果客户要找的人不在，应礼貌地说：“对

不起！他（她）出去了。您需要留言吗？”然后应按对方的要求，用简洁的语言记录，同时，切记一定要记下对方姓名和联系电话。如果客户在电话中提出的是一些服务要求，应问清对方是否已经和本公司其他经纪人接触过，以避免重复劳动或引起内部矛盾，否则，应予以解答。

（2）传真礼仪

在给客户发送传真时，不可缺少必要的问候语和致谢语；发完后应当确认客户是否已经收到。在收到客户传真时，应当在第一时间采取适当方式告知对方，以免对方惦念。

（3）电子邮件礼仪

电子邮件应当认真撰写，主题要明确，语言要流畅，内容要简洁。

（五）房地产经纪人员应具备的职业能力

1. 收集信息的技能

信息是房地产经纪人开展经纪业务的重要资源，因此经纪人员只有具备良好的信息收集能力，才能获得大量的房地产经纪信息。收集信息的技能包括：对得到的信息进行鉴别、分类、整理、储存和快速检索的能力。此外，根据特定业务的需要，准确把握信息收集的内容、重点、渠道，并灵活运用各种信息收集方法和渠道，快速有效地收集到有针对性的信息。

2. 市场分析的技能

市场分析和预测的技能是指房地产经纪人根据所掌握的信息，采用一定的方法对其进行分析，进而对市场供给、需求、价格的现状及变化趋势进行判断。对信息的分析方法包括数学处理分析、比较分析和因果关系分析等。对市场的判断包括定性的判断，如某种房源的供求状况，是供大于求，供小于求还是供求基本平衡？也包括定量的分析判断，如某笔交易因交易情况特殊而使其成交价格比正常市场价格高多少个百分点？还有定性定量分析结合的综合性分析。有确定性分析和不确定性分析，有整体分析和局部分析等。小至每一笔业务的进展，大至经纪人、经纪机构业务重心的调整，都离不开准确的市场分析，因此，市场分析技能也是房地产经纪人要掌握的职业技能。

3. 人际沟通的技能

房地产经纪行业的服务性决定了房地产经纪人要有人际沟通的能力，不断与客户、银行、房地产交易中心、物业管理公司等机构的人员打交道，需要有一定的沟通能力。房地产经纪人员需要通过与这些人员的沟通，将自己的想法传达给对方，使对方在思想上认同自己的想法，并在行动上给予支持。房地产经纪人员不仅要有良好的心理素质，还必须掌握良好的人际沟通技能。它包括了解对方心理活动和基本想法的技能、适当地运用向对方传达自我意思的方式（如语言、表情、身体动作

等)的技能,把握向对方传达关键思想的时机的技能等。

4. 供需搭配的技能

房地产经纪人服务的最终目的是促成交易,要使供求双方在某一宗(或数宗)房源上达成一致。由于房地产商品具有个别性,房源特点各不相同,这就要求房地产经纪人准确把握买方的具体要求,并据此选择恰当的房源供其考虑。房地产经纪人不仅要充分知晓这种搭配的具体方法,更要能熟练掌握,从而使之内化为自身的一种能力,这就是供求搭配技能。房地产经纪人需要把握客户需求,并进行深层挖掘,充分分析客户的需求,并以此来进行配对,配对时必须注意配盘的数量以及前后顺序。有些房地产经纪人在没有充分了解客户需求的前提下,盲目配盘,结果客户看了多套房源,也没有找到令自己满意的,导致对经纪人失去信心。例如商品房销售代理经纪人在售楼处接待了一组来访客户,经过十几分钟,甚至是几分钟的交谈,经纪人就必须准确了解他们的需求,并推荐恰当的房源。这组客户可能仅看了两套房源,就选中了其中一套。反之,顾客可能看了好几套房子都没有令自己满意的。所以在实际工作中,供求搭配技能较高的房地产经纪人,成交量高,每笔业务的进展速度也快,工作效率高。

5. 议价谈判的技能

在交易过程中,议价谈判也是非常重要的能力。客户可能会就佣金和经纪人讨价还价,这时候房地产经纪人可以巧妙回避这个问题,如经纪人可以提出佣金是参照物价局收费标准执行的,经纪人个人没有打折佣金的权力,佣金是业务员的唯一的收入来源,所占比重少。经纪人会帮客户争取到理想价位,比佣金打折划算的多。另外就是房地产经纪人代表委托人与交易对家议价谈判。在议价谈判中,要坚持原则,不能轻易让步,牢牢把握博弈的主动权,将谈判引向有利于自己的方向。

6. 促成交易的技能

交易达成,是房地产经纪人劳动价值得以实现的前提,是经纪业务流程中的关键一环,因此经纪人应当把握时机。因为客户的某些犹豫是不必要的,如不具备专业知识而不能做出正确的判断,甚至是由于自身在心理或者性格上的不足引起的,如优柔寡断等。因此,房地产经纪人应能够准确判断客户犹豫的真正原因和交易条件是否成熟,如果交易条件已经成熟则能灵活采用有关方法消除客户疑虑,从而促成交易,这就是把握成交时机的技能。房地产经纪人如果能够把握成交时机,不仅能够提高自己的工作效率和经济收益,同时也能增进顾客的利益。所以一定要掌握这个技能。

(六) 房地产经纪人员职业技能的培养

职业技能是房地产经纪人员熟练掌握有关房地产经纪操作方法,并将自己摸索出的一些技巧融入其中,从而形成的一种内化于房地产经纪人员自身的能力。作为

房地产经纪人员，一定要重视自身职业技能的培训，在实践中认真学习总结，不断提高自身的职业技能。职业技能的培养，可以通过四个方面来完成。第一，要认真学习有关的操作方法。人们在经纪活动中已经总结了很多有效的实务操作方法，房地产经纪人员一定要认真学习，才能形成自己的职业技能。第二，要反复练习，不断实践。经纪人应当在实务操作中，反复运用已经学到的具体方法，最后才能形成自己的职业能力。第三，要形成日常工作习惯。无论对操作方法的学习，还是练习，很多都要借助良好的工作习惯来形成。如碰到同行交流会等学习机会，就细心倾听别人介绍的经验，认真记录下来，回去后仔细研读。良好的工作习惯不仅可以创造更多的学习渠道，也创造了大量的学习机会，有助于使各类外在的方法内化为自身能力。第四，要勤于思考，善于总结，在学习和运用操作各种方法时，必须不断体会其中的奥妙，才能将这些方法融入自身，而且，方法和技能本身也处于动态发展之中，房地产经纪人员只有在实践中不断揣摩，才能不断改进有关方法，形成自己的技巧。

四、房地产经纪人员与房地产经纪企业的关系

房地产经纪产业是人才密集型产业，是人才需求量大、专业人才需要多的产业。作为房地产经纪企业人才主体的房地产经纪人员，其与房地产经纪企业之间有着较为特殊的关系，从而构成房地产经纪企业人力资源管理的一些特殊性。同时，明确房地产经纪人员与房地产经纪企业之间的关系也是建立企业薪酬制度和激励机制的前提条件。房地产经纪人员与房地产经纪企业之间的关系主要体现在以下几个方面：

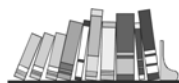
首先，房地产经纪人员与房地产经纪企业之间有执业关系，决定了房地产经纪企业的人力资源管理必须遵守行业的相关规定。一方面，大多数房地产经纪人员从事经纪活动必须以房地产经纪企业的名义进行，同时房地产经纪业务由房地产经纪企业统一承接；另一方面，房地产经纪企业必须是由房地产经纪人组成的。根据一般规定，不论是设立房地产经纪公司、房地产经纪合伙企业、房地产经纪个人独资企业，还是设立房地产经纪企业的分支机构，都必须有规定数量的持有《中华人民共和国房地产经纪人执业资格证书》的人员和一定数量的持有《中华人民共和国房地产经纪人协理从业资格证书》的人员。由此可见，没有房地产经纪人员的加入，房地产经纪企业是无法成立的。这决定了房地产经纪企业人力资源管理必须符合房地产经纪行业管理中有关房地产经纪人员职业资格注册管理、职业道德等的相关规定。

其次，房地产经纪企业与房地产经纪人员之间有法律责任关系，这要求房地产经纪企业的人力资源管理必须遵守相关劳动法规的规定。由于房地产经纪业务一般是由房地产经纪企业统一承接的，房地产经纪合同是在委托人与房地产经纪企业之间签订的，因此，一方面房地产经纪人员在执业活动中由于故意或过失给委托人造成损失的，由房地产经纪企业统一承担责任，房地产经纪企业向委托人进行赔偿后，可以对承办该业务的房地产经纪人员进行追偿；另一方面，由于委托人的故意或过失给房地产经纪企业或房地产经纪人员造成损失的，应由房地产经纪企业向委托人提出赔偿请求，委托人向房地产经纪企业进行赔偿后，再由房地产经纪企业针对房

地产经纪人员的损失进行补偿。房地产经纪业务的特点决定了房地产经纪人员执业的流动性比较大，由经纪企业统一承接业务并承担法律责任有利于保护委托人、房地产经纪人员和房地产经纪企业三方的合法权益，也有利于促进经纪企业加强对其下执业经纪人员的监督和管理。

最后，房地产经纪企业与房地产经纪人员之间有经济关系，这决定了房地产经纪企业人力资源管理要有更加符合行业和地区特点的薪酬制度。由于房地产经纪业务是由房地产经纪企业统一承接的，房地产经纪合同是在委托人与房地产经纪企业之间签订的，因此，由房地产经纪企业统一向委托人收取佣金，并由房地产经纪企业出具发票。经纪企业收取佣金后应按约定给予具体承接和执行经纪业务的房地产经纪人员报酬，报酬的形式可以由经纪企业与经纪人员协商约定，可以是计件的也可以是按标的提成等。报酬的具体金额或比例由双方约定，但应符合当地当时提供同类服务的正常水平。

任务 2 设立房地产经纪机构



案例导入

孙小姐，杭州市一名房地产经纪人员，从业两年后，与朋友李某共同出资 100 万元，准备开一家房地产经纪公司。首先是办理营业执照。公司名称要预先核准，为了避免重名，准备了 3 个公司名字，分别为杭州 A 房地产代理有限公司、杭州 B 房地产代理有限公司、杭州 C 房地产代理有限公司，最后核准的名字为杭州 A 房地产代理有限公司。后制订了公司章程和组织机构，申报各项材料后在银行开户打入 100 万元资金，并办理了验资证明。之前，两人在杭州某街租下一商铺作为经营场所，签了租期 3 年的租赁合同。两人准备了相关材料，到所在区域的工商登记机关进行设立登记，领取了营业执照。领取营业执照后，进行房地产经纪机构备案初始登记。持有申请表、申请报告、企业营业执照（复印件并核对原件）、营业场所的自有房屋产权证或租赁证（复印件并核对原件）、法定代表人任命书及身份证明（复印件并核对原件）、公司章程（加盖公章并核对原件）、公司管理制度原件（必须包括 99 号和 46 号文件）、验资报告副本原件、专职经纪人《杭州市房地产经纪人资格证书》（原件及复印件，不少于 3 名人员）、经纪人劳动合同原件、经纪人“三金”缴纳证明材料原件、原单位解聘证明（调令函）原件、经纪人工作简历等所需要的有关资料和证件，进行了备案登记，完成了公司的设立。



思考与讨论

申请设立房地产经纪机构的程序是什么？

【引例解析】

设立房地产经纪机构，应当首先由当地房地产行政管理部门对其人员条件进行前置审查，经审查合格后，再向当地工商行政管理部门申请办理工商登记。房地产经纪机构在领取工商营业执照后的30日内，应当持营业执照、企业章程、机构人员情况的书面材料到登记机构所在地人民政府建设（房地产）主管部门或其委托的机构备案。

一、房地产经纪机构设立

（一）房地产经纪机构的内涵和设立条件

1. 房地产经纪机构内涵

《房地产经纪管理办法》中明确规定房地产经纪业务应当由房地产经纪机构统一承接，服务报酬由房地产经纪机构统一收取，房地产经纪人不得以个人名义承接房地产经纪业务和收取费用，可见房地产经纪机构是房地产经纪业务运行的基本载体。

所谓房地产经纪机构，是指依法设立并到工商登记所在地的县级以上人民政府建设（房地产）主管部门备案，从事房地产经纪活动的中介服务机构。在房地产转让、租赁、抵押等经营活动中，以收取佣金为目的，为促成他人交易而进行居间、代理等相应服务的组织，包括公司制、合伙制、个人独资和房地产经纪机构设立的分支机构。

房地产经纪机构的特点是企业性质的中介服务机构，不具有任何政府授予的行政职能，是通过向市场提供专业服务来获取收益的经济组织。同时，房地产经纪机构固定资产所占比例少，主要依靠人力资源和信息资源进行运作。房地产市场具有很强的地域分割性，因此行业中既有大规模的房地产经纪机构，也有大量中小型房地产经纪机构分布生存。

2. 房地产经纪机构的设立条件

房地产经纪机构是房地产经纪人员从事房地产经纪活动所必须依附的经济实体，应当具备相应的资质，办理营业执照和税务登记，在规定的业务范围内承接业务，其执业人员应具有相应执业资格。

房地产经纪机构的设立应符合以下条件：

有自己的名称和组织机构：经纪机构作为独立的法人，一般情况下只可使用唯一的名称，且该名称必须在设立登记时由工商行政主管部门核准。同时，必须有一定的组织形式、组织章程和健全的财务制度。

有固定的服务场所：经纪机构在申请设立时，必须提供拥有固定场所的使用权或所有权的合法证明，同时该固定场所应该是永久而非临时场所，不允许流动性地开展房地产经纪活动。

有规定数量的财产和经费：一定数量的财产和经费是保证经纪机构依法开展经纪活动的必要条件，同时，也能在一定程度上保障房地产权利人在由于经纪机构

的原因而造成经济损失时，得到合理合法的赔偿。

有符合规定数量的专业人员：设立房地产经纪机构应当具备足够数量的房地产经纪人和房地产经纪人协理，具体数量由各省、自治区、直辖市建设（房地产）主管部门制定。

房地产经纪机构的设立应当符合《中华人民共和国公司法》、《中华人民共和国合伙企业法》、《中华人民共和国个人独资企业法》等法律法规及实施细则和工商登记管理的规定。

3. 房地产经纪机构的权利和义务

（1）房地产经纪机构有以下权利

享有工商行政管理部门核准的业务范围内的经营权利，依法开展各项经营活动，并按规定标准收取佣金及其他服务费用。

按照国家有关规定制订各项规章制度，并以此约束在本机构中注册经纪人员的执业行为。

房地产经纪机构有权在委托人隐瞒与委托业务有关的重要事项、提供不实信息或者要求提供违法服务时，中止经纪服务。

由于委托人的原因，造成房地产经纪机构或房地产经纪人员的经济损失的，有权向委托人提出赔偿要求。

经纪人可向房地产管理部门提出实施专业培训的要求和建议。

法律、法规和规章规定的其他权利。

（2）房地产经纪机构有以下义务

依照法律、法规和政策开展经营活动。

认真履行房地产经纪合同，督促房地产经纪人员认真开展经纪业务。

维护委托人的合法权益，按照约定为委托人保守商业秘密。

严格按照规定标准收费。

接受房地产管理部门的监督和检查。

依法缴纳各项税金和行政管理费。

法律、法规和规章规定的其他义务。

（二）房地产经纪机构设立的程序、备案和注销

1. 房地产经纪机构设立的程序

设立房地产经纪机构，应当首先由当地房地产行政管理部门对其人员条件进行前置审查，经审查合格后，再向当地工商行政管理部门申请办理工商登记。

需要跨省、自治区、直辖市从事房地产估价业务的机构应报国务院建设行政主管部门审查，经审查合格后，再行办理工商登记。

房地产经纪机构在领取工商营业执照后的30日内，应当持营业执照、企业章程、机构人员情况的书面材料到登记机构所在地人民政府建设（房地产）主管部门或其

委托的机构备案。

申请设立房地产经纪机构应遵循如下流程：

向所在地房地产管理部门申请核定房地产经纪机构成立的必备条件。

向所在地工商行政管理部门申办名称核准手续。

向会计师事务所办理验资证明。

向所在地工商行政管理部门申办营业执照。

向所在地地方税务部门办理税务登记。

向所在地物价部门申办收费许可证。

在领取工商营业执照之日起 30 日内，持营业执照、章程、机构人员情况的书面材料到登记机关所在地人民政府建设（房地产）主管部门或其委托的机构备案。

2. 房地产经纪机构的备案

设立房地产经纪机构及其分支机构，应当在领取营业执照之日起 30 日内，向所在地直辖市、市、县人民政府建设（房地产）主管部门申请备案，方可经营。

申请房地产经纪机构备案应当符合下列条件：依法取得营业执照；具有符合规定数量的取得《中华人民共和国房地产经纪人执业资格证书》的专职人员；企业主要人员的合法身份证明、法律、法规和规章规定的其他条件。

房地产经纪机构申请办理备案应当提交的材料一般包括如下：

《房地产经纪机构备案登记表》、经纪机构营业执照、经纪机构房地产经纪人员职业资格和注册证书、法定代表人（执行合伙人、负责人）的身份证件等。

3. 房地产经纪机构的注销

房地产经纪机构的注销，标志着其主体资格的终止。注销后的房地产经纪机构不再有资格从事房地产经纪业务，注销时尚未完成的房地产经纪业务应与委托当事人协商处理，可以转由他人代为完成，可以终止合同并赔偿损失，在符合法律规定的前提下，经当事人约定，也可以用其他办法。

房地产经纪机构的备案证书被撤销后，应当在规定的期限内向所在地的工商行政管理部门办理注销登记。房地产经纪机构歇业或因其他原因终止经纪活动的，应当在向工商行政管理部门办理注销登记后的规定期限内向原办理登记备案手续的房地产管理部门办理注销。

二、房地产经纪机构的基本类型

（一）按照组织形式分类

1. 公司制房地产经纪机构

房地产经纪公司是指依照《中华人民共和国公司法》和有关房地产经纪管理的部门规章，在中国境内设立的从事房地产经纪业务的有限责任公司和股份有限公司。

有限责任公司是指股东以其出资额为限对公司承担责任，公司以其全部资产对公司的债务承担责任。股份有限公司是指其全部资本分为等额股份，股东以其所持股份为限对公司承担责任，公司以其全部资产对公司的债务承担责任。这种形式对投资经营者来说相对安全。

2. 合伙制房地产经纪机构

合伙制房地产经纪机构是指依照《中华人民共和国合伙企业法》和有关房地产经纪管理的部门规章在中国境内设立的由各合伙人订立合伙协议，共同出资、合伙经营、共享收益、共担风险，并对合伙机构债务承担无限连带责任的从事房地产经纪活动的营利性组织。合伙机构存续期间，合伙人的出资和所有以合伙机构名义取得的收益（合伙机构财产）由全体合伙人共同管理和使用。合伙人原则上以个人财产对合伙机构承担无限连带责任，但如果合伙人是家庭财产或夫妻共同财产出资并把合伙收益用于家庭或夫妻生活的，应以家庭财产或夫妻共同财产对合伙机构承担无限连带责任。

3. 个人独资房地产经纪机构

个人独资房地产经纪机构是指依照《中华人民共和国个人独资机构法》和有关房地产经纪管理的部门规章在中国境内设立，由一个自然人投资，财产为投资人个人所有，投资人以其个人财产对机构债务承担无限责任的从事房地产经纪活动的经营实体。这种形式在设立要求和程序上比较简单，与其他形式相比，在资金、技术和社会信誉等方面要弱些，并且经营风险较大。

4. 房地产经营机构设立的分支机构

在中华人民共和国境内设立的房地产经纪机构、国外房地产经纪机构，经拟设立的分支机构所在地主管部门审批，都可以在中华人民共和国境内设立分支机构。分支机构能独立开展房地产经纪业务，但不具备法人资格。房地产经纪机构的分支机构独立核算，首先以自己的财产对外承担责任，当分支机构的全部财产不足以对外清偿到期债务时，由设立该分支机构的房地产经纪机构对其债务承担清偿责任；分支机构解散后，房地产经纪机构对其解散后尚未清偿的全部债务（包括未到期债务）承担责任。国内房地产经纪机构经国内房地产经纪机构所在地主管部门及拟设立分支机构的境外当地政府主管部门批准，也可以在境外设立分支机构。分支机构是否具有法人资格视分支机构所在地法律而定。分支机构撤销、解散及债务的清偿等程序按照分支机构所在地法律进行，但不应该违反中国法律。

（二）按业务类型分类

1. 以存量房经纪业务为主的房地产经纪机构

这类房地产经纪机构主要从事存量房的租赁和买卖经纪业务。房地产市场具有

地域性特点，这个决定了目前有很多的小中介存在，并且业务以存量房的买卖和租赁为主。据有关数据统计，目前我国国内以存量房经纪业务为主的房地产经纪机构数量要大于以新建商品房经纪业务为主的房地产经纪机构，大量的存量房经纪业务是通过经纪公司来完成。例如 21 世纪不动产、北京链家、信义房屋、满堂红等企业就属于这类房地产经纪机构。

2. 以新建商品房经纪业务为主的房地产经纪机构

随着房地产市场竞争的加剧，很多房地产开发企业通过房地产经纪公司来进行新建商品房的销售和租赁代理服务，并且这一数据在逐步上升。这类机构主要提供代理服务，在北京、上海等一线城市开发商委托房地产经纪机构代理销售的比例相对较高。例如深圳世联地产、上海同策、上海新联康等企业就属于以新建商品房经纪业务为主的房地产经纪机构。

3. 以策划、顾问业务为主的房地产经纪机构

这类房地产经纪机构对房地产市场的研究和认识较为全面，层次高，有深度，主要为房地产开发商和大型房地产投资者提供营销策划、投资分析等咨询类服务，并承担相关房地产的代理销售式居间，主要着重于大型的国际酒店、写字楼、商铺、工业楼宇。目前主要是以境外来中国内地的房地产服务企业，例如如戴德梁行、仲量行、世邦魏理仕、第一太平戴维斯、高纬环球等。这类机构还有大量的房地产租售代理业务，侧重办公楼、综合性商业物业和高端住宅。

4. 综合性房地产经纪机构

这类机构涉足于房地产服务业的多个领域，如经纪、估价、咨询、培训等，是一种综合性的房地产服务机构。例如易居（中国）、中原地产、合富辉煌、富阳（中国）、伟业、我爱我家等企业。这类机构的特点有两个，一是服务范围全面，通常集房地产经纪、价格评估、营销策划、投资咨询、销售代理、物业管理顾问等功能于一体，有能力形成全方位的服务体系，为客户开展综合服务；二是跨区域经营较为普遍，它们一般采取全球化扩张策略，在世界上许多国家和地区设有分支机构，利用先进的科学技术服务手段以及强大的国际网络开展房地产综合服务，其执业标准、执业规范、专业人员素质、执业技术手段、执业运作经验和管理经验方面水准普遍较高。

5. 其他房地产经纪机构

除了上述几种类型的房地产经纪机构外，还出现了一些边缘性的房地产经纪机构，它们在其他行业涉足房地产经纪行业，或者房地产经纪行业与其他行业结合后的产物，反映了房地产经纪企业的业态出现多样化的演变，例如物业服务企业涉足房地产经纪业而形成的管理型房地产经纪机构，互联网企业与房地产经纪企业联合而形成的房地产网络经纪企业等。

三、房地产经纪机构的经营模式

(一) 房地产经纪机构经营模式类型

房地产经纪机构的经营模式是指房地产经纪机构承接及开展业务的渠道及外在表现形式。根据房地产经纪机构是否通过店铺承接和开展房地产经纪业务,可以将房地产经纪机构的经营模式分为无店铺模式和有店铺模式,根据经纪机构下属分支机构的数量及分支机构的商业组织形式,可将房地产经纪机构经营模式分为单店模式和连锁经营模式。规模化连锁经营模式又可以分为直营连锁经营模式、特许加盟连锁经营模式、直营和加盟混合连锁经营模式三种。

1. 无店铺模式

采用这种经营模式的房地产经纪机构并不依靠店铺承接业务,而是主要靠业务人员乃至机构的高层管理人员直接深入各种场所与潜在客户接触来承接业务。在我国,这类机构主要以新建商品房经纪业务或存量商业房地产租售代理业务为主,因为面向的客户主要是机构客户,数量有限,不可能通过店铺来等待客户,往往需要房地产经纪人员主动出击拜访。房地产经纪机构也有通过招投标等形式来获得这类客户的委托。

随着信息技术的广泛运用以及互联网的普及,人类传统的生产生活方式正在进行革命性的变革。由于电子商务在信息传播、发布房地产市场行情和出售物业的过程中充分体现了信息量大、覆盖地域广、传播速度快、节省人力财力等优势,所以基于互联网技术的无店铺经营方式正被越来越多的房地产经纪企业广泛采用。一些经济专家认为,基于现代信息技术的电子商务,会给房地产经纪企业带来无限商机。随着电子商务进入房地产领域,客户可以在世界任何地方上网浏览房地产经纪机构的分类信息资料,房地产经纪机构也可以随时按照客户的要求添加新内容,且配有物业的各种照片、图解,内容形象而直观,所以客户很快便可选中相对较为满意的目标。电子商务节约了约60%的实地考察费用,签订合同时间也平均缩短了两周到1个月左右。同时,由于网上信息是公开的,使得市场竞争的透明度大幅增加,从而有利于市场的公平交易,降低不动产的泡沫成分,合理使用和开发房地产资源。

2. 有店铺模式

这一类房地产经纪机构通常依靠店铺承接业务,通常是面向零散房地产业主及消费者,从事存量房买卖居间和房屋租赁居间、代理业务。

(1) 单店经营模式

单店即只有一个店铺,它通常也是房地产经纪机构唯一的办公场所,没有下设的分支机构,这种经营模式对于资金等要素要求较低,所以比较适合资金实力有限、人员较少、控制风险和减少管理成本是首要要素的大多数小型房地产经纪企业所采用。同时,这种经营模式一般要求企业店面的选址要接近自身业务比较熟悉的区域。这种模式一般在一个城市房地产经纪业发展的初级阶段中会大量存在。但是由于规模小、从业人员素质不高、管理混乱等原因,采用这种经营模式的企业大都随着房

地产市场的规范化、规模化、专业化和市场化而被淘汰。目前我国约有三分之一的房地产经纪机构采用这种模式。

(2) 连锁经营模式

连锁经营形式是零售业在 20 世纪的一项重要发展,这种模式是指众多小规模的、分散的、经营同类商品和服务的同一品牌的零售企业,在总部的组织领导下,采取共同的经营方针、一致的营销行动,实行集中采购和分散销售的有机结合,通过规范化的经营实现规模经济效益的联合体。采用连锁经营方式的房地产经纪企业是通过广泛设立门店、在店内直接开展经纪业务,并将各店的房源和客户信息依靠网络实现整体的信息共享,以提高服务效率、降低经营成本。连锁经营根据门店的拓展方式不同,可以分为直营连锁经营模式和特许加盟连锁经营模式。

直营连锁经营:直营连锁经营是由同一公司所有,统一经营管理,具有统一的企业识别系统(CIS),实行集中采购和销售,由两个或两个以上连锁分店组成的一种形式。在房地产经纪行业中,直营连锁模式中所有的连锁门店都是由总部自己投资建立的,公司负担所有门店的成本开销,同时对门店的经营收入和盈利也拥有完全的索取权,公司对门店重大事项有完全的经营决策权。在直营连锁经营方式下,房地产经纪机构能够获得更多的信息资源,并借助网络实现信息资源共享、扩大有效服务半径,以规模化经营实现运营成本的降低。各连锁店之间虽然也可能存在利益竞争关系,但由于所有连锁店都为一个机构所拥有,整体上的利益还是一致的,可以通过内部的协调机制来解决。同时,因为各连锁店属于同一个所有者,管理权力绝对集中,在管理上相对容易,所有者的经营理念容易贯彻。缺点是在跨区域扩张时,直营连锁模式往往因为资金占用过多、人力资源缺乏和管理等问题出现危机。此外,直营连锁方式经营风险过于集中,不利于应对周期性的市场波动。目前采用这种模式的房地产经纪企业比较典型的有上海的上房置换公司和中原地产、北京的千万家房产和我爱我家、广州的满堂红等。这些采取直营连锁模式的中介企业,下属的连锁店铺均由总部全资或控股开设,营业收益均属于总部,经营者由总部直接任命。如在上房置换公司运作中,由公司层面做出门店的重要经营决策,由公司的管理中心对各连锁门店的业务流程进行集约化统一管理,由公司的科研培训中心对各连锁店的从业人员进行统一培训,由公司的网络中心对各连锁店统一布设“置换物业网络系统”的软硬件配置,由公司层面的档案中心对各连锁店收缴的客户资料提供统一的保管等。它的优点是所有权和管理权相对集中,使公司对于下属各连锁门店的管理更为直接有效,也利于实现规模效益。但是需要的投资额大、风险大,对环境的适应性和应变能力差。

特许加盟连锁经营:特许加盟连锁是将连锁经营与特许经营相结合的一种经营模式,它提供特许经营的方式来开设连锁店,而非像直营连锁经营那样由母公司直接投资并拥有各连锁店。特许经营起源于美国,是指特许者将自己拥有的商标(包括服务商标)、商号、产品、专利和专有技术、经营模式等以特许经营合同的形式授予被特许者使用。被特许者按照合同规定,在特许者统一的业务模式下从事经营活动,并向特许者支付相应的费用。特许经营在房地产中介行业中的应用也很广泛。

特许经营具有 4 个共同特点：(法人)对商标、服务标志、独特概念、专利、经营诀窍等拥有所有权，权利所有者授权其他人使用上述权利，在授权合同中包含一些调整和控制条款，以指导受许人的经营活动，受许人需要支付权利使用费和其他费用。特许经营是利用自己的专有技术与他人的资本相结合来扩张的一种商业发展模式，是技术和品牌的扩张而不是资本的扩张。特许经营的目的在于让加盟方因特许方的成功经验而能够在快速且有获利的情况下发展。采取特许加盟连锁模式的房地产经纪公司，是特许人向加盟店提供特许权，并给予加盟店以人员培训、技术支持等方面的指导和帮助，在“特许加盟合同”的框架内，加盟门店拥有独立的经营管理并自负盈亏。特许人不享有加盟店的所有利润，仅获取约定的加盟费和年金。一般而言，采取特许加盟连锁模式的特许人都有着国际背景和知名品牌，如 21 世纪不动产。特许加盟连锁经营之所以能够在全球范围内得到广泛应用和发展，主要原因在于这种经营模式在一定程度上结合了直营连锁和自由连锁的优点，在保证总部向分店输出的管理模式做到协调统一的同时，可以利用较低成本，迅速扩大企业规模，增加竞争优势，提高销售额和利润。对于特许人而言，可以不受资金的限制，迅速扩张规模，在当今经济全球化的趋势下，可以加快国际化发展战略。同时特许人还可能降低经营费用，集中精力提高企业管理水平；另一方面，对于那些资金有限、缺乏经验，但又想投资创业的人而言具有极强的吸引力，因为一旦加盟实行特许经营的企业，就可以得到一个已被实践检验行之有效的商业模式和经营管理办法以及一个价值很高的品牌的使用权，还可以得到特许人的指导和帮助，所有这些都大大减低他的投资创业风险。但是每一家加盟连锁店都是独立拥有的，要求每一家加盟店都按统一的标准提供服务是有一定难度的。同时，对信息的控制也比直营连锁模式困难。因此，特许加盟连锁模式要求房地产经纪企业必须拥有科学、有效的管理模式和高水平的管理队伍。

混合经营模式：这种模式是指直营连锁和特许加盟连锁经营的混合。直营和加盟混合连锁模式通常有两种形式：一种是以直营为主、加盟为辅，另一种是直营、加盟连锁并行发展。

前者以上海智恒房产为主要代表。上海智恒创建于 1993 年，截至 2005 年，智恒直营连锁门店达 150 家。2006 年，智恒引入特许经营加盟系统，以“直营+加盟”的双轨模式更合理地应对市场风险，发展加盟门店 50 家。由此可见，采用直营为主、加盟为辅的企业以直营连锁为主，同时也吸收加盟中介门店。对于自营门店，公司拥有完全的所有权和经营决策权；而对于加盟门店，则按照“特许加盟模式”，加盟门店在加盟合同框架下“自主经营、自负盈亏”。

后者以来自中国台湾的信义为主要代表，一般采取直营、加盟连锁并行发展的模式，基本是各占 50%。这类企业一般有国际背景，在局部细分市场上品牌影响力较强。其市场定位主要是在高档市场上从事各类房地产咨询、居间、代理服务。

混合经营机制灵活、交纳费用低，但它的弊端也很显著，如连锁店之间的整体性差，很难协调直营店和加盟店的管理与服务水平等。

我国房地产经纪企业发展的实践证明，上述各种模式都有各自适应的市场环境和优缺点。目前从实际来看，几种经营模式在我国都客观存在，而且从数量上看，

特别是在一些中小城市，单店模式和小规模连锁模式仍然是市场的主体。随着市场的发展，特别是跨入 21 世纪后，尤其在上海、北京、天津等大城市，专业化程度成为行业竞争的焦点，而大规模中介企业具有专业化方面的优势，房地产中介服务业进入了规模化连锁模式时代。

（二）房地产经纪机构经营模式的比较

1. 单店经营模式与连锁经营模式的比较

单店经营模式与连锁经营模式各有优缺点，见表 2.1。

表 2.1 两种模式运营优劣势比较

模式类型	专业化程度	规模经济要素	管理成本	决策效率	品牌吸引力
单店模式	低	无	管理层次少，管理费用低。监督成本少，可有效控制飞单现象	决策快，但决策人素质有限，错误决策可能性大	无品牌
连锁经营模式	有总部的技术支持，专业化程度提升有体制保证	门店间市场信息共享；广告、网络软硬件配置、人才招聘和培训集中进行	管理层次多、成本高；监督成本高；为控制门店业务安全性而采取统一管理，业务上移，可能导致运营效率的下降	决策时效性差一些，但决策人素质高，而且有决策系统支持部门，决策正确率高	有一定的知名度和品牌影响力。可保证交易安全性，在行业不规范时期，对顾客的吸引力相对较强

这两种经营模式为客户提供的服务价值以及对行业发展方向的影响和促进作用不同，适用于不同的市场发展阶段。在房地产经纪业发展的初级阶段，单店模式通常是市场主体；随着市场的进一步发展，专业化程度成为行业竞争的焦点，而大规模经纪机构具有专业化方面的优势，成为行业的领导者。经营模式的发展演进，是房地产经纪行业发展的需要，也是企业适应市场需求变化的需要。

2. 直营连锁和特许加盟连锁经营模式比较

直营连锁和特许加盟连锁经营两种经营连锁形式各有特点，表 2.2 是对两者的比较。

表 2.2 直营连锁和特许加盟连锁经营模式比较

特性	连锁种类	直营连锁	特许加盟连锁
连锁经营组织与房地产经纪机构的关系		资产隶属	契约合作关系
投资情况及经济关系		房地产经纪机构投资，收入、支出统一核算	加盟者投资，独立核算，支付加盟费

续表

特性	直营连锁	特许加盟连锁
总部对分店利润的分享	因承担全部费用，故分享其全部利润	总部因分担部分费用，故分担部分利润
连锁经营组织的经营权	非完全独立	完全独立
连锁经营组织的扩展	速度较慢	速度较快
企业形象的树立与维护	较容易	较容易
房地产经纪机构对连锁经营组织的管理	行政管理	合同约定与沟通督导
经营信息的传递	较好	较好
政策、活动的推行	容易采取一致行动	较易要求一致行动

这两种经营连锁形式存在着一定的差别，各有特点。随着房地产经纪服务业的发展，专业化程度将成为行业竞争的焦点，本土经纪机构要顺应市场，找到适合自己发展的经营模式。

一般来说，房地产经纪企业选择经营模式主要考虑三个方面：是否有店铺、企业规模、规模化经营的方式。

房地产经纪企业是否开设店铺主要是根据其所面向的客户类型决定的。一般而言，面向零散客户的经纪企业通常需要开设店铺，而面向机构类大型客户的经纪企业不一定要开设店铺。实践上也证明了这一点，目前从事存量房居间的企业大多有店铺，而从事商品房销售代理的企业通常不设店铺。但是，随着计算机信息技术和互联网的推广，即使是面向零散客户的经纪企业也有可能以网上虚拟店铺来代替有形店铺。如在一些特大城市已出现了主要为外籍人士进行房屋租赁代理的企业，它不设店铺而是在互联网上推出专业的网页甚至网站，受理准备入境的外籍人士的委托，为其提供存量房租赁代理服务。

经纪企业对企业规模的选择，首先要遵循规模经济的一般原理，其次要根据经纪企业的自身特点，着重考虑经营规模与以下三方面因素的匹配程度：信息资源、人力资源和管理水平。首先，房地产经纪企业以信息为主要资源，如果没有充足的客户信息和房源信息，那么过多的店铺或机构部门就会被浪费。其次，房地产经纪企业以提供专业性服务为主要经营范围，人力资源是企业最重要的要素之一，主要包括业务人员和企业管理人员，因此房地产经纪企业经营规模的大小必须与其已拥有及可能拥有的人力资源实力相适应。最后，管理水平决定着经纪企业在规模扩大时能否保持乃至提高其整体服务质量和水准，所以也是经纪企业在选择经营规模时必须充分关注的。管理水平一方面取决于人力资源中企业管理人员的数量和素质，另一方面还取决于经纪企业是否建立了有效并相对稳定的管理模式，好的管理模式可以保证经纪企业避免因管理人员人事变动给企业管理带来的不稳定。

与任何企业一样，每一个房地产经纪企业总是不断谋求由小变大的发展。当一个城市的房地产经纪市场发展一定程度，或者房地产经纪企业发展到一定规模时，规模化经营方式的选择尤其重要。无店铺的经纪企业规模化运作时，需要考虑企业

内部部门的扩张和结构更新或设立分支机构。有店铺的经纪企业规模化运作的主要方式是连锁经营。从实践来看，连锁经营具体模式的选择，首先要考虑的因素便是企业的资金来源和抗风险能力。如果企业资金实力较强，资金运作能力和抗风险能力较强，经纪企业可以采取开设分公司、全资子公司或直营连锁店的方式；如果企业不想承担较高的扩张成本，又想以较低的风险迅速扩张，则可以采取与他人合资成立经纪公司或特许加盟连锁经营的方式。



小资料

北京某知名房地产经纪有限公司成立于 2002 年，注册资本达三千万元人民币，是京城知名的以房地产租售服务为经营对象的大型房产经纪综合服务商。目前，在北京共拥有几十家直营分店，400 多名专业经纪人。该房地产经纪有限公司采取的是直营连锁模式，公司总部将其所拥有的 60 多家门店按地域划分进行统一管理。例如，对各连锁门店的业务流程实施集约化统一管理，由公司的培训中心对各连锁店的从业人员开展统一培训。培训中心由公司资深人事组成专业的讲师团，对新进员工及在职人员进行定期与不定期培训。另外公司的 ERP 业务系统（企业资源管理系统）和独立宽带网将各连锁店业务进行联网，实现了各门店办公、业务、客户服务信息化流程化，各连锁店收缴的客户资料第一时间录入业务系统，实行全员共享。完全的经营决策权，使公司对下属各连锁门店的管理更为直接、有效，这也是直营模式的一大特点。

四、房地产经纪机构的组织系统

（一）房地产经纪机构的部门设置

不同类型的房地产经纪机构，由于经纪活动内容不同，在部门设置上会有较大差异，但各类房地产经纪机构内设置的部门主要包括四类：业务部门、业务支持部门、客户服务部门和基础部门。房地产经纪机构可以根据自身的情况选择需要的某些具体部门形式，以保证经营活动顺利开展。

1. 业务部门

业务部门一般隶属于公司总部的业务部门和分支机构（主要是连锁店）构成。

（1）公司总部的业务部

有连锁店的经纪机构中，其业务部门的主要工作是业务管理和负责规模、资金较大的业务项目。没有连锁店的经纪机构中，业务部是直接从事经纪业务的部门。公司总部的业务部门可以根据需要进行不同的设置。

根据物业类别不同进行设置。不同的物业类型在交易中要求不同，可以根据房地产类型不同设置住宅部、办公楼部、商铺部等，每个部门负责各自类型的房地产经纪业务。

根据业务类型不同进行设置。很多房地产经纪公司根据业务来进行分类，例如可以划分为置换业务部、租赁部、销售部等部门。

根据业务区域范围进行设置。例如根据业务覆盖区域不同可以划分为东区、西区、南区、北区业务部等。

(2) 连锁店(办事处)

在连锁店(办事处)必须有一名以上取得房地产经纪人执业资格的房地产经纪人,否则不得从事房地产经纪活动。

2. 业务支持部门

业务支持部门主要是为经纪业务开展提供必需的支持及保障的部门,包括交易管理部、评估部、网络信息部、研究拓展部、办证部等。房地产经纪公司可以根据自身规模等来调整设置。

交易管理部:房地产经纪机构要对所属经纪人的行为承担法律责任。交易管理部门主要负责对房地产经纪人与客户签订的合同进行管理,维护经纪机构的利益。

评估部:评估部主要对某些需要提供价格意见的业务出具参考意见,不具有法律效力。

网络信息部:房地产经纪信息是房地产经纪机构的重要资源和无形财富,它反映了房地产经纪活动并为房地产经纪活动服务,一些大型房地产经纪机构都采用计算机系统对信息进行管理。网络信息部的主要职责就是负责信息系统软件的管理和维护。

研究拓展部:研究拓展部负责市场调查分析、原业务调整方案的制定、新业务品种的研究等工作。

办证部:办证部负责为客户到房地产交易中心办理房地产权证过户、合同登记备案以及协助客户办理有关商业贷款、公积金贷款申请手续等。

3. 客户服务部门

客户服务部门既有对客户服务以及受理各类客户的投诉,同时也包括对经纪人业务行为的监督。作为一个服务性行业,售后服务非常重要,这直接关系到房地产经纪机构的形象和今后的发展。对经纪人行为的监督则是保证经纪人在提供服务时能够严格按照公司要求提供规范服务,维护经纪机构的利益。

4. 基础部门

基础部门主要是指一些常设部门,如行政部、人事部、财务部等。这些基础部门也是一般公司常设的部门。

(二) 房地产经纪机构的岗位设置

1. 岗位设置的基本原则

企业根据“因事设岗,因岗设人”的基本原则,以公司业务流程为基础,在对业务流程进行细致分析的基础上定编定员,保证每一个岗位都有明确清晰的功能,能够充分发挥自己的作用。房地产经纪机构在设立岗位时,应该明确该岗位具体应该做哪些工作,包括工作职责、主要目标、任职条件、培训需求、职业规划。否则