ICS

|  |
| --- |
|  |

**T/**

团体标准

|  |
| --- |
| T/ZJXH 001-2021-------------------- |

杭州市房地产经纪服务标准

（报批稿）

|  |
| --- |
|  |
|  |

xxxx - xx - xx发布

xxxx - xx - xx实施

杭 杭 州 市 房 地 产 中 介 行 业 协 会 发布

**杭州市房地产经纪服务标准**

**（报批稿）**

前言

为规范杭州市房地产经纪服务活动，主编单位依据《中华人民共和国标准化法》《团体标准管理规定》等相关要求，以国家、行业现行标准规范和有关规定为依据，经广泛调研、征求意见和反复修改，编制了本标准。

本标准共分8章，主要内容包括：1总则；2术语；3基本规定；4商品房买卖服务标准；5存量房买卖服务标准；6房屋租赁居间服务标准；7线上经纪服务标准；8诚信档案管理标准。

主编单位：杭州市房地产中介行业协会

参编单位（排名不分先后）：杭州市萧山区房地产中介行业协会 杭州市富阳区房地产行业协会 杭州市余杭区房地产业协会 杭州市住房租赁管理协会 杭州我爱我家房地产经纪有限公司 浙江链家房地产经纪有限公司 浙江德佑贝家房地产经纪有限公司 杭州豪世华邦房地产代理有限公司 瑞庭网络技术（上海）有限公司杭州分公司 杭州易居房地产服务有限公司 杭州自如企业管理有限公司

主要审查人：陈力新、方瑞春、张琦、徐阔、许春娟、单国炬、胡鼎

目录

1 总则  5

2 术语  5

3 基本规定  6

3.1  房地产经纪机构  6

3.2  房地产经纪从业人员  9

3.3  房地产经纪服务合同  10

3.4  执业规范  12

4 商品房买卖经纪服务标准  13

4.1  接受委托  13

4.2  代理销售  14

4.3  协助认购及签约 16

4.4 协助办理贷款及不动产登记 17

5 存量房买卖经纪服务标准  17

5.1  房源管理 18

5.2 看房洽谈 18

5.3  签订合同 19

5.4  协助办理贷款及资金监管  20

5.5  协助办理不动产登记 21

5.6  协助房屋交接  21

6 房屋租赁居间服务标准  21

6.1  房源管理  21

6.2  看房洽谈  22

6.3  签订合同  23

6.4  协助租金支付  24

6.5  协助房屋交接  25

7 线上经纪服务标准  25

8 诚信档案管理标准  26

1 总则

1.1.1  为了指导杭州市房地产经纪服务活动，规范房地产经纪服务行为，提高房地产经纪服务质量，保障房地产交易各方的合法权益，维护房地产交易市场秩序，促进房地产经纪行业健康发展，制定本标准。

1.1.2  本标准适用于杭州市行政区域内的房地产经纪服务活动。

1.1.3  从事房地产经纪服务活动应遵循自愿、平等、公平和诚实信用的原则，遵守职业规范，恪守职业道德。

1.1.4  房地产经纪机构及房地产经纪从业人员除执行本标准外，还应遵守国家现行相关法律、法规和标准的规定。

2 术语

2.1.1 房地产经纪

房地产经纪机构及房地产经纪从业人员为委托人提供房地产相关信息咨询服务、房地产居间服务、房地产代理服务，促成房地产交易并收取佣金的行为。

2.1.2 房地产经纪机构

依法依规设立，并按规定在房地产管理部门备案，从事房地产经纪活动的经纪服务机构及其分支机构。

2.1.3 房地产经纪从业人员

房地产经纪机构和分支机构招用的从事房地产经纪活动的从业人员，能承担相关工作职责，能承办部分或全部房地产经纪业务。

2.1.4 房源信息

房地产经纪机构依法受托交易的房地产信息资源统称。

2.1.5 房地产经纪服务合同

房地产经纪机构及委托人之间就房地产经纪服务事宜所签订的书面合同。

2.1.6 房地产代理服务

房地产经纪机构按照房地产经纪服务合同约定，以委托人的名义与第三人进行房地产交易，并向委托人收取佣金的行为。

2.1.7 房地产居间服务

房地产经纪机构按照房地产经纪服务合同约定，向委托人报告订立房地产交易合同的机会或者提供订立房地产交易合同的媒介服务，并向委托人收取佣金的行为。

2.1.8 佣金

房地产经纪机构向委托人提供房地产经纪服务，按照房地产经纪服务合同约定，向委托人收取的服务费用。

3  基本规定

3.1 房地产经纪机构

3.1.1 房地产经纪机构应有固定的经营场所，具备足够开展业务的空间，配备必要的办公用品、业务设备以及消防安全设备等。

3.1.2 房地产经纪机构的经营场所应营造文明环境，落实防疫措施、保持干净整洁。

3.1.3设立房地产经纪机构及其分支机构，应当具有足够数量的房地产经纪专业人员，原则上不少于3名。

3.1.4 房地产经纪机构及其分支机构应在经营场所醒目位置设置专门公示区，公示内容包括：

a)营业执照和备案证明文件，其中分支机构还应当公示设立该分支机构的房地产经纪机构的经营地址及联系方式，加盟企业还应当公示加盟品牌的经营地址及联系方式;

b)服务项目、内容、标准;

c)业务流程;

d)收费项目、收费标准;

e)交易资金监管方式;

f)信用档案查询方式、投诉电话及价格举报电话;

g)政府主管部门或者行业组织制定的房地产经纪服务合同、房屋买卖合同、房屋租赁合同等示范文本;

h)机构所有房地产经纪专业人员信息；

i)杭州市房地产经纪服务标准；

j）其他事项。

3.1.5 房地产经纪机构提供代办贷款、代办不动产登记等其他服务的，应向委托人说明服务内容、收费标准等情况。房地产经纪机构根据交易当事人需要提供房地产经纪服务以外的其他服务的，应事先经当事人书面同意并告知服务内容及收费标准。书面告知资料应经委托人签字确认。

3.1.6 房地产经纪机构应建立房地产经纪纠纷投诉调解机制，派员积极沟通、协调处理，并主动告知多种纠纷解决途径，如：人民调解委员会、仲裁委员会、人民法院。

3.1.7 房地产经纪机构应按照相关法律、法规规定，与其招用的房地产经纪从业人员签订劳动合同，并按规定缴纳相应社保。

3.1.8 房地产经纪机构应加强对房地产经纪从业人员的职业道德教育和业务培训，积极参与行业协（学）会组织的各项活动，鼓励和支持房地产经纪从业人员参加继续教育学习，督促其不断增长专业知识，提高专业能力，维护良好的社会形象。

3.1.9 房地产经纪机构应当建立健全业务记录制度，指导房地产经纪从业人员如实记录业务执行情况，形成房地产经纪业务记录。

3.1.10 房地产经纪机构应妥善保存房地产经纪服务合同、房屋买卖合同、房屋租赁合同、房屋状况说明书、经纪业务记录、业务交接单据、原始凭证等房地产经纪业务相关资料，保存期限不得少于5年。

3.1.11 房地产经纪机构对加盟企业的管理，应满足以下要求：

a)加盟企业应当依法办理市场主体登记，取得营业执照，并依法依规在所在地房地产主管部门办理备案手续；

b)统一加盟标准，建立筛选机制，确保加盟企业符合经营要求，并进行动态管理；

c)与加盟企业采用书面形式签订相关合同，明确双方的权利和义务；

d)加盟企业应统一门头，并注明“加盟”字样，明示经营性质。

3.1.12 房地产经纪机构及房地产经纪从业人员应当主动告知交易当事人对经纪服务进行评价，并告知评价方式和完成评价时效。

3.1.13 房地产经纪机构应建立健全各项内部管理制度，加强内部管理，规范执业行为，指导、督促房地产经纪从业人员认真遵守本标准。

3.2 房地产经纪从业人员

3.2.1 房地产经纪从业人员应遵守国家法律、法规及房地产经纪行业相关制度规则，坚持诚信、公平、公正的原则，保守商业秘密，保障委托人合法权益，恪守职业道德。

3.2.2 房地产经纪从业人员应注重仪表，统一着装，不得大面积纹身；应举止文明，礼貌待人，不得言语粗俗辱骂他人；应主动接待，热情服务，维护良好的职业形象。

3.2.3 房地产经纪从业人员在开展业务时，应佩戴行业统一制发的标有姓名、从业编号、执业单位和照片等内容的信息卡。

3.2.4 房地产经纪从业人员上门看房应提前预约，在约定的时间内提前到达。看房时，应注意相关礼仪，自备鞋套。

3.2.5 房地产经纪从业人员应根据委托人的意向，及时、如实向委托人报告业务进行过程中的订约机会及其他有关情况，不得对委托人隐瞒与交易有关的重要事项。

3.2.6 房地产经纪从业人员不得在脱离、隐瞒、欺骗所属房地产经纪机构的情况下私自开展经纪业务。

3.2.7 房地产经纪从业人员应客观、理性、多维度评价市场,为消费者提供专业建议，不跟风、不炒作，不制造紧张气氛，不误导客户预期，不做不当承诺，不得臆测房地产政策走向和趋势。

3.2.8 房地产经纪从业人员应尽责调查房屋状况，如实向承购人（承租人）告知所知悉的房屋状况，并协助查验。

3.3  房地产经纪服务合同

3.3.1 房地产经纪机构接受委托提供房地产信息、实地看房、代拟合同等房地产经纪服务的，应与委托人签订书面房地产经纪服务合同。房地产经纪服务合同应包含下列内容：a)房地产经纪服务双方当事人的姓名（名称）、住所等情况；b)经办业务的房地产经纪从业人员情况；c)房地产经纪服务的项目、内容、要求以及完成标准；d)服务费用及其支付方式；e)合同当事人的权利和义务；f)违约责任和纠纷解决方式；g)其他必要内容。

3.3.2 房地产经纪服务合同、看房确认书等应当优先选用房地产主管部门或者房地产经纪行业组织制定的示范文本。

3.3.3 房地产经纪机构应在签订房地产经纪服务合同前，向委托人说明房地产经纪服务合同和房屋买卖合同/房屋租赁合同的相关内容，并告知下列事项：a)是否与委托房地产有利害关系；b)应由委托人协助的事宜、提供的资料；c)委托房地产的市场参考价格；d)房地产交易的一般程序及可能存在的风险；e)房地产交易涉及的税费；f)经纪服务的内容及完成标准；g)经纪服务收费标准和支付时间；h)房地产调控政策等其他需要告知的事项。 3.3.4 房地产经纪机构与委托人签订房屋出售、出租经纪服务合同，应查看委托出售、出租的房屋及房屋权属证书，委托人的身份证明等有关资料。同时，应当编制房屋状况说明书，并取得书面确认。

3.3.5 房地产经纪机构与委托人签订房屋承购、承租经纪服务合同，应查看委托人身份证明等有关资料。

3.3.6 房地产经纪机构对委托人未提供规定资料或者提供资料与实际不符的，应当拒绝接受委托。

3.3.7 房地产经纪服务合同应由承办该宗经纪业务的一名房地产经纪人或者两名房地产经纪人协理签名，并加盖房地产经纪机构印章。

3.3.8 房地产经纪机构应依照合同约定向委托人收取佣金，收取的佣金必须进入房地产经纪机构账户，且应向委托人提供正规佣金发票。房地产经纪从业人员不得私自收取或者挪用佣金。

3.3.9 房地产经纪机构未完成房地产经纪服务合同约定的事项，或者服务未达到房地产经纪服务合同约定标准的，不得收取佣金，但可以按照约定向委托人收取从事经纪活动支出的必要费用。因委托人原因造成服务未完成的，房地产经纪机构可要求委托人根据合同约定承担违约责任。

3.3.10 房地产经纪机构转让或者与其他房地产经纪机构合作开展经纪业务的，应经委托人书面同意。两家或者两家以上房地产经纪机构合作开展同一宗房地产经纪业务的，只能按照一宗业务收取佣金；合作的房地产经纪机构应签订书面合作协议，明确权利和义务，并根据协议约定分配佣金。

3.4 执业规范

3.4.1 房地产经纪机构及从业人员通过线上、线下等各类渠道对外发布房源信息，应经委托人书面同意，并明示房地产主管部门的房源核验编码；房屋状况说明应真实、客观，挂牌价应为委托人的真实报价并标明价格内涵，不得恶意哄抬房价。

3.4.2 房地产经纪机构及从业人员对已成交、委托终止或超过委托期限的房源信息，应及时从经营场所、网站等信息发布渠道撤架。

3.4.3 房地产经纪机构及从业人员不得利用虚假的房源、客源、价格等信息招揽客户。

3.4.4 房地产经纪机构及从业人员不得鼓动房地产权利人提价、提租；不得与房地产开发经营单位串通捂盘惜售、炒卖房号。

3.4.5 房地产经纪机构及从业人员采取在经营场所外放置房源信息展板、发放房源信息传单等方式招揽房地产经纪业务的，应符合有关规定，且不得干扰他人正常生活。

3.4.6 房地产经纪机构及从业人员在电话营销过程中，应当使用文明用语，并告知客户自身姓名、所属机构等信息。客户明确拒绝的，应将其列入禁拨名单，不得再次向客户进行电话营销。

3.4.7 房地产经纪机构及从业人员应严格执行房地产交易资金监管的有关规定，保障房地产交易资金安全，不得侵占、挪用或者拖延支付交易当事人的房地产交易资金。

3.4.8 房地产经纪机构及从业人员不得在隐瞒或者欺骗委托人的情况下，向委托人推荐使用与自己有直接或间接利益关系的担保、估价、保险、金融等机构的服务。

3.4.9 房地产经纪机构及从业人员不得擅自要求房屋买卖当事人在房屋交易各环节通过提供保证金、信用担保等形式增加增信措施，不得收取或变相收取佣金之外的费用。

3.4.10 房地产经纪机构及从业人员应妥善保管委托人的信息及其提供的资料，不得擅自将其公开、泄露或者出售给他人。

3.4.11 房地产经纪机构及从业人员不得诱导、教唆、协助房屋买卖当事人违反或规避房地产调控政策、违反税收征管和金融监管政策。

3.4.12 房地产经纪机构应遵守法律法规、行业准则和公序良俗，尊重同行、公平竞争。不得发布虚假信息诋毁同行声誉；不得采取不正当竞争手段承接房地产经纪业务；不得承接明知是跳单的业务；不得以恶意竞争手段招揽同业人才。

4  商品房买卖经纪服务标准

4.1 接受委托

4.1.1 房地产经纪机构与房地产开发企业协商和确定拟代理项目的具体事宜，主要包括：a)委托代理模式：独家代理或非独家代理;b)委托代理事项和权限;c)委托代理营销服务内容，明确再委托行为约束;d)委托代理销售范围及任务;e)委托期限;f)委托代理佣金结算及付款方式;g)委托代理双方的权利及义务;h)委托代理合同解除及违约责任等。

4.1.2 房地产经纪机构应当与房地产开发企业签订商品房销售代理合同。房地产经纪机构代理销售商品房项目的，应当在销售现场明示商品房销售委托书和批准销售商品房的有关证明文件；在销售现场以外开展咨询、宣传等销售相关活动时，应在活动现场出示营业执照等主体资格证明、商品房销售委托书和批准商品房销售的证明文件。

4.1.3 房地产经纪机构在接受房地产开发企业委托时，应了解代理项目的下列资料和信息：a)代理项目信息：项目名称、地址、面积、建筑结构、项目户型、装修、项目效果图和鸟瞰图、交房标准、工程进度及计划表等;b)代理项目权属文件和审批文件：政府有关部门对开发建设项目批准的有关证照，包括《国有土地使用权证》《建设用地规划许可证》《建设工程规划许可证》、《建筑工程施工许可证》《商品房预（销）售许可证》等。

4.2  代理销售

4.2.1 房地产经纪机构开展商品房代理销售应根据合同约定做好现场安全工作。在营销的前期主要工作内容应包括：a)根据所代理项目进行市场调研，培训销售人员，做好进场准备;b)协助房地产开发企业在销售现场公示相关文件。

4.2.2 房地产经纪机构开展商品房代理销售活动,应设立咨询服务电话公示栏，公示下列信息：a)住房城乡建设（房地产）、物价、行业组织等部门的监督举报电话；b)住房公积金管理中心咨询电话；c)其他需要提供的咨询服务电话。

4.2.3 房地产经纪机构开展商品房代理销售活动，可设立信息查询台，提供下列信息查询服务：a)商品房预（销）售现场应提供电脑和网络等设备，为购房者提供商品房网上签约即时备案查询等服务;b)房产预测绘、实测绘成果报告;c)前期物业服务合同;d)物业共有部分清册;e)相关管理部门规定的其他需要提供查询的信息。

4.2.4 房地产经纪机构开展商品房代理销售活动，可准备的资料包括：a)宣传资料：项目楼书、户型手册、宣传展板、销售导示牌、折页、单张等;b)须知文件：购房须知、签订《商品房买卖合同》的程序、限购政策须知、公证摇号须知、相关税费须知、抵押贷款须知;c)合约文件：《商品房认购协议书》《商品房买卖合同》等。

4.2.5 房地产经纪机构发布房地产项目代理销售广告的，应当严格遵守《中华人民共和国广告法》《房地产广告发布规定》等要求，其内容应真实、准确、合法。非住宅类项目不得以住宅名义对外进行广告宣传。

4.2.6 房地产经纪机构及其从业人员代理销售商品房时，应向购房人表明身份，不得以提供居间服务等名义变相收取由开发企业支付的佣金以外的“电商费”“服务费”“咨询费”等价外费用。不得在房地产调控政策之外设置资金、身份等条件变相限制购房权利。

4.2.7 房地产经纪机构对外代理销售的商品房价格，应当与该项目申报的“一房一价”一致，不得以任何形式拆分购房款，不得使用虚假或不规范的价格标识、标价方式误导消费者，不得出现预售商品房“售后包租”等商业宣传，不得捏造或者散布不实信息恶意炒作，不得变相捂盘惜售扰乱市场秩序。

4.2.8 房地产经纪机构要严格落实房地产调控政策，并告知购房人相关政策，严禁故意误导、诱导、欺骗、强制或协助购房人提供虚假证明材料骗取购房资格或规避限购政策。

4.3 协助认购及签约

4.3.1 房地产经纪机构代理销售的商品房应符合国家相关法律、法规，保障交易双方当事人的合法权益。

4.3.2 房地产经纪从业人员应向购房人介绍房源的真实情况，协助查勘交付样板房。

4.3.3 房地产经纪从业人员应协助购房人办理商品房认购相关手续，并告知签订《商品房买卖合同》的流程。

4.3.4 签订《商品房买卖合同》时应要求购房人提供的资料包括：a)身份证明、户口本；b)认购书、定（订）金收据；c)房地产市场调控政策等规定的其他必要资料。

4.3.5 房地产经纪机构应提醒房地产开发企业在制定《商品房买卖合同》格式条款时，不得免除自己责任、加重购房人责任，或排除购房人合法权利。《商品房买卖合同》示范文本或格式条款应在订立合同前向购房人明示。

4.3.6 购房人支付首付款或者全部房款的，房地产经纪机构应提醒房地产开发企业开具首付款收据或房款发票，并加盖房地产开发企业公章。

4.3.7 签订《商品房买卖合同》时，应在合同中如实填写代理销售的房地产经纪机构的详细信息。

4.4 协助办理贷款及不动产登记

4.4.1 房地产经纪从业人员应协助销售人员向购房人认真讲解抵押贷款的细则，并办理贷款申请手续。

4.4.2 房地产经纪机构应协助房地产开发企业将交房时间、交房流程、需要缴纳的费用等信息通知购房者。在交房时，房地产经纪机构可协助办理交房手续。

4.4.3 房地产开发企业需要房地产经纪机构提供办理不动产登记服务的，房地产经纪机构应向房地产开发企业说明服务内容、收费标准等情况，经房地产开发企业同意后，另行签订补充协议，并告知购房人。

5  存量房买卖经纪服务标准

5.1  房源管理

5.1.1 房地产经纪从业人员应详细询问卖方出售房屋的位置、面积、楼层、朝向、房龄及内部装修、设施设备、腾空情况、房屋管网质量等信息；房地产经纪从业人员应在卖方委托出售后，及时查勘委托房屋及周边环境，包括房屋结构、建筑形式、户型格局、内部设计、自然环境、物业管理、交通条件、商业教育医疗市政配套等因素。

5.1.2 房地产经纪从业人员应确认出售房屋是否具备转让条件，应详细询问并核对房屋的产权状况、是否符合上市交易条件、是否存在共有产权关系、是否存在租赁关系等。

5.1.3 房地产经纪从业人员在接受委托时应收集或填写的资料文件包括：a)房地产权属证明；b)卖方身份证明，房屋产权人委托他人出售的，还应提供房屋产权人的《授权委托书》;c)《房屋状况说明书》（含房屋装修情况、家具家电配置情况等）; d)房屋钥匙收条;e)交易费用预算表;f)卖方应提供的其他合法资料。

5.1.4 房地产经纪从业人员应通过房地产主管部门的官方平台办理房源核验手续，取得房源核验编码和二维码后方可对外发布和推广。

5.2 看房洽谈

5.2.1 房地产经纪从业人员应了解买方的需求范围、购房预算，是否需要贷款（含贷款方式），是否有意向房屋，需要房屋的面积大小、价格、朝向、楼层、内部装修，可接受的价位，付款方式，希望入住时间，是否有特殊要求等信息。

5.2.2 房地产经纪从业人员应按买方要求推荐房源，如实告知买方房屋状况并协助买方实地查勘。如知悉房屋存在漏水、裂缝、违建、房屋改造、楼体塌陷等房屋主体或设施隐患问题，应在签前向客户主动披露。如知悉房屋存在抵押、查封、资金冻结或存在不良征信等资金风险问题，应向交易当事人告知披露。

5.2.3 房地产经纪从业人员应遵守物业管理规定，合理安排看房时间，核对看房人的身份证件并填写《看房确认书》。

5.2.4 房地产经纪从业人员应告知交易当事人所提供的服务内容、服务标准及服务流程；告知房屋买卖交易流程；告知服务佣金的收费标准，费用收取时间和方式；告知交易当事人相关责任、权利与义务，并提示交易风险。

5.2.5 房地产经纪从业人员应将交易中产生的相关税费向交易当事人详细解释，必要时应提供相关的法律法规及政策文件。

5.2.6 鼓励房地产经纪机构利用互联网技术拓展看房渠道，如：VR、直播看房等。

5.3  签订合同

5.3.1 交易当事人达成交易意向后，房地产经纪从业人员应协助双方签订书面协议，载明定金支付方式、买卖合同签订时间和违约责任等条款。

5.3.2 房地产经纪从业人员应根据当地房地产市场调控政策协助买方提交购房资格核对申请，确认购房资格。

5.3.3 房地产经纪从业人员应提供房屋买卖合同示范文本，并协助交易当事人准备以下资料文件：a)房地产权属证明;b)身份证明、户籍证明、婚姻证明;c)交易当事人为法人的，应提交营业执照、法定代表人授权委托书;d)存在租赁关系的，应提醒卖方提供租赁合同和租户放弃优先购买权的证明;e)代理人身份证明及《授权委托书》；f)其他必要资料。

5.3.4 在签订房屋买卖合同时，房地产经纪从业人员应核对交易当事人提供的证件原件。

5.3.5 房地产经纪从业人员应向交易当事人详细解释房屋买卖合同的条款内容，充分尊重交易当事人的意见和合理要求。经双方签字确认合同条款无异议后，提交房地产主管部门进行合同备案。

5.4  协助办理贷款及资金监管

5.4.1 房地产经纪从业人员应协助买方联系银行，了解可以申请的贷款金额、年限及利率，并提前告知具体贷款结果与个人信用有关，以银行批复为准。

5.4.2 房地产经纪从业人员应提醒买方准备好贷款所需的相关资料，协助其与银行签订购房抵押贷款合同。买方未按照合同约定提供贷款资料的，房地产经纪从业人员应及时催促并告知卖方；银行审批通过的，应及时通知放款结果。

5.4.3 房地产经纪从业人员应协助交易当事人签订存量房交易资金监管协议，并根据当地交易资金监管的相关制度，协助办理交易资金监管事宜。

5.5  协助办理不动产登记

5.5.1 房地产经纪从业人员应按照房屋买卖合同约定，与交易当事人确定具体过户时间，并详细解释整个过户流程。

5.5.2 房地产经纪从业人员应协助交易当事人提交相关资料至主管部门办理不动产登记手续，并配合双方交割房款。

5.6  协助房屋交接

5.6.1 房地产经纪从业人员应协助交易当事人办理水、电、燃气、物业管理费等相关事宜，结清相关费用。

5.6.2 房地产经纪从业人员应协助买方对户口情况进行查验，以符合合同约定的内容。

5.6.3 房地产经纪从业人员应按合同约定的时间和方式，协助交易当事人交付房屋，确认无误后签订房屋交接书。

5.6.4 所有交房事宜妥善办理完毕后，房地产经纪从业人员应协助交易当事人交接尾款。

6  房屋租赁服务标准

6.1  房源管理

6.1.1 房地产经纪从业人员应核验房屋产权与出租人的身份信息，确认出租人的出租资格，并询问和记录出租房屋的坐落、户型、建筑面积、楼层、朝向、装修情况、押金如何收取、腾空交房时间、价格、付款方式、看房时间等信息，及时签订委托出租合同。

6.1.2 出租方委托出租后，房地产经纪从业人员应及时查勘核对委托房屋内部设施、设备、装修、家具及社区配套、停车状况、交通条件、物业管理、周边环境等相关情况，填写并签订《房屋状况说明书》。

6.1.3 房地产经纪机构及从业人员获得委托人同意，取得房屋钥匙的，应当对房屋相关状况、设施进行查验，并在后续开展业务过程中做好以下几点：a）每次带看完毕后检查门窗水电燃气的关闭情况，做好基本安全工作；b)在异常天气情况下，主动上门巡检做好基本安全确认；c）若在房屋带看及巡检过程中发现房屋异常情况的，应及时报告委托人处理。

6.1.4 房地产经纪从业人员应主动配合主管部门完成房源报备，发布出租房源信息。

6.1.5 房地产经纪从业人员应详细询问并记录承租方姓名、联系方式、承受价位、需求区域、需求面积、需求设施、付款方式、承租起止时间、可看房时间等信息。

6.2  看房洽谈

6.2.1 房地产经纪从业人员应告知租赁双方所提供的服务内容和服务标准，应向租赁双方介绍和解释房屋租赁流程、佣金的收费标准，应告知租赁双方的责任、权利与义务，并提示风险。

6.2.2 房地产经纪从业人员在接受委托时，应告知出租方下列房屋不得出租：a)属于违法建筑的；b)不符合安全、防灾等工程建设强制性标准的；c)违反规定改变房屋使用性质的；d)不符合交易条件的保障性住房；e)法律、法规规定禁止出租的其他情形。

6.2.3 房地产经纪从业人员应针对承租方的租赁需求，推荐合适的房源。看房前，房地产经纪从业人员应核对承租方的身份证件，并填写《看房确认书》。看房时，房地产经纪从业人员应如实详细介绍房屋的基本情况，包括建筑面积、户型、朝向等信息。

6.2.4 承租方确认租房意向和委托后，房地产经纪机构应与承租方签订委托求租合同。

6.2.5 房地产经纪从业人员应在看房后看积极沟通租赁双方，协调租赁双方的需求，直至双方达成一致。

6.3  签订合同

6.3.1 房地产经纪从业人员应与租赁双方约定签订房屋租赁合同的时间，应告知租赁双方签订合同时所需要的资料，并提醒出租方整理房屋，清理家具家电，预备可提供的《家具家电清单》。

6.3.2 出租房屋为多人共有的，房地产经纪从业人员应要求房屋所有权人共同签订房屋租赁合同。如有委托行为，房地产经纪从业人员应要求受托人出具书面授权委托书。

6.3.3 房地产经纪从业人员应核对租赁双方的身份证明，并留存房地产权属证明、租赁双方身份证明等复印件，存档期不少于5年。

6.3.4 房地产经纪从业人员应向租赁双方详细解释房屋租赁合同条款的内容，并核对交易金额及其他协商一致的条件，无异议后交予双方签字。负责经办的房地产经纪从业人员应在房屋租赁合同上签字，并加盖经纪机构公章。

6.3.5 签订房屋租赁合同时，出租方同意添加设施的，房地产经纪从业人员应将其补充到房屋租赁合同中，并注明设施配备到位的期限。

6.3.6 房地产经纪从业人员应提醒租赁双方办理房屋租赁合同备案手续。

6.3.7 房地产经纪从业人员应提醒出租方按照合同约定履行房屋的维修义务。

6.3.8 房地产经纪从业人员应提醒承租方主动进行流动人口登记，并按照合同约定合理使用房屋，不得擅自改动房屋主体或承重结构和拆改室内设施，不得损害其他业主和使用人的合法权益。

6.3.9 房地产经纪从业人员应提醒租赁双方遵守国家关于房屋租赁的相关管理规定。

6.4  协助租金支付

6.4.1 房地产经纪从业人员应提醒承租方按约定向出租方支付押金和租金，并提醒出租方提供押金收据和租金收据。

6.4.2 房地产经纪机构不得在出租方未委托的情况下，代收租金、押金及其它费用。

6.4.3 房地产经纪从业人员不得代收租金、押金及其它费用。

6.5  协助房屋交接

6.5.1 房地产经纪从业人员应协助租赁双方核对水、电、燃气

、物业管理费等交费情况，并协助双方办理交接。

6.5.2 房地产经纪从业人员应提醒租赁双方清点房屋内物品，协助租赁双方交接，签订房屋交接书。

7 线上经纪服务标准

7.1.1 房地产经纪机构及从业人员开展线上经纪服务时应严格执行线下服务的相关规定和本标准的有关要求。

7.1.2 房地产经纪机构及从业人员通过网站、微信、直播平台等各类线上渠道开展经纪业务时，经纪机构应在主页展示企业名称、注册地址、联系方式等机构信息；从业人员应在主页展示由行业统一制发的信息卡，明示姓名、所属机构等从业信息。

7.1.3 房地产经纪机构及从业人员通过各类线上渠道开展经纪业务时，不得利用非法手段获取房客源信息；不得利用刷单、炒信等流量造假方式虚构或篡改交易数据和用户评价。

7.1.4 房地产经纪机构及从业人员通过各类线上渠道开展经纪业务时，应当严格遵守《中华人民共和国广告法》的各项规定，不得进行虚假或者引人误解的商业宣传，欺骗、误导消费者；不得散布谣言，扰乱房地产市场秩序。

7.1.5 房地产经纪机构及从业人员通过各类线上渠道开展经纪业务时，不得存在违反社会主义核心价值观和行规行约的行为，影响行业形象。如：a)臆测房地产政策走向和趋势，哄抬房价，散布谣言，扰乱房地产市场秩序；b)升值或者投资回报的承诺；c)以项目到达某一具体参照物的所需时间表示项目位置；d)对规划或者建设中的交通、商业、文化教育设施以及其他市政条件作误导宣传；e)发布未经房源核验的房源信息；f)剽窃、泄露他人房源信息；g)违反国家有关价格管理的规定；h)侮辱或者诽谤他人，侵害他人合法权益的；i)带动用户低俗氛围，引导场内低俗互动；j)易导致他人模仿的危险动作；k）其他不良内容。

8 诚信档案管理标准

8.1.1 房地产经纪机构及经纪从业人员诚信档案的来源由公检法机关的处理结果、行业主管部门的信用记录、行业组织的自律信息和消费者的信用评价共同组成。

8.1.2 房地产经纪机构及从业人员诚信档案的对象由良好行为和不良行为等共同组成。

8.1.3 房地产经纪机构及从业人员诚信档案为行业主管部门的信用监管提供依据，为行业的良性发展提供助力，为消费者选择优质服务提供参考。