

全国房地产经纪人协理从业资格考试辅导教材

房地产经纪概论

高 荣 周 云 编著

东南大学出版社

内 容 提 要

本书根据全国房地产经纪人协理从业资格考试大纲编写,覆盖了大纲中房地产经纪人的基础知识的内容,如房地产与房地产业、房地产经纪概述、房地产经纪机构、房地产经纪人的素质等。

本书适合作为房地产经纪人协理从业资格考试的教材,也可作为广大房地产经纪人的学习、培训用书。

图书在版编目(CIP)数据

房地产经纪概论/高荣,周云编著. —南京:东南大学出版社,2004.7

(全国房地产经纪人协理从业资格考试辅导教材/
盛承懋主编)

ISBN 7-81089-654-7

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

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2004)第 056102 号

东南大学出版社出版发行

(南京四牌楼 2 号 邮编 210096)

出版人 宋增民

江苏省新华书店经销 江苏通州印刷总厂印刷

开本 850mm×1168mm 1/32 印张:7.5 字数:202 千字

2004 年 7 月第 1 版第 1 次印刷

印数 1~4000 定价:15.00 元

(凡因印装质量问题,可直接向发行部调换。电话 025-83795801)

编者的话

1999年9月,在建设部房地产业司领导的关怀下,在江苏省建设厅房地产业处的主持下,我们得到东南大学出版社的大力支持,编写出版了《房地产经纪人系列教程》。这套丛书自出版发行以来,受到业内人士、广大房地产经纪从业人员、房地产中介代理人员的欢迎与肯定,为克服当时房地产经纪人上岗无正规培训教材、从业人员无系统学习材料的困难,为提高房地产中介行业人员的素质,规范房地产市场起到了应有的作用。

几年来,我国房地产业得到长足发展,房地产市场空前繁荣,从事房地产中介行业的人员越来越多,为进一步提升从业人员的素质,加强房地产经纪人队伍建设,国家人事部与建设部正式推出了注册房地产经纪人考试,并组织国内一批专家编写出版了相应的教材,这对我国房地产中介行业的发展具有深远的意义。

但是,应该看到全国注册房地产经纪人考试,远远不能满足国内对房地产经纪人的需求,房地产中介行业需要一大批不同层次的从业人员。为此,我们根据建设部房地产估价师协会拟定的《全国房地产经纪人协理从业资格考试大纲》,编写了这套房地产经纪人协理学习、培训教材。

在编写过程中,我们特别强调了以下几点:

1. 全面、准确地领会建设部房地产估价师协会草拟的《全国房地产经纪人协理从业资格考试大纲》的特点与要求,按照大纲的要求编写整套教材。

2. 正确理解并区分注册房地产经纪人与房地产经纪人协理对知识应掌握的深度与广度,严格按房地产经纪人协理这一层次来组织编写教材内容。

3. 根据对房地产经纪人协理考试大纲中考试说明的要求,编写了两套考试模拟题,以备学习、培训人员理解掌握学习的要求。

尽管我们做了不少努力,但书中仍会有许多不足之处,恳请业内人士与广大读者予以指正。

苏州科技学院(原苏州城建环保学院)房地产研究所多年来受到业界及广大同行的关心与支持,在房地产理论与实践上做了一些工作,我们将一如既往,努力进取,为我国房地产业的发展多做贡献。

苏州科技学院房地产研究所

盛承懋

2004 年 6 月

目 录

第一章 经纪与经纪人概述	(1)
第一节 经纪与经纪人	(1)
第二节 经纪人的分类	(11)
第三节 市场经济与经纪人	(15)
第二章 房地产与房地产业	(21)
第一节 房地产的概念	(21)
第二节 房地产的特性	(28)
第三节 房地产的类型	(33)
第四节 房地产业	(37)
第五节 房地产中介服务的类型与特点	(46)
第三章 房地产经纪概述	(50)
第一节 房地产经纪的概念	(50)
第二节 房地产经纪的特点和作用	(53)
第三节 我国房地产经纪人制度的产生与发展	(56)
第四章 房地产经纪人员	(79)
第一节 房地产经纪人员的职业资格	(79)
第二节 房地产经纪人员的类型与特征	(83)
第三节 房地产经纪人的权利与义务	(95)

第五章 房地产经纪人员的素质要求	(98)
第一节 房地产经纪人员的职业道德	(98)
第二节 房地产经纪人员的职业修养	(104)
第三节 房地产经纪人员的知识结构	(108)
第四节 房地产经纪人员的职业技能与礼仪修养	(112)
第六章 房地产经纪机构	(116)
第一节 房地产经纪机构的设立	(116)
第二节 房地产经纪机构的经营模式和组织形式	(120)
第三节 房地产经纪机构的内部管理	(127)
第七章 海外房地产经纪人制度	(144)
第一节 美国房地产经纪人制度	(144)
第二节 日本房地产经纪人制度	(151)
第三节 香港特区房地产经纪业	(153)
第四节 台湾地区房地产经纪业	(157)
实战模拟题	(167)
A 卷	(167)
B 卷	(181)
参考答案	(194)
附录	(195)
附录 1 全国房地产经纪人协理从业资格考试大纲	(195)
附录 2 中介服务收费管理办法	(204)
附录 3 城市房地产中介服务管理规定	(209)
附录 4 上海市房地产经纪合同样本	(214)

附录 5	房地产经纪人员职业资格制度暂行规定	(217)
附录 6	房地产经纪人执业资格考试实施办法	(223)
附录 7	国家计委、建设部关于房地产中介服务收费的通知	(225)
参考文献		(228)

第一章 经纪与经纪人概述

第一节 经纪与经纪人

一、我国经纪人的起源和发展

在我国 2 000 多年漫长的封建制度下 ,自给自足经济占据主要地位 ,但城乡间、不同地区和不同行业间仍存在商品交换的关系 ,因此也出现过为买方和卖方牵线搭桥的商人。中国历史上的“牙商”就是在城乡市场中为买卖双方说合交易获取佣金的经纪人。

史书记载 ,我国历史上最早的经纪人出现于马市 ,即是两汉时期的“驹侏”。由于北方草原盛产马匹 ,向中原地区贩卖 ,需要中间人看马定价 ,于是“南北物价定于其口”的“驹侏”应运而生。《汉书》颜师古注：“侏者 ,合会二家交易也 ;驹者 ,其首率也。”此后 ,由于商品交易范围扩大 ,“市侏”即作为一切从事中间活动的人的统称 ,并成为当时商品交易中不可缺少的人。但是 ,由于抑商政策及他们自身中介活动行为不正 ,“市侏”逐渐成为一种贬义词 ,几乎与惟利是图同义。

由于“驹侏”看马是以马的牙齿论价 ,马牙的多少及损缺可以观出马的年龄和健壮与否 ,因此 ,这种中间人又称“牙侏”。早期的牙商在市场上完全是以一个独立的中间人身份为买卖双方撮合成交 ,不受官府支配 ,能主持公平 ,收费低廉 ,故而颇受人尊重。

到了唐朝 ,随着商品交换的发展 ,牙商的居间营业范围越来越广 ,势力也越来越大。唐代的牙商又有“牙郎”、“牙侏”、“牙子”、“牙人”等名称。随着商品经济的萌芽 ,牙商的营业范围和人数都迅

速扩大起来,进而出现了牙商的同业组织——“牙行”。这种行会性质的牙行或牙店组织,还负有代官府监督商人纳税的责任。元代统一的过程中,破坏了农业生产,使商业失去了发展的物质基础,商贸很不景气,同时,由于蒙古人垄断了国内外商业,禁止汉人和南人经商,国内经纪业大衰。明朝,牙行原是被禁止的,但明初商业的恢复,此项禁令被取消,牙行开始恢复,并在后来得到了迅速发展。明朝后,牙商开始分为“官牙”和“私牙”。“官牙”由官府指定,“私牙”也要得到官府的允准,并领取“牙贴”(即现在所说的营业执照)后方能营业,且必须按期缴纳“牙税”。

清代仍然延续了明代牙人牙行制度,外国人来华贸易,必须通过牙行、牙商,不得直接与中国商人接触。于是这时期的牙商成为了“买办”。鸦片战争后,“买办”的地位日升,他们代理外商进行进出口货物的交易,代表外商与地方官员打交道。他们与行商(行纪人)形成了旧中国对外贸易的垄断势力,在各大通商口岸左右了商品交易的中介活动,内陆城市的商人不得不与他们建立联系,向他们交佣金以求货物外销。

总之,中国历史上早就有经纪人行业存在,他们的活动对中国封建社会经济的发展曾起过不可否认的积极作用。

民国的建立使作为中介的行纪人(城市)、牙商(农村集市)得到了法律的保护。民国政府《六法全书》、《民法总则施行法》等专门规定了有关经纪人的各种法律,承认他们的经纪活动。在上海、广州、天津这些大城市,洋行、银行、轮船公司和保险公司等外国人兴办的企业中的“买办”虽被洋人称为“华经理”,以图消弭中国人的仇外情绪,但“买办”的工作性质没变,仍为洋行的进出口业务作中介,并进一步争取到独立的身份,出现了“买办”与外商之间的经销、合伙关系,并与外商联合组织交易所或独立组织经纪行、货栈等机构。这时期从资本主义国家传入的证券交易所,也有中国的经纪人,被称为“华籍会员”,他们按交易金额抽取佣金。民国由“买办”致富、投身

民族工业发展的商人很多成为了中国著名的民族工商业巨子。

民国时期地位较低的行纪人,他们从事的是一般的现货商品中介,被人们称为“掮客”,在上海被称为“黄牛”。流动的“掮客”是许多上海市民从事的“第二职业”。在各个城市活动的流动“掮客”来源复杂,活动隐蔽。

由于国民党统治时期社会经济秩序紊乱,经纪人的活动往往超出法律规定的范围,诈骗钱财、哄抬物价、扰乱市场秩序等,这使得经纪人在社会公众中的形象受到了严重损害,经纪人几乎成了不法商人的同义词。

新中国成立后,政府通过颁布条例和行政命令,采取了一系列措施取缔非法居间活动。同时在各地区设立信托机构,保护正当居间业的开展。但是,当时经济战线上限制和反限制、改造和反改造的斗争十分激烈,在旧制度下形成的经纪人顽固抵制和反对新政策的实行。1950年11月,中央政府贸易部颁布《关于取缔投机商业的几项指示》,全国各大城市对居间活动的代理行、交易所、贸易货栈等采取了一系列限制、改造措施,证券和各类物资交易所被关闭,因而股票和期货经纪被取缔。此后,在大城市可以说经纪业陷于停顿或转入“地下”。不久,随着“土改”和“三大改造”的展开,从城市到农村的中介行为几乎销声匿迹,工商业都靠计划经济维系其生产和销售,政府只允许少数特定法人从事居间业务,如生产资料服务公司、物资委托行等。但这些机构在计划经济体制下,其中介作用的发挥当然有一定的局限性。

党的十一届三中全会后,我国商品经济发展起来,各地市场恢复生机,经纪活动自然而然伴随产生,但一般都在“地下”进行,时称“黑市经纪”。商品生产的发展,已冲破了当时计划经济的樊篱。

改革开放以来,经纪人重新登上了经济生活的大舞台,尤其是1992年邓小平同志视察南方谈话和党的十四大提出建设社会主义市场经济体制以后,经纪人活跃在经济社会活动中,并在买卖双方交

易、搞活商品流动、推动科技成果转化为生产力等方面发挥着日益重要的作用。

近些年来 经纪人的发展呈现出如下特点：

1. 总体上呈迅速增长的趋势 ,但发展不均衡

我国当代经纪人发展十分迅速。据国家工商行政管理局 1995 年初对上海、四川、陕西、河南等 14 个省市的统计 ,这些地区经工商行政管理机关登记注册的个体经纪人已有 54 455 个 ,另对上海、陕西、河南、四川、河北等 7 个省市的统计 ,专业性的经纪机构有 2 000 多个。与 1993 年前的情况相比 ,个体经纪人的数量增加了 222.86% ,中介销售额大量增加。至 2003 年初 ,已有 8 000 多家经纪机构扎根申城 ,从业人员约 20 多万。但真正注册的职业经纪人只有 2 万多人。他们主要活跃在房地产、消费品、生产资料、科技、劳动力、产权、保险、文化、体育等九大行业领域。

2. 经纪人中介服务范围十分广泛

经纪人中介服务已从农副产品、家庭手工业制品等生活消费资料到生产资料 ,扩展到科技成果、资金、投资项目、房地产等生产要素市场以及文化市场 ,从现货到期货等等 ,各行各业都活跃着经纪人。

3. 经纪人组成成分十分广泛

在经纪人一族中 ,既有城镇待业人员和农村村民 ,也有离职辞职人员、停薪留职人员、企业精简人员 ,以及业余时间从事经纪活动的机关企事业单位职工和干部。

4. 经纪人事务所迅速发展

为适应经纪人的需要 ,各地在经纪人活动比较集中的地区陆续建立起一批经纪人事务所。这些事务所有的为经纪人提供场所、设施和信息 ,有的还从事经纪业务 ,并具有对经纪人审核发证和年检的权力。国家和各地方也颁布了经纪人的管理法规。我国当代经纪人正在从“地下”走向合法 ,加快了其健康、规范化发展的步伐。

从中国经纪人的发展史 ,我们不难看出 ,经纪业是社会经济发展

的必然结果,是商品生产和商品交换的共生物。长达 2 000 多年的封建社会,没有压制住“牙商”的诞生和发展,它终于成为社会经济活动中最活跃的力量。在近代中国与资本主义世界经济衔接的过程中,经纪人起到了交流、互融、促进中西经济共同发展的作用。建国后,经纪人一度消失,但一些国有的和集体性质的物资贸易中心、信托行和生产资料服务公司,在促进商品流通、活跃城乡经济方面起到了经纪人的作用。社会主义市场经济的建立,更是为我国当代经纪人的发展带来了前所未有的契机,经纪人也取得了合法的地位,走上了健康发展之路。

二、经纪、经纪人的内涵及特点

(一)经纪、经纪人的内涵

在辞源中,经纪有 5 种解释,即经营、经纪人、料理、安排、买卖;法度、秩序。

随着社会经济的不断发展,经营、经纪人、买卖等概念被突出出来。因此,经纪人以及商品交易所、专业咨询公司等给买卖双方充当中介的机构共同构成了社会经济中的经纪业。在经纪业中,经纪人是实施经纪行为的主体。

关于经纪人的定义,持不同观点的人有不同的看法。美国市场学家菲利浦·R·特奥拉在《国际市场经济》一书中认为:“经纪人系指提供廉价、代理服务的各种中间人的总称,他们在客商之间无连续性关系。”我国的《经济大词典》中定义道:“经纪人,中间商人,旧时称掮客,处于独立地位,作为买卖双方的媒介,促成交易以赚取佣金的中间商人。”

由此可以看出,经纪人是指为买卖双方牵线搭桥,从中赚取佣金,起一种中介作用的中间商人。它主要包括 3 个方面的含义:

(1) 经纪人的中介服务对象是买卖双方。

(2) 中介服务活动是在充分尊重买卖双方权益的基础上进行的。

(3) 经纪人以收取一定报酬为其中介服务活动的目的。

经纪人既可以是自然人,也可以是法人。

经纪作为一种社会经济活动,即经纪活动,是社会经济活动中的一种中介服务行为,具体是指为促成各种市场交易而从事的居间、代理及行纪等的有偿服务活动。在中国,房地产经纪人员从事房地产经纪活动必须以房地产经纪机构为载体。

在现实生活中,无论何种经纪活动,均包含下列两层基本含义:

其一,经纪活动是一种中介活动,主要是提供信息和专业服务来进行牵线说合,促成交易。

其二,经纪机构提供中介服务,是以赢利为目的,通过佣金方式取得其服务的报酬。

经纪是一种既可被商法调整,又可被民法调整的行为。

需要指出的是,我国现行对经纪人的管理规范了单个经纪人从事经纪活动必须以经纪机构的名义进行。所以在经纪行业里,最具竞争力的不是单个经纪人个体,而是经纪公司、经纪行、经纪人事务所等各类经纪组织。这些组织具有企业的性质和组织形式,我们一般称其为经纪机构。它是直接进行中介服务的经营机构,是以收取佣金为目的的一级法人单位。

经纪机构是由一定数量的人员组成的,一般来讲,只有取得经纪人资格的人才能够去发起成立经纪机构,才能够到经纪机构去做经纪人。在这样一个前提下,经纪机构应注意下面一些问题:

(1) 发起人除了要具备经纪人资格外,还要符合工商登记法规的要求,要符合最低人数限额,要投入资金作为注册资金,要承担筹建和日后经营中的一切风险。如果是合伙或有限责任公司形式,应该对风险责任、盈利分享做出明确的规定。

(2) 对自身的经营管理如何运转要有明确规定。诸如谁是主要负责人、重要问题如何做出决定、人事管理问题等等。这些问题必须明确,不然,很容易发生纠纷,影响经纪机构的正常运转。

(3) 所聘任的经纪人与经纪机构的关系是职员与公司的关系。这种关系主要是通过劳动合同确定下来的,应该受到法律保护。经纪机构应当为经纪人员提供相应的经纪活动条件,例如办公设备、信息资源。经纪人的经纪活动收入应当通过经纪机构来收取,由经纪机构按其规定的结算支付办法办理。当然,被聘用的经纪人的收入应根据其经纪活动所创的收入提成。经纪机构也应当为经纪人支付各种社会保障费用。经纪人在进行经纪活动时,应当以经纪机构的名义,不得损害经纪机构的利益,不得接受经纪机构之外其他任何人给予的与经纪活动有关的费用。经纪机构无正当理由开除经纪人,应承担违反合同的责任,赔偿给经纪人造成的损失。而经纪人不按规定程序辞聘,也应负法律责任。

(二) 经纪、经纪人的特点

1. 经纪的特点

经纪作为一种社会中介服务活动,也有其自身的特点:

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

(2) 活动内容的服务性。在经纪活动中,经纪主体只提供服务,不直接从事经营。经纪机构对其所中介的商品没有所有权、抵押权和使用权,不存在买卖行为。经纪机构的自营买卖不属于经纪行为。

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

(4) 活动目的的有偿性。在经纪活动中,经纪机构所提供的服务是一种服务商品,不仅有一定的使用价值,而且具有交换价值,因此提供服务的经纪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。

(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, 经纪人员承担不同的法律责任和义务。明确的法律关系, 是经纪活动中双方诚实守信的基础。

2. 经纪人的特点

经纪人作为一种社会中介服务活动的主体, 具有区别于其他商人的活动特点:

(1) 经纪人不占有商品。经纪人既不是商品生产者, 也不是商品的供应者或购买者, 这是经纪人区别于其他中间人的一个重要特征。经纪人知道何处可提供某类商品, 因而在信息上有支配权, 并能为供需双方提供服务。因此, 经纪人也不需要多少固定资金和流动资金, 集体或个人就能解决注册资金的最低额。

(2) 经纪人与委托人之间无连续性关系。经纪活动的主要形式是居间, 居间不同于代理或行纪活动, 后者与委托人一般有较固定、长期的业务关系。经纪人的服务对象是开放的、广泛的, 一般不仅限于某些特定的客户。经纪活动通常是就某一特定事项提供服务, 经纪人和委托人无长期、固定的合作关系, 特定事项完成, 委托关系即终止。

(3) 经纪人以信息为资本。经纪人通过所掌握的信息为供需双方牵线搭桥, 并凭借专业知识和有效的服务促成供需双方的交易。

在交易中, 经纪人知道谁需要什么及如何满足这种需要, 凭借的是信息优势和操作技术优势。他们信息灵通, 办事快速, 有着自己广泛的社会关系和独有的供销渠道, 具有很大的灵活性和独到之处。尤其是一些交易所的经纪人, 他们大多是专业人才, 具备较高的专业技能, 为交易双方提供了专业化的服务, 解除了供需双方之忧。

(4) 经纪人的经纪活动是有偿的。经纪人在经纪活动中所提供的服务像任何其他服务一样, 也是一种具有商品性质的服务。当供

需双方在经纪人的中介下成交时,经纪人要从供需双方中收取佣金。这就是说,经纪人的经纪活动是有偿的,不是义务的,一旦某一经纪活动取得成功,供需双方至少有一方必须向经纪人支付佣金。

(5) 经纪人具有良好的专业素质和声誉及交叉学科知识背景。经纪人要提供全面、专业、优质的中介服务,必须有良好的专业素质和良好的社会声誉及个人诚信。同时,掌握与本经纪专业相关的各交叉学科的专业知识,如金融、营销、法律、计算机、公共关系等。

三、经纪、经纪人的活动方式及收入

(一) 经纪、经纪人的活动方式

一般说来,经纪活动的活动方式分为居间、代理和行纪。由此,经纪活动的主体经纪人就具有了居间、代理和行纪的身份。所以,经纪的活动方式也就是经纪人的活动方式。

(1) 居间是指经纪人或经纪机构向委托人报告订立合同的机会或者提供订立合同的媒介服务,撮合交易成功并向委托人取得报酬的商业行为。这是经纪行为中广泛采用的一种基本形式。其特点是服务对象广泛,经纪人员与委托人之间一般没有长期固定的合作关系。经纪活动时,经纪人以自己的名义进行。

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

(3) 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。行纪与代理的区别有两点: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

作为买卖人或出卖人。从形式上看,行纪与自营很相似,但是除经纪机构自己买受委托物的情况外,大多数情况下经纪机构都并未取得交易商品的所有权,他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。

(二) 经纪、经纪人的收入

佣金是经纪活动的主体——经纪机构和经纪人的收入的基本来源,其性质是劳动收入、经营收入和风险收入的综合体。它是对经纪机构和经纪人开展经纪活动时付出的劳动、支付的成本和承担的风险的总回报。国家保护经纪机构和经纪人拥有从事合法经纪活动并取得佣金的权利。早在1995年7月17日国家计划委员会和建设部就颁布了“计价格第971号”文件:《关于房地产中介服务收费的通知》。

佣金可分为法定佣金和自由佣金。法定佣金是指经纪机构或经纪人从事特定经纪业务时按照国家对特定经纪业务规定的佣金标准获取的佣金。法定佣金具有强制效力,当事人各方都必须接受,不得高于或低于法定佣金。自由佣金是指经纪机构或经纪人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。

除法律法规另有规定外,佣金的支付时间由经纪机构或经纪人与委托人自行约定,可以在经纪成功后支付,也可以提前支付。经纪机构或经纪人在签订经纪合同时,应将佣金的数量、支付方式、支付期限及经纪不成功时终极费用的负担等写入合同。经纪机构或经纪人收取佣金时应当开具发票,并依法纳税和缴纳行政管理费。经纪机构或经纪人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”。

在经纪活动中,有一类与佣金貌似相同的东西,那就是回扣。虽然回扣与佣金有很多相似之处,它们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——给付经纪机构佣

金和给对方采购员一定的回扣都是企业的促销手段,但两者之间有本质的差别。佣金是经纪机构或经纪人开展经纪业务所得到的合理合法收入,它是由经营收入、劳动收入和风险收入构成的综合体。佣金以经纪合同为依据,只要经纪合同是合法的,佣金就是经纪机构或经纪人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。此外,信息费也是一类易与佣金混淆的概念。在多数情况下,佣金和信息费都是用户为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,但两者有明显的区别。首先,两者的性质不同。信息费是出卖信息商品的销售收入,无论信息以何种介质为载体,也无论信息有何种用途,只要将信息售出,即可收取,它从属于信息咨询业。而佣金则是对经纪机构提供服务的报酬,而且这种服务是经纪机构为了满足委托人的某种商业需要而付出的,提供的信息往往只是这种服务活动中的部分内容,委托人与经纪机构或经纪人之间是一种雇与佣的关系。其次,两者作用的效果也不同。支付信息费满足了买方的信息需求,卖方只要保证信息准确、及时就可达到加速信息有效传播的效果。而支付佣金则是为了实现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,它作用的最终效果应是商品交易的成功,而不仅仅是提供信息。

第二节 经纪人的分类

一、经纪人的分类

根据经纪人的活动在结构形式、服务区域、素质水平、服务内容等方面的区别,我们从不同的角度,对经纪人作一简单而一般的分类(见图 1.1)。

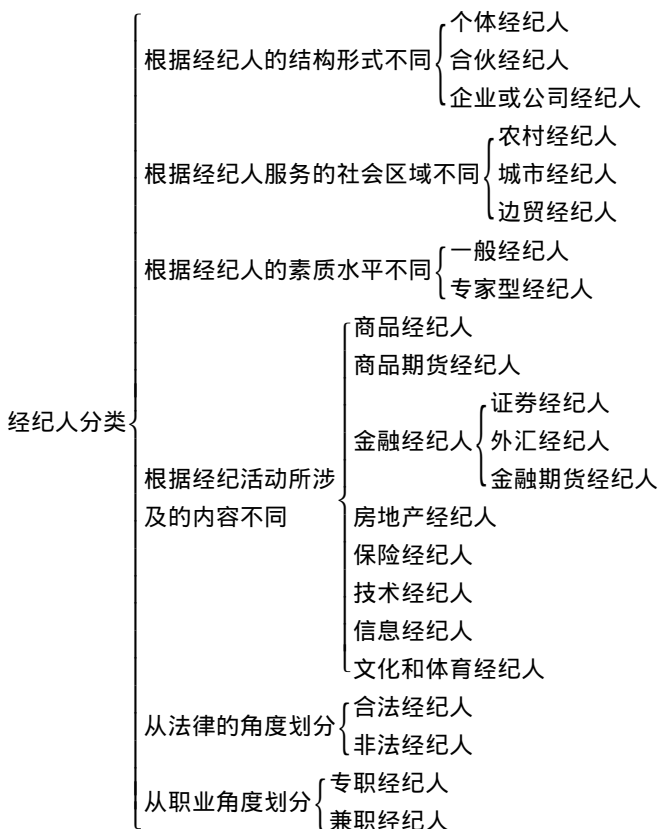


图 1.1 经纪人分类

二、各类经纪人的基本活动范围

根据以上分类 经纪人的身份常常因为其经纪活动所涉及的内容不同而被确定。所以 我们只根据经纪活动所涉及的内容不同而分类的经纪人的基本活动的范围做一简单介绍。

(一) 商品经纪人

商品经纪人是直接为商品现货买卖双方充当中介的商人。商品经纪人又可分为两种 :一种是一般经纪人 是指沟通与商品现货买者

和卖者之间,只要买卖成交即可获取佣金的商人;另一种是交易所经纪人,是指须按照有关法规并具备一定条件和资格才能成为交易所会员,在交易所内开展业务以取得佣金的商人。

(二) 商品期货经纪人

商品期货经纪人是指专门在期货市场上为买卖双方充当中介而收取佣金的商人。期货交易一般通过期货交易经纪行进行。这种经纪行是期货交易所的会员,在交易所内代理其客户从事各种期货交易活动。当客户到经纪行开户时,经纪行会为其提供一位具有资质的经纪人。今后客户与经纪行接触,发出交易指令时,都是与这位经纪人联系。

(三) 金融经纪人

1. 证券经纪人

证券经纪人是指同时接受许多买者和卖者的委托,通过公平的集中竞价原则,使买卖双方尽量按自己愿意成交的中介人。因为交易场所的特殊性、交易规则的严密性和复杂性,决定了只有证券经纪人才能直接完成交易过程。

2. 外汇经纪人

外汇经纪人是指外汇市场的中介人,主要任务就是在买方和卖方之间促成双方议定彼此可以接受的合约。他们并不为买卖双方的任何一方买卖货币,也不为某个单位或个人所安排的交易负担任何财务责任。

3. 期货经纪人

期货经纪人是介于期货交易所与客户之间的中介者,是代理客户买进或卖出订单并提供一切必要协助的中间人,他们最主要的作用是促进买卖。

期货经纪人一般从属于某一经纪机构。经纪机构有大有小,大的拥有数个交易所的会员资格,小的可能只是一个地方性的经纪商。有些经纪商拥有清算会员的资格,也就是清算会员兼营经纪商业务。也有的经纪商本身并无任何会员资格,他们所接受的订单需要经过

那些具有交易所会员资格的经纪商 ,才能下至交易所内。

经纪商不能向客户保证其投资一定获利 ,任何交易其得失的机会均等 ,客户所能要求的是经纪商能以最迅速、正确的操作下单 ,避免因人为因素而造成损失。

(四) 房地产经纪入

房地产经纪入是指在房地产经济活动中 ,受客户委托 ,为客户提供房地产居间、行纪、代理等服务的中介人。

(五) 保险经纪人

保险经纪人是指连接保险需求和供给的经营者、安排者的商人。一般来说 ,保险经纪人不直接承担保险业务 ,而是代替保险需求者购买保险单 ,或向保险公司接受保险业务。与其他行业经纪人不同的是 ,保险经纪人的佣金一般是由保险公司支付的。

(六) 技术经纪人

技术经纪人是指在科技市场上为科技成果的转让和吸收、科技成果的嫁接和辐射 ,充当中介的商人。其主要业务是沟通专利权的买与卖 ,连接非专利科技成果的转让与吸收 ,同时对高科技产品的买卖、科技人才的供求也发挥着中介作用。

(七) 信息经纪人

信息经纪人是指从事信息中介服务的经纪人。这类经纪人有时是以提供纯粹的信息服务 ,从中提取一定的信息费为宗旨的 ,有时则是以上述某种类型的经纪人的身份出现。

(八) 文化经纪人

文化经纪人的工作范围很广 ,不同的文化经纪人有不同的工作范围 ,搞发行的和搞演出的完全不是一回事 ,但是他们的基本思路是互通的。

文化经纪人首先要选择有利可图的项目 ,在社会提供文化产品的同时 ,实现自身利益的极大化。

第三节 市场经济与经纪人

一、经济呼唤经纪人

我国从建国初期至“文化大革命”结束前,受苏联模式和“左”的思潮的影响,一直以无视市场规律的计划经济为主,一切社会经济资源全通过行政性的计划指令进行配置,由国家计委统产统销,财政部统收统支,外贸部统出统进,商业部统购统销,物资部统购统配,银行统存统放,劳务部统包统配。物资、资金、人才、劳务均无需通过市场交换。此后,中国大陆地区的经纪人基本上可以说是销声匿迹了。即使存在,也是以不正常的方式存在。

直至1978年,党的十一届三中全会以后,我们党的工作重点转移到了经济建设上来,我国的经济体制才沿计划经济——有计划的商品经济——社会主义市场经济这样的轨道发展起来。

在社会主义市场经济条件下,价值规律通过价格机制、供求机制、竞争机制来配置经济资源,政府主要通过间接调控手段指导经济发展,从而达到微观效益和宏观效益的和谐统一。改革开放的二十年实践证明,现代的市场已经不仅仅是原先意义上一块有形的交易场所,投入市场交换的产品也大大超过了以前狭窄的范围,它是一个庞大而严密的市场体系,如生产资料市场、生活资料市场、金融市场(资金、证券、外汇等)、人才市场、劳务市场、文化市场、体育市场、知识产权市场、服务贸易市场(包括银行、保险、租赁、交通运输、房地产、旅游、商业零售等第三产业各个领域)。商品通过市场交换,供应者获得其价值,需求者获得其所需。但是,市场之大,商品品种之多,参加交易者之众,合适的买家与卖家的配对成交不是那么轻而易举的事情,这就影响了市场的流通速度,这种情况如果严重的话,就

会出现生产过剩或商品短缺,这正是市场经济的局限所在。除了国家宏观调控以减少这种局面的发生外,经纪人的中介作用也可使市场经济可能出现的盲目性减少到社会经济能承受的地步。他们信息灵通,谙熟行情,关系广泛,精通业务,能尽快地使商家找到下家,买主找到卖主,加快市场流通速度,促进市场繁荣。

随着现代经济的发展,交易中的供求关系、购销关系、信用关系日趋复杂,再加上逐渐完善的经济立法对之进行约束,这就使得现代的市场交易由一系列复杂的商务手续、行政手续和法律手续组成。要求参加交易的所有买卖双方亲自去完成这一系列的谈判签约、法律公正、缴纳税收、交通运输、商品验收、货款往来、外汇换算、报关验行等手续,几乎是不可能的,同时也是不经济的,不符合社会分工日益精细的趋势。而把这一切委托给各有关环节的行家——经纪人去办理,省时、省力、省钱,更可避免因不谙业务而造成的差错和漏洞,加快物资流和资金流的速度,因而是一举数得之事。

在某些特殊的市场,如证券市场、期货市场、外汇市场、保险市场等,其交易手续更复杂,制度更严密,即使已经配上了先进的电脑交易系统,有的还实行了全球联网,但因其交易量大,牵涉资金数额可达天文数字,而且行情变化快,风险巨大,参加交易的买卖双方都不可能直接进入市场进行买卖,而是通过集中交易方法在交易所或保险市场内进行,只能通过委托经纪人来进行交易。这不仅是为了便利市场交易的有序运作,也是为了保护买卖双方的正当权益。

还有一些特殊商品的拥有者,如科学家、作家、电影演员、体育明星,他们或是由于不了解商情,或是由于身份、时间等因素,不可能直接出面在市场上与别人打交道,在这种情况下通过经纪人为他们进行谈判、签约、纳税,管理来往账目,就是比较两全其美的办法。

综上所述,经纪人与市场经济的发展互推互动,经济体制改革催生了经纪人的再度兴起,经纪人的积极作用又推动了改革的深化。时代需要经纪人,市场经济需要经纪人。

二、经纪人应具有的一般资格

这里所讲述的经纪人资格是指作为一名被允许从业的经纪人应达到的基本标准,对于从事不同种类经纪业务的经纪人的某些具体要求和标准将在后面各章中分别介绍。

在任何一个市场经济较为发达的国家,对从事经纪业务人员的资格都有明确的法律规定,只有在取得经纪人资格后才被允许开展经纪业务,否则属于违法行为,要受到法律制裁。在我国,公民要成为经纪人,同样必须具备法律所规定的资格条件。

(一) 经纪人资格的涵义

所谓“经纪人资格”,一般是指具有从事经纪业务能力的人,在向有关部门申请并获得批准后,取得的开展经纪业务活动的法律资格。这种资格应包括经纪人的知识资格,即实际业务操作能力;身份资格,即国家有关法律、法规所规定的基本条件。在我国,这两种资格的基本标准:一是由国家工商管理部门颁发的经纪人上岗证书,它代表了国家承认的从业人员应具备的最低标准;二是在工商部门注册登记,它代表从业人员应具备的法律要件。

(二) 取得经纪人资格的一般条件

希望在经纪行业有所作为,并可能具有经纪人合法地位的公民,应该具备以下条件:

(1) 必须具备《中华人民共和国民法通则》要求享有的民事权利能力和民事行为能力。

(2) 熟悉国家有关经济领域,特别是商业流通活动中的政策、法规和条例,精通流通领域内某一类中介业务的知识和运作技巧;有较强的处理人际关系和公关的能力与技巧。

(3) 符合国家对经纪行业人员的身份规定。

(4) 必须拥有相对固定的、按法律规定的营业场所,必须拥有居住地和一定的独立财产,并能独立承担相应的法律责任。

(5) 依法向当地工商管理部门和有关部门提出正式书面申请,

经审查批准,考试合格后,取得合法的执照和证书。

三、经纪人在市场经济中的作用

经纪和经纪人的作用集中表现为在各种社会经济活动中的沟通和中介作用。即沟通市场,是供方与需方的桥梁;促成交易,是买方和卖方的中介。通过经纪人的中介服务,可以加快交易速度,避免不必要的无效交易,提高交易效率。

在中国社会主义市场经济中,经纪人的作用具体体现在以下几个方面:

(1) 是建立社会主义市场经济体制的需要。社会主义市场经济体制是在社会主义条件下,运用市场和市场机制的作用及功能,实现资源合理配置的社会经济运行体制。市场机制是由在市场上直接起作用的价格机制、利率机制、供求机制和风险机制等相互联系、相互制约、相互作用形成的。而其中供求机制是市场机制的主要机制,它的变动影响着其他机制的变动。正是由于供求机制的作用,推动着商品供求矛盾运动,引导着社会生产的进行。解决供求矛盾、促使供求机制发挥作用的因素很多,其中经纪人的中介服务活动是一个重要因素。只要有商品生产,就会有供求,就会有交换,就会有市场,就需要有人为买卖双方撮合交易,这是不以人的意志为转移的客观规律。我国长期以来经济发展的经验和教训也表明,什么时候强调重视市场的作用,什么时候经纪人就活跃在“地上”;什么时候藐视市场的作用,什么时候经纪人就转入“地下”,表面上销声匿迹了,实际上并没有绝迹。更有甚者,冒着被“专政”和“割尾巴”的危险,从事“黑市”经纪活动。这说明,经纪人及其中介服务活动与市场经济有着紧密的联系。通过经纪人的劳动,可以增强生产者、经营者乃至消费者的联系,充分发挥市场机制的作用,使社会主义市场经济充满着生机和活力。

(2) 传播经济信息。随着中国社会主义市场经济的形成和发展,市场经济必然日益加剧。中国企业的生产和经营面临众多的竞

争对手,触及各种类型的市场,企业靠自身的能力难以掌握多种市场信息,从而需要通过经济的中介服务来把握有关商品需求与生产的信息。

经纪能够发挥信息传播作用。因为从事经纪活动的经纪人员都是活跃在各个市场的专业人员,他们依靠自身的专业知识,借助于中介机构的优势和有效的设备,能够针对性很强地汇集和把握市场供求双方的信息。通过中介过程的事实,买卖双方也就能对自己买卖商品的行情和有关信息有清晰的了解。

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

经纪能够发挥加速商品流通的作用,这是因为从事经纪活动的经纪人员常常能较系统和连续地掌握某类商品供求的有关信息,因此对此类商品的供求变化趋势就能有较准确的分析和判断。同时,从事经纪活动的经纪人员在各自熟悉的专业领域中不断实践,积累了丰富的交易经验和熟练的交易技巧,因此在每个交易环节上,能够综合行情及价格走势,照顾各种交易因素,结合交易规则 and 法律法规的要求,及时地提出可行的分析和判断,熟练地办理繁琐和复杂的手续,帮助交易双方顺利通过各个交易环节,以合理的价格、最短的时间来完成交易。

(4) 优化资源配置。资源的合理配置,主要是指人力、物力、财力在各种不同的使用方向之间的合理分配。资源在产业、地区、企业之间的合理配置取决于市场的完善,而供求双方良好的沟通和健全的市场竞争机制,将驱使企业有效利用资源,使之发挥尽可能大的作用。市场的这一功能须借助经纪的作用才能很好的体现。由于经纪的最基本作用就是沟通供求双方,发挥信息传播作用,通过委托业务将有关产品竞争力的分析和判断传播给企业,从而为企业调整资源配置提供必要的依据和市场向导。同时,在经纪人活动中,由于经纪

人员与客户之间“无连续性关系”的重要特征,因而经纪人员是在市场上广泛的客户层面中依据公认的竞价原则为买主寻找卖主,或为卖主寻找买主。这种顺应市场竞争规律的持续的经济活动过程,会引导企业等买卖双方将资源向合理的方向配置。可见,经纪服务能发挥优化资源配置的积极作用。

(5) 推动市场规范完善。经纪活动数量的增加和质量的提高,将加大商品交换的范围,加快商品交换的速度,增加商品交换的数量,进而促使市场更加活跃。同时,经纪人活动的参与,有助于专业市场发展,使市场结构不断完善。同时,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,从而在客观上推动了市场硬件和软件的现代化建设。

通过经纪活动,经纪人员可以积累大量的交易经验,并且能够加以归纳整理,因此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,影响企业在竞争中的行为从不规范走向规范。可见,在市场管理部门规范化管理的指导下,经纪人员通过自身的努力,通过中介组织的协调,能够发挥推动市场规范化的积极作用。

(6) 促进社会经济发展。社会经济的发展是伴随着社会分工的专业化、系统化而实现的。社会分工越细,人们在各自分工的专业内的投入就越大,产出就越高,社会经济发展的速度也就越快。在市场多样化且瞬息万变的今天,在相对过剩的买方市场时期,作为生产企业来讲,通过委托经纪活动来处理涉及市场交易的问题,可以更加准确地把握市场机遇,及时、优质地解决除生产以外的各种专业难题。这样一来,企业生产的整体成本将随之降低,而企业的竞争力却会增强,整个社会的专业化水平也将大幅度提高。因此,经纪活动的服务,可以促进社会经济的发展。

在中国社会主义市场经济的发展过程中,经纪活动的这一作用将会日益显示出来。

第二章 房地产与房地产业

第一节 房地产的概念

一、房地产及其相关概念的涵义

房地产是房产与地产的统称,包括土地和定着于土地之上的永久性的建筑物、构筑物、附属设置以及由此所衍生的权利。

房地产又称为不动产,但又不同于不动产。不动产一般是指土地及其定着物,所以广义的不动产不仅包括房地产,也常常包括不能移动或移动后会损失经济价值的财产。

关于“房地产”这一概念的定义通常有以下几种表述:

(1) 房地产是房产和地产的统称,是房屋与土地在经济方面的商品体现。

(2) 房地产是在一定所有制关系下,作为财产的房屋及其所占土地的总称。

(3) 房地产是指土地和土地以上的永久性建筑物,以及由其所衍生的权利。

以上3种表述,是从不同的角度定义“房地产”的集中代表。尽管它们的表述有很大的差异,但无论是从商品,还是财产或权利的角度,有一点却是相通的,那就是房地产是一个由房屋(房产)和土地(地产)所组成的综合物——可以说,房屋与土地反映着房地产在物质方面的属性和形态,而房产与地产则是房地产在经济方面商品形式的体现。也就是说,房地产就其构成形式来看,主要分为房屋(含与房屋相关的其他建筑物、构筑物、附属设施)财产及其与房屋相关的土地财产,独

立的土地财产两大类,即通常所称的房产和地产。

由于房地产上述固有的特征决定了在进行房地产交易、转让时的特殊性,即房地产作为不动产,与一般商品所不同的重要方面就表现在“物流”与“权属流”的结合。所谓交易、转让中的房地产“物流”是指房地产的实物形态的流转,即“房屋+土地+附属设施、配套设施”的流转;所谓房地产“权属流”是指房地产产权形态的流转,即以房地产权证所代表的房地产的权利的流转。也就是说,房地产权利人要想最终获得某宗房地产及其与之相应的权利,就必须在获得房地产实物的同时获得政府指定的权威主管部门对该宗房地产权属的确认和相应的权属证书。因此,房地产商品的交易确切地来讲有两种表现形态:一种是房屋、土地及其附属设施、配套设施的商品实物形态;另一种是以权属证书形式所表现的产权形态。只有这两种形态“房地产”的配套交易,才能构成房地产的合法交易,房地产的相关权益也才能够得到实现。

二、房产与地产的区别和联系

在现代城市的房地产经济领域中,虽然房产与地产其内涵不一致,两者之间存在差异,但是,房产与地产的实体性的联结,以及它们之间的相互包含、相互渗透、相互制约,却是一种具有普遍性、整体性和稳定性的常态。房产经济运行过程与地产经济运行过程在产业的统一体中是相互继起、相互交融、共同并存的。

(一) 房产

房产,是房屋财产的统称,是房屋的社会经济形态,泛指一切有经济价值的房屋及其与房屋有关的权益。在法权意义上,“房产”是指建筑在地上或地下的一切空间建筑产品及其所有权在有效年限内的房屋的使用权。广义的“房产”是指建筑在地上或地下的一切空间建筑产品,包括附属设施,它是以建筑实体为表现形态的,供人们生产、生活、娱乐及从事一切社会活动的场所。

房屋作为房产中最重要的内容,其特征表现为:

(1) 空间上的固定性。除了极少数房屋能以不寻常的方法移动外,绝大部分房屋是不能移动的。

(2) 耐久性。房屋虽然有物理耐用年限,但相对于其他财产而言,则是一种延期特别长久的超耐用物品,一般使用年限要达到几十年,甚至近百年。同时,这种耐久性还表现在人们对某幢(间)房屋相对固定的使用关系上。

(3) 收益递减性。房屋价值随着使用时间的延长,随着其自然破损及其他多种因素而逐渐降低。

(4) 效用上的多层次性。这一特点突出表现在居住房屋上,居住房屋在其效用,同时具备生存资料、享受资料和发展资料 3 个不同层次的内容。居住房屋的数量和质量,决定其生存、享受和发展等效用的程度。质量好的房屋还有观瞻的功能和美化环境的作用。因此,房屋作为一种财富,属于不动产。

根据房屋用途的不同,主要分为以下 5 种类型:住宅用房、生产用房、营业用房、行政用房、其他专业用房等。由于住宅在城市房屋中所占的比重大且具有重要社会意义,因此,在国际上,通常又把房产归为两大类:一类为上述所称“住宅房屋”;另一类为“非住宅房屋”,即上述所称生产用房、营业用房、行政用房及其他专业用房的泛称。

(二) 地产

地产,即指土地财产。从不同的角度理解,地产可以有两重含义:一是指未投入人类劳动、开发的生地、荒地,以及已经通过开发成熟可供建筑之用的土地;二是泛指一切有价的土地和与土地有关的权益,包括土地的所有权和政府法定有效期内该土地的使用权。地产的这种权属内涵,依据不同国家和地区土地制度的不同而有所差别。例如,以美国、日本为代表的土地私有制国家,土地所有权为地产;而在中国、英国、新加坡等国家,土地所有权归国家或皇室所有,地产权属的内涵则主要指土地使用权。

地产作为人类赖以生存发展的基本物质条件 ,具有以下特征 :

1. 数量有限

就目前人类科学技术的发展来讲 ,土地是不可再生资源——土地的数量是为地球陆地表面面积所控制的 ,一般可以认为 ,地球表面的陆地面积是不会增加的 ,其中还要除去沙漠、戈壁、沟壑、山岭等 ,不难理解 ,现有的土地便是供应的极限。国外以及我国的香港地区都曾有过填海造地的成功案例 ,但这种人工造地耗资巨大 ,只能在水很浅的海边进行 ,所得到的土地面积极少 ,根本谈不上解决土地供应的有限性。随着人类社会经济的发展 ,人们对土地的需求日益增多 ,但土地供应却是有限的 ,因而土地是一种稀缺性资源。

2. 位置不可移动

土地具有特定的空间位置和特定的形态特征。人们可以在一定程度和范围内改变土地的形态 ,但是土地的位置却不可能像其他自然资源或物品那样进行移动。

3. 多用途

土地既是人类社会的重要生产资料 ,又是人类赖以生存的空间。除可以作为林、农、牧、渔等第一性生产资料外 ,还可作为城市、工厂、商业、交通、旅游、科技、教育、卫生、体育、公共绿化用地。随着社会生产力的发展 ,土地の利用也是在不断发生变化的。

4. 聚积资本

对土地的再开发和使用过程中连续不断的合理的投资 ,能使土地在社会上的经济价值和价格不断增加 ,只要使用得当 ,不会出现使用一次就失去效力的情况 ,而可以连续使用。投资效益具有积累性 ,一般不会因时间的推移而消失。这种连续投资和它所带来的辐射作用 ,使土地的级差收益成为可能 ,城市土地的这种特性尤为明显。

地产按土地用途的不同 ,可以分为两大类 :

农村土地——是指大农业(包括林业、牧业、渔业在内)的用地。

城镇土地——是指城市规划区域范围内的市、镇用地和空间。

主要用于兴建各类建筑物以及城镇基础设施。因此,城镇土地是作为地基、场地或操作的基地而发生作用的,是直接或间接地为人们的生产、生活、工作、学习服务的。城镇土地按其功能、地理位置归属的不同可以分为商业、金融、交通、工业、服务业、住房、教育、卫生、体育、市政、公共绿地、政府机关、军事设施、宗教等用地。

(三) 房产与地产的区别

房产与地产的区别主要表现在：

(1) 地产可以单独存在,而房产则不能离开地产而单独存在。例如,有一宗土地,即使地面上没有任何建筑物、构筑物,它也可以作为一宗单独的地产进入市场进行买卖;而房屋或房产只有建立在土地之上之后,才能与土地结合为房地产,而以整体的形态进入市场。

(2) 房产是最终产品,能够直接满足人们生产、生活的各种需要,而地产则不同。人们对地产的需求,往往是通过对于房屋或房产的需求而表现出来的。通常,在对一宗房地产进行估价时,地价是包含在房价之中的。当然,对于地产商来说,各种地产就是他的最终产品。

(3) 房产有折旧,而地产没有折旧。地产,特别是生地荒地,由于没有经过人类劳动的开发,不含有价值,因此是不存在折旧的;而且,土地在使用过程中是不会磨损的,如果保护和使用合理妥当,还可以永续利用。而房产则会在使用过程中出现损坏、磨损乃至完全报废,需要进行必要的折旧来予以补偿。

(4) 地产的价格主要受级差地租规律的支配,而房产的价格则决定于建筑成本加上土地价格。建筑地段相同,房价的差异受建筑成本的制约;建筑地段不同,房价则更多地受到地价的影响——这就是级差地租规律的作用(地价的实质是地租,而房租的实质是房价)。随着人口的不断增长、国民经济的发展和城市化进程的加快,地价呈上升的趋势,从而地价在房地产价格中所占的比重将会提高;而房价除原材料上涨和供求关系引起价格上涨外,其价值将会随着

房屋的使用磨损而贬值,价值量只会越来越小。

(四) 房产与地产的联系

房产和地产的联系主要表现在:

1. 实物形态方面

一方面,任何房屋或一切建筑产品都是建在土地之上的,即使建筑产品向高空和地下拓展、延伸,也仍然与土地这个三维的立体空间紧密地结合在一起,离开土地这个承载母体的独立房屋和建筑物是不存在的,而地产作为一种财产和重要的生产要素,也只有与房屋、房产相结合或配套才能体现出其价值和使用价值。虽然从理论上讲,地产能离开房屋建筑物而独立存在,但就现实而言,“地上有房”是现代城市地产普遍的、一般的存在状态,有些建筑地块可能在一段时间内暂且是“空地”,但这种建筑地块与房屋建筑物的“游离”状态只是一种暂时现象。

另一方面,如果没有土地的前期开发,房屋就无法建造。同样,只有土地开发而没有后续的房屋建造,土地的开发也就没有任何意义。所以,土地开发与房屋的建造总是一个并行和继起的过程,是房地产成为财产过程中两个不可分割的阶段。

2. 价格形态方面

一方面,地价对房价有影响。两幢式样、质量、面积和使用性质都相同的房屋建筑物,往往会因为它们所处地段等级的不同而形成房价的落差,实际上这就是因为地价的不同而带来的房价的变化。从这一角度讲,是“房以地为贵”。

另一方面,房价对地价同样也有影响。地上有房的建筑地块,房屋及其配套设施的数量、质量的多少与好坏,将直接影响到地价的高低,而空地的价格,则受到其允许建造的容积率指标、房屋建筑物设计标准、使用功能以及预售价格的制约。从这个意义上又可以说是“地以房为贵”。

再一方面,在市场交易中,房产和地产的价值总是结合在一起计

算的。不论是房屋买卖,还是房屋租赁,房价和房租都包含了地价和地租,而城市建筑地段的地价或地租,又总是摊在出售或出租房屋的单位面积价格之中的。因此,讲一宗房产价格,实际上就是在讲这一宗房地产价格,它一定包含着地价。

3. 权属关系方面

首先,房屋所有权是否合法,通常取决于房屋坐落的土地使用权是否是合法取得的。非法占用土地所建造的房屋,不管房屋本身是否确为房主所有,其房屋所有权也是不合法的,即房产产权的确认是以土地权利的确认为前提的。

其次,无论是采用出售、出租,还是抵押、典当等形式进行房产交易,都必然同时发生土地使用权的转移。因此,房产交易的同时,必然也是地产交易;反之,单纯的地产交易也会诱发房屋的建造和继之而来的房产交易。所以,地产经营和房产经营是“相伴而行”的。

4. 资本循环方面

房地产建设投资主要包括征地开发和房屋建设两大部分,地产靠收取土地开发费循环,通过对土地开发投资,为房产开发准备条件,房产则依靠对房屋的出售或出租收回投资。因此,地产和房产这两个资本的循环过程是相互融合的。正是因为地产和房产资本循环的互为前提、互相支持、密切联系的关系,在实际房地产经营活动中,地产投资者往往又是房产投资者。

5. 归属范畴方面

房屋与土地反映着物质的属性和形态,而房产和地产则是商品形式的价格体现。因此,在生活资料方面,房产和地产同属于财产范畴;而在生产资料方面,房产和地产又同属于资产范畴。

上述房产与地产的区别与联系表明,地产是房地产的基础和核心,而地产与房产的相互关联,又是房地产整体系统形成的基础。因此,在一些土地私有制或者允许土地所有权买卖的国家和地区,土地可以作为基本商品流通,而房屋只能作为土地的附属物进入市场,也

有的只在土地契约中注册登记房屋产权,从而就有了所谓的“房随地走”的国际惯例。这也是房产与地产本质关系的反映。

事实上,在现实的社会经济活动中,并不存在与土地相独立、相分离的纯粹的房产。土地是房屋的基本生产要素,是房屋不可分离的物质构成要素,房屋依赖土地而存在,土地依赖房屋的使用价值而体现其经济效益。这种内在的、相互统一、相互依存的关系,在市场经济中尤其明显。

因此,在理解房地产这一概念时应注意,地产是不包括建筑物在内的单纯的地产,是能够独立存在的;而房产实际上就是房地产(尤其是在当前我国土地所有制的前提下),因为房依地建,房地相连,因此没有独立存在的房产。

综上所述,房产和地产是房地产两个不可分割的方面,尽管它们有时是可以分离或是单独存在,但作为房地产的整体而言,只有房屋和土地、房产和地产及其相关权益得到和谐的统一,房地产才是真正的商品、有效的权利、合法的财产。因此,房地产是土地及定着于土地之上的建筑物、构筑物和其他附属物在自然形态和经济形态下的总称。

第二节 房地产的特性

一、位置的不可移动性

房地产位置的不可移动性也被称为房地产位置的固定性。首先,土地是不可移动的,土地是用地理位置来确定的,而地理位置是无法移动的;其次,人们对土地的投入也是不可移动的,水渠、管道、电缆、道路等都是土地(熟地)的组成部分,离开土地它便不成其为对土地的投入;第三,房屋是建筑在一定的土地之上的,房屋建筑物在一般情况下是不可移动的。当然,国内外都有过将古建筑物“整

幢搬走”的例子,但这种“移动”并不等同于“可移动”,只是将原建筑物“拆开”后,易地照原样重建,而且这种移动耗资巨大,除了国家重点保护的极少数文物古建筑,一般是不会这样做的。换言之,房地产的交易,只能是通过法定契约的方式对产权进行交易。所谓房地产为不动产也正是缘于房地产在位置上的不可移动性。

房地产位置的不可移动性,要求房地产所处的区位必须对于开发商、投资者、置业人或承租人具有吸引力。也就是说,能使开发商通过开发投资获得适当的开发利润,使投资、置业人能获取合理而稳定的经常性收益,使承租人能够方便地开展其经营活动以赚取正常的经营利润并具有支付租金的能力,或使承租人能够得到舒适的环境与方便的通达条件。此外,房地产价值的高低,在很大程度上取决于该房地产所处地区的增值潜力。因此,无论是对于居住置业,还是投资置业,在房地产业都有一句话“The first is location. The second is location. The third is location too.”其中“location”就是“地段”,就是“区位”。这是房地产不同于一般商品的特点之一。

二、产品的独一无二性(异质性)

房地产作为商品不同于一般商品的第二个特点是它的异质性,即世界上没有两宗完全相同的房地产。在科学技术高度发达的今天,市场上绝大部分商品都是多样化、标准化的。从食品、服装到各种商品,尽管每一种商品都有不同的规格、尺寸、款式、口味、功能等等,但它们中的任何一种都存在着相当数量单位的完全一样,因为它们是批量生产的产物。然而,市场上绝对不存在完全相同的两宗物业。首先,土地由于受地理位置、区域环境的控制不可能相同,即使在同一城市,甚至同一社区内,也很难找到两块品质完全相同的地块。至于建筑物,其品质就更是各异了,不仅在外形尺寸、年代、风格、建筑标准上各不相同,即使是上述因素都相同的建筑物,它们也会由于内部附属设施、街景区位、物业管理等因素的差异而有所不同,同时,建在市中心的建筑物的价值一般要高于建在城市边缘的同

类建筑物 ,甚至在同一住宅区内的相同住宅 ,不同的朝向和层次差异也很大。

由于房地产的异质性 ,从理论上讲每一单位面积的房地产的价格都可以是不一样的 ,而且这种区别最终将反映在两栋建筑物的租金水平和出租率等方面都会有很大的差异。因此 ,房地产市场较其他商品市场具有更多的中介经纪服务行为。

三、外部性

在现实经济生活中 ,生产者或消费者往往会在经济活动中给第三者带来附加的服务或损害 ,而这些服务是无偿的 ,损害也是得不到任何补偿的 ,福利经济学称之为“外部性”。房地产由于其较多的公共物品的特点 ,使其生产和消费必然对他人产生各种外部的影响 ,这样也就需要由政府通过法规及相关的经济手段对房地产的投资、开发、经营及其占有、使用、收益和处分加以调控 ;并且 ,任何房地产一旦建成 ,较长时期内都不易改变。因此 ,与一般商品相比较 ,房地产的生产和消费与周围环境之间更容易发生相互影响。这些影响都使得房地产会因外部环境的改善而增值 ,也会因外部环境的恶化而形成价值损失 ,既容易对周围环境形成不同的影响 ,也容易受到周边各种环境的制约或促进 ,包括各种政策、法律、制度的影响。

四、保值增值性

由于土地固定性使得土地具有聚集资本的能力 ,因此 ,对同一块土地连续追加投资可以形成资本的积累 ,从而实现土地增值。房地产的增值性是一种规律性现象。地产升值 ,房产同样也有升值。一般来说会因房地产需求的增加、土地资源的有限性、基础设施的改善等原因使价格上涨、价值增加。当然 ,房地产升值不是直线式的 ,具体看每一年份 ,房地产的价格是上下波动的 ,但从长期看 ,房地产价格无疑是不断上升的。此外 ,一般商品随其使用价值的消耗 ,价值也逐渐随载体的消亡而消亡 ,而房地产的使用价值不仅不因时间的流逝而消亡 ,

相反由于其稀缺性却可以保值甚至增值。同时,政府在道路、公园、博物馆等公共设施方面投资的不断追加,能显著地提高附近房地产的价值,而使该处房地产能从周边社区环境的改善中获得利益。

五、效用的多样性

土地既是人类社会重要的生产资料,又是人类赖以生存的空间。除可以作为农、林、牧、渔等第一性生产资料外,还可以作为城市、工厂、商业、交通、旅游、科技、教育、卫生、体育、公共绿化等用地。随着社会生产力的发展,土地的利用也是在不断发生变化的。

对于房屋建筑物而言则应表述为在效用上的多层次性,主要表现在居住房屋上。居住房屋在其效用上,同时具备生存资料、享受资料和发展资料3个不同层次的内容。居住房屋的数量和质量,决定其生存、享受和发展等效用的程度。质量好的房屋还有观瞻的功能和美化环境的作用。

从房地产参加经济活动与经营活动的角度来看,它具有多重经济身份的特点。首先,房地产既是生产资料,又是消费资料(生活资料)。它可以是一种最终消费品,如人们购买住宅房地产可以满足居住这一基本生活消费需求;它又可以是一种生产资料,如农田、树林、仓库、厂房、店铺、办公大楼、旅馆等等,人们占有它们是为了从事经营;它还可以是完成各种社会公益事业的手段,如政府办公大楼、国家公园、国家博物馆,以及属于国家或社会共同事业的医院、学校、营房、庙宇等等。其次,房地产既是固定资产,又是流动资产。当房地产以出租或出售等不同形式完成交易时,房地产对于买卖双方就资产的形式来讲是不同的。以厂房为例,当厂房的所有者将厂房的所有权一次性出卖给工厂时,厂房对于工厂来讲是固定资产,而对于出卖者来讲则是流动资产;当厂房的所有者以出租的方式将厂房租给工厂时,厂房对于双方来讲都是固定资产。

六、价值高且变现难

世界上有两种产品价值含量高,且变现难。一是黄金首饰,另一

个就是房地产。如果说黄金首饰主要是由于个人偏好较多的话,那么房地产就不仅仅是有较多的个人偏好,更多的还体现在它的异质性所导致的市场信息不对称、价格的个体性、交易过程“物流”与“权属流”的合并所导致的产权变更及相关手续繁琐。这些原因都导致房地产在交易过程中因变现时间和方式变化而形成较大资金变现风险。同时,由于房地产占用资金量大,建设周期长,因此,房地产投资者等待现金回收与收益的时间也很长。

七、寿命周期长(耐久性)

一般房地产的使用寿命年限都很长,土地是永久存在的,房屋附属设施的耐用期也很长。因此在房地产商品流通中,不仅可以转移产权,而且也可以在不改变产权关系的前提下,只转移一定年限的使用权。现代武器能够摧毁整座城市,能使一个地方变为一片焦土,若干年内不能生长植物。但即使是那样,威力无穷的现代武器也无法消灭土地,处在一定经纬度的土地是永存的。同时,房屋虽然有自然损耗,有因建筑类型、建筑标准、使用功能等已不适应时代的要求而人为的将其拆除或改造,但这种损耗的周期是很长的,少则几十年,多则上百年甚至于几百年。相对一般商品而言,它们完全可以被看作是耐久的、长期的商品,这也就是房地产业比较容易获得长期性融资的原因。我国有关建筑物安全的规定,房屋建筑物按照结构的不同其寿命年限及使用年限,或称为折旧年限(房屋价值转移的年限)分别为:钢结构 70 年,钢混结构 60 年,砖混结构 50 年,砖木结构 40 年,简易结构 10 年。

八、有限性与稀缺性

就目前人类科学技术的发展来讲,土地是不可再生资源——土地的数量是为地球陆地表面面积所控制的,一般可以认为,地球表面的陆地面积是不会增加的,其中还要除去沙漠、戈壁、沟壑、山岭等,不难理解,现有的土地便是供应的极限。所以,人类必须面对土地资源的“有限与稀缺”。

第三节 房地产的类型

房地产的类型根据划分依据的不同,有以下多种分类方式。

分类依据	类 型
按物质形态划分	土地、在建工程、建成后物业
按用途划分	农田、森林、住宅、商业用房地产、工业用房地产、开发基地
按经营方式划分	用于出售的房地产、用于出租的房地产
按是否产生收益划分	收益性物业、非收益性物业
按开发程度划分	生地、熟地、期房、现房

在现实经济活动中,人们常常根据房地产的物质形态和用途对其进行开发、利用和管理,所以,在此我们仅对按物质形态分类和按用途分类的房地产做一些简单的介绍。

一、按物质形态划分

(一) 土地

土地是房地产的一种特殊形态,因为单纯的土地并不能满足人们入住和生产的需要。但由于土地具有潜在的开发价值,通过对土地不断投资,就可以最终达到为人类提供入住空间和活动场所的目的。因此,土地属于房地产的范畴,并且是最重要的一个组成部分。

土地依据开发程度的不同又可以分为未开发土地与已开发土地,以及生地和熟地。所谓未开发土地基本上是指农业用地,已开发土地则通常是指城镇用地,当然,两者在一定的条件下是可以转化的,但主要是由农业用地转化为城镇用地。而根据土地所处状态的不同,城市土地又可以分为具备开发建设条件、立即可以开始建设的

熟地和必须经过土地的再开发方能用于建设的生地。

（二）在建工程

在建工程是指已经开始工程施工建设但尚未竣工投入使用的房地产,是房地产开发建设过程中的中间形态。受原有投资者融资能力、管理能力、投资策略、市场营销策略以及市场环境因素变化的影响,房地产市场上总是存在着一定数量在建工程的交易行为,如将在建工程转让、抵押等。

（三）建成后物业

所谓建成后物业是指已通过竣工验收,可投入或已经投入正常使用的房屋建筑物、构筑物及附属设施与场地。以不同的分类原则,建成后物业有以下两种分类方法:一种是按其当前的使用状况可以分为空置房和已入住或已使用(包括所有权人确定但尚未使用)的房地产两类;另一种是按照建筑用途的不同,建成后物业又可以分为:居住物业(即通常所称的住宅,包括普通住宅、公寓、别墅)、商业物业(包括商业大厦、商场、购物中心、写字楼、酒吧、餐厅、饭店、宾馆、各种文化娱乐设施以及服务业用建筑等)、工业物业(包括标准厂房、车间、仓库、成品和材料堆放场地等)、特殊物业(包括赛马场、高尔夫球场、汽车加油站、飞机场、车站、码头、高速公路、桥梁、隧道、开发基地等,这类物业的经营内容通常要得到政府的特殊许可)。

二、按用途划分

根据国际上对房地产分类的惯例,以及综合房产与地产的有关内容,房地产基本上可以分为以下6种类型。

（一）农田

农业是国民经济的基础,粮食是人类生存最基本的生产资料,因此各国政府都制定有明确的法律和政策对农田进行严格的管理。由于土地是不可再生资源,而随着人口的增长和经济的发展,人类对农田的需求日益扩大,所以土地价格和租金呈上升趋势。随着现代科学技术在农业生产上的不断推广运用,农业生产率将日益提高。但

由于存在投资报酬递减现象 ,以及单位面积农产品产量的极限 ,与其他行业相比 ,农业投资的利润通常是比较低的。

从经营角度讲 ,现代农田投资者的投资目的并不是为了种植 ,而是要获得利润 ,农田地产交易的前提是允许买卖、转租。

(二) 森林

森林的投资回收期很长 ,有时投资者需要投资 60 年以上方能有稳定的收入 ,因此 ,一片森林中必须有相当比重的成材树 ,而且各种年龄的树木应各占一定比例。鉴于木材是重要的生产、生活资料 ,而森林投资回收期又很长 ,所以许多国家对森林投资采取了各种优惠政策 ,如减、免税 ,甚至预付一部分利润等。由于世界上成材林面积不断下降 ,人类对木材的需求却日益增加 ,导致木材价格急剧上涨。

(三) 住宅

住宅是人类赖以生存的基本条件之一。在现代城市中 ,住宅一般占到房屋总量的 50% 左右。住房与人们的生活息息相关 ,因而住宅房地产是一种十分复杂而敏感的商品。住房的供应量 ,尤其是房租、房价 ,哪怕是十分的微小的变化 ,都会引起整个社会的关注——可以说 ,这是一个关系到社会安定的大事。世界各国政府都对住房政策采取十分谨慎的态度。大多对住宅实施福利性政策 ,有的国家甚至通过立法禁止对住宅进行商业化的投资经营。国外有的人甚至认为住房是生活必需品 ,与水、电一样 ,不能用于赚钱。

从实践上看 ,住宅房地产可以分为 3 类 :

第一类 ,住宅本身不是商品 ,而仅仅是一种福利设施。这类住宅由政府投资兴建 ,承租户只是象征性地交纳少量的租金 ,这部分房租甚至不足以弥补正常的房屋建筑物的维修、管理费用 ,当然就根本谈不上投资回收了。这类住宅是靠国家大量财政补贴来维持的。

第二类 ,住宅属于一种准商品。这类住宅的买卖、租赁 ,通常是国家通过一定的财政补贴给以其各种优惠政策 ,如控制最高租金水平、给予低息购买贷款等。说这类住宅属于准商品是因为它们的租金与价格已同建筑的成本、利润挂钩 ,并受房地产市场供求的一定影

响,但它们的租金和价格不与市场供求、竞争直接联系。

第三类,住宅本身就是一种商品。这部分房地产与其他商品一样,其价格、租金,以及供求关系完全由市场决定。

很长一段时期内,我国的住宅除了少量私房外基本上都属于第一种类型。近几年来各地的住房制度改革方案相继出台,江苏省的住房制度也已正式出台,从1998年12月1日起,全面停止实物化分房。目前我国的住宅已逐步向第二种类型演变,出现大量的商品房。

(四) 商业用房地产

商业用房地产是房地产市场中主要的商品,它包括店铺、购物中心、商业大厦、写字楼、宾馆、酒吧、餐厅、各种文化娱乐设施以及服务业用建筑等。商业用房地产具有以下显著特征:

(1) 于商业用房地产由于装修等原因,地上建筑价值占整个房地产价值的比重较大。

(2) 由于商业用房地产单位营业面积盈利率高,因而商业用房地产单位面积的售价和租金也相对比较高。

(3) 商业用房地产对周围环境的反应特别敏感,在城市中的位置往往成为决定商业用房地产价值的关键因素,因此,商业用地或店面分别处于城市商业中心区和城郊结合部,售价和租金前者往往高于后者,会是后者的数十倍,甚至上百倍。

(4) 商业用房地产具有较强的适应性。

商业是一个十分广泛的概念,在这里实际是指第三产业。商业用房地产在具体用途发生变化时不会有太大困难。经营自行车的店铺稍加装修便可以经营家用电器,办公楼的楼面则可以出租给各种各样不同的行业。

(五) 工业用房地产

工业用房地产包括工厂、仓库、成品和材料堆放场地、码头等。工业用房地产是工业生产的重要生产资料,一般认为它们部分地参加产品的生产过程。工业用房地产具有以下特点:

(1) 工业用房地产一般不做外部装修,总建筑成本相对较低。

(2)工业用房地产在结构设计方面技术性要求很高,因而一般适应性比较差,有时一幢厂房就是专门为某一条生产线而设计的。

(3)工业用房地产对周围环境也有一定要求,主要是交通运输便利,有较大的发展空间。

工业用房地产中的专用厂房进入市场的可能性很小,标准厂房、仓库、码头、堆放场地,大量地被用来开展租赁业务,也可买卖。

(六) 开发基地

开发基地包括已购入或租入的预定用于开发的生地,已经完成三通一平(水、电、道路通,场地平整)、五通一平(上水、下水、供电、通讯、道路通,场地平整)或七通一平(上水、下水、供电、通讯、煤气、污水、道路通,场地平整)的熟地,以及已拆除和将要拆除旧建筑用于重新开发的土地。开发基地不同于农田,因为它不用于种植。开发基地是一种过渡形式的房地产,因为它还未完成其最终形态,但开发基地存在的时间可以很长。

第四节 房地产业

一、房地产业的界定

(一) 从行业的角度分析

所谓行业,是指从事同一类经济活动的企业和个人的总称,它是按同类产品或相同工艺过程或提供同类劳动服务来划分的,从某种意义上讲也是一种职业分类。就此而言,房地产业是指从事房地产的开发、经营、管理、房屋维修、装饰以及以房地产为依托的劳务、中介服务等各种经济组织所组成的行业,包括融资、评估、置换、装饰、维修、物业管理等各种与房地产经济活动相关的组织。

(二) 按照国民经济的产业分类分析

自英国经济学家柯·克拉克和新西兰奥塔哥大学教授费希尔在

20 世纪中叶提出第三产业的概念 ,并将其加以明确划分以来 ,这一分类就在西欧、北美和日本等国得到了广泛的应用。后来 ,“ 国际经济与发展组织 ”把农业(包括种植业、畜牧业、狩猎业、渔业和林业)划为第一产业 ;工业(包括制造业、采掘业、矿业、建筑业、煤气、电力、自来水)划为第二产业 ;服务业(包括运输业、通讯业、仓储业、批发和零售贸易、金融业、房地产业、科学教育、新闻广播、公共行政、国防及社会事务、娱乐和个人服务等)划为第三产业。

(三) 根据房地产业所提供产品的性质分析

在西方一些国家 ,房地产业与建筑业是合在一起的 ,即建筑业自行投资开发建设建筑产品 ,自行销售。在我国 ,房地产业与建筑业是分离的 ,建筑业属于生产与加工工业类的第二产业 ,房地产业属于流通与服务业类的第三产业。房地产业以提供服务 ,包括以“ 生产”、开发“ 项目”为产品特色 ,主要从事投资开发建设房地产 ,对房地产进行经营管理(包括竣工前后) ,并不直接生产房屋建筑实物 ,因此 ,房地产业被划分为第三产业。

二、房地产业的运行机制

房地产业的运行机制与其他行业的经济活动一样由生产—流通(分配、交换)—消费 3 个环节组成。

(一) 生产环节

房地产业的生产环节 ,即通过对自然状态的土地投入人类劳动 ,进行房屋和基础设施建设 ,获得房地产劳动产品的过程。这一环节的前提条件是获得可供开发的土地。获得土地后 ,由房地产开发公司组织进行房地产的开发和再开发活动 ,这是房地产生产环节的主要生产活动。

房地产生产环节的主要形式是房地产综合开发 ,这也是城市开发建设的全过程。具体内容包括 :规划设计、征地拆迁、土地开发、房屋建造、竣工验收、交付使用、房屋经营、房屋管理等。

关于合作社或个人建房 ,这类房屋在建设时不是以交换为目的 ,

不是商品房建设,但仍然是整个社会所拥有的房地产财富的重要组成部分,在国外建造房屋的相当比重是合作社或个人所有。在日本,个人建房可以由政府提供住房资金的80%,年平均利率为5.5%,还款年限10~35年,原西德的住房合作社是第二次世界大战后解决住房的重要形式,合作社成员每人缴纳一定资金,加上国家无息贷款,合资、合力建房,经济条件好的可以出资,经济条件差的可以利用周末、假日,出工、出技术折算成金额。应当指出,虽然合作社或个人建房不是以交换为目的,而是为解决自己的住房问题,但仍然必须遵循统一规划、合理布局、综合开发、配套建设的原则,以便合理利用土地,提高开发建设的效益。

(二) 流通环节

房地产业流通环节,即房地产的劳动产品进入市场,进行交易活动,实现其使用价值和价值的过程。当然,未经开发的“生地”也能投入市场流通。房地产市场活动主要有房地产的买卖、租赁和抵押等各种流通方式。

房地产买卖是指土地和房屋所有权的买卖。由于房地产是不动产,它的流通方式不像其他商品那样从生产者所在地运到消费者所在地来实现。房地产的生产与消费在地点上是相同的,只是通过买卖来转移所有权。因此,房地产这个特殊商品的交易活动由于始终贯穿着权属管理,要比一般商品的交易活动复杂得多。

房地产租赁,其实质仍然是流通领域的买卖,只是房地产是消耗期限很长的商品,就有可能将其使用价值零星出售,每次有一定的期限,即将使用价值出租。也可以说,房地产租赁是房地产出售的另一种形式,是房地产的分期出售,房地产所有人通过租金的形式逐步收回成本和利润。

房地产抵押是指单位或个人以一定量的房地产作为如期偿还借款的保证物,向银行或其他信贷机构作抵押,从而取得贷款。贷款到期,借款者应归还贷款本息;若到期无力归还贷款,银行或其他贷款机构有权处理作为抵押的房地产,处理所得的资金必须首先用于归

还贷款。抵押贷款可以用于解决房地产开发公司或购房者资金不足的困难,开发公司或购房者把即将投入开发建设的房屋或购得的房屋作为抵押品来获得贷款。

目前,房地产市场中主要有两类交易活动:

(1) 房地产经营企业的交易活动,房地产经营企业大致有两种,一种是房地产开发公司,他们将自己开发的房地产产品投入市场进行交换活动,另一种是房地产经营公司,他们受房地产产权所有人的委托,代理经营委托人的房地产。

(2) 房地产产权所有人的交易活动。

(三) 消费环节

房地产经过流通环节的市场交易活动,转移给使用者,从而进入了消费环节,房地产的使用周期长,作为不动产的房地产,具有固定性、耐久性和增值性。

为了保障产权人的合法权益,必须进行经常的、严格的产权产籍管理,以保证高价值的、稀缺的、不可移动的房地产可以由产权人长期和永久使用。以土地权属管理为例,对土地的拥有、占有、使用、收益和处分进行管理,国外常用注册登记的方式。

关于房地产维修服务,其目的在于保障住户安全,保持房屋各种功能,防止、减少、控制房屋的损坏,延长房屋使用寿命,改善居住条件。国外普遍重视旧房的维修和保护,有些国家用于房屋维修的费用有时是房屋造价的5~6倍。有的国家房屋维修有专门的立法,有的国家还有专门的房屋维修机构。

三、房地产业的组织结构与行业构成

对房地产业内部组成的划分有多种,如上所述,房地产业是由从事房地产开发、经营、管理和服务的企业群体所组成的,这个企业群体包括土地使用权出让管理与经营部门、房地产开发企业、房地产经营企业、物业管理企业、中介服务企业和装饰与装修企业等(见图2.1)。

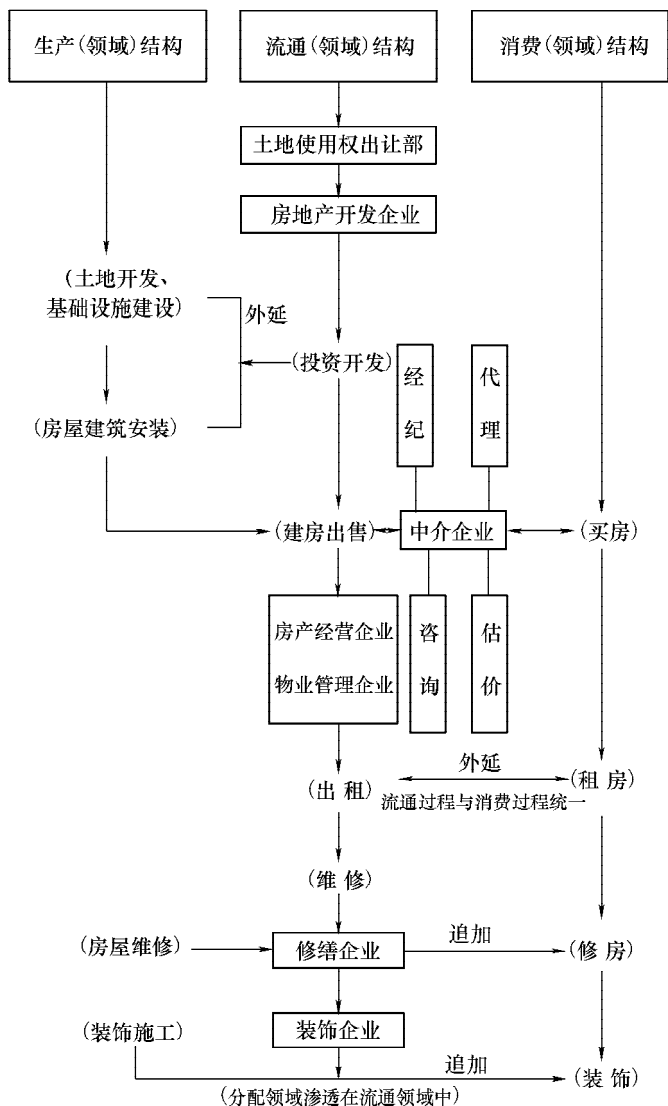


图 2.1 房地产经济活动示意图

也表现在两个方面 :促进或牵制。在整个国民经济运行过程中 ,如果房地产业运行状况良好 ,经济效率高 ,发展势头正常 ,它会对国民经济起到强有力的促进作用 ,因为房地产业在国民经济中作为一个重要的产业部门具有先导性的作用 ,同时又是一个基础产业部门 ,与其他行业的相关程度很大 ,房地产业的健康发展 ,对整个国民经济、城市经济的发展可以起到积极的推动作用 ;反之 ,如果房地产业运行失控 ,发育不良 ,效率不高 ,发展速度过快或过慢 ,那么也会对国民经济产生牵制作用。具体分析 ,我们可通过以下经济参数和变量来阐述房地产业与国民经济的相互关系。

国民经济的主要宏观变量对房地产业的影响主要表现在 :

- (1) 国民收入对房地产业的影响。
- (2) 投资水平对房地产业的影响。
- (3) 消费水平对房地产业的影响。
- (4) 信贷规模和利率对房地产业的影响。
- (5) 经济增长率对房地产业的影响。

房地产业主要经济变量对国民经济的影响主要表现在 :

- (1) 房地产业的增长率对国民经济的影响。
- (2) 房地产业的效率对国民经济的影响。
- (3) 房地产业的信贷规模对国民经济的影响。
- (4) 房地产业的需求与供给水平对国民经济的影响。

第五节 房地产中介服务的类型与特点

一、房地产中介服务的含义

对于房地产中介服务 ,有狭义、广义的不同理解。

狭义的房地产中介服务,是指在房地产市场中,以提供房地产供需咨询、协助供需双方公平交易、促进房地产交易成为目的而进行的房地产租售的经纪活动、委托代理业务或价格评估等。

广义的房地产中介服务,则覆盖房地产投资、经营管理、流通消费的各个环节和各个方面,为房地产的生产、流通、消费提供多元化的中介服务,其内容可见表 2.2。

表 2.2 房地产中介服务的内容

房地产经济运行各环节		房地产中介业提供的服务
生产过程	投资决策	(1) 充当投资顾问、提供可行性研究、项目策划等服务； (2) 为各方提供信息,协助寻求投资合作者
	土地开发	(1) 为各方提供信息,促使土地供需双方达成交易； (2) 进行土地价格评估； (3) 代办各种有关事务(如申报、立项、办证等)
	房屋建设	(1) 为各方提供信息,协助选择承建商,促使承发包合同的签订； (2) 代办工程招标投标事项
流通过程	房屋交易	(1) 代理房屋买卖、租赁、抵押； (2) 承担销售策划、广告推介工作； (3) 进行房屋价格评估； (4) 代办各种有关事务(如代办产权证等)
消费过程	房屋交付使用	(1) 代理物业管理； (2) 充当房屋互换双方的中间介绍人

从表 2.2 中可以看到房地产中介服务的业务内容和形式是多种多样的,包括房地产咨询、策划、广告、测量、会计、经纪、估价、金融、保险、信托、律师、仲裁、投资监理、贷款监理、工程监理、物业管理等。其中,房地产金融中介(如房地产投资、信托、房地产股票债券的代理发行等)以及房地产法律事务中介(如房地产权属转移的法律手

续代理、房地产权属纠纷仲裁等),目前在我国是由专业性的金融机构承办为主,或由房地产律师参与为主。

世界上房地产业发达的国家和地区,其中介服务业十分发达,形成了较为完备的房地产中介服务体系。以美国为例,“美国房地产商联合会”是美国最大的行业联合组织,在全国 50 个州中有 1 860 个地方房地产商董事会,共有 77 万拥有各种专业职称的会员,从事房地产的咨询、经纪、出售、评估、推销、股票征集和财产管理等业务。该联合会下属 9 个分支组织:美国房地产评估师协会(AIREA)、美国房地产咨询师学会(ASREC)、房地产管理协会(IREM)、国际房地产联盟美国分部(FIABCI—USA)、房地产担保与股票征集协会(RESSI)、房地产商土地协会(RLI)、房地产商全国市场销售协会(RNMI)、工业与办公房屋房地产商协会(SIOR)、妇女房地产商理事会(WCK)等,形式多样,内容丰富。

房地产中介服务与房地产开发、交易活动同属于房地产经营的范畴,都是房地产经济运行过程中不可缺少的环节。但是,我国房地产中介服务业开展较晚,现阶段也只是刚刚起步。根据《城市房地产管理法》的规定,目前我国房地产中介服务主要表现为房地产咨询、房地产经纪和房地产估价 3 种形式,显然这是对房地产中介服务作了狭义的理解。尽管如此,这毕竟表明我国在立法方面对房地产中介服务已给予了明确肯定。今后,随着我国市场经济的不断深入和房地产业的进一步发展,房地产中介服务必将会丰富和完善。

综合起来讲,房地产中介服务是房地产咨询、房地产价格评估、房地产委托代理、房地产经纪等活动的总称。

房地产咨询,是指为房地产活动当事人提供法律法规、政策、信息、技术等方面服务的经营活动。

房地产价格评估,是指对房地产进行测算,评定其经济指标和价格的经营性活动。

房地产委托代理,是指受房地产有关经济活动者的委托,以委托者的身份与第三方进行洽谈的经营活动。

房地产经纪 是指为委托人提供房地产信息和居间、行纪代理业务的经营活动。

二、房地产中介服务的特点

房地产中介服务作为一种房地产经营活动 ,与房地产开发、房地产交易相比较 ,具有以下特点 :

(一) 投资小、风险小

房地产中介服务机构本身不需要投入大量的资金 ,他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 ,因此经营风险较低。

(二) 专业性、技术性强

房地产市场是较为特殊的市场 ,房地产在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。从事房地产中介服务的人员不具备必要的专业知识和技术技能 ,根本无法处理这些繁杂的事务。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。

(三) 独立性与附属性并存

房地产中介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。但是 ,房地产中介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行业 ,发展房地产中介服务 ,可以更加规范和繁荣房地产市场。

第三章 房地产经纪概述

第一节 房地产经纪的概念

一、房地产经纪的概念

如前所述,经纪,是指为他人介绍订约机会或充当订约媒介的行为。所谓介绍订约机会,指接受委托人的委托,帮助寻找、搜集可与委托人订约的第三人,并将找到的第三人介绍给委托人;所谓充当订约媒介,指介入具体的协商过程,不但要报告订约机会,还要周旋于委托人与第三人之间,协调双方意见,促使或撮合委托人与第三人最后订约成交。而在现实中,各类经纪人的行为内容并不限于居间,其作用除为委托人牵线搭桥促成交易外,还可接受委托人的委托,帮助代签合同,甚至可以以自己的名义代替委托人购销商品。这表明“经纪”行为具有“代理”或“行纪”的特征。

“经纪”(brokerage)或“经纪人”概念来自于英美法国家,他们在其法律制度上并不着意对经纪人、代理人和代销人及其行为作严格区分,说到“经纪”即指一种营业、行业或职业性的行为,相当于大陆法系国家所说的居间、代理或行纪。因此,可以认为,“经纪”表示一种营业或职业性的行为,是以提取佣金为经营特征对交易双方提供中介服务。

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

二、房地产经纪存在的必要性

在市场经济条件下,房地产经纪的存在是非常必要的,这主要表现在:

(一) 房地产市场机制客观上要求房地产经纪的存在

因为房地产市场不同于一般商品市场,具有非物流性,即是产权交易,而不是实物交易,这特别需要居间人的作用,由其奔波周旋于买卖双方和房地产商品之间,提供有针对性的代理服务。再者,房地产市场结构层次复杂、流通方式多样,交易活动所涉及的专业性和个案性都相当强,一般人会因规范不明和手续繁杂而难以胜任,因此,在大多数情况下不得不求助于行家的指导和帮助。

(二) 房地产商品的特殊性要求房地产经纪的存在

房地产是高价值、耐久性的特殊商品,其价值和使用价值的构成要素比较复杂,不仅包括建筑结构、层次、朝向、设备等物业要素,而且包括地段、交通、生活服务设施等环境要素,另外还包括邻里关系、社区风气等人文要素。因此,人们对房地产商品价值和使用价值的认识不可能像对一般商品那样,可以通过若干次交换过程的总结来积累经验,人们一般很少重复购买。这样,置业者往往需要借助于他人来获取有关信息和经验。由此,房地产经纪作为专业性的服务活动必然存在。

三、房地产经纪活动的主要内容与形式

房地产经纪是一种专业性的营业或职业活动。其活动的主要内容有:

(1)从事现房交易活动,为买者代买或为卖者代卖,交易成功,获取一定佣金。

(2)从事期房交易,代买者买进或代卖者卖出,交易成功,按一定比例提取佣金。

(3)从事地产交易,为用地者找到地源。

(4)从事房地产抵押业务,为产权人申请抵押贷款,办好有关手续。

(5)从事房屋租赁代理。

(6)从事有关房地产的合资、合作或联营的项目交易活动。

(7)从事有关房地产的广告策划、过户纳税、产权调换、售后服务等代理活动。

根据其经营活动的特点通常分为3种形式:房地产居间、房地产行纪、房地产代理。

(一) 房地产居间

房地产居间,是指房地产经纪人在房地产经营活动中以自己的名义、作为中介人为委托方提供房地产成交机会或撮合委托方与他方成交,并取得报酬的商业服务活动。在房地产居间活动中,一方当事人为居间人(中介人),即房地产经纪人;另一方为委托人,即与居间经纪人签订居间合同、协议的当事人,或为委托人,或有可能成为委托人交易对象的交易方。

随着我国房地产业的迅猛发展和人民生活水平的逐步提高以及生活的个性化,房地产无论是作为生活的必需品,还是作为投资品种、经营对象,在社会经济中正在成为最活跃的因素之一。为了适应不同职业投资需要,房地产经纪根据其服务内容的不同又可进一步细分为房地产买卖居间、房地产投资居间、房地产抵押居间、房地产租赁居间等多种形式。

(二) 房地产行纪

行纪,有时也称居间,早期称为“牙行”,是指一方(经纪人)接受他方(委托方)的委托,以自己的名义进行买卖或其他业务而取得报酬的活动。居间与行纪活动的相同之处是,在行纪活动中,受托人也是以自己的名义为委托人从事商业活动。行纪与居间所不同的是,在行纪活动中,受托人只能以自己的名义进行活动,而且受托人要与相对第三人发生业务关系,其产生的后果由受托人自己承担(这也是行纪与代理的主要区别)。而居间人只与委托人确立合同关系,与相对第三人有业务上的接洽,但不一定产生法律关系。当然,有时

经纪人也可能同时接受相对人的委托,确立合同关系,即成为交易双方的委托人。这样,在一宗居间业务中就存在两个居间合同。但是,居间合同的标的与行纪活动中受托人与第三方业务合同,如拍卖合同等是不同的。拍卖合同中的标的是所拍卖的物品,而居间合同中的标的则是劳务,即居间活动。从居间活动与行纪活动的主体来分析,居间活动中的居间人既可以是个经纪人,也可以是经纪人事务所或经纪公司,而行纪活动中的受托人通常为从事信托业务的企业法人,如信托商店、拍卖行或拍卖公司等。国家对从事行纪业务的主体资格要求更加严格。

(三) 房地产代理

房地产代理是指房地产经纪人受委托人的委托,在委托权限内,以委托人的名义与第三方进行交易,并由委托人承担相应的法律责任的经纪活动。

上述3种经纪活动相比较,它们之间最大的区别就在于经纪人与委托方的关系及其相应的法律责任。房地产居间是以自己的名义活动并且承担相应的法律责任,但不占有商品;房地产行纪也是以自己的名义活动并且承担相应的法律责任,但前提是占有商品;房地产代理只是以委托方的名义活动,并且由委托方承担委托权限内的相应法律责任。因此,三者之间既有区别,也有相同之处。中介活动作为一种商业行为,与通常的交易行为的最主要的区别是中介人并不占有交易对象。因此,居间是最典型的一种中介活动。

第二节 房地产经纪的特点和作用

一、房地产经纪活动的特点

(一) 服务性

经纪人作为中介人从事的是一种商业服务行为,即经纪人通过

房地产经纪活动使另一方获得某种利益,它所提供的商品不具有实物形态。代理是一种中介服务活动,但经纪人作为代理人时其所处的地位已不再是中立的了,他必须是以被代理人的名义而且是在被代理人授权范围内从事活动,代理活动所产生的法律后果也由被代理人承担。而居间活动中,居间人(中介人)是以自己的名义从事活动,而且他是根据自己所掌握的信息、资料等独立地做出意思表示。居间人对自己所从事的活动承担法律后果,若委托人交易成功,则可获得佣金,交易不成则徒劳无收益。

(二) 公共性

房地产经纪人在实施经纪服务行为时,是以免费提供和传播信息为前提的,尤其是在未建立委托关系之前,所有业主或对房屋有需求的人都有可能成为服务对象,因此,经纪人必须广泛地搜集、传播信息,积极地开拓房源和客源,与顾客建立良好的关系,这样就使房地产经纪活动在某种意义上来说具有较强的公共性。没有这种公共的服务基础,经纪活动将会称为“无米之炊”。因此,房地产经纪活动具有较强的公共性特点。但也只有与委托人签订了委托协议或合同,建立了有偿的委托关系,经纪活动才是有效的。

二、房地产经纪的作用

(一) 促成交易,繁荣房地产市场

房地产商品的固定性、地域性,以及房地产市场的不完全开放性,决定了房地产经纪人能以其拥有的优势和特点,居于买卖双方之间。一方面,房地产经纪人运用丰富的信息、熟悉的法律条款、有效的公关技巧、丰富的判断经验、良好的声名信誉,影响说合买卖双方,协调在房地产交易中出现的具体的各种关系,为双方排忧解难,最终达成圆满的交易,从而起到穿针引线、互通有无、促成交易的作用;另一方面,又可以通过实施专业化的营销策略,采取强有力的促销手段,提高交易运作的效率,以达到扩大交易总量、加速资金循环周转、繁荣市场的目的。

到最合理有效的利用,才能避免社会财富遭受巨大的损失。

(五) 规范市场行为,为政府的决策和实施有效的管理提供依据

经纪人周旋于房地产买卖的双方,在促成交易的同时,为双方宣传有关的法规政策,甚至为双方办妥有关的法律手续。这一方面可以避免当事人因缺乏法律知识而产生不合法的行为;另一方面又可以减少房地产纠纷,因为房地产涉及的产权问题非常复杂,极易产生纠纷,由经纪人中介的房地产交易是按法律程序办理一切手续,进行规范化操作,从而可以有效地避免纠纷的发生;再一方面,也可以使政府的有关法规政策得到贯彻执行,为此政府不需要直接插手房地产市场而只需利用经纪人的合法活动,便可达到规范房地产市场运作的目的。与此同时,政府还可以通过经纪人的活动收集到房地产市场的有关问题,从而为其作出合理的决策、制定行之有效的管理措施提供有力的依据。

总之,在房地产经济活动中,房地产经纪人发挥着十分重要的作用,不仅促进了房地产交易,活跃了房地产市场,加速了房地产的流通,而且起到了推动房地产业发展的作用。尤其是在我国当前房地产业飞速发展的今天,房地产经纪人的作用显得更为重要。因而,必须重视房地产经纪人队伍的建设,大力培养训练有素的房地产经纪人,促进我国房地产业的健康发展。

第三节 我国房地产经纪人制度的产生与发展

一、我国房地产经纪人的历史沿革

我国房地产经纪人的出现可以追溯到很早以前。据元代《通制条格》卷十八《关市》记载:“凡买卖人口、马匹、房屋及一切货物,须要牙保人等与卖主明白书写籍贯住坐去处,仍召知买卖主人或正牙保人保管画完押字,许令成交,然后赴务投税。”这说明早在元代,从

事房屋经纪活动的人已大量存在了。当时从事房屋经纪活动即房屋买卖说合的中介被称为“房牙”。

1840 年鸦片战争之后,随着通商口岸和租界的设立,许多外商意识到在中国搞房地产有利可图,便纷纷投资房地产,从事土地买卖、房屋建造、房屋租赁及房地产抵押等经营活动,在攫取暴利的同时也活跃了房地产市场。随着房地产市场的兴旺,房地产经纪活动便随之产生。最先出现在中国房地产经纪人历史舞台的是“二房东”们。在当时,大的房地产投资商主要经营的业务是房屋的直接出租,即将其修建的大楼以高价直接出租给各类商店、银行或其他大的承租户。与此同时,由于这些大的房地产投资商不愿直接经营零散的小住户承租业务,所以,他们还采取转手出租的方式经营。在转手出租的方式下,大的房地产业主将房产的出租业务委托给一个可信赖的人经营,这个专门为房地产业主经营和转手出租房屋的人,即被称之为“二房东”。“二房东”转手出租房屋,在房租上进行盘剥。同时,“二房东”还伺机以各种名义额外收取费用。由于有“二房东”的帮助,房地产业主基本上能够按时收取零散承租者的房租。在旧中国,较早推行转手承租的是上海。1907 年,著名的外国房地产投资商——沙逊洋行在上海与沈志贤和马小眉签约,规定每月月底,由沈、马二人将一个月所监管的全部房屋的房租汇总交沙逊洋行。沙逊洋行对沈、马二人利用监管权的额外所得则一概不问。其后,上海乃至全国的各大房地产业主相继采取转手出租的方式经营零散承租业务。“二房东”作为一个社会阶层也由此逐渐形成,并一直延续至解放初期。

民国之后,尤其是在 20 世纪 20 年代至 30 年代的十余年中,中国的房地产业处于上升时期,发展较快。国外及国内的一些大房地产投资商大规模地兴建高楼大厦,出租获利。相继从海外回乡的华人也加入到房地产投资经营行列,使房地产业再掀高潮。相应的房地产经纪活动也十分活跃,出现了一大批专门从事房地产经纪活动的从业人员,如在上海,出现了专靠介绍房屋租赁,从中取利的房屋

经纪人,上海人称之为“白蚂蚁”。“白蚂蚁”从事经纪活动有两种方式:一是以“顶屋公司”的形式;二是以“单干个体户”的形式。“顶屋公司”有固定的经营场所,以在报纸上刊登广告的方式招揽生意,一般出租人委托公司出租房屋时,只需登记房屋的地点、朝向、大小等情况,并注明“顶手费”的上下幅度即可。而承租人则要向公司填写委托书,并在成交时交付佣金(一般为顶手费总数的十分之一)及若干委托费。至于“单干个体户”则以茶楼为其经营的据点,他们在那里交换信息,撮合成交。经纪人所收的佣金一般为成交总额的2.5%左右,其中填单买卖的佣金则高达5%。如在北京,从事房屋买卖说合的经纪人俗称为“房纤”或“纤手”,“房纤”们分布于市内各区,每区均有“纤头”(即房纤里的代表人物)。纤头们一般配有若干助手,协助其从事房屋交易的经纪活动。平时房纤们“专为访问何人欲买房,何处有房出售,稍知门径,即自行寻去,担任撮合者。”“因买卖两家,各不相识,无中人说项,似不能对面讲说。且此项纤手,于买房人实有利益,如某处房不净,某处房有纠葛,非此等人莫知其详。且房产交易后,纤手可代换转移凭单、立案、投税、领契等事,较买房人自己办理尤妥”。买卖撮合成功后,按房屋成交总价,买卖双方共同出资5%作为付纤手的佣金。民国时期,“盖平市纤手通例,置产者出中费3%,让产者出中费2%,俗云成三破二”。通过纤手买卖房产,其程序大体如下:

(1) 委托纤手作介绍。买房之人将自己的意向告知纤手,纤手则根据自己所掌握的卖房者的信息,为其物色房子。

(2) 约期看房。在买方初步看中纤手为其介绍的房子后,纤手与其约定时间,带领买房者看房。

(3) 递价、让价、收取定金。若买方中意所看的房子,则买卖双方会通过纤手讨价还价,最终议定价钱,并由纤手代卖方向买方收取定钱(定钱一般为房价的10%)。

(4) 立字、过款。按北京“典三卖四”的习俗,即自立字之日起,典押房屋的要在3个月内、卖房的要在4个月内将房腾空(如房内尚

有租客,旧房主要付给租客若干搬家费)。所以,买方在立字之后只需付若干成房价给卖方,以后分几次付清。双方就腾房时间、付款方式达成一致意见后,就立正式契约。在办完全部手续后,买卖双方及纤手互相祝贺,入席就餐。当年鲁迅先生在购买八道湾的房屋时,就是通过纤手购得的。鲁迅买的八道湾的房屋,房价共3500元,分3次付款。第一次付房价的50%,再加175元佣金;第二次付款400元,收房9间;第三次付清剩下的全部房款,全部收房。

1937年卢沟桥事变后,北平市内的房屋租金不断上涨,房纤见有利可图,也增加了房屋租赁代理内容。房屋租赁,其佣金的收取方式与买卖不同,当时有两份三份之说:“两份者,即所租之房,初迁入时,一起交租金两份。又名一茶一房,意即一份为租房,一份为茶钱,作为打扫费之意。……其中费由租房人酌给纤手,数约房租之半。其三份者,除一茶一房外,余归中费。”

在这样一个时期,我国房地产经纪活动表现出以下一些特点:

(1)房地产经纪人在从事经纪活动时,多有不适当行为。由于从事经纪活动的人遍布社会各个阶层,五行八作、三教九流的都有,以致泥沙俱下,鱼龙混杂。一些不法经纪人利用其所处的特殊地位,对客户进行欺诈、勒索。如“有房屋久闲之家,伊等竟劝导出售,遇有办喜丧大事之家,竟敢劝其卖房,冀希一旦成功,以博些许中费”。在北京,还有所谓的“倒饰房”,即房纤手将年久失修的房屋以低价购入,略加修缮——只是在外表上粉刷而已,在结构上则未进行任何改善,然后以高价售出。故在北京有“十个纤九个空,拉着一个就不轻”的谚语。清《续都门竹枝词》的“几张契纸几间房,一有风声便着忙。破二成三分赚账,谁知事件尚荒唐”便是对房纤的真实写照。在广州,有所谓的“卖定帖”、“挂胡”等伎俩,即经纪人在为买卖双方牵线时,先同买方讲好价钱,预收少量定金,然后持契证冒充卖方,索取更高的价钱,以独吞差价。如此种种不法行为,使受害人对经纪人深恶痛绝,使之对经纪人的称呼如“白蚂蚁”、“房纤”、“房帘”等等都带有鄙视的含义。

(2) 房地产经纪业在其发展过程中,没有形成行业组织。房地产经纪人没有像其他行业的经纪人那样成立行会,但由于他们平时交往密切,接触频繁,许多没有成文的行规也逐渐约定俗成。如广州的经纪人喜欢在茶楼酒馆相聚,在那里交换行情、交流信息,而在北京,房纤们更是专门约定一日(每年农历二月初二)举行大集会(纤手们称之为“财神会”),以扩大交往。

(3) 政府已开始重视对房地产经纪活动的管理,但力度不够。民国政府为了加强对不法经纪人炒卖地皮、乱收服务费的管理,陆续颁布了一些经纪人管理及房地产交易管理的暂行办法。如民国 36 年(1947 年)2 月,广州市政府公布了《广州市地政局管理经纪人的暂行办法》,规定了经纪人的服务费是:土地及定着物(房屋)的买卖为买卖价额的 2%;土地及定着物的典押为典押额的 1.5%;土地及定着物的租赁为租赁价额的 8%;土地价格的评估为土地价额的 0.1%。房地产经纪人收取服务费,如有超过规定者,吊销其营业执照。这些管理措施的实施,在一定程度上约束了经纪人的行为,但因执法不严、管理力度不够等问题,经纪人违法现象仍屡禁不止,房屋买卖及租赁纠纷也时有发生。

解放初期,民间的房地产经纪活动仍较为活跃。如北京,当时专业的和兼职的房纤约有 5 000 人。因客观原因,社会上对房屋需求量较大,使一部分不法房纤趁机用欺骗、威胁等手段,对房东、房客或房屋的买主、卖主进行敲诈,索取高额中介费,并哄抬房价。因此,当时整个房地产经纪活动显得比较混乱。20 世纪 50 年代初开始,政府加强了对经纪人的管理,采取了一系列如淘汰、取代、改造、利用以及惩办投机等手段,整治了房地产经纪业。

如广东,在 1950 年 3 月,市人民政府发布了《广州市房屋租赁暂行办法》,同年取缔了“二房东”,将在出租过程中收取“批头”、“鞋金”等行为视为非法,并于 1952 年 3 月成立房屋租赁介绍所,为市民提供租赁介绍服务。1950 年 9 月,市政府批准成立了“广州市房地产交易所”,负责办理政府机构及个人委托买卖房地产交易业务。

1951年5月,市工商局公布《广州市经纪人管理暂行办法》,规定经纪人在从事经纪活动时,必须持有经纪人许可证,同时按规定的范围收取佣金。1952年6月,市房地产管理局发出《关于成立房地产经纪学习班分批审查本市房地产经纪的布局》,对全市137名经纪人进行调查,严肃查处在经纪活动中敲诈财物、欺骗食价、偷漏契税等违法行为。1953年3月,市房地产管理局公布了《广州市试行房地产交易员暂行办法》,取缔了经纪人,并在房地产信托公司下设置交易员(从原来经登记的经纪人中,挑选素质较好的担任),明确交易员应具备的条件、工作守则及应收取的手续费和有关奖惩办法等。交易员必须经审查批准,取得交易员证之后,方可从事经纪活动。这一系列管理措施实行之后,有力地抵制了房地产经纪人的违法行为,取得了较好的效果。

再如北京,1951年4月13日,北京市人民政府根据市第三届第一次各界人民代表大会的决议发布布告:“决定自布告之日起,取缔纤手即拉房纤的。今后,不论所谓广告社、服务社或其他店铺、个人均不得再有借说合房屋为名,索取纤费或其他任何费用,违者定予严惩。市民买卖或租赁房屋或由当事人双方自行洽商,或到本市房地产交易所及其公所登记……由其代为介绍,均听当事人自便。”在布告取缔房纤的同时,人民政府录用了150名行为比较端正的纤手在政府办的交易所工作,对少数仍用隐蔽方式活动的,由法院依法进行处理。

随后,直到1978年改革开放前,由于房屋作为“福利品”,由国家分配,而不是通过市场交易,随之民间的房屋交易活动也减少到最低限度,在这种情形下,客观上使得房地产经纪活动没有存在的必要。而另一方面,从主观上,政府部门认定经纪活动是一种投机倒把行为,将其视为非法,坚决予以取缔。因此,在这一时期,房地产经纪活动基本消失。

改革开放以后,直到现在,随着我国房地产市场的快速发展,我国房地产经纪业也得到了快速发展。经纪人经历了从“地下”到“地

上”的过程,即从20世纪80年代初、中期的不合法经营引导到80年代末、90年代初期的合法经营。房地产经纪业以新的面貌逐步被人们所认识、接纳,并在活跃、繁荣房地产市场方面发挥了一定的积极作用。

二、我国房地产经纪人制度的建立与发展

改革开放以后,随着城镇国有土地有偿使用和住房制度改革的逐步推进,特别是1992年邓小平同志南巡讲话的发表,我国房地产业得到了迅猛的发展,房地产经纪人及经纪企业顺应房地产市场发展的要求,如雨后春笋般地涌现出来。由于房地产具有价值大、位置固定、使用期长和交易过程复杂等特点,房地产市场活动中交易各方往往需要有关专门知识和信息的帮助,因此,在我国房地产市场快速发展中,房地产经纪作为房地产市场的一个重要环节,发挥了重要的作用,成为活跃房地产市场的一个重要方面。特别是《城市房地产管理法》出台后,房地产经纪行业的地位逐步为社会所承认。据不完全统计,到1996年底,全国注册登记的房地产经纪机构已近万家,同时提供中介、代理、咨询服务的专职、兼职房地产经纪人员有几十万人,而且房地产经纪企业和经纪人员的数量还在迅速增加。

当然,从全国范围来看,房地产经纪业的发展是不均衡的,一些经济较发达的地区发展得较早、较快,而一些经济相对落后的地区则发展得较晚、较慢。如深圳,早在1988年深圳国际房地产咨询股份有限公司就得以成立并运作,仅1993年一年就批准成立了近70家房地产中介服务机构。再如上海,1992年5月,上海首家房地产中介机构——上海同信房地产信托咨询服务有限公司成立,到目前已发展到1000多家中介服务机构。而在苏州,房地产经纪业主要是在1996年、1997年两年才逐步形成规模。其他一些经济相对落后的中小城市发展就更慢了。

随着《城市房地产管理法》和《房地产中介服务管理规定》的相继出台,各地如上海、广州、深圳、北京、汕头、苏州等城市都制定了房

地产经纪行业管理的专门性法规政策。这些法规及政策措施的实施,为规范房地产经济行为,加强对房地产经纪人员和经纪活动的管理起到了促进作用。

虽然我国房地产经纪业的兴起只有短短几年时间,但房地产经纪人在活跃房地产市场,促进房地产交易,规范市场行为,改善人们的生活、学习、工作条件等方面发挥了显著的作用。以北京为例,房地产中介机构,经行政主管部门注册登记的已有 1 100 多家,其中既有本市的也有港台以及东南亚外资的中介机构,其经营范围涉及房地产信息、评估、咨询、服务等广泛领域。据对 107 家房地产中介机构的不完全统计,1996 年即完成成交额 62 亿元,经营收入近 1 亿元,上缴利税近 800 万元。又如广州市,1996 年一年,直接或间接通过房地产中介机构或中介人促成的交易约占全市总成交额的 80%。

三、我国房地产经纪人制度的现状特点

从目前来看,我国房地产经纪业呈现出以下几个特点:

(1) 规模小,资金实力弱。由于目前进入房地产经纪行业的“门槛”较低,几个人凑些资金,租一间房子,就可以挂牌成立一个公司。因此,目前大多数经纪企业规模都较小,从业人员 3~10 个不等。如苏州市最大的经纪企业,其人员也不超过 20 人。

(2) 起步晚,操作水平低。大多数房地产经纪企业是近几年才成立的,由于起步晚,加上其从业人员专业水平不高,操作水平较低,服务范围窄,基本上停留在中介业的较原始、较初级的阶段。一些中小城市很少有经纪企业能够为开发商提供诸如市场分析、投资咨询、营销策划、广告策划等高层次的服务。

(3) 从业人员素质不一,良莠不齐。由于房地产经纪业从业人员的结构较为复杂,有专职的、兼职的还有退休后加入该行业的,有持照的合法经纪,也有无照的黑市经纪,这使得从业人员之间无论在专业素质还是在道德素质、服务意识等方面都存在着较大的差距。一部分人精通业务,熟悉房地产交易的运作程序及有关的政策法

规,开展经营活动时遵纪守法,而另一部分人,专业素质差,法制观念薄弱,操作手段落后,有的甚至仍采用欺骗的手段从事经纪活动。

(4) 影响不大,知名度低。正是由于上述3个特点,使得房地产经纪到目前为止在社会上影响不大,而且还没有被社会完全认同和接受。目前房地产经纪业中的客户“走单”现象与发展商的“撕单”、“抢单”现象,正说明了这种情况。房地产经纪业在社会上的良好形象还没有树立起来,国产名牌经纪企业还没有出现。

(5) 各地区经纪服务水平参差不齐,服务内容也有差别。在一些市场经济较为发达的城市,如深圳、广州、上海、北京等地,涌现出一些操作水平、服务质量较高的有一定影响的本地房地产经纪企业。这些企业吸取港、台两种营销模式的优点,再结合本地的实际情况,将其有机地结合起来,取得了较好的业绩。如上海的“晏子房产营销公司”、北京的“伟业顾问公司”等等。另外,在服务内容上,一些较具规模的经纪企业有了进一步的拓展,如进行开发企业资质调查,房地产产权调查,资金融通,提供法律、金融、物业管理咨询以及代办产权登记、公证、保险、抵押等各种手续。而在一些市场经济不太发达的地区,房地产经纪企业服务内容单一,仅停留在房屋买卖、租赁的中介代理业务上。

(6) 政府对房地产经纪人和房地产经纪企业的管理进一步加强。为了加强对房地产经纪人及企业的管理,1996年1月,政府颁布了《城市房地产中介服务管理规定》,并于当年2月1日起正式施行。《城市房地产中介服务管理规定》中明确规定:“房地产经纪人必须是经过考试、注册并取得《房地产经纪人资格证》的人员。未取得《房地产经纪人资格证》的人员,不得从事房地产经纪业务。”在全国统一的房地产经纪人资格认证制度尚未出台的情况下,部分房地产经纪业较发达的城市,如深圳、广州、上海、北京早已开始实行房地产经纪人资格认证的工作,收到了良好的效果。

(7) 开始出现房地产经纪人协会。随着房地产经纪业的发展,一些房地产交易活动较为活跃的城市,在政府房地产主管部门的指

导下,开始成立房地产经纪人协会。房地产经纪人协会是从事房地产经纪活动的中介机构自愿组成的社会团体。房地产经纪人协会将发挥政府、房地产经纪企业、客户之间的桥梁和纽带作用。它通过制定行规、行约,组织开展行检行评,逐步建立起行业的自律机制;它将促进会员单位之间高层次、各种形式的合作交流;它还组织各种层次的专业培训,提高从业人员的专业水平和业务素质。总之,房地产经纪人协会的成立标志着房地产经纪业已发展到另一个阶段,它将对房地产经纪业的健康发展起到积极的推动作用。

四、房地产经纪人制度存在的问题

尽管我国房地产经纪业有了一定程度的发展,但从总体上来说,房地产经纪业仍然是当前我国房地产市场发育中的一个薄弱环节。一方面,经纪活动在房地产市场中的作用远没有得到充分发挥,社会各界和广大消费者对房地产经纪人的作用还存在一些不正确的认识,通过经纪活动达成的交易数量相当有限;另一方面,在经纪业的发展过程中也出现了一些不容忽视的问题。

(1) 政府行政部门兴办房地产经纪企业。政府兴办的房地产经纪企业在一定历史时期发挥过它的积极作用,但是,随着市场经济的发展,这一模式的弊端逐步暴露出来,并对整个房地产经纪业发展产生不利影响。有些地方行政部门下属的房地产经纪企业打着政府的招牌,拿行政的一套去欺行霸市、干扰市场、耍特权、搞垄断经营,严重影响了市场的公平竞争,违背了市场经济的规律,同时也损害了政府部门的形象,使中介机构在市场中丧失其应有的地位和作用。

(2) 法律法规不健全。《中华人民共和国城市房地产管理法》没有对房地产中介服务活动进行界定,只是对房地产中介服务机构的种类和活动内容作了不限定的列举(房地产中介服务机构包括房地产咨询机构、房地产价格评估机构、房地产经纪机构),导致地方不能按照一个完整的范围界定各项规章制度。另一方面,到目前为止,还没有关于房地产经纪业方面的专项法规,如类似美国的执照

法、契约法、一般代理法、专业伦理法则等。对房地产经纪机构在经纪活动中应承担的法律责任、经济责任缺乏明确的法律规定。目前,在房地产经纪活动中出现的各种违法与非法经营现象,与我国法规不健全是分不开的。

(3) 收费方式混乱,且有乱收费现象。目前房地产经纪企业的收费方式比较混乱,既有收取固定费率,不赚超价;也有既收固定费率,也赚超价的;还有不收佣金,完全赚超价的。房地产经纪企业向客户提供的是服务,因此,收取适当的固定费率的佣金是比较合理的,而不应以赚取超价为目的。现有台湾一些知名的中介企业都以收取固定费率作为佣金。另外,有些经纪企业存在比较严重的乱收费现象。如北京不少房地产经纪机构,每介绍购房的人看一处房子,不管成交与否,都收取100~300元的“看房费”。有些经纪机构在代理房屋租赁时,向出租方、承租方各收取1个月租金作为佣金。显然,这些都是违反规定的。

(4) 从业人员素质不齐,专业人员大量匮乏。我国房地产经纪业起步较晚,专业人才匮乏,许多人都是转行而来,缺乏必要的理论知识和实践经验,工作前没有经过专门的职业道德教育和专业技能的训练。有些人甚至根本不懂房地产的基础理论,只知道拉上家、拖下家,乱收费赚钱;另一方面,他们道德品质低下,坑骗客户、逃税漏税等违法现象时有发生,严重损害了房地产经纪业的形象。

另外,还有炒卖地皮、房屋,从中牟取暴利的经纪人;有的刊登虚假广告,欺骗客户;有的非法倒卖公房使用权,从中牟取暴利;有的将一套房屋同时向两个以上的人转租,骗取钱财;有的违反规定,帮助开发商销售未领许可证的商品房等等。上述问题不仅扰乱了市场秩序,而且也严重影响了我国房地产经纪业的形象和信誉,不利于其自身的生存和发展。这些问题的产生,根本原因是房地产经纪业的运行规则不完善,立法和管理上滞后,特别是对经纪活动的行为主体资格缺乏统一的确认标准和相应的管理措施。

五、建立健全我国房地产经纪人制度的途径

在我国,房地产经纪业还是一个新的行业,它的发展也不过只有几年的历史,像任何事物都有两重性一样,房地产经纪业也是如此。一方面,房地产经纪人给房地产市场注入了新的活力,促进了房地产产品的流通,房地产市场的繁荣和房地产市场有序、规范的运作;另一方面,房地产经纪业所带来的一些不良现象,甚至违法乱纪行为也干扰了房地产市场的正常、健康地发展。但是,我们应该看到,房地产经纪业给房地产市场带来的积极影响是主要的,而消极影响是次要的。我们不能因为其存在的一些问题而去否定这一行业。随着房地产市场的进一步发展,交易活动的日趋频繁,房地产经纪人的媒介作用、顾问作用就越需要得到发挥。当然,我们也不能对目前房地产经纪业中存在的问题坐视不管,如果不尽快加以解决的话,必将影响到房地产业的健康发展。房地产经纪业的发育程度是房地产市场成熟的重要标志。因此,为了充分发挥房地产经纪人的特殊作用,我们迫切需要在借鉴国外、港台地区发展房地产经纪业经验的基础上,结合我国近几年的经纪实践,建立一个与我国国情相适应的房地产经纪人制度,规范房地产经纪业的经纪行为,同时,加强对房地产经纪人的监督和管理,消除其滋生的不良现象,开展正常的房地产经纪活动。这对于促进房地产经纪业健康有序发展具有十分重要的意义。

为此,必须加强以下几个方面的工作:

(一) 加强和完善房地产经纪业的法规建设

完善的政策法规是端正和规范经纪行为,促进房地产经纪业健康发展的根本保证。市场经济从根本上讲是法制经济,没有健全的法规政策,市场就不可能成为完善、规范的市场。我国房地产经纪业是在近几年才逐步兴起的服务行业,由于立法滞后,妨碍了对之实行有效的管理,影响了房地产经纪业的健康发展。因此,要加速我国房地产业的发展,特别是住宅产业的发展,把住宅产业培育成为新的经济增长点,对房地产经纪业来说,当务之急是要规范房地产经纪行

为提升经纪业形象 提高服务质量。为此 必须在已颁布实施的有关政策法规的基础上 制定关于房地产经纪服务的专项法规 这方面我们可以学习和借鉴西方国家以及港台地区的成功经验。如美国 , 自加州于 1917 年颁布《州执照法》(State Licensing Laws)后 ,其他州都相继颁布了各自的《州执照法》,并据此制定了相关的法规 ,如《一般代理法规》(Common Law Agency)、《契约法规》(Contract Principles)、《专业伦理法则》(Professional Codes of Ethics) ,另外还有《联邦法》(Federal Laws)。其中房地产执业法最严、作用最大。这些法规是美国房地产中介业长期健康发展的基础 ,是规范中介行为 ,保障各方权益的保证。战后日本积极学习美国经验 ,根据本国实际情况及时制定了自己的房地产中介政策法规 ,其中最主要的是《房地产交易业法》,使得日本中介业得以规范发展。当然 ,制定一套合理完善的中介法规不是一朝一夕的事 ,它需要长期不懈地努力。我们应立足长远 ,加紧我国中介法规建设 ,使我国的房地产中介服务早日走向规范。

(二) 加强对房地产经纪业的管理与监督 ,完善管理体制

加强对房地产经纪业的管理与监督、完善管理体制是规范经纪服务的基础。从国外一些成功经验以及我国近几年房地产经纪业的实践来看 ,应着重做好以下几方面的工作 :

1. 健全房地产经纪人资格认证制度和经纪企业资质管理制度

目前 ,房地产经纪业部分从业人员专业、道德素质不高 ,是房地产经纪业不能发挥更大作用的一个重要制约因素。为此 ,必须建立健全房地产经纪人资格认证和执业登记制度 ,以及经纪企业资质管理制度。具体内容可包括 :

(1) 申请从业者应具备的学历、工作经历、道德水准条件。

(2) 从业人员需通过政府房地产主管部门设置的考试 ,方可取得房地产经纪人员资格证书。主管部门应规定考试的课目、考试方式。

(3) 房地产经纪人员资格证需定期审核 ,审核通过者方可继续

从事经纪服务,否则应停止房地产经纪活动。

(4) 从业人员需参加定期测试考试,接受再教育,并将其考试结果作为审核的依据之一。

(5) 对于在经营期间违反有关规定的从业人员,主管部门可根据情节严重程度处以停止经纪活动或吊销房地产经纪人员资格证等处罚。

(6) 对于房地产经纪企业,规定其成立所需人员数量、素质要求和资金数量等条件。

(7) 对房地产经纪企业,主管部门要定期审核其经营情况,对不正当经营的机构随时进行查处。

此外,要加强行业的监督体系,确保资格、资质认证的严肃性。

2. 设立经纪保证金

经纪是向委托人提供买卖、租赁等服务,服务质量如何直接涉及委托人的利益。而实际工作中的情况往往很复杂,即使从业人员努力工作也难免出现失误和差错,这时就可能因经纪人的原因造成委托人的损失。为保证委托人免受非正当损失,加强经纪人的责任感,并在委托人遭受非正当损失时得到应有的补偿,主管部门在经纪人执业登记或经纪企业领取营业执照时,应向其收取一定数额的经纪保证金,以促使从业人员规范经营,并使委托人在由于经纪人的原因而遭受损失时得到赔偿。

3. 规范酬金的提取方式与提取标准

目前,房地产经纪业常见的酬金提取方式有:

(1) 固定费率,不赚超价。

(2) 固定费率,超价部分双方共享。

(3) 不付佣金,完全赚超价。

(4) 固定费率,且超价部分归经纪人所有。

由于收取方式比较混乱,从而使一些不法经纪人有了可乘之机,导致了不少问题出现,如“回头杀”、“暗卖”、“假买断”等现象,产生了很多纠纷,使客户对经纪企业的信任度大为降低。因此,规范房地

产经纪业的收费方式、制定合理的收费标准显得尤为重要,它是完善房地产经纪业管理体制的又一基础性措施。从理论上以及一些国家和地区的经验来看,采用“服务付酬”的方式是比较合理的,即收取固定费率(物业成交额的某一百分比),而不能赚取差价。如我国的台湾地区,在房地产经纪业发展初期,均采取既赚差价又收取卖方3%的服务费的方式,经纪企业获利丰厚,形成暴利,因而难以为消费者接受,产生了不少纠纷。随着房地产经纪业的发展,经纪企业间竞争的加剧,以及客户对房地产经纪企业采取赚差价的不合理收费方式怨声四起,于是各家经纪企业纷纷改变收费方式,放弃赚差价,改按成交总价的某一百分比计算,由卖方负担。再如美国、日本,都是采用固定费率的收费方式。

关于佣金的提取标准,国家计划委员会、建设部于1995年7月17日发布了《关于房地产中介服务收费的通知》的文件,对房地产中介服务的收费标准规定了一个范围或上限。如房屋买卖代理收费,按成交价格总额的0.5%~2.5%计收;实行独家代理的,最高不超过成交价格的3%。各地房地产行政主管部门根据国家统一的收费的具体标准,结合当地房地产市场交易及其价格情况,制定了房地产经纪收费的具体标准。如苏州市,房屋买卖代理收费,按成交总额的0.4%~2.0%计收;实行独家代理的,最高收费标准不超过成交价格总额的3%。天津市则实行累进制计费,具体标准见表3.1。

表 3.1 天津市房地产经纪收费标准

档次	成交价总额(万元)	累进计费率(%)
1	500 以下(含 500)	2.5
2	501 以上至 2 000	2
3	2 001 以上至 5 000	1.5
4	5 001 以上至 10 000	1
5	10 001 以上	0.5

天津市的这一计费方式类似于日本,但不完全相同。在日本,交易金额小于200万日元以上的,收费上限为5%;200~400万日元的,收费上限为4%;400万日元以上的,收费上限为3%。而在美国,佣金的提取是根据不同项目和成交金额的大小,制定出不同档次的提取比例。如单幢独立住宅的佣金通常为买卖成交价的3%~8%;大型商业用房一般为3%~6%;未开发土地的佣金为6%~10%。

我国对佣金的收取是否需要根据不同物业类型和成交总价分档累进计收作更具体的规定,值得研究和探讨。

4. 加强监督,规范政府行为

目前许多房地产中介服务机构是由政府部门直接兴办的,这种既是管理者又是经营者的双重角色在实践中产生严重弊端。由于受利益的驱使,一方面,他们依仗行政的权力、政府的招牌,搞垄断经营,分割市场,使中介业处于明显的不公平竞争状态,违背了市场经济的规律;另一方面,由于是自己属下的企业,行政主管部门会对其违法违纪行为采取宽容甚至纵容的态度,这又会给其他经纪企业起一个示范作用,从而影响了房地产经纪业的健康发展。为此,必须加强监督,规范政府行为,将政府行政部门与其所属的经纪企业脱钩分离。政企一定要分开,这样才能起到一个管理者的真正作用。

同时,目前在有些地方还存在另外一种现象,即中介服务人员资格认证和持证上岗制度实际操作中的不规范,如在培训考试中放松对申请从业者的要求等等。这使房地产经纪业的声誉蒙受了损失,形象遭到了玷污。因此,政府部门必须规范其操作行为,并对其加强社会监督,确保资格认证的严肃性,从而确保经纪人队伍的纯洁性,为房地产经纪业的健康发展打下良好基础。

5. 加强行业自律,建立全国性的房地产经纪人行业协会

房地产经纪人协会是在政府房地产主管部门指导下,从事房地产经纪活动的企业自愿组成的社会团体,它是经纪企业、客户与政府之间沟通的桥梁。党的十四届三中全会《关于建立社会主义市场经济体制若干问题的决定》指出,要积极发展中介组织,发挥行业协

会、商会的作用。确实,行业协会在树立行业社会形象、改善企业外部生存环境、指导行业内企业发展和协调企业关系、促进企业间合作等方面能起到不可替代的作用。通过行业协会,可以制定行业规范、行业职业道德准则,制定行检行评制度,并监督贯彻实施,以此健全行业的自我发展和自我监督机制,并逐步建立起行业的自律机制。

西方国家的房地产经纪实践已经证明,行业协会形式有利于经纪业的健康有序发展。如比利时,其法律对房地产经营没有任何约束,但其行业协会——房地产行业联合会长期推出的一套职业规范实行之后却颇为有效。美国的全国房地产师协会推出的一套伦理规范,是不动产经纪人员经纪活动的重要伦理规范,它要求会员必须自律。另外,通过行业协会,还可以为经纪人提供教育和训练机会,提高经纪人的专业素养和道德水准。目前,房地产经纪从业人员成分比较复杂,业务素质普遍不高,行业协会就有责任和义务为其提供培训。如深圳成立的深圳市房地产中介协会,在这方面已发挥了很好的作用。该协会的职责之一就是在政府主管机关的指导下,组织专业培训和从业资格考试,对合格者由主管部门颁发从业资格证。

再者,我们还可以借鉴美国房地产信息的管理经验,利用房地产经纪行业协会对信息进行管理。美国的房地产经纪人协会负责传送所有的卖房信息。开发商或房主要卖房,经纪人得知后便汇集到经纪人协会,各种信息都是通过经纪人这个渠道源源不断地传送给经纪人协会,由协会汇总,实行信息共享。为了防止经纪人垄断信息,协会规定信息不得私有,必须报给协会,不然,一旦查出,协会就会将该经纪人开除。我国也可以利用房地产经纪人协会,大力发展与房地产经纪人相关的信息业,且统一管理和使用,以便充分地挖掘信息,科学地汇集信息,合理地使用信息,从而提高房地产经纪人的运作效率。

六、我国房地产经纪业的发展趋势

根据西方国家及我国港台地区房地产经纪业发展现状,结合目

前我国房地产经纪业的实践,我国房地产经纪业将会朝着下述六大趋势发展。

(一) 房地产经纪企业的规模化

由于进入房地产经纪业的相对容易性,使得在这众多的房地产经纪企业中,大多数企业规模偏小。与其规模小相对应的是企业的实力弱——无论是经济实力还是专业实力,这不利于房地产经纪业良好形象的树立。另外,因规模小,信息量及信息的流通范围极其有限,导致成交效率不高。因此,房地产经纪企业要想生存、发展,并在激烈的市场竞争中占有一席之地,就必须朝规模化的方向发展。这种趋势在一些市场经济较为发达的大、中城市已初露端倪。如上海、苏州等地的少部分经纪企业已开始连锁化经营,在市区的各个区域逐步建立自己的连锁店,统一店面形象、统一着装等,建立品牌形象,以扩大服务范围,提高信息的收集量、流通速度及流通范围,从而明显提高成交效率,提高信息服务质量,同时,也使客户感到便捷、安全。

在总公司下依区域不同设立分店(行),只是经纪企业走向规模化经营的一个途径。另一途径是一些有一定知名度的实力企业可以对外输出其无形资产——企业品牌形象及管理软件,使一些小的经纪企业加入进来,一致对外服务,从而也达到连锁化经营之目的。

(二) 房地产经纪企业的专业化

房地产经纪企业的专业化,有两方面的含义:一是其从业人员操作水平的专业化;二是经纪企业组织分工的专业化。从业人员素质低下,是目前我国大多数经纪企业存在的一个问题,也是致使该行业自身形象难以树立、难以为社会所认同的一个重要方面。随着我国房地产市场逐步发育完善,对房地产经纪业的服务内容、服务质量提出了更高的要求。如房地产投资分析、营销策划、法律咨询、营销顾问、产品规划等等。为了树立自身良好形象,适应房地产市场的发展需要,房地产经纪企业提高其服务的专业化水平势在必行。只有提高了自身的专业水准,房地产经纪企业界的服务才更容易为人们所

看重,其服务的价值也容易为人们所接受,公司也才能够发展壮大。目前一些有影响的经纪企业,无一不是因为其专业性水准而赢得了市场。

要提高从业人员的专业素质,作为一个房地产经纪企业来说,必须建立一个健全的培训制度。一方面,要对新员工进行职前培训,学习房地产方面的专业知识,并进行必要的考试;另一方面,对在职员工也要不断地进行在职培训教育,定期或不定期的由公司资深员工或聘请有关专家讲课,或让其参加在外举行的各种培训班,从而不断提高专业水平,为向客户提供优良服务打好基础。

经纪企业组织分工的专业化,是指经纪企业要按照操作流程,对内部员工进行合理分工,使其各司其职,如市场调查部、业务开发部、项目策划部、产品规划部、广告设计制作部等等,以提高其专业操作水平。只有各部门专业人员协同作战,才能做好经纪服务这一行。

(三) 房地产经纪企业的规范化

目前,我国房地产经纪业处于一个起步阶段,经纪企业良莠不齐。部分房地产经纪企业操作的不规范,如乱收费,甚至欺骗客户,是制约我国房地产经纪业健康发展的一个重要因素。随着住宅建设的加快和住房制度改革的深化,房地产交易市场将日趋活跃,房地产经纪业在流通领域的重要性将进一步凸现出来。因此,规范房地产经纪企业的行为,使房地产经纪业健康、有序的发展,是政府、行业协会及经纪企业迫切需要解决的问题。一方面,政府将进一步制定、完善房地产经纪业方面的法律、法规及有关规定,进一步加强对房地产经纪企业的监督力度;另一方面,房地产经纪业的行业协会将逐步成立,这对加强行业内部的自律、规范行业行为、加强行业管理监督起到十分重要的作用。再者,规范化操作也是房地产经纪企业自身发展的需要,特别是对于一些有一定规模、实力,且欲长远发展的经纪企业更是如此,因为这对于树立其自身的良好形象是必不可少的。

房地产经纪企业的规范化,既是房地产市场对其提出的客观要求,同时,也是其自身发展的需要。政府将顺应房地产市场发展的要

求 在立法、制度、管理规定等方面对房地产经纪企业的规范化起到一个根本性的推动作用。而房地产经纪企业自身的需要则是其规范化的内在动力。

(四) 房地产经纪企业信息网络化与共享化

当今社会正处于一个信息时代、网络时代。在这样一个时代 ,客户对房地产经纪企业的服务提出了更高的要求 ,这就是 :方便、迅速、安全。另一方面 ,房地产经纪企业为了提高成交率和服务质量、增加收入 ,迫切需要改变目前的运作方式。因此 ,为了适应消费者的需求 ,以及企业自身经营的需要 ,房地产经纪企业实行信息网络化与共享化势在必行。

房地产经纪企业信息的网络化与共享化表现在以下 4 个方面 :

1. 房地产经纪企业内部信息网络化与共享化

这是房地产经纪企业实行连锁化经营的必然要求。由于实行连锁化经营 ,企业总部与各分店、支分店遍布全市乃至全省、全国各区域 ,因地域分隔 ,传统的信息传输手段已完全不能适应连锁化经营方式的要求 ,这就必然需要引入电脑网络 ,以实现信息在总部、各分店之间的快速传递与共享 ,也便于总部加强管理 ,对客户的需求做出快捷的反应。

2. 房地产经纪企业之间信息网络化与共享化

正如上面所指出的 ,房地产经纪企业为了适应客户对经纪业提出的更高要求以及经纪企业自身提高经营收入的需要 ,房地产经纪企业间团结协作 ,摒弃目前的信息封锁、排斥同业、自立门户等小农经济意识 ,实行信息网络化与共享化 ,从而形成联合销售 ,消除人为的销售障碍 ,将是其必然选择。如南京市房地产交易市场实行的“信息联网委托代理”、苏州市 5 家中介企业推出的“五强连锁网” ,都是这种运行方式的雏形。

3. 全国性的房地产经纪企业信息网络化与共享化

随着经济的进一步发展 ,人口流动的更加频繁 ,物流的更加通畅 ,人们对异地房地产的需求也会日益增加 ,出租、出售、承租、承购

物业将更加频繁。因而在将来的某个时候建立全国性的经纪企业信息网络化与共享化是必要的。建立全国性的经纪企业信息网络化与共享化,可通过全国房地产经纪协会。实行会员制,由会员单位把房地产经纪信息输入网络中心。实现信息共享,形成联合销售,提高成交效率。同时,这还大大方便了异地客户。

4. 房地产经纪企业与客户间信息网络化与共享化

随着电脑的普及和互联网(Internet)成本的降低,信息产品进入家庭的步伐逐步加快,这样,房地产经纪企业与客户之间实现信息的网络化与共享化不仅有必要,而且成为可能。一方面,客户可足不出户,通过使用家中电脑,在任何时候都可在网上取得他所需要的物业资料,甚至该物业的实景图片,然后再通过经纪企业达成交易,真正做到了所谓的“方便、快捷”。另一方面,客户也可以把自己需要出租、出售或交换等物业信息通过电子邮件传递给经纪企业,委托其代为物色顾客。这应是未来经纪业的发展趋势。目前,已有一些中介机构利用联网同电台、电视台等新闻媒介合作,或与邮局合作,共同开办房地产信息专栏、专线等,利用微机安装PC卡收看图文电视信息等,这可以说是这一趋势的初级阶段。

(五) 房地产经纪企业服务的品牌化

服务品牌,是促进房地产经纪企业与客户沟通的有效手段,是在激烈的市场竞争中制胜的有效武器。目前,房地产经纪企业众多,市场竞争日趋激烈。在这样的背景下,一批具有一定实力、规模,运作规范的经纪企业为巩固市场,提高市场占有率及竞争力,将通过塑造其服务品牌,建立其独特的服务形象,在竞争中脱颖而出,成为名牌企业。而一些人员素质低、操作不规范的经纪企业将被市场无情淘汰。如北京市从事和参与房地产经纪业务的各类企业一度达3 000余家,良莠不齐,大小并存,经过几年的市场竞争,现存1 100多家,而经资质认定的仅300多家,其中有较大社会知名度的只有十余家。

当然,服务品牌的塑造并不是一蹴而就的,有赖于企业一整套的管理制度、企业员工的素质、专业服务水平、服务理念、规范操作及有

效的传播手段等。

可以说,房地产经纪业的发展过程,也是其自身形象不断塑造的过程。

(六) 政府、专业协会、经纪企业、消费者的相互关系明晰化

随着房地产业的进一步发展,房地产经纪业的日趋规范化,政府、专业协会、经纪企业、客户将围绕保护当事人的合法权益及促进房地产经纪业的健康发展各司其职,四者间的相互关系将日趋明晰化。

1. 政府

政府的主要职能是负责制定房地产经纪业方面的法律、法规政策(如我国房地产经纪人的资格认证制度),负责对经纪人资格的认证和经纪企业的资质认定,规范代理行为、收费方式与收费标准,并对经纪行为进行监督管理,对违规者依法予以相应的处罚。

另一方面,政府也有责任规范其自身行为。房地产经纪行为是市场行为,必须符合市场经济规律的基本要求。因此,政府行政部门必须与其下属的房地产经纪企业脱钩。政府部门不能既是行政管理的主体,同时又是经纪企业经营的主体,身兼二任,不利于房地产经纪业健康有序地发展。另外,对于房地产经纪人的资格认证与经纪企业的资质认定,也必须严格把关,加强监督管理,防止某些行政人员滥用权力。

2. 专业协会

房地产经纪人专业协会是在房地产主管部门指导下,从事房地产经纪活动的企业自愿组成的房地产经纪业的行业自律性社会团体。它是政府的助手,也是经纪企业、客户与政府之间沟通的桥梁,其宗旨是“服务、促进、协调、提高”。主要职能应是:

(1) 宣传政府制定的有关房地产及房地产经纪业的法律、法规及政策,传达政府发布的有关房地产信息。

(2) 向政府主管部门反映经纪企业的意见与要求,并提出相关的政策建议。

(3) 向客户宣传房地产经纪业的作用、地位、经纪业服务内容、操作流程等有关知识,以及客户应享有的权利和应承担的义务。

(4) 进行行业管理,制定行业规范、服务标准、行业职业道德准则,制定行检行评制度,逐步建立起行业的自律机制。

(5) 组织培训、专题讲座等,以提高行业内从业人员的专业水平和道德素质。

(6) 增进会员单位之间相互沟通、交流、友谊与合作,协调相互间的关系,保护会员单位的合法权益。

(7) 接受客户投诉,监督经纪行为,维护客户的合法权益。

(8) 承办政府主管部门委托的有关任务,如经纪人资格考试的培训与考核任务。

3. 房地产经纪企业

房地产经纪企业应以不断提高自身的专业水平、强化服务意识、提高服务质量、维护客户的合法权益为己任,依法规范经营,并努力以此来赢得客户的信任,为活跃房地产市场,促进房地产市场的繁荣,做出自己的一份贡献。

4. 客户

客户与房地产经纪企业之间的关系是委托与被委托的关系。作为委托人,既有自身的合法权益需要得到经纪企业保护的权利,同时,也有对经纪企业提供的服务支付合理佣金的义务,即不能与经纪企业介绍的客户私下接触,达成交易,以避付佣金。

第四章 房地产经纪人员

第一节 房地产经纪人员的职业资格

一、房地产经纪人员的职业资格的种类型

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,必须是依法取得房地产经纪人员相应的职业资格证书并经有关主管部门注册生效的人员。未取得房地产经纪人员职业资格证书的人,一律不得执行房地产经纪业务。取得房地产经纪人员资格证书的,只能在其取得的职业资格证书种类所规定允许从事的房地产经纪业务范围内执行房地产经纪业务,不得超越。

根据可从事的房地产经纪业务范围的不同,房地产经纪人员职业资格分为房地产经纪人执业资格和房地产经纪人协理从业资格两种。《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》是房地产经纪职业资格的证明文件,未经合法取得《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》的,不得从事房地产经纪业务。

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,由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》,在房地产经纪机构中能以房地产经纪机构的名义独立执行房地产经纪业务,或可以自行开业设立房地产经纪机构或经执业的房地产经纪机构授权,独立开展经纪业务,并承担责任的自然人。房地产经纪人有权依法发起设立或加

入房地产经纪机构,承担房地产经纪机构关键岗位的工作,指导房地产经纪人协理执行各种经纪业务,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书,执行房地产经纪业务并获得合理佣金。房地产经纪人可以在全国范围内注册执业。

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》,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。从事非独立性房地产经纪工作是指所从事的房地产经纪工作必须是在房地产经纪人的组织和领导下进行的,因此几个只取得房地产经纪人协理资格的人员在没有房地产经纪人指导下联合进行经纪活动也属于超越执业范围的违规行为。房地产经纪人协理只能在注册的地区内从业。

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。

二、房地产经纪人员职业资格考试

根据人事部、建设部《房地产经纪人员职业资格制度暂行规定》第十三条规定: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,均可申请参加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、直辖市命题并组织考试的制度。由建设部负责拟订房地产经纪人协理从业资格考试大纲,人事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合格的,由各省、自治区、直辖市人事部门颁发人事部、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,即持证人员可以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：

(1) 取得大专学历，工作满6年，其中从事房地产经纪业务工作满3年。

(2) 取得大学本科学历，工作满4年，其中从事房地产经纪业务工作满2年。

(3) 取得双学士学位或研究生班毕业，工作满3年，其中从事房地产经纪业务工作满1年。

(4) 取得硕士学位，工作满2年，从事房地产经纪业务工作满1年。

(5) 取得博士学位，从事房地产经纪业务工作满1年。

房地产经纪人执业资格实行全国统一大纲、统一命题、统一组织的考试制度，由人事部、建设部共同组织实施。原则上每年举行一次。建设部负责编制房地产经纪人执业资格考试大纲，编写考试教材和组织命题工作，统一规划、组织或授权组织房地产经纪人执业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。人事部负责审定房地产经纪人执业资格考试科目、考试大纲和考试试题，组织实施考务工作；会同建设部对房地产经纪人执业资格进行检查、监督、指导和确定合格标准。

经房地产经纪人执业资格考试合格的，由各省、自治区、直辖市人事部门颁发人事部统一印制，人事部、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。

遗失《中华人民共和国房地产经纪人协理从业资格证书》、《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执业资格证书》、《中华人民共和国房地产经纪人协理从业资格证书》是房地产经纪人员职业身份

的法律凭证。严禁伪造、涂改、转让《中华人民共和国房地产经纪人执业资格证书》或《中华人民共和国房地产经纪人协理从业资格证书》。

三、房地产经纪人员职业资格注册

国家对房地产经纪活动实行准入制度,经考试取得《中华人民共和国房地产经纪人执业资格证书》或《中华人民共和国房地产经纪人协理从业资格证书》的人员还必须向有关部门申请执业,经审核批准予以注册后才能以房地产经纪人员职业资格执业。房地产经纪人员职业资格的注册,由国务院建设行政主管部门或者其委托的机构负责。房地产经纪人执业资格申请经各省、自治区、直辖市房地产管理部门初审合格后,统一报国务院建设行政主管部门核发《中华人民共和国房地产经纪人注册证》。经注册登记后,可以在房地产经纪机构中组织房地产经纪人协理或独立执行经纪业务。房地产经纪人可以在全国范围内申请执业。省、自治区人民政府建设行政主管部门、直辖市人民政府房地产行政主管部门负责房地产经纪人协理从业资格注册,并制定相应的具体管理办法。

申请注册必须明确执业所在的房地产经纪机构,房地产经纪人只能在一个房地产经纪机构执业,不得在2个或2个以上房地产经纪机构执业。

申请房地产经纪人员职业资格注册的人员,必须同时具备下列条件:

(1) 遵纪守法,遵守注册房地产经纪人职业道德。

(2) 取得《中华人民共和国房地产经纪人执业资格证书》或者《中华人民共和国房地产经纪人协理从业资格证书》,证件自核发之日起超过3年的,应附达到继续教育标准的证明材料。

(3) 经所在房地产经纪机构同意。

(4) 无不予注册的情形。

有下列情形之一的不予注册:

(1) 不具有完全民事行为能力的。

(2) 在房地产经纪或相关业务活动中被暂停注册,暂停注册期未届满的。

(3) 被注销房地产经纪人员注册证书的,自注销决定作出之日起不满3年的。

(4) 所在房地产经纪机构未通过备案或者年检不合格的。

(5) 有关法律、法规规定不予注册的其他情形。

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。注册有效期满,需要继续执业的,应于期满前3个月,到原注册管理机构办理再次注册手续。再次注册的,除了应提供初次注册时应提供的证明外,还须提供接受继续教育和参加业务培训的证明。在注册有效期内,变更执业机构者,应当及时办理变更手续。

房地产经纪人调离所在房地产经纪机构的,由所在房地产经纪机构负责收回《中华人民共和国房地产经纪人注册证》,并在解聘后30日内交回国务院行政主管部门注销。房地产经纪人调离原注册时所在经纪机构后,被其他房地产经纪机构聘用的,需重新办理执业资格注册手续。

四、房地产经纪人员职业职责

房地产经纪人和房地产经纪人协理,在经纪活动中,必须严格遵守法律、法规和行业管理的各项规定。坚持公开、公平、公正的原则,恪守职业道德。

第二节 房地产经纪人员的类型与特征

一、房地产经纪人的法律特征

房地产经纪人,是指在房地产经济活动的各个环节中,收集、加

工、提供房地产信息、沟通买卖双方,并受客户委托从事房地产居间、行纪或代理业务,以收取佣金为目的的公民、法人和其他经济组织。从法律关系的角度解释,经纪人与委托当事人之间所形成的是一种民事法律关系,经纪活动是经纪人为当事人委托事项所进行的居间性有偿劳务活动。其法律特征是:

(1) 经纪人与委托人建立的是平等、自愿的委托代理关系。

(2) 经纪服务的行为特征是居间服务,发生委托行为的必要前提条件是存在着可能实现委托人目的的第三方主体,即委托人目的的承受人。至于接受不存在第三方主体的委托事项,如接受委托而自行承招工程设计,则不属于经纪活动的范畴。

(3) 经纪人只为委托人实现某种目的创造条件和提供方便,自身并不直接参加委托事项的投资和经营。因此,经纪人的服务收益只是佣金、服务费,而不是投资收益。例如,以经营为目的,购买房地产开发商的房地产,再销售给他人而赚取价差收益的行为,是房地产包销行为,该行为人为房地产包销商而非经纪人。

(4) 经纪人在与委托人等价交换中所提供的交换内容,是非生产性的专业劳务,活动的范围主要是在房地产的流通领域和消费领域,并具有专业性。

二、房地产经纪人的类型及其特征

按照不同的划分标准,房地产经纪人可以划分为不同的类型,并拥有不同的称谓。不同类型的房地产经纪人有不同的特点以及不同的营业范围和经纪活动能力,全面、细致地了解每一类房地产经纪人的特点,有利于房地产交易双方选择自己信任的房地产经纪人。

(一) 按经纪人的活动形式划分

按经纪人的活动形式划分,房地产经纪人可以分为居间房地产经纪人、行纪房地产经纪人、代理房地产经纪人。

1. 居间房地产经纪人

居间房地产经纪人是指在房地产商品交易中房地产经纪人以自

己的名义为他人提供交易机会,或促成他人之间进行交易,其活动形式主要是以提供信息、牵线搭桥为主,是传统经纪人的一种。

2. 行纪房地产经纪人

行纪房地产经纪人是指房地产经纪人受委托人的委托,以经纪人自己的名义与第三方进行交易,并承担相应的法律责任。这种类型房地产经纪人的特点是:经纪人受委托人的委托后,不是以委托人的名义,而是以经纪人自己的名义直接与第三人进行交易,并且交易过程中的法律责任由经纪人直接承担。这种房地产经纪人由于受房地产自身价值量大、投资风险大等因素的影响,所以数量很少。

3. 代理房地产经纪人

代理房地产经纪人是指房地产经纪人受委托人的委托,以委托人的名义与第三方进行交易,并由委托人承担相应的法律责任。

(二) 按业务性质及获得报酬的方式划分

按业务性质及获得报酬的方式划分,房地产经纪人可以划分为佣金房地产经纪人、差价房地产经纪人和两美元经纪人3种。

1. 佣金房地产经纪人

佣金房地产经纪人是房地产交易市场上数量最多、最为活跃的经纪人,是各种交易所中的主要成员。他们根据客户的委托完成交易后,按成交额收取一定比例的佣金作为报酬。因而他们以获取报酬的方式而得名。

2. 差价房地产经纪人

差价房地产经纪人,又称为房地产自营商。它既代客户进行交易,也自营买卖,自担风险。当这种类型的经纪人代客户进行交易时,一般是受房地产卖主的委托而销售房地产。卖主不付劳务费,只以底价告诉经纪人,经纪人只有以高于底价的卖价出售从而获得的差价来作为经纪活动的报酬。对于这类经纪人,不同的交易所有不同的管理规定。

3. 两美元经纪人

两美元经纪人,最初得名于证券市场上按每一百股收取两美元

手续费而形成的经纪人。后来又引申为专指那些接受佣金经纪人委托、代佣金经纪人完成其未完成的或不易完成的经纪业务的经纪人。这类经纪人的产生加快了交易成交速度。房地产交易手续繁杂,牵涉面广,环节多,单靠佣金经纪人是难以尽快促成交易的,因而使得受佣金经纪人委托、专门收取手续费的“两美元经纪人”大量存在。

(三) 按经纪人的组织形式划分

按经纪人的组织形式划分,可以划分为法人房地产经纪人和个人房地产经纪人两种。

1. 法人房地产经纪人

法人房地产经纪人,又称单位房地产经纪人、房地产经纪机构。它是由具有专门房地产经纪业务知识的人员组成的经济实体,是在国家工商部门注册登记的房地产经纪机构。严格地说,它必须具备以下几项基本条件:

(1) 必须是有法人资格的经济实体。作为房地产专门的经纪人公司,应有明确的经营宗旨和管理章程,必须实行自主经营、独立核算、自负盈亏,并能独立承担经济责任。

(2) 企业内部必须具有健全的管理机构。不仅要有合法的法人代表,而且要设有相应的管理部门及职能部门,配有与经营内容、经营方式及经营规模相适应的具有房地产专业知识的经营、技术和财务人员。

(3) 必须拥有一定的自有资金,以适应开展业务的需要。

(4) 必须建立符合规定的财务管理制度。

(5) 必须有固定的办公地点、合法的经营方式和手段。

按照上述要求,只有专门从事房地产经纪业的公司、企业单位才属于此类,我国目前属于此种意义上的房地产经纪人并不多,常见的是附属于其他公司、企业、单位的经纪部门,严格地说还构不成单位经纪人,但也不属于个人经纪人。

2. 个人房地产经纪人

个人房地产经纪人,是指以个人名义从事房地产经纪业务的经

纪人。作为个人房地产经纪人必须具备以下基本条件：

(1) 个人房地产经纪人必须取得一定的法定资格,持有工商税务部门核发的营业执照。

(2) 要具有一定的经营能力,熟悉和了解国家及各级地方政府对房地产开发经营的有关方针、政策,熟知房地产市场行情,并具备相应的房地产业务技术知识。

(3) 要有一定的经营方向和经营范围,房地产经营业务量大,种类繁多,区域广,经纪人的活动应根据需要,确定一定的经营方向,并按业务种类或地域确定一定的经营活动范围。不得超越经营范围,以咨询、介绍、服务为名进行实物性买卖。

(4) 要有正确的从业目的和正当的社会地位。从事房地产经营活动,不仅是要取得经纪收入,而且要树立为交易双方服务的宗旨和活跃房地产市场的从业目的。房地产经纪人必须具有当地的正式户口和合法的社会身份。

(5) 要有良好的职业道德,严格执行房地产市场管理的方针政策,遵纪守法,在国家法令和政策允许的范围内开展经纪活动。

(6) 个人房地产经纪人必须有固定的营业场所和一定的独立财产,并能承担相应的民法法律责任。

目前,我国房地产经纪业正在兴起,大量以个人名义从事房地产中介活动的经纪人活跃在我国房地产市场上,这对加速房地产流通、促进房地产交易、活跃房地产市场起着很大的作用。但是,由于我国房地产经纪业刚刚起步,尚未走上正轨,相应的法制措施以及工商管理也都跟不上,使得当前的大多数个人房地产经纪人都还不具有法定资格,都是无照经营的不负法律责任的经纪人,他们的经纪活动还都是个别的、不公开的或半公开的。这样就使房地产交易委托人以及个人房地产经纪人都缺少相应的法律保护,增大了个人房地产经纪人开展业务的难度及中介活动的风险,容易引起扯皮、推托、中间人被甩的现象,从而降低了房地产交易的成交率,也不利于房地产经纪业以及房地产业的发展。随着我国房地产业的发展以及房地产法

制建设的完善,必将使合法的个人房地产经纪人队伍不断壮大,促进我国房地产经纪业的发展,并使其逐步走上法制化的轨道。

(四) 按经纪人之间的经济关系划分

按房地产经纪人之间的经济关系,可将房地产经纪人分为合伙房地产经纪人、房地产销售员等。

1. 合伙房地产经纪人

合伙房地产经纪人有两种情况:一种是由两个或两个以上的房地产经纪人联合起来,共同从事房地产经纪活动,一旦经纪活动成功,则共同分配佣金;另一种是当与房地产经纪人成功地完成了房地产交易后,从委托经纪人处分享佣金。

合伙房地产经纪人的特点:

(1) 为了分享房地产交易成功后所获得的佣金,在房地产经纪人之间形成有书面的或口头的协议,这些协议是受法律保护的。

(2) 当和房地产经纪人成功地完成了一宗房地产交易,他可以从委托经纪人处得到一笔固定数目的佣金,但略小于委托经纪人所得。

(3) 委托经纪人不得拒付同合伙经纪人已经商定的佣金,但可以作为债务处理,定期结算。

2. 房地产销售员

房地产销售员,实质上是受雇于房地产经纪人的经纪人。他为雇佣者招揽房地产经营业务(包括房地产买卖、交换、租赁、注册登记和过户等一切事务),并以此获得收益。

房地产销售员的特点:

(1) 房地产销售员一般是经纪人的雇佣职员,他们不能独立作业,必须在经纪人的监督和指导下方能工作。

(2) 房地产销售员无权从卖主处获得佣金,只可以从雇佣他们的经纪人处分取佣金。

(3) 房地产销售员无正式房地产经纪人的资格,只是拥有房地产销售员的执照。

（五）按从业人员的资历及素质划分

按从业人员的资历和素质划分,可分为专家房地产经纪人和一般房地产经纪人两种。

1. 专家房地产经纪人

专家房地产经纪人,是指具有一定学历,取得一定法定资格,具有多年从事房地产经纪活动经验的房地产经纪人。如果把各类房地产经纪人划分为不同层次的话,专家房地产经纪人就是最高层次的经纪人。他们素质高,享有很高的社会声誉。经纪人自身素质的高低直接影响着经纪业的发展,专家经纪人既有专业知识,又了解国内外的市场行情,是经纪业的骨干力量。大力培养和发展专家经纪人队伍,是经纪业发展的一种趋势。经纪人是随着商品生产的发展和商品交换的扩大而产生的。当商品经济发展到大工业生产阶段,经纪人就被推到颇为重要的地位,它在经济生活中的重要作用日益显露出来。他们的活动可以沟通信息,调节市场余缺,辅助市场调节供求矛盾,为交易成交提供各种中介服务。他们成为联系消费者和生产者的居间人。

现代社会的市场经济对经纪人的要求更高了。现代市场经济不同于小商品经济,生产的专业化程度越来越高,交易的深度在增加,范围在扩大。商品交易已不是简单的商品交换,而是贸易内容不断深化的大流通;市场不是狭小的地区市场,而是全球化的大市场。在现代市场经济条件下,经纪人的分工也逐步走向专业化,中介内容庞杂而又无专业技术的经纪人难以适应市场经济的需要。市场经济型的经纪人不仅要具有一般经纪人的素质,了解国内外市场行情,掌握大量的市场信息,灵活运用市场营销的各种技巧,而且还必须具备丰富的专业知识,只有具备一定的专业知识,才能结合专业内容对影响市场的各种因素作出准确的分析,才能够为供求双方选择恰当的客户,促进交易的尽快实现,提高成交率。

专家型经纪人来源于专业技术人才,并且具有丰富的市场信息和交易经验,因而专家型经纪人是现代经纪业急需的人才。我国房

地产业起步较晚,房地产市场发展不完善,开放度不高,经纪人队伍也面临着素质低的问题。一方面,有专业技术的人还没能从建筑业或房地产业中分离出来,从事经纪工作;另一方面,无专业技术的人却凭借有限的房地产供求信息,做着经纪人的工作。这种局面在房地产市场不活跃的初期,还可以满足一定的市场需要。但随着房地产业的发展,房地产市场的不断活跃、房地产交易的内容在增多、层次在提高,无专业技术的人难以对房地产市场作出有预见性的分析,难以运用现代化通讯技术、计算技术等对大量的市场信息进行处理和应用,势必影响他们的中介活动。我们相信,随着市场经济的发展和房地产业的不断完善,一定会有越来越多的既懂专业知识又有市场营销经验的房地产经纪人脱颖而出,加入房地产经纪人行列,为房地产经纪业的发展贡献力量。

2. 一般房地产经纪人

一般房地产经纪人,是指那些非专门进行房地产经纪业的经纪人。这类经纪人一般都是没有法定资格,没有进行登记注册的兼职人员。目前,在我国房地产市场上极为活跃的大多是这类经纪人,当我国房地产业充分发展起来后,这类经纪人只能作为经纪业的一种补充形式而存在。

(六) 按营业服务的专业领域划分

房地产经纪人按服务的专业领域可以分为以下几种类型:

1. 住宅房地产经纪人

进入房地产业的大多数新的经纪人都是从住宅经纪服务开始的,而且大多数房地产经纪人也在住宅交易的经纪服务中赚取了佣金。住宅是人们日常生活必需的栖身之地、休闲娱乐之所。随着家庭人口的增长、成员结构的变化、经济条件的改善、工作地点的变动等,人们需要调整自己的住房。在这个十多亿人口的国家,城市人口以及来自农村的流动人口,人人都需要住房,不同情况的人需要不同的住房,这都为住宅房地产经纪人的存在提供了可能性,也为住宅房地产经纪人的服务活动提供了极为广阔的空间和容量。全国不知有

多少万房地产经纪人公开、半公开或不公开的从事着住宅经纪服务，促使一笔又一笔的住宅买卖、租赁交易成功，使仍然十分稀缺的住房得到更为合理、更为充分的使用。

2. 商业用房地产经纪人

随着市场经济的发展，商业用房的需求与日俱增。各种各样可以被开发作为商业使用的地皮、店面迅速地被发掘出来。商业用房的收益率高，不同的商业地段收益悬殊甚大。黄金地段是有限的，怎样在黄金地段以最优价格找到一间最优的店面，怎样把自己的店面以最优价格出租给适当的客户，这就为商业用房地产经纪人提供了极大的服务空间。寻找买主，安排诸如写字楼、商店、仓库等房地产的出租和交换是商业用房地产经纪人的基本工作。其重点在商业或投资类房地产，也可能进行这些房地产的租赁和开发，或者为从事其他职业的房地产所有人进行这些房地产的经营管理等。

3. 工业用房地产经纪人

工业用房地产经纪人主要为需要在一个地方新建、迁建或改建生产用房的厂商寻找合适的地皮或房屋设施，同时，也为拥有这些房地产的单位或个人推销其财产。

4. 农场和土地经纪人

在国外，农场和土地经纪人专门从事农场和牧场的出售、租赁和管理服务以及原始土地的出售和开发经纪服务。我国农村土地是国家和集体所有，国有和集体农场、牧场都不能买卖，农民承包的责任田也不能买卖。因此，在我国专门从事这方面中介服务的房地产经纪人基本上没有。但是，随着社会主义市场经济的发展，农村责任田的转包和集中耕作已逐步公开化和合法化，从事这方面业务的房地产经纪人也将得到逐步的发展。

（七）按房地产经纪活动的阶段划分

按房地产经纪活动的阶段划分可以分为房地产开发经纪人、房地产交易经纪人、房地产销售经纪人等。

1. 房地产开发经纪人

房地产开发经纪人,是指在房地产开发过程中,以介绍项目、咨询服务、产权调查、办理过户、协助贷款等内容为活动事项的房地产经纪人。这种房地产经纪人与房地产开发商之间的关系详见图4.1。

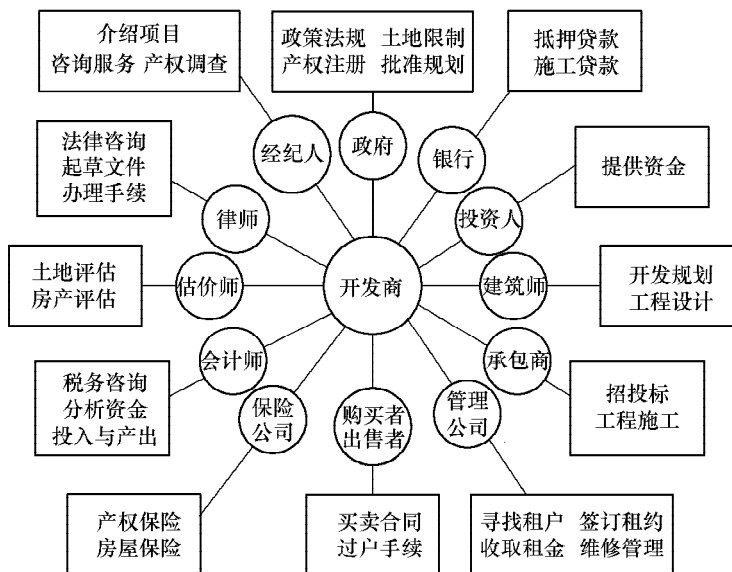


图 4.1 房地产开发经纪人与开发商的关系

2. 房地产交易经纪人

房地产交易经纪人,是指收集、加工房地产市场信息,熟悉房地产市场行情,并代顾客进行房地产交易,以取得佣金收入的经纪人。

房地产交易经纪人的特点取决于房地产交易活动的特点。由于房地产市场不同于一般的商品市场,因此,房地产的交易活动具有不同于一般商品交换的特点:

(1) 房地产交易双方的关系不同于一般的商品交换关系。一般市场买卖双方的关系随着商品交换的结束而结束,而房地产市场则由于其商品的固定性和耐用性,商品售出,也还要有管理和维修的问

题,从而使交易双方的关系具有相对稳定性。

(2) 房地产交易中房地产价格的制定难度远远大于一般商品交换过程中商品价格的制定。一般商品价格的制定相对来说比较容易,而房地产交易中价格的制定易受各种因素的干扰,房地产商品价格受国家政策、人们的需求能力、价值规律和土地位置的变化及土地的稀缺性的影响。

(3) 房地产交易活动必须严格遵守各种法律法规。房地产的交易涉及产权问题,稍有不慎,便容易发生经济纠纷。因此,房地产的交易活动必须有法律依据。例如,土地使用权的出租转让、房屋所有权的取得,都必须向有关政府部门登记,并领取合法证件,以便在法律上予以确认,否则就是违法。违法就必然扰乱正常的房地产市场秩序。

(4) 房地产交易赚钱多但风险大。房地产价格昂贵,且房地产市场变幻莫测,受经济和政治的影响比较大,在交易过程中稍有漏洞或失误便有破产的危险。因此,从事房地产交易活动,必须掌握各方面的有关信息,准确预测,抓住机会,作出合理决策,决不能因为利大而盲目冒险。在我国,房地产经纪业在民间由来已久。但在住房制度改革之前,由于采取的是福利住房政策,城市职工住房按照一定的计划无偿分配,低租使用,不允许住房的买卖;另外,土地归国家所有,更不允许转让,只能实行无偿调拨。因此,房地产经纪业属于“地下”交易。随着我国房地产交易的普遍化,房地产经纪业必定会有较大发展。

房地产交易经纪人具有区别于其他交易经纪人的特点,主要表现在房地产交易经纪人必须具备较高的法律素质。由于房地产的买卖、出租、抵押、继承等活动必然要伴随着房地产产权的转移问题,因此,房地产交易要涉及许多有关产权的法律法规,要遵循一定的交易程序。在房地产交易中,稍有不慎,极易产生产权纠纷。这就要求房地产交易经纪人必须通晓有关的法律法规,只有这样,他们才能成功地作为交易双方服务,使每一笔交易既成功又合法。我国要完善房地产

市场,规范房地产市场秩序,就需要知法懂法的房地产交易经纪人。

3. 房地产销售经纪人

房地产销售经纪人从广义上来讲属于房地产交易经纪人的一种,然而从狭义上来讲是指作为交易当事人的代理人,因此也可以称之为房地产销售代理人。他不仅为卖主寻找买主,同时也为其安排贷款、财务报告分析等事务,甚至直接参与处理有关法律事宜。此时,房地产卖主与房地产经纪人之间是委托与被委托的关系,这种关系是由书面合同的形式确定下来的。房地产销售代理协议通常有5种形式,即公开报价、独家代理、独家销售权、多重开价、净开价等。

三、我国房地产经纪人的分类

目前,我国房地产经纪人大致存在以下3种类型:

(1)由社会各部门或单位及房地产经纪人自行成立,经工商行政管理机关核准、登记,领有营业执照的房地产经纪企业,是自负盈亏的法人单位。

(2)大量专门或业余从事房地产中介活动的个体人员。他们大多未经主管部门的资格审查,未办理营业执照。

此外,目前我国还存在着许多房地产管理部门成立的房地产交易所(或称交易中心),它实际上是一种多功能的混合体,一般具有两种基本功能:一是具备为房地产交易、经营和服务的功能,即发挥“狭义的房地产市场”的职能,为交易提供固定的场所,提供有偿服务,发挥中介作用;二是行政管理职能,即对房地产交易活动进行交易登记、鉴证、产权户籍转移、过户登记等的服务与管理,是房地产经济上和产权上的保证机关。

长期以来,我国城市绝大多数房地产交易、租赁活动,都是买卖、租赁双方自由串联,自找交易对象,自由协议,私下成交或成租后,再到房地产管理部门办理交易或租赁签订手续。由于买卖、租赁双方都在盲目地寻找对方,彼此信息不灵,行情不明,因而给房地产的流通带来许多困难,并使得房地产交易、租赁中明码暗价、瞒价偷税、价

格失控等现象比较严重。房地产经纪人及经纪业的兴起,不仅为交易双方提供了多方面的服务,而且对房地产交易市场还起到了调控和管理的作用。

第三节 房地产经纪人的权利与义务

每个国家的法律都赋予房地产经纪人一定的权利,并规定其必须履行一定的义务,其目的在于引导和规范房地产经纪人的行为准则,维护各方利益,维护市场秩序,促进房地产经纪人更好地开展房地产经纪业务。

同时,就经纪人存在的经济意义来讲,房地产经纪人是以获取佣金为最终目的的经营者,因此,当国家确认其房地产经纪人的资格并允许营业时,就意味着他应当拥有相应的权利和义务。

一、房地产经纪人的权利

(一) 依法开展经纪业务活动的权利

房地产经纪人取得房地产经纪人资格证书后,受聘于某房地产经纪机构或领取营业执照以个体房地产经纪人的身份从事房地产经纪活动,均属合法行为,应当受到国家法律的保护,任何单位和个人都无权阻碍和妨害经纪人从事合法的经纪业务活动,更不得随意取消经纪人资格或吊销其营业执照。

(二) 请求和获得报酬的权利

房地产经纪人所提供的服务是有偿服务,当经纪人促成房地产买卖双方达成了交易,或为顾客提供了咨询服务等,他便有权要求获得合理的佣金,作为他提供劳务的报酬。

(三) 请求支付成本费用的权利

房地产经纪人在开展经纪活动的时候,不可避免地要支出一些费用,如为寻找买主而支付的通讯费、交通费、广告费,带客户看房时

所支付的展示费等等。经纪人在完成受托的任务后,有权要求支付这一类在经纪成本范围内的有关费用。即使经纪人未完成受托的任务,但确实支付了经纪成本费用,也可请求支付。当然,在签订经纪合同时,这些问题最好能在合同的有关条款中作详尽地说明。

(四) 双方约定的其他权利

房地产经纪人享有委托合同或经纪合同中双方约定的其他一些权利,这些权利是由当事人双方在合同中提前约定的。

二、房地产经纪人的义务

(一) 合法经营的义务

房地产经纪人在开展经纪业务时,必须遵守国家的有关法律、法规,严禁违法经营。如不得超越经营范围,套购开发公司商品房出售;不得为国家法律禁止流通的房地产进行中介(如代售宅基地上的合资房、为行政划拨土地的转让做中介等);不得收取佣金以外的额外报酬或好处费等。

(二) 诚实介绍的义务

房地产经纪人在进行经纪业务活动时,有必要将当事人应当知道的事实如实告知当事人,如对于房地产的置业者,就必须如实详尽地将有关房屋的质量、年代、位置、真实价格、城市规划的情况、权属情况等问题加以介绍。严禁房地产经纪人利用刊登虚假广告、隐瞒或夸大事实、弄虚作假等手段欺骗消费者,损害当事人的利益。

(三) 尽忠职守的义务

房地产经纪人无论是作为买方还是卖方的代理人,均应对委托方尽忠职守,遵从委托方的意旨行事,履行合同。如作为买主的代理人,经纪人的职责就是以尽可能低的价格为买主物色到理想的房源。若房地产经纪人有对委托人不忠、违背委托人意旨、隐瞒委托人、违反合同等行为出现,将有可能得不到佣金甚至遭受其他额外损失。

(四) 公平中介的义务

房地产经纪人从事居间介绍活动时,对于双方当事人,必须保持

其公平的地位,不偏袒任何一方,更不能为了一方利益而损害另一方的利益。房地产经纪人在从事经纪活动时经常具有双重代理的身份,既是买方代理又是卖方代理。由于买主代理人的职责是以尽可能低的价格物色卖主,而卖主代理人的职责则是以尽可能高的价格物色到买主,所以双重代理的职责往往是相互抵触的。因而经纪人充当双重代理人时应分外小心,妥善处理好双方当事人的关系,公平地对待双方当事人,并最好能将其双重代理的身份告知当事人。在美国,法律严格规定,代理人在没有告知双方的情况下,不得充当双重代理角色,否则,除了可能得不到任何佣金之外,还可能受到取消经纪人资格、赔偿受损一方经济损失的处罚。

(五) 接受管理监督并依法纳税的义务

房地产经纪人应服从当地房地产经纪主管部门的管理,向主管部门报送业务统计报表,并按经纪业务收入的一定比例交纳管理费。房地产经纪人应接受财政及税务部门的监督,依法向国家缴纳规定的税费。

第五章 房地产经纪人员的素质要求

第一节 房地产经纪人员的职业道德

一、道德和职业道德

(一) 道德

人们的一切活动都是在社会中进行的,在社会活动中,人与人之间的关系除了受法律法规的规范,还要受到道德的约束。

现在通常所说的道德,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。道德包括客观和主观两个方面。客观方面指社会对社会成员的一定的要求,表现为道德关系、道德理想、道德标准、道德规范等;主观方面指人们的道德实践,包括道德意识、道德信念、道德判断、道德行为和道德品质等。

道德是一种社会意识,属于上层建筑的范畴。它受社会存在——经济基础的影响,但又具有相对独立性,并能反作用于经济基础。道德产生于人类社会实践。劳动在道德形成中起到了非常重要的作用。劳动使人与人结成了一定的关系,劳动使人的各种器官逐渐发达并产生了语言,评议及思维能力的发展提高了人们认识自然和认识人类社会本身的能力,为道德意识的产生提供了重要的前提条件。随着劳动的发展,出现了社会分工。社会分工要求社会提供解决这些矛盾的准则,从而促进了原始人权利和义务观念的萌芽。所以说,道德起源于原始社会。但道德作为一种道理的社会意识形

态,则是到了奴隶社会才形成的。由于私有制和阶级的出现,人类进入了奴隶社会。这时物质劳动和精神劳动分离,社会意识逐渐分化为各自相对独立的领域,道德才发展成为调整人们行为准则和行为规范的复杂思想体系。以后,道德便随着人类社会的发展而逐步发展起来。在当前,中国社会主义制度的建立,要求建立比以往具有更高要求的道德标准。

(二) 职业道德

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。由于社会分工的产生,在原始社会末期出现了畜牧业、农业、手工业。此后,随着社会分工的不断深化,人们的生产活动逐渐演变成各种职业活动。每一种职业一经产生,社会就赋予它一定的社会责任。同时,由于同一职业的从业者从事同一种劳动,依赖于同一类资源,服务于同一类主体,因而相互间形成了一种特定的关系。为了协调每种职业与社会以及同一职业中各个主体之间的关系,就逐渐形成了职业道德。

在当今社会,职业活动是人们最重要的活动,因为所有的社会财富都是人们在职业活动中创造的,而且,在各种社会活动中,一方以职业身份出现或双方均以职业身份出现的活动,占据很大的比例。所以职业道德是道德的重要组成部分,它与家庭道德、社会公德共同构成了整个社会的道德体系。因此,职业道德受总体道德体系的约束,服从于社会的基本道德规范。

由于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,如医生救死扶伤,教师诲人不倦、为人师表,官员廉洁奉公。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。

二、房地产经纪职业道德的内涵、形成及作用

（一）房地产经纪职业道德的内涵

房地产经纪职业道德是指房地产经纪行业的道德规范,它是房地产经纪行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、情感和行为习惯的总和。

就思想观念而言,它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的意识,从内容上讲,主要涉及3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。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。执业理念主要指对市场竞争、同行合作等问题的认识和看法。

房地产经纪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。如对房地产经纪行业作用与地位的认识,在与客户及同行的交往过程中的心理惯势等。

行为习惯是最能显化职业道德状况的层面。房地产经纪职业道德在行为习惯方面包括房地产经纪人员遵守有关法律、法规和行业规则以及在执业过程中仪表、言谈、举止等方面的修养。

（二）房地产经纪职业道德的形成及作用

如上所述,房地产经纪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,以及行业氛围的熏陶、社会舆论的引导而形成的。

房地产经纪职业道德与房地产经纪的有关法规、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。但两者在作用机制上有着明显的区别。法规和行业规范均属于外在的规定,主要通过法律手段、行政手段及行业管理手段来约束经纪人员。而房地产经纪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。职业道德虽不如法律、法规和行业规范那样具有很大的强制性,但它一旦形成,则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为主动地去遵循有关法律、法规和行业规范。所以,房地产经纪职业道德对房地产经纪行业的规范作用和持续发展将产生重大的积极作用。

三、房地产经纪人员职业道德的基本要求

(一) 懂法并守法

房地产是一种特殊的商品,它的买卖关系完全是靠法律文件来证明的,所以,房地产经纪人员更要理解遵法守法对自己职业活动的特殊意义。因为房地产经纪人员以促使他人的房地产交易完成作为自己的服务内容,所以,房地产经纪人员必须懂得相应的法律、法规,必须遵守相应的法律法规,否则,自己的服务不能实现其价值,自己也就失去了立身之本。

首先,房地产经纪人员必须遵从政府对房地产经纪行业的上岗、开业规定,不得无照、无证执业和经营。

其次,在经纪活动的各个环节,如接受委托、签订合同、刊登广告、收取佣金等各个环节,都必须遵守有关法律、法规的规定。

最后,在努力为向客户服务的同时,要始终善于用法律保护自己的合法权益。

(二) 诚实并坦诚

房地产经纪人员提供中介服务的过程只是以信息沟通为前提,通过自己的“撮合”促使交易完成。此过程是一个动态且无形的服务过程,并不实际占有实体物质形态的商品。因此,买卖双方对中介服务质量考核的最基本要素就是“诚”,而房地产经纪人员若想使买

卖双方相信自己的最基本要素也是“诚”。

首先,要真诚。即视客户为上帝,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营机构的经营方式和服务费用的收取上。如果经纪机构以佣金为惟一的收入来源,并且以成交为收取佣金的前提,这就表明经纪人的利益与客户的利益大方向一致,客户自然会相信经纪人会尽最大力量为自己寻找交易对象。如果经纪机构及其经营主体、经纪人在交易未果时收取所谓的“看房费”或其他费用,或以“差价”及其他经济利益为交易目的,这就违背了真诚的原则。

其次,要坦诚。即诚实地向客户告知自己的所知。由于房地产交易涉及复杂的法律程序,再加上房地产商品的综合性、复杂性,房地产经纪工作会涉及很多专业知识和技能。房地产市场本身也是一个非常复杂的市场,普通客户与房地产经纪人员之间常常形成一个“信息不对称”的博弈局面。此时,房地产经纪人员对各种有利或不利的信息都应坦诚相告。在让客户自己判断的同时,做一个有经验且公正的“参谋”。这不仅有助于交易的成功,避免产生纠纷,同时,又可树立诚信形象,为经纪工作的长远发展奠定道德基础。

(三) 自重并守信

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,是构成人际关系最基本的条件,是促成和履行经济合同最重要的品格的反映。作为商品交换的双方,又是以支付手段为信用的前提。而既无资本又不占有商品的经纪人,要给自己带来好运,只有用“信用”取胜,别无妙方。可以说,“信用”是经纪人的生命。

首先,房地产交易是一个持续较长的动态过程,许多环节都有一个先预约、后执行的过程,因此房地产经纪人员在从事经纪服务的过程中会不断遇到需要事先约定或承诺的情况。如约定看房时间、承诺代办交易过程过户登记手续、代管买家付现的房款等。

在这个复杂的过程中,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。

其次,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。“口若悬河”与“低三下四”同样得不到客户的尊重。不卑不亢、守信为先才是保障利益得到的基础。

(四) 尽职并守责

每一种职业活动都是社会经过专业分工后向某一特定职业人群分配的社会任务,每一个职业人都是通过自己的职业活动来实现自身价值并索取社会财富。房地产经纪人员的责任,就是促使他人的房地产交易成功,因此应尽最大努力去实现这一目标。

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,一丝不苟,尽职尽责,并不断提高自己的专业水平。

其次,房地产属于大宗资产,一些房地产交易活动,常常是客户的商业机密或个人隐私,同时,房地产交易还常常涉及客户的私人秘密。在房地产经纪活动中,房地产经纪人员由于工作的需要,要接触到客户的这类机密。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。

最后,在中国目前的体制下,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要承担一定责任。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。从承担自身责任的要求出发,房地产经纪人员首先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维护公司信誉,决不做有损公司信誉、品牌的事情。

(五) 竞争与合作

市场经济是以优胜劣汰为基本原则的,激烈的市场竞争是市场经济的必然现象。房地产经纪活动中,也存在着激烈的竞争。

首先,房地产经纪人员必须不怕竞争,勇于竞争。但必须以坦诚的心态、公平的方式参与竞争。恶意降价、诋毁同行、散布假消息等是不正当的竞争手段,是不公平竞争。这种心态和行为从长期看会危害和阻碍房地产经纪业的发展。

其次,竞争并不排斥合作。合作从表面上看,是与竞争不同的方式,实际上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,在做大业务总量的同时,提高自己的市场份额和收益。当然,在合作中,房地产经纪人员要不断提高自己的市场竞争力,否则,优胜劣汰的法则就会发生作用,最终被合作者淘汰出局,取而代之。

第二节 房地产经纪人员的职业素养

在现实生活中,职业生活占据了我们人生中最多的时间,人生的价值也主要体现在职业生活的创造,而且人在职业生活中体验到的幸福,使其生命最长久、最有意义。

一、热爱本职工作,敬业并爱业

(一) 保持工作热忱

因为我们每个人几乎三分之一的的时间都在工作上,所以,在工作中保持热诚很重要。这种热诚包括视职业为事业,对日常工作的一点一滴都尽心负责,力求完美。同时,还包括满腔热忱地为委托双方服务,正确处理国家、委托方和个人三方面之间的利益关系。当然,还包括保证质量,信守合同,严格履约,礼貌文明待人,主动、耐心、周到服务等。

(二) 在职业中的自我约束

房地产经纪人从事中介活动,必须在法律和政策规定的尺度之内,否则就是违法。经纪人的自我约束要做到以下几方面:

(1) 房地产经纪人必须具备从业资格。

(2) 房地产经纪人不得参与伪劣建筑物和“问题”房屋的中介,不得实施欺骗行为。

(3) 房地产经纪人不得向房屋买卖双方索要佣金以外的报酬。

(4) 房地产经纪人不得承诺力所不能及的中介。

二、拥有健康的心理素质

几十年来,心理学家从研究人才的智力出发,对历史上众多杰出人物的成功进行分析,结果发现:不少出类拔萃的名家之所以成功,并不在于他们的智商有多么高,更多的在于他们都有良好的心理素质或者说人格品质。房地产经纪是一项综合性很强的职业,从事这一行业也需要具备良好的心理素质,其中最主要的有以下几个方面:

(一) 坚定信念

坚定信念是房地产经纪人应具备的最起码的虚拟素质。坚定信念的基础是自知,要虚怀若谷,不卑不亢,由自知到自信,从而坚定工作的信念。

所谓自知,是指对自己的了解。房地产经纪人员对自己的职业应有充分而正确的认识,要对这一职业的责任、性质、社会作用和意义、经济收益等各个方面有一个全面的客观的认识。所谓自信,对于房地产经纪人员来讲,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。

房地产经纪人的工作过程,就是与人打交道的过程,难免会遇到许多不顺心的事情,诸如客户的抱怨、拒之门外等。经纪人若没有一个坚定的信念,经受不起挫折,将很难在业务上取得进展。获取客户的信任决非一朝一夕能办到的事情。坚信业务必能成功,是经纪人的精神支柱。即使在成功的道路上布满了荆棘,但只要有了坚定的信念,任何难关都是可以闯过去的。

(二) 热情乐观

房地产经纪人工作是一项需要付出大量脑力和体力的艰辛工作。在与人交往的过程中,热情可以化解客户对你的陌生感和不信任感,可以获得客户的合作与支持,拉近与客户的心理距离。在业务陷入困境时,乐观积极的态度可以振奋经纪人的士气,调节经纪人的低落情绪,使之可以继续保持旺盛的斗志,从而尽早走出逆境。

如果房地产经纪人员本身不具备这种性格,就应主动培养自己乐观、开朗的气质。

最重要的是要学会在心态上调整自己。在促成交易的过程中,被拒绝从而导致失败的情形是常有的事,几次业务的失败不等于这项工作的失败,经纪人员要对自己所从事的职业保持乐观的心态。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。如果树立与同事、同行积极合作、公平竞争的心态,就不会因竞争而产生消极、悲观的情绪,更不会产生嫉妒、敌视之类的卑下心理,热情、乐观的气质也就容易形成。

(三) 勇于挑战

房地产经纪人的工作是一项富有挑战性的工作,必须要有足够的耐心和毅力,敢于面对挑战。在经纪业务活动过程中,经纪人要接触各种各样的客户和业务类型,由于自身能力的限制,总会有力不从心的时候。比如交易不成功、对市场预测出现偏差、与客户的交易沟通不畅等。因此,房地产经纪人员一定要具备坚忍不拔的精神,视挫折为正常,而将一帆风顺的交易视作偶然。否则,整天期盼着简单、顺利、高额的交易而不得,心态自然要坏,就不可能去做好不顺利的交易。同时,还要有吃苦耐劳的精神,才能不厌其烦地去化解种种挫折。另外,随着房地产经纪行业的发展,同行之间的竞争会越来越激烈。激烈的市场竞争造成了不进则退的局面。所以,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,不能发挥作用了。专业水平的形成不是一劳永逸的,要“与时俱进”,要不断地学习新知识、新技术,了解新信息。在业务上要有不断开拓意识和勇气。面对挑战,接受挑战,勇于挑战,才能在竞争中立于不败之地。

(四) 善于控制自己的情绪

情绪的种类很多,有时亢奋,有时消沉,有时冷静,有时烦躁。经纪人在与客户打交道的时候,必须善于控制自己的情绪,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。如果经纪人自己

的情绪不好,再将它带到与客户的商谈中,为自己的情绪所左右,势必破坏商谈的气氛,不利于会谈的进展。

要做到控制自己的情绪,首先是主观上的自我心理调整,尽量锻炼自己控制事态的自控能力。其次,在客观上要多接触美好的事物,如宜人的风景、优美的艺术品,用这些美好的东西来陶冶自己乐观的气质。同时,应注意在自己的表情、仪容、语言中增加积极、美好的元素,如微笑、清新怡人的香水以及“我相信我能做成这笔交易”、“我一定能想出办法解决这个问题”等积极的自我心理暗示。

三、房地产经纪人员的其他职业素质

(一) 洞察能力

由于不同的人在天资、能力、个性、阅历等方面存在着不同的差异,因而对一件事情就可能产生不同的看法,仁者见仁,智者见智。有的人善于察言观色,而有些人对别人的态度变化则显得迟钝木讷,这说明人们的敏感性和洞察力有一定的差别。

房地产经纪人的洞察能力,主要是指其通过客户的外部表现去了解客户的购买心理的能力。人的任何行为表现都与内心活动有关联,反映着内心活动的一个侧面。经纪人可以从客户的行为中,发现许多反映着客户内心购买活动的信息。洞察能力是提示客户动机的重要一环。要提高洞察能力,必须从提高观察的质量入手。知识、观察方式和目的是影响观察质量的3个主要因素。

知识是观察客户、理解客户的基础。经纪人所具有的知识越丰富、越精深,那么对客户的观察也就会越深入、越周全。例如,掌握心理学知识的经纪人,就能较快地通过客户的言行和情绪了解客户的意图和需求。

科学的观察方式,要求观察路线要正确:先上后下,先表后里,先局部后全部,先个别后整体等。注意力的分布要合理,视觉和听觉要密切配合,观察与判断也要有机地结合起来。

目的总会通过一定的方式表现出来。只要留心观察,就可能从

对方的沉默当中窥见对方的思想状况和内在的意图。

（二）协调能力

房地产经纪人是受买卖双方的委托从事中介交易的特殊商人，委托双方合作伙伴的选择、双方关系的沟通、价格的平衡、交易的融资以及商品转移的风险等均要求经纪人从中组织协调。买卖双方一旦发生纠纷，也需要经纪人从中调解。因此，经纪人必须要有较强的组织协调能力。如果不具备这种能力，委托双方不能达成一致，经纪人也就没什么价值，更不用说获取佣金了。经纪人的组织协调能力在处理经纪业务中是最为重要的。

（三）应变能力

在经纪活动中，房地产经纪人所接触的客户很复杂，有不同的籍贯、性别、年龄、文化程度、社会背景和生活习惯。经纪人要认真观察客户的特点，掌握客户的风土人情和个人爱好，以适应不同客户的具体要求。在日常工作中，要机警灵敏，随时应付可能发生的顾客异议和突发事件。对于偶发事件如何处理，直接关系到经纪人业务活动能否顺利摆脱僵局，走出低谷。经纪人的灵活应变能力要求在业务顺利发展时保持冷静，使工作更上一层楼；在遇到障碍时，要相机择选，想方设法寻求解脱的对策；在受到损害时，要临危不惧，尽快找到补救措施，弥补损失。

在危机来临时，要认识到危机也可能就是机会，只有敢于直面危机，才能摆脱和解决危机。当然，摆脱和解决危机要以知识积累为前提，要学会处理危机的相关技巧。

第三节 房地产经纪人员的知识结构

所谓知识结构一般是就个人知识体系的构成与组合方式而言，即个人所学到的各种知识在其头脑中所处的位置状况以及这些知识的相互联系与影响。知识结构是一个比较模糊的概念，我们很难精

确计算各种知识的数量比例,但从市场经济的要求出发,从经纪人的经纪业务需要出发,我们认识经纪人知识结构的一个显著特点即是多学科知识的高度复合。经纪人应是一种“通才”,它的知识结构也应体现“通才”的特点。我们很难设想,一位知识贫乏、视野狭窄的经纪人能在现代商品经济的大舞台上取得成功与胜利。广博的科学文化知识是经纪业务的内在要求,是一名成功的经纪人不可或缺的素质。没有适应市场经济的知识结构,必将捉襟见肘。面对市场经济的“海洋”,我们一定要掌握好“游泳”的本领。

一、基本理论和相关知识

房地产业是我国经济发展的支柱产业,它的发展将对我国国民经济的发展产生极大的促进作用。但是,房地产这种商品与一般商品不同,它除了具有一般商品的特征之外,还有其自身的特征。如一次性投资大,生产周期长,产品具有位置的固定性,同时,还具有市场和职能部门的双重作用。这样,房地产经纪人在房地产商品流通中的作用将更加突出,操作更加复杂。所以,房地产经纪人首先要懂得一般商品及房地产商品的基本运动规律,掌握一些基本经济理论及相关知识。

(一) 基本理论

1. 经济学和管理学的基础知识

经济学和管理学的基础知识是对人类社会经济活动高度概括和总结的基础理论,是对人们经济活动内在规律和外在因素研究的成果。作为房地产经纪人只有了解了这样一些基本规律,才能在此基础上,对客观经济现象作出符合规律的判断。

2. 基本法律知识

当今社会是法治的社会,在社会生活的许多领域,都有法律规范去约束、调整人们的行为。在经济生活中也是如此。从事经纪活动,明确购、销、中介三方的权利和义务,维护自己的合法权益,经纪人必

须掌握一定的法律知识,否则将寸步难行,劳而无功,遭受损失。所以,房地产经纪人要认真学习 and 掌握基本法律知识,如民法、合同法、商标法、广告法、税法、反不正当竞争法、保护消费者权益法、经纪人管理办法,以及城市房地产管理法等与房地产经纪有关的法律、法规。

3. 相关基础知识

如前所述,房地产经纪人所从事的职业,是多专业、多学科交叉集合的职业。因此,从相关基础知识的角度来讲,还要了解国家宏观经济政策的变化,社会经济发展形式对行业的影响以及人口、家庭等社会因素变化对房地产市场的影响等。

(二) 相关知识

(1) 房地产估价的相关知识。主要包括房地产估价的基本原则、基本方法、基本程序,从而使房地产经纪人尽量客观、公正地保证买卖双方的经济利益。

(2) 心理学的有关知识。心理学是研究人的心理规律,即认识、情感、意志等心理过程和能力、性格等心理特征的规律的科学。经纪人要掌握一定的心理学知识,丰富对人的本质的全面理解,以便形成准确的心理判断能力,恰如其分地揣摩购销双方的意图,形成较好的谈判技巧,排除谈判过程中遇到的障碍。一定的心理学知识,能够帮助经纪人提高经纪业务的效率。

心理学有许多分支,经纪人应着重掌握一些应用心理学。比如《社会心理学》、《管理心理学》、《推销心理学》、《消费心理学》、《人际关系社会心理学》、《公共关系心理学》、《商业心理学》、《发展心理学》等。

(3) 市场调查、市场预测的相关方法。

(4) 计算机及其相关软件的使用。

(5) 尽量掌握一门外语,以应对我国的改革发展,以便拓展自己的业务。

二、专业知识

房地产业是一个高度专业化的领域。随着市场经济的发展,市场细分和日益专业化,使房地产业务本身也更加趋向专门化,这就对房地产经纪人提出了越来越高的要求。经纪人不仅要对自己经常开展的业务和运作技巧了如指掌,还必须对整个房地产业有所认识。专业知识是房地产经纪人知识的核心,具体包括:

(一) 房地产商品知识

经纪人对房地产商品的性能、用途规格、档次、价格、优劣都应有相当的了解,这是开展经纪业务的出发点和立足点。

(二) 房地产交易知识

即交易过程中的服务项目、环节、条件、交割程序以及行业术语等,这是经纪人开展业务的关键。经纪人业务能否扩展,能否得到客户的认可依赖,都取决于经纪人对房地产交易知识与技巧的掌握与熟练程度。

(三) 房地产市场及营销的相关知识

主要研究房地产市场及在此市场中以消费者需求为目标来组织房地产商品的生产与服务,从而取得最佳的经济效益。其主要内容包括房地产市场及细分、市场调查、市场预测、市场营销策略、产品策略、定价策略、销售策略、对消费者及用户情况的分析等。

(四) 相关学科知识

相关学科知识包括房屋建筑学、房地产测量、房地产金融、房地产投资等。

此外,房地产经纪人还必须注意不断提高自己的文化修养和生活品位。房地产经纪人应尽可能多地阅读和欣赏文学艺术作品,提高对美的鉴赏力,从而在与人打交道的过程中,以自身的气质“先入为主”,赢得消费者。

第四节 房地产经纪人员的职业技能与礼仪修养

一、职业技能

(一) 收集和整理信息的技能

我国自古就有“知己知彼”的说法,实际上就是指信息的传递与分析。在现代经济中从事经纪业务,信息的作用更加突出。美国王安博士在其自传《教训》中写道:除了简单性外,对于取得成功至关重要的因素还有信息灵通,要有节制和耐心,要有适应性、果断性、自信心、不落俗套的思维和社会责任感,最后但不是最重要的因素是要有运气。

房地产在经纪业务中信息一般是通过实物渠道、人际渠道和大众媒介进行收集和传播的。实物渠道,是指实物本身就是信息的载体。比如某经纪人在一地看到某一新产品,然后将其带到另一地推销,这就完成了实物信息的收集与传播。由于这一渠道的真实性和可视性,使其成为最古老而又不衰的有效渠道。人际渠道,是指一人与另一些人的信息沟通,沟通的双方互为收集与传播。人际渠道属于直接渠道,它通过人与人之间的谈话、书信、手势、表情等传播。在相互的收集与传播过程中,可以很快了解对方的反应,并可对相关的信息进行适当的调整和删补,以取得更好的效果。大众媒介,就是通常所说的广告媒体,如报纸、电视、互联网等。

经纪人在使用信息时,要特别注意信息的可传性与不可传性,即能够公开说明的和需要保密的或在一定范围内传递的信息。在收集和使用信息时要做到“五忌”:一忌有假,即经纪人对收集到的信息,要进行筛选分析,去伪存真;对外发布的信息一定要做到真实,既不夸大也不缩小。二忌过时,即信息的时效性,经纪人不能发布过时信息来蒙骗他人。三忌片面,即有些信息的局限性和偶然性,片面的

信息往往会给使用者带来不必要的损失或误导使用者。四忌讹传,即对无法确认或证实的信息,不能轻信。五忌迟缓,即对看准的信息应立即采用。

在归纳整理信息时,要注意重点,要有针对性,注意归类、存档及其更新等。

(二) 市场分析的技能

市场分析技能是指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(根据已有的数据信息计算某些数据指标,如平均单价、收益倍数等)比较分析(不同地区或不同类别房源的比较、同类房源在不同时间段上的比较等)、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;今后数月是趋涨还是趋跌。也包括定量的判断。如某类房地产的市场成交价格在最近3个月内涨了百分之几;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百分点等等。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必须掌握的职业技能。

(三) 公共关系意识和形象塑造

公关意识是一种综合性的职业素质,公关意识的中心就是形象意识。一个好的经纪人,也应是一名好的公关专家。一个经纪人或经纪公司在社会公众心目中的形象好坏或形象的完美程度,对其目标对象或中介目标的实现有着重要影响,有时甚至起着决定性的作用。如果说,形象对一位普通人来说是一笔无形资产的话,那么,对经纪人来说,良好的自我形象或公司形象就是立足之本。经纪人不占有商品,仅在商品交易中充当中介,所以,他能够赢得客户的资本就是精通业务,具有良好的声誉和信誉。不能想像,一个名声扫地的人能赢得他人的信任!

公共关系是一种创造美好形象的艺术,它强调成功的人际关系、

和谐的群体气氛、最佳的社会舆论,以此来赢得公众和客户的了解、好感和信任,从而乐于与其合作。古人每遇大事必讲“天时、地利、人和”三大要件。而公共关系就是对“人和”的追求。经纪人为其公司或自身的生存和发展,对自己的每一次业务活动都要把它当作既是一次沟通买卖双方的中介活动,又是一次公关和树立自我形象的过程。

公关和形象塑造有两大基本要素:其一是被公众和客户了解和知晓的程度,即“知名度”;其二是被公众和客户赞誉和认可的程度,即美誉度。公关的成功和良好形象的树立,正是这二者的完美结合。

要做到这二者的完美结合,最基本的是要做到:树立真诚互利的现代功利观念;主动高质量的服务;树立服务品牌;主动宣传自己。

(四) 善于把握成交时机

交易达成,是房地产经纪人劳动价值得以实现的基本前提,因此,它是房地产经纪业务流程中关键的一环。然而,由于房地产商品的复杂性、个别性以及价值量大等特点,房地产商品的买卖双方(尤其是买方)都会在最终决定成交的时候产生犹豫。房地产经纪人虽然不能不顾客户的实际情况只求成交,更不能诱使客户成交,但也不能贻误合适的成交时机。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作出正确的判断,甚至是由于其自身在心理或者性格上的不足引起的,如多疑、优柔寡断等。因此,房地产经纪人应能准确判断客户犹豫的真正原因和成交的条件是否成熟,如果成交条件已经成熟就灵活采用有关方法来消除客户疑虑,从而使交易达成。这就是把握成交时机的技能。

房地产经纪人如能把握好成交时机,不仅能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。因为成交时机的准确把握,意味着客户借助经纪人的外力克服了自身的某些不足,从而实现了自己的需求,降低了交易成本。由于房地产商品具有个别性的特点,一次成交时机的贻误,可能导致买方再也无法买到自己已看中的那套房子,或者需要再次花费较长的时间去寻找所要的房子。

二、礼仪修养

（一）着装与仪容

房地产经纪人所经纪的标的,虽然是物,但必须与其现在及将来的业主或租户打交道。这就要求房地产经纪人穿着要得体。所谓得体,简单地说,就是适合“当时场合”的服饰。工作时,端庄、整洁、大方即可。尽量避免夸张、不协调、不严肃的服饰搭配。

从个人仪容上讲,主要是注意个人卫生。避免以邋遢形象示人,以赢得客户的认同和信任。

（二）谈话的技巧

房地产经纪人要完成一项交易,必须与市场管理者、职能部门、客户打交道。这样,谈话的技巧就显得尤为重要。“会”谈话,则使交易过程事半功倍;反之,则相反。切记:不要讲不合时宜的话,不要讲媚俗言语,不要只讲自己要求的重点。要做到这点,就要善于体察环境,随机应变,适度地赞誉对方,从对方感兴趣的话题开始,当个好听众,先听后讲。

（三）电话礼仪

在通信高度发达的今天,电话常常是客户与经纪人首次接触的主要方式。如果经纪人通过电话给客户留下了良好的印象,就有利于与客户的进一步接触。因此,电话礼仪非常重要。

首先,应记住,始终带着微笑接听电话。虽然客户在电话中看不到经纪人员的面容,但只要你是带着微笑接听电话的,你的声音就自然而然地变得亲切、柔和,客户就好像看到你的微笑一样,从而感受到愉快。

其次,要采用正确的接听方式及用语。比如,接听电话要避免长篇大论、交流时要及时掌握有用的信息、开始和结束时的礼貌用语等。

总之,“素质与修养”浸透在每一个人的一言一行之中,它是长期积累形成的,不是一朝一夕“包装”出来的。所以,它要求每一个房地产经纪人员长期不懈地学习、学习、再学习。

第六章 房地产经纪机构

房地产经纪机构是开展房地产经纪业务的法律主体,也是房地产经纪人员从事房地产经纪活动必须依附的经济实体。了解房地产经纪机构的设立、经营模式及组织形式等基本知识,有助于房地产经纪人员对机构有更详尽的了解。

第一节 房地产经纪机构的设立

一、房地产经纪机构的含义及类型

房地产经纪机构,是指符合执业条件,并依法设立,从事房地产经纪活动的公司、合伙机构、个人独资机构。另外,境内外房地产经纪机构在境内外设立的分支机构也可以以自己的名义独立经营房地产经纪业务。

(一) 房地产经纪公司

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,在中国境内设立的经营房地产经纪业务的有限公司和股份有限公司。有限责任公司和股份有限公司都是机构法人。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。出资设立公司的出资者可以是自然人也可以是法人,出资可以是国有资产也可以是国外投资,出资形式可以是货币资本也可以是实物、工业产权、非专利技术、土地使用权作价出资,但对作为出资的实物、工业产权、非

专利技术或者土地使用仅,必须进行评估作价,核实财产,不得高估或者低估作价。土地使用权的评估作价,依照法律、行政法规的规定办理。在资金来源于国外的房地产经纪机构中,按其资金组成形式不同,还可把房地产经纪公司分为中外合资房地产经纪公司、中外合作房地产经纪公司和外商独资房地产经纪公司。

(二) 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。合伙人可以用货币、实物、土地使用权、知识产权或者其他财产权利出资;上述出资应当是合伙人的合法财产及财产权利。对货币以外的出资需要评估机构进行评估。经全体合伙人协商一致,合伙人也可以用劳务出资,其评估办法由全体合伙人协商确定。合伙人的出资和所有以合伙企业名义取得的收益(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,但如果合伙人是以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。

(三) 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企业法》和有关房地产经纪管理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活动的经营实体。

(四) 房地产经纪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(包括房地产经纪公司、合伙制房地产经纪机构、个人独资房地产经纪机构)、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,但不具有法人资格。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。该机构承担责任的形式按照机构的组织形式决定,股份有限公司和有限责任公司以其全部财产承担有限责任,合伙机构和个人独资机构承担无限连带责任。国外房地产经纪机构的分支机构撤消、解散及债务的清偿等程序都按照中国法律进行。

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。分支机构撤消、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、房地产经纪机构设立的条件和程序

(一) 房地产经纪机构设立的条件

房地产经纪机构的设立应符合《中华人民共和国公司法》、《合伙企业法》、《个人独资企业法》、《中外合作经营企业法》、《中外合资经营企业法》、《外商独资经营企业法》等法律法规及其实施细则和工商登记管理的规定。

此外,根据中国房地产估价师学会的资讯,设立房地产经纪机构应当具备足够的专业人员:

(1) 以公司形式设立房地产经纪机构的,应当有3名以上持有《中华人民共和国房地产经纪人执业资格证书》的专职人员和3名以上持有《中华人民共和国房地产经纪人协理从业资格证书》的专职人员。

(2) 以合伙企业形式设立房地产经纪机构的,应当有2名以上持有《中华人民共和国房地产经纪人执业资格证书》的专职人员和1名以上持有《中华人民共和国房地产经纪人协理从业资格证书》的专职人员。

(3) 以个人独资企业形式设立房地产经纪机构的,应当有 1 名以上持有《中华人民共和国房地产经纪人执业资格证书》的专职人员和 1 名以上持有《中华人民共和国房地产经纪人协理从业资格证书》的专职人员。

(4) 房地产经纪机构的分支机构应当具有 1 名以上持有《中华人民共和国房地产经纪人执业资格证书》的专职人员和 1 名以上持有《中华人民共和国房地产经纪人协理从业资格证书》的专职人员。

设立房地产经纪机构,应当符合拟设立的房地产经纪机构所在地政府有关管理部门的规定。

(二) 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管理部门对其人员条件进行审查,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 1 个月内,应当持营业执照、章程、机构人员情况的书面材料到登记机构所在地房地产行政管理部门或其委托的机构备案。

三、房地产经纪机构的权利与义务

(一) 房地产经纪机构的权利

(1) 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。

(2) 按照国家有关规定制定各项规章制度,并以此约束在本机构中执业经纪人员的执业行为。

(3) 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的,房地产经纪机构有权中止经纪业务。

(4) 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经济损失的,有权向委托人提出赔偿要求。

(5) 可向房地产管理部门提出实施专业培训的要求和建议。

(6) 法律、法规和规章规定的其他权利。

（二）房地产经纪机构的义务

（1）依照法律、法规和政策开展经营活动。

（2）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。

（3）维护委托人的合法权益，按照约定为委托人保守商业秘密。

（4）严格按照规定标准收费。

（5）接受房地产管理部门的监督和检查。

（6）依法缴纳各项税金和行政管理费。

（7）法律、法规和规章规定的其他义务。

四、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，也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，也可以用其他方法解决。

房地产经纪机构的备案证书被撤消后，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手续。

第二节 房地产经纪机构的经营模式和组织形式

一、房地产经纪机构经营模式的类型

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和它的外在表现形式。

从美国、日本以及我国台湾等地的发展来看，较具规模的房地产

经纪机构有以下类型：

（一）房地产经纪机构直营连锁经营模式

连锁经营形式是零售业在 20 世纪的一项重要发展。直营连锁经营,即由同一公司所有,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店组成的一种经营形式。在一般零售业中,由于连锁经营规模大,具有大量采购大量销售的能力,使其能获得进货价格上的数量折扣,成本较低,从而售价较低。连锁经营方式下,每家连锁店都有标准的商店门面和平面布置,以便顾客识别和购物,并增加销售量。与一般零售业的连锁经营有所不同,现代房地产经纪机构进行连锁经营的目的主要是获得更多的信息资源,并借助网络技术实现信息资源共享,扩大有效服务半径,以规模化经营实现运营成本的降低。连锁经营有效地克服了零售企业由于店址固定、顾客分散而造成的单店规模小、经营成本高等缺点,使企业可通过统一的信息管理、统一的标准化管理和统一的广告宣传形成规模效益。

（二）特许加盟连锁经营模式

特许经营起源于美国,是指特许者将自己所拥有的商标(包括服务商标)、商号、产品、专利的专有技术、经营模式以特许经营合同的形式授予被特许者使用。被特许者按合同规定,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。这种经营模式现已在包括餐饮业、零售商业、房地产中介等多个行业中得到广泛应用。如在美国,特许经营已经成为发展最快和渗透性最高的商业模式,其中零售业中有 40% ~ 50% 的销售额来源于特许经营商。特许经营在房地产中介行业中的应用也是相当广泛的。

特许经营具有以下 4 个共同特点：

(1) (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。

(2) 权利所有者授权其他人使用上述权利。

(3) 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。

(4) 受许人需要支付权利使用费和其他费用。

特许经营能够在全球范围内得到广泛应用和发展,其主要原因在于特许经营作为一种企业经营管理模式,有利于企业的快速发展、成长和扩张。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,更可以加快国际化发展战略。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方法,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,所有这些都将大大减低其投资创业风险。

(三) 网上联盟经营模式

随着计算机网络技术的发展,房地产经纪行业内还出现了一个新的经营模式——由一家房地产专业网站联合众多中小房地产经纪机构乃至大型房地产经纪机构而组成的网上联盟经营模式。联盟内的各成员机构可通过一个专业的房地产网站来承接、开展业务。从目前情况来看,参与这种网上联盟的房地产经纪机构大多主要从事二手房买卖和房屋租赁的居间、代理,通常还同时保留其有形的店铺。

从我国目前的发展现状看,房地产经纪机构大部分是规模较小的家族式经营模式,无论是在市场占有份额还是在管理机构、人员设置与配备等方面都处于一个较低的水平。所以,每一个房地产经纪机构如果要谋求长期的发展,不断地实现一个由小变大的过程,就必须选择一个适合于自己的经营模式。

二、房地产经纪机构的组织形式

(一) 直线—参谋制组织结构形式

直线—参谋制(Line and Staff System)亦称直线—职能制(Line and Function System),它是在直线制基础上发展起来的,已被广泛采

用的一种组织形式。其特点是为各层次管理者配备职能机构或人员,充当同级管理者的参谋和助手,分担一部分管理工作,但这些职能机构或人员对下级管理者无指挥权(见图 6.1)。这种结构形式的职能部门和人员一般是按管理业务的性质(如销售、企划、研展、财务、人事等)分工,分别从事专业化管理,这就可以聘用专家,发挥他们的专长,弥补管理者之不足,且减轻管理者的负担,从而克服直线制形式的缺点。同时,这些部门和人员只是同级管理者的参谋和助手,不能直接对下级发号施令,又保证了管理者的统一指挥,避免了多头领导。

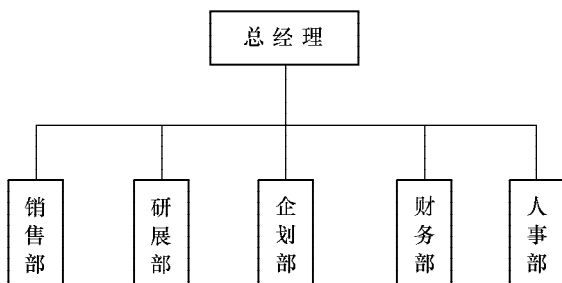


图 6.1 某房地产经纪机构职能型组织架构示意图

这种形式的缺点是：

(1) 高层管理者高度集权,难免决策迟缓,对环境变化的适应能力差。

(2) 只有高层管理者对组织目标的实现负责,各职能机构都只有专业管理的目标。

(3) 职能机构和人员相互间的沟通协调性差,各自的观点有局限性。

(4) 不利于培养高层管理者的后备人才。

(二) 分部制组织结构形式

对于一些大型的房地产经纪机构,由于其规模很大,业务繁多,不适于采用高层管理者高度集权的直线—参谋制形式,就需要采用分部制或事业部制形式(Division System)。这一形式的特点是在高

层管理者之下按商品类型(如住宅、办公楼、商铺)、地区(如东城区、西城区、南城区、北城区)或顾客群体设置若干分部或事业部,由高层管理者授予分部处理日常业务活动的权力,每个分部近似于一个小组织,可按直线参谋制形式建立结构。高层管理者仍然要负责制定整个组织的方针、目标、计划或战略,并落实到各分部,在其下面仍可按管理业务性质分设非常精干的职能机构或人员,对各分部的业务活动实行重点监督(见图 6.2 和图 6.3)。

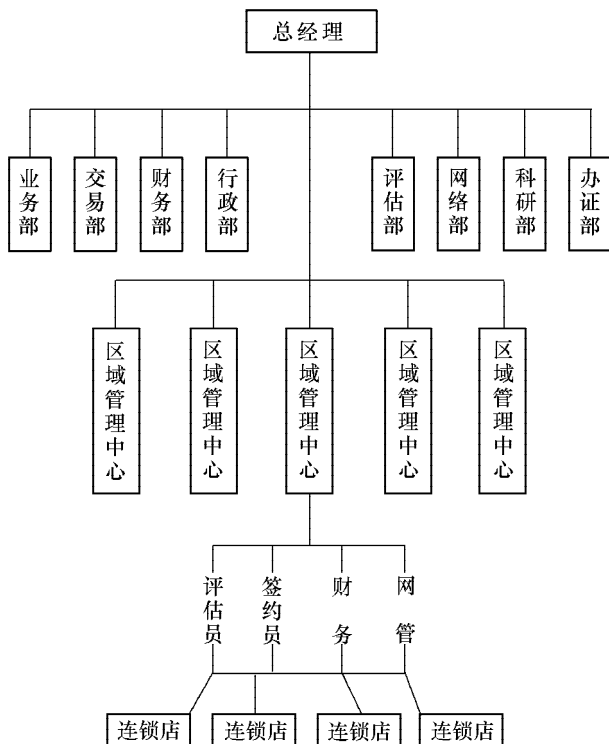


图 6.2 某房地产经纪机构分部型组织架构示意图 I

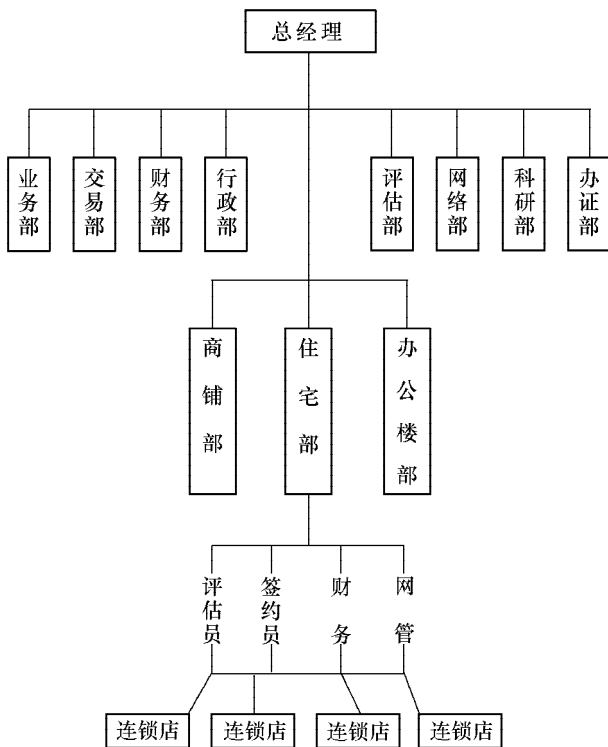


图 6.3 某房地产经纪机构分部型组织架构示意图 II

这种结构形式的优点是：

(1) 各分部有较大的自主经营权,利于发挥分部管理者的积极性和主动性,增强适应环境变化的能力。由于房地产市场具有很强的区域性,细分市场纷繁复杂,所以这一点尤为重要。

(2) 利于高层管理者摆脱日常事务,集中精力抓全局性、长远性的战略决策。

(3) 利于加强管理,实现管理的有效性和高效率。

(4) 利于培养高层管理者的后备人才。

缺点是：

(1) 职能部门重叠,管理人员增多,费用开支大。

(2) 如分权不当,易导致各分部闹独立性,损害组织整体目标和利益。

(3) 各分部之间的横向联系和协调较难。

分部制组织结构这种形式适用于特大型组织,在采用时也应注意扬长避短。

(三) 矩阵制组织结构形式

前已提及,在实行直线—参谋制形式的组织中,职能部门按管理业务性质分设,横向沟通协调较为困难。只有通力协作才能保证任务的完成,这就有必要按楼盘项目设置临时性的机构(如××楼盘项目组),由有关职能部门派员参加。而对于大型房地产居间机构,由于业务量大,各区域市场特点不同,常常需要按区域分片设置常设性管理部门,并通过这些部门来整合各职能部门的人员,这样就诞生了矩阵制(Matrix System)组织结构形式(见图6.4)。在一些大型的复合型房地产经纪机构,这种矩阵制组织结构就更为复杂,常常可以看到专业性职能部门、按房产类型或区域分设的事业部和各种临时的项目部门同时并存。

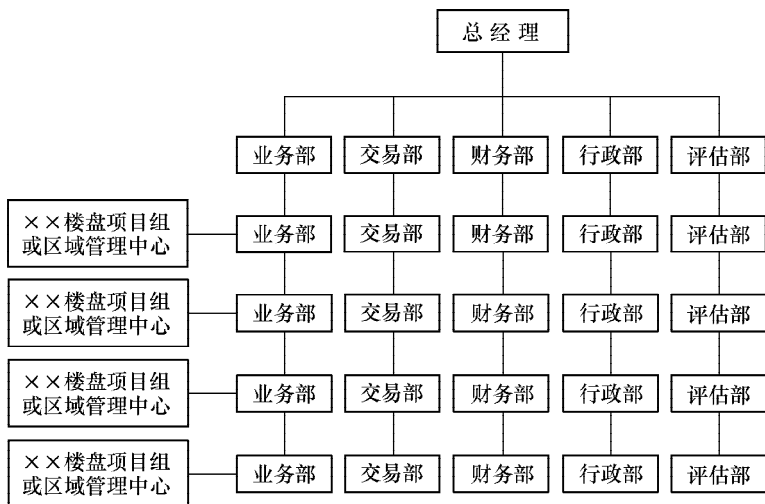


图 6.4 某房地产经纪机构矩阵制组织架构示意图

采用这种形式时,由职能机构派出,参加横向机构(事业部或项目组)的人员,既受所属职能机构领导,又接受横向机构领导。这就有利于加强横向机构内部各职能人员之间的联系,沟通信息,协作完成横向机构的任务。事实上,矩阵制是介于直线—参谋制与分部制之间的一种过渡形态,它可以吸收这两种形式的主要优点而克服其缺点。但是矩阵制的双重领导违反了统一指挥原则,又会引起一些矛盾,导致职责不清、机构间相互扯皮的现象,所以在实际运用中,高层管理者要注意协调职能部门与横向机构间出现的矛盾和问题。

第三节 房地产经纪机构的内部管理

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,如主营房地产代理业务的机构与主营房地产居间业务的机构,其部门设置会有很大差异,但不论这种差异有多大,各类房地产经纪机构内的部门不外乎四类:业务部门、业务支持部门、客户服务部门和其他部门。以下介绍这四类部门的一些可供选择的具体形式。一个新开的房地产经纪机构可以根据自身的情况选择其中的某些具体部门形式。

(一) 业务部门

业务部门一般由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. 公司总部的业务部门

在没有连锁店的经纪机构中,业务部门是直接从事经纪业务的部门。而在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。两者会略有不同。一般情况下,公司总部的业务部门也可以根据需要进行不同的设置:

(1) 根据物业类别不同进行设置。由于不同类型的房地产在交

易过程中客户对象、需求、交易手续等许多方面都具有不同的特性，因此，可以根据房地产类型来设置房地产经纪机构的业务部门，如住宅部、办公楼部、商铺部等。每一个部门都负责各自类型的房地产经纪业务。

(2) 根据业务类型不同进行设置。如根据业务类型不同可以划分为置换业务部、租赁部、销售部等部门。

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

2. 连锁店(办事处)

在连锁店(办事处)必须有1名以上的取得房地产经纪人执业资格的房地产经纪人。没有取得房地产经纪人执业资格或有效执业资格的房地产经纪机构的分支机构从事房地产经纪活动都是违规的。

(二) 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须的支持及保障的一些部门。包括交易管理部、评估部、网络信息部、研展部、办证部等。这些部门的设置可以根据公司规模等实际情况的不同做一定的调整。

1. 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。

2. 评估部

评估部主要是对某些需要提供价格意见的业务出具参考意见。这里评估部出具的是供交易双方参考的一个价格参考意见，而非正式的具有法律效力的评估报告(正式的评估报告应该由房地产价格评估机构出具)。

3. 网络信息部

信息对于房地产经纪机构的意义无异于水与鱼的关系。没有了

信息,房地产经纪机构也就失去了市场上的立足之本,因此信息对于房地产经纪机构而言是非常重要的,信息管理也就显得更加重要。网络信息部的主要职责就是负责信息系统软硬件的管理和维护。

4. 研展部

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。

5. 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。

(三) 客户服务部门

这里对客户服务部门的定义是综合性的。它的任务既包括为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。设立这样一个部门特别是在中国入世的大背景下是非常重要的、非常有意义的。作为一个服务性行业,经纪业务绝不是“一锤子买卖”,售后服务是非常重要的,这直接关系到房地产经纪机构的形象。而对经纪人行为的监察则能保证经纪人在提供服务时严格按照公司要求提供规范服务。

(四) 其他部门

其他部门主要是指一些常设部门,如行政部、人事部、财务部等。行政部主要负责公司的日常行政工作和事务性工作。人事部主要负责人事考核、人员奖惩,制定员工培训方案,制定员工福利政策等事务。财务部主要负责处理公司内的账务以及佣金、资金结算等工作。

二、房地产经纪机构的主要岗位设置

(一) 销售序列

1. 销售员岗位

直接上级:案场销售经理(房地产代理机构)或是连锁店经理(房地产居间机构)。

主要工作：

(1) 全力完成公司下达的各项工作指标。

(2) 自觉遵守公司制定的一切规章制度 ,对同事的不良行为不包庇 ,不纵容。

(3) 积极参加公司对员工的各项专业知识方面的培训并争取优异成绩。

(4) 培养良好的团队合作精神 ,提高工作效率。

(5) 爱护公司财产 ,看到他人破坏行为及时阻止。

(6) 接洽客户热情、周到 ,保证自己的服务让客户满意 ,遇事不与客户争执并及时向上级汇报。

(7) 妥善保管销售手册并确保其内容不外泄。

(8) 主动配合公司做好针对所在销售个案的调研工作。

(9) 认真做好客户登记并确保资料的准确性。

(10) 认真填写各类表单 ,确保内容及数据的准确性。

(11) 高资历销售员主动提携帮助其他浅资历销售员 ,完成团队及个人指标。

(12) 严格遵守公司保密制度 ,维护公司利益。

(13) 贯彻实施部门制定的关于公司稽核发现问题的改进计划。

(14) 个案销售结束后主动、积极地配合市场部做好各类市场调研工作。

2. 案场销售经理岗位

直接上级 :销售副总经理。

主要工作：

(1) 负责整个案场的管理工作 ,协调与甲方及施工单位在销售过程中的关系。

(2) 严格执行各项案场工作守则及作业流程。

(3) 具有良好的职业道德及行为准则 ,对公司忠诚 ,杜绝各种不良习气及损害消费者与公司利益行为的发生。

(4) 具有良好的沟通及协调组织能力 ,对内带头表率、上传下

达,关心下属员工,为其解决工作中难题,培训案场人员团队精神。

(5) 具备全面广泛的专业知识能力,熟悉房地产政策、法规、房地产市场发展趋势、本市各区房地产地域分布;有丰富的房地产知识,能从专业的角度分析产品的特征、特性;具有敏锐的判断力及商务谈判技巧。

(6) 具有一定的业务培训能力及管理能力;带领团队按时完成公司布置的业绩指标任务,在工作中协助上级领导依据实际情况调整原有的工作程序、管理制度,使各项工作更趋于合理化、规范化。

(7) 在项目前期做好市场调查分析,配合相关部门制定合理的企划计划与销售计划,统一销售口径,组织小组人员产品培训;做好项目筹备工作。

(8) 项目中建立完整的项目销售档案及客户档案,能主动、积极地配合领导完成各项工作;制定周、每月工作计划并每周、月进行总结;协助发展商处理定金、合同、按揭等工作;反馈客户意见及市场动态。

(9) 对所有案场工作人员有上岗考核、业务评定、建议停职或推荐调升的权力。

(10) 完成销售任务后协助做好个案结案报告,并带领销售员做好公司交办的新任务。

3. 连锁店经理岗位

直接上级:销售副总经理。

主要工作:

(1) 根据公司的授权负责该连锁店业务的运营及管理。

(2) 执行公司的有关业务部署。

(3) 负责对连锁店人员的管理和工作评估并及时将有关情况报告公司的有关部门。

4. 销售副总经理岗位

直接上级:总经理。

主要工作：

(1) 负责领导各个案场销售经理的工作,对各个案场实施宏观管理、控制。

(2) 负责销售员及各种资源在各案场中的调配。

(3) 负责组织各项目的前期谈判和准备工作,以及项目营销方案的审定。

(4) 负责销售员、案场经理的佣金发放、审核等工作。

(二) 管理序列

1. 部门经理岗位

直接上级:分管副总经理。

主要工作:具体负责房地产经纪机构内本部门的工作计划制定、工作安排,监控本部门的工作进度,考核本部门的工作人员。

2. 副总经理岗位

直接上级:总经理。

主要工作:参与机构整体工作计划的制定,协助总经理分管房地产经纪机构内某一个或某几个方面的工作。

3. 总经理岗位

负责房地产经纪机构的全面管理,包括组织制定和调整机构经营模式、内部组织机构、内部管理制度和任免各岗位的工作人员等。总经理对董事会(有限责任公司或股份责任公司)或投资人(合伙企业)负责。

(三) 业务辅助序列

1. 办事员岗位

直接上级:所在部门的部门经理。

主要工作:经办产权登记、代办抵押贷款等与业务有关的相关事务。

2. 咨询顾问岗位

直接上级:所在部门的部门经理。

主要工作:在一些规模较大的房地产经纪机构内,为提高服务质

损失的,应由房地产经纪机构向委托人提出赔偿请求,委托人对房地产经纪机构进行赔偿后,再由房地产经纪机构对房地产经纪人员的损失进行补偿。由于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,由房地产经纪机构统一承接经纪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机构三方的合法权益,也有利于促使经纪机构加强对其属下执业经纪人的监督和管理。

3. 房地产经纪机构与房地产经纪人员之间有经济关系

由于房地产经纪业务是由房地产经纪机构统一承接的,房地产经纪合同是在委托人与房地产经纪机构之间签订的,因此,由房地产经纪机构统一向委托人收取佣金,并由房地产经纪机构出具发票。房地产经纪机构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。

(二) 对房地产经纪人员管理的必要性

对房地产经纪人员的管理,是指国家有关部门根据房地产交易活动的需要,运用经济、行政、法律等手段对在房地产市场上从事房地产中介活动的单位和个人进行组织、协调、控制和监督等活动。在房地产经纪业日益发达的情况下,加强对房地产经纪人员的管理是十分必要的。

1. 规范房地产交易行为的需要

房地产交易是极其复杂和繁琐的活动,它涉及面很广,参与的人多,流通的环节也多。完成一项房地产交易,不仅是供求双方的事情,而且还需要中介人的参与,要与建筑部门、房地产管理部门、工商部门、银行以及市政有关部门打交道,还要涉及房地产产权转移、地籍管理以及房地产交易法规的限制等各种问题。在这种十分复杂的情况下,如果政府及其有关部门不及时采取有力措施加强对房地产交易活动的管理,房地产交易市场是极易陷入混乱状态的。房地产

市场在刚刚起步的初建时期,面临着严峻的管理问题,只有采取有效的管理措施,建立完善的管理体系,才能保证房地产交易活动向规范化发展,才能促进房地产交易的顺利实现,从而推动房地产市场的健康发展。而要规范房地产交易行为,很重要的一点就是要加强对房地产经纪人员的管理。房地产经纪人是房地产交易的中介人,经纪人的行为不仅直接关系到每一笔房地产交易的实现,而且对整个房地产市场的发展也起着举足轻重的作用。每一笔房地产交易几乎都要通过房地产经纪人员的中介活动才能实现,经纪人的中介行为是否规范决定着交易活动的合理合法与否。因而,加强对房地产经纪人员的管理,是房地产交易活动的前提基础。此外,经纪人作为交易双方的中间人,同时对交易双方的行为也起着监督作用,只有保证房地产经纪人员能够严格按照法律程序办事,拒绝一切不正当的中介活动,才能保证交易双方的行为合理合法,使房地产交易顺利进行。

2. 维护交易双方权益的需要

房地产的供给者和需求者在房地产经纪人员没有介入之前双方互不了解,他们对对方的了解只有通过经纪人员的介绍,例如对方的交易目的、交易条件、交易价格等都需要通过经纪人员提供的材料来了解,从而做出相应的判断和交易反应措施。因而,房地产经纪人员的诚实、信用和职业道德是至关重要的。房地产经纪人员是交易双方的信息传递员,他作为中间人掌握着供给者预购者、双方的交易秘密,因而,只有合格的具有良好职业道德的经纪人员才能保护交易双方的利益。如果房地产经纪人员不遵循经纪原则,利用中介之便,进行隐价瞒价或私自抬价,或私自收受贿赂,偏袒一方而泄漏另一方底细等,都会使委托者或成交对象的利益受到损失,同时也不利于房地产交易市场的稳定。只有加强对房地产经纪人员的管理,通过对其进行严格的资质审查,保证其素质的优良,通过制定相应的法令法规,规范其中介行为,才能够保护房地产交易双方的权益免受缺乏职业道德的经纪人的侵蚀。

3. 保护经纪人员自身利益的需要

房地产经纪人员通过自己的中介活动,为交易双方牵线搭桥,促使交易的进行,理应从委托方或交易双方那里得到中介费用作为劳动报酬。但在现实交易中,经纪人也常常出现被“甩”现象,即供求双方在经纪人介绍认识以后,私下进行联系,摆脱与经纪人的关系,不给经纪人报酬。加强对经纪人员的管理,其举措之一就是要制定相应的法令、法规来规定经纪人员的收费标准,这些规定既对经纪人员的收费情况进行限制,也对经纪人员的收入起到保护作用。例如通过签订委托契约或委托协议,写明经纪人员的收费条件或收费标准,使经纪人员的收入合法,并以法律的形式确定下来,这样,委托者或交易双方就不能甩开经纪人而损害经纪人的利益了。此外,随着房地产经纪业的发展,越来越多的房地产经纪人员活跃在房地产市场上,房地产经纪人员之间也展开竞争。只有通过制定政策加强对房地产经纪人员的管理,规范经纪人员的行为,才能保护经纪人员之间的合法竞争,维护经纪人员的正当权益。

总之,加强对房地产经纪人员的管理是十分必要的,不仅可以保护经纪人以及交易双方的权益,而且是完善房地产交易市场的重要举措。房地产经纪人员管理的目标也就是要通过制定一系列的法令、法规以及相应的行政管理措施,来规范房地产经纪活动中经纪人员的行为,以促进房地产交易的顺利实现,保护交易者及经纪人员的权益,确保房地产交易市场的健康发展。

(三) 房地产经纪机构人员管理的原则

经纪人参与房地产交易是在市场经济条件下为适应房地产交易的需要而进行的,因而对市场经济型的经纪人的管理既不能用传统的方法管死,也不能放任自由、任其发展,而是要以科学的态度,在遵循一定的原则的基础上对其进行有效的管理。对房地产经纪人员进行有效管理应遵循的原则主要有:

1. 宏观管住、微观搞活原则

这是市场经济条件下对房地产经纪人员进行管理的基本原则。

在发展市场经济 遵循市场经济活动原则的基础上 通过制定一定的经济政策、法令、法规 以及采取各种法律、行政手段对经纪人员进行宏观管理是十分必要的。经济发展的实践已经证明 完全的、彻底的、不加任何控制的市场经济行为是不存在的 即使是在一定时期内采用的完全意义上的自由放任政策也是不利于经济发展的。对于房地产经纪业也一样 如果不对房地产经纪人员进行适当的管理 是难以发展和壮大经纪人队伍的 也难以使房地产经纪业向深入和完善的方向发展。宏观管理就是要通过制定相应的宏观经济政策 明确房地产经纪业的发展方向 确定其发展方针 在总的原则和指导思想下 才能使房地产经纪业朝着合理的方向发展 使每一个房地产经纪人在开展业务时都有行为依据 从而进行规范化操作。宏观管理并不等于长官式的行政管理。宏观管理政策和措施很重要的一个特点是要具有一定的弹性 在不违反总的原则和方针的前提下 保证房地产经纪的行为有相当的灵活度 能够针对不断变化的市场状况采取相应的应变措施 适应市场新形势的需要。只有保证房地产经纪人具有相应的自主能力和灵活性 才能促使房地产交易市场活跃和繁荣起来。在我国房地产市场建设之初 不规范的、无法律依据的经纪活动推动了房地产经纪业的发展 但也对房地产经纪业的深入发展和完善产生了阻碍作用 因而 加强房地产经纪业的宏观管理是当务之急。通过完善法令、法规和制定经济政策 对房地产经纪业进行宏观管理 确保大的方面要管住 同时 小的微观方面还要搞活 以促进经纪业的发展和房地产市场的活跃。

2. 规范化管理原则

房地产经纪人作为房地产业中介力量 它是随着房地产市场的发展 由逐步从其他行业 and 部门中分离出来的人员构成的 因而使得房地产经纪人队伍人员复杂 素质参差不齐 经纪行为也各具特色。在发展和完善房地产市场的同时 对房地产经纪人实施规范化管理是十分必要的。所谓规范化管理 就是要通过制定一系列的政策、规定、规章制度以及采取相应的规范化的管理措施 对经纪人的

资历、素质、能力以及经纪行为有统一的要求和限制,确保房地产经纪活动的合理合法性以及公平竞争性。房地产经纪工作极其繁琐和复杂,它对房地产经纪人的要求很高,只有具有较强的社会活动能力以及较高的文化素质和专业素质的人才能胜任这项工作。因而,对房地产经纪人实施规范化管理,就要建立严格的资质审查制度,对经纪人进行统一管理。对于通过资质审查,具有经纪人资格的人员要颁发资格证书,允许其进入市场进行营业;对于达不到经纪人资格要求的人员,严禁其进行经纪活动。只有这样才能保证经纪人按规范化要求进行经纪活动。规范化管理也是市场经济深入发展的需要,在市场经济条件下,经济行为既是自由的,也是有序的,是在一定经济制度和一定的法律约束下进行的灵活、自由的经济活动。规范化管理既能保证经济活动的有序性,又能使经济活动有相对的灵活性和自由度。房地产经纪活动也一样,既需要保证交易的秩序性,又要保证其灵活度,因而,对房地产经纪人员遵循规范化管理原则是十分必要的。

3. 监督和保护并行原则

对房地产经纪人员的管理还必须遵循监督和保护并行的原则。无论是对经纪人员管理的宏观政策的制定,还是对经纪人员进行资质审查的具体规定及各种行政管理措施,都必须本着对经纪人中介行为的监督和保护并存的原则。一方面,通过管理政策和措施的实施,来检查和监督经纪人员的行为是否合理、合法;另一方面,通过各种管理措施和管理手段,对经纪人员的权益也起到保护作用。例如,按照经纪程序,经纪人接受委托必须和委托人签订委托协议,对委托的条件和任务以及经纪人应收取的佣金标准都作了详细约定,因而使经纪人员的权利和收益都有了法律保障。再如,各种管理制度的制定,使经纪人员的行为都很规范化,有利于各个经纪人在平等的环境下自由竞争。

此外,在我国房地产经纪业刚刚起步的初期,虽然房地产经纪活动很不规范,但是,为了推动房地产经纪业的发展,对经纪人的管理

遵循监督和保护并行的原则具有更为重大的现实意义。

4. 自律性管理原则

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,强调自我性管理,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。在房地产经纪业发达和完善的国家,如美国房地产经纪人的行会和协会组织都很健全和完善,通过行业大会商定对经纪人员的管理办法,实施对房地产经纪人员的自主管理,在对房地产经纪人员的全面管理中发挥着主导作用。目前,我国房地产经纪业很不发达,尚未形成健全的房地产经纪人协会组织,因而我国房地产经纪人员管理还应朝着自律性管理的方向努力。

具体到内部的日常管理,要尽量做到:

(1) 保证每个岗位的人员都具有适当的任职资格。根据每个岗位的需要配置合适的人员,量才施用是非常重要的。

(2) 注重对员工在岗位中的再学习和再培训。市场是在不断变化的,知识更新的速度正在不断地加快,这就对员工提出了更高的要求。为了适应这种变化和要求,必须注重对员工的在职培训,这是保证一支高素质员工队伍的关键,也是保证服务水准专业化的关键。

(3) 注重对员工的操行管理,不要姑息员工一些细小的违规行为。由于经纪活动的特殊性,经纪人员的操行显得非常重要。只有在平时的日常行为中严格管理,才能保证房地产经纪机构的声誉。

(4) 机构的高层管理者要以身作则。在一个企业系统中,基层理念是上层理念的反映,因此,作为企业的经营管理者,对于服务的理念将在很大程度上决定基层员工的行为。作为机构的领导,在各个方面都要注意平时的言行,因为领导的言行是在向员工传达某些信息。

(5) 控制好一些关键的岗位。控制好合同管理、信息管理等关键性的岗位,其实也就在很大程度上控制了员工的行为。

（四）房地产经纪人员的管理方法

管理方法是管理意志的体现,实施不同的管理方法反映管理者不同的管理意志和管理原则。对房地产经纪人员的管理在遵循上述原则的基础上,经常采用的管理方法主要有经济手段、行政手段、法律手段和行会管理4种方法。

1. 经济管理方法

房地产经纪人是收取佣金为报酬,具有独立的经济利益的个人或法人,因而运用经济的管理手段来制约经纪人的行为是极其有效的方法。经济管理方法主要是通过经济组织、利用经济方式来实现管理的方法,即以物质利益为推动力来制约和协调经纪人与委托人、经纪人与其他相关人员的经济利益关系,来保证经纪人中介活动的顺利进行以及经济利益不受损害。经济管理方法一般是通过制定各种经济政策、利用各种经济杠杆来发挥作用的,如利用价格、税收、佣金分享以及信贷利息等经济杠杆,来调控经纪人员的行为。此外,对于违反经济政策,进行不法经纪活动的经纪人员进行经济制裁等方式,都属于经济管理方法。运用经济方法管理房地产经纪人员,必须遵循房地产经济的客观规律,只有适应房地产经济规律的要求,才能达到经济管理的目的。

2. 行政管理方法

行政方法是指依靠各级政府及有关管理部门的权威,通过下达强硬性的计划、任务和行政命令、法规、办法等,运用行政方式进行管理的方法。

用经济的方法管理经济无疑是正确的,但是仅仅用经济方法进行管理是不能完全达到管理目的的,因而在很多方面辅之以行政手段是十分必要的。任何国家在任何社会制度下,任何经济部门的经营活动,都要受到国家整个经济活动大局的制约。任何经济组织都要受到国家有关行政机关的领导和监督,特别是在土地国家所有制的我国更是这样。国家从整个国民经济发展的全局着眼,为了使各个具体经济部门、单位的各项具体经济活动适应整个经济发展大局

的需要,政府部门和经济管理机关,必须制定和发布一些带有强制性的命令、规定和指令性的计划、任务,并严格监督执行。不但国家和经营企业之间的关系是这样,即使是企业内部,为了克服阻力、解决问题、保证经济活动的顺利进行、维护正常的经营秩序、完成经营任务,也必须在经济方法的基础上辅之以必要的行政方法,否则很多问题光靠经济方法是不能解决的。因此,经济方法必须与行政方法密切结合起来进行管理。对于房地产经纪人员的管理采取行政方法更为必要和突出,对于房地产经纪人员的资质审查、中介活动规范等都是通过行政性强制规定来进行管理的。

3. 法律管理方法

法律管理方法,是指政府有关部门通过立法的形式,来保证经纪业管理的各项政策、制度和方法的实施和运行。利用法律方法和法治方法对房地产经纪人员进行管理是十分必要的。通过民法来调节经纪人和委托人之间的关系,解决经纪过程中可能出现的各种纠纷,打击非法的经纪活动,制裁违法的交易行为,以保证房地产经纪业的顺利发展。完善和发达的房地产经纪人制度必须辅之以必要的法律手段做保障,例如美国房地产经纪业最为发达,美国关于管理房地产经纪人的法律、法规就有几十部;日本也制定了相应的法律、法规来管理房地产经纪人。目前,我国房地产经纪人员管理的法制建设尚处于准备阶段,还没有完备的、统一的管理房地产经纪人的法律、法令,只是在房地产业较发达的城市制定了地方性的试行管理办法,还不完全具备法律效力。所以说,加强房地产经纪人员管理的法制建设,尽快颁布完备的房地产经纪人法律,是发展我国房地产经纪业的当务之急。

4. 行会管理办法

完备的房地产经纪人制度离不开行会组织。行会管理是房地产经纪人管理的突出特点,行会组织可以发挥房地产经纪人的力量来进行自行管理,解决房地产经纪人内部之间的矛盾,保证房地产经纪人之间的平等竞争,制止垄断。

总之,无论是经济方法、行政方法,还是法律方法或行会管理方法,四者都是相辅相成的,必须有机结合起来运用,按照房地产经纪活动的客观要求进行管理,才能够体现既管住又搞活的原则。

(五) 房地产经纪机构人员管理的主要内容

1. 训练

一般情况下,训练方式可以分为以下几种:

(1) 讲授。由讲师讲授课程内容,学员在课堂上听讲。

(2) 案例讨论。先将案例资料发给学员研读,然后提出问题或让学员进行讨论,大家一起来思考与研究。

(3) 实战模拟。由学员假扮经纪人及顾客,讲师设定状况让学员预演,演习结束后由全体学员提出讨论,最后由讲师讲评,提出优劣点及改进方向。

2. 评估

对每一位员工按照有关标准进行评估,衡量其是否能够成为优秀的房地产经纪人。一般而言,评估标准可参照本书第五章内容从职业道德、心理素质、礼仪修养、知识结构和职业技能这几个方面来制定,具体主要有以下几个方面:

(1) 是否具有房地产的专业知识,并能做不断的追求补充。

(2) 是否有亲切诚恳的态度、进退有序的礼仪。

(3) 是否有流利的口才,清晰的口语,速度适中,有抑扬顿挫的效果。

(4) 是否有整洁的仪容,常常面带微笑。

(5) 是否有耐心耐力,锲而不舍。

(6) 平时是否多涉猎相关知识。

(7) 是否随时研究各种状况,针对各种类型的顾客做不同的游说,见机行事,随机应变。

(8) 主动、积极、勤奋,保持高昂的士气。

(9) 尽量从顾客的立场考虑,并非一味地强迫推销。

(10) 对市场情况、竞争者资料以及顾客的购买动机做不断的分

析与研究。

3. 报酬

业务人员的报酬直接影响其士气与业绩,良好的报酬制度不但能使业务人员士气旺盛,勇往直前,敬业地为公司服务,而且能吸引其他公司的优秀业务人员。如何研究与设立良好的报酬计划是公司业务能否成功的关键之一。

(1) 报酬制度的原则

- ① 底薪与奖金分离。
- ② 简明扼要,易于执行。
- ③ 管理方便,符合经济原则。
- ④ 公平合理,有激励作用。
- ⑤ 在同业间有竞争力。
- ⑥ 适时修正,能配合商业变动。

(2) 报酬给付方式

① 固定薪金制。有保障底薪,起码维持最低生活,对业务人员生活有保障,人员流动率最低,与顾客的关系较能保持常态。但不具奖励性是其最大缺点。

② 佣金制。没有保障底薪,其收入完全视业绩而定,业绩高则高,业绩低甚至没有薪资,奖励大,刺激性强,“危机意识”最高。由于无底薪,公司在管理上较为不易,较难掌握人员流动。有些业务员为了达成业绩,甚至不择手段,严重影响公司的信誉。

③ 混合制。即将固定薪金制和佣金制混合运用,希望采取两者之优点而能弥补其缺点。

此外,报酬的给付应注意与激励机制相结合。要绩酬结合,尊重员工,营造温暖、和谐的工作环境,使每个员工都能有充分的归属感,保持旺盛的士气,从而使房地产经纪机构长期、良性、持续发展。

第七章 海外房地产经纪人制度

第一节 美国房地产经纪人制度

一、美国房地产经纪人的法规制度

美国房地产经纪业比较发达,对房地产经纪人的管理也比较严格。规范房地产经纪人资格和行为的法律有:

- (1) 一般代理法。
- (2) 契约法。
- (3) 各州的不动产执照法。
- (4) 各州相关法律。
- (5) 联邦法。
- (6) 职业伦理规范。

在这些法律中,不动产执照法是所有规范房地产经纪人行为的法规中最为严密的法令。该法的主要目的是通过规定发给经纪人执照所需符合的标准和所具备的资格,来维持不动产业一定的专业水平,从而保证社会大众的利益,同时也保护所有执照执有者免受不正当的竞争。

二、美国对房地产经纪人的管理

(一) 美国对房地产经纪人的组织管理

一般来说,州房地产委员会是执行经纪人组织管理法的权力机

构,它有权发给经纪人执照,执行房地产执照法并向领取执照的人员或社会公众提供有关房地产方面的资料和信息。该委员会通常通过3种方式来执行该法:

- (1) 拒发执照。
- (2) 扣留执照。
- (3) 吊销执照。

同时,该委员会也可视案情的严重程度向法院提出诉讼,各州的房地产委员会大都根据该法并结合本州情况另订实施细则。

美国的房地产经纪行业实行民间行会组织自律管理。其中较著名的全国性行业组织有两个:

一个是全国房地产师协会,成立于1908年,其会员为有执照的房地产经纪人——房地产师。该协会的宗旨主要是促进协调、联络、沟通、交流、执业行为的约束与谋求福利,提高房地产经纪业从业人员的专业水平等。该组织所有的学会和社团提供许多教育和训练的课程,使房地产经纪业从业人员具有足够的专业知识和从业能力。

另一个协会是全国房地产经纪人协会,成立于1947年,最初主要从事黑人房地产经纪业务。其会员是有执照的销售人员——房地产士。该协会的宗旨在于增进同业联谊、沟通、协调、交流,提高从业人员的水平和保护公众利益。

该行业组织会员必须遵守协会的准则,主要内容有:

- (1) 房地产经纪人应该注意房地产的相关信息和各种法规,以便为客户提供完善的服务。
- (2) 人人严于律己,以维持行业的自身形象。
- (3) 行业间彼此分享工作经验,增强专业知识。
- (4) 经纪人不允许做虚假广告。
- (5) 经纪人不许私下收取不该收的佣金,更不可向买主收取介绍费或佣金。如果买主愿意付佣金给经纪人,必须在契约上载明,并

让卖主知道。

(6) 经纪人作为卖主的房地产销售代表,一切交易过程应对卖主忠诚负责,对其承担及时报告有关处理情况的义务。

(7) 契约方式尽可能以“经纪人独家销售权契约”为主。

(8) 公平对待任何性别、种族和宗教的客户。

(9) 非经双方当事人同意,经纪人不得同时替双方代理房地产交易。

(10) 经纪人要和业主分设账户,不能混合。

(11) 如果有纠纷或违法行为,由仲裁委员会先行判定。

(12) 非全国房地产经纪人协会会员,不得擅自使用此会标志——Realtor,或任何其他房地产会社的名义。

(13) 有关买卖双方的责任应书写明确,同时签名,以示负责。此外,还应递交副本给双方当事人。

(二) 美国对房地产经纪人资质的管理

美国的房地产经纪机构从业人员有销售员和经纪人之分,他们都必须先经过执照考试,即通过笔试,考试合格取得执照后才能从业。1970年,美国创立了为各州广为应用的名为“房地产执照考试”的制度,这一标准统考针对两种人:一是销售员候选人;二是经纪人候选人。在取得执照的资格要求上,这两类人员有着明显的区别。代表经纪人行事的人员称为销售员。销售员执照仅允准持有人协同经纪人提供经纪服务。佣金付给经纪人,经纪人再分配给销售员。因此,典型的经纪行有一个或若干个处于核心地位的经纪人以及一批既是雇员,更多情况下又是独立承包商的销售员。由此可见,在学历、业务、职业道德等方面,经纪人要比销售员严格得多。在美国,要想当经纪人必须先当销售员。通过考试,获得销售员资格,在经纪人的指导下实习,实际上是被某经纪行雇佣一段时间。一般要求必须做一定年限的销售员,再去上课,考试合格后,才能成为正式的经纪人。

美国对经纪人和销售员执照的核发有严格规定,两者都必须符合:年满 18 岁的自然人,具有诚实良好的名声,高中毕业并受过专业知识训练,经考试合格后予以核发执照。一般参加销售员考试必须修完房地产原理科目,考试合格后,在会计、商业、公证制度、房地产专业法律、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、房地产实务等 10 门课中任选 6 门,在 18 个月内学完并达到 2 门合格者,即可取得销售员执照;而房地产经纪人则要修完房地产实务、房地产法律规章、房地产财务、房地产估价、房地产会计等 5 门必修课,并在商业法律、产业管理、办公室行政管理、公证制度、高级房地产法律、高级房地产财务、高级房地产估价等几门课中任选 3 门,总共要修完与房地产有关的 8 门课程,才能取得经纪人执照,一般能通过考试的人大约只有 20%。

但美国各州对销售员和经纪人的教育程度及实际工作经验年数的要求有很大的差异。从美国全国房地产执照法官员协会通过的各州对房地产经纪人核发执照要求的统计资料看:要求曾当过销售员的经验年数最多的为 5 年,各州平均为 1.86 年;要求曾受过专业知识的教育训练时数,最多的为 720 小时,各州平均为 114 小时。取得执照后,25 个州有再接受专业教育的要求,另外 25 个州无此要求。考试是取得经纪人资格的必经之路。

(三) 美国对房地产经纪人执照的管理

美国的房地产经纪人制度强调“执照管理”。凡是受雇或为一个不动产经纪人联合执行销售、代销、出租、购买、收租、期约、交换等业务活动,都必须持有房地产经纪人执照。

任何美国公民要申请房地产经纪人执照都必须先满足如前所述的教育要求,然后通过执照考试后才能领取执照。

1983 年之前,美国经纪人法律规定:不论是销售员还是经纪人,持照 3 年期满就要申请更换执照。1983 年,该项法律有所改动,规

定执照人每 4 年就必须重新申请更换执照 , 申请人同时必须提出证据以证明持照人已经完成了 45 小时有关不动产的教育 , 或参加了讨论会或会议。

美国商业职业法典 10176 项和 10177 项中列举了各种有关房地产经纪人和销售员执照暂停或吊销的规定 , 主要包括以下几项 :

(1) 不实的陈述。经纪人或销售员有义务将房屋的实际状况告诉给买方 , 如果陈述与事实不符 , 则可视情节轻重缓急给予暂停或吊销执照的处罚。

(2) 虚假的承诺。经纪人或销售员对土地未来发展状况提供虚假的或捏造的资料 , 致使买主上当受骗。

(3) 不实的广告。对于土地分割或其他不动产所做的广告 , 夸大其词、弄虚作假 , 并因此引起争端。

(4) 混淆公私款项。把客户交付的定金或款项存入自己的银行账户。

(5) 多方代理。经纪人不只为单一某个团体工作 , 而是身兼数职 , 却未将实情告知客户或取得各团体的首肯与认可。

(6) 以欺诈手段骗取执照。执照持有人在申请执照时 , 弄虚作假 , 掩盖事实真相 , 未把以往的瑕疵事实详细填写于申请表中。

(7) 违反道德规范。不论其不良行为的罪名轻重 , 只要涉及道德方面即可适用。

(8) 隐瞒真实利润。经纪人已经找到了买主 , 但却告诉卖主以较低的价格出售 , 从中赚取买卖之间的差价。

(9) 渎职。因执照持有人的疏忽大意或能力不足 , 导致客户的权益受到损失。

(10) 未负起监督责任。经纪人对其属下的销售员负有监督的责任 , 如果因为监督不严而导致客户受到严重损失 , 则经纪人负有连带责任。

三、美国房地产经纪业务的运作方式

(一) 运作方式

美国房地产经纪人运作方式主要有以下 6 种：

1. 独家销售

即经纪人独家销售其房屋，卖主不与其他经纪人联系，不论是谁卖掉，经纪人都拿佣金。

2. 开放式销售

即卖主选择多家经纪人，给若干个经纪人一个平等竞争的机会，谁卖掉谁拿佣金。在这种契约的有效期内，业主仍可保留自己销售该房地产的权力，若自销成功则无需支付佣金给经纪人。

3. 独家代理

即经纪人独家代理销售该房屋。在契约有效期内，若卖主自行找到买主，则不需付给经纪人佣金。

4. 报底价销售

即卖主对其出卖的房屋标定底价，超底价（售价与底价之间的差价）部分作为佣金付给经纪人。这种做法实际上是违法的。美国法律规定，经纪人是卖房人的代表，理应为卖房人卖最好的价，而不应该有限制，所以法律不允许报底价销售，也不允许经纪人与卖房者对超底价部分分成。但在实际运作时，这一方式还是存在的，不过经纪人必须将差价告知卖方。

5. 联网销售

为了使卖主能在短时期内将房屋出售掉，各种类型的房地产公司与多位经纪人联手，共同建立信息系统，组成联合销售服务，每一位成员均采用独家销售的方式。所谓联网销售，是将所有加入该组织的经纪人所签得的待售合同转给所有的会员，以提高市场流通率。如果由其他经纪人将此房卖掉，则原来的经纪人仍可获得部分佣金。

6. 优先购买

即当经纪人与卖主签约后,若卖主欲以较低价售予他人时,必须先通过经纪人,经纪人有优先购买权。

(二) 经纪契约

与以上 6 种运作方式相对应的经纪契约也有 6 种:

- (1) 独家销售权契约。
- (2) 公开销售契约。
- (3) 独家代理销售权契约。
- (4) 净值销售契约。
- (5) 联合销售契约。
- (6) 优先选择权契约。

(三) 运作程序

- (1) 洽谈委托。
- (2) 广告宣传。
- (3) 检查房屋。
- (4) 查阅资料。
- (5) 评估房价。
- (6) 鉴定合同。
- (7) 产权转移。

四、美国房地产经纪人的佣金

在美国,任何房地产经纪人交易机构不可强迫订立最小佣金比率,否则便违反了反托拉斯法的规定。一般来说,经纪人收费即佣金通常是按总售价的百分比确定,一般为 6% 左右,如是租赁,则为 1 年租金的 6% 左右。具体标准随所销售的房地产种类而有所不同。独栋独立住宅的佣金通常为 3% ~ 8%;大型商用房地产收取的佣金则比较低,为 3% ~ 6%;未开发的土地,佣金则高达 6% ~ 8%。

如果经纪人独立完成某一中介业务,那么,其佣金扣除信息费和中介机构管理费后,其余部分归自己所有。如果两个经纪人通过经纪人协会联手做,即经纪人甲开发房源,由经纪人乙销售掉,那么,甲分到40%左右的佣金,乙分到50%左右的佣金,其余10%左右的佣金由中介机构获得。

五、美国不动产复原基金

美国许多州都设立房地产复原基金,该基金是由领照人在申请注册时所缴纳的特别款费积累而成,它的设立是为了保证社会公民一旦因某一经纪人的不良行为而使财务受损时,能得到复原基金的赔偿,以保护社会公民利益。

第二节 日本房地产经纪人制度

一、日本房地产经纪人的法规制度

日本关于规范房地产经纪人的法规主要是1952年指定的《不动产交易法》,该法共八章。第一章总则,说明立法目的和此法用语定义。第二章许可,即对欲从事房地产交换与流通诸业,交易从业人员需申请许可的各项事宜的明文规定。第三章房地产交易主任,宅地建物交易主任,即房地产经纪人。该章就经纪人的设置,考试,资格的认定,执照的核发、更新、取消等都有详细规定。第四章营业保证金。第五章业务,规定房地产经纪人业务内容、广告方式与内容、交易类型、订金金额的限制、损害赔偿的预定等事项。第六章监督,即交易主任者应该禁止的事务的规定。第七章其他细则。第八章罚则。

二、日本对房地产经纪人的管理

对于房地产经纪人的管理,日本采用的模式与美国类似,也是通过制定健全的立法来约束和规范房地产经纪人。房地产经纪人管理法规的核心也是在于“执照管理”。另外,日本也比较重视并加强民间机构的功能。日本房地产经纪业的组织主要有两个民间公会:一个是房地产交易保证协会;另一个是房地产交易协会联合会。为了确保业务的正常营运,日本的房地产经纪制度重视民间产业界的公众组织。在政府、民众各方的共同努力下,日本于1980年11月成立了“房地产流通近代化中心”,为房地产经纪业创造了更加健全的营业环境。

日本房地产经纪人制度中的专业人员称为“交易主任”。申请人必须高中毕业,修满一定时数的专业课程,具有实践经验,通过资格考试后才能取得“交易主任证”。该证的有效期为3年,3年期满后,应重新申请更换执照。日本规定,经纪人若只在一个地方县市内营业者须领有当地县市政府所核发的营业执照,同时在2个以上地方县市内营业的则必须领有建设大臣核发的执照。未取得执照者,不得从事经纪业,亦不能以经营经纪业为目的来刊登广告等。

三、日本房地产经纪的主要组织形态和营业特点

日本房地产中介几乎全部以店头式的方式经营,其组织方式也分为3种形态:加盟连锁式、直营连锁式、加盟直营混合式。这3种组织形式与目前我国台湾地区的中介业组织形式相同,在经营方式上也大同小异。

其经营特点主要有:成立“房地产流通促进协议会”;设立“电脑连线物件流通中心”;交易契约标准化。

四、日本房地产经纪人的佣金

日本房地产经纪人的业务报酬在法律上有明确规定：在交易完成和契约订立之后，由经纪人向委托的一方或双方收取。一般来说，交易金额小于 200 万日元的，收费上限为 5%；200 ~ 400 万日元的，收费上限为 4%；400 万日元以上的，收费上限为 3%。同时规定，租赁业务的报酬最高不超过 1 个月的租金。

五、日本房地产营业保证金

与美国设置“复原基金”相同，日本设置了“营业保证金”。法律明确规定房地产交易人员必须将营业保证金寄到事务所附近的信托所，办妥信托储备金后，向建设部长或地方市政府首脑报告，才准予正式营业。其目的也是保护公众的利益，对房地产经纪人进行约束，使社会公众在因某一房地产经纪人的不当行为导致财务损失时能够得到赔偿。

第三节 香港特区房地产经纪业

一、香港房地产经纪机构的种类

香港有房地产经纪公司近百家，各家的主要服务对象、服务内容不尽相同，归纳起来大体有以下 7 种类型：

(1) 地产发展到大企业下设立的地产代理公司，专门销售、购入和管理所属集团的不动产业。

(2) 地产业界公司开设的多元化的不动产代理部。

(3) 专门推广海外地产物业的公司。

(4) 国际性物业顾问公司,其规模庞大,在世界各个国家、各个城市的繁华地区设立办事处。

(5) 中小型的在写字楼开设或地铺式的代理公司。

(6) 本地专业测计师兼营的物业代理部。

(7) 业余独立的房地产经纪人。

二、香港房地产经纪业的特点

(一) 具有弹性及适应性,经营手法灵活

房地产中介公司往往能随机应变,满足不同要求;同时,能适应房地产市场的旺淡季表现而迅速开业或结业。这是因为房地产中介业务投资少,在香港领取营业执照曾经相当简单、方便,与其他行业没有区别,对房地产中介没有什么特殊要求。

(二) 没有同业协会的束缚,从业人员的水平参差不齐

香港没有房地产经纪业行业协会约束经纪公司、经纪人的行为,对经纪人的资格要求不如美国、日本严格,更没有法律规范,香港的房地产经纪人并不要求像外国那样必须参加专业考试,考试合格后才可领取执照。因此香港房地产经纪人的业务水平与能力高低不等,个别经纪人的经营手法也倾向于投机的性质,部分经纪人甚至参与楼宇炒卖活动,而不是单纯扮演经纪人的角色。

(三) 佣金低,但抽佣模式特殊

香港房地产经纪业的佣金是全世界最低的,只为1%,而美国和加拿大是6%,我国台湾地区为3%,新加坡和日本是2%。至于向哪一方收取佣金则没有统一规定,据不成文的行规规定,小型住宅收取买方佣金,整幢出租则抽取业主佣金。

三、香港对房地产经纪行业的管理

(一) 建立发牌制度

所有房地产中介机构均需取得牌照方可营业,政府制定有关发

牌条件,以使申请牌照的企业和个人具备一定的专业知识和工作经验,达到一定的服务水准。牌照的种类主要有:房地产中介代理牌照、公司牌照、营业员牌照。

1. 房地产中介代理牌照

房地产中介代理牌照对申请房地产中介代理的人士,要求达到政府所规定的最起码的标准,如应具备有关政策、法规、专业知识,要有一定的服务水平及实践经验等。

2. 公司牌照

经营房地产中介代理的公司必须持有公司牌照。基本条件是:公司董事必须为合适人选,董事中有若干名持牌房地产中介代理,负责房地产中介代理业务的人士必须是持有房地产中介代理牌照的。

3. 营业员牌照

任何受雇于房地产中介代理机构担任房地产中介营业员的人士,除非已持有房地产中介代理牌照,否则均须有房地产中介营业员牌照。营业员不能经营房地产中介代理业务,其雇主须对他的工作负责。营业员牌照是房地产中介代理机构从业人员最起码的从业条件,他必须掌握本行业的有关操守及营业守则。

此外,每个经营房地产中介代理业务的公司或部门,应由1名持牌房地产中介代理负责主管房地产中介代理业务。任何持牌房地产中介代理只能担任1个公司或部门的负责人。

通过发牌制度可以提高业内人士群体专业水平,保证基本的服务质量。

(二) 建立监察机构

建立由专家、学者、社会人士为代表的监察机构,监察机构为财政自给的独立机构,将牌照费、罚款及杂项收费作为日常运作的经费。监察机构由政府授权行使以下权力:

(1) 制定有关发牌办法、经营准则。

(2) 制定标准表格、文件,供房地产中介代理使用。

(3) 对房地产中介代理进行监督,接受消费者对房地产中介代理的投诉,并组织调查。

(4) 调解房地产中介代理人与委托人的纠纷,裁定合理的佣金及收费。

(三) 签订书面代理合约

在香港,以往的中介代理关系常常以口头指示或口头协定为根据,这样较易引起争端,为此,房地产中介代理机构须事先与委托方签订书面代理合约。合约的主要内容一般包括:房地产中介代理的责任,议定的佣金或费用,合约的有效期限,房地产代理是否同时担任第三者(买主或卖主)的代理(即是否是双重代理),委托人责任(如买主不经过某房地产中介代理机构而又购买该代理机构所介绍的物业所需承担的责任)等等。

(四) 提供资料及广告宣传

房地产中介代理有义务提供以下资料:权属及登记文件,物业的建筑面积、使用面积、允许用途、落成年份,权利及业主声明(说明他曾否未经任何许可进行了扩建、改建及新业主是否需要承担什么特定的费用,如公共建筑的改建或修建工程的摊派费或其他费用)等等。

四、香港房地产经纪业务的运作模式及运作程序

(一) 运作模式

1. 以房地产投资决策服务为重点的顾问型专业性中介代理
此类中介代理机构以仲量行为代表,其主要特点是:

(1) 对房地产市场的研究起点高、层次高、有深度、覆盖面广。

(2) 代理楼宇着重于一手市场上大型的国际酒店、写字楼、商铺、工业楼宇。

(3) 代理业务的范围广。

2. 以租售代理为重点的实业型专业性中介代理

此类机构以中原地产代理有限公司为代表,其主要特点是:

(1) 以代理租售二手楼为主,一手市场和二级市场兼顾。

(2) 以提供优质的物业代理服务为公司的最高目标和公司员工的从业宗旨。为调动员工的积极性,公司规定员工收入与其代理业务业绩的好坏直接挂钩,并作为其职务晋升的主要条件。

(3) 在其内部管理上建立了有效的激励竞争机制、严格的职务晋升制度和收益分配制度。

3. 全面发展的综合性房地产中介代理

4. 管理型房地产中介代理

(二) 运作程序

(1) 受托。

(2) 寻找。

(3) 商议。

(4) 审查。

(5) 订约。

(6) 成交。

(7) 注册。

第四节 台湾地区房地产经纪业

台湾地区房地产经纪业发展时间相对较短,而且在其发展过程中主要是学习美国、日本的做法,因而其经验、得失对刚起步的我国大陆地区中介业具有很好的借鉴意义。下面就台湾房地产中介业的概况做一简单介绍。

一、台湾房地产经纪业的历史沿革

台湾房地产中介业起始于 20 世纪 60 年代 ,随着经济的发展和土地等方面法规的健全 ,大致经历了以下 4 个阶段 :

(一) 传统“掮客”阶段(1970 年以前)

在此期间 ,尚未出现专业的中介公司或经纪人 ,若有房屋出租或出售 ,多由业主自行张贴“吉屋出售(或出租)”的红纸条 ,或告之亲朋好友、左邻右舍。虽也有从事兼职介绍的 ,但主要是地方民意代表或“土地登记代书人” ,且都以地产为主 ,较少涉及房产。

(二) “零星屋代销公司”阶段(1970 ~ 1985 年)

由于经济的发展以及房屋投资建造能力的提高 ,开始出现以房地产中介为专业的公司 ,一般以成屋及中古屋(零星住户)介绍为主。

“零星屋代销公司”主要分为两种 :

1. 普专式

所谓普专式即普通专员 ,是一般经纪公司经纪人员的职称。普专公司人员编制庞大 ,流动率偏高 ,员工薪资有底薪保障 ,而且每月有固定业绩要求 ,员工须有固定上班时间且奖金较低。

2. 高专式

高专即高级专员。高专公司员工无底薪保障也无业绩要求 ,没有固定的上班时间 ,奖金比例较高 ,个人与公司利润基本为五五分成。它以单打独斗式的个人中介为主。

(三) “房屋中介公司”阶段(1985 ~ 1988 年)

此阶段出现了注册房地产中介公司 ,更多地引进美式、日式房地产中介的经营观念 ,建立庞大的行销网络 ,采取连锁加盟店的方式 ,投入巨资建立房地产中介电脑信息系统。

(四)“不动产贩卖公司”阶段(1988 年以后)

由于外汇管理的放开,外资集团以开发兼贩卖公司的形式进入,而当地多数有实力的房屋中介公司向房地产开发、销售、顾问的综合型公司发展,且形成成熟的制度,如保证金制、双轨经纪人、明卖制度等。此阶段,仍存在零星屋代销公司,但不大不小的中型中介公司较难生存。

可见,台湾房地产中介业的发展,既有经营内容的扩充,又有公司组织的演变、整合。表 7.1 是对这个发展历程的描述。

表 7.1 台湾房地产中介业发展演变

项 目	序 号			
	一	二	三	四
发展阶段	1970 年以前	1970 ~ 1985 年	1985 ~ 1988 年	1988 年以后
名称	传统“掮客”	零星屋代销公司	房屋中介公司	不动产贩卖公司
经营内容	主要地产介绍	成屋、中古屋	房屋预售	开发、销售、顾问
公司组织	兼职	高专式、普专式 代销	专业、多元化 经营	专业、多元化 经营
管理制度		利润中心制	连锁、加盟、 网络管理	大型公司管理
从业人员	地方民意代表、 土地登记代书人	分区主管推 销员为主	房地产、电脑等 专业人士	工程、投资分析、 房地产专业人士
从业技巧		推销技巧	专业知识	专业综合知识

二、台湾房地产经纪业务的经营模式

台湾房屋中介公司发展历史虽短,但在从业人员的共同努力下,经营业绩大幅提高。除了在公司组织架构、服务品质上有所改进外,服务人员的素质及形象也有进步。台湾房屋中介公司发展至今可将其组织形态分为以下 4 种:

(一) 团体大型化的组织形态(见图 7.1)

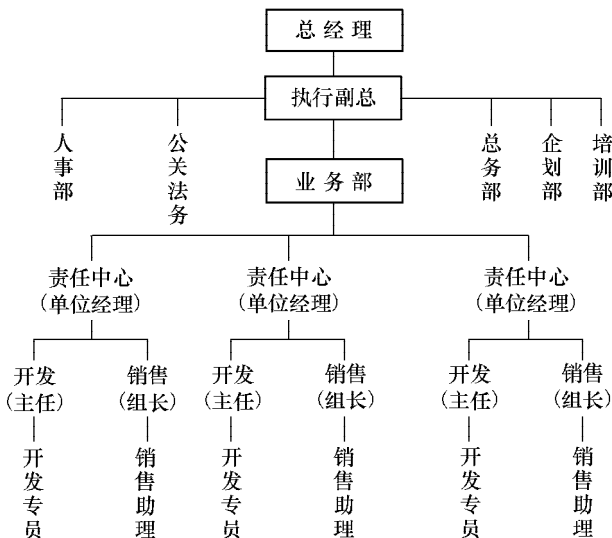


图 7.1 团体大型化组织图

1. 办公场地

大部分设在办公大楼内一楼或二楼,占地面积 330 ~ 990 m²。装潢豪华,OA 办公设备,设有董事长室、总经理室、副总经理室及会议室、管理室,各单位办公室采用开放式不分隔。

2. 人员组织

总经理、执行副理、单位经理、襄理、副理、主任、组长、开发专员、行销专员等。以单位作业,每单位 8 ~ 12 人,设有 10 个单位至 30 个单位不等。

3. 经营模式

由高级干部共同制定营运政策,总经理决定及统筹管理,交由副总执行。个案销售广告及交易处理由各单位经理负责,并推广业务及单位管理。

4. 运作方式

由单位经理轮流,早上集合运动,开早会,激励士气,宣布事项。

会后再由单位经理分配工作 ,然后分别执行作业。采用责任中心制 ,由单位经理负责单位的营运及损益。

5. 工资奖金

开发及行销人员均采用底薪加奖金制 ,有责任业绩。为激励士气 ,常举办团体旅游、聚餐、出国旅游等。

(二) 直营连锁化组织形态(见图 7.2)

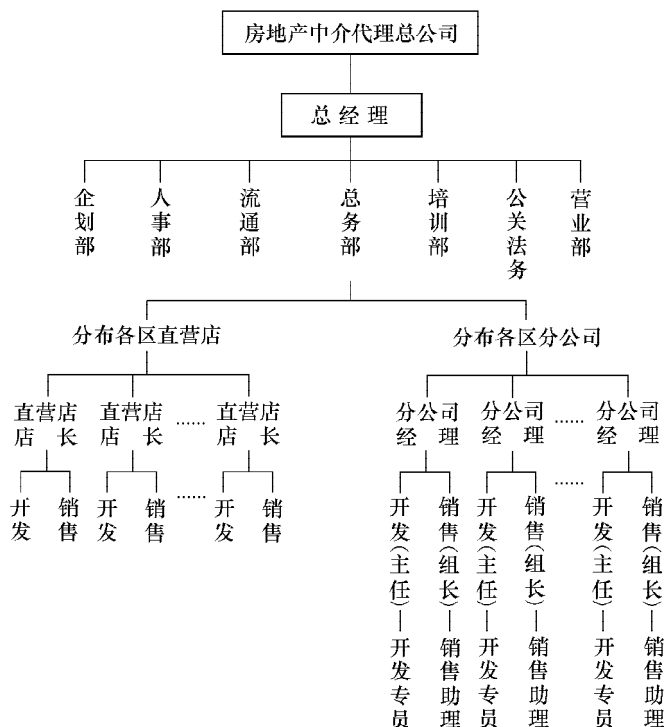


图 7.2 直营连锁化组织图

1. 办公场地

设有总公司、直营店或分公司。这些办公场地多设在全省各个区域人口密集、人流量大的路口 ,门面用透明玻璃 ,OA 办公设备 ,装

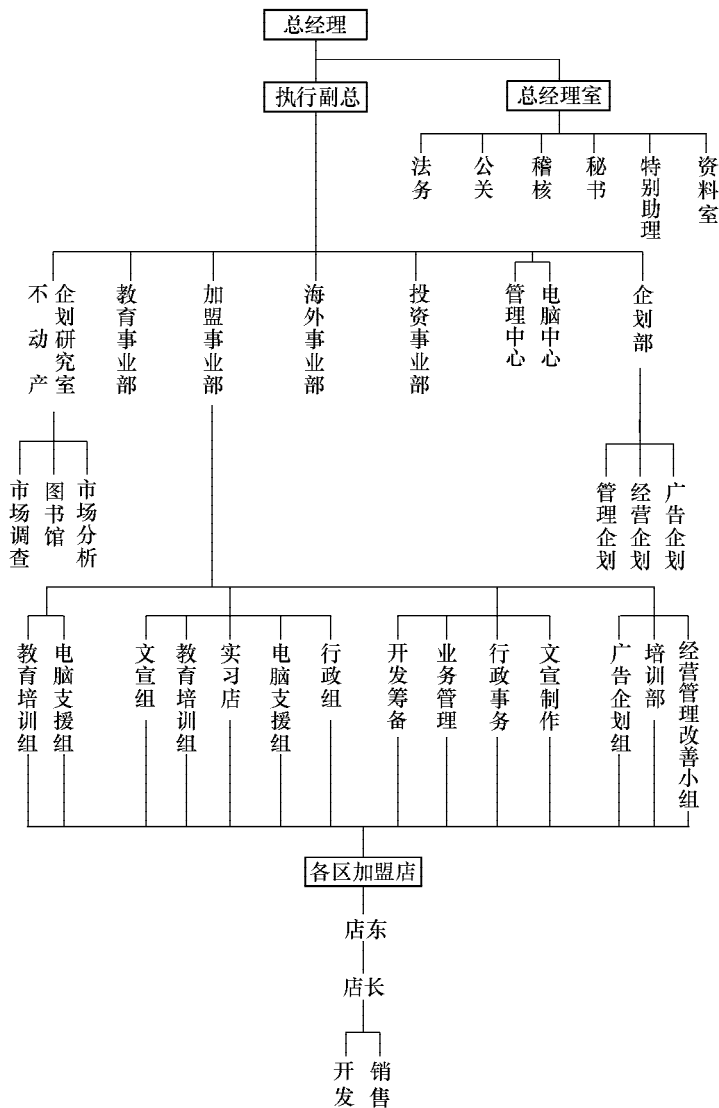


图 7.3 加盟式组织图

（四）半直营细胞分裂连锁化组织形态

此类组织形态是采用直营与加盟方式混合而成的一种半直营方式。在办公场所、人员组织、运营形态、运作方式上，采用直营与加盟两种方式的折中，与直营、加盟方式大致相同。不同部分如下：

（1）“细胞分裂”与“企业内人员创业”相同，甄选公司或与公司有关之优秀人才，经审核通过后辅导其开店创业。

（2）公司提供 50% 的创业股份资金，其余 50% 的资金由创业人员自行负担，共同开店创业。店东与公司共创利润并分享盈余。

公司提供原有的软件设备、辅导及其余营运作业与加盟方式相同；公司与半直营店之间的关系与加盟方式之双方的权利、义务相同。

三、台湾房地产经纪业务内容

由于中介业竞争激烈，各中介公司为迎合消费者的需求，不断增加服务项目，并以公平、公开、公正、透明化的服务取得消费者的信赖。目前中介服务分买方与卖方两方面，其内容大致如下：

（一）为买方服务的内容

- （1）提供市场分析，充当投资置业顾问。
- （2）提供所需房地产销售物件供其选择。
- （3）帮助买主对房地产进行估价。
- （4）帮助买主弄清房屋的产权问题。
- （5）提供资金运用与计划的资料。
- （6）提供购买房地产有关税费与知识的介绍。
- （7）组织房屋物件展示与促销活动。
- （8）带领买主现场看屋。
- （9）代办银行贷款。

(10) 提供房屋整修服务。

(11) 提供搬家服务。

(12) 提供换屋计划服务。

(13) 售后服务。

(二) 为卖方服务的内容

(1) 接受卖方委托销售房地产。

(2) 提供市场调查与分析咨询。

(3) 提供销售房屋及税费须知。

(4) 销售前房屋的检修。

(5) 估价与鉴价服务。

(6) 代替客户广告、促销与销售。

(7) 提供由签订买卖契约至收完价金的一系列服务。

(8) 提供换屋计划与安排。

(9) 提供搬家服务。

(10) 售后服务。

四、台湾房地产经纪人的佣金

台湾房地产经纪人收取报酬的方式较多,主要有以下4种:

(1) 固定费率,不赚超价。例如太平洋房屋,佣金为成交价的4%。

(2) 固定费率,超价部分由卖方和经纪人对分,固定费率为2%~3%。

(3) 不付佣金,完全赚取超价。

(4) 固定费率,超价归经纪人。而对于租赁介绍,如果介绍成功,则由出租人付1个月或半个月租金额给经纪人作为介绍费。

表7.2为台湾部分房地产中介公司收取佣金的情况。

表 7.2 台湾部分房地产中介公司收取佣金的情况

公司名称	佣金收取标准
鸿来建设	总价 200 万元以下固定收取 10 万元； 总价 200 万元以上收取总价的 5%
中信房屋	总价 100 万元以下固定收取 4 万元； 总价 100 万元以上收取总价的 4%
住商加盟店 王格房屋	总价 100 万元以下固定收取 4 万元； 总价 100 万元以上，买方收取 4%，卖方收取 1%； 总价 1 000 万元以上，酌情降低佣金费率，卖方至少收 3%
巨东建设	佣金费率以 5% 为标准，高总价佣金酌情减收
太平洋房屋	佣金费率以 4% 为标准
台湾房屋	佣金费率以 4% 为标准
信义房屋	佣金费率以 4% 为标准

五、台湾地区对房地产经纪行业的管理

台湾重视对房地产中介行业的管理，在 1984 年 3 月正式决定将房地产中介业务归由地政司负责主管。地政司于 1988 年 3 月首次提出“房地产中介管理条例草案”，旨在规范房地产中介行为。该草案经过专案小组的反复讨论，目前已获得一致的意见。其内容主要包括：

(1) 中介行业须设置营业保证金，并经主管机关的许可方可设立。

(2) 中介人员包括中介经理及中介教导员两级，必须通过学历、经历与讲习测验取得执照后才可执业。

(3) 中介服务费用的收取方式虽有分歧，但不得赚取差价已成共识。

19. 房产具有效用上的多层次性。这一特点突出表现在居住房屋上,居住房屋在其效用上,同时具备生存资料、享受资料 and () 3 个不同层次的内容。
- A. 发展资料 B. 生产资料
C. 劳动资料 D. 建设资料
20. 根据我国目前的实际状况及房地产中介管理条例,房地产中介活动主要分为()。
- A. 居间、行纪、咨询 B. 居间、行纪、代理
C. 经纪、代理、咨询 D. 经纪、估价、咨询
21. 根据有关规定,房地产经纪人()以其注册的经纪机构的名义从事经纪活动。
- A. 不能 B. 不必 C. 必须 D. 可以
22. 具有协理资格的房地产经纪人员,()在具有房地产经纪人执业资格的人员指导下协助开展经纪工作。
- A. 不必 B. 应当 C. 可以 D. 不能
23. 在承接每一项业务时,重要的是为客户提供高质量的服务,不能以()来赢得客户。
- A. 良好关系 B. 回扣
C. 经纪技巧 D. 质量和信誉
24. 一般而言,房地产经纪人是以()为主要资源为客户服务的。
- A. 房地产 B. 资金
C. 设备 D. 信息
25. 发起设立房地产经纪机构的必备条件是取得()。
- A. 房地产经纪人从业资格
B. 房地产经纪人执业资格
C. 工商注册登记
D. 房地产行政管理部门备案登记

26. 房地产经纪人员只能在()房地产经纪机构执业。
A. 1 个 B. 2 个 C. 3 个 D. 4 个
27. 房地产经纪人执业资格注册的有效期为()。
A. 1 年 B. 2 年 C. 3 年 D. 4 年
28. 房地产经纪机构是专业性企业,其专业性含义为()。
A. 个人取得经纪协理评估认证
B. 从业人员具有较高学历
C. 从业人员基础知识、操作水平的专业性,经纪企业组织分工的专业性
D. 个人取得经纪人评估认证
29. 取得房地产经纪人执业资格者可以在()范围内注册执业。
A. 县级行政区域 B. 地市级行政区域
C. 省级行政区域 D. 全国
30. 房地产经纪人执业资格注册有效期满前()个月,持证者应到原注册管理机构办理再次注册。
A. 1 B. 2 C. 3 D. 4
31. 以注册房地产经纪人身份执业,下列说法正确的是()。
A. 全国统一执业资格考试后即可执业
B. 通过房地产经纪人全部课程的考试即可执业
C. 取得《中华人民共和国房地产经纪人执业资格证书》后即可执业
D. 取得《中华人民共和国房地产经纪人注册证书》后即可执业
32. 房地产经纪人不得同时在()家及以上的房地产经纪机构从事房地产经纪活动。
A. 2 B. 3 C. 4 D. 5
33. 在房地产经纪人执业资格注册有效期内,房地产经纪人若想调到另一家经纪机构执业,除与原机构解除聘用关系外,

- 还应当及时办理注册()手续。
- A. 调动 B. 调离 C. 转移 D. 变更
34. 房地产经纪人员应当具备()以上学历。
- A. 高中 B. 中专 C. 大专 D. 本科
35. 人们在从事各种职业活动的过程中,应该遵守的思想、行为准则和规范,称为()。
- A. 执业规范 B. 职业道德
- C. 工作准则 D. 职业准则
36. 公共关系和形象塑造的两大基本要素中除“知名度”外,还包括()。
- A. 美誉度 B. 商标
- C. 广告 D. 媒介宣传
37. 当房地产经纪人在与客户商谈业务时,恰好有一熟悉朋友到访,此时较妥当的做法是()。
- A. 结束业务,接待朋友
- B. 请朋友稍等,先商谈业务
- C. 请朋友稍等,先匆忙结束业务
- D. 向公司请假,接待朋友
38. 有限责任公司是指股东以其()为限对公司承担责任。
- A. 利润额 B. 管理能力
- C. 出资额 D. 上述3种均可
39. 个人独资房地产经纪机构是依照()和有关房地产经纪管理的部门规章在中国境内设立的经营实体。
- A. 《中华人民共和国公司法》
- B. 《中华人民共和国合同法》
- C. 《中华人民共和国合伙企业法》
- D. 《中华人民共和国个人独资企业法》
40. 以公司形式设立房地产经纪机构的,应当有()名以上

持有《中华人民共和国房地产经纪人执业资格证书》的专职人员。

- A. 2 B. 3 C. 4 D. 5

二、多项选择题(40 分,每小题 2 分。每题的备选答案中有两个或两个以上符合题意的答案,请在答题卡上涂黑相应的编号。错选不得分,少选且选择正确的,每个选项得 0.5 分)

1. 房屋作为房产中最重要的内容,其特征表现为()。
A. 空间上的固定性 B. 耐久性
C. 收益递减性 D. 效用上的多层次性
E. 聚积资本的能力
2. 房地产产品的独一无二性,一般也称为异质性,是由()决定的。
A. 地理位置 B. 区域环境
C. 建筑品质 D. 产权性质
E. 朝向、层次
3. 房地产按其物质形态可以划分为()。
A. 住宅 B. 建成后物业
C. 土地 D. 商业用房
E. 在建工程
4. 工业用房地产是工业生产的重要生产资料,一般认为它们部分地参加产品的生产过程。工业用房地产有这样几个特点()。
A. 具有较强的适应性
B. 在结构设计方面技术性要求很高
C. 对周围环境尤其是交通运输要求较高,并有较大的发展空间
D. 专用厂房进入市场的可能性很少
E. 一般不做外部装修,总建筑成本相对比较低

5. 从同行业的角度来看,房地产业是指从事房地产的开发、经营、管理、房屋维修、装饰以及以房地产为依托的劳务、中介服务等各种经济组织所组成的行业,包括融资、评估、置换、装饰、维修、物业管理等各种与房地产经济活动相关的组织。即从事房地产经济活动的企业和个人的总称,它是按()来划分的。
- A. 同类产品 B. 或相同工艺过程
C. 或提供同类劳动服务 D. 或相同的价格确定机制
E. 同样的工资水平
6. 房地产经纪是基于房地产这个特殊的物质所形成的市场而产生的,是受委托人委托,并为委托人提供房地产信息和()业务的经营经营活动。
- A. 居间 B. 代理 C. 咨询 D. 行纪
E. 价格评估
7. 房地产经纪活动的特点主要表现在()。
- A. 风险性 B. 服务性
C. 咨询性 D. 独立性
E. 公共性
8. 加强房地产经纪管理与监督,完善管理体制是规范经纪服务的基础。从国外一些成功经验来看,对房地产经纪人员的管理与监督既要加强行业自律,建立全国性的房地产经纪行业协会,更要()。
- A. 建立健全房地产经纪人资格认证制度和经纪企业资质管理制度
B. 设立经纪保证金
C. 规范佣金的提取方式与提取标准
D. 加强监督,规范政府行为
E. 控制房地产经纪市场的发展规模

9. 房地产经纪企业的专业化含义有()。
- A. 从业人员操作水平的专业化
 - B. 实现品牌经营
 - C. 实现规模经营
 - D. 建立专业网站
 - E. 经纪企业组织分工的专业化
10. 因此,规范房地产经纪企业的行为,使房地产经纪业健康、有序发展,必将是政府、行业协会及经纪企业自身迫切需要加以解决的问题。其途径主要有()。
- A. 实现专业化
 - B. 制定、完善房地产经纪业方面的法律、法规及有关规定
 - C. 加强对房地产经纪企业的监督力度
 - D. 加强和完善房地产经纪业行业协会的作用
 - E. 加强房地产经纪服务的专门化建设
11. 按职业资格划分,房地产经纪人员分为()。
- A. 有执业资格的房地产经纪人
 - B. 有从业资格的房地产经纪人协理
 - C. 居间房地产经纪人
 - D. 代理房地产经纪人
 - E. 行纪房地产经纪人
12. 房地产经纪人员职业道德的基本要求包括()。
- A. 懂法并守法
 - B. 诚实并坦诚
 - C. 自重并守信
 - D. 尽职并守责
 - E. 具有洞察力
13. 房地产经纪人员的“职业约束”应包括()。
- A. 具备从业资格
 - B. 不得实施欺骗
 - C. 不得索要佣金以外的报酬

- D. 不得以个人名义执业
- E. 不得承诺力所不能及的中介
- 14. 具备房地产估价师资格者,报名参加房地产经纪人执业资格考试,可以()。
 - A. 免考《房地产经纪概论》
 - B. 在两个考试年度通过应试科目
 - C. 不免考
 - D. 免考《房地产基本制度与政策》,在两个考试年度通过其余应试科目
 - E. 免考《房地产基本制度与政策》,在一个考试年度通过其余应试科目
- 15. 在房地产经纪业务中,信息的收集与传播一般是通过()。
 - A. 实物渠道
 - B. 人际渠道
 - C. 广告
 - D. 大众媒介
 - E. 报纸
- 16. 房地产经纪公司总部的业务部门根据业务类型的不同可以划分为()。
 - A. 住宅部
 - B. 置换业务部
 - C. 租赁部
 - D. 销售部
 - E. 商铺部
- 17. 房地产经纪公司总部的业务支持部门应基本包括()。
 - A. 交易管理部
 - B. 客户服务部
 - C. 评估部
 - D. 网络信息部
 - E. 办证部
- 18. 对房地产经纪人员管理的必要性体现在()。
 - A. 规范房地产交易行为的需要
 - B. 维护交易双方权益的需要

- C. 管理部门的需要
- D. 保护经纪人自身利益的需要
- E. 工商局的需要

19. 对房地产经纪人员管理的内容主要有()。

- A. 训练
- B. 案例讨论
- C. 评估
- D. 报酬
- E. 奖惩制度

20. 对房地产经纪人员管理的内容中,报酬给付方式主要有()。

- A. 固定薪金制
- B. 按业务标底提成
- C. 佣金制
- D. 按业务数量提成
- E. 混合制

三、综合分析选择题(20分,每小题2分。由单选题或多选题组成。请在答题卡上涂黑相应的编号。错选不得分;少选且选择正确的,每个选项得0.5分)

(一)房地产经纪活动广泛存在于房地产经济与社会经济活动之中,它的存在是由房地产业自身的特点所决定的。同时,房地产市场的发展也要求房地产经纪人及经纪机构的发展符合社会经济进步的要求。

1. 房地产业自身的特殊性主要体现在()。

- A. 房地产是一种商品,然而房地产又是具有固定性、相对永久性的不动产
- B. 房地产市场是一个地域性很强的市场
- C. 房地产业的服务对象是以房屋为主的房产
- D. 房地产的交易行为具有复杂性

2. 房地产经纪活动及房地产经纪人的存在成为必然,并在房地产市场上,发挥着愈来愈重要的作用。下列说法正确的是()。

- A. 房地产经纪人可以通过促成交易,繁荣房地产市场
- B. 房地产经纪人的主要任务是收集、处理、传播市场信息
- C. 房地产经纪人协理的作用是收集、整理资料
- D. 房地产经纪人可以充当投资者的良师,促进房地产资源的合理配置
3. 房地产经纪企业在现代市场经济中应注重服务品牌,这是促进房地产经纪企业与客户沟通的有效手段,是在激烈的市场竞争中制胜的有效武器。房地产经纪企业服务品牌的塑造,有赖于企业一整套的管理制度、操作规范、企业员工的素质及()等。
- A. 拥有自己的网站 B. 专业服务水平与服务理念
- C. 实现信息共享 D. 有效的传播手段
4. 房地产经纪人在开展经纪业务时,必须遵守国家的有关法律、法规,严禁违法经营。如不得超越经营范围,套购开发公司商品房出售;不得为国家法律禁止流通的房地产进行中介(如代售宅基地上的合资房、为行政划拨土地的转让做中介等);不得收取佣金以外的额外报酬或好处费等。即房地产经纪人应做到()。
- A. 尽忠职守 B. 公平中介
- C. 合法经营 D. 诚实介绍
5. 随着信息化、网络化时代的到来,客户对房地产经纪企业的服务提出了更高的要求,这就是:方便、迅速、安全。另一方面,房地产经纪企业为了提高成交率,提高服务质量,增加收入,迫切需要改变目前的运作方式。因此,为了适应消费者的需求,以及企业自身经营的需要,房地产经纪企业实行()势在必行。
- A. 网络化 B. 信息共享化
- C. 市场化经营 D. 快捷性服务

(二)王某与何某拟设立合伙制房地产经纪机构。在这过程中,涉及设立房地产经纪机构的相关问题包括:

6. 以合伙企业形式设立房地产经纪机构,应当有()名以上持有《中华人民共和国房地产经纪人执业资格证书》的专职人员。
- A. 1 B. 2 C. 3 D. 4
7. 设立房地产经纪机构,应当()。
- A. 先经房地产管理部门审查,再进行工商登记
B. 先进行工商登记,再经房地产管理部门审查
C. 先经地方税务部门审查,再进行工商登记
D. 先进行工商登记,再经地方税务部门审查
8. 若房地产经纪机构注销,其尚未完成的房地产经纪业务应当()。
- A. 与当事人协商,委托他人完成
B. 终止合同
C. 与公司一起注销
D. 终止合同并赔偿损失
9. 在中华人民共和国境内设立的房地产经纪机构,经审批,都可在中华人民共和国境内设立分支机构,但()。
- A. 同时具有法人资格 B. 不具有法人资格
C. 经济独立核算 D. 经济不独立核算
10. 合伙制房地产经纪机构的合伙人出资方式包括()。
- A. 货币 B. 土地使用权
C. 知识产权 D. 实物

B 卷

一、单项选择题(40 分,每小题 1 分。每题的备选答案中只有一个最符合题意,请在答题卡上涂黑相应的编号)

1. 房地产是房产和地产的统称,房地产是土地和土地以上的永久性建筑物,以及由其所衍生的权利。它既是房屋与土地在经济方面的商品体现,也是在一定所有制关系下,作为()的房屋及其所占用土地的总称。
A. 商品 B. 产品 C. 财产 D. 实物
2. 房地产作为不动产,与一般商品所不同的重要方面就表现在“物流”与“权属流”的结合。所谓交易、转让中的房地产“物流”是指房地产的实物形态的流转,即“房屋 + 土地 + 附属设施、配套设施”的流转;所谓房地产“权属流”是指房地产权形态的流转,即以()所代表的房地产的权利的流转。
A. 权属关系 B. 房地产权证
C. 财产关系 D. 产权关系
3. 不动产一般是指土地及其定着物,所以广义的不动产不仅包括房地产,也常常包括不能移动或移动后会损失()的财产。
A. 权属 B. 经济价值
C. 使用价值 D. 部分使用价值
4. 房产具有效用上的多层次性。这一特点突出表现在居住房屋上,居住房屋在其效用上,同时具备生存资料、享受资料 and () 3 个不同层次的内容。
A. 发展资料 B. 生产资料
C. 劳动资料 D. 建设资料

5. 根据我国目前的实际状况及房地产中介管理条例,房地产中介活动主要分为()。
- A. 居间、行纪、咨询 B. 居间、行纪、代理
C. 经纪、代理、咨询 D. 经纪、估价、咨询
6. 受房地产有关经济活动者的委托,以委托者的身份与第三方进行洽谈的经营活动被称为()。
- A. 房地产咨询 B. 房地产委托代理
C. 房地产经纪 D. 房地产中介
7. 比较房地产经纪活动的各项内容,房地产居间、房地产行纪、房地产代理三者之间最大的区别就在于()。
- A. 是否有委托方
B. 是否从事实质中介
C. 经纪人与委托方的关系及其相应的法律责任
D. 中介人是否占有交易对象
8. 房地产经纪人作为中介人从事的是一种商业服务行为,即经纪人通过房地产经纪活动使另一方获得某种利益,它所提供的商品不具有实物形态。就这一点反映了房地产经纪活动的()特点。
- A. 公共性 B. 服务性 C. 中介性 D. 商业性
9. 规范佣金的提取方式与提取标准是各国政府及房地产主管部门在对房地产经济管理与监督主要采取的方式之一。目前,在房地产经纪业常见的佣金提取方式中最不提倡的是()。
- A. 固定费率,不赚超价
B. 固定费率,超价部分双方共享
C. 不付佣金,完全赚超价
D. 固定费率,且超价部分归经纪人所有
10. 房地产经纪人,是指在房地产经济活动的各个环节中,收集、加工、提供房地产信息、沟通买卖双方,并受客户委托从

事房地产居间、行纪或代理业务,以收取佣金为目的的公民、法人和其他经济组织。因此,从法律关系的角度解释,经纪人与委托当事人之间所形成的是一种()关系。

- A. 经济关系
- B. 民事法律
- C. 合同
- D. 协议

11. 房地产经纪人的类型有多种划分方式和依据。根据经纪人组织形式划分可以分为()。

- A. 法人房地产经纪人和个人房地产经纪人
- B. 合伙房地产经纪人和房地产销售员
- C. 专家房地产经纪人和一般房地产经纪人
- D. 房地产销售经纪人和房地产开发经纪人

12. 房地产经纪人在开展经纪业务时,必须遵守国家的有关法律、法规,严禁违法经营。上述内容反映了房地产经纪人的()义务。

- A. 尽忠职守
- B. 公平中介
- C. 合法经营
- D. 诚实介绍

13. 房地产经纪人在开展经纪活动的时候,不可避免地要支出一些费用,如为寻找买主而支付的通讯费、交通费、广告费,带客户看房时所支付的展示费等等。经纪人在完成受托的任务后,有权要求支付这一类在经纪成本范围内的有关费用。甚至,即使经纪人未完成受托的任务,但确实支付了经纪成本费用,也可请求支付。即房地产经纪人具有()的权利。

- A. 请求和获得报酬
- B. 获得服务资助
- C. 依法开展经纪业务活动
- D. 请求支付成本费用

14. 房地产经纪人在受托权限内,以委托人的名义与第三方进行交易,并由委托人直接承担相应的法律责任的经纪活动,称为房地产()。

- A. 居间
- B. 代理
- C. 行纪
- D. 包销

15. 具有协理资格的房地产经纪人员,()在具有房地产经

纪人执业资格的人员指导下开展经纪活动。

A. 应该 B. 不可以 C. 可以 D. 不必

16. 房地产是一个由房屋(房产)和土地(地产)所组成的综合物,房屋与土地反映着房地产在物质方面的属性和形态,而房产与地产则是房地产在经济方面()的体现。

A. 商品形式 B. 产品形式
C. 使用价值 D. 产业形式

17. 房地产作为不动产,与一般商品所不同的重要方面就表现在“物流”与“权属流”的结合。所谓交易、转让中的房地产“物流”是指房地产的实物形态的流转,即()的流转;所谓房地产“权属流”是指房地产的产权形态的流转,即以房地产权证所代表的房地产的权利的流转。

A. “建筑物+构筑物+附属设施、配套设施”
B. “房屋+配套设施、设备”
C. “房屋+土地+附属设施、配套设施”
D. “房屋+土地”

18. 房地产按经营方式可划分为()。

A. 投资与自用 B. 出租与出售
C. 住宅与非住宅 D. 收益性与非收益性

19. 一般来说,房地产市场中主要有两类交易活动:一类是房地产经营企业的交易活动,即房地产开发公司,将他们自己开发的房地产产品投入市场进行交换活动,或是房地产经营公司受房地产产权所有人的委托,代理经营委托人的房地产;另一类是()的交易活动。

A. 各类业主之间 B. 政府与开发商
C. 开发商与大小客户 D. 房地产产权所有人

20. 物业管理企业是受产权人的委托,代理物业并实施相关的经营行为。物业管理公司与业主之间是()的关系。

A. 管理与被管理 B. 服务与被服务

C. 开发商与大小客户 D. 委托与被委托

21. 根据有关规定,房地产经纪人()以其注册的经纪机构的名义从事经纪活动。
A. 不能 B. 不必 C. 必须 D. 可以
22. 发起设立房地产经纪机构的必备条件是取得()。
A. 房地产经纪人从业资格
B. 房地产经纪人执业资格
C. 工商注册登记
D. 房地产管理部门备案登记
23. 房地产经纪人执业资格注册的有效期为()。
A. 1 年 B. 2 年 C. 3 年 D. 4 年
24. 房地产经纪行业的自律性管理,应当由()组织实施。
A. 房地产行政主管部门 B. 司法机关
C. 行业协会 D. 城市人民政府
25. 房地产经纪机构是专业性企业,其专业性含义为()。
A. 个人取得经纪协理评估认证
B. 从业人员具有较高学历
C. 从业人员基础知识、操作水平的专业性,经纪企业组织分工的专业性
D. 个人取得经纪人评估认证
26. 房地产经纪人执业资格注册有效期满前()个月,持证者应到原注册管理机构办理再次注册。
A. 1 B. 2 C. 3 D. 4
27. 房地产经纪人不得同时在()家及其以上的房地产经纪机构从事房地产经纪活动。
A. 2 B. 3 C. 4 D. 5
28. 在房地产经纪人执业资格注册有效期内,房地产经纪人若想调到另一家经纪机构执业,除与原机构解除聘用关系外,还应当及时办理注册()手续。

A. 调动 B. 调离 C. 转移 D. 变更

29. 人们在从事各种职业活动的过程中,应该遵守的思想、行为准则和规范,称为()。

A. 执业规范 B. 职业道德
C. 工作准则 D. 职业准则

30. 公共关系和形象塑造的两大基本要素中除“知名度”外,还包括()。

A. 美誉度 B. 商标
C. 广告 D. 媒介宣传

31. 个人独资房地产经纪机构是依照()和有关房地产经纪管理的部门规章在中国境内设立的经营实体。

A. 《中华人民共和国公司法》
B. 《中华人民共和国合同法》
C. 《中华人民共和国合伙企业法》
D. 《中华人民共和国个人独资企业法》

32. 以公司名义设立房地产经纪机构的,应当有()名以上持有《中华人民共和国房地产经纪人协理从业资格证书》的专职人员。

A. 2 B. 3 C. 4 D. 5

33. 以合伙企业名义设立房地产经纪机构的,应当有()名以上持有《中华人民共和国房地产经纪人执业资格证书》的专职人员。

A. 1 B. 2 C. 3 D. 4

34. 以合伙企业名义设立房地产经纪机构的,应当有()名以上持有《中华人民共和国房地产经纪人协理从业资格证书》的专职人员。

A. 1 B. 2 C. 3 D. 4

35. 房地产经纪机构的注销,标志着其()的终止。

A. 执业资格 B. 从业资格

C. 法人资格

D. 主体资格

36. 针对较大规模的房地产经纪机构,其组织结构形式应采用()。

A. 特许加盟

B. 矩阵制组织结构

C. 分部制组织结构

D. 直线—参谋制组织结构

37. 一般来说,在房地产经纪机构中,房地产销售人员的直接上级是()。

A. 案场销售经理

B. 销售副总经理

C. 总经理

D. 人事经理

38. 一般来说,在房地产经纪机构中,案场销售经理的直接上级是()。

A. 业主

B. 销售副总经理

C. 总经理

D. 人事经理

39. 房地产经纪人员协理应当具备()以上学历。

A. 高中

B. 中专

C. 大专

D. 本科

40. 房地产经纪业是()。

A. 房地产开发

B. 房地产代理

C. 房地产生产

D. 房地产服务

二、多项选择题(40分,每小题2分。每题的备选答案中有两个或两个以上符合题意的答案,请在答题卡上涂黑相应的编号。错选不得分;少选且选择正确的,每个选项得0.5分)

1. 房地产作为不动产,与一般商品所不同的重要方面就表现在“物流”与“权属流”的结合。所谓交易、转让中的房地产“物流”是指房地产的实物形态的流转,即()的流转;所谓房地产“权属流”是指房地产的产权形态的流转,即以房地产权证所代表的房地产的权利的流转。

A. 房屋

B. 附属设施、配套设施

C. 土地

D. 构筑物

E. 建筑物

2. 房屋作为房产中最重要的内容,其耐久性表现在()。
- A. 物理耐用年限上延用期特别长久
 - B. 人们对某幢(间)房屋相对固定的使用关系上
 - C. 安全期长,无折损
 - D. 具有长期保值增值性
 - E. 业主与房产之间的关系是固定的
3. 商业用房地产是房地产市场中主要的商品,它包括店铺、购物中心、商业大厦、写字楼、宾馆、酒吧、餐厅、各种文化娱乐设施以及服务业用建筑等。其显著特征主要表现在()。
- A. 由于装修等原因,地上建筑价值占整个房地产价值的比重较大
 - B. 单位营业面积盈利率高,因而单位面积的售价和租金也相对比较高
 - C. 对周围环境的反应特别敏感
 - D. 一般不做外部装修,总建筑成本相对比较低
 - E. 具有较强的适应性
4. 房地产按用途进行划分,按国际惯例除农田、森林、开发基地外主要是指()。
- A. 工业用房地产
 - B. 商业用房地产
 - C. 出租用房地产
 - D. 住宅
 - E. 出售用房地产
5. 房地产中介服务作为一种房地产经营活动,与房地产开发、房地产交易相比较,具有()的特点。
- A. 服务周期长
 - B. 投资小、风险小
 - C. 具有较大的风险性
 - D. 专业性、技术性强
 - E. 独立性与附属性并存
6. 房地产经纪一般是指向进行()等房地产经济活动的当事人有偿提供居间、行纪、代理服务的经营性活动。
- A. 房地产开发
 - B. 房地产转让

C. 房地产抵押

D. 房地产租赁

E. 房地产投资

7. 在行纪活动中,受托人只能以自己的名义进行活动,而且受托人要与相对第三人发生业务关系,其产生的后果由受托人自己承担。以下说法正确的是()。
- A. 这是行纪与代理的主要区别
- B. 行纪与代理无本质性的区别
- C. 居间与行纪无本质性的区别
- D. 这是行纪与居间的区别
- E. 行纪活动中受托人有明确的委托方
8. 实现房地产经纪企业的规模化有利于扩大服务范围,提高信息的收集量、流通速度及流通范围,从而明显提高成交效率,提高信息服务质量,同时,也使客户感到更便捷、更安全。实现房地产经纪企业规模化经营的途径主要有()。
- A. 在总公司下依区域不同设立分店(行)
- B. 统一着装、配标牌
- C. 具有一定知名度的实力企业可以对外输出其无形资产,如企业品牌形象及管理软件
- D. 拥有更多专业技术较高的服务人员
- E. 降低佣金水平
9. 服务品牌是促进房地产经纪企业与客户沟通的有效手段,是在激烈的市场竞争中制胜的有效武器。房地产经纪企业服务品牌的塑造,有赖于企业一整套的管理制度、企业员工的素质及()等。
- A. 拥有自己的网站
- B. 专业服务水平与服务理念
- C. 实现信息共享
- D. 规范操作
- E. 有效的传播手段
10. 房地产经纪企业信息的网络化与共享化可表现为以下几个方面()。

- A. 房地产经纪企业内部信息网络化与共享化
 - B. 房地产经纪信息采集的网络化
 - C. 房地产经纪企业之间信息网络化与共享化
 - D. 全国性的房地产经纪企业信息网络化与共享化
 - E. 房地产经纪企业与客户间信息网络化与共享化
11. 房地产经纪人员职业道德主要涉及()三方面的内容。
- A. 职业习惯
 - B. 行为规范
 - C. 职业良心
 - D. 职业责任感
 - E. 执业理念
12. 房地产经纪人与房地产经纪机构之间的关系包括()。
- A. 执业关系
 - B. 职业关系
 - C. 法律责任关系
 - D. 经济关系
 - E. 股东与合伙企业关系
13. 房地产经纪人要健康的心理素质 这主要包括()。
- A. 坚定信念
 - B. 热情乐观
 - C. 勇于挑战
 - D. 善于观察
 - E. 处事机敏
14. 较具规模的房地产经纪机构的经营模式包括()。
- A. 直营连锁经营模式
 - B. 特许加盟经营模式
 - C. 网上联盟经营模式
 - D. 股份制企业经营模式
 - E. 合伙制企业经营模式
15. 房地产经纪机构的组织形式一般有()。
- A. 股份制企业
 - B. 合伙制企业
 - C. 直线—参谋制组织结构
 - D. 分部制组织结构
 - E. 矩阵制组织结构
16. 房地产经纪公司总部的其他部门是指一些常设部门 ,应基本包括()。

- A. 行政部
- B. 人事部
- C. 评估部
- D. 网络信息部
- E. 财务部

17. 房地产经纪机构的主要岗位设置有()。

- A. 销售序列
- B. 管理序列
- C. 业务辅助序列
- D. 辅助序列
- E. 支持序列

18. 对房地产经纪人员管理的原则主要有()。

- A. 企业管理原则
- B. 宏观管住、微观搞活原则
- C. 规范化管理原则
- D. 监督和保护并行原则
- E. 自律性管理原则

19. 对房地产经纪人员管理的方法主要有()。

- A. 经济管理方法
- B. 行政管理方法
- C. 法律管理方法
- D. 行会管理方法
- E. 奖惩制度

20. 申请注册的房地产经纪人必须同时具备()等条件。

- A. 取得房地产经纪人执业资格证书
- B. 无迟到、早退等违纪记录
- C. 未受刑事处罚
- D. 经所在经纪机构同意
- E. 男性不超过 60 周岁,女性不超过 55 周岁

三、综合分析选择题(20 分,每小题 2 分。由单选题和多选题组成。请在答题卡上涂黑相应的编号。错选不得分;少选且选择正确的,每个选项得 0.5 分)

(一)房地产经纪活动依据房地产的特性,以及房地产经纪特定的行业性质、类型、服务特点存在于房地产市场之中。

1. 房地产作为不动产,在交易、转让中不但要实现房地产实物形态的流转,同时还必须实现以房地产权证所代表的房地产的权利的流转。即房地产交易必须实现()的结合。

- A. “物流”+“权属流”
 - B. “建筑物 + 构筑物 + 附属设施、配套设施”
 - C. “房屋 + 配套设施、设备”
 - D. “房屋 + 土地”
2. 房地产经纪人作为中介人从事的是一种商业服务行为 ,即经纪人通过房地产经纪活动使另一方获得某种利益 ,它所提供的商品不具有实物形态。因此 ,房地产经纪活动最大的特点是()。
- A. 商业性 B. 服务性
C. 经营性 D. 市场竞争性
3. 代理作为一种中介服务活动 ,他必须是以被代理人的名义 ,而且是在被代理人授权范围内从事活动 ,代理活动所产生的法律后果也由被代理人承担。而居间活动中 ,居间人是以自己的名义从事中介活动 ,而且经纪人是根据自己所掌握的信息、资料等独立地做出意思表示。从这一点而言反映了房地产居间与代理的最大区别是()。
- A. 是否占有商品
B. 是否有委托人
C. 是否以自己的名义从事中介活动
D. 是否有委托协议
4. 根据房产经纪活动的特点 ,当房地产经纪人促使房地产买卖的双方达成了交易 ,或为顾客提供了咨询服务等 ,他便有权要求支付合理的佣金 ,以作为他提供劳务的报酬。因此 ,房地产经纪人具有()的权利。
- A. 依法开展经纪业务活动 B. 请求和获得报酬
C. 请求支付成本费用 D. 双方约定的其他
5. 由于房地产交易特点决定了房地产市场需要有较多的经纪行为 ,即大多数情况下房地产交易需要有经纪人的参与和帮助 ,这是()。

- A. 房地产市场机制客观上要求房地产经纪的存在
- B. 因为房地产经纪人均均为专业人士
- C. 房地产经纪人的市场信息较丰富所决定的
- D. 房地产商品的特殊性要求房地产经纪的存在

(二)王某到安顺房地产经纪公司,拟出租房屋。办公室内只有一位穿背心、拖鞋的男性经纪人。他见王某进来,便走过来说:“来,登记!”说完,拿出一张小纸条扔给王某。王某登记时,桌上电话响了,没有人接听。走时,王某才知这个经纪人是姚某。

两天后,有另一公司经纪人雷某打电话给王某,说有客户想承租王某的房屋。雷某仔细了解了房源及附属设施后促成了交易。转天,王某接到姚某的电话,要王某支付好处费。理由是:因为他接待王某并办理了出租客户登记手续后,王某的房屋才得以出租。

6. 房地产经纪人员职业修养的主要方面表现为()。

- A. 热爱本职工作 敬业并爱业
- B. 拥有健康的心理素质
- C. 洞察力
- D. 协调能力

7. 房地产经纪人员的礼仪修养主要包括()。

- A. 公共关系意识
- B. 着装与仪容
- C. 谈话的技巧
- D. 电话礼仪

8. 姚某在经纪活动中,不符合公关礼仪的行为表现为()。

- A. 在公司内穿背心、拖鞋
- B. 接待客户时礼仪不周
- C. 长时间不接听电话
- D. 未替王某找到合适的承租方

9. 姚某在经纪活动中,违反职业道德的行为表现为()。

- A. 相关礼仪不周
- B. 没有及时促成租赁业务
- C. 信息资料的保管不规范
- D. 打电话给王某,索要回扣

10. 王某房屋出租后,应当()。

- A. 支付一半佣金
- B. 支付佣金给姚某
- C. 支付佣金给雷某
- D. 按标准支付佣金

参考答案

A 卷

一、单项选择题

1. A 2. C 3. B 4. D 5. D 6. C 7. D 8. A 9. B 10. C 11. B
12. B 13. B 14. C 15. A 16. C 17. B 18. B 19. A 20. D 21. C
22. B 23. B 24. D 25. B 26. A 27. C 28. C 29. D 30. C 31. D
32. A 33. D 34. C 35. B 36. A 37. B 38. C 39. D 40. B

二、多项选择题

1. ABCD 2. ABCE 3. BCE 4. BCDE 5. ABC 6. ABD 7. BE
8. ABCD 9. AE 10. BCD 11. AB 12. ABCD 13. ABCE 14. BE
15. ABD 16. BCD 17. ACDE 18. ABD 19. ACD 20. ACE

三、综合分析选择题

1. ABD 2. AD 3. BD 4. C 5. AB 6. B 7. A 8. AD 9. BC
10. ABCD

B 卷

一、单项选择题

1. C 2. B 3. B 4. A 5. D 6. B 7. C 8. B 9. D 10. B 11. A
12. C 13. D 14. B 15. A 16. A 17. C 18. B 19. D 20. D 21. C
22. B 23. C 24. C 25. C 26. C 27. A 28. D 29. B 30. A 31. D
32. B 33. B 34. A 35. D 36. C 37. A 38. B 39. A 40. D

二、多项选择题

1. ABC 2. AB 3. ABCE 4. ABD 5. BDE 6. ABCD 7. AD 8. AC
9. BDE 10. ACDE 11. CDE 12. ACD 13. ABC 14. ABC 15. CDE
16. ABE 17. ABCD 18. BCDE 19. ABCD 20. ACD

三、综合分析选择题

1. A 2. B 3. C 4. B 5. AD 6. AB 7. BCD 8. ABC 9. D 10. CD

附 录

附录 1 全国房地产经纪人协理从业资格考试大纲(试行)

前 言

根据中华人民共和国人事部、建设部联合发布的《房地产经纪人职业资格制度暂行规定》,建设部组织专家编制了《全国房地产经纪人协理从业资格考试大纲》,人事部组织专家审定通过。

房地产经纪人协理从业资格实行全国统一大纲,各省、自治区、直辖市命题并组织考试的制度。

对房地产经纪人协理的职业技术能力要求是:了解房地产的法律、法规及有关行业管理的规定;具有一定的房地产专业知识;掌握一定的房地产流通的程序和实务操用技术及技能。

《全国房地产经纪人协理从业资格考试大纲》是房地产经纪人协理考试的指导性文件,是房地产经纪人协理从业资格考试命题的依据,是应考人员的必备指南;其内容和范围是根据房地产经纪人协理实际工作所需要的知识和技能确定的。

《全国房地产经纪人协理从业资格考试大纲》明确了考试的范围、内容和重点,确定了掌握的深度,要求“掌握”的是重点内容,要求“熟悉”的是重要内容,要求“了解”的是相关内容。应考人员应全面学习、掌握重点,争取在考试中取得好成绩。

考试说明

为了帮助广大报考人员进一步熟悉全国房地产经纪人协理从业资格考试的内容和要求,特作如下说明:

一、考试目的

全国房地产经纪人协理从业资格考试是为了适应社会主义市场经济的需要,规范房地产经纪市场,提高房地产经纪人协理的素质,充分发挥房地产经纪人协理在房地产市场中的作用,评价具有中国特色的房地产经纪人才,实现我国房地产经纪制度与国际惯例接轨。

二、考试性质

房地产经纪人协理从业资格考试制度是一项适应市场经济发展需要的职业准入制度,纳入国家职业资格考试序列。凡通过考试成绩合格者,颁发中华人民共和国人事部、建设部用印的《中华人民共和国房地产经纪人协理从业资格证书》;经注册后,颁发中华人民共和国建设部用印的《中华人民共和国房地产经纪人协理注册证》,可以以房地产经纪人协理的名义协助房地产经纪人开展房地产经纪活动。获得房地产经纪人协理从业资格,表明已具备承担经济专业技术初级职务的水平和能力。

三、考试内容

全国房地产经纪人协理从业资格考试的内容包括房地产经纪概述、房地产与房地产业、房地产所有制与使用制、房地产交易、房地产经纪业务、房地产市场调查基本知识、建筑和城市规划基本知识、法律基本知识。

在考试内容中,“掌握”的部分约占60%，“熟悉”的部分约占30%，“了解”的部分约占10%。

四、考试方式

房地产经纪人协理从业资格实行全国统一大纲,各省、自治区、直辖市命题并组织考试的制度。

五、试卷题型

全国房地产经纪人协理从业资格考试的试卷题型为单项选择题、多项选择题和综合分析题。

考 试 大 纲

第一部分 房地产经纪概述

一、房地产经纪的概念和作用

掌握房地产经纪、房地产居间、房地产代理、房地产行纪的概念。

熟悉房地产经纪的特点、作用。

了解房地产经纪的产生与发展。

二、房地产经纪人员职业资格制度

掌握房地产经纪人员职业资格的种类。

熟悉房地产经纪人执业资格注册。

了解房地产经纪人员职业资格考试。

三、房地产经纪人员的权利和义务

掌握房地产经纪人员的权利和义务。

四、房地产经纪人员的基本要求

掌握房地产经纪人员职业道德的基本要求,房地产经纪人员的职业技能。

熟悉房地产经纪人员的心理素质、知识结构。

了解房地产经纪人员的礼仪修养。

第二部分 房地产与房地产业

一、房地产的概念

掌握房地产的概念,房地产的实物、权益、区位的含义,不动产与动产的划分。

熟悉土地、建筑物、房屋、构筑物、物业的概念。

了解与房地产有关的概念的种类及之间的异同。

二、房地产的特性

掌握房地产的不可移动性、独一无二性、相互影响性、易受限制性、保值增值性。

熟悉房地产的用途多样性、价值高大性、难以变现性。

了解房地产的寿命长久性、数量有限性。

三、房地产的类型

掌握按用途来划分的类型,按经营使用方式来划分的类型。

熟悉按是否产生收益来划分的类型。

了解按开发程度来划分的类型。

四、房地产业

掌握房地产业的概念,房地产开发、房地产中介服务、物业管理、房地产咨询、房地产价格评估的概念。

熟悉房地产业的地位和作用。

了解房地产业的产生和发展。

第三部分 房地产所有制与使用制

一、房地产权利的种类

掌握所有权、土地使用权、租赁权、抵押权、建筑物区分所有权的概念。

熟悉地役权、相邻关系的概念。

了解典权、空间利用权的概念。

二、土地所有制

掌握中国现行土地国有制。

熟悉中国现行土地集体所有制。

了解土地所有制的概念。

三、城市土地使用制度

掌握城市土地有偿转让制度。

熟悉城市土地有偿出让制度。

了解国有土地使用权划拨、收回。

四、城镇住房制度改革

掌握中国现行房屋所有制、城镇住房供应体系、公有住房出售和再转让政策。

熟悉经济适用住房政策、住房公积金制度。

了解城镇住房制度改革的过程。

第四部分 房地产交易

一、房地产交易的概念

掌握交易和房地产交易的概念、房地产转让的概念。

熟悉买卖的概念、租赁的概念、抵押的概念。

了解交换的概念 赠与的概念。

二、房地产交易的基本流程

掌握房地产买卖和租赁的基本流程。

熟悉房地产抵押的基本流程。

三、房地产交易合同

掌握房地产买卖合同。

熟悉房地产租赁合同。

了解房地产抵押合同和借款合同。

四、房地产价格、租金和税费

掌握房地产价格和租金的主要种类。

熟悉物业管理费、营业税、契税。

了解土地增值税、房产税、城镇土地使用税。

五、房地产交易中涉及的法律文件

掌握房地产销售、预售的法律文件。

熟悉《住宅质量保证书》和《住宅使用说明书》。

了解房地产开发项目立项和规划的法律文件。

六、房地产权属登记发证

掌握土地和房屋权属证书的种类。

熟悉土地和房屋权属登记的程序和时限。

第五部分 房地产经纪业务

一、房地产经纪业务的内容

掌握房地产居间业务的主要类型。

熟悉房地产代理业务的主要类型。

了解房源、客源的概念。

二、房地产经纪业务的基本流程

掌握房地产经纪业务的基本过程。

熟悉房地产经纪委托手续、房地产交易洽谈。

了解个人住房贷款的概念和偿还方式。

三、房地产经纪合同

掌握房地产居间合同的主要内容。

熟悉房地产代理合同的主要内容。

了解房地产行纪合同的主要内容。

四、房地产经纪业务的促成

掌握影响房地产经纪业务成交的因素。

熟悉房地产经纪业务中客户接待技巧。

五、房地产经纪服务费用

掌握房地产经纪服务费用收取的原则。

熟悉房地产经纪服务费用标准。

了解佣金、差价等的概念。

第六部分 房地产市场调查基本知识

一、房地产市场调查概述

掌握房地产市场调查的概念和作用。

熟悉房地产市场调查的一般流程。

了解房地产市场调查的基本原则。

二、房地产市场调查的内容

掌握住宅、写字楼、商铺市场调查的内容。

熟悉房地产开发项目市场调查的内容。

了解房地产市场调查的基本内容。

三、房地产市场调查的方法

掌握面谈调查、电话调查、个别深度访问、现场观察法的概念和内容。

熟悉邮寄调查、座谈会的概念和内容。

了解房地产市场调查方法的分类,普查、抽样调查、重点调查、典型调查的概念和区别。

第七部分 建筑和城市规划基本知识

一、建筑基本知识

掌握建筑物的种类。

熟悉建筑物组成与构造。

了解建筑物设备的种类。

二、房地产面积基本知识

掌握土地面积、建筑面积、套内建筑面积、使用面积、分摊的共有建筑面积的概念,套内建筑面积的组成。

熟悉房屋预售面积与实测面积的概念,应分摊和不应分摊的共有建筑面积的内容。

了解房屋平面图。

三、城市规划基本知识

掌握城市规划的常用术语和指标。

熟悉城市规划、城市总体规划、城市详细规划的概念。

了解城市规划、城市总体规划、城市详细规划的主要内容。

四、环境基本知识

掌握环境、景观的概念,环境的分类。

熟悉环境污染的概念和种类,室内污染的概念和来源。

了解大气污染、噪声污染、固体废物污染、辐射污染。

第八部分 法律基本知识

一、法律概述

掌握法律的概念和作用。

熟悉中国现行法律的效力。

了解法律的分类。

二、房地产的主要法律法规

掌握城市房地产管理法、房地产开发经营管理条例。

熟悉土地管理法、城市规划法、物业管理条例。

了解房地产相关部门规章。

三、民法、合同法、消费者权益保护法

掌握民法和合同法的基本知识。

熟悉消费者权益保护法。

四、地方性房地产法规和政房规章

掌握地方性房地产交易的法规和政府规章。

熟悉地方性房地产相关法规和政府规章。

附录2 中介服务收费管理办法

通知国务院各部委、各直属机构、各省、自治区、直辖市物价局（委员会）、计经委、财政厅（局）、监察厅（局）、审计厅（局）、纠风办：

根据《中华人民共和国价格法》的有关规定，特制定《中介服务收费管理办法》。经国务院减轻企业负担部际联席会议批准，现印发给你们，请贯彻执行。

国家计委 国家经贸委 财政部
监察部 审计署 国务院纠风办
1999年12月22日

第一章 总 则

第一条 为适应建立和完善社会主义市场经济体制的要求，规范中介机构收费行为，维护中介机构和委托人的合法权益，促进中介服务业的健康发展，根据《中华人民共和国价格法》，制定本办法。

第二条 本办法适用于中华人民共和国境内独立执业、依法纳税、承担相应法律责任的中介机构提供中介服务的收费行为。

根据法律、法规规定代行政府职能强制实施具有垄断性质的仲裁、认证、检验、鉴定收费，不适用本办法。

第三条 本办法所称的中介机构是指依法通过专业知识和技术服务，向委托人提供公证性、代理性、信息技术服务性等中介服务的机构。

（一）公证性中介机构具体指提供土地、房产、物品、无形资产等价格评估和企业资信评估服务，以及提供仲裁、检验、鉴定、认证、公证服务等机构。

（二）代理性中介机构具体指提供律师、会计、收养服务，以及提供专利、商标、企业注册、税务、报关、签证代理服务等机构。

（三）信息技术服务性中介机构具体指提供咨询、招标、拍卖、职

业介绍、婚姻介绍、广告设计服务等机构。

第四条 中介机构实施收费必须具备下列条件：

(一) 经政府有关部门批准 办理注册登记 取得法人资格证书。

(二) 在有关法律、法规和政府规章中规定 须经政府有关部门或行业协会实施执业资格认证 取得相关市场准入资格的 按规定办理。

(三) 依法进行税务登记 取得税务登记证书。

(四) 未进行企业注册登记的非企业法人需向价格主管部门申领《收费许可证》。

第五条 中介机构提供服务并实施收费应遵循公开、公正、诚实守信的原则和公平竞争、自愿有偿、委托人付费的原则 严格按照业务规程提供质量合格的服务。

按照法律、法规和政府规章规定实施的中介服务 任何部门、单位和个人都不得以任何方式指定中介机构为有关当事人服务。

第六条 中介服务收费实行在国家价格政策调控、引导下 主要由市场形成价格的制度。

(一) 对咨询、拍卖、职业介绍、婚姻介绍、广告设计收费等具备市场充分竞争条件的中介服务收费实行市场调节价。

(二) 对评估、代理、认证、招标服务收费等市场竞争不充分或服务双方达不到平等、公开服务条件的中介服务收费实行政府指导价。

(三) 对检验、鉴定、公证、仲裁收费等少数具有行业和技术垄断的中介服务收费实行政府定价。

法律、法规另有规定的 从其规定。

第二章 收费管理权限的划分

第七条 国务院价格主管部门负责研究制定中介服务收费管理的方针政策、收费标准核定的原则 以及制定和调整重要的政府定价或政府指导价的中介服务收费标准。

国务院其他有关业务主管部门或全国性行业协会等社会团体应根据各自职责 协助国务院价格主管部门做好中介服务收费监督和

管理工作。

第八条 省、自治区、直辖市人民政府价格主管部门负责国家有关中介服务收费管理的方针政策的贯彻落实,制定分工管理的政府定价或政府指导价的中介服务收费标准。

省级以下其他有关业务部门或同级行业协会等社会团体应根据各自职责,协助本级价格主管部门做好中介服务收费管理工作。

第九条 实行政府定价、政府指导价的分工权限和适用范围,按中央和省级价格主管部门颁布的定价管理目录执行。定价目录以外的中介服务项目,实行市场调节价。

第十条 对实行市场调节价的中介服务收费,政府价格主管部门应进行价格政策指导,帮助中介机构做好价格管理工作。

第三章 收费标准的制定

第十一条 制定中介服务收费标准应以中介机构服务人员的平均工时成本费用为基础,加法定税金和合理利润,并考虑市场供求情况制定。

法律、法规和政府规章指定承担特定中介服务的机构,其收费标准应按照补偿成本、促进发展的非营利的原则制定。

中介服务收费标准应体现中介机构的资质等级、社会信誉,以及服务的复杂程度,保持合理的差价。

第十二条 实行市场调节价的中介服务收费标准,由中介机构自主确定。实施服务收费时,中介机构可依据已确定的标准,与委托人商定具体收费标准。

第十三条 价格主管部门制定或调整政府定价、政府指导价的中介收费标准,应认真测算、严格核定服务的成本费用,充分听取社会各方面的意见,并及时向社会公布。

第四章 收费行为的规范

第十四条 应委托人的要求,中介机构实施收费应与委托人签订委托协议书。委托协议书应包括委托的事项、签约双方的义务和

责任、收费的方式、收费金额和付款时间等内容。

第十五条 中介机构向委托人收取中介服务费,可在确定委托关系后预收全部或部分费用,也可与委托人协商约定在提供服务期间分期收取或在完成委托事项后一次性收取。

第十六条 中介机构应在收费场所显著的位置公布服务程序或业务规程、服务项目和收费标准等,实行明码标价,自觉接受委托人及社会各方面的监督,不得对委托人进行价格欺诈和价格歧视。

第十七条 中介机构的行业协会等社会团体以及中介机构之间不得以任何理由相互串通,垄断或操纵服务市场,损害委托人的利益。

第十八条 中介机构要严格执行国家有关收费管理的法规和政策,不得违反规定设立收费项目、扩大收费范围、提高收费标准。

第十九条 中介机构不得以排挤竞争对手或者独占市场为目的,低于本单位服务成本收费,搞不正当竞争。

第二十条 委托人可自由选择中介机构提供服务,中介机构不得强制或变相强制当事人接受服务并收费。

第五章 法律责任

第二十一条 因中介机构过错或其无正当理由要求终止委托关系的,或因委托人过错或其无正当理由要求终止委托关系的,有关费用的退补和赔偿事宜依据《合同法》办理。

第二十二条 中介机构与委托人之间发生收费纠纷,由所在地业务主管部门或行业协会协调处理,委托人对业务主管部门或行业协会的处理有异议的,可申请所在地价格主管部门协调处理,当事双方或其中一方对行政机关或协会协调处理仍有异议的,可协议申请仲裁或依法向人民法院起诉。

第二十三条 中介机构违反本办法规定,有下列行为之一的,由价格主管部门依据《价格法》和《价格违法行为行政处罚规定》予以查处:

(一) 不符合本办法规定的收费条件,实施收费的。

(二) 违反收费权限 ,自立收费项目 ,自定收费标准收费的。

(三) 擅自提高收费标准、扩大收费范围、增加收费频次、超越收费时限收费的。

(四) 违反已签订的协议(合同)实施收费的。

(五) 违反自愿原则 ,与行政机关或行使行政职能的事业单位、行业组织联合下发文件或协议 ,强制或变相强制委托人购买指定产品或接受指定服务并收费的。

(六) 公证性的中介机构提供虚假服务成果收费的。

(七) 未按规定实行明码标价或对委托人进行价格欺诈、价格歧视的。

(八) 违反规定相互串通 ,垄断或操纵服务市场 ,损害委托人利益的。

(九) 违反规定搞不正当价格竞争 ,以低于本单位服务成本收费的。

(十) 其他违反本规定的收费行为。

第六章 附 则

第二十四条 省、自治区、直辖市人民政府价格主管部门可依据本办法结合本地实际制定实施细则。

第二十五条 本办法由国家计委负责解释。

第二十六条 本办法自发布之日起实施。

附录3 城市房地产中介服务管理规定

(1996年1月8日建设部令第50号发布 2001年8月15日根据《建设部关于修改〈城市房地产中介服务管理规定〉的决定》修正)

第一章 总 则

第一条 为了加强房地产中介服务管理,维护房地产市场秩序,保障房地产活动当事人的合法权益,根据《中华人民共和国城市房地产管理法》,制定本规定。

第二条 凡从事城市房地产中介服务的,应遵守本规定。

本规定所称房地产中介服务,是指房地产咨询、房地产价格评估、房地产经纪等活动的总称。

本规定所称房地产咨询,是指为房地产活动当事人提供法律法规、政策、信息、技术等方面服务的经营活动。

本规定所称房地产价格评估,是指对房地产进行测算,评定其经济价值和价格的经营活动。

本规定所称房地产经纪,是指为委托人提供房地产信息和居间代理业务的经营活动。

第三条 国务院建设行政主管部门归口管理全国房地产中介服务工作。

省、自治区建设行政主管部门归口管理本行政区域内的房地产中介服务工作。

直辖市、市、县人民政府房地产行政主管部门(以下简称房地产管理部门)管理本行政区域内的房地产中介服务工作。

第二章 中介服务人员资格管理

第四条 从事房地产咨询业务的人员,必须是具有房地产及相关专业中等以上学历,有与房地产咨询业务相关的初级以上专业技

术职称并取得考试合格证书的专业技术人员。

房地产咨询人员的考试办法,由省、自治区人民政府建设行政主管部门和直辖市房地产管理部门制定。

第五条 国家实行房地产价格评估人员资格认证制度。

房地产价格评估人员分为房地产估价师和房地产估价员。

第六条 房地产估价师必须是经国家统一考试、执业资格认证,取得《房地产估价师执业资格证书》,并经注册登记取得《房地产估价师注册证》的人员。未取得《房地产估价师注册证》的人员,不得以房地产估价师的名义从事房地产估价业务。

房地产估价师的考试办法,由国务院建设行政主管部门和人事主管部门共同制定。

第七条 房地产估价员必须是经过考试并取得《房地产估价员岗位合格证》的人员。未取得《房地产估价员岗位合格证》的人员,不得从事房地产估价业务。

房地产估价员的考试办法,由省、自治区人民政府建设行政主管部门和直辖市房地产管理部门制定。

第八条 房地产经纪人必须是经过考试、注册并取得《房地产经纪人资格证》的人员。未取得《房地产经纪人资格证》的人员,不得从事房地产经纪业务。

房地产经纪人的考试和注册办法另行制定。

第九条 严禁伪造、涂改、转让《房地产估价师执业资格证书》、《房地产估价师注册证》、《房地产估价员岗位合格证》、《房地产经纪人资格证》。

遗失《房地产估价师执业资格证书》、《房地产估价师注册证》、《房地产估价员岗位合格证》、《房地产经纪人资格证》的,应当向原发证机关申请补发。

第三章 中介服务机构管理

第十条 从事房地产中介业务,应当设立相应的房地产中介服务机构。

房地产中介服务机构,应是具有独立法人资格的经济组织。

第十一条 设立房地产中介服务机构应具备下列条件:

(一) 有自己的名称、组织机构。

(二) 有固定的服务场所。

(三) 有规定数量的财产和经费。

(四) 从事房地产咨询业务的,具有房地产及相关专业中等以上学历、初级以上专业技术职称人员须占总人数的 50% 以上;从事房地产评估业务的,须有规定数量的房地产估价师;从事房地产经纪业务的,须有规定数量的房地产经纪人。

跨省、自治区、直辖市从事房地产估价业务的机构,应到该业务发生地省、自治区人民政府建设行政主管部门或者直辖市人民政府房地产行政主管部门备案。

第十二条 设立房地产中介服务机构,应当向当地的工商行政管理部门申请设立登记。房地产中介服务机构在领取营业执照后的 1 个月内,应当到登记机关所在地的县级以上人民政府房地产管理部门备案。

第十三条 房地产管理部门应当每年对房地产中介服务机构的专业人员条件进行一次检查,并于每年年初公布检查合格的房地产中介服务机构名单。检查不合格的,不得从事房地产中介业务。

第十四条 房地产中介服务机构必须履行下列义务:

(一) 遵守有关的法律、法规和政策。

(二) 遵守自愿、公平、诚实信用的原则。

(三) 按照核准的业务范围从事经营活动。

(四) 按规定标准收取费用。

(五) 依法缴纳税费。

(六) 接受行业主管部门及其他有关部门的指导、监督和检查。

第四章 中介业务管理

第十五条 房地产中介服务人员承办业务,由其所在中介机构统一受理并与委托人签订书面中介服务合同。

第十六条 经委托人同意,房地产中介服务机构可以将委托的房地产中介业务转让委托给具有相应资格的中介服务机构代理,但不得增加佣金。

第十七条 房地产中介服务合同应当包括下列主要内容。

- (一) 当事人姓名或者名称、住所。
- (二) 中介服务项目的名称、内容、要求和标准。
- (三) 合同履行期限。
- (四) 收费金额和支付方式、时间。
- (五) 违约责任和纠纷解决方式。
- (六) 当事人约定的其他内容。

第十八条 房地产中介服务费用由房地产中介服务机构统一收取,房地产中介服务机构收取费用应当开具发票,依法纳税。

第十九条 房地产中介服务机构开展业务应当建立业务记录,设立业务台账。业务记录和业务台账应当载明业务活动中的收入、支出等费用,以及省、自治区建设行政主管部门和直辖市房地产管理部门要求的其他内容。

第二十条 房地产中介服务人员执行业务,可以根据需要查阅委托人的有关资料 and 文件,查看现场。委托人应当协助。

第二十一条 房地产中介服务人员在房地产中介活动中不得有下列行为:

- (一) 索取、收受委托合同以外的酬金或其他财物,或者利用工作之便,牟取其他不正当的利益。
- (二) 允许他人以自己的名义从事房地产中介业务。
- (三) 同时在两个或两个以上中介服务机构执行业务。
- (四) 与一方当事人串通损害另一方当事人利益。
- (五) 法律、法规禁止的其他行为。

第二十二条 房地产中介服务人员与委托人有利害关系的,应当回避。委托人有权要求其回避。

第二十三条 因房地产中介服务人员过失,给当事人造成经济损失的,由所在中介服务机构承担赔偿责任。所在中介服务机构可

以对有关人员追偿。

第五章 罚 则

第二十四条 违反本规定,有下列行为之一的,由直辖市、市、县人民政府房地产管理部门会同有关部门对责任者给予处罚:

(一)未取得房地产中介资格擅自从事房地产中介业务的,责令停止房地产中介业务,并可处以1万元以上3万元以下的罚款。

(二)违反本规定第九条第一款规定的,收回资格证书或者公告资格证书作废,并可处以1万元以下的罚款。

(三)违反本规定第二十一条规定的,收回资格证书或者公告资格证书作废,并可处以1万元以上3万元以下的罚款。

(四)超过营业范围从事房地产中介活动的,处以1万元以上3万元以下的罚款。

第二十五条 因委托人的原因,给房地产中介服务机构或人员造成经济损失的,委托人应当承担赔偿责任。

第二十六条 房地产中介服务人员违反本规定,构成犯罪的,依法追究刑事责任。

第二十七条 房地产管理部门工作人员在房地产中介服务管理中以权谋私、贪污受贿的,依法给予行政处分,构成犯罪的,依法追究刑事责任。

第六章 附 则

第二十八条 省、自治区建设行政主管部门、直辖市房地产行政主管部门可以根据本规定制定实施细则。

第二十九条 本规定由国务院建设行政主管部门负责解释。

第三十条 本规定自1996年2月1日起施行。

附录4 上海市房地产经纪合同样本

合同编号：

委托人(甲方)

受托人(乙方)

依据国家有关法律、法规和本市有关规定,甲、乙双方遵循自愿平等和诚实信用原则,经协商一致订立本合同,以资共同遵守。

第一条 甲方委托乙方为其提供房地产经纪事项。

【居间出售】【居间购置】【居间出租】【居间承租】

【 】

1. 甲方向乙方提供的证件和证明,证明甲方是具有委托本合同事项的合法当事人(见附件)。

2. 乙方向甲方出示的证件和证明,证明乙方是具有接受本合同事项的合法当事人。

第二条 乙方为甲方提供的各房地产经纪事项。

(1) 内容：

(2) 条件：

(3) 要求：

第三条 乙方为甲方提供其他代办的房地产经纪事项。

(1) 内容：

(2) 条件：

(3) 要求：

第四条 本合同委托期限：自 年 月 日起至 年 月 日止。除甲、乙双方另有约定同意延期外,逾期视作本合同自行终止。

第五条 甲、乙双方商定,在本合同履行期间内,甲方对其委托的本合同第二条、第三条房地产经纪事项应按下列标准向乙方支付中介费和代办服务费。

【房地产转让】

按成交价格的 %人民币 元。

【房地产租赁】

按成交价格的 %人民币 元。

【代办服务费】

按成交价格的 %人民币 元。

第六条 中介费、代办服务费支付的时间、条件、结算方法如下：

(1)

(2)

(3)

第七条 本合同履行期间,任何一方需要变更本合同的,必须征得对方同意后签订书面变更协议。否则,由此造成对方的经济损失,由责任方承担。

第八条 甲、乙双方商定,乙方有下列情形之一的,甲方不支付本合同第五条约定的中介费和代办服务费：

1. 乙方在委托期间内,不能提供订约机会的。

2. 乙方未经甲方书面同意,擅自改变本合同第二条和第三条的内容、条件、要求的。

3. 本合同签约生效后2个工作日内,乙方未及时通过上海网上房地产网络平台上网挂牌且经甲方投诉仍无正当理由拒不履行的。

4. 乙方利用为甲方服务的机会,为自己牟取不当利益的。

5. 乙方违反国家和本市有关法律、法规,与他人恶意串通,损害甲方利益的。

第九条 甲、乙双方商定,甲方有下列情形之一的,甲方应全额支付本合同第五条约定的中介费和代办服务费。

1. 甲方虚假委托或提供的有关证件和资料不实,造成乙方最终无法履约的。

2. 甲方在委托期间,私下与他人成交的,视作媒介合同成交。

3. 甲方在委托期届满之后2个月内以任何形式或价格与乙方曾介绍过的客户成交的,视作媒介合同成立。

4. 甲方在合同履行期间未经乙方书面同意,中途毁约,擅自不履行合同的。

第十条 乙方对于居间过程中知悉的甲方的商业秘密,负有保密义务。甲方对乙方的履约应提供必要的协助。

第十一条 甲、乙双方的通讯地址以本合同所填写的通讯地址为准。

第十二条 本合同经甲、乙双方签章后生效。

第十三条 双方或一方可向相关房地产交易中心申请备案、登记。

第十四条 甲、乙双方在履约过程中若发生争议,由甲、乙双方协商解决,协商不成按本合同约定的下列方法之一解决:

1. 向【上海仲裁委员会申请仲裁】。
2. 向【人民法院起诉】。

第十五条 本合同壹式 份,甲、乙双方各持 份。

甲方(签章)

身份证/护照

营业执照编号

法定代表人

居住/注册地址

邮政编码

联系电话

委托代理人

乙方(签章)

身份证/护照/

营业执照编号

法定代表人

居住/注册地址

邮政编码

联系电话

经纪人员

资格证编号:

年 月 日

附录5 房地产经纪人员职业资格制度暂行规定

第一章 总 则

第一条 为了加强对房地产经纪人员的管理,提高房地产经纪人员的职业水平,规范房地产经纪活动秩序,根据国家职业资格制度的有关规定,制定本规定。

第二条 本规定适用于房地产交易中从事居间、代理等经纪活动的人员。

第三条 国家对房地产经纪人员实行职业资格制度,纳入全国专业技术人员职业资格统一规划。凡从事房地产经纪活动的人员,必须取得房地产经纪人员相应职业资格证书并经注册生效。未取得职业资格证书的人员,一律不得从事房地产经纪活动。

第四条 本规定所称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。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。

第五条 人事部、建设部共同负责全国房地产经纪人员职业资格制度的政策制定、组织协调、资格考试、注册登记和监督管理工作。

第二章 考 试

第六条 房地产经纪人执业资格实行全国统一大纲、统一命题、统一组织的考试制度,由人事部、建设部共同组织实施,原则上每年举行一次。

第七条 建设部负责编制房地产经纪人执业资格考试大纲,编写考试教材和组织命题工作,统一规划、组织或授权组织房地产经纪

人执业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。

第八条 人事部负责审定房地产经纪人执业资格考试科目、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、指导和确定合格标准。

第九条 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:

(一)取得大专学历,工作满6年,其中从事房地产经纪业务工作满3年。

(二)取得大学本科学历,工作满4年,其中从事房地产经纪业务工作满2年。

(三)取得双学士学位或研究生班毕业,工作满3年,其中从事房地产经纪业务工作满1年。

(四)取得硕士学位,工作满2年,从事房地产经纪业务工作满1年。

(五)取得博士学位,从事房地产经纪业务工作满1年。

第十条 房地产经纪人执业资格考试合格,由各省、自治区、直辖市人事部门颁发人事部统一印制,人事部、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》。该证书全国范围有效。

第十一条 房地产经纪人协理从业资格实行全国统一大纲,各省、自治区、直辖市命题并组织考试的制度。

第十二条 建设部负责拟定房地产经纪人协理从业资格考试大纲。人事部负责审定考试大纲。

各省、自治区、直辖市人事厅(局)、房地产管理局,按照国家确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。

第十三条 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,均可申请参加房地

产经纪人协理从业资格考试。

第十四条 房地产经纪人协理从业资格考试合格,由各省、自治区、直辖市人事部门颁发人事部、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。

第三章 注 册

第十五条 取得《中华人民共和国房地产经纪人执业资格证书》的人员,必须经过注册登记才能以注册房地产经纪人名义执业。

第十六条 建设部或其授权的机构为房地产经纪人执业资格的注册管理机构。

第十七条 申请注册的人员必须同时具备以下条件:

(一)取得房地产经纪人执业资格证书。

(二)无犯罪记录。

(三)身体健康,能坚持在注册房地产经纪人岗位上工作。

(四)经所在经纪机构考核合格。

第十八条 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(以下简称省级房地产管理部门)初审合格后,统一报建设部或其授权的部门注册。准予注册的申请人,由建设部或其授权的注册管理机构核发《房地产经纪人注册证》。

第十九条 人事部和各级人事部门对房地产经纪人执业资格注册和使用情况有检查、监督的责任。

第二十条 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。

再次注册者,除符合本规定第十七条规定外,还须提供接受继续教育和参加业务培训的证明。

第二十一条 经注册的房地产经纪人有下列情况之一的,由原

注册机构注销注册：

- (一) 不具有完全民事行为能力。
- (二) 受刑事处罚。
- (三) 脱离房地产经纪工作岗位连续 2 年(含 2 年)以上。
- (四) 同时在 2 个及以上房地产经纪机构进行房地产经纪活动。
- (五) 严重违反职业道德和经纪行业管理规定。

第二十二条 建设部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。

第二十三条 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。

第四章 职 责

第二十四条 房地产经纪人和房地产经纪人协理,在经纪活动中,必须严格遵守法律、法规和行业管理的各项规定,坚持公开、公平、公正的原则,信守职业道德。

第二十五条 房地产经纪人有权依法发起设立或加入房地产经纪机构,承担房地产经纪机构关键岗位工作,指导房地产经纪人协理进行各种经纪业务,经所在机构授权订立房地产经纪合同等重要业务文书,执行房地产经纪业务并获得合理佣金。

在执行房地产经纪业务时,房地产经纪人员有权要求委托人提供与交易有关的资料,支付因开展房地产经纪活动而发生的成本费用,并有权拒绝执行委托人发出的违法指令。

第二十六条 房地产经纪人协理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。

第二十七条 房地产经纪人和房地产经纪人协理经注册后,只能受聘于 1 个经纪机构,并以房地产经纪机构的名义从事经纪活动,不得以房地产经纪人或房地产经纪人协理的身份从事经纪活动或在其他经纪机构兼职。

房地产经纪人和房地产经纪人协理必须利用专业知识和职业经验处理或协助处理房地产交易中的细节问题,向委托人披露相关信息,诚实信用,恪守合同,完成委托业务,并为委托人保守商业秘密,充分保障委托人的权益。

房地产经纪人和房地产经纪人协理必须接受职业继续教育,不断提高业务水平。

第二十八条 房地产经纪人的职业技术能力:

(一)具有一定的房地产经济理论和相关经济理论水平,并具有丰富的房地产专业知识。

(二)能够熟练掌握和运用与房地产经纪业务相关的法律、法规和行业管理的各项规定。

(三)熟悉房地产市场的流通环节,具有熟练的实务操作的技术和技能。

(四)具有丰富的房地产经纪实践经验和一定资历,熟悉市场行情变化,有较强的创新和开拓能力,能创立和提高企业的品牌。

(五)有一定的外语水平。

第二十九条 房地产经纪人协理的职业技术能力:

(一)了解房地产的法律、法规及有关行业管理的规定。

(二)具有一定的房地产专业知识。

(三)掌握一定的房地产流通的程序和实务操作技术及技能。

第五章 附 则

第三十条 本规定发布前已长期从事房地产经纪工作并具有较高理论水平和丰富实践经验的人员,可通过考试认定的办法取得房地产经纪人执业资格,考试认定办法由建设部、人事部另行规定。

第三十一条 通过全国统一考试,取得房地产经纪人执业资格证书的人员,用人单位可根据工作需要聘任经济师职务。

第三十二条 经国家有关部门同意,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,符合本规定要求的,

也可报名参加房地产经纪职业资格考试以及申请注册。

第三十三条 房地产经纪人协理从业资格的管理,由省、自治区、直辖市人事厅(局)、房地产管理部门根据国家有关规定,制定具体办法,组织实施。各地所制定的管理办法,分别报人事部、建设部备案。

第三十四条 本规定由人事部和建设部按职责分工负责解释。

第三十五条 本规定自发布之日起施行。

附录6 房地产经纪人执业资格考试实施办法

第一条 根据《房地产经纪人员职业资格制度暂行规定》(以下简称《暂行规定》),为做好房地产经纪人执业资格考试工作,制定本办法。

第二条 人事部和建设部共同成立全国房地产经纪人执业资格考试办公室,在两部领导下,负责房地产经纪人执业资格考试的组织实施和日常管理工作。

各地考试工作由当地人事部门会同房地产管理部门组织实施,具体分工由各地自行确定。

第三条 房地产经纪人执业资格考试从2002年度开始实施,原则上每年举行1次,考试时间定于每年的第三季度。首次开始于2002年10月份举行。

第四条 房地产经纪人执业资格考试科目为《房地产基本制度与政策》、《房地产经纪相关知识》、《房地产经纪概论》和《房地产经纪实务》4个科目。考试分4个半天进行,每个科目的考试时间为2.5小时。

第五条 考试成绩实行两年为一个周期的滚动管理。参加全部4个科目考试的人员必须在连续两个考试年度内通过应试科目;免试部分科目的人员必须在一个考试年度内通过应试科目。

第六条 符合《暂行规定》第九条规定的报名条件者,均可报名参加房地产经纪人执业资格考试。

在2005年以前(包括2005年),报名参加房地产经纪人执业资格考试的人员,可以不需要先取得房地产经纪人协理从业资格。

第七条 凡已经取得房地产估价师执业资格者,报名参加房地产经纪人执业资格考试可免试《房地产基本政策与制度》科目。

第八条 参加考试须由本人提出申请,所在单位审核同意,携带

有关证明材料到当地考试管理机构报名。考试管理机构按规定程序和报名条件审查合格后,发给准考证。考生凭准考证在指定的时间、地点参加考试。

院各部委及其直属单位的报考人员,按属地原则报名参加考试。

第九条 房地产经纪人执业资格考试的考场设在省辖市以上的中心城市。

第十条 建设部负责组织编写和确定房地产经纪人执业资格考试、培训指定用书及有关参考资料,并负责考试培训管理工作。

第十一条 建设部或授权的机构负责组织房地产经纪人执业资格考试的师资培训工作,各省、自治区、直辖市房地产管理部门或其授权的机构组织负责具体培训工作。各地培训机构要具备场地、师资、教材等条件,经省、自治区、直辖市房地产管理部门会同人事部门审核批准,报建设部备案。

第十二条 坚持培训与考试分开的原则,参加培训工作的人员,不得参加所有考试组织工作(包括命题、审题和组织管理)。应考人员参加考前培训坚持自愿原则。

第十三条 房地产经纪人执业资格考试、培训及有关项目的收费标准,须经当地价格主管部门核准,并公布于众,接受群众监督。

第十四条 严格执行考试考务工作的有关规章制度,做好试卷命题、印刷、发送过程中的保密工作,严格考场纪律,严禁弄虚作假。对违反规章制度的,按规定进行严肃处理。

附录7 国家计委、建设部关于房地产中介服务收费的通知

各省、自治区、直辖市物价局(委员会)、建委(建设厅)、北京、天津、上海市房地产管理局:

为规范房地产中介服务收费行为,维护房地产中介服务当事人的合法权益,建立房地产中介服务收费正常的市场秩序,现就房地产中介服务收费的有关问题通知如下:

一、凡依法设立并具备房地产中介资格的房地产咨询、房地产价格评估、房地产经纪等中介服务机构,为企事业单位、社会团体和其他社会组织、公民及外国当事人提供有关房地产开发投资、经营管理、消费等方面的中介服务,可向委托人收取合理的费用。

二、房地产中介服务收费是房地产交易市场重要的经营性服务收费。中介服务机构应当本着合理、公开、诚实信用的原则,接受自愿委托,双方签订合同,依据本通知规定的收费办法和收费标准,由中介服务机构与委托方协商确定中介服务费。

三、房地产中介服务收费实行明码标价制度。中介服务机构应当在其经营场所或交缴费用的地点的醒目位置公布其收费项目、服务内容、计费方法、收费标准等事项。

房地产中介服务机构在接受当事人委托时应当主动向当事人介绍有关中介服务的价格及服务内容等情况。

四、房地产中介服务机构可应委托人要求,提供有关房地产政策、法规、技术等咨询服务,收取房地产咨询费。

房地产咨询收费按服务形式,分为口头咨询费和书面咨询费两种。

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、工作繁简结合标的额大小计收。普通咨询报告 ,每份收费 300 ~ 1 000 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额的 0.5%。

以上收费标准 ,属指导性参考价格。实际成交收费标准 ,由委托方与中介机构协商议定。

五、房地产价格评估收费 ,由具备房地产估价资格并经房地产行政主管部门、物价主管部门确认的机构按规定的收费标准计收。

以房产为主的房地产价格评估费 ,区别不同情况 ,按照房地产的价格总额采取差额定率分档累进计收。具体收费标准见附表。

土地价格评估的收费标准 ,按国家计委、国家土地局《关于土地价格评估收费的通知》的有关规定执行。

六、房地产经纪收费是房地产专业经纪人接受委托 ,进行居间代理所收取的佣金。房地产经纪费根据代理项目的不同实行不同的收费标准。

房屋租赁代理收费 ,无论成交的租赁期限长短 ,均按半月至一月成交租金额标准 ,由双方协商议定一次性计收。

房屋买卖代理收费 ,按成交价格总额的 0.5% ~ 2.5% 计收。

实行独家代理的 ,收费标准上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%。

土地使用权转让代理收费办法和标准另行规定。

房地产经纪费由房地产经纪机构向委托人收取。

七、上述规定的房地产价格评估、房地产经纪收费为最高限标准。各省、自治区、直辖市物价、房地产行政主管部门可依据本通知制定当地具体执行的收费标准 ,报国家计委、建设部备案。对经济特区的收费标准可适当规定高一些 ,但最高不得超过上述收费标准的 30%。

八、各地区、各部门和房地产中介服务机构应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。

凡中介服务机构资格应经确定而未经确认、自立名目乱收费、擅自提高收费标准或越权制定、调整收费标准的,属于价格违法行为,由物价检查机构按有关法规予以处罚。

九、本通知下达以前有关规定凡与本通知相抵触的,一律以本通知为准。

一九九五年七月十七日

附表：

以房产为主的房地产价格评估收费标准计算表

档次	房地产价格总额(万元)	累进记费率(%)
1	100 以下(含 100)	5
2	101 以上至 1 000	2.5
3	1 001 以上至 2 000	1.5
4	2 001 以上至 5 000	0.8
5	5 001 以上至 8 000	0.4
6	8 001 以上至 10 000	0.2
7	10 000 以上	0.1

参考文献

1. 周云,刘鹏忠,高荣. 房地产经纪人概论. 南京 :东南大学出版社出版,1999
2. 中国房地产估价师学会. 房地产经纪概论. 北京 :中国建筑工程出版社,2003
3. 林增杰等. 房地产经济学. 第二版. 北京 :中国建筑工业出版社出版,2003
4. 肖学文. 经纪人基础知识. 北京 :经济管理出版社出版,1994
5. 肖学文. 经纪人与房地产市场. 北京 :经济管理出版社出版,1994