

服务惟善 厚德笃行

房地产中介机构/人员遵规守纪手册



公众订阅号



会员服务号

地址：深圳市福田区彩田路5015号中银大厦A座11楼
电话：83545354
传真：83545337

深圳市房地产中介协会 编

目录 CONTENTS

一、房地产中介机构遵规守纪清单

(一) 营业现场公示规范要求	1
(二) 房源信息发布规范要求	3
(三) 合同签订规范要求	4
(四) 收费规范要求	5
(五) 加盟规范要求	7
(六) 金融服务规范要求	8
(七) 禁止代理“房中房”租赁业务、“价外价”交易 不良行为	9
(八) 34条不得触碰的行业底线行为(行业黑名单)	11
(九) 安全生产监管规范要求	14

二、会员服务常见问题

(一) 经纪机构如何办理备案?	15
(二) 经纪机构如何续期会员?	17
(三) 星级人员如何申报业绩?	17

三、新版网签系统操作指引

(一) 常见问题	19
(二) 二手房交易系统操作手册	22

一、房地产中介机构遵纪守纪清单

(一) 营业现场公示规范要求

统一使用“行业监管重要信息公示栏”模板



对照清单检查一下。

《深圳市房地产市场监管办法》第三十二条规定

房地产经纪机构应当在其经营场所公示下列信息：

- ☐ 1. 营业执照和备案证书
- ☐ 2. 房地产经纪人员姓名及其执业登记信息
- ☐ 3. 主管部门发布的房地产经纪服务合同示范文本
- ☐ 4. 行业组织制定的交易指引
- ☐ 5. 服务项目、内容、标准和流程
- ☐ 6. 收费项目、计费依据和标准
- ☐ 7. 信用档案查询方式
- ☐ 8. 投诉方式和途径
- ☐ 9. 主管部门要求公示的其他事项

为保障公示合规性，《深圳市房地产市场监管办法》第三十二条规定公示信息的第1、2、7、8、9应在“行业监管重要信息公示栏”内一并公示。其余的3、4、5可至深房中协官网下载（www.szfxz.org），第6请各机构按照相关法律法规制定，并在机构及分支机构营业现场醒目位置公示。模板如下：



横板



竖版

注：“行业监管重要信息公示栏”的监督举报公示要求：各房地产中介机构、分支机构应明确公示所在辖区住房和城乡建设局监督举报方式，信用档案查询方式（网址：<http://zjj.sz.gov.cn:8004/>）及行业协会监督方式（深圳市房地产中介协会监督电话：0755-83545354-611）。

(二) 房源信息发布规范要求

发布房源广告应附有房源信息编码，房源信息编码由二维码与12位数字+代理机构名称共同构成，扫码不能无效。注：对具备有效房源编码的房源，全市备案经纪机构均可发布该房源广告。



对照清单检查一下吧：

- 1. 发布房源广告应附有房源信息编码（二维码与12位数字+代理机构名称共同构成）
- 2. 房源编码及该房源的参考价信息应在房源广告页面并列展示
- 3. 网络平台所发房源广告注明机构（备案），发布人员真实姓名及实名登记星级服务牌号
- 4. 在房源广告中公示平台/机构监督举报电话



(三) 合同签订规范要求

规范一：签前告知

《深圳市房地产市场监管办法》第三十四条

房地产经纪机构在签订房地产经纪服务合同前，应当告知委托人下列事项：

1. 执行该业务的房地产经纪人员姓名、执业登记号；
2. 应当由委托人协助的工作、提供的必要材料和文件；
3. 房地产交易的一般程序；
4. 交易过程中涉及的税费；
5. 法律、法规、规章规定的其他事项。

规范二：签前核验产权，不得代理查封房等禁止交易房产

《深圳市房地产市场监管办法》第三十六条

房地产经纪机构接受委托代理或者提供居间服务的，应当对房地产权利的真实性、委托人的财产处分权限进行查验。

《深圳市房地产市场监管办法》第四十一条

房地产经纪机构不得有下列行为：

为法律、法规、规章禁止交易的房地产提供代理、居间等经纪服务。

规范三：使用房地产经纪服务合同示范文本签约

《深圳市房地产市场监管办法》第三十三条

房地产经纪机构接受委托开展业务，应当通过房地产信息系统使用主管部门发布的房地产经纪服务合同示范文本与委托人签订房地产经纪服务合同。

（四）收费规范要求

规范一：公示收费标准

《深圳市房地产市场监管办法》第三十二条

房地产经纪机构应当在其经营场所公示：

收费项目、计费依据和标准。

规范二：监管不超过交易价款总额5%的交易款项

《深圳市房地产市场监管办法》第三十九条

未经交易各方当事人书面同意，房地产经纪机构不得代收或者监管交易当事人支付的交易款项。

经交易各方当事人书面同意，房地产经纪机构可以代收或者监管不超过交易价款总额5%的交易款项。

规范三：不得吃差价、强制收费、做私单、要好处费等

《深圳市房地产市场监管办法》第四十一条

房地产经纪机构不得有下列行为：

对交易当事人隐瞒真实的房地产交易价格等信息，赚取交易差价；

强制或者变相强制服务并收取费用等不正当竞争行为。

《深圳市房地产市场监管办法》第四十二条

房地产经纪人员不得有下列行为：

对交易当事人隐瞒真实的房地产交易价格等信息，赚取交易差价；

强制或者变相强制服务并收取费用等不正当竞争行为。

规范四：服务收佣“透明化”

房地产中介机构提供中介服务，应就服务项目、计费依据与标准及各方应付佣金及其税费分担等，明确告知交易双方，不得“背靠背”，刻意隐瞒牟取不正当利益，或与一方当事人串通，损害另一方当事人利益。

房地产中介机构、从业人员在中介服务过程中必须运用《深圳市二手房交易税费试算及中介服务确认表（示范文本）》，就中介服务费及与消费者协商确定的额外（可选）服务事项收费明确约定，与买卖双方共同签字确认。



关于实施“佣金透明化”
要求的通知

（五）加盟规范要求

属于加盟性质的机构及其下辖分支机构，应做如下规范：

1. 属于加盟性质的机构及其下辖分支机构，均应在对外服务的门店招牌以不小于门店招牌总面积的1/8比例标注加盟机构的名称/简称（如下图示例），明示经营性质。

新成立加盟性质的机构及其下辖分支机构，应当在取得房地产经纪机构备案证书后30日内按照上述要求在门店招牌上明示经营性质；

2. 在经营场所显著位置公示品牌授权文件；
3. 在经营场所显著位置公示品牌特许方、加盟机构全称；
4. 在经营场所显著位置公示品牌特许方、加盟机构对消费者分别承担的权责事项。

XXX地产

加盟：深圳市XXX房地产经纪有限公司

加盟机构的名称/简称

（六）金融服务规范要求

金融服务，应做如下规范：

1. 经营场所禁止张贴关于“首付贷”、众筹买房等房地产金融业务广告或传单；

2. 经纪机构网络平台禁止关于“首付贷”、众筹买房等房地产金融业务；

3. 严禁参与经营贷。

为了贯彻落实“房住不炒”定位，持续谨防信贷资金违规流入房地产领域，各房地产中介机构、从业人员务必高度重视，以相关法律法规及要求为底线，坚守职业道德，自觉抵制违法违规行为，提示消费者切勿利用经营贷资金违规流入房地产市场。并严格遵守有关规定，严禁为消费者在成立企业、经营贷咨询等任何环节提供便利或信息。

《关于要求全市房地产中介机构自查自纠并严禁参与经营贷的
郑重提示》



（七）禁止代理“房中房”租赁业务、“价外价”交易等不良行为

1. 禁止代理“房中房”租赁业务：

依据《商品房屋租赁管理办法》等相关要求，业主、物业使用人将房屋进行租赁的，不得擅自改变房屋原设计功能和布局；不得将原始设计为居住空间的房屋分割、分隔后出租；各房地产中介机构应自觉抵制违法违规行为，切勿违规代理或开展“房中房”租赁业务。如在从业过程中发现此类行为的企业或个人，可向深房中协举报，一经查实，将依据《深圳市房地产中介行业从业规范》C类不良行为清单第15款“以法律、法规、规章禁止交易的房地产为对象从事中介服务的”进行自律惩戒，并上报行政主管部门依法查处。

2. 勿为“价外价”交易等违法违规行为提供服务或者便利：

根据《深圳市房地产市场监管办法》第二十六条规定：房地产经纪机构、估价机构及其从业人员不得为房地产开发企业实施“违背购房人的意愿，搭售其他商品，强制或者变相强制服务并收取费用，或者附加购房人提供资金证明等其他不合理的条件”等行为提供服务或者便利。

面对房地产开发企业或关联人员企图搭售或强制收取购房款以外费用的违规诉求，房地产中介机构及从业人员应以相关法律法规及要求为底线，坚守职业道德，自觉抵制违法违规行为，或主动提示消费者防范风险。勿因任何一方压力或唆使违背专业操守，承担不必要的行政或法律风险。

一经查实，将依据《深圳市房地产中介行业从业规范》机构B类不良行为清单第15款“在为房地产开发企业代理的过程中，参与或协助从事违规活动的”进行自律惩戒，并上报行政主管部门依法查处。

房地产经纪服务属专业服务，首要是遵纪守规，不得出现以下不良行为：

扫码查看深圳市房地产中介行业良好行为、不良行为清单：



（八）34条不得触碰的行业底线行为（行业黑名单）

机构“行业黑名单”：

1. 聘用被列入行业“黑名单”内人员且拒不整改的；
2. 随意发布不实信息，攻讦同业，毁坏行业整体形象与声誉的；
3. 下辖人员因电话营销屡次被举报、投诉，或纵容下辖人员打击、报复举报客户，经自律委员会审议认定严重破坏行业形象的；
4. 拒不执行主管部门的行政处罚或行业组织做出的自律惩戒决定的；
5. 违反行业相关自律性规定，被吊销机构星级的；
6. 为非本机构（人员）以本机构名义从事房地产中介业务提供便利的；
7. 连续两次被主管部门评定失信的；
8. 因违反房地产相关法律、法规被依法追究法律责任，或因违反行政规章，一个持牌周期内受到两次以上行政处罚的；
9. 其他经自律专业委员会审定应列入“行业黑名单”行为的。

分支机构“行业黑名单”：

1. 纵容或知道而未制止下辖人员参与打架斗殴的；
2. 随意发布不实信息，攻讦同业，毁坏行业整体形象与声誉的；
3. 下辖人员因电话营销屡次被举报、投诉，或纵容下辖人员打击、报复举报客户，经自律专业委员会审议认定严重破坏行业形象的；
4. 拒不执行主管部门的行政处罚或行业组织做出的自律惩戒决定的；
5. 违反行业相关自律性规定，被吊销分支机构星级的；
6. 为非本机构（人员）以本机构名义从事房地产中介业务或中介关联服务提供便利的；
7. 其他经自律专业委员会审定应列入“行业黑名单”行为的。

人员“行业黑名单”：

1. 参与打架斗殴等严重损害行业整体形象事件的；
2. 散布、传播损害本行业或同行声誉的信息，毁坏行业整体形象与声誉的；
3. 采取暴力、胁迫等不正当手段强迫消费者接受服务，或对消费者报复滋事的；
4. 因电话营销屡次被举报、投诉，或因客户举报、投诉而进行打击、报复，经自律专业委员会审议认定严重破坏行业形象的；
5. 私自将客户带至其它房地产中介机构成交，或私自以个人名义承揽房地产中介业务的；
6. 挪用、侵占客户房地产交易资金或机构资金的；
7. 私自转卖、泄露房地产中介机构房源或客户资料的；
8. 协助签订“ABC单”或以其他方式赚取差价的；
9. 私自收取合同约定以外的费用，或利用工作之便私自收取客户回扣及好处费的行为的；
10. 伪造中介机构公章、合同、票据等造假行为的；
11. 协助当事人伪造、变造相关材料及信用信息，或使用伪造、变造的资料及信用信息开展业务的；
12. 与一方当事人串通，严重损害他人合法权益的；
13. 同时在两个或两个以上房地产中介机构中从事房地产中介业务的；

14. 拒不执行主管部门的行政处罚或行业组织作出的自律惩戒决定的；

15. 骗取、出租、出借资格证书、注册证书及星级服务牌的；

16. 违反行业相关自律性规定，被吊销人员星级的；

17. 因违反房地产相关法律、法规被依法追究法律责任，或因违反行政规章，一个持牌周期内受到两次以上行政处罚的；

18. 其他经自律专业委员会审定应列入“行业黑名单”行为的。

——对触碰行业底线的行为，均纳入“行业黑名单”，全行业共同抵制，并同步至深圳信用网、市征信机构及33省市联合平台。

扫码可以详细查看《深圳市房地产中介行业黑名单暨企业风险警示人员名单实施办法》。



行业黑名单暨企业风险警示人员名单实施办法

（九）安全生产监管规范要求

规范要求：

1. 是否取得相关资质证书、备案证书从事房地产开发评估、经纪经营业务
2. 是否签署并现场公示《深圳市生产经营单位主要负责人安全生产主体责任承诺书》
3. 是否签署并现场公示《房地产类企业安全生产指引》
4. 是否建立安全生产管理机构及制度，是否建立健全全员安全生产责任制，是否投入安全生产资金
5. 企业法定代表人是否为安全生产第一责任人，负责全面安全生产工作
6. 是否设立负直接管理责任的安全生产专项负责人
7. 是否组织本单位人员开展或参加相关安全生产培训
8. 是否定期进行安全隐患排查并建立相关台账
9. 是否在项目现场、售楼中心、办公地点等工作场所张贴消防等主管部门发放的相关安全警示、提示及宣传画

规范依据：

《中华人民共和国安全生产法》相关规定。

罚则：

《中华人民共和国安全生产法》相关规定。

二、会员服务常见问题

（一）经纪机构如何办理备案？

1. 使用前准备工作

- (1) 电脑一台，网络畅通；
- (2) 操作者为法定代表人或者是法定代表人已经授权的经办人身份；
 - A. 依法在本市办理商事登记；
 - B. 提供至少五名专职房地产经纪人员社会保险记录（前一月或上上月在申请备案机构缴纳至少一项社保险种）。
- (3) 登录广东政务服务网：

<https://www.gdzwfw.gov.cn/portal/index?region=440300>

00

A. 输入“房地产经纪机构”关键字，点击搜索



特色创新

- B. 选择“房地产经纪机构及其分支机构设立备案”事项，点击在线办理



C. 选择“房地产经纪机构及其分支机构设立备案”情形，点击办理，进入到具体的办理界面



(二) 经纪机构如何续期会员?

续会申请流程

1. 登录综合服务系统<http://m.szfxz.org/> 我的业务提醒-机构会员业务提醒（也可以从首页提醒进入）办理；
2. 按照续会流程-阅读相关协议和章程-提交；
3. 申请后可以立即交费也可以稍后交费，订单支付后会员续期完成。



(三) 星级人员如何申报业绩?

1. 下载流程:

微信搜索深圳房通-关注公众号-经济版-下载房通（1）登录综合服务系统<http://m.szfxz.org/> 我的业务提醒-机构会员业务提醒（也可以从首页提醒进入）办理；

2. 业绩申报:

打开房通APP--登录-首页-业绩申报



更多常见问题请扫描二维码查看



三、新版网签系统操作指引

(一) 常见问题

1. 买卖合同取消委托、作废合同、解除合同有什么区别？具体操作流程？

取消委托：业主发布买卖合同后，在经纪人录入买卖合同之前，业主可以单方进行取消委托。

操作指引：业主（自然人或企业经办人）登录信息平台→个人中心→找到对应的买卖合同→取消委托

作废合同：买卖合同在完成签署（合同状态为“经纪机构已签章”或“合同已签署”）之前，由经纪人单方进行作废合同。

操作指引：经纪人登录信息平台→二手房系统→买卖合同→作废合同

解除合同：买卖合同在完成签署（合同状态为“经纪机构已签章”或“合同已签署”）之后，双方确认解除合同。

操作指引：

业主：业主（自然人或企业经办人）登录到信息平台→个人中心→我的二手房→选择对应的买卖合同，发起解除合同或确认解除合同。

经纪人：经纪人登录信息平台→二手房系统→买卖合同，解除合同/确认解除合同。

注意：申请解除合同后，如不想解除合同，则可以取消，规则是谁发起解除申请，则由谁负责取消。

2. 线下签署合同无经纪机构章？

从2021年12月30日开始，线下签署的合同电子签章的步骤依然存在，但是不会加盖经纪机构电子章，所以2021年12月30日后操作盖章的合同不会看到经纪机构电子章。

3. 信息平台经纪人信息与综合服务系统不符（信息平台搜索不到经纪人）？

经纪人进入深房中协微信公众号→个人中心→会员培训平台→点击【同步我的资料至信息平台】

更多常见问题请扫描二维码查看



（二）二手房交易系统操作手册

我市新版二手房交易网签系统于2021年11月19日正式上线，二手房交易系统，是在国内首次引用了“单边代理”模式，即买卖双方通过独立委托，与受托中介机构形成单边委托关系，中介方“各为其主”，只向自己的委托人负责，以争取委托方在实际交易中的合法利益最大化。该系统实现卖方“独家”，全网联买联卖，相互监督的全新交易模式。

如何使用该系统，请扫码详阅：

扫码下载文件

