

ICS 03.080.30  
CCS A 12

# DB4401

广 州 市 地 方 标 准

DB4401/T 164—2022

## 房地产中介服务规范

Code for real estate agency services

2022-08-04 发布

2022-09-01 实施

广州市市场监督管理局 发布



## 目 次

前言 .....	III
引言 .....	IV
1 范围 .....	1
2 规范性引用文件 .....	1
3 术语和定义 .....	1
4 房地产中介服务机构管理 .....	3
4.1 基本要求 .....	3
4.2 公司制度 .....	3
4.3 服务场所管理 .....	4
4.4 人员管理 .....	4
4.5 文件管理 .....	5
4.6 佣金收取 .....	5
4.7 投诉处理 .....	6
5 存量房转让中介服务 .....	6
5.1 业务承接 .....	6
5.2 中介服务合同签订 .....	7
5.3 房源信息发布 .....	8
5.4 房屋带看 .....	9
5.5 政策告知 .....	9
5.6 买卖合同签订 .....	10
5.7 交易资金监管 .....	11
5.8 房屋交接 .....	11
6 房屋租赁中介服务 .....	11
6.1 业务承接 .....	11
6.2 中介服务合同签订 .....	12
6.3 房源信息发布 .....	13
6.4 房屋带看 .....	13
6.5 房屋租赁合同签订 .....	13
6.6 房屋交接 .....	14
7 新建商品房销售代理服务 .....	14
7.1 业务承接 .....	14
7.2 房源信息发布 .....	15
7.3 项目营销 .....	16
7.4 房屋带看 .....	16
7.5 合同签订 .....	17
7.6 后续服务 .....	17
8 抵押借款及转移登记中介服务 .....	17
8.1 业务承接 .....	17

DB4401/T 164—2022

8.2 抵押借款办理.....	18
8.3 转移登记办理.....	18
附录 A（规范性） 房地产中介服务机构及其从业人员禁止行为.....	20
参考文献.....	21

## 前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件由广州市住房和城乡建设局提出并归口。

本文件起草单位：广州市房屋交易监管中心、广州市房地产中介协会、广东合富房地产置业有限公司、广州裕丰咨询顾问有限公司、广东链家房地产经纪有限公司、广东中原地产代理有限公司、广州越秀兴业地产代理有限公司、广州方圆生活服务有限公司、广东良策按揭服务有限公司。

本文件主要起草人：黄成军、周蓓、曾若超、陈雅、曹万里、陈梅英、周春生、张向阳、左杨、黄仲华、廖俊平、吴忱、徐斌。



## 引 言

为明确和细化房地产中介服务机构及从业人员在开展房地产代理、居间等中介业务的服务流程及标准，更好地指导房地产中介服务机构以及从业人员更加科学、合理、规范地开展业务，提高经营管理水平和服务能力，提升行业形象，维护房地产市场秩序，切实保障房地产交易当事人的合法权益，促进房地产行业的持续健康稳定发展，制定本文件。





# 房地产中介服务规范

## 1 范围

本文件规定了房地产中介服务的术语和定义、房地产中介服务机构管理、存量房转让中介服务、房屋租赁中介服务、新建商品房销售代理服务和抵押借款及转移登记中介服务。

本文件适用于在广州市范围内从事房地产中介服务的服务机构及从业人员。

## 2 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**房地产中介服务** real estate agency services

房地产中介服务机构和从业人员为促成房地产交易，向委托人提供的相关服务，包括提供房源、客源、价格等信息，实地查看房地产，代拟房地产交易合同等。

[来源：《房地产经纪执业规则》，第三条，有修改]

### 3.2

**房地产中介服务机构** real estate agency

为房地产开发经营、房屋交易、抵押借款和登记提供咨询、中介、代理等经营性服务的机构。

[来源：《广州市房屋交易监督管理办法》，第四十四条]

### 3.3

**房地产中介从业人员** real estate agent

从事房地产中介服务的专业人员和其他从事房地产中介服务业务的人员。

[来源：《住房租赁条例（征求意见稿）》，第二十五条，有修改]

### 3.4

**存量房** second-hand housing

已办理转移登记并取得不动产权证的商品房和国有建设用地上自建并取得不动产权证的房屋。

[来源：《广州市房屋交易监督管理办法》，第四十四条]

### 3.5

**新建商品房** newly built commercial housing

房地产开发企业在依法取得国有土地使用权的土地上,根据建设工程规划开发建设并用于交易的房屋。

[来源:《广州市房屋交易监督管理办法》,第四十四条]

### 3.6

#### 房屋租赁 house rental

出租人将房屋出租给承租人使用,由承租人向出租人支付租金的行为。

[来源:《广州市房屋租赁管理规定》,第二条]

### 3.7

#### 房屋状况说明书 housing status brochure

按照房屋交易信息化平台所要求的格式制作的、用于说明房屋情况的书面文件。

### 3.8

#### 房地产中介服务合同 real estate agency service contract

房地产中介服务机构和委托人之间就房地产中介服务事宜订立的协议。

[来源:《房地产经纪执业规则》,第三条,有修改]

### 3.9

#### 房源信息编码 housing code

通过房屋交易信息化平台的房源核验后生成的房源编号。

### 3.10

#### 独家委托 exclusive agency

委托人仅委托一家房地产中介服务机构代理房地产交易事宜。

[来源:《房地产经纪执业规则》,第三条,有修改]

### 3.11

#### 房地产抵押 real estate mortgage

抵押人以其合法的房地产以不转移占有的方式向抵押权人提供债务履行担保的行为。

[来源:《中华人民共和国城市房地产管理法》,第四十七条]

### 3.12

#### 差价 price differential

通过房地产中介促成的交易中,房地产出售人(出租人)得到的价格(租金)低于房地产承购人(承租人)支付的价格(租金)的部分。

[来源:《房地产经纪执业规则》,第三条,有修改]

### 3.13

#### 房地产经纪专业人员职业资格 real estate agent professionals

根据《房地产经纪专业人员职业资格制度暂行规定》设立的房地产经纪专业人员水平评价类职业资格,房地产经纪专业人员职业资格分为房地产经纪人协理、房地产经纪人和高级房地产经纪人3个级别。

[来源:《房地产经纪专业人员职业资格制度暂行规定》,第三条、第四条]

## 3.14

**广州市房地产中介业务水平认证 Guangzhou level certification of real estate agents**

根据《广州市房地产中介业务水平认证管理办法》开展的房地产中介从业人员的业务水平认证工作，广州市房地产中介业务水平认证分为房地产中介业务水平认证和房地产按揭业务水平认证两个类别，分别对应《广州市房地产中介从业人员水平认证证书》和《广州市房地产按揭从业人员水平认证证书》。

[来源：《广州市房地产中介业务水平认证管理办法》，第三条]

## 3.15

**信用等级 credit rating**

依据《广州市房地产中介信用管理规定（公开征求意见稿）》及《广州市房地产中介信用评分评级管理办法》评估的房地产中介服务机构和从业人员的信用状况。

## 3.16

**信用信息卡 information card on credit**

依据《广州市房地产中介信用管理规定（公开征求意见稿）》为房地产中介从业人员办理的，载有人员姓名、照片、从业机构名称、二维码等信息的卡片。

## 3.17

**行业不良行为名单 list of bad industry conduct**

根据《广州市房地产中介行业不良行为管理办法》作出的从业人员不良行为信息的汇总。

**4 房地产中介服务机构管理****4.1 基本要求**

4.1.1 房地产中介服务机构及其分支机构应依法办理工商营业执照，经营范围登记有“房地产中介服务”等字样；提供抵押借款（按揭）代理服务的，经营范围应登记有“代办按揭服务”等字样。

4.1.2 房地产中介服务机构及其分支机构应自取得营业执照之日起30日内向房地产行政主管部门申请办理备案手续。

4.1.3 房地产中介服务机构应根据机构规模、市场容量等，配备相应数量的从业人员，有固定的服务场所，有必要的财产和经费。

4.1.4 房地产中介服务机构应自从业人员入职之日起5个工作日内为其办理信用信息卡。

**4.2 公司制度**

4.2.1 房地产中介服务机构应制订公司章程，编制员工手册，建立健全各项管理制度，包括但不限于：

- a) 层级管理制度；
- b) 合同管理制度；
- c) 岗位管理制度；
- d) 服务质量管理制度；
- e) 业务培训制度；
- f) 投诉处理制度。

4.2.2 房地产中介服务机构应将交易服务中的禁止行为在公司制度中重点明确，具体按附录 A。

### 4.3 服务场所管理

4.3.1 房地产中介服务机构及其分支机构应在服务场所醒目、便于公众查阅的位置公示以下内容，包括但不限于：

- a) 营业执照、备案证书；
- b) 本服务场所全部从业人员的姓名、照片、信用信息卡号及二维码；
- c) 业务流程；
- d) 收费项目、服务内容、计费方法、收费标准、收费依据、收费对象；
- e) 交易资金监管方式；
- f) 房地产行政主管部门或者行业组织制定的合同示范文本；
- g) 本机构投诉电话；
- h) 分支机构还应当公示设立该分支机构的房地产中介服务机构经营地址、联系方式。

4.3.2 房地产中介服务机构及其分支机构服务场所悬挂的招牌、商标和加盟品牌标识等应易于辨识。属加盟类服务机构的，应在机构及门店招牌上注明加盟品牌，并在服务场所内张贴品牌授权许可证明文件。

4.3.3 房地产中介服务机构及其分支机构的服务场所应符合安全、消防、卫生、环境保护等有关法律、法规和标准，并满足以下条件，包括但不限于：

- a) 面积与经营规模相适应，布局合理，方便人员的正常活动；
- b) 至少有一处相对独立的洽谈区域供客户使用；
- c) 营业执照、备案证书等资料的悬挂、张贴清楚醒目、规范有序、位置合理；
- d) 办公设施设备齐全，物品摆放整齐、得当。

### 4.4 人员管理

#### 4.4.1 合伙人（股东）条件

房地产中介服务机构不少于二分之一的合伙人或者股东宜具有两年以上从业经历且最近一年信用等级为“诚信”及以上。

#### 4.4.2 从业人员聘用条件

房地产中介服务机构招聘从业人员，应当按照《中华人民共和国劳动合同法》的规定签订劳动合同：

- a) 宜聘用信用等级为“诚信”（或“暂定诚信”）及以上或没有被列入“行业不良行为名单”的人员；
- b) 宜聘用持有房地产经纪专业人员职业资格证书或通过广州市房地产中介业务水平认证的人员；
- c) 应通过广州市住房和城乡建设局房地产中介管理系统办理从业人员入职、离职手续。

#### 4.4.3 从业人员岗位管理

房地产中介服务机构应设置专门的财务、人事、法务等业务支持岗位；有完善的岗位运作规范，包括岗位工作说明书、工作关系表等内容；岗位工作说明书应对员工的岗位要求、任职条件、主要工作职责等进行说明。

#### 4.4.4 从业人员在岗要求

房地产中介服务机构应对从业人员着装和礼仪等制订明确标准，包括但不限于：

- a) 佩戴信用信息卡上岗；
- b) 仪容仪表整洁、大方、端庄；
- c) 言行举止文明，尊重客户的道德信仰和风俗习惯，对待客户礼貌、热情、亲切、友好、耐心、一视同仁；
- d) 名片应有信用信息卡号及二维码、本机构及分支机构全称、本机构有效投诉电话等信息。

#### 4.4.5 从业人员教育培训

房地产中介服务机构应采用多种形式加强从业人员的职业教育和岗位培训，鼓励员工考取房地产经纪专业人员职业资格证书或通过广州市房地产中介业务水平认证。

### 4.5 文件管理

4.5.1 房地产中介服务机构应妥善保管客户提供的资料、委托协议、买卖合同或租赁合同、业务记录、业务台账、业务交接单据等与业务有关的原始凭证、资料、文件和物品，合并归档，确保每宗交易档案资料齐全完整。与房地产中介业务密切相关文件的保存期限应不少于5年。

4.5.2 房地产中介服务机构业务台帐应至少载明以下事项：

- a) 客户姓名、电话号码；
- b) 从业人员姓名、信用信息卡号、电话号码；
- c) 房屋交易的基本信息，如地址、建筑面积、交易及抵押借款（按揭）或租赁金额等；
- d) 服务项目及收费金额；
- e) 网签或租赁合同编号；
- f) 法律、法规要求载明的其他事项。

4.5.3 房地产中介服务机构应强化客户信息、交易信息及相关资料文件的保密工作，制订相关制度，与员工签订保密协议，明确相关责任。

4.5.4 房地产中介服务机构及其从业人员应依法取得并确保信息安全，不得非法收集、加工、使用、传输他人信息，不得非法买卖、提供或者公开他人信息，保守商业秘密和客户隐私，不得泄漏及不正当使用。

### 4.6 佣金收取

4.6.1 房地产中介服务机构收取佣金前应向客户出具收费清单，列明收费标准、收费金额以及其他与收费有关的事项，由客户签字确认。

- a) 除因客户过失外，未完成中介服务合同约定事项，或者服务未达到约定标准的，不得收取服务费用。
- b) 提供存量房及房屋租赁中介服务的，除另有书面约定外，不得向客户收取中介服务合同约定以外的任何费用。
- c) 为房地产开发企业提供商品房销售服务的，除收取房地产开发企业支付的费用以外，不得以提供中介服务名义向买受人变相收取电商费、团购费、服务费、咨询费等费用。
- d) 应及时向客户开具正规发票。

- e) 两家及以上房地产中介服务机构合作开展同一宗业务，只能按照一宗业务收取费用，不得向客户增加收费。
- f) 不得违规分解收费项目，变相提高收费标准。

4.6.2 房地产中介从业人员不得以个人名义收取服务费用。

## 4.7 投诉处理

4.7.1 房地产中介服务机构应设立客服部或客服专员处理投诉事宜。

4.7.2 房地产中介服务机构应加强从业人员对投诉处理的培训。

4.7.3 在客户对中介服务不满未升级为正式投诉前，提供中介服务的从业人员应及时向客服部或客服专员报备，并积极妥善跟进处理。

4.7.4 收到投诉后，房地产中介服务机构的客服部工作人员或客服专员应先安抚投诉人情绪，并详细了解、登记投诉人姓名、联系方式、争议物业地址、交易时间、被投诉人姓名、投诉事项及诉求等信息。

4.7.5 被投诉的从业人员应积极配合客服部工作人员或客服专员调查事情经过，实事求是说明情况，及时接听、回复调查。

4.7.6 房地产中介服务机构应在受理投诉后及时处理，1个工作日内做出回应为宜。

4.7.7 如投诉情况属实，房地产中介服务机构应及时对相关从业人员作出相应处理。

## 5 存量房转让中介服务

### 5.1 业务承接

5.1.1 房地产中介服务机构应核验业主的房屋产权证明和身份证明原件，核实房屋的产权状况，以及是否存在共有产权关系、租赁关系、未结清贷款等影响房屋正常交易的事项。

- a) 应安排至少一名从业人员进行房源核验。
- b) 应由至少一名提供交易服务的从业人员亲自查看委托出售的房屋。
- c) 应如实编制房屋状况说明书并经业主或其委托人签字盖章确认，及时上传至房屋交易信息化平台，若内容有变更，应及时、如实更新。

5.1.2 拟转让房屋处于抵押状态时，房地产中介服务机构应书面提示买卖双方可以申请一并办理房屋产权转移登记、抵押权登记手续或者一并办理原抵押权注销登记、抵押权登记、转移登记手续。

5.1.3 若卖方提供房屋钥匙，房地产中介服务机构应开具收条并妥善保管。钥匙收条应包括提供服务的从业人员姓名及联系方式、房地产中介服务机构或分支机构公章或业务专用章等内容。房地产中介服务机构应建立房屋钥匙台账，由专人负责管理钥匙及登记接收、领用、退回等情况。

5.1.4 未经卖方书面同意，房地产中介服务机构不得许可人员在空置的待售房屋中留宿。

5.1.5 房地产中介服务机构应明确客户需求，包括但不限于：放盘价格、购买预算、收付款方式、购买用途以及意向房屋的面积、价格、朝向、楼层，按要求推荐房源或客源。

5.1.6 房地产中介服务机构应安排专门的从业人员负责联系客户。

- a) 除客户另有要求外，电话、微信（或其他线上聊天工具）等联系应在 9:00-12:00、14:00-21:00 期间进行，且应注意避免打扰客户休息，干扰其正常工作、生活。
- b) 第一次联系时，应告知客户自身姓名、所属服务机构及分支机构等信息，在征得同意后方可继续进行交流。
- c) 联系过程中，应用词用语文明。
- d) 如客户对负责联系的从业人员不满意，房地产中介服务机构应及时更换或责令改正。

5.1.7 房地产中介服务机构应及时录入客户及房源资料，书面告知并由客户签名盖章确认以下事项：

- a) 房地产中介服务机构及其提供服务的从业人员是否与委托房屋及当事人有利害关系；
- b) 应由客户协助的事宜、提供的资料；
- c) 需要临时保存的客户资料种类、名称及归还等约定；
- d) 卖方对房屋的处分权限；
- e) 委托房屋的市场参考价格；
- f) 交易一般程序及可能存在的风险；
- g) 涉及的税费；
- h) 服务的内容及完成标准；
- i) 服务收费标准和支付时间；
- j) 其他需要告知的事项。

5.1.8 房地产中介服务机构不得为法律、行政法规规定禁止转让的房地产提供服务，包括但不限于：

- a) 司法机关和行政机关依法裁定、决定查封或者以其他形式限制房地产权利的；
- b) 依法收回土地使用权的；
- c) 共有房地产，未经其他共有人书面同意的；
- d) 权属有争议的；
- e) 未依法登记领取权属证书的。

## 5.2 中介服务合同签订

5.2.1 房地产中介服务机构应向客户出示备案证书、提供交易服务的从业人员信用信息卡。

5.2.2 房地产中介服务机构应要求卖方出示房屋产权证明、身份证明原件、企业等经济组织加盖公司印章的营业执照复印件、法人代表授权委托书原件及其身份证明复印件等，业主的代理人还应出示其身份证明原件及委托授权证明。

房屋为共有的，应要求卖方出示共有人同意出售的证明。

房屋存在未到期租约的，应书面告知卖方承租方有优先购买权，同时应书面告知买方房屋是带租约转让。

5.2.3 房地产中介服务机构应通过房屋交易信息化平台签订中介服务合同，如实、准确填写房屋权属情况、产权人或者其委托代理人提出的条件、交易当事人协商的结果等，取得房源信息编码。

5.2.4 房地产中介服务机构应要求客户仔细阅读、并根据需要详细解读合同条款。合同中应包括：

- a) 当事人姓名或者名称和住所；
- b) 项目名称、内容及要求；
- c) 房地产中介服务机构信息，属加盟类机构的，附有加盟品牌情况；
- d) 提供交易服务的从业人员姓名、信用信息卡编号等信息；

- e) 服务费用及其支付方式；
- f) 合同履行方式、期限；
- g) 合同当事人的权利和义务；
- h) 中介服务费数额和支付方式、时间；
- i) 违约责任和纠纷解决方式；
- j) 房源核验的具体内容；
- k) 加盖公章、业务专用章或合同专用章，由至少一名提供交易服务且持有房地产经纪专业人员职业资格证书或广州市房地产中介业务水平认证证书的从业人员签名；
- l) 其他协商一致的事项。

5.2.5 房地产中介服务合同及其补充合同中不得包含减轻或免除房地产中介服务机构责任，或加重买受人、中介服务对象责任，或排除买受人、中介服务对象主要权利的条款。

5.2.6 客户选择独家委托的，房地产中介服务机构应向其明确解释相关责任及可能存在的风险。

5.2.7 签订合同后，房地产中介服务机构变更本服务机构内其他从业人员经办的，应当征得客户的书面同意。

### 5.3 房源信息发布

5.3.1 房地产中介服务机构发布房源信息前，应当查验、核对房屋产权信息和业主身份证明。经业主书面同意，方可发布房源信息。

- a) 房源信息中载明的从业人员应当实名，并注明所在服务机构及其分支机构信息。
- b) 房源信息应明示房源信息编码。
- c) 房源信息应包含位置、用途、面积、图片、价格等内容，并符合真实情况、真实价格的要求。
- d) 房源信息发布应做到图文并茂，房屋为住宅时，户型图、卧室、客厅、厨房、卫生间、小区环境照片至少各一张，多居室户型，每间卧室均应展示。
- e) 同一房地产中介服务机构的同一房源在门店、网站等不同渠道发布的信息应当一致。
- f) 不得隐瞒抵押等影响、限制房屋交易的信息。

5.3.2 房地产中介服务机构及其从业人员和提供房源信息发布服务的网络交易平台（含商业网站、移动设备应用程序等，下同）经营者均应对房源真实性、有效性负责，履行信息保密义务。

5.3.3 提供房源信息发布服务的网络交易平台经营者应当依法审核、登记、更新平台上的房地产中介服务机构、分支机构及从业人员信息，并遵守以下要求，包括但不限于：

- a) 不得允许未具备发布主体资格、被列入经营异常名录或者严重违法失信名单的房地产中介服务机构和从业人员发布房源信息；
- b) 发现房地产中介服务机构和从业人员违规发布房源信息的，应立即处置并保存相关记录；
- c) 对违规发布房源信息的房地产中介服务机构和从业人员，应限制或取消其发布权限；
- d) 发现房地产中介服务机构及其从业人员通过平台发布的房源信息没有房源信息编码的，应当即时采取删除或者屏蔽等必要措施；
- e) 建立房源信息投诉举报机制，经核实为虚假的房源信息，应及时采取删除或者屏蔽等必要措施；
- f) 应及时撤下超过 30 个工作日未维护的房源信息。

5.3.4 提供房源信息发布服务的网络交易平台经营者应在房源信息展示的页面同步展示下列内容，包



括但不限于：

- a) 房地产中介服务机构、分支机构营业执照、备案证书和从业人员信用信息卡号及二维码；
- b) 房地产中介服务机构以及本平台的投诉受理电话；
- c) 房地产中介服务机构和从业人员在本平台被投诉的记录；
- d) 房地产中介从业人员在本平台当日发布房源信息的数量；
- e) 政府主管部门或广州市房地产中介协会提供的房地产中介服务机构和从业人员的信用等级信息。

5.3.5 房地产中介服务机构及其从业人员和提供房源信息发布服务的网络交易平台经营者应积极跟进房源动态，对已签订存量房买卖合同、当事人撤销委托、委托期限届满的房源信息应当自合同签订或委托人取消委托之日起2个工作日内，将房源信息从各种渠道撤销。

5.3.6 房地产中介从业人员离职时，房地产中介服务机构应告知提供房源信息发布服务的网络交易平台经营者及时撤下载明该离职从业人员的房源信息。

## 5.4 房屋带看

5.4.1 房地产中介从业人员应与买方提前约定看房时间，合理安排看房次序，并提前通知卖方。

- a) 应当核验买卖双方身份证明原件。
- b) 应向买方出示并解释看房纸，明确所看房屋坐落、看房时间、本机构及分支机构名称、从业人员姓名等，经买方签名盖章确认。

5.4.2 房地产中介从业人员应当如实、完整地向买方披露并说明房屋状况说明书，详细介绍房屋的基本情况，主要包括如下内容：

- a) 房屋所在区域的情况，包括交通、公共设施、市政规划等；
- b) 房屋所在楼盘的规模，如小区园林、容积率、物业管理等；
- c) 房屋户型、朝向、优缺点等；
- d) 其他应当介绍的情况。

房地产中介从业人员不得隐瞒所知悉或应当知悉的房屋瑕疵或向买方提供虚假信息。

5.4.3 房地产中介服务机构收取诚意金应开具收据。

- a) 房地产中介从业人员不得以个人名义收取诚意金。
- b) 如不能达成交易，所收取的诚意金应及时退还。如正式达成交易，则应在合同签订后，根据买卖双方的意见及时处理。
- c) 买方支付诚意金或定金的，房地产中介从业人员应提示买方向收款方索取收据。

## 5.5 政策告知

5.5.1 房地产中介服务机构及其从业人员应如实书面告知买卖双方可能影响交易的相关政策，包括但不限于：

- a) 限购、限贷、限售政策；
- b) 商业贷款、公积金贷款政策；
- c) 交易税费缴交政策。

5.5.2 房地产中介从业人员应向买卖双方核实相关信息，将政策告知的相关内容作为存量房买卖合同

的附件，并经买卖双方签名或盖章确认，避免买卖双方因不了解相关政策而影响交易的正常进行。

## 5.6 买卖合同签订

### 5.6.1 签订合同前，需要注意以下事项。

- a) 应核验业主身份证明、房屋产权证明以及买方身份证明等。买方或卖方委托他人代为签署合同的，应要求其出具委托人和受托人身份证明及《授权委托书》。买卖双方或一方为法人的，还应核验加盖公司印章的营业执照复印件、法人代表授权委托书原件及身份证明复印件等。
- b) 应对房屋的瑕疵、抵押状况进行了解并告知买方。
- c) 应再次查册，核实确认《房屋状况说明书》的信息内容，确定是否可以正常交易。
- d) 应告知买卖双方签约后的交易流程、时间安排及注意事项。
- e) 应告知买卖双方交易资金监管、住房公积金贷款资金监管等事项。
- f) 应书面告知买方具体贷款金额与房屋建筑结构、楼龄、个人收入、个人信用等多方面因素有关，以金融机构批复为准。
- g) 应至少提前1天告知全体房屋共有人共同出席签署合同。若存在委托关系、本人未能出席的，应核验产权共有人同意转让的有效文件。
- h) 房屋存在租赁关系的，应核验房屋租赁合同和书面告知买卖双方承租方的优先购买权和带租约转让等情况。
- i) 应全面、准确向买卖双方解读合同，确认有关事项。
- j) 应将交易中产生的相关税费列出明细清单，书面告知买卖双方，并告知最终缴交的税费以税务部门核算为准，并经买卖双方签名盖章确认。

### 5.6.2 存量房买卖合同的条款应主要包括：

- a) 买卖双方的姓名、住所、有效身份证件的种类及号码；
- b) 房地产中介服务机构及提供交易服务的从业人员信息；
- c) 房屋权属情况，包括房屋坐落、面积、用途、建筑结构、是否共有等；
- d) 户口、学位的占用情况；
- e) 物业维修基金；
- f) 若存在抵押，应列明房屋赎回及涂销抵押的具体流程及合同各方的权利、义务；
- g) 房屋总价；
- h) 付款方式和期限；
- i) 房屋交接的时间及其他相关约定；
- j) 房屋转移登记手续办理的主体、办理时间等约定；
- k) 税费及其他交易费用缴交主体等约定；
- l) 中介服务费用的支付主体、支付方式、支付时间和支付金额；
- m) 变更或者解除合同条件；
- n) 违约责任和争议解决方式；
- o) 其他协商一致的事项。

属加盟类机构的，合同应附有加盟品牌情况。

合同及其补充合同中不得包含减轻或免除房地产中介服务机构责任，或加重中介服务对象责任，或排除中介服务对象主要权利的条款。

### 5.6.3 合同应加盖公章、业务专用章或合同专用章，由提供交易服务的至少一名持有房地产经纪专业人员职业资格证书或广州市房地产中介业务水平认证证书的从业人员签名。

5.6.4 房地产中介服务机构应使用本服务机构网签权限通过房屋交易信息化平台为本服务机构促成的交易办理网签手续。不得诱导买卖双方前往签约服务点自行办理网签手续或通过存量房交易自助签约系统办理网签手续。

5.6.5 房地产中介服务机构不得提供虚假交易的存量房网签服务。

5.6.6 如因政策调整，买卖双方无法继续履行合同的，房地产中介服务机构应积极协助解除合同。

5.6.7 房地产中介服务机构应通过房屋交易信息化平台签订存量房买卖合同，录入的存量房交易信息应当真实、准确。

## 5.7 交易资金监管

5.7.1 房地产中介服务机构及其从业人员不得对买卖双方约定的资金支付方式实行强制和干涉。

5.7.2 房地产中介服务机构应当书面告知买卖双方可以自愿选择在商业银行或者具有金融经营许可资质的第三方机构设立的存量房交易资金托管账户划转交易资金。

5.7.3 若有需要，房地产中介服务机构应协助买卖双方办理交易资金监管手续。

## 5.8 房屋交接

5.8.1 房地产中介服务机构应至少提前 24 小时提醒买卖双方按照约定时间办理房屋交接。

5.8.2 房地产中介服务机构应协助买卖双方办理水、电、煤气、物业管理费等相关事宜，结清相关费用。

5.8.3 房地产中介服务机构应协助买方对户口、学位等情况进行查验，以符合存量房买卖合同约定的内容。

5.8.4 房地产中介服务机构应当协助买方清点房屋内物品，开具家私家电或设施设备清单，并由买卖双方和从业人员三方签名盖章确认。无异议后，由卖方或征得卖方书面同意，将房屋钥匙交予买方。

## 6 房屋租赁中介服务

### 6.1 业务承接

6.1.1 房地产中介服务机构应核验房屋产权证明和业主或其委托人身份证明，确保房屋具备出租资格。

- a) 应安排至少一名从业人员进行房源核验。
- b) 应当由至少一名提供交易服务的从业人员亲自查看委托出租的房屋。
- c) 应如实编制房屋状况说明书并由业主或其委托人签名盖章确认，若内容有变更，应及时、如实更新。

6.1.2 若出租方提供房屋钥匙，房地产中介服务机构应开具收条并妥善保管。钥匙收条应包括提供服务的从业人员姓名及联系方式、房地产中介服务机构或分支机构公章或业务专用章等内容。房地产中介服务机构应建立房屋钥匙台账，由专人负责管理钥匙及登记接收、领用、退回等情况。

6.1.3 未经出租方书面同意，房地产中介服务机构不得许可人员在空置的待租房屋中留宿。

6.1.4 房地产中介服务机构应明确客户需求，包括但不限于：出租价格、租金预算、用途以及意向房屋的面积、价格、朝向、楼层等，按要求推荐房源或客源。

6.1.5 房地产中介服务机构应安排专门的从业人员负责联系客户。

- a) 除客户另有要求外，电话、微信（或其他线上聊天工具）等联系应在 9:00–12:00、14:00–21:00 期间进行，且应注意避免打扰客户休息，干扰其正常工作、生活。
- b) 第一次联系时，应告知客户自身姓名、所属房地产中介服务机构及分支机构等信息，在征得同意后方可继续进行交流。
- c) 联系过程中，应用词用语文明。
- d) 如客户对负责联系的从业人员不满意，房地产中介服务机构应及时更换或责令改正。

6.1.6 房地产中介服务机构应及时录入客户及房屋资料，书面告知并由客户签名盖章确认以下事项：

- a) 房地产中介服务机构及其提供服务的从业人员是否与委托房屋及当事人有利害关系；
- b) 应由客户协助的事宜、提供的资料；
- c) 需要临时保存的客户资料种类、名称及归还等约定；
- d) 委托房屋的租赁参考价格；
- e) 交易一般程序及可能存在的风险；
- f) 涉及的税费；
- g) 服务的内容及完成标准；
- h) 服务收费标准和支付时间；
- i) 其他需要告知的事项。

6.2 中介服务合同签订

6.2.1 房地产中介服务机构应根据出租方或承租方需要，签订房屋租赁中介服务合同，合同主要条款包括但不限于：

- a) 出租方或承租方姓名（或者名称）和住所；
- b) 服务项目、内容、要求以及完成标准；
- c) 服务费用、支付方式和支付时间；
- d) 合同履行方式、期限；
- e) 违约责任和纠纷解决方式；
- f) 其他协商一致的事项。

6.2.2 房地产中介服务机构签订中介服务合同应注意以下事项，包括但不限于：

- a) 签订前，应提示出租方和承租方分别履行《广州市房屋租赁管理规定》第十条、第十一条所列义务；
- b) 应要求出租方出示房屋产权证明、业主身份证明、企业等经济组织加盖公司印章的营业执照复印件、法人代表身份证明复印件等；业主的代理人还应出示其身份证明原件及委托授权证明；
- c) 应向出租方和承租方出示备案证书、提供服务的从业人员信用信息卡；
- d) 应当通过广州市房屋租赁信息服务平台上传房屋权属证明（房屋合法来源资料）、出租人身份证明，取得房源核验码；
- e) 若为转租，应要求委托人出示房屋租赁合同备案证明、原房屋租赁合同以及原出租方同意转租的证明等；
- f) 若为共有，应要求出租方出示共有人同意出租的证明；
- g) 应要求出租方和承租方仔细阅读合同条款；

- h) 合同应附有提供服务的从业人员姓名、信用信息卡编号等信息；
- i) 合同应加盖公章、业务专用章或合同专用章，由至少一名提供服务且持有房地产经纪专业人员职业资格证书或广州市房地产中介业务水平认证证书的从业人员签名；
- j) 若为加盟机构，合同应附有加盟品牌情况。

6.2.3 房地产中介服务机构不得为法律、法规规定禁止出租的房地产提供服务，包括但不限于：

- a) 属于违法建筑的；
- b) 不符合安全、防灾等工程建设强制性标准的；
- c) 违反规定改变房屋性质的。

### 6.3 房源信息发布

房地产中介服务机构及其从业人员和提供房源信息发布服务的网络交易平台经营者应遵守5.3的有关规定。

### 6.4 房屋带看

房地产中介服务机构及其从业人员应遵守5.4的有关规定。

### 6.5 房屋租赁合同签订

6.5.1 房地产中介服务机构应核验出租方和承租方身份证明以及业主房屋产权证明。

6.5.2 房屋为共有时，房地产中介服务机构应告知产权共有人同时到场，或出具经公证的委托授权书或签署承诺书。

6.5.3 房地产中介服务机构应全面、准确向交易当事人解读房屋租赁合同，确认有关事项。

合同条款主要内容包括但不限于：

- a) 出租方和承租方的姓名、住所、有效身份证件的种类及号码；
- b) 房屋坐落、面积、结构、附属设施、家私家电和设备状况；
- c) 租赁用途；
- d) 房屋交付日期；
- e) 租赁期限和续租约定；
- f) 转租的约定；
- g) 租金标准、支付方式和期限；
- h) 中介服务费用的支付主体、支付方式、支付时间和支付金额；
- i) 物业服务费及水、电、煤、通讯等公用事业费的承担；
- j) 房屋使用要求和维修责任；
- k) 房屋返还时的状态；
- l) 变更或者解除合同条件；
- m) 违约责任和争议解决方式；
- n) 其他协商一致的事项。

属加盟类机构的，合同应附有加盟品牌情况。

6.5.4 合同应加盖公章、业务专用章或合同专用章，由提供服务的至少一名持有房地产经纪专业人员职业资格证书或广州市房地产中介业务水平认证证书的从业人员签名。

6.5.5 合同及其补充合同中不得包含减轻或免除房地产中介服务机构责任，或加重买受人、中介服务

对象责任，或排除买受人、中介服务对象主要权利的条款。

6.5.6 合租的所有承租方应同时在场方可签约。

6.5.7 房地产中介服务机构应协助出租方收取押金和首月租金，提醒出租方开具收据。

6.5.8 房地产中介服务机构对经本机构促成订立房屋租赁合同的，或促成房屋租赁企业订立房屋租赁合同的，应负责办理房屋租赁合同登记备案手续。

房地产中介服务机构对提交房屋租赁登记备案材料的真实性、合法性、有效性负责。

房地产中介服务机构应自房屋租赁合同签订之日起30日内办理房屋租赁备案手续。

## 6.6 房屋交接

6.6.1 房地产中介服务机构应当协助承租方清点房屋内物品，开具家私家电或设施设备清单，并由承租方、出租方和从业人员三方签名盖章确认。

6.6.2 房地产中介服务机构应当协助承租方核实清楚房屋的水、电等读数，并做好记录。

## 7 新建商品房销售代理服务

### 7.1 业务承接

7.1.1 房地产中介服务机构应充分了解项目信息，包括但不限于以下内容：

- a) 房地产开发企业营业执照；
- b) 项目概况，主要有：项目名称、地址、面积、建筑结构、户型、装修情况、效果图和鸟瞰图、交房标准、工程进度及计划表等；
- c) 项目不利因素：曾被污染的土地及其他产生污染的场所；核电站、油气库站、危险品仓库及其他危险场所；高压线路、微波信道、无线通讯基站及其他辐射源；规划的路桥、隧道、变电站及其他公共设施建设情况及其建设行为可能造成的影响；规划的绿地、水面、树林等改变现状及其他生态环境变迁情况；
- d) 政府主管部门颁发的相关证照，主要有：《国有土地使用权证》《建设用地规划许可证》《建设工程规划许可证》《建筑工程施工许可证》《商品房预（销）售许可证》等；
- e) 其他房地产开发企业、房地产中介服务机构认为可能影响业主利益或可能引起交易纠纷和业主投诉的因素。

7.1.2 房地产中介服务机构应与房地产开发企业签订新建商品房销售代理协议，明确主要事项，包括但不限于：

- a) 合同各方的基本信息，包括公司名称、营业执照编号、办公地址等；
- b) 代理模式，如独家代理或非独家代理；
- c) 代理事项和权限；
- d) 服务内容；
- e) 项目所有人需配合的事项；
- f) 代理项目的用途、面积、具体地址、销售价格；
- g) 代理销售程序、导客规则、买受人报备流程和界定方式；
- h) 委托代理期限；



- i) 代理佣金计算标准、结算及支付方式；
- j) 委托代理双方的权利和义务；
- k) 买受人取消交易时的处理办法；
- l) 协议解除、违约责任及争议处理等；
- m) 其他协商一致的事项。

7.1.3 房地产中介服务机构对销售代理项目进行分销，应征得房地产开发企业的书面同意。

7.1.4 房地产中介服务机构在项目现场摆设招牌应使用与营业执照一致的真实名称。

7.1.5 房地产中介服务机构对销售代理项目进行分销时，应与分销机构签订新建商品房分销协议，明确主要事项，包括但不限于：

- a) 合同各方的基本信息，包括公司名称、营业执照编号、办公地址等；
- b) 分销项目的用途、面积、具体地址、销售价格；
- c) 分销程序；
- d) 分销期限；
- e) 分销佣金计算标准、结算及支付方式；
- f) 双方的权利和义务；
- g) 导客规则、买受人报备流程和界定方式、取消交易时的处理办法；
- h) 协议解除、违约责任及争议处理等；
- i) 其他协商一致的事项。

## 7.2 房源信息发布

7.2.1 房地产中介服务机构及其从业人员发布项目宣传广告，应当执行《中华人民共和国广告法》《房地产广告发布暂行规定》等有关规定，内容应当真实、准确、合法，不得欺骗或误导。发布的房源信息应当包括位置、用途、面积、图片、价格等内容，不得有以下内容，包括但不限于：

- a) 首付贷、返本销售和售后包租等变相融资内容；
- b) 升值或投资回报等承诺；
- c) 风水、占卜等封建迷信内容；
- d) 承诺为购房人办理户口、就业、升学等事项；
- e) 使用第一、唯一、首家、独一无二、尊、极、豪、顶等绝对性和夸大表述项目性质性能的词语及其类似词语；
- f) 使用热销、抢滩、抢购、火爆、甩卖等含糊描述项目销售状况的词语及类似制造紧张气氛的词语；
- g) 以项目到达某一具体参照物的所需时间来表示项目位置；
- h) 对项目规划或者建设中的交通、商业、文化教育设施以及其他市政条件作误导宣传；
- i) 出现未经政府或政府职能部门确认的评比、排序等项目综合评价的内容。

7.2.2 房地产中介服务机构及其从业人员和提供房源信息发布服务的网络交易平台经营者均应对房源真实性、有效性负责，遵守房地产开发企业关于项目宣传的相关要求。房地产开发企业的项目宣传不合法、不合规、不合理的，房地产中介服务机构、从业人员和提供房源信息发布服务的网络交易平台经营者均应予以拒绝。

7.2.3 发布房源信息的房地产中介从业人员应当实名，并注明所在服务机构及分支机构信息。

7.2.4 房地产中介服务机构及其从业人员和提供房源信息发布服务的网络交易平台经营者应当在房源信息醒目、便于买方查看的位置作出已知悉或应当知悉的政府规划有可能调整或变动的风险提示。

7.2.5 提供房源信息发布服务的网络交易平台经营者应遵守 5.3.2~5.3.5 的规定。

### 7.3 项目营销

7.3.1 房地产中介服务机构及其从业人员不得通过非法手段获取客户信息。

7.3.2 房地产中介服务机构及其从业人员开展陌生电话、微信（或其他线上聊天工具）等营销业务，应在 9:00-12:00、14:00-21:00 期间进行，且应注意避免打扰客户休息，干扰其正常工作、生活。对于已有业务联系的客户，联系时间需征得客户同意。

- a) 开展陌生电话、微信（或其他线上聊天工具）等营销业务，应首先告知自身姓名、所属房地产中介服务机构及分支机构等信息，在征得客户同意后方可继续进行交流。
- b) 不得冒用他人或其他房地产中介服务机构名义进行电话、微信（或其他线上聊天工具）等营销。
- c) 不得使用特殊软件进行电话、微信（或其他线上聊天工具）等营销。
- d) 联系过程中，应用词用语文明。
- e) 如客户已明确拒绝同类电话、微信（或其他线上聊天工具）营销的，应主动将其列入内部禁拨名单，杜绝本机构从业人员再次联系。
- f) 电话、微信（或其他线上聊天工具）等营销的内容应真实可信，符合广告法等相关规定。

7.3.3 房地产中介服务机构在街道等公共场所进行营销活动时，应遵守《广州市市容环境卫生管理规定》的有关要求，宣传物品摆放不得阻碍交通及骚扰他人。

7.3.4 房地产中介服务机构及其从业人员不得捏造散布涨价信息，或者与房地产开发企业串通捂盘惜售、炒卖房号、采取内部认购、预订及雇人排队等手段制造销售旺盛的虚假氛围、操纵市场价格。

### 7.4 房屋带看

7.4.1 房地产中介从业人员应严格遵守有关施工管理规定并协助买方做好安全保护措施。

7.4.2 房地产中介从业人员应如实向客户介绍项目所有人基本信息，包括但不限于：房地产开发企业名称、成立时间、注册资本、开发资质、开发理念、企业文化。不得向客户隐瞒所知悉或应当知悉的房屋瑕疵。

7.4.3 房地产中介从业人员应督促项目现场销售人员向客户如实介绍项目信息，包括但不限于：

- a) 项目红线外、项目红线内、房屋、车位及地下室等的不利因素；
- b) 项目位置、周边交通情况、商业配套、教育配套、市政配套、景观景点等外部资源配套；
- c) 项目整体规划、楼栋分布、景观园林规划、建筑风格、小区内部配套、小区内部交通动线、户型图等信息；
- d) 项目采用的建筑工艺工法、建筑材料及其特点等信息；
- e) 具体单元的建筑面积（含套内建筑面积和分摊面积）、销售均价、优惠折扣、房屋总价等；
- f) 房屋的交付标准；
- g) 商业贷款、公积金贷款等相关贷款政策。

7.4.4 客户明确交易意向后，房地产中介从业人员应协助办理认购手续，确定意向房屋的位置、朝向、楼层、房屋总价以及签订新建商品房买卖合同的时间。应核验客户身份证明、户口簿、婚姻状况证明、



个人名下不动产登记结果查询证明等信息。

应通过书面形式明确告知客户现行的限购、限贷等政策，协助买方到有关部门查询购房资格及个人征信状况等并经由客户签名盖章确认有关事项。

客户委托他人代理的，应核实代理人身份证明原件和《委托授权书》。

应书面告知并由客户签名盖章确认以下事项：

- a) 应当由客户协助的事宜、提供的资料；
- b) 新建商品房销售的一般程序及可能存在的风险；
- c) 新建商品房销售涉及的税费；
- d) 其他需要告知的事项。

7.4.5 房地产中介从业人员应自觉维护项目销售现场秩序，佩戴信用信息卡以便买方和项目现场销售管理人员进行身份识别。

## 7.5 合同签订

7.5.1 房地产中介服务机构应提前告知买受人准备以下资料：

- a) 有效身份证明原件、户口簿；
- b) 认购书原件、诚意金（或定金）收据原件；
- c) 其他必要资料，如受托人身份证明、《委托授权书》、加盖公司印章的营业执照复印件。

7.5.2 买受人支付首付款或房款，房地产中介服务机构应提醒其向项目所有人索要加盖公章的首付款收据或房款发票。

## 7.6 后续服务

7.6.1 房地产中介服务机构应协助买受人准备贷款资料，向银行或公积金中心递交资料，办理抵押借款申请手续。

7.6.2 贷款审批通过后，房地产中介服务机构应协助买受人与银行或公积金中心签订借款合同。

7.6.3 如新建商品房属于预售的，房地产中介服务机构应协助买受人办理预告登记手续。

7.6.4 房地产中介服务机构应协助买受人办理收楼手续。

## 8 抵押借款及转移登记中介服务

### 8.1 业务承接

8.1.1 房地产中介服务机构应通过书面形式告知并要求客户签名盖章确认以下主要内容，包括但不限于：

- a) 需由客户配合的事项及提供的资料；
- b) 需要临时保存的客户资料种类、名称及归还等约定；
- c) 业务受理部门；
- d) 业务办理时限；
- e) 业务办理过程中可能存在的风险。

8.1.2 房地产中介服务机构应协助客户按照金融机构要求进行房屋评估，并书面告知其具体贷款金额

与房屋建筑结构、楼龄、个人收入、个人信用等有关，以金融机构批复为准。

8.1.3 拟转让房屋处于抵押状态时，房地产中介服务机构应书面提示客户可以申请一并办理房屋产权转移登记、抵押权登记手续或者一并办理原抵押权注销登记、抵押权登记、转移登记手续。

8.1.4 房地产中介服务机构应与客户签订服务合同，明确相关权利、义务，要求客户仔细阅读，并根据需要详细解释合同条款。

服务合同应包括如下主要内容：

- a) 客户姓名、住所、有效身份证件的种类及号码；
- b) 房地产中介服务机构名称、经营地址、营业执照编号、法人代表信息；
- c) 承接业务的从业人员信息；
- d) 房屋坐落；
- e) 服务的种类、名称、收费标准；
- f) 业务办理时限；
- g) 服务费用的支付方式、支付时间和支付金额；
- h) 需由客户向相关部门缴交的费用种类、名称、缴交时限；
- i) 代收代付费用的种类、名称及结算方式，或明确“不存在任何代收代付费用”；
- j) 变更或者解除合同的条件；
- k) 违约责任和争议解决方式；
- l) 其他协商一致的事项。

服务合同及其补充合同中不得包含减轻或免除房地产中介服务机构责任，加重中介服务对象责任，或排除中介服务对象主要权利的条款。

## 8.2 抵押借款办理

8.2.1 房地产中介服务机构应至少提前 2 天告知客户准备有关资料，并协助其向金融机构提交贷款申请，签署抵押合同等相关文件。

8.2.2 房地产中介服务机构应如实向金融机构披露已知悉或应当知悉的与房屋抵押（按揭）有关的信息。

8.2.3 房地产中介服务机构不得向客户作出金融机构一定同意贷款的承诺，也不得对贷款金额、年限及利率等作出承诺。

8.2.4 房地产中介服务机构应及时跟进并告知客户贷款进展情况，协助买方办理抵押权登记。

8.2.5 房地产中介服务机构应协助客户敦促金融机构按合同约定支付购房款，提醒其向税务部门索要购房发票。

## 8.3 转移登记办理

8.3.1 房地产中介服务机构应至少提前 2 天告知买卖双方办理转移登记需准备的有关资料并详细解释相关流程及相应的时间安排。

8.3.2 房地产中介服务机构应协助买方完成个人名下房地产登记情况查询、填表、递件、交税、缴费等有关事项，提醒买方领取受理回执、契税发票等。

8.3.3 房地产中介服务机构应协助买卖双方依法诚信纳税。

8.3.4 房地产中介服务机构应至少提前 2 天告知买方领取新的不动产权证需要准备的资料并根据买方需要协助办理抵押登记等事宜。



## 附 录 A

### (规范性)

#### 房地产中介服务机构及其从业人员禁止行为

房地产中介服务机构及其从业人员禁止下列行为，包括但不限于：

- a) 索取合同以外的酬金或者其他财物；
- b) 提供虚假材料或者隐瞒真实情况；
- c) 与一方当事人串通损害另一方当事人利益；
- d) 为违反法律、法规、规章和政策的房屋交易提供服务；
- e) 以隐瞒、欺诈、胁迫、贿赂等不正当手段招揽业务，诱骗消费者交易或者强制交易；
- f) 为交易当事人规避房屋交易税费等非法目的，就同一房屋签订不同交易价款的合同提供便利，协助当事人签订“阴阳合同”；
- g) 侵占、挪用交易资金；
- h) 代收代管存量房交易资金；
- i) 对交易当事人隐瞒真实的房屋交易信息，低价收进高价卖（租）出房屋赚取差价；
- j) 泄露或者不当使用委托人的个人信息或者商业秘密，谋取不正当利益；
- k) 在隐瞒或者欺骗的情况下，向买方或卖方推荐使用与自身有直接利益关系或指定担保、估价、保险、金融等机构的服务；
- l) 采取引诱、欺诈、胁迫、贿赂、回扣、恶意串通、恶意降低服务费用标准或者诋毁其他房地产中介服务机构、从业人员等不正当手段承揽业务；
- m) 引诱、协助、教唆客户通过伪造、变造有关证件、文件等非法手段骗取金融机构贷款或办理房屋转移登记手续；
- n) 给予或承诺给予客户任何违法经济利益；
- o) 向买方提供或与其他机构合作提供和推介“首付贷”等违规金融产品或服务；
- p) 采取威胁、恐吓等暴力手段驱逐承租人，恶意克扣保证金和预定金；
- q) 同时在两个或者两个以上房地产中介服务机构从业；
- r) 以个人名义承揽业务；
- s) 以他人名义或者允许他人以自己名义从事业务；
- t) 擅自超越客户的委托范围或本机构的授权范围行事；
- u) 伪造、变造、买卖、转借房地产经纪专业人员职业资格证书、广州市房地产中介业务水平认证证书和信用信息卡；
- v) 承租、承购自己提供中介服务的房屋；
- w) 代理销售商品房项目时，销售价格超过销售价目表价格，以装修款等其他名义变相涨价；
- x) 法律、法规禁止的其他行为。

## 参 考 文 献

- [1] 中华人民共和国民法典，中华人民共和国主席令13届第45号，第十三届全国人民代表大会第三次会议于2020年5月28日通过，自2021年1月1日起施行。
- [2] 中华人民共和国城市房地产管理法，中华人民共和国主席令13届第32号，2019年8月26日第十三届全国人民代表大会常务委员会第十二次会议修改。
- [3] 住房租赁条例（征求意见稿），住房和城乡建设部于2020年9月7日发布。
- [4] 商品房销售管理办法，中华人民共和国建设部令第88号，2001年3月14日建设部第38次部常务会议审议通过，自2001年6月1日起施行。
- [5] 商品房屋租赁管理办法，中华人民共和国住房和城乡建设部令第6号，2011年2月1日起施行。
- [6] 房地产经纪管理办法，中华人民共和国住房和城乡建设部、中华人民共和国国家发展和改革委员会、中华人民共和国人力资源和社会保障部令第8号，自2016年4月1日起施行。
- [7] 广州市房地产中介服务管理条例，广州市第十一届人民代表大会常务委员会公告（第58号），自2003年1月1日起施行。
- [8] 广州市房屋租赁管理规定，广州市第十五届人民代表大会常务委员会公告第58号，2020年6月30日广州市第十五届人民代表大会常务委员会第三十八次会议通过，自2020年12月1日起施行。
- [9] 广州市房屋交易监督管理办法，广州市人民政府令第184号，2021年11月2日市人民政府第15届160次常务会议通过，自2021年12月20日起施行。
- [10] 广州市存量房网上市交易规则，穗建规字〔2020〕36号，自2020年4月3日起施行。
- [11] 广州市住房和城乡建设局关于修订广州市房屋租赁合同网上备案规则的通知，穗建规字〔2020〕11号，自2020年3月1日起施行。
- [12] 广州市房地产中介信用管理规定（公开征求意见稿），广州市住房和城乡建设局于2020年6月19日发布。
- [13] 关于进一步加强房地产市场监管完善商品住房预售制度有关问题的通知，建房〔2010〕53号，2010年4月13日。
- [14] 关于加强房地产经纪管理进一步规范房地产交易秩序的通知，建房〔2011〕68号，2011年5月11日。
- [15] 关于加强房地产中介管理促进行业健康发展的意见，建房〔2016〕168号，2016年7月29日。
- [16] 关于在部分城市先行开展打击侵害群众利益违法违规治理房地产市场乱象专项行动的通知，建房〔2018〕58号，2018年6月25日。
- [17] 关于整顿规范住房租赁市场秩序的意见，建房规〔2019〕10号，2019年12月13日。
- [18] 广州市住建委关于进一步规范房源信息发布的通知，穗建房产〔2017〕1484号，2017年7月18日。
- [19] 广州市住房和城乡建设委员会、广州市金融工作局关于进一步规范中介机构办理存量房交易业务的通知，穗建房产〔2017〕1007号，2017年5月17日。
- [20] 广州市住房和城乡建设局关于使用房屋状况说明书的通知，穗建规字〔2020〕10号，自2020年5月1日起施行。
- [21] 广州市住房和城乡建设局关于进一步规范商品房销售现场信息公示的通知，穗建规字〔2020〕12号，自2020年3月1日起施行。
- [22] 广州市住房和城乡建设局关于修订《广州市房屋租赁合同登记备案规则》的通知，穗建规字〔2021〕12号，2021年11月23日。
- [23] 房地产经纪执业规则，中房学〔2013〕1号，自2013年3月1日起施行。