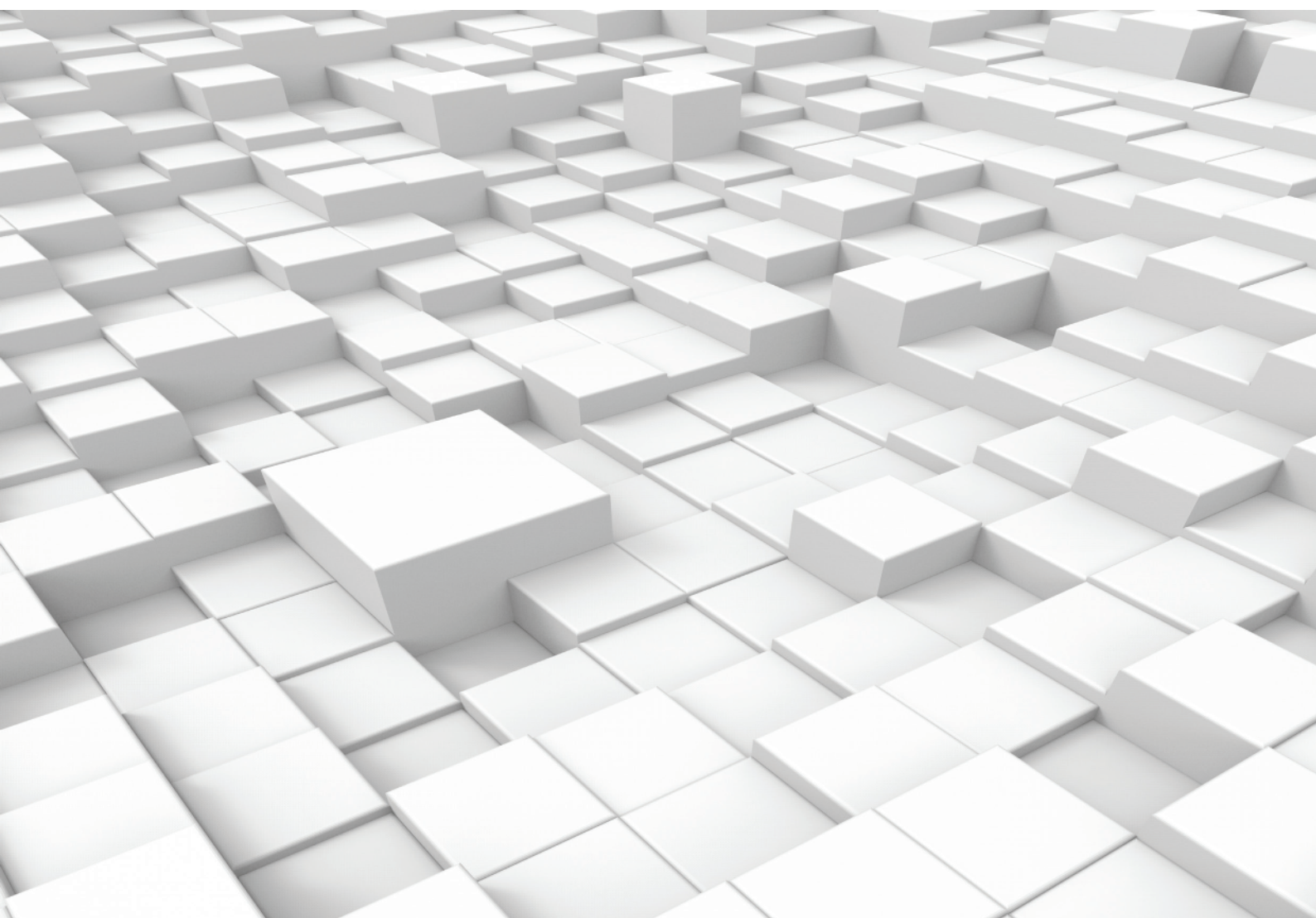




RICS 全球专业指南

房地产代理及经纪 指南

第2版



房地产代理及经纪指南

RICS全球实践声明和指南手册实

第二版



皇家特许测量师学会 (RICS) 出版
英国伦敦议会广场
SW1P 3AD
www.rics.org

如果由于此出版物所含材料使任何人的任何作为或不作为造成损失或损坏，作者或RICS都不承担相关责任。

皇家特许测量师学会专业组制定。

《房地产代理及经纪准则》为此出版物第一版。

ISBN 978 1 78321 074 9

© 皇家特许测量师学会 (RICS) 2014年11月。此出版物全部或部分的版权归RICS所有。如未经RICS书面许可，或者不符合现有许可的规定，本文件的任何部分不得以任何方式或者任何形式转载或利用，包括采用图像、电子或机械方式进行影印、记录、录音或网上发布。

在英国境内的排版业务由理丁伯克斯地区的Columns DesignXMLLtd公司负责。

中文譯文工作小組:

Frank Fang, MRICS, (PingAn)
Jack Xiong MRICS (Savills Property Services (Beijing) Co., Ltd)
Peter Lu, MRICS (Ever Bright Group)
Shibin Gao, MRICS (Tishman Speyer)
Sunny Zhang, MRICS (INSITE Asset Management Group Ltd.)
Ted Li, MRICS (Cushman & Wakefield)
Will Chen, MRICS (GoHigh Capital)

(此乃英文版本之中文翻译，文义如有出入，当以英文版本为准。)

目录

- RICS专业南.....1
- 术语汇编.....3
- 第一部分：房地产代理及经纪和房地产管理: 4**
- RICS实践声明.....**
- 实践声明.....5
- 与RICS道德标准的关联.....5
- 第二部分：房地产代理及经纪指南: 7**
- RICS指南手册.....**
- 序言.....8
- 指南手册1 道德.....9
- 指南手册2 委托确认.....12
- 指南手册3 担任卖方代理：房地产市场营销.....16
- 指南手册4 担任卖方代理：销售或出租的商定.....20
- 指南手册5 担任买方代理.....22
- 指南手册6 结束委托.....24
- 指南手册7 安全保护.....25
- 指南手册8 代理业务的管理.....27

RICS专业指南

国际标准

RICS处于开发国际标准的前沿，与全世界各组织机构相互协作，为公共利益建立各种标准并提高市场内部透明度。国际物业测量标准（IPMS – ipmsc.org）、国际建筑测量标准（ICMS）、国际道德准则（IES）等即将出版，并且将成为RICS成员必须遵守标准及准则。此实践声明和指引直接链接到这些标准，并且成为这些标准的编制基础，RICS成员需要主动了解这些国际标准的发展动态（参见www.rics.org）以及此实践声明和指引所遵守的首要原则。RICS成员接受相关培训与考核，在工作中受国际标准管制，并且遵守此实践声明和指南文件的要求，在业内市场占有特殊的地位。

RICS 实践声明

此文件的第一部分是一份指南文件。为了保持高专业水准，遵守相关实践声明，重视RICS在某个特定领域制定的指南，是每一个会员应遵守的义务。RICS认为所有实践声明都是以2007年会员守则和企业行为规则第四条为目的的技术标准。未能遵守实践声明可能会产生规管制后果。

会员应注意如果针对测量师提出职业疏忽的指控，法院或仲裁处在判定此成员是否发挥了合理的专业能力时，可能会考虑RICS颁布的任何相关指引文件中的内容。

会员应当知晓如果测量师面临专业疏忽的指控，法院可能会考虑RICS发布的所有相关实践声明内容，以确定测量师在行事时是否具备合理的专业胜任能力。未能遵守实践声明的，根据情况测量师可能会被指出其疏忽。

RICS认为，如果会员按照本实践声明的要求工作，他们在面临指控时至少能为自己提供部分辩护。

如果会员没有采取本实践声明的内容，他们必须有充分的理由并书面通知其客户此事实和理由。违背本实践声明可能会产生法律和管制的后果。

会员有责任知晓自出版之日起本法律条文发生的任何改变。

RICS 指南手册

此文件的第二部分是一份指南手册。对特定专业任务提出相关建议，这些建议旨在代表“最佳做法”，例如从RICS的观点出发，提出满足高标准专业能力的建议。

虽然未要求各成员必须遵守此指引中所提的建议，但应对以下建议予以考虑。

如果针对测量师提出职业疏忽的指控，法院或仲裁处在判定此成员是否发挥了合理的专业能力时，可能会考虑RICS颁布的任何相关指引文件中的内容。

RICS认为，遵守此指引所推荐做法的成员如果已经遵循了这些做法，至少应能够对职业疏忽的指控提出部分抗辩。但是，各成员有责任决定是否适合遵循此指引的建议。

每个成员应决定各专业工作中应遵循的恰当程序。但是，如果任何成员不遵守此指引中推荐的做法，则应给出合理的理由。并且当发生法律纠纷时，法院或者仲裁处可能要求该成员解释决定不遵循此指引的理由。如果任何成员未遵循此指引的建议，在RICS违纪案例中，将会对此成员的行为提出质疑，并且将要求其对自己的行为给出合理的理由，检验小组也会予以考虑。

另外，此指引文件与专业能力相关，每个成员都应根据当前发展水平提高自己的专业能力，并且 在指引文件生效后的合理时限内理解指南文件的内容。

此指引文件在发布之日被视为反映了判例法和适用法律。如果任何判例法或者立法在此指引文件公布日期之后作出任何修改时，相关成员有责任确定是否对此指南或相关信息产生了影响。

定义的文件状态

RICS出台了一系列的标准文件。这些文件在下表列明。

文件类型	定义	状态
标准		
国际标准	与其他相关组织合作编制的标准文件基础上开发的，具有国际水平的准则	强制性
实践说明		
RICS 实践说明	此文件依据成员行为准则第4条的规定，对各成员提出了强制性要求。	强制性
指南		
RICS行为准则	此文件经RICS批准，由其他专业实机/利益方同意，向使用者推荐那些态度严谨的执行者所遵循的公认良好做法。	强制性的或者推荐的良好做法（文件本身将进行确认）
RICS 指南手册 (GN)	此文件向使用者推荐那些有能力、态度严谨的执行者所遵循良好做法。	推荐的良好做法
RICS 参考文献 (IP)	实践型资料，向使用者提供最新信息和/或研究成果	参考资料和/或解释性评论

术语汇编

评估：就本指导意见而言，估价是英国以外的某些国家使用的术语，其含义相当于英国人所属的估价。

经纪人：房地产卖方和买方的中介人，在许多国家，从事经纪活动必须经政府批准。

买方：试图取得某种房地产权益的任何人士，包括承租方。

客户：要求房地产代理人为其购买或出售房地产的人士。

提供代理服务的公司：承担房地产代理或经济业务的公司（见上文）。

利益冲突：代理人的不同客户之间有利益冲突，或代理人本人与其客户有利益冲突。

客户：房地产代理人的当事人或其潜在的买方、卖方、业主、承租方。

双重代理：在同一件房地产交易中，同时与卖方和买方保持契约性代理关系。

房地产权益：以任何方式持有的房地产。

市场证据：在适当期间出售或出租的相同或相似房地产的详细情况，包括其出售或出租价格，这里所说的相同或相似是指上述已出售或出租的房地产与客户的房地产具有相同或相似特点，并且位于相同或相似位置。

多重代理：同时与多名卖方或买方保持契约性代理关系，并且不同的契约性代理之间是相互竞争的关系。

多重登记系统：多重登记系统在美国应用的非常广泛，是代表卖方的房地产代理人与代表潜在买方或介绍潜在购买者的其他代理人之间相互进行信息交流的平台，以便共同分享佣金。

专业工作：房地产代理人对其客户指定的建筑物进行正式价格评估，并/或就该建筑物的物理特征提出建议；当事人的交易是以其代理人的价格评估和建议为基础的，代理人的价格评估和建议一旦发生失误，就会对其当事人造成经济损失。

房地产代理人：在业务活动（包括以雇员身份从事的业务活动）中，按授权出售或购买房地产权益的人士，包括从事房地产经纪业务的人士。

房地产代理商（或代理人）：受雇于当事人为其购买、出售、出租或承租房地产的公司或个人。

特定关系人：代理业务的雇员或负责人，或与其有关的人士，包括但不限于其配偶、同性配偶、父母、子女、兄弟姐妹、伯父、叔父、舅父、姑父、姨夫、侄子、外甥、侄女、外甥女、祖父、祖母、外祖父、外祖母、孙子、孙女、外孙子、外孙女（此名单并不全面，必要时可在此基础上增加新的人员）。

卖方：试图处置其房地产权益的任何人士，包括希望出租其房地产的业主和希望将其承租的房地产或租约转让于他人的承租方。

分代理：指定与其无关或有关的机构代表代理人本人向其客户提供房地产代理服务。

弱势客户：代理人认为因遭受人身、精神或感情伤害或其他原因应给予特别关照的客户。

第一部分：房地产代理及经纪和房地产管理： RICS实践声明

实践声明

本全球实践声明对从业人员提出了较高的要求，旨在为世界各地的房地产代理人创建一个公平透明的业务环境。

本实践声明对于RICS会员来讲具有强制性，但并不是规定允许房地产代理在如何达到要求的强制性结果方面具有灵活性。没有强加一套规定的意图。代理们对待不同的客户有不同的工作方式，不同的代理倾向于不同的工作方式。

代理人和从事代理业务的公司开展业务活动，不得违反本规范确立的基本原则。

本实践声明和指南适用于商用、民用和农村房地产的出售、购买、租赁和管理。

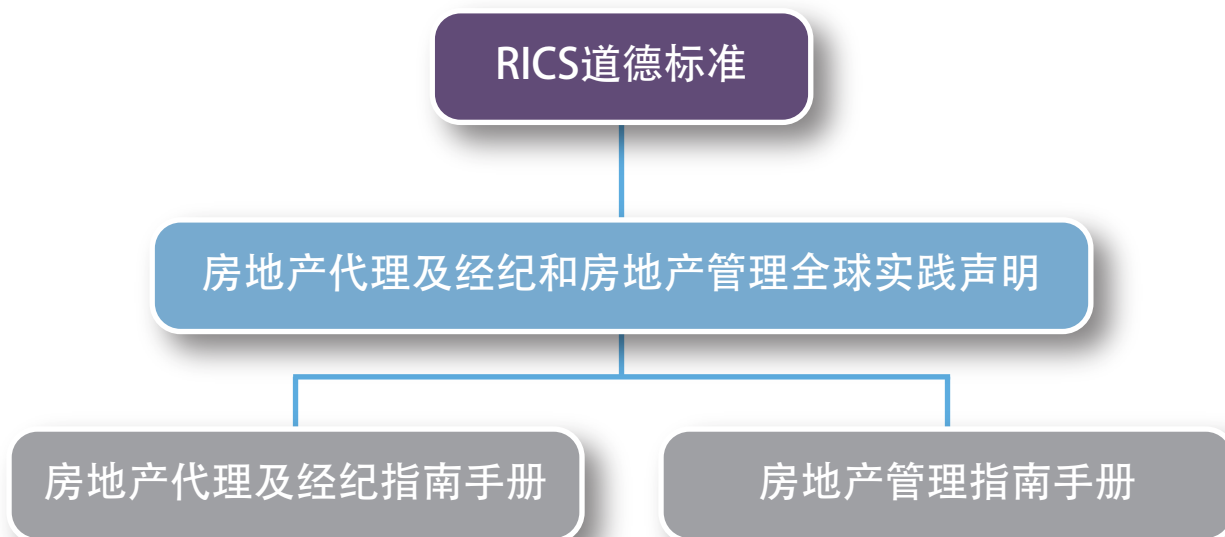
本规范的许多原则是针对代理人对社会公众的行为而制订的，这里所说的社会公众既包括代理人的客户，也包括非客户；代理人对所有与其打交道的人都应给予足够的尊重，但对其当事人则负有特别的责任。

许多代理人都是行业性社团的成员，这些行业性社团都有各自的行业性标准，本实践声明和指南是在总结现行行业规范的基础上而形成的。

房地产代理人和房地产代理公司应遵守本规范确立的基本原则，以促进本实践声明和指南的实施。房地产代理公司的高级管理层应建立健全必要的规章制度，保证上述原则的落实。

与RICS道德标准的关联

本实践声明和指南支持RICS道德标准，参阅 www.rics.org/uk/the-profession/professional-and-ethical-standards/。标准、本实践声明和指南的层级指示见下图



本强制性实践声明适用于所有与商用、民用和农村房地产的出售、购买、租赁和管理有关的会员，无论任期或非任期的形式，会员都被要求：

1	以诚实、公平、透明、专业的方式开展业务。
2	具备相应的工作技能，以认真勤勉的态度对待自己的工作，保证下属工作人员具备相应的工作技能。
3	与客户达成的代理协议应公平、明确；这些都需要符合所有法律要求和包含投诉处理程序的参考及存在适当解决方案的相关实践准则；
4	尽最大努力避免利益冲突，发生利益冲突时，应本着公开公平的原则迅速解决。
5	在业务活动中不得有任何歧视行为。
6	在业务活动中（包括金融和非金融相关的）都应本着公平、明确、及时、透明的原则与客户沟通。
7	保证所有的广告和营销资料诚实、得体、真实。
8	客户的任何款项都不得与公司其他款项相混淆，要放在单独的账户中管理，并对其投保必要的保险。
9	要有充足和适当的专业赔偿险或遵从RICS行为规则中等效的其他措施。拥有适当的代替是风险管理的关键。
10	确保向每一方客户明确说明你在每一方的责任范围。
11	根据目前的市场条件和个人的专业判断对有关房地产的出售、购买、租赁价格或可能的财务结果的任何问题，向客户提供切合实际的评估。
10	在按照客户的合法权益和合理意愿进行的所有会议、实地踏勘时，保障有关各方的安全，包括其人身安全。

第二部分：房地产代理及经纪指南： RICS指南手册

序言

本指南手册是世界各国房地产代理人和经纪人通用的指导性文件，旨在确保房地产客户得到客观、专业且符合国际公认指南的建议。本指南是履行房地产代理服务的行业性规范，本指南某项规定与当地法律规定或当地市场规范相抵触的，以当地法律规定或当地市场规范为准。本指南是广义的房地产交易指导性文件，适用于商用、民用和农村房地产的交易，包括出售、购买和出租环节。本指南是制订并帮助确保遵循RICS《房地产代理和经纪及房地产管理》及其基本原则的依据，也是帮助并确保从业人员遵守世界各国有关法律和职业道德规范的指南。

请注意：这里所说的“卖方”是指试图处置其房地产权益的任何人士，包括希望出租其房地产的业主和希望对其承租的房地产或租约予以转让、转租或出让的租方。这里所说的“买方”是指试图取得房地产权益的任何人士，包括希望承租某一房地产的租方。

这里所说的“房地产代理人”（或“代理人”或“房地产代理商”或“代理商”）包括以房地产经纪人身分开展业务或从事房地产经纪业务的任何人士。

1 道德

有关国际房地产代理业务的全球性道德规范很多，同时不同的国家和不同的行业性社团都有其各自的规范。你所适用的道德规范取决于你所在的国家 and 行业。如果你是某一行业性社团的成员，还应遵守该社团的行业规范或行为准则。

本章讨论了房地产代理人最根本的道德责任，无论哪个国家的房地产代理人都应遵循这些最根本的道德责任。本章旨在帮助你遵守RICS《房地产代理和经纪及房地产管理》全球实践声明的下列强制性基本原则：

1	以诚实、公平、透明、专业的方式开展业务
2	具有相应的工作技能，以审慎勤勉的态度对待自己的工作，保证下属员工具有相应的工作技能。
4	尽最大努力避免利益冲突，发生利益冲突时，在业务活动中不得有任何形式的歧视行为。
5	在业务活动中不得有任何形式的歧视行为。

1.1 道德与专业特性介绍

房地产代理人应承担法律和职业责任。房地产代理人应承担的法律责任见各国公法或私法的有关规定。

职业道德是更高层次的责任，既包括法律责任，也包括道德责任。问题的解决离不开人的主观决定，而主观决定是在本人的职业素养和本人所在行业的行为规范基础上做出的。法律也可能就你的职业行为应承担的法律责任做出规定。

房地产代理人的职业规范体现着社会公众期望的专业性房地产代理人行为和服务标准。RICS《房地产代理和经纪及房地产管理》全球实践声明规定了社会公众期望的专业性房地产代理人的行为和服务标准，是你从事专业性房地产业务的指南。“专业性”的定义很多，其中一个比较完善的定义如下：

“专业性是指尽最大努力以适当方式保证当事人的利益，同时承认并尊重更大范围的公共利益”。

（房地产管理学院持续发展计划专题组《RICS职业道德和行为准则》撰写者RICS会员霍华德·兰德）

1.2 你作为房地产代理人的一般性谨慎义务

RICS《房地产代理和经纪及房地产管理》全球实践声明规定房地产代理人应具备相应的工作技能，以审慎勤勉的态度对待自己的工作，这意味着你：

- 在现有市场条件下和职业道德允许的范围内应尽最大努力为当事人争取最好的结果。
- 未经当事人允许，不得将其保密信息公开或滥用，法律另有规定的除外。
- 未经当事人同意，不得任命转代理人（使用多重登记系统开展业务的除外）；在可以任命转代理人的情形下，保证转代理人遵守本规范。
- 保证所有员工都经过适当的培训，保证对其任命的工作过程的直接领导。

- 不得接受超越你的经验范围的工作，得到相应领域专业人员帮助的除外。

你必须以应有的谨慎和技能为当事人提供服务。“应有的”是指具有正常工作能力和工作经验的房地产代理行业成员应达到的标准。谨慎义务和技能要求贯穿于房地产代理服务的各个方面。

1.2.1 当你担任卖方代理时的谨慎义务

当你担任卖方代理时，你的谨慎义务贯穿于服务过程各环节，包括在推销过程中就相应房地产的出售或出租价格和是否接受某一报价向客户提供建议时，应体现应有的谨慎和技能。

1.2.2 当你担任买方代理时的谨慎义务

当你担任买方代理时，你的谨慎义务同样贯穿于服务过程的各个环节。当你按照潜在的买方的授权为他们搜寻合适的房产时，必须保持应有的谨慎，不得向当事人提供误导性的信息。在这里，“应有的”含义取决于当时的具体情形。

1.3 利益冲突处理

利益冲突是指妨碍你全力为客户服务的任何情况，这取决于你的判断，而不是客户的判断。无论你为卖方还是买方服务，都必须竭力避免妨碍你全力为他们服务的利益冲突。RICS《房地产代理和经纪及房地产管理》全球实践声明要求你尽量避免利益冲突，发生利益冲突时，应本着公开和公平的原则迅速解决。

当你与客户发生利益冲突时，必须立即以书面方式披露你在相应房中的利益。在决定披露该信息前，你必须对你所卷入的利益冲突的具体情形给予认真的考虑，以确定披露的内容。

当你以多重代理的身份为客户服务时，必须对所有客户的利益给予同样的尊重，在最大程度的透明环境下开展业务。

在以多重代理的身份开展业务时，应尽最大努力避免利益冲突，如果不可能避免时，应停止利益冲突涉及的有客户的业务。

按照行业规范的要求，你必须向客户披露涉及冲突的所有利益关系，但在任何情况下，你都必须征求客户的意见，听取他们的指示，双方的讨论内容和客户给予的指示应记录存档。

1.4 理解歧视

你必须不得对目前或潜在的任何交易方有任何歧视行为，你必须不得：

- 因性别、种族、信仰、宗教、残疾、性取向或国籍而有任何歧视行为；
- 因其有可能请你代理另一宗交易，或接受你或你的特定关系人的服务而对其给予额外的照顾。

你必须保证绝不发生下列歧视行为：

- 在房地产交易中有歧视条款；
- 在房地产交易中有歧视条款；
- 拒绝出售或出租房地产；或
- 歧视对待因居住或投资目的而求购或求租房地产的人士。

1.5 弱势客户

弱势泛指妨碍某人做出正常理智决定的任何情况。

你必须保证不以任何明示或暗示的行为歧视弱势客户。客户包括实际或潜在的买方、卖方、业主和承租方，而不仅仅是当事人。

确定客户的弱势特征是一个颇为敏感的事情，需要一定的判断能力。工作人员应了解他们在这方面的责任，如果你是一位管理者，应确立适当的处理办法，并对工作人员进行相应的培训。

你必须就房地产交易程序向所有潜在和实际的客户提供适当的建议，不得想当然地确定他们对有关情况的了解程度，应向其提供所有必要的信息，解释你和其他人（如法律顾问、测量师、财务顾问、贷款人）的下一步行动。

如果你认为自己的客户可能是弱势客户，向他们提供的任何信息和指导应考虑到这一因素，特别是当其完全依靠你提供的信息或建议而做出决定时更应如此。

如果客户即将做出的决定涉及到法律问题，你应当建议该客户听取其法律顾问的意见；如果你对客户即将做出的决定表示担忧，可直接向该客户的法律顾问表明自己的意见。

1.6 对其他人的责任

如果你雇佣了工作人员，则你在对自己的行为负责的同时，还应对这些工作人员的行为负责。你应：

- (a) 对员工进行入职培训和后续培训，并对培训情况和接受培训的人员记录存档；
- (b) 了解有关法律和行业规范；
- (c) 对员工进行适当的监督；
- (d) 使用多重登记系统和/或以共享佣金为前提与其他代理人合作的，在任命转代理人和/或共同代理人时务必谨慎；
- (e) 意识到谁是你的特定关系人，并使他们意识到并遵守有关法律和道德要求；
- (f) 对所有员工进行适当的指导和培训，使其遵守有关法律和RICS《房地产代理和经纪及房地产管理》全球实践声明标准，并将其记录存档。

2 委托确认

作为房地产代理人，在接受委托前，你应该清楚自己为谁工作，如何收取佣金，只有这样，才能清楚的知道在代理业务中自己是代表谁的权益。

你在房地产代理业务中通常只代表合同方中一方当事人的权益（从事经纪业务的除外）。

本章旨在就如何获得卖方或买方的授权提供建议。该指南能帮助你遵循RICS全球实践声明《房地产代理和经纪及房地产管理》中的下列原则：

1	以诚实、公平、透明、专业的方式开展业务；
3	与客户达成的代理协议应公平、明确；这些都需要符合所有法律要求和包含投诉处理程序的参考及存在适当解决方案的相关实践准则；
4	竭力避免利益冲突；发生利益冲突时，应本着公开公平的原则迅速解决；
10	确保向每一方客户明确说明你在每一方的责任范围。

本章第一部分概述如何取得委托授权的确认，分为以下三部分：

- A 担任卖方代理
- B 担任买方代理
- C 代理分包

2.1 序言

你与客户之间的关系是以双方达成的委托条款或代理合同为依据的，委托条款或代理合同旨在确定双方的权利和责任。有些委托条款或代理合同并没有对双方的权利和责任做出明确规定，这可能是因为它们已经体现在所在国家的法律中。

2.2 在接受委托前

2.2.1 利益冲突

在接受潜在客户的委托前，你应审视自己的情况，确认自己与该当事人没有利益冲突。更多信息参见上文第1.3节有关利益冲突和个人利益的内容。你应向潜在客户声明自己与其有可能发生的任何利益冲突，并取得其书面确认。

有些国家允许双重代理，此条款可以例外，但仍需取得双方客户的特别同意。

一般说来，你不得承担双重代理。

2.2.2 确认客户的身份

洗钱行为是一个国际性的问题，各国都在切实执行区域性或国际性反洗钱规定，你应查阅适用于本国的有关法律。我们建议你在接受客户的授权前，应尽力确认该当事人的身份。详情请查阅RICS关于“反洗钱指南”（2011年）的指导意见。

2.3 与你的潜在客户分享信息

2.3.1 委托条款

当你接受客户关于购买、出售或出租某一房地产的授权时，必须以书面方式向该客户予以确认，确认内容包括你的代理费和有关费用、你的代理条件和授权有效期。你在要求客户向你承诺或承担责任前，必须向其详细告知上述情况。委托条款应明确规定你的业务范围，明确说明不得列入业务范围的事项，如正式价格评估、房屋测量、技术鉴定。

委托条款可以是一个单独的文件，也可以由相互补充的若干文件组成；由若干文件组成的，各文件是相互补充的关系，不得孤立地理解和解释。你必须保证代理协议的公平性，代理协议应采用书面方式，语言应简明平实，通俗易懂。你在拟定代理协议时，应参考上文第1.4节和第1.5节的内容，以免发生歧视行为，并顾及弱势客户的需要。

采用标准委托条款的，应确保客户有机会可以协商相应的条款。在委托条款中应明确：随时可以应客户要求而提供投诉处理流程的文件。

你必须首先在委托条款上签名并签署日期，然后将其提交给客户。你应向客户提供两份代理协议，要求客户在其中一份文件上签名，将另一份文件存档。你应采取一切适当的措施，保证客户有权给你授权。对代理协议进行任何变动，必须经双方同意，采用书面方式，并由双方签名。

2.3.2 费用、收费和税费

你必须按照第2.3.1条，向潜在客户提供有关代理费和其他费用的全面明确的书面说明。该书面说明应包括：

- (a) 在什么具体情形下客户应向你支付代理费或佣金；

- (b) 有关代理费金额的详细说明；
- (c) 客户应向你或其他人支付的、而不应该由你支付的、且与该房地产代理业务有关的具体款项，以及应在什么情形下应支付上述款（这里所说的款项包括营销费用、差旅费用、客户撤回交易目标物业所应支付的费用）。
- (d) 有关上述（c）所列款项的金额和计算方法的详细说明；尚不能确定准确金额的，可以填写估计金额。

你应向客户明确说明上述佣金、代理费和/或其他费用是否含税。

2.3.3 双重付费责任

如果你和另一名代理人共同营销客户的房地产，或你的买方或租方聘用另一名代理人，你应向客户以书面的形式明确说明在哪些情形下客户应向你和其他代理人同时支付代理费。

2.3.4 时间点

你应在委托条款中明确说明触发收取佣金或代理费用的时间点，如：出售、购买或租赁工作完成。

2.3.5 罚则

你可以有对延迟付款加收利息的权利。你应查阅有关法律，并在代理条款中援引其中的有关规定。

2.3.6 冷静期

当事人可在代理合同签订后一定期限内将其依法取消；如果你所在国家的法律规定了这一权利，你和客户达成的代理协议或你要求当事人签字的其他合同性文件中应明确规定这一权利。

2A担任卖方代理

2.4委托条款

担任卖方代理时，你向客户提交的书面说明除应开列第2.3条规定的项目外，还应向其说明你或你的机构有关的其他人士向潜在的买方或租方提供的服务项目。

关于向其他客户提供服务的规定见第2.5.3条。

2.5代理类型

你与客户达成的代理协议有多种类型，这可能取决于你是否是客户的唯一代理人或客户是否也委托其他人就同一代理业务开展工作。你应在代理协议中明确说明代理性质。

2.5.1 确认委托条款

如第2.3.1条所述，你与客户都应在双方达成的代理协议上签字。你可以将如市场营销费用和佣金的提取比率及一般性的市场营销建议作为单独的文件。

除了有关法律明确规定必须列入委托条款的条款外，你可以自行确定应将哪些条款列入委托内容。

2.5.2 委托其他文件

你为进行客户你为进行客户市场营销的某一房地产，有关法律规定在开始营销时或营销过程中必须提交相应文件的，应遵守其规定。这些文件的获取途径并没有固定的模式。你应在代理协议中明确说明这些文件的取得方法。有的文件可以由双方自行完成，有的则需要第三方出具；需要第三方出具的，你应保证他们在适当的期限内完成并向你交付。对于因这些文件而支付的款项，应在代理协议中明确规定其支付方式。

2.5.3向其他方提供服务

你在担任卖方代理期间，如果希望向买方提供服务，应书面通知客户，并告知其服务内容。这里所说的“服务”是指你向相应房地产项目的潜在买方提供的任何服务项目。你应了解有关向其他客户提供服务的法律规定。

你应在与客户开始沟通时或在条件允许的范围内尽早将上述情况书面通知当事人。你或你的特定关系人（见1.3节）希望向你所代理的房地产项目的买方提供服务的，无论希望在哪个阶段提供服务，你都应在与客户达成代理协议前向其通知，并取得其书面同意。

2.6特殊类型的出售或出租

当你接受客户的授权为其代理出售或出租业务时，应保证客户对相应房地产权益的处置权。

上述规定在代理出售死者的房地产或在贷款人收回相应房地产的情形下具有特别重要的意义。

若对权益的处置权有理由提出疑义的，你必须亲眼看到确认客户有上述权利的证明文件。

2B 担任买方代理

2.7委托确认

本节讨论你担任买方代理为客户寻求某一房地产的情形。

你与卖方达成委托条款的一般性原则同样适用于你与买方达成的委托条款。委托条款必须以书面方式加以确认。

你在对委托条款加以确认前应就客户提出的要求及其原因与其进行较为深入的沟通和讨论。

你应在自己的经验、见解和能力范围内尽力满足客户的要求。

你应就客户希望取得的反馈情况的详细程度与其达成一致，了解客户是希望取得你向其推荐的所有房地产的详细情况，还是只需提供一个经过筛选的内容。应考虑到客户是否希望你实地查看有关房地产；如不希望实地查看的，应规定向其提交有关信息的方式（如在线视频和图片）。。

你应就向客户收取的代理费和向其提供的服务（从寻找房产到完成购买的各个环节）做出具体说明。

向客户收取的费用包括以相应房地产的购买价款为基数而提取的佣金与时间挂钩的顾问费。

对于与时间挂钩的顾问费，你应在委托条款中明确规定是否返还；予以返还的，应明确规定在什么情况下返还。有可能发生的情况是，买方没有在预定的期限内（一般为3个月到1年）购买房产或交易成功完成（即当事人已经向你支付了交易费）后没有决定是否购买代理人向其推荐的房地产；在这种情况下，你应在代理协议中明确规定是否向客户收取费用；向客户收取相应费用的，应明确规定该费用的计算方法。

交易费的确定办法应能透明化地体现你为客户达成的最佳交易。一种办法是双方预先约定购买价款，将该购买价款的某一百分比作为交易费，这种办法不足以体现你是否为当事人尽力；另外一种办法是双方预先约定百分比，按你最终实现的购买价款不同而收取不同的比例或折扣价款提取交易费，二者以较大的数额为准。

2.8 处理利益冲突

请你认真研读第1.3节关于应对利益冲突的阐述。本节旨在对你同时担任多名买方的代理时面临的问题提供指导意见。你在同时担任多名买方的代理时，可能会遇到这种情况：你的多名客户对其购买的房地产提出的要求相似，因此对你而言，这些当事人有可能发生利益冲突。你所代理的某一当事人要求你为其寻求的房地产与其他客户对房地产的要求相似时，你在接受其授权前，应以书面方式将有可能发生的利益冲突通知该客户；书面确认该客户认可后，才能接受其授权。

2.9 与买方的代理协议

与买方的代理协议应遵循第2.3.1节探讨的指导意见。

2C 代理转包

2.10 委托转代理人

只有取得客户的授权后，才能代理。该规定不适用于美国采用的多重登记系统。

未经当事人授权而分包代理业务的，客户可以将其认定为违约行为。

尽管经客户特别授权而同意代理分包，并不意味着客户与分包的代理公司一定发生直接的法律关系，你不仅要分包的代理人的行为负责，还要向他们支付费用。详情请查阅有关法律。

你必须保证分包代理人已经投保必要而适当的保险。

3 担任卖方代理：房地产市场营销

本章旨在帮助卖方代理人就相应房地产的市场营销事宜向卖方提供建议。就卖方代理人而言，相应房地产的营销事宜包括从市场价格评估到商定出售或出租价格的各个环节。本章阐述的指引有助于你遵循RICS《房地产代理和经纪及房地产管理》全球实践声明的下列原则：

1	以诚实、公平、透明、专业的方式开展业务；
2	具有相应的工作技能，以审慎勤勉的态度对待自己的工作，并保证下属员工具有相应的工作技能；
6	在业务活动中（包括金融和非金融相关的）都应本着公平、明确、及时、透明的原则与客户沟通。
7	确所有广告和营销资料都应做到诚实、得体、真实；
11	根据目前的市场条件和个人的专业判断对有关房地产的出售、购买、租赁价格或可能的财务结果的任何问题，向客户提供切合实际的评估。
12	在按照客户的合法权益和合理意愿进行的所有会议、实地踏勘时，保障有关各方的安全，包括其人身安全。

3.1用于市场营销目的的房地产价格或租金建议

你应运用自己的最专业的判断力，就相应房地产的出售或出租价格向客户提供实际而公正的建议。你必须诚实地向客户提供真实反映现有市场条件的有关数据。就出租价格向客户提供建议时，应考虑到能够被市场所接受的相应出租条款。你向客户提供的任何数据，都应当以相似房地产在相似情形下的可比较数据为依据。

你就相应房地产提出的建议价格并不是正式评估价格。重要的是，你必须向客户明确说明你所提出的建议价格是基于市场价格预测而得出的估计数值，而不是正式的评估或鉴定价格。在客户要求下你可以代表客户委托一份正式估值。

只有全面而深入地了解市场，才能就相应房地产的出售和出租价格提出切合实际的建议。

3.2提供建议

你在就相应房地产的出售或出租价格向客户提出建议前需：

- 对相应房地产情况进行全面的勘查；
- 你在对相应房地产进行测量时，应采用相应房地产市场通用的测量标准，并采取一切适当的措施保证测量结果的准确性。相应房地产的出售或出租说明书应提供有关测量数据（如净使用面积、外围建筑面积、室内供暖面积、净出租面积）。
- 查看相应房地产的总体情况（并非对相应房地产的各个方面逐一检查，但至少应了解其总体情况）。
- 向客户提出有关问题，以确认客户是否为相应房地产的合法所有人；就有可能影响你对相应房地产的营销策略的问题向客户提问。

你在就相应房地产的出售或出租价格向客户提出建议时，应提供同一区域相似房地产的可比较数据和相似房地产项目的销售和租赁等详细情况。

你在向客户提供相似房地产的情况时，应考虑目前的市场条件，同时考虑相似房地产在可比较情形下出售或出租后，同类房地产的出售或出租价格是否上升或下降，以及上升或下降的幅度，以便对你已收集到的可比数据进行相应调整。你应尽可能多地掌握可比较房地产交易的情况，最大程度地剔除特殊因素的影响，从而提高对相应房地产的价格预测的准确性。这里所说的特殊因素包括但不限于下列情形：购买者出于特殊动机而购买某一特定的房地产；卖方需要尽快将其房地产售出；某一房地产有其特殊的问题或有任何其他影响出售价格的因素。你还应充分考虑你所在的行业性社团或有关法律的规定。

3.3 向客户汇报你的建议

你应对本人就相应房地产向客户建议的出售或出租价格予以书面确认，即使你曾与客户进行过口头讨论；对于拟出租的房地产，你还应对本人建议的出租条款予以建议。

建议报告是你的营销策略或营销建议的组成部分（见3.6.1节）。建议报告应简明清晰、客观公平，以透明化的信息真实反映现行市场条件。建议报告还应确认将相应房地产售出和租出的预计期限。

3.4 存档

你应将据以确定相应房地产出售或出租价格的所有证据存档。

存档资料包括你所使用的各种比较性资料；你对这些资料进行的调整和进行调整的原因；这些资料的来源。你对相应房地产的检查报告和测量结果也应存档。存档资料应在适当的期限内妥善保存，确定保存期限时应遵守当地的有关规定。

3.5 销售方法

将某一房地产售出的方法很多，你应该认真考虑各方面的情况，选择最适当的销售方法，你向卖方提出的建议取决于相应房地产、当地市场和客户的各种情况。

必要时，应征求法律顾问和（或）税务顾问的意见。

3.6 房地产市场营销

未经客户同意，不得将其房地产投向市场，同时要确保你的客户拥有处置其房地产权益的合法权利。

3.6.1 商定市场营销策略

你应与客户共同商定适当的营销策略，并与客户一道定期对其进行审查。

你所采取的营销策略取决于相应房地产和你所在国家的具体情况。你向客户建议采用某一营销策略时，应把建议采用该营销策略的原因解释清楚。

3.6.2 提供相关文件

你在将相应的房地产推向市场前，应准备好一切必备的文件，包括相应房地产的能耗特征。

3.6.3 对房地产的描述

你应采取适当的措施，保证相应房地产的解说、图片或文字性资料正确无误，没有任何误导性的内容。

3.6.3.1 准备销售说明

亲自对相应房地产进行检查的工作人员应起草出售或出租说明书，并/或将其相关的准确信息输入适宜的多重登记系统。对相应房地产进行检查时，应填写检查单（纸质版或电子版），以保证检查内容的一致性。检查单应在检查过程中填写，不得事后补填。

你应将相应房地产的重要事实予以披露，这里所说的重要事实是指污染情况和对潜在购买者有重大影响的其他问题。

3.6.3.2 与你的客户确认详情

你应对相应房地产的出售或出租说明书进行认真审核。在将相应的房地产推向市场前，你应将出售或出租说明书草案提请当事人审查批准，以保证说明内容的准确性。

在营销过程中，如果有关事实发生变化，应对说明书的内容进行相应的修改。

你对说明书的内容进行修改后，应将其最新版本提供给事先已经与相应房地产发生利益关系的人士，以及发生上述变动后对相应房地产进行实地检查或提出购买意向的潜在购买者。

3.7 网络市场营销

人们越来越多地运用网络手段进行房地产市场营销和促销。第3.6节规定的市场营销和促销标准原则上同样适用于网络市场营销和促销。

3.8 相应房地产的广告牌匾

作为房地产代理人，你可以使用标有“出售”、“出租”或类似字样的广告牌匾；这种广告牌匾在一些国家使用得很广泛，而在另一些国家则较少使用，但它们都是非常有效的市场营销工具。

3.8.1 业主批准

你在竖立广告牌匾前，必须取得业主的批准，并将该牌匾的尺寸和样式通知业主，还应与其商定竖立牌匾的位置。

3.8.2 法定批准

你应向有关机构咨询，以确定竖立“出售”、“出租”牌匾是否需要取得它们的批准，此外还应遵守当地的有关规定。

3.9 实地查看

3.9.1 与你的客户沟通

你在与客户商定营销策略（见第3.6.1节）时，应同时商定对相应房地产进行实地查看的方式。有些客户喜欢亲自带领潜在的客户参观其待出售的房地产，有的则希望由代理人陪同潜在的客户实地查看。

作为代理人，你在陪同潜在的客户对相应的房地产进行实地查看时，可以借此了解其个人情况和经济状况，以确定其是否有相应的购买能力。与潜在的客户直接接触，有助于你就其购买意向向客户提出建议，而仅通过电话联系则很难做到这一点。

相应房地产仍在被他人占用的，你在陪同潜在的客人实地查看前，应事先取得占用者的同意。

关于在陪同查看过程中怎样保证有关人员的安全，请查阅第7.3节。

3.9.2 钥匙

美国的住宅市场普遍使用密码锁。如果你所代理的房地产使用密码锁，你应采取适当的安全措施，保护卖方的安全。

如果你使用的不是密码锁，应对所有的钥匙编号并妥善保管。将钥匙交给他人使用的，应登记交钥匙的时间、钥匙的使用人和使用人送还钥匙的时间。钥匙登记册应妥善保管，并且不得与钥匙存放在同一位置。你向对方交付钥匙前，必须查看对方的身份证件。你每次陪同查看相应的房地产后，都应在离开时保证其处于安全状态，至少不得降低其安全系数。

3.9.3 记录存档

你每次陪同查看相应的房地产后都应将实地查看的情况记录存档。

你每次陪同察看相应的房地产后，都应在适当的时间内将实地查看的详细情况特别是潜在客户的反馈意见通知当事人。这里所说的适当时间内一般是指实地查看后三个工作日内。

你多次陪同潜在客户实地查看相应房地产，但他们没有表示购买意向的，你应将其原因通知客户。

3.10 答复潜在买方提出的问题

你在答复潜在买方提出的问题时，应对所有问题一一解答，你向他们提供的信息不得有任何重大疏漏。

你应保证下属员工对相应房地产有亲身了解，而不是仅仅局限于书面资料上的内容，以便更好地答复潜在客户的提问。

3.11 保证你的客户及时了解最新情况

在你对相应房地产进行营销期间，如发生任何变动，你都应及时通知当事人；对于有可能影响客户对你的指令的重大信息时，应立即通知客户。

3.12 相应房地产的清理

房地产代理人负责相应房地产的清理事宜的，应遵守有关废弃物处置或控制等方面的环保法规。

4 担任卖方代理：出售或出租的商定

本章旨在帮助你与客户共同商定相应房地产的出售。本章提供的指导意见有助于你遵循RICS《房地产代理和经纪及房地产管理》全球实践声明中的下列原则：

1	以诚实、公平、透明、专业的方式开展业务；
2	具有相应的工作技能，以审慎勤勉的态度对待自己的工作，并保证下属员工具有相应的工作技能；
5	在业务活动中不得有任何歧视行为；
6	在业务活动中（包括金融和非金融相关的）都应本着公平、明确、及时、透明的原则与客户沟通。

4.1 报价

你应当采取适当措施，确定潜在买方是否有足够的资金购买或承租相应房地产，了解有可能影响其购买或承租相应房地产的其他信息，并将其及时通知客户。

你应将来自潜在买方的所有报价以适当的方式记录存档。

4.2 与客户沟通

你收到潜在买方的报价后应尽快通知客户，予以确认时应采用书面方式。

提供给客户的信息应当非常充分，以便客户在充分掌握有关情况的前提下对其收到的所有报价及其优点与不足做出明智的判断。你向客户提供有关信息时，应清楚地了解其目前的状况。

4.3 与买方沟通

你应当尽快向潜在买方确认已经把他们的报价告知客户，确确认时应采用书面方式，确认对象为报价金额和相应条件。你在收到某一报价后又收到其他报价，应将收到其他报价的情况告知首先报价人；未经客户和其他报价人同意，

不得向其披露报价金额和其他任何情况。你应告知发出报价的买方，自己在取得客户的同意后，将向其他买方提供该报价的详细情况。如果你将某一报价通知了某一潜在客户，应将该报价通知目前正在就相应房地产谈判的所有潜在买家。

4.4 避免误传

你向客户提供信息时，不得对任何报价及其细节或任何潜在客户的情况有任何歪曲。对相应房地产进行营销时，任何虚假或误导都会导致你、客户或双方的法律责任。

4.5 接受报价管理

4.5.1 谈判

你应使客户了解你与潜在买方的谈判情况，随时听取客户的指令，将修改或补充的报价及时提交给客户。

4.5.2 有约束力的合同

各国有关购买和承租房地产的法律有很大差异。你

应酌情草拟并达成合同，必要时将相应的房地产从交易市场撤出。

4.5.3 接受报价

如果客户同意接受某一报价和相应条件，你应当将其决定准确详尽地记录下来，并通知买方，以书面方式向双方确认。你应把销售条款详尽通知法律顾问。

4.5.4 监控进展

在整个接洽过程中，你必须始终与买方保持定期联系，及时向客户报告工作进展。

4.5.5 提供额外服务

如果买方请求你提供额外服务，你必须立即向客户提供一份详尽的服务项目清单，并确保在相应房地产处置合同完成前各个阶段提供。

5 担任买方代理

本章旨在向担任买方代理的代理人提供指导意见，不适用于担任卖方代理的代理人向买方提供额外服务的情形。本章内容基于这样一个前提：你与卖方没有任何关系，也没有接受卖方的指示，你是以买方代理的身份为其寻求适当的房地产。

你应保证自己在这种情形下仅代表买方的利益。

本章提供的指导意见有助于遵循RICS《房地产代理和经纪及房地产管理》全球实践声明中的下列原则：

1	以诚实、公平、透明、专用的方式开展业务；
2	具有相应的工作技能，以审慎勤勉的态度对待自己的工作，并保证下属员工具有相应的工作技能；
4	尽力避免利益冲突，发生利益冲突时，应本着公开、公平、快速的原则进行处理；
6	在业务活动中（包括金融和非金融相关的）都应本着公平、明确、及时、透明的原则与客户沟通
10	要确保向有关各方说明你对每一方的责任范围

5.1 房地产搜索

你应注意买方使用代理寻求适当的房地产的主要原因。

你应利用自己熟悉当地情况和关系广泛的优势满足客户的要求。

5.2 与客户沟通

你在为客户寻求适当的房地产时，应及时向客户提供最新情况，并定期向客户提交具体详尽的报告。

如果客户请你代表他们报价，你应在适当时间内向卖方或其代理报价，并以书面方式向其确认，并向客户提供上述报价副本。你在报价时应按客户的要求提出相应的条件。你向卖方提出新的报价时，也应按上述方式向卖方确认，并向客户提供副本。你应表明自己是以代理人的身份代表买方报价。

如果向卖方披露客户的个人状况和财务状况，必须事先取得客户同意；只有当你认为披露上述信息有助于与卖方达成交易时，才能建议客户向卖方提供上述信息。

5.3 房地产硬件问题

你应当通知客户房地产任何潜在的硬件问题，不得延误。

5.4 处理利益冲突

对房地产有相似要求的多名买方都请求你担任代理，你已经将这一情况告知买方并取得他们同意（见第1.3节），在这种情况下，你必须采取一切必要的措施，保证所有客户的利益，你代表某一客户采取的行为不得对其他客户的利益有任何影响。客户要求采取某种行为时，你应及时照办，并按其先后顺序依次照办。

5.5 推进购买

你的报价被对方接受后，你应要求对方书面确认，并给客户发送副本。

经客户同意后，你可以就客户及其法律顾问的详细情况向买方或其代理人确认。

完成上述工作后，你应监督交易进展并提供必要的帮助，发现有助于达成交易的信息后，应及时向客户报告。

5.6 保管客户的资金

如果你保管客户的资金，应遵守第8.3节规定。

6 结束业务关系

本章旨在就结束与客户的业务关系问题向你提供指导意见。无论你的工作是否完成，你或客户都有权结束业务关系。

本章提供的指导意见有助于你遵循RICS《房地产代理和经纪及房地产管理》全球实践声明的下列原则：

1	以诚实、公平、透明、专用的方式开展业务；
2	具有相应的工作技能，以审慎勤勉的态度对待自己的工作，并保证下属员工具有相应的工作技能；
4	在业务活动中（包括金融和非金融相关的）都应本着公平、明确、及时、透明的原则与客户沟通。

6.1 书面确认

当你接到客户关于结束双方业务关系的指示时，或者当你决定结束与客户的业务关系时，你应当以书面方式对以下内容加以确认：你不再担任客户的代理；终止双方业务关系的实际生效日期；客户向你拖欠或可能拖欠的代理费或其他费用。

你还应说明客户在支付代理费方面应承担的未尽责任。

你应按照有关法律规定开具发票。

6.2 发票

你与客户结束业务关系时，无论是由于你的工作已经完结还是由于任何一方的决定结束，如果客户对你有拖欠款项，你应向对方出具发票，详细开列所有的应付费用的，包括成本费和其他税费（以代理协议的规定为准）。

上述发票应在双方结束业务关系后合理的时间寄送给客户。

如果你希望客户在结束业务关系时向你支付一定的费用，你在与客户人达成书面代理协议时应做出明确规定，包括支付金额和目的（见2.3.2节）。

你收到客户按发票金额支付的款项后，应向其签发收据。并应当确认实收金额。

6.3 交易落空

如果你与代理商商谈的交易因故未实现，你仍有权要求客户支付代理费、佣金，或支付双方商定的金额。详情应查阅你与客户达成的代理协议和有关法律的规定。

6.4 保管当事人的资金

业务关系终止时，如果你仍保管客户的资金，应明确说明，详情按照第8.3节规定办理。

7 安全保护

本章旨在提供有关安全保护方面的指导意见。这里所说的安全包括文件资料的安全；工作中的健康与安全；人身安全；他人安全。

本章提供的指导意见有助于遵循RICS《房地产代理和经纪及房地产管理》全球实践声明中的下列原则：

1	以诚实、公平、透明、专业的方式开展业务
2	具有相应的工作技能，以审慎勤勉的态度对待自己的工作，保证下属员工具有相应的工作技能。
12	在按照客户的合法权益和合理意愿进行的所有会议、实地踏勘时，保障有关各方的安全，包括其人身安全。

7.1 保密责任

你必须对业务活动中接触到的客户的所有信息保密。

7.2 数据保护

你应遵守当地有关资料保管与处理的法律规定。

所有的个人信息都应：

- 公平、合法地处理；
- 仅用于限定的目的；
- 以充分必要为原则，不得一味贪多；
- 准确、最新；
- 保存期限不得超过必要的限度；
- 在处理方式上应注意保护个人权利；
- 保证安全；
- 未采取相应的安全措施不得将其转移到其他国家。

作为房地产代理人，你应特别注意不得轻率地或在未经授权的情况下披露客户的个人资料和信息，以免损害当事人的利益。例如，你把客户物业空置的时间泄露出去，或者因未采取必要的安全措施致使上述信息被他人擅自利用，这不仅违反了安全原则，还有可能导致利益受损的当事人向你索赔。

你应意识到，为客户保密的原则适用于当事人的各种特定的个人信息，包括客户向你提供的信息；这意味着并不是你公司的所有人员都有权接触客户的信息，同时还意味着潜在的其他客户，无论买方还是卖方，都无权取得上述信息。

7.3 健康与安全

你应当时刻遵守所在国家现行法律有关健康与安全的规定。应采取合理而适当的措施，保护有关各方的健康与安全。

在工作场所，未采取必要的安全保护措施使有关人员处于危险境地的，是一种违法行为。

无论雇主还是雇员都应尊重他人的健康与安全。凡在正常范围内应当预见到其行为的危害，但仍采取这种行为的，应承担法律责任。

7.4 人身安全

作为房地产代理人，你可能会接触很多存在安全风险的地方，例如你需要亲自前往考察物业，与不相识的人会面，奔波来往于不同的拜访之间，还有忙于日程中的会议和其他安排。

因此最为重要的是你必须采取一切必要的预防措施，确保本人和有关人士的人身安全。

无论在办公地点，还是其他的办公地点，无论在家中还是实地踏勘相应物业，你都应注意采取相应的健康与安全保护措施，做好风险评估，以免发生本来可以避免的危险。

8 代理业务管理

房地产代理商，从独立执业的房地产代理人到大型的跨国房地产代理公司，无论其规模大小，都涉及到代理业务的管理。本章讨论的主要问题有：

- 市场营销；
- 怎样管理客户的资金，包括反洗钱措施；
- 追收欠款；
- 受理申诉；
- 保险（包括个人保险和公司业务保险）。

所有的房地产代理商，无论其业务规模大小，上述问题都一样重要。本章提供的指导意见有助于你遵循RICS在《房地产代理和经纪及房地产管理》全球实践声明中的下列原则：

1	以诚实、公平、透明、专业的方式开展业务
2	具有相应的工作技能，以审慎勤勉的态度对待自己的工作，保证下属员工具有相应的工作技能。
8	客户的任何款项都不得与公司其他款项相混淆，要放在单独的账户中管理，并对其投保必要的保险；
9	要有充足和适当的专业赔偿险或遵从RICS行为规则中等效的其他措施。拥有适当的代替是风险管理的关键。

8.1 广告与营销推广你的服务

市场营销资料应诚实、专业，不得采用不正当的手段。

所有的广告内容应公平、得体、准确、诚实，并遵守有关法律规定。

8.2 投诉处理

本节旨在帮助你如何处理客户向你或你公司的投诉。

8.2.1 投诉处理程序

房地产代理人必须确立适当的投诉处理程序，并向所有实际或潜在的买方或卖方告知。投诉处理程序必须采用书面方式，向客户说明怎样向你公司（例如：向公司的高级管理人员或你公司指定

的投诉处理专员）投诉；客户认为其投诉没有被适当处理的，告知他们怎样采取下一步行动。

你与客户达成委托条款时，应向其告知你们的投诉处理程序。

8.2.2 接受投诉

有些投诉最初是口头做出的，这时你应建议投诉者诉诸正式的投诉处理程序。正式的投诉处理程序要求投诉者以书面方式（包括电子邮件、信件或传真）进行投诉。你应当及时接受客户的投诉，这里所说的及时一般是指三个工作日以内。

8.2.3 调查投诉

你首先应通过公开的投诉处理程序解决客户投诉的问题。你应在15个工作日内将书面调查结果送达投诉人。投诉人仍不满意的，你应向其告知怎样继续向本公司投诉。

你应指定一名与交易无关的工作人员受理其投诉，最好是由你指定的投诉处理专员受理。调查结束后，你应向投诉人提交一份正式的书面声明，表明你的结论性意见，包括你所做的任何建议。声明应告知投诉人你公司的错误纠正方案，并告知其最后期限。

8.2.4 将客户的投诉记录存档

你应当将客户的所有投诉记录存档，无论其投诉是以口头还是书面方式提出的。

8.3 保管客户的资金

客户有可能委托你保管他们的资金。本节旨在就防范洗钱和如何管理有关客户日常开支提供指导意见。

8.3.1 预防洗钱措施

洗钱行为是犯罪分子用以掩饰犯罪活动收入来源和真实所有权的方式；通过洗钱环节，原来的“肮脏”收入似乎有了合法的来源，从而变成“干净”收入。

采取防范和识别洗钱行为的有效措施对房地产代理人具有极其重要的意义。你应采取反洗钱控制手段，防止犯罪分子利用你公司从事洗钱活动或为恐怖活动提供资金支持。

详情请查阅RICS指导意见《防范洗钱行为》。

8.3.2 客户帐户

客户的资金应与其他资金存放在不同的帐户，代理人对其经手的所有现金都应马上存入客户账户。未经客户同意，不得从客户存放的资金中扣除任何款项。你每次从其资金中扣除某一项款时，都应事先向客户发出通知，使其有足够的时间表示同意或反对；只有客户表示同意的，你才能从中扣除相应的款项。对于你代理客户的现金，你都必须马上存入客户银行账户。

你应以书面方式告知客户，因银行方面的原因对客户资金造成损失的，你不承担任何责任。只有在以下情形下，你才能从客户账户中提取相应的款项：

- (a) 按协议规定向有权取得相应款项的人士或客户指定人士支付；
- (b) 经客户事先书面同意，向代理提取代理服务的报酬或报销相关费用。
- (c) 代理人应质押或垫付还款；
- (d) 替客户转入客户的另一个帐户；
- (e) 代理人用非客户的资金开设并管理该账户时，应予以扣除时。

银行收费不应从客户帐户中扣除，而是要从你的办公账户中扣除。客户的资金如果存放在其专用银行账户中，则相应的银行收费可以从其专用帐户中扣除；我们建议你事先取得客户的书面同意，并采取适当的措施，以免该账户透支。

客户帐户应始终保持余额状态。不得从某一客户帐户上“借出”相应款项，转入另一客户帐户，也不得将其支付给有权从后者账户上取得相应款项的人士。

在房地产代理工作中，你代理客户收取的任何款项，都必须有完整的会计程序和会计记录，以表明你已经将该款项存入了被代理人的正式帐户，并能始终清楚地说明该款项的用途和去向。所有会计帐户和会计记录都应妥善保存。

8.4 追收欠款

由律师从客户账户或销售收入中直接扣除相应的费用，这是避免拖欠的最简单的方式，但扣除前必须经客户同意。

你向客户开具发票后，如果未能在代理协议规定的期限内收到相应的款项，应首先书面提醒客户，并规定适当的支付期限；如果你打算加收利息，应一并向其说明。

如果你在上述延长期限内仍未收到相应款项，应与客户电话联系，以确认其是否收到了发票，并商定付款时间。如果你在商定的付款时间仍未收到上述款项，可以考虑采用法律手段，也可以考虑采取下列措施：

- 谈判——可能包括：客户资金困难，可以考虑分期付款；
- 调解；
- 和解；
- 仲裁。

无论采取哪种手段追收欠款，你都应与欠款人保持电话联系。如果你认为追收欠款资金困难，可以与其商定还款计划。

如果你打算采用法律手段，应事先征求法律顾问的意见。

8.5 保险

你必须为自己的代理业务投保一切必要的保险，所投险种取决于你所在国家的情况。在某些国家，有些险种属于强制性保险。详情请查阅有关法律規定。

8.5.1 专业赔偿责任险/错误和疏漏责任险

如果你是一个独立代理人或代理公司的高级主管，你应保证为你和下属员工的专业工作投保必要而适当的职业责任保护险/错误或疏漏责任险；投保后，你和下属员工在从事专业工作中对第三人造成损害的，由保险公司负责偿付，以便保护你和你的客户的利益。

8.6 培训并及时了解最新动态

你应当使自己成为所在领域和房地产市场的专家，及时了解有可能对你的工作有影响的最新动态，包括：

- 法律；
- 法规；
- 政策；
- 房地产市场；
- 总体经济形势；
- 房地产价格；
- 利息和相应的贷款利率；

如有其他代理人在你的领导下工作，你应为他们创造条件，使他们能及时了解本领域的最新动态，并参加相关培训。你还应当做出适当的安排，对刚刚涉足本行业的工作人员给予必要的指导，使他们了解并掌握适用于当地房地产市场的当地标准和国际规范。



信心源于专业标准

在发展和管理土地、房地产、建筑和基建领域，RICS提倡并实行最高专业资格和标准。RICS承诺始终如一地履行标准，为所服务的市场注入信心。

我们为118,000名专业人士授予专业资格认可，而在RICS注册的任何个人或机构均须履行我们的品质保证。他们的专业范畴涵盖地产、资产估价、地产管理；基建发展；以及天然资源管理，例如矿产、农场及林地等。无论是环境评估、楼宇管理，或是在新兴市场中商谈土地权益，只要我们的会员参与其中，便需按相同专业标准和职业道德行事。

我们相信，标准是市场高效运作的基础。由于全球高达70%的财富均与土地和地产有关，因此我们的行业对经济发展，或是为全球的稳定、可持续投资及增长方面的支持，都起着举足轻重的作用。

我们在全球主要政治和金融中心均设有办事处，良好的市场网络有助我们有效地协助制定政策和推行专业标准。我们以跨政府层面的视野推行并实践国际标准，在土地、地产、建筑和基建领域创建安全及充满活力的市场，为全球市民谋福祉。

我们以良好的声誉为傲，并致力捍卫荣誉。因此，选择与RICS专业人士合作的客户，确保可以获得优质并具备专业操守的服务。

United Kingdom RICS HQ

Parliament Square, London
SW1P 3AD United Kingdom

t +44 (0)24 7686 8555

f +44 (0)20 7334 3811

contactrics@rics.org

Media enquiries

pressoffice@rics.org

Ireland

38 Merrion Square, Dublin 2,
Ireland

t +353 1 644 5500

f +353 1 661 1797

ricsireland@rics.org

Europe

[excluding UK and Ireland]

Rue Ducale 67,
1000 Brussels,
Belgium

t +32 2 733 10 19

f +32 2 742 97 48

ricseurope@rics.org

Middle East

Office G14, Block 3,
Knowledge Village,
Dubai, United Arab Emirates

t +971 4 446 2808

f +971 4 427 2498

ricsmenea@rics.org

Africa

PO Box 3400,
Witkoppen 2068,
South Africa

t +27 11 467 2857

f +27 86 514 0655

ricsafrica@rics.org

Americas

One Grand Central Place,
60 East 42nd Street, Suite 2810,
New York 10165 – 2811, USA

t +1 212 847 7400

f +1 212 847 7401

ricsamericas@rics.org

South America

Rua Maranhão, 584 – cj 104,
São Paulo – SP, Brasil

t +55 11 2925 0068

ricsbrasil@rics.org

Oceania

Suite 1, Level 9,
1 Castlereagh Street,
Sydney NSW 2000, Australia

t +61 2 9216 2333

f +61 2 9232 5591

info@rics.org

North Asia

3707 Hopewell Centre,
183 Queen's Road East
Wanchai, Hong Kong

t +852 2537 7117

f +852 2537 2756

ricsasia@rics.org

ASEAN

Suite 10, 25th Floor,
Samsung Hub, 3 Church Street,
Singapore 049483

t +65 6692 9169

f +65 6692 9293

ricssingapore@rics.org

Japan

Level 14 Hibiya Central Building,
1-2-9 Nishi Shimbashi Minato-Ku,
Tokyo 105-0003, Japan

t +81 3 5532 8813

f +81 3 5532 8814

ricsjapan@rics.org

South Asia

48 & 49 Centrum Plaza,
Sector Road, Sector 53,
Gurgaon – 122002, India

t +91 124 459 5400

f +91 124 459 5402

ricsindia@rics.org