

广东省住房和城乡建设厅 广东省市场监督管理局

粤建房函〔2023〕680号

广东省住房和城乡建设厅 广东省市场监督管理局 关于规范房地产经纪服务的实施意见

各地级以上市住房和城乡建设局、市场监管局：

为进一步规范房地产经纪服务，加强房地产经纪行业管理，促进房地产市场健康发展，根据《住房和城乡建设部 市场监管总局关于规范房地产经纪服务的意见》（建房规〔2023〕2号）等有关规定，现提出如下实施意见。

一、加强从业主体管理，强化登记备案信息公示

（一）严格落实房地产经纪机构备案制度。向委托人提供新建商品房销售和存量房买卖、租赁的代理、居间等经纪服务的机构及其分支机构，应当按照《房地产经纪管理办法》的规定，自领取营业执照之日起30日内到所在地住房和城乡建设部门备案。房地产经纪机构及其分支机构备案信息发生变更或机构注销的，应当自变更之日起30日内到所在地住房和城乡建设部门办理变更、注销手续。各地住房和城乡建设部门应当按照“能快则快、能简则简”的要求，积极发挥粤安居平台或本地自建房地产信息

系统的支撑作用，尽快办理备案、变更和注销手续。当地市场监管部门应当为核查备案材料提供便利。

（二）加强经纪从业人员管理。各地住房和城乡建设部门要全面推行经纪从业人员实名登记，加强经纪从业人员管理和教育培训。经纪从业人员提供服务时，应当佩戴经实名登记的工作牌、信息卡等，公示从业信息，接受社会监督。经纪从业人员不得以个人名义承接房地产经纪业务和收取费用。房地产经纪机构要建立健全员工培训制度，开展房地产法律法规、经纪业务知识、职业道德等方面的业务培训，不断提升从业人员职业能力和服务水平。

（三）加强登记备案信息公示。各地住房和城乡建设、市场监管部门要加强工作联动，对接共享房地产经纪机构及其分支机构市场主体登记和备案信息，向社会公示房地产经纪机构及其分支机构备案信息并及时更新，提醒消费者防范交易风险，审慎选择房地产经纪机构。房地产经纪机构及其分支机构应当在其经营场所醒目位置公示营业执照和备案证明文件等内容，分支机构还应当公示设立该分支机构的房地产经纪机构的经营地址及联系方式。

二、严格实行明码标价，切实维护市场秩序

（四）明确经纪服务内容。房地产经纪业务应当由房地产经纪机构统一承接，服务报酬由房地产经纪机构统一收取。分支机构应当以设立该分支机构的房地产经纪机构名义承揽业务。房地产经纪机构提供的经纪服务由基本服务和延伸服务组成。基本服

务是房地产经纪机构为促成房屋交易提供的一揽子必要服务，包括提供房源客源信息、带客户看房、签订房屋交易合同、协助办理不动产登记等。延伸服务是房地产经纪机构接受交易当事人委托提供的代办贷款等额外服务，每项服务可以单独提供。

（五）合理确定经纪服务收费。房地产经纪机构要合理降低住房买卖和租赁经纪服务费用。鼓励按照成交价格越高、服务费率越低的原则实行分档定价。引导由交易双方共同承担经纪服务费用。房地产经纪机构不得收取任何未予标明的费用，不得利用虚假或者使人误解的标价内容和标价方式进行价格欺诈。具有市场支配地位的房地产经纪机构，不得滥用市场支配地位以不公平高价收取经纪服务费用。房地产互联网平台不得强制要求加入平台的房地产经纪机构实行统一的经纪服务收费标准，不得干预房地产经纪机构自主决定收费标准。房地产经纪机构、房地产互联网平台、相关行业组织涉嫌实施垄断行为的，市场监管部门依法开展反垄断调查。

（六）严格落实明码标价制度。房地产经纪机构应当通过经营门店、网站、客户端等线上或线下的渠道，公示服务项目、服务内容和收费标准。房地产经纪机构提供的基本服务和延伸服务，应当分别明确服务项目和收费标准，并在房地产经纪服务合同中约定。一项服务可以分解为多个项目和标准的，应当明确标示每一个项目和标准，不得混合标价和捆绑收费。房地产经纪机构收费前应当向交易当事人出具收费清单，列明收费标准、收费金额，由当事人签字确认。

三、全面规范服务行为，不断提升服务质量

(七)规范签订交易合同。各地住房和城乡建设部门要抓紧制定或完善房屋买卖合同、租赁合同、经纪服务合同示范文本。房地产经纪机构应当在经营场所醒目位置公示合同示范文本，方便交易当事人使用。积极推行房地产经纪服务合同网签和统一编号管理制度。房地产经纪机构促成房屋交易，应当通过房屋网签备案系统办理房屋买卖、租赁合同网签备案。房地产经纪机构及从业人员不得诱导、唆使、协助交易当事人签订“阴阳合同”，低报成交价格；不得帮助或唆使交易当事人伪造虚假证明，骗取税收优惠；不得倒卖纳税预约号码。房地产经纪机构及从业人员不得为法律、法规、规章禁止交易的房地产提供代理、居间等经纪服务。

(八)加强个人信息保护。房地产经纪机构及从业人员收集、处理个人信息应当遵循合法、正当、必要和诚信原则，不得非法收集、使用、加工、传输他人个人信息，不得非法买卖、提供或者公开他人个人信息。房地产经纪机构要建立健全客户个人信息保护的内部管理制度，严格依法收集、使用、处理客户个人信息，采取有效措施防范泄露或非法使用客户个人信息。未经当事人同意，房地产经纪机构及从业人员不得收集个人信息和房屋状况信息，不得发送商业性短信息或拨打商业性电话。

(九)提升管理服务水平。各地住房和城乡建设部门要通过粤安居平台或自建的房屋交易管理服务平台，加强部门间信息共享应用，加强对交易房源、交易资金、房地产经纪机构及从业人

员的管理，并通过房屋交易管理服务平台向交易当事人提供房源核验、房源发布、合同网签备案等便民服务。对商业网站、移动设备应用程序等网络信息发布平台发布虚假房源信息的，由住房和城乡建设部门认定后，移交网信部门依法处置。加强存量房交易资金监管，除交易当事人提出明确要求外，购房款应纳入资金监管账户。鼓励房地产经纪机构将经纪服务费用纳入交易资金监管范围。积极推广应用电子印章、电子签名等技术，可以用电子印章的，免用实物印章；可以用电子签名的，免用手写签名。

四、严肃查处违法违规行为，建立完善工作机制

（十）加大违法违规行为查处力度。各地住房和城乡建设、市场监管部门要将规范房地产经纪服务纳入房地产市场秩序整治的重要内容，进一步加大房地产市场秩序整治力度，充分发挥12345政务服务便民热线作用，建立完善通过电话和单位网站等方式受理举报和投诉的工作机制，会同有关部门依法查处“黑中介”、侵犯个人信息合法权益等违法违规行为，曝光典型案例。对收费明显高于市场平均水平的房地产经纪机构，住房和城乡建设部门会同市场监管等部门采取约谈等综合措施进行重点监管。市场监管部门会同有关部门依法查处不按规定明码标价、操纵经纪服务收费等违反价格和反垄断法律法规的行为。对存在违法违规经营行为的房地产经纪机构，住房和城乡建设部门要通过限制网签资格、注销备案、公开曝光、记入信用档案等手段进行惩处，并将有关情况通报税收、金融等部门，积极发挥多部门联合惩戒作用。对房地产经纪机构相关违法违规信息，市场监管部门要依

法依规纳入国家企业信用信息公示系统。

(十一)加强行业自律管理。房地产经纪行业组织要健全行规行约，完善房地产经纪服务标准和执业规则，加强业务培训，提高房地产经纪机构的业务能力，引导房地产经纪机构及从业人员依法合规经营，提升房地产经纪机构的服务品质。对房地产经纪机构及从业人员存在机构未备案、从业人员未实名登记、收费不规范、侵犯客户个人信息合法权益等情形的，房地产经纪行业组织依据行规行约给予自律处分。

(十二)建立完善工作机制。各地要加大日常执法检查力度，通过日常巡查、双随机抽查、举报核查等方式加强对房地产经纪机构及其分支机构备案、公示、经纪服务等情况的日常监管。同时，要坚持整顿规范与制度建设并重、加强管理与改善服务并重、投诉受理与主动监管并重，对发现的问题进行分类梳理、举一反三、系统整改，有针对性地制定和完善房地产经纪服务制度，促进房地产市场健康发展。

广东省住房和城乡建设厅



广东省市场监督管理局

2023年8月24日



公开方式：主动公开