

附件

团 体 标 准

房地产经纪线上服务规范 Real Estate Agent Online Service Specification

2021-9-30 发布

2021-12-1 实施

北京房地产中介行业协会发布

目 录

1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 基本要求	2
5 服务流程及要求	3

前 言

本标准按照 GB/T 1.1-2020 给出的规则起草。

本标准由贝壳找房（北京）科技有限公司提出。

本标准由北京房地产中介行业协会归口。

本标准起草单位：贝壳找房（北京）科技有限公司、中国建设报社、中国标准化研究院服务标准化研究所、北京大学房地产法研究中心、北京埃菲特国际特许经营咨询服务有限公司、长春市优铭家房地产经纪服务有限公司、西安百年行房地产营销策划有限公司、成都富房不动产房屋经纪连锁有限公司、河北正大房产经纪有限公司、南昌中环互联信息服务有限公司。

引 言

近年来，随着互联网、大数据、物联网、VR、AR 和 AI 等技术的快速发展和广泛应用，产业互联网进程全面加速，数字经济迸发出强大活力。房地产经纪作为房地产业和现代服务业的重要组成部分，在新技术、新模式的赋能之下，进入高质量发展的新阶段。

房地产交易服务线上化趋势日渐明显。房源核验、购房资格核验、合同签订、资金划转和监管等交易行为进一步向线上迁移，线上发布房源、线上营销获客、线上看房讲房、线上咨询、线上投诉等房地产经纪从业人员作业和服务新模式越来越被消费者所接受，房地产经纪行业正在加速迈入以线上化、数字化、智能化、品质化为特点的专业服务时代。

互联网+房地产经纪服务的模式和场景已形成。制定房地产经纪线上服务规范，明确术语和定义、基本要求、服务流程、质量把控等标准，是房地产经纪从业人员提供线上优质服务的重要保障，对促进房地产经纪行业持续健康发展也具有重要意义。

房地产经纪线上服务规范

1 范围

本标准规定了房地产经纪线上服务领域的术语和定义、基本要求、服务流程、投诉及处理要求、服务质量管理。

通过网站、APP、小程序等互联网信息平台开展房地产经纪服务活动适用本标准。

2 规范性引用文件

《房地产经纪管理办法》（住房城乡建设部、国家发展改革委、人力资源社会保障部令第29号）

《房地产广告发布规定》（国家工商行政管理总局令第80号）（2021年修订本）

《房地产经纪执业规则》（中房学〔2013〕1号）

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本标准。

3.1 房地产经纪机构 real estate brokerage agency

房地产经纪机构（以下简称经纪机构）是指依法设立，并按规定在所在地的县级以上人民政府房地产管理部门备案，从事房地产经纪活动的中介服务机构及其分支机构。

3.2 房地产经纪从业人员 real estate agents

房地产经纪从业人员（以下简称从业人员）包括房地产经纪专业人员（房地产经纪人协理、房地产经纪人及高级房地产经纪人）及其他业务辅助人员。

3.3 房地产经纪 real estate agent

经纪机构和从业人员为促成房地产交易，向委托人提供中介或者代理等专业服务并收取佣金的行为。

3.4 房地产经纪服务平台 real estate agent platform

房地产经纪服务平台（以下简称平台）是指为房地产交易提供线上服务的网站、APP、小程序等互联网信息平台或互联网交易平台。

3.5 房地产经纪服务平台经营者 real estate agent platform operator

房地产经纪服务平台经营者（以下简称平台经营者），是指经营房地产经纪服务平台的企业法人或非法人组织。

3.6 房地产经纪线上服务 real estate agent online service

经纪机构和从业人员利用互联网、大数据、VR和AI等技术，及网站、APP、小程序等工具，以图文、动画、视频、直播和网络社交等形式向房地产交易相关当事人等提供的服务。

3.7 违规行为 irregularities

经纪机构和从业人员违反法律法规和政策规定、行业规范和职业道德、平台规则和企业内部规定的行为。

3.8 信用分 credit score

平台为平台上的经纪机构和从业人员赋予的用来衡量诚信水平、专业素养、业务能力的分值，该分值随不良行为扣除和良好行为增加而动态变化。

4 基本要求

提供房地产经纪线上服务应遵循自愿、平等、公平、诚信的原则，遵守法律法规，公平参与市场竞争，履行消费者权益保护、网络安全与个人信息保护等方面的义务，接受主管部门监管和社会监督。

4.1 平台基本要求

- a) 平台经营者应依法办理市场主体登记和备案，应遵守《中华人民共和国电子商务法》等有关规定；
- b) 平台经营者应履行核实和审查责任，对经纪机构和从业人员及房地产交易当事人的真实身份进行核查，对平台上发布的房源信息进行核实。不得允许未备案未登记、被列入经营异常名录或者严重违法失信名单的经纪机构及其从业人员发布房源信息，不得发布虚假房源信息；
- c) 在房地产经纪线上服务中获取的信息受法律保护，应依法取得并确保信息安全，不得非法收集、使用、加工、传输他人信息，不得非法买卖、提供或者公开他人信息。

4.2 经纪机构基本要求

- a) 经纪机构应依法办理市场主体登记和备案，应遵守《房地产经纪管理办法》等有关规定；
- b) 经纪机构应对线上发布的房源信息真实性、有效性负责。同一机构的同一房源在同一平台仅可发布一次，在不同渠道发布的房源信息应一致，已成交或撤销委托的房源信息应在5个工作日内从各种线上渠道上撤销。

4.3 从业人员基本要求

4.3.1 从业要求

- a) 从业人员提供线上服务应具备良好的专业知识，宜具备房地产经纪专业人员职业资格，能熟练使用线上业务工具，掌握手机、电脑等工具；
- b) 从业人员提供线上服务时应公示姓名、机构名称、国家职业资格等信息，姓名必须为本人身份证件真实姓名，机构名称为备案机构（含分支机构）名称，职业资格为经登记的房地产经纪专业人员职业资格；
- c) 从业人员在线签署房地产经纪服务合同等重要文书的，应具备房地产经纪专业人员职业资格登记证书。

4.3.2 沟通要求

从业人员提供线上服务应遵守以下要求：

- a) 应及时响应客户的线上咨询；
- b) 线上与客户沟通应注意文明用语，提倡使用专业词汇，避免使用含义模糊的口语化词汇；
- c) 客户咨询业务范围内的问题，不能回复“不知道”“不清楚”等；
- d) 未经客户允许不得直接给客户打电话，可线上留言与客户沟通，客户回复不及时或不回复时不得频繁骚扰，客户明确表示拒绝服务后不得再骚扰客户；
- e) 线上向客户介绍房源时，应客观真实全面，不得夸大其词，不得隐瞒信息；
- f) 若客户线上咨询办理户口、就业、升学等敏感话题时，回答内容不得违反相关规定；
- g) 服务结束后可邀请客户线上评价，不得要求客户给予好评。

5 服务流程及要求

5.1 提供咨询

从业人员根据客户的需求，在线上提供房屋交易咨询服务，推荐并讲解房源情况；解答客户的问题应友好、及时、客观、专业。

5.2 房源委托

- a) 客户线上登记房屋出售或出租信息时，平台应要求客户提供真实的房屋坐落地址、委托挂牌价格、有效联系方式及图片等信息；
- b) 经纪机构可线上与委托人签订房地产经纪服务合同，告知必要事项，并对合同内容进行解释。

5.3 发布房源

经纪机构和从业人员对外发布房源信息必须符合平台的要求和相关规定。所发布的房源信息应实名并注明所在经纪机构及门店信息，并应包含房源位置、用途、面积、图片、价格等内容，满足真实委托、真实状况、真实价格等真房源的相关要求。

- a) 不得发布虚假房源信息，不得捏造散布涨价信息
- b) 不得发布未经委托人同意或授权发布的房源信息；
- c) 不得利用社会或政治敏感事件作为卖点或噱头宣传房源；
- d) 不得使用“国家级”“最高级”“最佳”等极限词汇；
- e) 不得使用“投资”“升值”“学区”等涉嫌炒房的敏感词汇；
- f) 遵循其他房地产广告发布相关法律法规规定。

5.4 推介房源

从业人员根据客户求租、求购目的及区域、房型、面积、朝向、楼层、价格等需求，线上筛选房源并推介。从业人员应按照客户需求推荐合适的房源，不得以虚假信息、误导性信息诱导客户，不得错误解读房地产调控政策。

5.5 线上讲房

从业人员线上通过图片、视频或VR等信息讲解房屋的基本情况，需按照有关规定披露房屋全部信息，不得隐瞒房屋瑕疵及影响交易的不利信息。

5.6 贷款计算

平台依据最新的贷款政策和利率标准，线上根据客户选择的贷款类型及金额，为客户提供贷款计算服务，并提出适配的贷款方案。

5.7 交易合同线上签约

平台的线上签约系统宜与住房城乡建设部门的房屋网签备案系统端口对接，交易双方达成交易意向时，可线上签署房屋买卖/租赁合同，签约合同应使用政府管理部门制定的交易合同示范文本。平台应制定线上交易合同签约流程，提前告知签约风险，并留存相关资料。

5.8 贷款合同线上签约

在符合贷款银行及相关法律法规、政策要求的前提下，可协助有贷款需求的购房者线上签订贷款合同。平台应制定线上贷款合同签约流程，提前告知签约风险，并留存相关资料。

5.9 资金监管

从业人员应建议交易当事人监管交易资金，可推荐选择具有资质的第三方合规监管机构为客户在线上提供资金监管服务，确保交易资金安全。经纪机构和从业人员不得违规代收代付交易资金，不得推荐违规的资金监管方式。

6 投诉及处理要求

6.1 平台接诉

平台经营者应设立专门的客服部门，接入、记录、跟踪客户的投诉，并根据投诉内容及时转交至被投诉的经纪机构进行处理。

6.2 机构处理

- a) 经纪机构收到投诉后，应在24小时内向客户反馈情况并提供解决方案；
- b) 如24小时未能提出解决方案，需及时与客户进行沟通，告知具体解决时间；
- c) 解决方案执行完成后，应在平台中备注完结及处理情况；
- d) 平台客服在投诉完结后2个工作日内回访客户，获取投诉处理满意度。

6.3 平台介入

出现以下情形时，服务平台客服人员介入处理。

- a) 客诉转交经纪机构后 10 个工作日仍未完结的；
- b) 客诉转交经纪机构后客户重复来电 3 次以上的；
- c) 平台客服人员做投诉处理满意度回访时，客户要求升级投诉至平台的；
- d) 政府有关部门反馈到平台客服的。

6.4 平台监控

平台对投诉量、投诉率、投诉处理率、投诉完结率、投诉处理满意度等服务指标进行监控，可进行公示，确保经纪机构的投诉处理质量。

指标属性	指标名称	内容说明
平台监控	投诉量	投诉类工单量

	投诉率	投诉量/成交单量（客户提交的总订单量）
	7个工作日完结率	投诉7个工作日完结量/投诉量
	15个工作日完结率	投诉15个工作日完结量/投诉量
	处理满意度	投诉处理满意度/投诉量

7 服务质量管理

7.1 真实房源

7.1.1 房源保真

服务平台应使用房源核验、楼盘表比对等手段，确保房源真实性；宜开展房源信息实时更新和智能校验工作，对房源的上架、展示、下架进行全生命周期管理。

7.1.2 更新维护

平台经营者应要求从业人员及时对房源信息进行维护更新，确保房源持续保真。

7.2 信用分体系

7.2.1 平台经营者责任

- a) 平台经营者负责制订信用规则，并推动落地执行；
- b) 平台经营者应对信用规则的执行情况进行监督、检查；
- c) 平台经营者应对经纪机构无法认定的事实和性质给予协调处理。

7.2.2 记录规则

平台应对从业人员持续进行信用分记录，加入平台即开始记录，平台内的行为对应的信用分均应如实进行记录。

7.2.3 奖惩规则

按照信用规则，由平台对服务行为进行信用分增减计算，并根据信用分匹配相应罚则。

7.3 信息安全保护

7.3.1 技术与措施

平台应采取安全技术和管理措施，防止平台客户信息遭到未经授权的访问、使用、公开披露、修改、损坏或丢失。

- a) 平台采取加密技术对客户个人信息进行加密保存；
- b) 平台采取严格的数据访问权限控制和身份认证技术保护个人信息，避免数据被非法使用。
- c) 在使用个人信息时，平台采用多种数据脱敏技术增强个人信息使用安全。

7.3.2 制度指引

平台制定数据安全管理和个人信息保护等制度规范，明确平台各部门对客户个人信息的管理职责和保护措施。

7.3.3 安全处置

为应对个人信息泄露、损毁和丢失的风险，平台应制定相关制度并成立应急响应团队。针对不同等级的安全事件启动相应安全预案，及时进行止损、分析、定位，制定补救措施并联合相关部门对违法违规行为进行溯源和打击。

参考文献

- (1) 《房地产经纪管理办法》（住房城乡建设部 国家发展改革委 人力资源社会保障部令第 29 号）
- (2) 《房地产广告发布规定》（国家工商行政管理总局令第 80 号）
- (3) 《房地产经纪执业规则》（中房学〔2013〕1 号）
- (4) 《房地产经纪服务要求》（T/TJCA 01-2019）
- (5) 《房地产经纪专业人员职业资格制度暂行规定》（人社部发〔2015〕47 号）
- (5) 《住房城乡建设部等部门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）
- (6) 《住房和城乡建设部 国家发展改革委 公安部 市场监管总局 银保监会 国家网信办关于整顿规范住房租赁市场秩序的意见》（建房规〔2019〕10 号）
- (7) 《住房和城乡建设部等 8 部门关于持续整治规范房地产市场秩序的通知》（建房〔2021〕55 号）
- (8) 《住房和城乡建设部关于进一步规范和加强房屋网签备案工作的指导意见》（建房〔2018〕128 号）
- (9) 《住房和城乡建设部关于提升房屋网签备案服务效能的意见》（建房规〔2020〕4 号）
- (10) 《住房和城乡建设部办公厅关于印发全国房屋网签备案业务数据标准的通知》（建办房〔2020〕14 号）