

宁波市房地产经纪从业人员业务知识服务卡

继续教育考试大纲及复习指南

第一部分 考试大纲

一、关于修订《房地产经纪管理办法》的决定

二、《房地产经纪管理办法》

三、 房地产交易相关规定（文件节选）

第一节 “真房源”标识指引（试行）

第二节 关于网签及备案

第三节 关于落实限购政策

第四节 关于市场规范

第五节 关于公积金购房

第六节 关于商品房买卖合同

第七节 关于资金监管

第八节 部分交易政策调整

四、 房地产经纪业务风险与防范

第一节 行政处罚风险

第二节 民事赔偿风险

第三节 主动进行风险识别

第四节 正确对待风险

第五节 风险防范的措施

五、房地产经纪人的人际交往和积极心态

第一节 房地产经纪人的人际交往和人际关系

第二节 房地产经纪人的心理压力及应对

第三节 房地产经纪人积极心态的形成与保持

六、销售心理分析

第一节 了解自己的客户类型

第二节 预知客户需求

第三节 调整心态，理性处理隐藏式异议（一）

第四节 调整心态，理性处理隐藏式异议（二）

七、案例解析（学习资料，仅供参考）

第二部分 复习指南

一、住房城乡建设部、国家发展改革委、人力资源社会保障部关于修订《房地产经纪管理办法》的决定

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 令

中华人民共和国人力资源和社会保障部

第 29 号

《住房城乡建设部 国家发展改革委 人力资源社会保障部关于修改〈房地产经纪管理办法〉的决定》已经住房和城乡建设部常务会议、国家发展改革委主任办公会议审议通过，经人力资源社会保障部同意，现予发布，自 2016 年 4 月 1 日起施行。

住房城乡建设部部长 陈政高

发展改革委主任 徐绍史

人力资源社会保障部部长 尹蔚民

2016 年 3 月 1 日

住房和城乡建设部、国家发展改革委、人力资源社会保障部关于修改《房地产经纪管理办法》的决定

住房和城乡建设部、国家发展改革委、人力资源社会保障部决定将《房地产经纪管理办法》（住房和城乡建设部国家发展改革委人力资源社会保障部令 第 8 号）第十条修改为：“房地产经纪人协理和房地产经纪人职业资格实行全国统一大纲、统一命题、统一组织的考试制度，由房地产经纪行业组织负责管理和实施考试工作，原则上每年举行一次考试。国务院住房城乡建设主管部门、人力资源社会保障部门负责对房地产经纪人协理和房地产经纪人资格考试进行指导、监督和检查。”

本决定自 2016 年 4 月 1 日起施行。《房地产经纪管理办法》根据本决定作相应的修改，重新发布。

《房地产经纪管理办法》已经 2010 年 10 月 27 日住房和城乡建设部第 65 次部常务会议审议通过，并经国家发展和改革委员会、人力资源和社会保障部同意，现予发布，自 2011 年 4 月 1 日起施行。

二、房地产经纪管理办法

第一章 总则

第一条 为了规范房地产经纪活动，保护房地产交易及经纪活动当事人的合法权益，促进房地产市场健康发展，根据《中华人民共和国城市房地产管理法》、《中华人民共和国合同法》等法律法规，制定本办法。

第二条 在中华人民共和国境内从事房地产经纪活动，应当遵守本办法。

第三条 本办法所称房地产经纪，是指房地产经纪机构和房地产经纪人员为促成房地产交易，向委托人提供房地产居间、代理等服务并收取佣金的行为。

第四条 从事房地产经纪活动应当遵循自愿、平等、公平和诚实信用的原则，遵守职业规范，恪守职业道德。

第五条 县级以上人民政府建设（房地产）主管部门、价格主管部门、人力资源和社会保障主管部门应当按照职责分工，分别负责房地产经纪活动的监督和管理。

第六条 房地产经纪行业组织应当按照章程实行自律管理，向有关部门反映行业发展的意见和建议，促进房地产经纪行业发展和人员素质提高。

第二章 房地产经纪机构和人员

第七条 本办法所称房地产经纪机构，是指依法设立，从事

房地产经纪活动的中介服务机构。

房地产经纪机构可以设立分支机构。

第八条 设立房地产经纪机构和分支机构，应当具有足够数量的房地产经纪人员。

本办法所称房地产经纪人员，是指从事房地产经纪活动的房地产经纪人和房地产经纪人协理。

房地产经纪机构和分支机构与其招用的房地产经纪人员，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。

第九条 国家对房地产经纪人员实行职业资格制度，纳入全国专业技术人员职业资格制度统一规划和管理。

第十条 房地产经纪人协理和房地产经纪人职业资格实行全国统一大纲、统一命题、统一组织的考试制度，由房地产经纪行业组织负责管理和实施考试工作，原则上每年举行一次考试。国务院住房城乡建设主管部门、人力资源社会保障部门负责对房地产经纪人协理和房地产经纪人职业资格考试进行指导、监督和检查。

第十一条 房地产经纪机构及其分支机构应当自领取营业执照之日起 30 日内，到所在直辖市、市、县人民政府建设（房地产）主管部门备案。

第十二条 直辖市、市、县人民政府建设（房地产）主管部门应当将房地产经纪机构及其分支机构的名称、住所、法定代表人（执行合伙人）或者负责人、注册资本、房地产经纪人员等备

案信息向社会公示。

第十三条 房地产经纪机构及其分支机构变更或者终止的，应当自变更或者终止之日起 30 日内，办理备案变更或者注销手续。

第三章 房地产经纪活动

第十四条 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。

房地产经纪人员不得以个人名义承接房地产经纪业务和收取费用。

第十五条 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下列内容：

- (一) 营业执照和备案证明文件；
- (二) 服务项目、内容、标准；
- (三) 业务流程；
- (四) 收费项目、依据、标准；
- (五) 交易资金监管方式；
- (六) 信用档案查询方式、投诉电话及 12358 价格举报电话；
- (七) 政府主管部门或者行业组织制定的房地产经纪服务合同、房屋买卖合同、房屋租赁合同示范文本；
- (八) 法律、法规、规章规定的其他事项。

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。

房地产经纪机构代理销售商品房项目的，还应当在销售现场明显位置明示商品房销售委托书和批准销售商品房的有关证明文件。

第十六条 房地产经纪机构接受委托提供房地产信息、实地看房、代拟合同等房地产经纪服务的，应当与委托人签订书面房地产经纪服务合同。

房地产经纪服务合同应当包含下列内容：

（一）房地产经纪服务双方当事人的姓名（名称）、住所等情况和从事业务的房地产经纪人员情况；

（二）房地产经纪服务的项目、内容、要求以及完成的标准；

（三）服务费用及其支付方式；

（四）合同当事人的权利和义务；

（五）违约责任和纠纷解决方式。

建设（房地产）主管部门或者房地产经纪行业组织可以制定房地产经纪服务合同示范文本，供当事人选用。

第十七条 房地产经纪机构提供代办贷款、代办房地产登记等其他服务的，应当向委托人说明服务内容、收费标准等情况，经委托人同意后，另行签订合同。

第十八条 房地产经纪服务实行明码标价制度。房地产经纪机构应当遵守价格法律、法规和规章规定，在经营场所醒目位置

标明房地产经纪服务项目、服务内容、收费标准以及相关房地产价格和信息。

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；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、捆绑标价。

第十九条 房地产经纪机构未完成房地产经纪服务合同约定事项，或者服务未达到房地产经纪服务合同约定标准的，不得收取佣金。

两家或者两家以上房地产经纪机构合作开展同一宗房地产经纪业务的，只能按照一宗业务收取佣金，不得向委托人增加收费。

第二十条 房地产经纪机构签订的房地产经纪服务合同，应当加盖房地产经纪机构印章，并由从事该业务的一名房地产经纪人或者两名房地产经纪人协理签名。

第二十一条 房地产经纪机构签订房地产经纪服务合同前，应当向委托人说明房地产经纪服务合同和房屋买卖合同或者房屋租赁合同的相关内容，并书面告知下列事项：

- （一）是否与委托房屋有利害关系；
- （二）应当由委托人协助的事宜、提供的资料；
- （三）委托房屋的市场参考价格；
- （四）房屋交易的一般程序及可能存在的风险；

- (五) 房屋交易涉及的税费；
- (六) 经纪服务的内容及完成标准；
- (七) 经纪服务收费标准和支付时间；
- (八) 其他需要告知的事项。

房地产经纪机构根据交易当事人需要提供房地产经纪服务以外的其他服务的，应当事先经当事人书面同意并告知服务内容及收费标准。书面告知材料应当经委托人签名（盖章）确认。

第二十二条 房地产经纪机构与委托人签订房屋出售、出租经纪服务合同，应当查看委托出售、出租的房屋及房屋权属证书，委托人的身份证明等有关资料，并应当编制房屋状况说明书。经委托人书面同意后，方可以对外发布相应的房源信息。

房地产经纪机构与委托人签订房屋承购、承租经纪服务合同，应当查看委托人身份证明等有关资料。

第二十三条 委托人与房地产经纪机构签订房地产经纪服务合同，应当向房地产经纪机构提供真实有效的身份证明。委托出售、出租房屋的，还应当向房地产经纪机构提供真实有效的房屋权属证书。委托人未提供规定资料或者提供资料与实际不符的，房地产经纪机构应当拒绝接受委托。

第二十四条 房地产交易当事人约定由房地产经纪机构代收代付交易资金的，应当通过房地产经纪机构在银行开设的客户交易结算资金专用存款账户划转交易资金。

交易资金的划转应当经过房地产交易资金支付方和房地产

经纪机构的签字和盖章。

第二十五条 房地产经纪机构和房地产经纪人员不得有下列行为：

（一）捏造散布涨价信息，或者与房地产开发经营单位串通捂盘惜售、炒卖房号，操纵市场价格；

（二）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；

（三）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；

（四）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；

（五）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；

（六）改变房屋内部结构分割出租；

（七）侵占、挪用房地产交易资金；

（八）承购、承租自己提供经纪服务的房屋；

（九）为不符合交易条件的保障性住房和禁止交易的房屋提供经纪服务；

（十）法律、法规禁止的其他行为。

第二十六条 房地产经纪机构应当建立业务记录制度，如实记录业务情况。

房地产经纪机构应当保存房地产经纪服务合同，保存期不少

于5年。

第二十七条 房地产经纪行业组织应当制定房地产经纪从业规程,逐步建立并完善资信评价体系和房地产经纪房源、客源信息共享系统。

第四章 监督管理

第二十八条 建设(房地产)主管部门、价格主管部门应当通过现场巡查、合同抽查、投诉受理等方式,采取约谈、记入信用档案、媒体曝光等措施,对房地产经纪机构和房地产经纪人员进行监督。

房地产经纪机构违反人力资源和社会保障法律法规的行为,由人力资源和社会保障主管部门依法予以查处。

被检查的房地产经纪机构和房地产经纪人员应当予以配合,并根据要求提供检查所需的资料。

第二十九条 建设(房地产)主管部门、价格主管部门、人力资源和社会保障主管部门应当建立房地产经纪机构和房地产经纪人员信息共享制度。建设(房地产)主管部门应当定期将备案的房地产经纪机构情况通报同级价格主管部门、人力资源和社会保障主管部门。

第三十条 直辖市、市、县人民政府建设(房地产)主管部门应当构建统一的房地产经纪网上管理和服务平台,为备案的房地产经纪机构提供下列服务:

- (一) 房地产经纪机构备案信息公示；
- (二) 房地产交易与登记信息查询；
- (三) 房地产交易合同网上签订；
- (四) 房地产经纪信用档案公示；
- (五) 法律、法规和规章规定的其他事项。

经备案的房地产经纪机构可以取得网上签约资格。

第三十一条 县级以上人民政府建设（房地产）主管部门应当建立房地产经纪信用档案，并向社会公示。

县级以上人民政府建设（房地产）主管部门应当将在日常监督检查中发现的房地产经纪机构和房地产经纪人员的违法违规行为、经查证属实的被投诉举报记录等情况，作为不良信用记录记入其信用档案。

第三十二条 房地产经纪机构和房地产经纪人员应当按照规定提供真实、完整的信用档案信息。

第五章 法律责任

第三十三条 违反本办法，有下列行为之一的，由县级以上地方人民政府建设（房地产）主管部门责令限期改正，记入信用档案；对房地产经纪人员处以 1 万元罚款；对房地产经纪机构处以 1 万元以上 3 万元以下罚款：

(一) 房地产经纪人员以个人名义承接房地产经纪业务和收取费用的；

(二)房地产经纪机构提供代办贷款、代办房地产登记等其他服务，未向委托人说明服务内容、收费标准等情况，并未经委托人同意的；

(三)房地产经纪服务合同未由从事该业务的一名房地产经纪人或者两名房地产经纪人协理签名的；

(四)房地产经纪机构签订房地产经纪服务合同前，不向交易当事人说明和书面告知规定事项的；

(五)房地产经纪机构未按照规定如实记录业务情况或者保存房地产经纪服务合同的。

第三十四条 违反本办法第十八条、第十九条、第二十五条第(一)项、第(二)项，构成价格违法行为的，由县级以上人民政府价格主管部门按照价格法律、法规和规章的规定，责令改正、没收违法所得、依法处以罚款；情节严重的，依法给予停业整顿等行政处罚。

第三十五条 违反本办法第二十二条，房地产经纪机构擅自对外发布房源信息的，由县级以上地方人民政府建设(房地产)主管部门责令限期改正，记入信用档案，取消网上签约资格，并处以**1**万元以上**3**万元以下罚款。

第三十六条 违反本办法第二十四条，房地产经纪机构擅自划转客户交易结算资金的，由县级以上地方人民政府建设(房地产)主管部门责令限期改正，取消网上签约资格，处以**3**万元罚款。

第三十七条 违反本办法第二十五条第（三）项、第（四）项、第（五）项、第（六）项、第（七）项、第（八）项、第（九）项、第（十）项的，由县级以上地方人民政府建设（房地产）主管部门责令限期改正，记入信用档案；对房地产经纪人员处以 1 万元罚款；对房地产经纪机构，取消网上签约资格，处以 3 万元罚款。

第三十八条 县级以上人民政府建设（房地产）主管部门、价格主管部门、人力资源和社会保障主管部门的工作人员在房地产经纪监督管理工作中，玩忽职守、徇私舞弊、滥用职权的，依法给予处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第六章 附则

第三十九条 各地可以依据本办法制定实施细则。

第四十条 本办法自 2011 年 4 月 1 日起施行。

三、最新房地产交易相关规定（文件节选）

第一节 “真房源”标识指引（试行）

第一条 为保障房源信息真实有效，规范房地产中介行为，维护房地产市场秩序，保护房地产交易当事人合法权益，制定本指引。

第二条 本指引适用于对真房源的标注、识别、认定等。

第三条 本指引所称房源，是指房地产经纪机构根据房屋所有权人委托对外出售的房屋。

第四条 真房源应当同时符合依法可售、真实委托、真实状况、真实价格、真实在售的要求。

第五条 依法可售，要求房源信息中的房屋是依据现行法律、法规和政策可以出售的，不存在现行法律、法规和政策禁止出售、限制出售等不符合交易条件的情形。

第六条 真实委托，要求房源信息中的房屋是其所有权人有出售意愿的，且与房地产经纪机构签订了房屋出售经纪服务合同或者以其他方式明确表示委托房地产经纪机构出售。

第七条 真实状况，要求房源信息中的房屋区位、用途、面积、结构、户型、图片等状况，应当与房屋登记状况及客观事实一致，不存在误导性表述和虚假宣传。

第八条 真实价格，要求房源信息中的房屋标价，是房屋所有权人委托公布或者当前明确表示同意发布的出售价格。

第九条 真实在售，要求房源信息中的房屋当前正在出售中，不存在房地产经纪机构及其经纪从业人员已知或者应知已成交和出售委托失效的情形。

第十条 法律、法规和政策对房源信息真实有效另有规定的，应当同时符合其规定。

房地产经纪机构、住房租赁企业对外出租房屋的真房源标识，可参照本指引。

第十一条 本指引由中国房地产估价师与房地产经纪人员学会负责解释。

第十二条 本指引自发布之日起施行。

第二节 关于网签及备案

宁波市存量房转让合同网签及备案管理办法（试行）

第一条 **【目的和依据】**为加强房地产市场管理，规范存量房屋交易和房地产经纪行为，保障存量房交易安全，维护当事人的合法权益，根据《城市房地产管理法》、《国务院办公厅关于促进房地产市场平稳健康发展的通知》（国办发〔2010〕4号）、《房地产经纪管理办法》、市住建委等八部门《关于加强房地产经纪管理的实施意见》（甬建发〔2017〕10号）等有关规定，结合本市实际，制定本办法。

第二条 **【适用范围】**本市行政区域内国有土地上存量房屋转让合同网签及备案，适用本办法。

第三条 **【定义】**本办法所称存量房屋转让是指以买卖、赠与、交换、投资入股等方式进行的存量房屋交易行为。

第四条 **【职责分工】**宁波市住房和城乡建设委员会(以下简称市住建委)负责全市存量房屋转让合同网签及备案的指导和监督。

第五条 **【实施平台】**存量房屋转让应当通过监管服务平台实施合同网签及备案。

第六条 **【网签场所】**存量房屋转让合同网签可在房地产经纪机构(以下简称经纪机构)网签点或公共服务点办理。

经纪机构网签点是指经备案的经纪机构向属地房屋交易管理机构申请取得监管服务平台网签使用权限可以开展网签的经营场所。

公共服务点是指由属地房屋交易管理机构设立或认可、为自行成交交易双方当事人提供网签的场所。

第七条 【场所管理】网签服务点应配置必要的网签设备，并在醒目位置公示网签业务流程，建立健全网签业务档案管理制度，如实记录网签业务情况并妥善保管。

第八条 【网签权限】经纪机构及其从业人员可以向属地房屋交易管理机构申请开通监管服务平台网签使用权限。经纪机构及其从业人员相关权限认证信息发生变化的，应当及时向属地房屋交易管理机构办理变更或注销手续。

第九条 【公开标示】经纪机构网签点及网签公共服务点应当在服务场所悬挂房屋交易管理机构颁发的“宁波市存量房屋网上签约点”或“宁波市存量房屋网上签约公共服务点”标识。

房地产经纪从业人员(以下简称经纪人员)应当在网签过程中实行挂牌服务。

第十条 【房源核验】经纪机构提供房地产经纪服务时，应当使用监管服务平台进行存量房屋房源核验和网签。核验未通过的，不得进入下一步交易环节。

房屋交易管理机构应当依托监管服务平台对申请存量房屋转让合同网签及备案的房屋适时进行房源核验。

第十一条 【经纪成交的买卖合同网签】存量房屋买卖双方当事人通过经纪机构居间成交的，经纪机构应当核对买卖双方当事人的身份证明和房屋权属证明，并与买卖双方当事人协商约定经纪服务及房屋买卖的有关内容，通过监管服务平台签订经纪服务合同，并协助买卖双方当事人签订存量房屋买卖合同。

经纪服务合同与存量房屋买卖合同中涉及交易信息的内容应当一致。

第十二条 【自行成交的买卖合同网签】存量房屋买卖双方当事人自行成交的，可在公共服务点进行买卖合同网签。

房屋所有权人与经纪机构签订过房屋出售委托协议且还在协议有效期内的，在进行自行成交的买卖合同网签前，应当先行解除委托协议。

第十三条 【禁止一房两签】存量房屋买卖合同网签完成后，在完成转移登记或者撤销存量房屋买卖合同备案前，不得再次通过监管服务平台签订以该存量房屋为标的的买卖合同。

第十四条 【赠与等其他转让行为的网签】存量房屋以赠与、交换、投资入股等其他方式进行转让的，当事人应当凭权属证书、权利人身份证明及相关交易证明材料到房屋所在地房屋交易管理机构进行网签、备案。

第十五条 【转让合同备案】存量房屋转让合同完成网签后，当事人应打印网签合同并签字(签章)确认后，上传至监管服务平台实施备案。逐步推行电子签名的网签合同签字确认方式。

第十六条 【备案确认】房屋所在地房屋交易管理机构应对存量房屋转让进行备案确认，并出具存量房屋转让备案证明。买卖双方当事人凭身份证明、网签合同到交易管理机构申领备案证明。

以赠与、交换、投资入股等其他方式进行转让的，办理备案时一并申领备案证明。

第十七条 【撤销备案】在完成不动产登记前，买卖双方当事人协商一致变更或解除存量房屋买卖合同的，应当持变更或解除合同的书面协议及相关材料，共同向房屋所在地交易管理机构申请撤销合同备案。

以赠与、交换、投资入股等其他方式进行转让并备案的，参照本条第一款办理备案撤销。

第十八条 【特殊情形的撤销备案】依据有效法律文书解除存量房屋转让合同或宣告合同无效的，当事人应当持有效法律文书等材料向房屋所在地交易管理机构申请撤销合同备案。

第十九条 【档案留存】经纪机构网签点和公共服务点在为转让双方当事人提供转让合同网签服务时，应当将相关材料作为交易档案留存保管。

第二十条 【禁止行为】经纪机构应当为通过本机构居间成交的存量房屋买卖双方当事人提供合同网签服务。经纪机构及其从业人员在服务过程中不得有以下行为：

（一）出借网签帐号供他人使用；

(二)以不正当手段获取房屋信息，违背当事人意愿发布、公开、泄露、转卖当事人及房屋的相关信息；

(三)隐瞒经纪行为而以自行成交方式申报网上签约；

(四)未经买卖双方当事人同意，擅自进行合同网签；

(五)代收代管存量房屋交易资金或通过资金监管账户以外的其他形式结算存量房屋交易资金；

(六)以合同网签为由违规收取服务费用。

第二十一条 **【违法违规处理】**对违反本办法相关规定以及操作规范的经纪机构及其从业人员，房屋交易管理机构应当根据实际情形给予责令改正、违规行为公示、诚信扣分、暂停监管服务平台使用权限等处理，并记入信用档案；对拒不整改或整改不符合要求的，可取消平台网签使用权限，直至取消机构备案资格；对违反法律法规的，依法承担相应的法律责任。

第二十二条 **【细则制订】**宁波市房产市场管理中心应根据本办法制定实施细则，各区县(市)房屋交易管理机构结合本地实际具体实施。

第二十三条 **【施行时间】**本办法自发文之日起施行，原《宁波市存量房买卖网上签约管理暂行规定》(甬建发〔2013〕259号)同时废止。

第三节 关于落实限购政策

关于落实住房限购政策有关事项的通知

甬建发[2017]48号

各区县（市）住房城乡建设、国土资源、地方税务、人力资源社会保障行政主管部门，市不动产登记服务中心，市房产市场管理中心，各房地产开发企业、各房地产经纪机构，各有关单位：

为合理引导住房需求，促进我市房地产市场平稳健康发展，根据宁波市人民政府办公厅关于保持和促进我市房地产市场平稳运行的文件精神，现就落实我市住房限购政策的有关事项通知如下：

一、在本市海曙区、江北区、鄞州区行政区域内已拥有**1**套住房的本市户籍居民家庭，在限购区域内暂定限购**1**套住房（含商品住房和二手住房，下同）。

在本市海曙区、江北区、鄞州区行政区域内已拥有**2**套及以上住房的本市户籍居民家庭，暂停在限购区域内购买住房。

二、在本市海曙区、江北区、鄞州区行政区域内无住房的非本市户籍居民家庭，自购房之日起前**2**年内在本市累计缴纳**12**个月以上个人所得税（含零申报，下同）或者社会保险并取得书面证明的，在限购区域内暂定限购**1**套住房。

在本市海曙区、江北区、鄞州区行政区域内已拥有**1**套及以上住房的非本市户籍居民家庭，或者不能提供自购房之日起前**2**

年内在本市累计缴纳 12 个月以上个人所得税或社会保险证明的非本市户籍居民家庭，暂停在限购区域内购买住房。

三、购房交易时间认定，住房买卖以本市房屋交易管理部门信息系统网签合同时间为准。

居民家庭已有住房包括该家庭成员已完成不动产登记的住房、购买并已经进行房屋买卖合同网签的住房。

四、不同家庭的居民共同购买限购区域住房的，共同购房者各自家庭均需符合本通知规定的限购条件。

五、本市户籍居民是指拥有宁波大市范围内户籍的人员。

本市户籍居民家庭是指全部或部分成员为本市户籍居民的家庭。家庭成员包括购房人、配偶及未成年子女。

本市户籍人员因求学，户籍迁出本地的，在求学期间购买限购区域住房，能提供因求学原因将本市户籍迁往外地的证明的，视同本市户籍居民。

驻甬部队现役军人在提供有效身份证明和团级及以上单位出具的购房家庭全部成员相关户籍证明后，视同本市户籍居民；本市户籍人员在外地服兵役的，在提供相关证明后，视同本市户籍居民。

外地在宁波市范围内就读的学生，能够提供就学所在地户籍证明的，视同本市户籍居民。

六、非本市户籍居民可以向纳税申报地地方税务部门或者社会保险缴纳地社会保险经办机构申请出具缴纳证明，地方税务部

门或社会保险经办机构应当出具书面证明。

社会保险证明以社会保险经办机构出具的参保证明为准；纳税证明样式参照附件 1，工资薪金所得也可登陆宁波财税网（<http://www.nbcs.gov.cn/>）自助打印个人所得税缴款凭证，样式参照附件 2。

七、购房人在购买限购区域内住房前，应当向不动产登记机构及房屋交易管理机构提出家庭住房情况核查申请。不动产登记机构和房屋交易管理机构应当查询申请人及其家庭成员在海曙区、江北区、鄞州区行政区域内住房登记情况和房屋买卖合同网签情况，并出具不动产登记信息查询结果和住房交易合同网签情况记录（附件 3、4）。

八、购房人提出家庭住房情况核查申请时，应提交下列材料：

（一）本市户籍居民家庭提交《购房家庭住房情况申报表》（附件 5）、户籍证明及家庭成员身份证明（原件及复印件）。

（二）非本市户籍居民家庭提交《购房家庭住房情况申报表》、户籍证明、家庭成员身份证明（原件及复印件），以及个人所得税或社会保险缴纳证明（原件）。

九、2014 年 10 月 1 日起，海曙区，江北区，鄞州区行政区域内选择货币补偿的房屋征收人，持房屋征收货币补偿协议原件在限购区域内购买住房的，可不受限购政策限制。

十、限购区域内商品房项目房地产开发企业在与购房人签订商品住房买卖合同前，应当依据购房人的不动产登记信息查询结

果和住房交易合同网签情况记录核查购房人的购房资格。符合条件的，与购房人网签商品住房买卖合同，将核查依据与合同一并提交备案。

房地产经纪机构网签点工作人员在为限购区域内二手住房提供网签服务前，应当依据购房人的不动产登记信息查询结果和住房交易合同网签情况记录核查购房人的购房资格。符合条件的，提供合同网签服务，将核查依据与合同一并提交备案。

房屋交易管理机构窗口工作人员为限购区域内自行成交的二手住房提供网签服务前，应当依据购房人的不动产登记信息查询结果和住房交易合同网签情况记录核查购房人的购房资格。符合条件的，提供合同网签服务。

十一、全面实施房屋交易合同备案制度。房屋交易管理机构在对房屋交易合同进行备案时，应当对交易合同中双方的身份以及购房人的购房资格进行核查。

限购区域内商品住房买卖合同网签后，房地产开发企业应当携带商品住房买卖合同、购房人不动产登记信息查询结果和住房交易合同网签情况记录（原件）到房屋交易管理机构办理交易合同备案。限购区域内二手住房买卖合同网签后，自行成交的由买入方、经经纪机构居间成交的由经纪人员携带二手住房买卖合同、购房人不动产登记信息查询结果和住房交易合同网签记录（原件）到房屋交易管理机构办理交易合同备案。

房屋交易管理机构应当核查购房人的购房资格。购房人符合

购房条件的，房屋交易管理机构对房屋买卖合同予以备案；购房人不符合购房条件的，房屋交易管理机构不予备案。

购房人在签订房屋买卖合同时，应当就提供信息的真实性、全面性负责。因提供虚假信息，违反住房限购政策的，由购房人承担因此产生的经济和法律责任。

十二、不动产登记机构受理房屋买卖转移登记时，应当收取经房屋交易管理机构备案的房屋买卖合同，房屋买卖合同未经备案的，不动产登记机构不予受理转移登记申请。

十三、房地产开发企业、房地产经纪机构应当在销售现场或经营场所醒目位置如实公示住房限购政策并提醒购房者，不得散布不利于市场稳定的不实信息。

房地产开发企业、房地产经纪机构违反住房限购政策的，相关行政主管部门应当责令其整改，整改期间暂停其商品房网签或存量房网签资格。

房地产开发企业、房地产经纪机构与购房人串通违反住房限购政策的，应承担相应法律责任，并由相关行政主管部门按照规定进行处罚、予以曝光，记入不良信用记录。

十五、各有关单位应当按照各自职责、协同配合加强对房地产市场的调控和监管，严格执行住房限购政策。

本通知自 2017 年 4 月 24 日起实施。

关于进一步保持和促进我市房地产市场平稳健康发展的 补充通知

甬建发〔2020〕116号

各区县（市）人民政府，市级有关单位：为进一步保持和促进我市房地产市场平稳健康发展，根据《关于进一步保持和促进我市房地产市场平稳健康发展的通知》（甬建发〔2020〕56号）、《关于进一步完善商品住房销售行为切实保障居民自住需求的通知》（甬建发〔2020〕61号）精神，经市政府同意，现就有关事项补充通知如下：

一、强化住房购买资格管控

父母投靠成年子女落户满2年、离异单身满2年的购房人，按照本市户籍居民家庭限购政策和无房家庭优先认购新建商品住房政策相关规定执行。

（一）父母投靠成年子女落户我市未满2年，申请在限购区域内购买一套住房，须满足以下条件：

1、父母双方在海曙区、江北区、镇海区、北仑区、鄞州区行政区域（以下简称“市五区”）无住房；

2、父母之一自购房之日起前三年内在本市连续缴纳24个月及以上个人所得税（含零申报）或者社会保险。

（二）父母投靠成年子女落户海曙区、江北区、镇海区、北

仑区、鄞州区、奉化区行政区域（以下简称“市六区”）未满 2 年，申请在市六区优先购买一套新建商品住房，须满足以下条件：

1、父母双方在市六区内无住房；

2、父母之一近三年内在市六区已连续缴纳 24 个月及以上社会保险。

（三）离异单身未满 2 年的购房人在限购区域内购买住房或
在市六区申请优先认购新建商品住房的，须满足以下条件：

1、本市户籍购房人无住房，离异前家庭成员（配偶双方及未成年子女，下同）在市五区只有一套或无住房的，可申请在限购区域内购买一套住房；

2、非本市户籍购房人离异前家庭成员在市五区无住房，且购房人在购房之日起前三年内在本市已连续缴纳 24 个月及以上个人所得税或社会保险的，可申请在限购区域内购买一套住房；

3、市六区户籍购房人离异前家庭成员在市六区无住房的，可申请无房家庭优先认购资格；

4、非市六区户籍购房人离异前家庭成员在市六区无住房，且购房人在购房之日起前三年内在市六区已连续缴纳 24 个月及以上社会保险的，可申请市六区无房家庭优先认购资格。

二、加强购房合同更名管理

无房家庭优先认购新建商品住房的，除增加购房人配偶或者变更为购房人配偶外，不得办理商品房买卖合同购房人变更备案

手续。

三、加强住房赠与交易管理

除配偶或者直系亲属之间、产权共有人之间赠与外，属于限售范围的住房在限售期内不得办理房产赠与交易。

四、调整二套住房信贷最低首付比例

根据中国人民银行有关规定，经宁波市市场利率定价自律机制决议通过，决定对住房信贷政策作出以下调整：

（一）市六区已有 1 套住房且相应贷款已结清的居民家庭，再次购买住房、申请商业性个人住房贷款的，贷款首付比例不得低于 40%；

（二）市六区已有 1 套住房且相应贷款未结清的居民家庭，再次购买住房、申请商业性个人住房贷款的，贷款首付比例不得低于 60%。

本通知自 2020 年 12 月 11 日起实施。

宁波市住房和城乡建设局

宁波市自然资源和规划局

中国人民银行宁波市中心支行

宁波银保监局

2020 年 12 月 10 日

第四节 关于市场规范（部分）

一、宁波市房地产经纪机构及从业人员信用记录公示办法 （试行）

第一条 为加强房地产经纪行业信用管理，提高行业透明度，促进房地产经纪机构及从业人员诚信经营、规范服务，根据《房地产经纪管理办法》、住房和城乡建设部等七部委《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）等规定，结合我市实际，制定本办法。

第二条 宁波市住房和城乡建设委员会负责全市房地产经纪机构及从业人员信用记录公示工作的监督和指导，具体工作由宁波市房产市场管理中心负责。

区县（市）、开发园区房地产主管部门负责在本辖区内注册备案或从事经纪业务的房地产经纪机构及从业人员信用信息的采集、记录和公示工作。

宁波市房产市场管理中心和区县（市）、开发园区房地产主管部门或其委托单位统称为“信用记录公示部门”。

第三条 信用记录公示部门对房地产经纪机构及从业人员的信用记录公示应当遵循客观、公正、及时原则。

第四条 本办法所称信用记录，是指房地产经纪机构及从业人员在一定时期内的经纪业绩、收到的客户评价等统计数据，以及在从事经纪业务过程中形成的良好表现、失信行为等信息。

第五条 经纪业绩是指有效挂牌房源、经纪业务网签合同备案数量。有效挂牌房源是指经委托人委托进行房源核验且在宁波市房产交易与监管服务平台挂牌超过 48 小时的房源。

第六条 客户评价是指交易双方在交易合同备案完成后三个月内,对从业人员及其所属房地产经纪机构提供的经纪服务进行的评判。客户评价以一次为限,分为“好评”、“中评”、“差评”三个等级,三个月内未评价的,视为“中评”。

第七条 房地产经纪机构及从业人员的良好表现信息是指经纪机构和从业人员在从事房地产经纪服务及社会活动中遵守法律法规、诚信经营而获得的区县(市)及以上部门或市级及以上行业协会颁发的各类奖励、表彰,以及对社会的其他良好表现等而形成的信用信息。

第八条 房地产经纪机构及从业人员的失信行为包括:

(一) 已被行政处罚的行为或被司法机关认定为违法、违规的行为。

(二) 上级部门或其他相关部门已经认定的违法违规行为。

(三) 区县(市)、开发园区房地产主管部门在日常管理、检查中认定的违法违规行为。

(四) 经营行为或从业行为被投诉、举报,经查属实的;或者经营行为或从业行为被投诉、举报,拒绝或拖延配合相关部门调查的。

(五) 其他违法违规行为。

第九条 房地产经纪机构及从业人员信用信息的采集主要通过信用记录公示部门主动采集、经纪机构自行申报、社会公众举报,以及上级部门移交或通过其他相关部门信息共享等多种方式获取。

信用记录公示部门应当依托宁波市房产市场监管服务平台采集、统计房地产经纪机构及从业人员的经纪业绩数据和客户评价。信用记录公示部门应当在管理和检查中采集房地产经纪机构及从业人员的良好表现信息和失信行为信息,经查证属实后予以公示。

社会公众通过举报、投诉等方式,将房地产经纪机构及从业人员在从事经纪业务过程中的失信行为信息向信用记录公示部门反映的,经核查属实后予以采用。

房地产经纪机构自行申报良好表现信息的,应当提供有关部门或单位颁发的获奖证书,或者表彰、奖励文件等证明材料。

第十条 房地产经纪机构及从业人员认为公示的失信行为信息不实的,可向当地信用记录公示部门提出异议,当地信用记录公示部门应当在**15**个工作日内作出处理、答复。

第十一条 房地产经纪机构及从业人员的信用记录由信用记录公示部门在宁波市房产交易信息服务网进行公示,公示内容为房地产经纪机构及从业人员前**24**个月的信用记录。

信用记录中的有效挂牌量、合同网签量、客户评价、良好表现和失信行为信息分类进行公示,良好表现和失信行为信息公示

同时注明相关信息内容。

信用记录公示部门应当将房地产经纪机构及从业人员历史累积信用记录存档。

第十二条 对连续六个月无挂牌或无网签记录且未向属地房地产管理部门报备理由的房地产经纪机构，信用记录公示部门可以发布房地产经纪机构经营异常提示。

第十三条 信用记录公示部门应当将房地产经纪机构及从业人员的失信行为信息主动与其他管理部门或单位互通共享，必要时可将失信行为信息书面抄送有关管理部门或单位。

第十四条 本办法由宁波市房产市场管理中心负责解释。

第十五条 本办法自 2018 年 6 月 1 日起实施。

宁波市住房和城乡建设委员会

2018 年 4 月 24 日

二、严查企业和经纪机构不正当经营行为！宁波再次规范房地产市场

近日，市住建委会同市发改委对市区有在售楼盘的 40 余家房地产开发企业进行了告诫、谈话，并对当前市场上一些不规范的销售行为作了通报。同时，市住建委召集市区销售排名前 20 名的房地产经纪机构，对中介机构及其工作人员炒卖房号、赚取价格差等 12 种违法、违规行为作了通报。对规范房产销售和房

产经纪行为作了明确要求。

其中，

(一) 房地产开发企业及其从业人员不正当经营行为有：

1.发布虚假房源信息和广告；

2.通过捏造或者散布涨价信息等方式恶意炒作、哄抬房价；

3.未取得预售许可销售商品房；

4.未在经营场所醒目位置公示售房信息、相关许可审批证明；

5.不符合商品销售条件，以认购、预订、排号、发卡等方式向买受人收取或者变相收取定金、预订款等费用，借机抬高价格；

6.捂盘惜售或在一次性开盘后对不同区域房源推出差别优惠等形式的变相捂盘惜售、囤积房源；

7.商品房销售不予明码标价，在标价之外加价出售房屋或者收取未标明的费用；

8.商品房实际销售单价超过物价部门的备案价格；

9.以捆绑搭售或者附加条件等限定方式，迫使购房者接受商品或者服务价格；

10.将已作为商品房销售合同标的物的商品房再销售给他人；

11.提供或与其他机构合作提供“首付贷”等违法违规的金融产品和服务；

12.未按规定执行预售资金监管；

13.泄露或不当使用客户信息等。

(二) 中介机构和经纪人员的不正当经营行为有：

1.经纪机构从业人员以包买包卖、赚取差价的炒房；

2.为没有做好产权证的一手房代理买卖，炒卖“房号”；

3.提供虚假房源，包括未经核验房源、房东无出售意向的房源，未经房东同意擅自发布的房源，以及已成交房源等；

4.采用欺骗手段，诱导房东在违背真实意愿的情况下签订独家委托协议，以及不正当利用或滥用独家委托协议授予的权力；

5.未经房东或购房者同意，擅自操作房屋网签、锁定房源、制造虚假成交记录；

6.协助、教唆交易双方签订阴阳合同，逃避纳税义务；

7.散布、传播或者编造可能导致市场异动的虚假信息；

8.协助、教唆不符合限购条件的交易一方或双方规避调控政策，不正当取得购房资格或者取得个税或社保证明，帮助获得购房资格；

9.利用中介平台，参与炒房、哄抬房价；

10.收取未告知、未约定、未公示的中介费外的费用，团购费等不合理费用，拨打骚扰性的销售电话。

11.对有上述不正当经营行为的房地产开发企业、经纪机构和相关从业人员，市住建委将采取约谈企业负责人、停止网签、

记入信用记录等措施予以约束,并根据相关法规和查处事实予以相应的处罚,同时欢迎媒体参与监督。

三、规范房地产交易市场,宁波中介机构作出六项承诺

为响应宁波市房地产业协会号召,进一步落实《房地产经纪管理办法》和国家七部委 2016(168号)文件精神以及宁波市住建委关于规范房地产经纪机构和从业人员执业行为的要求,推动宁波市房地产经纪行业规范、健康发展,我市房地产中介机构向社会各界、广大市民郑重作出六项承诺:

- 1、不从事包买包卖炒房以及炒卖“期房房号”,哄抬房价。
- 2、向各种渠道发布的房源信息,做到真实有效。
- 3、不协助、教唆交易双方签订阴阳合同。
- 4、不拨打以销售房屋为目的的骚扰电话。
- 5、不协助、教唆客户获取不正当的购房资格。
- 6、做到收费项目、收费标准公开公示,不以各种名义乱收费。

第五节 关于公积金购房

一、维护住房公积金缴存职工购房贷款权益,宁波本地规范文件出台

为贯彻落实国家四部委联合发布的《关于维护住房公积金缴存职工购房贷款权益的通知》的要求,市住建委、市财政局、人

行市中心支行、市国土资源局联合出台本地规范文件《转发浙江省住房和城乡建设厅、浙江省财政厅、中国人民银行杭州中心支行、浙江省国土资源厅关于维护住房公积金缴存职工购房贷款权益的通知》（甬建发【2018】15号）。通知结合宁波实际，提出补充意见，要求我市各地贯彻执行。

以下为通知全文：

转发浙江省住房和城乡建设厅、浙江省财政厅、中国人民银行杭州中心支行、浙江省国土资源厅关于维护住房公积金缴存职工购房贷款权益的通知

各区县（市）住建局、财政局，人民银行各县（市）支行，各区县（市）国土资源局，市住房公积金管理中心、各分中心：

现将浙江省住房和城乡建设厅、浙江省财政厅、中国人民银行杭州中心支行、浙江省国土资源厅《转发住房城乡建设部、财政部、中国人民银行、国土资源部关于维护住房公积金缴存职工购房贷款权益的通知》（建金监发〔2018〕13号），转发给你们，并结合我市实际，提出如下补充意见，请一并贯彻执行。

一、加强监督检查，规范销售管理。

各区县（市）住建部门应会同当地住房公积金管理中心加强对房地产开发企业和销售中介机构的监督管理，督促房地产开发企业认真贯彻执行国家、省、市文件精神，明确承诺不得拒绝或变相拒绝购房人使用住房公积金贷款购房，并在商品房销售现场

醒目位置公示。各区县（市）住建部门在核发商品房预售许可证时，要检查房地产开发企业是否公示不得拒绝购房人使用住房公积金贷款购房承诺书，公示内容是否完整规范。人民银行各县（市）支行应加强对辖区内商业银行个人住房贷款业务的监督管理。

二、开展专项整治，从严惩戒处理。

各区县（市）住建部门应会同当地住房公积金管理中心开展专项整治行动，加大巡查力度，重点检查辖区内在售楼盘的房地产开发企业拒绝或变相拒绝购房人使用住房公积金贷款购房的行为。对限制、阻挠、拒绝或变相拒绝购房人使用住房公积金贷款购房的房地产开发企业和销售中介机构，要责令整改。对违规情节严重、拒不整改的，应予以通报、公开曝光以及暂停商品房楼盘网签。

三、严格业务考核，压缩办理时限。

住房公积金管理中心应加大对承办银行委托贷款业务的考核力度，对住房公积金贷款业务，购房人住房公积金贷款资料齐全且符合法定条件的，承办银行按规定在**3**个工作日内完成贷款资料受理、复核，并报住房公积金管理中心审批。符合贷款发放条件的，普通住房公积金贷款**5**个工作日内完成放款。承办银行达不到考核要求的，住房公积金管理中心可终止并取消其住房公积金委托贷款业务承办资格。

住房公积金管理中心、不动产登记机构、住建部门（房管），要深入推进“最多跑一次”改革，落实“互联网+政务服务”要求，实现部门间信息共享，优化办事流程，简化办事材料，缩短办理时限，提高办事效率。住房公积金管理中心在收到承办银行报批住房公积金贷款资料后**4**个工作日内完成贷款审批工作。

不动产登记机构按规定在**10**个工作日内完成住房公积金贷款抵押登记办理。

四、接收社会监督，处理投诉举报。

各区县（市）住建部门和住房公积金管理中心应向社会公布监督投诉电话，对购房人举报投诉的房地产开发企业和销售中介机构拒绝住房公积金贷款购房等问题，住建部门和住房公积金管理中心要迅速响应，及时查处，切实维护住房公积金缴存职工购房贷款权益。

宁波市住房和城乡建设委员会

宁波市财政局

中国人民银行宁波市中心支行

宁波市国土资源局

2018年1月25日

二、为缴存职工和开发企业提供便利，市五区住房公积金贷款政策有新调整

为更好地落实国家四部委文件精神，简化流程，为开发企业新建楼盘申请住房公积金贷款合作和缴存职工申请住房公积金贷款提供便捷服务，宁波市住房公积金管理中心印发《关于缴存职工在市五区购房向房屋所在地中心申请住房公积金贷款的通知》，对市五区住房公积金贷款政策作出调整。

按照通知要求，将原来在海曙、江北、鄞州、镇海、北仑等市五区新建房地产开发楼盘的，开发企业申请住房公积金贷款合作时，原需要分别签订合作协议，现统一为与楼盘所在地公积金中心签订一份合作协议即可。其中，楼盘在海曙、江北、鄞州三区的，开发企业向市公积金中心本级申请楼盘合作；楼盘在镇海、北仑两区的，开发企业分别向镇海、北仑分中心申请楼盘合作。

以下为通知全文：

宁波市住房公积金管理中心关于缴存职工在市五区购房向房屋所在地中心申请住房公积金贷款的通知

甬房金管〔2018〕3号

镇海、北仑分中心，各承办银行：

为了进一步落实市中心《关于进一步维护住房公积金缴存职工购房贷款权益的通知》(甬房金管〔2018〕2号)文件精神，更好地为开发企业申请楼盘合作和缴存职工申请住房公积金贷款

提供便捷服务，根据住房公积金异地贷款的有关规定，经研究，调整海曙、江北、鄞州、镇海、北仑等(以下简称市五区)区域部分贷款政策，现将有关事项通知如下：

一、市五区新建房地产开发楼盘申请住房公积金贷款合作，实行属地原则。楼盘在海曙、江北、鄞州等三个行政区域的，开发企业向市中心本级申请楼盘合作；楼盘在镇海或北仑的，开发企业分别向镇海或北仑分中心申请楼盘合作。

二、缴存在市中心本级以及镇海、北仑分中心的职工，在市五区购买自住住房(包括商品住房、二手住房)，向贷款房屋所在地中心申请住房公积金贷款。

在本通知之前，各分中心、各承办银行已受理的住房公积金贷款申请资料，执行原住房公积金贷款政策有关规定。请各分中心、各承办银行认真执行，为缴存职工和房地产开发企业申请楼盘合作提供便捷、高效服务。

宁波市住房公积金管理中心

2018年1月15日

三、宁波公积金新规：这5种情况将被拉黑

《宁波市住房公积金失信黑名单管理规定（试行）》（以下简称《管理规定（试行）》）于近日出台。该《管理规定（试行）》规定了5种情况纳入“黑名单”，并取消职工3年内住房公积金提取、贷款资格。

五种情况将被列入“黑名单”

哪些情况将被纳入“黑名单”？《管理规定（试行）》明确，有下列情形之一且经市公积金中心责令限期整改、未按期完成整改的，纳入“黑名单”：

1、单位逾期不办理住房公积金缴存登记、变更、注销或逾期不办理职工住房公积金账户设立、转移、封存和启封手续的。

2、单位为职工提取住房公积金账户余额或者申请住房公积金贷款出具虚假证明的。

3、职工提供虚假资料等欺骗手段获得住房公积金贷款的。

4、职工提供虚假资料等欺骗手段提取本人或他人住房公积金账户余额的。

5、职工住房公积金贷款逾期6期以上(含6期)的。

列入“黑名单”将被取消3年内住房公积金提取、贷款资格

根据《管理规定（试行）》，列入“黑名单”管理的期限原则上为5年，列入和解除日期均以公布日期为准。限制期内再次发生违法违规情形的，自发生之日起重新计算限制期限。

在公布期限内，对列入“黑名单”的单位或职工实施以下惩

戒监管措施：

1、已开通网上办理封存业务的，每月 20 日前须将本月封存、补缴职工所需的社保明细、劳动合同等资料报市公积金中心公积金管理部审核；

2、取消职工 3 年内住房公积金提取、贷款资格；

3、取消住房公积金合作资格；

4、列入重点关注的单位，加强各种形式的巡查；

5、与相关部门建立“黑名单”通报制度，联合惩戒和协同监管。

第六节 关于商品房买卖合同

关于推行使用 2018 版《浙江省商品房买卖合同示范文本》的通知

各市、县（市、区）建委（建设局、房管局），工商行政管理（市场监督管理）局：

为进一步保障购房者合法权益，规范商品房交易秩序，促进房地产业健康持续发展，我们根据国家 2014 版商品房买卖合同示范文本，结合全省推行住宅全装修等工作实际，制定了 2018 版《浙江省商品房买卖合同示范文本》（包括预售合同示范文本和现售合同示范文本，以下简称合同示范文本）。现就推行使用合同示范文本有关事项通知如下：

一、推行使用合同示范文本的时间

自 2018 年 3 月 15 日起（含当日），签订商品房（含全装修住宅）预售合同、现售合同推行使用合同示范文本。2018 年 3 月 15 日前（不含当日）已部分预售的同一商品房项目（以建设工程规划许可证为准）分批预售的，仍可延用原预售合同文本；达到现售条件后，使用现售合同示范文本。

二、全面落实住宅全装修工作的要求

合同示范文本根据《浙江省人民政府办公厅关于加快推进住宅全装修工作的指导意见》的要求，进一步落实了住宅全装修工作要求，各地要结合合同示范文本推行使用工作，抓好全面落实，并重点把握好以下几个方面：

（一）全装修住宅应在合同中予以明确，并确定相应的装修标准、环保标准及室内环境检测报告等交付要求。（二）全装修住宅是完整的商品房，合同价格包含住房以及交付标准中装修（设备）的价格。（三）根据《城市房地产开发经营管理条例》《城市商品房预售管理办法》，取得施工许可证是商品房预售许可的必要条件，对于主体结构和装修部分分阶段领取施工许可证的全装修住宅项目，应当在装修部分也取得施工许可证后方可预售。分阶段的施工许可证有关信息应在合同中载明。（四）全装修住宅的硬装修部分（一般包括住宅室内装修中的隔墙、吊顶、管线、电线、门窗、地板、涂刷面层、瓷砖等固定的不能移动的

部分)适用《浙江省住宅物业保修金管理办法》。(五)合同签订后,出卖人不得通过要求买受人签订补充协议等形式降低或变相降低合同约定的装修标准、环保标准和保修标准。

三、其他要求

请各地提前做好网签备案、交易管理、业务衔接、文本备案等准备工作,做好相关示范文本使用事项和市场交易风险提示等宣贯工作。各地在执行过程中发现的问题和有关建议,请及时与省建设厅、省工商局联系。

本通知自 2018 年 3 月 15 日起施行。

浙江省住房和城乡建设厅

浙江省工商行政管理

2018 年 2 月 6 日

第七节 关于资金监管

2019 年 11 月 15 日实施房产交易资金监管。

一、资金监管介绍

又称为第三方监管,主要用于房地产交易,是指买家不把房款直接交付给卖家,而是让资金处于透明的第三方监管下。形象的说,资金监管就相当于我们在网购时用的“支付宝”,一个是

货到了才付款，一个是房子过户了房款才到卖家手里。

二、资金监管运作方法

买家在签约确定购买房屋后，支付的房款在过户之前会被冻结，保证了资金安全。卖家看到实实在在的房款，也能放心地过户，过户之后，房款立即解冻给业主。通过这种模式让买家顺利买下房产，卖家快速收到房款，交易得以流畅有序的完成。

三、资金监管对买家的好处

①规避房屋查封风险

虽然房屋核验能在一定程度上规避房屋的抵押、查封风险，但是如果卖家有其他的债务，比如民间借贷之类的在住建委和银行都没有备案，很难被查出来。一旦卖家还不上钱，房屋就有被查封的风险。如果直接将首付款支付给卖家，不做资金监管，卖家资不抵债，买家将会“钱房两失”。

②预防一房二卖资金问题

按照规定，在出现一房二卖的情况时，房子过户到谁的手里一般就属于谁。卖家一房二卖会在你不知情的情况下，将房屋转卖给他人(已过户)，若你直接将购房款打给卖家，则买家需要用诉讼手段追回钱款。若走资金监管，房屋未过户，钱款仍然在监管账户，解约后，将直接退回给买家。

四、资金监管对卖家的好处

①二手房交易中，有的买家会要求先过户，再付款。如果卖

家同意了这样的要求，先过户，房屋产权转移到买家手里，而买家并没有支付剩余房款的话，卖家就会“钱房两失”。

②若是办理资金监管，卖家可以看到买家把房款划入监管账户，卖家也能更放心地将房屋进行过户。因为这样做也可以确保买家有充足的资金支付房款，规避买家因资金不足而中断交易的风险，也避免了买家拖欠尾款的情况发生。

五、资金监管对二手房卖家和买家都有好处

由独立的第三方(资金监管机构/银行)出面，保障双方利益，避免二手房买卖纠纷的发生，从而起到降低二手房交易风险的作用。

六、区别

1、资金监管：手续复杂点，时间长点，但是买卖双方都安全，谁也跑不了。

2、非资金监管：手续简单点，时间短，但是要是买卖双方有一方出问题了。麻烦不断。

七、操作流程

1、自行成交、客户方需要按揭且房东方有贷款，房款不监管的操作流程：

第一步：签订中介合同

第二步：落实贷款银行

第三步：房东方还贷并注销抵押(无抵押请忽略)

第四步：在不动产登记窗口或不动产登记中心自助网签机或

宁波市房地产交易信息服务网内进行自行成交网签——取得合同号，不能打印合同

第五步：去贷款银行，客户把首付款打入房东账号，买卖双方到银行办理按揭预审批----提供合同号

第六步：银行按揭预审批通过（商业贷款 7 个工作日，买卖双方会收到短信或在网签合同上查询）

第七步：打印网签合同

第八步：买卖双方到不动产登记中心办理过户、纳税手续

第九步：新不动产权证做出

第十步：办理抵押

第十一步：银行放款至房东银行帐户

2、经纪机构成交，客户方需要按揭且房东方有贷款的监管操作流程：

第一步：签订中介合同

第二步：落实贷款银行——与按揭专员联络

第三步：网签（取得合同号，不能打印合同）

第四步：买卖双方到银行办理按揭预审批和资金监管手续----提供合同号

第五步：银行按揭预审批通过（商业贷款 7 个工作日，组合时间稍微再长一些，具体看银行与客户征信方面的匹配度，买卖双方会收到短信或在网签合同上查询）

第六步：银行预审通过后可解冻首付款账号，把资金转入房

东账号（在房东有抵押的情况下）房东方还贷并抵押注销

第七步：门店把抵押注销资料上传至网签合同，提交备案，备案通过打印网签合同

第八步：买卖双方到不动产登记中心办理过户、纳税手续（按揭预审批通过 5 个工作日内）

第九步：新不动产权证做出首付款划转给房东方

第十步：客户办理抵押

第十一步：银行放款至房东银行帐户

第八节 部分交易政策调整

1、2019 年 12 月 2 日起，市各不动产登记点对房产交易过户免个税（满五唯一）业务的不动产查询范围由原市三区扩大到慈溪/奉化/宁海/余姚/镇海/北仑等区域，直到全大市范围。

2、2020 年 7 月 7 日实施限购区域范围扩大

限购范围从原来的：机场路—鄞州大道—福庆南路—甬台温高速—盛莫路—聚贤路—甬江—世纪大道—东昌路—望海南路—北环路范围内的住房（包括商品住房和二手房）。

调整为：北环西路—广元路、广元路延伸段（规划）—西洪大桥（在建）—秋实路—鄞县大道—机场路—鄞州大道—鄞县大道—宁波绕城高速 G1504—东环南路—东环北路—北环东路—北环西路区域

限购人群：

在本市海曙区、江北区、鄞州区行政区域内已拥有 2 套及以上住房的本市户籍居民家庭，暂停在限购区域内购买住房。

在本市海曙区、江北区、鄞州区行政区域内已拥有 1 套及以上住房的非本市户籍居民家庭，暂停在限购区域内购买住房。

不能提供自购房之日起前 2 年内在本市累计缴纳 12 个月以上个人所得税（含零申报）或社会保险证明的非本市户籍居民家庭，暂停在限购区域内购买住房。以上所指的家庭，其成员包括购房人、配偶及未成年子女。

注意：2014 年 10 月 1 日起海曙区、江北区、镇海区、北仑区、鄞州区行政区域内国有土地上房屋被征收人签订房屋征收货币补偿协议，及 2016 年 7 月 13 日起海曙区、江北区、镇海区、北仑区、鄞州区行政区域内集体土地上住宅被征迁人签订房屋拆迁补偿安置协议的，被征收人或被征迁人持协议在限购区域内购买住房的，可不受限购政策限制。



蓝圈为2017年出台的限购圈
红圈为2020年最新出台的限购圈

制图：宁波晚报

- 3、2020年7月强调了银行信贷资金不得进入房地产市场。
- 4、2020年7月强调了要求银行加强执行“认房认贷”政策。
- 5、2020年8月1日实施家庭住房套次核查范围扩大（契税查询范围扩大）

家庭住房套次核查范围从原来的：海曙区、江北区、鄞州区范围。

扩大到：海曙区、江北区、鄞州区、镇海区、北仑区范围。

- 6、2020年8月起，针对东钱湖地区，房产证为划拨性质必须转成出让才能进行网签操作。

7、宁波市出台住房销售新政：符合条件的市六区“无房家庭”，可优先认购**1**套商品住房

2020年7月22日，宁波市住房和城乡建设局、宁波市自然资源和规划局联合发布《关于进一步完善商品住房销售行为切实保障居民自住需求的通知》（以下简称《通知》）。

该《通知》旨在保障居民自住需求，抑制投机投资行为，《通知》明确符合条件的“无房家庭”可在市六区优先认购**1**套商品住房，该套住房要求在取得不动产权属证书满**5**年后方可转让。

根据《通知》要求，我市海曙区、江北区、镇海区、北仑区、鄞州区、奉化区（以下简称“市六区”）行政区域内无住房且符合下列条件之一的家庭，可以按照本通知要求优先认购**1**套商品住房：

一是，家庭成员（配偶双方及未成年子女）之一具有市六区户籍的；

二是，近三年内在市六区已连续缴纳**24**个月及以上社会保险的；

三是，本人或配偶属于本市引进的顶尖人才、特优人才、领军人才、拔尖人才、高级人才的。以上三类家庭统称“无房家庭”。

无房家庭优先认购的商品住房，须取得不动产权属证书满**5**年后方可转让。

8、2020年8月10日《关于开展房地产市场专项整治工作的通知》本次整治工作重点查处以下两方面行为：

一、房地产开发企业及其从业人员不正当经营行为；

二、房地产中介机构及其他从业人员不正当经营行为；

同时，此次整治，还将着重针对近期租赁市场存在的以“高收低租”、“长收短付”模式骗取租金的问题。

市不动产登记服务中心咨询预约电话：

咨询：87185516 / 预约：87187571 / 档案查询：87187872

四、房地产经纪业务风险与防范

第一节 行政处罚风险

房地产经纪业务风险通常来自两个层面，一是宏观社会经济环境层面中各种变量引发的风险，二是房地产经纪业务具体环境层面中各种变量导致的风险，包括房地产客体、参与房地产交易主体、房地产经纪行业和其他相关参与者。房地产经纪业务风险存在客观的，主要是房地产经纪机构和经纪人员要学会识别风险、规避风险、管理风险。

鉴于房地产经纪业务的复杂性、专业性，以及房地产经纪机构在具体开展业务时遇到的一些客观困难，房地产经纪业务的风险较多，需格外关注。

（一）未按政府部门要求公示相关信息引起的风险

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下列内容：营业执照和备案证明文件；服务项目、内容、标准；业务流程；收费项目、依据、标准；房屋买卖合同、房屋租赁合同示范文本等。

根据《房地产经纪管理办法》规定，房地产经纪机构在开展业务前必须完成上述内容的公示，如未公示，一经被相关政府部门查处，则将面临被行政处罚的风险。

（二）不与交易当事人签订书面房地产经纪服务合同引起的风险

房地产经纪机构接受委托提供房地产信息、实地看房等经纪服务的，应当与委托人签订书面房地产经纪服务合同。一旦发生纠纷，则难以保障房地产经纪机构和人员的利益。

（三）违规收取服务费引发的风险

房地产经纪服务实行明码标价制度。房地产经纪机构应当遵守有关价格的法律、法规和规章规定，在经营场所醒目位置表明房地产经纪服务项目、服务内容、收费标准以及相关房地产价格和信息。

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；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、捆绑标价。

两家或者两家以上房地产经纪机构合作开展同一宗房地产经纪业务的，只能按照一宗业务收取佣金，不得向委托人增加收费。

根据《房地产经纪管理办法》规定，违反上述规定，构成价格违法的，由县级以上人民政府价格主管部门按照价格法律、法规和规章的规定，责令改正没收违法所得、依法处以罚款；情节严重的，依法给予停业整顿等行政处罚。

（四）经纪服务合同未有经纪人员签字引起的风险

签订房地产经纪服务合同，应当加盖房地产经纪机构印章，并由从事该业务的一名房地产经纪人或者两名房地产经纪人协理签名。

根据《房地产经纪管理办法》规定，违反上述规定的，由县级以上地方人民政府建设（房地产）主管部门责令限期改正，记入信用档案；对房地产经纪人员处以 1 万元罚款；对房地产经纪机构处以 1 万元以上 3 万元以下罚款。

（五）未尽告知义务引起的风险

签订房地产经纪服务合同前，房地产经纪人员应当向委托人说明房地产买卖合同或房屋租赁合同的相关内容，并书面告知下列事项：是否与委托合同房屋有利害关系；应当由委托人协助的事宜、提供的资料；委托房屋的市场参考价格；房屋交易的一般

程序及可能存在的风险；房屋交易涉及的税费；经纪服务的内容及完成标准；经纪服务收费标准和支付时间；其他需要告知的事项。

交易当事人需要提供房地产经纪服务以外的其他服务的，房地产经纪人员应当事先经当事人书面同意并告知服务内容及收费标准，书面告知材料应当经委托人签名（盖章）确认。

根据《房地产经纪管理办法》规定，违反上述规定的，由县级以上地方人民政府建设（房地产）主管部门责令限期改正，记入信用档案；对房地产经纪人员处以**1**万元罚款；对房地产经纪机构处以**1**万元以上**3**万元以下的罚款。

（六）擅自对外发布房源信息引起的风险

房地产经纪机构与委托人签订房屋出售、出租经纪服务合同，应当查看委托出售、出租的房屋及房地产权属证书，委托人的身份证明等有关资料，并应当编制房屋状况说明书。经委托人书面同意后，方可以对外发布相应的房源信息。

根据《房地产经纪管理办法》规定，房地产经纪机构违反上述规定的，由县级以上地方人民政府建设（房地产）主管部门责令限期改正，记入信用档案，取消网签资格，并处以**1**万元以上**3**万元以下罚款。

（七）擅自划转客户交易结算资金引起的风险

房地产交易当事人约定有房地产经纪机构代收代付交易资

金的应当通过房地产经纪机构在银行开设的客户交易结算资金专用存款帐户划转交易资金。交易资金的划转应当经过房地产交易资金支付方和房地产经纪机构的签字和盖章。

根据《房地产经纪管理办法》规定，违反上述规定的，由县级以上地方人民政府建设（房地产）主管部门责令限期改正，取消网上签约资格，处以**3**万元罚款。

（八）未按规定如实记录业务情况或保存房地产经纪服务合同引起的风险

房地产经纪机构应当建立业务记录制度，如实记录业务情况。房地产经纪机构应当保存房地产经纪服务合同，保存期至少**5**年。

根据《房地产经纪管理办法》规定，违反上述规定的，由县级以上地方人民政府建设（房地产）主管部门责令限期改正，记入信用档案，对房地产经纪人员处以**1**万元罚款；对房地产经纪机构处以**1**万元以上**3**万元以下罚款。

（九）不正当行为引起的风险

房地产经纪机构和经纪人员要严格按照法律法规，依法开展房地产经纪活动，房地产经纪机构和房地产经纪人员不得有下列行为：**1**、捏造散步涨价信息，或者与房地产开发经营单位串通捂盘惜售、炒卖房号，操纵市场价格；**2**、对交易当事人隐瞒真实的房屋交易信息，低价收进高价卖出赚取差价；**3**、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；4、泄露或者不当试用委托人的个人信息或者商业秘密，谋取不正当利益；5、为交易当时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格的合同提供便利；6、改变房屋内部结构分割出租；7、侵占、挪用房地产交易资金；8、承购、承租自己提供经纪服务的房屋；9、法律、法规禁止的其他行为。

根据《房地产经纪管理办法》规定，违反上述规定的，由县级以上地方人民政府建设（房地产）主管部门责令限期改正，记入信用档案，对房地产经纪人员处以1万元罚款；对房地产经纪机构，取消签约资格，处以3万元罚款。

第二节 民事赔偿风险

（一）未尽严格审查义务引起的风险

未尽严格审查义务，指的是房地产经纪机构或经纪人员对房源等信息未尽勤勉和谨慎调查的义务，未严格实施审查。比较常见的是房屋的质量、产权、销售许可等问题，因为这些问题往往需要深入调查才能了解清楚，而一般的经纪机构并不一定能够组织人力对每一套房源进行深入调查。另外，在当前很多地方，房屋管理部门未设立通畅的房屋权属查询渠道，一旦业主不与配合查询，则房地产经纪机构根本无法确保房屋权属的真实性。

在上述主观因素影响下，为促成交易，有些经纪人会凭自己

的“推理”对有些房源信息加以补充，如当客户问房源质量的情况时，经纪人觉得自己看到的该房源的质量好像没什么问题，于是就随口回答说“没问题”。而万一客户在成交后发现了该套房屋存在某些质量隐患，就极有可能与经纪人或经纪机构发生纠纷。

因此，经纪人员应尽可能全面地掌握房源的相关信息，将交易房屋的有关情况调查清楚，而对不清楚的方面，如客户咨询时，则要如实告知，以免引起不必要的纠纷。

（二）协助交易当事人提供虚假信息或材料引起的风险

经纪机构在开展经纪业务时，由于许多具体的操作由经纪人个人直接办理，因而存在不少由于不规范的业务操作引起的风险事故，如虚报成交价、乱收费、伪造客户签名等，这些不规范的操作容易与客户发生纠纷，从而给经纪机构带来经济或名誉上的损失。

1、虚报成交价

虚报成交价通常是在客户的“要求”下进行的。它分为“高报”与“低报”两种。“高报”是指在向有关部门报告成交价时，所报的成交价高于实际成交价。客户要求“高报”的原因往往是为了在向银行案例按揭贷款时，能够争取到更大金额的贷款。“低报”则是与“高报”相反，即在向有关部门报告成交价时，所报的成交价低于实际成交价。客户要求“低报”的原因一般是为了

少交有关税费。

因为经纪人在房地产交易中起着见证的作用，对成交价也有见证的责任，而且有些时候交易双方更是直接求助房地产经纪人，要求经纪人给予指导，所以不论是“高报”还是“低报”，经纪人都负有相关的法律责任。另外，在当前操作模式下，无论贷款还是缴税均需提供网签合同，而网签合同又是房地产经纪机构操作的，故“高报”还是“低报”成交价对房地产经纪机构而言均无法脱离干系。

2、伪造签名

有时候，由于一些经客户签名的文件因某种原因不符合有关部门的要求，有些经纪人为了贪图一时的方便或怕客户责怪，会重新准备文件并“伪造”客户签名。这样做会引起两种后果：一是，被有关部门或单位发现，该文件会被退回经纪机构，要求重新递交一份客户亲笔签名的文件，这样就拖延了交易的办理时间，影响了工作效率，有时甚至会引起客户的不满；二是，当客户出现违约情况时，如客户在交易中途突然决定取消交易、不支付佣金等，这些并非客户亲笔签名的文件，将无法保障经纪机构的合理利益。

（三）承诺不当引起的风险

房地产经纪人员对客户进行承诺时，如果没有把握好分寸，一味地迎合客户的心理，做出无法兑现或其他不适当的承诺，就

容易引起纠纷，有时甚至会带来不必要的经济损失，也给经纪机构的形象带来损害。

在经纪业务开展中，容易出现承诺不当现象的环节主要有：房源保管、服务协议的签订等。

1、房屋钥匙保管风险

有些业主在将房源委托给经纪机构进行销售或租赁时，会将该房源的钥匙交予经纪机构保管、使用。而不少经纪人为了带客户看房时的方便，甚至会主动向业主要求将房源的钥匙交其保管。这样一来，经纪机构就要承担该房源的保管风险了。

按照我国现行的法律规定，经纪机构一旦接受了业主所委托房源的钥匙，就要对该房源履行保管责任。该房源若是发生失窃或是被人为损坏等情况，所造成的损失皆由经纪机构负责赔偿。特别是对于一些装修较为豪华、家具电器较为名贵的房源来说，经纪机构要承担的风险更大。因此，经纪人在接受房源的钥匙时，应就是否对房源履行保管责任等问题，与业主签订有关协议，尽量规避房源保管的风险。此外，房地产经纪人要特别注意，自己负有保管责任并不代表自己可以使用、处理该房屋的相关事宜。因此，房地产经纪在管理钥匙期间，不仅自己不能居住或使用房屋，也不能交由他人居住使用。

2、房地产经纪服务合同风险

目前，很多经纪人的法律、法规意识较弱，在与客户签订房地产经纪服务合同时，往往一味地迎合客户的要求，从而在合同

中写下某些难以兑现的承诺条款。而一旦客户要求兑现该条款，就会令经纪机构陷入非常被动的境地，甚至最终引起客户的不满，令经纪机构形象受损。

（四）产权纠纷引起的风险

产权风险一般是指买卖双方签订买卖合同甚至交付定金后才发现，由于房屋产权的种种问题，房屋无法交易或无法过户。每个经纪人都必须意识到产权确认在存量房交易中的重要性。这些在交易签约前未做产权核验而引发的纠纷大量出现，不仅浪费了经纪方、买卖双方大量的时间和精力，甚至给客户造成经济损失，同时也不利于存量房市场的健康发展。

1、产权瑕疵风险

房屋买卖中确认房屋产权是否存在瑕疵是首要问题。存量房是否即将拆迁、是否已抵押或涉案被查封、产权共有人的意见等均将成为房屋能否顺利交易的重要因素，而有的产权证明有可能已发放多年，无法清晰显示产权现有的状态。因此，为使交易顺利进行，经纪人在为客户提供经纪服务之前，应当到房屋所在地的房地产交易管理部门查询该房屋的权属情况，包括该房屋是否抵押、是否受司法限制等，并如实告知买房情况。

2、产权转移风险

目前，我国的不动产交易采取的是登记要件主义，即房屋必须经过房屋管理部门的过户登记，房地产权力才发生转移。所以，

经纪人在促成买卖双方签订房地产买卖合同后，应尽快协助买卖双方到房屋所在地的房屋管理部门办理产权过户手续；若双方发生房屋买卖纠纷，应建议当事人尽快向法院提出诉前财产保全或诉讼财产保全，将房屋查封，防止房屋转移

一些特殊性质的房屋如集资房、合作建房、经济适用房、限价商品房等法律法规对其上市交易有一系列的限制性规定，未达到相关条件则无法上市。有些房地产经纪人对法律法规了解不多，而客户的法律意识也较为薄弱，往往会认为这种房地产交易只要办理了公证手续即可达到产权转移的目的，于是容易产生交易纠纷。

（五）经纪业务对外合作的风险

经纪人在从事经纪业务中为了开拓业务必然会与一些单位或机构、个人进行合作，利用各自的资源增加客户群、提高服务效率以促成更多的交易。常见的合作单位有商业银行、评估公司和经纪机构等。选择具备合法资质的合作伙伴，对促成交易、保障交易安全有着非同小可的意义。否则，由于合作伙伴带来的不可预见的风险会接踵而至。

1、银行房地产抵押贷款风险

房地产经纪机构要选择有资质的银行和担保机构为客户办理抵押贷款事宜，还应对其内部架构、业务操作流程、人员素质等做出综合评估方能选定。某些私人设立的担保公司有名无实，

无法担负审查、代理申请银行抵押贷款的职责，在获取经纪人或买卖双方的信任后，借此诈骗房屋或银行贷款，存在严重的经济诈骗行为。经纪人对抵押贷款机构的资质审查不严格、对整个交易过程的跟进不及时则极有可能令自己陷入困境。

2、同行合作风险

经纪人在进行业务活动中，常会存在与其他同行合作获取房源、客户，达成协议共同分配佣金等的情况。这些合作形式应以合法、不串通损害买卖双方利益为前提，否则，一旦侵犯了买卖双方的合法权益，被发现存在私自收费、谋取差价等行为的话，轻则追究民事法律责任及行政责任，重则追究刑事责任。

有的经纪人会认为合作双方只要签订了内部协议就似乎合法可行的，出问题时还可以根据这份协议去追究对方的责任。须知，如果这份所谓的协议因其违法而并没有法律效力，是不能作为依据的。在买卖双方追究责任的时候经纪人无可避免要承担相应的法律责任。

（六）道德风险

1、经纪人道德风险

某些房地产经纪人为了个人利益，会置经纪机构利益于不顾，做出一些损害经纪机构的利益与形象的举动。这种经纪人的道德风险也是经纪机构需要重点防范的，尤其是在一些财务监管制度不够完善的公司，经纪人的“可乘之机”较多，风险发生的

机会也较大。

经纪人的道德风险主要表现为：为了自己的个人利益，将房源或客户资料外泄，利用经纪机构的房源与客户资源，私下促成双方交易，为自己赚取服务佣金；私自抬高房源的售价，赚取其中的“差价”；甚至有收到较大金额的服务佣金或订金后，携款潜逃等违法犯罪的行为。

尤其要注意的是房源或客户资料的外泄问题。因为房源或客户资料是经纪机构的关键资源，一个经纪机构所掌握的房源或客户资料越丰富，其市场竞争力越强。有些经纪机构为了获取竞争对手的房源或客户资料，会用金钱买通竞争对手公司的人员，让他们为其提供需要的资料。

对经纪人道德风险的管理是一项长期、系统的工作，它要求经纪机构一方面要不但完善各项管理制度，一方面要不断培养经纪人对公司的归属感、忠诚感，提高其道德修养。

2、客户道德风险

经纪机构与缺乏契约精神的客户打交道，稍有不慎，就会发生风险事故，有些事故还会带来比较严重的后果。作为经纪机构，不可能去衡量每一位客户的道德水准，但如果能对这些类型的风险事故有比较全面、深入的了解，就可以防范于未然。

(1) 跳单风险

买卖双方经纪人的“牵引”下，有时会有所接触。如经纪人带买方去看房，该房源的业主因为要去开门，也在现场，因此

买卖双方就有了相互接触的机会。这种时候，有些客户为了免于支付服务佣金，会在不引起经纪人注意的情况下，给对方留下联系方式，然后私底下达成交易。这种现象就是业内人士所说的“跳单”。

在与买卖双方的沟通中，经纪人付出了时间、精力及电话费、交通费等“成本”，而“跳单”现象不仅没有能给经纪人带来收益，还令经纪人的这些“成本”付诸东流。若是经常出现这种现象，则会给经纪人或经纪机构带来经济负担，不利于经纪业务的开展。

防止客户“跳单”的措施一般是在带客户看房前，要求其签订房地产经纪服务合同或者“看房委托协议”，一旦委托人违约，可以通过法律途径解决。

（2）利用伪造证件诈骗

有些客户会通过提供假房产证、假身份证等来进行诈骗，经纪人如果防范心理不强，或是业务操作不规范，就有可能让他们诈骗成功，从而给经纪人和经纪机构带来经济损失或形象损害。

因此，在要发生交易时，经纪机构应对该房源的产权人身份等进行确认，以防止某些委托人虚报其房屋权属资料等从而给交易造成不便或令交易“告吹”。一般情况下，在收受买房定金之前，经纪人就应对该房源的产权证、产权人或其合法代理人的身份等进行确认，以辨别其真伪。只有在确认产权证、产权人或其合法代理人身份证等皆为真实无误时，才可收受定金。

（3）对经纪人人身安全的威胁

经纪人经常要带着客户去实地看房，很多时候还只能由一个经纪人带客户前往，这就给一些犯罪分子提供了可乘之机。这些犯罪分子往往会假扮成要看房的“客户”，然后在看房的过程中，伺机抢夺经纪人的财物等，甚至危及经纪人的生命。

因此，为了规避、防范这种风险，经纪人在带客户看房前，应对客户的身份资料进行详细的登记，最好能让其出示有效证件（如身份证等），将其号码登记下来，以起警示作用。另外，外出看房应在店中留下记录及预计返回时间，以便同事及时发现异常。

第三节 主动进行风险识别

在现实中，房地产经纪人往往风险意识薄弱，通常发生事故，导致损失后，才认识到风险的存在，因此主动识别经纪业务中的各类风险，是进行风险防范的必要前提。

（一）建立风险识别系统

每一个经纪机构的规模、运作架构不同，因而风险识别系统也难有统一的模式。总体来说，经纪机构建立风险识别系统时，要遵循两个基本原则：一是尽量以不影响日常的工作效率为前提；二是要全面考察。虽然建立完善的风险识别系统至关重要，但若是因此影响了工作效率，从而间接地降低了公司的盈利能力，则未免得不偿失。全面考察原则，即针对每一个工作环节进

行考察，识别其风险，这是保证风险识别有效性的重要方式。

根据经纪机构的经营特点，这里主要介绍两个风险识别的切入点：投诉处理和坏账处理。

1、投诉处理

从某种程度上说，投诉处理最能反映经纪机构在业务开展过程中存在的问题，这些问题往往就是引发风险事故的“隐患”。所以，经纪机构应重视投诉，并通过对投诉问题的了解、处理，识别其中的风险因素。

经纪机构应设立专门的工作人员负责投诉处理，他们必须具备较高的专业能力，能够到位地与客户进行沟通、协调，从而保证投诉处理的质量和效果，维护经纪机构良好形象。同时，更重要的是，他们必须及时将投诉中存在的风险因素进行归纳、总结，并向公司有关部门反馈，使公司的风险防范系统不断得到改进和完善。

2、坏账管理

房地产经纪业务的应收款，通常是指经纪机构在提供了服务之后，客户承诺支付而未收取的服务费用。当客户拒绝支付或款项严重逾期时，应收款则转化为坏账。多数情况下，客户不会无缘无故不支付服务费用，因此，对这些坏账处理，是发现经纪机构或经纪人在业务操作过程中存在问题的一个渠道，同时也是识别风险的一个切入点。

因为与收益息息相关，经纪结构一般比较重视坏账处理。在

这里要特别注意的一点是：在对坏账进行追查、追讨的过程中，工作人员要深入了解客户不愿支付服务佣金的原因，若是从中发现了公司业务操作中的风险因素，应及时向有关部门或负责人反馈。

（二）提高风险识别能力

这是针对经纪机构的工作人员而言。首先，经纪人要树立风险防范意识，这是提高风险识别能力的基本前提；其次，经纪人要对可能发生的各类风险有所认识。这一点通常要依靠经纪机构的宣传以及经纪人自己的信息收集；再次，经纪人的业务流程要尽量规范化。规范化业务流程本身具有防范风险发生的作用，在现实中，很多风险的发生，正是经纪人贪图方便、不按规范流程操作所致。另外，经纪人还应不断巩固、加强自己的各项专业能力，这也是提高风险识别能力的有效手段。

第四节 正确对待风险

风险客观存在的，不可完全避免，只要经纪机构、经纪人要开展经纪业务，就必然伴随着风险。现实生活中，有些经纪机构或经纪人为了回避风险，在开展业务时缩手缩脚，或是在业务操作中设置不必要的“过滤门槛”，使业务拓展的效率降低，从而影响了收益。这种对风险的态度过于保守，是不正确的。那么，应如何正确对待风险呢？

概括来讲，对待风险的态度要坚持两个原则，一是不能过于

保守，要合理承担风险；二是不能盲目乐观，要正确衡量风险的发生概率及后果，是“风险与收益对等”。

（一）合理承担风险

要获得收益，就必须承担相应的风险，收益越大风险也越大。这是房地产经纪机构、经纪人在经纪业务中必须明白的一点。因此，在开展经纪业务时，要同时对风险与收益两方面进行衡量，尤其要注意不能为了受益规避风险，而令工作的效率降低，从而失去竞争力。

（二）“风险与收益对等”

在经纪业务中存在的风险是各不相同的。这里从风险发生的概率与后果两方面去衡量。有些风险较常发生，但它带来的损失可能较小，后果并不严重；而有些风险虽然较少发生，但它一旦发生，带来的后果较为严重，损失巨大，甚至有可能“拖垮”一个经纪机构。当然，也有些风险是既容易发生，又会带来严重损失的，对于这种风险，经纪机构或经纪人更要注意严加防范。任何提高工作效率、提供给客户更好、更全面的服务或获得更高业务收费的措施都可能伴随风险，必须仔细考量承担的风险与可能获得的收益，如果无法承担某些风险带来的损失或者风险，使公司价值急速贬值或减少，则坚决回避；如果决定承担相应风险，则要使风险与收益对等。

第五节 风险防范的措施

根据我国目前房地产经纪行业的特点，如相关法律、法规还在不断完善当中，行业本身的涉及面广、不确定性多，容易产生各类纠纷等，必须制定系统的风险防范措施。这里列举一些常见措施，这些措施主要从经纪机构的管理机制入手，包括对外承诺标准化、投诉处理、权限控制与分配等。

（一）对外承诺包括口头承诺和书面承诺两方面，在这里主要指的是书面承诺，如交易委托合同、房源钥匙保管协议等。进行对外承诺，其目的主要是在客户心中建立足够的交易信心，从而最终令交易顺利完成。在进行对外承诺时，经纪机构或经纪人必须注意的一点是，所承诺的内容一定是有能力兑现的，为了切实做到这一点，就必须实行对外承诺标准化。它主要从以下三方面入手。

1、制定标准的对外承诺文本

制定规范、标准的对外承诺文本，是实行对外承诺标准化的关键。经纪人在开展业务时，使用标准的承诺文本，能最大限度地防范对外承诺中存在的风险。

2、展示标准化文本

展示标准化文本，主要是对客户展示各类标准化文本。这是一种通过外部监督的方式来防范对外承诺风险的措施。即经纪机构将本公司所用的文本（包括合同、协议、证明等各类文本），装订成册，在客户面前展示，使客户知道标准文本的样式。这样，

在签署相关文件时，客户如果发现经纪人给他们提供的文本不同于标准文本，他们会拒签，从而防止发生经纪人乱开承诺的风险事故。

3、规范档案与印章管理

档案，主要是指各类对外承诺文本，也包括在经纪业务开展过程中涉及的其他文件、文本。经纪机构应建立系统的档案管理制度，对各类档案的管理责任人、保管方式、保管期限等均应做出明确、详细的规定，避免档案意识或其他因档案管理不当带来的风险。

（二）权限的控制与分配

在开展经纪业务的过程中，涉及各类事物的处理，要最大限度地保证这些事物进行正确的处理，就必须根据每一项事物的涉及面、重要程度等进行分类，然后将各类事物分配予相关的工作人员负责处理。这些责任人的权限必须明确、清晰，尽量让每一项事物皆由专人负责，以便激发工作人员的责任感，使他们既能保证工作质量又能保证工作效率。

在进行权限的控制与分配时，必须注意的一点是：负责处理某项事物的工作人员必须具备相应的能力，即有对所负责的事情进行辨别、判断，从而做出决策的能力。

（三）门店责任人的培训

目前，我国大多数的经纪机构采用连锁经营模式，经营地点

分散，经纪机构很难对各个业务操作环节实行集中、统一管理。因此，为了保证业务操作的规范，防范由业务操作不规范引起的风险，经纪机构对各个经营点的责任人（一般是指该分店的店长及分店秘书）进行到位的培训。

对责任的培训包括两个方面。一方面是上岗前的系统培训，即对业务操作设计的各个环节进行详细、透彻的讲解，使他们全面掌握公司规定的操作要领及相应的意义。另一方面是指上岗后的培训，包括定期或不定期的各类培训，这是保证士气与操作规范的重要手段。尤其是在公司出台了新的规定时，更是必须对责任人进行到位的培训，才能将新规定真正贯彻下去。

（四）建立检查稽核体系

对各个经营点实行定期或不定期的监察稽核，建立起系统的检查稽核体系，是保证业务操作规范的重要措施。各个经营点在开展业务时拥有一定的自主权，但经纪机构为了保证公司的顺利运作，避免各种不规范操作引起的风险，也会制定相关制度对各个经营点的业务操作进行指导、规范。进行监督稽核时，主要是考察各个经营点对这些制度的落实、执行情况。

（五）风险转移

经纪业务设计的工作环节众多，经纪机构往往很难对每一个环节都进行到位的风险控制。因此，有不少经纪机构会将某些工作环节交予其他专业公司处理，从而实现一定程度的风险转移，

如将房款收取、代办房屋过户手续等业务转交给律师事务所处理等。这样一来，虽然增加了开支，但经纪机构也因此规避了某些自身难以控制、管理的风险隐私，但应注意在业务转让给其他机构的同时，就风险责任进行明确约定。

五、房地产经纪人的人际交往和积极心态

第一节 房地产经纪人的人际交往和人际关系

房地产经纪这个职业是与人打交道较多的职业，不善于与人交往，没有良好的人际关系，是难以打开局面的。理论上讲，任何性格和气质的人都能与人友好交往，建立良好的人际关系。但在实际中，性格外向、活泼好动、有幽默感的人容易与人沟通，而自卑、害羞、内向、沉默寡言的人通常不利于与人交往。房地产经纪人应努力培养和提高与人交往的能力，建立和丰富自己的社会关系。

（一）掌握必要的面谈技巧

房地产经纪人在与客户交谈时，应具备一定的面谈技巧。首先，要取得客户的信任。双方相互信任特别是得到客户的信任，是进一步发展关系的基础。第一印象、外表、言谈举止等，均可以成为取得对方信任的因素。其次，具体交谈时应注意一些面谈技巧，避免走入人际关系的误区。常见的要点有：三尺圈效应、微笑服务、目光接触真诚关心、从否定回答中找到突破口等。这

些技巧既可以通过自己在时间中摸索而获得，也可以向其他房地产经纪人讨教，或者从书本中学习，并娴熟地加以运用。

同时，经纪人应注意的是，不要把过多的生僻难懂烦人专业术语硬塞给客户，否则会使其感到压力很大，容易产生反感心理，从而贻误了促成交易的最好时机。只有把哪些“精专”的术语转换成通俗易懂的话语来与客户交流，才能达到沟通的目的，从而使交易顺利达成。

（二）关心客户并满足其兴趣和需要

房地产经纪人关心的重点不应只是自己的交易任务或其他与自己的利益直接相关的东西，还应有客户的心理状态、需求、利益等，要真正做到客户至上。虽然最终目的是促成交易，并且达到该目的的直接方式是说服客户立即达成交易，但如果客户对交易对象还不够了解，对其优点等还有某些疑虑，就难以作出立即成交的决定。因此，通常情况下是由间接方式达到促成交易的目的，如帮助客户解决一些可能与交易行为无关的问题，现场操作打消客户疑惑犹豫之心，对客户的生活方式、生活事件表示同情与理解等。有时，关心客户并不局限于在会客室里，因为在街头、在电梯里或在商场购物时，房地产经纪人有可能遇到今后就要上门拜访的潜在客户，如能随时随地礼貌待人、热情助人、关心有困难的人，说不定有一天会因此而获得回报。

房地产经纪人在与客户打交道时，主要是把握客户的需要，

忌问客户的隐私，也不要毫无顾忌、推心置腹地把自己的婚姻、财务等状况和盘托出，因为这些往往无助于推进交易，甚至会适得其反。只有注意了这些细节，才能更好地满足客户的兴趣和爱好。

（三）培养自己的说服力

房地产经纪人应有说服客户改变态度的能力，真正的交易往往是始于客户的拒绝。

说服客户不是通过夸大的不实之词实现的。不能因为要达到一时的成交业绩，就夸大所交易房地产的优点，隐瞒其缺点。这一不实行为，客户在日后的生活中一定会清楚是真是假。这势必会埋下“定时炸弹”，一旦纠纷产生，后果不堪设想。

任何房地产都有其优点和缺点。房地产经纪人应换位思考，站在客户的角度，既向客户介绍房地产的优点，又要向客户介绍房地产的缺点，甚至“业绩好的经纪人上来会先说房地产缺点”，帮助客户“货比三家”，让客户真正感受到你的出发点是在维护其利益，而不仅仅是为了促成交易，这样才能使客户心服口服地接受你的推荐。因此，提醒每一位房地产经纪人，任何欺骗和夸大其词的谎言都是交易的天敌，它会使你的事业无法长久。这也是消费者对房地产经纪行业不够信任的主要原因。

说服别人的能力不是靠夸大其词、贬低竞争对手来实现的。房地产经纪人要诚信，这是获得新客户的最佳手段之一。

（四）提高自己的判断力

良好的判断力是房地产经纪人能从观察的外部线索中准确推知对方行为发生的真正原因。真正原因也成为归因。人的需要是心理活动的原动力，它与后天形成的自我调节这一心理因素一起协调控制人的内部心理活动和外部行为反应。归因就是揭开这一过程的所有面纱，直接把握住事实的真相。

直觉判断力是良好的判断力的一种形式。是房产经纪人凭借自己丰富的阅历，敏感的观察，根据对方的言谈举止、背景资料或身材样貌等，不假思索地把握对方的心态特征的能力。

（五）增加自己的幽默感

幽默感可以调和人际关系，是房地产经纪人必不可少的一种素质。幽默就是用善意的态度说明事务本身及其相互关系之间的不和谐。幽默常借联想的方式起作用，以笑的形式表现出来。用幽默的方法处理尴尬局面是很有有效的。用幽默方式时，要求有较高的心理承受能力，能超脱出常规的思维方式，发现事物之间不和谐的关系和失去常态的变异。一般来说，较成功的房地产经纪人都有一定的幽默感。

（六）丰富自己的社会关系

社会关系俗称“关系网”是房地产经纪人的隐形财富。房地产经纪人在初入行时通常是付出的劳动多，得到的回报少。但只

要坚持，会随着职业年限越来越长而积累起越来越多的社会关系，不仅会因“东边不亮西边亮”“细水长流”而保证一定的交易业绩，还可以通过老客户“转介绍”而发展新客户。因此，房地产经纪人还要注重建立、维护和丰富自己的社会关系。

第二节 房地产经纪人的心理压力及应对

（一）房地产经纪人的心理压力

房地产经纪人由于职业性质和目前房地产经纪行业环境不佳等原因，可能比一般人感到更多、更大的心理压力。例如：每月要完成一定的业绩指标，如果完不成就有可能失去工作；工作时间较长，劳动强度较大，节假日难以休息；底薪较低甚至无底薪，主要靠业绩提成；因房地产市场影响，成交业绩很不稳定；每天要与很多人打交道，其中不乏有某些难相处之人；此外来自同行、同事之间的竞争，以及社会上可能存在的对房地产经纪职业的偏见等。

（二）房地产经纪人心理压力的应对

房地产经纪人应努力减轻和消除自己的心理压力。减轻和消除心理压力应做到以下几点：

- 1、提高自己的心理承受能力

- 2、虽然每个人都会有心理压力，但在相同的心理压力情境下，不同的人的主观感受都不相同，这与一个人的心理承受能力

有关。心理承受能力是指个人遇到心理压力时，能够摆脱其困扰而避免心理行为失常的能力。一般心理承受能力低的人，遇到轻微的心理压力就消极悲观，甚至人格趋于分裂而形成行为失常或心理疾病；心理承受能力高的人，能容忍重大的心理压力，在心理压力面前临危不惧、坚韧不拔，保持人格的完整与心理的平衡。可见，提高心理承受能力是维护个人心理健康的一道防线。

3、仔细分析自己的心理压力来源

4、心理压力的来源是多方面的。在现实中，不仅是令人不愉快的事情会造成心理压力，令人兴奋和高兴的事情也会造成心理压力。例如：遭到客户的投诉、业绩一直名列前茅但由于某种原因而下降，会产生心理压力；得到客户的赞赏或公司的奖励、经过努力而获得丰厚的佣金，也会产生压力。在承受心理压力的时候，总喜欢从生活事件中找原因，但有时事件本身是压力产生的后果而不是原因。例如：经纪人在促成客户交易时不顺利，可能是因为某种尚未察觉的心理压力造成的，而不是交易不顺利造成的心理压力。

5、总之，心理压力源于事件的本身和由此引发的生理和心理上的变化，心理压力也可能随着事件的推移在不经意间自行消失。

6、努力减轻自己的心理压力

7、分清先后，将生活中真正的麻烦事分类。（2）事先考虑如何摆脱麻烦事。（3）尽可能的与朋友、同事分担烦恼。（4）

发展和培养一个社交和朋友圈。(5) 有规律的进行体育活动。

(6) 经常奖励自己积极的想法、态度和行为。(7) 自我反省、扬长避短。(8) 考虑问题要从实际出发, 采取适当的措施, 不钻牛角尖。(9) 看问题要客观公正。(10) 不要太过苛求自己。

(11) 要相信总会有人愿意并有能力帮助自己, 不要拒绝从他们的经验中受益。(12) 每周或每天都给自己留下一些时间, 休息或放松, 休闲或娱乐, 充裕的用餐时间。(13) 让每天的生活都有些小变化。(14) 学会委托别人做事。(15) 仔细倾听周围的一切。(16) 享受人生, 并于家人、朋友分享。

第三节 房地产经纪积极心态的形成与保持

一、积极心态和消极心态的含义

心态是一种心理状态或态度, 也是人们对同一事物发展的反应和理解表现出不同的心理状态和观点, 它决定着人的思维模式和行为方式, 是由认知、情感、行为意向等因素构成的主观价值取向。

积极心态是指积极的心理状态或态度, 是人们对事物发展表现出积极、正向的心理倾向。反之, 就是消极状态。

二、消极心态的形成原因

(1) 自卑, 缺乏自信, 不肯相信自己的能力和智慧, 恐惧失败, 不敢面对挑战; 过分自信和自大也会形成消极心态。

(2) 缺乏目标和动力。

(3) 固执，不愿意接受新事物，不愿意听取别人的意见和建议，即使别人的意见和建议是对的。

(4) 缺乏恒心，经常找借口逃避责任。

(5) 还有一些其他造成消极心态的因素，因个人所处环境、所遇事件的不同而不同。

三、积极心态的建立和消极心态的克服

房产经纪人虽然每天都可能遇见各种各样的客户，如不同的性格、不同职业、不同知识层次、不同收入水平等的客户，但都应抱着积极的心态为他们提供良好的服务，主要从下列几个方面建立积极的、平和的心态：

(1) 感恩。要感恩客户的信任，感恩客户选择了自己所在的公司、选择了自己。即使由于种种原因客户选择了其他人或公司，也要抱着平和的心态去面对，去争取新的机会。

(2) 宽容。对客户的质疑、抱怨甚至冷言冷语要理解、宽容，多从自身找不足，而不是对别人的不好言行耿耿于怀，即所谓“严于律己，宽以待人”。

(3) 乐观。不宜过分苛求一城一池的得失，过去的好与坏不代表现在和将来，不求“一口吃成胖子”。但要每天有所进步，始终保持积极向上的心态。

(4) 淡泊。有一个词经常被有识之士津津乐道，即“淡泊

名利”。这是一种崇高的思想境界，也是一种积极的心态。如果过分追求名利，就会失去平常心，就有可能以一种非理性乃至偏激的言行对待客户甚至同事。

六、销售心理分析

马未都的脱口秀里，曾经说过一个销售技巧。看到客人到店来了，不要急着给客人介绍东西，太热情也会把客人吓跑。所以，跟客人说的第一句话很重要。

有个客人在他店里看了一会，然后马先生上去跟客人说，拿不定主意了吧。一下子把客人的心理定位从要不要买提升到了要买就是不知道买哪一件的程度。接下来就是站在客人的角度为他分析该如何做选择。马先生这里最高明之处就在于用一句话表明了自己跟客人是同一立场，瞬间拉近了与客人之间的心理距离。客户面对产品的时候通常有两种需求，一是产品需求，二是心理需求，首先抓住客户的心理需求，攻心为上，对方就会自主地将产品需求归纳进来。

第一节 了解自己的客户类型

客户可以分为表现型、友善型、分析型、控制型四种类型，不同类型的客户有不同的应对策略。

一、表现型客户特点：

讲话时喜欢引经据典以显示其才能，神情表现通常开朗豁达，活泼多变，但容易缺乏耐心。应对策略：在其讲话时认真聆听，时不时用眼神回应。切记不要打断对方，要始终保持微笑。应对这类客户最好的方法就是赞美，找到客户的优点，并真诚地说出来，对方会很受用。

二、友善型客户特点：

一副和事佬姿态，亦可表现为墙头草，喜欢随行就市，顺势而倒。这类人性格偏内向且悲观，却十分善于配合，懂得耐心聆听，性情沉稳随和。这类人最为经典的口头禅通常为“随便吧，都可以”。应对策略：适时鼓励，适量赞美，主动接触并交谈，从动作表情中去发现表现其喜好的信息。交谈方式中不妨多用提问式。

三、分析型客户特点：

心思缜密，行为较矜持，性情柔韧且拘谨，语言上十分重视逻辑，事务上讲求精益求精，对事物较为敏感但却缺乏决断力，常常有选择困难症。应对策略：对于此类客户要切记始终保持耐心，在引导购物的时候多用 A 还是 B 的句型，比如您是要白色还是红色？您打算刷卡还是付现？

四、控制型客户特点：

重信誉，讲话通常是说一不二；注重做事效率，神情往往表

现严肃，不苟言笑，一旦拿定了主意便不会轻易变动，属于固执己见型。应对策略：在应对这类客户时，首先要做的就是满足其控制欲望，在语言或是行为上都谦和一些，常用“对，是，没错”等恭维的词来承接交谈，话术中注意强调对方的控制权，如：“我也只是提个建议，想必您心中已经有数了，大的主意我也决定不了，还是得您来拿……”

针对客户的不同性格，采取相应的话术，可以更快速地拉近与客户的距离，为成交做好准备。

第二节 预知客户需求

在销售过程中，客户最在乎的除了产品本身外，还有销售人员是不是重视“我真正的需求是什么”。要了解客户的真正需求，可以通过提问、闲聊等方式。

当你了解客户的需求后，要能够联想、预先知道客户未来的需求。如：一位客户刚拿到驾照，此刻为了便利生活，购买了一辆十万出头的车。但因为这辆车的价格较低，所以配置并不是特别到位，销售人员会引导客户加装一个倒车影像，确保客户的爱车不会被刮碰到后方的障碍物。倒车影像对于大部分新手来说，都是非常需要的，即便今天不在这里加装，以后也会在别处加装。销售人员只需要进行简单引导，就能挖掘出客户更深层次的需求。

挖掘客户深层次需求，进行理性的步步引导也有章可循，比

如：

1. 先探寻客户的最为基本的需求
2. 通过纵深提问挖掘需求背后的原因
3. 激发客户需求。
4. 引导客户解决问题
5. 抛出解决方案
6. 成交之后与客户建立微妙的情感关系。

第三节 调整心态，理性处理隐藏式异议（一）

常常有客户想要杀价时，就会提出一些质量或是外观上的异议，比如“这种款式过时了吧？”“这个做工似乎没有我预想的那么精细”，通常我们称这种异议为隐藏式异议。客户提出隐藏式异议，往往是为了以此来降低产品的价值，同时也降低销售人员对于产品的自信度，动摇销售人员的心理立场。所以，销售人员应当先做好自己的心理建设，才能更加从容地处理：

- 1、端正态度，时刻保持微笑与礼仪。
- 2、告诉自己：没有异议的客户才是最难处理的客户。
- 3、告诉自己：客户提出异议是好事，这说明客户对产品有兴趣。
- 4、告诉自己：异议出现得越快，离成交也就越近，因为异议的有效处理往往能够缩短你与订单的距离。
- 5、静观其变的同时，需应声附和给予客户回应，让客户放

低防备，从而将真正异议“脱口而出”。

6、注意聆听客户所说的话，观察客户的表情动作，并积极观察思考，区分真的异议、假的异议及隐藏的异议。

7、主动引诱，引出客户的真正异议。一旦引出客户真正的异议，我们就可以有针对性地处理客户的异议了。

第四节 调整心态，理性处理隐藏式异议（二）

针对不同客户的杀价类型，进行不同的策略处理。

佯装无奈型：

“我本来就没怎么相中这个颜色，但又没有别的颜色了，我买这个的话，可以便宜一些吗？”策略：动之以情，价格不变的前提下，可赠送一些小礼品，以补足其贪利的心理。

直截了当型：

不拐弯抹角，直接压价，如：“我压根不是专程来买这个的，你直说吧，如果买的话，最多能打几折？”“××（金额），行不行，不行就算了。”策略：对于这种类型的客户，既不能降低气焰，在气势上过于顺着他，又不能明显拒绝，因为此时并不能排除他是真的属于偶然消费行为，因此，可以巧妙地使用转折句“是……但是……”，先顺着对方，再列举出产品的特别之处，与市场因素造成的价格定数，比如“哦，原来是在您的估算之外，这个我们非常地理解，但是我们的产品……”

不屑型：

“我对于这种电子产品并不狂热，能降价呢，我就买，不降价也没有关系，大不了我就不买了……”策略：越是这样刻意刺激销售人员的话语，越不能动摇立场，不妨婉言拒绝降价，真诚希望其不要错过这次机会。然后再告之如果实在为难，欢迎下次光顾。

装糊涂型：

“你们怎么又涨价了，上次来我明明问的不是这个价格……”策略：对于此类客户，不可过于较真，可以送一些赠品，但最好保持价格立场。

表忠诚型：

“我可是老客户了，一有需要，其他店哪个都不去，就直奔你们这儿来，一点也不优惠就太不够意思了吧？”策略：对于此类拉关系，表示自己对品牌忠诚的客户，也可以“是，但是”来回应，比如“十分感谢您对我们公司的信任，既然您是老客户了，你就应该知道我们这里的价格从一开始定位就十分合理，因此很少会发生变动。这样吧，我可以申请再送您一些实惠且实用的礼品，这些东西要去市场上买也是一笔相当大的费用。”

行家姿态型：

“我也是个生意人，这个东西的成本我非常了解，有利可图就行了，没理由卖这么高的价格……”策略：对于此类客户，要动之以情，晓之以理，如“既然您也是个生意人，那就应该更容易理解产品的利润不仅仅只是价格减去成本，还要除去一些产品

销售运作中的附加价值，如新品研发费用、卖场租赁费、宣传广告费、人工服务费”通过对利润进行分析后，使客户产生共鸣，促成成交。

小结：客户都有两种需求：1、心理需求和产品需求，抓住客户的心理需求，攻心为上，对方就会自主地将产品需求归纳进来。2、了解自己的客户类型，对沟通更有利。3、学会站在客户角度想问题，预知客户需求，扩大自己的利益。4、面对隐藏式异议，学会分辨，坚定立场，理性处理。

注：马未都，汉族，1955年3月生于北京，祖籍山东荣成，收藏专家，观复博物馆的创办人及现任馆长，曾任中国青年出版社编辑。央视《百家讲坛》主讲人，超级畅销书作家。

七、 案例解析

（一）已变更的房产，离婚时还能分割吗？

【案情】李男与张女系夫妻，2012年6月23日二人达成离婚协议，约定其婚后共同购买的A房产(登记在李男名下)由张女享有所有权，婚生子李某男由张女抚养等内容。离婚协议订立后，二人到房管局办理了A房产变更手续，由张女享有A房产的所有权。但二人由于种种原因没有到民政部门办理离婚手续。2015年3月李男欲诉讼离婚，其还能要求分割A房产吗？

【分析】男有权要求分割A房产。本案所涉及的离婚协议系

婚内离婚协议，所谓婚内离婚协议，是指男女双方在婚姻关系存续期间，以接触婚姻关系为目的，并就财产分割及子女抚养问题达成的协议。婚内离婚协议是以双方协议离婚为前提，一方或者双方为了达到离婚的目的，可能在财产分割、子女抚养等方面做出有条件的让步。在双方未能在婚姻登记机关登记离婚的情况下，该协议没有生效，对双方当事人均不产生法律约束力，其中关于财产分割、子女抚养的约定，不能当然作为法院处理离婚案件的直接依据。因此李男和张女虽然已经履行了财产变更手续，但因离婚的前提条件不成立而没有生效，已经变更权利人的财产仍属于夫妻婚姻存续期间的共同财产，所以李男有权要求分割。

法律依据：《最高人民法院关于适用〈中华人民共和国婚姻法〉若干问题的解释(三)》第 14 条：当事人达成的以登记离婚或者到人民法院协议离婚为条件的财产分割协议，如果双方协议离婚未成，一方在离婚诉讼中反悔的，人民法院应当认定该财产分割协议没有生效，并根据实际情况依法对夫妻共同财产进行分割。

(二) 特殊房产法理分析

随着房地产行业发展迅速，房价一波高过一波，人们在“望房兴叹”之余，买一套价廉的二手房无疑成为许多人的选择。然而，在二手房交易中，许多地方都出现了买房人在事先不知情的情况下因购买了“凶宅”而出现的交易纠纷，面对法律没有明确

规定的“凶宅”问题，司法实践中法官将如何适用法律。

“凶宅”的定义，目前占主流地位的说法是指在一定时期内曾发生过自杀或凶杀等人为因素致人非正常死亡的房屋。从这个定义中可以看出“凶宅”的成立应当符合的要件是：第一，房屋内有人非正常死亡的事实是客观存在的。例如，因历史原因流传的所谓捕风捉影的“鬼屋”就不能简单地认定为“凶宅”。第二，房屋内人死亡的事实须是人为因素的非正常死亡。如此，就排除了正常生理死亡，如生老病死；因房屋失火、煤气中毒等意外事件致人死亡的房屋。

对于卖房人隐瞒“凶宅”的事实所引起的合同纠纷。在司法实践中，主要有以下几种判决：

1、购房合同有效，驳回原告起诉。合同有效论认为，“凶宅”之说纯属封建迷信，不受法律所保护，如果卖房者没有告知“凶宅”的事实，不足以构成违反公序良俗。并且，“凶宅”本身是符合使用条件，也符合合同的目的。因此，“凶宅”在法律上与正常房屋无异。

2、购房合同有效，但判决被告承担侵权责任。此说认为，虽然卖房者在售房时故意隐瞒了房屋内曾有非正常死亡的事实，但房屋的质量符合法定的标准，合同的效力不受影响。然而，依据价值规律和人们的现实观念，房屋会因购买者避讳而贬值，卖房者在主观有过错，对购房者构成侵权。

3、购房合同为无效合同。合同无效论认为，我国相关法律、

法规虽然没有对“凶宅”问题作出规定，但“凶宅”是民间的习俗，这种习俗是善良风俗的一种，其内在精神与社会公德是相通的。违反此种习俗实际上就是不尊重社会公德，也损害了社会公共利益。所以，依照《合同法》第五十二条第四项规定，合同无效。

4、购房合同为可撤销合同。此说认为，“凶宅”是一种民间习俗，因人们的观念和风俗习惯，对住宅内发生的非正常死亡事件感到恐惧和忌讳，是客观存在的普遍现象。卖房者故意隐瞒这一事实构成欺诈，依据《合同法》第五十四条第二款的规定，所签订的合同是可撤销的合同。

（三）买房付完首付银行按揭批不下来能解除合同吗？

买了一套商品房，付完首付款以后，银行按揭却因为个人的信用问题办不下来，买房人该怎么办？怎样避免这一情况的出现？

【案情】2013年6月，周小姐与某房产公司签订了《浙江省商品房买卖合同》一份，总价款110万元；付款方式为周小姐于合同签订之日支付首付款33万元，剩余房款申请商业贷款。

就在该合同签订次日，周小姐便向该公司支付了首付款33万元。但是，按揭贷款却一直没能办下来。按揭银行表示，收到过周小姐个人住房贷款申请，但其信用不良，不符合银行申请贷款政策，因此该笔贷款审批未通过。2014年3月，该公司向周小姐发送《催款通知书》，表示从按揭银行处得知周小姐未能通

过按揭贷款资格审查，要求周小姐接通知 10 日内一次性支付剩余房款 77 万元。

2014 年 6 月，周小姐向法院起诉要求解除合同，退还购房首付款。周小姐表示，在购房洽谈过程中，该公司的销售人员曾向她承诺办妥相关手续。法院以按揭贷款不能办理系周小姐的自身原因为由，驳回了其诉讼请求。

律师点评：

根据《商品房买卖合同纠纷案件适用法律若干问题的解释》第二十三条规定：商品房买卖合同约定，买受人以担保贷款方式付款、因当事人一方原因未能订立商品房担保贷款合同并导致商品房买卖合同不能继续履行的，对方当事人可以请求解除合同和赔偿损失。因不可归责于当事人双方的事由未能订立商品房担保贷款合同并导致商品房买卖合同不能继续履行的，当事人可以请求解除合同，出卖人应当将收受的购房款本金及其利息或者定金返还买受人。

本案中，根据银行的说明，可以确认系周小姐的原因未能订立担保贷款合同，必然导致商品房买卖合同不能继续履行。周小姐虽然称该公司的销售人员曾向她承诺办妥相关手续，但是无法举证证明，故法院以此驳回其诉讼请求。

在此，提醒购房人：若明知自己信用存在问题而有贷款资格风险，不能轻信销售人员的承诺，或者在与其洽谈过程中保留相关的证据，防止发生问题后处于被动不利的局面。

(四) 农村自建房可以买卖吗？

农村自建房可以买卖，按照合法的程序走，既是合法的买卖，但是并不能完全自由买卖，农村自建房买卖需要符合以下两个条件。

1、买卖双方同属于同村村民，卖方必须要拥有两处以上房子，就是要确保卖掉这间自建房，自己也还有居住的房子。因为你卖掉自建房后，就不能再重新申请宅基地使用权。每户农民只能拥有一处宅基地。

2、买方必须是本村村民，且目前没有自建房。卖方自建房是合法建筑，是符合集体经济规划，而且买卖双方交易要取得集体经济组织批准。

自建房屋出售所要具备条件和注意点：

(一)房屋买卖应经集体即村民委员会书面同意；

(二)如系共有房屋，必须征得其他共有人同意；

(三)应提交户口簿、居民身份证及土地证、房产证等相关材料的原件；

(四)应到产权登记部门查看房屋产权是否存在瑕疵：如是否存在抵押等担保、是否有人民法院采取查封等财产保全措施；

(五)应订立书面买卖合同、并办理审批、过户等手续。房屋买卖合同应由相关职能部门审批，并办理“宅基地证”或“集体土

地使用证”的过户更名手续;还应到房产管理部门依法办理“房产证”的过户更名手续。

合法合规购买，无需公证，办理更名过户手续即可。非法不合规购买，无法公证，无法取得所有权，村里认可不代表相关部门认可，如遇拆迁也有可能得不到赔偿的风险，不受法律保护。

(五) 买卖二手房延迟过户风险多 千万记住这些!

房屋买卖涉及双方重大利益，订立合同后应尽快完成房屋交易与不动产登记手续，以防范交易风险。但是有的买卖双方为避税等原因延迟过户，极易引起合同纠纷。

案例

买方王先生通过中介公司介绍，看中了李女士位于西湖区的一套住宅，双方协商后成交价格为 200 万元。因为李女士取得房屋的时间还有 6 个月方满两年，出于规避营业税的目的，买卖双方在合同中约定：待 6 个月后再办理过户手续，王先生先向李女士支付首付款 80 万元，待办理交易过户后，再支付尾款 120 万元。

王先生按照约定在支付了首付款和中介公司一半的中介服务费用后，便立即开始装修。六个月后，买卖双方按约定到办事大厅办理房屋交易与不动产登记手续，却发现李女士因与他人有债务纠纷，这套房屋已经被法院查封了！

经过多次协商，李女士表示短期内无法还清该债务并解除房

屋查封。无奈之下，王先生只能起诉李女士，要求解除购房合同。

风险点

案例中延迟过户的操作，其背后存在着巨大的法律风险。

一、违约风险。随着房产市场的波动，极易产生违约风险。如果房价上涨过多，卖方可能宁可赔付违约金也不配合办理过户；如果房价下跌过多，买家也有可能宁可放弃购房定金或者部分购房款也不愿意继续履约。

二、房屋被抵押。如果卖家自身需要，不排除有拿房屋办理抵押贷款的可能，到了约定过户的时间，贷款没有还清，抵押未解除，房屋就无法过户。

三、房屋被查封。存在因卖家出现经济纠纷导致房屋被查封的风险。

四、意外事件。倘若买卖双方中的任何一人一旦出现重病、死亡等意外情况，就无法办理产权过户手续，合同就无法履行。

提示

《物权法》第九条：“不动产物权的设立、变更、转让和消灭，经依法登记，发生法律效力；未经登记，不发生法律效力，但法律另有规定的除外”。

买卖房屋涉及双方重大利益，无论是何种原因，签合同交款后，一定要及时办理房屋交易与不动产登记手续，否则可能同时面临多种法律风险，甚至陷入财房两空的困境，千万不要因小失大。

同时，作为专业的中介机构，应告知买卖双方延迟办理交易过户可能产生的法律风险，避免出现不必要的纠纷。

宁波市房地产业协会