



CHAOJI  
LIANGBIAO

★ 智慧地产发展战略丛书 ★

# 超级量表

## 二手房中介量表管理大全

郑淑全 赵来昌 李利◎著



首次全面披露地产业界的117个超级量表  
专为二手房经纪人量身定制的强大工具箱

---

机械工业出版社  
CHINA MACHINE PRESS



## **作者简介 郑淑全**

著名房地产营销策划专家，互联网  
营销专家，中国策划研究院院务委员，  
中国房地产策划联盟副主席，儒房融科  
网络科技有限公司CEO，著有《房地  
中介经纪人实战手册》《房地产中介门  
店管理工具箱》等著作。

CHAOJI  
LIANGBIAO

★ 智慧地产发展战略丛书 ★

# 超级量表

## 二手房中介量表管理大全

郑淑全 赵来凸 李利〇著

 机械工业出版社  
CHINA MACHINE PRESS

本书分为5篇8章，包含119个价值量表，按照组织机构、业务管理、行政人事、工作流程、法律文书进行章节设置，量表囊括了中介经纪人实际工作中的所有工作项目，具有极强的操作性和极高的实用价值。

### 图书在版编目（CIP）数据

超级量表——二手房中介量表管理大全 / 郑淑全, 赵来昌, 李利著. —北京: 机械工业出版社, 2015. 6

ISBN 978-7-111-50401-6

I. ①超… II. ①郑… ②赵… ③李… III. ①房地产  
市场-市场中介组织-评定量表-中国 IV. ①F299.233.5

中国版本图书馆 CIP 数据核字（2015）第 116324 号

机械工业出版社（北京市百万庄大街 22 号 邮政编码 100037）

策划编辑：马 佳 责任编辑：马 佳

版式设计：张文贵 责任校对：陈延翔

北京四季青双青印刷厂印刷

2015 年 9 月第 1 版 · 第 1 次印刷

170mm × 240mm · 13.75 印张 · 146 千字

标准书号：ISBN 978-7-111-50401-6

定价：36.00 元

凡购本书，如有缺页、倒页、脱页，由本社发行部调换

电话服务

网络服务

服务咨询热线：(010) 88361066

机 工 官 网：[www.cmpbook.com](http://www.cmpbook.com)

读者购书热线：(010) 68326294

机 工 官 博：[weibo.com/cmp1952](http://weibo.com/cmp1952)

(010) 88379203

教 育 服 务 网：[www.cmpedu.com](http://www.cmpedu.com)

封面无防伪标均为盗版

金 书 网：[www.golden-book.com](http://www.golden-book.com)

## 《智兔全书》编委会

王 戈 王杰宝 李文峰

李 生 李 利 李金玲

李 振 郑淑全 郑 琳

赵来昌

(按姓名笔画为序)

## | 前 言 |

近年来，无论是国家对房地产的宏观调控，还是救市政策，都给二手房市场带来了利好的消息。因为购房者都有买涨不买跌的心理，当房地产形势好的时候，房价会被抬高，二手房市场自然也会异常火爆；当国家实行房屋登记制度时，很多人担心将来会收取房产税而集中抛售房屋，房产中介就会掌握大量的二手房信息，便于以后的业务和交易。因此，无论市场如何变幻，对二手房市场来说都会产生很好的交易量，相对不景气的新开楼盘来说，二手房市场已成为交易中不可或缺的重要主体，几乎抢了新开楼盘这一主角的风头。

诚然，在激烈的二手房销售市场中，我们闻到了竞争的火药味。各二手房中介机构都纷纷施展浑身解数，“八仙过海，各显神通”，或靠激励、或靠高薪诚聘人才等措施，抢占二手房市场的制高点。总之，二手房市场机构的老板一直没有闲下来，他们害怕被别人追赶，又担心自己的业绩平平而被淘汰。

二手房市场的竞争焦点是人才。在这个市场中，二手房销售是靠人海战术的，既然是人海战术，那么从业者的水平肯定是良莠不齐的，靠短时间的培训来打造一支过硬的销售队伍似乎有些困难，但市场不会可怜你，竞争是残酷的。那么有没有可以像“葵花宝典”一样可以很快被吸收和利用二手房销售的技巧和方法呢？当然是有的，那就是先进的工作流程，也就是“工作流程模式化，业务

制度规范化，工作标准傻瓜化，服务技能善巧化”。

不要小觑这几句话，善加利用，它能够让业务插上翅膀；没有或者不能利用它，必将被这些看似傻瓜化的知识点偷走您的业绩。这不是危言耸听，事实上二手房交易中涉及的环节对于一个新开展业务的二手房经纪人来说有些目不暇接。例如，在交易环节中涉及银行贷款、税务机构、房地产交易中心和物业管理部门等；在业务技能方面，需要二手房经纪人必须具备房地产的专业知识、管理知识和法律实务等；在客户管理方面，二手房经纪人必须要懂得处理客户异议、跟踪客户、签署合同、产权办理和转让过户等；另外二手房经纪人还必须要懂得如何化解客户纠纷、有效规避风险和如何维护公司和自身利益等诸多问题。

为了方便二手房经纪人开展业务，有效提高工作效率和提升业绩。我们将多年来在市场中打拼的经验和学到的理论，编辑成“智兔全书”以倾囊相授，目的是让二手房经纪人少走弯路，人人成为“屋林高手”，这是我们编辑此书的初衷。本丛书包括《超级售楼王——二手房经纪人当下成交的 72 绝技》《超级量表——二手房中介量表管理大全》《冠军店长——二手房门店业绩倍增 36 技》等。

本书为《超级量表——二手房中介量表管理大全》，内容共分 5 篇，即组织机构篇、业务管理篇、行政人事篇、工作流程篇和法律文书篇。它以提高二手房从业人员岗位技能和规范二手房中介管理为出发点，以典型的管理量表、管理制度和文书范本为依据，具有很强的针对性、实用性和可操作性，是一本“傻瓜”性的工具书，即便是新开展业务的二手房经纪人，也能顺利闯关，因此，这

是一本不可多得的二手房中介培训教材，也是提升二手房门店管理水平的枕边书。

本书适应二手房经纪机构中的管理人员和二手房中介经纪人。通过学习和运用，一定会提升二手房经纪人综合技能和管理能力。本书资料新颖，面面俱到，二手房经纪人完全可以直接采用拿来主义，运用到二手房实践中。

本书是我们从事房地产中介行业多年来累积起来的系统性总结，同时还获得了不少朋友和专业人士的帮助和指导，在此书完稿之际，我们向这些为本书做出贡献的友人表达衷心的谢意，向出版社的编辑在审核期间所付出的努力表达诚挚的谢意！当然，由于水平有限，书中难免有不妥之处，希望专家与读者提出宝贵意见。

作 者

2015 年 3 月

# | 目 录 |

## 前 言

### 组织机构篇 /1

组织机构是整个管理中的大脑和中枢神经，组织机构的目标实现和组织的分工直接关系到中介门店的经济效益。合理的组织机构设置能够集职、责、权、利于一身，有效调动每个组织成员的积极性。因此，组织机构的设置及量表至关重要，本章中的量表高度浓缩，是二手房中介实战中不可或缺的工具。

### 第一章 二手房中介组织机构中的 19 个核心量表 /2

1. 机构设置表 / 2
2. 各部门职能表 / 3
3. 门店店长岗位说明书（表） / 4
4. 秘书岗位说明书（表） / 5
5. 经纪人岗位说明书（表） / 6
6. 财务部经理岗位说明书（表） / 7
7. 出纳岗位说明书（表） / 8
8. 会计岗位说明书（表） / 9
9. 财务专员岗位说明书（表） / 10
10. 贷款专员岗位说明书（表） / 11

11. 签约专员岗位说明书（表）/ 12
12. 业务部经理岗位说明书（表）/ 12
13. 档案员岗位说明书（表）/ 13
14. 营运助理岗位说明书（表）/ 14
15. 培训主管岗位说明书（表）/ 15
16. 网络信息员岗位说明书（表）/ 15
17. 客户服务部经理岗位说明书（表）/ 16
18. 办公室主任岗位说明书（表）/ 17
19. 业务员岗位说明书（表）/ 18

## 业务管理篇 / 19

俗话说：“无规矩不成方圆。”有了规矩就可以事半功倍，没有规矩就会事倍功半。二手房门店不是个体户，它是一个组织、一个集体。组织中的任何成员都需要遵守门店的各项规章制度，这样才能发挥出每个人的优势和长处，以此提高工作效率，创造出骄人的业绩。可以说门店的管理离开了规章制度，就无法彰显出卓越的管理品质。

## 第二章 二手房中介经纪人必备的 21 个业务管理量表/ 20

1. 合同制度表/ 20
2. 量化制度表/ 24
3. 业绩结算制度表/ 25
4. 离职人员业绩提成表/ 26
5. 水电过户制度表/ 26
6. 房源租赁信息登记表/ 28

7. 房源出售信息登记表 / 29
8. 出租房源内部沟通表 / 30
9. 出售房源内部沟通表 / 31
10. 委托出售房屋登记表 / 32
11. 房屋评估表 / 34
12. 合同领用登记表 / 34
13. 物业勘察表 / 36
14. 钥匙领用登记表 / 37
15. 门店业绩汇总表 / 38
16. 经纪人工作周报表 / 39
17. 经纪人工作日志日报表 / 40
18. 经纪人工作日志月报表 / 41
19. 经纪人工作日志业绩统计表 / 42
20. 广告管理制度表 / 43
21. 佣金管理制度表 / 44

### 第三章 二手房中介经纪人必会的 15 个客户管理量表 / 46

1. 客户管理制度表 / 46
2. 转介管理制度表 / 48
3. 客户转介登记表 / 49
4. 房源转介信息表 / 50
5. 客户来电/来访登记表 / 50
6. 意向客户统计表 / 51

7. 到访客户征询表 / 51
8. 求购客户登记表 / 52
9. 求租客户登记表 / 53
10. 成交客户档案表 / 54
11. 未成交客户档案表 / 54
12. 客户满意程度调查表 / 55
13. 客户抱怨调查表 / 56
14. 客户跟踪服务表 / 57
15. 客户投诉处理表 / 58

## 行政人事篇 / 59

行政和人事工作虽然不算一线工作，但它是一线工作的后勤保障。只有做好后勤保障工作，经纪人才能在开展业务的时候轻装上阵，充分发挥自己的积极性和创造性。行政人事工作渗透到业务中的方方面面，包括出勤、考核、奖励、业绩提成、应聘、面试、卫生管理、资产管理、仪容仪表、员工入职与离职等。

### 第四章 二手房中介经纪人必知的 24 个行政人事管理量表 / 60

1. 员工手册（表） / 60
2. 分店规章制度表 / 69
3. 行政规范表 / 70
4. 保密制度表 / 71
5. 工作报告制度表 / 74
6. 名片管理制度表 / 76

7. 计算机使用管理制度表 / 77
8. 合同资料管理制度表 / 78
9. 奖惩制度表 / 79
10. 员工考核制度表 / 83
11. 培训会议制度表 / 83
12. 员工值班表 / 84
13. 员工轮休表 / 85
14. 名片申请表 / 86
15. 员工年度考勤记录表 / 86
16. 员工考勤表 / 87
17. 应聘登记表 / 88
18. 面试考核表 / 90
19. 入职登记表 / 90
20. 转正申请表 / 92
21. 员工离职申请表 / 93
22. 工作交接表 / 94
23. 离职手续登记表 / 95
24. 办公用品领用登记表 / 96

## 第五章 二手房中介经纪人必学的 10 个行为规范量表 / 97

1. 分店庆典制度表 / 97
2. 资产管理制度表 / 98
3. 门店卫生规范表 / 102

4. 员工行为规范表 / 103
5. 仪容仪表规范表 / 106
6. 服务礼仪规范表 / 110
7. 服务用语规范表 / 112
8. 团队合作规范表 / 113
9. 员工考勤规范表 / 114
10. 职业道德与纪律表 / 115

## 工作流程篇 / 117

工作流程顾名思义就是工作的先后顺序，看似并不重要的环节，却会直接影响工作效率和经济效益。有条不紊的工作流程能够使工作有秩序、有规范地开展。那些业绩突出的中介门店往往在工作流程上也做得非常到位，其实管理无大事，只要每个细节和每个流程处理到位，就不用担心经济效益，而本章的表格会告诉你这些秘密。

## 第六章 二手房中介经纪人必懂的 17 个高效业务流程量表 / 118

1. 电话接听流程表 / 118
2. 上门客户接待流程表 / 119
3. 带看客户流程表 / 120
4. 合同领用流程表 / 121
5. 签约工作流程表 / 122
6. 经纪人日工作流程表 / 124
7. 卖房客户服务流程表 / 125
8. 买房客户服务流程表 / 125

9. 房源开发管理流程表 / 126
10. 二手房买卖流程表（现金赎楼）/ 127
11. 二手房交易过户流程表（现证、一次性付款）/ 130
12. 二手房交易过户流程表（现证、按揭付款）/ 132
13. 二手房交易过户流程表（担保赎楼、按揭付款）/ 134
14. 二手房交易过户流程表（担保赎楼、一次性付款）/ 136
15. 中介服务流程表（租赁）/ 139
16. 中介服务流程表（买卖）/ 141
17. 存房业务操作流程表 / 144

## 法律文书篇 / 147

每个经纪人不一定是一个法律专家，但一定要懂得行业里的法律常识。熟练和运用这些法律常识对经纪人来说如同在业务上插上了翅膀。其实，二手房经纪人常用的法律文书及表格并不多，只要稍加熟悉就可以灵活运用。常用法律文书表格是我们日常的工具，学会利用这些工具是一种智慧，也是二手房中介经纪人一项最基本的本领。

## 第七章 二手房中介经纪人必须熟练的 13 个法律文书 / 148

1. 购买意向文书 / 148
2. 租赁意向文书 / 149
3. 二手房购房合同文书 / 151
4. 二手房租赁合同文书 / 153
5. 二手房买卖居间服务合同文书 / 154
6. 买方客户服务保证文书 / 158

7. 卖方客户服务保证文书 / 158
8. 客户看房确认文书 / 159
9. 房屋承购委托协议文书 / 160
10. 房屋承租委托协议文书 / 166
11. 房屋出租独家委托协议文书 / 172
12. 贷款担保协议文书 / 176
13. 法律文书管理制度表 / 176

## 第八章 与二手房直接相关的 5 个规定 / 178

1. 二手房买卖居间协议签署规定 / 178
2. ××银行分行二手房抵押贷款规定 / 183
3. ××市二手房交易管理暂行办法 / 189
4. ××市二手房按揭贷款规定 / 192
5. ××市二手房过户规定 / 199

## 参考文献 / 205

## 组织机构篇

组织机构是整个管理中的大脑和中枢神经，组织机构的目标实现和组织的分工直接关系到中介门店的经济效益。合理的组织机构设置能够集职、责、权、利于一身，有效调动每个组织成员的积极性。因此，组织机构的设置及量表至关重要，本章中的量表高度浓缩，是二手房中介实战中不可或缺的工具。



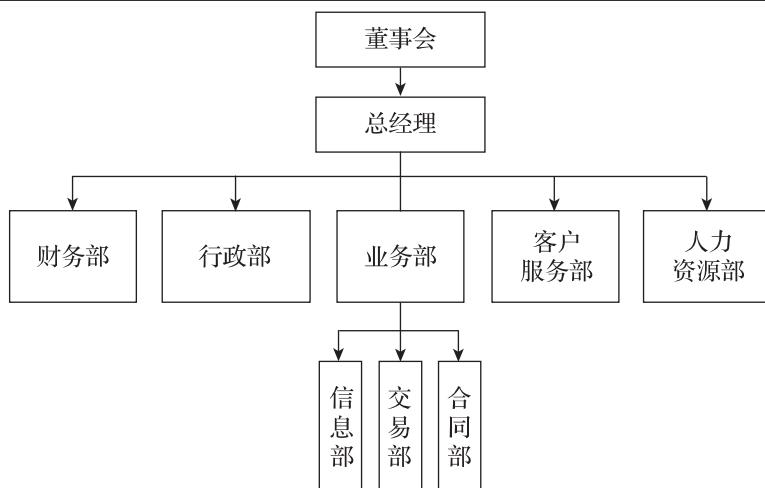
# | 第一章 |

## 二手房中介组织机构中的 19 个核心量表

### 1. 机构设置表

机构设置表，见表 1-1。

表 1-1 机构设置表



**说明：**

- (1) 表 1-1 列出二手房中介公司大体的组织机构的设置情况，当然，其架构设计要根据实际情况而定。
- (2) 有些二手房中介公司根据实际需要会设立区域事业部，负责所属区域内各个分店的管理工作。
- (3) 在划分各个部门职能这一问题上，没有绝对的标准，每个公司应根据自身的实际情况进行岗位设置，不光可以进行合并，还可以进行拆分。例如，有些公司的人事行政部就是由行政部和人力资源部合并而成的，而有些公司则会设立法务部，专门为公司提供相关的法律服务等。

**2. 各部门职能表**

各部门职能表，见表 1-2。

表 1-2 各部门职能表

序号	部门	职能
1	财务部	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 负责收取、支付公司的一切款项</li> <li>· 负责核算公司各类账务</li> <li>· 负责公司财务相关制度的制定</li> <li>· 负责处理公司财务管理税务方面的相关事项</li> </ul>
2	行政部	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 负责维护和管理公司专门的系统</li> <li>· 负责管理公司的所有档案</li> <li>· 负责管理公司日常的行政和后勤相关事务</li> <li>· 负责公司该部门相关制度的制定，同时要确保监控执行的有效性</li> <li>· 负责做好对内接待、对外联络的相关事宜</li> <li>· 负责协调各部门的关系</li> <li>· 负责购置和管理公司所需设备</li> </ul>



(续)

序号	部门	职能
3	业务部	<ul style="list-style-type: none"><li>· 负责公司业务发展规划的制订，以及公司业务的积极拓展</li><li>· 按照公司要求主持公司的业务工作</li><li>· 在日常工作中，负责对下属进行有效监督和指导</li></ul>
4	客户服务部	<ul style="list-style-type: none"><li>· 维护好客户关系</li><li>· 负责对客户投诉做出及时、有效的处理，确保公司声誉不受影响</li><li>· 负责办理公司相关的业务手续</li></ul>
5	人力资源部	<ul style="list-style-type: none"><li>· 完善公司相关的人事制度，并且和员工及时、有效地沟通</li><li>· 负责员工招聘、调配工作，同时建立相应的档案，并做好维护工作</li><li>· 负责定期对员工实施考核制，并进行相应的分析</li><li>· 负责对员工投诉及时地做出相应处理</li><li>· 完善公司员工薪酬制度，并根据实际情况适时做出相应调整</li><li>· 根据国家相关政策，为员工签订合同、办理保险等</li><li>· 负责评价和完善公司组织机构和岗位</li><li>· 负责员工培训工作</li></ul>

### 3. 门店店长岗位说明书（表）

门店店长岗位说明书（表），见表 1-3。

表 1-3 门店店长岗位说明书（表）

岗位说明书（表）			
岗位名称	门店店长	所属部门	业务部
直接上级领导	· 公司业务部经理		
直接下级员工	· 门店秘书、经纪人		

(续)

岗位说明书（表）			
岗位名称	门店店长	所属部门	业务部
职责目的	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 负责部署与公司相关的业务</li> <li>· 确保本门店日常运营管理的有效性</li> <li>· 负责评估本门店工作人员的管理和工作，按时向相关部门汇报评估情况</li> </ul>		
岗位要求	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 相关专业本科学历以上，如房地产专业、市场营销专业等</li> <li>· 热爱集体，富有开创精神</li> <li>· 热爱学习，喜欢接受新事物</li> <li>· 有敏锐的市场眼光，能够抓住重要信息</li> <li>· 人事管理能力和行政管理能力过硬，有培育、使用人才的能力</li> <li>· 市场洞察力强</li> <li>· 擅长整合相关资源，领导和协调能力强</li> <li>· 两年以上相关管理工作经验</li> </ul>		
职责范围	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 负责组织工作人员的培训工作，积极帮助新员工</li> <li>· 负责处理工作过程中的突发性事件</li> <li>· 将工作任务合理分配给员工，并对其工作情况及时跟踪等</li> <li>· 负责监督、指导、协助下级员工</li> <li>· 服从领导的指挥，使工作目标和计划顺利实施</li> <li>· 负责日常管理工作</li> <li>· 其他相关工作</li> </ul>		

#### 4. 秘书岗位说明书（表）

秘书岗位说明书（表），见表1-4。

表 1-4 秘书岗位说明书 (表)

岗位说明书 (表)			
岗位名称	秘书	所属部门	业务部
直接上级领导	门店业务部经理		
直接下级员工	无		
职责目的	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 积极配合经理管理日常运营工作</li> <li>· 负责完成与公司有关的一些勤务工作</li> </ul>		
岗位要求	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 熟练使用办公软件</li> <li>· 富有团队意识和协作精神</li> <li>· 具有较强的沟通和协调能力</li> <li>· 具有较强的为人民服务的意识</li> </ul>		
职责范围	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 在接到公司总部下达的文件以后，及时将文件内容通知给有关部门</li> <li>· 负责编制和汇报报表</li> <li>· 积极配合公司财务部完成相关的财务工作，做好现金管理工作</li> <li>· 积极配合门店业务部经理的日常管理工作</li> <li>· 及时更新橱窗广告</li> <li>· 负责协调好各部门之间的关系</li> <li>· 协助业务部经理做好资产管理工作</li> <li>· 其他相关工作</li> </ul>		

## 5. 经纪人岗位说明书 (表)

经纪人岗位说明书 (表)，见表 1-5。

表 1-5 经纪人岗位说明书 (表)

岗位说明书 (表)			
岗位名称	经纪人	所属部门	业务部
直接上级领导	门店业务部经理		
直接下级员工	无		

(续)

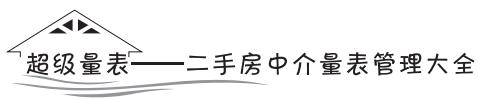
岗位说明书 (表)			
岗位名称	经纪人	所属部门	业务部
职责目的	· 管理二手房买卖的相关居间事宜		
岗位要求	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 为人正派，工作认真</li> <li>· 对工作富有激情，承压能力强，并且能按时完成工作任务</li> <li>· 热爱集体，关心同事</li> <li>· 具有独立的思考能力</li> <li>· 观察和应变能力较强</li> </ul>		
职责范围	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 不得向他人泄露公司机密</li> <li>· 为客户提供优质的服务</li> <li>· 为促成交易，组织好相关的谈判等工作</li> <li>· 积极开发房源和客源</li> <li>· 做好相关市场调查工作，及时准确地收集相关信息</li> <li>· 为客户推荐合适的房源</li> <li>· 做好业务统计工作，并填写和提交相关表格</li> <li>· 其他相关工作</li> </ul>		

## 6. 财务部经理岗位说明书 (表)

财务部经理岗位说明书 (表)，见表 1-6。

表 1-6 财务部经理岗位说明书 (表)

岗位说明书 (表)			
岗位名称	财务部经理	所属部门	财务部
直接上级领导	总经理		
直接下级员工	出纳、会计		
职责目的	· 负责公司的财务管理		



(续)

岗位说明书 (表)			
岗位名称	财务部经理	所属部门	财务部
岗位要求	<ul style="list-style-type: none"><li>· 本科以上学历，会计、财务管理等相关专业</li><li>· 团结协作、热爱集体</li><li>· 作风严谨，做事细致认真</li><li>· 思维敏捷，有较强的分析能力</li></ul>		
职责范围	<ul style="list-style-type: none"><li>· 依据国家相关的法律法规制定公司的财务制度</li><li>· 编制公司财务计划，并对实施过程进行监督</li><li>· 定期检查公司财务计划、费用预算的执行情况</li><li>· 编制公司的财物报表</li><li>· 办理公司税务的相关事宜</li><li>· 对资金的收付进行监督和管理</li><li>· 定期向相关领导汇报公司的财务情况</li><li>· 评估和指导下属员工的工作</li><li>· 其他相关工作</li></ul>		

## 7. 出纳岗位说明书 (表)

出纳岗位说明书 (表)，见表 1-7。

表 1-7 出纳岗位说明书 (表)

岗位说明书 (表)			
岗位名称	出纳	所属部门	财务部
直接上级领导	财务部经理		
直接下级员工	无		
职责目的	<ul style="list-style-type: none"><li>· 负责公司的货币资金核算、往来结算、工资核算等</li></ul>		

(续)

岗位说明书（表）			
岗位名称	出纳	所属部门	财务部
岗位要求	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 专科以上学历，会计等相关专业</li> <li>· 熟练掌握相关财务知识</li> <li>· 具备相关知识和技能</li> <li>· 具备良好的职业道德</li> <li>· 热爱集体，团结互助</li> <li>· 工作严谨，勤奋认真</li> <li>· 熟练使用办公软件</li> <li>· 具有较强的服务意识</li> </ul>		
职责范围	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 编制公司财务凭证</li> <li>· 协助公司会计完成每月的报税工作，并及时发放工资</li> <li>· 妥善保管相关账册、发票、收据</li> <li>· 办理银行结算，规范使用支票</li> <li>· 认真登记日记账，保证日清月结</li> <li>· 根据现金收付凭证登记现金日记账及银行日记账，编制资金收支日报表</li> <li>· 妥善保管印章，严格按规定使用</li> <li>· 其他相关工作</li> </ul>		

## 8. 会计岗位说明书（表）

会计岗位说明书（表），见表1-8。

表 1-8 会计岗位说明书（表）

岗位说明书（表）			
岗位名称	会计	所属部门	财务部
直接上级领导	财务部经理		
直接下级员工	无		



(续)

岗位说明书（表）			
岗位名称	会计	所属部门	财务部
职责目的	· 负责公司的会计核算工作		
岗位要求	<ul style="list-style-type: none"><li>· 本科学历，会计专业</li><li>· 具备良好的职业道德</li><li>· 熟练掌握办公软件</li><li>· 工作严谨、勤奋认真，有很强的服务意识</li></ul>		
职责范围	<ul style="list-style-type: none"><li>· 配合财务部经理制定相关制度、编制相关报表等</li><li>· 对公司会计核算进行具体实施</li><li>· 对会计资料进行妥善保管</li><li>· 负责办理公司税务事宜</li><li>· 其他相关工作</li></ul>		

## 9. 财务专员岗位说明书（表）

财务专员岗位说明书（表），见表 1-9。

表 1-9 财务专员岗位说明书（表）

岗位说明书（表）			
岗位名称	财务专员	所属部门	财务部
直接上级领导	财务部经理		
直接下级员工	无		
职责目的	<ul style="list-style-type: none"><li>· 财务管理</li></ul>		
岗位要求	<ul style="list-style-type: none"><li>· 大专以上学历</li><li>· 财务、会计专业</li><li>· 两年以上财务工作经历</li><li>· 工作细致，责任感强，具有良好的沟通能力和团队意识</li></ul>		

(续)

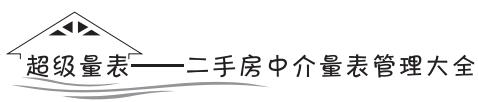
岗位说明书(表)			
岗位名称	财务专员	所属部门	财务部
职责范围	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 统一管理各办公地点的财务支出，对各办公地的费用做日、周、月统计</li> <li>· 制定财务管理制度和管理计划</li> <li>· 办理销售期间所有相关的财务手续，对不同业务进行分类归档管理</li> <li>· 计算置业部门各个工作人员的工资</li> <li>· 提醒各门店店长催交已成交客户的款项</li> </ul>		

## 10. 贷款专员岗位说明书(表)

贷款专员岗位说明书(表)，见表1-10。

表1-10 贷款专员岗位说明书(表)

岗位说明书(表)			
岗位名称	贷款专员	所属部门	财务部
直接上级领导	财务部经理		
直接下级员工	无		
职责目的	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 贷款申请及发放</li> </ul>		
岗位要求	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 大专以上学历</li> <li>· 反应敏捷，表达能力强</li> <li>· 有责任心，能吃苦</li> <li>· 有信贷方面的经验者优先</li> </ul>		
职责范围	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 协助整理客户资料</li> <li>· 协助财务办理房贷相关事项</li> <li>· 协助客户办理银行房贷手续</li> <li>· 其他工作</li> </ul>		



## 11. 签约专员岗位说明书（表）

签约专员岗位说明书（表），见表 1-11。

表 1-11 签约专员岗位说明书（表）

岗位说明书（表）			
岗位名称	签约专员	所属部门	客户服务部
直接上级领导	客户服务部经理		
直接下级员工	无		
职责目的	<ul style="list-style-type: none"><li>· 对二手房交易进行签约和办理相关手续</li></ul>		
岗位要求	<ul style="list-style-type: none"><li>· 法律专业，本科以上学历</li><li>· 熟练合同条款</li><li>· 掌握二手房交易流程</li><li>· 工作严谨，态度认真</li><li>· 团结合作，热爱集体</li></ul>		
职责范围	<ul style="list-style-type: none"><li>· 签订二手房销售合同，办理相关手续</li><li>· 妥善保管相关文件等</li><li>· 其他相关工作</li></ul>		

## 12. 业务部经理岗位说明书（表）

业务部经理岗位说明书（表），见表 1-12。

表 1-12 业务部经理岗位说明书（表）

岗位说明书（表）			
岗位名称	业务部经理	所属部门	客户服务部
直接上级领导	客户服务部经理		
直接下级员工	业务员		

(续)

岗位说明书（表）			
岗位名称	业务部经理	所属部门	客户服务部
职责目的	· 房产交易办证手续等		
岗位要求	· 大专以上学历 · 两年以上相关工作经验 · 熟悉房地产政策，以及抵押贷款操作流程 · 具有独立拓展市场的能力等 · 工作踏实认真，协调能力强 · 可协助上级领导完成工作业绩和指标		
职责范围	· 第一时间与签约专员和档案员沟通交易情况 · 合理安排交易手续的履行时间 · 第一时间办理房产交易的相关手续 · 配合信贷专员办理按揭手续		

### 13. 档案员岗位说明书（表）

档案员岗位说明书（表），见表 1-13。

表 1-13 档案员岗位说明书（表）

岗位说明书（表）			
岗位名称	档案员	所属部门	行政部
直接上级领导	办公室主任		
直接下级员工	无		
职责目的	· 合同文本及不同资料的整理		
岗位要求	· 大专以上学历 · 熟悉档案管理法 · 掌握办公软件的使用，以及计算机档案管理信息系统 · 有责任心，具有团队精神 · 有很强的服务意识		

(续)

岗位说明书（表）			
岗位名称	档案员	所属部门	行政部
职责范围	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 第一时间整理各项交易所产生的合同及资料</li> <li>· 第一时间通知贷款专员和办证人员合同履行的情况并协助其办理</li> <li>· 将一切资料分类，便于别的部门调阅及使用</li> </ul>		

#### 14. 营运助理岗位说明书（表）

营运助理岗位说明书（表），见表 1-14。

表 1-14 营运助理岗位说明书（表）

岗位说明书（表）			
岗位名称	营运助理	所属部门	业务部
直接上级领导	业务部经理		
直接下级员工	无		
职责目的	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 对本店的营运事务进行指导和监督</li> </ul>		
岗位要求	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 本科以上学历，房地产、市场营销等相关专业</li> <li>· 业务熟练，能力全面</li> <li>· 热爱集体、勤奋认真，并富有开创精神</li> </ul>		
职责范围	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 配合业务部经理制定相关制度和业务流程，并定期检查其执行情况</li> <li>· 协调好各部门间的关系</li> <li>· 负责相关文件的制定和保管工作</li> <li>· 配合业务部经理做好管理类的工作</li> <li>· 对日常管理工作进行指导和监督等</li> <li>· 负责落实相关工作计划等</li> <li>· 对二手房经纪人的销售业绩进行跟踪和管理</li> </ul>		

## 15. 培训主管岗位说明书（表）

培训主管岗位说明书（表），见表 1-15。

表 1-15 培训主管岗位说明书（表）

岗位说明书（表）			
岗位名称	培训主管	所属部门	业务部
直接上级领导	业务部经理		
直接下级员工	无		
职责目的	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 负责管理公司相关培训事务</li> </ul>		
岗位要求	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 大专以上学历，两年以上相关工作经验</li> <li>· 熟练使用办公软件</li> <li>· 熟悉培训内容和流程</li> <li>· 勤奋认真，热爱集体</li> </ul>		
职责范围	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 配合业务部经理制定公司培训管理制度</li> <li>· 积极开展相关的调查工作，确认培训需求</li> <li>· 执行公司的培训计划，并及时调查培训效果</li> <li>· 根据员工的实际情况制定培训制度</li> <li>· 合理控制培训费用</li> <li>· 其他相关工作</li> </ul>		

## 16. 网络信息员岗位说明书（表）

网络信息员岗位说明书（表），见表 1-16。

表 1-16 网络信息员岗位说明书（表）

岗位说明书（表）			
岗位名称	网络信息员	所属部门	网络部
直接上级领导	区域经理、办公室主任		

(续)

岗位说明书 (表)			
岗位名称	网络信息员	所属部门	网络部
直接下级员工	无		
职责目的	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 构思及编辑网站等</li> </ul>		
岗位要求	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 大专以上学历</li> <li>· 计算机相关专业</li> <li>· 熟练掌握计算机硬件和软件技术</li> <li>· 工作认真踏实</li> <li>· 具有团队协作的精神</li> </ul>		
职责范围	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 设计整个网站的框架，构思网站的发展方向等</li> <li>· 参与设计页面布局、配色及图片等内容</li> <li>· 负责前台页面的设计、制作</li> <li>· 收集活动的相关信息，并在网站上适时地发表</li> <li>· 设计和制作网站的后台动态管理页面和数据库</li> <li>· 其他维护性工作等</li> </ul>		

## 17. 客户服务部经理岗位说明书 (表)

客户服务部经理岗位说明书 (表)，见表 1-17。

**表 1-17 客户服务部经理岗位说明书 (表)**

岗位说明书 (表)			
岗位名称	客户服务部经理	所属部门	客户服务部
直接上级领导	总经理		
直接下级员工	客户代表		
职责目的	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 指导、协调、指挥、监督管理等</li> </ul>		
岗位要求	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 大专以上学历</li> <li>· 协调能力、管理能力和沟通好</li> <li>· 工作认真、热情</li> <li>· 有较强的工作责任感</li> </ul>		

(续)

岗位说明书 (表)

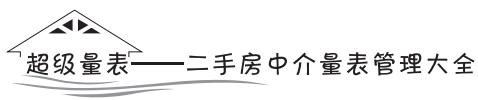
岗位名称	客户服务部经理	所属部门	客户服务部
职责范围	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 培训、激励、评价和考核客户代表</li> <li>· 做好下属的各方面教育工作</li> <li>· 负责管理售后服务工作</li> <li>· 设法提高上门服务与拜访客户的质量</li> <li>· 协助管理客户的档案等</li> </ul>		

### 18. 办公室主任岗位说明书 (表)

办公室主任岗位说明书 (表), 见表 1-18。

表 1-18 办公室主任岗位说明书 (表)

岗位说明书 (表)			
岗位名称	办公室主任	所属部门	行政部
直接上级领导	总经理		
直接下级员工	文员、秘书等		
职责目的	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 负责主持办公室的所有管理工作</li> </ul>		
岗位要求	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 大专以上学历</li> <li>· 具有较强的的文字组织和驾驭能力</li> <li>· 有较强的综合协调、管理能力</li> <li>· 积极进取, 有较强的责任感和事业心</li> <li>· 具有团队协作精神, 公平公正</li> </ul>		
职责范围	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 全面负责和管理办公室工作</li> <li>· 安排、督查和落实员工会议</li> <li>· 围绕重点工作协助调查和总结</li> <li>· 组织办公室工作人员完成各项任务</li> <li>· 负责管理人事劳资、办公经费等</li> </ul>		



## 19. 业务员岗位说明书（表）

业务员岗位说明书（表），见表 1-19。

表 1-19 业务员岗位说明书（表）

岗位说明书（表）			
岗位名称	业务员	所属部门	业务部
直接上级领导	业务部经理		
直接下级员工	无		
职责目的	· 增加成交量，提升工作业绩		
岗位要求	· 大专以上学历 · 热爱公司，热爱工作 · 具有良好的口才技能、沟通能力 · 工作认真、踏实，思维活跃 · 有较强的工作责任感		
职责范围	· 全面了解产品 · 了解市场形势和市场需求 · 积极寻找客户和拜访客户 · 与客户达成交易 · 跟踪客户，实施售后服务等		

## 业 务 管 理 篇

俗话说：“无规矩不成方圆。”有了规矩就可以事半功倍，没有规矩就会事倍功半。二手房门店不是个体户，它是一个组织、一个集体。组织中的任何成员都需要遵守门店的各项规章制度，这样才能发挥出每个人的优势和长处，以此提高工作效率，创造出骄人的业绩。可以说门店的管理离开了规章制度，就无法彰显出卓越的管理品质。



## | 第二章 |

# 二手房中介经纪人必备的 21 个业务管理量表

## 1. 合同制度表

合同制度表，见表 2-1。

表 2-1 合同制度表

---

### 第一章 总则

第一条 为了进一步规范公司合同的签订及其相关行为，特制定本制度。

第二条 本制度适用于在 ×× 二手房中介公司就职的所有员工。

### 第二章 合同签订的注意事项

第三条 合同的签订必须依照国家相关法律法规和政策，以及公司的相关规定去执行，同时还要坚持“平等、自愿、公平、诚实信用”的原则。

第四条 合同的签订在通常情况下都应通过书面形式来进行，“即时清结”情况除外。

第五条 按照相关规定，合同法定代表人可以实施合同签订工作，合同授权委托代理人也可以实施这项工作，但是需要注意以下几点：

1. 合同法定代表人负责决定委托代理的事项、权限和期限，以及委托代理是否有权委托。

(续)

2. 委托代理人在实施合同签订工作之前，应持有合同法定代表人签发的“法定代表人授权委托书”，并且该委托书中应详细明确委托代理人的相关信息。

3. 如果合同委托代理人代表的是某个单位，那么按照相关规定，该委托代理人必须是在授权范围及期限内行使代理权。

第六条 不允许出现行为人代理权终止、超越代理权、无代理权的现象，也不允许出现代理人和第三人串通的现象，以避免被代理人的利益遭受损害，具体规定如下：

1. 不允许合同代理人擅自转换委托关系。
2. 不允许合同代理人借用合同之便使他人利益遭受损害。
3. 不允许合同代理人以被代理人的名义与自己进行合同签订。
4. 不允许合同代理人以被代理人的名义与自己代理的第三人进行合同签订。

### 第三章 合同签订的相关规定

第七条 按照相关规定，合同签订时必须始终贯彻、实施“授权委托统一管理”制度。

第八条 相关人员如果发现“授权委托书”中相关内容缺乏，应要求将欠缺的相关内容补充完整。

第九条 任何非法人单位都无权签订担保合同、借款合同及其他应由法人单位签订的合同。

第十条 合同签约承办单位在签订合同前应该对合同相对人的相关情况进行详细调查，具体应调查以下内容：

1. 合同相对人资信情况的可靠性和全面性。
2. 合同相对人的实际履约能力。
3. 对方代理人的代理权限、代理期限、代理事项。
4. 合同主体资格的合法性和真实性。
5. 合同的可靠性和真实性。
6. 其他有关事项。

第十一条 在合同签订前夕，相关人员应让合同相对人出具相关的资料，如“法定代表人授权委托书”“法定代表人身份证明书”“企业法人营业执照”，以及其他有关的资料，同时将其作为合同附件部分。需要注意的是，这些资料必须是复印件，并且必须加盖相关部门的公章。

(续)

第十二条 针对技术合同，相关人员在对其进行认证之前，必须明确约定技术开发、技术服务、技术转让的事项。

#### 第四章 合同评审的具体步骤

第十三条 相关人员对合同进行评审时，主要针对四项主要内容进行，即合同项目的经济性、可行性、合乎规定性和技术性内容的适宜性。在合同评审的整个过程中，要始终贯穿“归口把关、分工负责”的原则。其中，相关部门负责评审合同内容的技术性，以及合同经济商务内容的适宜性；法律事务人员负责评审合同内容的合乎规定性；签约承办部门负责审查相关资料的可靠性、真实性。

第十四条 相关人员在合同评审过程中应保证给予合同审查人员适当的审查时间，评审紧急合同一般规定为两天，对于复杂、重大的合同则规定为一周时间。相关审查人员提供的审查意见必须在规定时间内提出。

第十五条 相关人员必须在经过评审的合同上签字、盖章，可以采取会签的方式，也可以采取会议的方式，具体有以下步骤：

1. 合同签约承办部门应完成该部门规定范围内拟签订合同文本的提供、组织、起草工作。
2. 合同签约承办部门负责评审相关的合同文本。按照相关规定，可以采取会签的方式，也可以采取专题会议的方式，由相关部门签署书面意见或相关人员在经过研究形成的会议记录上签字。
3. 相关人员要基于合同评审的意见，对合同文本进行相应修改，从而形成正式的签约文本。另外，要向相关主管领导汇报有关情况，由法定代表人对该合同文本给予批准。

#### 第五章 合同签订的其他相关规定

第十六条 对于重大而复杂的合同，在可行性论证、合同谈判、合同签订的整个过程中，企业法律顾问必须参与其中，并提出相应意见和建议。

第十七条 凡是合同中存在需要报送相关部门批准的事项，必须按照相关规定严格执行。

第十八条 在合同签订过程中，一定要注意主体是否合格、内容是否合乎规定、条款是否齐全、手续是否完备、权利与义务是否明确、责任是否清晰、文字内容是否真实和准确。

(续)

第十九条 一份正式的合同，除了包含必须具备的基本条款外，还应当具备一些其他条款，如合同的有效期限和生效条件等。

第二十条 在双方进行谈判、洽商的过程中，应当严格遵守国家的相关法律法规。而对谈判、洽商过程中往来的相关电文数据资料，如电子邮件等，要妥善保存。一旦出现异议，必须向对方及时地给予回复，从而减少或避免相关损失。

第二十一条 在合同争议解决的问题上，具体采用什么方法条款、解决方式及找哪个管辖部门，相关人员必须根据实际需要而定。若选择仲裁的方式，必须对仲裁机构和仲裁解决的争议范围加以明确。

第二十二条 在进行合同签订时，由签约方法定代表人或法定代表人委托的代理人在该合同上先行签字，另外还必须在上面加盖签约双方单位的印章。一般情况下，在进行合同签订时必须使用合同专用的印章，严禁出现用行政印章或其他公章代替合同专用印章的现象。

第二十三条 按照相关规定，签订合同必须加盖相应的骑缝章。

第二十四条 只有获法定代表人批准同意后，合同相关执行部门才能持用印申请表或授权委托书，并且于有效期内加盖合同专用章。

第二十五条 原则上，在签订合同时，应由合同签约对方先行签字盖章，或者由合同签约双方同时在合同上签字盖章，或者合同签约双方同时在合同上加盖骑缝章。

第二十六条 按照相关规定，合同的最后一页应当载有包含相关权利和义务的合同条款，或者有专项说明（如“此页无正文”）。不允许向对方出具我方已签字、盖章却无合同条款具体内容的合同空白条款或合同的最后一页，也不允许相关人员将印有我方印章的空白合同书出具给对方。

第二十七条 如果合同是以信件、电子文档等形式存在的，则必须明确签订确认书时合同同时成立，另外该确认书是原件，并且是以书面形式存在的。相关人员对合同进行公证或见证，必须坚持一种原则，即法定和自愿相结合的原则。凡是签订了公证或见证条款的合同，必须对公证或见证是否作为合同生效的条件专门明确一下。合同必须经过相关公证人员公证或见证，同时还要具体明确该合同相关协议中的重要内容。另外，由法律事务人员负责办理公证或见证相关事项。

第二十八条 合同执行部门必须在合同管理台账上记录合同的相关情况，注意记录要详细、完整、准确。另外，合同执行部门还必须整理相关资料，对其进行

(续)

归档等。在框架合同下产生的订单、发货通知单等相关记录，对其原件必须及时进行催收。

第二十九条 相关人员在对合同进行归档和查询时，必须严格按照公司相关规定执行。

## 第六章 附则

第三十条 本制度未尽事宜由公司业务部根据需要给予相应补充。

第三十一条 本制度于××××年××月××日开始施行。

---

## 2. 量化制度表

量化制度表，见表2-2。

---

表2-2 量化制度表

---

### 第一章 总则

第一条 为了进一步加强公司量化管理工作，规范相关行为，特制定本制度。

第二条 本制度适用于在××二手房中介公司就职的所有员工。

### 第二章 量化管理的具体规定

第三条 在量化管理方面，必须严格按照量化管理制度具体实施，以确保公司能够正常运营。

第四条 公司负责根据实际情况制定量化管理制度，同时必须向总经办汇报相关情况，并作为备案。

第五条 公司各区域门店的相关人员可根据店员的实际情况等确定本区域的量化指标，同时必须汇报给相关部门，并备案。一旦对其进行修改，也要及时汇报给相关部门。

### 第三章 附则

第六条 本制度未尽事宜，由公司业务部根据实际需要给予相应补充。

第七条 本制度于××××年××月××日开始施行。

### 3. 业绩结算制度表

业绩结算制度表，见表 2-3。

表 2-3 业绩结算制度表

---

#### 第一章 总则

第一条 为了进一步完善公司业绩结算制度，规范相关行为，特制定本制度。

第二条 本制度适用于在 ×× 二手房中介公司就职的所有员工。

#### 第二章 业绩结算的方式和标准

第三条 业绩结算相关人员如果对某租单或售单存有异议，按照相关规定，则可以暂不结算，待纠纷得到解决后再继续结算。

第四条 相关人员如果没有按照公司相关规定签订和审核合同，并且致使公司的租单或售单在接下来的两年时间里都存有法律风险，那么等该单签订之日起满两年时间后才给予业绩结算。

第五条 公司业务员在给付其他地产公司或人员的信息费时，一定要提前经由相关部门领导确认后连合同一并递交给相关部门，此时公司财务部才可确认相关付款事宜。凡是超过规定期限才上报的，相应信息费将由本人自行承担。

第六条 公司业绩结算方式：每月进行一小结，截止时间为当月月末，也就是每月的 1 日至该月的 24 日，发放时间为该月的 25 日。

第七条 公司不同单的结算标准分别如下：

1. 公司租单的结算标准：按照相关规定，其结算日是以佣金全部收回的具体时间为为准。

2. 公司一次性付款：一次性付款的结算日是买方领到房产证的具体时间为为准。

3. 公司按揭付款：按揭付款的结算日是以买方的抵押合同送至中华人民共和国国土资源部的具体登记时间为为准。

#### 第三章 附则

第八条 本制度未尽事宜，由公司业务部根据实际需要给予相应补充。

第九条 本制度于 ×××× 年 ×× 月 ×× 日开始施行。

## 4. 离职人员业绩提成表

离职人员业绩提成表，见表 2-4。

表 2-4 离职人员业绩提成表

---

### 第一章 总则

第一条 为了完善公司对离职人员业绩提成的管理工作，使其能够得到进一步完善，以及规范公司相关行为，特制定本制度。

第二条 本制度适用于在 ×× 二手房中介公司就职的所有员工。

### 第二章 离职人员业绩提成的具体规定

第三条 如果公司业务员在离职时依然存在没有结清的单而需要其他相关员工配合才能完成的，该离职人员则需要给协助此单完成的业务员低于 30% 的业绩提成，同时应提交一份离职转介单留存在公司的财务部。

第四条 凡是负责跟进业务的公司员工，按照相关规定，所收提成不计算在该员工的业绩内，而公司会在该单结算完毕后，在发放日给该员工发放次月的相应提成。

第五条 公司员工在其岗位发生变动或离职的同时，其相关权利自然取消，若只是在同一部门、同一区域发生岗位变动的，不会失去之前拥有的相关权利。

### 第三章 附则

第六条 本制度没有涉及的相关事项，由公司业务部根据实际需要给予相应补充。

第七条 本制度于 ×××× 年 ×× 月 ×× 日开始施行。

---

## 5. 水电过户制度表

水电过户制度表，见表 2-5。

表 2-5 水电过户制度表

## 第一章 总则

第一条 为了加强二手房水电过户管理工作，规范相关行为，特制定本指南。

第二条 本指南适用于在××二手房中介公司就职的所有员工。

## 第二章 水电过户具体规定

第三条 房屋买方和卖方办理水电过户手续应到房屋所在小区的物业处进行办理，相关手续的办理应由买卖双方共同完成。

第四条 房屋买方负责将房款付清，并领取房屋的所有权证，而房屋卖方在结清相关所有的物业费后，将房屋交付给买方。

第五条 房屋买方在购买二手房后，在进行水电过户时，应携带新产权证的复印件、银行（个人结算户）存折的复印件（如果新产权人的户名和相应存折上的户名有不相符的现象，则应提供两份该存折所有人身份证件的复印件）、水费备款通知单、电费备款通知单的复印件各一份。需要注意的是，新产权人和旧产权人要同时到相关部门办理相关手续。

## 第三章 水电过户所需资料

第六条 二手房水电过户所需资料具体如下：

1. 需要认真填写杂项业务（居民生活用电）申请表的各项内容。
2. 需要出具有效的产权证明的相关文件，以及承诺函（限原房主出国、死亡、失踪等）。
3. 凡是委托他人代办的，应将“授权委托书”和经办人的身份证件原件提交给相关部门。
4. 房屋卖方需要结清物业的所有相关费用。
5. 双方必须都携带各自的身份证件原件或由国家专门机构颁发的有效证件，如军官证、士兵证、户口本等的原件。

## 第四章 附则

第七条 本制度没有涉及的相关事项，由公司业务部根据实际需要给予相应补充。

第八条 本制度于××××年××月××日开始施行。

## 6. 房源租赁信息登记表

房源租赁信息登记表，见表 2-6。

表 2-6 房源租赁信息登记表

小区 名称	委托 编号	所在 位置	房号	户型	报价/ (元/平方米)	面积/ 平方米	装修 情况	业主 姓名	手机 号码	附加 说明

## 7. 房源出售信息登记表

房源出售信息登记表，见表 2-7。

表 2-7 房源出售信息登记表

小区名称	委托编号	所在位置	房号	户型	报价/(元/平方米)	面积/平方米	装修情况	业主姓名	手机号码	附加说明



## 8. 出租房源内部沟通表

出租房源内部沟通表，见表 2-8。

表 2-8 出租房源内部沟通表

业务员姓名：

出租日期： 年 月 日

小区 名称	委托 编号	序号	户型 结构	面积/平方米		房 屋 报 价	装 修 情 况	房 屋坐 落位置	备注
				建筑面 积	使用面 积				

## 9. 出售房源内部沟通表

出售房源内部沟通表，见表 2-9。

表 2-9 出售房源内部沟通表

业务员姓名： 出售日期： 年 月 日

小区 名称	委托 编号	序号	户型 结构	面积/平方米		房 屋 报 价	装 修 情 况	房屋坐 落位置	备注
				建筑面 积	使用面 积				

## 10. 委托出售房屋登记表

委托出售房屋登记表，见表 2-10。

表 2-10 委托出售房屋登记表

编号：

一、概况			
小区名称		具体位置	
房号			
楼层位置		总楼层/层	
土地性质		土地级别	
产权性质		产权人姓名	
建成日期	年   月   日	产权年限	
物业费用标准/元		是否需要营业税	
房屋性质			
抵押所属银行		需要还贷金额/元	
落户实际情况		周围学校	
二、房屋基本信息			
房屋朝向		具体户型/平方米	
公摊面积/平方米		建筑面积/平方米	
实用面积/平方米		车库情况	
房屋结构		建筑结构/平方米	
装修日期	年   月   日	装修情况	
电梯数量/台		房屋目前状况	
房屋设备、设施情况	<p>家电： 家具： 基本设备、设施：</p>		

(续)

**三、周边配套设施情况**

周围绿化情况	
小区配套设施	
商场	
超市	
学校设施	
交通情况	

**四、委托事宜**

委托期限/天		委托方式	
钥匙情况		可看房时间	
房屋底价/元		房屋售价/元	
房屋原价/元		房屋税费约定方式	
付款方式			

**五、业主基本情况**

姓名		手机号码	
性别		固定电话	

**六、委托声明**

- 在房屋委托期限内，在受托方居间活动的整个过程中，委托方应给予积极配合。
- 委托方应提供有权出售该房屋的文件或证明，并出具相关委托授权书。
- 委托方不得私自与受托方介绍的交易对象进行交易。
- 委托方不得泄露受托方提供的相关信息。
- 对委托方的委托事宜，受托方拥有相应的转委托权。

委托方（签名授权）：

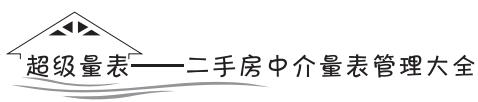
受托方：

身份证号：

经纪人：

委托日期： 年 月 日

受托日期： 年 月 日



## 11. 房屋评估表

房屋评估表，见表 2-11。

表 2-11 房屋评估表

评估项目		实例 1	实例 2	实例 3	估价对象
交易日期					
交易方式					
区域因素	基础设施情况				
	交通情况				
	绿化程度				
	近几年规划目标				
	繁华程度				
	周边配套设施				
个别因素	规划目标				
	实际价值/万元				
	是否装修				
	公共设施情况				
	环境				
	总楼层/所在楼层				
	建筑面积/平方米				
	实用面积/平方米				
	物业概况				

## 12. 合同领用登记表

合同领用登记表，见表 2-12。

表 2-12 合同领用登记表

合同编号	合同名称	领用合同者	领用时间	归还时间	附加说明



### 13. 物业勘察表

物业勘察表，见表2-13。

表2-13 物业勘察表

物业名称	
物业位置	
商服设施	
基础设施	
交通情况	
绿化环境	
人文环境	
物业环境	
小区配套	
小区前景	
物业类型	
物业权属	
户型结构	
建造日期	年   月   日
所在楼层	
建筑结构	
物业费用/元	
物业管理情况	
装修情况	
房屋面积/平方米	
采光情况	卧室： 客厅： 厨房： 卫生间：

(续)

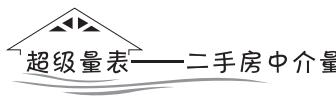
附加信息	
勘察人	
姓名	
具体日期	

#### 14. 钥匙领用登记表

钥匙领用登记表，见表 2-14。

表 2-14 钥匙领用登记表

房屋具体位置	钥匙编号	钥匙领用者	房号	领用日期	归还日期



## 15. 门店业绩汇总表

门店业绩汇总表，见表 2-15。

表 2-15 门店业绩汇总表

日期： 年 月 日

序号	合同 编号	成交 日期	房号	小区 名称	成交 数额 /套	客户 姓名		收款 编号		佣金数 额/元		收佣金 日期		经纪人 姓名	附加 说明
						卖 方	买 方	卖 方	买 方	卖 方	买 方	卖 方	买 方		
合计														—	

## 16. 经纪人工作周报表

经纪人工作周报表，见表 2-16。

表 2-16 经纪人工作周报表

日期： 年第 周 月 日至 月 日

日期	周一	周二	周三	周四	周五	周六	周日	总计	累计
接听电话 具体号码									
留有电话 具体号码									
接待 来访 客户 具体 类别	A类								
	B类								
	C类								
	D类								
销售 情况	所在小区								
	实际面积/ 平方米								
	房屋户型								
	定金数 额/元								

- 注：1. A 类客户为店外徘徊者。  
 2. B 类客户为走入店内，询问房源的客户。  
 3. C 类客户为已看过房屋的客户。  
 4. D 类客户为计划购买，并且谈过房价的客户。



## 17. 经纪人工作日志日报表

经纪人工作日志日报表，见表 2-17。

表 2-17 经纪人工作日志日报表

具体日期	接听电话 具体号码	留有电话 具体号码	接待来访客户				销售情况			
			具体类别				所在单位	实际面积 /平方米	回款金 额/元	合同金 额/元
			A类	B类	C类	D类				
1										
2										
3										
4										
5										
6										
7										
8										
9										
10										
11										
12										
13										
14										
15										
16										
⋮										
31										
总计										
累计										

- 注：1. A 类客户为店外徘徊者。  
2. B 类客户为走入店内，询问房源的客户。  
3. C 类客户为已看过房屋的客户。  
4. D 类客户为计划购买，并且谈过房价的客户。

## 18. 经纪人工作日志月报表

经纪人工作日志月报表，见表 2-18。

**表 2-18 经纪人工作日志月报表**

房地产经纪人姓名：

日期： 年 月 日

### 一、该员工当月主要业绩

新增客源	共有 条；其中，新增求租客源为 条，新增求购房源为 条
新增房源	共有 条；其中，新增出租房源为 条，新增出售房源为 条
具体成交情况	该员工当月共成交 单，具体如下： 1. 租赁单成交 单，收佣金 元（大写）（小写 元） 2. 买卖单成交 单，收佣金 元（大写）（小写 元） 3. 合作单成交 单，收佣金 元（大写）（小写 元） 4. 手续单成交 单，收佣金 元（大写）（小写 元）

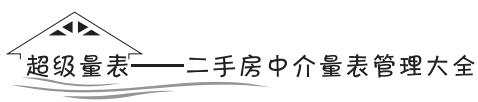
### 二、该员工当月重点客户服务进展情况

重点客户姓名	手机号码	服务进展情况	客户意见	备注

### 三、该员工当月工作总结

### 四、该员工次月工作计划

### 五、该员工所属经理评价



## 19. 经纪人工作日志业绩统计表

经纪人工作日志业绩统计表，见表 2-19。

表 2-19 经纪人工作日志业绩统计表

制表人姓名： 制表日期： 年 月 日

序号	出售单				租赁单				手续单			
	编号	实收 佣金 /元	分配 业绩 /元	备注	编号	实收 佣金 /元	分配 业绩 /元	备注	编号	实收 佣金 /元	分配 业绩 /元	备注
1												
2												
3												
4												
5												
6												
7												
8												
9												
10												
11												
12												
13												
14												
15												
16												
17												

(续)

序号	出售单				租赁单				手续单			
	编号	实收佣金/元	分配业绩/元	备注	编号	实收佣金/元	分配业绩/元	备注	编号	实收佣金/元	分配业绩/元	备注
18												
19												
20												
总计												

注：该房地产经纪人当月业绩为 元（大写）。

房地产经纪人签字：

## 20. 广告管理制度表

广告管理制度表，见表 2-20。

表 2-20 广告管理制度表

### 第一章 总则

第一条 为了加强公司的广告管理工作，特制定本制度。

第二条 本制度适用于在××二手房中介公司就职的所有员工。

### 第二章 发布广告主要途径

第三条 公司通过电视、报纸、网络、电台等媒介，发布所有二手房的房源信息。

第四条 公司各个秘书负责制作橱窗房源广告，并且定期进行更新。

第五条 公司业务部根据业务的实际发展情况和需要，统一选择广告发布媒介。各分公司在选择广告发布途径时必须遵守公司的相关规定。

### 第三章 制作广告具体规定

第六条 公司业务部于月初制定广告发布时间表，并下发给各分公司。

第七条 按照相关规定，各分公司的广告必须于刊登日前 5 天制作完毕，并经分公司经理签字确认。

(续)

第八条 公司业务员负责自行制作网络广告。每个业务员每天发布网络信息的数量不得少于 10 条。

第九条 相关人员在制作广告时，必须对广告内容进行认真检查，以确保内容准确无误、真实有效。

#### 第四章 跟进广告注意事项

第十条 广告制作完毕，各分公司应将广告文本下发给业务员。

第十一条 业务员应对广告中所涉及的房源所在位置等情况进行深入了解，并熟记相关资料。

第十二条 公司业务人员在接听客户咨询电话时，以谁先接听电话（即见绿灯）为依据。

#### 第五章 附则

第十三条 本制度未尽事宜，由公司业务部根据实际需要进行相应补充。

第十四条 本制度于 ×××× 年 ×× 月 ×× 日开始施行。

---

## 21. 佣金管理制度表

佣金管理制度表，见表 2-21。

表 2-21 佣金管理制度表

---

#### 第一章 总则

第一条 公司为了规范佣金管理工作，维护公司利益，特制定本制度。

第二条 本制度适用于在 ×× 二手房中介公司就职的所有员工。

#### 第二章 责任人的权限

第三条 凡是成交的业务，都应按照相关标准收取佣金。

第四条 业务员不得擅自减免客户佣金，因此给公司造成损失的，公司有权追究其责任。

第五条 因特殊情况而需要减免佣金的，业务员应向上级有关部门汇报。

(续)

---

第六条 各分公司经理享有减免标准佣金 20% 的权限，公司区域经理享有减免标准佣金 40% 的权限，公司业务部经理享有减免标准佣金 50% 的权限。

### 第三章 劳动纪律

第七条 严禁业务员私自收取佣金。

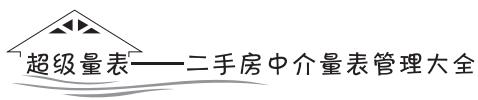
第八条 所有佣金全部由分公司秘书收取，并出具相关收据。

### 第四章 附则

第九条 本制度未尽事宜，由公司业务部根据实际需要进行相应补充。

第十条 本制度于××××年××月××日开始施行。

---



## | 第三章 |

# 二手房中介经纪人必会的 15 个客户管理量表

### 1. 客户管理制度表

客户管理制度表，见表 3-1。

表 3-1 客户管理制度表

---

#### 第一章 总则

第一条 为了规范公司的客户管理工作，维护公司形象，特制定本制度。

第二条 本制度适用于在 ×× 二手房中介公司就职的所有员工。

#### 第二章 客户信息管理

第三条 公司对客户的管理以营业区域为单位，严禁各区域之间共享客户资源。

第四条 针对公司各营业区域，公司实行有条件的共享客源制度。

第五条 公司业务员收到客户信息后，应及时在公司的客源本上进行登记，并录入公司信息系统。

第六条 严禁业务员将公司客源本带出公司。

第七条 对于来电话咨询的客户，由接听电话的业务员为其服务。

第八条 对于公司其他类客户，如网络客户、关系客户等，视具体情况而

(续)

定，一旦出现争议等，分公司内部的由分公司经理负责处理，不同分公司之间的由公司区域经理负责处理。

第九条 如果客户指定某业务员为其提供服务，接待人员应主动帮助客户联系该业务员，不允许其他业务员强行给该客户服务。

第十条 业务员录入客户的相关信息后，该客户即成为该业务员的客户，并只有该业务员和分公司经理可以查看该客户的相关资料。

### 第三章 客户维护

第十一条 业务员应及时为客户提供服务，如果连续7个工作日 在公司信息系统上没有跟进记录，信息系统会自动将该客户转为公共客户。本分公司经理有权将此客户转交他人跟进，相应的受益权也一并转移。

第十二条 业务员不登记客户信息并私下与客户成交的，一经查实，该业务员只能获得20%的佣金，另外80%的佣金中，40%作为分公司基金，40%作为奖金奖励给举报者。若该单未成交，则举报人即为该客户的持有人。

第十三条 业务员在公共客户中寻找客户的过程中，有客户同意看房的，可以向本分公司经理汇报，待其同意后，该业务员则为该客户的持有人。

第十四条 员工工作调动时，其未成交的客户也随其调动。

第十五条 公司离职员工的客户，其后续工作由分公司经理指定业务员负责。

第十六条 如果出现了几个客户都愿意交保证金的情况，那么先交者优先。

第十七条 对于业绩优秀的员工，分公司经理有权将本分公司的公共客户奖励给这些员工。

### 第四章 撞客解决方法

第十八条 针对多个客户，确定标准为“先约看并成单”，即以先约客户看房并成单的业务员为准。

第十九条 如果同一个客户出现在公司的不同分公司之间，应立即向上汇报，以确保成单。

第二十条 如分公司内部发生撞单，应以公司信息系统为准。第一个录入客户信息的业务员在7个工作日内没有及时跟进，那么以先约客户看房并成单的业务员为准。

### 第五章 附则

第二十一条 本制度未尽事宜，由公司业务部根据实际需要进行相应补充。

第二十二条 本制度于×××年××月××日开始施行。



## 2. 转介管理制度表

转介管理制度表，见表 3-2。

表 3-2 转介管理制度表

---

### 第一章 总则

第一条 为了加强转介业务的管理工作，特制定本制度。

第二条 本制度适用于在××二手房中介公司就职的所有员工。

### 第二章 客户转介的操作程序

第三条 业务员在接到客户的需求后，如果发现其超过了自己的业务范围，那么应将该客户转至相应的分公司。

第四条 进行客户转介时，业务员应认真填写“客户转介登记表”，并报分公司经理审批。“客户转介登记表”一式两联，转介分公司和接受分公司各执一联。

第五条 相关人员在接收客源前应进行核查，如果出现了撞客现象，则不予接收并详细填写转出去的理由；如果仅是撞了公客或没有撞客，则必须接收。

第六条 各分公司经理对是否接受转介进行签收，并指定接收人。接收人和转介人应及时联系，并进行相应登记。

第七条 接收人应及时为客户提供相应服务。

第八条 对于同一区域的同一个客户，只能转介给一个分公司。

第九条 一旦转介客户成交，接收人应及时告知转介人。

### 第三章 房源转介的操作程序

第十条 如果公司业务员接到的业主房源超出了分公司所在区域的范围，那么应将该房源向其所属区域的分公司进行转介。

第十一条 转介人在转介前必须详细填写“房源转介信息表”，并报分公司经理审批，同时在“房源转介信息表”上注明“转介”字样。

第十二条 所转介房源的相关信息应包括以下内容：

1. 物业名称，包括房源所在的小区名称、楼栋号、房号等。
2. 业主姓名、手机号码或固定电话。

(续)

---

第十三条 分公司经理对是否接受转介进行签收，并指定业务员将房源录入信息系统。

#### 第四章 转介佣金的操作程序

第十四条 转介房源的佣金按 15% 的比例收取。

第十五条 转介客源的佣金按照 20% 的比例收取。

第十六条 如果转介客户交易成功，就应将总佣金的 20% 支付给转介者。

第十七条 如果转介者已经离开公司，则由分公司经理决定分配对象及分配方式。

#### 第五章 附则

第十八条 本制度未尽事宜，应由公司业务部根据实际情况进行相应补充。

第十九条 本制度于 ×××× 年 ×× 月 ×× 日开始施行。

---

### 3. 客户转介登记表

客户转介登记表，见表 3-3。

表 3-3 客户转介登记表

转介日期	年   月   日	接收日期	年   月   日
转介项目		接收项目	
客户概况	姓名： 性别： 单位： 现居住地址： 购房目的：	手机号码或 固定电话	
意向房屋大致情况	户型： 朝向： 面积/平方米：	客户转介第一 次看房时间	
转介业务部经理	(签字)	接收业务部经理	(签字)
转介经纪人	(签字)	跟踪经纪人	(签字)



#### 4. 房源转介信息表

房源转介信息表，见表 3-4。

表 3-4 房源转介信息表

转介日期： 接收日期：

房源概况	具体位置：		
	户型：		
	房屋朝向：		
	房屋面积/平方米：		
	房屋性质：		
业主情况	姓名：	意向客户接纳后 的实际行动	
	单位： 目前住址：		
	售房目的：		
接收部门跟进人	(签字)	接收部门核实人	(签字)

#### 5. 客户来电/来访登记表

客户来电/来访登记表，见表 3-5。

表 3-5 客户来电/来访登记表

来电/来访日期	来电/来访人姓名	来访具体时间	离开具体时间	备注

## 6. 意向客户统计表

意向客户统计表，见表 3-6。

表 3-6 意向客户统计表

日期	姓名	年龄	性别	联系电话	住址	销售记录	看房记录

## 7. 到访客户征询表

到访客户征询表，见表 3-7。

表 3-7 到访客户征询表

姓名		到访日期	
性别		年 龄	
现住址			
工作单位			
联系方式			

本次访问是：初次      预约      再次访问

访问目的：索取资料    看展示单位    进一步洽谈    签约及交款  
售后事宜

## 8. 求购客户登记表

求购客户登记表，见表 3-8。

表 3-8 求购客户登记表

求购客户姓名（名称）			
联系地址及邮政编码	□□□□□□□		
所属代理商名称			
<b>一、自然人客户需要填写的具体事项</b>			
身份证号码		固定电话	
手机号码		传真号码	
电子邮箱		身体状况	
<b>二、法人客户需要填写的具体事项</b>			
企业性质		注册资金/万元	
工商登记号码		税务登记号码	
法定代表人姓名		身份证号码	
联系人姓名		企业固定电话	
手机号码		传真号码	
<b>求购客户承诺</b>			

本单位（本人）已经阅读过相关文件及细则，并愿意承担在交易过程中发生的相应责任

特此承诺

承诺人（法人客户签名并盖章；自然人客户签名并加按指印）：

登记日期： 年 月 日

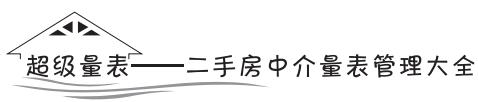
附加说明	
------	--

## 9. 求租客户登记表

求租客户登记表，见表 3-9。

表 3-9 求租客户登记表

客户类别： <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C		登记日期： 年 月 日	
客户姓名（名称）		联系地址	
联系电话		电子邮件	
客户租赁期限			
求租客户来源			
房屋性质			
看房日期		入住日期	
所在层范围	____层至____层	户型结构	____室____厅____卫
面积范围	____平方米至 ____平方米	价格波动范围	____元/平方米 至____元/平方米
附属设备设施			
物业配套设施 和室内配置	物业配套设施		
室内配置			
租房实际用途			
居住环境要求			
求租客户需 求缓急程度			



## 10. 成交客户档案表

成交客户档案表，见表 3-10。

表 3-10 成交客户档案表

姓名	年龄	性别	户型	签约时间	付款方式	经纪人

## 11. 未成交客户档案表

未成交客户档案表，见表 3-11。

表 3-11 未成交客户档案表

姓名	年龄	性别	联系方式	住址	首次来访	终止时间	经纪人

## 12. 客户满意程度调查表

客户满意程度调查表，见表 3-12。

表 3-12 客户满意程度调查表

### 第一部分 总体满意状况

1. 您对本公司是否满意？

很满意    谈不上满不满意    不太满意    不满意

2. 您对下列各项的满意状况如何？

(1) 您对所拥有的房子是否满意？

很满意    谈不上满不满意    不太满意    不满意

(2) 您对物业管理服务是否满意？

很满意    谈不上满不满意    不太满意    不满意

(3) 您对回答询问的情况是否满意？

很满意    谈不上满不满意    不太满意    不满意

(4) 您对电话热线支持是否满意？

很满意    谈不上满不满意    不太满意    不满意

(5) 您对文件等资料的提供是否满意？

很满意    谈不上满不满意    不太满意    不满意

### 第二部分 销售支持满意状况

3. 您对本房地产公司经纪人的以下几种情况满意状况如何？

(1) 您对询问作答是否满意？

很满意    谈不上满不满意    不太满意    不满意

(2) 您对入住使用情况的了解是否满意？

很满意    谈不上满不满意    不太满意    不满意

(3) 您对解释条款等的准确性是否满意？

很满意    谈不上满不满意    不太满意    不满意

(4) 您对经纪人解决问题的能力是否满意？

很满意    谈不上满不满意    不太满意    不满意

(5) 您对经纪人的敬业精神是否满意？

很满意    谈不上满不满意    不太满意    不满意

(续)

### 第三部分 顾客支持满意状况

4. 您最近一次给本公司打电话的目的是什么?

投诉      咨询      解决问题      没打电话

5. 您何时打的这通电话?

15天内      一个月      三个月      三个多月前

6. 您联系的是哪一部门?

业务部      销售部      物业管理部      客户服务部

感谢您给出的反馈意见!

姓名: 联系电话: 填写日期:

### 13. 客户抱怨调查表

客户抱怨调查表, 见表 3-13。

表 3-13 客户抱怨调查表

填表人		日期	
		签字	
客户姓名		细节	
电话号码		阐述:	

客户抱怨内容:

所需的跟踪行动	已进行的跟踪行动
---------	----------

#### **14. 客户跟踪服务表**

客户跟踪服务表，见表 3-14。

**表 3-14 客户跟踪服务表**

姓名	电话 号码	客户满意类别						
		设计 风格	整体 规划	绿化 环境	房产价 格/万元	配套 设施	交通 情况	管理 方法

## 15. 客户投诉处理表

客户投诉处理表，见表 3-15。

表 3-15 客户投诉处理表

客户姓名	住址			成交日期	
单位名称	户型	使用面积/ 平方米	购房数量/套	款额/万元	成交日期
投诉 原因					
目前要求	退货	赔款/万元		备注	
财务部意见	销售部意见	副总经理意见		总经理意见	

制表人：

填表日期： 年 月 日

## 行政人事篇

行政和人事工作虽然不算一线工作，但它是一线工作的后勤保障。只有做好后勤保障工作，经纪人才能在开展业务的时候轻装上阵，充分发挥自己的积极性和创造性。行政人事工作渗透到业务中的方方面面，包括出勤、考核、奖励、业绩提成、应聘、面试、卫生管理、资产管理、仪容仪表、员工入职与离职等。



## | 第四章 |

# 二手房中介经纪人必知的 24 个 行政人事管理量表

### 1. 员工手册（表）

员工手册（表），见表 4-1。

表 4-1 员工手册（表）

---

#### 公司总经理致辞

××二手房中介公司的员工：

欢迎大家加入本公司，进入房地产行业，我坚信你们能够在该行业中实现自己的人生价值，走出人生路上最为重要的一步。

目前，市场经济迅猛发展，该行业也有着十分乐观的前景，可以说，房地产市场的形势将是一片大好。当然，该行业的竞争也非常激烈，只有实力强、信誉好的二手房中介公司才能在市场中立于不败之地。

事实上，不管在任何时候，机遇和挑战都是永远并存的。只有不怕艰难险阻的公司，才不会在市场大潮中被淘汰。因此，公司将抓住机遇，积极创新，促进公司的竞争力，使公司的品牌和服务得到很好的推广，也只有这样，公司才会有大发展。

---

(续)

大家来自全国各地，相信只要我们坚定同一目标，就一定会将公司建设得更加美好。就让我们一起手拉手、心连心，为了公司的明天共同努力奋斗！

### 第一章 总则

第一条 该员工手册的主要目的是为所有员工提供相关的信息，使其对相应的权利和规章制度有所了解。

第二条 该员工手册涉及的内容主要针对一些常见性问题，如果员工因工作原因需要了解更多的内容，请以一定的形式联系公司人力资源部。

第三条 一旦该员工手册中的内容有所变动，公司会立即通知员工。

第四条 该员工手册涉及的内容具有一定的保密性，仅被用于公司内部。

第五条 公司离职员工在离开公司之前，必须交还员工手册。

### 第二章 公司发展史

第六条 公司发展史具体如下：

\_\_\_\_\_年至\_\_\_\_\_年：\_\_\_\_\_。

\_\_\_\_\_年至\_\_\_\_\_年：\_\_\_\_\_。

\_\_\_\_\_年至\_\_\_\_\_年：\_\_\_\_\_。

\_\_\_\_\_年至\_\_\_\_\_年：\_\_\_\_\_。

\_\_\_\_\_年至\_\_\_\_\_年：\_\_\_\_\_。

\_\_\_\_\_年至\_\_\_\_\_年：\_\_\_\_\_。

### 第三章 公司理念

第七条 公司主要宗旨

公司旨在为客户提供一流的服务，同时使每个员工充分实现自我价值。

第八条 公司经营理念

公司的经营理念是“客户永远第一，勇于开拓进取”。

第九条 公司价值观

公司的价值观是“持续为社会、为公司创造更大价值”。

第十条 公司统一的精神口号

公司统一的精神口号是“敬业，爱岗，争先，创优”。

第十一条 公司管理理念

公司的管理理念是“始终坚持以人为本，尊重每个员工的主动创造性”。

(续)

## 第四章 员工守则

### 第十二条 员工准则

1. 要严格律己，使工作能力逐步提高。
2. 要团结友爱，并建立长久的信任。
3. 要严格遵守国家相关法律法规。
4. 要严格遵守公司相关规章制度。
5. 要时刻维护公司利益和整体形象。
6. 要积极参加公司各种活动。

### 第十三条 员工责任范围

1. 未经批准，严禁从事以下活动：
  - (1) 以公司的名义提供相关的担保和证明。
  - (2) 以公司的名义接受新闻媒体的采访。
  - (3) 以公司的名义擅自进行考察、谈判、签约等活动。
  - (4) 以公司的名义参加公众活动。
2. 每个员工都要对上级和下级直接负责；没有下级的员工，要直接对客户及相关业务领域负责。在不和公司整体利益发生冲突的情况下，员工可以从事合法的投资活动，但是以下情形的个人投资应绝对禁止：
  - (1) 员工个人投资于公司的客户或业务竞争对手的一切活动。
  - (2) 员工借工作上的便利提供给投资对象利益的一切活动。
  - (3) 员工以直系亲属的名义从事上面所述的活动。
3. 员工在工作期间要坚守岗位，暂时离开时应与同事交代；如果因工作实际情况需要外出，则应向相关部门的负责人进行汇报并获得批准。
4. 员工在业务范围内必须遵守国家相关的法律法规，严禁索取或收受相关业务往来单位或客户的酬金（回扣），严禁员工以各种形式谋取非法利益。
5. 严禁挪用公款。
6. 严禁收受礼金，如无法拒绝应按规定上缴。
7. 要自觉维护办公室的清洁，不得乱扔废弃物，不得随地吐痰。

(续)

- 
8. 要使用礼貌用语。
  9. 要严格遵守公司考勤制度，不能出现迟到、早退等现象。在特殊情况下，因工作实际情况需要请假的，应及时办理相关手续，来不及办理的要事后补办。

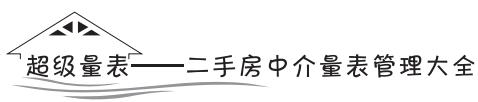
#### 第十五条 员工保密制度

1. 对于公司无须再保留的机密文件等资料，相关人员必须用碎纸机将其彻底销毁。
2. 严禁泄露机密文件、没有公开的公司经营情况以及其他资料等。
3. 要确保自己计算机信息的安全。

#### 第十六条 员工处分制度

1. 凡是员工有以下行为之一的，公司会根据其轻重程度给予相应的处罚。凡是触犯了国家相关法律法规的，由有关机关进行处理。

- (1) 因玩忽职守而给公司带来一定损失的。
  - (2) 因盗窃等而使公司财产遭到一定破坏的。
  - (3) 违反国家相关法律法规及公司规定的。
  - (4) 对公司账目做手脚，欺骗公司的。
  - (5) 故意攻击公司网络，致使网络瘫痪的。
  - (6) 未经他人许可，擅自进入他人信箱窃取资料的。
  - (7) 未经他人许可，擅自安装相关软件和设施，使公司网络不能正常运作的。
  - (8) 故意卸载防病毒程序，致使公司计算机系统不能运行的。
  - (9) 没有正当理由故意迟到、早退、缺勤、旷工的。
  - (10) 工作期间有不良行为，态度懈怠的。
  - (11) 故意在工作场所大声喧哗的。
  - (12) 故意在公司计算机上安装盗版软件，致使系统不能正常运行的。
  - (13) 故意使公司计算机处于死机状态的。
  - (14) 借职务之便进行贿赂等，致使公司利益受损的。
  - (15) 故意组织其他员工在公司闹事或怠工的。
  - (16) 故意搞破坏并泄露公司机密的。
  - (17) 不听从上级领导安排的。
  - (18) 在工作期间做私事的。
  - (19) 对个人信息进行隐瞒、修改的。
  - (20) 利用公司网络涉黄的。
2. 针对以上行为，公司相应的处理办法具体如下：



(续)

- (1) 辞退员工（如果员工违反了国家相关法律法规，公司交由有关部门进行处罚）。
- (2) 公司对员工进行书面警告、降职、降级。
- (3) 公司对员工进行口头警告，并进行通报批评。

## 第五章 员工工作制度

### 第十七条 公司用具体规定

员工一律实行聘用合同制，聘用合同以国家相关法律法规为依据，由公司与员工双方共同签署。

### 第十八条 员工试用期具体规定

本公司员工一旦入职后都要有相应的试用期，试用期满前的一个星期内，该员工应先将一份自己的工作总结交给上级主管经理，相关部门再对其试用期的工作表现进行评估，只有达到合格标准才能转为正式员工；达不到合格标准的，公司会辞退或对其延长试用期。

### 第十九条 员工工作制

实行一周五天工作制。

周一到周五：上班时间为\_\_\_\_\_点，下班时间为\_\_\_\_\_点。

午休时间：\_\_\_\_\_点到\_\_\_\_\_点。

## 第六章 员工薪酬制度

### 第二十条 员工薪酬机制

公司遵循“按劳分配，效率优先，兼顾公平及可持续发展”的原则，对公司员工各级薪酬水平进行定期考察，同时也对相关市场的薪酬信息进行收集，从而体现出员工薪酬机制的公平和合理。

### 第二十一条 员工薪酬体系

#### 1. 公司薪酬体系类别具体如下：

- (1) 提成工资制员工具体指公司管理体系中的销售主管、推销策划中心的副主任，以及营销体系中的员工。
- (2) 特区工资制员工具体指公司特聘的工作人员。
- (3) 年薪制员工具体指公司总经理和党委书记。
- (4) 等级工资制员工具体指从事例行工作且非销售业务的员工，包括管理体系中的所有副总经理、部长、主任，以及财会、行政事务、工勤职务的员工。

#### 2. 员工工资结构的具体内容如下：

(续)

- 
- (1) 员工基本工资。
  - (2) 员工工龄工资。
  - (3) 员工等级工资（按照岗位评价和聘任职称共同确定，重点突出员工的工作能力和岗位内在价值）。
  - (4) 员工绩效工资（与公司每季度对员工的考核结果联系紧密，应分摊到下一季度完成相应的支付事宜）。
  - (5) 员工年底奖金（和公司年度考核结果联系紧密，在年底对此进行计算，在次年年初完成支付事宜）。
  - (6) 员工销售提成（针对公司销售人员，具体数额应按照一定的比例进行计算）。
  - (7) 员工福利。
  - (8) 劳动保障（按国家规定执行）。
  - (9) 个人所得税（按国家规定执行）。

#### 第二十二条 公司工资调整的具体规定

- 1. 工资调整应依据“整体调整与个别调整结合”的原则，如果公司是整体调整工资，其调整周期与幅度应决定于公司的经济效益和实际状况。如果是个别员工调整工资，则应根据员工个人年底考核结果和职称及岗位变动进行。
- 2. 如果员工在连续2年时间里，考核结果累积到一“优”一“良”或以上，以及员工在连续3年时间里，考核结果都为“良”，在本职系内，其工资等级应晋升一级；如果员工当年的考核结果为“差”，其工资等级应下调一级；如果员工在连续2年时间里，考核结果都为“差”，应接受待岗。
- 3. 如果员工职称发生了变动，其工资应调至与当前岗位相对应的等级。
- 4. 如果员工岗位发生了变动，其工资应调至与当前岗位相对应的等级。
- 5. 如果该员工的工资等级已经达到了相应岗位的水平，则其工资将不再上升。

#### 第二十三条 员工聘任职称

员工工资等级的确定，主要依据外部职称，同时参考员工个人绩效和学历。对于绩效优异的员工，公司可以破格聘任；对于绩效不佳的员工，公司应降级使用。

#### 第二十四条 员工工资其他相关规定

- 1. 如果员工由于工作需要必须加班，公司应按劳动法的相关规定执行。
- 2. 针对请病假或事假的员工，公司应根据该员工的请假天数扣减一定的工资。

(续)

3. 对公司待岗员工，仅发放固定工资中的基本工资。
4. 对公司脱产培训员工，应发放固定工资和绩效工资，其中，绩效工资考核系数取决于员工被公司外派的实际期限。

#### 第二十五条 公司支付工资的具体规定

在每个月的 23 日，公司将员工工资直接存入每个员工的个人账户中。调入与调出员工工作不满月的，则按实际工作日计发工资。同时，公司会定期提供工资明细单，如果员工有异议，可以在每个月的 24 ~ 30 日向相关部门进行详细询问。

### 第七章 培训制度

#### 第二十六条 新入职员工培训

1. 为了使新入职员工尽快适应公司环境，公司人力资源部需要组织其参加相关培训，培训内容根据公司的实际情况确定。
2. 新入职员工在入职后的第 1 个月就应参加相关培训。相关部门的主管有权监督整个过程，如果新入职员工因公不能参加培训的，应提前 3 天时间告知公司人力资源部的相关人员。

#### 第二十七条 公司内部培训类别

1. 员工继续教育培训。具备专业技术职称，在专业技术管理岗位上的工作人员每年均需参加不少于 3 天的继续教育，该计划应由公司相关部门与人力资源部一起进行商议。
2. 员工部门内部培训。公司各个部门应根据工作实际情况，适当地对本部门员工进行相应培训。
3. 员工转岗培训。如果公司根据工作需要给员工调换工作岗位，则应提前对该员工进行相关的岗位技能培训。

#### 第二十八条 员工外派培训

为了提升员工的全面素质，公司应有计划地派遣员工到海外接受培训，具体方式包括国内外短期培训、高级经理人海外考察、取证培训、MBA 课程进修培训等内容。

#### 第二十九条 员工自我培训

员工应在非工作时间进行自我培训，从而完善自我，提高自身的工作能力。

#### 第三十条 员工培训费用

1. 员工需要参加培训或进修的，应先由员工本人支付相关费用，待获得合格证书后由公司相关部门办理报销手续，否则不予报销（上级党政机关主管部门发

(续)

文要求参加培训的情况除外)。报销额度由公司根据工作需要确定。原则上,技能培训的费用全部报销;各类资格证书培训等报销一半。对于培训人员的其他费用,如交通费、食宿费,公司会按照相关规定给予报销。

2. 公司每年都应投入一定比例的培训经费,同时坚持“专款专用”的原则。
3. 对于脱产培训员工,公司会在每个月内发放相应的固定工资和绩效工资。其中,绩效工资考核系数决定于该员工的外派期限。一旦有培训成绩不合格的,公司会扣其当月的奖金部分。

## 第八章 员工关系与沟通

### 第三十一条 沟通渠道

公司的主要沟通渠道是人力资源部门和工会,它们是为员工提供心理咨询、劳动保障等一系列服务的。另外,相关的管理工作人员应尽职尽责。

### 第三十二条 意见调查

公司应以书面或面谈的形式定期或不定期地调查员工对公司各方面的意见和建议,这些意见与建议将成为公司发展的决定性因素,公司也会针对相应问题及时答复员工。

### 第三十三条 信息沟通

为了促进公司信息的沟通,公司应定期或不定期地通过公司内部网、公告板、会议等渠道将公司近期信息通报给员工,以使员工进一步了解公司发展动态。

### 第三十四条 申诉

1. 当员工觉得自身利益受到某种侵犯时,可以进行申诉。申诉方式有两种,即面谈和书面形式。需要说明的是,如果员工选用书面方式,则申诉书必须署名,否则将很难受理。

2. 原则上,员工的各层上级管理人员、人力资源部和工会以及总经理都是员工申诉的对象。如果员工认为不方便通过直接上级申诉时,可以通过人力资源部或工会申诉。

3. 一旦员工提出申诉,相关的责任部门或责任人应立即展开调查,并根据调查结果尽快做出处理决定,以合适的形式告知申诉者。如果员工不满目前的处理结果,也可以继续向上级部门申诉。

4. 员工应向劳动仲裁调解委员会申诉劳动纠纷方面的问题。

## 第九章 信息系统管理制度

### 第三十五条 计算机设备

(续)

1. 公司为所有员工统一购买办公用的计算机设备。
2. 公司统一规定员工计算机的软、硬件标准和配置，严禁员工任意拆卸计算机相关设备，严禁安装盗版软件。

### 第三十六条 公司信息系统保密管理

1. 员工应设置登录公司网络的专用密码，并确保此密码的安全性，严禁将其告知其他同事。凡是涉及保密文件的用户应及时更换密码，更换频率为2个月一次。员工办理上网账号时，应填写网络申请单，经相关部门领导批准后，由信息中心设置。
2. 员工应确保自己计算机所有信息的安全性，如果计算机里存放了保密资料，并且该计算机的操作系统不具备安全认证机制，则必须设置CMOS开机密码，并始终保密，不得泄露给其他同事。
3. 员工应定期为自己的计算机查毒，信息中心将在所有客户机上安装相关防毒软件，员工在接收外部文件时，应检查是否存在病毒。在将其拷贝到公司的网络服务器上之前，应对其是否有病毒进行再次确认。

### 第三十七条 公司内部网络系统的使用规定

1. 每个员工都有一个电子邮箱，由信息中心统一制订其地址及命名方式。
2. 员工的电子邮箱作为一种主要工具，主要用于公司内部和外部进行业务上的沟通。
3. 在公司内部网站的共享栏中放置有各个部门的公共信息，员工可以及时阅读其内容。
4. 未经专人许可，员工不能出入信息中心机房。
5. 各个部门的内部文件应放在本部门共享的网页内，如需查阅应先由相关部门提出申请，填写“网络资源申请单”，按相关程序办理审批手续。
6. 计算机都连接网络打印机，员工可随时打印文件。如果存在着安装设置问题，可联系信息中心。
7. 公司员工在使用内部网络系统的过程中，如需帮助，可拨打热线电话：\_\_\_\_\_。

### 第十章 员工意见反馈单

亲爱的员工：

您好！

该员工手册中的内容基本上都是您日常工作中会遇到的问题，为了使您能够

(续)

有效展开日后的工作，希望您能够认真阅读。

公司感谢您做出的工作成绩，也希望您能严格遵守公司的相关规定。

希望您认真填写这张“员工意见反馈单”，填写完毕后请交给公司人力资源部。

您对该员工手册中的哪部分内容最感兴趣？\_\_\_\_\_。

该员工手册没有涉及的事项，您还希望了解哪些内容？\_\_\_\_\_。

您的其他宝贵意见：\_\_\_\_\_。

员工签字：\_\_\_\_\_

签字日期：\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日

### 第十一章 附则

第三十八条 该员工手册是劳动合同的重要补充部分，如果两者出现不一致的地方，以劳动合同为准。

第三十九条 该员工手册如果与国家相关法律法规出现抵触，则以现行的相关法律法规为准。

第四十条 该员工手册没有涉及的相关事项，公司会以通告的形式给予相应的补充。

第四十一条 该员工手册已经由公司职工代表大会讨论通过，并在劳动行政部门审查、备案。

第四十二条 该员工手册于××××年××月××日生效。

## 2. 分店规章制度表

分店规章制度表，见表4-2。

表4-2 分店规章制度表

### 第一章 总则

第一条 为了确保公司顺利运营，更好地完善门店规章制度，特制定本制度。

第二条 本制度适用于在××二手房中介公司就职的所有员工。

### 第二章 签到的具体规定

第三条 员工到岗后应及时签到，同时要写明时间。

(续)

第四条 经纪人接待求购客户和求租客户，咨询、外出均要签写。

第五条 经纪人签写的时候必须注明接待客户的名字及看房地址。

### 第三章 接待客户的具体规定

第六条 对于逗留在橱窗外的客户，业务员必须立即到店外接待。

第七条 热诚接待客户进店，送别客户时必须送至店外 50 米开外。

第八条 客户离开后，经纪人要及时清除相关杂物。

### 第四章 有关房源、客源的具体规定

第九条 经纪人每人每周需累积 7 条以上的有效房源。

第十条 经纪人应及时登记有效客源。

第十一条 经纪人每个星期需针对各自的房源进行一次洗盘。

### 第五章 其他规定

第十二条 午餐期间，门店内必须留守值班人员，至少为两名。

第十三条 经纪人在退钥匙给房东或租客的时候，需收回“物件收据”，并且上面得有物权人签回。

### 第六章 附则

第十四条 本制度未尽事宜，应由公司行政部根据工作需要给予相应补充。

第十五条 本制度于××××年××月××日开始施行。

## 3. 行政规范表

行政规范表，见表 4-3。

表 4-3 行政规范表

### 第一章 总则

第一条 为了规范公司员工的行为，使公司制度得到贯彻执行，特制定本规范。

第二条 本规范适用于在××二手房中介公司就职的所有员工。

### 第二章 行政规范具体规定

第三条 公司所有员工都应该严格遵守国家相关法律法规及公司的相关规定，

(续)

以确保公司的良好形象。

第四条 公司所有员工都应该团结协作、忠于职守，员工之间应以礼相待、和睦相处、真诚合作、团结友爱，为完成公司经营目标，提高公司知名度而努力工作。

第五条 公司所有员工都应该爱护公司各项财物，不允许携带相关危险物品，如易燃物等进入公司，同时还要按照相关规定办理领用、保管、使用公司物品的相关手续，严禁私自带出公司，否则，公司将依照法律法规追究其责任。

第六条 公司所有员工都应该遵守职业道德，有礼貌，尤其是在接听客户电话的时候要主动向对方问好，对答要亲切，吐字要清楚，内容要言简意赅，私人电话不能超过2分钟。员工在接待客户时，应做到热情大方，举止得体。遇到上级领导时应主动问好，礼让先行。

第七条 公司所有员工的仪容仪表都应该得体整洁，工作期间男性员工必须穿衬衫、西装，打领带，严禁留夸张的发型；女性员工化妆要淡，着装要简洁，严禁留长指甲及佩戴多款首饰，上班不允许穿短裙。

第八条 公司所有员工要自觉维护公司的环境卫生，接待来访后，要主动将会客区域打扫干净，确保环境整洁。

第九条 员工应该保守机密，不允许泄露公司机密、资料、文件、图纸，不损害公司利益。员工不得复印、摄影及抄录公司机密，一旦有违背者，公司有权依照相关法律法规追究其相应责任。

### 第三章 附则

第十条 本制度未尽事宜，由公司行政部根据实际需要给予相应补充。

第十一条 本制度于××××年××月××日开始施行。

---

## 4. 保密制度表

保密制度表，见表4-4。

表 4-4 保密制度表

## 第一章 总则

第一条 为使公司利益不受损害，使员工严格保守秘密，大力促进公司的发展，特制定本制度。

第二条 公司秘密是指公司规定限制在一定时期里只允许部分员工得知的一些事项，该事项与公司的权利和利益紧密相关。

## 第二章 保密的具体范围和密级确定的标准

第三条 公司保密涉及的具体范围如下：

1. 公司所有行政方面、业务会议方面的相关资料。
  2. 公司资金运作计划、财务运作、统计报表、财务预决算报告以及财务、金融方面的相关资料。
  3. 公司人事档案、公司员工个人工资和员工个人奖金及劳务性收入资料，以及记录员工综合情况的相关材料。
  4. 公司的一些专题报告、二手房市场调查报告及与此相关的文件等。
  5. 公司总经理等职员的具体住址和每天的具体去向。
  6. 公司银行贷款按揭和产权办理时需要的相关文件。
  7. 记录购房业主情况的相关文件。
  8. 由政府、相关主管部门下发的机密资料。
  9. 在公司的一些重大决策中，所涉及的一些机密事项。
  10. 公司职员要严守公司有待推行的经营方针，具体包括方式、目的、规划和决策；公司一些不适宜公布于众的重要信息；公司一些向当地仲裁委员会仲裁或向当地人民法院提起上诉等事项。
  11. 公司章程、合同、协议、意向书、制度、规定以及可行性研究报告；在公司内部流通的有关内部文件等。
  12. 公司在每个阶段内的工作计划、工作总结等资料。
  13. 公司的一些印章。
  14. 公司以某种方式获悉的一些重要的市场信息。
  15. 其他相关的保密事项。
- 第四条 凡是公司保密资料，按照相关规定应分为三个密级，即绝密、机密、秘密。

(续)

1. 公司绝密级资料是指在公司的发展过程中，一旦泄露可能直接导致公司权益受到损害的相关资料。
2. 公司机密级资料是指公司规划、经营情况、会议记录等资料。
3. 公司秘密级资料是指员工档案、财务报表、统计资料、合同、协议等，以及尚未公布于众的相关资料。

### 第三章 保密的具体规定

第五条 公司总经理办公室或主管副总经理负责指定专门人员制作、收发、传递、使用、复制、摘抄、保存和销毁公司秘密文件。而通过计算机处理的公司秘密，应由经办人或计算机管理员负责保管和处理。

第六条 对于公司机密级资料，必须传阅给公司董事长和总经理；对于公司秘密级资料，必须传阅给指定的涉密部门和人员，只有获得批准以后才能允许复制和摘抄；对于公司的内部资料，必须传阅给所涉及的员工。

第七条 公司机密资料应由公司行政人事部门依次在上面盖上相应印章。

第八条 如果有需要收发、传递和外出携带公司机密资料的，应由指定人员对其保密，同时采取相应措施。

第九条 凡是属于公司保密范围的物品和文件，应有专人（兼职）进行妥善保管，存放在指定的保险箱、柜内；如果不具备现时条件，则应存放在其他柜、抽屉内，但是注意一定要上锁。

第十条 凡是在公司查阅、外借机密文件的，一定得经过相关人员的同意，并以书面形式，经公司行政人事部门负责人对其进行审批以后，方能借阅。

凡是涉及公司秘密的文件等，由公司的行政人事部门对其进行复审，由公司总经理或法人代表批准和登记。另外，借阅者必须在当日借阅，当日归还到相关部门。

第十一条 相关人员在将每项工作办理妥当以后，必须在一天时间里将工作涉及的所有资料或证、照原件交给专门人员进行妥善保管，如果不是工作需要，不得保存资料原件。

第十二条 相关人员在离开公司时，必须将交接手续办理妥当，将一切相关资料交给指定人员保管；相关人员在离开公司后仍应继续承担公司保密的义务，直到解密。

第十三条 与公司秘密有关的底稿、文件等，相关员工在进行废弃处理时必须

(续)

销毁彻底。

第十四条 凡是公司相关领导办公的场所，必须经过本人同意以后才能进入。

第十五条 相关人员需要进公司档案室取用档案，必须经过相关部门或领导的批准。

第十六条 公司员工有严守公司秘密的义务，不准在公共场所谈论公司秘密，在平日工作中也不得泄露。

第十七条 一旦发现公司秘密已经被泄露或有被泄露的危险时，应立即汇报给相关部门，采取紧急措施。

第十八条 本制度中泄密的定义具体如下：

1. 公司秘密被不应该知情的人所掌握。
2. 员工接触公司秘密文件超出了所限定的具体范围，而公司一方能够证明某些秘密已经被不应知者所掌握。

#### 第四章 附则

第十九条 本制度未尽事宜，应由公司行政部根据工作需要给予相应补充。

第二十条 本制度于××××年××月××日开始施行。

---

## 5. 工作报告制度表

工作报告制度表，见表4-5。

---

表4-5 工作报告制度表

---

#### 第一章 总则

第一条 为了规范公司员工的行为，特制定本制度。

第二条 本制度适用于在××二手房中介公司就职的所有员工。

---

#### 第二章 工作报告种类

第三条 工作报告具体由两部分组成，即正式工作报告和非正式工作报告。

(续)

第四条 正式工作报告具体有两种类型，即周工作总结和专项工作报告。

### 第三章 周工作总结

第五条 周工作总结记录的内容主要是当事人本周工作的实际情况，由直接上级确定其具体格式。

第六条 相关人员递交周工作总结的时间为周五下班之前。

第七条 周工作总结应以电子邮件的形式递交。

第八条 相关人员在向直接上级递交周工作总结的同时，必须抄送给直接上级的上一级领导。

第九条 直接上级负责对收到的周工作总结给予相应的回复意见。

### 第四章 专项工作报告

第十条 专项工作的定义是需要一段时间来完成的特定工作，由直接上级负责确定其具体格式。

第十一条 部门经理负责对本部门专项工作的具体范围进行明确。

第十二条 专项工作报告具体分两部分内容，即专项工作计划和专项工作总结。

第十三条 专项工作计划的递交方式和内容如下：

1. 专项工作计划应以书面的形式递交。

2. 专项工作计划的内容包含项目工作名称、目的、起始和截止的具体时间、重要程序等。

3. 直接上级必须对工作计划进行批准才能生效。

第十四条 专项工作总结的递交方式和内容如下：

1. 专项工作总结应以书面的形式递交。

2. 专项工作总结的内容包括工作的完成情况，遇到的困难和相应的解决办法，以及对没有完成的部分的说明等。

3. 直接上级负责对收到的专项工作总结给予相应的回复意见。

### 第五章 非正式工作报告

第十五条 非正式工作报告的定义是下级和上级领导随时进行的非正式沟通。

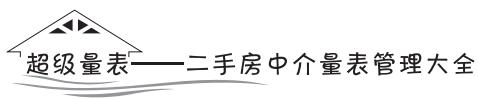
第十六条 应采取非正式工作报告形式的情况如下：

1. 由直接上级在第一时间里做出决策的事情。

2. 个人向上级领导提出自己的意见和建议。

3. 在上级布置的非专项工作任务结束的时候。

4. 因故不能按照原来的工作计划如期进行。



(续)

## 5. 其他。

### 第六章 附则

第十七条 本制度没有涉及的相关事项，由公司行政部根据实际需要给予相应补充。

第十八条 本制度于××××年××月××日开始施行。

## 6. 名片管理制度表

名片管理制度表，见表4-6。

表4-6 名片管理制度表

### 第一章 总则

第一条 为了规范公司名片管理工作，特制定本制度。

第二条 本制度适用于在××二手房中介公司就职的所有员工。

### 第二章 名片印刷具体范围

第三条 凡是各分公司入职时间没有超过两个月的员工，应全部使用公司印刷的空白名片。

第四条 凡是各分公司入职时间超过两个月的员工，可以向公司相关部门申请印刷非空白名片。

第五条 公司其他部门的工作人员根据工作实际情况而定。

### 第三章 名片印刷具体步骤

第六条 公司员工在申请印刷名片前，必须认真填写“名片申请表”，由相关负责人进行仔细确认后，向公司行政部上报。

第七条 公司行政部复核申请员工名片内容并确认无误后，先打版，再对其样式进行确认，最后由行政部经理给予核准。

### 第四章 日常管理相关规定

第八条 凡是印有名片的公司员工都可以申请领取相应的名片夹。

第九条 如果公司员工因故需要更改名片信息的，需重新填写“名片申请表”，

(续)

并且要按照相关规定具体执行。

第十条 公司员工在相应名片快要用尽的时候，应向公司申请再次印刷。

第十一条 公司员工离职前如果仍有相应名片，则由公司行政部进行销毁。

第十二条 公司员工应对名片进行妥善保管，确保名片的整洁性。

第十三条 公司员工每人每次印刷名片的数量应限定为1盒，而分公司空白名片每次的印刷量应低于5盒。

### 第五章 附则

第十四条 本制度未涉及的有关事项，由公司行政部根据需要给予相应补充。

第十五条 本制度于××××年××月××日开始施行。

## 7. 计算机使用管理制度表

计算机使用管理制度表，见表4-7。

表4-7 计算机使用管理制度表

### 第一章 总则

第一条 为了加强公司计算机管理，确保计算机运行安全，提高其使用效能，特制定本制度。

第二条 本制度适用于在××二手房中介公司就职的所有员工。

### 第二章 计算机基本操作具体规定

第三条 公司计算机由公司统一配置、定位，任何个人、部门禁止私自挪用、调换和拆卸计算机。

第四条 禁止工作人员非法操作计算机。

第五条 禁止工作人员携带任何外来的光盘、移动硬盘和U盘。

第六条 禁止工作人员通过网络下载电影、歌曲等。

第七条 如果计算机出现了网络故障，应在第一时间联系公司的计算机部。

### 第三章 所用软件操作具体规定

第八条 中介所用软件必须以本人密码进行登录，禁止他人代为登录。

第九条 所有登记信息不能使用方言，必须使用书面语言。

第十条 不允许工作人员向别人询问不属于自己权限范围内的任何事情。

(续)

- 
- 第十二条 不能将自己的软件密码告诉其他人。
  - 第十三条 房源与客源记录必须详细、真实。
  - 第十四条 不能存在虚假、无效信息和无效记录。
  - 第十五条 跟进记录必须详细、真实，不能存在无效记录或恶意跟进记录。
  - 第十六条 工作人员在离开计算机前，必须立即退出所有软件系统。

#### 第四章 附则

- 第十七条 本制度未涉及的有关事项，由公司行政部根据需要给予相应补充。
  - 第十八条 本制度于××××年××月××日开始施行。
- 

## 8. 合同资料管理制度表

合同资料管理制度表，见表 4-8。

表 4-8 合同资料管理制度表

---

#### 第一章 总则

- 第一条 为了加强公司合同资料管理工作，特制定本制度。
- 第二条 本制度适用于在××二手房中介公司就职的所有员工。

#### 第二章 领取和领用

##### 第三条 领取

各分公司秘书应到公司行政事务部领取合同资料，登记领用部门、日期、名称、份数、编号，并签字确认。

##### 第四条 领用

1. 公司业务员应到相应分公司的秘书处领用看楼书、业务委托书、独家代理委托书、收钥匙条，并登记领用日期、名称、份数（每种不能超过 5 份）、编号，存档以后由行政部文员统一保管，同时要将使用的份数登记下来，如有作废的情况，则必须交由行政文员对作废的具体份数进行登记。

2. 公司业务员必须征得相应分公司的经理的同意，才可以到相应的秘书处领用购售房委托合同、房屋租赁合约、房屋转让合约，一次只能领取一份，并经相应经理对签署完毕的文件进行审核、签名、确认后，方可生效。相关人员留存经理联以备跟进，公司秘书负责将公司联和财务联送到公司总部。

---

(续)

### 第三章 遗失

第五条 凡是遗失委托书、看楼房的，每丢失一份罚款 50 元，该款项应转入分公司活动基金账户，同时附上说明。

第六条 凡是遗失购房委托合同、房屋租赁合约、房屋转让合约等相关资料的，相应责任人在遗失之日起的 3 天时间里，应在当地报刊刊登遗失声明，同时对相应责任人追加 1000 元的罚款。凡是给公司造成损失的，公司有权依照相关规定追究责任人的责任。

### 第四章 报送及备案

第七条 公司资料如合同、成效报告、交易须知等，先由分公司经理或秘书于当天完成签订工作，再由相关法律部门进行审核。通过后，分别送至公司财务部和客户服务部，保证相关人员办公及核算的时候使用。

第八条 公司区域经理在签署成交报告的时候，对相关记录要进行仔细核对。

### 第五章 其他

第九条 如果买卖双方违约在先，并且退款金额达到或超过 5000 元，在相关手续办理之前，必须由法律工作人员提供相应的意见和建议。

第十条 如果退款金额达到或超过了 8 万元，必须经公司交易中心总监签字。

### 第六章 附则

第十一条 本制度没有涉及的相关事项，由公司行政部根据实际需要进行相应补充。

第十二条 本制度于××××年××月××日开始施行。

## 9. 奖惩制度表

奖惩制度表，见表 4-9。

表 4-9 奖惩制度表

## 第一章 总则

第一条 为使公司的奖惩制度能进一步体现“公平、公正”的原则，确保公司相关管理工作能有效开展，公司特制定本制度。

第二条 本制度适用于在××二手房中介公司就职的所有员工。

## 第二章 奖励条款

### 第三条 公司月度业绩奖项

#### 1. 最佳新人奖（3名）

在加入公司的一个月时间内，在所有新加入公司的员工中业绩排名前三名者获最佳新人奖，奖金为100元。

#### 2. 月度头炮奖（1名）

不论采取什么样的业务形式，在当月中成交第一单获月度头炮奖，奖金为100元。

#### 3. 最佳租赁业绩单项奖（1名）

在全公司的租赁业绩排名第一，考勤记录良好，严格遵守公司相关规定者获最佳租赁业绩单项奖，奖金为100元。

#### 4. 最佳销售业绩单项奖（1名）

在全公司的销售业绩排名第一，考勤记录良好，严格遵守公司相关规定者获最佳销售业绩单项奖，奖金为100元。

### 第四条 公司季度业绩奖项

#### 1. 公司季度最佳分公司（1个）

获该奖项的前提条件：完成季度的所有任务，其业绩在所有分公司中排名第一；有融洽、和谐的团队。

具体奖励方式：公司奖励该分公司500元。

#### 2. 公司季度最佳业绩奖（3名）

获该奖项的前提条件：员工在当季度内的销售业绩居全公司前三名，考勤记录良好，严格遵守公司相关规定，并且累计业绩在3万元以上者。

奖励金额如下：

(1) 冠军，奖励金额为500元。

(2) 亚军，奖励金额为400元。

(3) 季军，奖励金额为300元。

### 第五条 公司年度业绩奖项

#### 1. 公司年度最佳租赁业绩奖（1名）

(续)

获该奖项的前提条件：一年内的租赁业绩在全公司排名第一，并且考勤记录良好，严格遵守公司相关规定者。

具体奖励方式：公司奖励该员工 300 元。

2. 公司年度最佳销售业绩奖（1 名）

获该奖项的前提条件：在一年内的销售业绩在全公司排名第一，并且考勤记录良好，严格遵守公司相关规定者。

具体奖励方式：公司奖励该员工 300 元。

3. 公司年度最佳业绩奖（3 名）

获该奖项的前提条件：一年内以个人业绩居公司前三名且在 10 万元以上者。

奖励金额如下：

(1) 冠军，奖励金额为 1000 元。

(2) 亚军，奖励金额为 800 元。

(3) 季军，奖励金额为 500 元。

4. 公司最佳分公司经理奖（1 名）

获该奖项的前提条件：带领团队圆满完成公司制定的任务，并且团队气氛和谐。

具体奖励方式：公司奖励该分公司经理 300 元。

### 第三章 处罚条款

#### 第六条 考勤处罚条款

1. 在一个月内，上、下班忘记打卡超过 3 次（含 3 次）者，每次罚款 20 元。

2. 代替其他同事打卡或让其他同事帮自己打卡者，每次罚双方当事人各 100 元。

3. 无正当理由不打卡，并且欺骗领导为其签字确认者，每次罚款 100 元。

4. 在一个月内，一般性迟到、早退（半个小时以内）者，每次罚款 20 元，第 3 次罚款 50 元，3 次以上（含 3 次）者则按违纪处理，试用员工予以辞退，转正员工给予警告处分，如果警告次数达到 3 次，则给予严重警告。

5. 每个月严重迟到、早退者，每次罚款 50 元，第 3 次罚款 100 元，3 次以上（含 3 次）者则按相关规定进行处理，试用员工予以辞退，转正员工给予严重警告，累计 3 次严重警告者，公司将予以辞退。

6. 无正当理由旷工者，公司将罚扣其当天的工资（基本工资 + 绩效工资）。连续旷工 2 天或 6 个月内累计旷工 3 天者，将予以辞退。

附加说明：公司主管及经理人以上职位的员工有迟到、早退者，将按照相关

(续)

规定实施双倍罚款。

#### 第七条 着装处罚条款

1. 在工作期间未按规定着装者，每次罚款 20 元。
2. 在工作期间不佩戴胸卡者，每次罚款 20 元。

#### 第八条 工作纪律处罚条款

1. 工作期间吃早点、吃零食或打卡后又外出吃早点者，每次罚款 20 元。
2. 工作期间睡觉、闲聊、逛街、干私事者，每次罚款 50 元。
3. 外出不登记或擅自离开工作岗位者，每次罚款 50 元。
4. 在工作场所大声喧哗、争吵者，当事人双方各罚款 100 元。
5. 在工作场所吸烟者，每次罚款 50 元。
6. 在工作期间上网聊天、玩游戏者，每次罚款 100 元。

#### 第九条 公物处罚条款

1. 不爱护公共财物，并给公司造成一定经济损失者，每次罚款 100 元。
2. 私自拆卸公司办公设备，并给公司造成一定经济损失者，除照价赔偿外罚款 100 元。
3. 当天工作结束后不关计算机者，每次罚款 10 元。
4. 在公司计算机上擅自安装软件（含游戏软件）者，每次罚款 100 元。
5. 未经他人同意使用他人计算机者，每次罚款 100 元。

#### 第十条 其他相关规定

只要具备以下行为之一者，公司除扣其全月工资外，还要辞退该员工，如果给公司造成了巨大的损失，公司则会按照国家相关法律法规追究其相应责任。

1. 业务行为不规范，违反了公司相关流程，并造成一定经济损失者。
2. 故意敲诈、诱骗客户，或者联合其他公司营私舞弊者。
3. 扰乱公司工作秩序者。
4. 泄露公司秘密文件者。
5. 为了争抢意向客户，故意伤害公司及同事利益者。
6. 其他。

### 第四章 附则

第十一条 本制度经总经理核准后实施。

第十二条 本制度于××××年××月××日开始施行。

## 10. 员工考核制度表

员工考核制度表，见表 4-10。

表 4-10 员工考核制度表

### 第一章 总则

第一条 为了加强公司员工的考核工作，客观、正确地评价每一位员工，进一步完善公司的激励机制，特制定本制度。

第二条 本制度适用于在 ×× 二手房中介公司就职的所有员工。

### 第二章 考核办法

第三条 公司考核员工要实行员工自评、上级主管复核的制度。

第四条 公司对员工的考核包括年度考核和季度考核。年度考核于每年 12 月份的 25~30 日进行，季度考核于每一季度最末月的 25~30 日进行。

### 第三章 考核要求

第五条 员工应坚持实事求是的原则，客观、公正、正确地评价自己的工作表现。

第六条 上级主管在对员工考核内容进行评分时，应公平、公正、客观，具体的考核方法包括对员工进行相应调查、平日观察员工等。

第七条 公司实施晋升、奖惩、加薪等制度时，应以员工的考核成绩为主要依据。

第八条 考核人员应遵守保密制度，考核结果未经相关部门最终评定，不得透露任何内容。

第九条 考核结束后，公司的各级主管应将员工的考核表交给分公司经理，分公司经理应于 7 天内将员工的考核表上交公司人力资源部。

### 第四章 附则

第十条 本制度未尽事宜，由公司相关部门根据工作需要进行相应补充。

第十一条 本制度于 ×××× 年 ×× 月 ×× 日起执行。

## 11. 培训会议制度表

培训会议制度表，见表 4-11。

表 4-11 培训会议制度表

---

### 第一章 总则

第一条 为了促进员工参会的积极性，特制定本制度。

第二条 本制度适用于在××二手房中介公司就职的所有员工。

### 第二章 具体规定

第三条 参会人员应严格执行签到程序；不能迟到，如果因故需要请假的，需提前半日经由相关部门及人事处批准，否则将按迟到或旷工进行处理。

第四条 参会人员必须遵守会议作息制度，每次会议前都要提前五分钟到，做好一切准备，等待讲师出场。

第五条 参会人员必须着工装，并佩戴好工号牌。

第六条 参会人员应确认自己的手机已调整为振动或无声。

第七条 参会人员必须带好笔记本，做好记录。

第八条 参会人员必须尊敬讲师，保持会场秩序，在会议期间不能交头接耳、接听电话等。

### 第三章 附则

第九条 本制度未尽事宜，由公司相关部门根据工作需要进行相应补充。

第十条 本制度于××××年××月××日起执行。

---

## 12. 员工值班表

员工值班表，见表 4-12。

表 4-12 员工值班表

员工姓名	值班时间	交接班时间	具体班次 (早、中、晚)	具体工作内容	备注

审核人姓名：

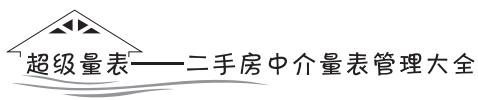
复核人姓名：

### 13. 员工轮休表

员工轮休表，见表4-13。

表4-13 员工轮休表

员工姓名	周一	周二	周三	周四	周五	周六	周日



## 14. 名片申请表

名片申请表，见表4-14。

表4-14 名片申请表

申请日期： 年 月 日 编号：

部门名称	员工姓名	具体职位
员工英文名字		职务（英文）
固定电话		手机号码
电子邮箱		传真号码
现在住址		邮政编码
名片数量		分管领导（签字）

## 15. 员工年度考勤记录表

员工年度考勤记录表，见表4-15。

表4-15 员工年度考勤记录表

姓名： 职务： 直接上级：

月份	休假 天数	出勤率 (%)	病假 /天	事假 /天	婚假 /天	丧假 /天	迟到次 数/次	早退次 数/次	旷工次 数/次	公差 /天
1										
2										
3										
4										
5										
6										
7										
8										
9										

(续)

月份	休假天数	出勤率(%)	病假/天	事假/天	婚假/天	丧假/天	迟到次数/次	早退次数/次	旷工次数/次	公差/天
10										
11										
12										
合计										

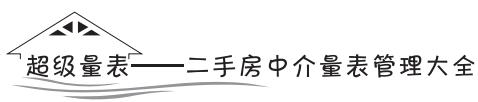
## 16. 员工考勤表

员工考勤表，见表4-16。

表4-16 员工考勤表

月份：

项目	周一		周二		周三		周四		周五		周六		周日	
	上午	下午												
1														
2														
3														
4														
5														
6														
7														
8														
9														
10														
11														
12														
13														
14														



(续)

项目	周一		周二		周三		周四		周五		周六		周日	
	上 午	下 午												
15														
16														
...														
31														

注：探亲：探；工伤：伤；产假：产；婚假：婚；丧假：丧；公假：公；年假：年；上班：√；迟到：▲；早退：●；旷工：×；事假：△；病假：○。

## 17. 应聘登记表

应聘登记表，见表4-17。

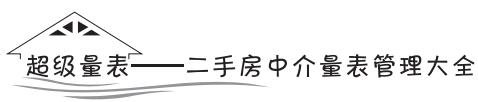
表4-17 应聘登记表

应聘职务： 填表日期： 年 月 日

应聘人 员姓名		英文名		性别		出生 年月		贴照片处
最高 学历		婚姻 状况		民族		政治 面貌		
毕业 院校		所学 专业						
身份证 号码		联系 电话			电子 邮箱			
家庭通 信地址					联系 电话			
当前 住址					邮编			
紧急联系 人姓名		联系 电话		本公司是否 有亲戚、朋友		亲戚、朋 友姓名		
身体状况				是否有过传 染病等病史				

(续)

是否有相关工作经验				和其他公司是否有劳动关系	
	称呼	姓名	所在公司		职位
家庭主要成员					
教育背景	起始日期	毕业院校		学历和学位	所学专业
工作经历	培训概况	具体项目		具体时间	具体地点
	起始时间	职位类别		所在公司、具体部门	离职理由
应聘职位	您怎么看待此职位				
	您认为从事该职位的优势和劣势各是什么				
自我总结	个性				
	主要能力				
	价值观				
	工作计划				
	优点	请对自己的工作技能进行详细描述			
目前收入水平			期望月薪		
应聘人员签字:	日期:		年 月 日		



## 18. 面试考核表

面试考核表，见表4-18。

表4-18 面试考核表

面试者姓名： 申请部门： 职位：

---

- 一、请描述您应聘职位的工作内容：\_\_\_\_\_。
- 二、您应聘该职位的具体原因：\_\_\_\_\_。
- 三、您对本公司的大体印象：\_\_\_\_\_。
- 四、您目前的工作状态：\_\_\_\_\_。
- 五、您应聘此职位的优势：\_\_\_\_\_。
- 六、您能到岗的具体日期：\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日。
- 七、您期望的月薪：\_\_\_\_\_元。
- 八、您上一份工作的基本情况。
  1. 您的任职期限：\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日至\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日。
  2. 您最后的具体职位：\_\_\_\_\_。
  3. 您的职责权限：\_\_\_\_\_。
  4. 您上一份工作的月薪：\_\_\_\_\_元。
  5. 您对上一份工作的喜欢程度：\_\_\_\_\_。
  6. 您离开上一家公司的具体原因：\_\_\_\_\_。
  7. 您曾受过的培训：\_\_\_\_\_。
  8. 您是否愿意出差\_\_\_\_\_，您可接受的出差期限：\_\_\_\_\_。
  9. 您对公司周末加班的具体看法：\_\_\_\_\_。
  10. 自评：优点：\_\_\_\_\_ 缺点：\_\_\_\_\_。

---

## 19. 入职登记表

入职登记表，见表4-19。

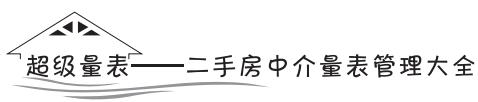
表 4-19 入职登记表

编号：

姓名		性别		职务类别		贴照片处
出生年月		民族		婚姻状况		
学历		学制	年	专业		
毕业院校		毕业时间				
户口所在省市		技术证书				
身份证号码		特殊技能			政治面貌	
居住地址		上班远/近			身高	厘米
手机号码		入职时间			体重	公斤
当前情况						
家庭成员	称呼	姓名	所在公司	职位类别	手机号码	
紧急联系人姓名				和本人关系		

## 入职人员的社会关系

姓名	和本人关系	性别	所在公司	职位类别	具体职务



## 20. 转正申请表

转正申请表，见表4-20。

表4-20 转正申请表

姓名		专业		学历		贴照片处
所在部门		职务		入职日期		
实际转正日期	年 月 日	预计转正日期	年 月 日			

试用期自评：

员工自评等级：

优秀    良好    合格    需改进    不合格

签名：\_\_\_\_\_ 日期：\_\_\_\_\_ 年 月 日

下面由所在部门负责人填写

综合评定等级：

优秀    良好    合格    需改进    不合格

对该员工的转正建议：正常转正

延期试用（延期到 年 月 日）

转移岗位（建议职位为\_\_\_\_\_）

特别薪酬建议（无    建议为\_\_\_\_\_）

辞退

对该员工的综合评价：

所在部门经理签字：\_\_\_\_\_ 日期：\_\_\_\_\_ 年 月 日

公司总经理签字：\_\_\_\_\_ 日期：\_\_\_\_\_ 年 月 日

## 21. 员工离职申请表

员工离职申请表，见表 4-21。

表 4-21 员工离职申请表

姓名		性别		入职时间	
用工部门		工作期限		具体职位	
离职申请时间		预计离职时间		手机号码	
离职方式	<input type="checkbox"/> 自愿辞职 <input type="checkbox"/> 员工本人不愿续签劳动合同 (合同截止时间： 年 月 日)				

1. 您的离职原因：

2. 您对公司和部门的看法：

所在部门审批意见	人力资源部审批意见	人力资源部核准该员工的离职时间
公司确认		



## 22. 工作交接表

工作交接表，见表 4-22。

表 4-22 工作交接表

交接人姓名		所在部门		交接时间	
-------	--	------	--	------	--

### 一、文件资料类

文件（资料）名称	数量	内容	接收人

### 二、资产（物品）类

文件（资料）名称	数量	说明	接收人

(续)

**三、待办具体事项**


接收人签字：

移交人签字：

监交人签字：

**23. 离职手续登记表**

离职手续登记表，见表 4-23。

表 4-23 离职手续登记表

编号：

姓 名		所属部门	
职 务		离职日期	
交接具体内容			相应负责人确认、签字
离职员工 所属部门	办公用品、文件与资料、钥匙、工作卡及该员工负责保管的物品等		
行政部	公司专门信息系统权限、计算机软件、计算机硬件、公司相关资料与书籍等		
人力资源部	审核工服、出勤、假期、奖罚扣款、工资结算等		
财务部	公司相关协议、收据等		
其他部门			

## 24. 办公用品领用登记表

办公用品领用登记表，见表 4-24。

**表 4-24 办公用品领用登记表**

序号	物品名称	领用数量	使用用途	领用时间	归还时间	领用者姓名	备注

## | 第五章 |

# 二手房中介经纪人必学的 10 个行为规范量表

### 1. 分店庆典制度表

分店庆典制度表，见表 5-1。

表 5-1 分店庆典制度表

---

#### 第一章 总则

第一条 为了加强公司分店庆典管理工作，特制定本制度。

第二条 本制度适用于在 ×× 二手房中介公司就职的所有员工。

#### 第二章 分店庆典的准备工作

第三条 分店庆典的准备工作

1. 公司相关人员必须将分店庆典举行的具体时间、地点等一一通知给所有参加庆典的员工。

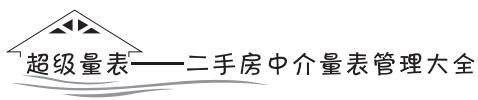
2. 所有参加分店庆典的员工着装一定要统一，按照相关规定要一律穿工作服。

3. 分店庆典的会场必须齐备香槟 2 瓶、花篮若干、礼花 6 支及花球若干。

#### 第三章 分店庆典的具体步骤

第四条 分店庆典的具体步骤：

---



(续)

1. 分店庆典会场的主持人开场，简单介绍此次庆典的意义等。
2. 公司副总经理致辞。
3. 新的分公司经理讲话。
4. 公司总经理和公司区域经理剪彩，包括放礼花、开香槟。
5. 所有在场人员一起合影。
6. 公司总经理办公室安排新的分公司人员及相关人员聚餐。

#### 第四章 附则

第五条 本制度没有涉及的相关事项，由公司行政部根据实际需要给予相应补充。

第六条 本制度于××××年××月××日开始施行。

---

## 2. 资产管理制度表

资产管理制度表，见表 5-2。

表 5-2 资产管理制度表

---

#### 第一章 总则

第一条 为了加强公司资产管理，规范相关行为，特制定本制度。

第二条 本制度适用于公司资产的相关管理工作，如购置、预算计划等。

1. 低值易耗品。低值易耗品是指单位价值低于规定限额或使用年限少于 1 年的物品。

2. 固定资产。固定资产是指单位价值超过 2000 元，使用年限超过 1 年时间的工具、各种设备、设施等。

#### 第二章 资产管理具体规定

第三条 凡是属于公司的财产，都要实行实物负责人制，由资产管理员专门负责。另外，对于本人使用的财产资产，使用人应担负起相应的保管责任。

第四条 凡是属于公司的财物，各个负责人都应担负起相应责任。如果资产使用人因故遗失了资产，需按折旧价给予赔偿；对于抢劫和偷窃事件，则需书面

(续)

报告给相关的领导和部门，实施审批程序，并根据实际情况进行相应处理。

第五条 按照相关规定，凡是属于公司的财物均应该用在实际工作中，严禁私人私自使用。

第六条 如果公司需要采购物品，应在指定公司进行购买。因故未能在指定公司购买的，不光要保证物品质量，还要保证物品价格低廉。

第七条 公司的固定资产、低值易耗品等都应列入行政费用预算管理中，并按照相关规定具体实施。

### 第三章 资产预算计划及申请具体规定

第八条 按照相关规定，需要对公司资产购置实行计划预算管理，具体步骤如下。

1. 各分公司每年年底应将次年资产预算计划向相关部门汇报，具体时间按通知要求。相关部门应将各分公司上交的次年资产购置预算上报给公司领导。

2. 总经理办公会讨论各分公司的次年资产购置预算计划，通过后上报公司董事会审批。

3. 每年6月份，公司应根据实际情况对各分公司的资产购置预算计划按照相关规定进行适当调整。

4. 各分公司的预算计划经过批准后，相关人员负责向有关部门一一抄送，以确保相应监督工作能够顺利开展。

第九条 资产采购注意事项如下：

1. 由分公司的相关人员负责完成分公司资产的采购工作。

2. 分公司的相关人员采购预算内（外）资产，应填写“预算内（外）资产采购审价表”，并且必须经过相关部门的确认。

3. 如果需要采购的资产超过了10万元，则需严格按照相关规定具体实施。

4. 购置时必须取得正式发票，除了要填写购置总金额以外，还要将品种、规格等详细罗列出来。

第十条 在购置预算外资产时，应填写“预算外资产购置申请审批表”，同时将购置物品的数量等详细地罗列出来，上交给相关部门或领导，给予审批。

第十一条 对于单价低于300元，总额低于1000元的小件低值易耗品，在行政预算费用内由相关部门掌握使用。

### 第四章 资产领用及造册管理具体规定

第十二条 公司（总）资产管理员负责新购入资产的统一分类编号工作，以及资产管理台账的设置工作，除此之外，还要根据实际需要建立相应的“资产管

(续)

理明细表”。

第十三条 凡各分公司设立的资产管理账，应记录各分公司资产的增减及调拨情况，并与行政人事部门相关文件等相符。

第十四条 公司固定资产应经过相关部门验收合格，若使用部门属分公司，其编号的印记应采用喷字等方式。此工作由资产管理员负责完成，并和其所经营的资产管理账相符；若使用部门属于集团总部部门，其编号的印记也采用喷字等方式，因此工作应由公司总资产管理员负责完成。

第十五条 新购、调配公司资产领用的操作步骤如下：

1. 领用公司总部（地区公司）各部门使用的资产时，具体操作步骤如下：

先由相关人员负责完成“资产领用签收表”的填制工作，一式两联，由公司（总）资产管理员经过仔细审查后进行确认。第一联需要交给（总）资产管理员在资产管理台账上输入相关内容，并连同使用部门的资产明细表一起存档；如果该资产为新购资产，那么第二联则送到出账的项目公司财务部，并连同发票一起入账。

2. 领用各分公司使用的资产时，具体操作步骤如下：

先由相关人员负责完成“资产领用签收表”的填制工作，一式三联，再由相关部门经过仔细审查后进行确认。第一联需要交给资产管理员自留入账、存档；第二联需要转到公司财务入账，并连同发票一起入账；第三联需要交给资产管理员转地区公司资产管理员完成入账、存档工作。

## 第五章 账务管理具体规定

第十六条 凡是公司总部各部门使用的资产，先由公司财务部按照相关规定将发票转入有关项目公司入账以后，再由公司总资产管理员按照相关规定接连完成登记、入册、备案工作。

第十七条 如果资产由公司购置，但使用于本公司以外的公司（如手机按固定资产手续入账），使用人即为经办人。

第十八条 公司资产入账具体规定如下：

1. 为使公司资产管理更加简捷、便利，以下罗列的资产不管是何种类，数额为多少，都应全部列入固定资产的范围内。

笔记本式计算机、速印机、冰箱、台式计算机、手机、复印机、音响、空调、刻录机、汽车、摩托车、扫描仪、摄像机、点钞机、绘图仪、数码照相机、碎纸机、投影仪、价值 2000 元以上的专业软件等。

(续)

2. 如果公司资产的来源如下，不管其是否可以独立存在，也无论其价格如何，都将不被列为固定资产的范畴。

(1) 带客看房时，为激发客户购买欲，由公司出资购置的一些设备、设施，如冰箱、钢琴、电视机等。

(2) 对于办公用家具，如柜子、沙发等，还有在场地装修过程中含有的空调设备，不管是成批购入还是分散购入，均不被列为固定资产的范畴。

## 第六章 资产调配具体规定

第十九条 公司总经理办公室统筹调剂余缺公司资产时，可以在公司总部各部门、各地区公司、各项目公司之间具体实施。而对于各分公司某些一直被闲置下来的资产，应将其规格、完好程度等具体情况详细汇总出来，并向相关部门汇报，有利于进一步开展资产调配工作。

第二十条 对于那些随资产使用调动转移出去的资产，公司相关人员应在相应账目上做详细登记，同时还要向相关部门汇报，作为备案。

## 第七章 资产清查及维修具体规定

第二十一条 公司总经理办公室和各地区相关部门负责在每年的7月抽查各分公司的固定资产情况，一年查一次，在抽查之前，各分公司需要做好自查工作。公司总经理办公室和各地区相关部门应在每年1月会同公司财务部门清查去年的资产状况，同时做好相应登记工作。

第二十二条 各地区公司的相关人员必须在1月15日将清查结果向公司总部汇报；公司总部必须在1月30日前将年度资产实际情况汇报给公司董事会。公司总经理办公室需要向公司领导汇报清查工作的结果和建议，在经过相关部门和领导审批以后进行相应处理。

第二十三条 为使公司各分公司的资产能够得到正常使用，资产使用部门需要对相应资产进行经常性的检查，一旦出现损坏现象，则由公司行政人事部门做出相应安排，严禁私人私自进行维修。

第二十四条 如果各分公司资产的维修不在预算范围内或其维修费用超出了预算范围，则由资产使用部门负担相应费用。

## 第八章 资产报废具体规定

第二十五条 凡是已经失去使用效能的资产，并且确实需要报废的，经由相关部门审查后即可办理相关手续，并进行相应处理。



(续)

**第二十六条 资产报废审批操作的具体步骤如下：**

1. 公司总部在实施财务入固定资产账的资产报废时，应由资产使用单位负责“固定资产报废申请表”的填制工作，一式三联，第一联交给本公司的资产管理员，第二联交给负责管理出账项目的公司财务，第三联交给公司总资产管理员。要将该固定资产的具体情况和报废的具体原因详细地填写在“固定资产报废申请表”上，然后交相关人员进行审定、鉴定，在确认其确实已经失去了使用效能，在相关部门和相关人员审批以后即可报废，公司财务会根据相关规定进行相应的处理。
2. 各地区公司在财务入固定资产账的资产报废时，应由使用单位负责完成“固定资产报废申请表”的填制工作，一式三联，在经过相关部门审批以后，第一联要交给本公司的资产管理员，第二联要交给出账项目公司财务，第三联要交给地区公司资产管理员，同时要将该固定资产的详细情况和报废具体原因注明，由相关人员进行专业的审核、鉴定，如果确定其确实已经失去了使用效能，并经由相关部门和领导审批后即可报废。最后，公司财务应根据审批的结果进行相应处理。
3. 凡是没有在公司财务入固定资产账的固定资产、低值易耗品报废时，财务方面不做任何处理，其他审批步骤则按相关规定具体执行。

**第二十七条 公司（总）资产管理员在对资产作报废登记处理之前，必须经由相关人员的审查和批准。**

**第九章 附则**

**第二十八条 本制度没有涉及的有关事项，由公司财务部根据实际情况给予相应补充。**

**第二十九条 本制度于××××年××月××日开始施行。**

### **3. 门店卫生规范表**

门店卫生规范表，见表 5-3。

**表 5-3 门店卫生规范表**

**第一章 总则**

**第一条 为了加强公司形象管理工作，特制定本规范。**

**第二条 本规范适用于在××二手房中介公司就职的所有员工。**

(续)

## 第二章 门店卫生规范具体规定

第三条 店外整体看上去要大方整洁，具体规定如下：

1. 户外广告牌必须干净大气，无杂物挂放，在色彩调配上应和公司的统一要求相符，在内容上应和公司的统一制作要求相符。一旦有损坏，必须在第一时间给予更换。

2. 门窗玻璃应该干净明亮、没有污痕，没有乱贴现象等。

第四条 地面和办公场地等要保持干净卫生，具体规定如下：

1. 地面每天都应拖洗，办公桌也要时时保持干净卫生，上面不可以乱推杂物。

2. 应确保办公场地、墙面物件无划痕、无涂污、无杂物等。

第五条 文件柜和日常办公用品要摆放整齐，具体规定如下：

1. 文件柜应为存放文件专用，其中的物件要保持整洁有序，不能堆放别的杂物。另外，文件夹里的不同文件都应注明其编号、日期和类型，以便于收放。

2. 日常办公用品，如订书机、大头针、书报夹、传真机、传真纸、收发传真件等应保持清洁，还要摆放整齐。

第六条 员工用品及饮水机、垃圾篓不能乱摆一气，具体规定如下：

1. 员工的大衣、书包、雨伞等物应统一放置地点，不能乱放。

2. 饮水机的机身必须干净，应放在方便使用的位置。另外，饮水纸杯应统一放在饮水存物箱内。

3. 垃圾篓不能放在十分显眼的位置，必须摆放在办公桌的下面。

## 第三章 附则

第七条 本规范未涉及的相关事项，由公司行政部根据实际需要给予相应补充。

第八条 本规范于××××年××月××日开始施行。

## 4. 员工行为规范表

员工行为规范表，见表5-4。

表 5-4 员工行为规范表

---

## 第一章 总则

第一条 为了提高公司员工的工作质量，使其综合素质得以提高，全面提升公司的整体形象，特制定本规范。

第二条 本规范适用于在××二手房中介公司就职的所有员工。

## 第二章 员工日常行为的具体规范

第三条 公司员工必须严格遵守国家相关法律法规，以及公司的相关规定。

第四条 公司员工必须热爱自己的工作，热爱集体，不违反公司相关规章制度。

第五条 公司员工要时刻保持良好的职业形象，并且要严格遵守公司的相关规定。

第六条 公司员工一定要忠于职守，同时要始终抱有这样的工作态度：热情、专业、诚实、负责，以确保将自己的本职工作做好。

第七条 严禁公司员工在工作期间出现抽烟等不良行为。

第八条 公司员工要尊重同事，尊重他人的劳动成果，并且不乱讲别人的坏话，不打小报告等。

第九条 公司员工要具备节约的美德，对公司一切财物加以爱护。在未经相关部门或领导批准时，严禁擅自使用公司的办公设备等。

第十条 如果公司员工在工作期间遇到要接待亲属好友的特殊情况，必须先征得相关部门和领导的同意，并且在指定会客区域接待，规定时间为 10 分钟以内。

第十一条 公司员工参加所属的各种例会时一定要准时，同时要将相关的工作报表交给有关部门。

第十二条 公司员工对于上级领导的指挥要积极服从，如果出现了意见分歧，应婉转报告或以书面的形式进行相应陈述。经由相关领导决定以后严格按照相关规定执行。

第十三条 公司员工要积极维护公司的信誉，严禁做有损公司信誉的任何事情。

第十四条 公司员工要团结友爱、热爱集体，不允许出现同事相互争吵等现象。一旦出现了问题，应及时向上级领导汇报。

第十五条 严禁公司员工组建小团体从而导致公司集体组织涣散的现象发生。

---

(续)

第十六条 公司员工称呼上级领导时，要直呼其职务名称。

第十七条 公司员工要积极配合各个部门的相关工作，严禁工作态度冷漠。

第十八条 公司员工在汇报工作时应遵循“循级而上”的原则，不得越级。  
如果员工有事要请示领导，必须在经得领导同意后方可进入。

第十九条 严禁迟到、早退，如若发生，则按照相关规定进行处理。

第二十条 公司员工应养成良好的工作习惯，不随地吐痰，不乱扔废弃物。  
同时，还要保证自己办公桌椅、物品及资料摆放整洁。

第二十一条 严禁公司员工在工作场所修指甲、化妆等，以及在工作期间伏案睡觉等。

第二十二条 公司员工要时刻保持工作场所的整洁、安静，以确保公司的良好形象。

第二十三条 严禁公司员工在工作期间聊天、玩游戏等。

### 第三章 员工业务行为的具体规范

第二十四条 对于客户留存在公司的相关资料，相关人员要严格按照公司相关规定进行一一核对，从而保证信息的真实性和准确性。

第二十五条 未经相关部门和领导确认，公司员工严禁业务口径以外的所有承诺。

第二十六条 严禁公司员工以任何理由和形式参与非法行为。

第二十七条 公司员工对待任何一位客户都要态度热情，面带微笑。

第二十八条 公司员工在向客户具体介绍房源时，要确保其真实性和准确性。

第二十九条 严禁公司员工徇私舞弊、飞单的现象发生。

第三十条 严禁公司员工对公司的房源和相关信息擅自截留。

第三十一条 严禁公司员工擅自向客户收取看房定金或看房佣金。

第三十二条 严禁公司员工向客户收取非相关规定要求的所有费用。

第三十三条 严禁公司员工擅自接受客户的任何一种形式的馈赠和宴请。

第三十四条 严禁公司员工与客户发生冲突。

第三十五条 严禁公司员工借故向客户索要钱财。

第三十六条 严禁公司员工泄露公司任何机密。

第三十七条 严禁公司员工在没有经由相关部门的许可，擅自代已购客户转让房源等现象发生。

第三十八条 严禁公司员工索取或收受业务相关单位的馈赠，坚决杜绝受贿。

(续)

第三十九条 公司员工在与业务关联单位进行交往时，应坚持职业道德准则，不得通过任何手段来获取不正当利益。

第四十条 严禁公司员工损害公司利益。

第四十一条 严禁公司员工挪用公款。

第四十二条 严禁公司员工没有经过相关部门的许可，擅自答应客户提出的要求。

第四十三条 严禁公司员工没有经过相关部门许可，对一切合同文本条款进行私自修改。

第四十四条 严禁公司员工参与有损公司利益的交易活动，或者以公司的名义做一些损公利己的自私行为，或者从事已经超出了相关规定中所要求的业务。

第四十五条 严禁公司员工在工作期间利用公司一切资源，组建和运作任何形式的组织。

第四十六条 除了做好自己的本职工作以外，如果没有经过公司法人代表授权或批准，严禁公司员工从事下面一些活动。

1. 严禁以公司的名义进行一些考察、谈判、签约活动。
2. 严禁以公司的名义为他人提供担保或相关证明。
3. 严禁以公司的名义对新闻媒体发表消息或擅自发表建议。

#### 第四章 附则

第四十七条 本规范没有涉及的相关事项，由公司行政部根据工作需要给予相应补充。

第四十八条 本规范于××××年××月××日开始施行。

## 5. 仪容仪表规范表

仪容仪表规范表，见表 5-5。

表 5-5 仪容仪表规范表

#### 第一章 总则

第一条 为了加强公司业务管理，规范公司业务上的具体操作，特制定本制度。

(续)

第二条 本制度适用于在××二手房中介公司就职的所有员工。

## 第二章 员工仪容仪表

第三条 在房地产行业中，员工仪容仪表的干净、整洁是公司业务经营过程中的重点之一，需要注意以下几点。

1. 保持口腔清新。
2. 保持双手干净。
3. 保持工作服整洁。
4. 保持精神焕发。
5. 女员工可以适当地化淡妆。
6. 保持头发干净、不散乱等。

## 第三章 员工姿势仪态

第四条 在员工与客户打交道时，要求员工在站立的时候，两只脚要注意平衡，双肩要注意平直，同时还要挺胸收腹。另外，双手要注意自然垂直，严禁将双手放进口袋，也不可以将双手直接叉在腰间或交叉双手并放于胸前。

第五条 在与他人交谈的时候，注意眼神要温和，不要斜视对方。

第六条 在大堂等公众区域里，不能出现勾肩搭背的现象。

第七条 工作期间不能大声喧哗、嬉笑打闹等。

第八条 在大堂等公众区域里，不能和客户谈论非工作的事情。

第九条 在和客户交谈的时候，严禁岔开话题，或者不停地看表等。

第十条 不要随地吐痰。

第十一条 不要当着客户的面打喷嚏、整理头发等。

第十二条 工作期间不能跷二郎腿、修剪指甲等。

第十三条 不能当众对他人指指点点。

第十四条 不能在大堂等公共场所奔跑。

## 第四章 员工言谈举止

第十五条 按照相关规定，公司员工在言谈举止方面需要注意以下细节：

1. 不要讲方言，要讲普通话，确保客户能够听清楚。
2. 进入他人办公室之前必须先征得他人同意。
3. 虚心向同事请教，时刻保持谦和的态度。
4. 在乘坐电梯时，要坚持“先出后入”的原则。

(续)

5. 工作期间要和客户、领导、同事主动打招呼。
6. 要使用“早晨好”“请”“谢谢”等类似的礼貌用语。
7. 接待客户时，态度要热情。

## 第五章 员工发式和妆饰

### 第十六条 员工发式的具体要求：

#### 1. 男员工发式的具体要求：

- (1) 严禁留长发。
- (2) 发型要简单，并且时刻保持整洁。
- (3) 不能染发。

#### 2. 女员工发式的具体要求：

- (1) 刘海儿要适中。
- (2) 发型要自然、得体。
- (3) 头发只要过肩，就要扎起来。
- (4) 在选用头饰时，颜色不宜过于鲜亮。
- (5) 发型严禁夸张。

### 第十七条 员工妆饰的具体要求：

#### 1. 女员工只可佩戴没有坠儿的小耳环，样式要得体、简单。

#### 2. 面容：

- (1) 员工在工作期间要时刻保持精神焕发，眼角和耳朵都要干净。
- (2) 男员工严禁留胡须。

#### 3. 手：

- (1) 女员工手上可以只佩戴小戒指。
- (2) 员工要保持手部的干净、卫生。
- (3) 指甲的长度要适中，不可太长。
- (4) 女员工在选用指甲油时，必须选用透明的。

### 第十八条 员工服饰的具体要求如下。

#### 1. 鞋：

- (1) 保持工作鞋的整洁。
- (2) 工作鞋要统一。

#### 2. 工作服：

- (1) 应将工作证佩戴在上衣左上方处。

(续)

- 
- (2) 严禁卷起衣袖和裤腿。
  - (3) 女员工如果佩戴项链或其他饰物，注意不要戴在工作服的外面。
  - (4) 要保持衣服纽扣的完整无缺。

### 第六章 员工接听客户电话的具体要求

- 第十九条 在接听客户电话的过程中，要保持亲切的语调，语速不要太快。
- 第二十条 在接听客户电话的时候，应按照先后顺序向客户介绍房源的相关信息。
- 第二十一条 所有工作人员都有义务和责任接听电话，注意不能让电话铃声超过3遍。
- 第二十二条 在接听公司来电时，一定要礼貌用语。例如，“您好”等。
- 第二十三条 当客户在电话中提出重要问题的时候，员工应做好记录，以便随后建立来电客户档案。
- 第二十四条 在接听客户电话的过程中，无论客户是否愿意透露自己的电话号码，自始至终都要表现出热情与真诚，尤其在回答客户问题时，要言简意赅。
- 第二十五条 在电话中回答客户问题的时候，一定要有耐心，还要认真，不能掺半点虚假信息。
- 第二十六条 在电话中回答客户问题的时候，尽量强调该房源在目前很受欢迎，可以电话邀请客户前来参观楼房，并保证为其提供高质量的服务。
- 第二十七条 在电话中回答客户问题的过程中，要尽量询问客户的姓名和具体联系方式等。
- 第二十八条 如果客户来电找的人不在，接电话的员工应很客气地询问对方具体有什么事情，可不可以转告等。如果客户来电要找的人就在不远处，那么喊叫该员工时不能太大声，应走到该员工的身边去说。注意在放下电话听筒的时候，动作一定要轻。
- 第二十九条 在接听客户电话的过程中，不能有打喷嚏、叹气等行为。
- 第三十条 在接听客户电话的过程中，不能和其他人说话。

### 第七章 员工接待客户的基本原则

- 第三十一条 “一达到”原则，即员工接待客户要达到成交的目的。
- 第三十二条 “二满意”原则，即客户对员工的形象和服务质量都满意。
- 第三十三条 “三轻声”原则，即员工走路要轻，说话要轻，操作也要轻。
- 第三十四条 “四重视”原则，即客户在员工心中的位置值得重视；对客户提供的服务质量和品质值得重视；如何细心关怀客户值得重视；及时询问客户需

(续)

求值得重视。

第三十五条 “五个请”原则，即您请坐、您请进、您请喝茶、您请看、请您指导。

第三十六条 “六个勤”原则，即手勤、脚勤、眼勤、耳勤、嘴勤、脑勤。其中，手勤是指勤帮客户拿东西；脚勤是指热情迎接上门的客户；眼勤是指对在场的客户进行密切关注，以确保服务及时；耳勤是指注意客户的呼叫声；嘴勤是指多向客户介绍；脑勤是指勤于思考。

第三十七条 “七个字”原则，即礼、勤、精、细、快、静、洁。其中，“礼”字是指礼貌待人；“勤”字是指勤服务；“精”字是指精通业务；“细”字是指工作细心；“快”字是指动作快捷；“静”字是指保持环境安静；“洁”字是指保持环境和自身的干净、整洁。

## 第八章 附则

第三十八条 本制度未尽事宜，由公司行政部根据实际需要给予相应补充。

第三十九条 本制度于××××年××月××日开始施行。

---

## 6. 服务礼仪规范表

服务礼仪规范表，见表5-6。

---

表5-6 服务礼仪规范表

---

### 第一章 总则

第一条 为了加强公司业务管理，规范具体操作，特制定本制度。

第二条 本制度适用于在××二手房中介公司就职的所有员工。

### 第二章 服务礼仪具体规定

第三条 公司员工在高端的商务礼仪中，需要注意以下几点：

1. 保持肢体姿势要达到一种“无声胜有声”的效果。
2. 眼神不要死盯着一个人看，一定要温和。
3. 表情要谦和，始终面带微笑。

(续)

4. 要留给对方一种美好的第一印象。
5. 注意说话前一定要对说话内容三思。
6. 语速要稳、要慢、要清晰。

第四条 公司员工在一般的商务礼仪中，需要注意以下几点：

1. 见面礼仪中需要注意的细节：

- (1) 要主动与对方握手，并且要合乎握手原则，如一定要握对方的手掌，握手时间不宜过长等。
- (2) 称呼对方时，要考虑当地的环境和具体的场合。
- (3) 在进行自我介绍的时候，一定要大大方方、充满自信地介绍自己；在介绍他人的时候，一定要掌握应先介绍谁等相关原则。
- (4) 问候对方时，要做到发自内心的真诚、热情；另外，在与对方交换名片的时候，态度一定要恭敬，同时要注意先后等顺序，并且还要选择恰当的时机等。

2. 商务会议服饰礼仪中需要注意的细节：

女士服饰应得体，不要有太多的挂饰。男士一定要选择适合相应场合的西装，并且确保西装没有皱褶等。同时，要保证皮鞋、袜子的整洁得体。

第五条 公司员工在职场礼仪中，需要注意以下几点：

1. 向同事热情地打招呼，以营造愉悦、轻松的工作氛围。
2. 在接听办公室电话时，要时刻保持公司的良好形象，态度要耐心、诚恳。同时，要留心记录下对方在说话过程中的某些细节。
3. 使用电子邮件时，要坚持一种“一事一议”的原则。
4. 要乐于助人，热爱集体。
5. 工作上一旦犯了某种错误，不要给自己找任何借口。
6. 乘坐电梯时不要大声喧哗等。
7. 请求他人帮助时，态度要谦和、诚恳。
8. 代接同事电话时，要立即转告等。

### 第三章 附则

第六条 本制度未尽事宜，由公司行政部根据实际需要给予相应补充。

第七条 本制度于××××年××月××日开始施行。

## 7. 服务用语规范表

服务用语规范表，见表 5-7。

表 5-7 服务用语规范表

序号	具体项目	服务用语应参考的具体内容
1	向对方问好	<ul style="list-style-type: none"><li>· 您好</li><li>· 您好！××二手房中介公司</li></ul>
2	如何询问对方的具体身份	<ul style="list-style-type: none"><li>· 您贵姓</li><li>· 您是哪位</li><li>· 您好，怎么称呼您呢</li></ul>
3	如何询问对方找某人	<ul style="list-style-type: none"><li>· 请问您找谁</li><li>· 有什么需要我帮助的吗</li></ul>
4	询问对方电话号码	<ul style="list-style-type: none"><li>· 您能告诉我您的电话号码吗</li><li>· 请问，您有无其他联系方式呢</li></ul>
5	请对方等候	<ul style="list-style-type: none"><li>· 您稍等</li></ul>
6	请求交流	<ul style="list-style-type: none"><li>· ××先生/女士，您好，我是××二手房中介公司的××，想耽误您几分钟的时间，可以吗</li></ul>
7	客户通过电话找××	<ul style="list-style-type: none"><li>· 对不起，他（她）因故不能接您的电话，这样吧，我让他（她）过后给您回电话，好吗</li><li>· 没问题，我一定转告</li><li>· 没问题，您过后再打过来吧</li><li>· 您方便留下您的联系电话吗</li><li>· 好的，我马上帮您转接</li><li>· 放心吧，我会如实转达给他（她）</li><li>· 您稍等，他（她）很快就来接您的电话</li><li>· 很不巧，他（她）目前不在店里，您有需要转告的事情吗</li><li>· 很不巧，他（她）目前不在店里，请问您有没有他（她）的手机号码呢</li></ul>

(续)

序号	具体项目	服务用语应参考的具体内容
8	劝对方勿生气	· 您消消气，您能跟我们详细说一下吗
9	如何应对客户的感谢	· 不用谢，这是我们应该做的
10	如何向客户承诺	· 这一点您尽管放心，我们绝对能够做到
11	如何快速结束谈话	· 您看，我们还有什么地方可以帮到您 · 您还需要其他帮助吗 · 感谢您的来电（来访），再见
12	如何拒绝客户的要求	· 很抱歉，您提出的要求确实令我们比较为难 · 很抱歉，这一点我们不容易做到
13	向客户道歉	· 很抱歉，让您久等了

## 8. 团队合作规范表

团队合作规范表，见表 5-8。

表 5-8 团队合作规范表

### 第一章 总则

第一条 为了加强公司团队合作管理工作，特制定本规范。

第二条 本规范适用于在××二手房中介公司就职的所有员工。

### 第二章 团队合作规范具体规定

第三条 对于公司组织的各种团队活动，如表彰会、培训、聚餐等，各部门必须主动、准时参加。

第四条 各部门应及时完成或配合公司下文通知或必须例行配合完成的各项工 作，如财务对账、上报业绩等。

第五条 如果部门和部门之间在合作过程中产生了分歧或误解，相互之间要及时沟通、协商，采取积极的态度进行处理。

### 第三章 附则

第六条 本规范未涉及的相关事项，由公司行政部根据实际需要给予相应补充。

第七条 本规范于××××年××月××日开始施行。



## 9. 员工考勤规范表

员工考勤规范表，见表 5-9。

表 5-9 员工考勤规范表

### 第一章 总则

第一条 为了加强公司考勤管理，维护工作秩序，特制定本规范。

第二条 本规范适用于在 ×× 二手房中介公司就职的所有员工。

### 第二章 员工考勤规范具体规定

第三条 公司员工必须自觉遵守纪律，不迟到，不早退，按时上下班。若带客看房，必须向相关负责人打声招呼。

第四条 公司为 6 天工作制，星期一至星期六为工作日，星期日为休息日。

第五条 员工因故请假 1 天以内的（包含 1 天），必须经由本部门的相关负责人批准；员工因故请假 3 天以内的（包含 3 天），必须经由副总经理批准；员工因故请假 3 天以上的，必须经由总经理批准。而部门负责人和副总经理因故而请假的，一律由总经理批准。另外，没有经过上级同意就私自离开工作岗位的，按旷工进行处理。并且，请假员工事毕必须向批准人销假。

第六条 禁止员工在工作期间干私活儿、下棋、打牌等。如果有违反的，则当日按旷工进行处理；当月违反此规定累计至两次的，应按旷工 2 天进行处理；当月违反此规定累计至 3 次的，应按旷工 3 日进行处理。

第七条 对于员工考勤，各部门负责人要严格检查和监督，并且要认真负责，不徇私情。一旦发现有弄虚作假者，一经查实，则按照处罚员工的双倍进行处罚。

第八条 公司实行每日签到制度，员工每天上下班都要签字（每天两次）。

### 第三章 附则

第九条 本规范未涉及的相关事项，由公司行政部根据实际需要给予相应补充。

第十条 本规范于 ×××× 年 ×× 月 ×× 日开始施行。

## 10. 职业道德与纪律表

职业道德与纪律表，见表 5-10。

表 5-10 职业道德与纪律表

---

### 第一章 总则

第一条 为提高公司员工的职业道德，强化公司的劳动纪律，特制定本制度。

第二条 本制度适用于在××二手房中介公司就职的一切员工。

### 第二章 员工职业道德和纪律具体规定

第三条 一旦员工违反了下列任何一条规定，都将被辞退，并且公司不再给该员工计发一切相应提成和工资。

1. 借职务之便徇私舞弊，发生飞单的现象。
2. 在工作期间吵架并出手打人。
3. 与客户产生争执。
4. 违背公司相关规定，使公司利益遭受损害。
5. 擅自向客户收取相关费用。

### 第三章 附则

第四条 本制度未尽事宜，应由公司行政部根据工作需要给予相应补充。

第五条 本制度于××××年××月××日开始施行。

---



## 工作流程篇

工作流程顾名思义就是工作的先后顺序，看似并不重要的环节，却会直接影响工作效率和经济效益。有条不紊的工作流程能够使工作有秩序、有规范地开展。那些业绩突出的中介门店往往在工作流程上也做得非常到位，其实管理无大事，只要每个细节和每个流程处理到位，就不用担心经济效益，而本章的表格会告诉你这些秘密。

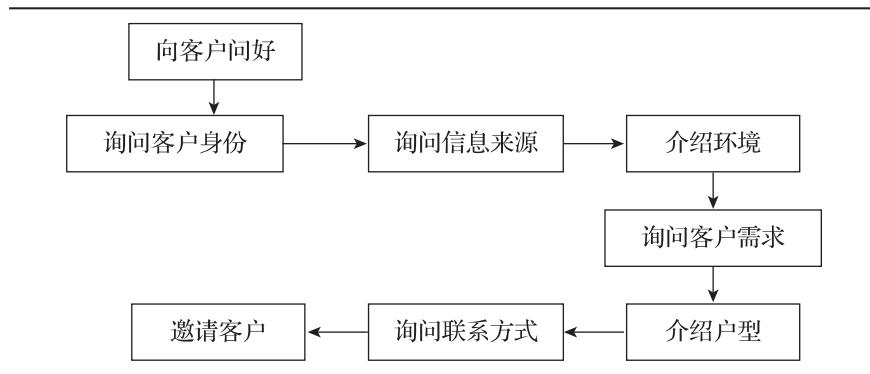
## | 第六章 |

# 二手房中介经纪人必懂的 17 个高效业务流程量表

### 1. 电话接听流程表

电话接听流程表，见表 6-1。

表 6-1 电话接听流程表



### 流程详解

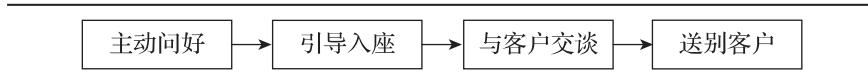
(1) 接听客户电话时，要主动向客户问好，用语要礼貌。

- (2) 询问客户的具体身份。
- (3) 向客户询问得知相关信息的具体来源。
- (4) 主要向客户介绍小区的各种情况。
- (5) 询问客户的需求并记录在案。
- (6) 根据客户的需求，向客户介绍满足其需求的房屋的相关情况。
- (7) 请客户留下联系方式。
- (8) 向客户发出邀请，希望客户能够来现场看房。

## 2. 上门客户接待流程表

上门客户接待流程表，见表 6-2。

表 6-2 上门客户接待流程表



### 流程详解

(1) 向客户主动问好的注意事项：

- 1) 态度应热情、亲切。
- 2) 确保所需资料的齐备。
- 3) 给客户以适当的赞美。
- 4) 主动帮助客户。

(2) 引导客户入座的注意事项：

- 1) 主动为客户拉开椅子，请客户落座。

2) 待客户坐稳之后，自己再坐下。

(3) 与客户正式交谈的注意事项：

1) 与客户交谈时，不要左顾右盼，东张西望。

2) 面带微笑，耐心倾听客户提出的要求。

3) 交谈时切忌打断客户说话，不得与客户发生争执。

(4) 送别客户的注意事项：

1) 按照礼仪规范接受或传递名片。

2) 如果客户有随身物品，临走时应提醒客户。

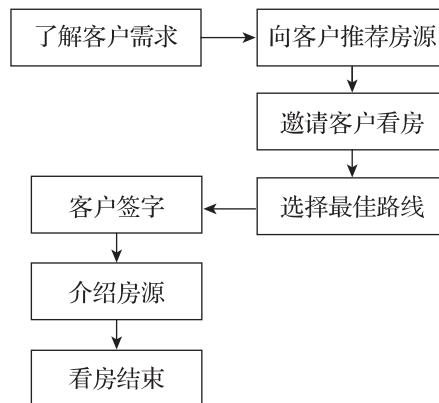
3) 礼貌地将客户送到店外。

4) 如果遇上特殊天气，应主动帮助客户叫出租车等。

### 3. 带看客户流程表

带看客户流程表，见表 6-3。

表 6-3 带看客户流程表



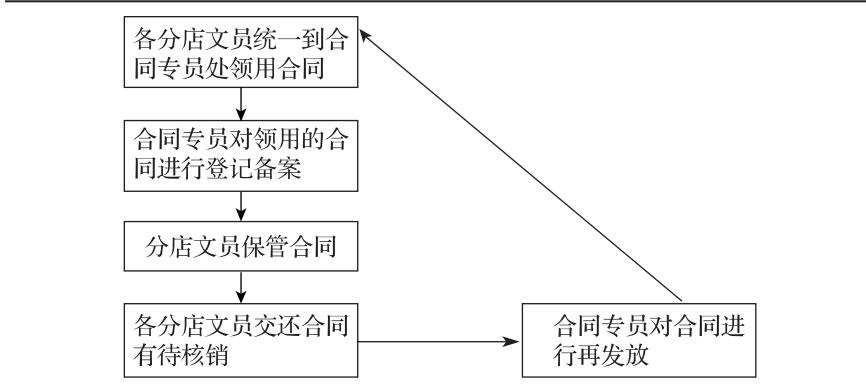
## 流程详解

- (1) 了解客户需求。
- (2) 根据客户的需求向其推荐合适的房源。
- (3) 邀请客户看房时应提前和客户约好看房的具体时间和地点，不能迟到。
- (4) 带领客户看房之前，一定要选好最佳的看房路线。
- (5) 每次带领客户看房时，都应让客户填写“客户看房确认书”，并确保“客户看房确认书”的内容准确、真实、完整。
- (6) 介绍房源时要详细，以房源的优点为主，以增强客户购买的欲望。
- (7) 看房结束后，应将客户看房的实际情况详细记录下来，以便开展接下来的工作。

## 4. 合同领用流程表

合同领用流程表，见表 6-4。

表 6-4 合同领用流程表



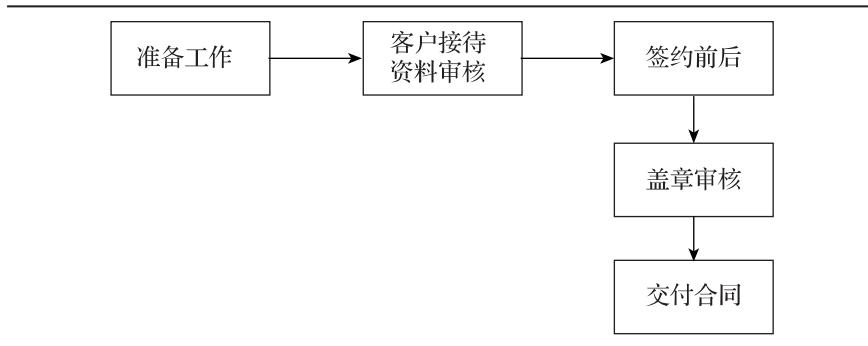
## 流程详解

- (1) 领用合同：由各分店文员统一到合同专员处领用已盖总公司章的合同。
- (2) 登记备案：合同专员负责对各分店文员领用的合同进行登记备案。
- (3) 保管合同：分店文员领用合同后负责保管合同。
- (4) 核销合同：各分店文员应在每月 1~10 日，将已签订的合同（包括作废的合同）统一交还到合同专员处实施核销。
- (5) 合同再发放：合同专员以各分店已领用的合同数量及已核销的数量作为参考，来确保各分店同类别的合同总数量少于 1 本后再进行发放。

## 5. 签约工作流程表

签约工作流程表，见表 6-5。

表 6-5 签约工作流程表



## 流程详解

### (1) 准备工作:

- 1) 二手房中介经纪人在对客户准备签约进行确认以后，应提前处理签约预约事宜。
- 2) 签约专员在接到二手房中介经纪人的通知以后，应及时安排好签约室，同时将所需资料准备齐全。
- 3) 二手房中介经纪人应及时告知签约专员有关的签约情况，并由其做好相应记录。

### (2) 客户接待:

- 1) 由签约专员将客户领入签约室。

- 2) 客户审核合同范本。

### (3) 资料审核:

- 1) 产权资料。

- 2) 身份证。

- 3) 委托书。

- 4) 定金。

- 5) 其他相关资料。

### (4) 签约谈判:

- 1) 签约专员负责向房屋买卖双方说明此次交易的具体流程。

- 2) 在交易过程中需要特殊说明的，应在相关合同中注明。

- 3) 签约专员在签约前必须将特殊情况向房屋买卖双方加以说明。



(5) 打印合同：

- 1) 签约专员应根据实际情况打印合同。
- 2) 合同一式四份，收证收据3份，在有必要出具承诺函的情况下，承诺函为3份。

(6) 签约：

- 1) 买卖双方的签约仪式由签约专员主持。
- 2) 买卖双方在签字过程中，签约专员应提醒买卖双方按手印和骑缝印。

(7) 盖章审核：

- 1) 买卖双方签字后，签约专员应积极配合其完成定金交付事宜。
- 2) 由签约专员将签署好的合同提交给相关部门。
- 3) 在合同盖章审核的过程中，签约专员应在盖章登记表上进行登记。

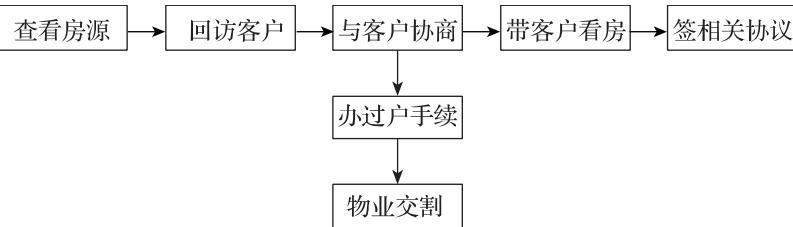
(8) 交付合同：

- 1) 合同盖章后，签约专员应立即将相关合同等交给客户。
- 2) 如果涉及按揭问题，签约专员应负责将相关资料交给买方。
- 3) 签约专员应提醒买卖双方妥善保管相关资料，同时向其祝贺交易成功。

## 6. 经纪人日工作流程表

经纪人日工作流程表，见表6-6。

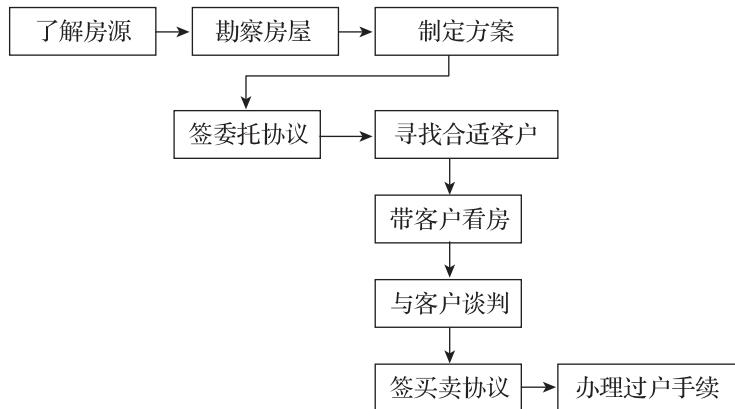
表 6-6 经纪人日工作流程表



### 7. 卖房客户服务流程表

卖房客户服务流程表，见表 6-7。

表 6-7 卖房客户服务流程表

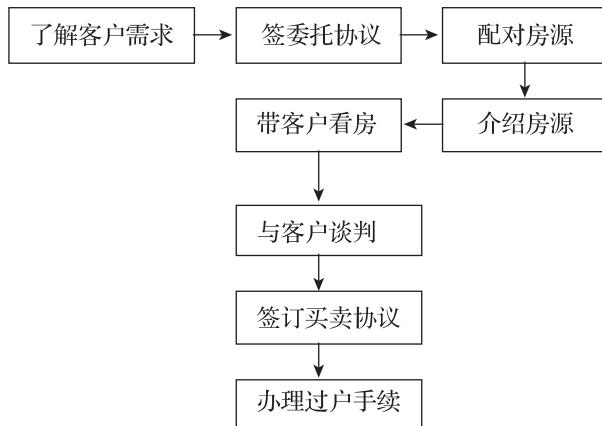


### 8. 买房客户服务流程表

买房客户服务流程表，见表 6-8。



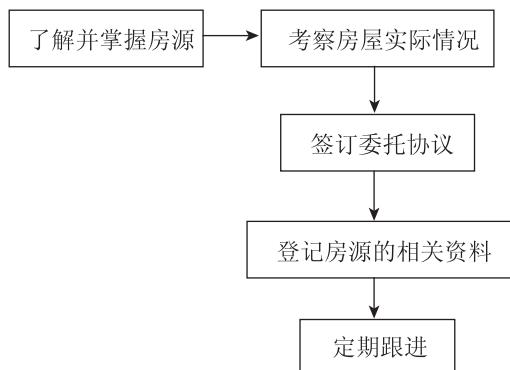
表 6-8 买房客户服务流程表



## 9. 房源开发管理流程表

房源开发管理流程表，见表 6-9。

表 6-9 房源开发管理流程表



## 流程详解

(1) 了解并掌握房源的性质与概况。

(2) 考察房屋的实际情况：

1) 房屋目前的产权状况。

2) 房屋的建设日期。

3) 房屋装修的大致情况。

4) 房屋的户型结构。

5) 房屋的具体位置。

6) 房屋的朝向和面积。

7) 其他相关情况。

(3) 签订委托协议：

1) 相关人员应将签署该协议的目的和意义告知客户。

2) 请客户留下房源钥匙。

(4) 登记房源相关资料：

1) 及时登记房源的相关资料。

2) 将房源的相关资料录入公司专门的信息系统中。

(5) 定期跟进：

1) 跟进工作应及时、有效。

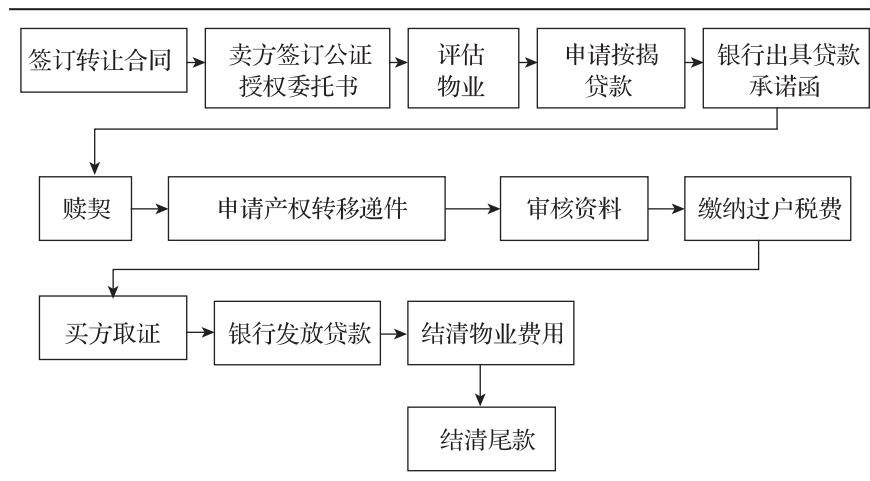
2) 应和房屋业主保持联系，以便随时了解房源的相关情况。

## 10. 二手房买卖流程表（现金赎楼）

二手房买卖流程表（现金赎楼），见表 6-10。



表 6-10 二手房买卖流程表（现金赎楼）



### 流程详解

- (1) 签订转让合同：房屋买卖双方和二手房中介经纪人三方签订房屋转让合同，房屋买方应支付给卖方相应的定金（或者由二手房中介经纪人代收并托管这部分定金）。
- (2) 卖方签订公证授权委托书：房屋卖方应向相关部门提交包括身份证件、房屋抵押贷款合同、供楼存折的原件、身份证件、房地产权证的复印件以及银行欠款清单、查档单等资料；房屋买方应向相关部门提交包括身份证件的原件和复印件以及收入证明等资料。
- (3) 评估物业：相关的委托评估部门需要评估用于抵押的物业。
- (4) 申请按揭贷款：二手房中介经纪人应积极配合房屋买方向

银行申请按揭贷款，签署相关文件，并且房屋买方应向房地产经纪人指定的银行账号中划入首期款。

(5) 银行出具贷款承诺函：二手房中介经纪人应将房屋评估报告、房屋转让合同、首期款证明、买方和卖方的身份证复印件以及买方的收入证明提交给相关部门批复，银行出具贷款承诺函。

(6) 赎契：融资公司代卖方付清银行按揭余款，银行办理注销抵押登记，并取回房地产权证，由融资公司保管。

(7) 申请产权转移递件：房地产经纪人应积极配合房屋买卖双方到指定部门签署正式的“房地产买卖合同（现售）”，并到国土部门递件，收文的回执应由房屋买方领取，其保管工作由二手房中介经纪人负责。如果其中一方是境外人员或境外公司，则应到公证处对“房地产买卖合同”进行公证，并支付相应费用。

(8) 审核资料：由国家相关部门审核相关资料，并批准产权转移。

(9) 缴纳过户税费：房屋买方和卖方应按照国家相关规定缴纳房屋过户税费。

(10) 买方取证：在相关部门颁发新证之后，融资公司的有关办证人员应凭回执积极配合房屋买方将房地产权证取回，并办理抵押登记手续。首期款由二手房中介经纪人保管的，二手房中介经纪人应转付给房屋卖方相应的首期款。如果房屋买方是境外人员，则需要对抵押合同进行公证，并支付相应的费用。

(11) 银行发放贷款：抵押登记手续办理完毕，银行应发放贷

款，并负责将相应贷款划入融资公司和房屋卖方指定的银行账户。

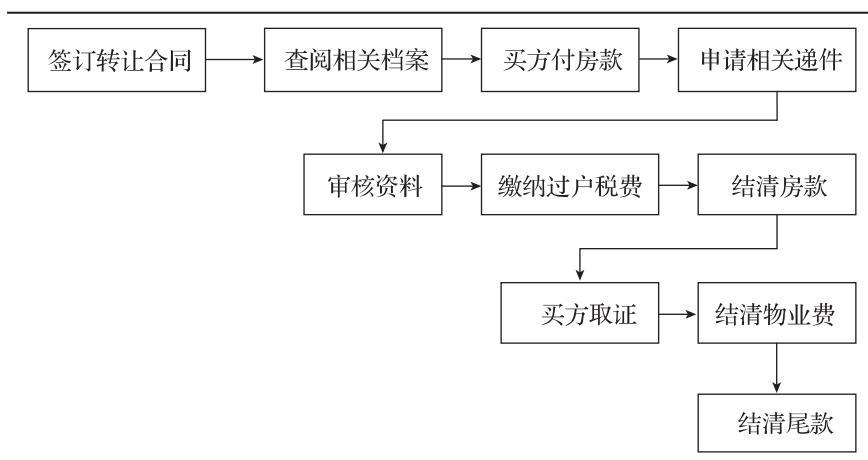
(12) 结清物业费用：房屋买卖双方在办理物业交接手续时，卖方应将物业的相关费用全部结清。

(13) 结清尾款：二手房中介经纪人应支付给房屋卖方预收的剩余款项。

## 11. 二手房交易过户流程表（现证、一次性付款）

二手房交易过户流程表（现证、一次性付款），见表 6-11。

表 6-11 二手房交易过户流程表（现证、一次性付款）



### 流程详解

(1) 签订转让合同：二手房中介经纪人、房屋买卖双方签署房屋转让合同，买方需要支付给卖方相应的定金（或由二手房中介经纪人代收并托管），卖方必须交给二手房中介经纪人相应的房地产

权证。

(2) 查阅相关档案：二手房中介经纪人凭房地产权证原件，落实权证状态，查阅相关档案，取回相关详细记录，并凭查档有效单将托管的定金交付给房屋卖方。对于签署房屋转让合同之前已经查档的，应直接将相应定金交付给房屋卖方。

(3) 买方付房款：房屋买方在产权转让递件申请的当天，直接支付购房全款或首期款（一般为全款的30%）给买方，或者由二手房中介经纪人托管该项款。

(4) 申请相关递件：二手房中介经纪人应积极配合房屋买卖双方到国家指定部门签署正式的“房地产买卖合同（现售）”，并到国土部门递件，收文回执由房屋卖方领取，其保管工作由二手房中介经纪人负责。如果一方是境外人员或境外公司，则应先到公证处对“房地产买卖合同”进行公证，再支付相应费用。

(5) 审核资料：由国家相关部门审核资料，并批准产权转移。

(6) 缴纳过户税费：房屋买卖双方按照国家相关规定缴纳房屋税费。

(7) 结清房款：如果房屋买方仅支付了首期款，那么此时应结清房款的剩余部分。房款先由二手房中介经纪人托管，再由二手房中介经纪人将剩余房款交付给房屋卖方。

(8) 买方取证：由相关的办证人员取回执，并陪同房屋买方领取新“房地产权证”。

(9) 结清物业费：房屋买卖双方需要携带“房地产买卖合同”

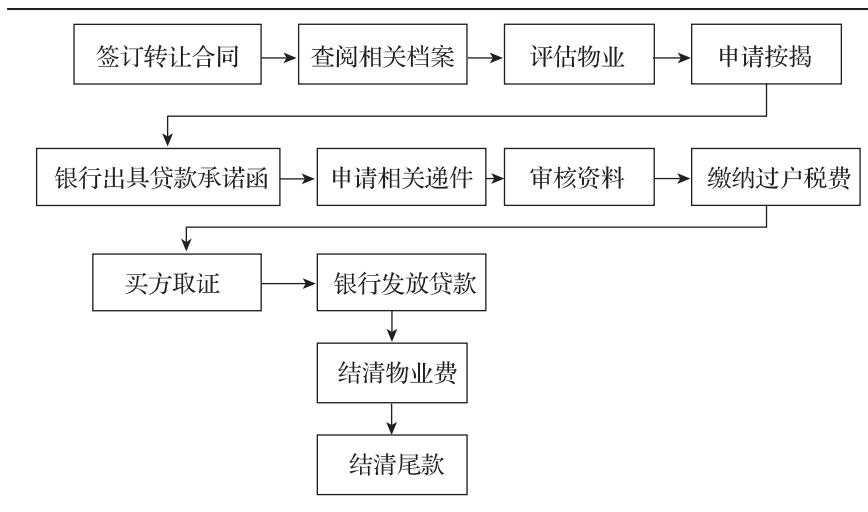
到相关部门结清相关的物业费用。

(10) 结清尾款：二手房中介经纪人支付给房屋卖方预收的所有剩余款项。

## 12. 二手房交易过户流程表（现证、按揭付款）

二手房交易过户流程表（现证、按揭付款），见表 6-12。

表 6-12 二手房交易过户流程表（现证、按揭付款）



### 流程详解

(1) 签订转让合同：二手房中介经纪人、房屋买卖双方签署“房屋转让合同”，买方需要支付给卖方相应的定金（或由二手房中介经纪人代收或托管这部分定金），卖方必须交给房地产经纪人相应的房地产权证。

(2) 查阅相关档案：二手房中介经纪人凭房地产权证原件，落实权证状态，查阅相关档案，取回相关详细记录，并凭查档有效单将托管的定金交付给房屋卖方。对于签署房屋转让合同之前已经查档的，应直接将相应定金交付给房屋卖方。

(3) 评估物业：相关的委托评估部门负责评估用于抵押的物业。

(4) 申请按揭：二手房中介经纪人应积极配合房屋买卖双方向银行申请按揭贷款，房屋买方可以直接将首期款支付给卖方，也可以将首期款划入二手房中介经纪人指定的银行账号。

(5) 银行出具承诺函：二手房中介经纪人负责将评估报告、“房屋转让合同”等重要资料提交给相关部门，银行出具承诺函。

(6) 申请相关递件：二手房中介经纪人应积极配合房屋买卖双方到国家指定部门签订正式的“房地产买卖合同（现售）”，并到国土部门递件，收文回执由房屋卖方领取，其保管工作应由二手房中介经纪人负责。如果一方是境外人员或境外公司，则应先到公证处对“房地产买卖合同（现售）”进行公证，并支付相应费用。

(7) 审核资料：由国家相关部门审核资料，并批准产权转移。

(8) 缴过户税费：房屋买卖双方应按照国家相关规定缴纳房屋过户税费。

(9) 买方取证：按照相关规定，应由相关的办证人员凭回执陪同房屋买方将房地产权证取回，并办理抵押登记手续，先由二手房中介经纪人保管买方支付的首期款，再转付给房屋卖方。如果买方

是境外人员，则需相关部门对抵押合同进行公证，并支付相应费用。

(10) 银行发放贷款：在房屋抵押登记手续完毕后，银行便开始发放贷款，并向房屋卖方账户划入相应的贷款金额。

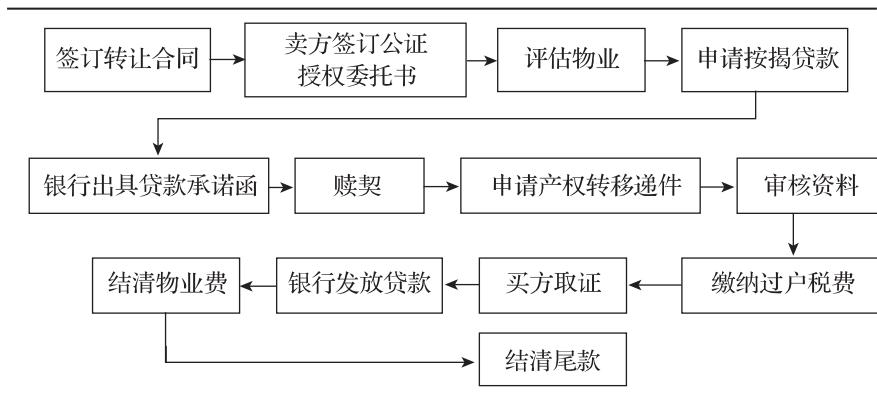
(11) 结清物业费：房屋买卖双方共同到相关部门办理物业交接手续，卖方应结清物业的所有相关费用。

(12) 结清尾款：二手房中介经纪人应向房屋卖方结清预收的所有剩余款项。

### 13. 二手房交易过户流程表（担保赎楼、按揭付款）

二手房交易过户流程表（担保赎楼，按揭付款），见表 6-13。

表 6-13 二手房交易过户流程表（担保赎楼、按揭付款）



#### 流程详解

(1) 签订转让合同：房屋买卖双方和二手房中介经纪人三方签

订“房屋转让合同”，房屋买方应支付给卖方相应的定金（或由二手房中介经纪人代收并托管这部分定金），房屋卖方应在“担保服务协议”上面签字。

(2) 卖方签订公证授权委托书：房屋卖方应向相关部门提交身份证件、“房屋抵押贷款合同”、供楼存折的原件、身份证件、房地产权证的复印件以及银行欠款清单、查档单等资料；房屋买方应向相关部门提交身份证件的原件、复印件以及收入证明等资料。

(3) 评估物业：相关部门评估用于抵押的物业。

(4) 申请按揭贷款：二手房中介经纪人应积极配合房屋买方向银行申请按揭贷款，签署相关文件，并且房屋买方应向二手房中介经纪人指定的银行账号中划入首期款。

(5) 银行出具贷款承诺函：二手房中介经纪人应将房屋评估报告、“房屋转让合同”、首期款证明、买方和卖方的身份证件复印件以及买方的收入证明提交给相关部门批复，银行出具贷款承诺函。

(6) 赎契：先由相关的担保公司审核批准，再由担保公司和银行共同签订“保证合同”或出具“不可撤销保证书”；银行应向该担保公司指定的银行账号中划入相应款项；担保公司专人查档后（有效期限为3天），担保公司代卖方付清银行按揭余款，而注销抵押登记手续应由银行负责办理。另外，银行在收回房地产权证以后，其保管工作由担保公司负责。

(7) 申请产权转移递件：二手房中介经纪人应积极配合房屋买



卖双方共同到指定部门签订正式的“房地产买卖合同（现售）”，并到国土部门递件，回执的领取和保管应由相关的担保公司指定的专人负责。如果其中一方是境外人员或境外公司，则应到公证处对“房地产买卖合同（现售）”进行公证，并支付相应费用。

（8）审核资料：由国家相关部门审核资料，并批准产权转移。

（9）缴纳过户税费：房屋买卖双方应按照国家相关规定缴纳过户税费。

（10）买方取证：由相关办证人员积极配合房屋买方将房地产权证收回，办理抵押登记手续，首期款由二手房中介经纪人托管，二手房中介经纪人应支付给卖方房屋的首期款。如果房屋买方是境外人员，则需要公证“房屋买卖合同（现售）”，并支付相应费用。

（11）银行发放贷款：抵押登记手续办理完毕，银行发放赎楼剩余贷款，并划入到房屋卖方指定的银行账号中。

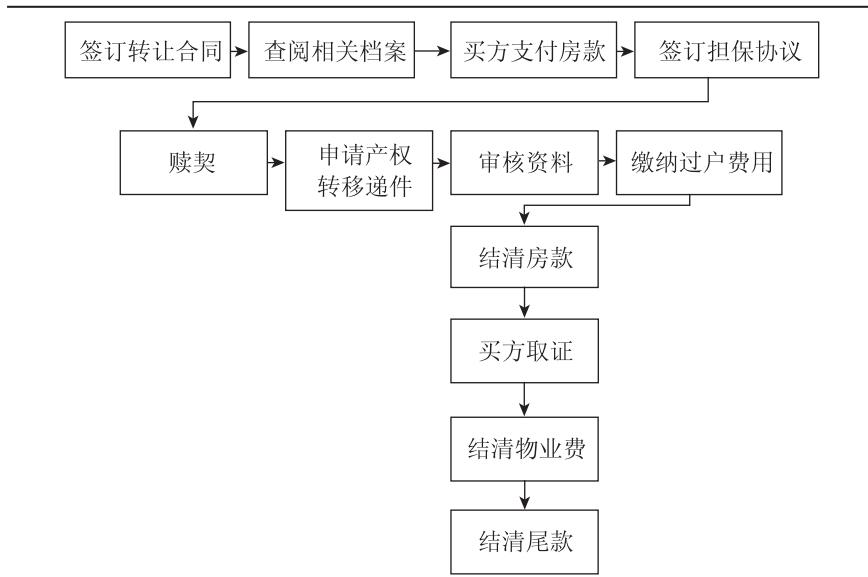
（12）结清物业费：房屋买卖双方共同到相关部门办理物业交接手续，卖方应结清物业的所有相关费用。

（13）结清尾款：二手房中介经纪人应支付给房屋卖方预收的剩余款项。

#### 14. 二手房交易过户流程表（担保赎楼、一次性付款）

二手房交易过户流程表（担保赎楼、一次性付款），见表6-14。

表 6-14 二手房交易过户流程表（担保赎楼、一次性付款）



### 流程详解

(1) 签订转让合同：房屋买卖双方和二手房中介经纪人三方签订“房屋转让合同”，房屋买方应支付给卖方相应的定金（或由二手房中介经纪人代收并托管这部分定金），房屋卖方应交给二手房中介经纪人相应的房地产权证的原件。

(2) 查阅相关档案：二手房中介经纪人凭房地产权证原件，落实权证状态，查阅相关档案，取回相关详细记录，并凭查档有效单将托管的定金交付给房屋卖方。对于签订房屋转让合同之前已经查档的，应直接将相应定金交付给房屋卖方。

(3) 买方支付房款：买方应向房屋卖方支付所欠银行的全部贷



款，其资金监管工作由担保公司指定的银行负责。

(4) 签订担保协议：按照相关规定，一次性付款的“担保协议”由房屋买卖双方签订，房屋买方应及时提供给担保公司相关的协议和单据。

(5) 赎契：先由相关的担保公司审核批准，再由担保公司和银行共同签订“保证合同”或出具“不可撤销保证书”；银行应向该担保公司指定的银行账号中划入相应款项；担保公司专人查档后（有效期限为3天），担保公司代卖方付清银行按揭余款，而注销抵押登记手续由银行负责办理。另外，银行在收回“房地产权证”以后，其保管工作由担保公司负责。

(6) 申请产权转移递件：二手房中介经纪人应积极配合房屋买卖双方共同到指定部门签订正式的“房地产买卖合同（现售）”，并到国土部门递件，收文的回执应由房屋买方领取，其保管工作由二手房中介经纪人负责。如果其中一方是境外人员或境外公司，则应到公证处对“房地产买卖合同（现售）”进行公证，并支付相应费用。

(7) 审核资料：由国家相关部门审核资料，并批准产权转移。

(8) 缴过户税费：房屋买方和卖方应按照国家相关规定缴纳房屋过户税费。

(9) 结清房款：房屋买方应将房款的剩余部分全部支付给房屋卖方。

(10) 买方取证：相关的办证人员凭回执积极配合买方将新房

地产权证收回。

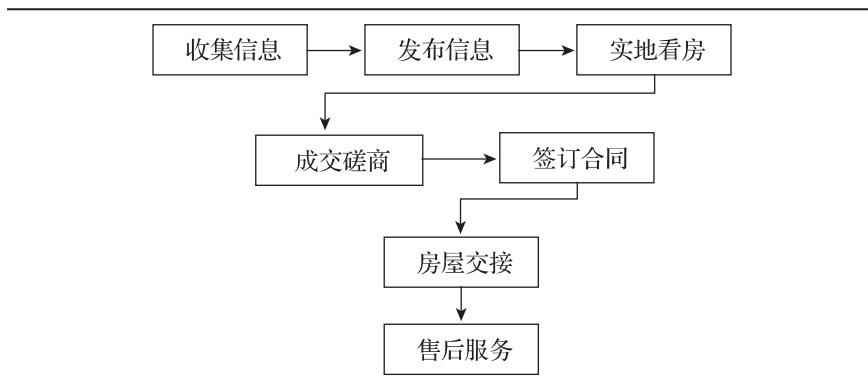
(11) 结清物业费：房屋买卖双方到相关部门办理物业交接手续，卖方应结清所有的物业费用。

(12) 结清尾款：二手房中介经纪人应支付给房屋卖方预收的剩余款项。

## 15. 中介服务流程表（租赁）

中介服务流程表（租赁），见表 6-15。

表 6-15 中介服务流程表（租赁）



### 流程详解

#### (1) 收集信息：

- 1) 不得出租危险房屋、已进行拆迁公告的房屋，以及不符合国家相关法律规定的房屋。
- 2) 不得出租经法院查封并在保全期内的房屋。



- 3) 不得登记未经委托人同意的个人信息。
  - 4) 不得以不正当的形式获取相关私人资料等。
  - 5) 如果是公开发布的信息，在登记前应与发布人沟通，并对是否愿意为其提供相关服务进行确定。
  - 6) 收集相关信息的应尽量获得客户的书面委托。
- (2) 发布信息：
- 1) 不得发布期房信息。
  - 2) 发布的信息必须真实、有效、准确无误。
  - 3) 所发布的信息应符合国家相关的法律法规。
  - 4) 如果房主有特殊要求，应在发布的信息中予以说明。
- (3) 实地看房：
- 1) 对于一些已出租的房屋，应征得房主和房屋使用者的同意后再看房。
  - 2) 看房时，应对门窗等设施进行仔细检查。
- (4) 成交磋商：
- 1) 在确定房屋租赁关系后，应缴纳相关税费和办理登记手续。
  - 2) 不得故意隐瞒已了解的房屋的重大瑕疵等事实。
  - 3) 不得轻易许诺，口头承诺要在力所能及的范围之内。
- (5) 签订合同：
- 1) 应提前审查合同签订人的资格。
  - 2) 审查相关材料和证明文件。
  - 3) 房屋产权人的妻子、丈夫或者直系亲属不能代表房屋产权人行使相关权利。

4) 如实填写成交价格，并明确房屋的相关费用的支付时间、方式。

5) 按规定收取中介费，并出具相关收据或发票。

6) 房屋使用者无权签订转租合同。

7) 房屋使用者将房屋部分转租或拼租，必须经房东的书面认可。

(6) 房屋交接：

1) 认真核实相关交费凭证。

2) 对房屋装修及设备设施等进行仔细检查。

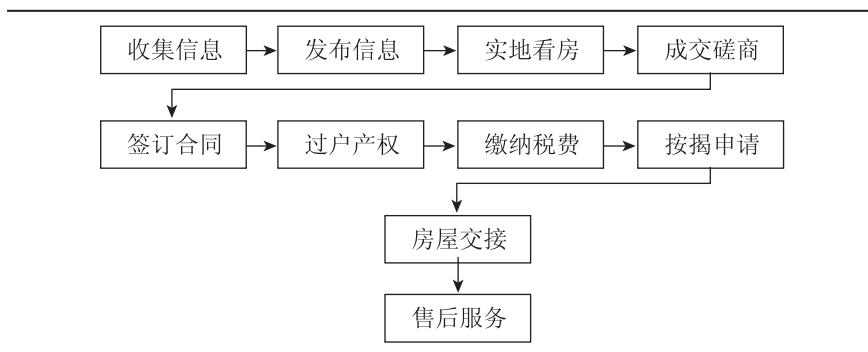
3) 交接手续办理完毕，双方应签字确认。

(7) 售后服务：坚持“客户至上”的原则，尽量为客户提供一流的售后服务。

## 16. 中介服务流程表（买卖）

中介服务流程表（买卖），见表 6-16。

表 6-16 中介服务流程表（买卖）





## 流程详解

### (1) 收集信息:

- 1) 不得以不正当的途径获取相关私人信息。
- 2) 不得登记未经委托人同意的私人信息。
- 3) 对于公开发布的信息，在登记前应与发布人沟通，并对是否愿意为其提供相应的中介服务进行确定。
- 4) 收集相关信息时应尽量获得客户的书面委托。

### (2) 发布信息:

- 1) 所发布的信息应符合国家相关的法律法规。
- 2) 不得发布期房信息。
- 3) 发布的信息必须真实、有效、准确无误。
- 4) 如果房主有特殊要求，应在发布的信息中予以说明。

### (3) 实地看房:

- 1) 查看房屋时，应对门、窗等设施进行仔细检查。
- 2) 对于已经出租的房屋，应征得房主和租户的同意后再看房。

### (4) 成交磋商:

- 1) 不得故意隐瞒已知晓的房屋的重大瑕疵等事实。
- 2) 不得通过包税的形式获取不当得利。
- 3) 不得轻易许诺，口头承诺应在力所能及的范围之内。
- 4) 不得误导和引诱客户，应将实际情况告知双方。

### (5) 签订合同:

- 1) 按照相关规定，审查合同签订人的资格。
- 2) 房屋定金应低于房屋总价的 20%，并确定具体的付款、交

房事宜。

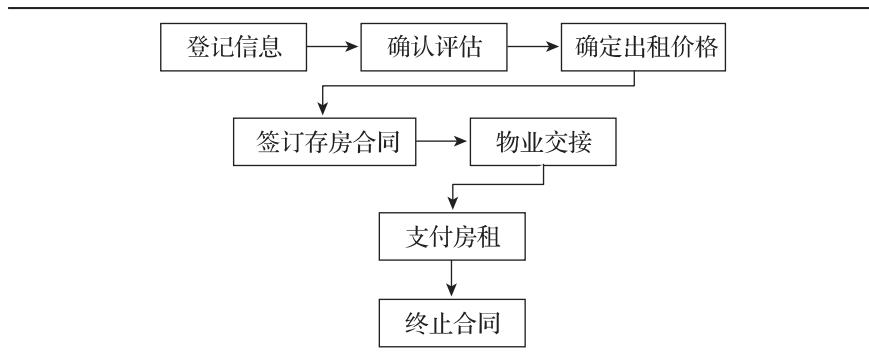
- 3) 严格按国家相关规定收取中介费。
  - 4) 严格审查相关材料和证明文件。
  - 5) 产权人的丈夫、妻子，或者直系亲属不能代表房屋产权人行使相关权利。
  - 6) 如实填写房屋成交价格，并明确相关税费的种类、交纳方式、单据归属等。
- (6) 过户产权：
- 1) 及时办理每个受理单的纳税和领取权证事宜，办理的具体时间应严格遵守相关规定。
  - 2) 妥善保管受理单。
- (7) 缴纳税费：
- 1) 严格按照国家的相关法律法规缴纳税费。
  - 2) 妥善保管每笔税费单据。
- (8) 房屋交接：
- 1) 对房屋相关设施的凭证进行仔细核对，并负责办理变更户名事宜。
  - 2) 对房屋名下的户籍情况进行确认。
  - 3) 交接手续办理完毕，双方应签字确认。
  - 4) 到有关部门结清物业一切相关费用。
- (9) 售后服务：坚持“客户至上”的原则，尽量为客户提供一流的售后服务。



## 17. 存房业务操作流程表

存房业务操作流程表，见表 6-17。

表 6-17 存房业务操作流程表



### 流程详解

- (1) 登记信息：房屋出租人应认真填写“存房信息登记表”，并确保各项内容准确无误。
- (2) 确认评估：
  - 1) 评估人员应实地考察并对房屋进行确认和评估。
  - 2) 业务人员应查验的证件包括房屋所有人或出租人的身份证件、房屋所有权证等，同时认真填写“房屋设施设备清单”，并完成相关的登记事宜。
- (3) 确定出租价格：业务人员和房屋出租人应依据评估人员给出的意见和实际需要，对房屋的出租价格、条件进行协商和确定。
- (4) 签订存房合同：业务人员和房屋出租人签订“存房合

同”，按照相关规定，房屋出租人应将房屋所有权证（原件）或保证书留在公司由相关人员妥善保管。

(5) 物业交接：业务人员与房屋出租人应在房屋现场办理物业交接手续，并在“房屋设施设备清单”和“房屋交接单”上签字。同时，房屋出租人应将钥匙交给业务人员。

(6) 支付房租：公司应按照合同中规定的具体时间，将租金存入出租人指定的银行账号中。

(7) 终止合同：业务人员与房屋出租人在合同到期时应及时办理物业交接手续，对“房屋设施设备清单”和“房屋交接单”进行确认并签字，同时业务人员应将钥匙交还给房屋出租人。在规定时间内，双方应将所有的相关费用结清，同时终止该合同。



## 法律文书篇

每个经纪人不一定是一个法律专家，但一定要懂得行业里的法律常识。熟练和运用这些法律常识对经纪人来说如同在业务上插上了翅膀。其实，二手房经纪人常用的法律文书及表格并不多，只要稍加熟悉就可以灵活运用。常用法律文书表格是我们日常的工具，学会利用这些工具是一种智慧，也是二手房中介经纪人一项最基本的本领。



## | 第七章 |

# 二手房中介经纪人必须熟练的 13 个法律文书

### 1. 购买意向文书

购买意向文书，见表 7-1。

表 7-1 购买意向文书

---

承购方\_\_\_\_\_（下面简称为承购方）拟购买由\_\_\_\_\_（下面简称为居间方）所介绍的坐落在\_\_\_\_\_市\_\_\_\_\_区\_\_\_\_\_路\_\_\_\_\_弄\_\_\_\_\_号\_\_\_\_\_室房屋，需认可的条款具体如下：

（1）承购方提出的购房条件：

- 1) 所购房屋的总价格\_\_\_\_\_。
- 2) 所购房屋设施包括\_\_\_\_\_。
- 3) 签约时间\_\_\_\_\_。
- 4) 付款时间\_\_\_\_\_。
- 5) 其他相关条件\_\_\_\_\_。

（2）如果出让方能够接受承购方提出的购房条件，并在意向书上签字，那么承购方授权居间方在不通知的情况下将相应定金支付给出让方。出让方如果在规定时间内没有接受承购方的条件，那么相关工作人员应将定金返还给承购方。

（3）如果出让方接受了承购方提出的购房条件，并在意向书上签字，但是

---

(续)

因承购方变更购房条件而导致交易未能成功，出让方将没收定金，同时承购方还应向居间方支付\_\_\_\_\_元的佣金。

(4) 为表示购房的诚意，承购方同意支付给居间方意向金\_\_\_\_\_元，并委托居间方于\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日前获得出让方的确切意向。

(5) 承购方与出让方签订房屋买卖合同时，承购方应支付给居间方\_\_\_\_\_元的佣金。

(6) 该购买意向书应一式三份，承购方、居间方、出让方各执1份，自3方签字之日起生效。

承购方：\_\_\_\_\_

居间方：\_\_\_\_\_

证件名称：\_\_\_\_\_

地址：\_\_\_\_\_

证件号码：\_\_\_\_\_

居间方联系电话：\_\_\_\_\_

地址：\_\_\_\_\_

承购方联系电话：\_\_\_\_\_

(7) 出让方全部接受承购方提出的购房条件，愿意将上述物业出售给承购方，若因本人反悔或对出售条件进行变更等导致交易未能成功，本人愿意双倍返还承购方的定金。

出让方：\_\_\_\_\_

居间方：\_\_\_\_\_

证件名称：\_\_\_\_\_

地址：\_\_\_\_\_

证件号码：\_\_\_\_\_

居间方联系电话：\_\_\_\_\_

住址：\_\_\_\_\_

出让方联系电话：\_\_\_\_\_

## 2. 租赁意向文书

租赁意向文书，见表7-2。

表7-2 租赁意向文书

出租方（甲方）：\_\_\_\_\_

承租方（乙方）：\_\_\_\_\_

本着“自愿、平等、互利”的原则，甲乙双方经友好协商签订此租赁意向书，具体内容包括以下几个方面：

(1) 出租方将位于\_\_\_\_\_市\_\_\_\_\_区\_\_\_\_\_路\_\_\_\_\_号\_\_\_\_\_室房屋租赁给乙方，建筑面积为\_\_\_\_\_平方米，主营项目为\_\_\_\_\_。



(续)

(2) 租赁日期自 \_\_\_\_\_ 年 \_\_\_\_\_ 月 \_\_\_\_\_ 日至 \_\_\_\_\_ 年 \_\_\_\_\_ 月 \_\_\_\_\_ 日。

(3) 房屋租金和缴纳租金的方式：

房屋基本情况	房屋面积	房屋计租日期	房屋租金衡量标准	房屋年租金	缴纳租金日期
房屋租金总计		币 万 仟 佰 拾 元 (大写)			

(4) 租赁保证金和物业管理费的标准：

合同签订后，承租方应缴纳租赁保证金 \_\_\_\_\_ 元，物业管理费为每月每平方米 \_\_\_\_\_ 元。

(5) 出租方和承租方的具体约定：

1) 承租方应在签订此租赁意向书的当天支付保证金 \_\_\_\_\_ 元，出租方则应开具相关收据。

2) 出租方应在签订此租赁意向书并收到承租方签约保证金的当日起 \_\_\_\_\_ 日内，以一定的形式询问承租方对正式租赁合同的相关事项是否有异议。

如果出租方同意和承租方签约，那么承租方应自收到通知之日起的 \_\_\_\_\_ 日内，携带租赁意向书、身份证或者相关证明材料，以及出租方要求出具的证件与相关款项到指定地点签订正式租赁合同。

如果承租方无正当理由拒绝与出租方签约，则出租方则按照相关规定有权没收保证金。

如果出租方无意与承租方签约，那么出租方应自签订租赁意向书之日起 \_\_\_\_\_ 日内退还保证金。

(6) 争议处理方法：

出租方和承租方因履行租赁合同而发生争议，双方应协商解决，协商不成任何一方可以向当地人民法院起诉。

(7) 本意向书一式三份，出租房和承租方各执 1 份，自双方签字之日起生效。

出租方 (盖章)：\_\_\_\_\_

承租方 (盖章)：\_\_\_\_\_

(续)

代表人(签字): \_\_\_\_\_ 代表人(签字) \_\_\_\_\_  
 签字日期: \_\_\_\_\_ 年 \_\_\_\_\_ 月 \_\_\_\_\_ 日  
 签字日期: \_\_\_\_\_ 年 \_\_\_\_\_ 月 \_\_\_\_\_ 日  
 签约地址: \_\_\_\_\_

### 3. 二手房购房合同文书

二手房购房合同文书, 见表 7-3。

表 7-3 二手房购房合同文书

出售人(甲方): \_\_\_\_\_ 证件号码: \_\_\_\_\_  
 买受人(乙方): \_\_\_\_\_ 证件号码: \_\_\_\_\_

本着“自愿、平等、诚实信用”的原则, 甲乙双方经友好协商针对房屋买卖一事达成以下协议:

(1) 出售人自愿将其房屋卖给买受人, 买受人已获悉该房屋状况, 并自愿购买该房屋。该房屋的实际状况具体如下:

1) 位置在 \_\_\_\_\_, 建筑面积为 \_\_\_\_\_ 平方米, 公摊面积为 \_\_\_\_\_ 平方米。

2) 房屋所有权证证号为 \_\_\_\_\_。

3) 房屋相关权益规定:

该房屋的相关权益随其一并转让。

出售人还应将附属于该房屋的楼顶、走道、阳台、楼梯、电梯、卫生间、院坝, 以及别的设备、设施转让给买受人, 房款已包含其转让价格, 故不再另行支付。

(2) 出售人必须确保已经如实陈述该房屋的权属状况等, 并确保该房屋无权属纠纷和设定担保, 以及不会受到别人合法追索。

(3) 计价方式与价款:

按照建筑面积进行计算, 该房屋的单价为 \_\_\_\_\_ 元/平方米, 总价为 \_\_\_\_\_ 元( \_\_\_\_\_ 币), (大写) \_\_\_\_\_ 万 \_\_\_\_\_ 仟 \_\_\_\_\_ 佰 \_\_\_\_\_ 拾 \_\_\_\_\_ 元整。

该房屋价款的支付方式和时间分别为:



(续)

买受人必须于\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日之前付给出卖人定金\_\_\_\_\_元  
(\_\_\_\_\_币), (大写) \_\_\_\_万\_\_\_\_仟\_\_\_\_佰\_\_\_\_拾\_\_\_\_元整。

(4) 交付房屋时应按如下约定执行:

1) 出售人与买受人于\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日正式交付房屋; 出售人必须在该房屋的正式交付前将其腾空。

2) 出售人与买受人于\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日前向相关部门申请办理该房屋有关权益的更名手续等。

3) 出售人必须于\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日前将其落户于该房屋的户籍关系迁出。

4) 出售人若没按有关规定履行以上义务, 则承担相应的违约责任。

(5) 出售人如果未按该购房合同规定的日期, 交付房屋及办理房产过户手续, 每超过1天, 出售人则给予买受人房价总额的3‰作为违约金。若超过了3个月, 则买受人有权对本购房合同进行解除。在解约的时候, 出售人除了把已经收的房款都退还给买受人外, 还要赔偿给买受人所付房款同额的赔偿金。

(6) 当买受人全部不履行该购房合同约定日期给付房款, 或者部分不履行该购房合同约定的日期给付房款时, 逾期的部分, 买受人应加付给出售人按日3‰计算的违约金。若超过了三个月, 出售人则有权对该购房合同进行解除。

(7) 出售人与买受人向相应机关申请房屋所有权转移登记, 凡得到登记机关准许的, 双方所提出的申请时间为所有权的转移时间。

(8) 在出售人正式交付该房屋后, 缴纳的杂费应按约定执行。

(9) 该购房合同未尽事宜, 出售人与买受人可另外签订相应的补充协议或条款。

(10) 如果出售人与买受人在该购房合同履行期间出现了争议, 应协商解决。若协商不成, 则应到该房屋所在地的人民法院起诉。

(11) 该购房合同一式三份。其中, 出售人、买受人各留执1份, 为申请该房屋所有权转移登记提交房屋权属登记机关1份。

(12) 该购房合同自双方签订之日起的\_\_\_\_\_日内生效。

出售人(签字): \_\_\_\_\_

买受人(签字): \_\_\_\_\_

联系电话: \_\_\_\_\_

联系电话: \_\_\_\_\_

签订日期: \_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日

签订日期: \_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日

签订地址: \_\_\_\_\_

## 4. 二手房屋租赁合同文书

二手房屋租赁合同文书，见表 7-4。

表 7-4 二手房屋租赁合同文书

---

出租方（甲方）：_____	证件号码：_____
承租方（乙方）：_____	证件号码：_____

经友好协商出租方和承租方就房屋租赁事宜达成以下协议：

(1) 房屋地址及设施：

1) 房屋地址：\_\_\_\_\_路\_\_\_\_\_弄\_\_\_\_\_号\_\_\_\_\_室；房型为\_\_\_\_\_，使用面积为\_\_\_\_\_平方米。

2) 房屋设施：\_\_\_\_\_。

(2) 租用期限及相关协定。

1) 租用期限：出租方同意承租方租用\_\_\_\_\_年，从\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日起至\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日。

2) 租金：\_\_\_\_\_元/月。

3) 付款方式：按\_\_\_\_\_支付，另付押金\_\_\_\_\_元。租房终止时，出租方验收无误后再把房屋押金退给承租方（利息不计）。

首付\_\_\_\_\_元（\_\_\_\_\_币），（大写）\_\_\_\_\_万\_\_\_\_\_仟\_\_\_\_\_佰\_\_\_\_\_拾\_\_\_\_\_元整。

4) 房屋租赁期内的有关费用由出租方支付。

5) 在房屋租用期内，承租方若出现了以下任何一种情形，出租方则可终止合同并收回房屋使用权，而承租方要承担所有责任并赔偿出租方相应经济损失。

承租方未经出租方同意就把房屋转让、转租或转借出去。

承租方利用承租房屋实施非法活动。

承租方无故拖欠租金达\_\_\_\_\_日。

承租方连续 3 个月未支付一切费用。

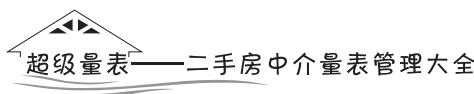
(3) 双方责任及义务：

1) 承租方必须在规定时间内缴纳房屋的相关费用。

2) 出租方、承租方都不能将押金转换为房屋租金。

3) 在租用期内，出租方必须保证承租方的正常居住，不得将承租方租用的房屋转卖或转租给第三个人，或者增加房价。

---



(续)

4) 租用期满后，承租方如果需要继续使用该房屋，必须提前一个月提出，出租方可根据实情在同等条件下给予承租方优先权。

5) 在房屋租赁期内，出租方和承租方中的任何一方有特殊情况需解除本协议的，必须提前一个月通知对方并进行协商。

6) 承租方入住该物业必须保持干净卫生等，若出现事故，承租方需承担所有责任。

(4) 其他未尽事宜，由双方进行协商并解决。

本协议一式两份，出租方和承租方各执1份，自双方签字之日起生效。

出租方：\_\_\_\_\_

承租方：\_\_\_\_\_

联系电话：\_\_\_\_\_

联系电话：\_\_\_\_\_

签订日期：\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日

## 5. 二手房买卖居间服务合同文书

二手房买卖居间服务合同文书，见表7-5。

表7-5 二手房买卖居间服务合同文书

出售人（卖方）：\_\_\_\_\_

身份证号：\_\_\_\_\_ 联系方式：\_\_\_\_\_

通信地址：\_\_\_\_\_ 邮编：\_\_\_\_\_

买受人（买方）：\_\_\_\_\_

身份证号：\_\_\_\_\_ 联系方式：\_\_\_\_\_

通信地址：\_\_\_\_\_ 邮编：\_\_\_\_\_

居间人（居间方）：\_\_\_\_\_

备案证书号码：\_\_\_\_\_ 营业执照号码：\_\_\_\_\_

通讯地址：\_\_\_\_\_ 邮 编：\_\_\_\_\_

法定代表人：\_\_\_\_\_ 联系方式：\_\_\_\_\_

经纪执业人：\_\_\_\_\_ 联系方式：\_\_\_\_\_

根据国家相关法律法规，买受人、出售人、居间人在“平等、自愿、公平”的基础上，经过友好协商，针对该存量房（二手房）买卖居间服务合同达成以下协议：

(续)

---

(1) 委托居间具体事项：

出售人和买受人委托居间人促成签订“存量房（二手房）买卖居间服务合同”，标的为\_\_\_\_\_房产。

出售人委托的具体事项，包括出售人委托居间人向其报告签订“存量房（二手房）买卖居间服务合同”的机会或为签订“存量房（二手房）买卖居间服务合同”提供相应的服务。

买受人委托的具体事项，包括买受人委托居间人向其报告签订“存量房（二手房）买卖居间服务合同”的机会或为签订“存量房（二手房）买卖居间服务合同”提供相应的服务。

(2) 居间人提供居间服务的具体内容：

- 1) 接受买受人购房委托，并提供相关信息给买受人，另外还要陪其看房。
  - 2) 负责查验出售人和买受人的资格，以及房地产产权信息是否符合相关法律法规等。
  - 3) 负责将出售人的卖房目的，以及该存量房（二手房）的基本情况和相关事项准确地传达给买受人。
  - 4) 接受出售人的售房委托，并为出售人尽快寻找适合的买受人。
  - 5) 为出售人和买受人签订“存量房（二手房）买卖居间服务合同”提供相应服务。
  - 6) 为买受人咨询银行抵押贷款等相关事项的具体操作方法。
  - 7) 负责将买受人的买房目的等准确地传达给出售人。
  - 8) 为出售人和买受人办理相关手续提供相应的服务。
  - 9) 积极配合出售人和买受人完成相关手续的办理工作。
- (3) 居间服务时间的确定方式：
- 居间人提供居间服务应从接受出售人和买受人的委托时开始，至出售人和买受人签订“存量房（二手房）买卖居间服务合同”时结束。
- (4) 出售人和买受人的权利和义务：
- 1) 出售人和买受人有权对有关的买卖内容进行确定。
  - 2) 出售人和买受人在居间人没有促成“存量房（二手房）买卖居间服务合同”签订时，有权拒绝支付佣金。
  - 3) 出售人和买受人有权在签订“存量房（二手房）买卖居间服务合同”之前，向相关人员了解与本合同有关的信息。
-

(续)

4) 出售人和买受人有权要求居间人解答有关税率、现行税种等问题。

5) 出售人和买受人不应泄露居间人所提供的有关秘密信息。

(5) 居间人的权利和义务：

1) 向出售人和买受人报告签订“存量房（二手房）买卖居间服务合同”的机会或为“存量房（二手房）买卖居间服务合同”的签订提供相应的服务。

2) 居间人应按照出售人和买受人的委托，将所知道的相关信息告诉出售人和买受人。

3) 居间人负责将现行税种、税率等情况告诉出售人和买受人。

4) 居间人在促成“存量房（二手房）买卖居间服务合同”签订时，有权要求让出售人和买受人支付相应佣金。如果出售人和买受人因故未能签订该合同，并且不是居间人的过错，那么居间人有权要求出售人和买受人支付相应的费用。

5) 居间人应保证对相关事宜进行保密，而不得私自向他人泄露。

(6) 收取佣金的具体规定：

居间人在出售人和买受人签订“存量房（二手房）买卖居间服务合同”时，应向买受人收取该存量房成交价的\_\_\_\_\_%作为佣金，即\_\_\_\_\_元（\_\_\_\_\_币），(大写)\_\_\_\_\_万\_\_\_\_\_仟\_\_\_\_\_佰\_\_\_\_\_拾\_\_\_\_\_元整，向出售人收取该存量房成交价的\_\_\_\_\_%作为佣金，即\_\_\_\_\_元（\_\_\_\_\_币），(大写)\_\_\_\_\_万\_\_\_\_\_仟\_\_\_\_\_佰\_\_\_\_\_拾\_\_\_\_\_元整。另外，居间人向出售人和买受人合计收取的佣金应低于该存量房成交价的2.5%。

(7) 其他相关规定：

居间人应使用出售人和买受人提供的交易结算资金的专用存款账户，并按照相关约定进行划转。其中，开户银行为\_\_\_\_\_，账号为\_\_\_\_\_。

1) 出售人和买受人经协商决定使用居间人提供的交易结算资金专用账户。

2) 出售人和买受人经协商决定进行自行结算，签订相应的“交易结算自行划转声明”，供相关机构备查。

(8) 违约责任：

1) 居间人如果故意隐瞒该“存量房（二手房）买卖居间服务合同”的相关情况，并且使出售人和买受人利益遭受损害，那么出售人和买受人有权解除该合同，居间人应退还全部佣金，并承担相应责任。

2) 出售人和买受人要保证按照该“存量房（二手房）买卖居间服务合同”

(续)

中的约定及时支付全额佣金。

(9) 该“存量房（二手房）买卖居间服务合同”与其他文件发生冲突时的解决方法：

出售人、买受人、居间人三方在该“存量房（二手房）买卖居间服务合同”签订之前的承诺及协议，如果存在不统一的情况，则应以该合同为依据。

(10) 合同附件：

该存量房（二手房）买卖居间服务合同的附件共计\_\_\_\_\_份，与合同具有同等的法律效力。

(11) 合同法律适用与纠纷解决方法：

在出售人和买受人履行该“存量房（二手房）买卖居间服务合同”过程中，如果发生了争议，由双方当事人协商解决，如果出售人和买受人未能协商成功，则可以按以下任何一种方式进行解决。

1) 向仲裁委员会申请仲裁。

2) 向当地人民法院提起诉讼。

(12) 合同数量的具体规定：

该合同一式三份，出售人、买受人、居间人各执一份，具有同等法律效力。

(13) 合同生效：

该存量房（二手房）买卖居间服务合同自出售人、买受人、居间人三方签字之日起生效。

该存量房（二手房）买卖居间服务合同不能作为申请房屋权属转移登记所依据的标准。

出售人（卖方）：\_\_\_\_\_

买受人（买方）：\_\_\_\_\_

出售人代理人姓名：\_\_\_\_\_

买受人代理人姓名：\_\_\_\_\_

出售人代理人身份证号码：\_\_\_\_\_

买受人代理人身份证号码：\_\_\_\_\_

二手房中介经纪执业人姓名：\_\_\_\_\_ 身份证号码：\_\_\_\_\_

二手房中介经纪执业人注册号：\_\_\_\_\_

二手房中介经纪人协理资格证号：\_\_\_\_\_

签订地址：\_\_\_\_\_

签订日期：\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日



## 6. 买方客户服务保证文书

买方客户服务保证文书，见表 7-6。

表 7-6 买方客户服务保证文书

---

为向买方客户提供优质、一流的专业服务，公司特制订“买方客户服务保证书”。

第一条 负责为买方客户介绍付款方式，并详细分析各种实际情况。

第二条 负责向买方客户介绍房源情况，不仅包括卖方客户的房产情况，而且还包括相关的重要信息。

第三条 负责向买方客户解释该公司房地产的具体操作流程。

第四条 坚持“公平、真实”的原则，以确保相关信息的准确性和可靠性。

第五条 耐心回答买方客户提出的相关问题。

第六条 协助买方客户办理贷款事宜。

第七条 如果买方客户有其他的需要，应及时为其提供服务。

第八条 负责帮助买方客户准备好购买合同，在符合国家相关法律法规的条件下，认真填写相关资料。

第九条 按照相关规定，将买方客户提出的价格告知卖方客户或专门的指定代理人。

第十条 一旦买方客户和卖方客户达成协议，应按照相关规定监督交易过程中的一切前期性活动，其中包括过户。

第十一条 应与买方客户随时保持联系。

经纪人签字：\_\_\_\_\_

分店店长签字：\_\_\_\_\_

买方客户签字：\_\_\_\_\_

签订日期：\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日

买方客户房产地址：\_\_\_\_\_

联系电话：\_\_\_\_\_

电子邮件：\_\_\_\_\_

---

## 7. 卖方客户服务保证文书

卖方客户服务保证文书，见表 7-7。

表 7-7 卖方客户服务保证文书

为向卖方客户提供优质、一流的专业服务，公司特制定“卖方客户服务保证书”。

第一条 公司应针对卖方客户的房产情况制定相应的营销计划，包括推荐性的推广和经双方协商后达成一致的销售活动。

第二条 与卖方客户探讨付款方式等问题，以维护其利益。

第三条 负责为卖方客户的房产制定相应的推销方案，并主动给卖方客户讲解相关知识。

第四条 利用公司专门的相关资源将卖方客户的房产推荐给购房者。

第五条 在销售卖方客户的房产时，应及时向卖方客户汇报销售情况，并就相关问题与其进行协商。

第六条 负责带有意向的购房者考察卖方客户的房产。

第七条 利用互联网，将卖方客户的房产推荐给更多的购房者。

第八条 在讨论房价的问题上，应主动帮助卖方客户完成谈判事宜。

第九条 一旦您遇到有关问题，请及时与我公司联系，联系电话为\_\_\_\_\_。

经纪人签字：\_\_\_\_\_

分店店长签字：\_\_\_\_\_

卖方客户签字：\_\_\_\_\_

签订日期：\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日

卖方客户房产地址：\_\_\_\_\_

联系电话：\_\_\_\_\_

电子邮件：\_\_\_\_\_

## 8. 客户看房确认文书

客户看房确认文书，见表 7-8。

表 7-8 客户看房确认文书

委托方（甲方）：\_\_\_\_\_

受托方（乙方）：\_\_\_\_\_

委托方式：求购

房屋类型：民宅    公寓    写字楼    门面房

房屋用途：居住    办公    商住两用

对以上所述房屋，甲方委托乙方代理寻找，代理期为三个月，在此期间，当

(续)

乙方为甲方找到与其需求相符的房子，并且签订房屋租赁合同时，甲方应将房屋月租金的\_\_\_\_\_%作为乙方佣金返还给乙方。（说明：如果看房没有成功，甲方不付任何费用）。

如果甲方在获得乙方协助的情况下，与业主签订正式的合约，乙方负责检验房屋相关的产权证等，并协助甲方盘点家私，以保证房屋的真实有效。

如果甲方与房屋业主在没签订房屋租赁合同前互换电话，或者在半年内与乙方介绍的业主自行成交，或者通过别的房地产中介与乙方带看房屋的业主自行成交，或者把乙方所提供的房源有关信息透露给别人或公司，这都可视为乙方代理成功，甲方应按该协议规定付给乙方3倍的房屋月租金以作为相应赔偿。

本协议自甲乙双方签字之日起生效。

所看房屋：

第一套房：\_\_\_\_\_ 甲方（签字）：\_\_\_\_\_  
第二套房：\_\_\_\_\_ 甲方（签字）：\_\_\_\_\_  
第三套房：\_\_\_\_\_ 甲方（签字）：\_\_\_\_\_  
第四套房：\_\_\_\_\_ 甲方（签字）：\_\_\_\_\_  
甲方（签字）：\_\_\_\_\_ 乙方（盖章）：\_\_\_\_\_  
身份证号码：\_\_\_\_\_ 资质证号：\_\_\_\_\_  
联系电话：\_\_\_\_\_ 联系电话：\_\_\_\_\_  
签字日期：\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日

## 9. 房屋承购委托协议文书

房屋承购委托协议文书，见表7-9。

表7-9 房屋承购委托协议文书

委托人（系房屋承购人）：\_\_\_\_\_

【本人】【法定代表人】姓名：\_\_\_\_\_ 国籍：\_\_\_\_\_

【身份证号】【护照号】【营业执照注册号】【\_\_\_\_\_】：\_\_\_\_\_

住址：\_\_\_\_\_

邮编：\_\_\_\_\_ 电话号码：\_\_\_\_\_

受托人（系二手房中介经纪机构）：\_\_\_\_\_

(续)

法定代表人：\_\_\_\_\_

营业执照注册号：\_\_\_\_\_

房地产管理部门备案号：\_\_\_\_\_

地址：\_\_\_\_\_

邮编：\_\_\_\_\_ 电话号码：\_\_\_\_\_

根据国家相关法律法规，委托人和受托人双方本着“平等、自愿、公平、诚实”的原则，经过共同协商达成以下协议。

### 第一条 委托事宜

委托人委托受托人购买“房屋需求信息”（详见附件部分）所要求的房屋（下面称为意愿购买房屋），受托人将严格按照协议中的具体规定提供相应的服务。

该委托协议委托事项的承办人为【受托人指派】【委托人选定】注册在受托人名下的二手房中介经纪人。

承办人姓名\_\_\_\_\_，性别\_\_\_\_\_，身份证号码\_\_\_\_\_，房地产经纪人注册号\_\_\_\_\_。

该委托协议委托事项的协办人为承办人选派注册在受托人名下的二手房中介经纪人协理。

协办人姓名\_\_\_\_\_，性别\_\_\_\_\_，身份证号码\_\_\_\_\_。

### 第二条 房屋需求信息的填写

受托人在签订该委托协议时，应针对意愿购买房屋的基本情况向委托人进行细致询问，而委托人要主动承担其购买意愿真实性的相关责任。

委托人和受托人应认真填写“房屋需求信息”表，并确保其完整、真实、准确。

### 第三条 委托服务的具体内容

按照该委托协议规定，委托人委托受托人提供下列第\_\_\_\_\_项服务（可以同时选择多个选项）。

1. 受托人协助委托人与出售人达成签订相关合同的意向。
2. 受托人代委托人办理房地产估价、公证相关手续。
3. 受托人代委托人办理缴纳税费的相关事务。
4. 受托人代委托人办理购房抵押贷款等相关手续。
5. 受托人代委托人办理房屋产权及附属设施过户的相关手续。
6. 受托人提供相关法律法规的咨询服务。

(续)

7. 受托人寻找符合委托人要求的房屋及其出售人。
8. 受托人负责对符合要求的房屋进行产权调查。
9. 受托人代委托人对意愿购买房屋进行实地查验等。
10. 受托人代委托人交接所有收费项目的手续。
11. 其他相关事项（请详细注明）：\_\_\_\_\_。

受托人向委托人收取证件、文件、资料的时候，应及时开具收件清单；受托人在委托代办事项完成以后，应立即退还给委托人相关文件等。

#### 第四条 委托时间限制与委托方式

1. 委托期限采用以下第\_\_\_\_\_种方式（只能选择其中的一个选项）。
  - (1) 委托开始日期为\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日，委托截止日期为\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日。超过委托期限，该委托协议即自行终止。
  - (2) 委托期限开始于该委托协议签订之日，终止于委托人与出售人签订相关合同之日。
  - (3) 其他相关规定（请详细注明）：\_\_\_\_\_。
2. 该委托协议的委托方式为独家委托。

#### 第五条 委托承购价格

委托承购的总价应低于\_\_\_\_\_元（\_\_\_\_\_币），（大写）\_\_\_\_\_佰  
\_\_\_\_\_拾\_\_\_\_\_万\_\_\_\_\_仟\_\_\_\_\_佰\_\_\_\_\_拾\_\_\_\_\_元整。并且，  
出售人期望的价格应和委托人愿意支付的价格一致。

#### 第六条 佣金、代办事项服务费、代缴税费的支付方式

##### 1. 佣金

在该委托协议规定期限内，如果委托人与出售人就相关合同达成一致意见，  
委托人就应支付受托人一定的佣金。

- (1) 支付佣金的标准和数量应严格按照下列第\_\_\_\_\_种方式确定（只可以选择其中的一项）。
  - 1) 委托人应支付受托人相关合同中注明的成交价的\_\_\_\_\_%作为佣金，  
金额为\_\_\_\_\_元（\_\_\_\_\_币），（大写）\_\_\_\_\_万\_\_\_\_\_仟\_\_\_\_\_佰  
\_\_\_\_\_拾\_\_\_\_\_元整。
  - 2) 委托人应按固定金额支付金额，金额为\_\_\_\_\_元（\_\_\_\_\_币），（大  
写）\_\_\_\_\_万\_\_\_\_\_仟\_\_\_\_\_佰\_\_\_\_\_拾\_\_\_\_\_元整。
  - 3) 其他相关规定（请详细注明）：\_\_\_\_\_。
- (2) 委托人支付佣金的具体时间采用以下第\_\_\_\_\_种方式（只可以选择其

(续)

中的一项)。

- 1) 委托人应在相关合同签订之日起的\_\_\_\_\_日内支付给受托人相应佣金。
- 2) 委托人应在相关合同签订之日支付给受托人\_\_\_\_\_%的佣金，金额为\_\_\_\_\_元(\_\_\_\_币)，(大写)\_\_\_\_\_万\_\_\_\_\_仟\_\_\_\_\_佰\_\_\_\_\_拾\_\_\_\_\_元整；委托人应在意愿购买房屋产权过户手续办理完毕之日，支付给受托人\_\_\_\_\_%的佣金，金额为\_\_\_\_\_元(\_\_\_\_币)，(大写)\_\_\_\_\_万\_\_\_\_\_仟\_\_\_\_\_佰\_\_\_\_\_拾\_\_\_\_\_元整。
- 3) 其他相关规定(请详细说明)：\_\_\_\_\_。

(3) 受托人在收取佣金以后，应出具相应的正式发票给委托人。

## 2. 代办事项服务费

(1) 如果受托人按照协议中的规定完成了代办事项，那么委托人应按照以下第\_\_\_\_\_种方式支付给受托人相应的服务费(以下选项中只有一项是有效的，如果因实际情况需要选择两项或超过两项，那么应优先考虑有利于委托人的选项)。

- 1) 承担人即受托人。
- 2) 按照相关的收费标准，在委托事项完成之日起的\_\_\_\_\_日内支付。
- 3) 按照收费标准中规定金额的\_\_\_\_\_%来收取，并在委托事项完成之日起的\_\_\_\_\_日内支付金额为\_\_\_\_\_元(\_\_\_\_币)，(大写)\_\_\_\_\_万\_\_\_\_\_仟\_\_\_\_\_佰\_\_\_\_\_拾\_\_\_\_\_元整。
- 4) 按固定金额收取，自委托事项完成之日起的\_\_\_\_\_日内支付金额为\_\_\_\_\_元(\_\_\_\_币)，(大写)\_\_\_\_\_万\_\_\_\_\_仟\_\_\_\_\_佰\_\_\_\_\_拾\_\_\_\_\_元整。
- 5) 其他相关规定(请详细注明)：\_\_\_\_\_。

(2) 受托人在收取代办事项服务费以后，应出具相应的正式发票给委托人。

## 3. 代缴税费

在委托事项完成以后，受托人代委托人缴纳相应税费时，应按以下的第\_\_\_\_\_种方式进行处理(以下选项中只有一项是有效的，如果因实际情况需要选择两项或超过两项，那么应优先考虑有利于委托人的选项)。

- (1) 按照相关规定，委托人应预付给受托人一定的款项，待约定的代缴税费事项完成、委托期限届满或该委托协议终止(以先者为准)时，本着“多退少补”的原则，受托人和委托人进行相应结算，其基本依据为缴纳税费的收据。
- (2) 凡是由受托人提供的收费标准与金额，委托人应按照实际额度支付给受



(续)

托人应缴纳的税费，以确保受托人能够及时缴纳给第三方。

(3) 其他相关规定（请详细注明）：\_\_\_\_\_。

## 第七条 交易过错责任承担的具体规定

(1) 如果委托人由于和该项委托直接关联的交易与出售人发生了权属纠纷，并且过错方是委托人，受托人应对此过错承担相应责任。

(2) 按照相关规定，严禁受托人在除了该委托协议以外的任何补充约定中，对免除自己责任事宜进行明示或暗示。

## 第八条 委托人和受托人的违约责任

### 1. 委托人违约责任

(1) 如果委托人隐瞒相关信息，受托人就有权依照相关规定解除该委托协议，凡是给受托人带来一定损失的，受托人可以依照国家相关法律法规追究其相应责任。

(2) 如果委托人泄露受托人提供的出售人的资料，并给受托人和出售人造成一定损失的，委托人就有权依照国家相关法律法规追究其相应责任。

(3) 在委托过程中，如果委托人私自和第三人达成协议，则应支付给受托人一定数量的佣金，但非独家委托的情况除外。

### 2. 受托人违约责任

(1) 如果受托人违反了相关规定，泄露相关信息，并且使委托人的利益遭受了一定损失的，则应支付相应数量的赔偿金\_\_\_\_\_元。

(2) 如果因受托人的某种行为使委托人利益遭受一定损失的，委托人则有权解除该委托协议，并要求受托人退还相应款项，除此之外，受托人还应支付相应数量的赔偿金\_\_\_\_\_元。

(3) 在委托事项代办过程中，如果受托人因故遗失相关文件，应按照相关规定给予一定的补偿。

3. 如果委托人与受托人因付款义务使该委托协议履行推迟的，应按照迟延天数乘以应付款项的\_\_\_\_\_%计算，金额为\_\_\_\_\_元（\_\_\_\_\_币），(大写)  
\_\_\_\_\_万\_\_\_\_\_仟\_\_\_\_\_佰\_\_\_\_\_拾\_\_\_\_\_元整，并将这部分迟延付款违约金支付给对方，但是具体金额应低于应付款的总额。

## 第九条 协议解除和变更的操作方法

### 1. 协议解除的操作方法

(1) 如果委托人能够证明受托人因某种行为使自己利益遭受了损失，可于委托期限届满前，将解除该委托协议的书面通知交给受托人，受托人应在收到通知之日起的\_\_\_\_\_日内退还给委托人相应的费用。

(续)

(2) 如果受托人能够证明委托人因故使交易安全性遭受一定影响，可于委托期限届满前，将解除该委托协议的书面通知交给委托人，已收费用不予退还，并按照国家相关法律法规追究其相应责任。

## 2. 协议变更的操作方法

在该委托协议的履行过程中，如果其中一方提出对某条款进行变更的要求，则应以书面的形式通知另一方。经双方协商一致，可签订补充协议。补充协议与该委托协议一样具有同等的法律效力，是该委托协议的主要组成部分。

如果经过双方共同协商后，不需要签订补充协议，那么双方应在附注栏内详细填写变更具体理由和日期。

## 第十条 争议处理的具体方法

如果在该委托协议履行过程中，双方因故出现争议，则先由双方共同协商，若协商不成，双方【同意】【不同意】由标的房屋所在地的二手房中介经纪公司调解。

如果双方都反对相关部门进行调解或调解不成的，则按以下第\_\_\_\_\_种方式解决。

1. 在当地的\_\_\_\_\_仲裁委员会申请仲裁。

2. 按照国家相关法律法规在当地的人民法院提起诉讼。

## 第十一条 协议生效

该委托协议一式三份，委托人、受托人和出租人各执一份，具有同等法律效力。

该委托协议自委托人和出租人签字之日起开始生效。

委托人（签章）：\_\_\_\_\_

受托人（签章）：\_\_\_\_\_

承办人（签章）：\_\_\_\_\_

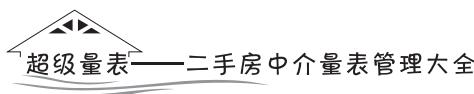
协办人（签章）：\_\_\_\_\_

签订地点：\_\_\_\_\_

签订日期：\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日

## 附注栏

变更理由	变更日期	委托人、受托人（签字）



(续)

附件：

### 房屋需求信息

房屋实际用途：\_\_\_\_\_

房屋具体位置：坐落于\_\_\_\_\_市\_\_\_\_\_区\_\_\_\_\_周围\_\_\_\_\_米范围内。

房屋单价和总价：单价\_\_\_\_\_币\_\_\_\_\_元/平方米至\_\_\_\_\_元/平方米，  
总价\_\_\_\_\_币\_\_\_\_\_元至\_\_\_\_\_元。

户型：\_\_\_\_\_室\_\_\_\_\_厅\_\_\_\_\_卫\_\_\_\_\_厨或其他\_\_\_\_\_。

房屋建筑面积：\_\_\_\_\_平方米。

房屋建筑年代和新旧程度：\_\_\_\_\_。

其他相关要求：(请详细注明) \_\_\_\_\_。

委托人和受托人对上述信息签字确认：

委托人姓名：\_\_\_\_\_ 受托人姓名：\_\_\_\_\_

承办人姓名：\_\_\_\_\_

协办人姓名：\_\_\_\_\_

签订地点：\_\_\_\_\_

签订日期：\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日

## 10. 房屋承租委托协议文书

房屋承租委托协议文书，见表 7-10。

表 7-10 房屋承租委托协议文书

委托人姓名（房屋承租人）：\_\_\_\_\_

【本人】【法定代表人】姓名：\_\_\_\_\_ 国籍：\_\_\_\_\_

【身份证号】【护照号】【营业执照注册号】\_\_\_\_\_

住址：\_\_\_\_\_

邮编：\_\_\_\_\_ 手机号码（固定电话）：\_\_\_\_\_

受托人姓名（二手房中介经纪机构）：\_\_\_\_\_

法定代表人：\_\_\_\_\_

(续)

营业执照注册号: \_\_\_\_\_

房地产管理部门备案号: \_\_\_\_\_

地址: \_\_\_\_\_

邮编: \_\_\_\_\_ 手机号码(固定电话): \_\_\_\_\_

根据国家相关法律法规,委托人和受托人双方本着“平等、自愿、公平、诚实”的原则,经过共同协商达成以下协议。

### 第一条 委托具体事宜

委托人委托受托人租赁“房屋需求信息”中(详见附件部分)所要求的房屋(下面称为意愿租赁房屋),受托人将严格按照协议中的具体规定提供相应服务。

该委托协议委托事项的承办人为【受托人指派】【委托人选定】注册在受托人名下的二手房中介经纪人。

承办人姓名: \_\_\_\_\_, 身份证号码: \_\_\_\_\_, 性别: \_\_\_\_\_,  
房地产经纪人注册号: \_\_\_\_\_。

该委托协议委托事项的协办人是承办人选派注册在受托人名下的二手房中介经纪人协理。

协办人姓名: \_\_\_\_\_, 身份证号码: \_\_\_\_\_, 性别: \_\_\_\_\_。

### 第二条 房屋需求信息的填写

在填写“房屋需求信息”之前,受托人应向委托人仔细询问租赁房屋的实际用途等;针对房屋租赁意愿的问题,委托人应确保其真实性,并负全部责任。

委托人与受托人认真填写《房屋需求信息》表,并确保其完整、真实、准确。

### 第三条 委托服务的具体内容

受托人为委托人提供下列第\_\_\_\_\_项服务(可以多选)。

1. 受托人会提供相关法律法规和政策等的咨询服务。
2. 受托人应尽快寻找符合委托人要求的租赁房屋及其出租人。
3. 受托人负责代办缴纳税费等工作。
4. 受托人负责代办房屋、附属设施及家具设备等的交接工作。
5. 受托人负责代办缴纳各种费用的相关手续。
6. 受托人负责调查和查验符合委托人要求的租赁房屋。
7. 受托人积极配合委托人与出租人达成相关协议。

(续)

8. 其他相关内容（请详细注明）：\_\_\_\_\_。

为了使委托代办具体事项早日完成，受托人在向委托人收取相关文件的同时，应向委托人开具并保管相关的规范收件清单；一旦委托代办事项完成，受托人应立即退还给委托人所有的相关证件。

#### 第四条 委托时间限制与委托方式

1. 委托期限采用以下第\_\_\_\_\_种方式（规定仅可以选择其中的一项）。

(1) 委托开始日期为\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日，委托截止日期为\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日。待委托期限届满，该委托协议就自行终止。

(2) 委托开始日期是该委托协议签订之日，委托截止日期是委托人与出租人签订相关协议之日。

(3) 其他相关规定（请详细注明）：\_\_\_\_\_。

2. 委托人【承诺】【不承诺】所有委托事项的委托方式为独家委托。

#### 第五条 委托承租价格

在委托承租价格方面，委托人要求其【月】【季】【年】租金应低于\_\_\_\_\_元（\_\_\_\_\_币），（大写）\_\_\_\_\_万\_\_\_\_\_仟\_\_\_\_\_佰\_\_\_\_\_拾\_\_\_\_\_元整。出租人要求的租金和委托人愿意支付的租金在具体数量上应完全一致。

#### 第六条 佣金、代理事项服务费、代缴税费的支付方式

##### 1. 佣金

在该委托协议规定时间内，一旦委托人与出租人达成相关协议，委托人就应支付给受托人一定数量的佣金。

(1) 委托人向受托人支付佣金的标准和数量采用以下第\_\_\_\_\_种方式（规定只可以选择其中的一项）。

1) 委托人应按照相关合同中注明的【月】【季】【年】租金的\_\_\_\_\_%为依据，以支付给受托人相应数量的佣金。

2) 委托人应按固定金额支付佣金，金额为\_\_\_\_\_元（\_\_\_\_\_币），（大写）\_\_\_\_\_万\_\_\_\_\_仟\_\_\_\_\_佰\_\_\_\_\_拾\_\_\_\_\_元整。

3) 其他相关规定（请详细注明）\_\_\_\_\_。

(2) 委托人支付佣金的时间应按照以下第\_\_\_\_\_种方式（规定只可以选择其中的一项）。

1) 委托人应在相关合同签订之日起的\_\_\_\_\_日内支付。

2) 其他相关规定（请详细注明）：\_\_\_\_\_。

(续)

(3) 按照相关规定，受托人在收取佣金以后，应开具正式的发票给委托人。

### 2. 代理事项服务费

(1) 如果受托人完成了该委托协议中规定的所有代办事项，那么委托人应按以下第\_\_\_\_\_种方式支付一定数量的服务费给受托人（以下选项中只有一项是有效的，如果因实际情况需要选择两项或超过两项，那么应优先考虑有利于委托人的选项）。

- 1) 承担人即受托人。
- 2) 根据相关收费标准，应在委托事项完成之日起的\_\_\_\_\_日内支付。
- 3) 根据相关收费标准中规定金额的\_\_\_\_\_% 来收取，并且要在委托事项完成之日起的\_\_\_\_\_日内支付。
- 4) 按固定金额自委托事项完成之日起的\_\_\_\_\_日内支付，金额为\_\_\_\_\_元（\_\_\_\_\_币），(大写) \_\_\_\_\_万\_\_\_\_\_仟\_\_\_\_\_佰\_\_\_\_\_拾\_\_\_\_\_元整。
- 5) 其他相关规定（请详细注明）：\_\_\_\_\_。

(2) 受托人收取代办事项服务费以后，应开具正式发票给委托人。

### 3. 代缴税费

在委托事项具体实施的过程中，受托人代委托人向第三方缴纳的税费的处理方式应按以下第\_\_\_\_\_种方式进行处理（以下选项中只有一项是有效的，如果因实际情况需要选择两项或超过两项，那么应优先考虑有利于委托人的选项）。

(1) 委托人应预付给受托人经双方都认同的款项，待预定的代缴税费事项完成、委托期限届满或协议终止时，受托人和委托人应以相关收据为依据，本着“多退少补”的原则进行相应结算。

(2) 相关收费标准和金额应由受托人负责提供，委托人应支付给受托人一定的费用，委托受托人代其缴纳相关费用。

(3) 其他相关规定（请详细注明）：\_\_\_\_\_。

## 第七条 交易过错责任承担的具体规定

1. 如果委托人因故和出租人产生了纠纷，过错方是委托人，并且受托人有证据证明确实属于委托人过错、相应责任应由委托人承担的情况下，作为受托人应承担相应责任，并对委托人应承担的民事责任承担其相应的连带责任。

2. 按照相关规定，严禁受托人在该委托协议以外的补充约定中，对免除其责任的条款进行明示或暗示。

(续)

## 第八条 委托人和受托人的违约责任

### 1. 委托人违约责任

(1) 如果委托人对房屋需求信息故意隐瞒，那么受托人有权单方解除该委托协议，凡是给受托人带来一定损失的，受托人可以按照相关法律法规追求其相应责任。

(2) 如果委托人泄露受托人提供的相关资料，并且给受托人、出租人造成一定损失的，委托人应按照相关法律法规承担相应责任。

(3) 如果委托人在委托期限内擅自和第三人达成交易，则应按照规定中的相关标准支付一定佣金给受托人。但非独家委托的情况除外。

### 2. 受托人违约责任

(1) 如果受托人违反了相关规定，泄露相关信息，并且使委托人的利益遭受一定损失的，则应支付相应数量的赔偿金\_\_\_\_\_元。

(2) 如果因受托人的某种行为使委托人利益遭受一定损失的，委托人有权解除该委托协议，并要求受托人退还相应款项，除此之外，受托人还应支付相应数量的赔偿金\_\_\_\_\_元。

(3) 如果受托人在代办委托事项的过程中遗失相关文件等，应按照相关规定给予一定的经济补偿。

3. 如果因委托人和受托人之间有付款义务而使该委托协议的履行不得已延迟的，则应按照迟延天数乘以应付款项的\_\_\_\_\_‰计算，金额为\_\_\_\_\_元(\_\_\_\_\_币)，(大写)\_\_\_\_\_万\_\_\_\_\_仟\_\_\_\_\_佰\_\_\_\_\_拾\_\_\_\_\_元整，并将这部分迟延付款违约金支付给对方，但其数量应低于应付款的总额。

## 第九条 委托协议解除、变更操作方法

### 1. 委托协议解除操作方法

(1) 如果委托人能够证明受托人的某些行为使自己利益遭受损失，那么委托人可在委托期限届满前，将解除该委托协议的书面通知交给受托人，受托人应在接收到此通知之日起的\_\_\_\_\_日内退还给委托人相应的费用。

(2) 如果受托人能够证明委托人因对相关信息进行隐瞒而使交易安全受到了影响，那么受托人应于委托期限届满前，将解除该委托协议的书面通知交给委托人，已收费用不予退还，并有权按照相关法律法规追究相应责任。

### 2. 委托协议变更操作方法

(续)

在双方履行该委托协议过程中，如果其中任何一方要求变更该委托协议条款，应以书面形式通知对方。经双方共同协商可以签订补充协议。补充协议为该委托协议的主要组成部分，并且具有同等法律效力。

#### 第十条 争议解决方法

如果该委托协议在实施过程中双方产生了争议，应由双方进行协商，如果协商不成，双方【同意】【不同意】由专门机构进行调解。

如果双方反对调解或调解不成的，可采取以下的第\_\_\_\_\_种方式解决。

1. 在当地的\_\_\_\_\_仲裁委员会申请仲裁。
2. 按照国家相关法律法规向当地的人民法院起诉。

#### 第十一条 协议生效

该委托协议应一式三份，委托人、受托人和出租人各执一份，具有同等法律效力。

该委托协议自双方签字之日起开始生效。

委托人（签章）：\_\_\_\_\_

受托人（签章）：\_\_\_\_\_

承办人（签章）：\_\_\_\_\_

协办人（签章）：\_\_\_\_\_

签订地点：\_\_\_\_\_

签订日期：\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日

#### 附注栏

变更理由	变更具体日期	委托人、受托人（签字）



(续)

附件：

### 房屋需求信息

房屋实际用途：\_\_\_\_\_。

房屋具体位置：坐落于\_\_\_\_\_市\_\_\_\_\_区\_\_\_\_\_周围\_\_\_\_\_米范围内。

房屋实际租金：【月】【季】【年】\_\_\_\_\_币\_\_\_\_\_元至\_\_\_\_\_元。

户型：\_\_\_\_\_室\_\_\_\_\_厅\_\_\_\_\_卫\_\_\_\_\_厨或其他\_\_\_\_\_。

房屋建筑面积：\_\_\_\_\_平方米。

房屋建筑年代和新旧程度：\_\_\_\_\_。

其他相关要求（请详细注明）\_\_\_\_\_。

委托人和受托人对上述信息签字确认。

委托人姓名：\_\_\_\_\_ 受托人姓名：\_\_\_\_\_

承办人姓名：\_\_\_\_\_

协办人姓名：\_\_\_\_\_

签订地点：\_\_\_\_\_

签订日期：\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日

## 11. 房屋出租独家委托协议文书

房屋出租独家委托协议文书，见表 7-11。

表 7-11 房屋出租独家委托协议文书

甲方：(委托方) \_\_\_\_\_ 身份证号码：\_\_\_\_\_

乙方：(受托方) \_\_\_\_\_

委托方和受托方双方本着“自愿、平等、诚实”的原则，经过协商达成以下协议。

#### 1. 房屋概况

(1) 该房屋位于\_\_\_\_\_市\_\_\_\_\_区\_\_\_\_\_路\_\_\_\_\_号\_\_\_\_\_单元\_\_\_\_\_室。

(2) 该房屋的产权证号为\_\_\_\_\_ (或购房合同号\_\_\_\_\_).

(续)

(3) 该房屋的土地使用证编号为\_\_\_\_\_。

(4) 该房屋的附属设施在附件中有详细说明。

## 2. 房屋租金

该房屋的租金为\_\_\_\_\_元（该费用不包括物业管理费、水费等费用）。

## 3. 委托起始日期

(1) 委托方和受托方经过协商约定，该协议书的具体期限为三个月，开始日期为\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日，截止日期为\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日。

(2) 在该协议到期后的七日内，如果委托方不办理终止手续，则可视为委托方已经同意顺延，每三个月为一个周期。

## 4. 委托方的具体责任

(1) 委托方应按照相关规定出示房屋的权属证明和房主的身份证件，如果涉及代理人还应出示该代理人的身份证件及授权委托书，由受托人留存以上证件的复印件；法人产权的房屋需要提供的证件包括公司的营业执照、公司介绍信或法定代表人的书面委托书。

(2) 委托方必须确保该房屋权属无纠纷，可以出租给他人使用。

(3) 委托方在房屋租赁期间所发生的税费，应严格按照相关规定自行缴纳。

(4) 委托方和受托方在委托期间，不得出租所委托的房屋。

(5) 委托方应确保该房屋相关证件的合法性、真实性、有效性。

(6) 委托方在委托期内不能私自向受托方曾介绍过的客户出租该房屋。

## 5. 受托方的具体责任

(1) 受托方在委托期间，应尽快通过各种形式完成委托方所委托的相关事宜。

(2) 受托方办理委托业务应积极、主动，不得无故拖延。

(3) 受托方在委托房屋达成租赁意向时，应及时出示“房屋租赁合同”的范本，并针对国家相关规定提供相应的咨询服务。

## 6. 服务佣金的具体规定

(1) 商住两用公寓：如果租期在1年之内（含1年），应将半个月的租金作为服务佣金；如果租期为1~2年（含2年），应将1.5倍的半月租金作为服务佣金；如果租期超过2年，应将1.75倍的月租作为服务佣金。

(2) 底商、底铺：如果租期在1年之内（含1年），应将1个月的租金作为服务佣金；如果租期为1~2年（含2年），应将1.5倍的月租金作为服务佣金；

(续)

如果租期超过2年，应将1.75倍的月租作为服务佣金。

(3) 承租方签订房屋租赁合同时应一次性支付服务佣金。

(4) 委托方在委托期限内不管以什么方式成交，委托方仍需按相关规定支付相应的服务佣金。

(5) 在该委托协议期满6个月内，委托方以一定渠道和受托方介绍过的客户(或其代理人、亲友、同事等)私下成交，委托方仍需按照相关规定支付给受托方相应的服务佣金。

(6) 经受托方介绍但是没有成交，受托方不收取任何费用。

(7) 委托方在委托期限内与受托方介绍过的客户(或其代理人、亲友、同事等)私下成交，则视为受托方居间成交，委托方应按照相关规定支付一定的中介服务佣金。

(8) 委托方通过受托方介绍与承租方(或其代理人、亲友、同事等)经过协商签订租赁合同，并且是书面形式。但是，由于委托方的责任使交易受阻，那么委托方仍需按本条款中的约定支付服务佣金。

## 7. 委托方和受托方的违约责任

(1) 如果委托方违反了该委托协议中的约定，使受托方造成了一定损失，那么受托方有权要求委托方给予相应赔偿。

(2) 如果受托方严重违反了该委托协议中的约定或违反了国家相关规定，那么应将佣金退还给委托方。由于受托方的原因给委托方造成了重大损失，委托方有权要求受托方给予相应赔偿。

(3) 如果委托方不能按时支付服务佣金，则应按照每天万分之二支付相应的违约金。

(4) 由于不可抗力因素使该委托协议无法履行的，应解除该协议，并且委托方和受托方都不承担责任。

## 8. 生效

该委托协议一式两份，委托方和受托方各执一份，自双方签字之日起生效。

## 9. 争议解决方法

如果该委托协议在履行过程中出现争议，经双方协商不能解决的，可向当地的仲裁机构申请仲裁。

## 10. 其他规定

(续)

委托方: \_\_\_\_\_

受托方: \_\_\_\_\_

代理人: \_\_\_\_\_

代表人: \_\_\_\_\_

联系地址: \_\_\_\_\_

联系地址: \_\_\_\_\_

联系电话: \_\_\_\_\_

联系电话: \_\_\_\_\_

签订日期: \_\_\_\_\_ 年 \_\_\_\_\_ 月 \_\_\_\_\_ 日

**附件:****1. 家具**

家具类别	目前状态	件数	家具类别	目前状态	件数
双人床			餐桌		
单人床			椅子		
沙发			其他		
写字台					

**2. 电器**

电器	实际数量	所属品牌	电器	实际数量	所属品牌
冰箱			热水器		
电视机			饮水机		
VCD/DVD			音响		
微波炉			其他		
洗衣机					

**3. 其他附属设施**

其他附属设施	表数	附加说明	其他附属设施	表数	附加说明
电表			暖气		
水表			其他		
煤气表					

委托方签字: \_\_\_\_\_ 签订日期: \_\_\_\_\_ 年 \_\_\_\_\_ 月 \_\_\_\_\_ 日

## 12. 贷款担保协议文书

贷款担保协议文书，见表 7-12。

表 7-12 贷款担保协议文书

---

甲方：\_\_\_\_\_

乙方：\_\_\_\_\_

现甲方用位于\_\_\_\_\_（建筑面积为\_\_\_\_\_）的房屋在银行按揭贷款，需经乙方担保。为确保乙方合法权益，在贷款期间，甲方需每月在规定的时间归还银行贷款本息。如果甲方有连续一个季度未归还的情况，乙方将无条件地通过公证处（甲方委托\_\_\_\_\_）办的“委托公证书”对甲方房产进行处理。该贷款担保协议书自双方签字之日起生效。

甲方（签章）：\_\_\_\_\_ 乙方（签章）：\_\_\_\_\_

身份证号码：\_\_\_\_\_ 身份证号码：\_\_\_\_\_

签字日期：\_\_\_\_\_ 年 \_\_\_\_\_ 月 \_\_\_\_\_ 日

---

## 13. 法律文书管理制度表

法律文书管理制度表，见表 7-13。

表 7-13 法律文书管理制度表

---

### 第一章 总则

第一条 为加强公司的法律文书的管理工作，降低公司的经营风险，特制定本制度。

第二条 本制度所称的法律文书主要有以下几种：

1. 委托书。
2. 看楼书。
3. 合同与协议。

第三条 本制度适用于就职××二手房中介经纪公司的所有员工。

---

### 第二章 印刷

第四条 公司行政部和业务部负责制订与公司相关的一切法律文书。

---

(续)

第五条 公司的法律文书必须经公司总经理审核批准后方可执行，其印刷事宜由公司行政部负责。

第六条 法律文书印刷完毕，应由相关人员一次性移交给公司业务部保管。在交接法律文书时，公司行政部应对其进行编号并登记。

### 第三章 领取

第七条 各个分公司应根据实际情况，于每周五向公司业务部申领下一周所需的法律文书。

第八条 各分公司秘书应妥善保管本分公司的法律文书。在领取法律文书之前，应认真填写“法律文书领用申请表”，并报分公司经理审批。

第九条 业务员根据实际工作情况，向分公司秘书申领相关法律文书，每次所领取的同一法律文书的数量不能超过10份，并填写相关表格。

### 第四章 使用

第十条 公司业务员应妥善保管所领用的各类法律文书。

第十一条 公司业务员遗失法律文书时，应及时报告分公司秘书。

第十二条 因遗失法律文书而给公司造成一定影响的，公司有权追究其相应责任。

第十三条 严禁擅自改动法律文书的任何内容，如确需要更改，需报分公司经理审核批准。

第十四条 如需签订补充协议，必须经分公司经理审核批准。

第十五条 作废的法律文书，业务员不得进行处理，应向分公司秘书上交作废的法律文书。

第十六条 公司所有的委托书、看楼书必须于签订的当天及时上交分公司秘书，分公司秘书必须于第二日上午11：00时前上交。

第十七条 公司所有的合同与协议应于签订的当日由分公司经理或分公司秘书送至公司业务部进行审核。审核通过的合同与协议，由分公司经理或分公司秘书分别送公司财务部门和客户服务部。

第十八条 公司财务部按照合同与协议及有效成交报告同客户进行相关费用和款项的结算。

### 第五章 附则

第十九条 本制度未尽事宜，应由公司业务部根据实际情况进行相应补充。

第二十条 本制度于××××年××月××日开始实行。

## | 第八章 |

# 与二手房直接相关的 5 个规定

### 1. 二手房买卖居间协议签署规定

#### 第一章 总则

第一条 为规范二手房买卖居间协议签署，维护买卖、租赁双方当事人的合法权益，特此规定。

第二条 本规定适用于该中介的一切二手房买卖居间协议签署。

#### 第二章 中介作用

第三条 根据《中华人民共和国合同法》（以下简称《合同法》）规定，中介的法律地位系居间人，二手房买卖居间协议的法律性质是居间合同，根据《合同法》第四百二十四条规定，居间合同是居间人向委托人报告签订合同的机会或者提供签订合同的媒介服务，委托人支付报酬的合同。

第四条 二手房中介的作用只是报告签订合同的机会或者提供签订合同的媒介服务，对买卖合同条款本身并不承担责任。

第五条 上、下家在签订买卖合同前要做足功课，二手房中介会为双方提供在网上备案的格式合同，但这些条款一旦引起歧义或应该写入合同的内容未写进合同，中介方原则上不承担任何责任。

### 第三章 居间人义务

第六条 我国《合同法》第四百二十五条规定，二手房中介（居间人）应当就有关签订合同的事项向委托人如实报告。

第七条 居间人故意隐瞒与签订合同有关的重要事实或提供虚假情况，损害委托人利益的，不得要求支付报酬并应当承担损害赔偿责任。

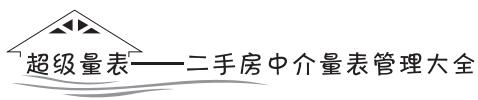
### 第四章 居间人服务内容

第八条 权籍调查包括调查标的有无抵押、有无权利限制、核实权利人和处分人的身份及权利等。

第九条 使用状况调查包括调查房屋使用年限，有否隐瞒缺陷，有无租赁、违章搭建、相邻关系侵权及维修基金的缴纳和使用情况等。

第十条 市场行情调查包括进行各种形式的信息发布活动及市场行情比较等。

第十一条 确定成交意向并签订买卖合同包括陪同双方当事人看房及观察小区环境等，进一步确认买卖双方当事人的身份、进行签约指导等。



第十二条 办理产权过户（包括办理户口迁移）包括代收代付应由客户支付的税、费，完成交易过户等。

第十三条 办理房屋入住有关手续包括水、电、煤、电话、有线电视等的过户和结算手续。

第十四条 代办贷款包括提供阶段性贷款担保、办理抵押贷款及登记手续。

第十五条 单独办理产权过户，一般是由买卖双方自行成交，仅需要中介机构代为办理产权过户手续。

## 第五章 中介禁止行为

第十六条 无照、无资质经营，超越核准的经营范围经营，非法异地经营。

第十七条 采取引诱、胁迫、欺诈或恶意串通等手段，招揽业务或促成交易。

第十八条 利用工作之便，牟取委托合同规定以外的酬金或其他财物等。

第十九条 与上家或下家或第三人串通损害另一方当事人的利益。

第二十条 不得对交易双方隐瞒真实的房屋成交价格等交易信息，不得以低价购入、高价售出等方式赚取差价，不得谋取非法利益。

第二十一条 法律法规禁止的其他行为。

## 第六章 居间人报酬

第二十二条 根据我国《合同法》第四百二十六条规定，居间

人促成合同成立的，委托人应当按照约定支付报酬。

**第二十三条** 对居间人的报酬没有约定或约定不明确，依照《合同法》第六十一条的规定仍不能确定的，根据居间人的劳务合理确定。因居间人提供签订合同的媒介服务而促成合同成立的，由该合同的当事人平均负担居间人的报酬。

**第二十四条** 居间人促成合同成立的，居间活动的费用由居间人负担。《合同法》第四百二十七条规定，居间人未促成合同成立的，不得要求支付报酬，但可以要求委托人支付从事居间活动支出的必要费用。

## 第七章 居间协议签署注意事项

**第二十五条** 一般而言，二手房买卖居间协议是三方协议，上家、下家及二手房中介方。

**第二十六条** 居间协议需要三方签署，二手房中介方需要盖公司章及法定代表人或法定代表人书面授权人签字，司法实践中有中介公司盖章、二手房经纪人签字的也予以认可。

**第二十七条** 当事人应收执该等协议原件，上、下家要注意必须取得协议原件，复印的情形下让其余各方在复印件上签字栏重新签署，二手房中介方另盖红章，则具有和该等原件一样的法律效力。

**第二十八条** 下家购房，需要上家即在所购房屋产权证上的全体房地产权利人签署二手房买卖居间协议，若发现不一致的，需要上家另行提供经公证的书面委托协议，以防止上家恶意串通，主张协议无效。



## 第八章 所购房屋有关条款

第二十九条 对所购房屋约定条款包括房产坐落；房产权利人；房产建筑面积；竣工年限；房屋来源，如售后公房或房改售房或拆迁安置房，可能有法律纠纷的要注明；有无抵押权、司法限制及有无违法、违章建筑等限制房产交易信息；房屋价款，若是到手价，需要对各类税费范围和承担主体详细约定等。

第三十条 意向金或定金条款。一般居间协议约定，意向金由二手房中介转付给上家时转为定金，作为购房者无法限制二手房中介的转交责任。若是二手房中介转付，针对中介方增加相应约束条款。

第三十一条 违约责任条款，一般有两类。

(1) 一类是针对二手房中介促成交易成功后，委托方拒不支付或迟延支付中介报酬的违约责任。

(2) 另一类是针对委托方要求解除买卖合同或双方协议解除买卖合同的，则二手房中介除收取固定中介报酬外仍会要求委托一方或双方另行支付相当于中介报酬的违约金。法律认定这类违约条款“加重对方责任、排除对方主要权利”且有强制交易之嫌，故会认定其无效。因此，对于第二类违约条款的设定，委托方应谨慎审查，最好删除。

第三十二条 签约日期条款通常指“对于签署完居间协议后，约定双方在一定期限内前往中介签署正式的房地产买卖合同条款。”这个条款的意义在于，若双方在此期限内均未签署正式的买卖合同，则该预约效力失效，上、下家均不适用定金罚则，即没收或双

倍返还定金。该条款应注意签约的用词，是买卖双方的义务和中介必须履行先行通知的义务为前提的。

第三十三条 终止条款或解除条款。针对个人实际情况，约定终止或解除居间协议的条款，这是出于保护上、下家的需要而设立的。例如，若上家有房屋无租赁关系承诺担保，则可以约定上家违反该承诺的，下家可以单方解除上、下家之间定金法律关系，不承担定金责任。

## 第九章 附则

第三十四条 凡是涉及二手房买卖居间协议的，按此规定执行。

第三十五条 本规定由国家有关主管部门负责解释。

第三十六条 本规定自××××年××月××日起施行。

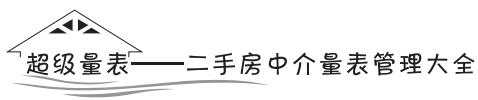
## 2. ××银行分行二手房抵押贷款规定

### 第一章 总则

第一条 为促进本市的二手房市场发展，支持本市城镇居民购买二手房，规范二手房市场抵押贷款管理秩序，维护借贷双方的合法权益，根据有关法律、法规，特此规定。

第二条 本办法所称二手房抵押贷款是指本市××银行分行运用信贷资金向在二手房市场购买自用住房，因自有资金不足向银行申请借款，并以所购住房做抵押的购房人发放的贷款。

第三条 本办法中的二手房指已由本市房屋土地管理局颁发房



屋所有权的有效证件，可在二手房市场流通，买房人具有完全处置权利的房屋。

第四条 本办法适用于本市××银行分行发放的二手房抵押贷款。

## 第二章 贷款对象和条件

第五条 贷款对象。凡年满18周岁至65周岁，具有完全民事行为能力且具有本市城镇居民常住户口或在本市有有效居留权的居民。

第六条 贷款条件。借款人申请贷款时必须具备以下条件：

- (1) 有合法、有效的居留身份。
- (2) 有稳定的经济收入，信用良好，有按期偿还借款本息的能力。
- (3) 所购房屋的产权明晰，符合法律、法规规定的可进入二手房市场流通的条件。
- (4) 有购买住房的合同或协议。
- (5) 同意以所购房屋及其权益作为抵押物。
- (6) 提出借款申请时，有不低于购房价款30%的自有资金。
- (7) 贷款银行规定的其他条件。

## 第三章 贷款额度、期限和利率

第七条 贷款额度。贷款额度最高不得超过所购房屋评估价值的70%。

第八条 贷款期限。贷款期限最长不超过20年。

第九条 贷款利率按照本市××银行规定的个人住房贷款利率执行。

#### 第四章 贷款程序

第十条 借款人申请二手房抵押贷款应填写借款申请表，并向贷款银行提交下列资料：

(1) 借款人(购房人)需提供如下资料：

- 1) 身份证明(居民身份证、户口簿或其他有效居留证件)。
- 2) 经济收入证明。
- 3) 有购买住房的合同或协议。
- 4) 同意以所购房屋做抵押的证明。
- 5) 有不低于购房价款30%的自有资金。
- 6) 贷款银行要求提供的其他文件或材料。

(2) 售房人需提供如下资料：

- 1) 售房人(含共有人)身份证明及复印件。
- 2) 房屋共有人同意出售的书面文件。
- 3) 所购房屋的房屋所有权有效证件及复印件。
- 4) 如房屋已出租，必须提供承租户同意出售的证明文件。
- 5) 保证所售房屋符合上市出售条件的证明。

第十一条 贷款银行对借款人和售房人递交的资料的真实性、合法性、合规性及借款人的资信进行审查，负责组织对交易房屋进行房价评估，所评估价值作为贷款银行确定贷款额度的依据。

第十二条 贷款银行应在正式受理借款申请之日起15个工作



日内对借款人的借款申请进行审批并对借款人给予是否贷款的答复。对符合贷款条件的借款申请人，贷款银行应签发“贷款承诺书”，通知借款人办妥房屋所有权转让和变更登记手续后，到我行办理贷款手续；如果采取阶段性担保方式，应通知借款人到我行开户、购买保险；对不符合贷款条件的，贷款银行退还借款人和售房人递交的资料。

**第十三条** 贷款银行与借款人签订“借款合同”，如果采取阶段性担保方式的，应由贷款银行、借款人、保证人三方签订“借款合同”。

**第十四条** 房屋买卖双方办理房屋所有权转让和变更登记手续，并将过户后的房屋所有权证送交贷款银行办理抵押登记手续，在借款人未还清本息前，贷款银行负责收押“房屋他项权证”。

## 第五章 贷款使用和偿还

**第十五条** “借款合同”生效，贷款银行根据借款人的委托将全部贷款资金划入售房人在贷款银行开立的存款账户。

**第十六条** 贷款采取按月均还的办法，先还息后还本。借款期限在一年以内的，实行到期一次偿还本息。

按月均还指贷款期限内借款人每月以相等的额度偿还贷款本金和利息。计算公式：

$$\text{月均还款额} = \text{贷款本金} \times [\text{贷款月利率} \times N (1 + \text{贷款月利率})] / [(1 + \text{贷款月利率}) - 1]$$

式中， $N$  为按月计算的贷款期限。借款人可委托贷款银行按月

从指定账户扣收贷款本息，直至全部还清贷款本息。

第十七条 在借款期限内，经贷款银行同意后，借款人可提前归还部分贷款本金或全部贷款本息，此前已计收的贷款利息不再调整。

第十八条 借款人出现“借款合同”中约定的违约事项时，贷款银行有权向借款人发出“提前还款通知书”。借款人仍未履行偿还借款义务时，贷款银行有权按约定向借款人发出“行使抵押权通知书”，按法定程序处置抵押物，提前收回全部贷款。

## 第六章 贷款抵押、保险

第十九条 借款人必须把所购房屋所有权有效证件交贷款银行统一向房屋登记机关办理房屋的抵押登记手续，并将“房屋他项权证”交贷款银行收押。

第二十条 借款人对设定抵押的房屋在抵押期间必须妥善保管，负责维修、保养、保证房屋完好无损，并随时接受贷款银行的监督检查。对设定抵押的房屋在抵押期届满之前，借款人未经贷款银行同意，不得擅自将抵押房屋进行拆迁、再次抵押、出租、转让、变卖和赠与等行为。

第二十一条 借款人必须购买抵押房屋的财产保险，投保金额不得低于抵押房屋的评估价格，投保期限不得短于贷款期限。

第二十二条 办理二手房抵押贷款涉及的房地产评估费、律师服务费、抵押登记费、保险费、合同公证费等有关费用均由借款人承担支付。

## 第七章 违约处置

第二十三条 发生下列情况之一，均为借款人违约：

- (1) 借款合同到期，借款人未按合同约定清偿全部贷款本息，连续两个月不履行还款义务。
- (2) 擅自改变贷款用途，挪用贷款。
- (3) 借款合同履行期间，借款人未按约定的分期还款计划归还贷款本息。
- (4) 未经贷款银行同意将设定抵押权的房屋进行拆迁、出租、变卖、转让、赠予或重复抵押。
- (5) 借款人拒绝或阻碍贷款银行对贷款使用情况和抵押物使用情况实施监督检查。
- (6) 借款人提供虚假的、非法的文件、材料，已经或可能造成贷款损失。
- (7) 借款人与他方签订有损贷款行使权益的合同或协议。
- (8) 抵押物因意外毁损不足以清偿贷款本息，而借款人未按要求落实新的担保。
- (9) 借款人在合同履行期间死亡、失踪或丧失民事行为能力后，无法确定继承人或受遗赠人，或者其法定继承人、受遗赠人、监护人拒绝履行借款合同。
- (10) 借款人在合同履行期间中断或撤销保险。
- (11) 借款人违反本办法和借款合同规定的其他行为。

第二十四条 借款人违约时，贷款银行根据违约性质、程度、金额采用下列一种或数种债权保护处理：

- (1) 限期纠正违约行为。
- (2) 提前收回借款人部分或全部贷款。
- (3) 从借款人账户中扣收，偿还全部贷款本息。
- (4) 按规定处以罚息。
- (5) 处置抵押物清偿贷款。
- (6) 采取法律手段追偿本息。

## 第八章 附则

第二十五条 本办法未尽事宜按个人住房贷款的有关规定执行。

第二十六条 本办法由本市××银行分行解释，自公布之日起执行。

### 3. ××市二手房交易管理暂行办法

#### 第一章 总则

第一条 为更好地促进我市二手房交易市场健康发展，构建一个高效快捷、办事透明、服务优良的二手房交易市场政务环境，优化二手房交易审批流程，缩短办证时限，根据《中华人民共和国城市房地产管理法》《房屋登记办法》等法律、法规，制定本办法。

第二条 在本市行政区域内的二手房交易登记办证适用本办法。

第三条 本办法所称二手房交易，是指单位或个人依法缴纳土地使用权出让金并取得“土地房屋权证”，符合上市条件的房屋交



易行为。

第四条 本市地方税务局（以下简称“市地税局”）负责二手房交易的税收征缴工作。

第五条 本市住房和城乡建设局（以下简称“市住房城乡建设局”）负责二手房的交易审批登记发证管理工作，本市国土环境资源局（以下简称“市国土环境资源局”）等部门予以配合。

## 第二章 使用权和指导价规定

第六条 二手房交易涉及的分摊土地使用权转让过户审批，由市国土环境资源局授权委托市住房城乡建设局办理。

第七条 二手房交易不做评估，由市地税局、市住房城乡建设局委托有资质的评估机构对本市行政区域内各区片制定市场指导价作为收取二手房交易税费的参考依据。合同价高于市场指导价，则按合同价收取；合同价低于市场指导价，则按市场指导价收取。市场指导价每半年调整一次。

## 第三章 二手房交易所需材料

第八条 二手房交易提供以下材料：

- (1) 二手房转让申请表。
- (2) “土地房屋权证”。
- (3) 二手房转让合同。
- (4) 买卖双方身份证复印件（单位提供营业执照、法人代表证明及身份证、经办人身份证、公证委托书等）。
- (5) 若有人未能到场签名，必须出具公证委托书。

(6) 法律、法规需要的其他材料。

第九条 二手房交易所需的分户图、宗地图，在本市政府政务服务中心窗口受理前，由本市房地产交易中心负责提供。

#### 第四章 交易相关规定

第十条 二手房交易实行一站式办理制。成批量交易在 5 个工作日内办结，单宗交易在 3 个工作日内办结。

第十一条 受理单位出具收件、收据的日期为受理日。经审查，提交的资料需要补正，受理单位应当一次性书面告知，资料补正日为受理日。

第十二条 有下列情形之一的房屋，不得进行交易：

- (1) 司法机关和行政机关依法裁定，决定查封或以其他形式限制房地产权利。
- (2) 土地房屋未经产权登记并领取权属证书。
- (3) 依法收回土地使用权。
- (4) 共有房地产，未经其他共有人书面同意。
- (5) 权属有争议。
- (6) 已设定抵押权但未经抵押权人书面同意出售。
- (7) 法律、行政法规规定禁止转让的其他情形。

#### 第五章 转让相关规定

第十三条 涉及保障性住房和土地来源为划拨用地的住房转让，应当严格遵守法律、法规和规章，以及中央、省、市文件政策的规定。



第十四条 对有制作虚假二手房交易转让合同或不如实申报二手房交易价格等偷逃税费行为的责任人，由市有关职能部门依法进行查处。

## 第六章 附则

第十五条 本办法由市住房城乡建设局负责解释。

第十六条 本办法自××××年××月××日起实施。

## 4. ××市二手房按揭贷款规定

### 第一章 总则

第一条 为规范本市二手房按揭贷款及二手房市场健康发展，根据有关法律法规，特此规定。

第二条 在本市行政区域内的二手房按揭贷款流程等均适用。

### 第二章 申请必备证件

第三条 申请必备证件：

- (1) 借款人合法有效的身份证件。
- (2) 借款人经济收入证明或职业证明。
- (3) 借款人家庭户口登记簿。
- (4) 有配偶的借款人需提供夫妻关系证明。
- (5) 有共同借款人的，需提供借款人各方签订的明确共同还款责任的书面承诺。
- (6) 所购二手房的房产权利证明。
- (7) 与售房人签订的“房屋买卖合同”，以及售房人提供的划

款账号。

(8) 如抵押物需评估的，必须由贷款人认可的评估机构出具的抵押物评估报告。

(9) 所购房屋产权共有人同意出售房屋的书面授权文件。

(10) 贷款人要求提供的其他文件或资料。

### 第三章 申请所需资料

第四条 买方需要提供的资料：

(1) 身份证（夫妻双方）、暂住证（外地人口）。

(2) 户口本（夫妻双方）。

(3) 婚姻证明（结婚证、离婚证、丧偶证明、单身证明）。

(4) 收入证明或偿债能力证明（单位出示）。

(5) 所在单位加盖公章的营业执照副本复印件（单位出示）。

(6) 申请人的贷款银行活期存折。

(7) 银行要求提供的其他材料。

第五条 卖方需要提供的资料：

(1) 身份证（夫妻双方）、暂住证（外地人口）。

(2) 户口本（夫妻双方）。

(3) 婚姻证明（结婚证、离婚证、丧偶证明、单身证明）。

(4) 配偶、共有人同意出售证明（固定格式）。

(5) 房屋产权证。

(6) 出售已购公房、央产房、经济适用房、回迁房必须提供原购房合同、协议及有关批准文件。



(7) 银行要求提供的其他材料。

**第六条 其他类人士购房所需资料：**

(1) 中国台湾人——大陆往来通行证（台胞证）、户籍（可证明婚姻状况）、在京购房审批表、抵押公证书（委托办理后期领房本及抵押登记）。

(2) 中国香港人——香港身份证、结婚证、抵押公证书（委托办理后期领房本及抵押登记）。

(3) 韩国人——护照中文翻译公证、名字中文翻译公证、户口本中文翻译公证（可证明婚姻状况）、抵押公证书（委托办理后期领房本及抵押登记）。

(4) 其他国籍——护照中文翻译公证、名字中文翻译公证、结婚证中文翻译公证、抵押公证书（委托办理后期领房本及抵押登记）。

**第七条 卖方为企业需提供资料包括法人身份证、营业执照正本与副本、组织机构代码证、董事会出售决议、公司章程、授权委托书、受托人身份证、收款账户证明（以上资料都需要加盖公章）、房产证。**

**第四章 贷款期限规定**

**第八条 二手房贷款根据借款人的人品、职业、教育程度、还款能力、所购住房（包括抵押住房）变现能力等情况确定。**

**第九条 一般在 20 年以内，且贷款到期日原则上不能超过借款人的 65 岁的年龄。贷款利率执行人民银行的规定。如遇法定利**

率调整，期限为1年以内的，执行合同利率，不分段计息；期限为1年以上的，则于次年初执行新的利率。

## 第五章 还款方式

第十条 等额本金按揭贷款就是根据贷款金额除以贷款期限（10年或15年乘以12个月）等于本金，利息随着本金的减少而递减，中途有钱可以多还或提前结束，这种方法比较实用。等额本金还款方式是将本金每月等额偿还，然后根据剩余本金计算利息，所以初期由于本金较多，将支付较多的利息，从而使还款额在初期较多，而在随后的时间每月递减，这种方式的好处是，由于在初期偿还较大款项而减少利息的支出，比较适合还款能力较强的家庭。

第十一条 等额本息按揭贷款就是本金不变，利息根据贷款期限的长短平摊到每个月，如果在利率不变的情况下，在贷款时间内每月所还的金额是不变的。等额本息还款方式是在还款期内，每月偿还同等数额的贷款（包括本金和利息），这样由于每月的还款额固定，可以有计划地控制家庭收入的支出，也便于每个家庭根据自己的收入情况确定还贷能力。

## 第六章 主要流程

第十二条 实地看房。

- (1) 涉及人员：信贷员、居间机构、评估员、买卖双方。
- (2) 地点：申请按揭贷款的房屋现场。对房屋现场勘察：所售房屋产权是否明晰；是否设定其他抵押权利；是否对外出租；如果是公有房改住房、安居工程、经济适用房等非商品房是否符合上市



交易条件；是否被列入拆迁公告或城市改造规划范围；申请的贷款成数和期限是否符合规定；卖方提供的资料是否真实、完整、合法、有效；记录二手房客户的联系电话；收取房产证复印件。

(3) 本市××银行规定：1993年以后建成的房地产允许申请二手房按揭；所购房屋的房龄一般不超过15年，其中10~15年的，贷款成数必须相应降低，抵押率最高为七成；最长期限为30年；住房类为房龄与贷款期限之和最长不超过30年，商用房类贷款期限最长不超过10年；建筑面积在60平方米以下的需提供第二居所证明。对买方的还款能力进行综合评价，告知客户需要准备的资料（买卖夫妻双方的身份证件、户口本、结婚证及卖方的房产证、土地证、契税证明）。将两张空白收入证明交客户盖章，签订“房产交易确认书”。

### 第十三条 产权验证。

(1) 涉及人员：产权人及共有人权人（卖方）、居间机构。

(2) 地点：房管局。

(3) 操作过程：产权人及共有人权人（卖方）带着身份证原件及房产证原件，到房管局交验身份证原件及房本原件，进行验证。然后，领取一份房屋产权转移审验查档证明，并保留发票；再出示“查档收费发票”验证查档，并等待查询结果；领取加盖“××房产档案馆”公章的房产证和一份该处房屋最初的“商品房买卖合同”。

### 第十四条 签署合同。

(1) 涉及人员：信贷员、居间机构、买卖双方。

(2) 地点：贷款银行。

(3) 操作过程：认真核对校验客户的资料原件，鉴别所有签字人员的真实性，监督客户签字，收取房产证原件及定金（具体数额由买卖双方确定），复印资料，提醒双方在该行办理账户。

#### 第十五条 填写合同。

(1) 整理资料并根据客户提供的相关资料，填写合同。

(2) 借款人的收入证明不足时，需提供共同借款人信息并开具收入证明。

(3) 收入证明上的单位名称与申请表单位名称必须一致。

(4) “申请审批表”的现住址一栏必须填写本市地址；如有共同借款人时，“申请审批表”需两人签字，且必需签相应的一个声明。

(5) 在填个人购房合同抵押物清单时，原值是买卖双方的成交价，折扣率 = 抵押值（即贷款额） ÷ 原值或评估值（取低值）。

(6) 房屋产权证编号、利率不要填写。

(7) 借款合同的补充条款：如果借款人提供的有关声明和资料虚假，则视作违约行为，贷款人有权采取宣布合同提前到期，收回部分或全部贷款本息及追究其违约责任等措施。如遇贷款利率调整，逾期贷款罚息利率按调整后实际执行的贷款利率上浮 30% 执行。

(8) 公司盖章：在房屋成交确认书、协议书上盖公司章及法人章，个人二手房贷款首付证明，需盖公司章及见证人签字。放款后需在二手房按揭转款确认书上盖公章。资料填完送预审。

#### 第十六条 缴费义务。收取费用预审通过后，通知客户交费。



### 第十七条 产权过户。

- (1) 涉及人员：居间机构、买卖双方。
- (2) 地点：房管局。
- (3) 提供资料：买卖双方身份证、房产证、契税证明、房管局出具的商品房买卖合同，面积超过 200 平方米以上的，需提供交易评估报告以及复印资料。
  - 1) 领 3 份房地产买卖契约，填写不签名，契约上面空白处需盖居间机构的公司章（或签名）。
  - 2) 领取申报表填出一个市场成交价（交房产证原件及身份原件）。
  - 3) 交印花税：买卖双方的身份证原件及复印件，房产证原件及复印件，出具印花税票据交费，递回单（印花税按成价 1‰ 交）。
  - 4) 办理：买卖双方的身份证原件及复印件，房产证原件及房产证配图纸两张，当面验证及签字按手印，出一个受理凭证即领证通知单，房产证原件收回。
  - 5) 凭证：领契费、交易费、登证费收据，交费。
  - 6) 5 个工作日后，凭领证通知单、身份证原件及契税发票领取新房产证。

### 第十八条 收费盖章。

- (1) 拿到房产证，传真评估公司出正式报告，备抵押用。
- (2) 打印好的委托书连同借款合同、抵押合同（填好）送银行盖章。

第十九条 资料归档。原则是：在房管局过户的，7天左右可以归档；归档时需产权人带着原件身份证在房管局相应窗口归档；归档后，方可办理抵押。

第二十条 抵押手续。

(1) 抵押合同的其他事项处应填上：贷款用于购买二手房，房屋坐落于……（具体位置）。

(2) 借款合同第一条应填上：本合同项下的贷款权仅限用于：购买……（具体位置）的房产。

(3) 房管局出的档案袋上面应写“二手房抵押”。

(4) 抵押7天后领“房屋他项权证”。

第二十一条 银行放款。银行放款后，需向银行提供借款人的契税证明、房地产买卖契约的复印件，居间机构还需在二手房按揭转款确认书盖公章。

## 第七章 附则

第二十二条 本办法由市住房城乡建设局负责解释。

第二十三条 本办法自××××年××月××日起实施。

## 5. ××市二手房过户规定

### 第一章 总则

第一条 为规范本市二手房过户及二手房市场健康发展，根据有关法律法规，特此规定。

第二条 在本市行政区域内的二手房过户均适用。



## 第二章 审核内容

第三条 投入使用的二手房买卖双方，应当签订买卖合同，合同文本可以使用××市国土资源和房屋管理局（以下简称“房屋管理局”）制定的示范文本，也可使用自制合同。使用自制合同的，当事人在过户申请前应委托经房屋管理局认定的法律服务机构进行预审，法律服务机构对符合规定的自制合同，提出预审合格意见。市、区、县房地产交易管理机构受理过户申请后，应对买卖双方提供的申请过户资料进行审核，审核内容如下：

- (1) 当事人提供的材料是否合法、有效。
- (2) 申请书填写的内容与提供材料是否一致、无误。
- (3) 权属是否清楚，有无权属纠纷或他项权利不清的现象，是否属于有关规定不得转让的范围。
- (4) 受让人按规定是否可以受让该房产。
- (5) 买卖的房地产是否已设定抵押权。
- (6) 买卖已出租的房地产，承租人是否放弃优先购买权。
- (7) 买卖共有的房地产，共有人是否放弃优先购买权。
- (8) 房地产交易管理机构认为应审核的其他内容。

## 第三章 买卖双方资料和证件

第四条 买方需提供的资料：身份证件（夫妻双方），暂住证（外地户口），户口本（夫妻双方），婚姻证明（结婚证、离婚证、丧偶证明），收入证明或偿债能力证明，所在单位加盖公章的营业执照副本复印件，学历证明（大专以上提供），一寸彩色免冠照片，

相关费用，受他人委托求购的需出具经委托人签章的委托书。

第五条 卖方需提供的资料：身份证件（夫妻双方），暂住证（外地户口），户口本（夫妻双方），婚姻证明（结婚证、离婚证、丧偶证明），配偶、共有人同意出售证明（固定格式），房屋产权证件，出售已购公房、央产房、经济适用房需提供原购房合同、协议及有关批准文件，相关费用，受他人委托出售的需出具经委托人签章的委托书。

#### 第四章 过户费用的计算

第六条 二手房交易手续服务费：住宅 6 元/平方米（房改售房、经济适用房、安居房减半收取：3 元/平方米）；非住宅 10 元/平方米。买卖双方各承担一半。

第七条 二手房过户登记费：普通二手房住宅类为 80 元/套。买方承担。

第八条 二手房过户土地收益金（代收）：房改售房、经济适用房、安居工程房买卖过户时收取，按房屋正常成交价的 2% 计征。卖方承担。

第九条 二手房过户核档费：50 元/宗。

第十条 二手房过户契税：税率为 3%，按正常交易成交价格计征：个人购买的自用普通住宅（建筑面积 144 平方米以下、容积率 1.2 以上、交易价格 4290 元/平方米）契税税率减半，按 1.5% 征收；拆迁居民因拆迁重新购置二手房的对相当于拆迁补偿款的部分免征契税，成交价格超过拆迁补偿款的，对超过部分征收契税。



买方承担。

第十二条 二手房过户印花税：税率 1‰，按正常交易成交价格计征，交易双方各承担一半。

第十三条 二手房过户营业税及附加：房产证不到两年时间过户，营业税不能享受优惠减免，需要按转让收入减去购买住房原价的差额征收营业税。

第十四条 二手房过户个人所得税：所购房屋不满 5 年上市交易时有两种方式：

(1) 税率 20%，按财产转让所得（本次交易价格——房屋原价——原缴纳契税——本次缴纳营业税——合理费用）计征。

(2) 未能提供原购房发票的按已成交价格的 1% 征收且由卖方承担。

## 第五章 过户程序和步骤

第十五条 登记。买卖双方到相应中介机构咨询二手房交易的相关政策，分别登记购房、售房信息。

第十六条 验证。中介机构审核卖方身份证件及产权证（包括产权是否共有、房屋是否抵押等），并留存证件复印件备案，同时实地考察、掌握房屋详情，为确定售价提供参考。

第十七条 签约。验证并核实房屋后，中介机构分别与售房人

和买房人签订委托出售、购房协议。二手房买卖双方确认房屋的价格及相关事宜后，签订“房屋买卖合同”，同时交纳委托代理费。

第十八条 中保。二手房买卖双方签订买卖合同时还要与中介机构共同签订“中保合同”，并交纳中保费。卖方提交房屋所有权原件及复印件、人名章等；买方提交身份有效证件复印件、人名章等。

第十九条 交款。买方将房款在过户前3日内全部存入中保方指定的账户。若买方欲向银行申请抵押贷款，应与担保方签订“委托担保合同”，同时将总房款的30%作为首付款存入中介指定账户，贷款全额待银行放款后汇入中介指定账户。上述两种款项与总房款的差额也应由买方在银行放款前一次性存入中保方指定账户。

第二十条 过户。买卖双方交纳相关税费，办理过户手续，然后，中保方在买卖双方对产房产确认无误后，将房款给付卖方，卖方也必须将房屋腾空，将钥匙交与买方，三方进行中保结算。

## 第六章 过户手续办理内容

第二十一条 签订买卖合同。二手房买卖双方通过接洽协商，对所交易房产的坐落位置、产权状况及成交价格达成共识后，双方即要签订一份正式的买卖合同。

第二十二条 接受房地产交易管理部门的审查。房产交易双方向房产所在地房产交易管理部门办理申请手续后，管理部门要查验有关证件，审查产权，要到现场做调查，并由估价人员对交易的房产进行估价。



第二十三条 立契过户，缴纳税费。房地产交易管理部门根据产权性质和购买对象，按审批权限申报有关负责人审核批准后，经办人将通知买卖双方办理立契手续。二手房买卖双方在契约上签名盖章，并向房地产交易管理部门缴纳手续费和有关税费。

第二十四条 办理产权转移过户手续。二手房买卖双方经房地产交易所办理买卖过户手续后，买方应持房地产交易所发给的房产买卖契约，到房屋所在地房地产产权管理部门办理房屋产权和土地使用权转移登记，换取新房产证。

## 第七章 附则

第二十五条 本办法由××市房屋管理局负责解释。

第二十六条 本办法自××××年××月××日起实施。

## 参 考 文 献

- [1] 孙勇飞. 房地产中介实务 [M]. 北京: 中国物资出版社, 2007.
- [2] 刘建伟, 陈朴. 一本书学会做房地产经纪人 [M]. 北京: 人民邮电出版社, 2010.
- [3] 陈信科. 二手房中介门店管理手册 [M]. 北京: 机械工业出版社, 2010.
- [4] 余源鹏. 房地产中介经纪人实用业务知识两日通 [M]. 北京: 机械工业出版社, 2008.
- [5] 决策资源房地产研究中心, 喻颖正, 章伟杰, 等. 地产销售职业操盘手册: 30 天造就售楼冠军团队特训指南 [M]. 广州: 暨南大学出版社, 2001.

本书分别从组织结构 - 业务管理 - 行政人事 - 工作流程 - 法律文书的角度设置了 117 个量表, 具体体现为:

**第一篇 必了解** 量表根据不同岗位进行设计, 介绍了二手房店长自身需要具备的素质和能力。

**第二篇 必备** 包括业绩分配、客户管理等角度设计业务管理方面的量表。

**第三篇 必会** 介绍了员工考核、奖惩制度等方面的人力资源量表。

**第四篇 必学** 针对二手房交易买卖等流程设计的量表。

**第五篇 必懂** 介绍了关于法律方面的量表。

为中华崛起传播智慧

策划编辑: 马佳

封面设计: 柏拉图

地址: 北京市百万庄大街22号

邮政编码: 100037

电话服务

服务咨询热线: 010-88361066

读者购书热线: 010-68326294

010-88379203

网络服务

机工官网: [www.cmpbook.com](http://www.cmpbook.com)

机工官博: [weibo.com/cmp1952](http://weibo.com/cmp1952)

金书网: [www.golden-book.com](http://www.golden-book.com)

教育服务网: [www.cmpedu.com](http://www.cmpedu.com)

封面无防伪标均为盗版

特邀策划: 徐永杰



# 超级量表

## 二手房中介量表管理大全

**全面：** 117个量表涵盖了二手房经纪人工作岗位需要掌握的所有内容。

**真实：** 每个量表的单位模块维度很高，把工作内容分解的非常详细。

**详细：** 书中每个案例都是珍贵的二手房经纪人管理的内部资料和真实案例，实战情景再现。

**新政：** 本书内容结合了最新的地产政策，贴合目前经纪人工作，实用性极高。

CHAOJI  
LIANGBIAO



机械工业出版社微信公众号



机工大众图书分社微信公众号：CMP-bestellers

上架建议 房地产

ISBN 978-7-111-50401-6

ISBN 978-7-111-50401-6



9 787111 504016 >

定价：36.00元