

T/WFJX

团 体 标 准

T/WFJX 001—2023

武汉市房地产经纪规范服务（门店）
评价规则

Rules for the measurement and the assessment of real estate brokerage services(the
physical store) in Wuhan

2023-03-15 发布

2023-04-01 实施

武汉房地产经纪行业协会

发 布

目 次

前 言 II

引 言 III

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 评价原则 2

5 评价指标体系 2

6 评价方法 5

附录 A：《武汉市房地产经纪规范服务（门店）评价指标体系》 6

前 言

本文件按照 GB/T 1.1-2020《标准化工作导则第 1 部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件由武汉房地产经纪行业协会提出并归口。

本文件起草单位：武汉绿建康居科技有限公司、武汉链家宏业房地产经纪有限公司、武汉世纪宏图房地产经纪有限公司、武汉百居易房地产经营咨询有限公司、武汉岸房房屋交易置换有限公司、武汉市朴邻房地产经纪有限公司、武汉御景房地产代理有限公司、武汉欢家居房地产经纪有限公司、武汉美家联合不动产有限公司、巨信吉家（武汉）房地产经纪有限公司、武汉贝壳找房科技有限公司、瑞庭网络技术（上海）有限公司武汉分公司、武汉合和致远房地产经纪有限公司、武汉市宜居阁房地产经纪有限公司、武汉信诚怡居咨询管理有限公司。

本文件主要起草人：程丽君、胡晶晶。

本标准为首次发布。

引 言

为在武汉市房地产经纪服务行业中树立遵纪守法、诚信从业的良好形象，建立正向激励、引导行业良性发展的机制，规范武汉市房地产经纪服务，根据《房地产经纪服务规范》（DB4201/T 645-2021）要求，特制定《武汉市房地产经纪规范服务（门店）评价规则》（以下简称“规则”），用于对房地产经纪服务机构（含分支机构）中实体门店（以下简称“经纪机构”）进行有效合规地评价。

武汉市房地产经纪规范服务（门店）评价规则

1 范围

本文件规定了武汉市房地产经纪规范服务（门店）的评价原则、评价指标体系和评价方法。

本文件适用于经纪机构的规范服务评价工作，并应用于武汉市经纪机构参评践行《房地产经纪服务规范》示范门店的评价工作，与此工作相关的单位及人员均适用本指南。

2 规范性引用文件

下列文件对于本指南的制定是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅注日期的版本适用于本标准；凡是不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本标准。

DB4201/T 645-2021 房地产经纪服务规范

JGJ / T 30-2015 房地产业基本术语标准

3 术语和定义

JGJ / T 30-2015 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

实体门店

具有实体店铺的房地产经纪机构和分支机构。

3.2

保证金

为了防范交易风险，督促卖方按约定交付房屋和结清相关费用，而由买卖双方协商同意在交易总价款中预留出来的部分款项。

3.3

押金

出租方交付出租房屋时，向承租方收取一定款项作为合同履行的担保。

3.4

资金监管

房屋交易过程中的各项资金交由具有资金监管权力的金融机构或通过房地产经纪机构或交易保证机构在银行开设的客户交易结算资金专用存款账户，依据合同约定条件划转交易资金。

3.5

房源信息二维码

房地产经纪机构接受业主委托，通过武汉市房地产经纪服务平台对房屋产权确认后，生成的针对此房屋信息编码。

4 评价原则

- 4.1 目的明确，统一适用，具有可操作性。
- 4.2 符合国家、湖北省、武汉市的相关法规政策，具有合规性。
- 4.3 评价指标全面反映房地产经纪服务行业情况，具有充分性。
- 4.4 遵循武汉实际情况，利于房地产经纪服务行业各方沟通，具有协调性。

5 评价指标体系

5.1 评价指标体系结构

武汉市房地产经纪规范服务（门店）的评价指标体系由 5 大基础项目和加分项共同组成（具体参见附录 A）。前者为主，后者为辅。其中，基础项目评价指标包括“基础条件”、“房地产经纪人员”、“基本管理”、“经纪服务”、“服务改进” 5 个一级指标，下含 25 个二级指标、65 个三级指标。

5.2 基础条件评价指标

基础条件评价指标包括“基本信息及其公示”和“实体门店管理” 2 个二级指标。其中，“基本信息及其公示”含 9 个三级指标，“实体门店管理”含 2 个三级指标，具体参照表 1：

表 1 基础条件评价指标

一级指标	二级指标	三级指标
基础条件	基本信息及其公示	营业执照
		机构备案
		经纪人员
		项目收费
		合同示范文本
		业务流程
		行业自律公约
		监管及投诉
		分支机构信息
	实体门店管理	卫生环境
		功能区分

5.3 房地产经纪人员评价指标

房地产经纪人员评价指标包括“人员配置”、“人事管理制度”、“劳动合同和社保”、“实名登记”、“职业形象”、“继续教育”、“诚信交易”7个二级指标。其中，“人员配置”含2个三级指标，“人事管理制度”含1个三级指标，“劳动合同和社保”含2个三级指标，“实名登记”含1个三级指标，“职业形象”含1个三级指标，“继续教育”含1个三级指标，“诚信交易”含1个三级指标，具体参照表2：

表2 房地产经纪人员评价指标

一级指标	二级指标	三级指标
房地产经纪人员	人员配置	人员数量
		专业人员数量
	人事管理制度	人事管理制度及其审批
	劳动合同和社保	劳动合同
		社会保险证明
	实名登记	实名登记牌
	职业形象	统一着装
	继续教育	继续教育证明
	诚信交易	房地产经纪人员的信用得分

5.4 基本管理评价指标

基本管理评价指标包括“财务管理”、“档案管理”、“信息管理”、“安全管理”4个二级指标。其中，“财务管理”含4个三级指标，“档案管理”含3个三级指标，“信息管理”含3个三级指标，“安全管理”含2个三级指标，具体参照表3：

表3 基本管理评价指标

一级指标	二级指标	三级指标
基本管理	财务管理	财务管理制度
		收据管理
		交易资金划转
		保证金划转
	档案管理	档案管理制度
		档案记录
		业务档案保存期限
	信息管理	信息管理制度
		信息管理软件
		信息管理责任人
	安全管理	安全管理制度
		消防、防灾设施设备

5.5 经纪服务评价指标

经纪服务评价指标包括“客户接待”、“房源核验”、“信息发布”、“带客看房”、“合同签订”、“费用收取”6个二级指标。其中，“客户接待”含7个三级指标，“房源

核验”含 4 个三级指标，“信息发布”含 2 个三级指标，“带客看房”含 5 个三级指标，“合同签订”含 2 个三级指标，“费用收取”含 2 个三级指标，具体参照表 4：

表 4 经纪服务评价指标

一级指标	二级指标	三级指标
经纪服务	客户接待	客户接待制度
		客户需求登记
		客户谨慎调查
		卖房客户信息登记
		买房客户信息登记
		出租客户信息登记
		承租客户信息登记
	房源核验	房源核验书面授权
		实地复核房源
		编制房屋状况说明书
		房源核验信息采集内容
	信息发布	房源二维码
		信息发布书面授权
	带客看房	基本流程
		房源钥匙管理及维护
		带客看房记录
		身份告知
		房源带看记录
	合同签订	存量房买卖及经纪合同
		存量房租赁及经纪合同
	费用收取	佣金收取
		定金收取

5.6 服务改进评价指标

服务改进评价指标包括“服务拓展”、“投诉处理”和“持续改进”3 个二级指标。其中，“服务拓展”含 1 个三级指标，“投诉处理”含 5 个三级指标，“持续改进”含 2 个三级指标，具体参照表 5：

表 5 服务改进评价指标

一级指标	二级指标	三级指标
服务改进	服务拓展	延伸服务公示
	投诉处理	投诉处理制度
		投诉渠道
		投诉客户信息登记
		投诉反馈
		投诉回访
	持续改进	服务质量评价与改进制度
		服务质量评价与改进措施

5.7 加分项评价指标

加分项评价指标包括各级行业协会表彰、主流媒体正面报道、党建引领企业发展、信用评价和武汉市星级经纪人等 5 个二级指标。

6 评价方法

6.1 分值与计算方法

按照上述指标体系，结合武汉房地产经纪服务行业的实际情况，确定每个三级指标相应的具体评价方法与计分规则应符合附录 A 的要求。基础条件、房地产经纪人员、基本管理、经纪服务、服务改进五个维度的总得分定为 1000 分，其中，基础条件 209 分，房地产经纪人员 111 分，基本管理 191 分，经纪服务 367 分、服务改进 122 分。加分项共 60 分。

将上述每个指标的得分相加所得的总和即为被评价经纪机构的实际得分。

鉴于各个经纪机构的业务范围存在差异，部分经纪机构（门店）实际未涉及到的服务工作内容，相应的指标不需要进行评价，因而作为合理缺项。包含合理缺项的得分计算方法是： $\text{总分} = 1000 \times 5 \text{ 个基础项目得分} / (1000 - \text{合理缺项分值}) + \text{加分项得分}$ 。

6.2 评定方法

根据经纪机构获得的最终评价得分，给予相应的评价结论：800（含）分以上为优秀；600（含）—800 分为合格；600 分以下为不合格。

对于有以下行为之一的经纪机构，取消其参评资格（视为不合格）：

- a) 以隐瞒、欺诈、胁迫、捆绑销售等不正当手段，诱骗或者迫使当事人接受服务；
- b) 违规提供金融产品和服务；
- c) 法律、法规禁止的其他行为。