|  |  |
| --- | --- |
| ICS  | 03.080 |
| CCS  | A 12 |

|  |
| --- |
|  43 |

湖南省地方标准

DB XX/T XXXX—2025

经纪人服务规范

Broker Service Standards

2025 - XX - XX发布

2025 - XX - XX实施

湖南省市场监督管理局  发布

目次

[前言 II](#_Toc203335403)

[1 范围 1](#_Toc203335404)

[2 规范性引用文件 1](#_Toc203335405)

[3 术语和定义 1](#_Toc203335406)

[4 基本要求 2](#_Toc203335407)

[5 服务流程 2](#_Toc203335408)

[6 服务内容 3](#_Toc203335409)

[7 评价改进 4](#_Toc203335410)

1. 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。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由湖南省市场监督管理局提出并归口。

本文件起草单位：湖南省经纪人协会、湖南省标准化协会、湖南达晟数智教育科技有限公司、湖南省婚姻家庭咨询师协会。

本文件主要起草人：甘应龙、徐耀武、粟用湘。

经纪人服务规范

* 1. 范围

本文件规定了经纪人服务的基本要求、服务流程、服务内容、评价改进等内容。

本文件适用于经纪人收取佣金而从事的中介、行纪或者委托代理等经纪业务活动。

本文件不适用于无偿委托代理和无偿中介行为。

* 1. 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

* 1. 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

经纪人 Broker

促成他人交易或合作并收取佣金而从事中介、行纪或者委托代理等经纪业务的自然人、法人和非法人组织。

经纪业务 Brokerage services

经纪人促成他人交易或促成他人合作并收取佣金而从事的中介、行纪或者委托代理等活动。

经纪合同 Broking contract

经纪人与委托人之间设立、变更、终止民事法律关系的协议。包括委托合同、行纪合同和中介合同。

委托合同　Entrustment contract

委托人和受托人约定，由受托人处理委托人事务的合同。

行纪合同　Brokerage contract

行纪人以自己的名义为委托人从事交易活动，委托人支付报酬的合同。

中介合同　Intermediary contract

中介人向委托人报告订立合同的机会或者提供订立合同的媒介服务，委托人支付报酬的合同。

委托人 Mandator

委托经纪人处理经纪业务并支付佣金的自然人、法人和非法人组织。

受托人 Trustee

接受委托人委托，处理经纪业务并收受佣金的经纪人。

第三人 Third person

与委托人或受托人就经纪交易标的进行交易的自然人、法人和非法人组织。

交易合同 Contract of the transaction

民事主体之间由经纪人提供信息、沟通、协调、协助等服务，而设立、变更、终止民事权利义务关系的协议。

交易标的 Objective of the transaction

经纪人促成交易或者合作的标的。包括但不限于实物型商品、服务型产品，以及项目合作、婚姻等非交易的合作等。

* 1. 基本要求
		1. 资质资格

国家明确规定资质、资格要求的，从事经纪业务的个人、法人和其他经济组织，应取得相应的资质、资格。

国家有从业标准的，应通过培训、考核等达到相应的从业标准。

国家没有从业标准的，应通过自学、培训等多种途径，掌握相关的从业知识技能。

经纪人行业协会核发经纪人、经纪师等资质、资格证应符合规定的程序和标准。

从事经纪业务的法人和其他经济组织，应依法办理企业登记并取得营业执照。

* + 1. 能力要求

具备相关的专业技能，掌握所从事经纪活动领域相关的专业知识，熟悉行业特点、产品优势、交易流程等。

具备较高的法律素质，掌握相关政策法规，包括常用法规、行业规范、交易规则等，确保业务合规性，规避法律风险。

具备较强的市场分析能力，能实时跟踪市场动态，敏锐感知市场变化，科学研判市场走向，准确把握客户需求等。

具备良好的沟通协调能力，包括语言表达能力、情绪管理能力、谈判沟通技巧等，能够处理好交易双方、团队内部等各种关系，协调多方资源等。

从事经纪业务的法人和其他经济组织，应建立健全企业管理制度，具备相应的企业管理能力。

* + 1. 行为规范

遵纪守法，严格遵守国家法律法规和执业纪律，规范操作，保守秘密。

诚实守信，忠诚老实，讲信用、讲信誉、守承诺，以诚信待人处事。

公平公正，遵守公平交易原则，客观公正协调双方当事人利益关系。

勤勉尽责，爱岗敬业、尽职尽责，客户至上、精益求精。

举止得体，注意仪态仪表和言谈举止，情绪稳定，自信从容。

* 1. 服务流程
		1. 服务前

收集或发布经纪信息，寻找经纪业务。

与委托方达成经纪意向，沟通委托事项，签定经纪合同。

经纪合同主要内容应当包括下列条款：当事人的姓名或者名称和住所，标的，数量，质量，价款或者报酬，履行期限、地点和方式，违约责任，解决争议的方法等。

委托合同、行纪合同和中介合同的订立，应分别符合《中华人民共和国民法典》第三编《合同》第二十三章、第二十五章和第二十六章关于《委托合同》《行纪合同》和《中介合同》的特别规定。

经纪合同应明确双方的权利义务、违约责任等，尤其要明确经纪人的服务边界、佣金比例与支付方式等内容。

不具备市场支配地位的委托人、经纪人需要在合同中约定唯一性（排他性）交易的，应按照《中华人民共和国民法典》第一编第六章第四节《民事法律行为的附条件和附期限》规定，附有合理的条件和期限。

订立不同经纪合同的具体条款，应分别参照使用《中介合同（示范文本）》《委托合同（示范文本）》《行纪合同（示范文本）》。

佣金比例有政府指导价或者政府定价的，按国家规定执行。实行市场调节价的，由委托人与经纪人依照《中华人民共和国价格法》协商确定，定价基本要素为服务经营成本和市场供求状况。

* + 1. 服务中

按照委托方的要求，寻找交易第三人或交易商品、服务及合作项目等。

向委托方提供交易第三人的基本信息，提供交易商品、服务或合作项目等的相关信息，包括但不限于品牌、商品性能与使用说明、价格、质量与服务标准、售后服务、历史记录等。

在委托方明示愿意接受交易商品、服务或合作项目后，经纪人应开始提供以下服务，包括但不限于介绍双方面谈、提供样品、交易合同、商品或服务或合作项目品质鉴定与评估、风险提示与控制、交易流程、交割（储运）支付方式等，并对所提供信息的真实性负责。

为提高成交率，可向委托人提供其它附加服务，其它附加服务可以不作为必要服务条款，包括但不限于代办手续、提供培训、交易后跟踪服务等。

* + 1. 服务后

确认经纪合同双方约定的事项履行完毕，必要时形成书面文件存档。

收取佣金，开具相应票据。经纪合同约定为多频次交易的，或者有分期支付佣金的，按约定执行。

经纪人获得的佣金收入，应依法主动交税。

经纪合同中约定有交易后跟踪服务的，应提供交易后跟踪服务。

* 1. 服务内容
		1. 信息推介

向委托人提供交易标的（如产品、服务、合作、项目、信息等）或第三人的真实、完整信息，包括但不限于：

1. 标的或第三人详细描述；
2. 规格参数；
3. 市场价格；
4. 历史记录；
5. 现状评估；
6. 相关法律文件等。

根据客户需求筛选推荐匹配的交易标的或第三人，分析客户的具体要求和偏好，运用专业知识、专业技能精选出最符合客户需求的选项。

* + 1. 方案制定

通过访谈明确委托人需求，包括基本信息、业务目标、财务预算、时间要求等关键要素。

基于对委托人需求的理解，结合市场动态和行业趋势，制定服务方案，明确交易策略、谈判计划等。

* + 1. 权益协调

组织交易双方沟通谈判，协调交易条件（价格、交付方式等），主动促进双方的有效沟通，协助双方就交易的核心条款达成一致。

代表委托人进行谈判，争取最有利的交易条件，协助确保协议条款符合法律规定，保护交易双方合法权益。

* + 1. 履约督导

协助委托人起草、审核交易合同条款，确保交易合同内容反映双方意愿，符合公平交易原则。

跟进交易合同履行进度，及时向委托人报告进展情况，并在付款、交割等关键节点前，提醒督促相关方履约。

交易合同履行过程中，若出现延迟、停滞等情况，经纪人应及时了解原因，协调交易双方，化解矛盾问题，必要时可提供其它附加服务，以促成交易合同的履行。

* + 1. 风险防控

向客户提示交易风险，如标的瑕疵、政策变动、价格波动等，主动向客户披露可能影响交易的各种风险因素。

严格遵守国家相关法律法规，提示双方合规履行合同，防止违法行为的发生。

* + 1. 纠纷调处

提供交易后续支持，在交易完成后继续为客户提供必要的帮助和服务，包括但不限于：

1. 产权过户指导；
2. 税务咨询；
3. 交易后跟踪；
4. 法律支持等。

出现争议时，应迅速响应并介入调解过程，重大争议应在24小时内启动调解程序，48小时内提出书面解决方案。

* 1. 评价改进
		1. 投诉处理

建立健全经纪人服务投诉处理机制，推动经纪服务行业高质量发展。

设立经纪人服务投诉渠道，确保投诉渠道24小时畅通。

接到客户投诉后及时进行信息核实，并在24小时内予以反馈。

定期进行投诉回访，有效投诉回访率应达到80%以上。

* + 1. 评价改进

从事经纪业务的法人和其他经济组织，应对经纪人员定期开展培训，不断提升经纪人员综合素质，加强经纪人员队伍建设。

从事经纪业务的法人和其他经济组织，应建立健全以客户满意度为核心的服务考核评价机制，经常性开展内部检查督查和外部评价监督，及时找出与客户的需求差距，制定改进措施，不断提高经纪服务水平。

经纪人行业协会应建立健全经纪人信用评价制度和经纪人服务质量评价体系，通过建立经纪人信用大数据库等多种激励约束手段，促进经纪行业健康发展。

