

# 不動產仲介經紀業提升服務品質之改善措施計畫(草案)

## 壹、計畫緣起

有關不動產仲介經紀業服務報酬之計收，依據內政部規定之報酬標準係為收費之最高上限，並非主管機關規定之固定費率，仲介經紀業及經紀人員仍應本於自由市場公平競爭原則個別訂定明確之收費標準，且不得有聯合壟斷、欺罔或顯失公平之行為。惟該項規定實施以來，部分仲介經紀業者及經紀人員於執行業務過程，常對消費者誤導服務報酬之收費為政府規定最上限之固定費率，剝奪消費者商議服務費費額之權益，且因仲介業者服務品質及提供服務項目不一，造成仲介業者勞務支出與消費者支付對價顯相失衡，影響消費者委託購、售屋之權益及仲介經紀業者之社會形象。

監察院於100年9月13日(100內正31)糾正內政部對於不動產仲介經紀業服務報酬計收標準未能本於「服務報償原則」，考量房仲業「所任勞務之價值」是否相當，以及不同地區房價差異與不同時期房價漲(跌)幅迥異因素，按成交金額採比例逐級累退計收，造成消費者因房價上漲而多付鉅額服務報酬，徒增交易成本之不合理現象等情事，認有怠失。為回應及妥慎處理監察院糾正案意見，內政部於102年11月5日邀集仲介業全聯會及相關機關召開座談會獲致初步執行措施，擬從提升房仲業者服務品質、建立執業標準作業流程(含應提供之服務項目)及推動房仲業評鑑制度等三大面向進行業者自我改善與精進，並視上開措施執行情形適時檢討不動產仲介經紀業服務報酬計收標準。仲介業全聯會為推動上開改進措施，謹研訂「不動產仲介經紀業提升服務品質之改善措施計畫」，並自103年度起陸續推動相關工作事項，希冀尊重市場機制將服務費議定之主導權回歸消費者，以保障消費者權益，進而提升房仲業服務品質及社會形象，符合社會各界之期待。

## 貳、計畫目標

### 一、落實房仲業者自律管理精神、提升房仲業服務品質及強化品牌信譽

提升服務品質向來為不動產仲介經紀業、消費者及各級主管機關等各方之共同期待，對於仲介業者自律、提升服務品質及強化品牌信譽更需持續精進及積極推動改善措施，以使相關服務品質逐年提升，與時俱進，因此仲介業全聯會自 103 年度起將把房仲業者自律管理列為年度推動之重點目標。

## **二、建立房仲業從受託銷售(承購)至簽約、點交過程，建立標準作業程序**

買賣房屋為一般民眾之人生大事，其過程涉及繁雜之專業知識及法律關係，大部分消費者對於買屋賣屋流程頗為生疏，仲介經紀業者有必要對於整個委託銷售(承購)之流程制定統一標準作業流程，以期消費者能夠充分瞭解不動產交易各個階段之流程、應注意事項、房仲業者提供之服務項目及服務費收取方式，以使服務費議定之主導權回歸消費者，達到「一分錢，一分服務」之勞務與對價相當之目標。

## **三、推動房仲業服務品質評鑑制度**

目前房仲業遍布全國各地，如何使消費者知悉房仲業者服務品質之優劣資訊更顯重要，仲介業全聯會為配合政府政策，除每年定期辦理金仲獎頒獎活動，以鼓勵優秀之從業房仲人員外，自 103 年起將推動不動產仲介經紀業服務品質評鑑制度，以鼓勵優良房仲業積極參與，使消費者可尋得優良房仲業委託買賣房屋相關業務，並將評鑑結果定期公布。

## **參、執行措施及精進作法**

### **一、落實房仲業者自律管理精神，提升房仲業服務品質及強化品牌信譽之具體作法**

#### **(一) 宣導及揭示服務費收取方式**

1. 由仲介業全聯會與全國 20 個縣市公會共同於公會網站上宣導「服務報酬並非向買賣雙方固定收足 6%之訊息」，以讓消費者獲得充分且正確資訊，預計於 103 年 2 月底前完成 21 個公會官網傳達上開相關訊息(預計達成率 100%)。
2. 由仲介業全聯會提撥預算透由媒體(全國性平面及傳播媒體)宣導「消

費者對於服務報酬有議價主導權」之概念，以避免消費者接收房仲業或經紀人員不當或錯誤資訊而發生消費糾紛(預計達成率 100%)。

3. 由仲介業全聯會製作「服務報酬並非向買賣雙方固定收足 6%之訊息」、「消費者對於服務報酬有議價主導權」相關摺頁 100,000 份(與消費者買賣房屋須知摺頁併同製作)，置放該摺頁宣導資料於各房仲業營業處所或公共場所供消費者免費索取，經紀人員並應主動向消費者提供該摺頁資訊，俾利消費者瞭解服務報酬收取之正確訊息(營業處所置放達成率 90%)。
4. 由仲介業全聯會規劃服務報酬並非向買賣雙方固定收足 6%之宣傳標語，並製發 9,000 份標語，督請各營業處所張貼該標語於店面明顯處(營業處所張貼率 90%)。

#### (二) 宣導及揭示應提供之服務項目及服務報酬標準及收取方式

由仲介業全聯會、各地仲介業公會及各經紀業總部向各經紀業宣達將應提供之服務項目及服務報酬標準及收取方式揭示(張貼)於營業處所明顯處，以讓消費者充分瞭解服務報酬收取之正確資訊及房仲業應提供之服務項目(宣達營業處所至少 3,000 家)。

#### (三) 設置免費申訴專線

由仲介業全聯會設立 0800 免費申訴專線及各縣市地方公會設立網站申訴專區或專線，提供消費者申訴管道，並由專責人員協助諮詢意見，各縣市地方公會應於每季結束 10 日內將申訴案件數量、類型及受申訴業者名單，依縣市別彙送仲介業全聯會統計分析後，由仲介業全聯會函送各級主管機關(各公會提供申訴專線達成率 90%)。

#### (四) 受理交易糾紛協調

仲介業全聯會及各縣市仲介業公會設立不動產交易糾紛協調委員會受理協調消費者經由房仲業居間之案件糾紛，以減少行政部門之負擔及訟源，各縣市地方公會對於交易糾紛協調個案，如有必要，得轉送營業保證基金管理委員會進行調處。各縣市地方公會應於每季結束 10 日內將協調案件數量、類型及協調業者名單，依縣市別彙送仲介

業全聯會統計分析後，由仲介業全聯會函送各級主管機關(各公會設立協調委員會達成率 90%)

(五) 定期公布違規房仲業者資訊

對於最近 2 年違反相關法規之經紀業經主管機關裁罰者(二件以上)，由各縣市仲業公會向當地之地政局(處)取得業者懲處資料，並應將相關資訊公布於地方公會及仲介業全聯會網站，以利消費者查證保障自身權益(每季更新公布)。

(六) 宣導不動產交易安全

1. 製作消費者買賣房屋須知摺頁 100,000 份，由各縣市地方公會轉發各會員公司提供消費者免費索取(轉發達成率 100%)。
2. 增加印製 2,000 份個人資料檔案安全護計畫範本供不動產經紀業者參考使用，以提高經紀業者對於個人資料安全之意識及維護，減少個人資料不當使用之情形，並由各縣市仲介公會轉發各會員公司免費提供索取(轉發達成率 100%)。

(七) 滾動式檢討及落實執行不動產仲介經紀業倫理規範

1. 仲介業全聯會所訂定之不動產仲介經紀業倫理規範由營業保證基金管理委員會就法律規範以外之自律行為準則，參考國內外相關產業作法，不定期檢討，並應於每年會員代表大會召開前二個月邀集產、官、學界共同研討並修正與時俱進之條款，以避免發生消費糾紛及相關民事事件(每年至少 1 次)。
2. 仲介業全聯會及各縣市仲介業公會對於違反仲介經紀業倫理規範者，將秉持公正客觀立場進行嚴格審議，勿枉勿縱。審議結果有違反倫理規範者，應即檢具具體事證送請經紀業所在地縣市政府裁罰。各縣市地方公會應於每季結束 10 日內將審議案件數量、類型、結果及審議業者名單，依縣市別彙送仲介業全聯會統計後，由仲介業全聯會函送各級主管機關(每季彙送 1 次)。

(八) 定期實施房仲業服務品質調查

為使各界瞭解消費者對房仲業服務品質之滿意度，將委託學術機構

或公正第三人進行房仲業服務品質調查，必要時，將實施隱匿性調查，以真實瞭解房仲業服務品質及流程，並定期公布調查結果(每半年調查及公布 1 次)。

(九) 不定期檢討不動產經紀營業員測驗題庫

由仲介業全聯會配合政府政策嚴格執行經紀營業員測驗制度，並每年邀集學者專家不定期檢討測驗試題，適時增修題庫內容，以符合不動產經紀營業員實際執行業務之需要，進而提升從業人員之專業知識技能(每年至少舉辦 1 次研討會議)。

(十) 督促房仲業者辦理經紀營業員到(離)職備查作業

有關經紀業營業處所僱用經紀營業員之變動，依不動產經紀業管條例施行細則規定，應於變更 30 日內向經紀業所在地縣市主管機關申請異動備查，以落實經紀營業員之動態管理。惟實務上，大部分房仲業者因營業員流動頻繁致未確實辦理異動備查，仲介業全聯會將宣導並督促房仲業者切實遵照上開規定辦理且向房仲業者宣導多利用工商憑證申請線上備查作業(宣達營業處所 6 月底至少 800 家，8 月底累計至少 1600 家，10 月底累計至少 2400 家)。

(十一) 定期檢討研修本改進措施計畫

為瞭解本改進措施計畫之執行成效，將參考消基會及主管機關消費糾紛案件情形，必要時，將邀集產、官、學界代表檢討修正本改進措施計畫，以符合社會各界之期待(每年至少 1 次)。

## 二、房仲業從受託銷售(承購)至簽約、點交房地過程，建立標準作業程序(SOP)及其應提供之服務項目

不動產仲介經紀業者一旦接受賣方委託銷售物件之後所應提供服務甚多，首先就委託銷售物件進行調查及查估，接著是簽訂委託銷售契約、買方簽訂要約書或收受斡旋金、撮合雙方簽訂買賣契約書(不動產委託承購契約書)、協助辦理所有權移轉及貸款手續、協助點交及售後服務等。又不動產交易流程繁複，消費者對於委託房仲業者買賣不動產之作業流

程不甚瞭解，且每 1 個業者之作業程序及提供之服務項目亦不一致，仲介經紀業者有必要對於整個委託銷售或承購之流程製定統一標準作業程序，以期消費者能夠充分瞭解各個階段之交易流程，應注意事項及仲介業者應提供之服務項目及服務費收取方式，以使服務費議定之主導權回歸消費者，降低消費糾紛。其標準作業程序及提供之服務項目如下：

(一) 仲介服務標準作業程序 (SOP)

由仲介業全聯會製訂從委託銷售(承購)、簽約至點交等仲介服務流程(如附件 1)，並印製宣導摺頁置放於經紀業營業處所提供消費者索取及印製宣導海報張貼於營業處所明顯處(宣達營業處所至少 3,000 家)。

(二) 房仲業應提供之服務項目及消費者應注意事項

房仲業者提供之服務項目涉及服務費費額之議定及收取，房仲業者有必要依其經營成本、人力資源及合理利潤決定提供之服務項目供消費者知悉，以落實服務費議定之主導權回歸消費者之目標。

爰由房仲業全聯會製定房仲業應提供之標準服務項目及消費者應注意事項，由房仲業者自行評估決定欲提供之服務項目及收取之服務費費額，並由各地房仲業公會及各經紀業總部(加盟主)向各經紀業宣達將應提供之服務項目、服務報酬標準及收取方式揭示(張貼)於營業處所明顯處，以讓消費者充分瞭解服務報酬收取之正確資訊(宣達營業處所至少 3,000 家)。茲就房仲業者提供賣方及買方之標準服務項目及消費者應注意事項說明如下：

房仲業者服務項目及消費者應注意事項				
	服務項目	賣方	買方	應注意事項
買賣委託階段	提供物件產權基本調查、面積計算之確認及稅費之試算(例如土地增值稅等)	●		如賣方於其不動產取得所有權未滿二年即欲委託房仲業者出售時，應注意是否會產生奢侈稅的問題。
	提供三個月內同區域類似物件成交行情	●	●	賣方亦可至內政部不動產交易實價查詢服務網站或其他政府機

				構之實價查詢網站查詢。
	週邊環境調查或解析(包括區域環境、鄰里環境及鄰避設施等)	●	●	
	屋況調查或解析 (1)屋內檢視：滲漏水、水電、瓦斯、採光、通風等。 (2)居住品質：公共使用設施設置情形、有無管理委員會、管理費、垃圾處等。	●	●	
	簽訂委託銷售契約書及不動產標的物現況說明書之調查及製作	●		1.簽訂委託銷售契約書時，賣方應選擇是否授權房仲業者代收買方支付之定金。 2.賣方對於不動產標的物現況說明書所詢問之事項應據實告知房仲業者，以維護自身權益。 3.委託銷售契約書應由經紀人及賣方簽章。
	依賣方之查詢報告銷售狀況	●		
	隨時提供買賣雙方有關買賣委託階段之問題諮詢	●	●	
製作不動產說明書階段	製作不動產說明書並提供解說 (1)依政府規定事項逐項調查或解說(含稅費預估及負擔) (2)補充調查或解說政府規定以外事項	●	●	不動產說明書應由經紀人簽章。

	不動產說明書副本交付賣方留存	●		賣方應於不動產說明書簽章並確認其內容
刊登廣告階段	廣告企劃及行銷活動 (1)刊登網站：公司建置網站、其他銷售平台等 (2)刊登報紙 (3)派發海報、DM (4)其他廣告企劃活動	●		1.廣告稿應由經紀人簽章 2.廣告內容應與事實相符
	應賣方之請求提供廣告文案資料供參閱	●		
帶看房屋階段	帶看房屋及提供屋況相關之必要資訊		●	
	免費提供物件基本資料及資訊		●	
	以不動產說明書對買方進行解說		●	解說之經紀人員應於不動產說明書簽字，使買方知悉解說者為何人。
	房仲業應將其所查知之不動產瑕疵告知買方		●	
	向買方說明買賣相關之交易條件（例如委託價格、付款方式、貸款、稅費負擔等）		●	
出價階段	提供買受人類似不動產之成交行情		●	買方亦可至內政部不動產交易實價查詢服務網站或其他政府機構之實價登錄網站查詢



	對買方提供斡旋金契約或要約書內容規範之說明		●	買方應於出價前審慎瞭解房屋之瑕疵
	告知買方要約書與斡旋金契約二者之替代關係		●	買方可選擇使用內政部版要約書無須支付斡旋金的方式，或選擇斡旋金契約以支付斡旋金方式出價，該項告知房仲業者應以書面為之，以資確認。
	簽訂要約書或斡旋金契約		●	買方應審慎評估可貸款金額
	將買方出價購屋之條件告知賣方並進行斡旋議價	●	●	
成交階段	如房仲業者獲得授權代收定金時，可代賣方收受買方支付定金。	●		1. 定金收據由經紀人簽章。 2. 房仲業應於收受定金後 24 小時內送達賣方。
	提供當事人成交階段必要之諮詢服務	●	●	
簽訂不動產買賣契約書階段	提供買賣雙方不動產買賣契約書內容規範之說明及簽訂買賣契約必要之諮詢服務	●	●	買賣雙方應於確實瞭解不動產買賣契約書條款之內容後始進行締約
	協助簽訂不動產買賣契約	●	●	不動產買賣契約書應由經紀人簽章
	交付不動產說明書予買方		●	買方應於不動產說明書簽章
	依買賣雙方之約定協助辦理履約保證	●	●	買賣雙方應確認履約保證手續費用由何人負擔
	協助辦理貸款手續		●	買方應注意於買賣雙方約定之時間內完成

				銀行申貸手續
	協助辦理產權移轉登記及設定抵押權之手續	●	●	
交屋階段	1.協助買方對於買賣標的物進行必要之檢查 2.協助買方對於買賣標的物及賣方附贈設備進行點交		●	買方對於買賣標的物室內之設施及賣方附贈之設備於交屋時應測試其功能是否正常如發現異狀應立即通知賣方
	相關稅費應一併分算找補	●	●	
	提供相關之售後服務	●	●	
	提供修繕、裝潢等其他事項諮詢服務	●	●	

- 註：1.上述服務項目，僅供消費者及業者參考，其業者得自行評估決定增減列其提供之服務項目。  
2.買賣案件成交者，業者應於法定最高收費上限範圍內(買賣雙方合計最高不得超過百分之六)向買賣雙方收取服務費。  
3.買賣案件未成交者，業者不得向買賣雙方收取服務費或巧立名目收取其他費用。

### 三、推動不動產仲介經紀業服務品質評鑑制度(初步規劃內容)

目前房仲業遍布全台，如何使消費者得知優良業者資訊更顯重要，全聯會為配合政府既定政策，除每年定期辦理金仲獎以鼓勵優秀之從業房仲人員外，自 103 年起將推動優秀不動產經紀業評鑑活動，以鼓勵優秀房仲業積極參加，並使消費大眾可尋得優良不動產經紀業委託相關業務。為使消費者辨識房仲業服務品質之優劣，由仲介業全聯會規劃不動產仲介業評鑑制度，其規劃內容包括評鑑項目、時程、等級、網站揭露及如何查核、訪視等。(委託學術機構或公正第三者進行規劃，預訂於 103 年 4 月底完成評鑑委託程序)

## (一) 評鑑制度

### 1、評鑑項目

本評鑑項目將分為資格審查項目及實地審查項目兩大項，資格審查項目分合法要件及經營要件，而實地審查項目乃針對交易安全、專業程度、服務品質、經營管理四大項進行審查。希冀由各項之審視以選出優質房仲業者。

### 2、評鑑時程

本項評鑑時程將於 103 年 5 月起接受各地方公會申請案件，6 月將統由仲介業全聯會進行資格審查，7 月將公布資格審查結果及繳交實地審查費用，8-9 月針對參與評鑑之營業處所進行實地審查作業，10 月公布最終審查結果並進行授證儀式。

### 3、評鑑等級

本評鑑制度為表彰優良不動產經紀業將分為二等級「特優」及「優等」二項等級，以鼓勵參評業者努力爭取最高榮譽。

### 4、評鑑結果

#### (1) 網站揭露

有關評鑑結果，將登於全國 21 個不動產仲介經紀商業同業公會網站，以供消費者參考，亦同時達到獎勵優良業者之目的。

#### (2) 查核

對於獲得評鑑優良之業者全聯會將委請第三公正單位於評鑑有效期間進行相關之實地查核，以確保應有之服務品質。

## (二) 評鑑制度之流程

有關評鑑流程制度之設計，由各縣市地方公會受理報名，並由仲介業全聯會委託第三機構針對評鑑項目、查核作綜合性規劃，完成資格初審及實地審查，符合規定後即由仲介業全聯會辦理頒發證書儀式。(評鑑流程如附件 2)

## (三) 優良不動產經紀業評鑑實施計畫

依據：為推動優良不動產經紀業評鑑制度，鼓勵不動產經紀業者

提升服務品質建立良好專業形象，訂定本實施計畫詳如附件 3。

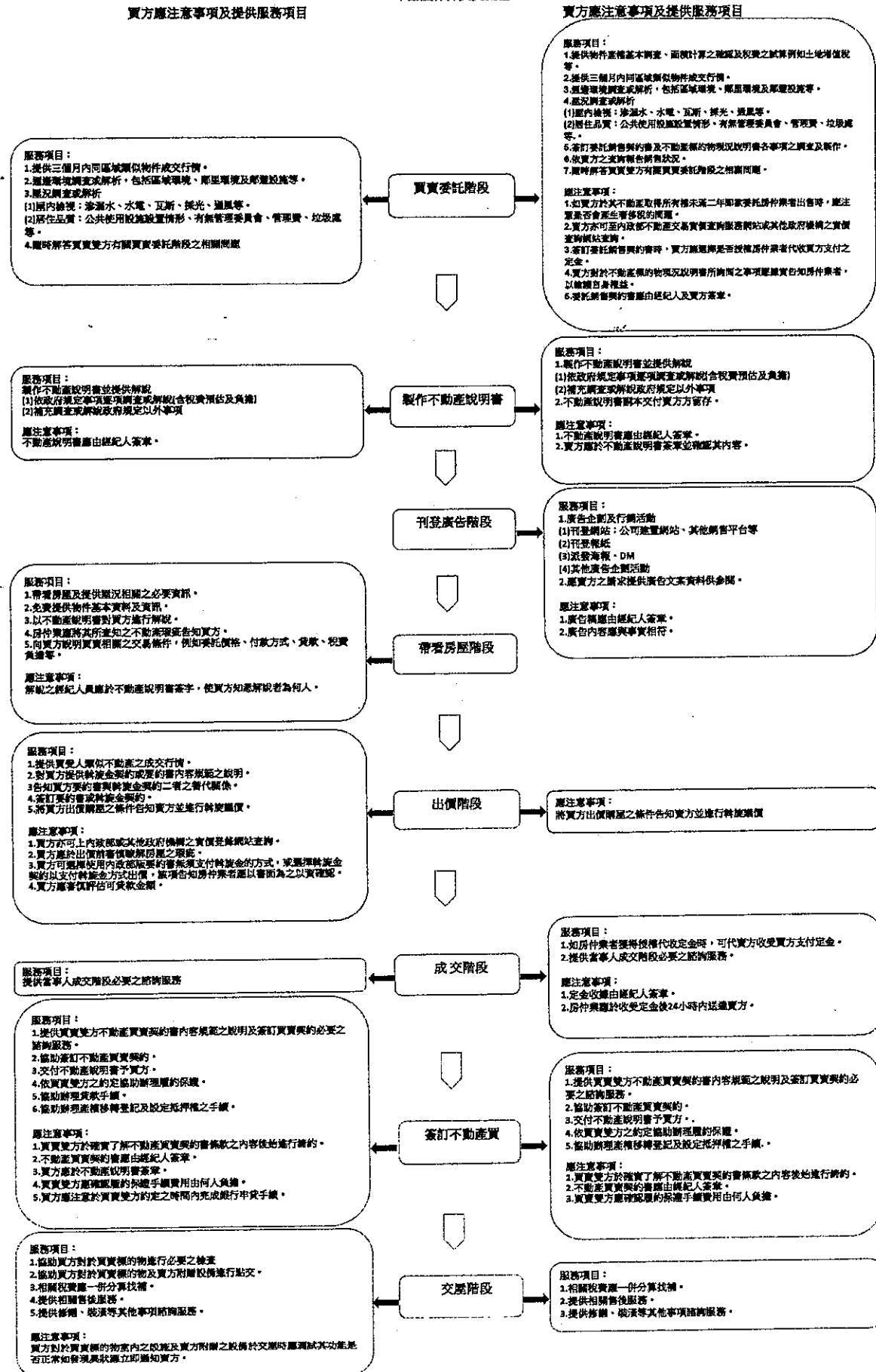
#### **肆、預期績效指標及評估基準**

- 一、落實房仲業者自律管理精神，提升房仲業服務品質及強化品牌信譽之具體作法。(如附件 4)
- 二、房仲業從受託銷售（承購）至簽約、點交房地過程，建立標準作業程序（SOP）及其應房仲業者提供之服務項目及消費者應注意事項。(如附件 5)
- 三、推動不動產仲介業評鑑制度（如附件 6）

# 附件 1 提供之房仲業者服務項目及其標準作業程序(SOP)圖

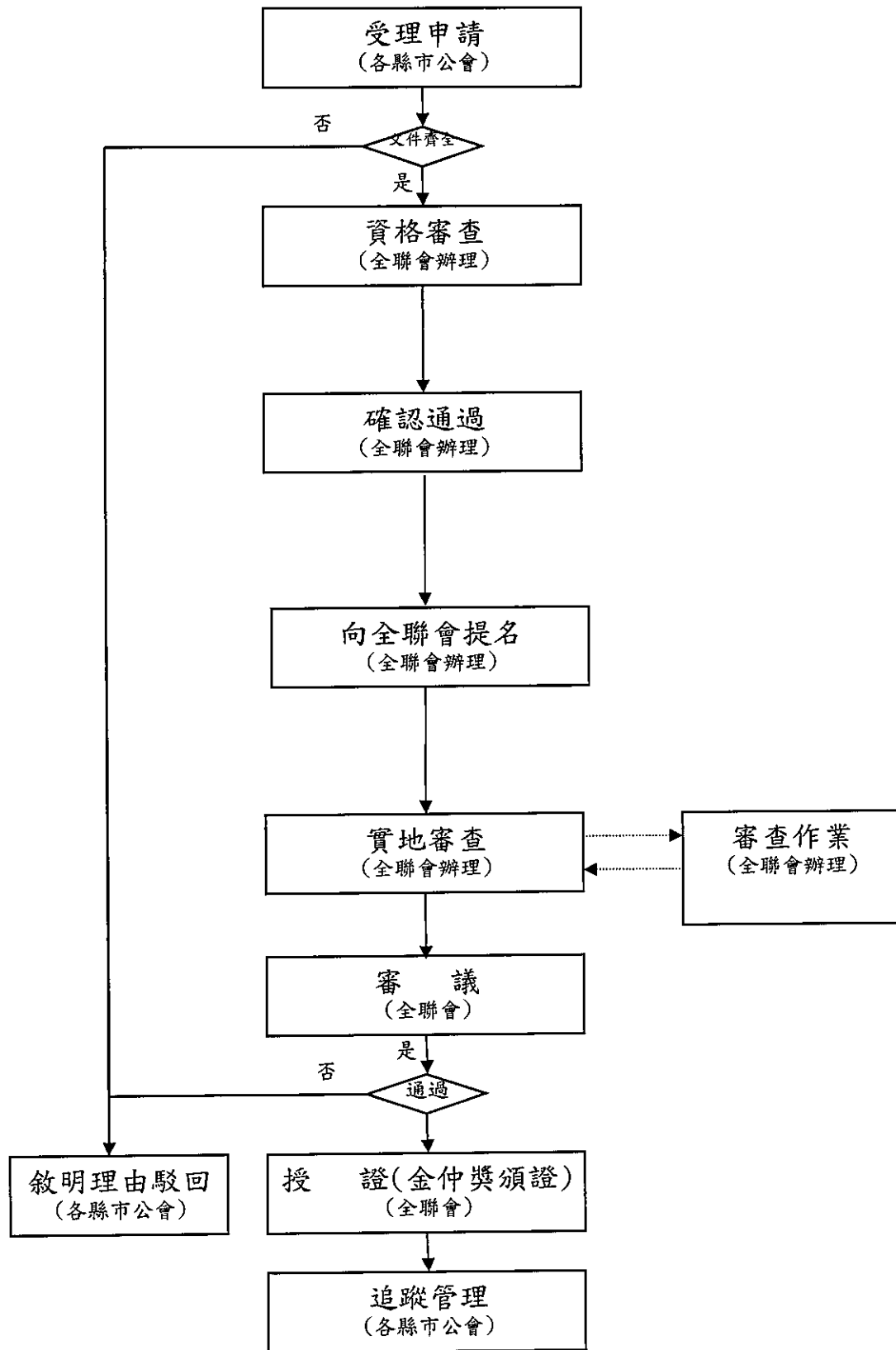
## 買賣交易透明化機制

### 不動產仲介買賣流程



附件 2

評鑑流程圖



### 附件 3

## 不動產經紀業評鑑實施計畫

### 一、依據：

為推動優良不動產經紀業評鑑制度，鼓勵不動產經紀業者提升服務品質，建立良好專業形象，訂定本實施計畫。

### 二、辦理目的：

#### (一) 提升本業經營及服務品質

藉由評鑑審查項目及指標之訂定，提供本業提升服務品質依循之方向。

#### (二) 保障消費者權益

促使本業重視不動產交易安全及交易資訊公開透明，並加強專業品牌行銷及服務，引導本業朝向以消費者權益保障為前題之服務模式。

#### (三) 強化本業專業形象

藉由公開表揚及宣導民眾選擇優良不動產經紀業者，以培養本業榮譽感與社會使命感，並強化其專業形象。

### 三、評鑑範圍

優良不動產經紀業評鑑為全國不動產仲介經紀商業同業公會轄下合法會員。

### 四、評鑑有效期限

評鑑證書及標章有效使用期限二年，期滿前得重新申請評鑑。

### 五、實施期程及作業流程

本年度自 103 年 5 月 1 日至 5 月 31 日止受理申請，各工作項目預定時程如下：

次序	工作項目	工作說明	預定時程
1	受理申請	各縣市地方公會受理申請案件	5 月底前
2	資格審查	由仲介業全聯會委外機構辦理審查。	6 月底前
3	資格審查結果通知及繳交實地審查費	1. 資格審查符合者通知於規定期限內繳交審查費。 2. 預收評鑑證書費及標章費。	7 月底前
4	營業處所實地審查	委外機構辦理營業處所實地審查	8-9 月底

5	公布審查結果	1. 發布新聞並刊登相關網站。 2. 通知最終審查結果。	10月底前
6	授證	辦理授證儀式	10月底前

## 六、作業方式

本評鑑制度之審查方式採各縣市公會受理，由仲介業全聯會委外機構作資格審查(初審)及營業處所實地審查(複審)2階段審查作業。審查結果提交全聯會並辦理授證公開表揚通過評鑑之優良業者。

## 七、資格審查項目及應備文件

### (一) 合法要件

項次	審查項目	應備文件
1	開業備查證明	免附(至內政部不動產經紀業管理作業系統核對)
2	公會會員證明	檢附所在地直轄市、縣(市)不動產仲介經紀商業同業公會會員證影本
3	公司或商業登記證明	檢附「公司或商業登記證明」影本
4	繳存營業保證金證明	檢附「繳存營業保證金證明」影本
5	不動產經紀人員清冊	檢附「不動產經紀人員清冊」

### (二) 經營要件

項次	審查項目	應備文件
1	經紀業備查滿 2 年以上	免附(至內政部不動產經紀業管理作業系統核對)。
2	經紀業實際營業處所均辦竣備查	切結實際營業處所均依不動產經紀業管理條例施行細則第 8 條規定辦竣備查。
3	不動產仲介經紀業，最近 2 年每年每處營業處所仲介不動產買賣或租賃成交案件 30 件以上。	檢附最近 2 年每年每營業處所仲介成交之不動產買賣或租賃案件清單(至少 30 件以上)。
4	未欠繳地方公會會費	檢附同業公會會員證書影本
5	經紀業及其負責人無欠繳營利事業所得稅、綜合所得稅及營業稅之本稅及罰鍰。	檢附所在地國稅局發給之經紀業及其負責人無欠繳營利事業所得稅、綜合所得稅及營業稅之本稅與罰鍰證明文件。



## 八、實地審查項目及評分標準

### (一) 交易安全

項次	審查項目	評分標準	應備文件及審查原則
1	不動產委託銷售定型化契約之妥適性	<input type="checkbox"/> 符合內政部訂定不動產委託銷售定型化契約應記載及不得記載事項者，酌給 1-10 分。	1. 提出委託銷售定型化契約與內政部訂定不動產委託銷售定型化契約應記載及不得記載事項之差異比較表。 2. 抽查營業處所最近 2 年之案件資料。
2	要約書或斡旋金契約之妥適性	<input type="checkbox"/> 要約書定型化契約符合內政部訂定要約書定型化契約應記載及不得記載事項者酌給 1-5 分。 <input type="checkbox"/> 提供斡旋金契約，且告知斡旋金與內政部版「要約書」之區別及其替代關係者，酌給 1-5 分。	1. 提出要約書定型化契約與內政部要約書定型化契約應記載及不得記載事項之差異比較表。 2. 抽查營業處所最近 2 年之案件資料。
3	履約安全機制	<input type="checkbox"/> 營業處所 5%以上買賣成交案件辦理價金信託或保證等履約安全機制者給 1 分；10%以上給 2 分；15%或以上給 3 分；20%以上給 4 分。以此類推。 *本項累計超過 10 分者以 10 分計	1. 營業處所提供最近 2 年之價金信託或保證等履約安全機制佐證資料。 2. 提供營業處所自行負擔相關機制費用或負擔一半以上費用之佐證資料。
4	不動產檢測與漏水保固	<input type="checkbox"/> 提供相關檢測，但提供有房屋漏水檢測、氬離子檢測、輻射鋼筋檢測等檢測機構與其收費標準者，每項給 2 分； <input type="checkbox"/> 營業處所提供半年以上房屋漏水免費保固服務並簽有保固契約者給 1 分；1 年以上免費保固者給 2 分。 *本項累計超過 10 分者以 10 分計	1. 提供營業處所最近 6 年房屋漏水檢測、氬離子檢測、輻射鋼筋檢測等服務之佐證資料。 2. 營業處所提供房屋漏水檢測、氬離子檢測、輻射鋼筋檢測或引薦相關檢測機構等相關佐證資料。 3. 提供營業處所最近 2 年房屋漏水保固服務之佐證資料。
5	不動產開發及銷售規範	<input type="checkbox"/> 經紀業或營業處所訂有開發或租售不動產案件與產權調查相關作業規範者，視規範內容及執行	1. 提供相關作業規範及實際運作等佐證資料。 2. 抽查營業處所近 2 年之不動產說明書。

項次	審查項目	評分標準	應備文件及審查原則
		情形酌給 1-5 分。 <input type="checkbox"/> 營業處所製作之不動產說明書符合內政部訂定之應記載及不得記載事項者，視製作內容酌給 1 至 5 分。	
6	消費者個人資料保護措施	<input type="checkbox"/> 經紀業訂有通過備查之個人資料安全維護計畫酌給 1-10 分。	提供經紀業內部消費者個人資料保護相關作業規定。
7	消費者糾紛及申訴處理情形	<input type="checkbox"/> 經紀業建立相關糾紛申訴及諮詢服務標準流程制度者酌給 1-5 分。 <input type="checkbox"/> 經紀業或營業處所糾紛申訴及諮詢服務完善且作成紀錄者酌給 1-5 分。	提供經紀業消費者服務體系，設置客服務專線，建立相關申訴及諮詢服務之標準流程制度，並作成服務紀錄等佐證資料。

## (二) 專業程度

項次	審查項目	評分標準	應備文件及審查原則
8	員工在職訓練機制	<input type="checkbox"/> 經紀業或營業處所最近 2 年自辦或與他單位合辦員工在職教育訓練達 5 小時以上者給 1 分；10 小時以上者給 2 分；15 小時以上者給 3 分。以此類推。 <input type="checkbox"/> 經紀業自訂獎助員工參加相關訓練課程、專題演講或研討會之規定者，酌給 1-5 分。 <input type="checkbox"/> 最近 2 年營業處所獲獎助在職訓練之經紀人員數 1 人者給 1 分；2 人者給 2 分。以此類推。 *本項評分累計超過 10 分者以 10 分計。	1. 提供經紀業或營業處所自辦(含與他單位合辦)或鼓勵員工在職訓練相關教材、訓練照片或獎補助規定等佐證資料。 2. 分設營業處所之訓練倘由經紀業總機構或其他分支機構統籌辦理者，得檢附營業處所經紀人員實際參訓佐證資料。 3. 本項員工在職訓練機制不含依不動產經紀業管理條例第 13 條第 3 項及第 15 條第 1 項規定參加之不動產經紀人員換證訓練課程。
9	不動產之服務報酬揭示	<input type="checkbox"/> 營業處所揭示之仲介報酬符合內政部訂定不動產經紀業及不動產經紀營業員經營仲介業務者，其向買賣或租賃之一方或雙方收取報酬之總額合計不得超過實際成交價金百分之六或一個半月之租金。依揭示方式	審視營業處所揭示之報酬標準

項次	審查項目	評分標準	應備文件及審查原則
		及報酬收取內容酌給1-10分。 <input type="checkbox"/> 揭示房仲服務項目及消費者應注意事項。 <input type="checkbox"/> 揭露服務報酬非固定收足6%之資訊於營業處所。	
10	廣告銷售之妥適性	<input type="checkbox"/> 檢視廣告有無註明經紀業名稱及內容有無誇大不實情形，依檢視結果酌給1-5分。 <input type="checkbox"/> 檢視有無與委託人簽訂委託銷售契約及廣告稿有無經紀人簽章，依檢視結果酌給1-5分。	1. 提供經紀業最近2年形象廣告資料，含電子媒體、廣播、網站、報紙、DM或看板等等。 2. 提供營業處所最近2年仲介個案廣告資料。

### (三) 服務品質

項次	審查項目及配分	評分標準	應備文件及審查原則
11	業務資訊化	<input type="checkbox"/> 經紀業仲介案件管理資訊化者給1-5分。 <input type="checkbox"/> 經紀業提供或獎助經紀人員以智慧型手機、平板電腦或筆記型電腦等資訊化設備，或設置網站為消費者解說或租售案件查詢者酌給1-5分。	提供經紀業內部管理與外部服務資訊化相關佐證資料。
12	服務品質稽核	<input type="checkbox"/> 經紀業或營業處所訂有消費者滿意度調查或問卷等服務品質稽核作業規定者給1-5分。 <input type="checkbox"/> 經紀業或營業處所最近2年曾辦理消費者滿意度調查或問卷，且對不滿意情形列有改善措施積極改善者酌給1-5分。	1. 提供服務滿意度調查或問卷等服務品質稽核作業規定。 2. 提供最近2年辦理滿意度調查或問卷，及對不滿意情形之改善措施等佐證資料。
13	營業處所舒適度及員工儀容	<input type="checkbox"/> 視營業處所舒適及整潔程度酌給1-5分。 <input type="checkbox"/> 視員工服裝儀表及服務態度酌給1-5分。	審查人員現場衡量

### (四) 經營管理

項次	審查項目	評分標準	應備文件及審查原則
14	組織管理及營運績效	<input type="checkbox"/> 經紀業訂有員工人事管理、財務管理、行銷管理	1. 提供經紀業員工管理(含出勤、獎懲、升遷

項次	審查項目	評分標準	應備文件及審查原則
		等管理制度或規章定，且執行良好者，視規章之妥善性及執行情形酌給1-10分。	與任免等考核規定)、財務管理、行銷管理等管理制度作業規定。 2. 提供經紀業內部稽核作業規定，並將稽核結果作成書面紀錄及分析報告，並有相關負責人簽章確認之佐證資料(直營總機構亦請提供對各營業處所之稽核資料)。
15	社會形象與公益參與	<input type="checkbox"/> 視提供之佐證資料衡酌給1-10分。	提供經紀業總機構或各營業處所最近2年參與社會公益活動相關獎狀、證書、照片或報導等相關證明文件。
16	經紀業及其負責人最近3年無不動產交易糾紛案件為被告經法院判決敗訴確定	<input type="checkbox"/> 視提供之佐證資料衡酌給1-10分	1. 切結經紀業及其負責人最近3年無不動產交易糾紛案件為被告經法院判決敗訴。 2. 如判決敗訴尚未確定仍可上訴者，應檢附相關判決書影本。
17	經紀業及其負責人最近3年無違反不動產經紀業管理條例、公平交易法規、消費者保護法及其相關法規，經行政處分確定，且無欠繳相關罰鍰紀錄。	<input type="checkbox"/> 視提供之佐證資料衡酌給1-10分	1. 切結最近3年無違反不動產經紀業管理條例、公平交易法規、消費者保護法及其相關法規，經行政處分確定，且無欠繳相關罰鍰紀錄。 2. 如行政處分尚未確定仍可提起行政救濟者，應檢附相關處分書、訴願決定書或判決書影本。
18	經紀業僱用之不動產經紀人員最近2年未受懲戒處分確定	<input type="checkbox"/> 視提供之佐證資料衡酌給1-10分	1. 切結僱用之不動產經紀人員最近2年未受懲戒處分確定。 2. 受懲戒處分未確定者，應檢附相關處分書影本。

附件 4

提升服務品質及強化品牌信譽預期績效指標及評估基準列表

項目	實施項目	數量	執行時間	預估達成率
宣傳及揭示服務費收取方式	1 聯合不動產仲介公會全國聯合會及全國 20 個縣市公會於公會網站上宣達『服務報酬並非固定收足 6% 之訊息』，以讓消費者充分獲得正確資訊。	全聯會 1 個 各公會 20 個	103 年 2 月底 前	100%
	2 由全國聯合會提撥預算透由媒體(全國性平面及廣播媒體)宣達『消費者對於服務報酬有議價主導權』之概念，以避免消費者接收不當資訊而產生消費糾紛。	平面媒體 1 個 廣播 1 個	103 年 5 月底 前	100%
	3 由仲介業全聯會製作「服務報酬並非向買賣雙方固定收足 6% 之訊息」、「消費者對於服務報酬有議價主導權」(與消費者買賣房屋須知摺頁併同製作)，置放該摺頁宣導資料於各房仲業營業處所或公共場所供消費者免費索取，經紀人員並應主動向消費者提供該摺頁資訊，俾利消費者瞭解服務報酬收取之正確訊息。	相關摺頁 100,000 份	103 年 5 月底 前	營業處所 置放率 90%
	4 由仲介業全聯會規劃服務報酬並非向買賣雙方固定收足 6% 之宣傳標語，督請各營業處所張貼該標語於店面明顯處。	製發 9,000 份標語	103 年 5 月底 前	營業處所 張貼率 90%

<p>宣導及揭示應提供之服務項目及服務報酬標準及收取方式</p>	<p>由仲介業全聯會、各地仲介業公會及各經紀業總部向各經紀業宣達將應提供之服務項目及服務報酬標準及收取方式揭示(張貼)於營業處所明顯處，以讓消費者充分瞭解服務報酬收取之正確資訊及房仲業應提供之服務項目。</p>	<p>宣達營業處所至少3,000家</p>	<p>103年6月底推廣至1000個處所、8月底推廣累計至2000個處所、10月底推廣累計至3000個處所</p>	<p>營業處所揭示率80%</p>
<p>設置免費申訴專線</p>	<p>由仲介業全聯會設立0800免費申訴專線及各縣市地方公會設立網站申訴專區或專線，提供消費者申訴管道，並由專責人員協助諮詢意見，各縣市地方公會應於每季結束10日內將申訴案件數量、類型及受申訴業者名單，依縣市別彙送仲介業全聯會統計分析後，由仲介業全聯會函送各級主管機關。</p>	<p>全聯會1個 各公會20個</p>	<p>103年5月底前</p>	<p>提供申訴專線達成率90%</p>
<p>受理交易糾紛調處</p>	<p>仲介業全聯會及各縣市仲介業公會設立不動產交易糾紛協調會受理協調消費者經由房仲業居間之案件糾紛，以減少行政部門之負擔及訟源，各縣市地方公會對於交易糾紛協調個案，如有必要，得轉送營業保證基金管理委員會進行調處。各縣市地方公會應於每季結束10日內將協調案件數量、類型及協調業者名單，依縣市別彙送仲介業全聯會統計分析後，由仲介業全聯會函送各級主管機關(各公會設立協調委員會達成率90%)。</p>	<p>全聯會1個 各公會20個</p>	<p>103年5月底前</p>	<p>各公會設立調處委員會達成率90%</p>

定期公布違規房仲業者資訊	對於最近 2 年違反相關法規之經紀業經主管機關裁罰者(兩次以上)，由各縣市仲業公會向當地之地政局(處)取得業者懲處資料，並應將相關資訊公布於地方公會及仲介業全聯會網站，以利消費者查證保障自身權益(每季更新公布)。	全聯會 1 個 各公會 20 個	每季更新	地方公會 網站達成 率 80%
宣導不動產交易安全	1. 製作消費者買賣房屋須知摺頁，由各縣市地方公會轉發各會員公司提供消費者免費索取。  2. 增加印製個人資料檔案安全護計畫範本摺頁供不動產經紀業者參考使用，以提高經紀業者對於個人資料安全之意識及維護，減少個人資料不當使用之情形，並由各縣市仲介公會轉發各會員公司免費提供索取。	100,000 份  2,000 份	103 年 5 月底 前	轉發達成 率 100%  轉發達成 率 100%
滾動式檢討及落實執行不動產仲介經紀業倫理規範	1. 仲介業全聯會所訂定之不動產仲介經紀業倫理規範由營業保證基金管理委員會就法律規範以外之自律行為準則，參考國內外相關產業作法，不定期檢討，並應於每年會員代表大會召開前二個月邀集產、官、學界共同研討並修正與時俱進之條款，以避免發生消費糾紛及相關民事事件(每年至少 1 次)。  2. 仲介業全聯會及各縣市仲介業公會對於違反仲介經紀業倫理規範者，將秉持公正客觀立場進行嚴格審議，勿枉勿縱。審議結果有違反倫理規範者，應即檢具具體事證送請經紀業所在地縣市政府裁罰。各縣市地方公會應於每季結束 10 日內將審議案件數量、類型、結果及審議業者名單，依縣市別彙送仲介業全聯會統計後，由仲介業全聯會函送各級主管機關。		每年至少 1 次  每季彙送 1 次	100%  地方公會 報送率 80%

定期實施房仲業服務品質調查	為使各界瞭解消費者對房仲業服務品質之滿意度，將委託學術機構或公正第三人進行房仲業服務品質調查，必要時，將實施隱匿性調查，以真實瞭解房仲業服務品質及流程，並定期公布調查結果。		(每半年調查及公布 1 次)	100%
不定期檢討不動產經紀營業員測驗題庫	由仲介業全聯會配合政府政策嚴格執行經紀營業員測驗制度，並每年邀集學者專家不定期檢討測驗試題，適時增修題庫內容，以符合不動產經紀營業員實際執行業務之需要，進而提升從業人員之專業知識技能。		每年一次	召開率 100%
督促房仲業者辦理經紀營業員到(離)職備查作業	有關經紀業營業處所僱用經紀營業員之變動，依不動產經紀業管條例施行細則規定，應於變更 30 日內向經紀業所在地縣市主管機關申請異動備查，以落實經紀營業員之動態管理。惟實務上，大部分房仲業者因營業員流動頻繁致未確實辦理異動備查，仲介業全聯會將宣導並督促房仲業者切實遵照上開規定辦理且向房仲業者宣導多利用工商憑證申請線上備查作業。		宣達營業處所 6 月底至少 800 家，8 月底累計至少 1600 家，10 月底累計至少 2400 家	80%



定期檢討研修本改進措施計畫	為瞭解本改進措施計畫之執行成效，將參考消基會及主管機關消費糾紛案件情形，必要時，將邀集產、官、學界代表檢討修正本改進措施計畫，以符合社會各界之期待。		(每年至少 1 次)	100%
---------------	--	--	------------	------

### 附件 5

#### 標準作業程序及提供之服務項目預期績效指標及評估基準列表

預定服務項目及標準作業流程於 103 年 6 月底推廣至 1000 個處所、8 月底推廣累計至 2000 個處所、10 月底推廣累計至 3000 個處所。

時間	103 年 6 月底	103 年 8 月底	103 年 10 月底
推廣家數	1,000 家	累計 2,000 家	累計 3,000 家
預估達成率	80%		

### 附件 6

#### 不動產仲介業評鑑制度預期績效指標及評估基準列表

次序	工作項目	工作說明	預定時程
1	受理申請	各縣市地方公會受理申請案件	5 月底
2	資格審查	由仲介業全聯會委外機構辦理審查。	6 月底
3	資格審查結果通知及繳交實地審查費	1. 資格審查符合者通知於規定期限內繳交審查費。 2. 預收評鑑證書費及標章費。	7 月底
4	營業處所實地審查	委外機構辦理營業處所實地審查	8-9 月底
5	公布審查結果	3. 發布新聞並刊登相關網站。 4. 通知最終審查結果。	10 月底
6	授證	辦理授證儀式	10 月底

目標：預定 103 年 10 月底前完成評鑑 200 家以上(達成率 70%)。