

會 址：100 台北市北平東路 20 號 7 樓
信 箱：andy.liou@taiwanhouse.org.tw
承辦人：劉源隆
電 話：02-23582535
傳 真：02-23582536

受文者：各會員公會

速 別：普通件
發文日期：中華民國 104 年 1 月 27 日
發文字號：房仲全聯雄字第 104013 號
附 件：

主 旨：全聯會於 104 年度擬加強推動提升服務品質改善措施推動計畫
敬請各會員公會及所屬會員配合執行，詳如說明，請 查照。

說 明：

一、全聯會於第七屆第四次理監事會議報告將於 104 年度加強推動提升服務品質改善措施計畫，故亟需各會員公會及所屬會員配合協助推動，相關計畫內容詳參如下：

1.各會會員公會部分

(1)設置申訴專線部分

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，依縣市別彙送全聯會統計分析後，由全聯會函送各級主管機關。

(2)建立受理交易糾紛協調委員會

各縣市地方公會應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，依縣市別彙送全聯會統計分析後，由全聯會函送各級主管機關。

(3)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(2 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網站，以利消費者查證保障自身權益。

(5)落實執行不動產仲介經紀業倫理規範

各縣市仲介業公會對於違反仲介經紀業倫理規範者，應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，依縣市別彙送全聯會統計後，由全聯會函送各級主管機關。

2.各會會員公會所屬會員(經紀業者)部分(全聯會預計將於 104 年 2 月底前連同全聯會出刊之半年報逕寄給各業者)

(1)宣傳標語貼紙之張貼 (貼紙)

由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。

(2)張貼全聯會印製之服務項目及服務報酬標準及收取方式(海報)

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。

(3)不動產經紀業線上申請簡易操作手冊

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。全聯會製作不動產經紀業線上申請簡易操作手冊提供各不動產經紀業者利用工商憑證申請線上備查作業參考。

二、綜上，希各會員公會及所屬會員務必配合推動，共同為建立不動產仲介經紀業之形象而努力。

正 本：各會員公會

副 本：

理事長 **林正雄**