

全國房地產經紀人公會
(National Association of REALTORS®)
倫理規範暨執業標準
二〇〇四年一月一日起生效

本規範及前文中所使用之房地產經紀人(REALTORS®)一詞係包含全國房地產經紀人公會會員(REALTOR-ASSOCIATE®S)。

本倫理規範所載之義務標準可能高於現行法令，若與現行法令有衝突者，以現行法令規定為優先。

前文...

土地為一切之本。人類文明及自由制度之存廢與興衰繫於如何善用土地資源及土地所有權之廣泛分配。房地產經紀人(REALTORS®)應認識到土地資源最高及最佳化之利用，以及土地所有權最廣泛普及化之分配攸關國家及全民之利益，必須創造足夠的住宅供給，打造生活機能良好的城市，發展具生產力的產業及農村，並致力於環境保護。

維護國家及人民利益之義務範圍超越一般商業所應盡之義務。房地產經紀人(REALTORS®)肩負有重大社會責任，同時必須心存愛國情操，義無反顧，隨時都做好為國家服務之準備。因此，房地產經紀人(REALTORS®)自當維持及追求專業上之更高標準，與業界同仁一起承擔維護專業正直及榮譽之共同責任。

房地產經紀人(REALTORS®)認識及瞭解到對客戶、顧客、社會大眾及業界同仁之義務，不斷地吸收房地產相關議題之新知，同時願意將其身為房地產專業人士之經驗與研究之成果與人分享。房地產經紀人(REALTORS®)採取明確的步驟，力行本倫理規範，並協助主管當局取締有危及社會大眾之虞，或可能傷害房地產專業公信力及聲譽的做法。從業人員若本人獲悉任何可能違反倫理規範之行爲，包括不當挪用客戶或顧客之資金或財產、惡意歧視或造成重大經濟損失之詐欺行爲，必承報相關的全國房地產委員會或總公會(Board or Association of REALTORS®)。(二〇〇〇年一月修訂)

房地產經紀人(REALTORS®)瞭解到與其他同業專業人士保持合作關係能為服務使用者創造最佳的利益，因此敦促採行客戶獨家專屬代理制度；不企圖以不公平的取巧手段搶奪同業競爭者之生意而獲利；不主動發表評論其他從業人員之言論。若被徵詢意見，或房地產經紀人(REALTORS®)認為有必要提供意見，必須保持客觀專業，不受任何個人動機或潛在利益或獲利所影響。

房地產經紀人(REALTOR®)一詞已經帶有**能力、公正及嚴謹正直**，奉行企業道德行為規範之崇高理想的涵意；不為利誘，不受客戶指使而做出有悖此理想標準之事。

對房地產經紀人(REALTORS®)而言，如此義務之放諸四海而皆準的最佳詮釋，即為傳承數世紀的金科玉律『己所不欲，勿施於人』。

房地產經紀人(REALTORS®)將此古訓謹奉圭臬，誓言執業及所有行為將遵行其精神，身體力行下列諸項原則。

對客戶及顧客之義務

第一條

擔任買方、賣方、屋主、承租人或其他客戶之代理人時，房地產經紀人(REALTORS®)誓言絕對保護及促進客戶之利益。此項對客戶的義務非常重要，但房地產經紀人(REALTORS®)卻也不得因此違背誠實對待所有當事人之原則。若以非代理人身份為買方、賣方、屋主、承租人或其他客戶提供服務時，房地產經紀人(REALTORS®)亦要謹守對所有當事人誠實以待之義務。(二〇〇一年一月修訂)

• 執業標準 1-1

房地產經紀人(REALTORS®)即使身為當事人，仍應謹守本倫理規範所載之各種義務。(一九九三年一月修訂)

• 執業標準 1-2

房地產經紀人(REALTORS®)擔任客戶代理人或以法律上承認之非代理方式服務客戶時，皆要謹守倫理規範所載之義務；但規範中並無強制規定法律上針對房地產經紀人(REALTORS®)以非代理方式執行業務時特別訂定之責任義務。

本倫理規範中所言之「客戶」係指與房地產經紀人(REALTOR®)或房地產經紀人(REALTOR®)的公司有代理或法律上承認之非代理關係之個人或單位；「顧客」則為房地產交易關係中，雖與房地產經紀人(REALTOR®)或房地產經紀人(REALTOR®)的公司無契約關係，但仍接受所提供之資訊、服務或利益；「可能成為顧客的人」則指不受房地產經紀人(REALTOR®)或房地產經紀人(REALTOR®)的公司之代理關係約束的買方、賣方、承租人、屋主；「代理人」指依州政府法令與客戶有代理關係，且領有執照之房地產業者（包括仲介及業務人員），而「仲介人」則指依州政府法令，與客戶有代理或法律上承認之非代理服務關係，且領有執照之房地產業者（包括仲介及業務人員）。(一九九五年一月通過，二〇〇四年一月修訂)

• 執業標準 1-3

房地產經紀人(REALTORS®)不得為了爭取房地產登錄掛牌的生意而在市價上故意誤導所有權人。

• 執業標準 1-4

房地產經紀人(REALTORS®)爭取成為買方/承租人之代理人時，不得誤導買方/承租人，以為透過其服務可以減少支出或獲得其他利益。(一九九三年一月修訂)

• **執業標準 1-5**

房地產經紀人(REALTORS®)於完全揭露及雙方當事人告知同意下，可於同一筆交易中同時擔任賣方/屋主及買方/承租人之代理人。(一九九三年一月通過)

• **執業標準 1-6**

房地產經紀人(REALTORS®)應客觀且儘速提供索價及還價。(一九九三年一月通過，一九九五年一月修訂)

• **執業標準 1-7**

房地產經紀人(REALTORS®)若擔任登錄掛牌仲介人，應於租賃契約成交或執行前，繼續提供賣方/屋主所有報價及還價資料，除非賣方/屋主以書面方式告知可不履行此項義務。房地產經紀人(REALTORS®)應建議賣方/屋主成交後若要接受其他的報價之前，應徵詢律師之意見，除非之前的購買契約或租賃契約已失效。(一九九三年一月修訂)

• **執業標準 1-8**

房地產經紀人(REALTORS®)若擔任買方/承租人之代理人或仲介人，應提供買方/承租人所有報價及還價資料，直到買方/承租人接受為止；之後則無義務繼續提供其他房地產資料，除非雙方書面另有協議。房地產經紀人(REALTORS®)若擔任買方/承租人之代理人或仲介人，應建議買方/承租人若對先前契約是否已終止有任何疑問，應徵詢律師之意見。(一九九三年一月通過，一九九九年一月修訂)

• **執業標準 1-9**

房地產經紀人(REALTORS®)以代理或法律承認之非代理方式為客戶服務時，對客戶所提供之任何資訊，必須謹守保密原則（依州政府法令之定義），即使在此代理或法律承認之非代理方式終止後，仍要繼續保密。房地產經紀人(REALTORS®)不得於與客戶專業關係成立期間或終止後，故意地

- 1) 洩露客戶的機密資訊；或
- 2) 使用客戶機密資訊，造成對客戶不利之情況；或
- 3) 使用客戶機密資訊，以謀求房地產經紀人(REALTOR®)本身或第三方之利益，除非
 - a) 完全揭露後得到客戶同意；或
 - b) 法院命令房地產經紀人(REALTORS®)如此做；或
 - c) 客戶有犯罪意圖，提供資料為防止其犯罪所必需之行動；或
 - d) 房地產經紀人(REALTOR®)或其員工或同事被指控有不當行為情況下，必須提出辯護。

本倫理規範中之保密資料並不包括有關潛在重大缺失之相關資料。(一九九三年一月通過，二〇〇一年一月修訂)

• **執業標準 1-10**

房地產經紀人(REALTORS®)應按照不動產證照上所規定之條件和原則，以及房地產管理契約，良善管理客戶之房地產，尊重地產上所有承租人及其他合

法居民的權益，維護其安全及健康。(一九九五年一月通過，二〇〇〇年一月修訂)

• **執業標準 1-11**

房地產經紀人(REALTORS®)受雇維護及管理客戶之房地產，應良善管理及盡力防止可預見之意外或損失之發生。(一九九五年一月通過)

• **執業標準 1-12**

房地產經紀人(REALTORS®)於簽定登錄掛牌契約時，必須告知賣方/屋主以下事項：

- 1) 房地產經紀人(REALTOR®)的公司與副代理人、買方/承租人代理人及/或法律承認非代理關係仲介人之合作及與報酬有關之政策情況；
- 2) 買方/承租人代理人或仲介人即使由掛牌登錄的仲介商或賣方/屋主支付報酬，仍可代表買方/承租人之利益；以及
- 3) 登錄掛牌仲介商成爲公開揭露的雙重代理人之潛在可能性，如買方/承租人代理人。(一九九三年一月通過，一九九八年一月重新編號，二〇〇三年一月修訂)

• **執業標準 1-13**

簽定買方/承租人契約時，房地產經紀人(REALTORS®)必須告知客戶下列事項：

- 1) 房地產經紀人(REALTOR®)的公司對合作關係之政策；
- 2) 將由客戶給付的報酬金額；
- 3) 其他仲介人、賣方或屋主，或者由其他人額外給付或抵銷報酬金額的可能性；以及
- 4) 買方/承租人代表成爲公開揭露的雙重代理人之潛在可能性，如登錄掛牌仲介人、副代理人及屋主之代理人等。(一九九三年一月通過，一九九八年一月重新編號，二〇〇四年一月修訂)

• **執業標準 1-14**

提供估價或其他估值的費用並不依估價或估值的金額而定。(二〇〇二年一月通過)

• **執業標準 1-15**

買方或合作的仲介人詢問時，房地產經紀人(REALTORS®)在得到賣方的同意後，要告知買方或仲介人有人對房地產出價的實情。(二〇〇三年一月通過)

第二條

房地產經紀人(REALTORS®)應避免對交易當中的房地產之敘述有誇大、不實或隱瞞情況。房地產經紀人(REALTORS®)沒有義務主動去發現交易之房地產是否有潛藏之瑕疵，或提供超過不動產證照範圍之意見，或揭露州政府法令所界定代理或非代理法律關係所必須遵守之保密原則。(二〇〇〇年一月修訂)

- **執業標準 2-1**

房地產經紀人(REALTORS®)僅有義務找出及揭露對亦經主管機關認證過之同行專業人士也會注意到的負面因素。第二條並無規定房地產經紀人(REALTOR®)專業義務必須包括其他專業或技術背景。(一九九六年一月修訂)

- **執業標準 2-2**

(一九九八年一月重新編號為執業標準 1-12)

- **執業標準 2-3**

(一九九八年一月重新編號為執業標準 1-13)

- **執業標準 2-4**

房地產經紀人(REALTORS®)不應成為任何文件中不符合其身分及專業的當事人，除非明顯為名義上之考量。

- **執業標準 2-5**

法律所界定之「非重大」因素或相關法規清楚載明為「無需揭露」者，視為與第二條款之目的無關。(一九九三年一月通過)

第三條

房地產經紀人(REALTORS®)應與其他仲介人合作，除非如此合作不符合客戶的最佳利益。合作之義務不包括分享佣金、費用或付給其他仲介人之酬勞費用。(一九九五年一月修訂)

- **執業標準 3-1**

房地產經紀人(REALTORS®)若擔任賣方/屋主之專屬代理人或仲介人，必須清楚表示合作之條件。除非合作條件中另清楚載明，否則仲介人不得假設合作之範圍亦包括報酬。若有任何酬勞上之合作，則應於接受合作之前確立合作仲介人之酬勞條件。(一九九九年一月修訂)

- **執業標準 3-2**

房地產經紀人(REALTORS®)若有支付其他房地產經紀人(REALTOR®)酬勞情況時，必須於此經紀人(REALTOR®)提出房地產購買/租賃請求前，及時將合作部分酬勞安排之更動事項告知原合作之房地產經紀人(REALTOR®)。(一九九四年一月修訂)

- **執業標準 3-3**

執業標準 3-2 並未規定掛牌仲介人及合作仲介人不得訂定更動合作酬勞事宜之協議。(一九九四年一月通過)

- **執業標準 3-4**

房地產經紀人(REALTORS®)擔任掛牌仲介人，具絕對義務揭露是否有雙重或多重佣金之安排（如：因掛牌仲介公司仲介促成銷售之佣金不同於因賣方/屋主或其合作仲介人所促成之佣金）。掛牌仲介人依實際情況應儘速向可能合作之其他仲介人揭露如此安排之存在，同時揭露合作交易與賣方/屋主促成的

銷售/租賃兩者間之差額。若所合作仲介人為買方/承租人之代理，則此買方/承租人之代理人必須在客戶提出購買或承租建議之前向客戶揭露此訊息。(二〇〇二年一月修訂)

• **執業標準 3-5**

副代理人有義務於購買或租賃契約執行前後，向當事人之代理人立即揭露所有相關事實。(一九九三年一月修訂)

• **執業標準 3-6**

若有任何已接受之報價情事，包括具有未解決的應急費用之報價，房地產經紀人(REALTORS®)應告知尋求合作關係之任何仲介人。(一九八六年五月通過，二〇〇四年一月修訂)

• **執業標準 3-7**

依據管理或掛牌合約，房地產經紀人(REALTORS®)若欲從其他房地產經紀人(REALTOR®)取得資訊，應告知其同為房地產經紀人(REALTOR®)之身分，以及此詢問是為個人或為客戶所提出；若為客戶提出詢問，則必須告知其代理人之身分。(一九九五年一月修訂)

• **執業標準 3-8**

房地產經紀人(REALTORS®)對於是否可參觀或檢視所掛牌房地產，不得作不實之告知。(一九八七年十一月修訂)

第四條

房地產經紀人(REALTORS®)如未告知所有權人、所有權人之代理人或仲介人，本人、直系親屬、本人之公司及擁有股權之公司或公司成員，皆不得入股、購買房地產或自己提出報價。銷售本人或擁有股權之房地產時，房地產經紀人(REALTORS®)必須書面知會買方或買方代理人所有權事宜。(二〇〇〇年一月修訂)

• **執業標準 4-1**

為保護所有關係人，第四條款所規定之揭露應以書面為之，由房地產經紀人(REALTORS®)於簽定任何契約前提供。(一九八六年二月通過)

第五條

房地產經紀人(REALTORS®)若擁有或考慮取得某房地產之股權時，則不應擔任此房地產之任何專業服務之提供者，除非已向所有關係方具體地揭露此股權事宜。

第六條

客戶若不知情或不同意時，房地產經紀人(REALTORS®)不得收取任何服務支出費用之佣金、回扣或利潤。

房地產經紀人(REALTORS®)於推薦不動產產品或服務（如住宅所有權人保險、保固計劃、抵押貸款融資及所有權保險等）時，應向客戶或顧客除了揭露不動產轉介介紹費用外，還需告知房地產經紀人(REALTOR®)或其公司可能因此推薦而獲得的利益。(一九九九年一月修訂)

• **執業標準 6-1**

房地產經紀人(REALTORS®)若與其他組織或企業體有直接利益關係，在未向客戶或顧客揭露前，不得推荐或建議客戶或顧客使用該組織或企業體之服務。(一九八八年五月修訂)

第七條

房地產經紀人(REALTORS®)未向所有關係方揭露，未向客戶告知後得到同意，則於一筆交易中不得收取多於一方之佣金，即使法律許可，亦不得如此做。(一九九三年一月修訂)

第八條

房地產經紀人(REALTORS®)應於適當之金融機構開設一特別帳戶保管他人信託之金錢，如委託帳戶金、信託基金、客戶資金及其他類似之金錢，並與本人資金分開。

第九條

為保護所有關係人，房地產經紀人(REALTORS®)應確保所有與不動產交易有關的協議，包括，但不限於登錄掛牌和代理協議、購屋契約，以及租約都盡可能皆以書面清楚為之，且以清楚明瞭的語言具體敘述條款、條件、各方之義務及承諾。簽定契約或簽字時，每一份協議都要有一份提供給各關係人。(二〇〇四年一月修訂)

• **執業標準 9-1**

為保護所有關係人，房地產經紀人(REALTORS®)應要合理地注意有關購買、銷售、或不動產租賃的相關文件，並以書面方式進行展延或修訂，使即將過期失效的文件保持有效。(一九九三年一月修訂)

對社會大眾之義務

第十條

房地產經紀人(REALTORS®)不得因種族、膚色、宗教、性別、殘障、家庭狀況或國籍而拒絕提供同等的不動產專業服務。房地產經紀人(REALTORS®)不得參與任何因種族、膚色、宗教、性別、殘障、家庭狀況或國籍而歧視他人之任何計劃或協議。(一九九〇年一月修訂)

房地產經紀人(REALTORS®)從事不動產專業服務，不得因種族、膚色、宗教、性別、殘障、家庭狀況或國籍而歧視任何人。(二〇〇〇年一月修訂)

• **執業標準 10-1**

房地產經紀人(REALTORS®)不得主動提供任何社區之種族、宗教或族群組成之資訊，亦不得從事會引起恐慌性賣壓的行動。房地產經紀人(REALTORS®)不得印刷、張貼或散發任何具種族、膚色、宗教、性別、殘障、家庭狀況或國籍偏好、限制或歧視之房地產銷售或租賃說明或廣告。(一九九四年一月通過)

• **執業標準 10-2**

如第十條所載，「不動產專業服務」涵蓋雇員以及提供相關服務之獨立承包商，也包括直接支援雇員及承包商之行政及事務人員。(二〇〇〇年一月通過)

第十一條

房地產經紀人(REALTORS®)提供給客戶和顧客之服務必須符合其所從事的個別不動產領域之執業標準及能力。具體而言，如住宅不動產仲介、房地產管理、商業用或工業用不動產仲介、不動產估價、不動產諮詢顧問、不動產聯合、不動產拍賣及國際不動產。

房地產經紀人(REALTORS®)不得針對某一房地產或服務提供超出專業能力外之房地產專業服務，除非有對此房地產或服務能勝任的專業人士協助，或除非向客戶揭露所有事實情況。客戶必須被告知提供此協助者為誰，同時協助者所能提供之貢獻亦要明確列出。(一九九五年一月修訂)

• **執業標準 11-1**

房地產經紀人(REALTORS®)除了尋求掛牌或協助潛在買方擬定購買報價外，亦得準備房地產價值或價格之意見書，包括下列幾項：

- 1) 意見書所針對的房地產為何
- 2) 準備意見書之日期
- 3) 界定之價值或價格
- 4) 限制條件，包括目的敘述及那些人可以使用
- 5) 任何現在或考慮中的利益關係，包括擔任賣方/屋主或買方/承租人代理人之可能性
- 6) 意見書之根據基礎，包括適用之市場資料
- 7) 若意見書並非估價，應扼要加以說明 (二〇〇一年一月修訂)

• **執業標準 11-2**

倫理規範所載之不動產專業義務（估價除外）之詮釋和適用情況應依據社會大眾一般合理認知之能力和執業標準，以保護大眾權益，尤其考慮到交易之複雜度，需有專業人士協助；房地產經紀人(REALTOR®)若擔任代理人或副代理人時，還必須盡到信託人之義務。(一九九五年一月通過)

• **執業標準 11-3**

房地產經紀人(REALTORS®)提供客戶需收費（非佣金）之顧問服務時，必保持客觀，且意見或資訊的實質內容與所收取費用之多寡無關。若除了顧問服務外，客戶還要求提供仲介或交易服務，且房地產經紀人和客戶間在之前已定有協議，則可收取另外之酬勞。(一九九六年一月通過)

• **執業標準 11-4**

第十一條所要求的權限與房地產經紀人(REALTORS®)彼此之間，以及與其客戶或顧客簽定契約的服務有關，同時也與此倫理規範明定的義務，以及法令或規章所規定的義務有關。(二〇〇二年一月修訂)

第十二條

房地產經紀人(REALTORS®)對社會大眾所作之廣告及說明應始終據實，同時廣告中必確實註明其專業身分（如仲介人、估價人及房地產經理人等），或註明為房地產經紀人(REALTORS®)。(一九九三年一月修訂)

• 執業標準 12-1

房地產經紀人(REALTORS®)在廣告或其他說明文件中可使用「免費」或類似之詞，但必須同時清楚揭露有關所提供產品或服務之所有條款。(一九九七年一月修訂)

• 執業標準 12-2

房地產經紀人(REALTORS®)若同時清楚揭露自第三方獲得利益之可能性，則可稱其服務為「免費」或無需成本，即使房地產經紀人(REALTOR®)預期可自客戶外之第三方收取酬勞。(一九九七年一月修訂)

• 執業標準 12-3

提出優惠、獎品、商品折扣或其它掛牌、銷售、購買或租賃誘因等本身並不違反倫理規範，即使此類利益端賴掛牌、銷售、購買或租賃是否由房地產經紀人(REALTOR®)仲介而定也是如。不過，房地產經紀人(REALTORS®)必須在任何有上述誘因之廣告或其他公開或私下說明時，以謹慎及坦誠之態度，使任何有興趣取得利益或自房地產經紀人(REALTOR®)獲益者，都能對所有相關之條件有清楚、完整的事先瞭解。生意往來之任何誘因皆受州政府法令及所適用執業標準之倫理義務的約束。(一九九五年一月修訂)

• 執業標準 12-4

房地產經紀人(REALTORS®)在沒有得到授權情形下，不得進行房地產銷售/租賃或廣告。擔任掛牌仲介人或副代理人時，房地產經紀人(REALTORS®)不得以不同與原先與賣方/屋主協議之價格報價。(一九九三年一月修訂)

• 執業標準 12-5

房地產經紀人(REALTORS®)在沒有揭露公司名稱下，不得自己刊登已掛牌之房地產廣告或准許員工或關係人為之。(一九八六年十一月通過)

• 執業標準 12-6

房地產經紀人(REALTORS®)刊登自己擁有股權的未掛牌房地產之銷售/租賃廣告時，必須同時揭露其為所有人/屋主及房地產經紀人(REALTORS®)，或為領有證照之不動產業者。(一九九三年一月修訂)

• 執業標準 12-7

只有參與交易之掛牌仲介人或合作仲介人（銷售仲介人）之房地產經紀人(REALTORS®)可稱已「銷售」出房地產。交易促成前，合作仲介人必須在掛牌仲介人同意下，才可張貼「已售出」標示。(一九九六年一月修訂)

第十三條

房地產經紀人(REALTORS®)不得從事法律未授權之活動。交易中任何一方若需要法律意見，則應建議聘雇律師。

第十四條

房地產經紀人(REALTORS®)若於任何專業標準訴訟程序或調查中，被起訴從事不合倫理行爲，或被要求提供證據，或以任何其他形式合作時，皆應向所屬會員委員會評議庭或相關之機構、協會、或理事會提供相關事實證據，不得採取任何破壞或阻撓如此程序之行動。(一九九九年一月修訂)

• 執業標準 14-1

房地產經紀人(REALTORS®)因同一筆交易或事件遭控告違反倫理規範時，僅由一個所屬會員委員會(Board of REALTORS®)評議庭或相關之機構、協會、或理事會進行此懲戒程序。(一九九五年一月修訂)

• 執業標準 14-2

房地產經紀人(REALTORS®)不得於未授權情況下揭露或散布有關倫理聽證會、上訴、仲裁聽證會或程序審查等之任何指控、事實或裁定資訊。(一九九二年一月修訂)

• 執業標準 14-3

房地產經紀人(REALTORS®)不得以評議庭程序中仲裁請求之申請、倫理訴願或證詞，提出或威脅提出誹謗、中傷或破壞名譽訴訟，控告專業標準訴訟程序之當事人或證人、阻撓專業評議庭之調查或專業標準訴訟程序。(一九八七年十一月通過，一九九九年一月修訂)

• 執業標準 14-4

房地產經紀人(REALTORS®)不得以同一事件或交易提出多重倫理控告，故意阻礙評議委員會之調查或懲戒程序。(一九八八年十一月通過)

對房地產經紀人(REALTORS®)同業之義務

第十五條

房地產經紀人(REALTORS®)不得對競爭同業、同業公司或其執業狀況故意或輕率地作出錯誤或誤導之陳述。(一九九二年一月修訂)

• 執業標準 15-1

房地產經紀人(REALTORS®)不得故意或輕率地提出錯誤或毫無根據的違反倫理之控告。(二〇〇〇年一月通過)

第十六條

房地產經紀人(REALTORS®)不得採取與其他房地產經紀人(REALTORS®)和客戶間專屬代理或專屬仲介關係不同或不一致之作爲或行動。(二〇〇四年一月修訂)

• **執業標準 16-1**

第十六條款意旨並非禁止任何同業間合乎倫理之積極或創新的業務作法，亦非禁止與其他房地產經紀人(REALTORS®)在佣金、費用、酬勞或其他形式之付款或支出費用上的不同作法。(一九九三年一月通過，一九九五年一月修訂)

• **執業標準 16-2**

第十六條款並不禁止房地產經紀人(REALTORS®)向可能成為顧客的人作出所提供服務和條件之一般性敘述，即使有些客戶可能已和另一房地產經紀人(REALTOR®)簽定代理合約或有其他專屬關係。針對某一地理區域，或某一專業、行業、社團、組織或其他分類方式和團體中可能成為顧客的人所進行之電話拜訪、一般信件郵寄或資料散布應視為本標準中所言之「一般性」範圍。(一九九八年一月修訂)

第十六條款將以下兩種招攬業務方式列為基本上違反倫理規範之行爲：

第一，電話或親自招攬已在不動產招牌廣告、各種登錄掛牌資料和其他業界資訊中登錄為已和另一房地產經紀人(REALTOR®)有專屬掛牌關係之房地產所有人；以及

第二，郵寄或以其他書面方式招攬已和另一房地產經紀人(REALTOR®)有專屬掛牌關係之可能成為顧客的人，如此招攬並非一般性郵寄，而是特別針對當時掛牌、「出租」或「出售」廣告標示、或其他第三條款所規定副代理或合作時，提供給其他房地產經紀人(REALTORS®)之資訊來源和多重掛牌服務系統(Multiple Listing Service)準則所列出之房地產所有人。(二〇〇四年一月修訂)

• **執業標準 16-3**

第十六條款並未禁止房地產經紀人(REALTORS®)與其他仲介人之客戶聯繫，只要是為提供或簽定與當時其他同行業者所提供之服務不同及無關之不動產服務契約（如與仲介不同之房地產管理）或為不受其他仲介人的專屬協議管制的房地產提供相同類型的服務。但是，經由多重掛牌服務系統或其他合作安排所得到之資訊則不得用來招攬可能已和其他房地產經紀人(REALTORS®)有合作關係之客戶。(二〇〇四年一月修訂)

• **執業標準 16-4**

房地產經紀人(REALTORS®)不得尋求掛牌當時已和其他仲介人有專屬掛牌關係之房地產。但是，當房地產經紀人(REALTOR®)詢問掛牌仲介人時，若仲介人拒絕揭露到期日及此掛牌之性質，即專屬銷售權、專屬代理、公開掛牌或其他掛牌仲介人和客戶其他形式之合約關係，則房地產經紀人(REALTOR®)可與所有權人聯絡，取得此資訊；亦可進行討論未來由房地產經紀人掛牌，或現存專屬掛牌關係到期時，可能由房地產經紀人(REALTOR®)接手之相關條件。(一九九四年一月修訂)

• **執業標準 16-5**

房地產經紀人(REALTORS®)不得招攬已簽有專屬買方/承租人契約之買方/承租人。但是，當房地產經紀人(REALTOR®)詢問仲介人時，若仲介人拒絕揭露買方/承租人契約到期日，則房地產經紀人(REALTOR®)可與買方/承租人聯絡，取得此資訊；亦可進行討論未來與房地產經紀人簽定買方/承租人契約，或現存買方/承租人專屬契約到期時，可能由房地產經紀人(REALTOR®)接手之相關條件。(一九九四年一月通過，一九九八年一月修訂)

• **執業標準 16-6**

若其他房地產經紀人(REALTOR®)之客戶主動聯絡房地產經紀人(REALTORS®)，討論建立同樣服務之專屬關係，且並非由房地產經紀人(REALTORS®)直接或間接開啓此話題時，可進行討論未來契約，或現存任何專屬契約到期時，可能由房地產經紀人接手之事宜。(一九九八年一月修訂)

• **執業標準 16-7**

可能成為顧客的人過去已和某一房地產經紀人(REALTOR®)有一筆或多筆交易之專屬代理專屬仲介關係，並不能禁止其他房地產經紀人(REALTORS®)未來與此可能成為顧客的人做生意。(二〇〇四年一月修訂)

• **執業標準 16-8**

與某房地產經紀人(REALTOR®)簽定專屬契約，並不能排除或禁止契約到期時，由其他房地產經紀人(REALTOR®)簽定類似契約。(一九九八年一月修訂)

• **執業標準 16-9**

簽定任何代理協議時，房地產經紀人(REALTORS®)有義務必須盡到合理的努力，以確定可能成為顧客的人是否接受相同之不動產服務，並受仍具效力之現存專屬契約的約束。(二〇〇四年一月修訂)

• **執業標準 16-10**

擔任買方或承租人的代理人或仲介人房地產經紀人(REALTORS®)，必須在初次接觸時，將此關係告知賣方/屋主之代理人或仲介人；同時在購買或租賃契約執行前，必將此告知以書面確認的方式提供賣方/屋主之代理人或仲介人。(二〇〇四年一月修訂)

• **執業標準 16-11**

處理未掛牌房地產時，擔任買方/承租人之代理人或仲介人的房地產經紀人(REALTORS®)，必須在初次接觸時，代表買方/承租人將此關係告知賣方/屋主；同時在購買或租賃契約執行前，必將此告知以書面確認的方式提供給賣方/屋主。

房地產經紀人(REALTORS®)欲自賣方/屋主收取任何酬勞，必須於初次接觸即告知。(二〇〇四年一月修訂)

• **執業標準 16-12**

擔任賣方/屋主之代理人或仲介人，或掛牌仲介人之副代理人時，房地產經紀人(REALTORS®)必須在現實允許的情況下，儘快將此關係告知買方/承租人；同時在購買或租賃契約執行前，必將此告知以書面確認的方式提供給買方/承租人。(二〇〇四年一月修訂)

• **執業標準 16-13**

任何有關專屬掛牌之房地產，或與有專屬關係之買方/承租人之往來，皆要透過客戶之代理人或仲介人進行，不得直接與客戶接觸，除非客戶之代理人或仲介人同意，或客戶主動聯繫。

向「可能成爲主顧的人」提供實際的服務(如書寫購買提議或提出 CMA)之前，房地產經紀人(REALTORS®)要尋問可能的主顧是否爲專屬代理合約中的一方。房地產經紀人(REALTORS®)不得在已知可能的主顧爲專屬代理合約中的一方後，仍爲其提供有關可能的交易之實際服務，除非可能的主顧之專屬代理人同意，或可能的主顧給予指示。(一九九三年一月通過，二〇〇四年一月修訂)

• **執業標準 16-14**

房地產經紀人(REALTORS®)可自由地與沒有簽定專屬契約之賣方/屋主、買方/承租人、或其他人簽定契約或商議相關事宜，但除非客戶於告知之下同意，否則不得要求客戶負擔支付一筆佣金外費用之義務。(一九九八年一月修訂)

• **執業標準 16-15**

任何合作交易中，房地產經紀人(REALTORS®)應支付酬勞給合作之房地產經紀人(REALTORS®)(主要之仲介人)，在未告知合作仲介人及徵得其同意下，不得直接或間接給付酬勞給其他房地產經紀人(REALTORS®)所雇用領有合格證照之銷售員或關係人。

• **執業標準 16-16**

擔任副代理人或買方/承租人的代理人或仲介人之房地產經紀人(REALTORS®)不得以使用購買/租賃條件更動掛牌仲介人給予副代理人或買方/承租人的代理人或仲介人之酬勞；亦不得以掛牌仲介人是否同意調整其酬勞作爲提交已執行之購買/租賃契約的條件。(二〇〇四年一月修訂)

• **執業標準 16-17**

擔任副代理人或買方/承租人的代理人或仲介人之房地產經紀人(REALTORS®)在沒有掛牌仲介人之同意下，不得延長掛牌仲介人對其他仲介人提出的合作提案或酬勞機會。(二〇〇四年一月修訂)

• **執業標準 16-18**

房地產經紀人(REALTORS®)不得使用掛牌仲介人所提供之資訊 – 不論是經由合作關係中的多重掛牌服務系統，或其他合作關係而取得 – 而將掛牌仲介人的客戶轉介給其他仲介人，或與掛牌仲介人的客戶建立買方/承租人關係。由掛牌仲介人授權者則不在此限。(二〇〇二年一月修訂)

• **執業標準 16-19**

房地產出售、出租、租賃或轉讓之廣告標示必須得到賣方/屋主同意才得張貼。(一九九三年一月修訂)

• **執業標準 16-20**

房地產經紀人(REALTORS®)與所服務公司僱傭關係終止前後，皆不得勸誘公司客戶取消與公司之專屬契約關係。但並不禁止房地產經紀人(REALTORS®)(主要仲介人)與公司同事協調專屬契約的轉讓事宜。(一九九八年一月通過)

第十七條

房地產經紀人(REALTORS®) (主要仲介人) 若因其身為房地產經紀人(REALTORS®)的工作身份，與其他公司之同業發生如執業標準 17-4 所載之契約爭端或某些非契約爭端時，房地產經紀人(REALTORS®)應依據同業評議委員會相關規定，提出仲裁申請，而非採取訴訟途徑。

房地產經紀人(REALTORS®)之客戶欲將因不動產交易所產生之爭端訴諸仲裁，且同意接受仲裁裁定之約束時，房地產經紀人(REALTORS®)得依據同業評議委員會相關規定提出仲裁。

本條款之參與仲裁程序義務中包括房地產經紀人(主要仲介人)有義務請所屬公司參與仲裁，且接受仲裁裁定之約束。(二〇〇一年一月修訂)

• **執業標準 17-1**

房地產經紀人(REALTORS®)將可仲裁之案件提起訴訟，且拒絕撤回，即表示拒絕仲裁途徑。(一九八六年二月通過)

• **執業標準 17-2**

如所有爭端之關係人皆以書面告知評議委員會不願由委員會仲裁，則此十七條款並不要求房地產經紀人(REALTORS®)於此情況下仍訴諸仲裁途徑。(一九九三年一月修訂)

• **執業標準 17-3**

房地產經紀人(REALTORS®)於不動產交易中若僅是主要仲介人，若與其他房地產經紀人(REALTORS®)發生爭端，則無義務將爭端訴請仲裁，除非有仲裁解決爭端之書面協議存在。(一九九六年一月通過)

• **執業標準 17-4**

根據第十七條款，得以訴諸仲裁途徑之非契約爭端包括下列幾項：

- 1) 掛牌仲介人若已付給一合作仲介人酬勞，另有一合作仲介人聲稱銷售或租賃是由他促成。此個案中聲請人可以第一位合作仲介人為相對人，提出仲裁；掛牌仲介人不需要是相對人。另一方式則是以掛牌仲介人為相對人提出仲裁，而掛牌仲介人則以第一位合作仲介人為第三方相對人。兩種情況

下，有關此交易合作關係酬勞當時或後續之聲請，仲裁庭都能做出令人信服之裁定。(一九九七年一月通過)

- 2) 買方或承租人代理人已自賣方或屋主收取酬勞，酬勞並非由掛牌仲介人支付時，掛牌仲介人因此將賣方或屋主所應付之佣金調低，而之後卻有另一合作仲介人聲稱是由他促成此銷售或租賃交易。此個案中聲請人可以第一位合作仲介人為相對人，提出仲裁；掛牌仲介人不需要是相對人。另一方式則是以掛牌仲介人為相對人提出仲裁，而掛牌仲介人則以第一位合作仲介人為第三方相對人。兩種情況下，有關此交易合作關係酬勞當時或後續之聲請，仲裁庭都能做出令人信服之裁定。(一九九七年一月通過)
- 3) 買方或承租人代理人已自買方或承租人收取酬勞，酬勞並非由掛牌仲介人支付時，掛牌仲介人因此將賣方或屋主所應付之佣金調低，而之後卻有另一合作仲介人聲稱是由他促成此銷售或租賃交易。此個案中聲請人可以第一位合作仲介人為相對人，提出仲裁；掛牌仲介人不需要是相對人。另一方式則是以掛牌仲介人為相對人提出仲裁，而掛牌仲介人則以第一位合作仲介人為第三方相對人。兩種情況下，有關此交易合作關係酬勞當時或後續之聲請，仲裁庭都能做出令人信服之裁定。(一九九七年一月通過)
- 4) 房地產公開掛牌情況下，若有二位以上之掛牌仲介人聲稱應領取酬勞，賣方和屋主同意參與(或主動提出)仲裁，且願意接受裁定之約束。另外，若其中一掛牌仲介人已自賣方/屋主收取酬勞，另一掛牌仲介人提出聲請，以第一位掛牌仲介人為相對人，兩位仲介人間可進行仲裁程序。(一九九七年一月通過)

本倫理規範於 1913 年通過，之後於 1924, 1928, 1950, 1951, 1952, 1955, 1956, 1961, 1962, 1974, 1982, 1986, 1987, 1989, 1990, 1991, 1992, 1993, 1994, 1995, 1996, 1997, 1998, 1999, 2000, 2001 及 2002 各年之年會中修訂。

註釋

讀者必須瞭解全國公會理事會(Board of Directors of the National Association)已通過之下列政策：

對房地產經紀人(REALTOR®)提出違反倫理規範之告訴，所謂違反必須指違反規範中一條以上之條款。提出告訴時，可以引述執業標準佐證。

執業標準是用以釐清諸多條款及附則之倫理義務，不得取代倫理規範之詮釋或個案詮釋。

現有執業標準有時會修訂或增訂新標準，讀者應留意所使用者為最新版本。