

## 代理關係指南

### 簡介

對於一般消費者來說，房屋買賣可能是一生中要作出的最重要的經濟上的決定。花點時間想一想你與從業人員之間要建立的何種關係有助於使你的利益最大化。你對這種與從業人員之間關係了解得越多，你就越有可能滿意最終的結果。本指南可以幫助你與從業人員一起討論你們所要的信息從而作出有關你們之間關係的明智決定。規定要求從業人員要拿出本指南來與你討論其中的條款。

### 何為代理關係？

代理關係是當雙方同意讓其中一方代表另一方時而建立的關係。根據這份文件的目的，使用“代理”一詞時，如果你與常規的代理公司作交易，代理是指“經紀公司”；如果你與指定的代理公司作交易，代理就指“指定經紀公司”。

這份指南中所討論的代理範例是：

- 代理買方或賣方利益的房地產經紀公司，也就是常規代理人。
- 代表買方或賣方的指定經紀公司的指定代理人。

在常規代理關係中，代理關係存在于委托人（買方或賣方），經紀公司及下屬的從業人員三者之間。在指定代理關係中，代理關係存在于委托人與特定經紀公司指定的代理人兩者之間，而不是與經紀公司及其下屬從業人員之間的關係，從業人員必須要向你講明他們用何種代理關係為你服務，是常規代理人還是指定代理人。

在最初與從業人員接觸的時候，在你和代理人真正作出謹慎的決定讓經紀公司或指定代理人代表你之前，買方或賣方與經紀公司或指定代理人之間不要形成代理關係。

你如果選擇與經紀公司或指定代理人形成代理關係，他們會要求你在書面合同上簽字來確認你的選擇。儘管你可以拒絕書面服務合同，但是建議你最好有書面合同。書面的服務合同能提供明析和透明的代理關係。書面的服務合同包括賣方代理合同和買方代理合同兩種形式。這些合同解釋代理與委托人之間的責任與義務。

## 唯一代理關係

唯一代理關係是指經紀公司或從業人員在交易中只代表一方利益的關係。這種代理關係的關鍵是代理人在房地產交易中有權代表委托人的利益。在唯一代理關係中，法律要求代理人必須保護和倡導委托人的利益。具體地說，你的代理人對你有以下責任：

### 代理人對委托人的責任

**忠心如一：**代理人必須唯一地並且最大限度地為你的利益服務，必須始終把你的利益放在他自己和其它方的利益之上。這就意味著要避免利益衝突並總是保護你在談判中的有利地位。

**絕對保密：**代理人有權為你保守秘密，保密信息包括一切有關你個人，你的房產或交易情況等一切不是法律要求提供的信息。如果透露這些信息，這些信息可能會被另一方利用而占便宜。即使在代理關係結束後，保密責任仍然有效。

**如實彙報：**代理人必須向你提供他所了解的一切有可能影響到你們之間關係或影響你在交易中的決定的所有事實。其中包括代理人為你提供服務而可能會產生的任何利益衝突。代理人不能擅自決定信息對你是否重要，相反，他必須向你提供所有的相關信息。儘管如此，除非有以前委托人的書面同意，有關以前代理關係的任何需要保密的信息，都不會透露給你。

**服從指令：**代理人必須執行你所有的合法的指令，只要指令合情合理。如果你堅持要代理人作不合法的事，代理人有權拒絕，並考慮中止代理關係和現存的服務合同。

**合情合理：**代理人必須合情合理地履行所有指定的責任。代理人的決定應該達到在類似情況下，有能力的從業人員應有的標準。

**完全信賴：**代理人在代表你時，必須為你托負給他的所有錢財負全責。

### 委托人的責任：

委托人的責任都寫在書面服務合同中，其中包括：

- 補償代理人按你的要求為你工作而發生的費用；
- 支付已經簽字的合同中約定的工資報酬。
- 向代理人提供可能影響交易的一切信息，包括交易中必須要讓第三方知道的材料的情況。

## 常規代理關係

在常規中，你們的代理關係是與經紀公司之間的關係。如果代表你的同一經紀公司也代表潛在交易的另一方，經紀公司則有利益衝突。按常規，代理人不能同時為兩個業主服務，這樣會因為代理人對委托人的責任而引起利益衝突。在唯一代理關係中，代理人不能在同一交易中代表利益衝突的雙方。具體地說，在交易中，代理人有忠誠，說明所有相關信息，並同時保守你和另一方的秘密等責任，而引起利益衝突。有以下幾種選擇可以解決這種衝突，包括選擇交易代理，客戶身份或者推薦另一家經紀公司等。

解決這種衝突的辦法，在該指南中的“交易代理部分”有更詳細的解釋。

## 指定代理關係

如果代理人在指定代理關係下工作，你們之間的代理關係是與從業人員之間而不是與經紀公司之間的。如果在同一交易中，潛在交易的另一方由同一經紀公司的另一從業人員代理，這樣就沒有利益衝突，因為每一個從業人員與其各自的委托人之間是唯一代理關係。這是常規代理關係和唯一代理關係之間的關鍵不同。如果你選擇與指定代理公司有關聯的從業人員合作，則要簽訂書面服務合同。這份文件詳細解釋了代理關係的實質，並確認你選擇的代理關係。當交易的另一方由你的經紀公司的另一從業人員代理時，指定代理關係允許指定代理人去完成他對你的責任與義務。

如果你的指定代理人代表交易的另一方，這樣就會產生與常規代理中討論過的同樣的利益衝突。（也就是說，同一代理人代表交易的雙方）。除了在常規代理中用來解決利益衝突的辦法外，在指定代理關係中，你也可以被推薦給經紀公司的另一個指定代理人，他可能為你提供唯一代理服務。

常規代理關係		指定代理關係	
委托人	經紀公司	委托人	經紀公司
書面服務合同		書面服務合同	
· 同經紀公司的代理關係	經紀公司	指定代理人	
· 經紀公司的全體從業人員作代理	確保按政策與程序辦事	同指定代理人的代理關係	
· 經紀公司履行所有的代理責任	這樣指定代理人可以	作為代理人	
· 確保按政策與程序辦事	履行代理人的責任	履行所有的代理人的責任	
在同一交易中，同一經紀公司的一個或多個從業人員參與：	在同一交易中，同一經紀公司的兩個或更多代理人參與：	同一指定代理人在	同一交易中同時
有利益衝突	沒有利益衝突	代表雙方：	有利益衝突

## 交易經紀人

同一常規經紀公司的一個或多個從業人員，或是從指定代理經紀公司的同一指定代理，在同一筆房地產交易中代表買方和賣方的時候，交易經紀人才出現。交易經紀公司在交易雙方完全知情，自覺自願並及時同意的情況下允許出現。從業人員在這種關係形成前，並且在買賣房產報價前取得你的書面同意。如果潛在交易的另一方是由代表你的同一經紀公司的代理人，除非各方同意，從業人員同時需要同你討論‘交易經紀合同’，並且你認同從代理關係到協調關係的角色改變。

代理人現在的角色是交易協調員，為促使各方達成相互接受的合同而提供協調服務。協調服務是指提供的服務讓買方和賣方的利益均衡，客觀公正地得到滿足，不向任何一方提供秘密，也沒有倡導任何一方的利益，沒有主觀臆斷或自以為是地為了偏袒一方而讓買方或賣方受益，內容包括：

- 提供房地產統計數據或房產信息，包括從房屋上市信息或當地數據提供現存的類似房屋信息；
- 提供買賣的標準形式的合同，租賃和其他相關文件，並且按委托人要求準備這些材料；
- 向委托人及時提供報價與反報價；
- 及時向委托人轉達雙方希望轉給對方的所有信息；
- 向委托人轉達交易的進展情況。

最後，作為交易協調者，代理人要向雙方執行所有的其他協調服務，只要這些服務于各自的合同條款一致。

## 客戶身份

### (非代理關係)

如果你不選擇代理關係，但是還是希望與從業人員合作，你可以選擇客戶身份。

如果你選擇客戶身份，經紀公司或指定代理人就不是你的代理人，所以他不對你履行代理人的責任。對客戶的責任只局限于誠實辦事，合情合理地，不有意地或疏忽地提供錯誤信息或誤道信息。你如果選擇客戶身份，業人員可能會讓你在客戶身份承認表上簽字確認你的選擇。

作為客戶，經紀公司可能會提供服務幫助你完成交易。這些服務包括：

- 填寫標準合同和其他相關表格；
- 為你提供房地產統計數據和類似房屋的信息；
- 為你提供估價人員的姓名，按揭代理和其他服務等聯系方式（但是，可能不會推薦具體人選）；
- 及時地提供買賣雙方的報價與反報價
- 及時轉達雙方希望轉給對方的所有信息；
- 向你轉達交易的進展情況。

這些服務不能要求代理人為你提供主觀判斷，或提供保密建議或倡導你的利益。

為什麼消費者會選擇客戶身份或經紀公司會建議你選擇客戶身份，有如下幾種理由。有以下幾種情況下：

- 作為買方，你對一個自賣房屋感興趣，而賣方又不願意與你的代理人形成代理關係，為了達成交易，賣方可能希望成為你的代理人的客戶。
- 作為買方，你對某一處房產感興趣，而賣方與你的代理人有長期的合作關係，在這種情況下，你可能選擇在這筆交易中選擇客戶身份，這種情形常常出現在買賣新房時，因為從業人員在示範房賣房的時候與某一特定開發商形成了非常密切的特有關係。

應該提醒的是，客戶永遠有權選擇經紀公司作為你的代理人。

## 作明智的決定

這份指南中列出了許多可供選擇的各種關係。從業人員有責任向你解釋你可擁有的選擇方式。如果你在選擇某種關係時候，能明確對你的責任和可能存在的局限，這對你很有利。多問從業人員問題，並且在進入某種關係前一定要對從業人員的答復感到滿意。

### 代理關係指南承認書

我明白，按要求，我要在這份承認書上簽字證明我收到了，並且認真讀了以下名字的中介代理給的“代理關係指南”，並且得到了對我的問題的滿意答復。我明白，按要求，我要在我選擇的代理關係類別的協議書或承認書上簽字。

簽字日期： 年 月 日 經紀公司的名稱：

從業人員簽字： 姓名（楷書）

消費者簽字： 姓名（楷書）

消費者簽字： 姓名（楷書）