

**全国房地产商协会**  
**(National Association of REALTORS®)**  
**道德准则与执业标准**  
**2017年1月1日起生效**

本准则及前文中使用的 REALTORS®一词系包含全国房地产商协会的会员 (REALTOR-ASSOCIATE®S)。

此道德准则所载之义务标准可能高于现行法令，若与现行法令有冲突者，则以现行法令规定为优先。

### 前文...

土地为一切之本。人类文明及自由制度的存废与兴衰系于如何善用土地资源及土地所有权的广泛分配。REALTORS®应认识到土地资源最高及最优化的利用，以及土地所有权最广泛普及化的分配攸关国家及全民之利益，必须创造足够的住宅供给，打造生活机能良好的城市，发展具生产力的产业及农村，并致力于环境保护。

维护国家及人民利益的义务范围超越一般商业所应尽的义务。REALTORS®肩负有重大社会责任，同时必须心存爱国情操，义无反顾，随时都做好为国家服务的准备。因此，REALTORS®自当维持及追求专业上的更高标准，与业界同仁一起承担维护专业正直及荣誉之共同责任。

REALTORS®认识及了解到对客户、顾客、社会大众及业界同仁的义务，不断地吸收房地产相关议题之新知，同时愿意将其身为房地产专业人士的经验与研究成果与人分享。REALTORS®采取明确的步骤，力行此道德准则，并协助主管当局取缔有危及社会大众之虞，或可能伤害房地产专业公信力及声誉的做法。从业人员若本人获悉任何可能违反道德准则的行为，包括不当挪用客户或顾客之资金或财产、恶意歧视或造成重大经济损失的诈欺行为，必承报相关的全国房地产商委员会或总公会 (Board or Association of REALTORS®)。 (2000年1月修订)

REALTORS®了解到与其它同业专业人士保持合作关系能为服务使用者创造最佳的利益，因此敦促实行客户独家专属代理制度；不企图以不公平的取巧手段抢夺同业竞争者的生意而获利；不主动发表评论其它从业人员之言论。若被征询意见，或 REALTORS®认为有必要提供意见，必须保持客观专业，不受任何个人动机或潜在利益或获利所影响。

REALTOR®一词已经带有能力、公正及严谨正直，奉行企业道德行为准则之崇高理想的含意；不为利诱，不受客户指使而做出有悖此理想标准的事。

对 REALTORS®而言，如此义务之放诸四海而皆准的最佳诠释，即为传承数世纪的金科玉律“己所不欲，勿施于人”。

REALTORS®将此古训谨奉圭臬，誓言不管是以个人、经由同事或其它人，或通过科技方法进行，凡是在执业及所有行为中，将皆遵行其精神，并身体力行下列诸项原则。(2007年1月修订)

## 对客户及顾客的义务

### 第一条

担任买方、卖方、屋主、承租人或其它客户的代理人时，REALTORS®誓言绝对保护及促进客户的利益。此项对客户的义务非常重要，但REALTORS®却也不得因此违背诚实对待所有当事人的原则。若以非代理人身份为买方、卖方、屋主、承租人或其它客户提供服务时，REALTORS®亦要谨守对所有当事人诚实以待之义务。(2001年1月修订)

#### • 执业标准 1-1

REALTORS®即使身为当事人，仍应谨守此道德准则所载之各种义务。(1993年1月修订)

#### • 执业标准 1-2

道德准则所载之义务包含所有与房地产有关的活动和交易，不管是以个人、经由同事或其它人，或通过科技方法进行与否。

REALTORS®担任客户代理人或以法律上承认的非代理方式服务客户时，皆要谨守道德准则所载之义务；但准则中并无强制规定法律上针对REALTORS®以非代理方式执行业务时特别订定的责任义务。

此道德准则中所言之“客户”系指与REALTOR®或REALTOR®的公司有代理或法律上承认之非代理关系的个人或单位；“顾客”则为房地产交易关系中，虽与REALTOR®或REALTOR®的公司无契约关系，但仍接受所提供之信息、服务或利益；“可能成为顾客的人”则指不受REALTOR®或REALTOR®的公司之代理关系约束的买方、卖方、承租人或屋主；“代理人”指依州政府法令与客户有代理关系，且领有执照的房地产业者（包括经纪及业务人员），而“经纪人”则指依州政府法令，与客户有代理或法律上承认之非代理服务关系，且领有执照的房地产业者（包括经纪及业务人员）。(1995年1月通过，2007年1月修订)

#### • 执业标准 1-3

REALTORS®不得为了争取房地产登录挂牌的生意而在市价上故意误导所有权人。

#### • 执业标准 1-4

REALTORS®争取成为买方/承租人的代理人时，不得误导买方/承租人，以为通过其服务可以减少支出或获得其它利益。(1993年1月修订)

• **执业标准 1-5**

REALTORS®于完全揭露及双方当事人告知同意下，可于同一笔交易中同时担任卖方/屋主及买方/承租人的代理人。(1993年1月通过)

• **执业标准 1-6**

REALTORS®应客观且尽速提供索价及还价。(1993年1月通过，1995年1月修订)

• **执业标准 1-7**

REALTORS®若担任登录挂牌经纪人，应于租赁契约成交或执行前，继续提供卖方/屋主所有报价及还价信息，除非卖方/屋主以书面方式告知可不履行此项义务。REALTORS®应建议卖方/屋主成交后若要接受其它的报价之前，应征询律师之意见，除非之前的购买契约或租赁契约已失效。(1993年1月修订)

• **执业标准 1-8**

REALTORS®若担任买方/承租人的代理人或经纪人，应提供买方/承租人所有报价及还价信息，直到买方/承租人接受为止；之后则无义务继续提供其它房地产信息，除非双方书面另有协议。REALTORS®若担任买方/承租人之代理人或经纪人，应建议买方/承租人若对先前契约是否已终止有任何疑问，应征询律师之意见。(1993年1月通过，1999年1月修订)

• **执业标准 1-9**

REALTORS®以代理或法律承认之非代理方式为客户服务时，对客户所提供之任何信息，必须谨守保密原则（依州政府法令之定义），即使在此代理或法律承认之非代理方式终止后，仍要继续保密。REALTORS®不得于与客户专业关系成立期间或终止后，故意地

- 1) 泄露客户的机密信息；或
- 2) 使用客户机密信息，造成对客户不利之情况；或
- 3) 使用客户机密信息，以谋求 REALTOR®本身或第三方之利益，除非
  - a) 完全揭露后得到客户同意；或
  - b) 法院命令 REALTORS®如此做；或
  - c) 客户有犯罪意图，提供资料为防止其犯罪所必需的行动；或
  - d) REALTOR®或其员工或同事被指控有不当行为情况下，必须提出辩护。

此道德准则中之保密资料并不包括有关潜在重大缺失的相关资料。(1993年1月通过，2001年1月修订)

• **执业标准 1-10**

REALTORS®应按照不动产证照上所规定之条件和原则，以及房地产管理契约，良善管理客户的房地产，尊重地产上所有承租人及其它合法居民的权益，维护其安全及健康。(1995年1月通过，2000年1月修订)

• **执业标准 1-11**

REALTORS®受雇维护及管理客户的房地产，应良善管理及尽力防止可预见的意外或损失之发生。(1995年1月通过)

• **执业标准 1-12**

REALTORS®于签订登录挂牌契约时，必须告知卖方/屋主以下事项：

- 1) REALTOR®的公司与副代理人、买方/承租人代理人及/或法律承认非代理关系经纪人的合作及与报酬有关的政策情况；
- 2) 买方/承租人代理人或经纪人即使由挂牌登录的中介商或卖方/屋主支付报酬，仍可代表买方/承租人的利益；以及
- 3) 登录挂牌中介商成为公开揭露的双重代理人的潜在可能性，如买方/承租人代理人。(1993年1月通过，1998年1月重新编号，2003年1月修订)

• **执业标准 1-13**

签订买方/承租人契约时，REALTORS®必须告知客户下列事项：

- 1) REALTOR®的公司对合作关系的政策；
- 2) 将由客户给付的报酬金额；
- 3) 其它经纪人、卖方或屋主，或者由其它人额外给付或抵销报酬金额的可能性；
- 4) 买方/承租人代表成为公开揭露的双重代理人的潜在可能性，如登录挂牌经纪人、副代理人及屋主之代理人等；以及
- 5) 除非法律、法规或当事人双方以保密协议规定需要保密，否则卖方或卖方代表可能不会将出价的有无、条款或条件予以保密的潜在可能性。(1993年1月通过，1998年1月重新编号，2006年1月修订)

• **执业标准 1-14**

提供估价或其它估值的费用并不依估价或估值的金额而定。(2002年1月通过)

• **执业标准 1-15**

买方或合作的经纪人询问时，REALTORS®在得到卖方的同意后，要告知买方或经纪人有人对房地产出价的实情。在得到同意后告知时，并若被问及，REALTORS®也应该告知出价是由挂牌持照人、挂牌公司的另一持照人还是由合作的经纪人取得。(2003年1月通过，2008年1月修订)

• **执业标准 1-16**

REALTORS®将不得存取或使用，或准许或让其他人能够存取或使用以不同于屋主或卖方授权的条款或条件上市或管理的不动产。(2012年1月通过)

## 第二条

REALTORS®应避免对交易当中的房地产之叙述有夸大、不实或隐瞒情况。

REALTORS®没有义务主动去发现交易的房地产是否有潜藏之瑕疵，或提供超过不动产证照范围的意见，或揭露州政府法令所界定代理或非代理法律关系所必须遵守的保密原则。(2000年1月修订)

### • 执业标准 2-1

REALTORS®仅有义务找出及揭露对亦经主管机关认证过的同行专业人士也会注意到的负面因素。第二条并无规定 REALTOR®专业义务必须包括其它专业或技术背景。(1996年1月修订)

### • 执业标准 2-2

(1998年1月重新编号为执业标准 1-12)

### • 执业标准 2-3

(1998年1月重新编号为执业标准 1-13)

### • 执业标准 2-4

REALTORS®不应成为任何文件中不符合其身分及专业的当事人，除非明显为名义上的考虑。

### • 执业标准 2-5

法律所界定之“非重大”因素或相关法规清楚载明为“无需揭露”者，视为与第二条款的目的无关。(1993年1月通过)

## 第三条

REALTORS®应与其它经纪人合作，除非如此合作不符合客户的最佳利益。合作的义务不包括分享佣金、费用或付给其它经纪人的酬劳费用。(1995年1月修订)

### • 执业标准 3-1

REALTORS®若担任卖方/屋主之专属代理人或经纪人，必须清楚表示合作之条件。除非合作条件中另清楚载明，否则经纪人不得假设合作之范围亦包括报酬。若有任何酬劳上之合作，则应于接受合作之前确立合作经纪人的酬劳条件。(1999年1月修订)

### • 执业标准 3-2

REALTOR®在提交房地产购买/租赁请求前，必须先将合作部分酬劳之更动事项与合作之 REALTOR®充分沟通。REALTOR®提交了房地产购买或租赁请求之后，挂牌经纪人不得单方面修改该合作交易中所提议的酬劳。(2014年1月修订)

• **执业标准 3-3**

执业标准 3-2 并未规定挂牌经纪人及合作经纪人不得订定更动合作酬劳事宜之协议。(1994 年 1 月通过)

• **执业标准 3-4**

REALTORS®担任挂牌经纪人，具绝对义务揭露是否有双重或多重佣金的安排（如：因挂牌中介公司中介促成销售之佣金不同于因卖方/屋主或其合作经纪人所促成的佣金）。挂牌经纪人依实际情况应尽快向可能合作的其它经纪人揭露如此安排的存在，同时揭露合作交易与卖方/屋主促成的销售/租赁两者间的差额。若所合作经纪人为买方/承租人的代理，则此买方/承租人的代理人必须在客户提出购买或承租建议之前向客户揭露此讯息。(2002 年 1 月修订)

• **执业标准 3-5**

副代理人有义务于购买或租赁契约执行前后，向当事人的代理人立即揭露所有相关事实。(1993 年 1 月修订)

• **执业标准 3-6**

若有任何已接受之报价情事，包括具有未解决的应急费用的报价，REALTORS®应告知寻求合作关系的任何经纪人。(1986 年 5 月通过，2004 年 1 月修订)

• **执业标准 3-7**

依据管理或挂牌合约，REALTORS®若欲从其它 REALTOR®取得资料，应告知其同为 REALTOR®之身分，以及此询问是为个人或为客户所提出；若为客户提出询问，则必须告知其本人与客户的关系。(2011 年 1 月修订)

• **执业标准 3-8**

REALTORS®对于是否可参观或检视所挂牌房地产，不得作不实的告知。(1987 年 11 月修订)

• **执业标准 3-9**

REALTORS®不得以不符合屋主或挂牌经纪人所列条件的方式开放对挂牌房地产的参观。(2010 年 1 月通过)

• **执业标准 3-10**

第三条中所述的合作职责与共享挂牌房地产信息，并准许其它中介人向预期的购买人/承租人展示房地产的责任有关，特别是这种做法符合销售人/出租人的最佳利益时。(2011 年 1 月通过)

## 第四条

REALTORS®如未告知所有权人、所有权人之代理人或经纪人，本人、直系亲属、本人的公司及拥有股权的公司或公司成员，皆不得入股、购买房地产或自己提出报价。销售本人或拥有股权之房地产时，REALTORS®必须书面知会买方或买方代理人所有权事宜。(2000年1月修订)

### • 执业标准 4-1

为保护所有关系人，第四条款所规定的揭露应以书面为之，由 REALTORS®于签订任何契约前提供。(1986年2月通过)

## 第五条

REALTORS®若拥有或考虑取得某房地产的股权时，则不应担任此房地产的任何专业服务的提供者，除非已经向所有关系方具体揭露此股权事宜。

## 第六条

客户若不知情或不同意时，REALTORS®不得收取任何服务支出费用的佣金、回扣或利润。

REALTORS®于推荐不动产产品或服务（如住宅所有权人保险、保固计划、抵押贷款融资及所有权保险等）时，应向客户或顾客除了揭露不动产转介介绍费用外，还需告知 REALTOR®或其公司可能因此推荐而获得的利益。(1999年1月修订)

### • 执业标准 6-1

REALTORS®若与其它组织或企业体有直接利益关系，在未向客户或顾客揭露前，不得推荐或建议客户或顾客使用该组织或企业体的服务。(1988年5月修订)

## 第七条

REALTORS®未向所有关系方揭露，未向客户告知后得到同意，则于一笔交易中不得收取多于一方的佣金，即使法律许可，亦不得如此做。(1993年1月修订)

## 第八条

REALTORS®应于适当之金融机构开设一特别账户保管他人信托之金钱，如委托账户金、信托基金、客户资金及其它类似的金钱，并与本人资金分开。

## 第九条

为保护所有关系人，REALTORS®应确保所有与不动产交易有关的协议，包括，但不限于登录挂牌和代理协议、购屋契约，以及租约都尽可能皆以书面清楚为之，且以清楚明了的语言具体叙述条款、条件、各方的义务及承诺。签订契约或签字时，每一份协议都要有一份提供给各关系人。(2004年1月修订)

• **执业标准 9-1**

为保护所有关系人，REALTORS®应要合理地注意有关购买、销售、或不动产租赁的相关文件，并以书面方式进行展延或修订，使即将过期失效的文件保持有效。(1993年1月修订)

• **执业标准 9-2**

利用电子方式协助客户或顾客或与其开始成立合约关系时（例如挂牌和代表协议、购买协议、租赁等），REALTORS®将尽合理的努力解释该合约关系的本质，并在签约方同意之前，公开正被成立的合约关系之特定条款。(2007年1月通过)

## 对社会大众之义务

### 第十条

REALTORS®不得因种族、肤色、宗教、性别、残障、家庭状况、国籍、性取向或性别认同而拒绝提供同等的不动产专业服务。REALTORS®不得参与任何因种族、肤色、宗教、性别、残障、家庭状况、国籍、性取向或性别认同而歧视他人的任何计划或协议。(2014年1月修订)

REALTORS®从事不动产专业服务，不得因种族、肤色、宗教、性别、残障、家庭状况、国籍、性取向或性别认同而歧视任何人。(2014年1月修订)

• **执业标准 10-1**

当涉及住宅销售或租赁时，REALTORS®不得主动提供任何小区的种族、宗教或族群组成的资料，也不得从事会引起恐慌性卖压的行动，但是REALTORS®可以提供其它人口资料。(1994年1月通过，2006年1月修订)

• **执业标准 10-2**

当未涉及住宅销售或租赁时，REALTORS®可以将与该房地产、交易或专业分配有关的人口资料提供给对方。但这种情况仅限于 (a) REALTORS®认为此人口信息以符合第十条的方式，在协助房地产交易和专业分配时必要，并且 (b) 此人口资料取自经过认可、可信赖、独立及公平的来源。此人口信息的来源，以及信息内容的增添、删除、更新、解释及其它变动应以合理的方式详细公开。(2005年1月通过，2006年1月重编号码)

• **执业标准 10-3**

REALTORS®不得印刷、张贴或散发任何具种族、肤色、宗教、性别、残障、家庭状况、国籍、性取向或性别认同偏好、限制或歧视的房地产销售或租赁说明或广告。(2014年1月修订)

#### • 执业标准 10-4

如第十条所载，“不动产专业服务”涵盖雇员以及提供相关服务的独立承包商，也包括直接支持雇员及承包商的行政及事务人员。(2000年1月通过，2005年1月重编号码)

### 第十一条

REALTORS®提供给客户和顾客之服务必须符合其所从事的个别不动产领域的执业标准及能力。具体而言，如住宅不动产中介、房地产管理、商业用或工业用不动产中介、土地中介、不动产估价、不动产咨询顾问、不动产联合、不动产拍卖及国际不动产。

REALTORS®不得针对某一房地产或服务提供超出专业能力外的房地产专业服务，除非有对此房地产或服务能胜任的专业人士协助，或除非向客户揭露所有事实情况。客户必须被告知提供此协助者为谁，同时协助者所能提供的贡献也要明确列出。(2010年1月修订)

#### • 执业标准 11-1

当 REALTORS®准备关于不动产的价值或价格的意见书时，他们必须：

- 1) 对于测定价值的不动产类型有相当的见识，
- 2) 能够存取制定正确的意见书所需的信息和资源，以及
- 3) 熟悉该不动产所在地区

若事先向请求该意见书的一方揭露了缺乏上述条件则例外。

当准备房地产价值或价格的意见书并不是为了寻求挂牌或协助潜在买方拟定购买报价时，意见书中应包括下列几项（除非申请该意见书的一方需要具体类型的报告或不同的数据集）：

- 1) 意见书所针对的房地产为何
- 2) 准备意见书的日期
- 3) 界定之价值或价格
- 4) 限制条件，包括目的叙述及那些人可以使用
- 5) 任何现在或考虑中的利益关系，包括担任卖方/屋主或买方/承租人代理人的可能性
- 6) 意见书之根据基础，包括适用的市场资料
- 7) 若意见书并非估价，应扼要加以说明
- 8) 揭露是否以及何时对不动产的外部进行了实际的检查
- 9) 揭露是否以及何时对不动产的内部进行了实际的检查
- 10) 揭露该 REALTOR®是否有任何利益冲突 (2014年1月修订)

• **执业标准 11-2**

道德准则所载之不动产专业义务（估价除外）的诠释和适用情况应依据社会大众一般合理认知之能力和执业标准，以保护大众权益，尤其考虑到交易的复杂度，需有专业人士协助；REALTOR®若担任代理人或副代理人时，还必须尽到信托人的义务。(1995年1月通过)

• **执业标准 11-3**

REALTORS®提供客户需收费（非佣金）之顾问服务时，必保持客观，且意见或资料的实质内容与所收取费用的多寡无关。若除了顾问服务外，客户还要求提供中介或交易服务，且房地产经纪人和客户间在之前已定有协议，则可收取另外的酬劳。(1996年1月通过)

• **执业标准 11-4**

第十一条所要求的权限与 REALTORS®彼此之间，以及与其客户或顾客签订契约的服务有关，同时也与此道德准则明定的义务，以及法令或规章所规定的义务有关。(2002年1月修订)

## **第十二条**

REALTORS®在进行房地产通信时应坦诚及真实，其所作之广告、营销及其它信息应始终据实。REALTORS®应在其所作之广告、营销及其它信息中确实表明其作为房地产专业人士的身份，而所有房地产通信的收件方也应被（或曾经被）告知这些通信来自房地产专业人士。(2008年1月修订)

• **执业标准 12-1**

REALTORS®在广告或其它说明文件中可使用“免费”或类似之词，但必须同时清楚揭露有关所提供产品或服务的所有条款。(1997年1月修订)

• **执业标准 12-2**

REALTORS®若同时清楚揭露自第三方获得利益的可能性，则可称其服务为“免费”或无需成本，即使 REALTOR®预期可自客户外之第三方收取酬劳。(1997年1月修订)

• **执业标准 12-3**

提出优惠、奖品、商品折扣或其它挂牌、销售、购买或租赁诱因等本身并不违反道德准则，即使此类利益端赖挂牌、销售、购买或租赁是否由 REALTOR®中介而定也是如。不过，REALTORS®必须在任何有上述诱因之广告或其它公开或私下说明时，以谨慎及坦诚之态度，使任何有兴趣取得利益或自 REALTOR®获益者，都能对所有相关的条件有清楚、完整的事先了解。生意往来的任何诱因皆受州政府法令及所适用执业标准的道德义务的约束。(1995年1月修订)

• **执业标准 12-4**

REALTORS®在没有得到授权情形下，不得进行房地产销售/租赁或广告。担任挂牌经纪人或副代理人时，REALTORS®不得以不同与原先与卖方/屋主协议的价格报价。(1993年1月修订)

• **执业标准 12-5**

REALTORS®在未利用广告或通过链接到显示所有规定的披露的电子广告，以合理且很明显的态度揭露该 REALTORS®的公司名称的情况下，不得以任何媒介（例如以电子方式、印刷、收音机、电视机等）自己刊登房地产服务广告或已挂牌的房地产广告或准许员工或关系人为之。(1986年11月通过，2016年1月修订)

• **执业标准 12-6**

REALTORS®刊登自己拥有股权的未挂牌房地产之销售/租赁广告时，必须同时揭露其为所有人/屋主及 REALTORS®，或为领有证照的不动产业者。(1993年1月修订)

• **执业标准 12-7**

只有参与交易的挂牌经纪人或合作经纪人（销售经纪人）的 REALTORS®可称已“销售”出房地产。交易促成前，合作经纪人必须在挂牌经纪人同意下，才可张贴“已售出”标示。(1996年1月修订)

• **执业标准 12-8**

将负责的房地产真实图片向公众展示的义务包括 REALTORS®网站介绍、提供或显示的信息。REALTORS®应尽合理的努力确保其网站上的信息是现今的。如果 REALTORS®网站上的信息很明显地已过期或不正确，REALTORS®应实时采取纠正措施。(2007年1月通过)

• **执业标准 12-9**

REALTORS®公司的网站上应以合理且很明显的态度公开公司名称及领有执照可执业的州名。

REALTORS®的网站和附属于 REALTORS®公司的非本协会会员的持照人网站应以合理且很明显的态度公开公司名称及该 REALTORS®或非本协会会员的持照人领有执照可执业的州名。(2007年1月通过)

#### • 执业标准 12-10

REALTORS®将其负责的房地产的真实图片在其广告内及向公众展示的义务包括告知他们张贴在因特网的内容、使用的 URL 和网域名称，并禁止 REALTORS®：

- 1) 从事虚假的或未经授权的房地产经纪网站之构筑；
- 2) 以任何造成虚假或令人误解的结果之方式对挂牌及其他内容做手脚（例如展示由别人开发的网站内容）；
- 3) 虚假地使用网站标记 (metatag)、关键词或其它装置 / 方法指挥、操纵或转移因特网流量；或
- 4) 未说明出处或未取得许可而呈现由他人开发的内容，或
- 5) 以其他方式误导消费者。

(2007 年 1 月通过，2013 年 1 月修订)

#### • 执业标准 12-11

REALTORS®打算把经由因特网收集的消费者资料与别人共享或出售时，应以合理且很明显的态度将其可能性予以公开。(2007 年 1 月通过)

#### • 执业标准 12-12

REALTORS®不得：

- 1) 使用不属实的 URL 或域名，或
- 2) 注册若使用则会不属实的 URL 或域名。(2008 年 1 月通过)

#### • 执业标准 12-13

在其所作之广告、营销及其它信息应始终据实的义务可使 REALTORS®仅使用及展示其合法有权力如此做的专业资格、认证及其它证书。(2008 年 1 月通过)

### 第十三条

REALTORS®不得从事法律未授权的活动。交易中任何一方若需要法律意见，则应建议聘雇律师。

### 第十四条

REALTORS®若于任何专业标准诉讼程序或调查中，被起诉从事不合伦理行为，或被要求提供证据，或以任何其它形式合作时，皆应向所属会员委员会评议庭或相关之机构、协会、或理事会提供相关事实证据，不得采取任何破坏或阻挠如此程序的行动。(1997 年 1 月修订)

#### • 执业标准 14-1

REALTORS®因同一笔交易或事件遭控告违反道德准则时，仅由一个所属会员委员会(Board of REALTORS®)评议庭或相关之机构、协会、或理事会进行此惩戒程序。(1995 年 1 月修订)

- **执业标准 14-2**

REALTORS®不得于未经授权情况下揭露或散布有关伦理听证会、上诉、仲裁听证会或程序审查等的任何指控、事实或裁定信息。(1992年1月修订)

- **执业标准 14-3**

REALTORS®不得以评议庭程序中仲裁请求的申请、伦理诉愿或证词，提出或威胁提出诽谤、中伤或破坏名誉诉讼，控告专业标准诉讼程序的当事人或证人、阻挠专业评议庭的调查或专业标准诉讼程序。(1987年11月通过，1999年1月修订)

- **执业标准 14-4**

REALTORS®不得以同一事件或交易提出多重伦理控告，故意阻碍评议委员会的调查或惩戒程序。(1988年11月通过)

## 对 REALTORS®同业之义务

### 第十五条

REALTORS®不得对其他房地产专业人员、其公司或其执业状况故意或轻率地作出错误或误导的陈述。(2012年1月修订)

- **执业标准 15-1**

REALTORS®不得故意或轻率地提出错误或毫无根据的违反道德的控告。(2000年1月通过)

- **执业标准 15-2**

避免对其他房地产专业人员、其公司或其执业状况，以及其业务实践做出不真实或令人误解的陈述之义务包括不故意或以不在乎的态度公开发布、重复、再传送或再发行由别人做出的不真实或令人误解的陈述。这项义务适用于不论亲自、以书面、以科技方法（例如因特网）或以任何其它方法重复不真实或令人误解的陈述与否。(2012年1月修订)

- **执业标准 15-3**

避免对其他房地产专业人员、其公司或其执业状况，以及其业务实践做出不真实或令人误解的陈述之义务包括 REALTOR®发现 REALTOR®控制的电子媒介上他人发布的陈述不实或令人发生误解时，公开阐明或删除该陈述。(2012年1月修订)

### 第十六条

REALTORS®不得采取与其它 REALTORS®和客户间专属代理或专属中介关系不同或不一致的作为或行动。(2004年1月修订)

• **执业标准 16-1**

第十六条款意旨并非禁止任何同业间合乎伦理之积极或创新的业务作法，亦非禁止与其它 REALTORS®在佣金、费用、酬劳或其它形式之付款或支出费用上的不同作法。(1993年1月通过，1995年1月修订)

• **执业标准 16-2**

第十六条款并不禁止 REALTORS®向可能成为顾客的人作出所提供服务和条件之一般性叙述，即使有些客户可能已和另一 REALTOR®签订代理合约或有其它专属关系。针对某一地理区域，或某一专业、行业、社团、组织或其它分类方式和团体中可能成为顾客的人所进行的电话拜访、一般信件邮寄或信息散布应视为本标准中所言之“一般性”范围。(1998年1月修订)

第十六条款将以下两种招揽业务方式列为基本上违反道德准则的行为：

第一，电话或亲自招揽已在不动产招牌广告、各种登录挂牌信息和其它业界信息中登录为已和另一 REALTOR®有专属挂牌关系的房地产所有人；以及

第二，邮寄或以其它书面方式招揽已和另一 REALTOR®有专属挂牌关系的可能成为顾客的人，如此招揽并非一般性邮寄，而是特别针对当时挂牌、“出租”或“出售”广告标示、或其它第三条款所规定副代理或合作时，提供给其它 REALTORS®之信息来源和多重挂牌服务系统(Multiple Listing Service)准则所列出之房地产所有人。(2004年1月修订)

• **执业标准 16-3**

第十六条款并未禁止 REALTORS®与其它经纪人之客户联系，只要是提供或签订与当时其它同行业者所提供之服务不同及无关之不动产服务契约（如与中介不同之房地产管理）或为不受其它经纪人的专属协议管制的房地产提供相同类型的服务。但是，经由多重挂牌服务系统或其它合作安排所得到之信息则不得用来招揽可能已和其它 REALTORS®有合作关系的客户。(2004年1月修订)

• **执业标准 16-4**

REALTORS®不得寻求挂牌当时已和其它经纪人有专属挂牌关系之房地产。但是，当 REALTOR®询问挂牌经纪人时，若经纪人拒绝揭露到期日及此挂牌之性质，即专属销售权、专属代理、公开挂牌或其它挂牌经纪人和客户其它形式之合约关系，则 REALTOR®可与所有权人联络，取得此信息；也可以进行讨论未来由房地产经纪人挂牌，或现存专属挂牌关系到期时，可能由 REALTOR®接手的相关条件。(1994年1月修订)

• **执业标准 16-5**

REALTORS®不得招揽已签有专属买方/承租人契约的买方/承租人。但是，当 REALTOR®询问经纪人时，若经纪人拒绝揭露买方/承租人契约到期日，则 REALTOR®可与买方/承租人联络，取得此信息；亦可进行讨论未来与房地产经纪人签订买方/承租人契约，或现存买方/承租人专属契约到期时，可能由 REALTOR®接手的相关条件。(1994年1月通过，1998年1月修订)

• **执业标准 16-6**

若其它 REALTOR®之客户主动联络 REALTORS®，讨论建立同样服务的专属关系，且并非由 REALTORS®直接或间接开启此话题时，可进行讨论未来契约，或现存任何专属契约到期时，可能由房地产经纪人接手的事宜。(1998年1月修订)

• **执业标准 16-7**

可能成为顾客的人过去已和某一 REALTOR®有一笔或多笔交易的专属代理专属中介关系，并不能禁止其它 REALTORS®未来与此可能成为顾客的人做生意。(2004年1月修订)

• **执业标准 16-8**

与某 REALTOR®签订专属契约，并不能排除或禁止契约到期时，由其它 REALTOR®签订类似契约。(1998年1月修订)

• **执业标准 16-9**

签订任何代理协议时，REALTORS®有义务必须尽到合理的努力，以确定可能成为顾客的人是否接受相同的不动产服务，并受仍具效力的现存专属契约的约束。(2004年1月修订)

• **执业标准 16-10**

担任买方或承租人的代理人或经纪人 REALTORS®，必须在初次接触时，将此关系告知卖方/屋主之代理人或经纪人；同时在购买或租赁契约执行前，必将此告知以书面确认的方式提供卖方/屋主之代理人或经纪人。(2004年1月修订)

• **执业标准 16-11**

处理未挂牌房地产时，担任买方/承租人的代理人或经纪人的 REALTORS®，必须在初次接触时，代表买方/承租人将此关系告知卖方/屋主；同时在购买或租赁契约执行前，必将此告知以书面确认的方式提供给卖方/屋主。

REALTORS®欲自卖方/屋主收取任何酬劳，必须于初次接触即告知。(2004年1月修订)

• **执业标准 16-12**

担任卖方/屋主的代理人或经纪人，或挂牌经纪人的副代理人时，REALTORS®必须在现实允许的情况下，尽快将此关系告知买方/承租人；同时在购买或租赁契约执行前，必将此告知以书面确认的方式提供给买方/承租人。(2004年1月修订)

• **执业标准 16-13**

任何有关专属挂牌的房地产，或与有专属关系之买方/承租人的往来，皆要通过客户的代理人或经纪人进行，不得直接与客户接触，除非客户的代理人或经纪人同意，或客户主动联系。

向“可能成为主顾的人”提供实际的服务(如书写购买提议或提出 CMA)之前，REALTORS®要寻问可能的主顾是否为专属代理合约中的一方。

REALTORS®不得在已知可能的主顾为专属代理合约中的一方后，仍为其提供有关可能的交易的实际服务，除非可能的主顾之专属代理人同意，或可能的主顾给予指示。(1993年1月通过，2004年1月修订)

• **执业标准 16-14**

REALTORS®可自由地与没有签订专属契约之卖方/屋主、买方/承租人、或其它人签订契约或商议相关事宜，但除非客户于告知之下同意，否则不得要求客户负担支付一笔佣金外费用的义务。(1998年1月修订)

• **执业标准 16-15**

任何合作交易中，REALTORS®应支付酬劳给合作的 REALTORS®(主要的经纪人)，在未告知合作经纪人及征得其同意下，不得直接或间接给付酬劳给其它 REALTORS®所雇用领有合格证照之销售员或关系人。

• **执业标准 16-16**

担任副代理人或买方/承租人的代理人或经纪人的 REALTORS®不得以使用购买/租赁条件更动挂牌经纪人给予副代理人或买方/承租人的代理人或经纪人的酬劳；亦不得以挂牌经纪人是否同意调整其酬劳作为提交已执行之购买/租赁契约的条件。(2004年1月修订)

• **执业标准 16-17**

担任副代理人或买方/承租人的代理人或经纪人之 REALTORS®在没有挂牌经纪人之同意下，不得延长挂牌经纪人对其他经纪人提出的合作提案或酬劳机会。(2004年1月修订)

• **执业标准 16-18**

REALTORS®不得使用挂牌经纪人所提供的信息 – 不论是经由合作关系中的多重挂牌服务系统，或其它合作关系而取得 – 而将挂牌经纪人的客户转介给其它经纪人，或与挂牌经纪人的客户建立买方/承租人关系。由挂牌经纪人授权者则不在此限。(2002年1月修订)

• **执业标准 16-19**

房地产出售、出租、租赁或转让的广告标示必须得到卖方/屋主同意才得张贴。(1993年1月修订)

• **执业标准 16-20**

REALTORS®与所服务公司雇佣关系终止前后，皆不得劝诱公司客户取消与公司的专属契约关系。但并不禁止 REALTORS®(主要经纪人)与公司同事协调专属契约的转让事宜。(1998年1月通过，2010年1月修订)

## **第十七条**

REALTORS®（主要经纪人）若因其身为 REALTORS®的工作身份，与其它公司之同业发生如执业标准 17-4 所载之契约争端或某些非契约争端时，若同业评议委员会要求其成员调解，则 REALTORS®应调解争端。若通过调解未能解决争端或未规定需要调解，REALTORS®应依据同业评议委员会的相关政策，提出仲裁申请，而非采取诉讼途径。

REALTORS®之客户欲将因不动产交易所产生的争端诉诸调解或仲裁时，REALTORS®得依据同业评议委员会相关政策提出调解或仲裁，前提是客户同意接受任何调解协定或仲裁裁定的约束。

本条款之参与调解与仲裁程序义务中包括房地产经纪人(主要经纪人)有义务请所属公司进行调解和仲裁，且任何调解协定或仲裁裁定的约束。(2012年1月修订)

• **执业标准 17-1**

REALTORS®将可仲裁的案件提起诉讼，且拒绝撤回，即表示拒绝仲裁途径。(1986年2月通过)

• **执业标准 17-2**

如所有争端之关系人皆以书面告知评议委员会表示他们决定不通过评议委员会的设施调解，则此十七条款并不要求 REALTORS®于此情况下进行调解。所有关系人拒绝参与调解的事实并不解除 REALTORS®的仲裁义务。

如所有争端之关系人皆以书面告知评议委员会不愿由委员会仲裁，则此十七条款并不要求 REALTORS®于此情况下仍诉诸仲裁途径。(2012年1月修订)

• **执业标准 17-3**

REALTORS®于不动产交易中若仅是主要经纪人，若与其它 REALTORS®发生争端，则无义务将争端诉请仲裁，除非有仲裁解决争端之书面协议存在。(1996年1月通过)

#### • 执业标准 17-4

根据第十七条款，得以诉诸仲裁途径的非契约争端包括下列几项：

- 1) 挂牌经纪人若已付给一合作经纪人酬劳，另有一合作经纪人声称销售或租赁是由他促成。此个案中申请人可以第一位合作经纪人为相对人，提出仲裁；挂牌经纪人不需要是相对人。当仲裁发生于两名（或以上）合作经纪人之间，而挂牌经纪人不是当事人时，受到争议的金额和任何仲裁后可能给付的金额限为由挂牌经纪人付给相对人的金额，以及根据相对人的指示而归于或支付给交易指定方的金额。另一方式则是以挂牌经纪人为相对人提出仲裁，而挂牌经纪人则以第一位合作经纪人为第三方相对人。两种情况下，有关此交易合作关系酬劳当时或后续之声请，仲裁庭都能做出令人信服之裁定。(1997年1月通过，2007年1月修订)
- 2) 买方或承租人代理人已自卖方或屋主收取酬劳，酬劳并非由挂牌经纪人支付时，挂牌经纪人因此将卖方或屋主所应付之佣金调低，而之后却有另一合作经纪人声称是由他促成此销售或租赁交易。此个案中申请人可以第一位合作经纪人为相对人，提出仲裁；挂牌经纪人不需要是相对人。当仲裁发生于两名（或以上）合作经纪人之间，而挂牌经纪人不是当事人时，受到争议的金额和任何仲裁后可能给付的金额限为由卖方或屋主付给相对人的金额，以及根据相对人的指示而归于或支付给交易指定方的金额。另一方式则是以挂牌经纪人为相对人提出仲裁，而挂牌经纪人则以第一位合作经纪人为第三方相对人。两种情况下，有关此交易合作关系酬劳当时或后续之声请，仲裁庭都能做出令人信服的裁定。(1997年1月通过，2007年1月修订)
- 3) 买方或承租人代理人已自买方或承租人收取酬劳，酬劳并非由挂牌经纪人支付时，挂牌经纪人因此将卖方或屋主所应付之佣金调低，而之后却有另一合作经纪人声称是由他促成此销售或租赁交易。此个案中申请人可以第一位合作经纪人为相对人，提出仲裁；挂牌经纪人不需要是相对人。另一方式则是以挂牌经纪人为相对人提出仲裁，而挂牌经纪人则以第一位合作经纪人为第三方相对人。两种情况下，有关此交易合作关系酬劳当时或后续之声请，仲裁庭都能做出令人信服之裁定。(1997年1月通过)
- 4) 房地产公开挂牌情况下，若有二位以上之挂牌经纪人声称应领取酬劳，卖方和屋主同意参与(或主动提出)仲裁，且愿意接受裁定之约束。另外，若其中一挂牌经纪人已自卖方/屋主收取酬劳，另一挂牌经纪人提出声请，以第一位挂牌经纪人为相对人，两位经纪人间可进行仲裁程序。(1997年1月通过)
- 5) 当买方或承租人的代理人从卖方或屋主，而不是从挂牌经纪人领取酬劳，使得挂牌经纪人因此将卖方或屋主所应付的佣金调低，而发生挂牌经纪人主张自己是该销售或租赁成交主因的情况。发生这种情形时，要在挂牌经纪人和买方或承租人的代理人之间进行仲裁，争论中的金额仅限于挂牌经纪人同意的调低的佣金额度。(2005年1月通过)

### • 执业标准 17-5

第十七条中成立的仲裁义务包括位于不同州的 REALTORS®（当事人）之间发生争议，其中又无已成立的协会间仲裁协议，但由相对人的 REALTORS® 协会认定确实有需要仲裁的问题存在时，申请仲裁的 REALTORS®（当事人）同意将仲裁申请提交到该协会的司法管辖地、亲自到该地、参与仲裁，以及遵守任何由相对人的 REALTORS® 协会实施的仲裁所达成的给付判决。  
(2007 年 1 月通过)

### 注释

读者必须了解全国协会理事会(Board of Directors of the National Association)已通过的下列政策：

对 REALTOR®提出违反道德准则的告诉，所谓违反必须指违反准则中一条以上的条款。提出告诉时，可以引述执业标准佐证。

执业标准是用以厘清诸多条款及附则的道德义务，不得取代道德准则的诠释或个案诠释。

现有执业标准有时会修订或增订新标准，读者应留意其所使用的是最新版本。