

**全國房地產商協會**  
**(National Association of REALTORS®)**  
**道德規範暨執業標準**  
二〇一九年一月一日起生效

本規範及前文中所使用之 REALTORS®一詞係包含全國房地產商協會的會員 (REALTOR-ASSOCIATE®S)。

本道德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。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。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，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。

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。REALTORS®採取明確的步驟，力行本道德規範，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道德規範之行為，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為，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)

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 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。

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 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』。

REALTORS®將此古訓謹奉圭臬，誓言不管是以個人、經由同事或其他人，或透過科技方法進行，凡是在執業及所有行為中，將皆遵行其精神，並身體勵行下列諸項原則。(二〇〇七年一月修訂)

## 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，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 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，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

REALTORS®即使身為當事人，仍應謹守本道德規範所載之各種義務。(一九九三年一月修訂)

#### • 執業標準 1-2

道德規範所載之義務包含所有與房地產有關的活動和交易，不管是以個人、經由同事或其他人，或透過科技方法進行與否。

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，皆要謹守道德規範所載之義務；但規範中並無強制規定法律上針對 REALTORS®以非代理方式執行業務時特別訂定之責任義務。

本道德規範中所言之「客戶」係指與 REALTOR®或 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 REALTOR®或 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 REALTOR®或 REALTOR®的公司之代理關係約束的買方、賣方、承租人或屋主；「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「經紀人」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，二〇〇七年一月修訂)

#### • 執業標準 1-3

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

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**

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**

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**

REALTORS®若擔任登錄掛牌經紀人，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。當向登錄掛牌經紀人提交報價的合作經紀人書面要求時，登錄掛牌經紀人應提供合作經紀人書面確認，表示已將該報價交給賣方/屋主，或者提供賣方/屋主已告知可不必遞交報價的書面通知。賣方/屋主接受報價之後，REALTORS®沒有義務繼續推銷該房地產。REALTORS®應建議賣方/屋主成交後若要接受其他的報價之前，先徵詢律師之意見，除非之前的購買契約或租賃契約已失效。(二〇一九年一月修訂)

• **執業標準 1-8**

REALTORS®若擔任買方/承租人之代理人或經紀人，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。REALTORS®若擔任買方/承租人之代理人或經紀人，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**

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。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 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 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) 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。

本道德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**

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**

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**

REALTORS®於簽定登錄掛牌契約時，必須告知賣方/屋主以下事項：

- 1) 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經紀人之合作及與報酬有關之政策情況；
- 2) 買方/承租人代理人或經紀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) 登錄掛牌仲介商成為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，REALTORS®必須告知客戶下列事項：

- 1) 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) 其他經紀人、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；
- 4) 買方/承租人代表成為公開揭露的雙重代理人之潛在可能性，如登錄掛牌經紀人、副代理人及屋主之代理人等；以及
- 5) 除非法律、法規或當事人雙方以保密協定規定需要保密，否則賣方或賣方代表可能不會將出價的有無、條款或條件予以保密的潛在可能性。(一九九三年一月通過，一九九八年一月重新編號，二〇〇六年一月修訂)

• **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**

買方或合作的經紀人詢問時，REALTORS®在得到賣方的同意後，要告知買方或經紀人有人對房地產出價的實情。在得到同意後告知時，並若被問及，REALTORS®也應該告知出價是由掛牌持照人、掛牌公司的另一持照人還是由合作的經紀人取得。(二〇〇三年一月通過，二〇〇八年一月修訂)

• **執業標準 1-16**

REALTORS®將不得存取或使用，或准許或讓其他人能夠存取或使用以不同於屋主或賣方授權的條款或條件上市或管理的不動產。(二〇一二年一月通過)

## 第二條

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。

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**

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 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**

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

REALTORS®應與其他經紀人合作，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、費用或付給其他經紀人之酬勞費用。(一九九五年一月修訂)

- **執業標準 3-1**

REALTORS®若擔任賣方/屋主之專屬代理人或經紀人，必須清楚表示合作之條件。除非合作條件中另清楚載明，否則經紀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經紀人之酬勞條件。(一九九九年一月修訂)

- **執業標準 3-2**

REALTOR®在提交房地產購買/租賃請求前，必須先將合作部分酬勞之更動事項與合作之 REALTOR®充分溝通。REALTOR®提交了房地產購買或租賃請求之後，掛牌經紀人不得單方面修改該合作交易中所提議的酬勞。(二〇一四年一月修訂)

- **執業標準 3-3**

執業標準 3-2 並未規定掛牌經紀人及合作經紀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**

REALTORS®擔任掛牌經紀人，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/屋主或其合作經紀人所促成之佣金）。掛牌經紀人依實際情況應儘速向可能合作之其他經紀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。若所合作經紀人為買方/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，REALTORS®應告知尋求合作關係之任何經紀人。(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，REALTORS®若欲從其他 REALTOR®取得資訊，應告知其同為 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，則必須告知其本人與客戶之關係。(二〇一一年一月修訂)

• **執業標準 3-8**

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)

• **執業標準 3-9**

REALTORS®不得以不符合屋主或掛牌經紀人所列條件的方式開放對掛牌房地產的參觀。(二〇一〇年一月通過)

• **執業標準 3-10**

第三條中所述的合作職責與分享掛牌房地產資訊，並讓其他仲介人能夠向預期的購買者／承租人展示房地產的責任有關，特別是該做法符合銷售者／出租人的最佳利益時。(二〇一一年一月通過)

## 第四條

REALTORS®如未告知所有權人、所有權人之代理人或經紀人，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，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 REALTORS® 於簽定任何契約前提供。(一九八六年二月通過)

### 第五條

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，REALTORS®不得收取任何服務支出費用之佣金、回扣或利潤。

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 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

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，不得推薦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

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

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，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，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)



• **執業標準 9-2**

利用電子方式協助客戶或顧客或與其開始成立合約關係時（例如掛牌和代表協議、購買協議、租賃等），REALTORS®將盡合理的努力解釋該合約關係的本質，並在簽約方同意之前，公開正被成立的合約關係之特定條款。(二〇〇七年一月通過)

## 對社會大眾之義務

### 第十條

REALTORS®不得因種族、膚色、宗教、性別、殘障、家庭狀況、國籍或性取向而拒絕提供同等的不動產專業服務。REALTORS®不得參與任何因種族、膚色、宗教、性別、殘障、家庭狀況、國籍、性取向或性別認同而歧視他人之任何計劃或協議。(二〇一四年一月修訂)

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、國籍、性取向或性別認同而歧視任何人。(二〇一四年一月修訂)

• **執業標準 10-1**

當涉及住宅銷售或租賃時，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，但是 REALTORS®可以提供其他人口資料。(一九九四年一月通過，二〇〇六年一月修訂)

• **執業標準 10-2**

當未涉及住宅銷售或租賃時，REALTORS®可以將與該房地產、交易或專業分配有關的人口資料提供給對方。但這種情況僅限於 (a) REALTORS®認為此人口資料以符合第十條的方式，在協助房地產交易和專業分配時必要，並且 (b) 此人口資料取自經過認可、可信賴、獨立及公平的來源。此人口資料的來源，以及資料內容的增添、刪除、更新、解釋及其他變動應以合理的方式詳細公開。(二〇〇五年一月通過，二〇〇六年一月重編號碼)

• **執業標準 10-3**

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、國籍、性取向或性別認同偏好、限制或歧視之房地產銷售或租賃說明或廣告。(二〇一四年一月修訂)

• **執業標準 10-4**

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，二〇〇五年一月重編號碼)

## 第十一條

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、土地仲介、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。

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。(二〇一〇年一月修訂)

### • 執業標準 11-1

當 REALTORS®準備關於不動產的價值或價格的意見書時，他們必須：

- 1) 對於測定價值的不動產類型有相當的見識，
- 2) 能夠存取備製正確的意見書所需的資訊和資源，以及
- 3) 熟悉該不動產所在的地區

若事先向請求該意見書的一方揭露了缺乏上述條件則除外。

當準備房地產價值或價格之意見書並不是為了尋求掛牌或協助潛在買方擬定購買報價時，意見書中應包括下列幾項（除非申請該意見書的一方需要具體類型的報告或不同的資料集）：

- 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
- 8) 揭露是否以及何時對不動產的外部進行了實際的檢查
- 9) 揭露是否以及何時對不動產的內部進行了實際的檢查
- 10) 揭露該是否有任何利益衝突 (二〇一四年一月修訂)

### • 執業標準 11-2

道德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；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**

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 REALTORS®彼此之間，以及與其客戶或顧客簽定契約的服務有關，同時也與此道德規範明定的義務，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

REALTORS®在進行房地產通訊時應坦誠及真實，其所作之廣告、行銷及其他資料應始終據實。REALTORS®應在其所作之廣告、行銷及其他資料中確實表明其做為房地產專業人士的身份，而所有房地產通訊的收件方也應被（或曾經被）告知這些通訊來自房地產專業人士。（二〇〇八年一月修訂）

• **執業標準 12-1**

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**

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 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道德規範，即使此類利益端賴掛牌、銷售、購買或租賃是否由 REALTOR®仲介而定也是如。不過，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 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**

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。擔任掛牌經紀人或副代理人時，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**

REALTORS®在沒有使用廣告、或透過連結至顯示所有規定的揭露之電子廣告，以合理且明顯的態度揭露該 REALTORS®的公司名稱的情況下，不得以任何媒介（例如以電子方式、印刷、收音機、電視機等）自己刊登房地產服務廣告或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，二〇一六年一月修訂)

• **執業標準 12-6**

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 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經紀人或合作經紀人（銷售經紀人）之 REALTORS®可稱已「銷售」出房地產。交易促成前，合作經紀人必須在掛牌經紀人同意下，才可張貼「已售出」標示。(一九九六年一月修訂)

• **執業標準 12-8**

將負責的房地產之真實圖片向公眾展示的義務包括 REALTORS®網站介紹、提供或顯示的資訊。REALTORS®應盡合理的努力確保其網站上的資訊是現今的。如果 REALTORS®網站上的資料很明顯地已過期或不正確，REALTORS®應即時採取糾正措施。(二〇〇七年一月通過)

• **執業標準 12-9**

REALTORS®公司的網站上應以合理且很明顯的態度公開公司名稱及領有執照可執業的州名。

REALTORS®的網站和附屬於 REALTORS®公司的非本協會會員之持照人網站應以合理且很明顯的態度公開公司名稱及該 REALTORS®或非本協會會員之持照人領有執照可執業的州名。(二〇〇七年一月通過)

• **執業標準 12-10**

REALTORS®將其負責的房地產之真實圖片在其廣告內及向公眾展示的義務包括告知他們使用的網際網路內容、圖像、URL 和網域名稱，並禁止 REALTORS®：

- 1) 從事虛假的或未經授權的房地產經紀網站之構築；
- 2) 以任何造成虛假或令人誤解的結果之方式對掛牌及其他內容做手腳（例如展示由別人開發的網站內容）；或
- 3) 虛假地使用網站標記 (metatag)、關鍵字或其他裝置／方法指揮、操縱或轉移網際網路流量；或
- 4) 未說明出處或未取得許可而呈現由他人開發的內容，或
- 5) 誤導消費者，包括使用誤導人的圖像。(二〇〇七年一月通過，二〇一三年一月修訂)

• **執業標準 12-11**

REALTORS®打算把經由網際網路收集的消費者資料與別人共享或出售時，應以合理且很明顯的態度將其可能性予以公開。(二〇〇七年一月通過)

• **執業標準 12-12**

REALTORS®不得：

- 1) 使用不屬實的 URL 或域名，或
- 2) 註冊若使用則會不屬實的 URL 或域名。(二〇〇八年一月通過)

• **執業標準 12-13**

在其所作之廣告、行銷及其他資料應始終據實的義務可使 REALTORS®僅使用及展示其合法有權力如此做的專業資格、認證及其他證書。(二〇〇八年一月通過)

## 第十三條

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

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為，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**

REALTORS®因同一筆交易或事件遭控告違反道德規範時，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**

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**

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**

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 REALTORS®同業之義務

## 第十五條

REALTORS®不得對其他房地產專業人員、其公司或其執業狀況故意或輕率地作出錯誤或誤導之陳述。(二〇一二年一月修訂)

### • 執業標準 15-1

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)

### • 執業標準 15-2

避免對其他房地產專業人員、其公司或其執業狀況，以及其業務慣例做出不真實或令人誤解的陳述之義務包括不故意或以不在乎的態度公開發佈、重複、再傳送或再發行由別人做出的不真實或令人誤解的陳述。這項義務適用於不論親自、以書面、以科技方法（例如網際網路）或以任何其他方法重複不真實或令人誤解的陳述與否。(二〇一二年一月修訂)

### • 執業標準 15-3

避免對其他房地產專業人員、其公司或其執業狀況，以及其業務慣例做出不真實或令人誤解的陳述之義務包括 REALTOR®發現 REALTOR®控制的電子媒介上他人發佈的陳述不實或令人發生誤解時，公開闡明或刪除該陳述。(二〇一二年一月修訂)

## 第十六條

REALTORS®不得採取與其他 REALTORS®和客戶間專屬代理或專屬仲介關係不同或不一致之作為或行動。(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 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 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 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佈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道德規範之行為：

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 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 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 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 REALTORS®與其他經紀人之客戶聯繫，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）或為不受其他經紀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 REALTORS®有合作關係之客戶。(二〇〇四年一月修訂)

• **執業標準 16-4**

REALTORS®不得尋求掛牌當時已和其他經紀人有專屬掛牌關係之房地產。但是，當 REALTOR®詢問掛牌經紀人時，若經紀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經紀人和客戶其他形式之合約關係，則 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 REALTOR®接手之相關條件。(一九九四年一月修訂)

• **執業標準 16-5**

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 REALTOR®詢問經紀人時，若經紀人拒絕揭露買方/承租人契約到期日，則 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 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 REALTOR®之客戶主動聯絡 REALTORS®，討論建立同樣服務之專屬關係，且並非由 REALTORS®直接或間接開啟此話題時，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 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 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 REALTOR®簽定專屬契約，並不能排除或禁止契約到期時，由其他 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，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/屋主之代理人或經紀人；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/屋主之代理人或經紀人。(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/承租人之代理人或經紀人的 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。

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/屋主之代理人或經紀人，或掛牌經紀人之副代理人時，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經紀人進行，不得直接與客戶接觸，除非客戶之代理人或經紀人同意，或客戶主動聯繫。

向「可能成為主顧的人」提供實際的服務(如書寫購買提議或提出 CMA)之前，REALTORS®要尋問可能的主顧是否為專屬代理合約中的一方。REALTORS®不得在已知可能的主顧為專屬代理合約中的一方後，仍為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**

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，REALTORS®應支付酬勞給合作之 REALTORS®(主要之經紀人)，在未告知合作經紀人及徵得其同意下，不得直接或間接給付酬勞給其他 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/承租人的代理人或經紀人之 REALTORS®不得以使用購買/租賃條件更動掛牌經紀人給予副代理人或買方/承租人的代理人或經紀人之酬勞；亦不得以掛牌經紀人是否同意調整其酬勞作為提交已執行之購買/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/承租人的代理人或經紀人之 REALTORS®在沒有掛牌經紀人之同意下，不得延長掛牌經紀人對其他經紀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**

REALTORS®不得使用掛牌經紀人所提供之資訊 – 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 – 而將掛牌經紀人的客戶轉介給其他經紀人，或與掛牌經紀人的客戶建立買方/承租人關係。由掛牌經紀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**

REALTORS®與所服務公司雇用關係終止前後，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 REALTORS®(主要經紀人)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，二〇一〇年一月修訂)

## 第十七條

REALTORS® (主要經紀人) 若因其身為 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，若同業評議委員會規定其會員調解，則 REALTORS®應調解爭端。若透過調解未能解決爭端或未規定需要調解，REALTORS®應依據同業評議委員會的相關政策，提出仲裁申請，而非採取訴訟途徑。

REALTORS®之客戶欲將因不動產交易所產生之爭端訴諸調解或仲裁時，REALTORS®得依據同業評議委員會的相關政策提出調解或仲裁，前提是客戶同意接受任何調解協定或仲裁裁定的約束。

本條款之參與調解與仲裁程序義務中包括房地產經紀人(主要經紀人)有義務請所屬公司進行調解和仲裁，且接受任何調解協定或仲裁裁定之約束。(二〇一二年一月修訂)

• **執業標準 17-1**

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表示他們決定不透過評議委員會的設施調解，則此十七條款並不要求 REALTORS®於此情況下進行調解。所有關係人拒絕參與調解的事實並不解除 REALTORS®的仲裁義務。

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 REALTORS®於此情況下仍訴諸仲裁途徑。(二〇一二年一月修訂)

• **執業標準 17-3**

REALTORS®於不動產交易中若僅是主要經紀人，若與其他 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) 掛牌經紀人若已付給一合作經紀人酬勞，另有一合作經紀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經紀人為相對人，提出仲裁；掛牌經紀人不需要是相對人。當仲裁發生於兩名（或以上）合作經紀人之間，而掛牌經紀人不是當事人時，受到爭議的金額和任何仲裁後可能給付的金額限為由掛牌經紀人付給相對人的金額，以及根據相對人的指示而歸於或支付給交易指定方的金額。另一方式則是以掛牌經紀人為相對人提出仲裁，而掛牌經紀人則以第一位合作經紀人為第三方相對人。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，二〇〇七年一月修訂)
- 2) 買方或承租人代理人已自賣方或屋主收取酬勞，酬勞並非由掛牌經紀人支付時，掛牌經紀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經紀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經紀人為相對人，提出仲裁；掛牌經紀人不需要是相對人。當仲裁發生於兩名（或以上）合作經紀人之間，而掛牌經紀人不是當事人時，受到爭議的金額和任何仲裁後可能給付的金額限為由賣方或屋主付給相對人的金額，以及根據相對人的指示而歸於或支付給交易指定方的金額。另一方式則是以掛牌經紀人為相對人提出仲裁，而掛牌經紀人則以第一位合作經紀人為第三方相對人。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，二〇〇七年一月修訂)
- 3) 買方或承租人代理人已自買方或承租人收取酬勞，酬勞並非由掛牌經紀人支付時，掛牌經紀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經紀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

一位合作經紀人為相對人，提出仲裁；掛牌經紀人不需要是相對人。另一方式則是以掛牌經紀人為相對人提出仲裁，而掛牌經紀人則以第一位合作經紀人為第三方相對人。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經紀人聲稱應領取酬勞，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，若其中一掛牌經紀人已自賣方/屋主收取酬勞，另一掛牌經紀人提出聲請，以第一位掛牌經紀人為相對人，兩位經紀人間可進行仲裁程序。(一九九七年一月通過)
- 5) 當買方或承租人的代理人從賣方或屋主，而不是從掛牌經紀人領取酬勞，使得掛牌經紀人因此將賣方或屋主所應付之佣金調低，而發生掛牌經紀人主張自己是該銷售或租賃成交主因的情況。發生這種情形時，要在掛牌經紀人和買方或承租人的代理人之間進行仲裁，爭論中的金額僅限於掛牌經紀人同意的調低的佣金額度。(二〇〇五年一月通過)

#### • 執業標準 17-5

第十七條中成立的仲裁義務包括位於不同州的 REALTORS® (當事人) 之間發生爭議，其中又無已成立的協會間仲裁協議，但由相對人的 REALTORS® 協會認定確實有需要仲裁的問題存在時，申請仲裁的 REALTORS® (當事人) 同意將仲裁申請提交到該協會的司法管轄地、親自到該地、參與仲裁，以及遵守任何由相對人的 REALTORS® 協會實施的仲裁所達成的給付判決。(二〇〇七年一月通過)

#### 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 REALTOR® 提出違反道德規範之告訴，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，不得取代道德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。