



第 22 届

# 贝壳找房博学大考 辅导教材

之 存量房买卖 (总部模板)

2022 年 10 月

## 前 言

随着房地产市场和房地产经纪行业发展进入新的阶段，客户越来越需要专业化、职业化的经纪人为其提供高品质的服务。只有专业化，才能创造价值；只有职业化，才能赢得客户尊重。而人单纯靠自觉性不断激励自己完成持续学习是件很难的事，专业能力只能靠日复一日的“学习-应用-考试-学习”来养成。

搏学大考诞生于 2011 年 11 月，由北京链家创设，第一批考生为店经理、区经理和总监 3 个层级；2012 年，推广到链家全体经纪人；2018 年，向入驻贝壳平台的所有新经纪品牌开放；2019 年，考试方式由线下纸笔考试升级为线下固定考场计算机考试；2022 年，又进一步改革为线上分散三机位计算机考试。11 年来，搏学大考随着组织发展也在不断迭代创新，已经成为贝壳的一项基础设施。

搏学，与“博学”谐音，取自“拼搏进取”的价值观，同时融合“于搏中博，积博再搏”之意。搏学大考旨在通过考试促进经纪人持续学习，不断丰富自己的业务知识，进而更好地为客户提供服务。我们相信，被公司考倒，好过被客户问倒。

为使搏学大考更有实际指导意义，提升经纪人学习效果，需要有一本足够专业和实战的考试辅导教材。目前存量房搏学大考辅导教材分为五大知识模块：房地产经纪服务、房地产交易服务、平台文化与规则、房地产基础知识、房地产交易法规。教材内容聚焦经纪人需要掌握的专业知识，侧重解决业务中遇到的常规问题，让经纪人知其然知其所以然。我们希望，本教材不仅仅是为了考试，而能真正成为经纪人办理实际业务的操作指南，特别是成为新人快速入行的“宝典”。

搏学，只为更专业！

# 编审说明

为了切实提高教材的专业性、实用性和易读性，此次修订教材成立了评审委员会，合计 26 人。他们平均从业时长超过 15 年，有行业资深的培训专家和研究专家，也有多年深耕一线的业务专家，还有经验丰富的平台和城市管理干部。

随着业务场景的变化，原有教材的业务贴合度受到了挑战，认证考试部在评审委员们的助力下，对模板教材进行了大幅度修订，调整了原内容模块的结构，新增最新贴合政策的业务实操内容，同时删减了不再满足业务需求的内容。在此特别感谢本届评审委员会的支持，具体名单如下（按姓氏首字母排序）：

毕洁超	上海链家川沙南大区负责人	任佰京	青岛链家总经理
邓 鹏	济南客户赋能负责人	申加胜	陕西省区总经理
邓晓兰	重庆客户赋能负责人	盛 丽	贝壳 COO 线培训支持部负责人
高 军	贝壳顾问委员会顾问	宋兴华	贝壳 COO 线交易服务中心负责人
葛 静	贝壳顾问委员会顾问	汪华兰	南京德佑店东
关书伟	花桥学堂执行校长	王 富	北京链家培训中心负责人
广浩平	上海链家培训中心负责人	文 丹	宁波客户赋能负责人
郎庆航	沈阳客户赋能负责人	徐东华	花桥学堂知识管理中心总经理
李亚男	郑州东南区区域总监	薛红蕾	贝壳职业教育中心负责人
李 俨	贝壳 CHO 线组织文化与成长中心负责人	闫 惠	青岛客户赋能负责人
李昱江	贝壳 COO 线客户赋能中心负责人	苑保庆	天津客户赋能负责人
刘 旒	北京链家交易中心负责人	赵传亮	广州赋能培训部负责人
彭永伟	北京链家万科西华府店店经理	郑伟文	重庆北大部运营总经理

# 目 录

<b>第一篇 房地产经纪服务</b>	<b>1</b>
<b>第一章 房源管理</b>	<b>1</b>
第一节 房源信息	1
第二节 房源委托	2
第三节 房源维护	3
第四节 房源聚焦	5
<b>第二章 客源管理</b>	<b>7</b>
第一节 客源信息	7
第二节 客源维护	7
<b>第三章 带客户看房</b>	<b>10</b>
第一节 空看	10
第二节 VR 带看	11
第三节 实地带看	13
<b>第四章 交易双方</b>	<b>16</b>
第一节 合同签署概述	16
第二节 常见合同备件	17
第三节 代理	19
第四节 共有	20
第五节 特殊交易双方	21
第六节 房地产公证	22
<b>第五章 交易房屋</b>	<b>25</b>
第一节 交易房屋分类	25
第二节 特殊房屋交易条件	26
第三节 交易房屋若干问题	30
<b>第六章 交易费用</b>	<b>33</b>
第一节 交易资金	33
第二节 经纪佣金	35
第三节 资金存管	36
第四节 交易资金与经纪佣金若干问题	38
<b>第七章 衍生服务</b>	<b>40</b>
第一节 新房业务	40
第二节 租赁业务	41
第三节 整装家居业务	42

# 第一篇 房地产经纪服务

按照《房地产经纪管理办法》的规定，房地产经纪机构提供的服务，可分为房地产经纪服务和房地产经纪延伸服务。

房地产经纪服务的内容有：提供房地产信息、实地看房、代拟合同、协助签署合同等，实际业务中可以简单总结为“房、客、带、签”服务，也就是签署房地产买卖合同前的相关服务内容。本篇前三章介绍房源管理、客源管理和带客户看房，后三章介绍合同签署相关内容，包括合同签署双方、交易费用及交易房屋。

——文中标灰部分，是需要城市内化概率较高的需重点检查的部分。

## 第一章 房源管理

房源信息是经纪人作业的基础。拥有大量、真实的房源信息，才能给客户高品质的服务。本章介绍房源基本概念、房源委托、房源维护和房源聚焦四个方面的内容。

### 第一节 房源信息

#### 一、房源和房源信息

##### （一）房源的概念

房源，是指在房地产经纪业务中，房屋权利人委托房地产经纪机构交易的房屋。从房源的含义看，一套房屋要成为房源，必须具备下列两个条件：

- （1）该房屋依法能够在市场上交易。
- （2）房屋权利人有出售的意愿，并采取了出售委托行动。

小贴士：房屋权利人，是指依法享有房屋所有权和该房屋占用范围内的土地使用权的自然人、法人和非法人组织。除此之外，广义的房屋权利人还包括承租人、居住权人、抵押权人等。

##### （二）房源信息的概念

房源信息，是指与业主和交易房源有关的信息。房源信息不仅包括房源的优势信息，如挂牌价合理、业主签约方便、交通方便、楼层好、户型好、环境好、物业管理好等，还应包括房源的劣势信息，如附近有垃圾站、房屋楼龄老、交易税费多等。

#### 二、房源信息包含哪些内容

为更加清晰地说明房源信息的内容，可将房源信息细分为房源区位信息、房源实物信息、房源权益信息、房源交易条件信息和房源交互信息五个部分。

##### （一）房源区位信息

房源区位信息包括：坐落位置、所在楼层与总楼层、停车方便程度、物业管理情况、出入可利用的交通工具、周边教育设施、周边医疗设施、周边生活设施、周边娱乐设施、周边环境和景观等。

为了划分各门店的维护责任，突出各自门店聚焦的楼盘，促进经纪人之间的合作，作业范围内的楼盘可分为维护盘、非维护盘以及公盘。

### （一）维护盘

维护盘，是指经纪门店为了聚焦而划定的房源开发、房源维护的业务范围。经纪门店可对维护盘内房源承担房源端角色（录入、维护、实勘、钥匙、备件），也可以承担客源端所有角色（带看、合作、成交）。

若在实际作业中，两个门店的维护盘存在交叉，交叉部分的维护盘，两个门店经纪人都可以承担房源端所有角色和客源端所有角色。

### （二）非维护盘

非维护盘，是指作业范围内其他门店的维护盘。该楼盘不在本门店的作业半径内，本门店经纪人不能承担房源录入人以外的房源端角色，但可以承担客源端所有角色。

### （三）公盘

公盘，是指在作业范围内，但不是任何门店维护盘的楼盘。公盘因为不是所有门店的维护盘，所有门店的经纪人都可以承担房源端所有角色和客源端所有角色。

作业范围划分	房源端角色 (录入、维护、实勘、钥匙、备件)	客源端角色 (带看、合作、成交)
维护盘	所有角色	所有角色
公盘	所有角色	所有角色
非维护盘	仅录入人，其他角色由维护盘经纪人担任	所有角色

小贴士：在贝壳，为了更好地服务业主和维护委托房源，针对委托房源，房源角色一般包括录入人、维护人、实勘人、钥匙人、备件人等。以上几种角色，可以被同一经纪人占有，也可以是被多个经纪人分别占有。以下为房源角色的定义及职责。

房源角色	职责定义
房源录入人	首次将业主报盘的房源录入作业系统的经纪人
房源实勘人	对房源进行实勘、拍照、摄像或者预约摄影师进行拍照、摄像的经纪人
房源钥匙人	是指取得房源钥匙并录入作业系统的经纪人
房源维护人	对房源进行维护的经纪人，主要职责包括房屋信息完善、业主面访、挂牌价调整、房屋推广、陪客户看房、陪签买卖合同等
房源备件人	最后一位上传且补全房源出售委托“两证一书”且合格的经纪人

## 第三节 房源维护

### 一、为什么要做房源维护

（1）对委托房源：能够提升房源关注度，促成房源快速成交。

（2）对委托业主：能够了解当前房价走势、市场行情、客户反馈等信息，从而对委托房屋做出更合理的报价，配合相关的房源推广活动，加快交易流程。



## 第四章 交易双方

合同签署是房屋交易的关键环节，经纪人需要重视房屋买卖合同，了解合同签署的潜在风险，能够正确合规填写房屋买卖合同，准确理解房屋买卖合同条款内容，并且能够向客户专业讲解买卖合同，从而降低纠纷发生率、减少赔付率。本章重点介绍合同签署双方的基本要求和特殊情况说明。

### 第一节 合同签署概述

#### 一、认识房屋买卖合同

正常情况下，房屋买卖合同签署环节共需要签订两类合同，分别是：

（1）房屋买卖合同相关的一系列文件，一般包括签约提示、交易资金支付方式及风险提示函、交易方留存信息表、存量房屋买卖合同、补充协议等。其中存量房屋买卖合同、补充协议是最主要的合同文件，涉及的条款和内容比较多，需要认真对待。

（2）和经纪公司签订的《居间服务合同》和《保障服务合同》，其中《居间服务合同》也被称为《中介服务合同》。

合同签订后，标志着经纪公司房地产经纪服务的结束，也标志房地产交易服务的开始。

#### 二、合同签署注意事项

##### （一）合同填写注意事项

- （1）合同及相关协议应填写完整，无漏填项，不得留白；
- （2）禁止任何伪造签字、代签字的行为；
- （3）合同填写的内容是双方真实意思表示且与双方约定一致；
- （4）合同中各项信息填写正确无错误；
- （5）合同中金额的约定应符合资金支付管理制度。

##### （二）合同讲解注意事项

- （1）禁止引导、协助双方不按正规途径缴税或提供偷税漏税建议；
- （2）禁止口头向买卖双方承诺公司无法履行或兑现的相关事项；
- （3）详细进行讲解，作业中核实相关事实时应主动留存相关证据。

#### 三、合同条款变更如何处理

##### （一）合同的变更类型

- （1）合同当事人变更，也就是变更卖方或变更买方；
- （2）合同中某些条款变更。

##### （二）合同当事人变更

对于有经纪公司参与的业务，需要原买卖双方、新买方/卖方，以及经纪公司四方一致认可，并在对应的变更协议书上签字或盖章。对于有限购政策的城市，新的买方应具有该城市购房资质。

### （三）条款协议变更

对于有经纪公司参与的业务，买卖双方协商一致，可以变更合同中的某些条款，签署变更协议书，买卖双方，以及经纪公司三方一致认可，并在对应的变更协议书上签字或盖章。

注：对于涉及买卖双方权利义务的条款，在未征得另一方同意的情况下，经纪公司无权与任何一方擅自变更。

## 四、合同解除有哪几种情形

合同解除的情形有法定解除、约定解除及协商解除三种。

### （一）法定解除

- （1）因不可抗力致使不能实现合同目的；
- （2）在履行期限届满之前，当事人一方明确表示或者以自己的行为表明将不履行主要债务；
- （3）当事人一方迟延履行主要债务，经催告后在合理的期限内仍未履行；
- （4）当事人一方迟延履行债务或者有其他违约行为致使不能实现合同目的。

### （二）约定解除

约定解除合同条件的，解除合同的条件成就时，解除权人可以解除合同。

### （三）协商解除

当事人协商一致，可以解除合同。

## 五、合同解除如何处理

对于交易双方签署买卖合同后，一方不愿意办理后续手续（如贷款、缴税、权属转移登记等），经纪人应组织交易双方协商，协商达成新的共识的，签署变更协议；协商无法达成一致的，但能明确双方责任的，签署解约协议。若经催告后，交易双方协商无法达成一致，也不能明确双方责任的，建议守约方通过诉讼方式解决。

解约协议应当包括合同的解除、定金退还、违约金承担、居间服务费支付等事项。

## 六、能否以支付违约金的方式单方解除合同

不能。单方解除合同是守约方在违约方根本违约的情形下，依据法律规定或合同约定享有的权利，而违约方不享有单方解除权，所以单方无权以支付违约金的方式解除合同，应由守约方选择解除合同还是继续履行合同。

## 第二节 常见合同备件

### 一、签署房屋买卖合同需要哪些备件

在签署房屋买卖合同时，经纪人应查看买卖双方的备件，主要包括买卖双方的身份证明、出售房源的权属证明、婚姻关系证明、户籍证明和亲属关系证明。

### 二、常见的身份证明

身份	常见身份证明	备注
----	--------	----



普通居民	第二代身份证	①身份证明应在有效期内。 ②因户口注销无身份证的，可提供户口注销证明和中国颁发的护照。 ③办理交易手续过程中，仅权属转移登记时需要提供正式身份证，其他交易环节一般可以使用临时身份证。
军人（武警）	军（警）官证、军（警）身份证、身份证与军（警）官证一致证明	
香港/澳门居民	港澳居民来往内地通行证/港澳居民身份证	
台湾居民	台湾居民来往大陆通行证	
外国居民	护照	

### 三、房屋权属证明

（1）房屋所有权证/不动产权证书。在房地产登记职责由房地产管理部门划归自然资源管理部门之前，由房地产管理部门颁发的确认房屋产权的证书，为房屋所有权证；房地产登记职责由房地产管理部门划归自然资源管理部门、实施不动产统一登记后，由不动产登记部门颁发的确认房屋产权的证书，为不动产权证书。

（2）购房发票及契税票。

（3）购房合同。房屋所有权人与前卖方或房地产开发企业签署的房屋买卖合同。

### 四、婚姻证明

（1）已婚。已婚的提供结婚证；如结婚证丢失，应补办结婚证，且不能改变结婚登记日期。

（2）未婚。提供一份书面的未婚声明。

（3）离婚。离婚有两种方式：①在户口所在地的民政部门办理离婚，提供离婚证与离婚协议书；②经法院判决或调解离婚，一审判决离婚的，提供判决书及生效证明；二审判决离婚的，提供判决书。调解离婚的，提供民事调解书。

（4）丧偶。提供配偶的死亡证明。

值得注意的是，户口本上也有婚姻状况的记录，当实际婚姻状况与户口本上婚姻状况不一致时，应变更一致，方可办理签署买卖合同后续的贷款、缴税、权属转移登记等手续。

### 五、亲属关系证明

亲属关系在一个户口本上，户口本可作为亲属关系证明，或户口本上有迁出迁入记录的，视为有效证明。亲属关系不在一个户口本上，需要满足：

（1）夫妻间可以使用结婚证证明亲属关系。

（2）未成年与父母使用独生子女证明或出生证明。

（3）其他亲属关系需要关系人携带本人身份证明、户口本，至当地派出所开具亲属关系证明。

注：亲属关系证明实际业务中应用场景不多，主要包括直系赠与、继承换证、通过合同约定的方式设立居住权以及特殊情况下会用到。

关于户籍证明，将在第二篇交易服务购房资质审核中做详细解读，此处不再列出，但签署购房合同时，最好请买方提供相关证明或签署购房资质保证书，确保其具备购房资质。

①出售方办理委托公证时，受托人不可以是买受方或买受方配偶；买受方办理委托公证时，受托人不可以是出售方或出售方配偶。买卖双方不能委托给同一个人。

②卖方公证和买方公证，都需办理全权委托事宜（查档，签署买卖合同、缴纳和减免税费，产权过户手续，取证，注销抵押等）。

③若买方产权证登记为多人时，公证书需体现产权人所占份额。

④委托期限不能超过 6 个月。

（4）香港、澳门、台湾及国外申请人委托公证书的认证机构

①香港、澳门地区出具的公证书应当各自由中国法律服务（香港）有限公司、中国法律服务（澳门）有限公司加盖转递专用章；

②台湾地区出具的公证书应当由中国公证协会或北京市公证协会确认；

③国外出具的公证文书应当经中国驻该国使（领）馆认证；

④与中国没有外交关系的国家，应当经该国和中国都有外交关系的第三国的中国使（领）馆认证。

（二）其他公证类型

公证类型	应用场景	到场人要求	所需条件
未成年人监护公证	未成年人卖房或买房时，需到公证处做监护公证。	由未成年人的监护人（即受托人）到场即可。	监护人本人的身份证明、户口本、结婚证；未成年人户口本、亲属关系证明（如出生证明、独生子女证；若监护人与被监护人在同一户口本，且监护人为户主，则无需要单独提供）
赠与合同公证	非直系亲属之间的赠与需要对赠与合同进行公证。直系亲属赠与无需对合同进行公证。	赠与合同公证必须由赠与人 and 受赠人亲自到公证处办理。如果受赠财产是夫妻共同财产，赠与人的配偶也要到场协助办理公证；无行为能力人和限制行为能力人不能申请办理赠与合同公证。	赠与人与受赠人的有效身份证件、户口本、婚姻状况证明、赠与财产凭证原件。 如果赠与的财产是房产，受赠人需到房产所在地的房屋管理部门开具具有购房资格的证明文件。
遗嘱公证	遗嘱是公民依照法律和本人意愿，生前对自己的财产进行处分，去世后生效的民事法律行为。	必须由立遗嘱人亲自到公证处办理。无行为能力人和限制行为能力人不能立遗嘱。	由于遗嘱公证时间较长，程序繁杂，所以办理遗嘱公证须先到公证处与公证员预约。预约应提交证件和材料如下：本人有效的身份证明、户籍证明、立遗嘱人所处分的财产所有权证明（如：不动产权证书）、遗嘱草稿。
继承公证	房屋权利人去世后，房屋出售应先办理继承，而办理继承应首先办理继承公证。	所有继承人共同到场（不能到场需要提供授权委托书，委托书中需要体现是否接受继承）。	申请人的身份证明、被继承人的死亡证明及财产证明、全部合法继承人的情况证明、被继承人生前所立的遗嘱（包括公证、自书、代书、录音等）、继承人放弃继承权的需要提供经公证的放弃继承权声明书、继承人中有死亡的需要提供其死亡证明。

译本公证	外籍人士出售或购买房屋，出示的护照一般是外文的，需要做译本公证。	申请人到场办理，若为代理人需要提供委托公证书。	需要翻译的文本原件、身份证明、户籍证明，部分公证处要求提供婚姻证明、产权证、契税发票（或购房合同）。
------	----------------------------------	-------------------------	--

#### （1）办理遗嘱公证必须符合的条件

①遗嘱人神志清楚，具有完全民事行为能力；②遗嘱的内容要合法，对缺乏劳动能力又没有生活来源的继承人要保留必要的份额；③遗嘱中的财产是个人合法财产。

#### （2）办理赠与公证注意事项

①赠与的财产是赠与人个人所有的合法财产；②赠与人必须具有完全民事行为能力；③赠与合同公证由不动产所在地公证处受理；④如果赠与人的真实意思是将所赠与的房屋仅赠与给受赠人个人所有，不作为受赠人及其配偶的夫妻共同财产，那么赠与人应当明确地将“所赠与的房屋仅作为受赠人的个人财产，不作为受赠人及其配偶的夫妻共同财产”的意思写入赠与合同；⑤办完赠与合同公证后，房地产需要及时办理转移登记手续，不及时办理转移登记手续，可能导致赠与无效。

## 后 记

本辅导教材是第 22 届新经纪品牌搏学大考存量房买卖科目考试用书，分为五篇，其中前三篇为差异篇，后两篇为通用篇。通用篇侧重于提供基础理论支持，统一使用平台模板教材内容；差异篇则侧重于解决经纪人在实际业务中遇到的常见问题，因此在平台模板教材基础上，根据城市具体政策、规则、业务内容进行内化调整。

为了使本辅导教材更加完善，体现最新法规政策、现实情况和经验总结，平台认证考试部每年会组织各城市修订两次。限于水平，修订后的教材还可能存在疏漏和错误之处，恳请广大读者提出意见，以便下次修订予以改进。

承担本辅导教材主要编写和修订的组织和个人有：XX 中心 XX、XX。

参与本辅导教材编写和修订的组织和个人有：

XX 中心 XX、XX

XX 中心 XX、XX

XX 中心 XX、XX

衷心感谢这些组织的积极支持！衷心感谢这些伙伴的辛勤付出！

本辅导教材于 2022 年 10 月发布，本教材政策截止 2022 年 10 月 31 日，第 22 届搏学大考的考试内容以本次发布的辅导教材为准。

本辅导教材在考试和应用中若有疑问，请联系：XX，系统号：XXXXXXXX。

客户  
至上

诚实  
可信

合作  
共赢

拼搏  
进取



贝壳搏学公众号