

团体标准

T/FREA 2—2021

房地产估价服务规范

2021-7-13 发布

2021-8-15 实施

佛山市房地产业协会 发布

目 次

前 言	1
1 范围	2
2 规范性引用文件	2
3 术语和定义	2
4 服务内容	2
5 机构管理	3
5.1 执业资格	3
5.2 管理制度	4
5.3 人员资质和能力要求	4
6 服务提供	4
6.1 估价程序	4
6.2 服务要求	4
6.3 支付	5
6.4 报告交付	5
7 服务质量控制与评价改进	5
7.1 投诉处理	5
7.2 监测和评价	5
附 录 A （资料性） 房地产评估有偿服务指导收费标准	7

前 言

本文件按照 GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件由佛山市房地产业协会提出并归口。

本文件起草单位：佛山市房地产业协会、佛山市禅城区房地产业协会、佛山市质量和标准化研究院、佛山市消费者委员会、广东南兴宇房地产与土地资产评估有限公司、广东鸿正土地房地产资产评估造价咨询有限公司、国众联资产评估土地房地产估价有限公司佛山分公司、广东卓越土地房地产评估咨询有限公司佛山分公司、广东明灿律师事务所。

本文件主要起草人：周倩、唐凯韵、钟照华、谢茹娟、伍宇漩、彭泽勇、张志军、毛丽丽、丁智、叶卓波、陈崇茂。

房地产估价服务规范

1 范围

本文件规定了房地产估价服务的术语定义、服务内容、机构管理、服务提供、服务质量控制与评价改进的要求。

本文件适用于佛山市的房地产估价服务。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

JGJ/T 30-2015 房地产业基本术语标准

GB/T 50291-2015 房地产估价规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

房地产估价

房地产估价机构接受他人委托，选派房地产估价师对房地产的价值或价格进行分析、测算和判断并提供相关专业意见的活动。

[来源：JGJ/T 30-2015，7.5.2]

3.2

房地产估价机构

房地产估价机构是指依一定法律程序设立的专门从事土地和房屋估价的企业。

3.3

房地产估价费

房地产估价费是房地产估价机构提供房地产估价服务而根据有偿服务原则收取的劳动报酬，由委托人支付，受托评估机构收取。

3.4

房地产估价服务

房地产估价服务是房地产市场中有价值确定的专业服务。

4 服务内容

4.1 从估价目的角度区分的服务内容，可分为：

- a) 房地产抵押估价：以房地产作为抵押物进行贷款时，为确定贷款额度需要而提供的房地产估价服务；
 - b) 房地产税收估价：为经济行为中涉及以房地产价格作为计税依据时提供的房地产估价服务为征税目的而评估的价值或价格；
 - c) 房地产征收、征用估价：为房地产征收、征用活动确定价格补偿依据而提供的房地产估价服务；
 - d) 房地产拍卖、变卖估价：为房地产拍卖、变卖活动提供底价或公允市场价格参考依据的房地产估价服务；
 - e) 房地产分割、合并估价：根据房地产分割、合并后的实际状况进行的房地产估价服务；
 - f) 房地产损害赔偿估价：因房地产遭受损害，为确定赔偿金额而提供的房地产估价服务；
 - g) 房地产保险估价：为房地产投保时确定保险价值需要，或保险赔付时确定房地产价值减损额需要而提供的房地产估价服务；
 - h) 房地产转让估价：指房屋所有权人或土地使用权人通过买卖、互换、赠予或者其他合法方式将其房屋所有权和土地使用权（简称房地产）转移给他人的活动中为交易双方提供价格参考依据的房地产估价服务；
 - i) 房地产租赁估价：指房屋所有权人、土地所有权人、土地使用权人作为出租人将其房地产出租给承租人使用，由承租人向出租人支付租金的行为活动中为交易双方提供价格参考依据的房地产估价服务；
 - j) 建设用地使用权出让估价：为出让入确定出让价格需要或为意向用地者确定受让价格需要而提供的房地产估价服务；
 - k) 房地产投资基金物业估价：房地产投资信托基金物业的收购、经营（即持有运营，如出租）和出售等需要而提供的房地产估价服务；
 - l) 为财务报告服务的房地产估价：是指房地产估价机构为财务报告中涉及的房地产估价专业部分提供的估价服务行为；
 - m) 企业各种经济活动涉及的房地产估价：是指为企业改制、企业资产重组、企业上市、企业产权转让、企业租赁、企业合资、企业对外投资、企业合并、企业分立、企业清算等经济活动中涉及的房地产计价而提供的房地产估价服务；
 - n) 房地产纠纷估价：指对评估价值、赔偿金额、对征收征用补偿金额、交易价格有争议时提供的房地产估价服务；
 - o) 其他目的的房地产估价：包括为出境提供财产证明的估价，为分家析产的估价，为行政机关处理、纪律检查部门查处、检察机关立案等服务的估价，改变土地使用条件补地价评估，国有土地上房屋征收预评估等目的的房地产估价等。
- 4.2 从成果文件类型区分的服务内容，可分为：
- a) 鉴证性评估：一般是指法定程序上所需要的，所出具的评估结论提供给报告使用方作为某种经济行为的法定依据或重要依据。司法鉴定评估、国有资产评估、政府征收补偿价值评估等类型业务通常被认为是鉴证性评估；
 - b) 咨询性评估：一般是指所出具的评估结论为专业化估价意见，只给相关当事人提供有关房地产价值方面的专业判断或专家意见，本身并无强制执行效力。大部分非法定评估业务通常被认为是咨询性评估。

5 机构管理

5.1 执业资格

5.1.1 应依法取得营业执照。

- 5.1.2 有固定的服务场所。
- 5.1.3 应当向省级住房城乡建设(房地产)主管部门办理备案手续。
- 5.1.4 符合国家法律法规规定的其他经营条件。

5.2 管理制度

- 5.2.1 具备完善的管理制度，至少包括估价质量管理、估价档案管理、财务管理等各项企业内部管理制度健全。
- 5.2.2 应具有规范的业务办理流程，宜按本机构的质量方针、目标组织细化本机构的服务提供规程。
- 5.2.3 应定期组织人员开展岗位和业务培训教育。
- 5.2.4 应在本机构的服务规范或考评方法中明确服务提供过程中出现的不合格现象及其严重程度，说明投诉处理的程序和方法。

5.3 人员资质和能力要求

- 5.3.1 应取得中华人民共和国房地产估价师执业资格。
- 5.3.2 应熟知与房地产、土地估价的相关法律法规、政策要求。
- 5.3.3 应当具备相应的房地产估价专业知识和实践经验，能够胜任所执行的房地产估价业务。
- 5.3.4 房地产估价人员应当完成规定的继续教育，保持和提高专业能力。

6 服务提供

6.1 估价程序

房地产估价按下列程序进行：

- a) 受理估价委托；
- b) 确定估价基本事项；
- c) 编制估价作业方案；
- d) 搜集估价所需资料；
- e) 实地查勘估价对象；
- f) 选用估价方法进行测算；
- g) 确定估价结果；
- h) 撰写估价报告；
- i) 审核估价报告；
- j) 交付估价报告；
- k) 保存估价资料。

6.2 服务要求

6.2.1 职业守则

- 6.2.1.1 房地产估价机构和房地产估价人员应正直诚实，不得作任何虚假的估价，不得按估价委托人或其他个人、单位的高估或低估要求进行估价，且不得按预先设定的价值或价格进行估价。
- 6.2.1.2 房地产估价机构和房地产估价人员应勤勉尽责，对估价委托人提供的估价所依据的资料应进行审慎检查，应搜集合法、真实、准确、完整的估价所需资料，并应对估价对象进行认真的实地查勘。
- 6.2.1.3 不得承接超出自身专业胜任能力的房地产估价业务，对于部分超过自身专业胜任能力的工作，应聘请具有相应专业胜任能力的专业人员或专业机构提供帮助，并应在估价报告中说明。

6.2.1.4 不得采取迎合估价委托人或估价利害关系人不当要求、恶性压价、支付回扣、虚假宣传等不正当手段招揽估价业务，不得索贿、受贿或利用开展估价业务之便谋取不正当利益。

6.2.1.5 不得私自接受委托从事房地产估价业务并收取费用。

6.2.1.6 不得利用开展业务之便，为自己或者他人谋取不正当利益，不得向估价委托人或者其他相关当事人索要、收受或者变相索要、收受房地产估价委托合同约定以外的酬金、财物等。

6.2.1.7 房地产估价机构和房地产估价人员应回避与自己、近亲属、关联方及其他利害关系人有利害关系或与估价对象有利益关系的估价业务。

6.2.1.8 房地产估价机构和房地产估价人员开展房地产估价业务，应当识别可能影响独立性的情形，合理判断其对独立性的影响。

6.2.1.9 房地产估价机构不得分别接受利益冲突双方的委托，对同一估价对象进行估价。

6.2.2 委托人权益保护

6.2.3 与估价委托人进行必要沟通。在估价假设等重大估价事项上，应向估价委托人清楚说明，使估价委托人了解估价的限制条件及估价报告、估价结果的使用限制。

6.2.4 应保守在执业活动中知悉的国家秘密、商业秘密，不得泄露个人隐私。

6.2.5 应妥善保管估价委托人提供的资源，未经估价委托人同意，不得擅自将其提供给其他个人和单位，除非得到估价委托人的同意或者属于法律、行政法规允许的范围。

6.3 支付

6.3.1 房地产估价应符合“质价相符、有偿自愿”的原则收费。

6.3.2 酬金可按本文件附录 A 的指导收费标准计算，由委托人和评估机构双方协商或通过招投标方式确定。

6.4 报告交付

房地产估价机构和房地产估价业务应符合 GB/T 50291-2015 的要求，应至少提供 3 份评估报告。

7 服务质量控制与评价改进

7.1 投诉处理

7.1.1 在遇到抱怨或投诉时，应及时对服务提供过程中出现异议进行识别，暂时不能解决的问题应耐心解释。

7.1.2 在发生服务出现异议时，应根据异议情况选择采取解释或补偿等补救措施。

7.2 监测和评价

7.2.1 可聘请一定数量的客户作为服务质量监督员。

7.2.2 应通过顾客满意度测量、业绩考评、运营系统、运营效果考核等方式，对服务提供的质量进行监督和测量。

7.2.3 服务提供质量监测的信息来源包括：

- a) 顾客反馈；
- b) 员工反馈；
- c) 业务流失情况；
- d) 竞争方面的数据；
- e) 法律法规的要求；

f) 政府部门的监测数据和投诉反馈等。

7.2.4 信息收集的方式包括：电话回访、发放书面调查表格、接收行政主管部门文件、利用网络跟踪法律法规执行情况和市场变化信息等。

7.2.5 房地产估价应定期基于收集到的信息，对本机构服务提供过程的人员、基础设施、文件、业绩等方面进行总结，以寻找改进的机会。有条件的宜至少每年开展一次管理评审形成服务品质总结报告。

附录 A

(资料性)

房地产评估有偿服务指导收费标准

A.1 房地产交易的评估有偿服务收费标准

A.1.1 一般收费准则

可按表 A.1 的规则按房地产的评估值采取分档累进计收。

表 A.1 房地产估价差额定率收费规则

分档	房地产评估值 (万元)	累进计费率 (%)
1	100 以下 (含)	5
2	100~1000 以下 (含)	2.5
3	1000~2000 以下 (含)	1.5
4	2000~5000 以下 (含)	0.8
5	5000~8000 以下 (含)	0.4
6	8000~10000 以下 (含)	0.2
7	10000 以上	0.1

注 1: 现场查勘费一般标准为: 市内 200 元/宗、省内 500 元/宗、外省以实际差旅费为准;
注 2: 每多提供一份评估报告可按工本费 100 元/本收费。

A.1.2 根据不同业务的差异在一般标准基础上乘以浮动系数。具体为:

- 司法鉴定评估、拆迁评估、纠纷评估、偏难新项目评估等系数 1~1.5;
- 银行类或合同、协议约定经常性批量类评估业务系数 0.5~1;
- 单宗房地产评估有偿服务按表 A.1 的规则计算不足 2000 元的, 可按 2000 元收取, 若征收估价中进行分户估价的, 按此标准分户收取。

A.2 预估价服务收费

A.2.1 预评估是指机构在出具正式报告之前所出具的书面初步意见。

A.2.2 预估价结果未被采纳的, 有偿服务按以下收费准则:

- 委托人委托评估机构进行评估, 但不出具报告的, 评估费用不低于一般收费标准费率的 20%, 且每宗费用不低于 800 元, 无现场仅预评结果意见的减半;
- 委托人同时委托多家评估机构对同一标的物进行评估的, 结果未被采纳的, 评估费用不低于上述一般收费标准费率的 20%, 且每宗费用不低于 800 元, 无现场仅预评结果意见的减半。

A.3 咨询服务收费

A.3.1 委托人要求提供有关房地产政策、法规、技术等咨询服务, 应按服务形式计费, 有偿服务按以下收费准则:

- 口头咨询采用计时方式, 根据不同层级专业技术服务人员的人工成本支出水平分为:
 - 国家及省级专家库专家 500~800 元/小时;
 - 执业注册房地产估价师 300~500 元/小时;
 - 专业技术人员 100~200 元/小时。

- b) 书面咨询按咨询报告的技术难度、工作繁简结合标的额大小计收。普通咨询报告，每份收费 500~1000 元；技术难度大，情况复杂、耗用人员和时间较多的咨询报告，可适当提高收费标准，收费标准一般不超过咨询标的额的 1%。

A.4 租金评估有偿服务收费标准

A.4.1 可选用以下任一种计费方法，即：

- a) 按评估对象月租金 200 倍折算评估总值，按表 A.1 计费；
- b) 以半个月租金为收费额；
- c) 以评估面积为基础计算，按表 A.2 超额累加计算。

表 A.2 租金评估计算费率

档次	评估面积（平方米）	收费（元/平方米）
1	1000内（含）	20
2	1000~3000（含）	10
3	3000~10000（含）	5
4	10000以上	2

注 3：现场查勘费一般标准：市内 200 元/宗、省内 500 元/宗、外省以实际差旅费为准；
注 4：每多提供一份评估报告可按工本费 100 元/本收费。

A.4.2 租金收费标准根据不同业务的差异在一般标准基础上乘以浮动系数。具体为：

- a) 司法鉴定评估、拆迁评估、纠纷评估项目评估等系数 1~1.5；
- b) 批量类评估业务系数 0.5~1；
- c) 单宗房地产评估有偿服务按表 A.2 的规则计算不足 2000 元的，可按 2000 元收取。