

租賃住宅服務業倫理規範

112.8.24 租賃住宅服務業精進議題意見交流會經地政司修正通過

113.1.24 第二屆第四次理監事聯席會議審核通過

第一章 總則

第一條 租賃住宅服務業(以下簡稱租服業)為維護人民居住權，促進租賃當事人權益保障，健全租賃住宅市場，應本於倫理自覺、業者自律，以提昇職業尊嚴與榮譽，特訂定本倫理規範(以下簡稱本規範)。

第二條 租服業於執行業務時，應恪遵法令及本規範。

第三條 租服業、租賃住宅管理人員及從業人員均應堅持誠實守信從事服務及業務活動。

第二章 租賃住宅服務業

第四條 租服業應全力協助政府健全租賃住宅管理制度，僱用具備租賃住宅管理人員資格或具備一定專業知識者從事包租業務及代管業務。

第五條 租服業應秉持誠信精神並注重服務品質。

第六條 租服業應尊重同業之智慧財產與營業秘密，維護租賃管理市場紀律，共同塑造良好經營環境。

第七條 租服業應遵守消費者保護法、個人資料保護法等法令，保護當事人權益及隱私，確保處理和保管個人資料方式之合法及安全。經當事人通知停止使用其個人資料者，租服業應即停止使用。

第八條 租服業應避免涉及可能引發利益衝突之情況，任何時候均以當事人最佳利益為優先考量。

第九條 租服業在業務運營中應考慮社會及環境因素，採取永續經營之做法，為社區和環境做出積極的貢獻。

第十條 租服業聘任或委任租賃住宅管理人員及從業人員應重視品行及誠信，並注意有無租賃住宅市場發展及管理條例第 20 條第 4 款、第 5 款情形。

第十一條 租服業應盡善良管理人責任，妥善管理當事人之租賃住宅標的。

第十二條 租服業之間應相互尊重，維護產業秩序與公平競爭，不得有下列各款惡性競爭之行為：

- 一、 以毀損他人之名譽或信用為目的，陳述、散布其他租服業所涉爭議事件。利用第三人為之者，亦同。
- 二、 租服業管理服務期限未屆滿，以不正當方式使委託人終止租服業之管理服務。
- 三、 冒用其他租服業之名義為不公平競爭行為。
- 四、 冒用他人名義或惡意挑唆他人對於特定租服業提出不當之申訴、檢舉或訴訟。
- 五、 以不正當方法妨礙其他租服業、租賃住宅管理人員或相關從業人員執行業務。
- 六、 其他足以毀損同業商譽或信用之行為。

第十三條 租服業應依法令規定對當事人說明業務服務內容，不得有蓄意矇蔽欺罔之行為。

第十四條 租服業應督導、考核、監督、協助租賃住宅管理人員及從業人員執行職務及不得有違法或不當之行為。

第三章 租賃住宅管理人員及從業人員

第十五條 租賃住宅管理人員及從業人員應秉於善良管理人之責任，確保住宅安全及維護，並以誠實及誠信之態度提供準確、完整資訊及管理服務。

第十六條 租服業、租賃住宅管理人員及從業人員執行業務時，不得有^一一切形式種族歧視之行為。

- 第十七條 租賃住宅管理人員及從業人員應傳遞當事人明確、合法之租賃條款和透明之管理費用，並隨時更新任何有關租賃法規之重要訊息。
- 第十八條 租賃住宅管理人員及從業人員應遵守中華民國之法律規定，確保租賃契約和交易方式均遵循相關法律標準。
- 第十九條 租賃住宅管理人員及從業人員應掌握住宅租賃市場資訊，定期參與專業訓練，以增進專業管理能力。
- 第二十條 租賃住宅管理人員及從業人員應嚴格遵循租賃契約之條款和約定，不隨意更改或違背協議。
- 第二十一條 租賃住宅管理人員及從業人員不得利用業務之便，巧立名目額外收取其他費用，亦不得直接或間接提供、承諾、要求或收受任何不正當利益，或做出其他違反誠信、不法或違背受託義務等行為。
- 第二十二條 租賃住宅管理人員及從業人員應與當事人保持良好溝通，及時回應疑慮及問題，確保任一方瞭解租賃標的狀態與問題處理進度。
- 第二十三條 租賃住宅管理人員及從業人員於執行業務同時，須明確出示所屬公司之相關證明，不得冒用第三人名義欺瞞當事人。
- 第二十四條 租賃住宅管理人員及從業人員不得惡意驅使當事人轉換其他租服業，損害當事人之權益。
- 第二十五條 租服業、租賃住宅管理人員及從業人員不得利用當事人之個人資料進行騷擾。
- 第二十六條 租服業、租賃住宅管理人員及從業人員不得有虛偽、詐欺、作誇大不實之宣傳，或以不實廣告及其他足致他人誤信方式招攬業務。

第二十七條 租服業、租賃住宅管理人員及從業人員不得誘使當事人以訂定虛假委託代管或租賃契約方式申請政府各項補助。

第四章 附則

第二十八條 租服業、租賃住宅管理人員及從業人員違反本規範者，由所在地租賃住宅服務商業同業公會審議處理後，如涉及處罰事項者，該公會應列舉事實，提出證據，報請租服業所在地直轄市或縣(市)主管機關處理。

前項經移請所在地租賃住宅服務商業同業公會審議，而該公會未於限期一個月內審議時，得由中華民國租賃住宅服務商業同業公會全國聯合會逕為審議並報請有關主管機關處理。

租服業違反本規範，應視情節輕重由所在地租賃住宅服務商業同業公會予以警告或停權；如為租賃住宅管理人員及從業人員違反者，得由所在地租賃住宅服務商業同業公會通知所屬租服業，對於該人員予以適當議處。

第二十九條 租服業、租賃住宅管理人員及從業人員除本規範外，如所執行業務涉及不動產經紀業之範疇，則適用不動產經紀業管理條例及不動產仲介經紀業倫理規範。

第三十條 本規範經中華民國租賃住宅服務商業同業公會全國聯合會會員代表大會通過後，函報中央主管機關實施，修正時亦同。