

隨著社會的進步發展及消費者意識的抬頭，各行各業對於客戶的權益及服務的流程愈形重視，因為「客戶至上」及「客戶永遠是對的」這些觀念已不再是口號，各家公司無不將「客戶服務」奉為圭臬，並實際地貫徹落實在行動中，這種全球性的企業經營觀念，已由早期的重視產品製造品質，乃至於行銷策略，一直延伸到真正的「以消費者滿意」為導向的時代；無庸置疑的，這股趨勢，也已讓客戶（消費者）逐步體認重視自己的「權益」，而也唯有真正能提供並重視滿足客戶權益的企業，才能永續經營。

在競爭激烈的房地產仲介業裡，各仲介公司競相以提供「滿意、信賴、安全」的服務為行銷訴求，而在這高金額產品的買賣交易中，也的確充滿了許多一般買賣客戶所不瞭解或擔心的事物，例如：買賣成交行情、稅費常識、代書流程、建築法規、交易安全等這些讓消費者在乎或著重的重點，在早幾年，由於國內房仲業者水準的良莠不齊，的確讓許多不肖的仲介人員做了許多欺騙危害客戶權益的事情，因而造成部份社會大眾對「房仲業」的形象，產生扭曲誤解。

現今的房地產仲介公司，在不斷自我鞭策改革及自我要求下，更上層樓的提供各項服務措施，讓客戶獲得更多的保障。以本公司為例，自成立迄今即提出一系列的服務制度系統，及買方賣方權益說明書制度，現說明如下：

一、服務方面

免費詢價服務、電腦配對服務、產權調查服務、法律諮詢服務。

二、資訊方面

720度立體看屋、電腦物件查詢、房屋行情查詢、稅費法規查詢、市場情報查詢。

三、制度方面

客戶權益制度、公開行情制度、價金履約保證制度、漏水保固制度。

而所謂的「客戶權益說明書」，係本公司為使客戶充份認知到在整個交易過程中，客戶的權益在哪裡，並使每一位客戶在開始接觸仲介公司時，就能先閱讀並了解自身的權益，特別將建立買方及賣方權益說明書制度，將買賣雙方之權利分別以書面作一介紹，再輔以經紀人員詳盡地解說，如此才能完善的維護權益，也才稱得上是良好的服務。有關之內容概述如下：

◇ 買方權益

1、首先可透過經紀人所提供之太平洋房屋成交行情資訊，做為購屋的參考，以瞭解欲購買物件的相關行情。

- 2、在參觀房子後，若有意願購買時，可透過經紀人提供有關該房子之不動產重要事項說明書。
- 3、買方在出價程序中，買方可選擇使用購買意願書或購買要約書出價，如選擇簽訂購買意願書，尚須支付出價金？出價金要付多少？一旦付了出價金，若賣方不接受時，處理的狀況又是如何？幾時可以拿回？或在出價後，在賣方尚未簽字同意前，買方是否有權撤回？出價金是否有時效？若是過了有效期，賣方才簽字，買方可以據此要求失效，請求退還等事項在說明書中均會加以載明。
- 4、其他保障買方之權益，例如：漏水保固制度是如何申請？保固的內容涵蓋哪些？房屋的條件如何才符合保固範圍？何謂價金履約保證制度？仲介公司對買方付出去的價款提供何種的保障？保證的範圍、限制、條件為何？
- 5、在賣方同意出售前，買方是否有撤回出價的權利，買方客戶在賣方同意售出後，有反悔不買的情形時應如何處理？
- 6、仲介公司對於買方服務費之收取方式說明等。

◇ 賣方權益

- 1、首先可透過賣方經紀人所提供之太平洋房屋成交行情資訊供參考，以決定不動產欲銷售之價格。
- 2、簽訂委託契約書及標的物現況說明書，以確定雙方權利及義務。
- 3、物件委託銷售之後，銷售服務流程主要包括：物件資料輸入電腦、買賣方資料電腦配對、物件外觀拍照及銷售套板之製作、製作不動產重要事項說明書、銷售廣告及文宣製作、依屋主意願懸掛銷售看板及仲介業務進度報告等。
- 4、委託銷售期限內，有關契約內容變更之規定。
- 5、當買方客戶填寫購買意願書或購買要約書出價後，賣方對出價金額及付款條件之確認程序。
- 6、不動產買賣契約之簽訂。
- 7、賣方客戶同意依買方欲購價格與付款方式出售後，有反悔不賣的情形時之處理方式。