



**HỘI MÔI GIỚI BĐS VIỆT NAM  
VIỆN NGHIÊN CỨU VÀ ĐÁNH GIÁ  
THỊ TRƯỜNG BĐS VIỆT NAM**

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
Độc lập- Tự do- Hạnh phúc**

**Dự thảo  
lần 3**

**QUY TẮC ĐẠO ĐỨC – VĂN HÓA – ỨNG XỬ  
CỦA SÀN GIAO DỊCH BẤT ĐỘNG SẢN TẠI VIỆT NAM**

-----\*-\*-\*-----

**CHƯƠNG I. NGUYÊN TẮC CHUNG**

**Quy tắc 1. Tôn chỉ hoạt động**

Sàn giao dịch bất động sản là nơi diễn ra các giao dịch về mua bán, chuyển nhượng, cho thuê, cho thuê lại, cho thuê mua bất động sản được thành lập và hoạt động theo quy định của Luật kinh doanh bất động sản. Mọi hoạt động diễn ra trên SGD đều phải: Công khai, minh bạch, trung thực, chính xác, tuân thủ quy định pháp luật, đảm bảo tôn trọng quyền lợi, công bằng, khách quan và trách nhiệm với các bên.

**Quy tắc 2. Năng lực hoạt động.**

1. Có giấy phép thành lập và đảm bảo điều kiện hoạt động cũng như thực hiện các hoạt động trên sàn phù hợp quy định pháp luật hiện hành.
2. Cơ sở vật chất đảm bảo thực thi việc đưa BĐS vào niêm yết, truyền thông, và giao dịch... một cách chuyên nghiệp và thuận tiện cho khách hàng.
3. Bộ máy và nhân sự đảm bảo tính tuân thủ quy định pháp luật, đảm bảo tính chuyên môn nghiệp vụ .

**Quy tắc 3. Đảm bảo tính chuyên nghiệp**

1. Có ban hành quy trình giao dịch, giao tiếp giữa SGD với khách hàng và giữa nhân viên với khách hàng, Quy trình đó phải được thể hiện ở nơi dễ nhìn thấy, dễ đọc và dễ hiểu. Có bộ phận giám sát thực hiện quy trình.
2. Đề cao chất lượng cung cấp dịch vụ và kết quả cuối cùng, lên trên hoa hồng và lợi nhuận.
3. Luôn tôn trọng và đối xử lịch sự với khách hàng khi giao tiếp. Kể cả khi khách hàng từ chối thực hiện dịch vụ với SGD.
4. Mọi thỏa thuận giao dịch đều phải xác lập văn bản, hợp đồng.
5. Chỉ định môi giới thực hiện tư vấn cung cấp dịch vụ phải đảm bảo tính pháp luật và chuyên môn.

**Quy tắc 4. Thực hiện giao kết hợp đồng**

1. Tất cả mọi dịch vụ được cung cấp bởi SGD cho khách hàng, đặc biệt là dịch vụ môi giới, đều phải được thiết lập hợp đồng. Trong đó phải chỉ định môi giới viên thực hiện.
2. Trong hợp đồng phải ghi rất đầy đủ, rõ ràng nhu cầu của khách hàng về BĐS, tính pháp lý, kết quả cuối cùng đạt được,... Đặc biệt là nội dung hoa hồng, thù lao được thụ hưởng của SGD.
3. Tuyệt đối không đưa những nội dung trái pháp luật vào bất kỳ điều khoản nào của hợp đồng.

4. Nội dung của hợp đồng phải được giải thích đầy đủ để cho khách hàng hiểu trước khi ký, không thể ép buộc ký kết mà phải là tự nguyện.
5. Hợp đồng phải ký trước khi thực hiện tư vấn cung cấp dịch vụ, phải được đủ cả 2 bên ký kết và đóng dấu. Được giao lại cho các bên tham gia.
6. Sau khi kết thúc giao dịch, phải có thanh lý hợp đồng và xác nhận giao dịch.

### **Quy tắc 5. Nguyên tắc về hàng hóa BĐS**

1. BĐS đưa vào SGD để chào bán để thực hiện giao dịch phải đảm bảo đã có đầy đủ pháp lý theo quy định pháp luật. Được pháp luật cho phép giao dịch trên thị trường BĐS.
2. Tuyệt đối không cho phép hàng hóa BĐS không đảm bảo quy định pháp luật, không được kiểm chứng vào SGD để niêm yết, chào bán và giao dịch.
3. Thông tin và hồ sơ về BĐS phải đảm bảo được thẩm định, đánh giá trước khi được đưa vào SGD. Khi tiến hành niêm yết, truyền thông, giới thiệu... không được sai lệch, mô hồ, giả tạo.
4. BĐS là sở hữu của SGD, của môi giới làm việc tại SGD hay do SGD đang đầu tư mà có. Ngoài việc phải tuân thủ nội dung quy định trên, còn phải được SGD thông báo về tính sở hữu một cách đầy đủ, trung thực cho khách hàng.
5. BĐS là dự án hay hình thành trong tương lai, SGD phải tổ chức thẩm định, đánh giá hết sức cẩn trọng để đảm bảo không có tính rủi ro cho khách hàng.

### **Quy tắc 6. Nguyên tắc giao dịch**

1. Trước khi tiến hành giao dịch, phải xác lập hợp đồng với cả bên bán – mua, bên thuê và cho thuê.
2. Phải chỉ định môi giới viên làm việc tại SGD, để trực tiếp thụ lý, chăm sóc, tư vấn cho khách hàng. Môi giới viên phải chịu trách nhiệm về nội dung tư vấn cho khách hàng.
3. Giao dịch BĐS qua SGD phải tuân thủ quy định, pháp luật như: hợp đồng mua bán, công chứng, thanh toán, nộp thuế ...
4. Trước khi tiến hành giao dịch, SGD phải công bố đầy đủ thông tin về BĐS và hồ sơ pháp lý trên SGD và các trang thông tin của SGD.

### **Quy tắc 7. Nguyên tắc tài chính**

1. SGD chỉ được thu tiền thù lao, hoa hồng của khách hàng. Đối tác thù lao, hoa hồng phải được ghi đầy đủ rõ ràng trong hợp đồng giữa 2 bên. SGD và môi giới viên không được vòi vĩnh, đòi hỏi thêm các khoản tài chính ngoài hợp đồng đã ký.
2. Mọi khoản thu của SGD phải được kê khai, hạch toán theo quy định ngành tài chính, phải thực hiện nghĩa vụ về thuế đầy đủ.
3. Thù lao, hoa hồng của môi giới viên phải do SGD thanh toán dựa trên hoa hồng dịch vụ và quy chế được thỏa thuận giữa SGD với môi giới viên.

### **Quy tắc 8. Nguyên tắc sử dụng môi giới**

1. Môi giới BĐS làm việc tại SGD đều phải được cấp chứng chỉ hành nghề theo luật định.
2. Giao việc tư vấn môi giới BĐS cho môi giới viên, phải thông qua hợp đồng tư vấn môi giới BĐS.
3. Khi giao cho môi giới BĐS làm người nhận ủy nhiệm ( đại diện) cho khách hàng, chỉ được giao để thực hiện cho một bên bán hoặc bên mua, không được giao cùng lúc là đại diện cho cả 2 phía.

4. Phải yêu cầu môi giới viên đảm bảo tính trung thực, chuyên nghiệp, trách nhiệm,...khi làm việc với khách hàng.

5. Không giao nhiệm vụ chính cho đối tượng không có chứng chỉ hành nghề.

6. Phải ký hợp đồng lao động hoặc CTV với môi giới BĐS trước khi để họ tham gia làm việc tại SGD.

7. Chịu trách nhiệm quản lý môi giới BĐS là quân số thuộc SGD, có trách nhiệm quản lý, giám sát, kiểm tra hoạt động tư vấn môi giới của môi giới viên. Khi SGD chính thức giao nhiệm vụ cho họ.

### **Quy tắc 9. Nguyên tắc bảo mật thông tin**

1. Không được phép sử dụng thông tin cá nhân của khách hàng cho các mục đích xấu, không phù hợp với mục đích giao dịch BĐS, hoặc vì lợi ích cá nhân. Việc sử dụng thông tin khách hàng phải đảm bảo tính bảo mật và chỉ được thực hiện trong phạm vi và mục đích đã được khách hàng đồng ý hoặc theo yêu cầu của pháp luật.

2. Lưu trữ thông tin của khách hàng một cách cẩn thận và bảo mật. Việc lưu trữ thông tin phải được thực hiện theo các quy định pháp luật hiện hành về bảo vệ dữ liệu cá nhân và bảo mật thông tin. Nhà môi giới phải đảm bảo rằng thông tin của khách hàng được bảo vệ khỏi việc truy cập, sử dụng, hoặc tiết lộ trái phép, và chỉ được lưu trữ trong thời gian cần thiết để thực hiện các mục đích hợp pháp liên quan đến giao dịch BĐS.

## **CHƯƠNG II. ỨNG XỬ VỚI KHÁCH HÀNG**

### **Quy tắc 10. Khách hàng là trung tâm của mọi hoạt động**

Khách hàng là đối tượng quan trọng để phục vụ, là nguồn sống của hoạt động môi giới BĐS. Trong quan điểm, tư tưởng và thể hiện khi ban hành quy chế, chính sách của SGD phải coi trọng khách hàng, phải coi lợi ích của khách hàng như của chính bản thân, phải lấy sự hài lòng của khách hàng là mục tiêu hướng đến của toàn thể SGD.

### **Quy tắc 11. Trung thực và tận tâm**

1. Chỉ được phép nhận thông tin đầy đủ, chính xác, không tư vấn, cung cấp và giới thiệu thông tin sai lệch, không phù hợp cho khách hàng.

2. Coi lợi ích của khách hàng như lợi ích của chính mình. Để từ đó xây dựng chính sách, phương án Mua – Bán phù hợp, hiệu quả.

3. Phải tư vấn cho khách hàng mọi thông tin về thị trường, khả năng giao dịch, mức giá, chính sách ưu đãi,... trung thực và đầy đủ. Đảm bảo khách hàng đã hiểu đầy đủ về BĐS, thị trường và các vấn đề liên quan trước khi quyết định giao dịch.

4. Không cam kết những vấn đề không hiểu rõ hoặc ngoài khả năng của SGD có thể thực hiện cho khách hàng.

5. SGD không được hợp tác với bất cứ bên nào với mục đích gây tổn hại quyền lợi cho bên còn lại.

6. Không được có hành vi đìm giá hoặc nâng giá BĐS. Để trực lợi và làm ảnh hưởng đến lợi ích của khách hàng.

### **Quy tắc 12. Khách hàng bên bán.**

1. SGD phải tư vấn, hướng dẫn khách hàng, cung cấp hồ sơ pháp lý, thông tin BĐS, đảm bảo phù hợp với pháp luật. Sau đó đề nghị khách hàng tác nghiệp thẩm định, đánh giá thực tế.
2. SGD không được thỏa hiệp với khách hàng để che dấu hoặc làm sai lệch thông tin về hồ sơ, về BĐS... khi đưa vào SGD để thực hiện giao dịch.
3. SGD khi nhận thông tin về giá và chính sách bán hàng từ khách hàng cần phải đánh giá sự phù hợp và tư vấn cho khách hàng nếu nhận thấy có dấu hiệu không phù hợp.
4. SGD cần đưa ra những cảnh báo cho khách hàng khi khách hàng giữ quan điểm giá cao hơn thị trường và chính sách không phù hợp cho BĐS được đưa vào SGD để thực hiện giao dịch.
5. SGD không được phối hợp với khách hàng để có hành vi đẩy giá bán, lợi dụng mọi tình huống để tăng giá bán ... nhằm mục đích trục lợi chung.
6. Khi SGD nhận sự ủy thác để làm đại diện thay mặt khách hàng, SGD phải đảm bảo vì quyền lợi cho khách hàng nhưng vẫn phải tuân thủ quy định pháp luật và quy định của bộ quy tắc này.
7. SGD không được cho phép môi giới viên của sàn nhận ủy thác để làm đại diện ủy quyền cho cả 2 bên mua – bán cho cùng 1 BĐS được giao dịch qua SGD của mình.
8. Không được lợi dụng bất kỳ tình huống nào để vòi vĩnh, đòi hỏi thêm ngoài nội dung hợp đồng đã ký. Trừ trường hợp khách tự nguyện thưởng.

### **Quy tắc 13. Khách hàng bên mua**

1. Đảm bảo cung cấp thông tin đầy đủ và chính xác cho khách hàng, bao gồm: Hồ sơ pháp lý, giá cả, chính sách bán hàng, ưu điểm, nhược điểm của BĐS, hỗ trợ của bên bán...
2. Tuyệt đối không được đưa thông tin sai lệch, không phù hợp.. theo hướng ảnh hưởng đến lợi ích của khách hàng.
3. Có trách nhiệm tư vấn cho khách hàng nhận biết đúng đắn về pháp lý và giá trị được chào bán của BĐS. Kể cả những rủi ro có thể gặp phải trong giao dịch, đồng thời tôn trọng quyết định của khách hàng sau đó.
4. Không được phối hợp hoặc hỗ trợ khách hàng tìm cách đì giá không phù hợp hay gây những bất lợi cho bên bán hoặc ngược lại.
5. Bảo vệ lợi ích cho khách hàng trong sự tuân thủ quy định pháp luật, quy tắc thị trường và nội dung của bộ quy tắc này.
6. Phải thông báo cho khách hàng biết việc mình hiện đang làm đại diện được ủy quyền của bên bán ( nếu có) đối với BĐS mà bên mua quan tâm, không được che dấu
7. Không được lợi dụng bất kỳ tình huống nào để vòi vĩnh, đòi hỏi thêm lợi ích ngoài nội dung hợp đồng đã ký. Trừ trường hợp khách hàng tự nguyện thưởng.

### **Quy tắc 14. Ngăn ngừa xung đột lợi ích**

1. Nhà môi giới phải đặt lợi ích của khách hàng lên hàng đầu và đảm bảo rằng các quyết định và hành động của mình không bị ảnh hưởng bởi lợi ích cá nhân hoặc sự ưu ái đối với sàn giao dịch.
2. Nhà môi giới phải duy trì sự độc lập và khách quan trong quá trình tư vấn và thực hiện giao dịch. Không bắt tay, không để các lợi ích tài chính cá nhân hoặc sự ảnh hưởng của sàn giao dịch làm sai lệch các quyết định của mình.

3. Nhà môi giới có trách nhiệm xác định và loại bỏ các tình huống có thể dẫn đến xung đột lợi ích giữa khách hàng và sàn giao dịch. Trong trường hợp xung đột lợi ích không thể tránh khỏi, nhà môi giới phải thông báo ngay cho tất cả các bên liên quan và tìm cách giải quyết một cách công bằng và minh bạch.

### **CHƯƠNG III. ỨNG XỬ VỚI XÃ HỘI**

#### **Quy tắc 15. Ứng xử với thị trường BĐS**

1. Coi thị trường là môi trường sống, là hệ sinh thái của SGD, cần phải được coi trọng, bảo vệ, giữ gìn. Nếu các thành viên trong thị trường không có ý thức chung, cùng gây ra những hành vi tiêu cực thị trường sẽ bị suy giảm, thậm chí khủng hoảng. Khi đó các thành viên cũng sẽ bị tác động, ảnh hưởng xấu.

2. Không thực hiện hoặc không tham gia những hoạt động mà pháp luật cấm.

3. Không thực hiện hoặc không tham gia những hoạt động có dấu hiệu ảnh hưởng tiêu cực tới thị trường chung, như: thao túng thị trường, tạo khan hiếm để đẩy giá, thổi giá, tung tin không chính xác để trục lợi, cấu kết với nhau để trục lợi...

4. Không thực hiện và không tiếp tay để đưa vào thị trường hàng hóa giả tạo, không có thật, hàng hóa không tuân thủ các quy định pháp luật.

5. Có trách nhiệm ngăn chặn hoặc lên tiếng với các cơ quan chức năng, tổ chức nghề nghiệp ... khi phát hiện những hành vi tiêu cực, có thể ảnh hưởng đến thị trường chung.

6. Sẵn sàng phối hợp với các cơ quan chức năng để ngăn chặn và xử lý hành vi sai phạm để chung tay giữ gìn môi trường kinh doanh trong sạch.

#### **Quy tắc 16. Ứng xử với cộng đồng môi giới BĐS**

1. Tôn trọng, thân thiện, chia sẻ và hỗ trợ.

2. Không kiêu ngạo, coi thường, phát ngôn xúc phạm đến tổ chức, cá nhân khác.

3. Lấy tiêu chuẩn nghề nghiệp, tính chuyên nghiệp và nguyên tắc đạo đức – ứng xử làm trọng cho mọi quan hệ, ứng xử trong cộng đồng.

4. Coi việc phát triển các mối quan hệ trong cộng đồng là để tạo sự gắn kết bền vững, cùng nhau phát triển và hiệu quả hơn trong hoạt động kinh doanh.

5. Khi phát sinh mâu thuẫn lợi ích, cạnh tranh trực tiếp...( xem lại mục 3 điều 16). Không có hành vi, lời nói không phù hợp với chuẩn mực đạo đức – văn hóa

6. Xử lý, giải quyết mâu thuẫn, cạnh tranh trực tiếp với nhau không thành thì tìm tới cơ quan cấp trên, tổ chức nghề nghiệp, trọng tài.. để được phân xử. Phải nhờ đến tòa án, cơ quan pháp luật để xử lý là biện pháp cuối cùng khi các biện pháp trên không thành.

#### **Quy tắc 17. Với tổ chức nghề nghiệp**

1. Coi tổ chức nghề nghiệp là đại diện duy nhất cho cộng đồng những người cùng hành nghề. Có tiếng nói đến nhà nước để tạo môi trường hành nghề tốt nhất, để nghề được tôn vinh được coi trọng. Tiếng nói và hành động để bảo vệ lợi ích cho cộng đồng nghề. Quy tụ cộng đồng để tạo sức mạnh và hỗ trợ làm tăng hiệu quả hoạt động sản xuất kinh doanh.

2. Ý thức xây dựng tổ chức nghề nghiệp phát triển có sức mạnh có năng lực thật sự để đảm bảo phục vụ công hiến cho cộng đồng.

3. Tích cực tham gia hoạt động do tổ chức nghề nghiệp phát động như: góp ý kiến, thông tin.. để phục vụ hoạt động nghiên cứu thị trường, phản biện chính sách, đề tài khách hàng liên quan phát triển ngành nghề.

## **CHƯƠNG IV. ỨNG XỬ VỚI NHÂN VIÊN**

### **Quy tắc 18. Coi trọng**

1. SGD phải có quan điểm coi trọng nhân viên, xác định nhân viên là nguồn lực quan trọng trong sự phát triển của đơn vị.
2. Tôn trọng và không được tỏ thái độ hách dịch, chửi bới xúc phạm nhân viên.

### **Quy tắc 19. Xây dựng môi trường làm việc chất lượng, chuyên nghiệp**

1. Xây dựng nội quy lao động phù hợp pháp luật và có tính chuyên nghiệp.
2. Tạo cơ sở hạ tầng phục vụ công việc chất lượng, hiệu quả.
3. Xây dựng và ban hành quy trình sản xuất kinh doanh theo các tiêu chuẩn phù hợp cho mọi hoạt động của đơn vị.
4. Ứng dụng công nghệ tân tiến để hỗ trợ hoạt động sản xuất kinh doanh của nhân viên, thường xuyên cập nhật điều chỉnh theo kịp sự phát triển.
5. Coi trọng nghiệp vụ và tính chuyên nghiệp của nhân viên.
6. Thường xuyên tổ chức các chương trình đào tạo để hỗ trợ nhân viên hoàn thiện và nâng cao nghiệp vụ.
7. Có bộ máy đảm bảo xây dựng kế hoạch, giám sát quản lý đảm bảo để nhân viên hoàn thành những nhiệm vụ một cách hiệu quả và tránh được mọi sai phạm.
8. Xây dựng và duy trì văn hóa hình ảnh doanh nghiệp được nhân viên hưởng ứng, coi trọng.
9. Chính sách quản lý điều hành nhân viên hoạt động luôn tuân thủ quy định pháp luật. Tư vấn tuân thủ quy tắc ứng xử đạo đức văn hóa nghề nghiệp .

### **Quy tắc 20. Quan tâm, đảm bảo quyền lợi cho nhân viên**

1. Cơ chế trả lương, thưởng thỏa đáng, phù hợp mặt bằng lương thị trường lao động, có chính sách phúc lợi cho nhân viên.
2. Coi trọng đời sống của nhân viên.
3. Không có tình trạng thường xuyên nợ lương, cắt lương, giảm lương của nhân viên.
4. Tăng lương đúng định kỳ.
5. Có tổ chức công đoàn hoặc tương tự để luôn quan tâm bảo vệ, chăm lo chế độ, chính sách cho nhân viên.

## **CHƯƠNG V. ỨNG XỬ TRONG CẠNH TRANH**

### **Quy tắc 21. Nguyên tắc khi cạnh tranh**

1. Tôn trọng các đơn vị khi phát sinh các tình huống cạnh tranh trong kinh doanh.
2. Thực hiện chính sách cạnh tranh lành mạnh dựa vào năng lực, kinh nghiệm và sự sáng tạo của đơn vị.
3. Không được sử dụng các giải pháp có tính chất chơi xấu để đối phó với đối thủ cạnh tranh.
4. Không được chào hàng phá giá để chiếm quyền phân phối.

### **Quy tắc 22. Cạnh tranh không ảnh hưởng thị trường chung**

1. Mọi hành vi cạnh tranh phải đảm bảo không làm tổn hại đến thị trường chung, đến khách hàng, người tiêu dùng và lợi ích của các thành viên khác trong thị trường.

2. Khi phát hiện những biểu hiện cạnh tranh không lành mạnh, không phù hợp với bộ quy tắc này, cần phải thông báo đến cơ quan, chức năng tổ chức nghề nghiệp để được xem xét, xử lý, ngăn chặn.