

如何向房地产管理局 (REA) 针对一名房地产专业人员提出投诉

本指南解释了您可以因一名房地产专业人员的操守提出投诉的方法、您可以投诉的事项，以及提出投诉后会发生什么。

您可以投诉些什么？

您可以针对任何销售人员、中介、销售分行经理或董事经理的操守提出投诉。

操守可以包括：

- 房地产专业人员如何执行或管理房地产中介机构的工作。
- 房地产专业人员的个人行为标准。

房地产专业人员受到 “行为准则” 的约束，该准则由 REA 制定及监督，所有房地产中介机构必须设有应对投诉的程序。

在问题衍变成投诉前就解决它

先和中介机构谈谈会是一个好主意，因为这可能是解决问题最快的一个办法。如果您不满意，则可以向我们投诉。

我们可以在哪些问题上帮助您？

我们负责解决因房地产专业人员的操守而提出的投诉。您可以因下列问题向我们投诉：

- 没有达到合理预期的工作，或工作不称职或疏忽。
- 违反《2008 年房地产中介法》或任何相关法规，或违反 “行为准则” 的工作。
- 工作之外的可能被认为不名誉的操守。

哪些事我们无法提供帮助？

有些事情我们没有办法帮助您。

- 我们无法介入房地产交易或阻止完成销售。如果您身处这一境地，您需要和一名律师谈谈。
- 我们无法处理有关住宅物业经理的投诉，除非其同时也是持照房地产专业人员。

如果我们无法帮助您的投诉，我们会向您解释其中的理由并帮助您决定其它可以采取的行动。

提出投诉

您可以自己提出投诉、和他人一起投诉，或代表他人投诉。我们有一份投诉表格来协助您，因为投诉须以书面形式进行。

从此网址上下载该表格：www.rea.govt.nz/make-a-complaint/

确保：

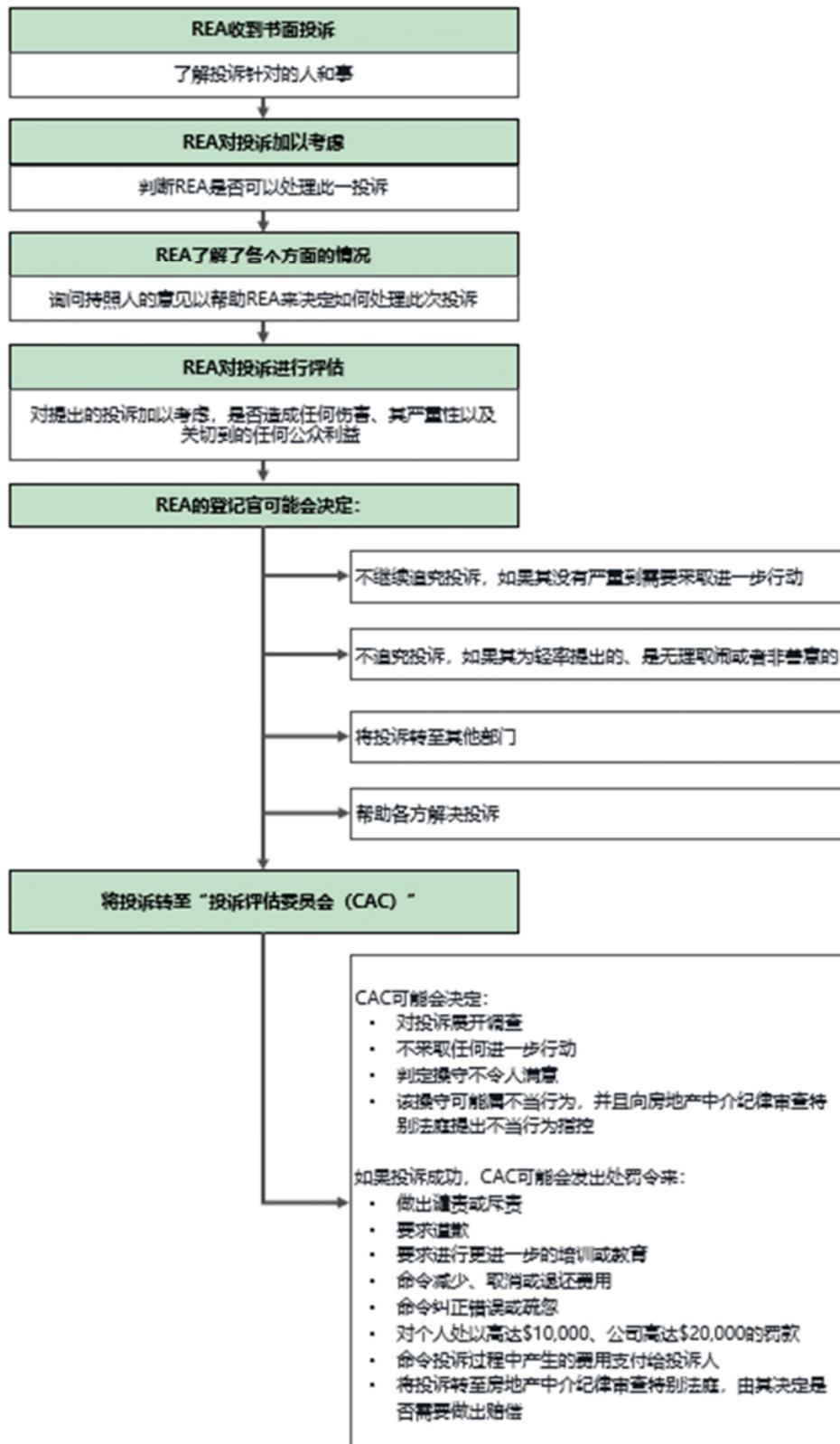
- 将已发生的情况书写清楚。
- 包括确知的日期。
- 提供支持性证据以及相关文件。

我们可以帮助您提出投诉。这可以包括记录下投诉的细节、安排翻译服务或其他您可能需要的支持。如果您需要帮助来提出投诉，可以致电 0800 367 7322 或写电子邮件至 complaints@rea.govt.nz 来联系我们的团队

提出投诉后会发生什么？

3个工作日之内我们会告诉您投诉已经收到。

- 我们会考虑投诉内提出的问题。
- 我们可能会联系您来确保我们正确理解了投诉内容。
- 如果我们无法处理该投诉，我们会告诉您原因。
- 如果我们可以处理这起投诉，我们会告诉您接下去的步骤。



REA 投诉程序 – 概述