

《2021 年度广州市房地产中介信用白皮书》发布

“中介服务不到位”成最多投诉理由

广东建设报讯 记者唐培峰报道：近日，广州市房屋交易监管中心和广州市房地产中介协会联合发布《2021 年度广州市房地产中介信用白皮书》（以下简称 2021 年度《信用白皮书》）。2021 年度《信用白皮书》继续从中介服务机构信用状况、中介服务品牌信用状况、从业人员信用状况、信用评分评级相关性分析、消费者投诉处理情况、行业自律举措等多个方面系统介绍 2021 年广州市房地产中介行业的信用建设状况。

2 家中介“失信”15 家为“预警”

2021 年度《信用白皮书》显示，广州市截至 2021 年 12 月 31 日，全市已建立信用档案的房地产中介服务总机构共计 4522 家，其中，信用等级为“优质”的中介服务机构有 25 家，同比增加 7 家；“良好”的为 20 家，同比增加 14 家；“诚信”的共计 2566 家，比例为 56.74%；“暂定诚信”的共计 1894 家，占 41.88%；“预警”的有 15 家；“失信”的有 2 家，分别为广州市有一家房地产代理有限公司、广州房炫网电子商务有限公司，“失信”的中介服务机构同比 2020 年减少 4 家。

2021 年广州市门店数量较多的 20 个房地产中介服务品牌中，信用等级为“优质”的有 9 家，包括合富置业、链家地产、中原地产、乐有家以及方圆地产等；另有 11 家信用等级为“诚信”，包括远见地产、德诚行地产、添房置业、保利爱家以及置家地产等。

从业男比女多 信用女比男好

从业人员方面，2021 年广州市信用



广州市房地产中介从业人员男性多过女性，信用等级女性高于男性。（图文无关）

等级为“优质”的共计 875 人，信用等级为“良好”的共计 1467 人，信用等级为“诚信”的共计 61840 人，占 49.14%，信用等级为“暂定诚信”的共计 61669 人，占 49.00%，信用等级为“预警”“失信”的从业人员分别有 3 人和 2 人。信用等级为“优质”的从业人员较 2020 年增加 228 人，连续三年保持较快增长趋势，建立信用档案对提升从业人员诚信意识，督促从业人员向好发展起到积极促进作用。

从已建立信用档案的从业人员中，男性 77555 人，女性 48301 人，分别占比 61.62%、38.38%，与过去 3 年相比无明显变化。信用等级为“优质”与“良好”从业人员中，女性占比均高于男性，信用等级为“预警”或“失信”从业人员中，无女性。在职状态从业人员平均

年龄为 32.4 岁，与 2020 年基本持平。在所有建立信用档案的从业人员中，30–35 岁（含 30 岁）区间的比例最大，为 22.63%；25–30 岁（含 25 岁）的为 21.81%，20 岁以下的比例最小，仅为 0.82%。

链家、裕丰、德祐投诉总量占前三

2021 年，广州全市受理有关房地产中介服务的“12345”热线咨询案件及广州市房地产中介协会正式立案投诉案件共计 1296 宗，较 2020 年增加 167 宗，其中有 85 宗为 2021 年二季度银行调整房贷政策引发“买方银行按揭审批慢或房屋过户后，按揭放款时间长，要求中介公司协助买方催促银行”的投诉。总体上，因“中介服务不到位”导致投诉

的情况最多，共 230 宗；此外，“签约后，交易双方未能达成一致或交易当事人一方违约，导致交易不成功”的有 194 宗。

上述 1296 宗咨询及投诉案件中，涉及约 250 家中介服务机构。其中广东链家房地产经纪有限公司以 184 宗的投诉总量居第一，裕丰地产与德佑分别以 153 宗、90 宗的投诉总量分居第二、第三位。

另根据投诉量与备案门店数量的比率计算店均投诉量，2021 年投诉量排名前十的中介服务机构或品牌中，广州市远见房地产代理有限公司、德诚行及广东链家房地产经纪有限公司的店均投诉量居前三位，分别为 1.00、0.59 和 0.55，广东中原地产代理有限公司和裕丰地产的店均投诉量为 0.45 和 0.29。广东合富房地产置业有限公司、德佑、广州市乐有家房产经纪有限公司、住商不动产和置家等中介服务机构/品牌的店均投诉量相对较少。

房地产中介市场管理仍面临挑战

2021 年度《信用白皮书》分析指出，广州市房地产中介市场管理仍面临一些挑战。一是行业整体服务水平有待提高。2021 年的 1296 宗咨询及投诉案件中较 2020 年增加 167 宗，其中“中介服务不到位”“擅自对外发布房源信息”等情形投诉案件较多，房地产中介服务与群众期待仍存在一定差距。二是房地产中介信用档案中的信用信息来源目前主要来自广州市住房和城乡建设局的市场巡查、行政处理（行政处罚）以及广州市房地产中介协会开展的行业自律管理工作，还缺少消费者对中介服务的评价，有待进一步完善。

佛山 107 家房地产销售企业获表彰

广东建设报讯 记者誉建业报道：日前，佛山市房地产业协会举办了房地产销售公示示范单位颁奖仪式。佛山市住房和城乡建设局（以下简称佛山市住建局）四级调研员蔡茂林、协会相关领导为全市 107 家“房地产销售公示示范单位”的代表颁发了奖牌。

记者了解到，房地产销售公示是房

屋销售过程中的重要环节，对于保障购房人的知情权，公平交易权具有重要的意义。为推动全市房地产销售公示工作不断提升，佛山市房地产业协会根据佛山市住建局工作要求，结合日常房地产行业自律管理及市场巡查工作，制定房地产企业销售现场公示示范评选标准，设立投诉调解处理渠道，建立房地产企业违法违规行为台

账，组织开展“房地产销售公示示范单位”评选活动，推动房地产销售市场公示规范化工作不断深入。佛山市房地产业协会专职会长杨建华表示，协会将下来继续充分发挥行业协会自律作用，引导企业及从业人员规范经营、做好服务、擦亮品牌。

蔡茂林指出，房地产销售公示既有利于引导全市房地产销售行业企业合法

诚信经营，也有助于提振房地产行业企业信心，在当前房地产市场形势下，诚信、专业才是永恒动力，行稳方可致远。佛山市房地产业协会应要持续加强对行业企业及从业人员的自律管理，规范房地产企业销售行为，扩大房地产销售公示示范单位覆盖范围，为营造公开、公平、有序的房地产市场环境贡献力量。

2月二手房价格涨幅前三为沪京穗

广东建设报讯 国家统计局日前发布 2 月 70 个大中城市商品住宅销售价格变动情况。数据显示,2 月 70 个大中城市中,一线城市新建商品住宅和二手住宅销售价格环比上涨,二三线城市环比持平或下降;一二线城市商品住宅销售价格同比涨幅回落或持平,三线城市同比下降。专家表示,一二线城市的房地产市场率先出现底部特征。

国家统计局公布的数据显示,2 月,一线城市新建商品住宅销售价格环比上涨 0.5%,涨幅比上月回落 0.1 个百分点;一线城市二手住宅销售价格环比上涨 0.5%,涨幅比上月扩大 0.4 个百分点。二

线城市新建商品住宅销售价格环比由上月上涨 0.1%转为持平;二手住宅销售价格环比下降 0.3%,降幅比上月扩大 0.1 个百分点。三线城市新建商品住宅销售价格环比下降 0.3%,降幅比上月扩大 0.1 个百分点;二手住宅销售价格环比下降 0.4%,降幅与上月相同。

记者梳理数据发现,2 月,70 个大中城市中,新房价格环比上涨的城市数量较上月微降至 27 个,二手房价格环比上涨的城市数量保持稳定;新房和二手房价格环比下降的城市分别有 40 个和 57 个,均较上月微增。

进入 3 月,部分热点城市二手房市场

回暖步伐加快,特别是有的一线城市二手房市场已逐渐触底回升。

从诸葛找房数据研究中心重点监测的 10 城周度数据来看,3 月第二周(3 月 7 日–13 日),包括北京、深圳、苏州、南京、厦门、宁波等在内的 10 城二手住宅成交量为 13208 套,比前一周增长 11.22%。其中,北京二手房成交 4329 套,环比上涨 29.07%,二手房成交规模自春节后逐周攀升,市场修复迹象较为明显。

从国家统计局数据来看,上海、北京、广州包揽 2 月二手房价格涨幅前三。业内人士表示,一线城市二手房市场表现相对较为强势,潜在的购房需求较强。新房方面



上个月，广州二手房在连跌 5 个月后终于止跌转涨。

认购依然略有困难，部分购房需求会转向二手房市场。（据中国经济网）