

住建局、中介协会、中介机构合力规范行业标准 提升经纪人素质 推动行业进步

有资料显示,我国房地产经纪机构已经达到约25万家,从业人员已超过150万人,有21万经纪人员取得了房地产经纪专业人员的职业资格,促进了房地产交易的不断发展壮大。但目前房源信息不实、吃差价、捆绑收费、房款无监管等,仍是二手房交易市场上最常见的几大乱象。近年来,行业协会及一些规模较大的中介公司正努力提升经纪人素质,规范行业标准,让消费者享受高品质购房服务。

■新快报记者 丁灿/文 廖木星/图

中介服务“十大”潜规则

- 1 虚假低价房源引客,乘机开展业务推销
- 2 营造热销假象,诱导仓促成交
- 3 定金收取设陷阱,两头忽悠做文章
- 4 服务收费不透明,“其他费用”花样新
- 5 个人信息遭泄露,骚扰电话接不完
- 6 违规变通办假证,风险损失客户担
- 7 房价优惠藏猫腻,变相涨价是目的
- 8 解押房贷套路多,游说卖家借“高利”
- 9 《看房确认》要签名,霸王条款很闹心
- 10 全权委托本信任,恣意妄为损权益

承诺 拒绝虚假房源

在去年广东省消委会的调查中,96%的受访者在接受房地产中介服务中,遇到过房源信息不实问题。主要表现为发布虚假房源,房源信息描述与实际不一致,中介擅自发布个人房源或冒充业主,房源信息更新不及时,以及已售(租)的房源未及时下架等。

广州消费者黄小姐近期准备买房,在中介的橱窗广告上,

她总能看到很多令其心动的房源,但走进一了解,却发现这些房源信息要不已过期,要不房子已出售。中介人员热情介绍,还有很多其他实惠的房子,马上乘机进行推销,但实际推荐房源都是高价格,根本没有橱窗广告里实惠的房子。

针对这一行业痛点,贝壳、中原地产、合富置业等企业在“真房源”上下足功夫。

作为贝壳平台的人驻标准,“真房源”实现了全国全品牌覆盖,即用户发现虚假房源,可获得一百元赔付。用户可以根据自己的交易单在贝壳APP上提交服务承诺履约申请,并能随时查看履约进度,服务承诺给用户购房提供了安心保障。合富置业推出“六真”服务之真保障,其中第一条即为确保“真房源”。

杜绝捆绑 除佣金外不收其他费用

根据相关规定,中介服务需要明示收费项目及标准。但在实际操作中,部分中介捆绑收费,利用各种理由和形式多收费,如评估费、律师服务费、按揭代理服务费等,有些公司虽然名义上的佣金费率低,但靠着捆绑收费却能赚取不菲的一笔。

消费者刘先生通过中介购买了一套房产,总价为88万元,但是刘先生发现除了卖方和政府有关税费之外,由中介收取的费用高达3.2万多元,这些费用包括评估费、律师费、按揭

顾问费、中介服务等。

针对此种乱象,广州链家率先在行业内推出了“拒绝捆绑,按揭服务零收费”的服务承诺,根据承诺内容,广州链家不在佣金之外收取任何其他费用,同时为了让利给客户,还主动为客户承担按揭服务费用。广州中原承诺,在二手房交易过程中,若出现交易双方协商一致解除二手房买卖合同的,广州中原绝不收取任何中介服务费,已收取的中介服务费,全额退还。

企业声音

●2019年10月,贝壳找房正式启动“安心服务月”活动,携手平台68个新经纪品牌共同推出14项安心服务承诺,覆盖从选房、看房到购房的全流程,如交易不成退佣金,物业欠费先垫付等承诺,让用户享受高品质购房服务。

——贝壳找房

●“服务品质不断升级,才是中介企业长久发展之计”,广州链家推出八大安心服务承诺:真房源,假一赔百元;客户投诉,24小时反馈;签前查封,损失先行垫付;交易不成,退代理费;限时收款,业主服务保障;交易资金,全链条保障;拒绝捆绑,按揭服务零收费;不吃差价,依法纳税,开具正规发票。

——链家

●“信用是企业立足市场的基石”,2017年合富置业推出“真·为您”六真★体验,为客户提供“真房源、真渠道、真服务、真推荐、真贴心、真保障”的六真服务,其中,真保障服务在2018年再度升级,三大真诚保障让置业更安心、省心、放心。

——合富置业

●推出8项安全服务承诺,致力打造“安全中介”:真房源,实价真带看;交易不成,全额退佣;限时到账,业主收款;私自承购,解约退佣;不吃差价,差额全退;不乱收费,正规发票;不制作阴阳合同;不聘用失信经纪。

——中原地产

“吃差价” “吃一罚十”保证每一笔交易都公开透明

不少人在购房时遭遇“吃差价”,就是同一套房子却有不同的价格约定,某些居间人从中获取差价。房产交易应当明码标价,但却因为某些不正规中介逐利而出现双重价格,严重损害买卖双方的利益。

对此,广州链家推出“不吃差价吃一罚十倍”的服务承诺,保证每一笔交易都公开透明,不赚取一分差价,不参与炒卖。若客户支付的购房款高于房主的出售价,则按照差价的十倍金额返还给客户。

广州中原承诺在促成交易的中介服务过程中,做到交易公开透明,不隐瞒真实房屋情况和交易信息,不采取低买高卖等方式赚取差价。如经纪人在促成交易的中介服务过程中出现“吃差价”行为,差价部分将全数退还受损人。

“真保障” 确保交易资金安全

为了保障二手房交易资金安全,市房地产行政主管部门推出免费的资金托管,由银行托管房款,保障交易当事人合法权益和交易资金安全。有些中介公司,在此基础上还推出一系列措施,保障交易资金安全。

针对“房款无监管”的交易乱象,链家

与浦发银行达成合作协议,主动为每笔二手房交易提供资金监管服务。同时推出“全链条交易资金,安全保障”的服务承诺,为包括定金、首期、尾期、物业交割保证金、户籍保证金等二手房交易中的全部房款,链家承诺均提供保护,一旦出现损失,链家提供赔付。

为保障客户权益及支付安全,合富置业二维码收款系统在年前正式上线,日后客户在支付中介代理费及其他代收款项时认准官方账户即可,客户在扫取合富经纪人提供的收款码后,收款商户会显示“广东合富房地产置业有限公司”。

阳光承诺 “诚信经营,规范执业”

为切实保障交易当事人的合法权益,促进房地产市场健康规范发展,广州市住房和城乡建设局结合广州市房地产中介行业发展实际,拟制定房地产中介服务地方标准——《房地产中介服务规范》,该规范将明确和细化房地产中介机构及从业人员开展房

地产中介业务的服务流程、规范及标准,提高行业整体服务水准和企业管理水平。

自2018年10月23日起(3年有效期),广州房地产中介协会先后共有18家会员公司自愿发起参加房地产中介阳光承诺活动,以实际行动向

市民作出“诚信经营,规范执业”的郑重承诺。

另外,一些中介机构也在不断提升服务水平,如贝壳找房主办的新经纪品牌搏学大考每年举办两次,通过以考促学整体提升了经纪人的专业知识和服务水平。

(本文案例由广州房地产中介协会、广东省消委会、广州链家等提供)