

# 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

## 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

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

## 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，但走进去一了解，却发现这些房源信息要已过期，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。

作为贝壳平台的入驻标准，“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、中介服务费等。

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平和企业管理水平。

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。