

深圳市房地产中介行业（2019）

SHENZHEN REAL ESTATE INTERMEDIARY ASSOCIATION WHITE BOOK

—白皮书—

总顾问：张文华

编委：张媛 邹小珍 杨杰 王涛

主编：华洪

撰写人员：华洪 周衍江

校对：华洪 周衍江

深圳市房地产中介协会

目 录

前 言.....	3
第一章 深房中协房地产中介行业标准指数.....	5
一、行业基础数据指标.....	5
（一）2019 年机构量整体上升明显.....	5
1. 中小型新开设机构占新备案机构总量主体.....	5
2. 机构区域分布持续分化.....	8
3. 机构星级人员数量呈两极分化态势.....	10
4. 机构拥有分支机构数量呈现梯度分布特征.....	11
5. 机构二手房网签单量排名竞争激烈.....	15
（二）分支机构新增幅度有限.....	18
1. 备案分支机构基础数据.....	18
2. 备案分支机构区域分布较为均衡.....	20
（三）星级人员略有回升.....	21
1. 星级人员量化情况.....	21
2. 星级人员结构仍有待优化.....	24
（四）2019 年二手房网签量创下自 2016 年以来新高.....	29
1. 网签单量“亮眼”.....	29
2. 住宅依然在网签房产类型中占据绝对主导.....	30
3. 网签区域主要集中在传统中心城区与西部片区.....	31
4. 行业龙头机构是成交主力军.....	32
（五）投诉量创四年以来最低值.....	32
1. 年度投诉量对比.....	33
2. 交易信息纠纷是引发投诉的主要原因.....	33
3. 买家更容易“受伤”.....	34
4. 被投诉机构分化明显.....	35
二、市场竞争力指标.....	35
（一）片区分化明显.....	35
1. 2019 年盐田区的铺均网签单量一骑绝尘.....	35
2. 备案分支机构扎堆福田区.....	36
（二）行业竞争指标.....	37
1. 行业集中度出现微妙变化.....	37
2. 行业投诉率持续下降.....	38
3. 星级人员结构发展趋势向好.....	39
（三）行业绩效指标有所提升.....	40
1. 分支机构、星级人员年均网签单量对比.....	41
2. 全行业地铺月均网签单量仅 2.18 套.....	42
3. 全行业星级人员年均网签单量超 2 套.....	42
第二章 2019 年深圳楼市回顾以及 2020 年预判.....	43
一、楼市分化加剧.....	43
（一）政策推动二手房市场成交量“七上八下”.....	43
（二）利好政策的拉动效应周期越来越短.....	44

(三) 项目分化持续加剧.....	45
(四) 一手住宅供需结构矛盾突出.....	46
二、宏观经济背景的变化.....	47
(一) 国际宏观形式复杂多变.....	47
(二) “稳”字当头.....	48
(三) 宽松货币政策的“性价比”在降低.....	48
三、2020 年楼市判断.....	48
(一) LPR 结合定向降准依然是未来常态化的操作方式.....	48
(二) 区域分化基础上的项目分化.....	49
(三) 深圳 2020 年房地产成交量恐难维持 2019 年行情.....	50
第三章 行业中观研究.....	51
一、平台加盟业态模式的兴起——以“贝壳”为例.....	52
(一) 企业变革和市场定位.....	52
(二) 整体运营现状.....	54
(三) 运营模式的创新.....	54
1. 依托 ACN 协作模式的平台化加盟运营策略.....	55
2. 租售并举，形成房地产全生命周期闭环.....	57
(四) 以贝壳为代表的平台化加盟模式的影响.....	59
1. 对房地产中介行业的正向触动.....	59
2. 存在的疑虑.....	61
(五) 引发的思考及相关监管建议.....	63
1. 宏观上，伴随互联网形式及思维上的介入，房地产中介业务模式越来越多样化.....	63
2. 加强对互联网平台房源信息广告及相关行为的监管.....	63
3. 加强对以加盟形式开展业务的企业督导，保障消费者知情权及选择权.....	64
4. 进一步发挥行业自律管理优势，建立信息交换长效机制.....	65
二、行业内中小微企业的“攻守之道”.....	65
(一) 坚持区域深耕，发挥相对优势，做到“我的地盘我做主”.....	65
(二) 提高客户粘性，保持品牌独立性.....	67
第四章 行业“新”理论.....	69
一、备案分支机构区域容积率理论的创设.....	69
(一) 传统备案分支机构区域密度指标的局限性.....	69
(二) “备案分支机构区域容积率”模型原理.....	71
(三) “备案分支机构区域容积率”存在的局限性.....	72
二、楼盘刚需指数的创设.....	75
第五章 2019 年个人会员权益保护状况报告.....	79
一、为会员累计追回佣金 581250.55 元.....	79
二、根据维权集中的问题，挖根源、找办法，切实维护个人会员权益.....	79
(一) 及时上报，提请行政主管部门提早介入，做好风险防控.....	80
(二) 行业发布郑重提示，提高行业风险防范意识.....	81
(三) 会员权益保障委员会启动法律诉讼维权程序，帮助个人会员法律维权.....	81
(四) 持续深化与深圳市公共信用中心的信息共享合作.....	82
三、建行业二手房全链条交易服务平台，打通交易瓶颈，从根源上保障个人会员权益.....	84
第六章 2019 年深房中协大事记.....	86

前言

《深圳市房地产中介行业白皮书》¹是目前我国首部由行业协会发布、对深圳市房地产中介行业进行系统梳理与分析的专题性报告。报告试图立足行业发展最前沿，对行业进行中观研究，从而填补目前行业相关研究的空白。自2015年伊始至今，白皮书已公开发布了四期，并得到社会各界与同行、上级主管部门领导的广泛关注、鼓励与认可。

本期《深圳市房地产中介行业白皮书》分别以深房中协²房地产中介行业标准指数、深圳市2019年楼市总结与2020年楼市预测，以及深房中协前沿中观理论研究和2019年会员权益保障四大板块内容为主脉络，阐述2019年深圳市房地产中介行业与市场的现状，以及行业正面临的转型调整与新业态模式的创新状况。以期通过通俗易懂的表达方式，依托协会权威详实的数据积累，以宏观全面的视角，通过理性科学的分析方式，能有助于各位读者朋友与行业内的从业人员建立逻辑清晰，体系完整的行业分析思路与方法论。

近年来，随着全国经济及政治体制的改革进入纵深发展期，折射到房地产中介行业，行业也亟需在模式、路径上寻找新的方向和机会。与此同时，在目前全球化正经历着国际贸易保护主义不断挑战的背景下，我国宏观经济也正经着历史性的转型换挡阶段，经济增速从以往的高增速逐步换挡至中高速，并且这一趋势已逐渐成为了新常态，而房地产中介

¹ 此前名称为《深圳市房地产经纪行业白皮书》，因协会更名，自2018年起变更为《深圳市房地产中介行业白皮书》。

² 深圳市房地产中介协会简称“深房中协”。

行业作为房地产行业的重要组成部分，也未能在宏观经济发展新常态化背景下“独善其身”，房地产中介行业受宏观形势传导，以及受近年来新业态竞争模式的双重影响，业内竞争格局也正悄然发生着前所有未有、深层次的生态变革。就行业而言，合作与共享、竞争与淘汰，创新与求存正交织成为当下房地产中介行业转型调整时期的鲜明特征。

自进入 2019 年以来，面对复杂多变的国内外政治经济形势，以习近平总书记为核心的党中央高瞻远瞩，深谋远虑，在全面深化改革，调结构、稳增长的基础上，各项宏观利好政策与规划频出。今年 2 月 18 日，国务院印发了《粤港澳大湾区发展规划纲要》；8 月 18 日，又发布了《关于支持深圳建设中国特色社会主义先行示范区的意见》，一系列大手笔利好政策的出台，在一定程度上为行业及楼市注入了一剂稳定剂。

《易经》乾卦曰：“乾道变化，各正性命”，用现在的话说，就是变化是一切事物的本质体现，合理认识变化，聚合协调，则“万国咸宁”，无往而不利。2019 年《深圳市房地产中介行业白皮书》将围绕行业分析、市场研判、行业业态分析及会员维权服务四个方面展开，多维度对房地产中介行业与市场进行剖析、探索与思考。但限于编辑组的人力及能力，书中难免存在不足之处，请广大读者朋友不吝赐教，提出宝贵的建议与意见。

第一章 深房中协房地产中介行业标准指数

深圳市房地产中介协会（以下简称“深房中协”）在 2018 年发布了“深房中协房地产中介行业标准指数”（以下简称“深房中协标准指数”）。“深房中协标准指数”是依托房地产中介行业发展过程中产生的大数据研发，能有效反映行业发展现状及市场竞争力情况的量化性指标。它主要分为行业基础数据指标和由基础数据延伸而出的市场竞争力数据指标两个模块。

一、行业基础数据指标

行业基础数据指标主要由房地产中介行业主体及生产要素即机构、分支机构、星级人员、网签、投诉等数据构成。行业基础数据指标是描述性的量化指标，是行业基本状况的呈现。

（一）2019 年机构量整体上升明显

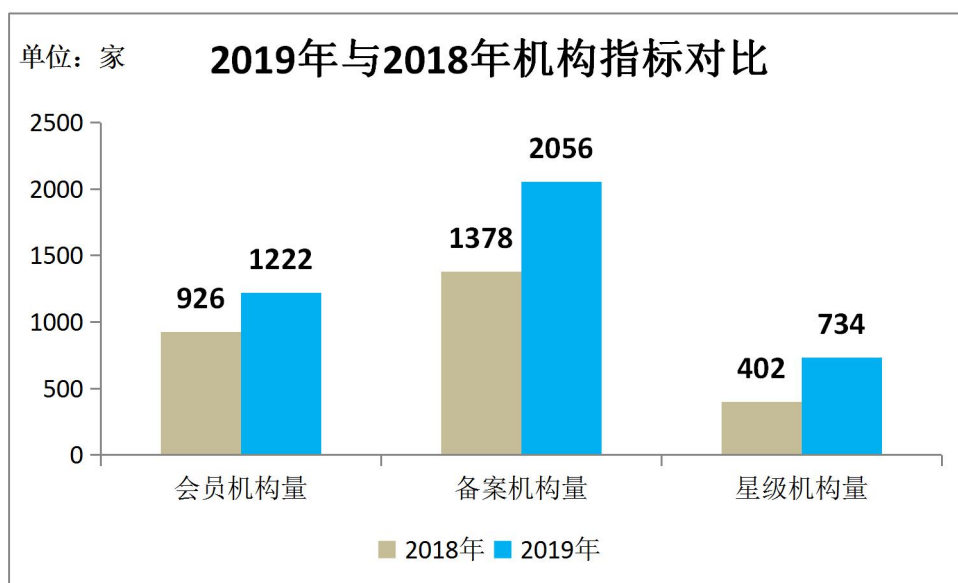
“机构”主要有机构基础数据、机构区域分布、机构拥有星级人员数排名、机构拥有分支机构数排名、机构网签单量排名等基本指标构成。

1. 中小型新开设机构占新备案机构总量主体

“机构基础数据”主要包括机构的会员量、星级机构量、备案机构量三个指标。“会员量”是指加入深房中协会员单位的数量。“星级机构量”是指获评行业星级的机构数量。

“备案机构量”是指从事房地产经纪业务的机构在主管部门进行备案的数量。

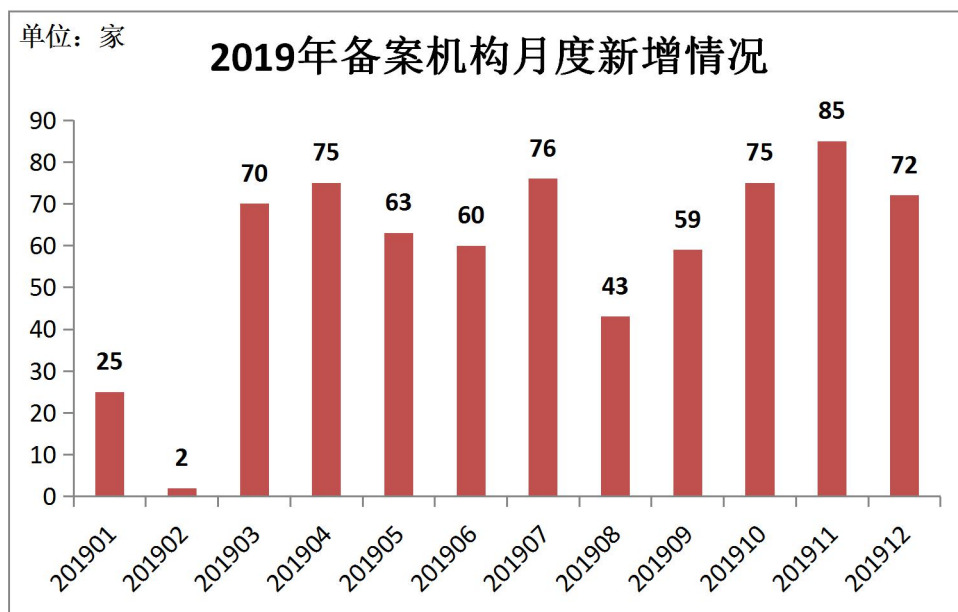
（1）机构基础数据



(信息来源：深房中协标准指数)

截止到2019年12月31日，有效会员单位1222家，有效备案机构2056家，有效星级单位734家。上图显示，2019年机构量整体上升明显，会员机构量同比增加32%。备案机构量同比增加49%，备案量的增加主要是因为市场越来越规范，对那些违规从业的机构检查力度加大，促使其备案。星级机构量同比增加83%，主要是随着深房中协加强对星级的推广，使得行业内从业者及消费者对星级管理体系认可度越来越高，进而使得机构积极申报星级。

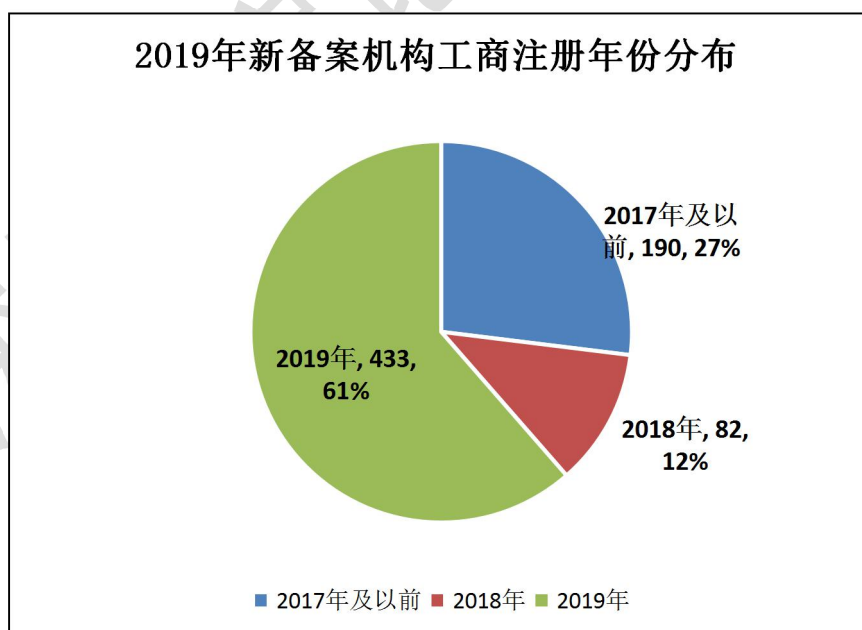
(2) 2019年备案机构月度变化



(信息来源：深房中协标准指数)

2019 年新增备案机构 705 家，月平均新增约 59 家。综上图可以看出，全年除了 1、2 月因春节假期影响只有少量备案，其他月份备案量都处在高位。

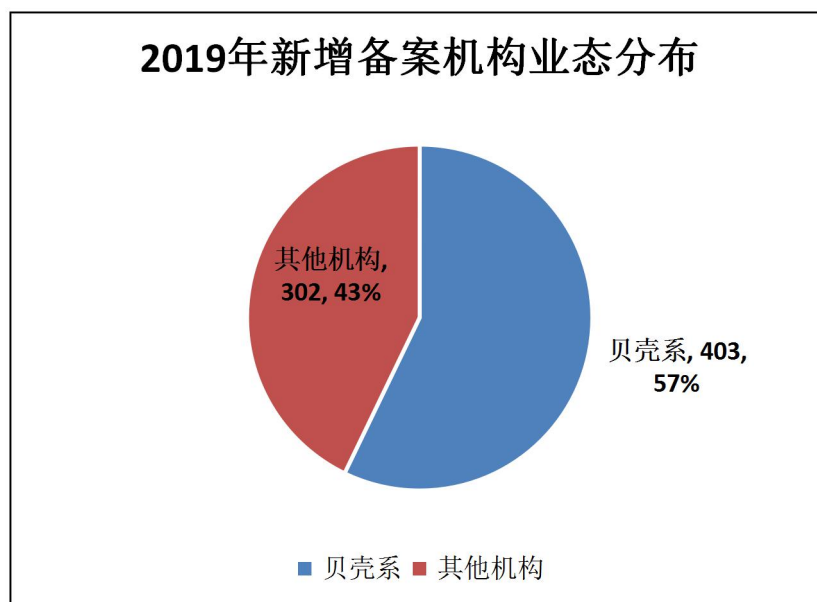
(3) 2019 年新备案机构呈现出的特色



(信息来源：深房中协标准指数)

对 2019 年新备案的机构从其商事登记时间入手，发现

2019年新注册成立的机构达433家，占总量61%。数据反映出今年新备案的机构大多数都是新成立的，据市场走访了解，出现这一现象主要与2019年在深圳市场上横空出世的贝壳平台有关。

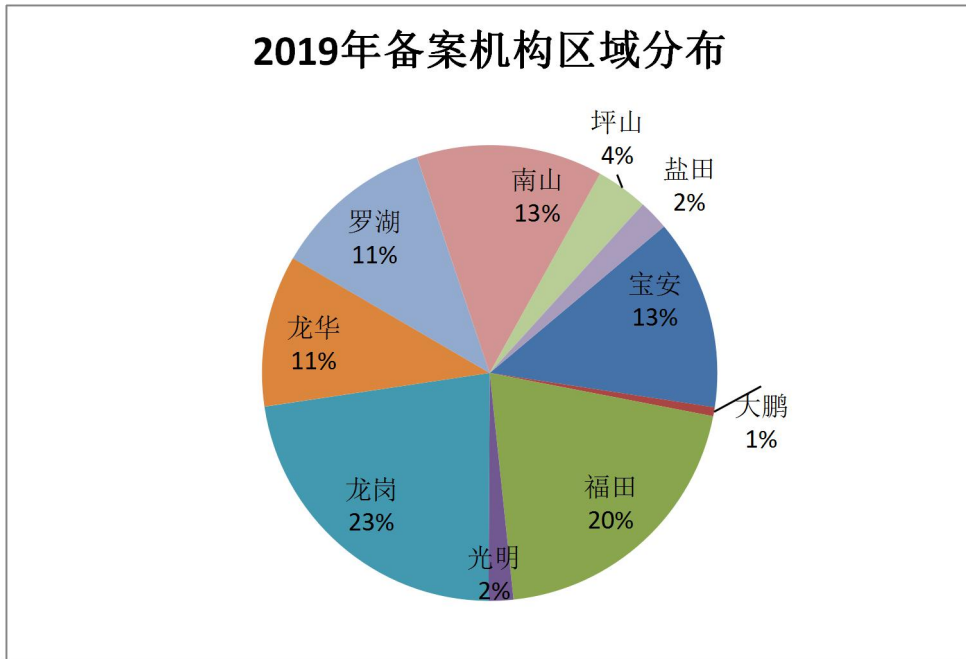


（信息来源：深房中协标准指数）

从业态分布看，2019年新备案机构有403家是属于贝壳系，占总量57%。随着网络的快速发展，网络平台对二手房交易的影响力越来越大，但中小企业无雄厚的资本打造属于自己的网络平台，只能借助外部，故此大平台下小机构“碎片化”发展态势在加剧。

2. 机构区域分布持续分化

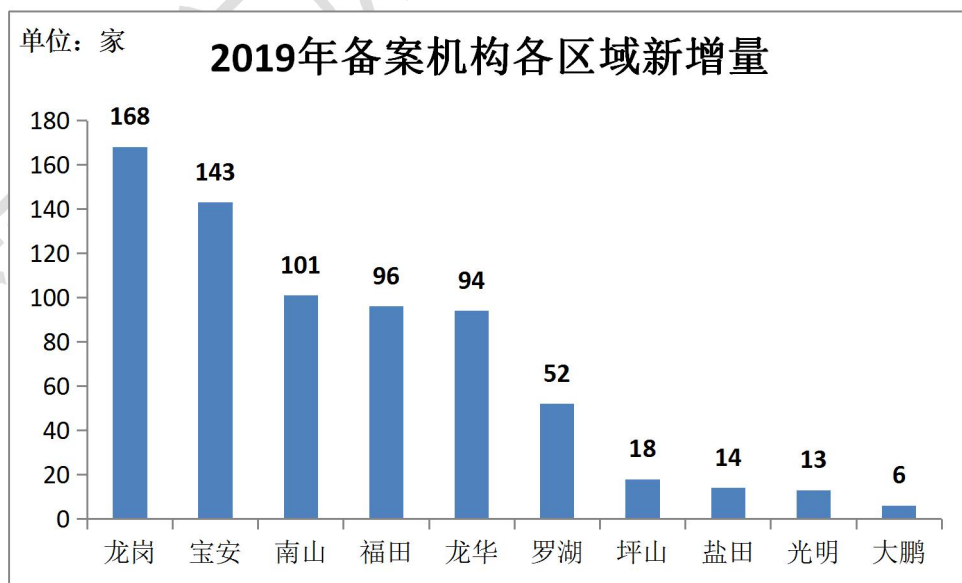
（1）2019年机构区域分布



（信息来源：深房中协标准指数）

截止到2019年12月31日，备案机构最多区域是龙岗，共464家，占总量23%；排第二的是福田417家，占总量20%；第三的是宝安278家，占总量13%。备案机构最少的区域是大鹏，备案机构13家占总量1%。

（2）2019年备案机构各区新增数量



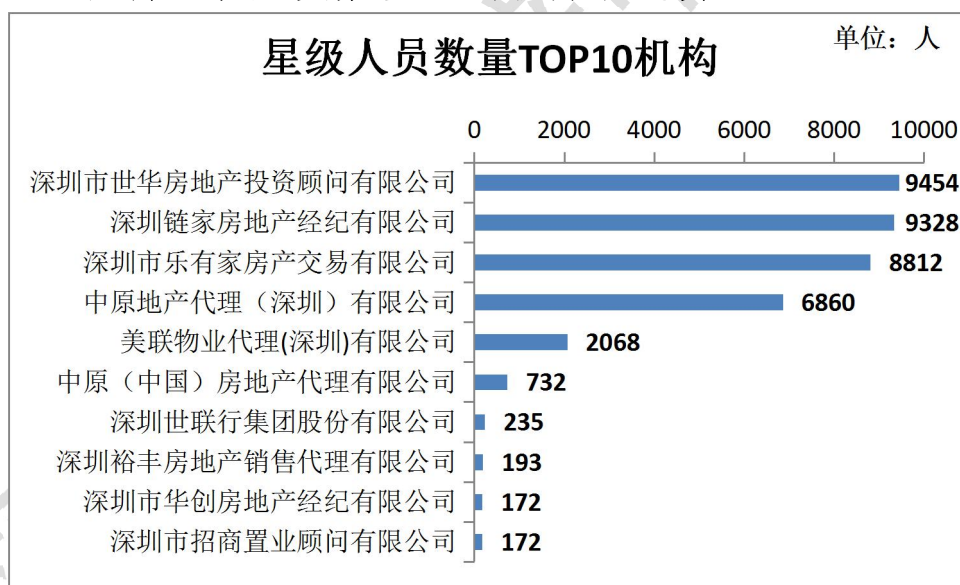
（信息来源：深房中协标准指数）

2019年备案区域新增继续呈现分化现象。新备案机构布

局热点主要集中在深圳东西部，龙岗新增 168 家最多，占总量 24%；宝安新增 143 家次之，占比 20%。东西部之所以新增量最多，一是东西部是深圳重点发展区域，二是目前市场房价高企下，东西部在拥有相对完善的配套情况下，同时拥有较多房价相对较低的房源，是潜在刚需客理想购房区域，故此导致机构进行布局。

大鹏、光明等远离市区区域新增备案机构量较少，主要因其目前交通不便利，同时二手房房源量也相对较少等因素导致。随着其区域规划及新房市场的快速发展，其未来二手房市场可期。

3. 机构星级人员数量呈两极分化态势

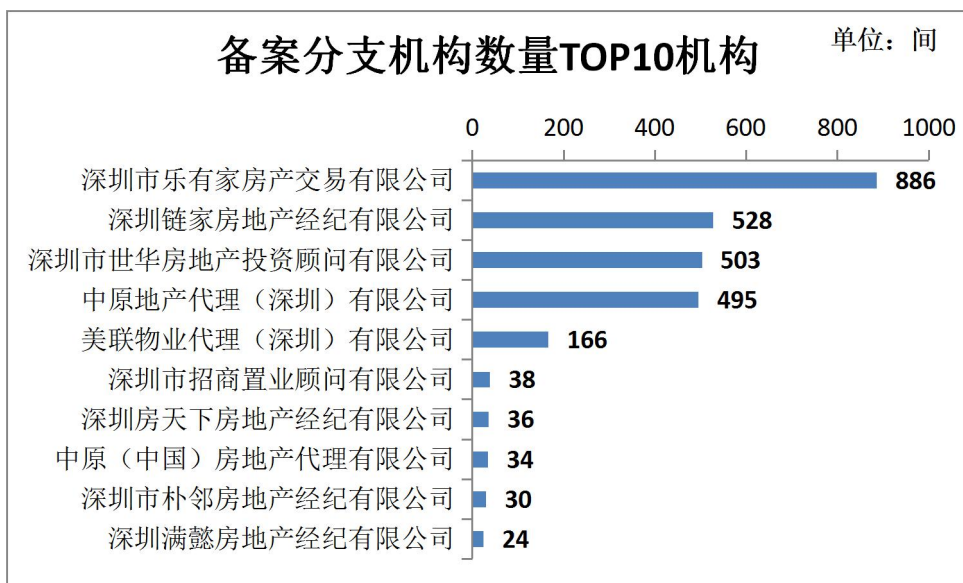


（信息来源：深房中协标准指数）

截止到 2019 年 12 月 31 日，机构下辖星级人员排第一的是 Q 房网（世华），第二名为链家，第三是乐有家。星级人员所属机构分布继续呈现分化态势，主要集中在几大机构，集中度高。

4. 机构拥有分支机构数量呈现梯度分布特征

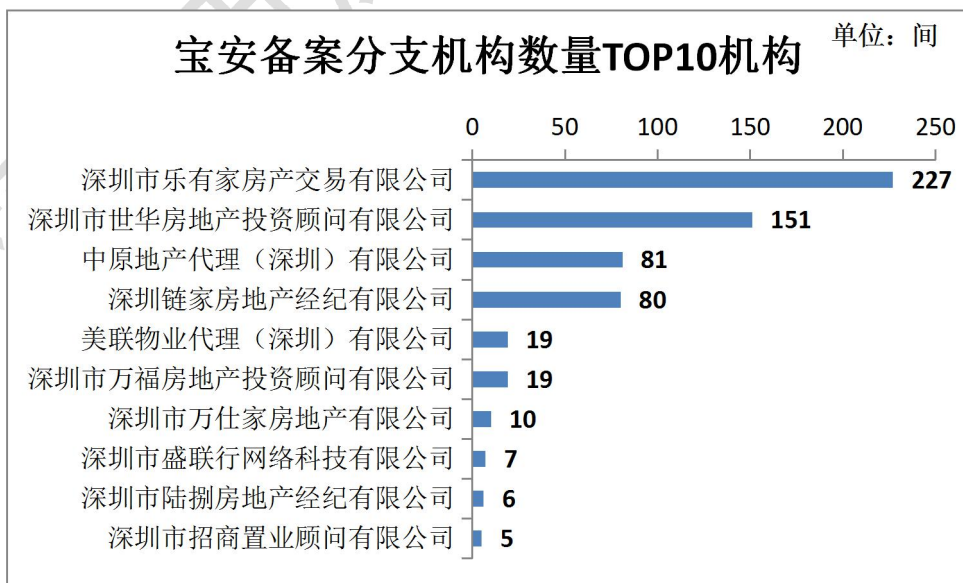
(1) 分支机构数量排名



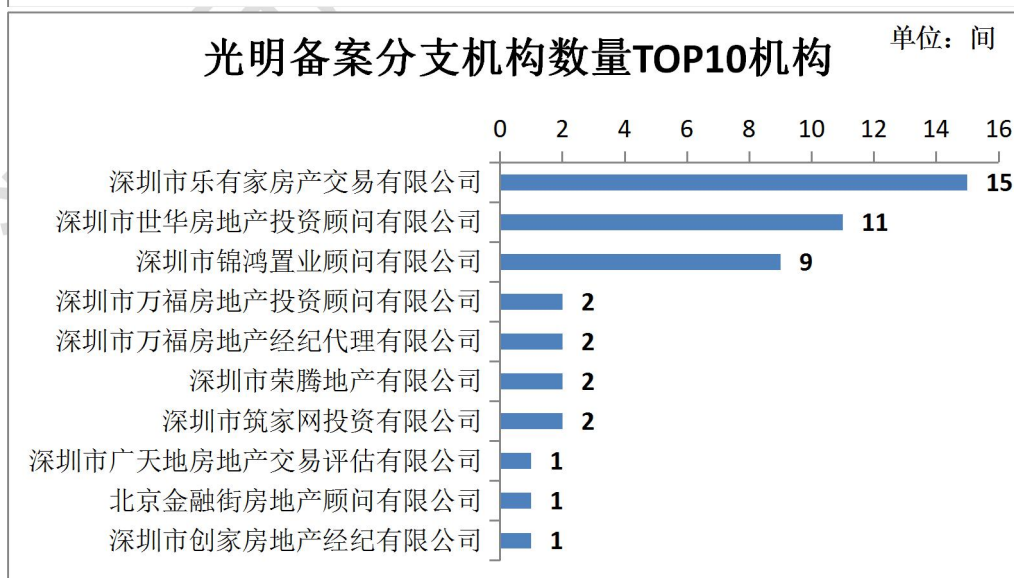
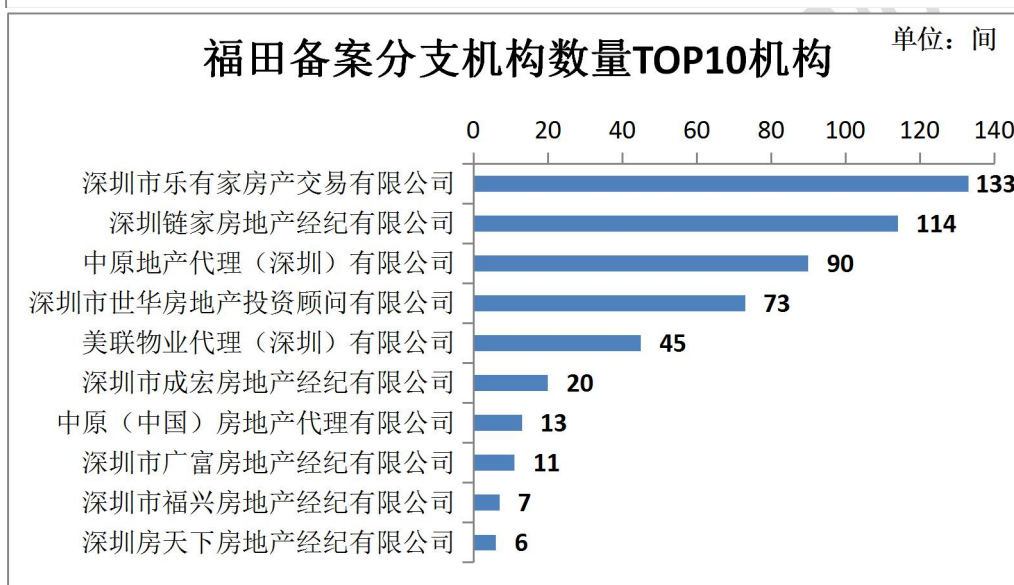
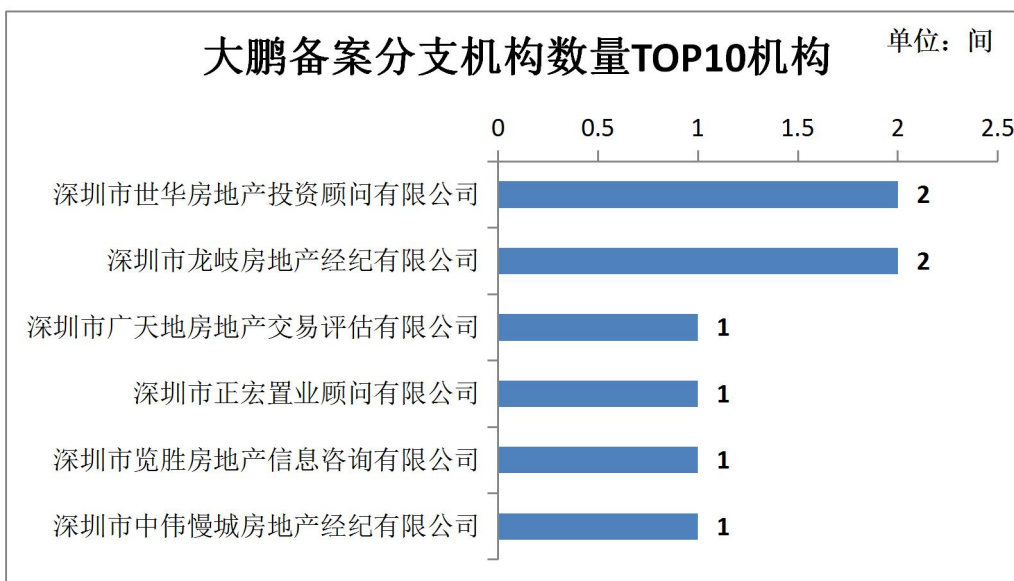
（信息来源：深房中协标准指数）

全市来看，机构下辖备案分支机构最多的是乐有家 886 间，排第二的是链家 528 间，第三的是 Q 房网（世华）503 间，中原 495 间排第四。

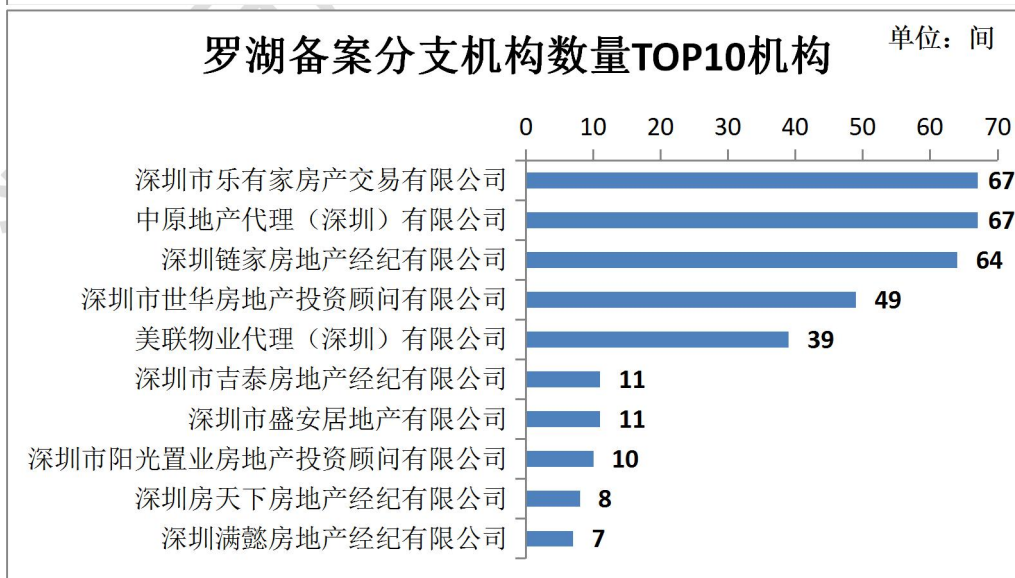
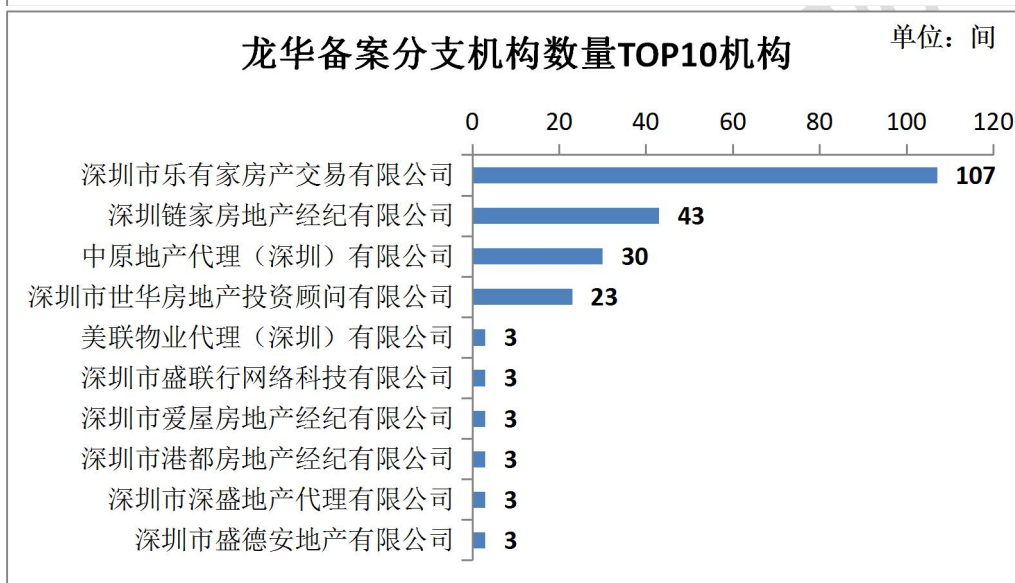
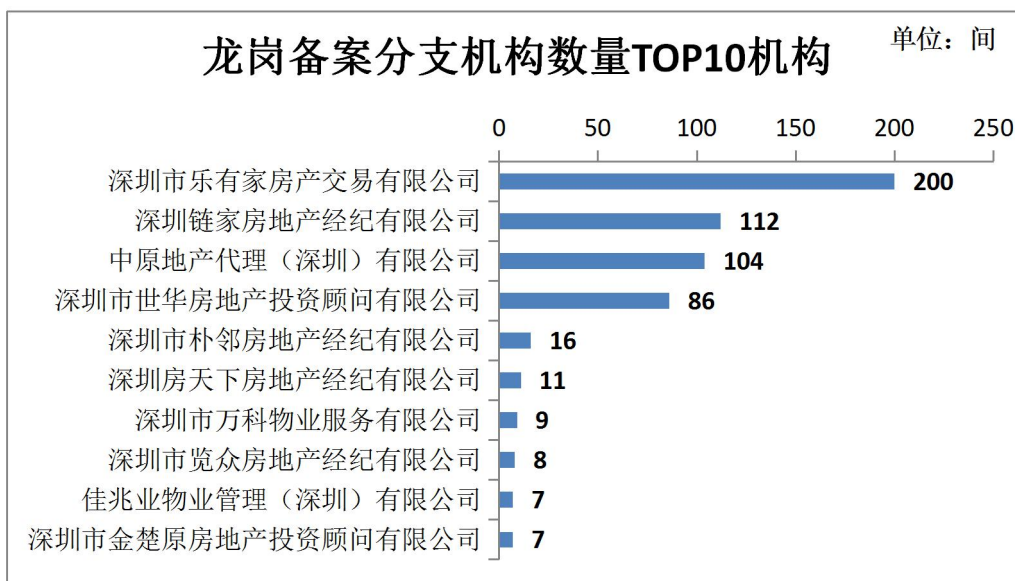
(2) 各区域分支机构数量排名



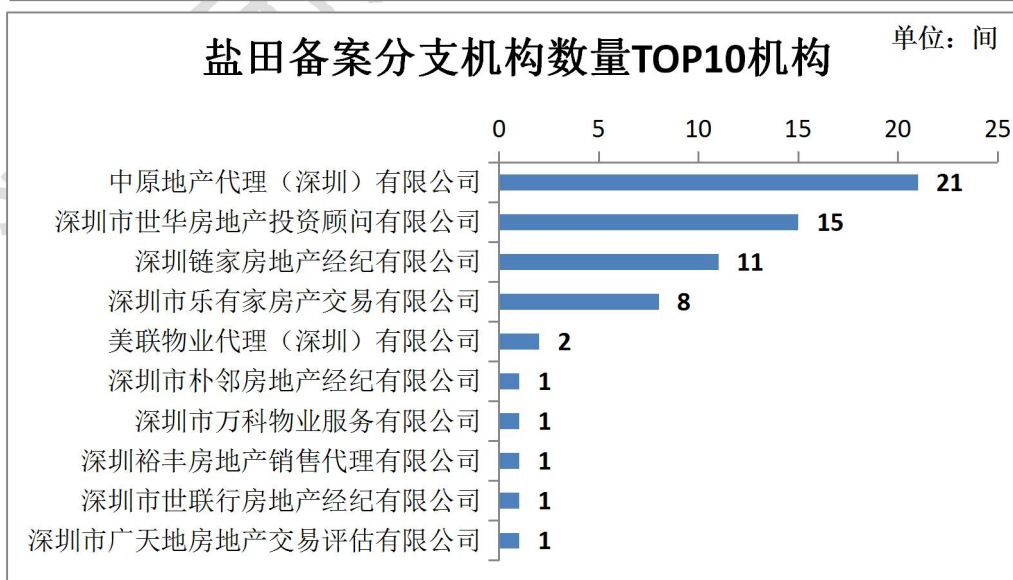
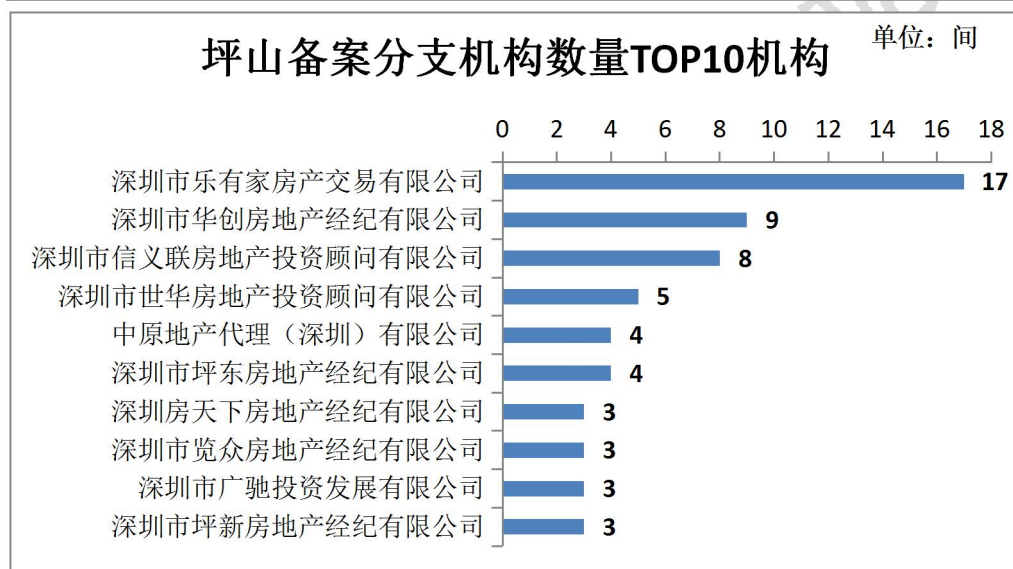
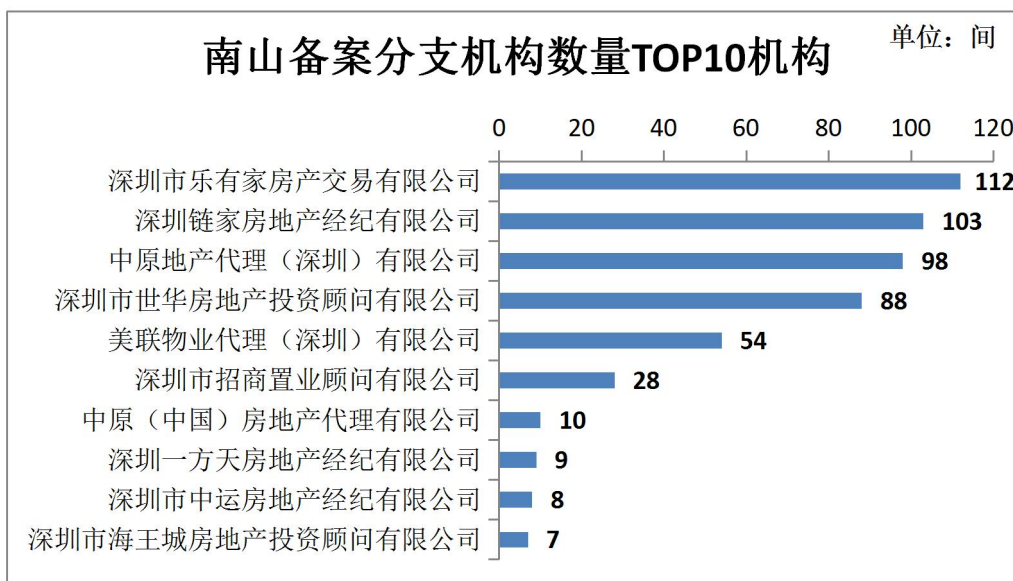
（信息来源：深房中协标准指数）



（信息来源：深房中协标准指数）



(信息来源：深房中协标准指数)

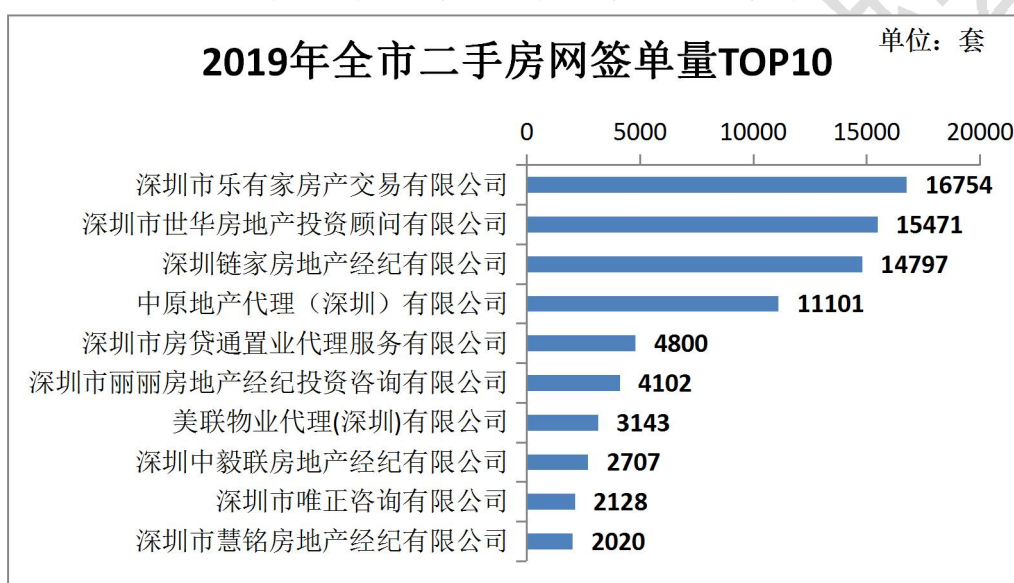


(信息来源：深房中协标准指数)

5. 机构二手房网签单量排名竞争激烈

“网签单量”是指深圳市房地产信息系统在线签订的《深圳市二手房买卖合同》示范文本合同份数，权威性高，网签数量不一定等于合同备案数量，但前者系后者的风向标。网签单量是指二手房买卖网签单数，不含一手房网签数据和租赁交易数据。

(1) 2019 年全市二手房网签单量机构排名

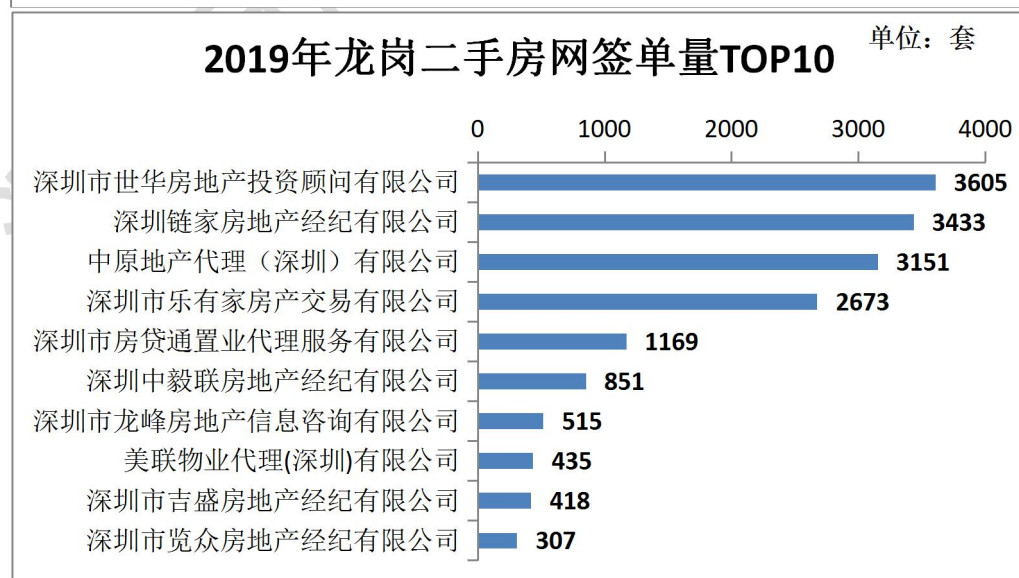
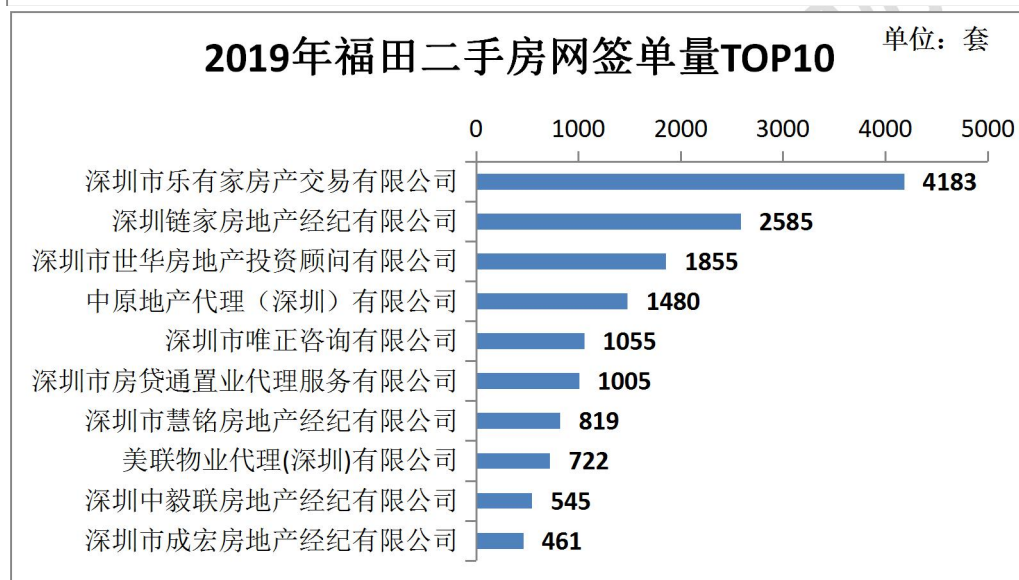
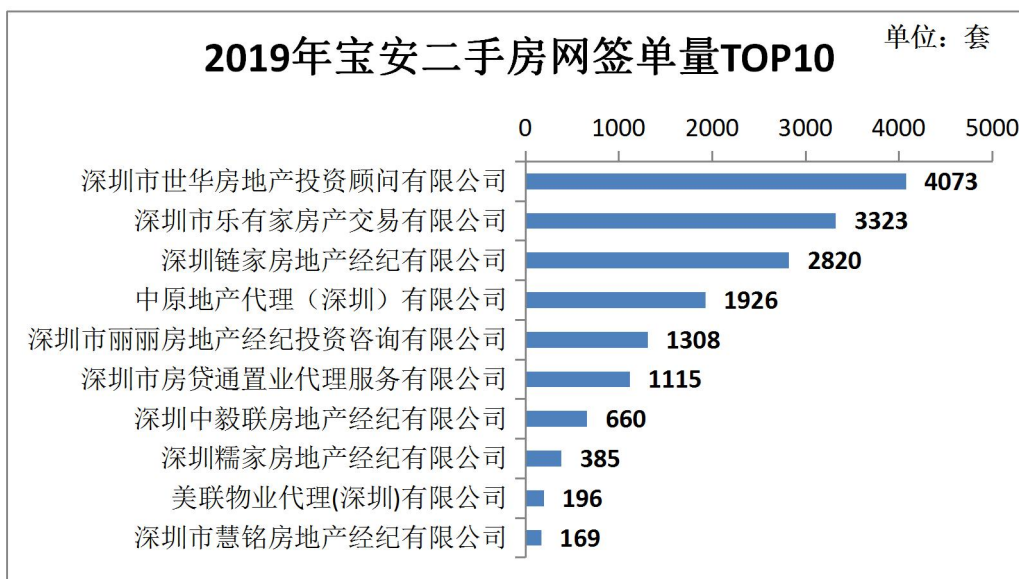


(信息来源：深房中协标准指数)

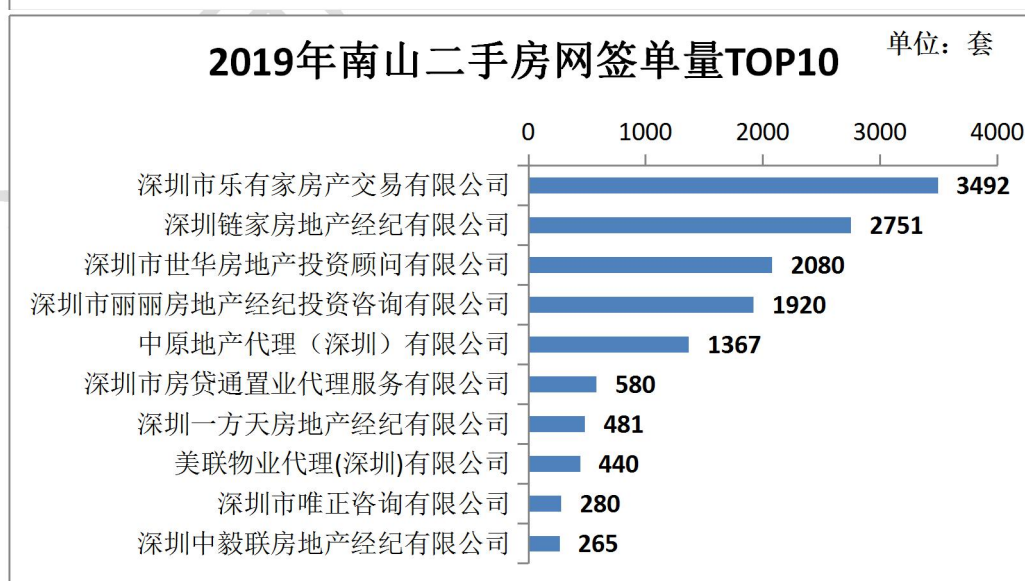
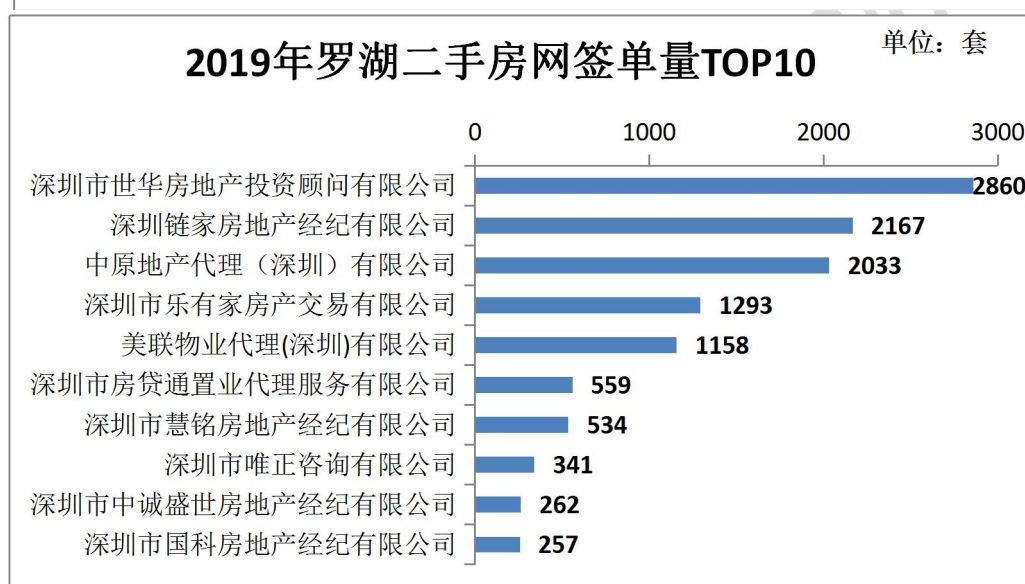
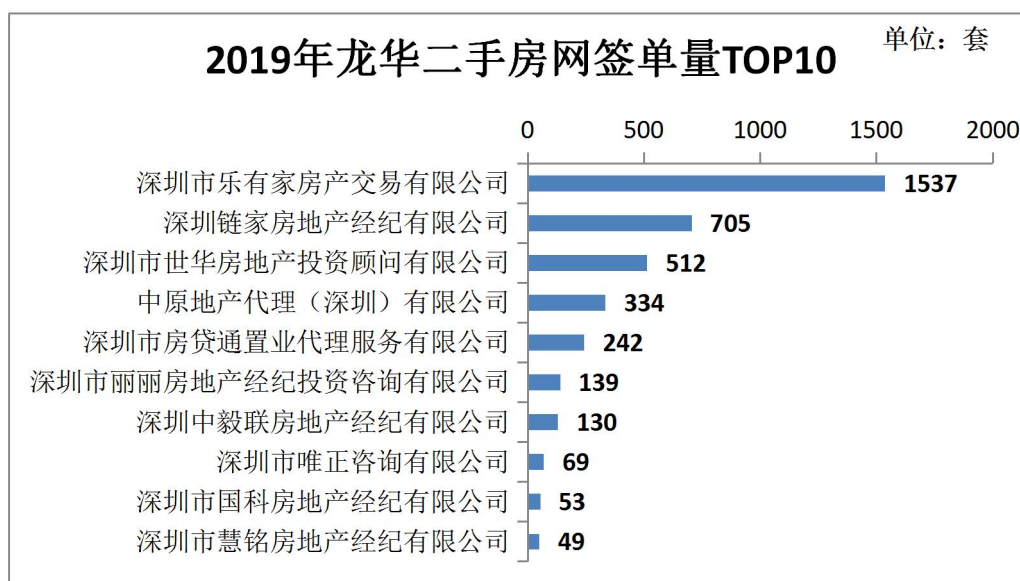
2019 年二手房网签最多的是乐有家机构 16754 套。前三名机构二手房网签单量相差不大，第四名有下降但不特别明显。但从第五名开始明显下降，与前四名对比差异明显，反映出二手房市场成交高度集中化。

(2) 2019 年各区域二手房网签单量机构排名

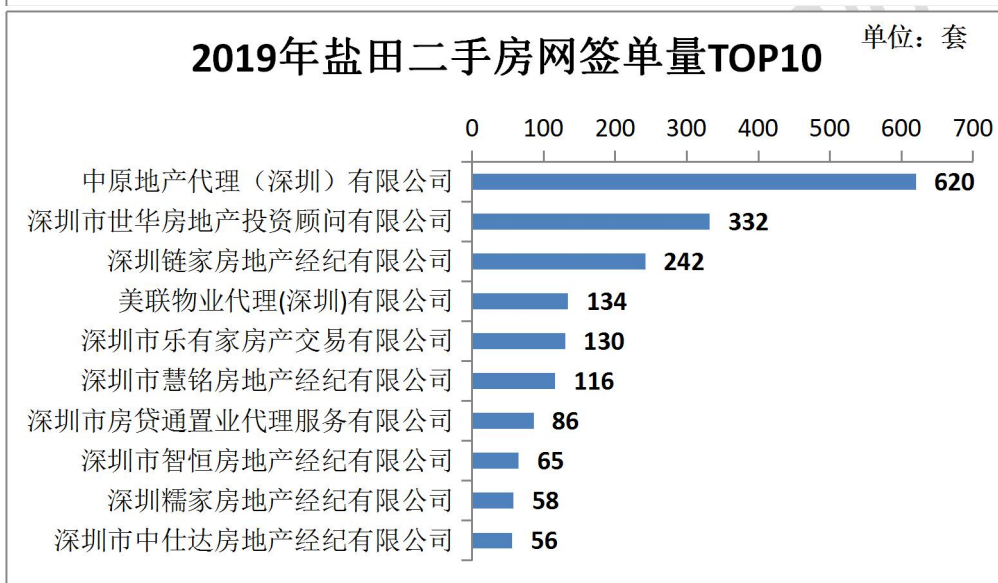
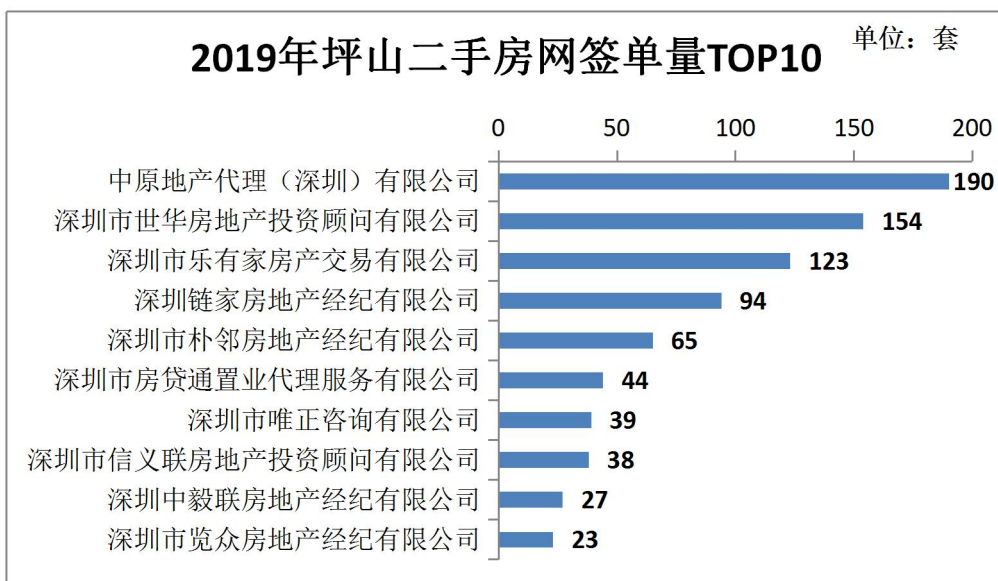
说明：因网签系统区域划分原因，大鹏新区列入龙岗区域一并统计；光明新区列入宝安区域一并统计。



(信息来源：深房中协标准指数)



（信息来源：深房中协标准指数）



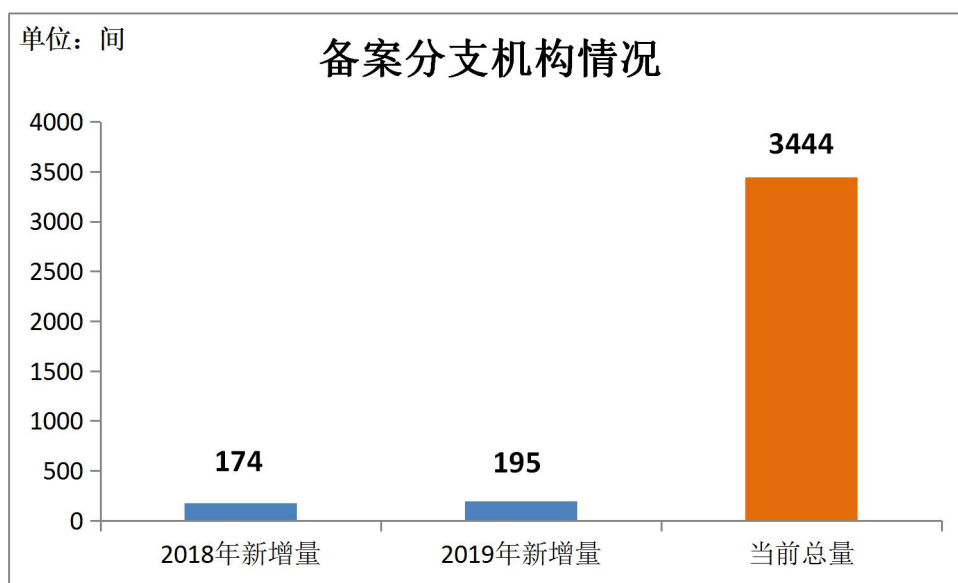
（信息来源：深房中协标准指数）

（二）分支机构新增幅度有限

分支机构是指经营房地产中介机构在各区域开设的地铺，备案分支机构是指在主管部门进行了备案的地铺。

1. 备案分支机构基础数据

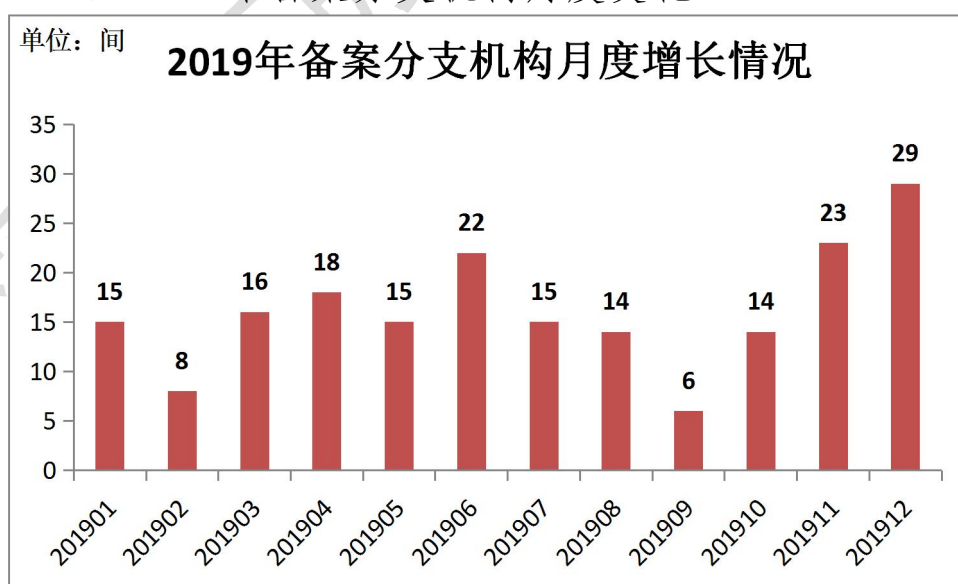
（1）备案分支机构年度比较



(信息来源：深房中协标准指数)

截止到2019年12月31日，有效备案分支机构（地铺）3444间，其中2019年全年新增195间备案分支机构。对比2018年新增的174间同比增加12%，2019年二手房交易市场回暖明显，随之新增地铺量也有所增加，同时也受主管部门加强市场不规范从业检查力度的影响。

(2) 2019年备案分支机构月度变化



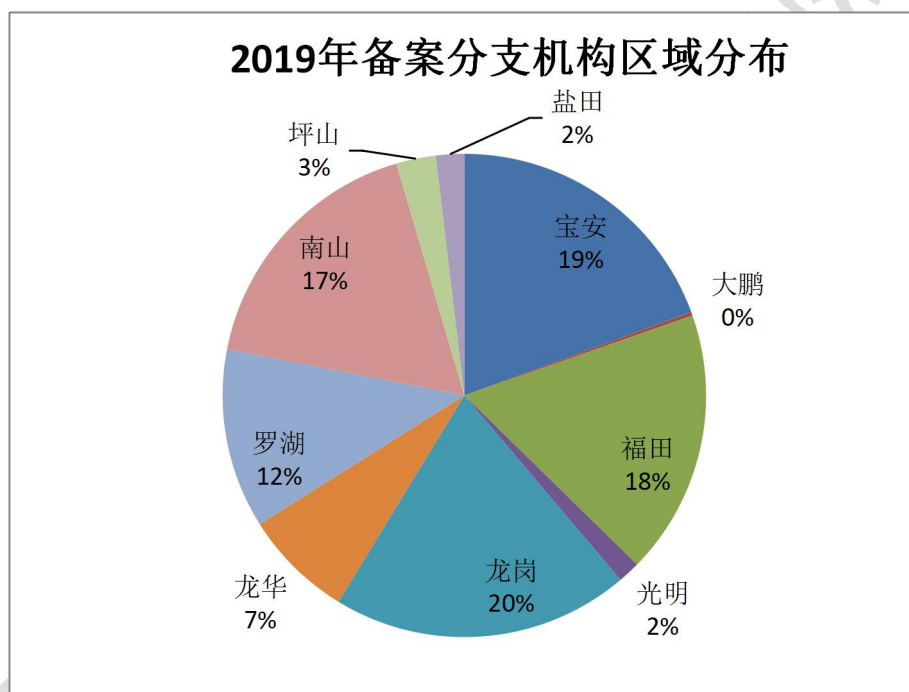
(信息来源：深房中协标准指数)

2019年月均新增备案分支机构16间，其中12月份为最

多月份，新增 29 间，9 月为最少月，新增 6 间。整体看，每月新增量相对较为均衡，年初因春节假期原因备案量相对较少，3 月后随着市场有所起色，备案量随之有所起色，随着扩张的边际效应，年中后备案量在持续下降，但年尾又出现翘尾，主要是年底主管部门加强了市场检查力度，促使未备案机构进行备案。

2. 备案分支机构区域分布较为均衡

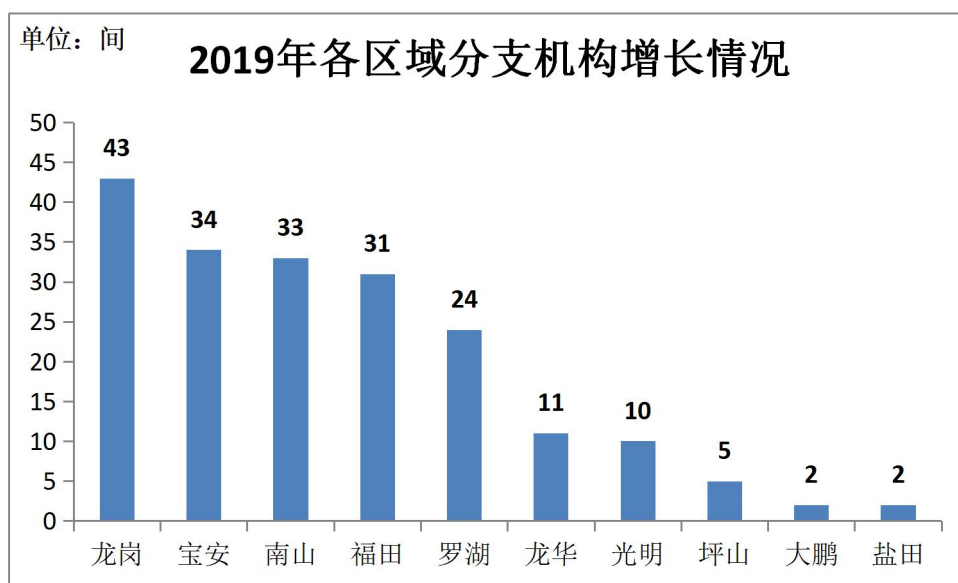
(1) 区域分布



(信息来源：深房中协标准指数)

截止到 2019 年 12 月 31 日，备案分支机构（地铺）分布最多的在龙岗，有 685 间，占总量 19.9%；排第二是宝安 668 间，占总量 19.4%，比第一名龙岗少 17 间；第三是福田 610 间，占总量 17.7%。备案分支机构最少的区域是大鹏，备案分支机构 8 间占总量 0.2%。

(2) 2019 年各区域备案分支机构新增情况



(信息来源：深房中协标准指数)

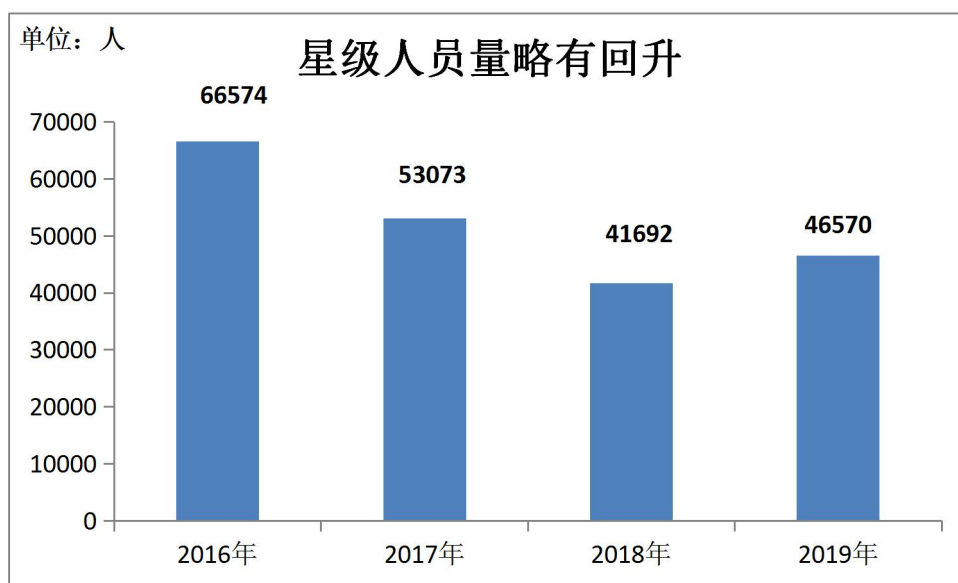
从上图可以看出，区域分支机构新增量也呈明显差异。2019年龙岗新增备案分支机构43间排第一，明显高于其他区域，原因与新增备案机构同理，主要是因为目前市场上房价高企，龙岗区域地理位置及配套相对较完善，同时拥有较多房价相对较低的房源，很多刚需都会选择龙岗区域上车，促使机构把分支机构都开在龙岗区域。

(三) 星级人员略有回升

星级人员是深房中协对行业内从业人员专业服务水平、从业信用等级进行评定产生的有星级级别人员，由低到高依次为一星、二星、三星、四星、五星共五个级别。

1. 星级人员量化情况

(1) 星级人员总量年度对比

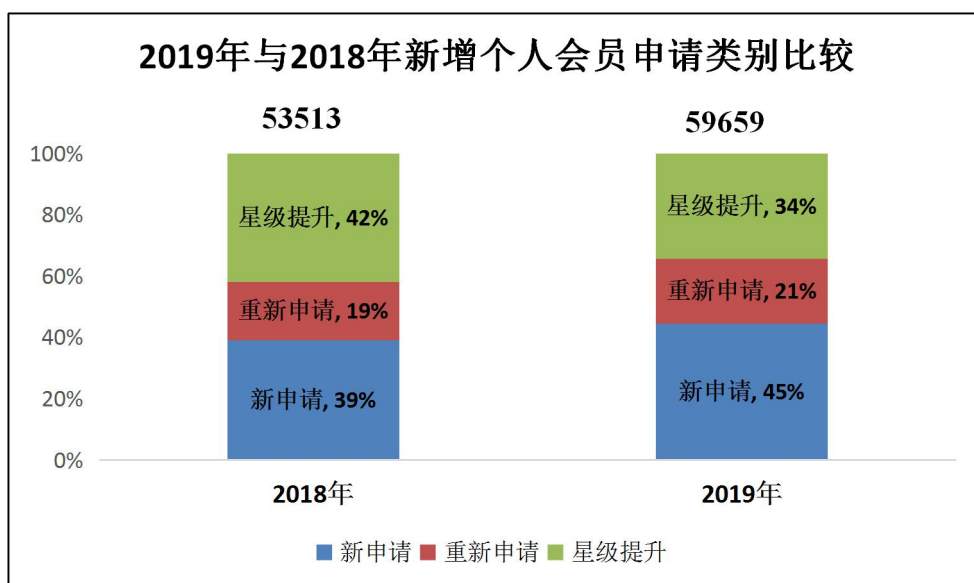


(信息来源：深房中协标准指数)

2019年星级人员人数同比有所回升。截止到2019年12月31日，星级人员46570人，同比增加11.7%。2016至2018年星级人员呈现持续下降态势，具体原因2018年白皮书已分析说明，此处不再赘述。2019年星级人员回升，主要是因为深圳2019年利好信息不断，促进市场成交，进而吸引人员不断进入行业。

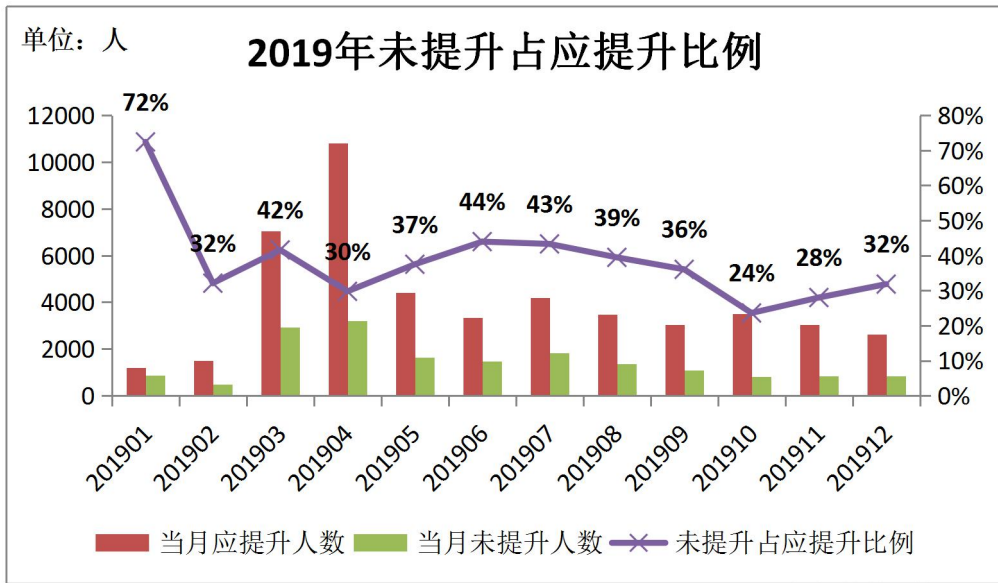
(2) 个人会员新增类别比较

个人会员新增类别主要分三种：一是新申请会员，是指第一次进入房地产中介行业的会员。二是重新申请会员，是指此前在这个行业从业过，由于某些情况会员续期断档，现又重新进入这个行业的会员。三是星级提升会员，是指正在行业内从业，选择继续教育，提升业务能力的个人会员。



2019年新增个人会员59659人，对比2018年的53513人增加了11.5%。人员的同比上升主要是因为2019年深圳利好信息不断，促进了市场成交，进而使得更多的人员进入这个行业。但从上图新增类别看，有明显变化，其中2019年新申请类别占比同比提升了6个百分点，反映出在利好信息刺激下，更多未从事过这个行业的新人进入意愿提升。而星级提升类别反而下降了8个百分点，反映出市场虽向好，但行业竞争在加剧，人员想在这个行业生存下来，只有不断提升自己去适应行业变化。

(3) 2019年星级人员“未提升”占“应提升”比例



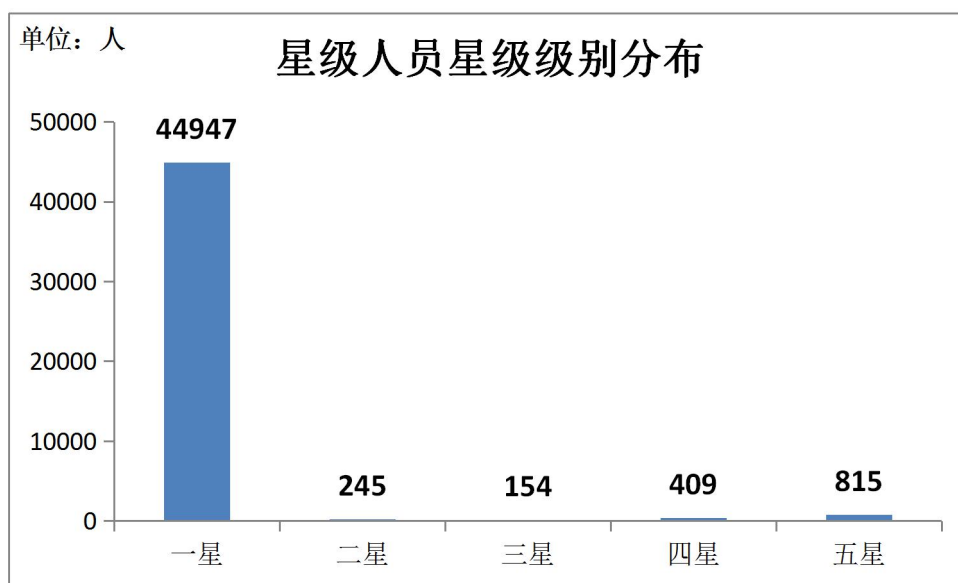
(信息来源：深房中协标准指数)

当月应提升人数是指当月即将到期的星级人员，需进行星级提升的人员量。当月未提升人数是指当月应进行星级提升而未操作的人员量。2019年星级人员未提升占应提升月平均比例为36%，较2018年的59%月均比例有了明显下降，反映出房地产中介行业人员留存率在上升。

2. 星级人员结构仍有待优化

星级人员结构是指星级人员的各项子指标分类，主要有星级级别、性别、年龄、学历、从业年限、人员户籍所在地等分类。以下分析数据均截止到2019年12月31日。

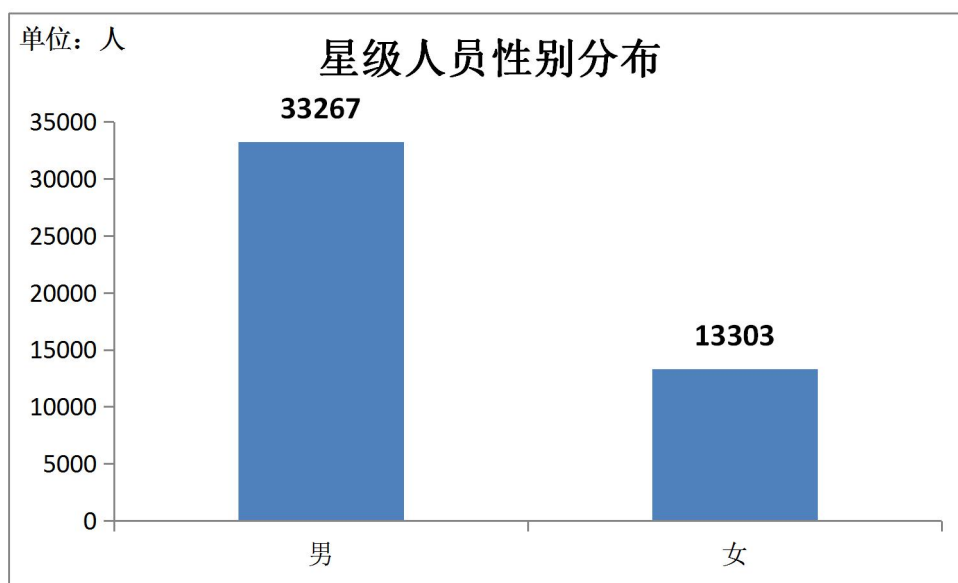
(1) 星级人员星级级别普遍较低



(信息来源：深房中协标准指数)

星级人员星级级别主要分布在一星级，占总量 96.5%，高星级级别人员出现明显下降。主要是从 2019 年 10 月 1 日起，人员星级评价体系中正式引入业绩指标项。以前人员星级评定主要参照星级累计时间和学历 2 项指标，评定方式过于单一，不能全面科学地反映出中介人员的实际业务能力，而将成交业绩指标与星级评定挂钩，就既能为部分未接受过高等教育的中介人员提供更为公平的星级提升机会，同时也更能体现出中介人员的实际业务能力与星级级别的关联程度，真正实现高星级级别与强业务能力划等号，提高社会以及消费者对于星级的认可度。

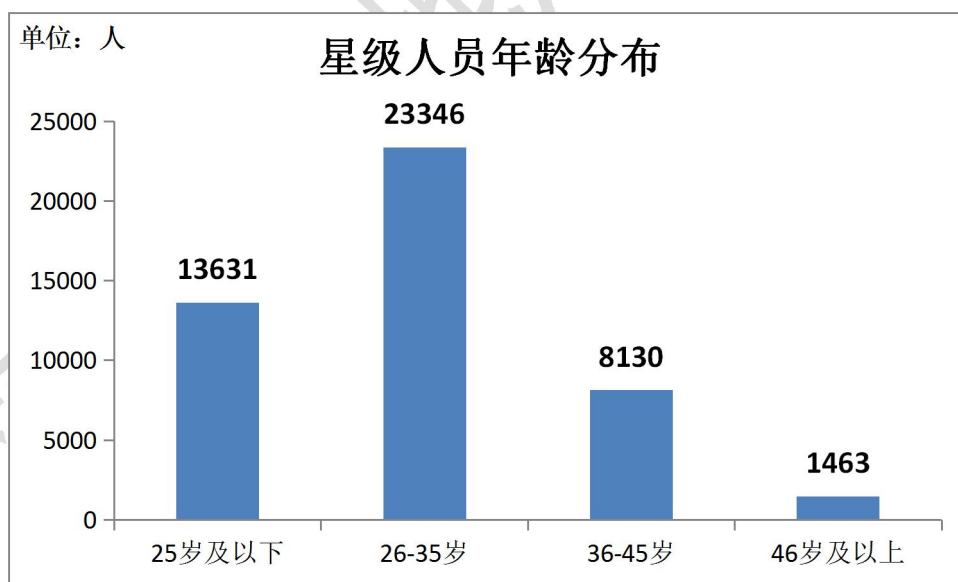
(2) 星级人员男女性别比例失衡



(信息来源：深房中协标准指数)

星级人员男性数量明显高于女性，男、女比例为 2.50:1，较 2018 年的 2.56 的比例有所下降，说明行业女性从业比例在上升。

(3) 星级人员年龄普遍较年轻



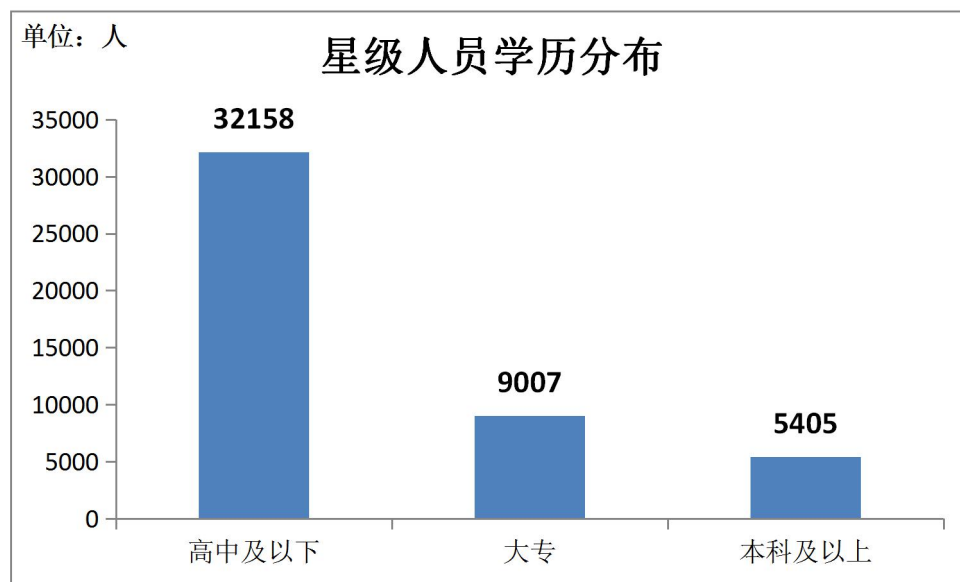
(信息来源：深房中协标准指数)

当前星级人员年龄主要处于 26-35 岁之间，人数有 23346 人，占总量的 50.1%，其次是 25 岁及以下人员最多。行业从业人员年轻化占据主流，这一现象与国外成熟市场相比正好

相反。

(4) 星级人员学历偏低

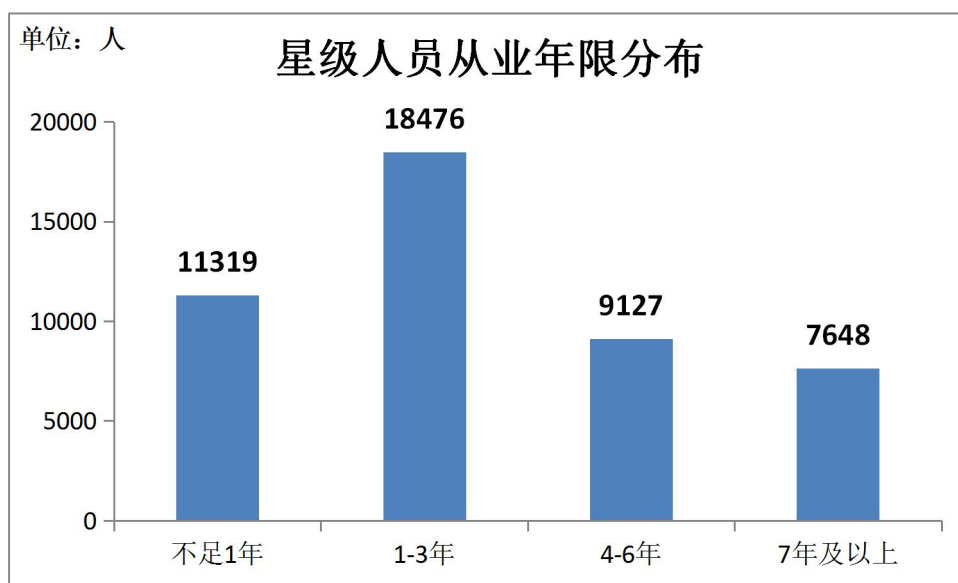
根据星级人员学历数据分析，主要分为高中及以下、大专、本科及以上三个类别。



(信息来源：深房中协标准指数)

高中及以下学历人员 32158 人，占总量 69.1%。大专学历人员 9007 人，占总量 19.3%。本科及以上学历人员 5405 人，占总量的 11.6%。对比 2018 年高学历占比有所提升。

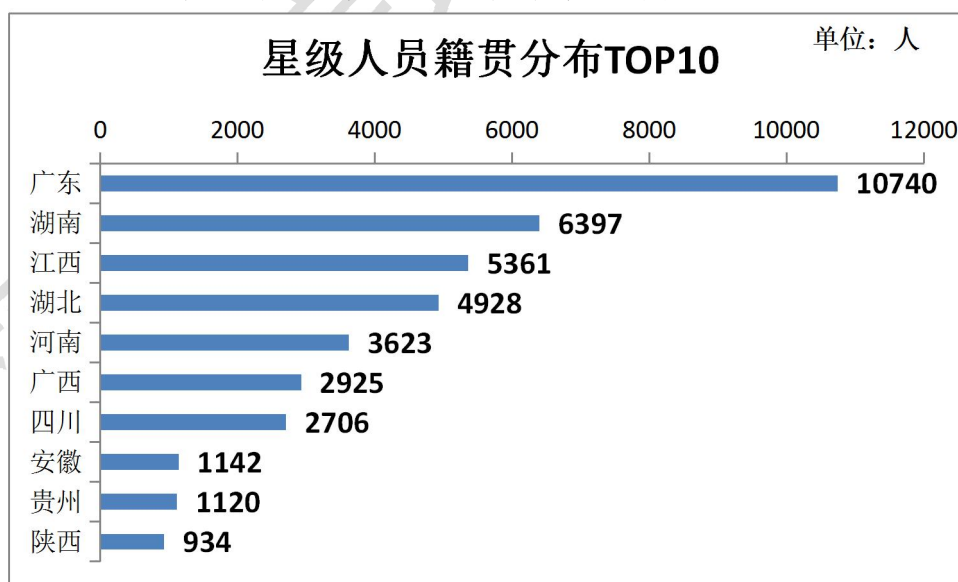
(5) 星级人员的从业年限分类呈现出“橄榄型”特征
根据从业人员从业时间的长短，将从业年限主要分为不足 1 年、1-3 年、4-6 年、7 年及以上四个类别。



(信息来源: 深房中协标准指数)

从业 1-3 年人员数量最多, 达 18476 人占总量 39.7%。不足 1 年从业经验的人员占比上升明显, 排第二名, 占总量 24.3%, 与前文分析一致, 主要是 2019 年深圳利好信息不断, 新人入行积极。

(6) 星级人员籍贯主要分布在南方省份



(信息来源: 深房中协标准指数)

在深圳从事房地产中介行业的星级人员, 籍贯广东省的有 10740 人, 占总量 23%。排第二名是湖南省 6397 人, 占总

量 14%。排第三名的是江西省 5361 人。

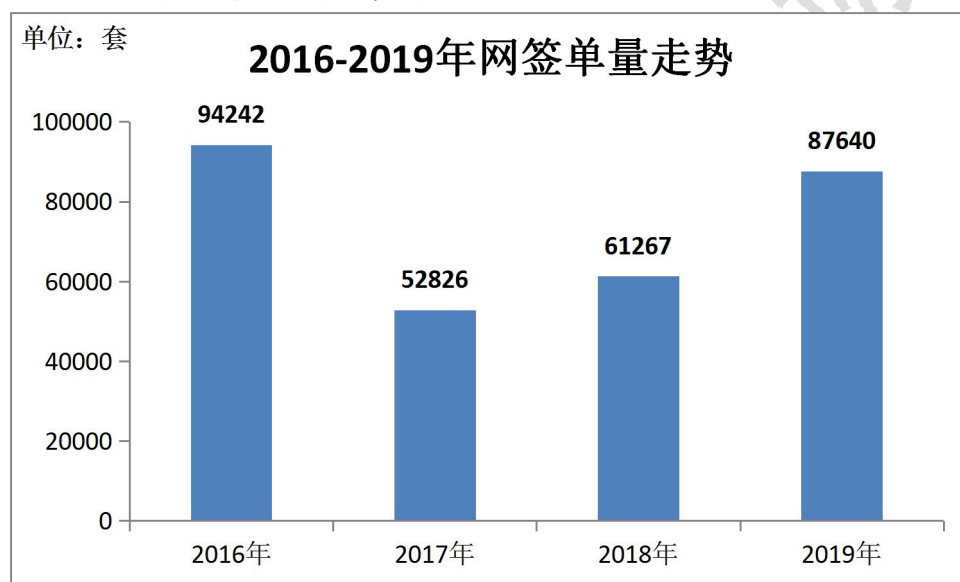
（四）2019 年二手房网签量创下自 2016 年以来新高

“网签”概念前文已介绍，此处不再赘述。

二手房网签数据可分为网签单量、网签房产类别、网签房产区域分布、网签所属机构分布等类别。以下统计不含自助网签单数。

1. 网签单量“亮眼”

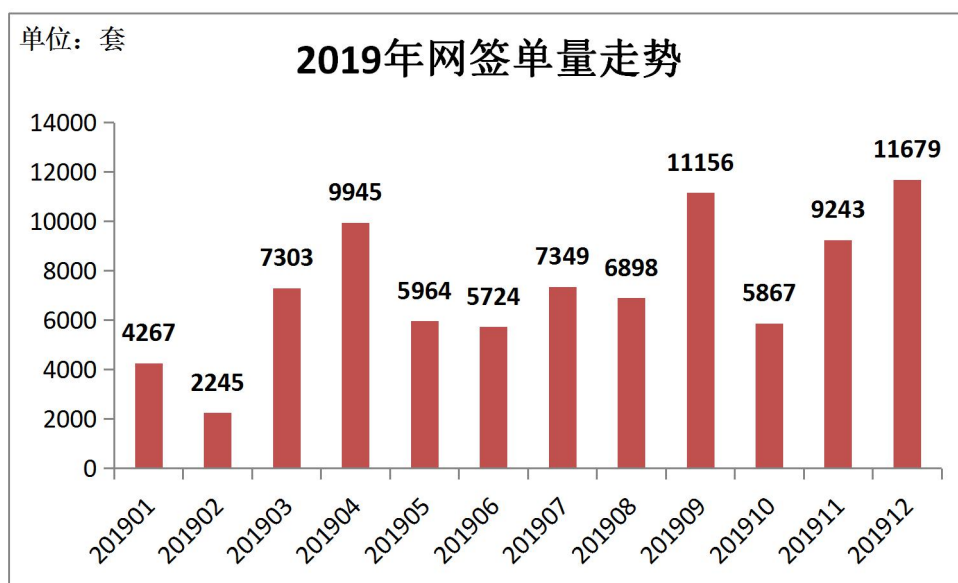
（1）网签单量年度对比



（信息来源：深房中协标准指数）

从上图看，2019 二手房网签单量出现了明显上升，2019 年网签单量 87640 套，同比 2018 年上涨了 43%。

（2）2019 年网签单量月度走势



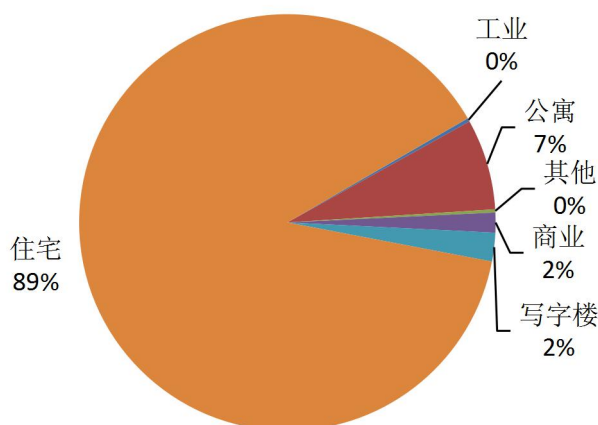
(信息来源：深房中协标准指数)

2019年对于深圳来说，是房地产市场“火爆”的一年。从年初的218《大湾区发展规划纲要》出台，结合房贷利率回落及新版征信政策传言影响，使得3、4月二手房网签出现明显回升。经过一轮消化，年中期间二手房交易出现明显回落。随着818国家确定深圳“先行示范区”利好政策，让消费者更加看好深圳市场，再结合当时市场利率换“锚”传言房贷利率会大幅上涨影响，造就了9月份二手房网签“一枝独秀”。市场还未回归正常，双11的豪宅税大礼包就送到，使得房产交易税费大幅降低，市场一下“爆燃”，11、12月二手房网签火热。在此深房中协提醒消费者理性购房，在国家“房住不炒”大的基本政策下，房子会逐渐回归到居住的属性上来。

2. 住宅依然在网签房产类型中占据绝对主导

根据房产类型，网签标的物可分为住宅、公寓、写字楼、商业、工业、其他六个类别。

2019年网签房产类型分布

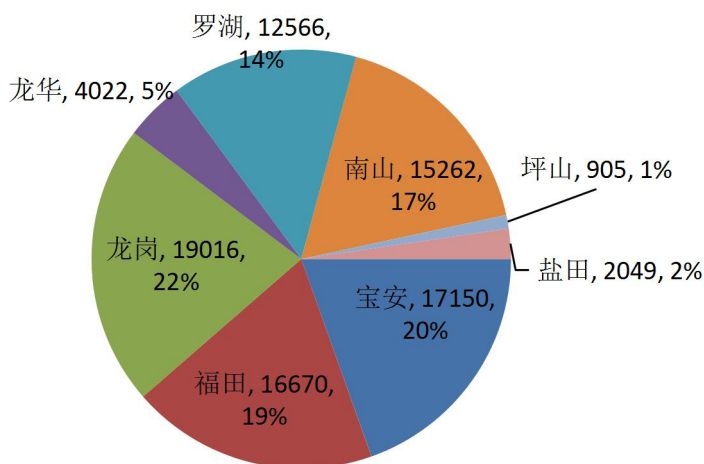


(信息来源：深房中协标准指数)

2019年二手房网签单量中，房产类型最多的是住宅，占总量的89%，较2018年提升4个百分点。公寓类别排第二，占总量7%。商业类别排第三，占总量2%，较2018年下降2个百分点。写字楼类别占总量的2%，工业类别、其他物业类别占比最少。

3. 网签区域主要集中在传统中心城区与西部片区

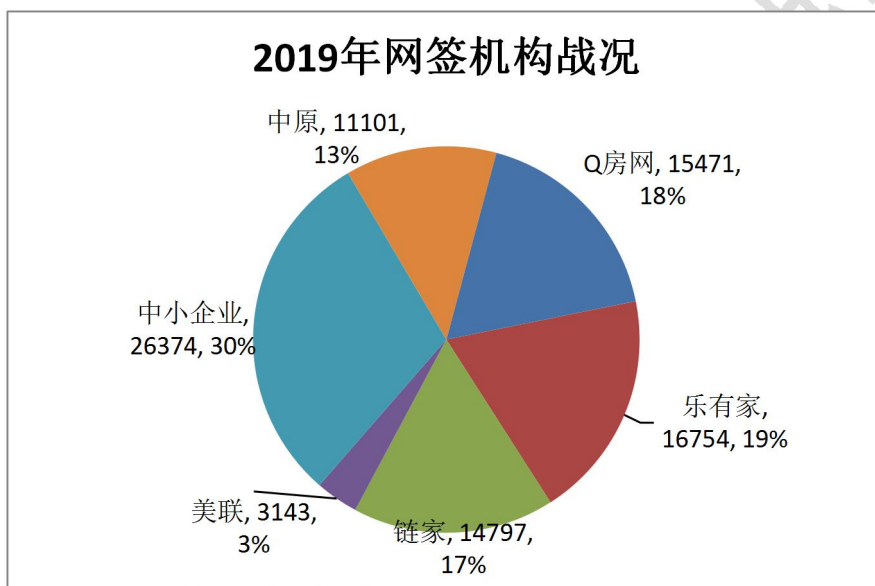
2019年网签房产区域分布



(信息来源：深房中协标准指数)

从2019年二手房网签单量所属区域看，深圳东西部区域成交最为活跃，其中龙岗区二手房网签19016套，占总量22%居首，宝安网签17150套，占总量20%排第二。排第三是福田区16670套，占总量19%。坪山区905套，占总量1%最少。（注：因网签系统区域划分原因，大鹏新区列入龙岗区域一并统计；光明新区列入宝安区域一并统计。）

4. 行业龙头机构是成交主力军

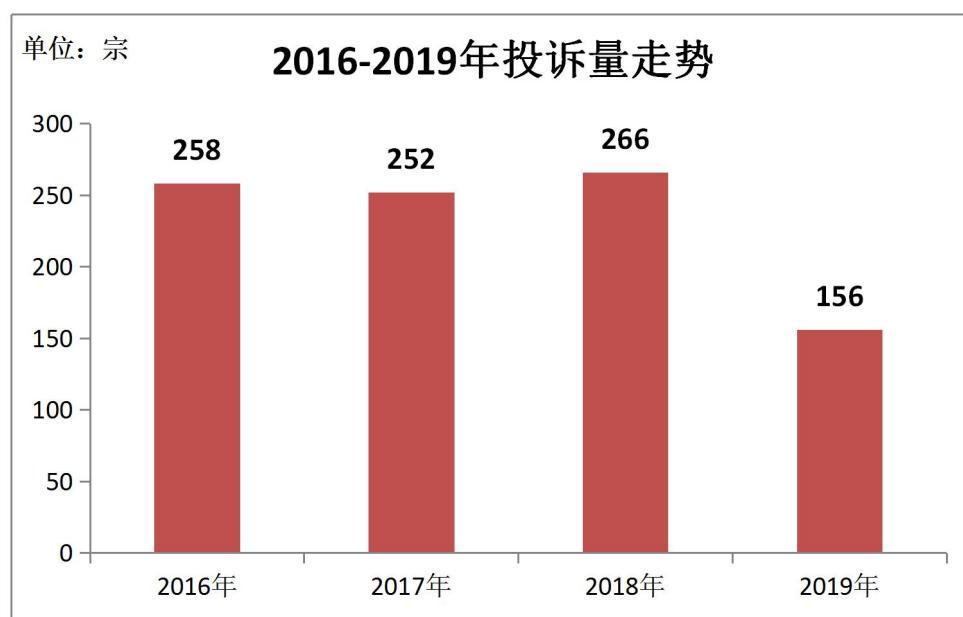


（信息来源：深房中协标准指数）

（五）投诉量创四年以来最低值

投诉是指深房中协在行业内收到的投诉案例（不含咨询）。投诉数据分为投诉量走势、投诉诉求类别、投诉人身份、被投诉机构等类别。

1. 年度投诉量对比

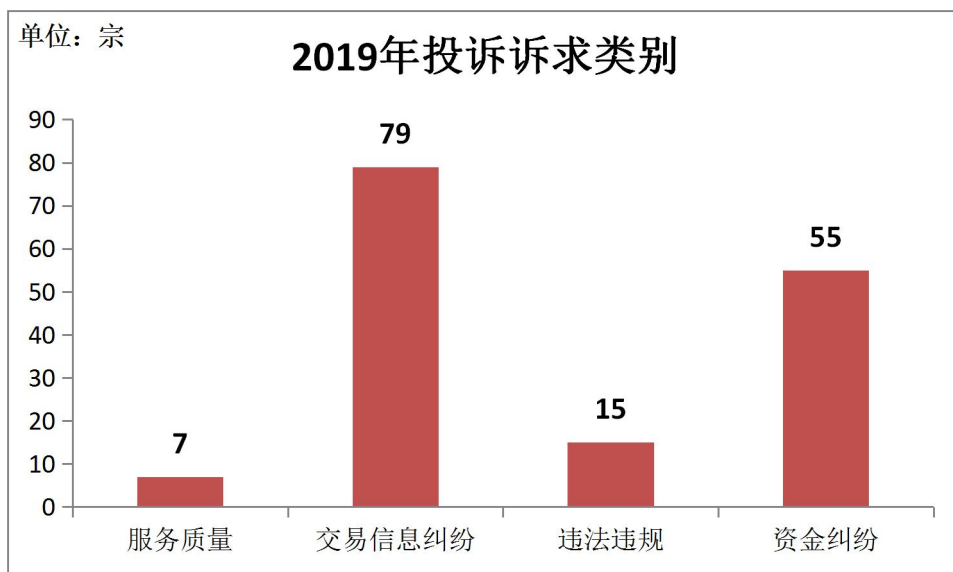


(信息来源：深房中协标准指数)

2019年协会受理投诉156宗，环比2018年266宗大幅下降41%。在深房中协行业自律规范及各种专项治理活动下，同时从业经纪机构及人员也越来越重视对消费者的服务大趋势下，深圳市二手房市场从业环境得到了显著改善。

2. 交易信息纠纷是引发投诉的主要原因

根据投诉诉求内容分类，分为违法违规、交易信息纠纷、资金纠纷、服务质量四个类别。

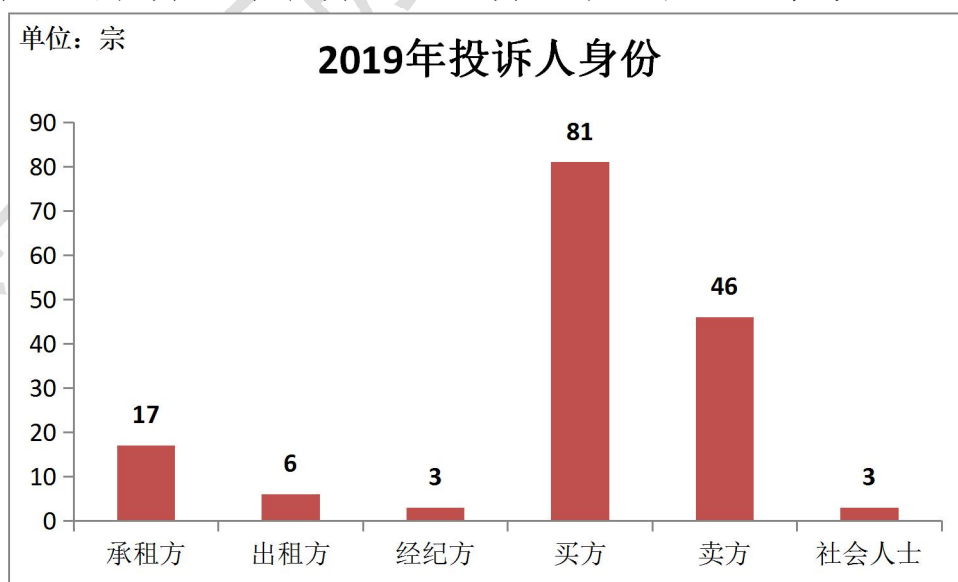


(信息来源：深房中协标准指数)

2019年深房中协受理投诉诉求类别最多的是交易信息纠纷，有79宗，占总量50.6%。其次是资金纠纷的55宗，占总量的35.3%。

3. 买家更容易“受伤”

根据投诉人在房地产交易过程中的身份，可分为买方、卖方、出租方、承租方、经纪方、社会人士六大类。

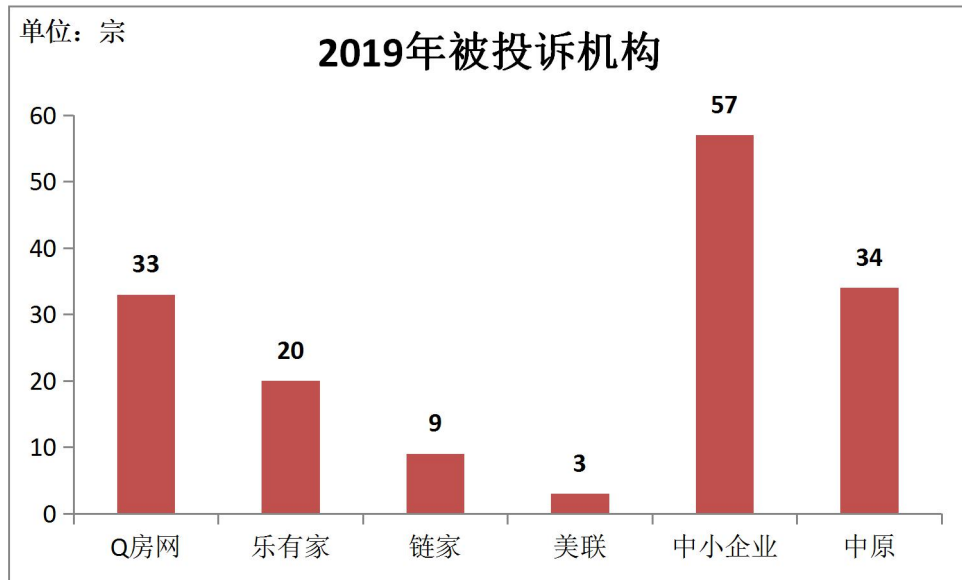


(信息来源：深房中协标准指数)

2019年深房中协受理投诉156宗案例中，买方投诉81

宗最多，占总量 51.9%，卖方其次，投诉 46 宗占总量 29.5%。投诉量最少的是经纪方和社会人士，表明买家在卖方市场没有得到根本改变前，权益相比卖家更容易受到侵害。

4. 被投诉机构分化明显



(信息来源：深房中协标准指数)

2019 年中小企业被投诉 57 宗，占总量的 36.5%。五大行中，中原被投诉 34 宗最多，Q 房网（世华）被投诉 33 宗次之，乐有家被投诉 20 宗排第三。链家以 9 宗和美联以 3 宗投诉量较少。

二、市场竞争力指标

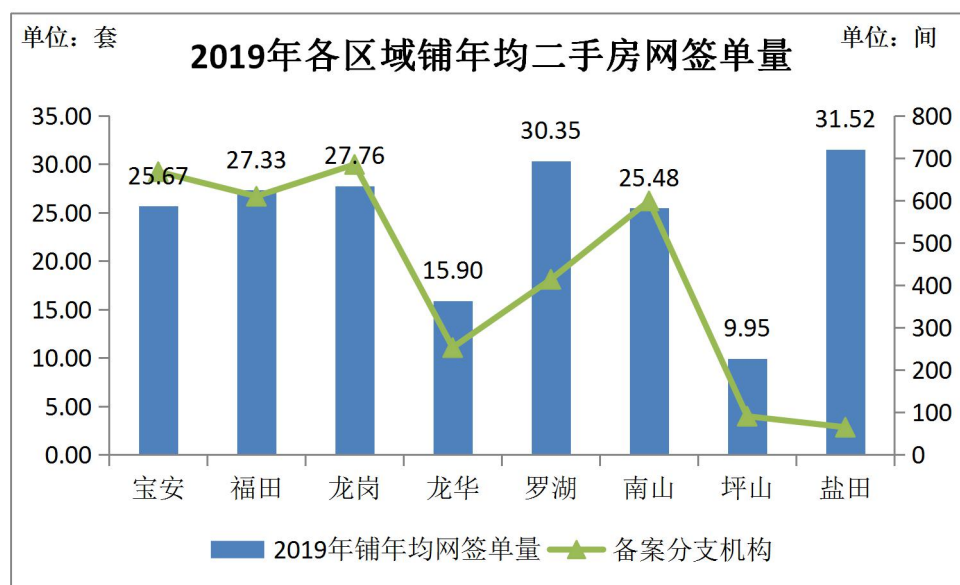
(一) 片区分化明显

主要是通过深圳各区域开设分支机构（地铺）、人员、网签数据等指标进行交叉对比分析，研究各区域的潜在价值，为机构业务布局提供参考。

1. 2019 年盐田区的铺均网签单量一骑绝尘

“各区域铺均网签单量”是在行政区域内，二手房年度

网签单量与备案分支机构（地铺）数量的比值。

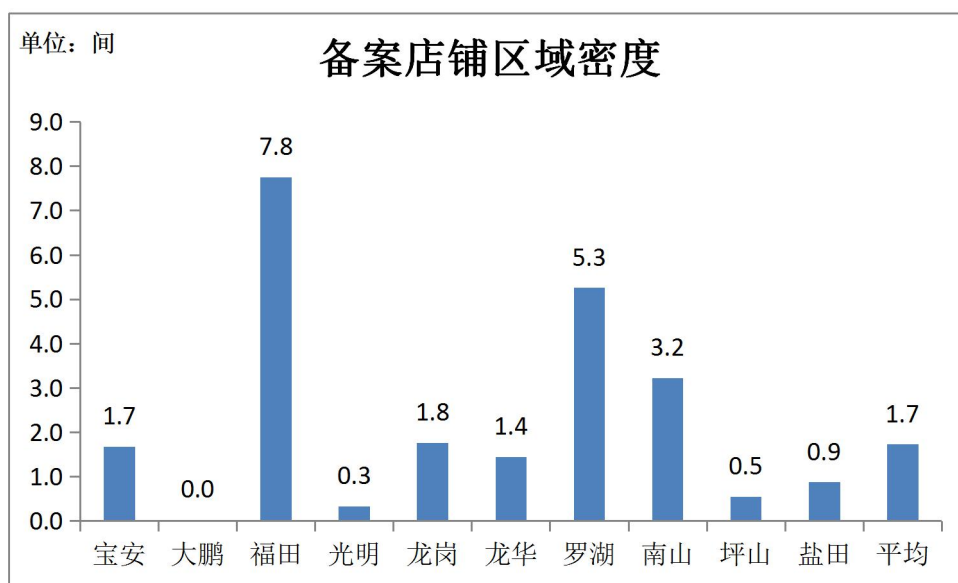


（信息来源：深房中协标准指数）

从上图可以看到盐田区域铺年均最高，达 31.52 套，并不是该区域成交量高，主要是因为该区域开设的地铺数量最低，进而导致数据走高，也反映出该区域还有很大发展空间。南山区域地铺数量多，其铺年均套数 25.48 属中等水平，但南山属深圳豪宅布局最多区域，套均佣金额可观。而坪山区域虽铺均网签最低，但其开设地铺数较盐田还多，反映出市场看好其未来前景。企业可根据自身情况选择相应区域开展业务。

2. 备案分支机构扎堆福田区

备案分支机构区域密度是指备案的分支机构数量（单位：间）与政府规划的行政区域面积（单位：平方公里）的比值。



(信息来源：深房中协标准指数)

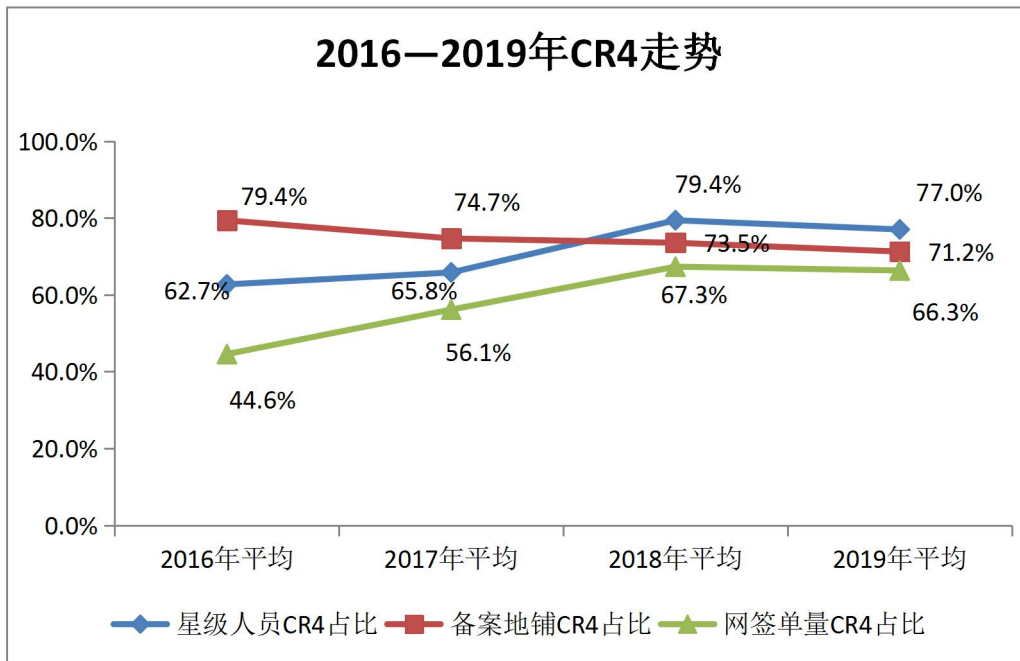
从单位面积内开设分支机构的数量看，福田区每平方公里面积有 7.8 家，是各区域中最高的。罗湖区每平方公里面积有 5.3 家，居第二位。南山区每平方公里面积有 3.2 家，居第三位。这三个区域是原关内区域，发展较为成熟，相关配套设施完善，竞争较为激烈。原关外区域由于地域面积相对较大，使得密度偏小。

(二) 行业竞争指标

1. 行业集中度出现微妙变化

CRn 是计算“行业集中率”的一种方法，指该行业的相关市场内前 N 家企业所占市场份额（产值、产量、销售额、销售量、职工人数、资产总额等）的总和。一般来说当 $CR_4 < 30\%$ 时为竞争型市场，当 $CR_4 \geq 30\%$ 时为寡占型市场。

深房中协对房地产中介机构拥有的分支机构、人员、二手房网签单量三个指标做一个 CR4 分析。结合前文所述这三个指标前四名企业分别是乐有家、链家、Q 房网（世华）、中原。

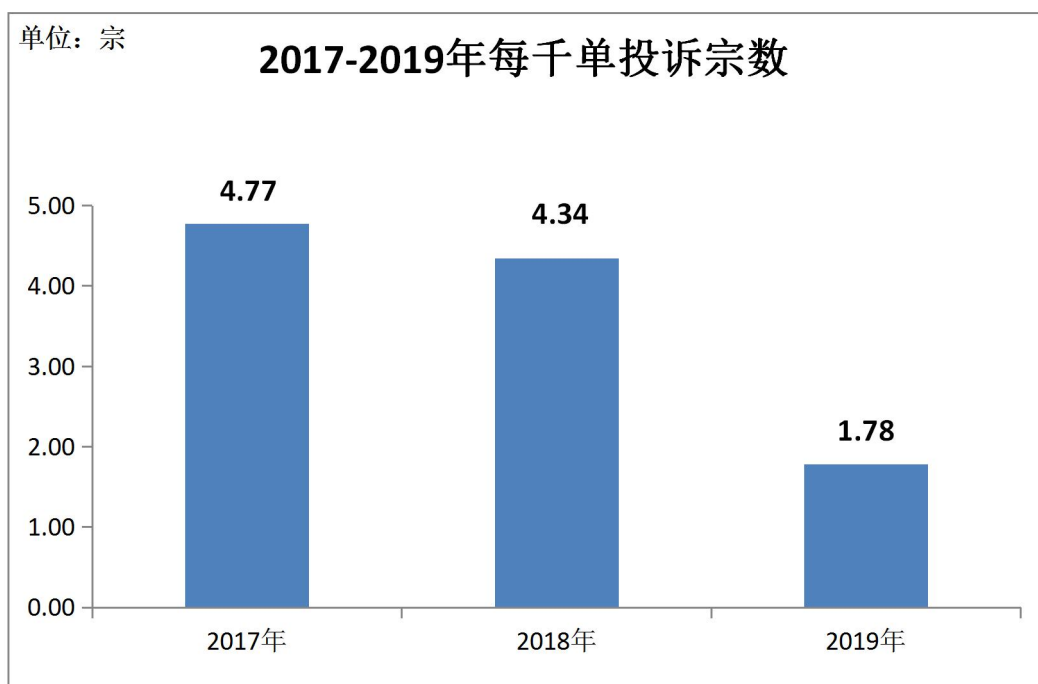


（信息来源：深房中协标准指数）

从各指标数据占比可以看出，深圳目前处于寡占型市场。通过近4年CR4指标占比走势看，地铺CR4占比一直在下降，星级人员和网签单量在2019年也出现了微妙变化，也呈现出下降态势。星级人员和地铺的占比下降可能存在两种原因，一是随着网络的快速发展，很多业务需求都可通过网络来解决，传统的“人海”和“铺海”战术在弱化。二是可能是TOP4机构星级人员和地铺的发展已达到边际效应，机构主动减缓扩张步伐。而四大机构网签单量合计占比出现下滑，猜测可能与2019年深圳市场上异军突起的贝壳平台有关。

2. 行业投诉率持续下降

行业投诉率是指深房中协收到行业内的投诉量与二手房网签单量的比值。计算单位为每千单投诉量。

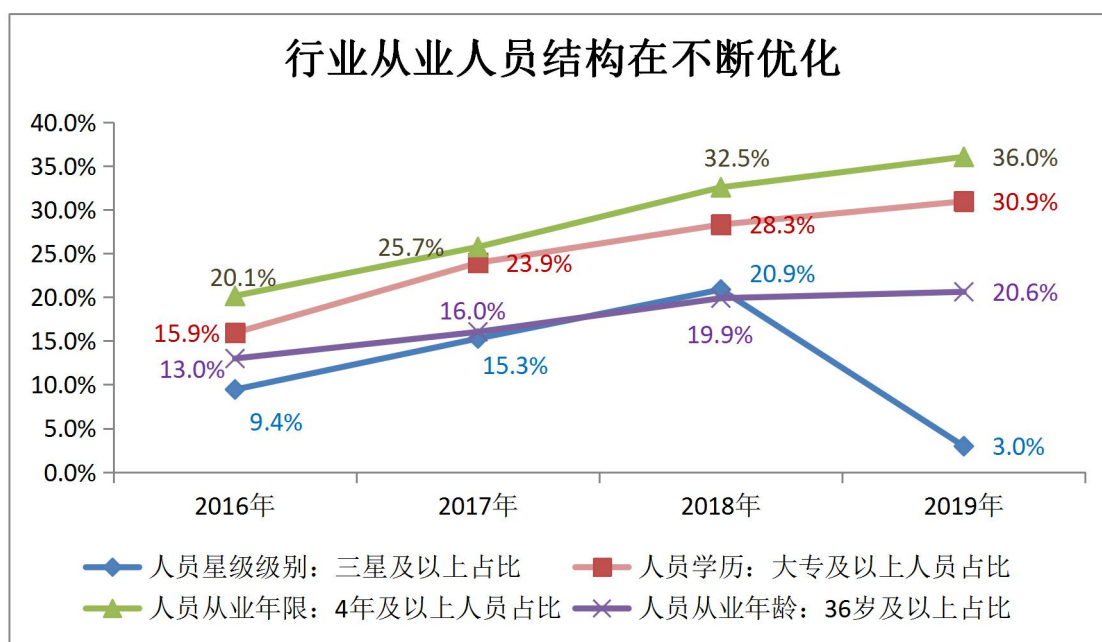


（信息来源：深房中协标准指数）

2019年每千单投诉宗数为1.78宗。从上图可以看出，近3年来，行业投诉比例一直在下降，特别是2019年出现大幅下降。数据反映出在相同业务量情况下，交易纠纷发生的概率在持续下降，体现出行业从业环境的向好。

3. 星级人员结构发展趋势向好

以下数据为三星级及以上级别星级人员占比、大专及以上学历星级人员占比、4年及以上从业年限星级人员占比、36岁及以上星级人员占比四个分类的年度走势。



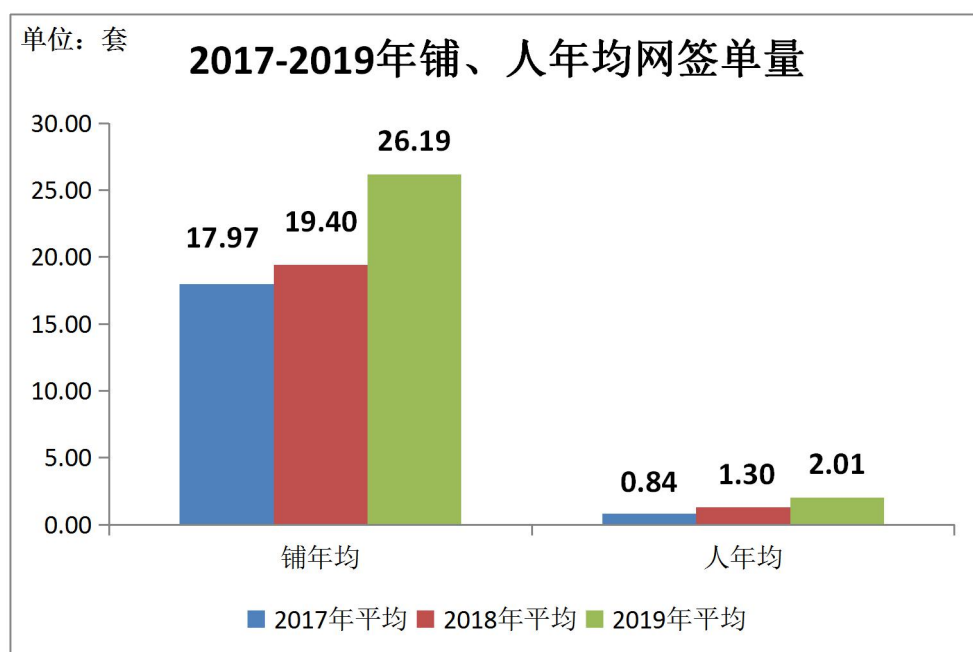
（信息来源：深房中协标准指数）

综上图，深圳市房地产中介行业从业人员的大专及以上学历占比、4年及以上从业年限占比、36岁及以上从业年龄占比都在不断提升，反映出从业人员综合素质的不断提高。从业人员三星及以上级别占比出现明显下降，主要是与深房中协在2019年10月实施的业绩影响人员星级有关，相关分析见前文。

（三）行业绩效指标有所提升

行业绩效指标分析的是分支机构平均（铺均）、人均网签单量。铺均网签单量是指单位时间内二手房网签单量（不含一手、租赁房源）的总量除以同期备案分支机构数量。人均网签单量是指单位时间内二手房网签单量（不含一手、租赁房源）的总量除以同期星级人员的数量。

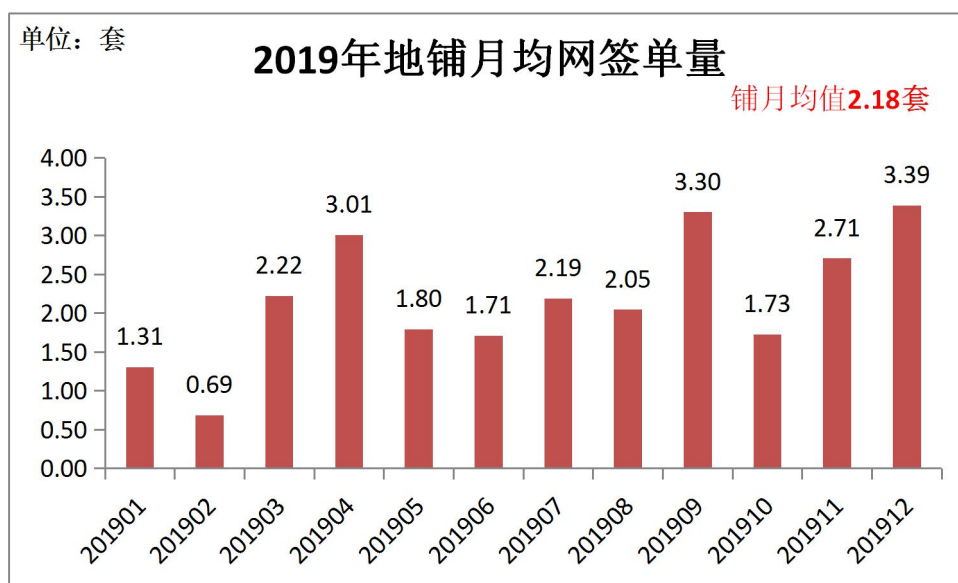
1. 分支机构、星级人员年均网签单量对比



（信息来源：深房中协标准指数）

2019年的分支机构、星级人员年均网签单量较2018年都有明显增长。2019年地铺年均网签单量26.19套（即一年内一个地铺网签26.19套），较2018年增长35%。2019年人年均网签单量2.01套，较2018年的1.3套增长55%。量的提升主要有两方面原因，一是2019年深圳市场利好信息不断，提升了二手房网签单量，二是从业人员的结构在不断优化，服务效率提升了。

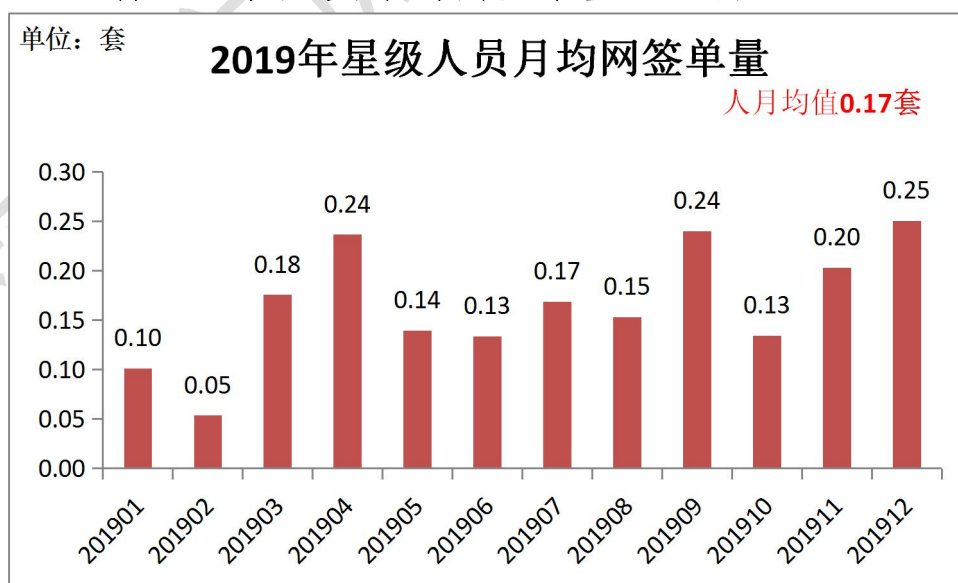
2. 全行业地铺月均网签单量仅 2.18 套



（信息来源：深房中协标准指数）

2019 年分支机构月均网签单量均值为 2.18 套，即 2019 年内每月每家分支机构平均网签 2.18 套。从全年具体月份分布上看，铺均高的月份为 4 月、9 月、12 月，与前文分析的全年二手房网签单量走势一致。

3. 全行业星级人员年均网签单量超 2 套



（信息来源：深房中协标准指数）

2019 年星级人员月均网签单量均值为 0.17 套。

第二章 2019 年深圳楼市回顾以及 2020 年 预判

一、楼市分化加剧

根据深房中协房地产中介行业标准指数统计，2019 年我市一手住宅共计成交 30623 套，同比去年仅小幅上涨 4.2%。而在二手房方面，2019 年全市二手房（含住宅）共计成交 87640 套，同比 2018 年涨幅却高达 43%。



（信息来源：深房中协标准指数）

深入分析 2019 年楼市的整体运行态势不难发现，2019 年一、二手成交量的分化主要是由以下几个方面造成的：

（一）政策推动二手房市场成交量“七上八下”

总体而言，深圳自 2007 年进入存量房时代之后，二手房市场在深圳楼市中就一直发挥着举足轻重的作用。回顾 2019 年，全年二手房市场的成交量有三个高峰，一个是 4 月

份（粤港澳大湾区规划出台+新版征信传言），另一个是9月份（818深圳先行示范区政策出台+LPR上线），最后一个是12月份（港人16项惠民政策+豪宅税标准调整）。直接拉高了2019年全年二手房市场的成交量。



（信息来源：深房中协标准指数）

虽然全年二手房成交量同比大幅上涨，但其中也出现了一些微妙的变化。

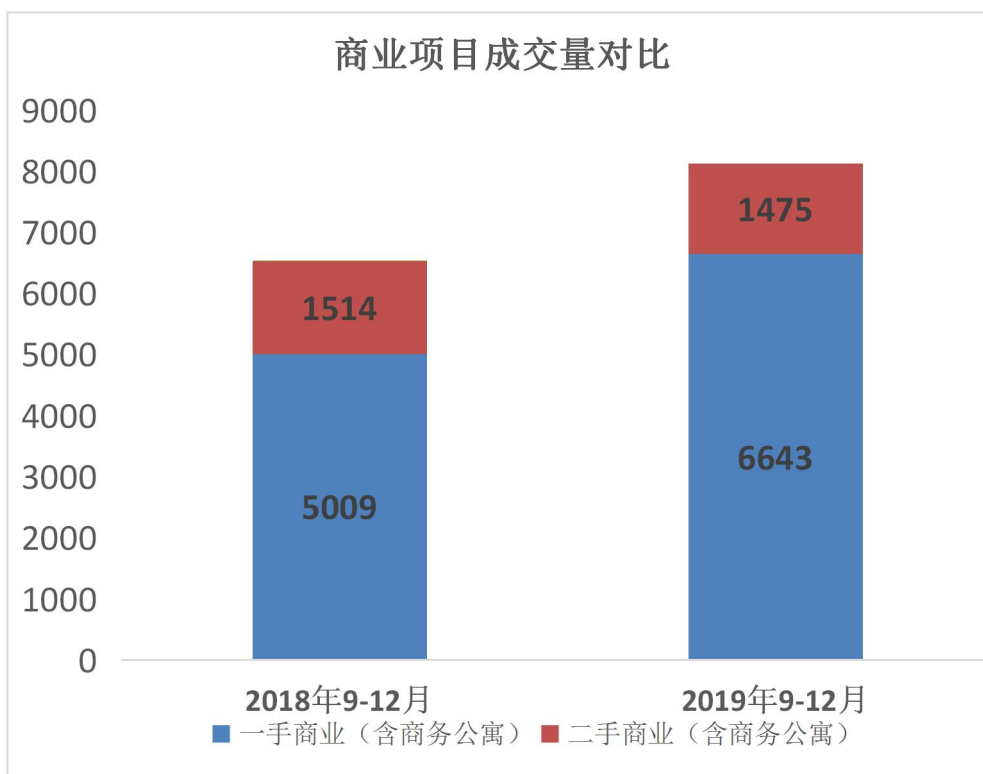
（二）利好政策的拉动效应周期越来越短

这主要体现在利好政策发布的初期，对楼市的刺激拉动作用明显，但这个刺激拉动效应在短时间内就被市场所吸收适应，成交量便会在短时间内立即回落至正常水平。这一点我们以9月份全市二手房网签量的数据为例，当月二手房网签量达到11156套，环比大涨62.7%，创下2019年全年的次新高！但至10月，二手房网签量走势便立刻出现了回调态势，即成交量环比大幅下跌47.4%，说明818新政对楼市影响的边际效应逐步递减。

（三）项目分化持续加剧

事实上，深圳自 818 先行示范区政策公布之后，鉴于深圳商务公寓项目不受限购限贷政策的影响，一时间吸引了大量“无房票”的刚需以及投资者进入，短时间内推高了深圳商务公寓的成交量。根据深房中协房地产中介行业标准指数统计，2018 年 9 月至 12 月份我市共成交 5009 套商业项目（含商务公寓），2019 年 9 月至 12 月，我市共成交 6643 套（含商务公寓），同比上涨 32.6%。可以直观地看出深圳商务公寓的需求量仍较为强劲。

但是上述的这种对商务公寓的需求强劲，仅仅局限于一手商务公寓，二手商务公寓却始终“不温不火”。究其原因，主要还是 2018 年“深四条”中关于个人、企事业单位新购买的商务公寓限售 5 年的相关规定，并未在此次商务公寓取消“只租不售”限制政策的范围内，一定程度上还是制约了二手商务公寓的流转。此外，商务公寓属于商业性质项目，在二手房流转环节的交易税费，显然也高于商品住宅，这在一定程度上也制约了二手商务公寓的流转。



（信息来源：深房中协标准指数）

（四）一手住宅供需结构矛盾突出

根据深房中协房地产中介行业标准指数统计，2019年我市一手住宅共计成交30623套，同比去年仅小幅上涨4.2%。从全年的一手住宅成交走势分析全年一手住宅成交高峰为4月份，达到4605套。究其原因除了供应的增加外，主要受3月份粤港澳大湾区规划政策出台的利好影响，以及当时所谓的新版征信上线传言，在短时间内推高了4月份的一手住宅走势。但随后，随着征信事件被辟谣，市场迅速降温，虽然全年新盘供应较多，但仍难有大的作为。一是我市新盘供应大多集中在龙岗、坪山等东部片区，但东部片区整体供应较为充裕，而传统的南山、福田等中心城区以及宝安等西部新兴片区的供应总体不及东部片区，使得新房供应量在总体较高的情况下，区域间的供应不平衡却仍没有得到缓解，即新

房供应结构性矛盾没有得到改善。最终使得多元化需求的购房者被分流至二手房市场以及商务公寓市场领域。

所以，我们在 2019 年看到，深圳一手住宅市场区域间的分化在不断加剧，南山、福田等核心片区的一手项目因为受到价格备案管制等因素的影响，与周边二手房价格形成倒挂现象，导致优质片区的优质一手住宅项目“一房难求”的抢购现象频频出现，而大部分东部片区的一手住宅项目，一方面由于供应的持续加大，以及与周边二手住宅项目的优势不明显，最终导致东部片区的一手住宅项目整体去化情况不理想。

二、宏观经济背景的变化

（一）国际宏观形式复杂多变

在经历了上一轮 2015—2016 年楼市“疯涨”之后，自 2016 年 10 月份延续至今的全国房地产调控，可谓是史上最严，无论是从调控的时空（调控周期与调控地域）来看，还是从调控政策的维度（长效治理机制）来看，调控的力度史无前例。而这期间恰逢中国宏观经济步入产业转型与政治体制改革深水区，房地产作为过去拉动经济增长的重要手段，已逐步被弱化，“去杠杆化”显然成为了近年来国家宏观产业结构调整的主要风向。以深圳为例，作为国家改革开放先行示范区，在可预见的未来，随着深圳市住房供给结构改革的深层次推动，未来深圳住房的供给主体将由以往的市场逐步让步给政府。此外，随着我国地缘政治风险以及国际经贸摩擦风险的加剧与升级，还进一步加剧了我国未来经济发展

的不确定性。

（二）“稳”字当头

根据前不久召开的中央经济工作会议要求，“要坚持房子是用来住的、不是用来炒的定位，全面落实因城施策，稳地价、稳房价、稳预期的长效管理调控机制，促进房地产市场平稳健康发展。”可以看出，“房住不炒”依然是当下楼市调控的主基调。

但同时我们也应该看到，此次中央经济工作会议提出了“三稳”（稳地价、稳房价、稳预期）要求，将房地产市场的平稳健康发展提到了重中之重的地位。而事实上，所谓的平稳健康，指的就是房地产市场不要大起大落，因此，楼市的维稳关键点就在于供给与成交的持续平稳。

（三）宽松货币政策的“性价比”在降低

总体而言，过去十年间，中国经济的高歌猛进在一定程度上也与M2（广义货币）发行量的扩张有一定关系。但此前M2的宽松政策对于经济的实际增长拉动作用非常有限，特别是2015年那一轮全方位的降准降息政策，已证明对我国宏观经济拉动效应越来越弱。这也就是为什么自2016年以后，央行在面对流动性（所谓“钱荒”）困难的时候，不敢轻言降息，而只是不间断地使用“MLF”或定向降准等货币政策工具，谨慎开展货币调控的原因所在。

三、2020年楼市判断

（一）LPR结合定向降准依然是未来常态化的操作方式
自2019年10月1日起，正式实施的“LPR”（贷款基

础利率，又名贷款市场报价利率，是商业银行对其最优质客户执行的贷款利率，其他贷款利率可在此基础上加减点生成。）将进一步促进我国利率市场化改革的进程。同时，也为央行开展逆周期调控和操作提供了更多可选工具。

因此，在可预见的未来，我国宏观经济基本面尚不足以支撑实施大范围的降息操作。2020年，我国货币政策走向大概率依然以稳健的方向为主，即在LPR定价的基础上，结合降准和MLF等货币工具适度开展逆周期操作，而央行决定于2020年1月6日下调金融机构存款准备金率0.5个百分点，（不含财务公司、金融租赁公司和汽车金融公司）的消息，就进一步验证了深房中协的判断。

（二）区域分化基础上的项目分化

一方面，在分类调控这个原则指导下，各地方政府对于楼市调控的把控尺度具有一定的独立自主性。因此，随着楼市区域分化的不断加剧，我们将看到未来还会有更多的城市（特别是二、三线城市）通过“人才政策”或“户籍政策”等方式，变相放松调控，而这也将会成为2020年全国楼市的新常态。

另一方面，分化的趋势除了在横向区域间呈现，在纵向项目性质上也会呈现。这主要体现在商品住宅与商业项目、产业办公项目之间的差异，特别是未来随着商业项目与产业办公项目的不断供应入市，而有效需求却并未跟上。因此随着我国宏观经济增长的整体放缓，商业与产业办公项目供大于求的结构性问题将会逐步突显，这类项目的空置率可能在

未来还将会有所升高。

（三）深圳 2020 年房地产成交量恐难维持 2019 年行情

总体而言，鉴于目前我国宏观经济基本面，以及产业转型的大背景，尚不足以支撑房地产市场的大涨行情。而深圳 2019 年得益于利好的规划与政策频出，属于特殊市场环境，不具备代表性。因而在 2020 年，在深圳严厉的限购政策没有松动，以及后续利好政策如不能像 2019 年那样密集发布的前提下，深圳楼市成交量或将会回归至 2017 年与 2018 年的平均水平。

深圳市房地产中介

第三章 行业中观研究

受惠于过去十余年中国经济的“高歌猛进”，直接推动了房地产“黄金十年”的走势。但随着 2016 年之后，中国宏观经济增长速度换挡，由高速转换为中高速增长，房地产投资增速相比过去十年，也有所下滑，房地产作为刺激经济的支柱产业地位，也随着国家产业转型升级而有所弱化。此外，在调控手段方面，2016 年以前，国内楼市调控基本遵循“三年一调”的规律性调控手段，行业与市场也早已习以为常，调控的边际效应凸显，但自 2016 年楼市迎来史上最严调控之后，中央又相继推出“房住不炒”概念，楼市长效治理机制逐步建立与完善，调控手段、方式多元与灵活。可以说，宏观背景正发生着巨大变化。

与此同时，伴随着宏观背景变化的是行业也正经受着深层次的变化，这主要表现为行业业态方面，一是传统“人海、铺海”战术为代表的粗放式经营模式逐步受到高店租、高人工费的挑战，而平台化，大数据赋能的精细化运营模式，则抵消了传统人海战术的高成本劣势；二是以往传统行业利用信息不对称垄断房源、客源的优势，也逐步受互联网+技术与信息开源化的影响而被弱化；三是以往行业运营主体多数为信息孤岛，行业合作无从谈起，整个交易流程业务均可以由一名业务人员或一个机构全程完成，形成单打独斗的经营模式，但随着专业化分工越来越细，交易链条被逐步细化分

解，专业性的要求也越来越高，这种背景下再通过个人单打独斗已完全不能适应。此外，由于近年来跨界资本的来势汹汹，以及越来越高速、透明、开源的信息传播，让传统行业的边界会越发模糊，中介平台化、平台中介化、信息透明化、业务模块化、市场集中化、以及企业边界模糊化、人员精简化等趋势都将会成为未来行业转型发展的显著特征，而这些行业发展的新趋势不仅正迅速地打破行业传统的竞争格局，行业兼并与退出的速度相比过去也大幅提高。

综上所述，在面对分外复杂的内外部形势条件下，作为市场风向标之一的房地产中介行业早在 2017 年之后便逐步显现出传统运营模式的疲态，即成交量的持续萎缩，以及行业内从业人员的持续高流失，表明了行业正经历着转型调整所带来的阵痛。

一、平台加盟业态模式的兴起——以“贝壳”为例

如果说 2019 年的行业热词，贝壳肯定位列其中。总体而言，贝壳虽然成立于 2018 年，但却在极短的时间内引起了业内外的高度关注，除了其源自我国房地产中介行业龙头机构之一的链家之外，更与其能在短短一年时间内，在全国各主要城市快速的扩张是分不开的。

（一）企业变革和市场定位

贝壳找房（深圳）科技有限公司成立于 2018 年，定位为以技术手段为消费者提供房源、VR 看房、房屋估价、智能推荐等服务的网络平台，业务涉及二手房、新房、租房、旅居、海外房产、家装等。2018 年 7 月，贝壳布局进军深圳，

仅在短短的半年时间内，其平台规模和交易市占率均呈快速



上升趋势。

（信息来源：深圳市房地产中介协会）

从运营战略层面分析，贝壳凭借资本运作的杠杆加持作用，利用新科技与大数据，身携链家（直营）与德佑（加盟）两大“悍将”，低调而又快速地改造着传统房地产中介行业，颇有如羽之疾，如林之盛，囊括四海，并吞八荒之气象，试图要在行业内树立“新秩序”，并通过其创新的商业模式，对行业进行“重塑”与“赋能”。虽然贝壳成立至今仅仅一年，但其商业布局与行业影响力却如同“病毒”式的迅速蔓延。

总体而言，贝壳的定位就是通过开放式的协作重塑交易链条，依托自有大数据平台为基础，依靠自有平台创设的信用评级为手段，打破企业与企业间，业务与业务之间的藩篱，形成涵盖买卖、租赁市场，囊括行业大、中、小型企业的全天候、全生命周期闭环生态系统，以此最终取得其市场话语

权与控制权。

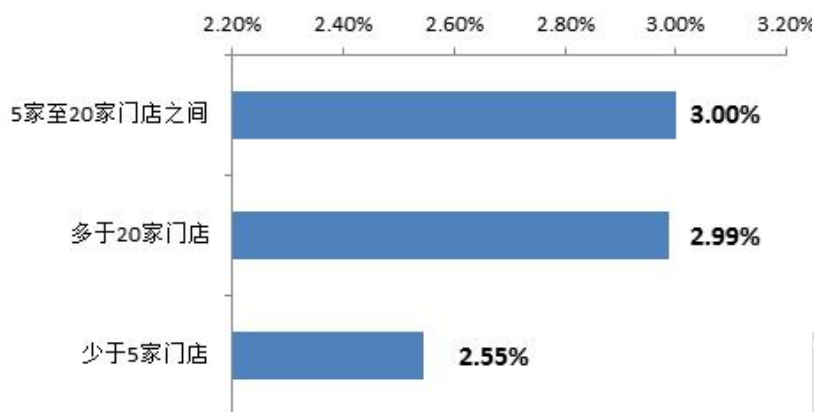
（二）整体运营现状

根据深房中协统计，截止 2019 年 12 月 31 日，贝壳平台在深规模实际已达行业备案分支机构（地铺）量的 19.4%，星级人员总量的 29.9%，发展速度非常迅猛。鉴于贝壳区别于 58 等仅发挥房源信息端作用的平台，其内所有品牌/店东/门店均遵循统一业务规则，统一在平台结算，实质上可将其视为一个实体，则该实体无论从规模还是市占比例上，其综合实力已居深圳之首。

（三）运营模式的创新

追本溯源，房地产经纪服务是对购买、租赁需求和房产资源进行匹配，加速转化的服务。而在实践当中，传统行业运营模式却与上述服务实质形成悖论：一方面传统中介业内惯于隐藏核心要素，试图把持信息不对等优势，与经纪服务高效匹配实质相悖；另一方面，业内“以人为本”各自为战，强迫将每一个经纪人员打造成集找房源、找客户、带看房、促成交为一体的全能型人才，最终的结果就是大多数经纪人什么都会，却又什么都不精通，自然不能提供让客户满意的服务；再则，房地产经纪服务环节众多，但按照传统即最后谁成交谁拿佣金，中间环节的劳动得不到尊重，于是演化出“成交为王”的不择手段，并最终形成劣币驱逐良币的恶性竞争。

不同规模机构对外平均佣金比例



(信息来源：深房中协标准指数)

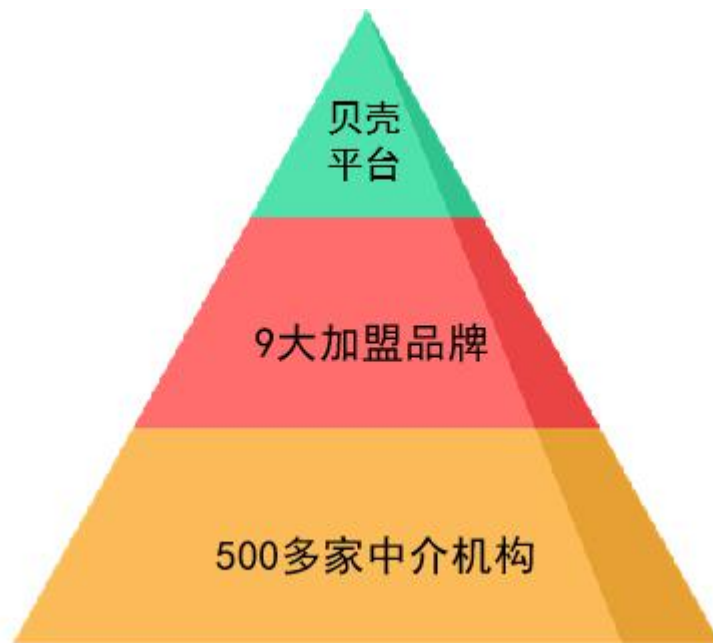
根据深房中协佣金调研结果显示，房地产中介行业同质化竞争严重，“市场上机构对外公布的二手房佣金平均收取标准为成交额的2.73%，对外最低要价为1%。”从数据层面看，普遍存在佣金折扣现象，说白了这是当下房地产中介行业面对同质化竞争的无奈缩影。此外，根据深房中协房地产中介行业标准指数分析，近年来，随着市场持续深度的调整，行业精细化、寡头垄断化趋势愈发明显。综上，一方面佣金议价能力明显不足，只能靠低价竞争“苟延残喘”，另一方面受行业集中化发展趋势影响，生存空间不断被挤压，占据行业绝对多数的中小企业已游走在行业迭代淘汰的边缘，时刻面临着生存压力。

1. 依托 ACN 协作模式的平台化加盟运营策略

这个时候，贝壳横空出世，其靶向精准，直指行业内的中小企业。据了解，贝壳并不单独面对单一分支机构（俗称“地铺”），而是采取了店东加盟品牌，品牌入驻平台的三级运营模式。其中，贝壳接纳独立企业品牌加盟的条件为不

少于 5 个门店的合法合规中介企业；至于少于 5 家门店的企业只能以加盟德佑的方式在贝壳的平台上运营。

深圳贝壳与品牌商、店东的层级关系图



（信息来源：深圳市房地产中介协会）

同时，贝壳主推的 ACN（Agent Cooperation Network）经纪合作网络，在平台内部建立起规则清晰的合作机制，通过为中介方提供房源信息共享、匹配和技术支持，建立房、客、人三方协作体系，并从平台交易佣金中抽取一定费用，开启了行业信息融合、协作交易、参与人员按固定比例收佣的二手房中介服务新模式，在一定程度上对防止加盟小微企业间的“内耗”，稳定佣金收入标准起到了积极作用，为原本式微的小微企业提供了喘息余地。

客观而言，在 ACN 协作机制下，加盟的中小企业的确可以分享到原链家强大的数据流量及其专业化、规范化的配套

服务（不用分心管后勤，一心一意盯成交），以及协作成交的提成收入（据说最高可得成交佣金 35%）；贝壳与德佑也同时能分享到加盟企业独有的房源、客源信息，各得其所，互利双赢。

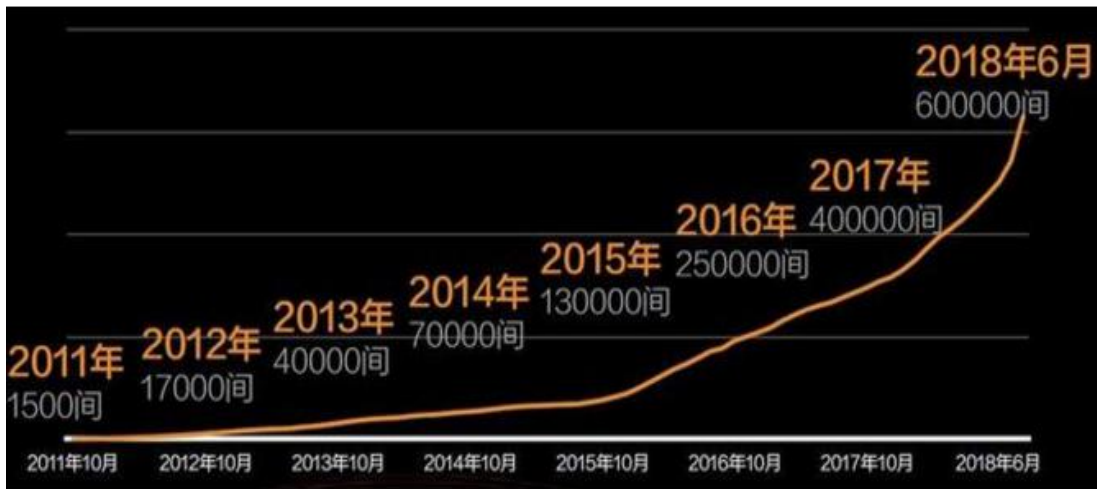
由此，贝壳最终在运营布局上，形成了以贝壳找房平台为载体，以链家为绝对主力（与其他龙头企业正面争夺市场份额），德佑、糯家等九个加盟品牌为辅助力量的运营梯队，不断扩大平台在行业内的影响力，并初步搭建了具备渗透市场份额能力的全维度战略格局。与此同时，链家也借助贝壳的轻资产、品牌加盟运作方式，摆脱了传统直营重资产扩张模式的束缚，在实现“瘦身”的同时，通过商业模式重塑“赋能”于行业。

2. 租售并举，形成房地产全生命周期闭环

除了在房地产中介居间业务上通过“嫡系”与“杂牌”相互布局，扩张渗透房地产中介市场业务之外，链家早于 2011 年就在租赁领域布下了“自如”这飞来一笔，比被称作“中国长租公寓元年”的 2017 年早了整整 6 年。

据自如官网介绍，自如提供高品质居住产品与服务，向顾客提供优质的公寓产品外，还向顾客提供保洁、维修、搬家等多项服务。这简短的介绍词，就足以高度概括自如在长租领域的战略布局之深远。经过资本的加持，自如在短时间内已在房源规模上“更上一层楼”。

自如房源规模增长



(数据来源: 网络)

前有链家，今有贝壳，自如借助此方面渠道优势所建立的房、客源能力，轻松超越同类型企业及平台，在租赁市场稳坐“一哥”地位，并终将帮助贝壳形成房地产交易及服务“完全生命周期”的有机闭环循环生态系统。该生态系统依托自如租赁为消费者提供涉及全生命周期公寓产品的同时，还通过产品细分的方式，以达到长线蓄客的作用，并且通过自如提供的一站式家政、装修、搬家，甚至是租赁金融等服务，提高品牌的粘性；而租赁的消费者一旦进入买卖市场，贝壳则可以借助品牌优势以及消费者对于品牌的认知惯性，低成本的将自如长线积累的客源推介并转换为链家或德佑的潜在买卖客户，当完成买卖的客户一旦想再次放盘租赁（或直接将房源委托给自如成为自如业主）还是放盘买卖，也都会基于品牌惯性，再次将盘源委托给贝壳。最终，贝壳通过对消费者的需求进行分层满足，将传统带有“一锤子”买卖性质的居间服务，变成覆盖房地产交易全生命周期的闭环生态系统。

（四）以贝壳为代表的平台化加盟模式的影响

矛盾具有普遍性，任何事物均要一分为二的看待。对待依靠资本与新技术推动下的贝壳新商业模式创新，也应该客观理性的看待。客观上，贝壳在商业模式重塑的同时，加速了全行业信息公开，流程透明，服务规范的专业化步伐。但贝壳自身的商业属性，及其背后庞大的资本诉求，决定了无论贝壳的发起者有怎样的情怀，在推动行业进步或单纯地提升消费者体验上做出了怎样的努力和贡献，但其追逐市场话语权与自身利益最大化的“天性”不可改变。

1. 对房地产中介行业的正向触动

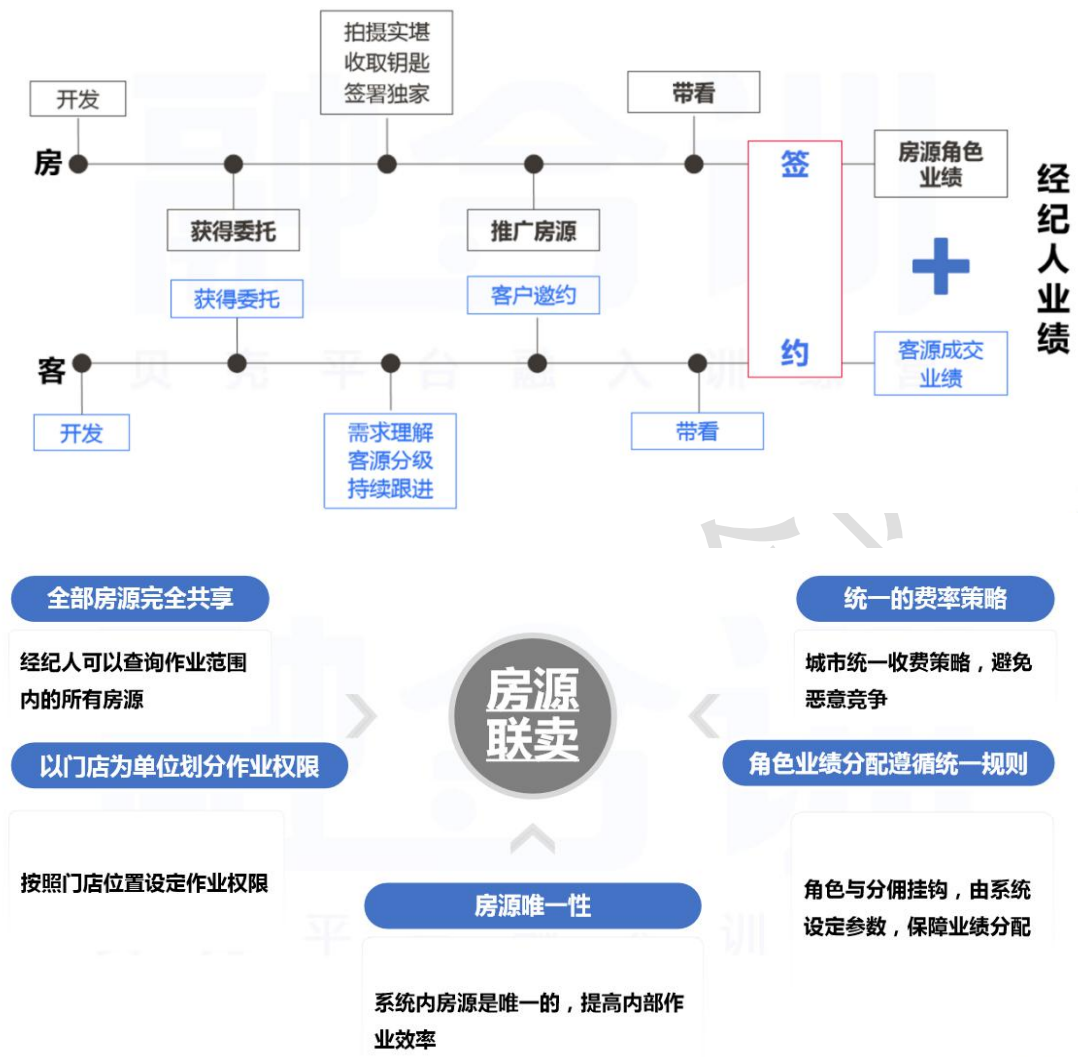
（1）合规性审查促进小微机构备案

据了解，贝壳平台并不单独面向单一机构开放，而是采取了店东加盟品牌，品牌入驻平台的三级运营模式。即贝壳平台只接纳不少于5间门店的合法合规中介企业通过签约品牌形式入驻平台；其它低于5间门店的小微企业（店东）只能以加盟德佑的方式方可进入平台。所有品牌及店东及其下辖门店均须通过合规性审查，即依法注册并向房地产主管部门备案。在其影响下，我市小微机构新增注册及备案数量增加明显：

（2）一定程度上缓解了业内恶性价格竞争

在贝壳ACN协作机制中，一方面与加盟企业约定佣金底线，另一方面设立规则，保障交易中提供前期辅助服务的加盟企业佣金分成，有助于打破传统业内低价同质竞争及各自封闭低效的壁垒，启发业内对合作共赢形成新认知，或有利

于推动行业单边代理的实现。



(3) 在资本的支撑下，贝壳一方面导入了原链家已验证成功的标准化服务流程，与加盟品牌建立标准统一、权责清晰的合作机制，再由品牌管理加盟店东，形成了贝壳系统一的业务规则和管理机制，在一定程度上促进行业规范化发展。

另外，贝壳平台设置了交易保证金制度，各加盟店东将每单交易佣金的一部分（一般是 20%）作为交易保证金留存在贝壳平台监管账户内，在房产过户后的 T+3 个工作日内再

结算返还。一旦发生纠纷，品牌商可以依前期约定使用保证金进行赔付。贝壳平台这种专门的客服及纠纷解决的督促机制，很大程度上弥补了中小微企业在此方面的不足，利于消费者交易安全和权益的保障。

2. 存在的疑虑

(1) 行业寡头的垄断“若隐若现”

经深房中协数据初步统计，目前贝壳平台通过以链家为主，德佑等品牌为辅模式，已从规模及市占上实际获得市场近三分之一的份额。在 ACN 协作机制下，伴随加盟的中小微企业将其原本掌握的深耕片区房、客源信息在平台上分享，链家便借助其先天强大的数据信息匹配、专业化团队、优质的品控（按信用评级高低推送协作机会）等优势，通过形式上的协作，轻而易举地将触手渗透其中，逐渐分享、侵蚀市场份额，并最终获得市场定价权及更多话语权。

与此同时，与贝壳及链家“一母同胞”的自如，必然将与链家已形成的合作模式，迅速扩展至所有贝壳平台上店东，并进一步扩大自己在租房领域的规模及影响力。而所有中介行业都心知肚明的是，租房业务利润微薄，但却是孵化未来客户、维护当前业主、长期控盘控客最有效手段。

线上贝壳平台+线下链家/德佑+外围自如的布局，已尽可见贝壳“天下尽入其彀中”的雄心。通过轻资产品牌加盟运作方式，将自有品牌和中小企业资源进行整合，以资本和平台优势重塑其在房地产市场领域的扩张，贝壳系已轻松摆脱原链家传统直营重资产扩张模式所带来的束缚，市场寡头

垄断地位指日可待。

（2）平台及其店东的责任归属尚不明朗，消费者缺乏充分的知情权

据介绍，贝壳与德佑对加盟企业收取一定金额（一般8到10万元人民币）的保证金，作为约束加盟企业合规经营的担保。一旦加盟企业出现违规经营，或出现消费者投诉处置不及时，贝壳会扣罚一定数额保证金。如遇严重违规或严重侵害消费者权益的行为，还可全额没收其保证金，甚至摘牌不再合作。

但由于加盟店东各自都是独立法人，从法理上说，平台不需要对品牌负责，品牌只在加盟条款范围内对店东负责，消费者知情权不足。加盟店东一旦出现严重违规经营，或严重损害消费者权益如卷款跑路等现象时，贝壳平台仅仅只是没收交易保证金或摘牌处理，并未对如何进一步维护和追偿消费者已经受损的权益，以及弥补受到破坏的行业声誉给出有效的预防和解决措施。由于目前监管部门不明确，一旦发生重大投诉，可能出现监管无门，司法甚至都无法追责的情形，消费者合法正当权益难以保障。

（3）跨业与混业经营业务的行业监管存在空白

房地产中介行业业态不断嬗变、革命，跨业与混业经营已成常态，但与之相对应的行业监管思路却仍相对保守与滞后，监管多头，权责不明晰，措施滞后，甚至存在一定的监管空白。

（五）引发的思考及相关监管建议

1. 宏观上，伴随互联网形式及思维上的介入，房地产中介业务模式越来越多样化

对类似贝壳、德佑这类互联网平台及品牌加盟模式的监管，在现行法律法规中也呈现空白。一方面，建议由行政主管部门牵头尽快形成专项课题，从根源上分析研究行业模式之变，明确对应主管部门及其权责，制定规则，细化要求，保障消费者合法正当权益；另一方面，作为行业自律管理的重要载体，行业组织应顺应行业发展的变化趋势，在增强自身专业服务能力和提高服务效率的基础上，进一步加快行业组织信息化建设步伐，精准把握市场与行业数据，推动标准化服务流程，获得消费者和行业的认可与信任，改变以往行业组织对平台监管的劣势局面，最终实现平台对平台的新格局。

2. 加强对互联网平台房源信息广告及相关行为的监管

参照《深圳市房地产市场监管办法》有关规定，将房地产经纪机构、人员应公示信息扩大到各网络销售平台，如企业营业执照和备案证书；房地产经纪人员姓名及其从业信息；中介服务项目、内容、标准和流程；投诉方式和途径等。

同时依照《广告法》相关规定，建议与广告管理部门共同明确互联网平台房源信息发布规则，明确互联网平台对发布主体（中介机构、中介人员）及房源广告本身（房源编码、保障性住房及小产权房）的合规性负起审查义务。

3. 加强对以加盟形式开展业务的企业督导，保障消费者知情权及选择权

其一，在备案申请及年报中增加“是否加盟”信息备注内容，及时了解企业加盟品牌的实时信息，并在备案证书及诚信公示平台明示相关企业所加盟商号信息，目前深房中协已在星级机构备案登记系统中实现了对机构加盟品牌的标注提示功能；

深圳友爱有家房地产经纪有限公司 ★ 房地产经纪 一星 地址：广东省深圳市龙岗区布吉街道国展社区湖南路百合星城一期百合酒店公寓白鸽路373号 备案情况：已备案	加盟品牌：德佑	正常	详情
深圳锦弘房地产经纪有限公司 ★ 房地产经纪 一星 地址：广东省深圳市宝安区松岗街道朗下社区中海地产西岸华府北区7栋119 备案情况：已备案	加盟品牌：德佑	正常	详情
深圳市福佑房地产经纪有限公司 ★ 房地产经纪 一星 地址：广东省深圳市宝安区西乡街道富华社区富盈门A1栋流塘路221	加盟品牌：德佑	正常	详情

（信息来源：深圳市房地产中介协会）

其二，要求加盟企业在互联网平台及营业场所显著位置明示自身加盟属性（店招使用加盟品牌，但合同签章主体均为商事登记独立企业名），在接受消费者委托及签约前应明确告知消费者自身与品牌商（如德佑、览众）之间的权责划分，尊重消费者选择权；其三，要求品牌商将其与加盟企业或门店间约定的对消费者服务责任的划分方式，向房地产主管部门或行业组织备案告知，并建议明确品牌商义务，约束、督促加盟方遵守法律法规，协助相关部门及组织平息与消费者之间矛盾。

4. 进一步发挥行业自律管理优势，建立信息交换长效机制

虽然贝壳对其品牌商及其品牌加盟方均有证照备案的合规性审查，但在年报、信息更新、执业及不良记录等方面则缺乏持续跟踪，存在一定隐患。因此，深房中协一方面主动与贝壳及德佑对接，定期交换其平台上店东、分支机构、从业人员信息，建立相应长效机制；另一方面，深房中协呼吁，各地行业组织通过信息共享与大数据互联，打通原本各地区行业组织间自律管理信息区块割裂的状态，逐步形成融会贯通、步调统一的大行业自律管理格局，实现全地域行业自律管理的有机联动。

二、行业内中小微企业的“攻守之道”

所谓“铁打的营盘流水的兵”，对于房地产中介行业而言，这句话同样适用。以互联网+和资本运作为衣钵的行业发展趋势愈发明显，而在这场行业蝶变升级过程中，要说谁是传统谁是新兴，其实并没有那么泾渭分明。反倒是处于行业金字塔中低位置的广大中小微企业受限于自身实力，在面对行业变革时显得十分被动与力不从心。然而，面对窘境，最不能坐以待毙，毕竟穷则变，变则通的道理亘古不变。

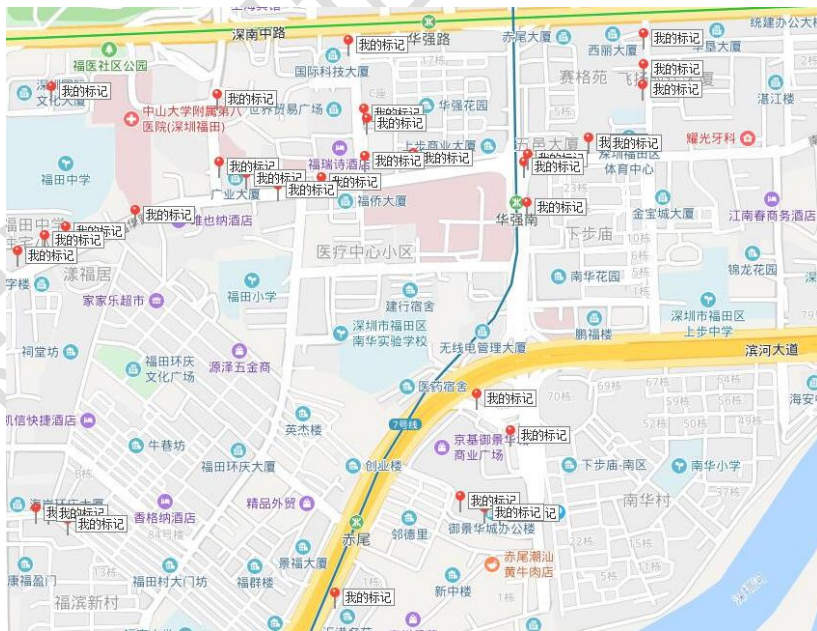
（一）坚持区域深耕，发挥相对优势，做到“我的地盘我做主”

如果从船小好调头以及渠道下沉两个维度分析，中小企业在这场行业大变革中并非只能束手待毙。以深房中协房地产中介行业标准指数一季度数据为例，2019年一季度我市新

增备案分支机构 39 家，深圳市盛安居地产有限公司表现明显，新增 10 家地铺，占比 26%，主要分布在龙岗布吉与罗湖东湖、东晓等片区；至于五大行中则只有 Q 房网新增 5 家地铺，其他无新增。

这充分说明，不同于行业龙头企业需在全市范围内“撒胡椒面”式的布局，中小企业客观上更容易发挥深耕片区的优势，与行业龙头企业形成比较优势——面对在一定片区内深耕的中小企业，行业龙头企业无法摆脱拓店边际效应的影响，无限制拓店开铺竞争的效果并不理想（这也正是贝壳利用中小企业加盟，分享其深耕片区内房源资源的主要原因之一），正好在空间上为深耕片区内的中小企业创造了业务缝隙与生存空间。

某房地产中介机构深耕华强片区布局图

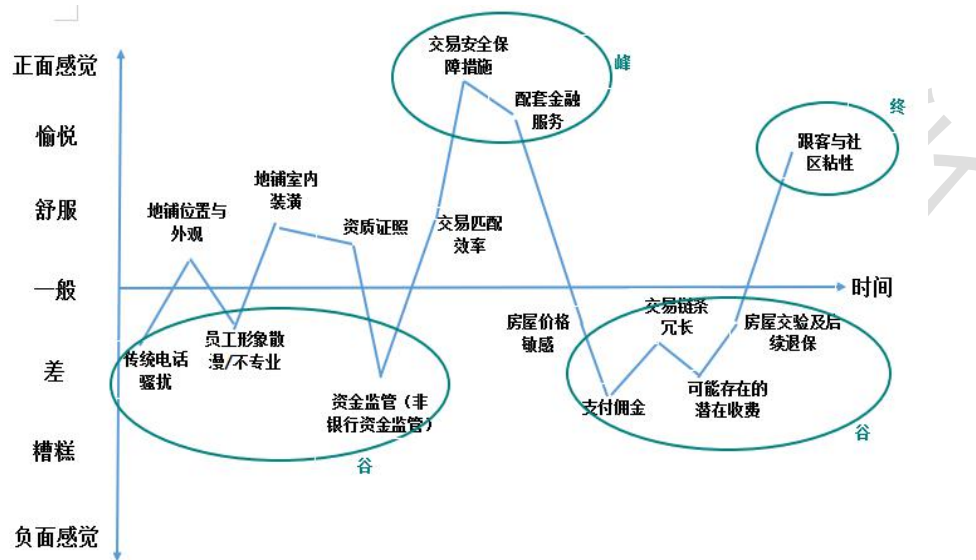


（数据来源：深圳市房地产中介协会）

（二）提高客户粘性，保持品牌独立性

想深耕片区确非易事，然而中小企业的生存之道本就在于业务的细水长流。

房地产中介行业峰终模型



（信息来源：深圳市房地产中介协会）

通过深房中协创设的房地产中介行业“峰终模型”，我们可以清晰地看到，由于房地产中介行业居中性质突出，与社区居民往来密切，可以在交易完结后，专门设置客户“终”值体验的环节，从提高房地产中介的社区粘性为出发点，让房地产经纪人深入社区，融入社区生活，例如从不随地吐痰、不聚集门口抽烟，随手带走杂物、公共场合友善礼貌、照顾社区老人与小孩，为社区群众提供免费饮用水以及雨伞等服务做起，有能力、有条件的还可以发挥经纪人专业性，在交易完结后，为客户提供长期专业的咨询、分析服务。这些举措都有利于与客户建立长期信任的关系，提升客户交易后的“终”值体验感，最终还能促成房地产中介企业变成

社区友好型的配套服务商（让客户顺理成章地成为“回头客”）。

社区粘性一旦形成，深耕区域就不再是一件难事，而且即便参与到与行业龙头企业的合作当中，也一样可以因为社区粘性的禀赋而能保持自有品牌的特征，自然也就能在合作过程中保持自身独立性。



(社区友好型中介)

第四章 行业“新”理论

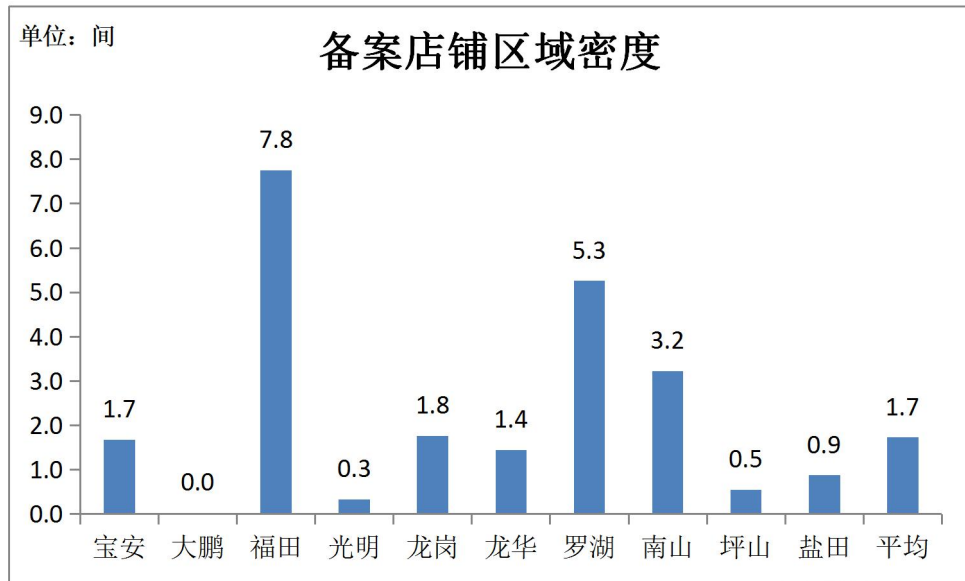
一、备案分支机构区域容积率理论的创设

（一）传统备案分支机构区域密度指标的局限性

2018年一季度，深房中协隆重推出了极具行业特色的“深房中协房地产中介行业标准指数”，这一指数是依托房地产中介行业发展过程中产生的大数据研发而成，是有效反映行业发展现状及市场竞争力情况的指标性产品。它主要分为行业基础数据指标和由基础数据延伸而出的市场竞争力数据指标二个模块，在一定程度上填补了以往在行业中观研究领域范围内的数据研究空白。

其中涉及到区域分支机构（俗称“地铺”）竞争情况的指数为“区域分支机构密度”，该指数是将各区备案分支机构数量（时点数据），与各行政区管辖面积进行比值而得出的各区每平方公里范围内所含备案分支机构数量的指标，该指标是衡量区域内竞争强度大小的一个重要参考系数。

但根据进一步研究发现，由于深圳各行政区管辖面积与各行政区的经济发展水平差异极大，特别是原特区外辖区如宝安、龙岗等区就存在管辖面积大的同时，还存在区域内经济发展水平不平衡的问题。因而单从辖区面积角度出发，简单地将各辖区内的备案分支机构数量与辖区既定管辖面积进行比值，所得出的区域分支机构密度指标过于笼统，就不能客观反映上述区域内中心区域竞争强度与非中心区域竞争强度之间的差异。



(信息来源：深房中协标准指数)

我们以上图为例，按照深房中协房地产中介行业标准指数此前沿用的统计方法，从单位面积内开设地铺的数量看，福田区每平方公里范围内有 7.8 家地铺，是各区域中最高的。罗湖区每平方公里范围内有 5.3 家，居第二位。南山区每平方公里范围内有 3.2 家，居第三位。这三个区域靠前主要是因为原关内区域，发展较为成熟，相关配套设施完善，很多地铺集中在这些区域内开展房地产中介业务。盐田区也是原关内，但每平方公里范围内才 0.9 家地铺，单从这一数据层面出发，我们可以推断出原关内区域单位面积范围内的地铺数量趋于饱和，竞争较为激烈。而原关外区域单位面积范围内的地铺数量普遍偏低，原关外区域竞争尚未饱和，可能会成为房地产中介企业争夺的焦点。但这种结论对于现实中的经营者而言过于笼统，缺乏明确的可操作性，借鉴意义不大。因为即使是竞争饱和的区域，相对而言也存在竞争非饱和的片区。同理，即使竞争不激烈的原关外区域，也同样存在相对竞争饱和的片区，如龙岗中心城等发展相对成熟的片

区。

（二）“备案分支机构区域容积率”模型原理

根据上述分析，正是由于此前沿用的“备案分支机构区域密度”过于笼统，因而有必要对该指标系数进行完善。

根据数据研究，在建筑学领域，我们知道容积率是衡量建设土地使用强度的一项重要指标，通常是地块内地上建筑物的总建筑面积对地块面积的倍数，即为容积率的值。简单而言，容积率又称建筑面积毛密度，是指一个小区的地上总建筑面积与用地面积的比率。根据该数据的比值可知容积率越低，居住的舒适度越高，反之则舒适度越低。

而分支机构区域密度作为衡量区域内分支机构竞争强度的重要指标，完全可以借鉴建筑学里容积率的测算思路，因为分支机构开关地铺的一个重要依据，就是片区内可售楼盘数量，即市场容量大小。因此我们可以某片区为单位（将原本以行政区为单位缩小为以某商圈或某片区为单位），将该片区内的备案分支机构数量与该片区内所拥有的存量商品房楼盘数量进行比值，得到的系数就是“备案分支机构区域容积率”。

我们以福田竹子林片区与南山红树林片区为例，根据上述测算思路，我们分别测算出福田竹子林片区和南山红树林片区的备案分支机构区域容积率为 0.06 和 0.13，从这个比值就可以看出，福田竹子林片区的分支机构竞争强度远比南山红树林片区要低很多。从数据层面而言，数据测算的结果要远比现沿用的各行政区备案分支机构密度指标要更加具

体和细化，对于经营者而言，具体和细化的数据就更具可操作性。

竹子林片区备案分支机构分布



红树林片区备案分支机构分布



(信息来源：深圳市房地产中介协会)

(三) “备案分支机构区域容积率” 存在的局限性

虽然从数据细化层面而言，“备案分支机构区域容积率”要比“备案分支机构区域密度”更为客观和具体，可操作的指导意义更强。

但由于各区域内分支机构开关地铺考虑的因素不单只考虑区域内可售商品房楼盘数量，还要考虑片区内的有效需

求和成交频率等因素。就以上述福田竹子林片区与南山红树林片区为例，从数据指标看，虽然福田竹子林片区的备案分支机构区域容积率原低于南山红树林片区的备案分支机构区域容积率，但由于南山红树林片区均为豪宅项目，区域内客户群体购买力相比福田竹子林片区要高很多。同时，由于区域定位为豪宅片区，单宗项目的成交佣金也会明显高于福田竹子林片区。因而即使片区内商品房楼盘数量不及福田竹子林片区，但各大中介企业仍愿意在该片区“下注角逐”，因而在实际运用过程中，“备案分支机构区域容积率”指标需配合其片区内的成交量、成交均价、成交频率等系列数据分析，综合运用才能更全面了解片区内的实际竞争情况。

另一方面，在数据收集层面，由于现沿用的“备案分支机构区域密度”指标数据仅从我会综合服务系统内便可直接调取，收集简易。而“备案分支机构区域容积率”则不仅需要定期从我会综合服务系统中抓取数据，还需要我会研究人员定期通过各类软件工具，结合实地调研，抓取片区内存量商品房楼盘数量样本，才能运算得出备案分支机构区域容积率数据指标，数据收集难度和复杂度大幅提高。

但综合考虑而言，虽然“备案分支机构区域容积率”的数据抓取难度大，但对于不断完善深房中协房地产中介行业标准指数而言是有积极作用的。

全市部分片区备案分支机构区域容积率一览表

片区	容积率
福田竹子林片区	0.06
南山红树林片区	0.13
罗湖莲塘片区	0.04
福田上下沙片区	0.12
福田中心片区	0.13
福田新洲片区	0.09
福田沙尾片区	0.16
福田南片区	0.05
福田梅林片区	0.06
福田石厦益田片区	0.07
福田香蜜湖片区	0.09
罗湖清水河片区	0.04
罗湖水贝片区	0.06
罗湖布心片区	0.05
南山龙珠片区	0.03
南山西丽片区	0.06
南山华侨城片区	0.02
南山赤湾片区	0.04
南山蛇口片区	0.02
南山科苑片区	0.09
宝安西乡片区	0.17
宝安固戍片区	0.11
宝安马鞍山片区	0.24
宝安沙井片区	0.21
宝安松岗片区	0.15
宝安宝体片区	0.06

宝安流塘片区	0.07
宝安灵芝片区	0.05
宝安石岩片区	0.49
龙华白石龙片区	0.06
龙华民治片区	0.23
龙华观澜片区	0.06
龙华上塘片区	0.22
龙华和平路片区	0.11
龙岗五和片区	0.09
龙岗坂田南片区	0.07
龙岗坂雪岗片区	0.17
龙岗上水径片区	0.13
龙岗下水径片区	0.15
龙岗百鸽笼片区	0.18
龙岗布吉片区	0.27
龙岗大芬片区	0.26
龙岗丹竹头片区	0.16
盐田中心区	0.08
大鹏葵涌片区	0.1

(信息来源：深房中协标准指数)

二、楼盘刚需指数的创设

事实上，在全球范围内有所谓的房价收入比指数，是专门用于测量房价高低之用的。根据定义，房价收入比是指住房价格与城市居民家庭年收入之比。一个国家的平均房价收入比，通常用一套房屋的平均价格与家庭年平均总收入之比来计算，即：房价收入比=每户住房总价÷每户家庭年总收入，其中，每户住房总价和每户家庭年总收入的计算公式分

别如下：每户住房总价=人均住房面积×每户家庭平均人口数×单位面积住宅平均销售价格；每户家庭年总收入=每户家庭平均人口数×家庭人均全部年收入。

但事实上，这种统计方法更多的是从宏观层面，对于一个地区的平均房价高低进行测算，具有一定的概括性与笼统性。对于具体片区，特别是具体到某一楼盘则指导意义不大。另一方面，由于统计的分母即每户家庭年总收入相对家庭年可支配收入概念更宽泛，但居民年可支配收入实际上更能影响到居民的生活水平高低，因而用家庭年总收入测算出来的收入比可能还存在一定的失真现象。

因此，根据深房中协多年以来实地走访所收集到的一手楼盘价格数据，结合深圳市统计局 2018 年年末公布的居民可支配收入数据，在运用收入比的数学模型基础上，进行优化创新，首发公布深房中协楼盘刚需指数（楼盘刚需指数=具体楼盘单价÷每户家庭月总可支配收入）。根据数学模型测算出具体楼盘的指数越高，就反映出该楼盘价格越高，对于刚需而言，其所承受的压力也就越大（例如某楼盘刚需指数测算结果为 3，则表明该楼盘单价是家庭每月总可支配收入的 3 倍，也可理解为需要 3 个月的家庭总可支配收入方可购买 1 平方米）。

总体而言，依此公式得出每个具体楼盘的房价（单价）与家庭（根据第六次人口普查，深圳家庭平均户人口为 2.11）月总可支配收入之比，更能反映出刚需对于具体楼盘房价的实际承受压力，对指导刚需购房具有一定的现实参考意义。

深房中协已调研楼盘刚需指数一览表（2018 年至今）

类型	楼盘名称	楼盘所属区域	楼盘刚需指数
住宅	建信天宸花园	龙岗六联	4.39
住宅	麟恒中心广场三期	龙岗横岗	4.49
住宅	卓越誉珑	宝安沙井	4.54
商办	天谷大厦	宝安西乡	4.29
住宅	裴翠阳光	宝安松岗	4.19
公寓	会展湾南岸	宝安福永	4.89
住宅	中森公园华府	龙华观澜	4.59
住宅	凯东吉祥悦府	龙岗坪西	3.39
住宅	朗泓龙园大观	龙岗龙园	3.99
住宅	桑泰龙樾	龙岗新生社区	3.59
商办	辉煌时代	福田梅林	8.48
住宅	同创华著	龙华红山	7.98
住宅	保利 24 季	大鹏	2.69
住宅	顺和雅苑	大鹏	2.74
住宅	花样年家天下	大鹏葵涌	3.89
公寓	融创智汇大厦	龙华龙胜	4.19
住宅	大族云峰	龙岗坂田	5.49
住宅	满京华云晓	宝安福永	4.98
住宅	联投东方	宝安松岗	3.79
商办	唐商前海双悦	宝安福永	3.39
住宅/ 公寓	英郡年华 3·时光里	龙岗南湾	4.29/3.59
住宅	合正丹郡	龙岗横岗	3.79
公寓	龙光玖钻	龙华红山	6.28
住宅	天汇城	光明公明	4.44
商办	奥园峯荟	光明公明	2.59

住宅	满京华云著	宝安松岗	4.29
公寓	碧桂园领寓	宝安福永	4.49
住宅	凯旋 TRC	龙岗布吉	6.19
住宅	银领公馆	龙岗大芬	5.2
商办	恒大城市之光二期	龙岗爱联	3.69
住宅	万科天誉花园二期	龙岗中心城	5.49
住宅	松茂御龙湾	宝安中心区	7.28
住宅	玖悦雅轩	宝安新安	6.88
住宅	星河银湖谷	福田银湖	7.08
住宅	德润荣君府	龙岗坂田	5.79
住宅	远洋新天地	龙岗中心城	4.29
公寓	福城·前海新纪元	宝安新安	5.99
住宅	润科华府·御峰	宝安西乡	4.89
公寓	宝树台	福田华强北	11
住宅	奥园·翡翠东湾	坪山坪地	2.89
住宅	心海城二期	坪山中心区	3.39
住宅	深城投·中心公馆	坪山中心区	4.19
住宅	安峦公馆	福田香蜜湖	9.98

(人均可支配收入依据 2018 年年末深圳市统计局公布标准)

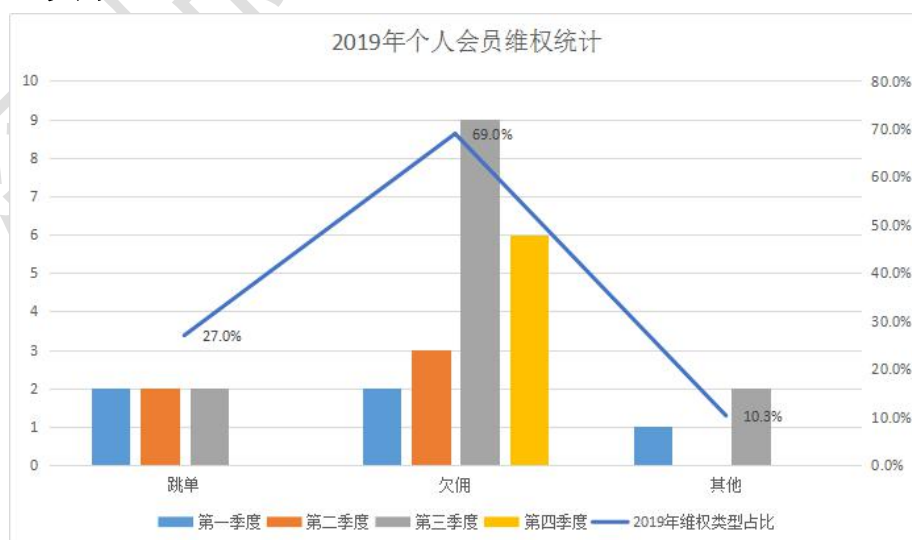
第五章 2019 年个人会员权益保护状况报告

一、为会员累计追回佣金 581250.55 元

深圳是我国最具发展活力和潜力的地区之一，今年又作为国家改革创新典范，被赋予中国特色社会主义先行示范区的光荣地位。深房中协秉承深圳创新与进取的基因，充分发挥行业组织的引领、创新、导向作用，为行业谋求更高立足点、更广阔生存空间、更长远发展目标。在维护广大个人会员权益，弘扬职业尊严，托底保障行业方面，深房中协做了大量的基础性工作并获得了业内的广泛赞誉。

2019 年，深房中协共接到个人会员维权申请 29 宗（详见附件），其中已协调解决 13 宗，追回佣金 168400 元，正在协调处理中的 13 宗，诉讼处理 3 宗。截止目前，深房中协已协助个人会员累计追回佣金 581250.55 元。

二、根据维权集中的问题，挖根源、找办法，切实维护个人会员权益



（信息来源：深房中协标准指数）

从维权类型和数量来看，今年个人会员维权主要集中在拖欠佣金方面，11宗分销代理平台拖欠佣金的维权案件暴露出了与中介方多有合作的分销代理平台潜在的问题和风险。

因此，房地产分销代理平台的安全性、稳定性关乎很多业内中小企业和个人会员的切身利益，深房中协一直十分重视和关注这方面的问题并采取了积极应对措施。

（一）及时上报，提请行政主管部门提早介入，做好风险防控

2019年6月份开始，深房中协陆续收到多家会员单位以及个人会员投诉反映福连盟（深圳）网络科技有限公司（经纪机构备案证号：91440300MA5EQ6X074，以下简称“福连盟”）拖欠代理佣金的问题。无独有偶，其实去年深房中协也接到个人会员反映其它分销代理平台拖欠佣金的问题。

类似福连盟这种分销代理平台拖欠佣金的问题，深房中协第一时间向行政主管部门反映，做出风险预警提醒并建议对涉事公司展开约谈，行政介入协调解决矛盾纠纷。

建议联合工商、公安等部门加强对涉事公司的监管，关注涉事公司的经营状况和资金流向，必要时可采取依法吊销营业执照、查封公司名下资产、对企业负责人限制出境等措施，及时化解矛盾，消除了社会不定安因素，保障了人民群众的合法利益与社会的和谐稳定。提醒相关部门健全房地产市场突发事件潜在隐患的发现和预防调处机制，提前做好风险防控。

（二）行业发布郑重提示，提高行业风险防范意识

针对分销代理平台的风险问题，2019年9月，深房中协在行业内发布了《关于谨慎选择新房代理分销平台合作的郑重提示》，建议房地产开发企业及参与分销中介机构应谨慎选择合作对象，警惕与未备案的代理分销平台合作的风险。

中介机构、中介人员在合作前应详细了解分销合作权责与佣金结算规则；合作期间注意妥善留存业务记录等相关书证及票据。当代理分销平台出现欠佣苗头或更严重情形时，房地产中介机构及人员应及时运用报案、诉讼等法律手段，有必要的可在诉前对债务方申请财产保全，以理性且有效地方式维护自身合法权益。

（三）会员权益保障委员会启动法律诉讼维权程序，帮助个人会员法律维权

根据《个人会员维权援助机制》及实施细则，会员权益保障委员会今年共审议通过了个人会员徐文鑫、路芬芬等13人的维权申请，同意由维权法律顾问实施诉讼等法律援助程序，涉及福连盟平台欠佣案件按集体诉讼处理。

会员维权诉讼相关书证是法官审理判决参照的重要依据。在事实不清的情况下，法院只能通过举证责任分配的方式认定法律事实。在交易过程中，中介公司对交易过程的时间节点和重大事项往往没有记录。买卖双方在发生纠纷后对谁违约各执一词，但能够提供的证据很少。另外，由于目前法院对二手房交易纠纷审理主要依据《合同法》，对房地产经纪行业的行为认定的法律依据和司法判例较少。

因此，探索行业协会参与调解的途径，通过建立纠纷的多元解决机制，及时有效地化解纠纷，以最小的成本消弭行业纠纷，促进社会和行业的和谐稳定是深房中协今后协助个人会员维权、树立行业话语权的工作方向。另外，在交易过程中针对不诚信的消费者，在全社会诚信体制建设日益完善的情况下，深房中协将继续推动行业信用体系在社会中的覆盖面和影响力。

（四）持续深化与深圳市公共信用信息中心的信息共享合作

深房中协在对失信行为联合惩戒的同时，对行业诚信、良好的行为也积极进行宣传推广，深房中协所采集的房地产中介机构、人员的良好行为、基本信息也都将一并与深圳市公共信用信息中心实现对接，借助深圳市公共信用信息中心大数据平台，将行业高星级、诚信的机构/人员展示、推广给社会公众，双管齐下促进我市房地产中介行业在信用监督机制下更为规范、健康发展。

今年9月，深圳信用网与深房中协联合在“深圳信用APP”首页推出了“查房产中介”版块。该版块的数据来源于深房中协星级评价平台 star.szfzx.org 的实时同步，涵盖27万余条我市房地产中介行业信用数据，其中包含机构信息3000余条，分支机构信息5000条，从业人员信息27万余条，以及当前生效中的深圳房地产中介机构和人员黑名单信息35条。



另外深房中协又推出了“深圳星中介”微信小程序，将从业人员业绩指标引入星级评价。前者方便从业人员通过微信小程序向消费者即时推送个人执业身份信息以备了解与选择；后者则将从业人员“开单”能力与消费者对其服务水平评价更紧密挂钩。未来深房中协计划逐步引入消费者服务评价，对二手房交易全流程实现更为透明、公平、标准的指引与监督。也便于消费者用该平台寻找相对靠谱的中介方进行服务，尽量不要委托无牌、无星中介机构和人员。



三、建行业二手房全链条交易服务平台，打通交易瓶颈，从根源上保障个人会员权益

求木之长者，必固其根本；欲流之远者，必浚其泉源。深房中协致力于打造一款为社会、行业创造价值的公益性平台，以打通交易瓶颈，从根源上保障个人会员权益。2019年10月，深房中协推出的全链条房产交易服务系统——“房通”正式上线。

“房通”将行业组织制定的自律规则和标准服务流程下沉至房产交易的每个环节，确保交易中的人员真实、房源真实、委托真实，实现整个交易全流程的线上服务，并且在房产服务的过程中不偏袒任何一方，不会收取任何一方费用。依托深房中协综合服务系统，以权威、合规的机构与人员数据为基础，以信息透明、数据精准、服务标准为诉求，打破传统交易瓶颈，规范行业交易流程，保证各方利益。

深房中协无论是利用长期行业自律工作积累的数据资源建立我市房地产中介行业直观与实时查核平台——星级评价平台，还是开发“房通”，都是由内而外的将服务会员、保障会员权益工作做到细处、长远处。

深房中协愿我们全体中介机构和中介人员自觉规范服

务行为，增强行业服务意识，树立自身职业荣誉感，不忘初心，脚踏实地，至诚服务消费者、服务社会。同时也呼吁广大消费者能够尊重房产中介劳动成果，促进房地产市场相互尊重、诚信履约良好交易氛围的形成。

深圳市房地产中介协会

第六章 2019 年深房中协大事记

深圳市房地产中介协会成立于 2008 年 1 月 16 日，十年间，协会代表深圳市房地产中介行业各类企业与广大房地产中介服务人员，以“服务惟善、厚德笃行”为核心理念，以提高行业价值，树立“做受尊重的房地产中介行业和中介人”为己任！截至 2019 年，深圳市房地产中介协会拥有单位会员 1000 多家，个人会员 5 万余人的 5A 级社团组织，聚合全行业逐步迈向健康、和谐发展的新时代。

1 月 16 日，深房中协召开“换届选举暨第四届第一次会员代表大会”。张文华会长再次众望所归，荣任第四届深房中协会长！

3 月 13 日，为避免房地产中介人员通过职务之便，接受或索取客户、开发商、投资公司及公司合作伙伴佣金以外的不正当利益，变相大幅降低佣金、获取私利，损害企业乃至行业整体形象，依据中央、省、市关于开展扫黑除恶专项斗争的决策部署，经深房中协自律专业委员会 2019 年第一次会议纪要审议通过，在全行业正式发起为期 110 天的“行业反腐自律专项行动”。

4 月 17 日，深房中协组织行业党员和会员参观深圳改革开放展览馆参观大潮起珠江——广东改革开放 40 周年展览。

5 月 7 日，“深圳星中介”微信小程序正式在微信平台上线。深圳市房地产中介人员告别传统的向客户递名片、竭尽全力自我推销的模式，开始利用信息化手段，以客观、透

明、便捷的方式对外展示自己。

5月15日,《深圳市二手房交易税费试算表(示范文本)》正式实施。

6月5日,为树立“做受尊重的房地产中介人”的行业文化,弘扬中华民族传统文明,促进会员之间的交流,深房中协成功举办的“‘粽情中介·为梦前行’会员亲情活动”。

6月6日,深房中协联合长沙市房地产中介协会、桂林市房地产中介服务行业协会、柳州市房产中介行业协会、南宁市房地产中介行业管理协会、沈阳市房地产经纪协会、三亚市房地产中介协会、武汉房地产经纪行业协会共计八家协会代表召开房地产中介行业管理信息化研讨会。

7月23日,深房中协租赁分会组织11家会员单位,前往位于龙华区沙元埔社区的华润有巢新城公寓开展调研考察工作。

8月19日,深房中协作为合作承办单位,率贝壳找房(深圳)科技有限公司、美联物业代理(深圳)有限公司、深圳市乐有家房产交易有限公司、深圳市世华房地产投资顾问有限公司、深圳市同致行物业顾问有限公司等5家会员单位组团参加有着“中国地产第一展”,“行业发展的风向标和助推器”美誉的中国(深圳)国际房地产业博览会。

9月19日,深圳市公共信用中心和深圳市房地产中介协会在“深圳信用网”建立深圳市房地产中介信用信息查询平台,对深圳市房地产中介行业星级评价数据进行公示。

9月29日，深房中协办公地点正式迁至福田区彩田路5015号中银大厦A座11楼。

10月1日，深房中协与深圳市优房网络有限公司联合开发的“交易通”APP正式上线。

10月18日，深房中协在全市范围内开展整治房地产中介机构、住房租赁中介机构（包括从事住房租赁业务的房地产中介机构以及住房租赁运营机构）乱象的自查自纠工作。

11月26日，在深圳市社会组织总会第六届会员代表大会暨第六届理事会第一次会议上，深房中协继续当选深圳市社会组织总会第六届理事会副会长单位。

11月27日，深圳市住房和建设局召集乐有家地产、Q房网等全市规模较大的十家房地产中介企业，召开“深圳市房地产中介机构市场秩序整治座谈会”。

11月29日，深房中协发起并联合京津冀城市群、环渤海城市群、长三角城市群、粤港澳大湾区在内的二十四地兄弟协会，共同举办了以“合作、包容、裂变、自强”为主题的第二届房地产中介行业（泛湾区）峰会。

12月4日，深圳市房地产中介协会深房基金在林家乐主任带领下，深房基金委员中运地产、广天地地产、贝壳找房、Q房网代表及协会秘书处工作人员一行七人，代表深圳市房地产中介行业远赴湖南怀化会同县开展爱心助学活动。