

深圳市房地产中介行业

SHENZHEN REAL ESTATE INTERMEDIARY INDUSTRY QUARTERLY REPORT

——季报——

（二〇二〇年第一季度）

内容概要

自3月份复工以来，深圳楼市整体恢复情况好于此前的预期，但期间，也出现了部分片区部分房源报价大幅上涨的现象，主要以南山区的蛇口、深圳湾、大冲以及宝安区的宝中等片区为代表，短时间内引起了各方面的广泛关注。

经深圳市房地产中介协会（以下简称“深房中协”）第一时间了解，目前深圳楼市的确存在局部片区，局部楼盘被“热炒”的现象，并且在“热炒”的背后，存在部分投资公司、自媒体与房地产中介人员等多个利益方组成的机构化炒房团队利益链，在助推此轮楼市“虚火”。而根据深房中协中介标准指数显示，随着行业复工复产的推进，3月份楼市成交量虽然有了一定程度的恢复，但区域间分化态势明显，成交集中的区域也主要集中在具有优质地理位置和优质学区资源的片区内。但总体而言，一季度成交量并没有因为热炒行为，造成上述热点片区内网签量（成交量）的明显大幅上涨。此外，楼市的“虚火”并没有给行业带来明显的效能提振，通过深房中协数据统计，行业近期的实际生存状况并不易，一季度行业人均网签0.30套，环比2019年四季度下降49%，同比2019年一季度下降9%，同、环比都呈下降态势。因此，实际成交情况与楼市表面火热的感官体验并不一致，说明了分化语境下的这一波市场行情并不具有全市代表性。

此外，深房中协根据调研与分析，认为现阶段的楼市行情，主要是因疫情期间和节前积压的需求，在3月份集中得到了释

放，叠加效应较明显；同时，此前部分“热炒”的行为在一定程度上也带动了市场节奏，综合作用下，才导致了3月份行情在表面上显得“过热”。但鉴于未来我国经济的下行已成大概率事件，基本面的疲软，尚不足以为购房者提供更高、更稳定的收入来源，势必会传导影响到楼市未来的预期。同时，现阶段的市场行情，在一定程度上也透支了二季度，甚至是下半年的需求，长远看，当下的楼市行情能否一直延续下去，仍存在较大变数。

本期的季报，我们将从一季度行业服务状况，会员权益保护，行业复工大调查以及一季度行业与市场状况等四个维度，系统性地阐述一季度我市房地产中介行业综合发展情况，具体内容如下：

第一部分：第一季度房地产中介服务状况报告

深房中协共收到投诉及咨询28宗，与去年同期（32宗）相比降低13%。其中，交易信息纠纷（占比71%）成投诉高发问题，资金纠纷次之（占比24%）；另有1宗对未备案房地产中介机构的举报，已核查后于未备案公示平台公示曝光。

第二部分：第一季度个人会员权益保护状况

一、第一季度个人会员维权已累计追佣58万余元，其中第一季度会员维权案例与去年同期基本持平。

二、深房中协系列工作助力个人会员维权。

（一）发布《新冠疫情期间二手房交易综合风险指引》，指引消费者和中介方妥善解决交易纠纷。

(二) 自 2015 年开始，深房中协就把每月走访会员单位作为会员服务部的重点工作来抓。

(三) 26 地房地产中介行业组织通力合作，打造放心交易合作区。

三、启动“春雷行动”，强化行业广大个人会员的服务竞争力，助力会员企业长足发展，提升行业整体服务水平。

第三部分：新冠肺炎疫情对深圳市房地产中介行业的影响分析（行业复工复产摸底调查报告）

一、行业直接经济损失超 15 亿元。

二、全行业从业人员返岗复工率达到 88%，行业整体复工率高于预期。

三、行业的整体抗风险能力不断加强。

(一) 在无收入状态下，能支撑 2 个月以上的企业占比超过 76.8%，，短期内不会爆发企业“倒闭潮”。

(二) 存在关店与裁员计划的企业占比均为 15%，且近 94% 的从业人员没有离职计划短期内也不会出现从业人员“离职潮”。

(三) 全行业对后市普遍较为乐观。

四、疫情或加速行业进一步分化。

(一) 成交迅速反弹，市场韧性较足。

(二) 龙头企业规模效应逐渐显现，疫情或成为行业格局进一步集中化的加速器。

(三) 政策惠及面较低，受过政策惠及的企业占比 20%。

第四部分：第一季度房地产中介行业与市场状况报告

一、行业状况。

（一）机构、分支机构情况。

1. 机构新备案量增长迅猛，新成立机构成为入行主力军。2019年(新成立1年左右的机构)以来新备案机构合计占71%。
2. 机构、地铺（分支机构）区域新增分化加剧。

（二）行业星级人员情况。

1. 购房找持“星”有保障，但分布上呈现分化加剧态势。
2. 2月份线上学习星级课程并通过测试的人员有12519人，环比增长736%，同比增长241%。

（三）投诉向好，一季度投诉同、环比都下降。

二、行业综合情况。

（一）疑似“合同打印点”机构频现，警惕交易风险。

（二）冷暖自知，行业实际生存状况并不易，一季度人均网签0.30套，环比2019年四季度下降49%，同比2019年一季度下降9%，同环比都呈下降态势。

三、市场情况。

（一）复工后二手房市场整体恢复情况好于预期，但需警惕过度炒作引起的“虚热”。

1. 一季度二手房网签单量14600套，环比下降46%，同比增长6%，现阶段行情能否持续，则存较大变数。

2. 住宅依旧是二手房交易的主流类型，占成交总量的90%。

（二）机构网签量持续呈现分化态势，乐有家一季度网签3212套，占总量22%，市占明显高于其他机构。

第一部分：第一季度房地产中介服务状况报告暨新冠疫情期间二手房交易综合风险指引

说明：本报告所统计投诉量指深圳市房地产中介协会（以下简称“深房中协”）受理消费者对房地产中介机构、人员的投诉及涉及纠纷调解案件，非实际查实房地产中介机构、人员违规宗数。

2020年第一季度，一场突如其来的新冠肺炎疫情将各行各业脚步打乱。由于此次疫情来势凶猛，持续时间长，波及范围广，对全社会经济活动都造成了严重影响，我市二手房交易（买卖、租赁）亦几乎整个停滞。但因二手房交易不是单纯的“销售”，而是涉及多个交易主体、多个行政节点、多方服务对接，故居间其中的房地产中介服务仍在继续。现深房中协就2020年第一季度房地产中介服务状况分析如下：

2020年第一季度（截止至2020年3月31日数据），深房中协共收到投诉及咨询28宗，与去年同期（32宗）相比降低13%。其中，交易信息纠纷（占比71%）成投诉高发问题，资金纠纷次之（占比24%）；另有1宗对未备案房地产中介机构的举报，已核查后于**未备案公示平台**公示曝光。

本季度投诉及咨询的降低当然主要是由于新冠肺炎疫情的影响，而其中突出的纠纷、咨询类型亦有其阶段性特征，主要表现如下：

一、房屋状况

主要是涉及房屋质量（漏水）、学位、交楼确认时点等问题出现争议。其中部分与“疫情”相关，如疫情期间各小区封闭管理导致的搬家、交房、入住等事宜推迟引发纠纷。

二、减免租金纠纷

疫情期间各区政府及行业组织均有倡议，呼吁房东适当减免租金，减轻租客负担，共渡时艰。但在其下，也出现部分长租机构“吃两头”的短视行为，相关投诉主要集中在房东认为长租机构在未告知/商议下就自行减租或免租，且对租客不予同等减免，有悖合同条款约定与公平原则。后经协调，争议双方虽已达成一致调解意见，但也在建议长租机构在谋求利益时必须考量社会责任与企业责任，公平有序才是长远发展之道。

三、合同纠纷

常见于消费者对签订的合同及协议“没细看”、“不了解”的情况下就随意签字，从而引发后续矛盾。

综上，房东与租客就租金是否减免产生争议，社区封闭管理社区活动受限（带看、搬家、入住等）导致二手房各交易节点多发纠纷，等等，都是疫情特殊阶段的特殊情形，建议交易各方在遵守契约精神的前提下，相互尊重，友好协商；同时房地产中介方也应在其中发挥专业作用，主动做好相应提醒及居中协调工作，共同保障交易的顺利履行。

另外，二手房交易手续繁杂，需协调多方，往往短则2个月，长则6个月甚至一年才能完成整个交易。考虑到2月份整个二手房市场几乎完全停顿，故接下来到疫情正式结束的

数月内，将可能会是行业投诉纠纷的高发点。伴随着国内疫情情况逐渐转好，各行各业也陆续复工复产，社会生产及经营秩序逐渐恢复，二手房交易市场也逐步在复苏，深房中协特梳理新冠疫情期间二手房交易常见纠纷点，并结合现行法律、行政法规、规章、规范性文件和司法解释的规定，向消费者及房地产中介行业作出综合风险指引（见附件），望交易各方都遵守契约精神，减少交易纠纷。

附件：新冠疫情期间二手房交易综合风险指引

附件：

新冠疫情期间二手房交易综合风险指引

总则：根据《广东省高级人民法院关于审理涉新冠肺炎疫情商事案件若干问题的指引》（粤高法〔2020〕26号）的文件精神，确因疫情或者政府及有关部门采取疫情防控措施影响导致合同不能履行，当事人主张适用不可抗力并请求部分或者全部免除责任的，应结合疫情发生时间、政府及有关部门采取的防控措施、合同履行受影响的程度、当事人是否及时履行了通知义务等因素综合判断，并依照民法总则第一百八十条、合同法第一百一十七条、第一百一十八条等规定处理。

《民法总则》第一百八十条规定，因不可抗力不能履行民事义务的，不承担民事责任。法律另有规定的，依照其规定。

《合同法》第一百一十七条规定，因不可抗力不能履行合同的，根据不可抗力的影响，部分或者全部免除责任，但法律另有规定的除外。当事人迟延履行后发生不可抗力的，不能免除责任。

《合同法》第一百一十八条规定，当事人一方因不可抗力不能履行合同的，应当及时通知对方，以减轻可能给对方造成的损失，并应当在合理期限内提供证明。

一、因“疫情”无法如期履行合同的情形。

如因新冠疫情影响，交易各方不能按约定时点办理相关合同手续等情况，应提前告知其他交易方，本着友好协商态度，形成书面或电子版本的补充协议、约定等，避免无效口头告知或单方违约。另外，特别是在3月份全面复工复产之后，此

阶段仍是疫情防控的巩固期，对一些政府公布过有疫情发生的小区，中介人员也应熟知在胸，如实向看房或欲购房、租房的消费者进行披露，供其知悉后进行抉择。

确需主张因不可抗力不能履行合同，消费者负有通知和证明义务。依照合同法第一百一十八条之规定，当事人一方主张因不可抗力不能履行合同的，负有通知和证明义务。当事人应举证证明其采取合法形式通知了合同对方，并在合理期限内提交了对合同履行产生实质影响的政府或者有关部门出台的疫情防控措施文件，可视为其完成了通知和证明义务，但在认定减免当事人一方的责任份额时，法院还会着重审查疫情或者防控措施对其无法履行合同义务的影响程度。另外，疫情或者防控措施对合同履行不构成实质影响，当事人主张适用不可抗力或者情势变更，请求解除或者变更合同、减免责任的，不予支持。

二、疫情前提供的关联服务（包括但不限于赎楼、担保等）或将存在放款延迟等问题，延期产生的费用、利息有所变化。

对此类情况，中介方作为专业人员，应尽可能了解多方信息，**向交易各方做出必要告知**，本着促成交易和服务双方的专业态度，协助交易各方克服疫情所带来种种影响。同时也要请交易各方理解，中介方只能在公开信息可知的范围内提供咨询及做出告知，由此产生的变更、修改等事宜更需交易当事人理解、确认并配合方可妥善解决。如当事人在服务事前或事中存

在故意隐瞒，或未向中介方告知相关事宜，则中介方无法对此负责。

三、因为无法履约就自行“毁约”的情形。

近期国内外经济形势变动，加上疫情使交易时点延长，可能会触发部分“毁约”风险。请消费者注意，随意“毁约”将会给自身带来巨大的风险，建议交易各方都应及时做好证据保存，如确对合同无法履行的部分应循法律途径解决。同时也再次强调，合同的法律效力，是没有任何行政机关、社团组织或企业个人有权单方面解除的，作为交易主体的各方，都应遵守契约精神，同时也应尊重中介方的服务成果。

四、支付交易金额（佣金、合规代缴费用及托管资金等）应注意的情形。

受疫情冲击，或有部分行业从业人员出现离职等情形。再次提示消费者，即使是与熟悉的中介人员进行对接，也切勿进行资金往来，避免资金损失。如需向中介机构支付佣金、合规代缴费用及托管资金时，应按合同要求直接在机构或分行进行支付，并通过 POS 机刷卡或银行转账等方式支付至合同指定账户，并向收款机构索取收据或发票。

五、确定二手房交易事宜时避免口头承诺，交易各方应签订“两书”、“税费试算表”等规范文本。

（一）提供关联服务时应使用《深圳市二手房交易税费试算表（示范文本）》。各房地产中介机构、从业人员在服务过程中依据房地产交易现行政策、买卖双方对房产及各自情况的如实陈述及有关部门和单位公布的收费标准，对二手房交易

税费、相关服务费用进行试算，并明确告知该试算表仅供交易各方初步参考，不做无法承诺的保证。同时，消费者应知悉，二手房交易过程中实际发生税费及服务收费应以具体行政部门/单位实际收取金额，及消费者与相关服务企业签订合同为准。

（二）审慎告知各项交易流程及风险，应用《二手房交易重要事项告知书》、《看楼书》。各房地产中介机构、从业人员在服务过程中应用《二手房交易重要事项告知书》、《看楼书》，做到“事事有着落、件件有回音”，交易各环节都尽到审慎告知义务。

以上综合风险指引仅供新冠疫情期间二手房交易纠纷当事人参考，实际情况仍需按照具体案例及具体情形进行分析，并最终以及相关司法裁决、解释为准。

第二部分：第一季度个人会员权益保护状况

维权案例分享：

2018年3月，客户苏先生找到深圳市某房地产中介公司想购买一套二手房。该公司中介人员王鹏将深圳某小区的物业推介给客户苏先生，并多次带其实地查勘该物业。可是后来业主表示不卖了，苏先生表示暂时也不考虑买房了。中介方不久后得知，这套房子的业主和苏先生竟然绕过中介私下成交了该物业。

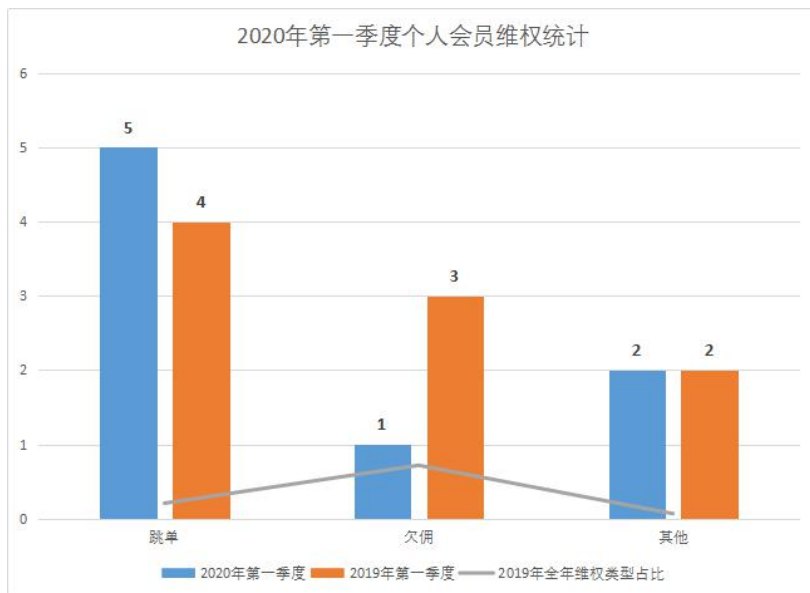
中介人员王鹏气不过，遂找到客户苏先生询问究竟。苏先生说：“我没有和你们签订合同，也没有表示想买这套房，这套房子也不是你们独家盘源，难道我不可以找其他中介买吗？”而中介公司认为，客户苏先生跳过他们找其他中介成交主要原因是客户为了逃避佣金，于是将苏先生告上法庭，并提供服务带看的录音、视频等证据资料。

经法院审理认为，客户苏先生与中介方在服务过程中居间合同关系意思表示是明确的、真实的，双方存在事实上的居间合同关系。但不支持中介方的赔偿主张。原因有三，**一是由于涉案物业的卖方非独家委托出售**，其他中介公司获取同一套房源信息的可能性存在且合理。**二是买方有权选择服务质量更好、成交价格更低、佣金比例更合理的中介方完成交易**，市场经济条件下正常商业竞争行为并不违法。**三是买方在服务带看后曾明确向该中介方表示不买了，视为已向中介方表达了解除合同的意思表示**。故而在中介方无法举证买方通过其他

中介公司完成交易是利用了其提供的房源信息或订约机会，买方的行为不构成违约，不支持中介方的诉求。

一、第一季度个人会员维权已累计追佣 58 万余元

2020 年第一季度，深圳市房地产中介协会（以下统称“深房中协”）共收到个人会员维权申请 8 宗，其中已协调解决 4 宗，另 4 宗维权案件正在协调跟进过程中。截止目前，深房中协已协助个人会员累计追回佣金 586250.55 元。个人会员业务法律事务咨询均已及时回复律师意见。



（数据来源：深房中协标准指数）

与 2019 年第一季度维权案件类型、数量对比来看，2020 年第一季度，受新冠肺炎疫情疫情影响，第一季度网签量呈断崖式下跌，因此涉及到会员维权的案件多为消化此前已成交的“在途单”，维权申请数量 8 宗，较 2019 年同期（9 宗）无较大变化。从维权案件类型来看，跳单类的维权案件在受理的维权

总量占比最高，上述案例在行业内普遍存在，目前是侵害会员权益首要顽疾。

深房中协建议：个人会员在服务过程中应注意留存业务痕迹及证据；使用协会制定并推出“两书”，即《看楼确认书》、《二手房重要事项告知书》，在业务环节主动使用“两书”，为可能遭遇的维权追佣奠定法律认可的证据基础；中介人员应不断提高专业水准，严格规范服务行为，增强行业服务意识，赢得客户的认可和尊重。

二、深房中协系列工作助力个人会员维权

（一）发布《新冠疫情期间二手房交易综合风险指引》

受新冠疫情影响，减免租金纠纷、合同纠纷是近期交易纠纷的高发点，同时也给中介方顺利促成交易完成和自身权益的保障带来困难。为此，深房中协特梳理新冠疫情期间二手房交易常见纠纷点，并结合现行法律、行政法规、规章、规范性文件和司法解释的规定，向消费者及房地产中介行业发布《新冠疫情期间二手房交易综合风险指引》，指引消费者和中介方妥善解决交易纠纷。

如房东与租客就租金是否减免产生争议，社区封闭管理社区活动受限（带看、搬家、入住等）导致二手房各交易节点多发纠纷，等等，都是疫情特殊阶段的特殊情形，深房中协建议广大个人会员遇到此类问题时，发挥专业作用，主动做好相应提醒及居中协调工作，共同保障交易的顺利履行。

（二）每月会员走访，倾听会员心声

自 2015 年开始，深房中协就把每月走访会员单位作为会员服务部的重点工作来抓。通过实地走访会员，深入了解会员有哪些需要协会帮助协调、反映和解决的问题；了解会员希望得到协会哪些针对性的服务；了解对会员服务的意见和建议。随后，多渠道维权申请、维权小课堂、网站及手机 APP 系统线上维权申请、优化星级培训课程、法律知识专题讲真等一系列服务会员的举措落地。



（《维权小课堂》专业律师给个人会员解读行业法律知识）

另外，为了预防交易纠纷，保障会员合法权益，避免交易纠纷，让交易易发的纠纷事项落在纸面上。协会制定并推出《深圳市房地产中介服务指引暨标准流程》、“两书”（《看楼确认书》、《二手房重要事项告知书》），在业务环节主动使用

“两书”，可以为个人会员提供有效居间服务的确凿证据，为可能遭遇的维权追佣奠定法律认可的证据基础。



（三）深挖维权工作本质，提升服务风险防范效果

1.26 地房地产中介行业组织通力合作，打造放心交易合作区。



2020年3月6日，26家省市房地产中介行业组织共同发起的“房地产中介行业信用信息联合公示平台”(<http://www.fdc-union.com/#!/platform/home>)正式上线。这是继去年第二届房地产中介行业（泛湾区）峰会之后，多地房地产中介行业组织再次在社会上大规模发起的联合行动，旨

在通过各地协会的底层数据积累构建一个覆盖广、数据全面的信息平台，对房地产中介行业信用体系建设起到推动作用，打造公开、透明、专业、诚信的行业氛围，最终实现行业不良行为联合抵制和行业健康持续发展的目的，展示行业担当作为、弘扬行业正能量。也就是说，今后 26 地行业黑名单人员将无法在这些地方从业了！

随着行业的日益规范，也将促使消费者对我们中介服务的认可和尊重。通过行业自身规范提升，加上行业信用框架体系（征信机构、行政部门及行业组织的信用信息的联合惩戒机制）的完善，对不良客户行为的记录和信用限制力度加大，相信不久的将来，案例中那些想利用“低佣”、“非独家”客户将越来越少。

三、“春雷行动”助力会员提升抗风险能力

为强化行业广大个人会员的服务竞争力，助力会员企业长足发展，提升行业整体服务水平，争做“受尊重的房地产中介行业 and 中介人”，深房中协 2020 年期间陆续推出助力会员提升专业水平与综合素质的系列活动，即“春雷行动”。

深房中协计划在今年的第二或第四季度，邀请协会法律顾问面向全行业个人会员，特别针对新入会的会员单位及个人会员举办典型案例分析及法律风险培训讲座，使广大会员对协会维权服务内容及维权渠道心中有数，需要法律服务时，能够及时获得法律援助服务。

深房中协聘请专门的维权法律顾问，向个人会员提供以下免费维权服务：

- (一) 房地产代理、经纪过程中相关法律问题咨询;
- (二) 为二星级以上(含二星)个人会员代为起草维权法律文书(包括但不限于《关于协调解决XXX事宜的通知函》、《律师函》)。
- (三) 经会员权益保障委员会审定,可以对重点维权对象提供诉讼等法律援助程序。



电话: 83545354-620
18923788062
18923788171



微信: SRBAVIP——会员交流平台——综合服务系统【我要维权】

个人会员可以通过以上方式申请维权服务

每一位会员的合法正当权益都应当依法被尊重与保护,无论是中介人员还是消费者都应树立诚信守约的意识,共同维护行业乃至全社会诚信、和谐良好局面,深房中协将不遗余力支持个人会员维护自身合法正当权益。

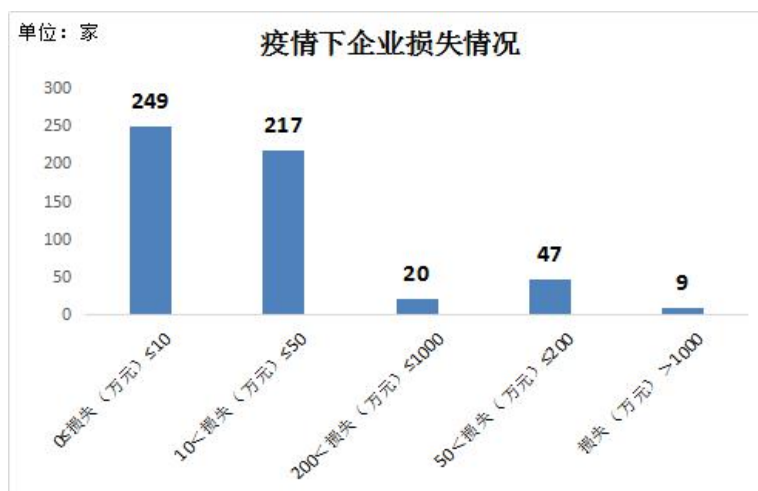
第三部分：新冠肺炎疫情对深圳市房地产中介行业的影响分析

目前，我国新冠肺炎疫情防控形势已日趋好转，但反观过去的两个多月，全国各行各业均遭受了不同程度的影响，特别是房地产中介行业作为一个严重依赖线下实体门店经营的人流密集型服务行业，受到此次疫情的冲击最为直观与明显，对此，深圳市房地产中介协会（以下简称“深房中协”）从3月9日到3月30日间，开展了全行业的复工复产摸底大调查工作。期间共614家企业，21098名星级经纪人员（以下统称“从业人员”）参与了问卷调查，其中接受调查的星级经纪人员样本量占全行业星级人员的53.07%，接受调查企业的总市占额占全行业市占额（1-3月）的87.8%，其中20人及以下规模的中小企业占此次接受调查企业样本量的79.6%，从调研样本量的分布看，既符合样本量的广覆盖性，也符合全行业80%以上的企业为中小机构的正态分布特征，说明了此次调研样本具有普遍的行业代表性。总体而言，此次疫情对行业造成了如下几点影响：

一、行业直接经济损失超15亿元

根据对受访企业的统计，此次疫情对受访的企业共造成的直接经济损失（含办公场所租金、店租、人工成本以及无法正常开展业务的损失），合计达到14.26亿元人民币。其中，直接经济损失在50万元以下的占比达到75%左右，如除去行业龙头企业（部分龙头企业的损失额预估过亿）的样本量进行推

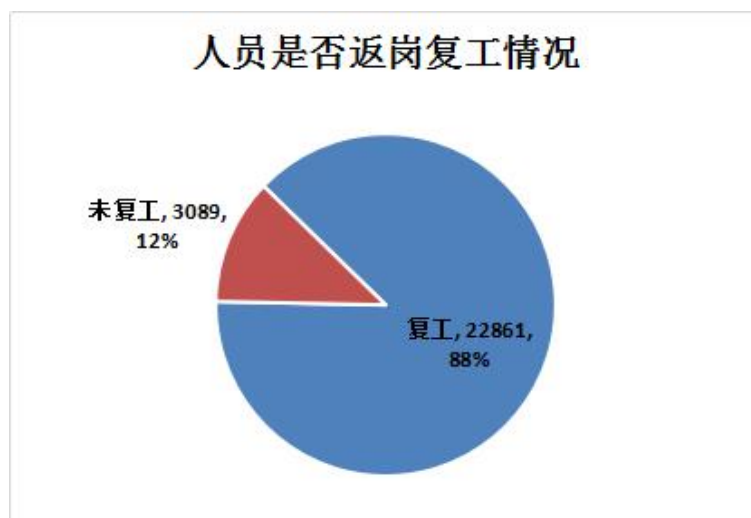
算，此次疫情对全行业的直接经济损失要远超 15 亿元人民币。



(数据来源：深房中协标准指数)

二、行业复工率高于预期

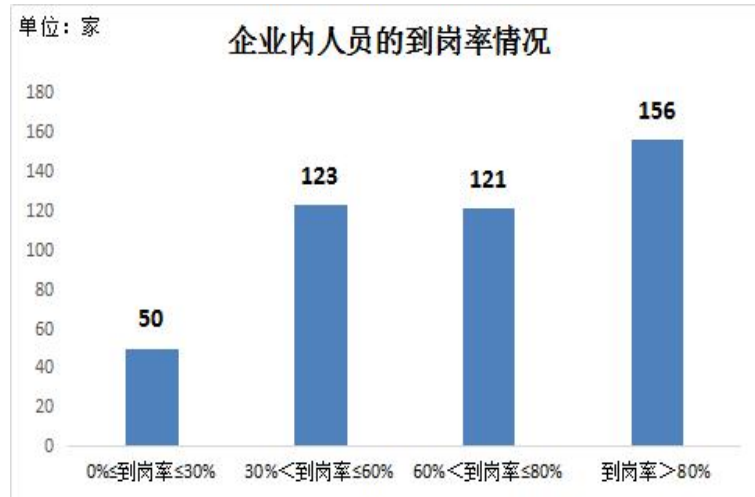
根据对受访从业人员的调研数据分析，进入 3 月份以来，截止到 3 月 30 日，全行业从业人员返岗复工率达到 88%。



(数据来源：深房中协标准指数)

在受访企业方面，人员返岗复工率低于 30% 以下的仅占 8.1%，与此前 2 月份全行业复工率不足 30%，形成了鲜明对比。深房中协预计，随着现阶段深圳市整体疫情防控压力的降低，各区（宝安区疫情风险等级的上调除外）的复工管制将逐渐消

除，特别是各区的小区带看房条件放宽，预计后续全行业的复工率将会迅速恢复至疫情前的正常水平。

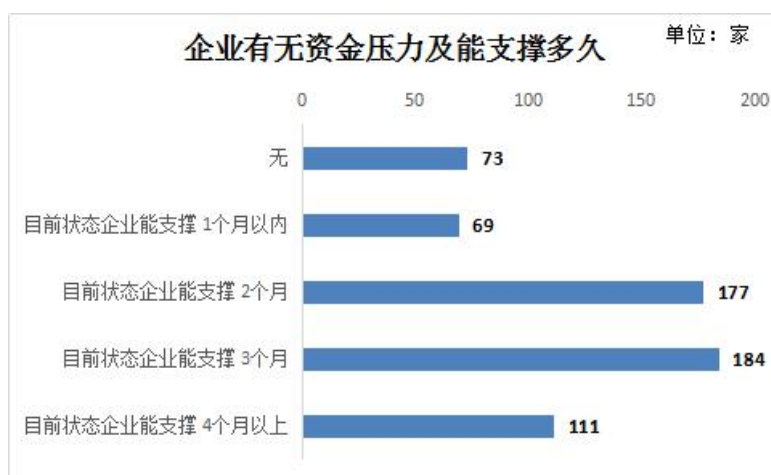


(数据来源：深房中协标准指数)

三、行业的整体抗风险能力不断加强

(一) 短期内不会爆发企业“倒闭潮”

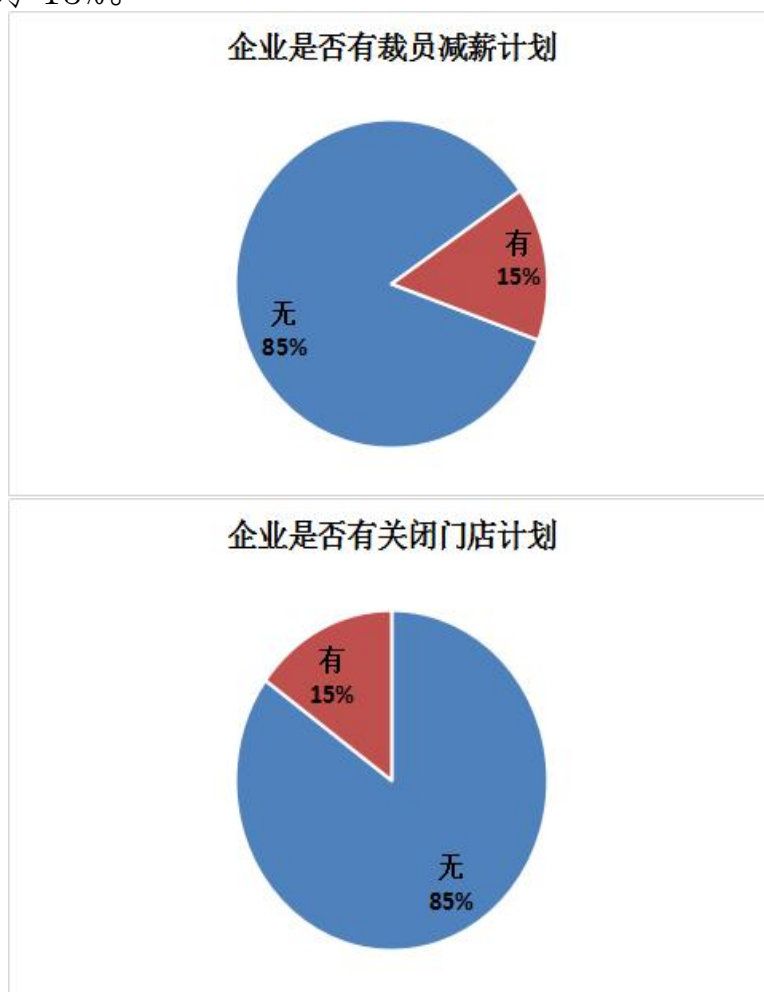
不同于餐饮、零售、娱乐等高频交易的快销品行业，对现金流的高依赖度，房地产中介行业由于成交标的物具有交易低频、交易周期长的特征，加之经历过以往数次的楼市调控洗礼，促进了行业整体危机意识的养成，业内的经营主体留存“余粮（现金流）过冬”的情况较为普遍，而这一现象在此次调研过程中得到了应验。根据对受访企业的调研数据分析，疫情期间，完全无资金压力的企业占 11.9%，在无收入状态下，能支撑 2 个月以上的企业占比超过 76.8%，说明了深圳市房地产中介行业整体财务状况较为良好，具备一定的抗风险能力，短期内并不会出现企业倒闭潮。



（数据来源：深房中协标准指数）

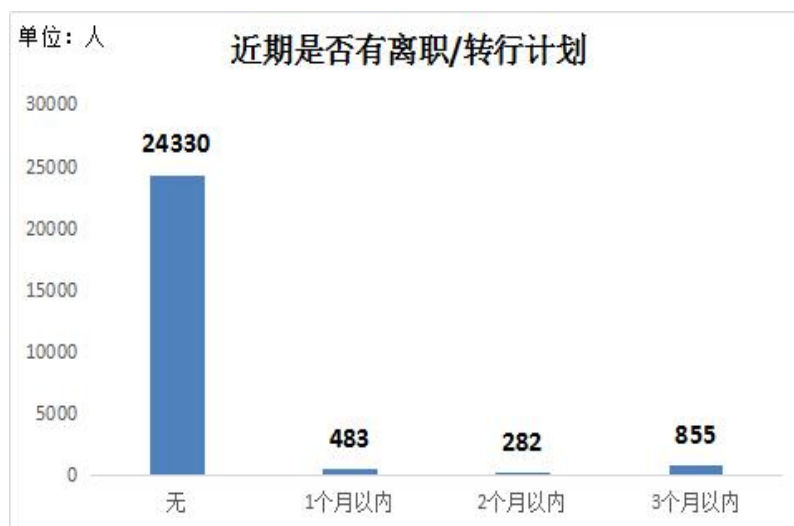
（二）短期内也不会出现从业人员“离职潮”

从调研数据分析，受访企业中，存在关店与裁员计划的企业占比均为 15%。



（数据来源：深房中协中介标准指数）

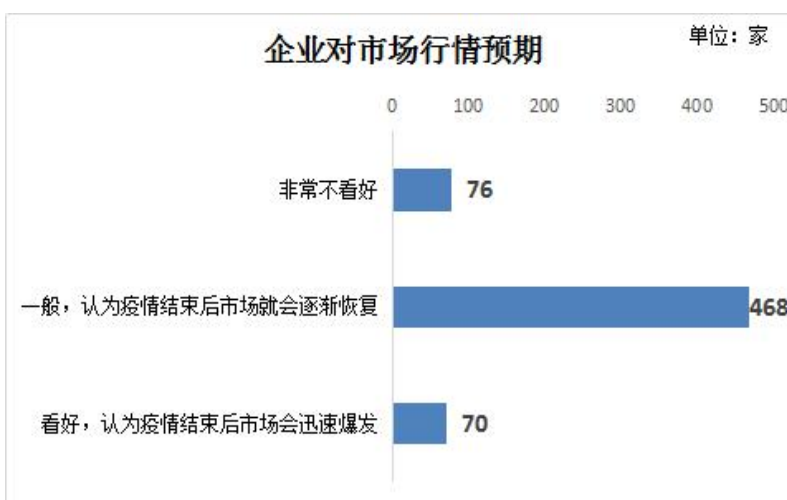
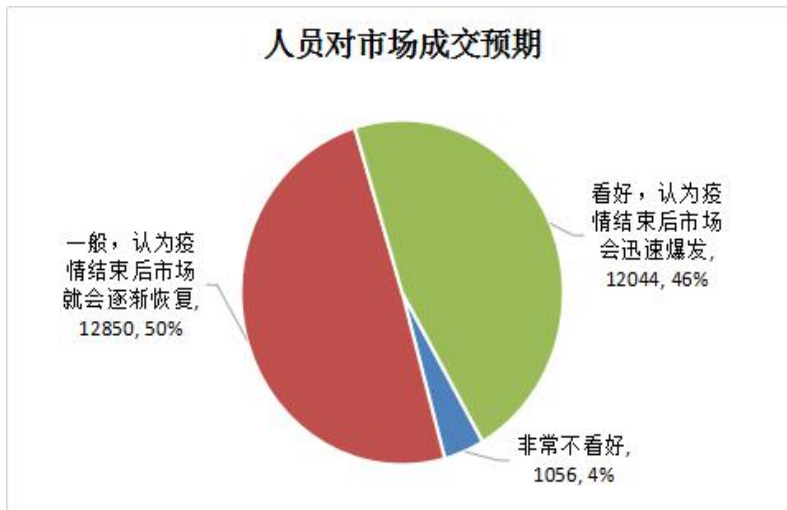
在从业人员的离职意愿调查中，近 94%的从业人员没有离职计划，说明了行业对于从业人员的从业粘性在不断增强，行业离职潮发生的概率非常低。



（数据来源：深房中协中介标准指数）

（三）对后市普遍较为乐观

对于疫情过后的市场预期，无论是企业还是从业人员普遍是看好深圳后市的，对后市不看好的比例仅分别占 12.3%和 4%，这或许也是上述从业人员普遍无离职意愿的一个重要原因。当然，我们应该清晰地看到，受访的从业人员中有近一半的比例是认为楼市会在随后出现“爆发性行情”，从本质上而言，这部分人员的心态与对赌经济形势“急功近利短期赚一把快钱”的想法没什么不同。因此，一旦在二季度，或者在年中，行情走势出现大幅度震荡波动的话，这部分人的流失率则可能会升高。



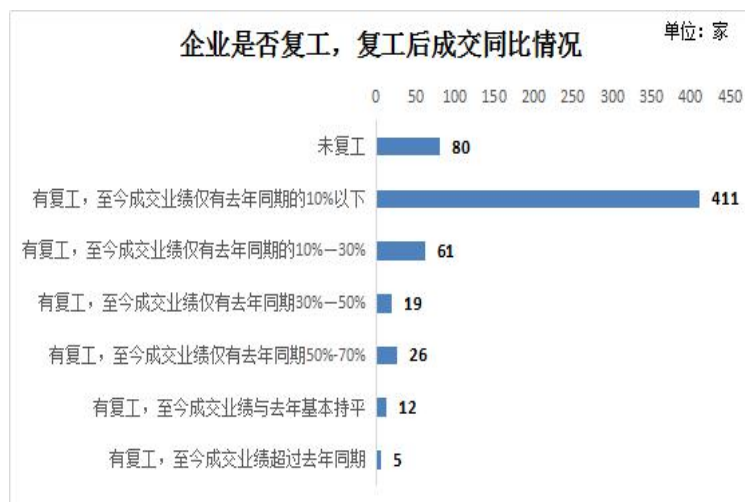
(数据来源: 深房中协中介标准指数)

单从数据的构成上分析,我们发现,受访企业中非常看好后市,认为后市会出现爆发性行情的占比仅占 11.4%,而在从业人员中持这一观点的占比则高达 46%。说明企业对待后市的预期较从业人员更为理性与客观。

四、疫情或加速行业进一步分化

复工不复产,是全面复工以来很多行业的普遍现象。如按近期市场成交量(产能)逐步恢复至去年同期 70%左右的水平推算,业内各企业的成交量应与全行业的产能恢复保持同步或一致性,即近期业内大部分企业的成交业绩损失应控制在 50%以内。但事实上,根据此次受访企业的调研数据显示,产能下

滑（业绩下滑）90%以上的占比高达 66.9%，而与去年同期持平或超过去年同期业绩的企业仅占比 2.7%。



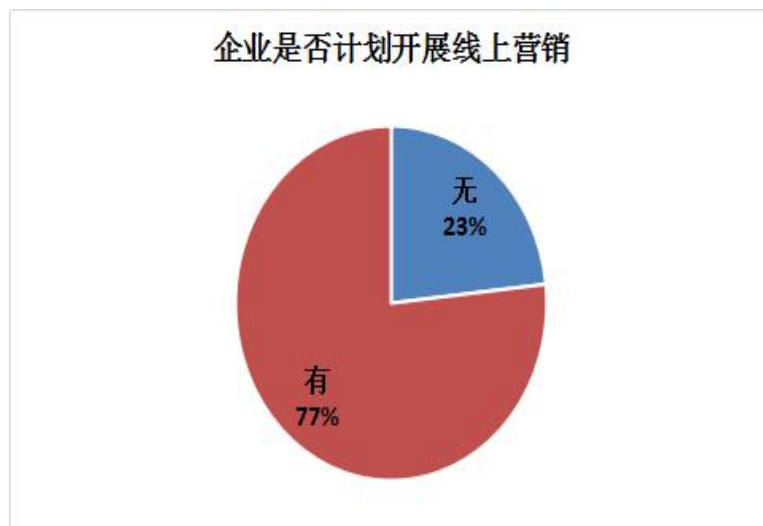
（数据来源：深房中协中介标准指数）

究其原因，深房中协认为这可能与近期行业集中度上升的原因有关。根据统计，疫情最严重的 2 月份期间，由于市场整体冰封，存在的成交单大多为“在途单”，而随着全行业逐渐复工之后，由于龙头企业的平台、大数据优势，使得前期大量累积的客户可以通过线上途径进行转化，同时，龙头企业规模效应逐渐显现，在疫情后半段，不排除其可通过发挥佣金折扣的优势，实现短时间内的大量吸客，从而造成近期行业集中度的反弹升高。



（数据来源：深房中协中介标准指数）

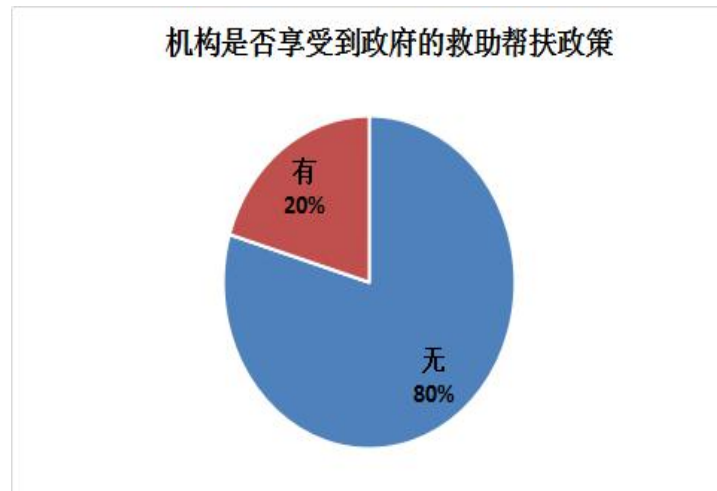
更为重要的是，受此次疫情的持续影响，对于业内部分现金流不充裕的企业而言，则可能在不久的将来惨遭淘汰。我们预计，随着龙头企业规模效应的进一步显现，以及业内部分中小微企业的加速淘汰，未来的行业集中度可能还将持续上升。但从另一个角度看，疫情的影响或成为加快行业整体转型的催化剂。根据数据统计，受访企业中有计划探索开展线上营销模式的比例高达 77%，这一趋势是以往任何时期不曾有过的。



（数据来源：深房中协中介标准指数）

五、政策惠及面较低

虽然疫情期间，上至国家层面，下至各市、区政府层面，都普遍实施了包括税费减免与优惠、财政补贴，以及租金减免在内的各项惠企举措，但根据受访企业的反馈，上述举措除了部分带有普惠性质的帮扶政策外，大部分帮扶政策都具有鲜明的行业针对性，即以高新技术、实体制造等行业为主要救助对象，直接导致疫情期间业内享受到救助帮扶政策的企业比例不高，仅占 20%。



(数据来源：深房中协中介标准指数)

总体而言，疫情前期对于行业的影响显而易见，但随着现阶段疫情防控形势总体向好，当然，我们也要客观理性地评估和看待疫情对于市场和行业的持续性影响，由于当下国内疫情并未完全根除，以及境外疫情的不不断肆虐和蔓延，后续对我国整体宏观经济的拖累影响则或许比第一阶段的影响更为深远，对此，我们也要做好充足的思想准备，以备迎接各项挑战，

第四部分：第一季度地产中介行业与市场状况报告

概况：截止 2020 年 4 月 1 日，我市总备案机构 2185 家，备案分支机构（地铺）3479 家，星级人员 50055 人（另暂时无星人员 9933 人）。2020 年一季度深圳市二手房网签 14600 套，办理过户 17174 套；一季度深圳市房地产中介协会（以下简称“深房中协”）受理投诉 28 宗，一季度行业平均投诉率（投诉宗数/网签单量）为 1.9%，同比 2019 年一季度的 2.3% 略有下降。

一、行业状况

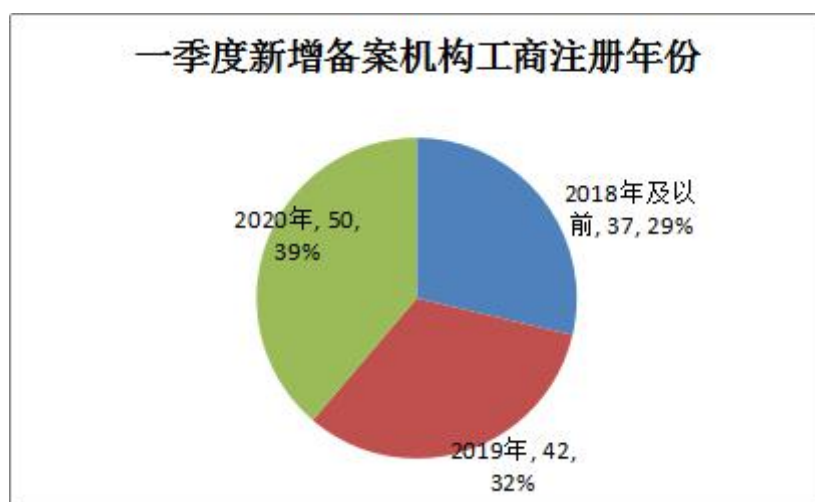
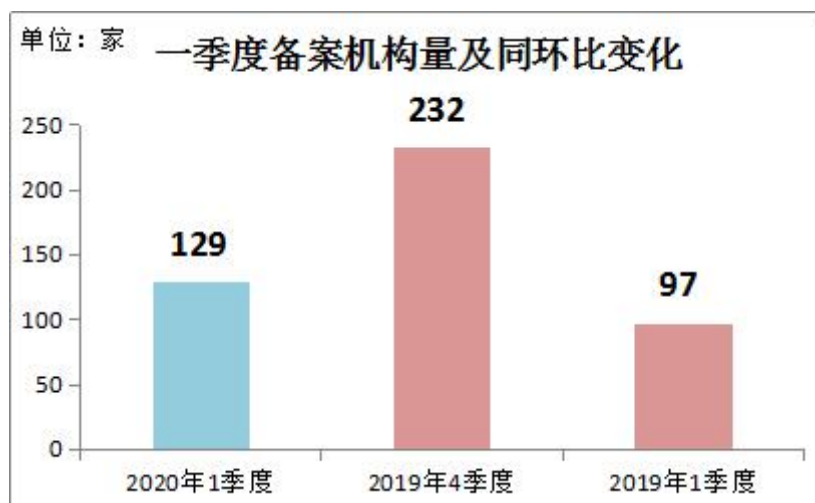
（一）机构、分支机构情况

1. 机构新备案量增长迅猛，新成立机构成为入行主力军

一季度我市新增备案机构 129 家，环比下降 44%，同比增加 33%。延续 2019 年下半年火热市场行情，1 月备案 73 家，占一季度总量 57%。而随着新冠肺炎病毒的突然爆发，2 月行业整体几乎处于停工状态，新增备案仅 3 家。随着疫情好转，复工复产加速，3 月备案量随之增加到 53 家，此备案量除了因疫情影响 2 月份积压未办理的外，还与近期深圳市场快速回暖有关。

从一季度新备案机构工商注册时间入手分析，**2020 年新注册备案企业达 50 家，占一季度新备案总量 39%，其中，2019 年（新成立 1 年左右的机构）以来新备案机构合计占 71%。**究其原因，主要是因为 2019 年以来，行业主管部门不断加强市

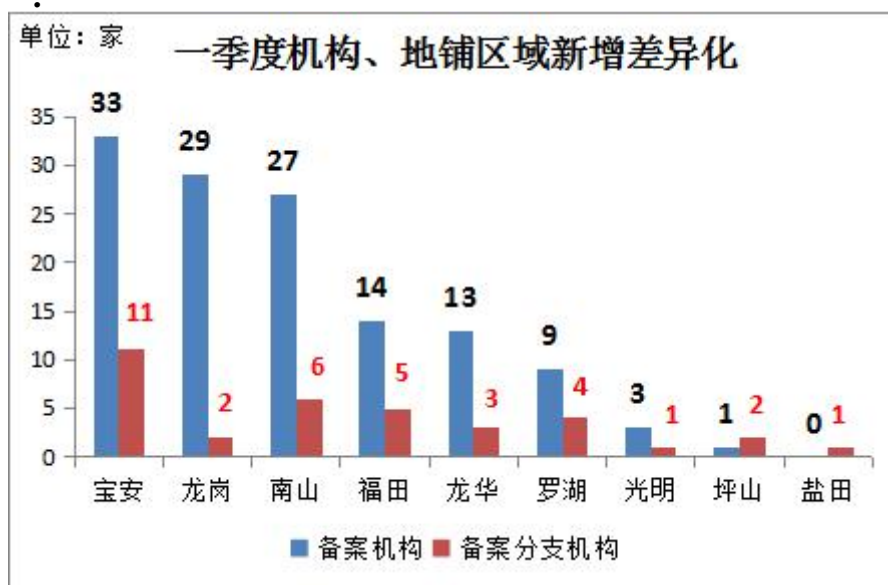
场监察的背景下，以前从业但未备案机构量在逐渐减少，绝大多数新备案机构都是近期新成立。此外，3月新备案53家中有30家是2020年新注册成立的机构，这主要是因为3月复工复产后，市场快速恢复，短期行情向好，行业预期普遍较为乐观，致使不断有新的中小型企业涌入。因全球疫情还在加速蔓延，未来我国经济受全球经济衰退的反向传导概率较大，经济存在不确定性风险，在此，深房中协提醒广大经营者需提前做好风险防控，切勿盲目乐观。



(数据来源：深房中协标准指数)

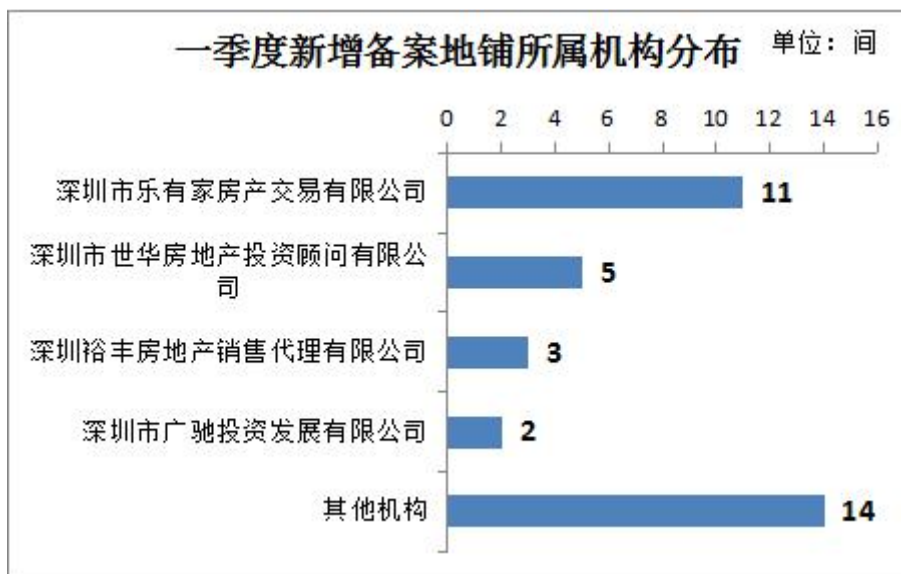
2. 机构、地铺（分支机构）区域新增分化加剧

从一季度备案新增区域看，分化不断加剧。深圳宝安、龙岗两大行政区依然成为机构“扎堆”区，宝安新增备案33家，占总量25.6%。龙岗新增29家，占总量22.5%。也说明，目前行业机构分布状态，与深圳楼市的分化呈现一致性，即以往市场普涨遍地开花的行情不复存在。总体而言，因深圳房价高企，当前市场存在二种现象，一是纯刚需客户，受资金限制，只能在房价相对较低的龙岗区域“上车”，二是改善型和投资型客户，不仅追求好的居住环境且具有升值空间的房源，而宝安、南山等区域存在大的利好规划，进而导致区域不断被追捧。后期房地产市场的“布局”大概率会随着区域利好信息的发展而变化。



(数据来源：深房中协标准指数)

一季度新增备案地铺35间，从地铺所属机构分布看，乐有家继续“一骑绝尘”备案11间，占总量31%，远高于其他机构。五大行中Q房网（世华）新增5间，其他都是中小型机构新增。

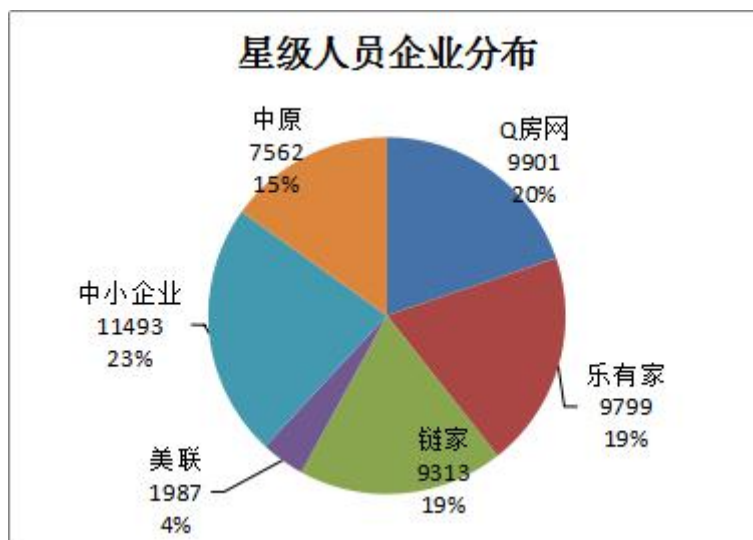


（数据来源：深房中协标准指数）

（二）行业星级人员情况

1. 购房找持“星”有保障，但分布上呈现分化加剧态势

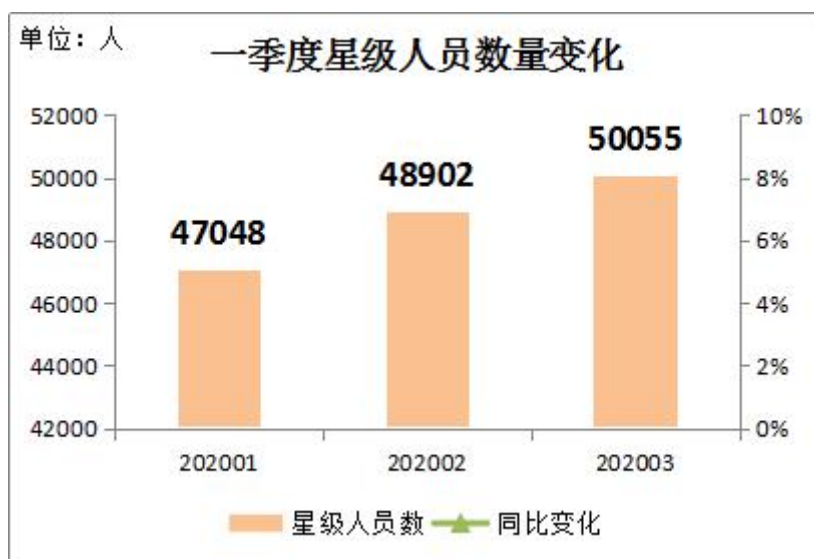
截止到2020年4月1日，全行业有效星级人员50055人（星级人员是行业内进行实名认证并测试通过的持“星”牌证人员）。其中Q房网（世华）9901人最多，占总量20%。乐有家9799人排第二，链家9313排第三。从下图看，星级人员的企业分布分化严重，前四机构占总人员量73%。同时深房中协提醒广大消费者，在购房时不要贪图便宜而找不规范从业人员服务，一旦交易出现问题时，您的权益无法得到保障，购房请选择有效持“星”牌证人员。



(数据来源: 深房中协标准指数)

2. 深圳中协优惠举措, 星级人员逆势大幅增长

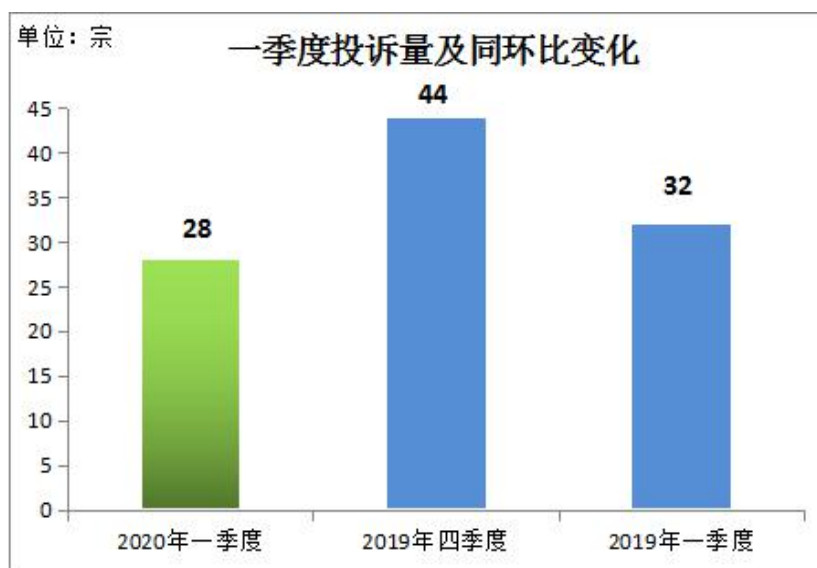
2月受疫情影响, 行业从业人员不能及时回归岗位, 为减少会员们延迟复工所带来的压力, 深房中协于2.5-2.29日期间开展全额减免会员相关费用的优惠举措(期间共计减免各类会员会费总计600余万元人民币), 并在此期间开放全部星级线上课程, 鼓励经纪人员在家隔离期间充分利用时间, 提升专业素质。通过数据监测发现, 2月份线上学习星级课程并通过测试的人员有12519人, 环比增长736%, 同比增长241%。通过此项优惠举措, 星级人员总量在疫情影响下出现逆增长。在信息越来越公开化、透明化的当下及未来, 能为客户提供优质服务是经纪人竞争、生存的根本, 而优质服务不止是态度上的, 还需要丰富的专业知识积累, 为此, 深房中协在疫情期间还与房天下合作推出“百闻不如一见, 深房中协邀大咖陪你共渡难关”线上直播论坛栏目, 为广大从业人员提供了丰富的精神“粮食”。



(数据来源: 深房中协标准指数)

(三) 投诉向好, 一季度投诉同、环比都下降

一季度深房中协受理行业投诉 28 宗, 环比下降 36%, 同比下降 13%。除了从业环境不断向好之外, 本季度投诉量大幅下降还受疫情因素影响。



(数据来源: 深房中协标准指数)

(注: 更多相关信息请关注深房中协发布的前文“第一部分: 房地产中介服务状况报告暨新冠疫情期间二手房交易综合

风险指引”。)

二、行业综合情况

(一) 疑似“合同打印点”机构频现，警惕交易风险

疑似“合同打印点”机构频现，深房中协在对行业数据监测过程中发现，存在部分机构二手房网签单量非常可观，但与其对应的备案地铺数量和星级人员数量非常少，相互之间的关联性严重不匹配。对此类机构，在看似便利服务下，可能潜藏合同打印方与实际服务方不一致等风险，为消费者今后维权带来困扰。深房中协提醒广大消费者选中介要擦亮眼，规避交易风险。一季度具体名单如下：

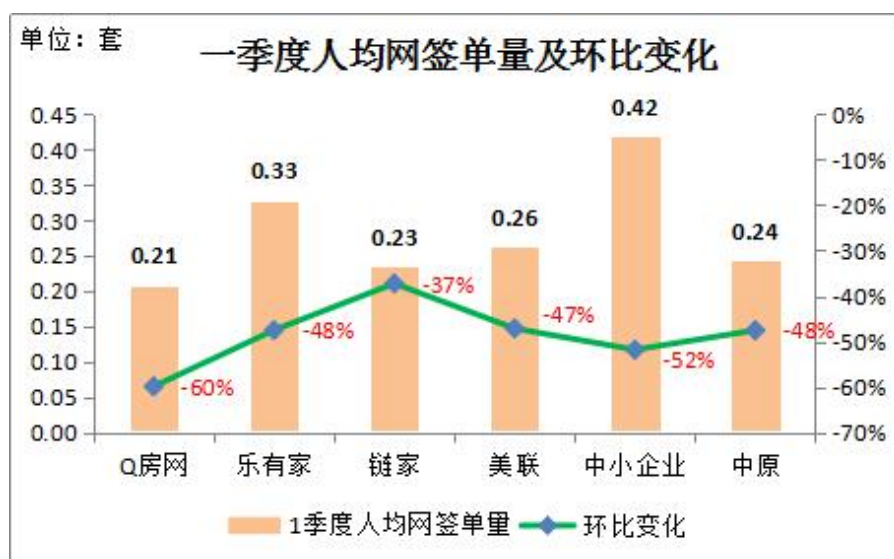
机构	一季度网签单量	备案地铺数	星级人员
深圳市丽丽房地产经纪投资咨询有限公司	770	0	6
深圳市房贷通置业代理有限公司	671	0	36
深圳市唯正咨询有限公司	289	0	6
深圳市慧铭房地产经纪有限公司	228	0	7
深圳市国科房地产经纪有限公司	126	0	5
深圳市龙峰房地产信息咨询有限公司	104	0	6
深圳轩威房地产咨询服务有限公司	85	0	5
深圳市吉盛房地产经纪有限公司	32	0	6
深圳市中诚盛世房地产经纪有限公司	31	0	5
深圳金宏房地产经纪有限公司	22	0	4

(数据来源：深房中协标准指数)

(二) 冷暖自知，行业实际生存状况并不易

当前市场被宣扬的是多么火热，但一季度中介行业实际状况是什么样的呢？这里从季度人均网签单量来分析，2020年一季度人均网签0.30套(即一季度内行业内从业人员平均每人网签0.30套)。环比2019年四季度下降49%，同比2019年

一季度下降 9%，同环比都呈下降态势。反映出行业在目前仍处于恢复阶段，当然市场营造出的火热市场行情也不假，但主要原因还是在于局部片区房价（对外报价）的快速上涨，在一定程度上，造成了全市楼市火热的表象。在此，深房中协再次郑重提示行业内广大从业人员，坚守职业道德，不得参与恶意炒作房价行为、人为营造紧张氛围，共同维护行业的健康与稳定。



（数据来源：深房中协标准指数）

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。深房中协在此再次提醒广大消费者需结合自身情况，合理考量，理性入市。

三、市场情况

（一）复工后二手房市场整体恢复情况好于预期，但需警惕过度炒作引起的“虚热”

1. 现阶段行情能否持续，存较大变数

一季度二手房网签单量 14600 套，环比下降 46%，同比增

长6%。其中1月网签7473套，2月1600套，3月5527套，网签量的整体恢复情况好于此前的预期。



(数据来源: 深房中协标准指数)

从一季度单周二手房网签走势看，前三周网签量延续了2019年下半年的火热市场行情，网签量较高。从第四周开始，受春节假期与疫情双重影响，整个2月数周网签量都处于历史低位。但自进入3月以来，深圳楼市则在恢复过程中出现了部分片区的部分房源报价大幅上涨的现象，一定程度上带动了深圳楼市的整体氛围与情绪，主要以南山区的蛇口、深圳湾、大冲以及宝安区的宝中等片区为代表，短时间内引起各方面广泛关注。

但根据网签数据显示，近期并没有因为热炒行为，带来上述热点片区内网签量（成交量）的明显上涨（见下图），因此，这一波市场行情并不具有全市代表性。

总体而言，现阶段的楼市，存在因疫情期间和节前积压的需求，在3月份集中得到了释放，叠加效应较明显，同时，的确存在部分“热炒”行为，在一定程度上也带动了市场节奏，提前透支了需求，综合作用下，导致了3月份行情在表面上显

得“过热”，但受制经济基本面下行压力的增加，以及提前被透支的需求，未来行情能否持续，则存在较大变数。在此，深房中协提醒广大消费者，切勿轻信谣言，谨慎使用杠杆，应根据自身实际需求和支付能力理性入市。

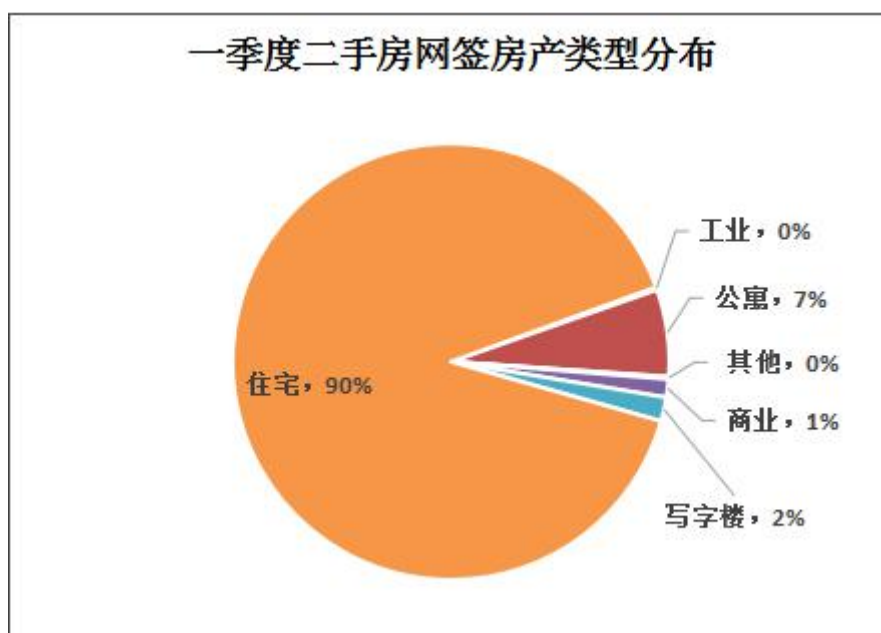
各区网一季度及历史各期网签量占全市网签量比重

行标签	2020年1季度	2019年4季度	2019年1季度	2018年1季度
宝安	19%	21%	17%	18%
福田	19%	18%	20%	20%
龙岗	23%	21%	22%	20%
龙华	5%	4%	5%	3%
罗湖	13%	14%	16%	18%
南山	19%	18%	18%	18%
坪山	1%	1%	1%	1%
盐田	2%	2%	2%	2%
总计	100%	100%	100%	100%

(数据来源：深房中协标准指数)

2. 住宅依旧是二手房交易的主流类型

一季度从二手房网签房产类型看，住宅占绝对主流，占总量90%，排第二的是公寓类型，占总量7%，写字楼2%的占比排第三。



(数据来源：深房中协标准指数)

(二) 机构网签量持续呈现分化态势

机构二手房网签单量市场占有率分化加剧，乐有家一季度网签 3212 套，占总量 22%，市占明显高于其他机构。除了网签前四家机构一直保持不变外，第五名中毅联（据市场了解是德佑）网签市占率近期在快速上升，追赶势头很猛。



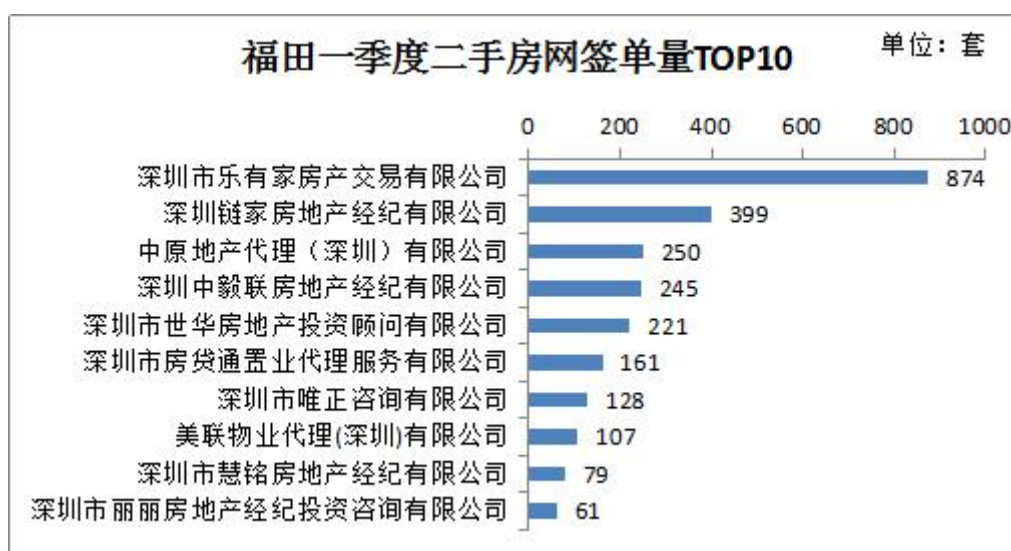
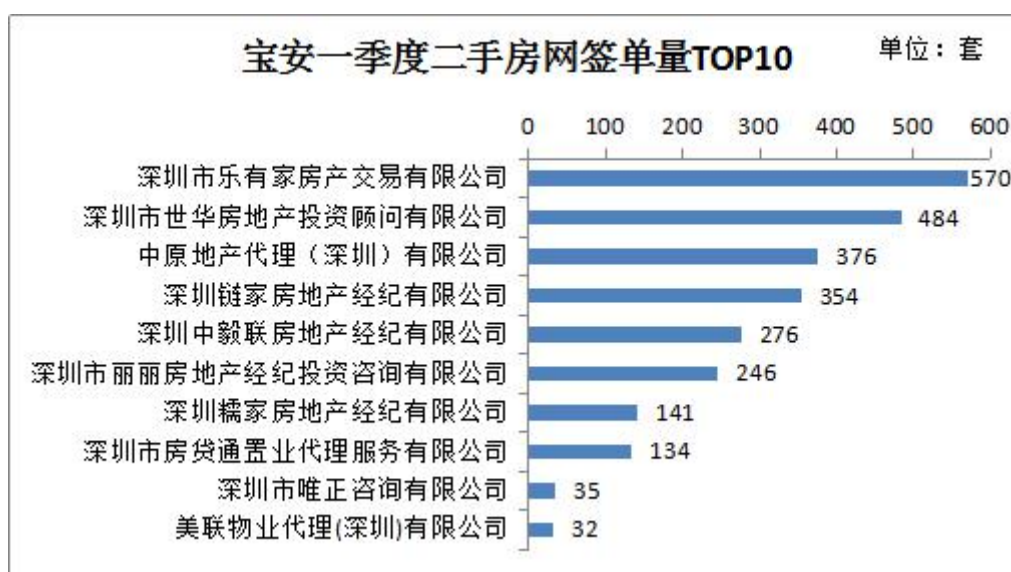
(数据来源：深房中协标准指数)

2020 年一季度与 2019 年四季度二手房网签市占率对比。链家环比提升了 1.9 个百分点最多，Q 房网（世华）环比下降了 4.2 个百分点，市占率下滑明显。具体情况如下：

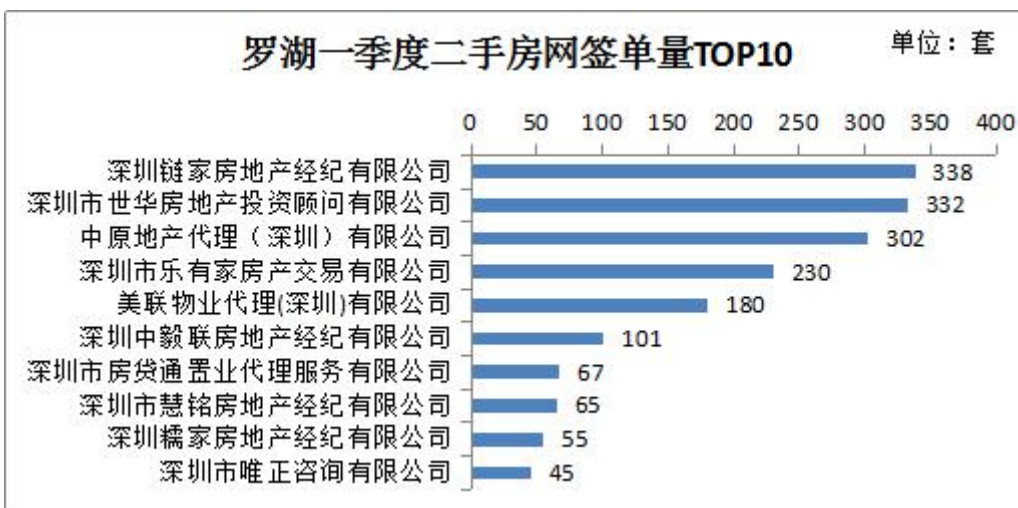
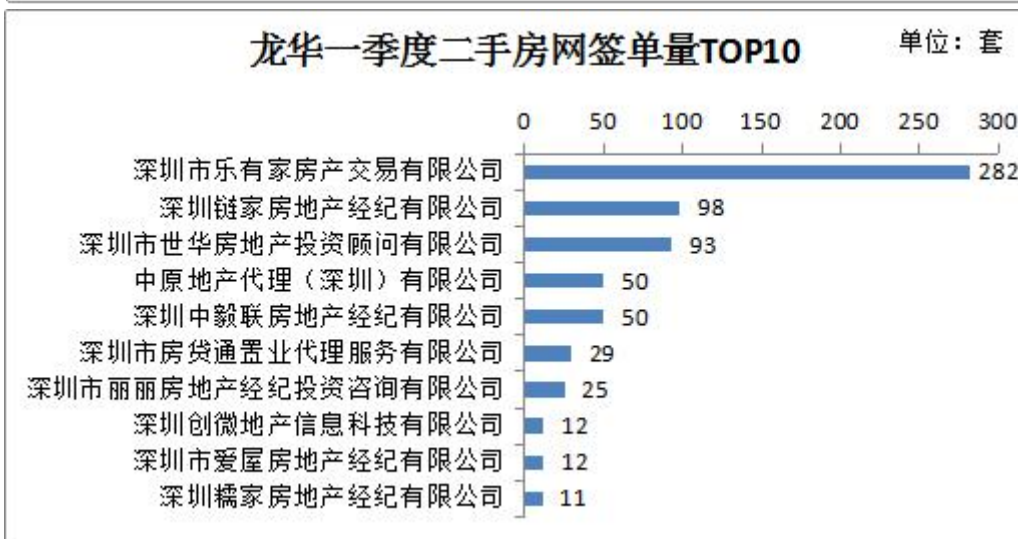
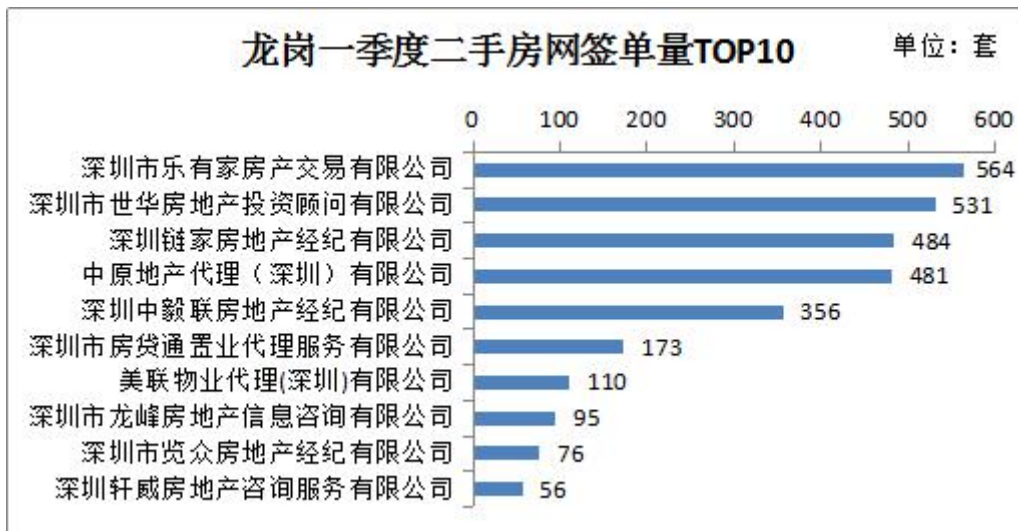
二手房网签市占率			
机构	2020 年 1 季度	2019 年 4 季度	环比变化
乐有家	22.0%	20.5%	提升 1.5 个百分点
链家	14.9%	13.0%	提升 1.9 个百分点
Q 房网	14.1%	18.3%	下降 4.2 个百分点
中原	12.6%	11.8%	提升 0.7 个百分点
美联	3.6%	3.8%	下降 0.3 个百分点
其他机构	32.9%	32.5%	提升 0.4 个百分点

(数据来源：深房中协标准指数)

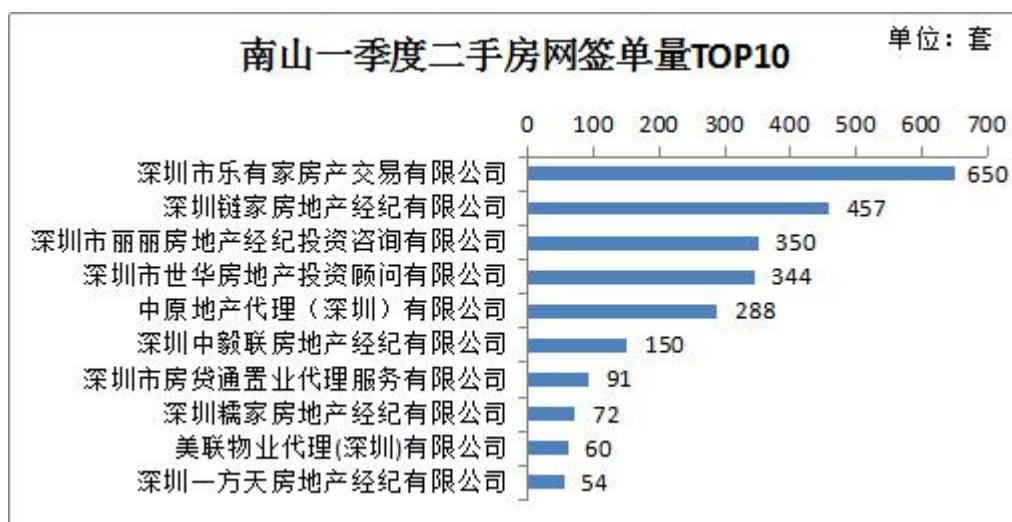
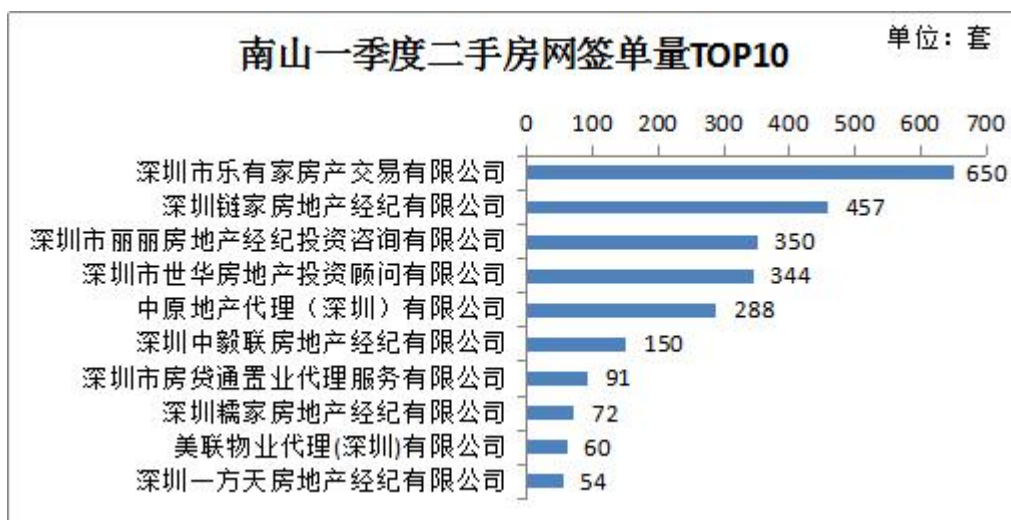
虽在各区域网签排名上，头名主要还是集中在各大型机构上，但各区域 TOP10 内其他机构排名上各有千秋。为让不同区域内的机构更加详细了解自己精耕区域的状况，深房中协整理一季度各区域二手房网签单量 TOP10 机构供各会员单位参考了解。（注：因网签系统区域划分原因，大鹏新区列入龙岗区域一并统计；光明新区列入宝安区域一并统计。）



（数据来源：深房中协标准指数）



(数据来源：深房中协标准指数)



(数据来源：深房中协标准指数)