
深圳市房地产中介行业（2020）

SHENZHEN REAL ESTATE INTERMEDIARY ASSOCIATION WHITE BOOK

—白皮书—

 **深房中协** | 深圳市房地产中介协会
SZFZX.ORG | Shenzhen Real Estate Intermediary Association



目 录

前 言.....	- 4 -
第一章 深房中协房地产中介行业标准指数.....	- 7 -
一、行业基础数据指标.....	- 7 -
(一) 2020 年机构量整体继续保持上升态势.....	- 7 -
1. 中小型新开设机构占新备案机构总量主体.....	- 7 -
2. 机构区域分布持续分化, 龙岗区成为焦点.....	- 10 -
3. 机构星级人员数量分布集中度高.....	- 13 -
4. 机构拥有分支机构数量呈现梯度分布特征.....	- 13 -
5. 机构二手房网签单量成交主体呈现阶梯式分化.....	- 18 -
(二) 分支机构新增量相较 2019 年大增.....	- 22 -
1. 备案分支机构基础数据.....	- 22 -
2. 备案分支机构集中分布在全市各热点区域.....	- 23 -
(三) 星级人员总量小幅回升, 总体平稳.....	- 25 -
1. 星级人员规模变化与市场波动趋势一致.....	- 25 -
2. 2020 年“新人”入行占比走高, 应加强行业自律教育.....	- 26 -
3. 2020 年房地产中介行业人员留存率有明显提高.....	- 27 -
4. 星级人员结构持续优化中.....	- 28 -
(四) 行业投诉率连续多年持续下降.....	- 32 -
1. 年度投诉量绝对值虽有所上升, 但投诉率在持续下降.....	- 32 -
2. 投诉高发点集中在“交易信息纠纷”、“资金纠纷”.....	- 33 -
3. 买家最容易“受伤”.....	- 34 -
4. 深房中协居中协调办结率达 70%.....	- 36 -
二、市场竞争力指标.....	- 36 -
(一) 片区分化加剧.....	- 36 -
1. 2020 年龙岗区的铺均网签单量大幅领先其他区域.....	- 36 -
2. 福田区域备案分支机构密度增长明显.....	- 37 -
(二) 行业竞争指标.....	- 38 -
1. 行业集中度 (CRN) 或已达“零界点”.....	- 38 -
2. 行业从业人员结构不断优化.....	- 39 -
(三) 2020 年行业绩效再创新高.....	- 40 -
第二章 2020 年深圳楼市回顾以及 2021 年预判.....	- 43 -
一、2020 年“过山车”式市场行情, 二手房网签量创新高.....	- 43 -
(一) 2020 年全市二手房网签量创新高.....	- 43 -
(二) 楼市“高烧”, 政策抑制, 2020 年二手房走出“过山车”式市场行情.....	- 44 -
(三) 全年二手房成交均价涨幅突破 20%, 且未来稳房价的压力仍不容小觑.....	- 45 -
(四) 住宅类占比随市场波动变化, 但仍是交易的主流类型.....	- 46 -
(五) 二手房网签主要集中在热点区域.....	- 48 -
(六) 2020 年一手住宅供需两旺.....	- 48 -
1. 2020 年深圳共计预售 53177 套一手住宅.....	- 48 -

2. 2020 年一手住宅成交量创下近 5 年新高.....	48 -
二、2020 深圳楼市调控一览.....	50 -
(一) “新征信” 上线，遏制假离婚买房.....	50 -
(二) 严厉打击收取“喝茶费”、“更名费”等楼市违规行为.....	51 -
(三) 放宽预售证条件.....	51 -
(四) 7·15 新政，即“深八条”横空出台.....	52 -
(五) 停批商务公寓用地，商务公寓成为历史绝唱.....	52 -
(六) 婚姻信息查询联网.....	53 -
(七) 严查“代持炒房”行为.....	53 -
(八) 旧改签约 95%即可征收.....	54 -
三、2021 年楼市判断.....	54 -
(一) 2020 年年末的二手房网签量的冲高只是阶段性行情.....	54 -
(二) 2·8 新政突如其来，市场将进入长期横盘博弈阶段，刚需“等”字诀为上.....	55 -
第三章 行业“新”研究.....	57 -
一、什么是深圳市房地产中介机构健康指数？.....	57 -
二、一表看懂机构平均健康指数的设置规则.....	58 -
三、2020 年年度行业机构健康指数评价排名.....	58 -
(一) 人员规模≥1000 人类机构健康指数排名（顺序由高向低）.....	59 -
(二) 100 人≤人员规模<1000 人类机构健康指数排名（顺序由高向低）.....	62 -
(三) 人员规模<100 人类机构健康指数排名（顺序由高向低）.....	65 -
四、2020 年经营异常机构名单.....	69 -
第四章 2020 年个人会员权益保护状况报告.....	70 -
一、为会员累计追回佣金 685750.55 元.....	70 -
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.....	71 -
三、2020 年深房中协维护会员权益以及规范行业的系列举措.....	73 -
(一) 坚决维护中介行业正常带看正当权益.....	73 -
(二) 补短板，促提升.....	74 -
(三) 三个规范彰显中介服务价值.....	74 -
(四) 房源信息容不得半点假！——积极推动互联网发布平台实现三个“对齐”.....	75 -
(五) “背靠背”使不得，也走不远——佣金透明化势在必行.....	76 -
四、会员免费维权流程.....	76 -
第五章 2020 年深房中协大事记.....	78 -
后记：房地产中介行业服务价值讨论.....	84 -
一、低佣金率与高佣金绝对值的反差无法让消费者信服.....	84 -
二、近年来业内的努力尚不能说服消费者.....	86 -
(一) 试图通过交易复杂的说法说服消费者.....	86 -
(二) 试图依托交易信息匹配说服消费者.....	87 -
(三) “三中介”理论存在一定的局限性.....	88 -
三、房地产中介行业价值的核心点在哪？.....	89 -
(一) 房地产中介服务本就是专业服务.....	89 -
(二) 以客户诉求和体验为导向进行运营策略规划.....	91 -
四、未来行业发展态势研判.....	92 -
(一) 经纪业务单边代理制.....	93 -

1. 单边代理不存在逾越现有法律法规的情形.....	- 93 -
2. 单边代理需解决居间委托与代理委托的问题.....	- 94 -
(二) 行业将面临从业人员结构性矛盾.....	- 94 -
1. 高流失、高周转的用人模式不可持续.....	- 95 -
2. 挖掘人力资源应对挑战.....	- 96 -
(三) 佣金进一步呈分化态势.....	- 97 -



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年伊始发布至今，“白皮书”已公开面向会员及消费者发布了五期，并迅速得到了社会各界与同行、上级主管部门领导的广泛关注、鼓励与认可。在此，深圳市房地产中介协会（以下简称“深房中协”）对于多年来一直关注与支持“白皮书”的撰写与发布的读者，表示最诚挚的感谢！

回眸2020年，我国宏观经济除了要面对正经历着转型阵痛之外，还要面对新冠疫情的长期防控，以及疫情影响下导致的全球经贸格局剧变这两大不确定性因素的挑战。可以说，**保经济稳发展，与防控疫情**两大任务将会成为后疫情时代下我国经济生产生活的新常态。在此背景下，房地产中介行业作为房地产领域中的重要一环，对于活跃市场经济，以及保民生同样起着举足轻重的作用。但随着2020年我国楼市区域分化的加剧（表现为部分一线城市及区域中心城市的楼市率先复苏且往过热发展，大部分三、四线及非区域中心城市楼市长期低迷的情况同时存在。），我国房地产中介行业的研究也将要适应楼市区域分化的发展特征，在尊重行业共性理论（如国家宏观经济、

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》。

宏观产业调控政策、行业运营逻辑、组织结构、职业道德、从业技能等)研究的基础上,更要突出地域特性(区域法律法规、区域调控政策、区域经济发展水平、区域房地产市场构成、区域行业竞争、佣金构成、机构运营特色等)理论的研究,方能使行业中观研究更具实操指导意义。

本期《深圳市房地产中介行业白皮书》将围绕行业业态竞争分析、市场研判、行业评价体系以及会员(行业)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,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。

因此,在总体内容结构上以深房中协房地产中介行业标准指数、深圳 2020 年楼市总结与 2021 年楼市预测,以及深房中协最前沿的中观理论研究和 2020 年会员权益保障四大板块内容为主脉络,阐述 2020 年深圳市房地产中介行业与市场的现状,以及未来行业发展方向的研判,同时,随着近年来行业自身发展认同意识的不断提高,本年度深房中协还将行业专业服务价值研究提上了重要的议事日程,对此,作为 2021 年深圳房地产中介行业研究的开篇之作,今年的“白皮书”还将在上述四大章节末尾,增加了关于行业专业服务价值的话题讨论,以期能给各位读者带来些许启发,同时,也期望通过话题讨论,共邀各位读者在 2021 年就此话题能给予协会课题组提出宝贵的指导。最后,限于“白皮书”编辑组的人力及能力,书中难

免存在不足之处，涵请广大读者朋友们不吝赐教，多多提出宝贵的建议与意见。

深房山协 | 深圳市房地产中介协会
SZFZX.ORG | Shenzhen Real Estate Intermediary Association

第一章 深房中协房地产中介行业标准指数

深房中协自 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。

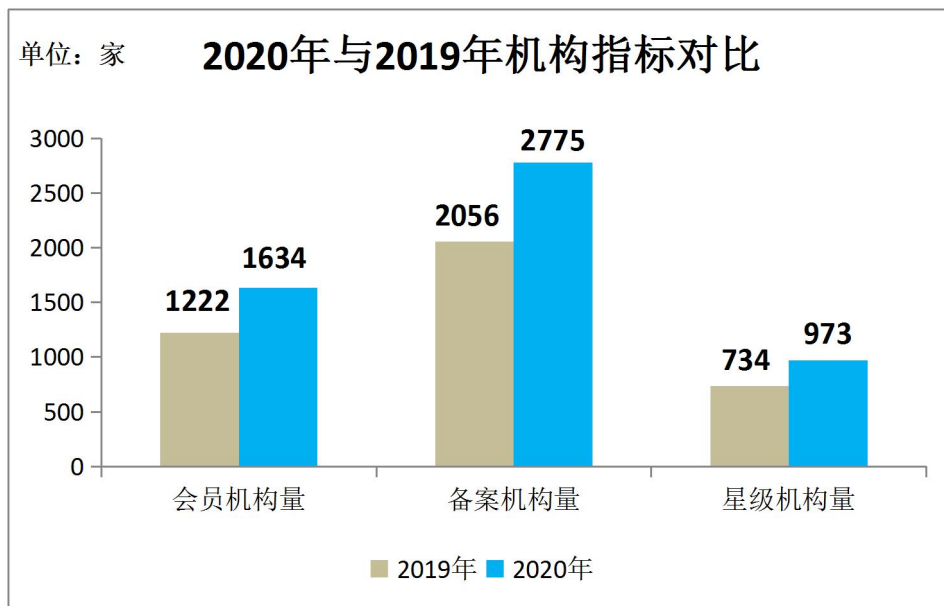
（一）2020 年机构量整体继续保持上升态势

“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。

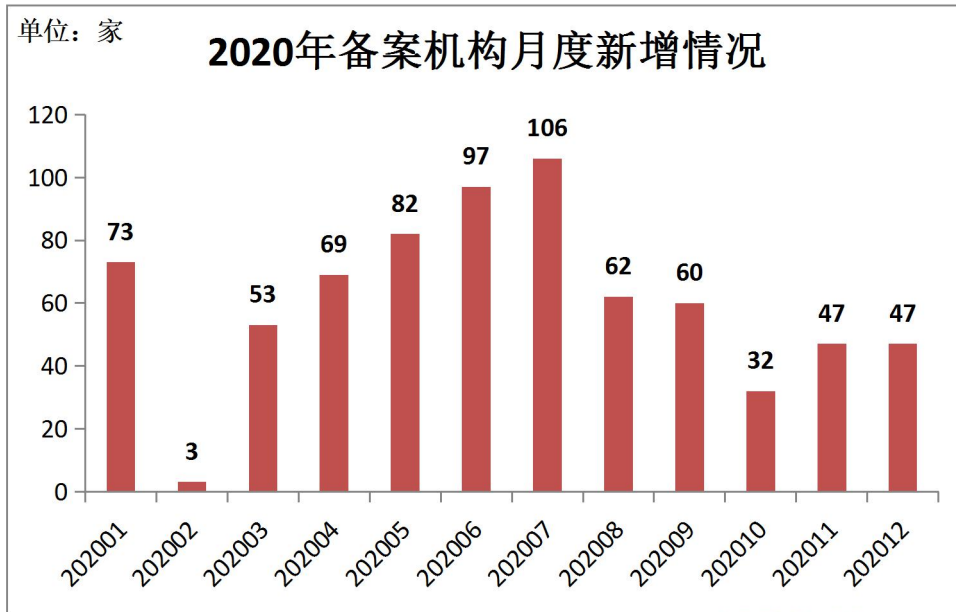
（1）2020 年机构量整体继续保持上升态势



（信息来源：深房中协标准指数）

截至2020年12月31日，有效会员单位1634家，有效备案机构2775家，有效星级单位973家。上图显示，2020年机构量整体继续保持上升态势，会员机构量同比增长34%。备案机构量同比增长35%，备案量的增长主要有两方面原因，一是市场规范化经营要求持续加强，二是2020年市场行情整体偏好，行业吸引力较大，促使备案增长。星级机构量同比增长33%，主要是两方面原因，一是加强对星级的宣贯及管理，二是行业内从业者及消费者对星级管理体系认可度越来越高，进而使得星级机构量增长。

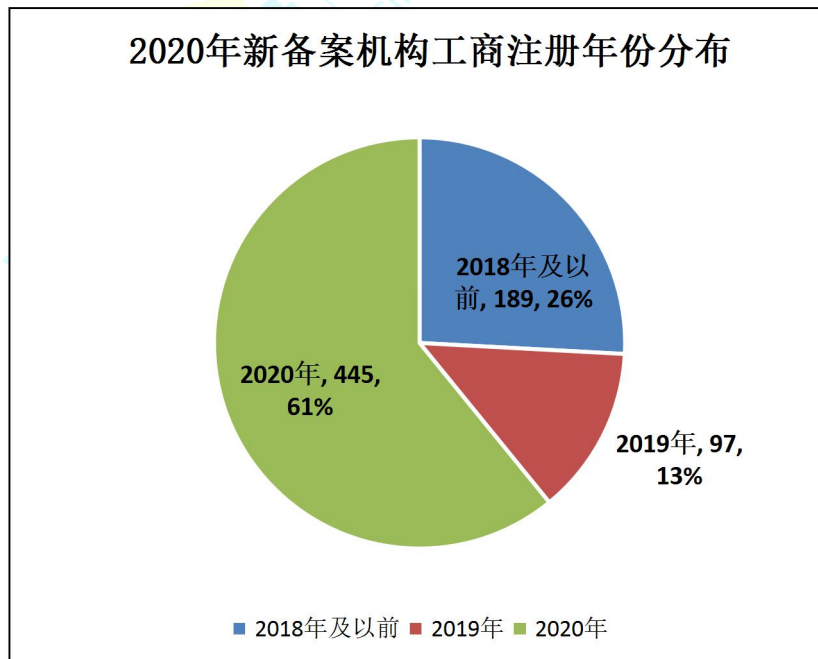
（2）备案机构月度变化与市场变化趋势基本吻合



(信息来源：深房中协标准指数)

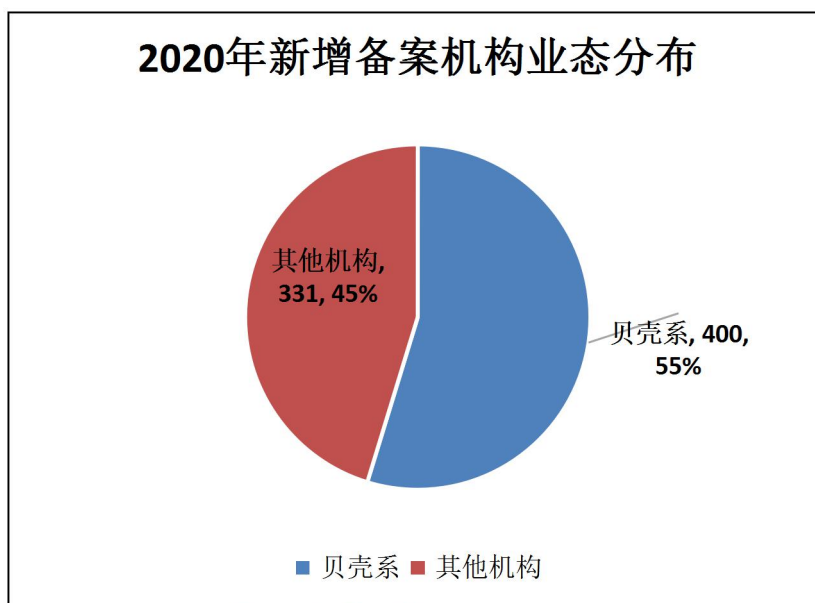
2020年新增备案机构731家，月平均新增约61家。综上所述可以看出，全年除了2月因疫情及春节假期的叠加影响只有少量备案，其他月份备案量都处在高位。

(3) 2020年新备案机构中新成立机构占绝对主导



(信息来源：深房中协标准指数)

从 2020 年新备案机构工商注册时间入手分析，新增备案机构中 2020 年新注册备案企业达 445 家，占总量的 61%。随着“新人”不断进入行业，为了生存，行业竞争会显著加剧，在此，深房中协提醒广大经营者需提前做好风险防控，同时加强学习，做到合法合规经营。

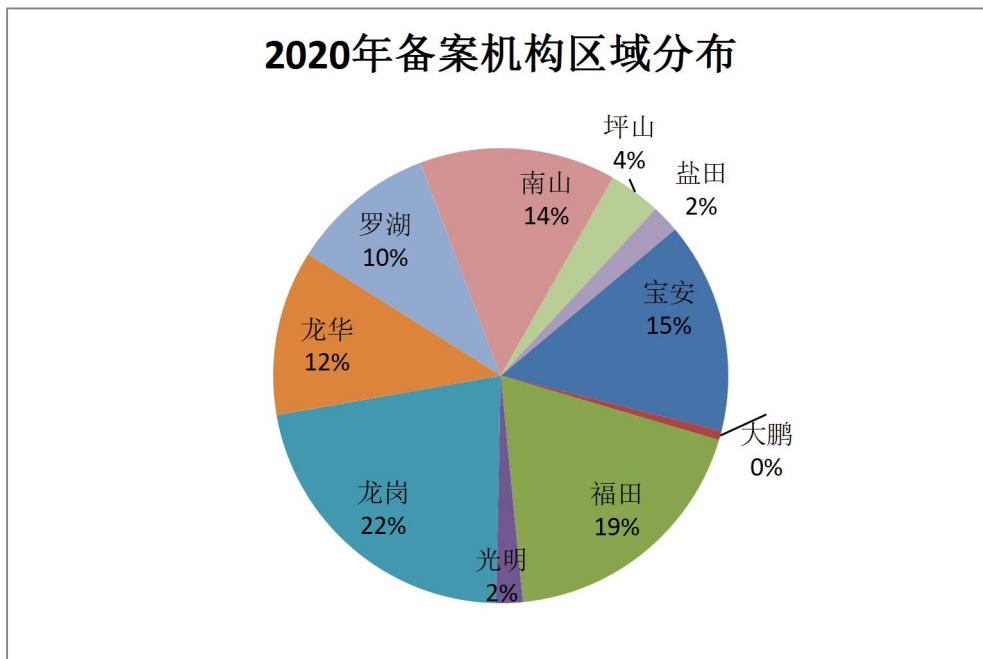


（信息来源：深房中协标准指数）

从业态分布看，2020 年新备案机构有 400 家是属于贝壳系，占总量的 55%。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”发展态势在持续加剧。

2. 机构区域分布持续分化，龙岗区成为焦点

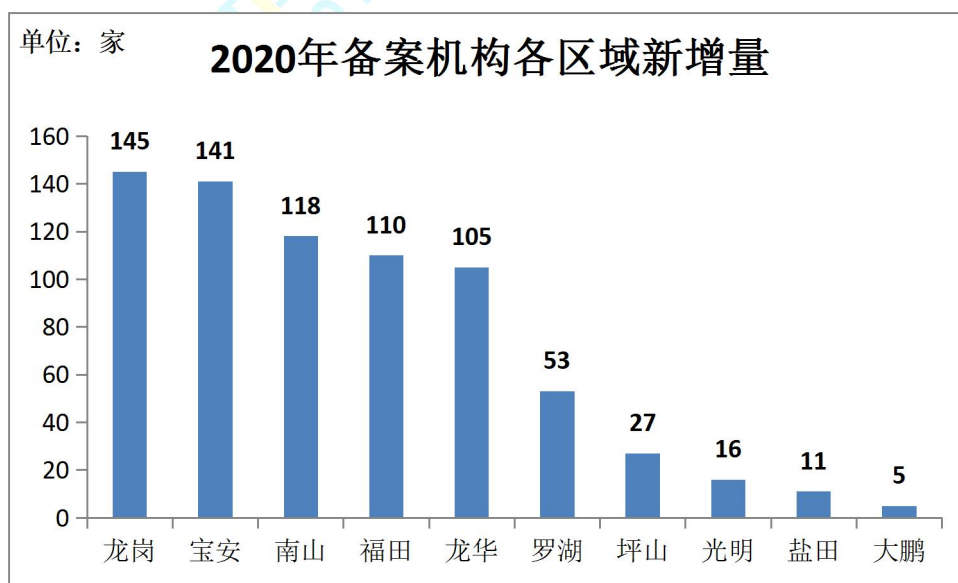
（1）2020 年机构区域分布



(信息来源：深房中协标准指数)

截至2020年12月31日，有效备案机构2775家。其中备案机构最多的区域是龙岗，共608家，占比22%；排第二的是福田524家，占比19%；第三的是宝安417家，占比15%。备案机构最少的区域是大鹏，只有18家。

(2) 2020年备案机构各区新增数量

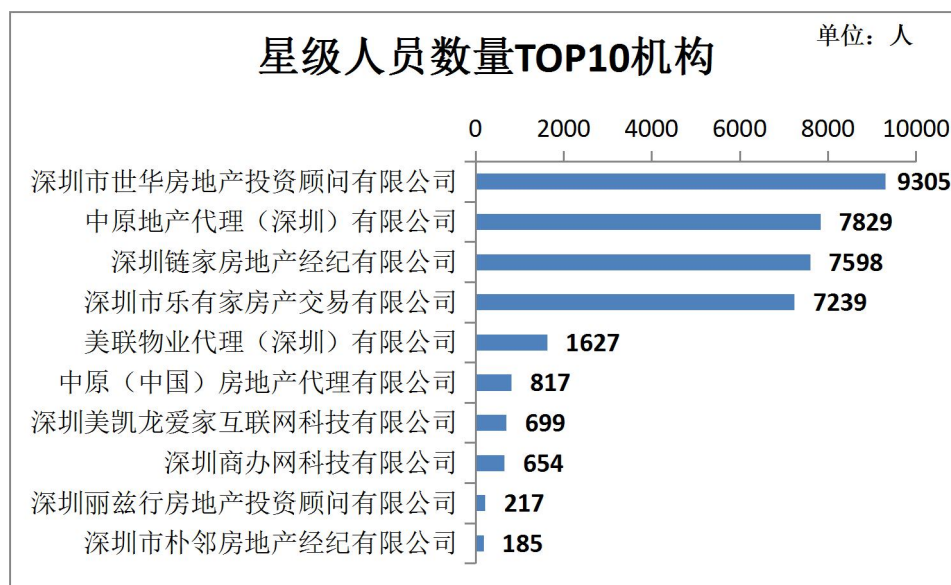


(信息来源：深房中协标准指数)

从 2020 年备案机构新增区域看，分化明显。2020 年新增备案机构 731 家，深圳龙岗、宝安、南山行政区领跑，龙岗新增备案机构 145 家，占比 20%。宝安新增 141 家，占比 19%。南山新增 118 家，占比 16%。

资本趋利，哪里有市场就向哪里扎根。在深圳房价不断上涨的大背景下，很多刚需已被挤出至城市边缘地带，龙岗原东部关外片区的房价相对深圳其他片区来说就显得“友善”多了，在确保基本交通及配套可行的基础上，东部片区就成了刚需集中“上车”的区域，其成交相对活跃，也是企业追逐竞争的热点区域；拥有较好利好规划的南山、宝安、龙华等区域是改善型和投资型客户首选之地，也成了各大中介机构深挖改善型需求与豪宅需求的必争之地；福田拥有众多优质教育资源，在孩子不能输在“起跑线”的社会认知下，其区域一直保持着较高活跃度；光明、坪山等区域因二手房存量相对较少，区域发展还不够完善，当下主要还是以新房为主，虽市场火热但大多都是其他区域门店带客户过去成交。相信随着房地产市场的快速发展，新房转二手，未来也是必争之地。

3. 机构星级人员数量分布集中度高

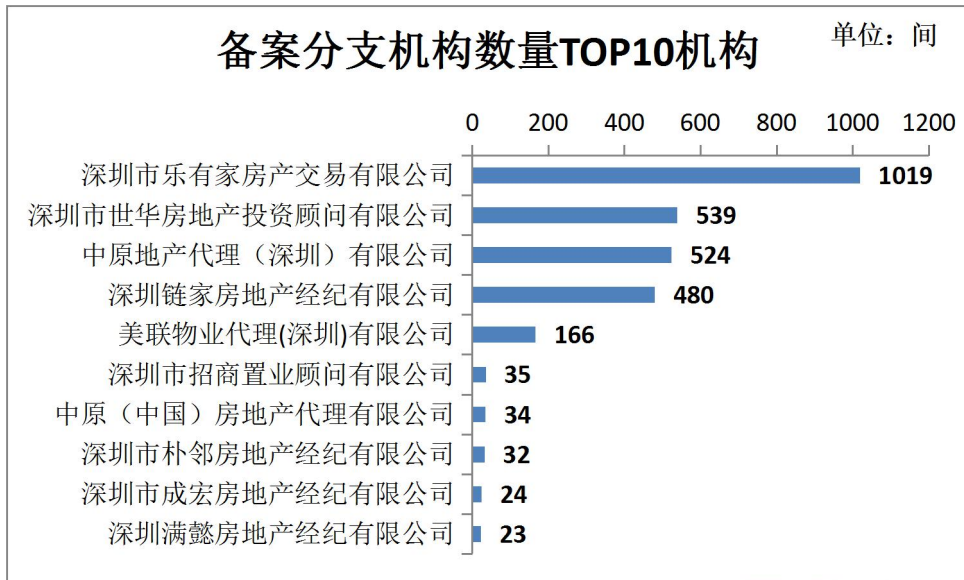


（信息来源：深房中协标准指数）

截至2020年12月31日，全行业有效星级人员47840人（星级人员是行业内进行实名认证并通过测试的持“星”牌证人员）。其中Q房网（世华）9305人最多，占比19%，中原7829人排第二，链家7598人排第三。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

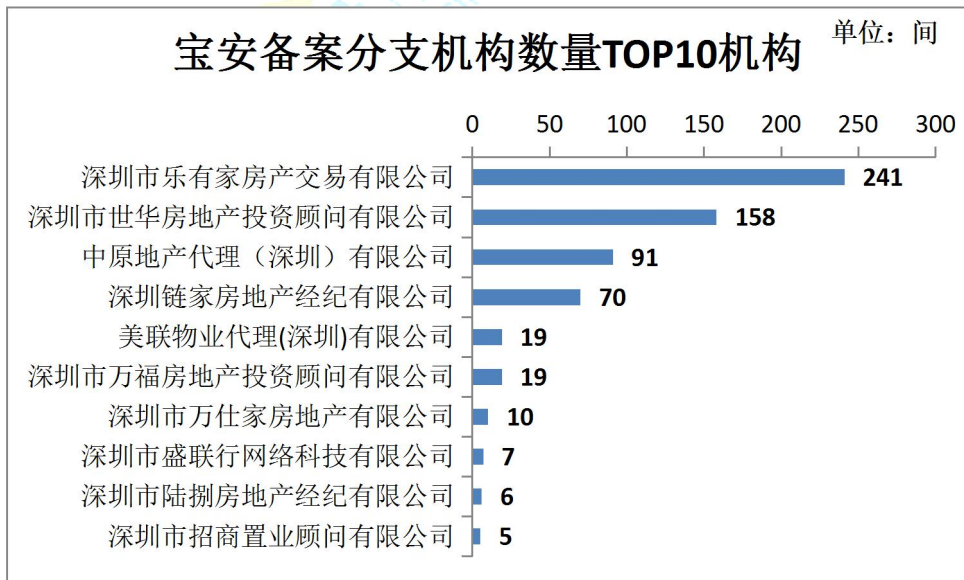
（1）分支机构数量排名

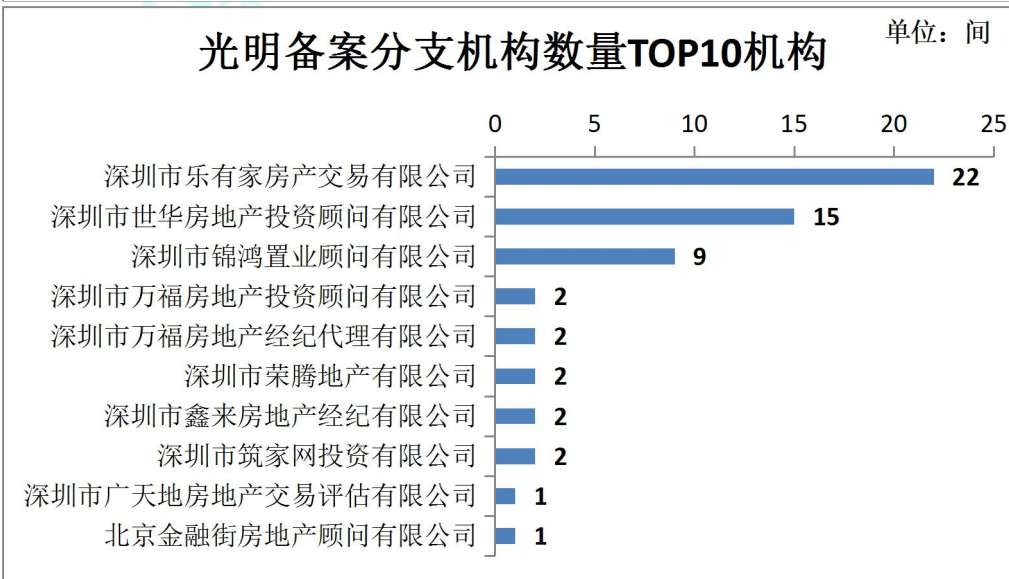
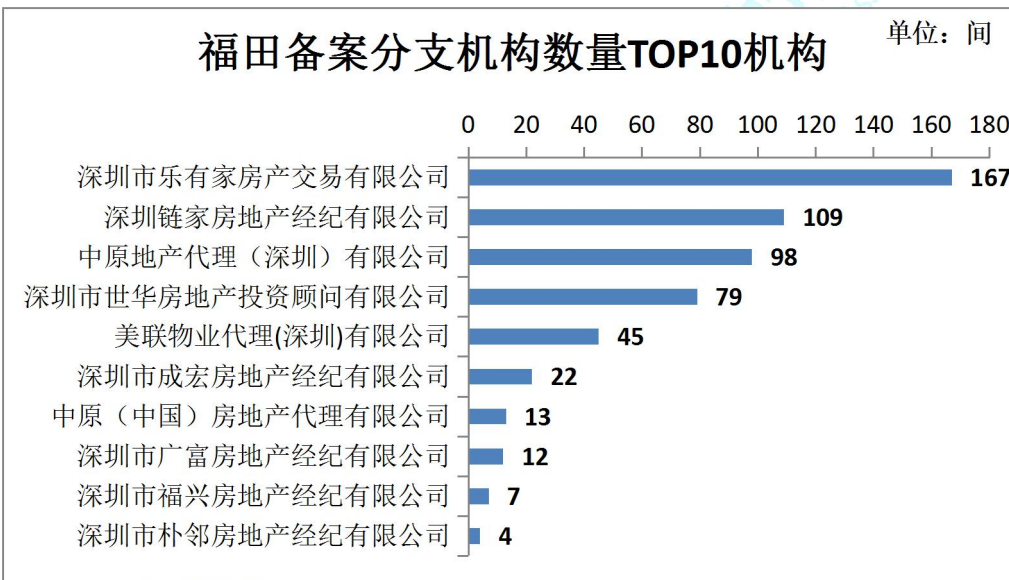
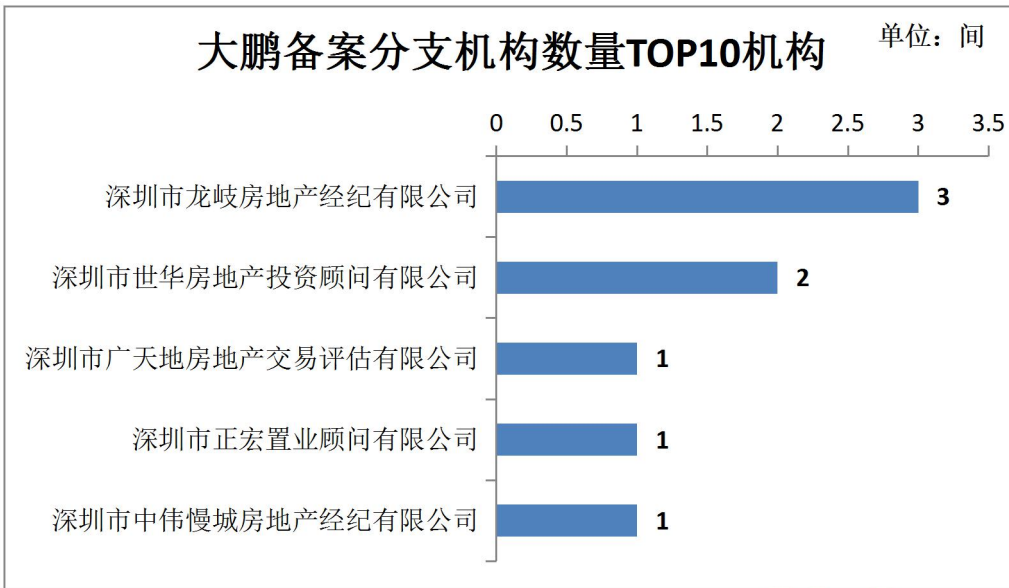


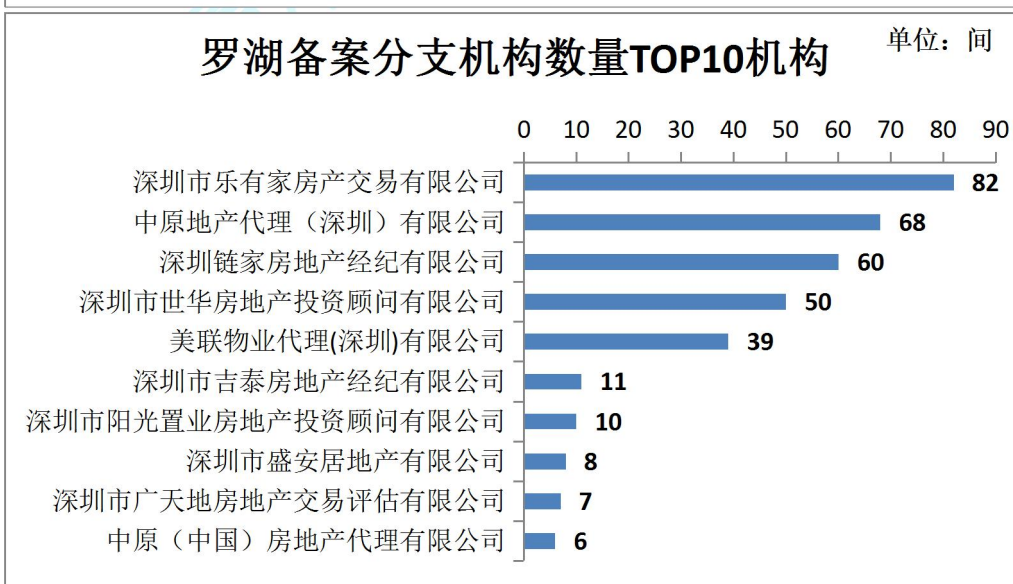
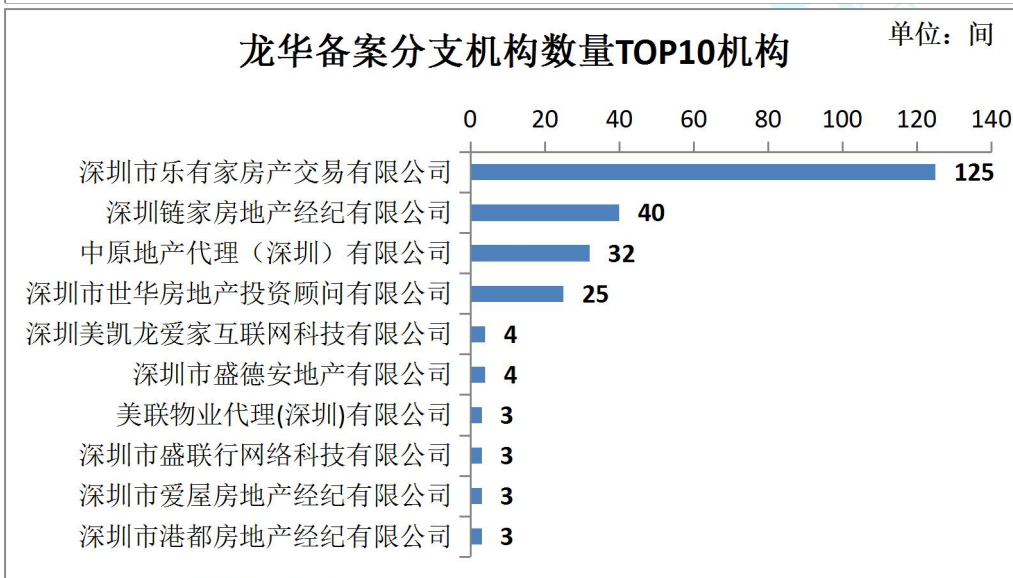
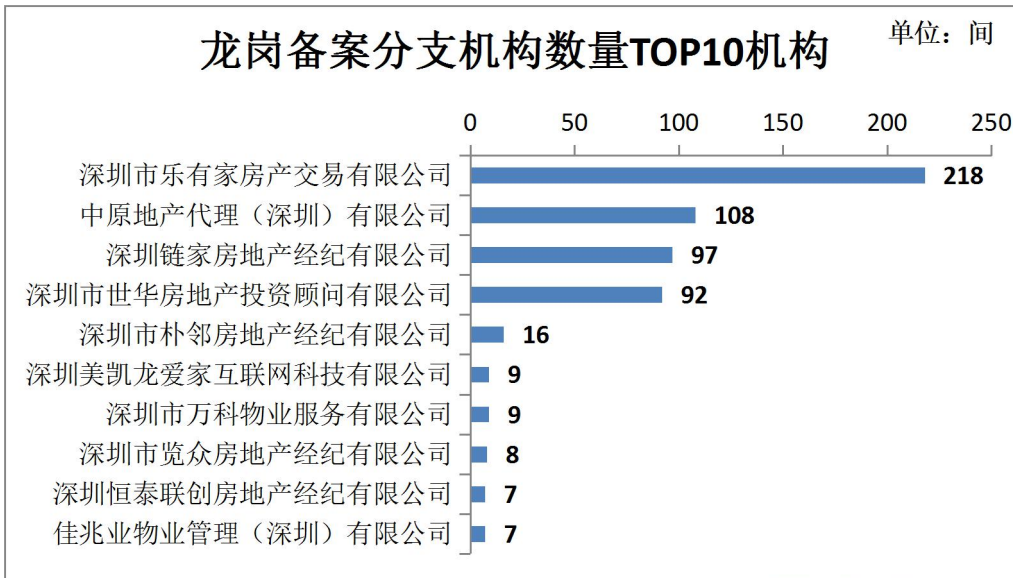
（信息来源：深房中协标准指数）

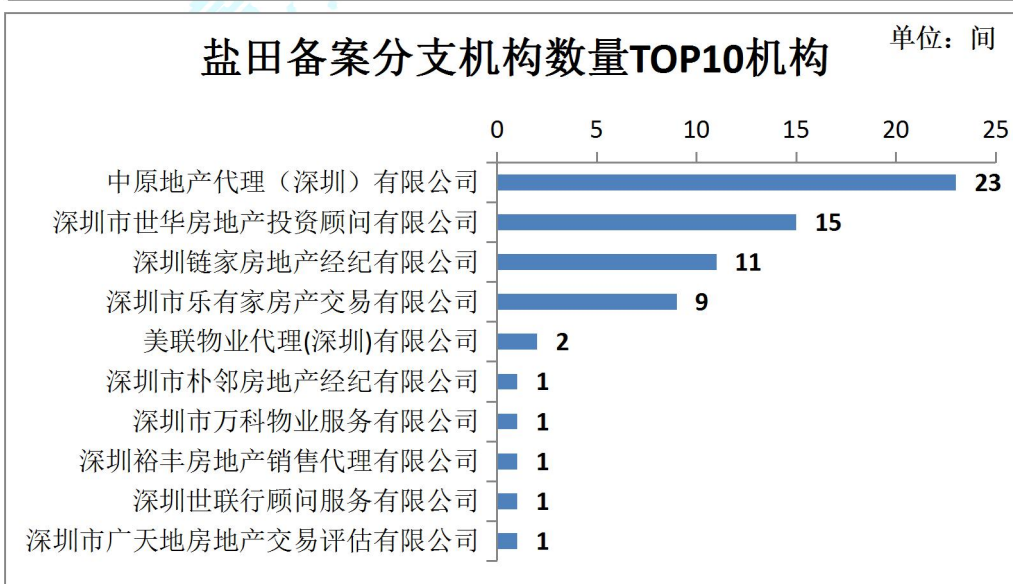
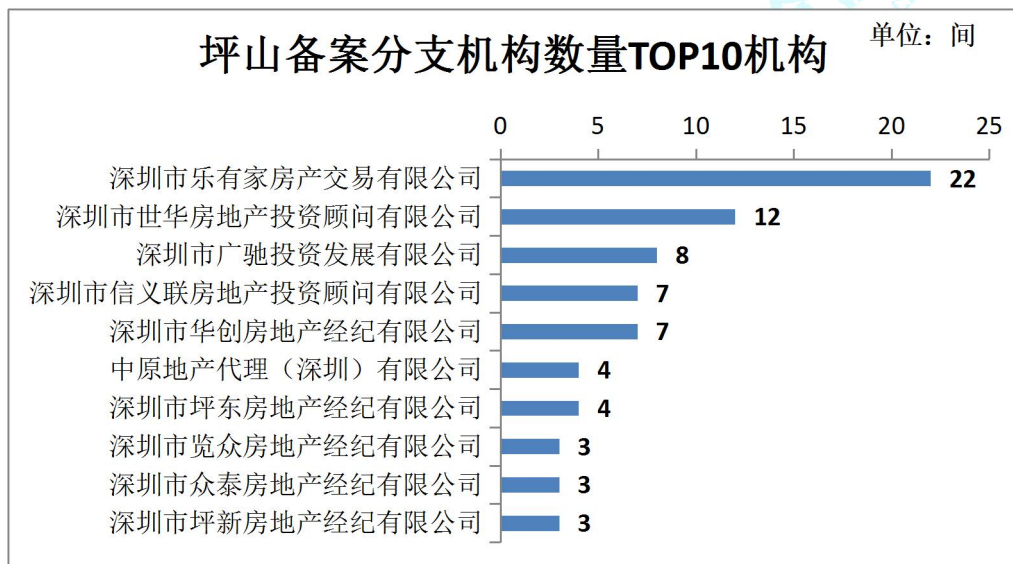
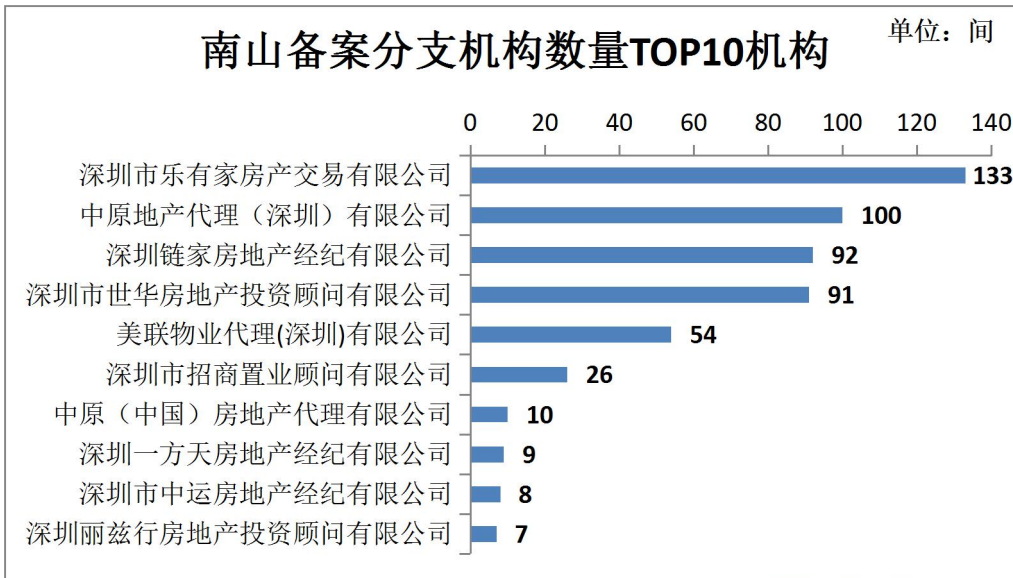
全市来看，机构下辖备案分支机构最多的是乐有家 1019 间，排第二的是 Q 房网（世华）539 间，第三的是中原 524 间，链家 480 间排第四。

（2）各区域分支机构数量排名







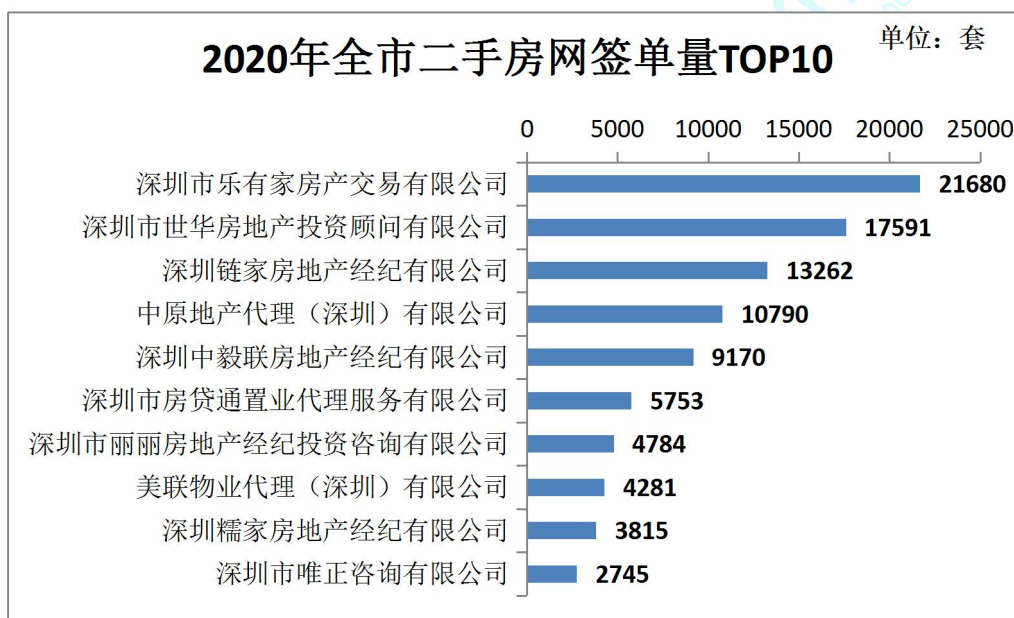


(信息来源：深房中协标准指数)

5. 机构二手房网签单量成交主体呈现阶梯式分化

“网签单量”是指深房中协根据深圳市住建局房地产信息平台预录入的《深圳市二手房买卖合同》示范文本合同份数，并非最终成交过户套数。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) 2020 年全市二手房网签单量机构排名



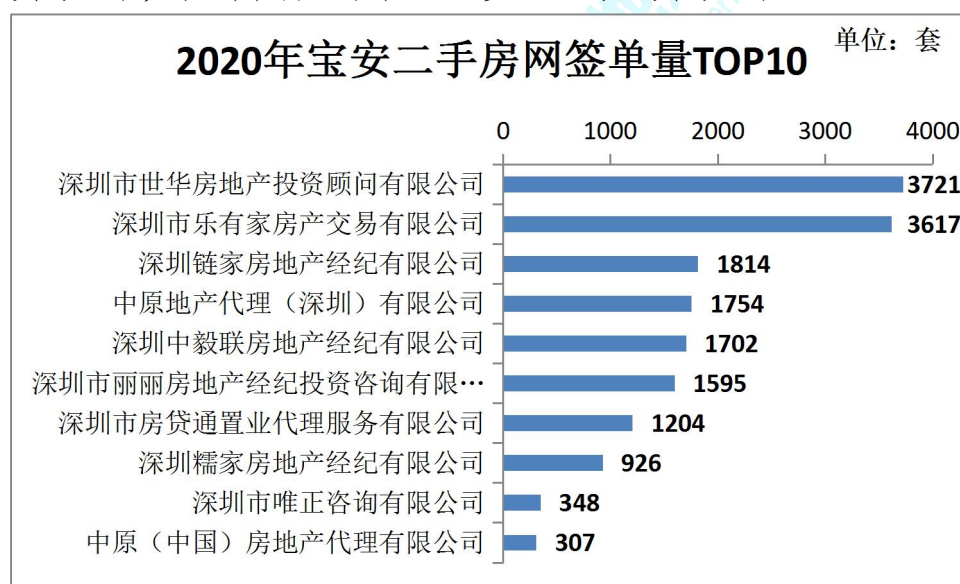
(信息来源：深房中协标准指数)

从 2020 年各机构网签量的对比分析，目前业内各机构网签量呈现出三个阶梯式分布。即第一阶梯的年网签量为 1 万套以上分布，第二梯队的年网签量为 5000 套至 1 万套区间分布，第三梯队为年网签量为 5000 套及以下。纵观全年，全市二手房网签总量为 120295 套（含自助），乐有家 2020 年二手房网签 21680 套，占比 18.0%，市占率明显高于其他机构。Q 房网

(世华)网签 17591 套，市占率 14.6%排第二，链家网签 13262 套，市占率 11.0%排第三。另，近期中毅联（据市场了解是德佑）网签市占率在快速上升，追赶势头迅猛。

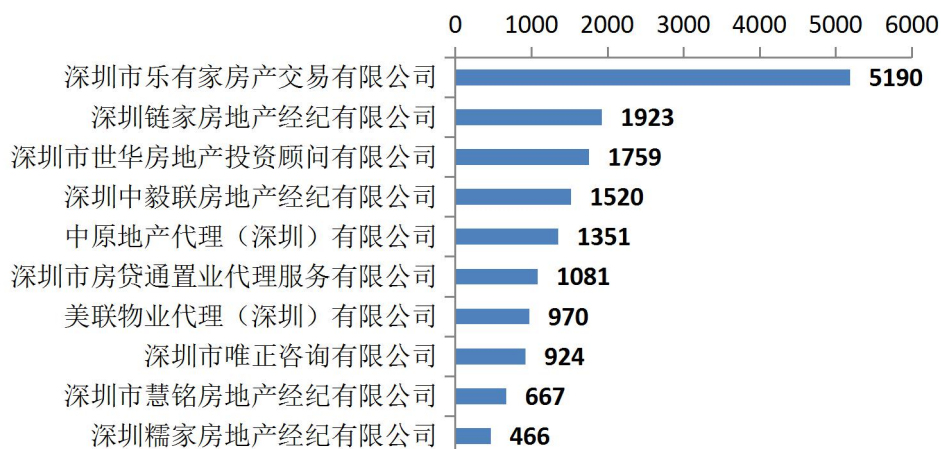
(2) 2020 年各区域二手房网签单量机构排名

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，深房中协整理了 2020 年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）。



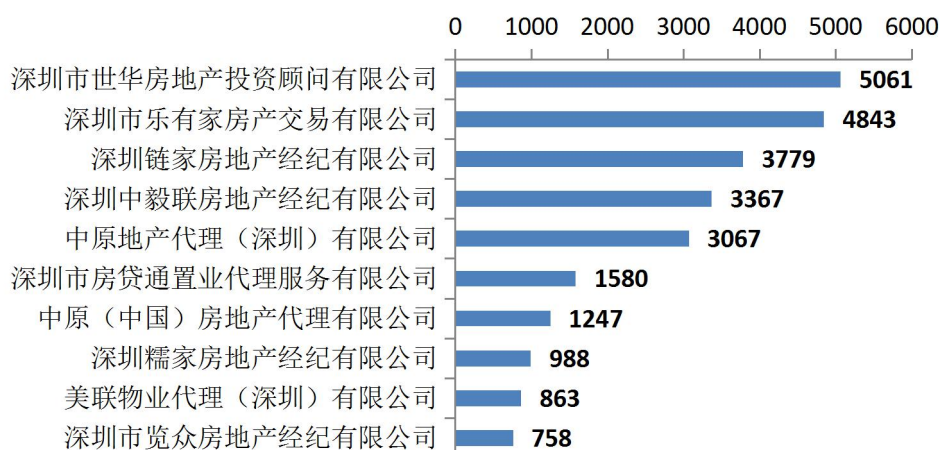
2020年福田二手房网签单量TOP10

单位：套



2020年龙岗二手房网签单量TOP10

单位：套

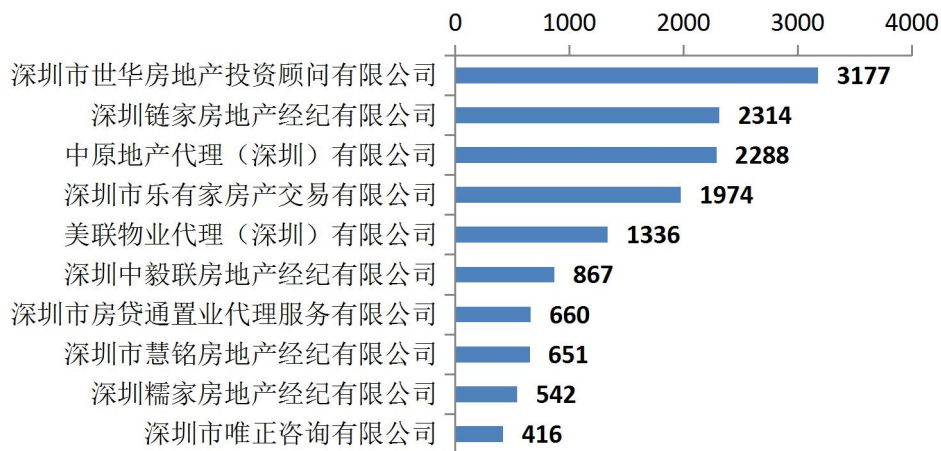


2020年龙华二手房网签单量TOP10

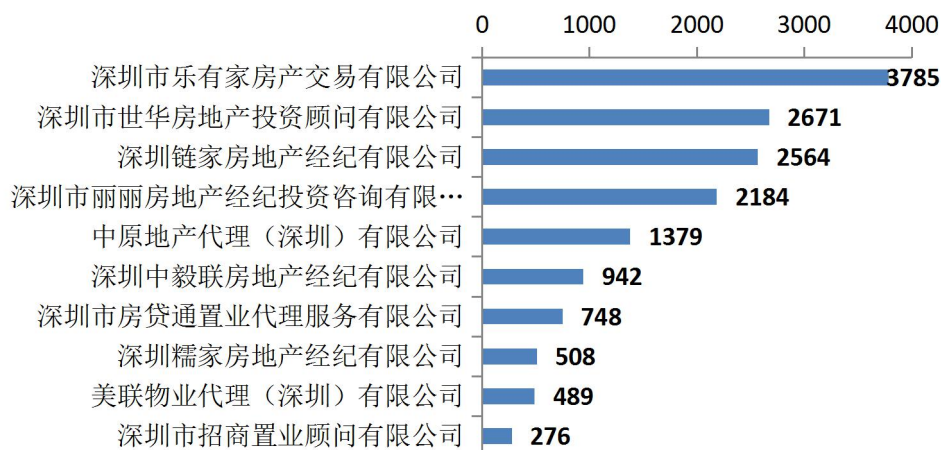
单位：套



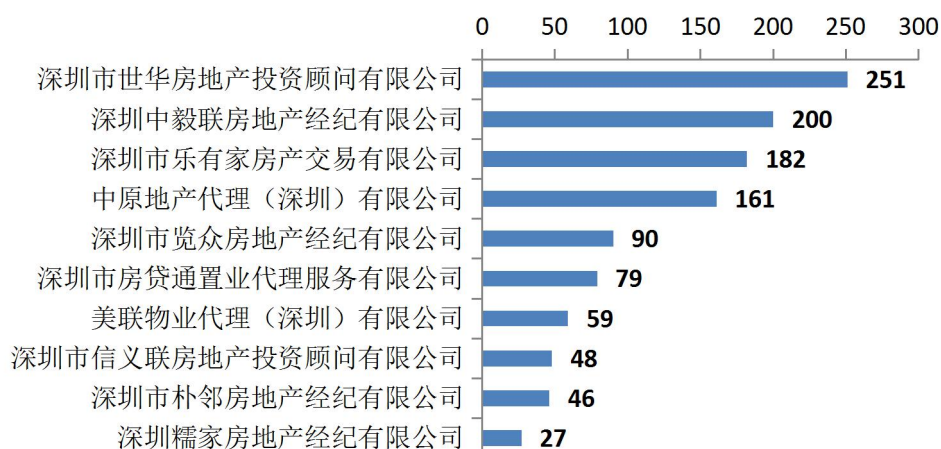
2020年罗湖二手房网签单量TOP10 单位：套

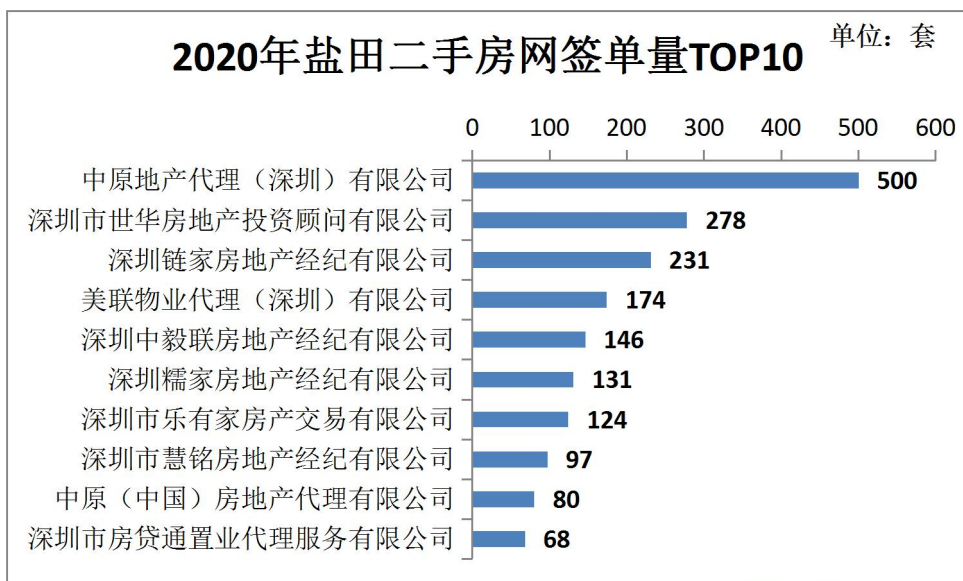


2020年南山二手房网签单量TOP10 单位：套



2020年坪山二手房网签单量TOP10 单位：套





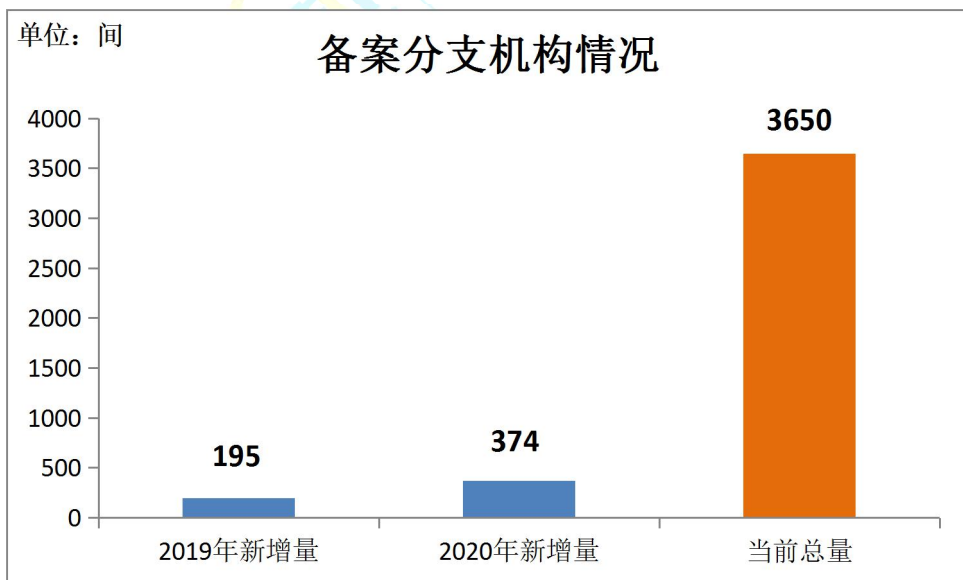
(信息来源：深房中协标准指数)

(二) 分支机构新增量相较 2019 年大增

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) 备案分支机构总量较去年翻了近一番

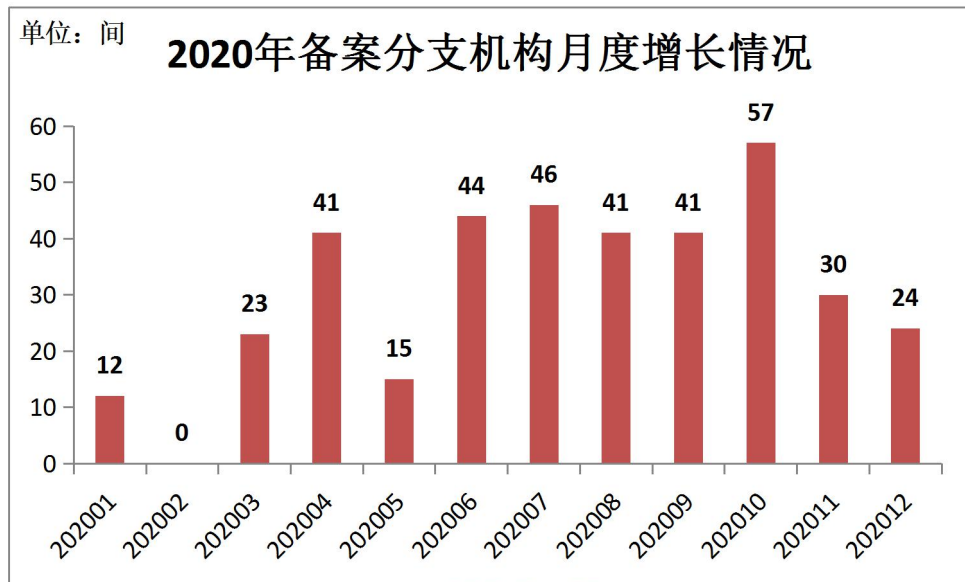


(信息来源：深房中协标准指数)

截至 2020 年 12 月 31 日，有效备案分支机构(地铺)3650

间，其中 2020 年全年新增 374 间备案分支机构。对比 2019 年新增的 195 间同比增长 92%，同比大幅上涨主要与 2020 年市场行情火爆及行业规范化经营要求越来越高密切相关。

(2) 2020 年备案分支机构月度变化

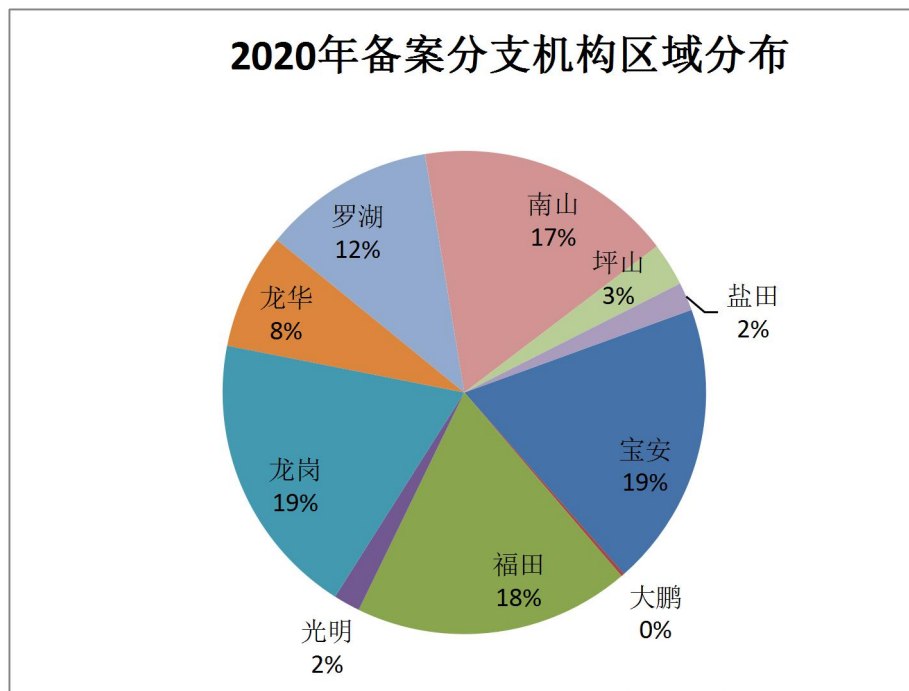


(信息来源：深房中协标准指数)

2020 年月均新增备案分支机构 31 间，其中 10 月份最多，新增 57 间，2 月最少，新增 0 间。整体看，除了 2 月受疫情及春节假期叠加影响，出现了 0 新增，其他月份相对可观。随着 3 月复工复产，市场快速回暖，分支机构的备案量也随之出现快速上涨并保持在较高位水平。

2. 备案分支机构集中分布在全市各热点区域

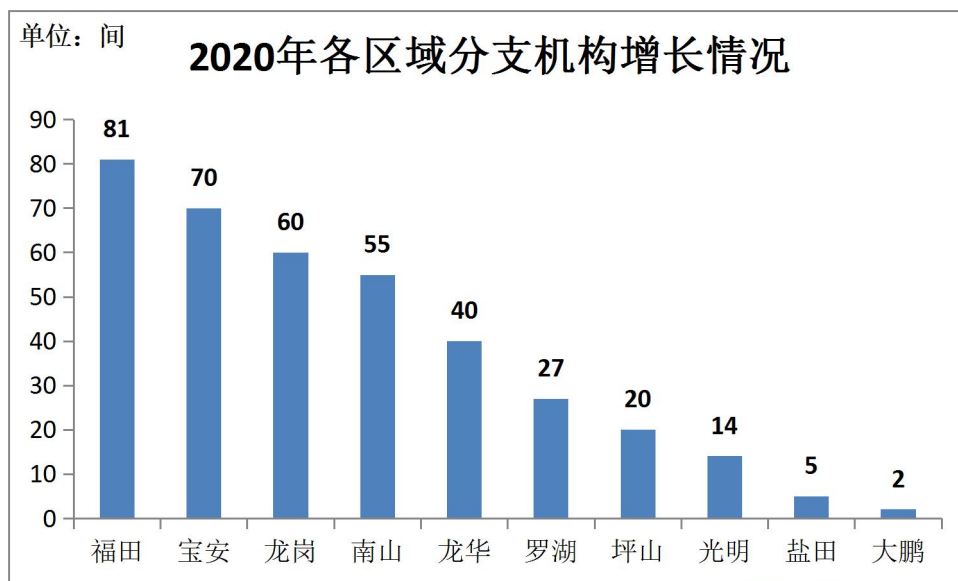
(1) 区域分布



（信息来源：深房中协标准指数）

截至2020年12月31日，共有有效备案分支机构（地铺）3650间，分布最多的在龙岗，有698间，占总量19.1%；排第二是宝安696间，占总量19.1%，仅比第一名龙岗少2间；第三是福田674间，占总量18.5%。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）2020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呈阶梯式分布。2020年福田新增备案分支机构81间排第一，明显高于其他区域。新增区域分布逻辑与新增备案机构同理，主要是分布在热点成交区域，受低总价、学位、区域规划长期利好等因素影响。

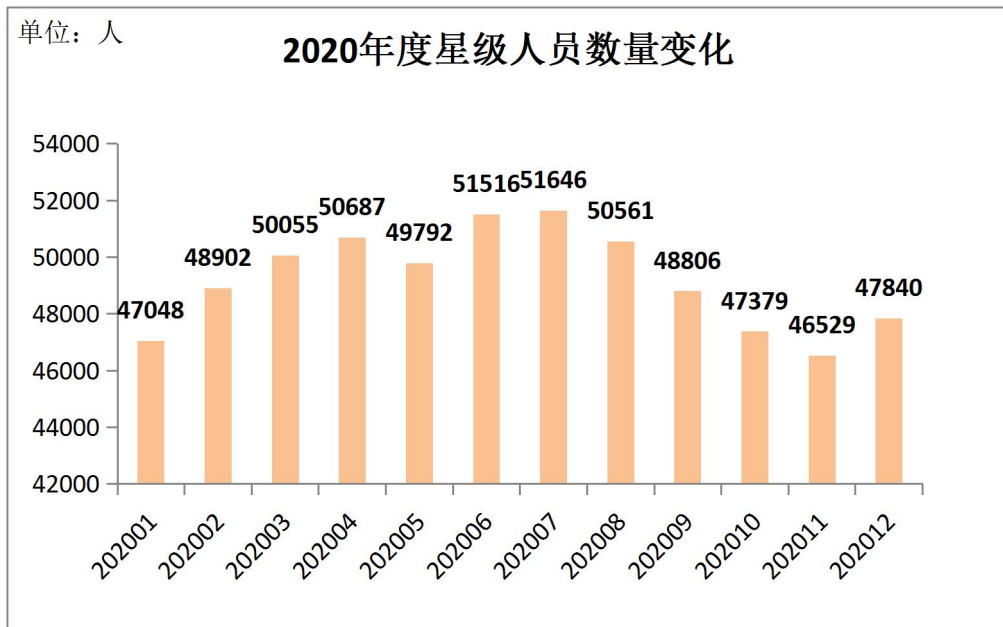
(三) 星级人员总量小幅回升，总体平稳

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. 星级人员规模变化与市场波动趋势一致

从2020年实名从业人员（星级人员）规模走势看，整体呈先扬后抑再上扬波动态势，且2020年星级人员月平均规模较去年同期增长13%。实名从业人员数量呈现如此波动态势，主要是与几个市场节点有关，一是3月复工复产后，市场快速回暖并走向“火爆”，行业从业人员量也随之快速上涨；二是7.15政策，虽房价未出现下跌迹象，但二手房成交量出现了

“断崖式”下跌，市场无成交，人员随之流失；三是随着“打新”潮的氛围影响，年末二手房市场出现一波好的市场行情，趋暖的市场行情吸引了社会人员再次进入房地产中介行业。



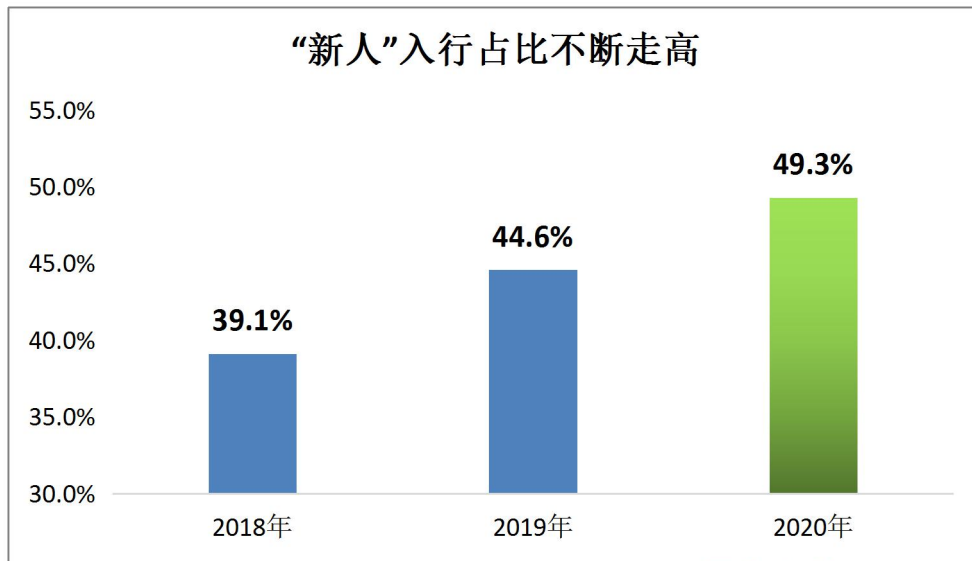
(数据来源：深房中协标准指数)

2. 2020年“新人”入行占比走高，应加强行业自律教育

剧烈震荡波动的市场行情，最易吸引“新人”进入行业“捞金”。从2020年实名从业人员增长类别看，新申请（第一次进入行业人员）的“新人”比例较往年呈现持续上涨态势，这一态势与2019年深圳多个国家层面利好规划及豪宅税取消，2020年市场多重（见上文）因素影响，使得市场出现较大波动呈正向相关关系。

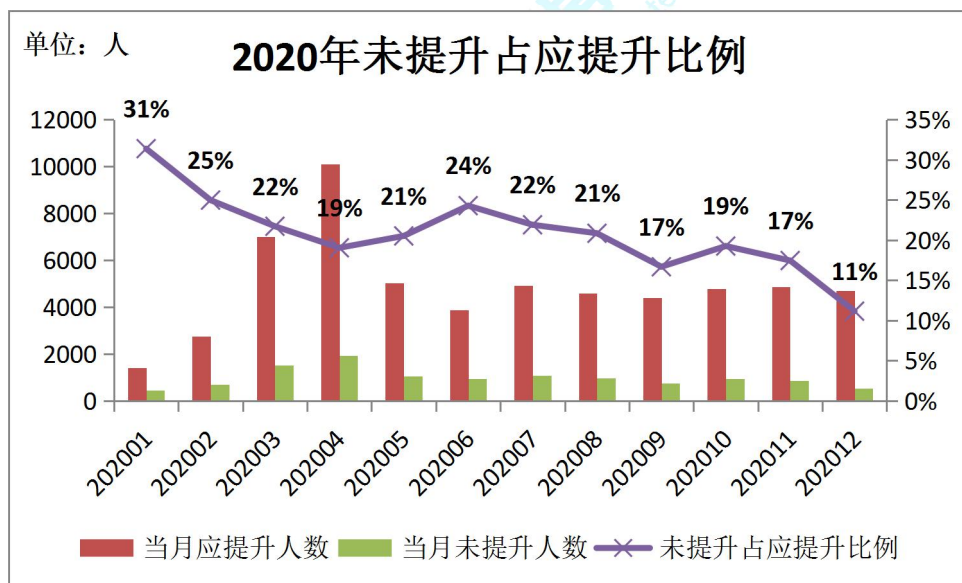
从行业自律规范角度分析，这部分“新人”素质参差不齐，不排除部分新入行的“新人”中存在急功近利赚快钱的想法。因此，全行业应做好此类“新人”的入职培训，特别是行业自律规范与职业道德的培训和宣贯。同时各机构应倾注心血，及

时进行职业生涯引导与干预，避免“新人”大量流失。



（数据来源：深房中协标准指数）

3. 2020 年房地产中介行业人员留存率有明显提高



（信息来源：深房中协标准指数）

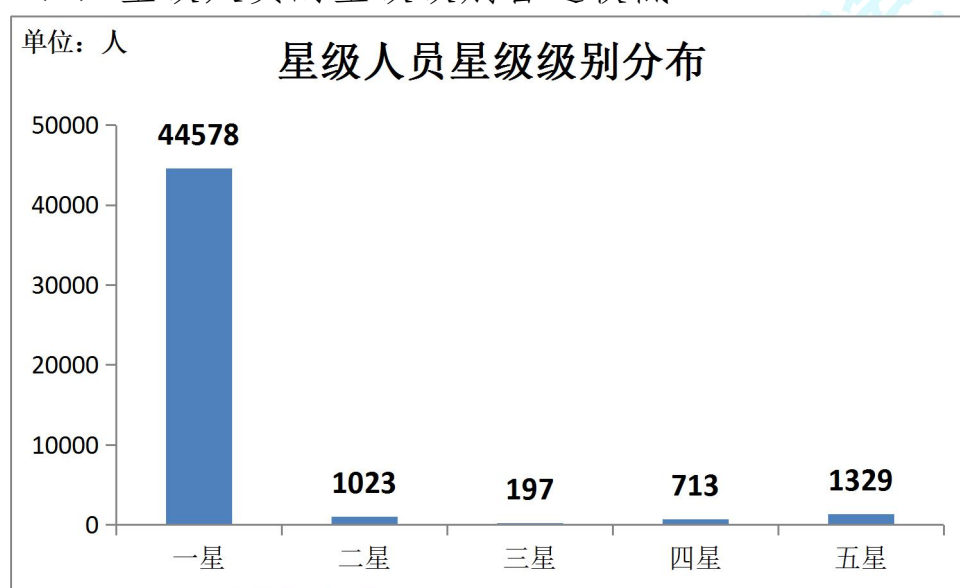
当月应提升人数是指当月即将到期的星级人员，需进行星级提升的人员量。当月未提升人数是指当月应进行星级提升而未操作的人员量。2020 年星级人员未提升占应提升月平均比例为 20%，较 2019 年的 36% 月均比例有了明显下降，反映出房

地产中介行业人员留存率在上升，留存率高低与市场行情的好坏密切相关。

4. 星级人员结构持续优化中

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。以下分析数据均截至 2020 年 12 月 31 日。

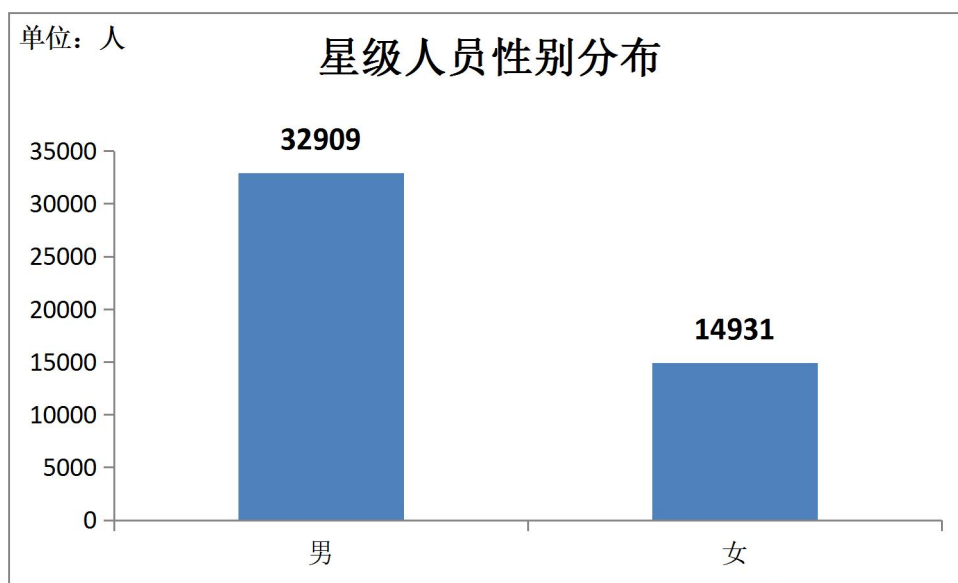
(1) 星级人员的星级级别普遍较低



(信息来源：深房中协标准指数)

星级人员总量为 47840 人，星级级别主要分布在一星级，占比 93.2%，较去年同期的 96.5% 下降了 3.3 个百分点，进而反映出行业的中高星级级别人员占比出现上升。人员星级评定主要受业绩指标、星级累计时间及人员学历等指标影响，指标项能较全面科学地反映出中介人员的实际业务能力，星级越高反映其综合能力越强。

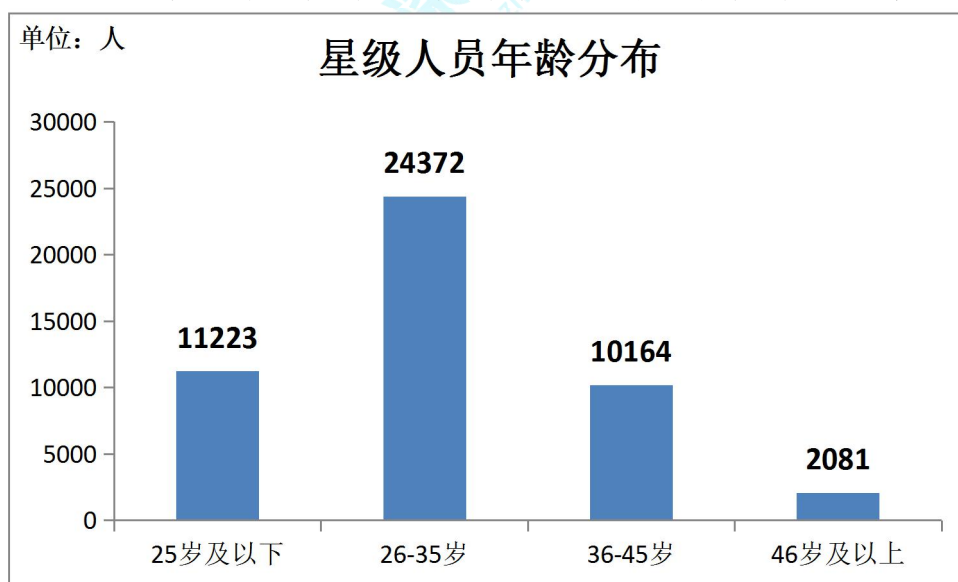
(2) 星级人员男女性别比例进一步收窄



(信息来源：深房中协标准指数)

2020年星级人员男、女比例为2.20:1，较2019年2.50的比例进一步下降，反映出行业女性从业人员比例在持续上升。

(3) 星级人员年龄整体偏年轻，但高年龄占比在提升



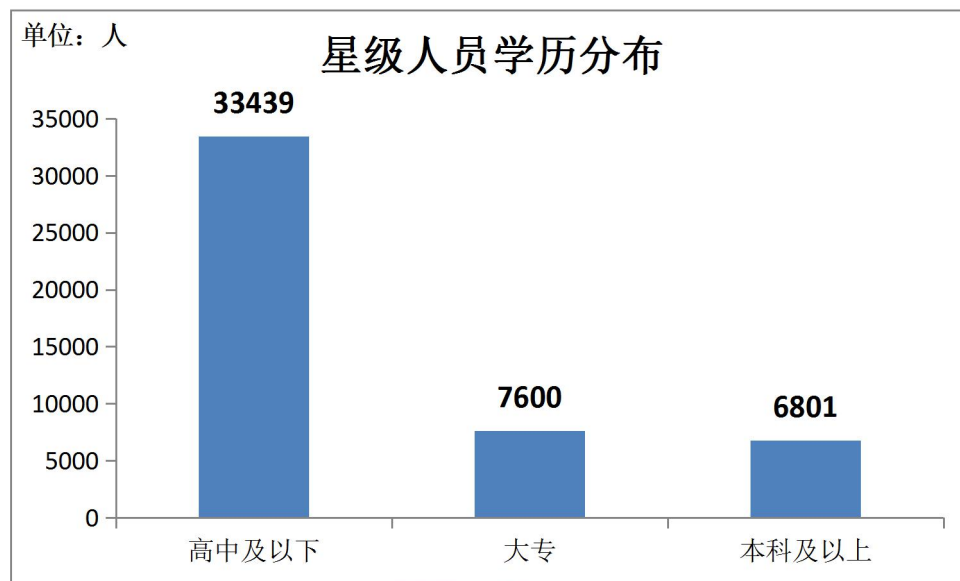
(信息来源：深房中协标准指数)

2020年36岁及以上人员占比25.6%，较2019年的20.6%上升了5个百分点。其中星级人员年龄主要处于26-35岁之间，

人数有 24372 人，占总量的 50.9%。行业从业人员年轻化虽占据主流，但高年龄占比在持续上升，在向国外成熟市场看齐。

（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。

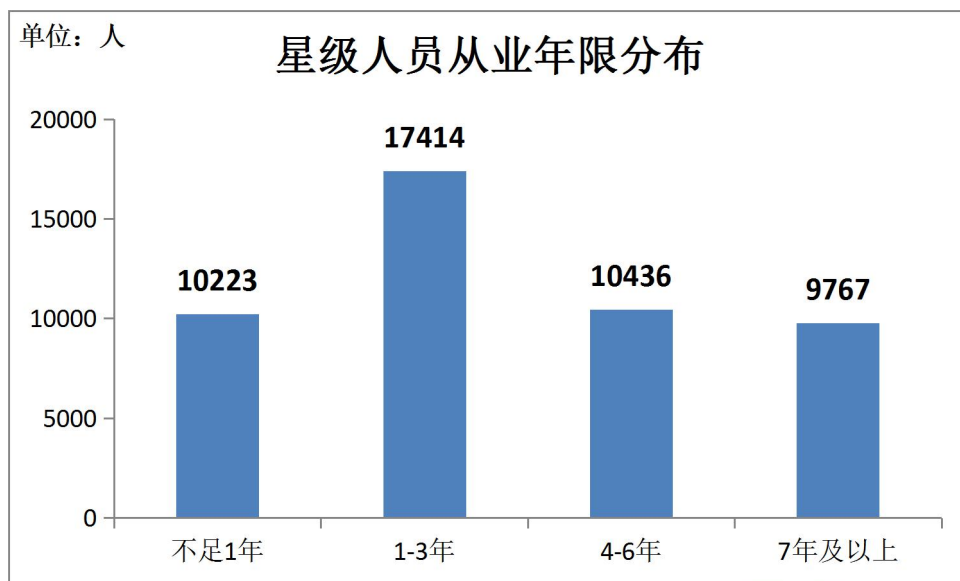


（信息来源：深房中协标准指数）

高中及以下学历人员 33439 人，占比 69.9%。大专学历人员 7600 人，占比 15.9%。本科及以上学历人员 6801 人，占比 14.2%。本科及以上学历人员的数量较去年同期出现了明显增加。

（5）星级人员高从业年限占比持续提升

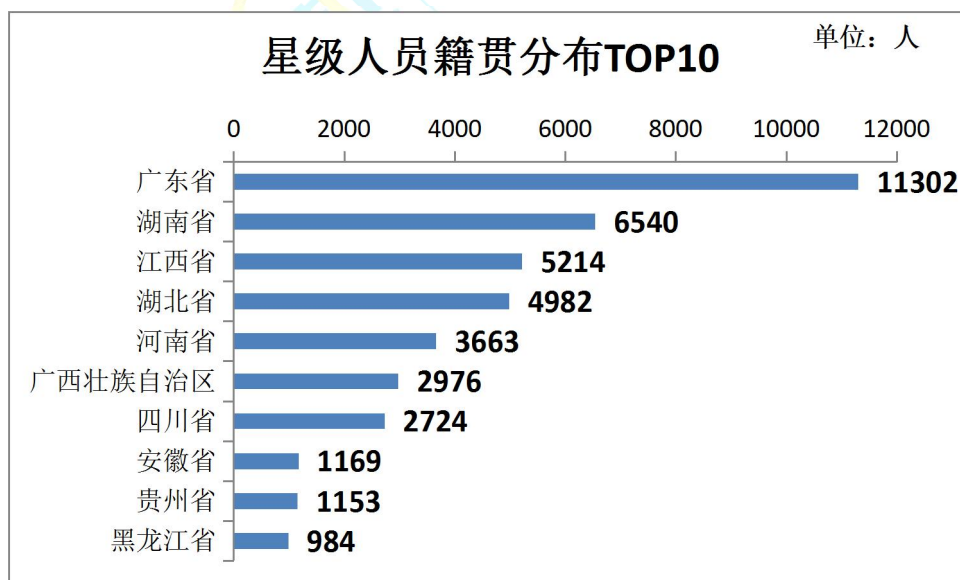
根据从业人员从业时间的长短，将从业年限主要分为不足 1 年、1-3 年、4-6 年、7 年及以上四个类别。



(信息来源：深房中协标准指数)

从业 1-3 年人员数量最多，高达 17414 人，占比 36.4%。4-6 年从业经验的人员占比上升明显，排第二名，占比 21.8%。4 年及以上人员占比为 42.2%，较 2019 年同期的 36.0% 上升了 6.2 个百分点。

(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，籍贯为广东省的

有 11302 人，占比 23.6%。排第二名是湖南省 6540 人，占比 13.7%。排第三名的是江西省 5214 人，占比 10.9%。

（四）行业投诉率连续多年持续下降

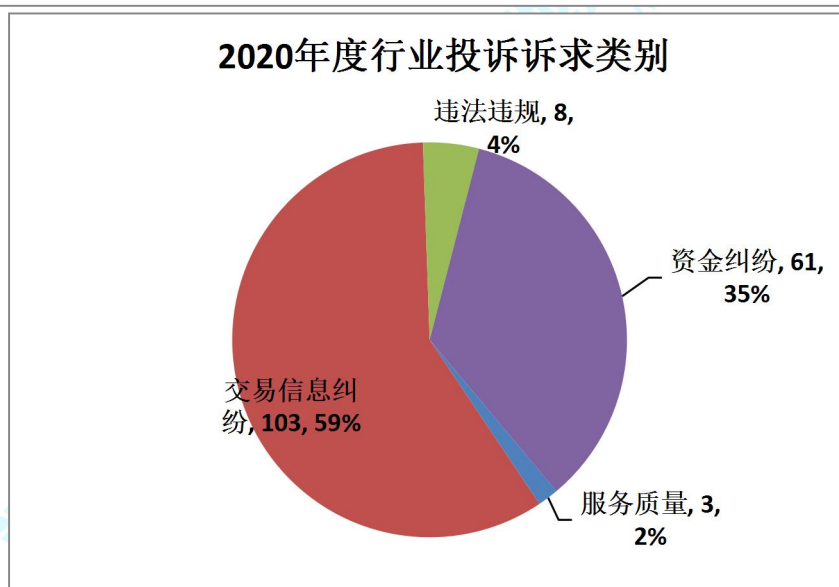
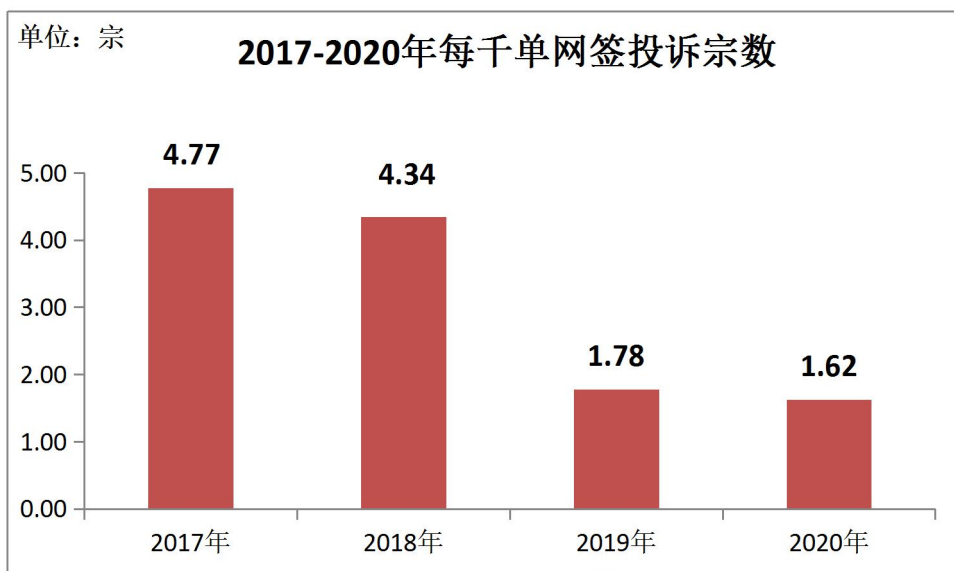
投诉是指深房中协在行业内收到的投诉案例(不含咨询)。投诉数据分为投诉量走势、投诉诉求类别、投诉人身份、被投诉机构等类别。

1. 年度投诉量绝对值虽有所上升，但投诉率在持续下降



（信息来源：深房中协标准指数）

2020 年深房中协受理行业投诉 175 宗，环比 2019 年的 156 宗上升 12%。虽投诉量的绝对值在上升，但从深圳房地产中介行业平均投诉率(深房中协受理的投诉量与实际二手房网签量的累积投诉比例)分析看，近些年来行业投诉率一直呈下降态势。2020 年每千单二手房网签被投诉 1.62 宗，较 2019 年投诉比下降 9%。



(信息来源：深房中协标准指数)

2. 投诉高发点集中在“交易信息纠纷”、“资金纠纷”

(数据来源：深房中协标准指数)

从投诉内容分类看，“交易信息纠纷”103宗，占2020年投诉量的59%，“资金纠纷”61宗，占比35%。

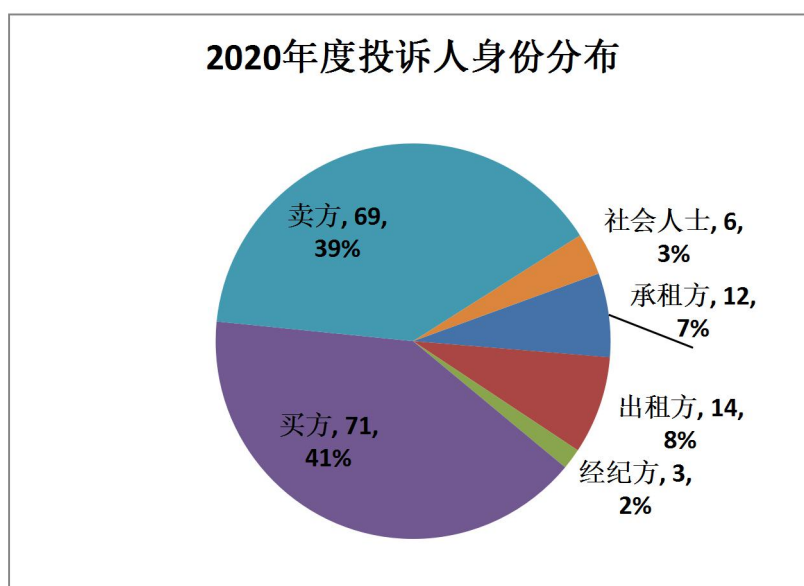
(1) 交易信息纠纷占比59%

交易信息纠纷(103宗)集中在房屋状况纠纷、合同纠纷、关联服务纠纷、房源广告问题、租赁纠纷五大类问题上。主要源于二手房交易流程复杂，涉及税费，学位，户口，装修乃至婚姻关系，家庭成员财产状况等多方面信息。交易流程不透明、难透明一直是二手房交易纠纷多发的主要原因之一。

(2) 资金纠纷占比35%

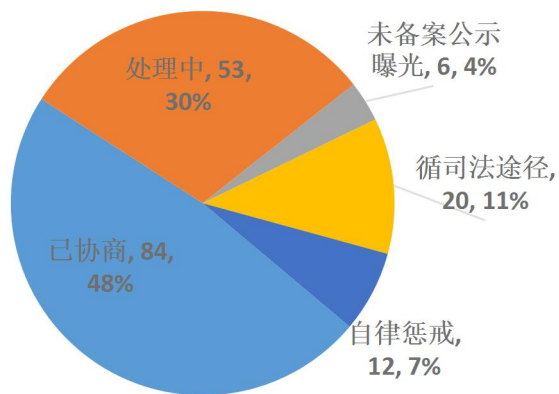
资金纠纷(61宗)主要为收费项目不明晰、定金纠纷、佣金纠纷所导致，需要房地产中介方、消费者进一步提高契约意识。涉及定金托管、佣金收取等事项，均应明确服务项目、内容、流程和完成标准，并落实到书面，从而固定交易各方的权责义务关系，减少由于履约意识不强导致纠纷。

3. 容易



买家最“受伤”

2020年度投诉处理结果



(数据
房中协
数)

来源: 深
标准指

综

上图,

目前深圳二手房在房地产市场中仍处主导地位, 大宗交易下, 流程复杂, 交易时间跨度大, 导致的纠纷发生率较租赁业务高。同时, 在目前深圳楼市仍处卖方市场环境下, 买家往往容易处于弱势地位, 交易过程中容易“受挫”, 因此从全年投诉人身份分类看, “买方”是投诉量最多的, 投诉 71 宗, 占投诉总量 41%; “卖方”投诉 69 宗, 占比 39%次之。

(数据来源: 深房中协标准指数)

4. 深房中协居中协调办结率达 70%

2020 年全年，仍在跟进处理中的投诉占比 30%（包含补充投诉材料中、调解中等），由深房中协居中调解、化解矛盾的占比 48%，存在民事责任问题建议交由司法诉讼方式裁决的占比 11%，另有 13%投诉在调查中确实发现存在中介违规、违反职业道德操作的情形（含未备案机构违规从业）被自律惩戒或未备案公示曝光。

2020 年，深房中协秘书处共对 19 宗典型机构/人员违规行为进行自律惩戒，并将 32 名违反《深圳市房地产中介行业黑名单暨企业风险警示人员名单实施办法》的房地产中介人员列入行业黑名单；同时对 30 家企业/从业人员发出《自律惩戒通知书》、《规范建议函》，及时遏制企业违规苗头。

二、市场竞争力指标

（一）片区分化加剧

主要是通过深圳各区域开设分支机构（地铺）、人员、网签数据（不含自助）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. 2020 年龙岗区的铺均网签单量大幅领先其他区域

“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。（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。）

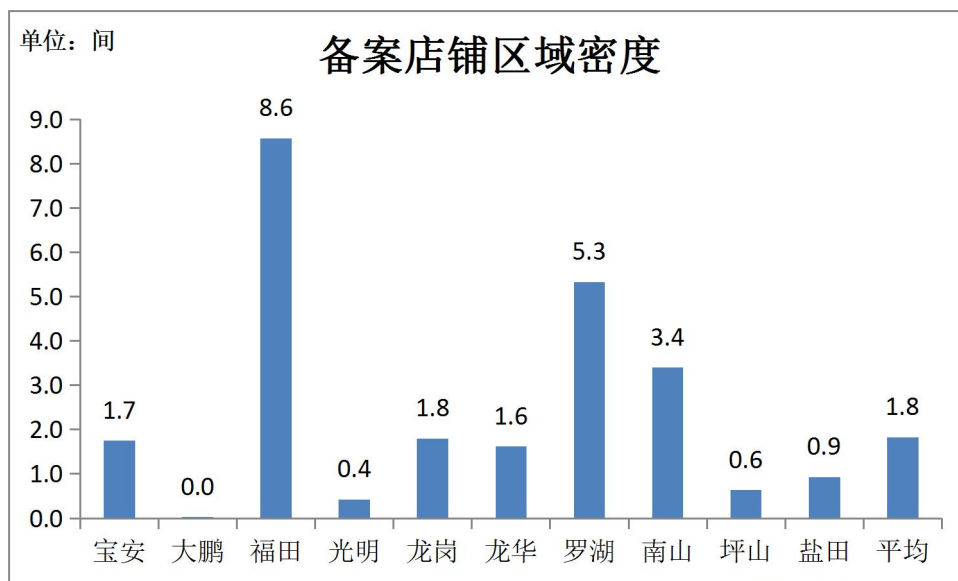


(信息来源: 深房中协标准指数)

从上图可以看到龙岗区域铺年均二手房网签单量最高, 达 42.14 套, 同时从区域对应备案分支机构看, 龙岗备案机构也是最多。在分母基数大的情况下, 其区域铺网签均值也是最高, 可见在房价高企的当下, 配套相对完善且总价相对较低的龙岗较受市场青睐。

2. 福田区域备案分支机构密度增长明显

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)

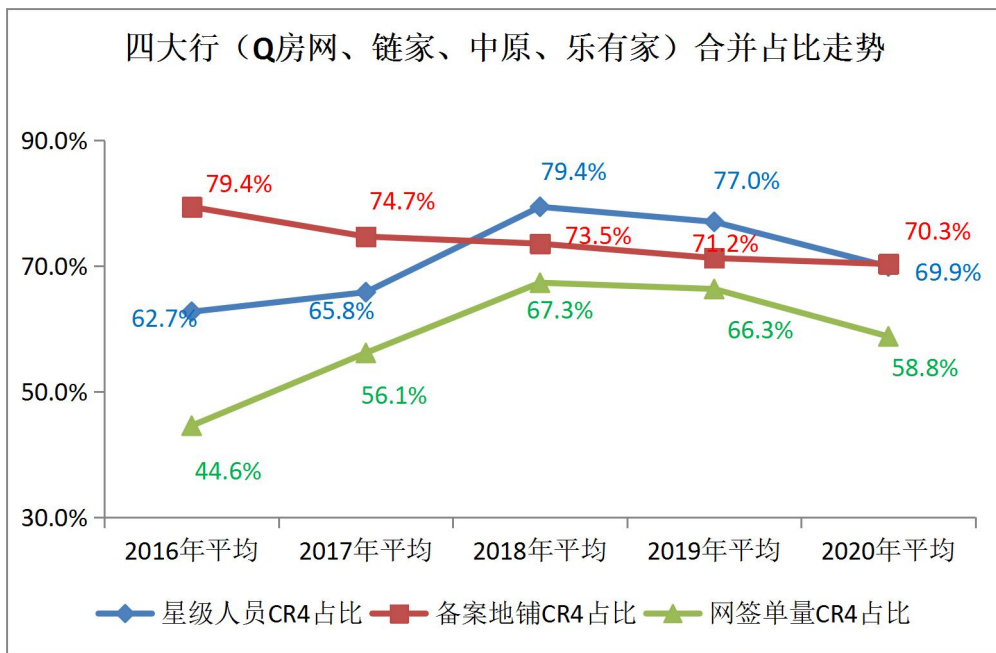
从单位面积内开设分支机构的数量看，福田区每平方公里面积有 8.6 家，较去年增加 0.8 家，继续为各区域中最高。罗湖区每平方公里面积有 5.3 家，居第二位。南山区每平方公里面积有 3.4 家，居第三位。高密度主要还是集中在原关内区域，因其发展较为成熟，相关配套设施完善且地域面积相对较小，竞争较为激烈。

(二) 行业竞争指标

1. 行业集中度 (CRN) 或已达“零界点”

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。

这里引用该理论，对深圳二手房市场前四机构的重要经营指标网签、地铺、人员进行分析，发现从 2016 年起深圳二手房市场就已处于寡占型市场。

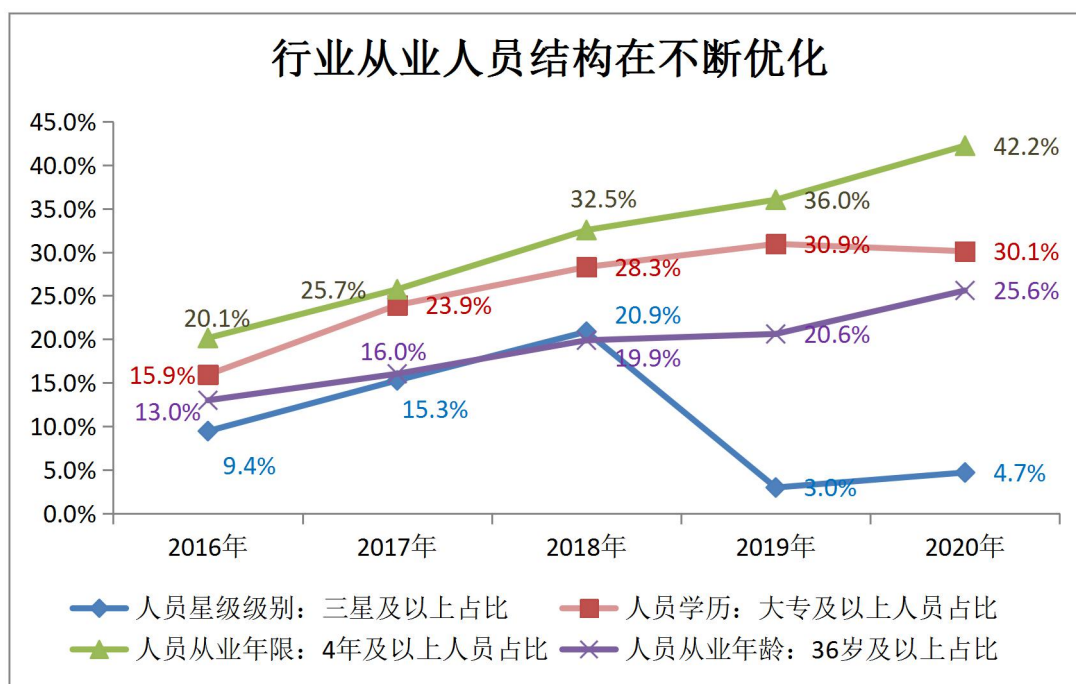


（信息来源：深房中协标准指数）

从数据走势图可以看出，市场集中度在 2018 年出现了转折，在 2018 年之前，四大行的星级人员数量和网签单量占比在不断走高。2018 年之后各项指标呈缓慢下降趋势，分析可能存在两方面原因，一是龙头机构的扩张受到边际效应影响，二是贝壳系（如德佑、糯家、览众等品牌）在市场上快速扩张，分食了传统四大家部分市场份额。近年来网络的快速发展，互联网在中介行业的广泛应用，传统“人海战术”也随着互联网的发展而被逐步弱化，而受资本限制，也只有大型机构能玩得起自己的网络平台。

2. 行业从业人员结构不断优化

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。



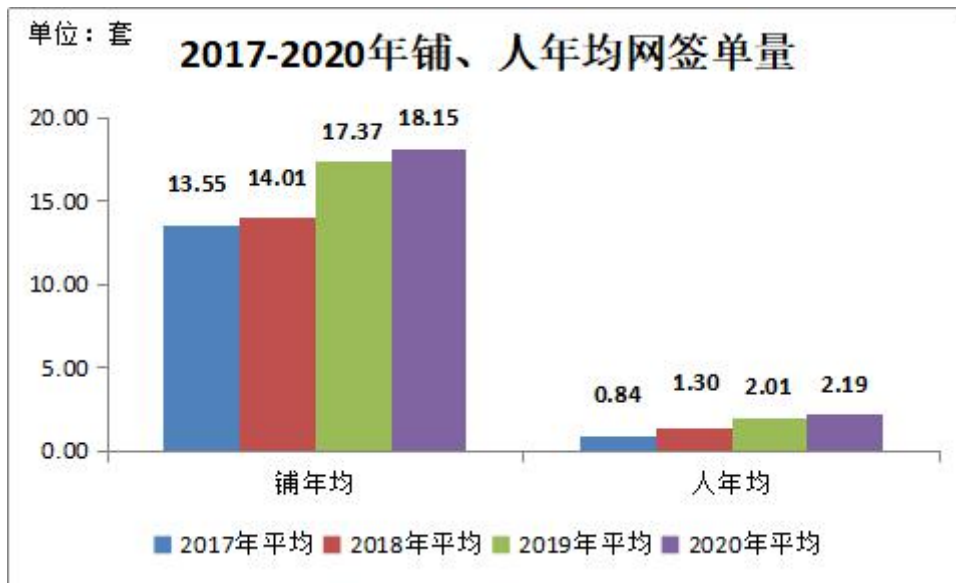
（信息来源：深房中协标准指数）

经深房中协分析发现，行业内从业人员的从业年限及从业年龄近些年不断走高，反映出行业内有经验的从业“老人”留存率在不断提升，行业成熟度不断提高；从业人员高学历占比整体不断走高，2020年出现微降主要是受市场震荡波动运行，导致很多“新人”进入行业，拉低了学历；人员星级级别占比出现大幅变动主要原因是深房中协优化了人员评星体系（引入了个人业绩指标）所致，在适应了新体系后，高星级人员占比也在不断提升中。

（三）2020年行业绩效再创新高

行业绩效指标分析的是地铺平均（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+总机构数量。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）

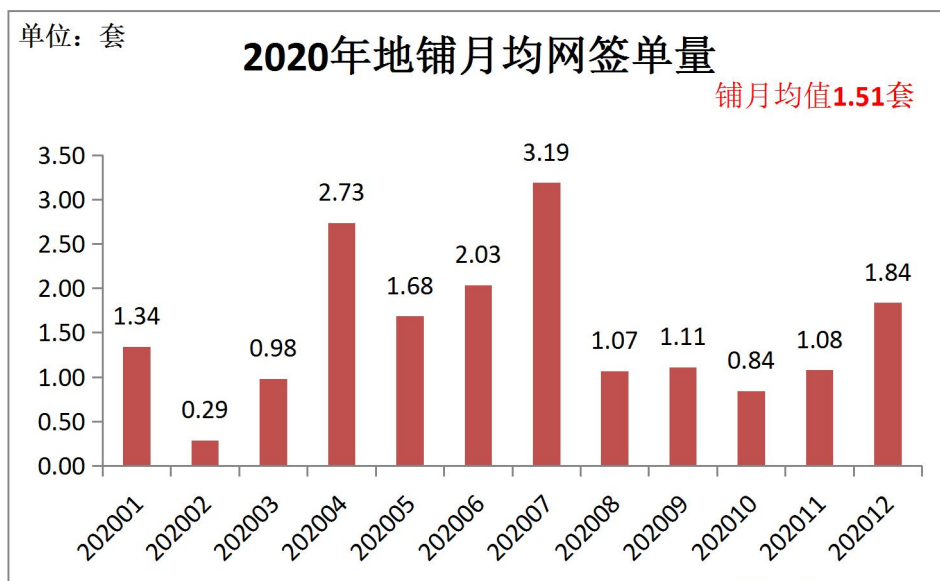
的总量除以同期星级人员的数量。



说明：因很多小型机构只有一个总部，无分支机构，故自今年起，铺均网签单量的计算，分母由单纯的备案分支机构量调整为备案分支机构和备案机构的合计值。

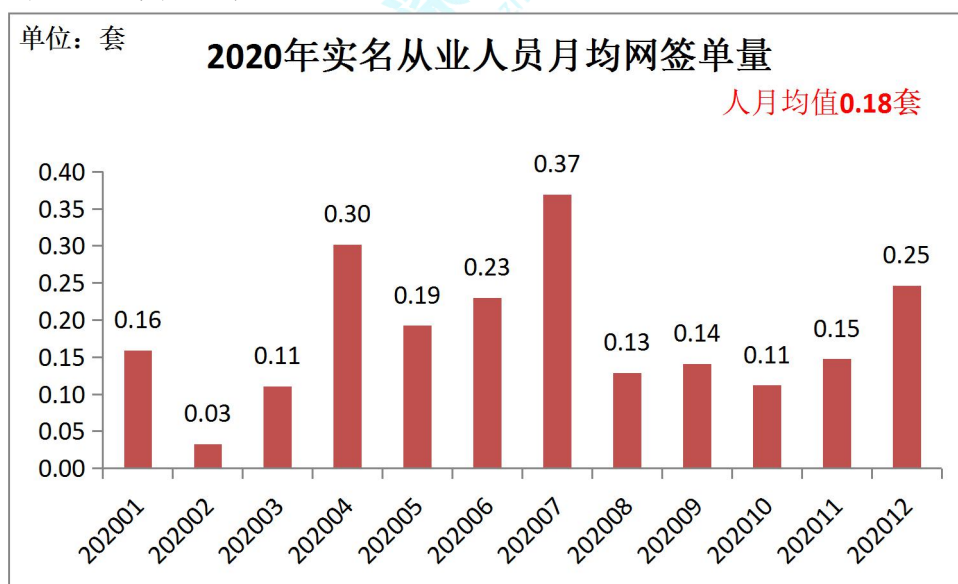
（信息来源：深房中协标准指数）

2020年的地铺、星级人员年均网签单量创下近几年新高。2020年地铺年均网签单量18.15套（即一年内一个地铺网签18.15套），较2019年增长4%。2020年人年均网签单量2.19套，较2019年增长9%。环比出现增长主要是2020年受疫情影响，自3月份复工复产后，在需求集中释放、市场“炒作”、金融“宽松”等众多因素的相互影响下，市场快速回暖，二手房网签创下近几年新高所致。人均增幅大于铺均增幅主要是业内从业人员的增长幅度低于地铺增长幅度所致。



(信息来源：深房中协标准指数)

2020年地铺月均网签单量均值为1.51套，即2020年内每月每家地铺平均网签1.51套。从全年具体月份分布上看，铺均高的月份为4月、7月、12月，与前文分析的全年二手房网签单量走势一致。



(信息来源：深房中协标准指数)

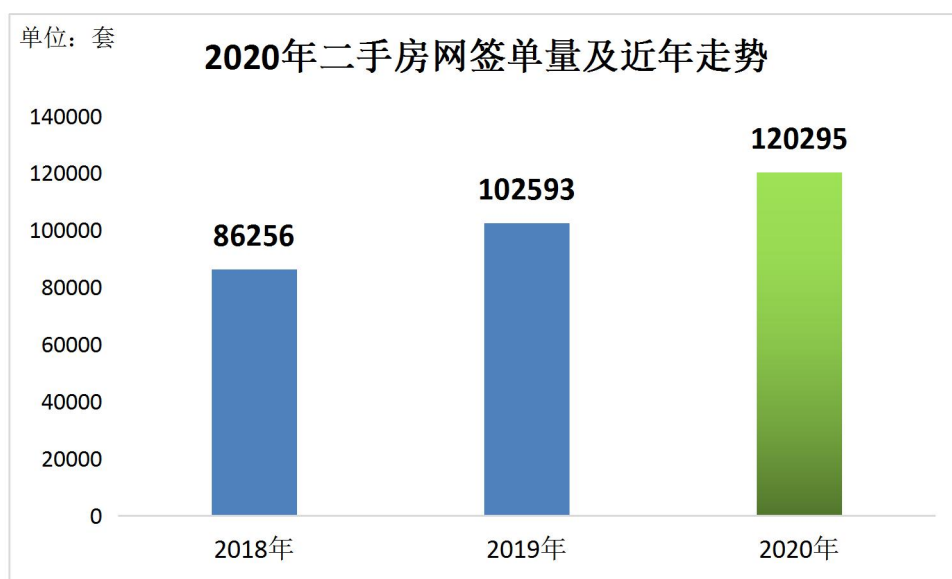
第二章 2020 年深圳楼市回顾以及 2021 年预判

2020 年深圳市二手房网签 107747 套(另有自助网签 12548 套)，二手房办理过户 101964 套（其中住宅 95273 套）。总体而言，2020 年二手房市场犹如经历了“过山车式”行情，自 3 月份复工复产工作的加速推进，在需求集中释放、市场“炒作”、金融“宽松”等众多因素的相互影响下，市场自 4 月份起便快速反弹且开始走向“躁热”，直至 7·15 政策的出台，在一定程度上抑制住了市场的“虚火”，造成短期内网签量的断崖式下滑，但深圳楼市的“坚韧”使得房价调控并未达到预期效果，二手房市场价格上涨的基本面并未发生根本性扭转，自进入年末二手房市场迎来“翘尾行情”，全年二手房网签量甚至还创下了历史新高。

一、2020 年“过山车”式市场行情，二手房网签量创新高

（一）2020 年全市二手房网签量创新高

根据深房中协统计到的二手房网签数据分析，2020 年全年，深圳二手房网签（含自助）120295 套，与 2019 年的数据（102593 套）相比高出 17.3%。如剔除自助网签的部分，2020 年网签量更是创下自 2016 年有统计数据以来的新高。



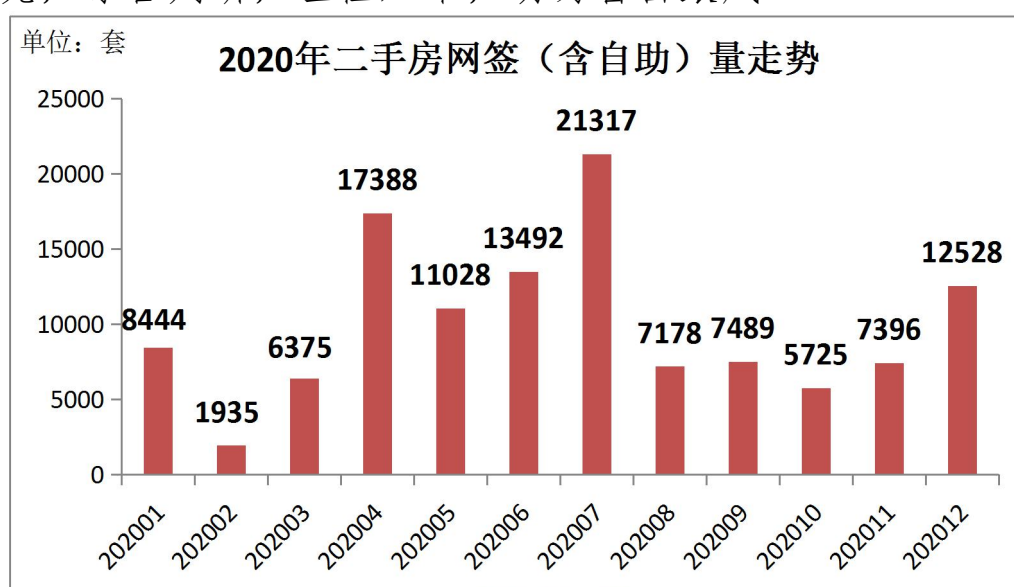
(信息来源：深房中协标准指数)

(二) 楼市“高烧”，政策抑制，2020年二手房走出“过山车”式市场行情

从全年二手房网签走势看，呈现出“过山车”式的市场行情。1月份延续了2019年下半年的火热市场行情，网签量可观；2月受春节假期与疫情双重影响，整个2月份，数周的网签量都处于历史低位；自3月复工复产后，市场处于稳健恢复状态；但自进入4月之后，随着市场上几个热点新盘的“秒光”、“日光”的奇幻开局，深圳楼市就仿佛瞬间进入了“躁动”状态，随后在需求集中释放与市场“炒作”、金融“宽松”等多重因素的相互影响下，市场快速反弹且走向“躁热”；直至7·15政策的出台，市场迅速降温，网签量在8月份迅速回落近7成；二手房网签量在低位运行几个月后，随着市场对于新政的逐步适应，以及在购房者长期看好深圳未来及新房“打新”潮氛围的带动下，进入11月之后，二手房网签量逐步企稳，并呈现强势反弹态势，最终形成年末12月份网签量“过万”的

“翘尾”行情。

针对飘忽不定的市场行情，深房中协提醒消费者，购房需保持理性，面对市场繁杂多样的信息时要保持清醒，结合自身情况，综合判断，理性入市，切勿盲目跟风！

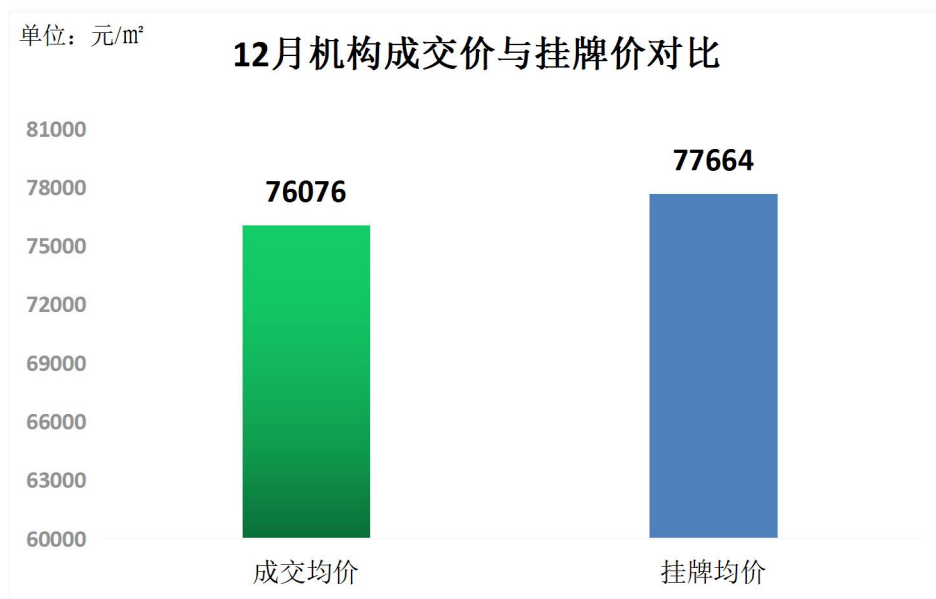


(注：网签量，系指在深圳市房地产信息系统在线签订《深圳市二手房买卖合同》示范文本合同份数，并非最终成交过户套数，但网签数据相比最终完成成交过户的数据更能体现市场运行态势。本文所提网签量都参照此释义。)

(数据来源：深房中协标准指数)

(三) 全年二手房成交均价涨幅突破 20%，且未来稳房价的压力仍不容小觑

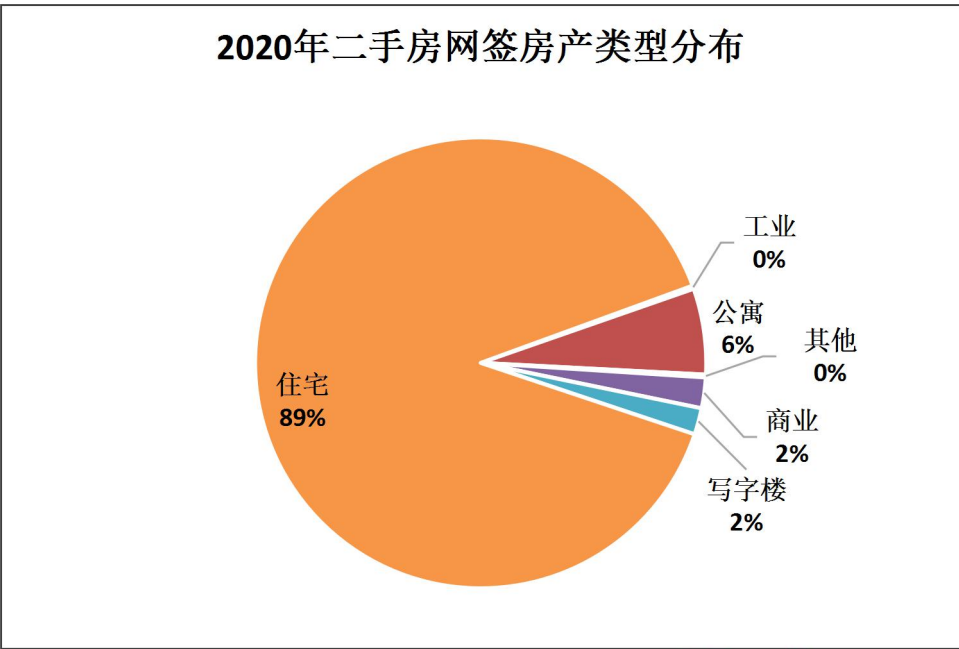
通过对业内机构上报的 2020 年 12 月成交数据分析，12 月深圳市二手房成交均价为 76076 元/平方米，较上月每平方米增加 8215 元，经分析，可能与年末市场转好(年末翘尾行情)，市场一些高价值楼盘得以成交有关，与 2020 年年初 1 月份统计到的二手房成交均价 60776 元/m²，涨幅达到了 25%！二手房挂牌均价为 77664 元/平方米，较上月每平方米增加 9060 元。



(四) 住宅类占比随市场波动变化，但仍是交易的主流类型

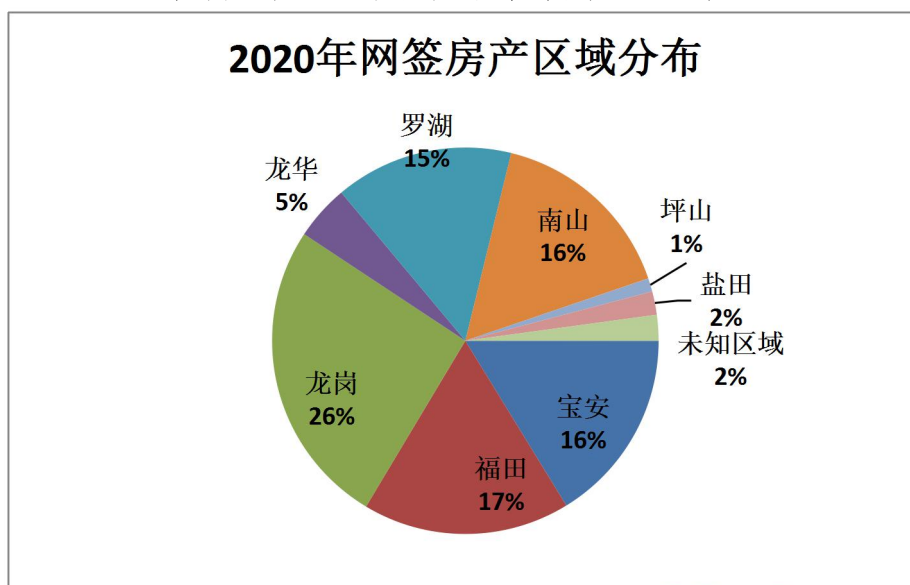
通过 2020 年二手房网签房产类型看，住宅依旧是交易的主力，占总量 89%，公寓类型以 6% 的占比排第二位，写字楼、商业分别以 2% 的占比排第三。

通过对 2020 年住宅类别网签占比走势分析，当市场行情好的时候，住宅类别占比会走高，但由于受新政针对住宅调控的影响，新政后，其他类别房产网签占比有所升高，进而导致住宅类别占比走低。



(数据来源：深房中协标准指数)

（五）二手房网签主要集中在热点区域



（信息来源：深房中协标准指数）

2020年二手房网签主要集中在热点区域（低总价、学区、利好规划），其中龙岗区域二手房网签30942套，占总量25.7%，明显高于其他区域。福田17.3%的占比次之，宝安16.3%的占比排名第三（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）。

（六）2020年一手住宅供需两旺

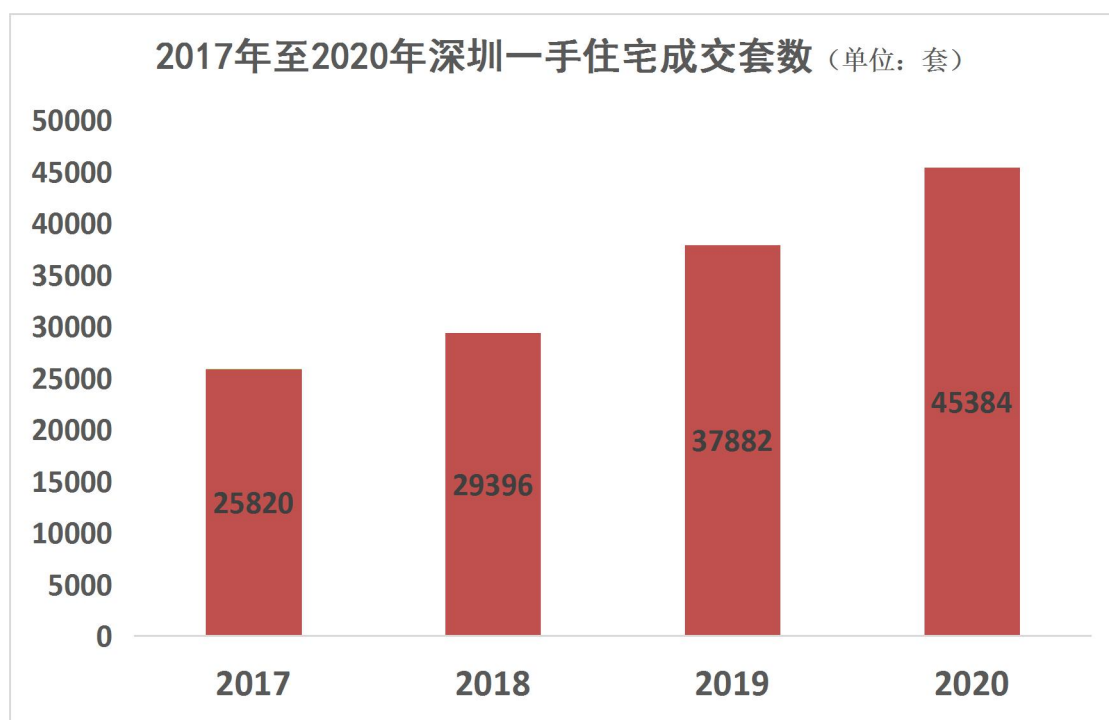
1. 2020年深圳共计预售53177套一手住宅

统计数据显示，2020年全年深圳预售53177套新房住宅，其中，龙岗、宝安、龙华、光明、坪山等是主力供应区域，龙岗区预售新房住宅12326套，宝安区预售新房住宅9621套，光明区预售新房住宅8186套。

2. 2020年一手住宅成交量创下近5年新高

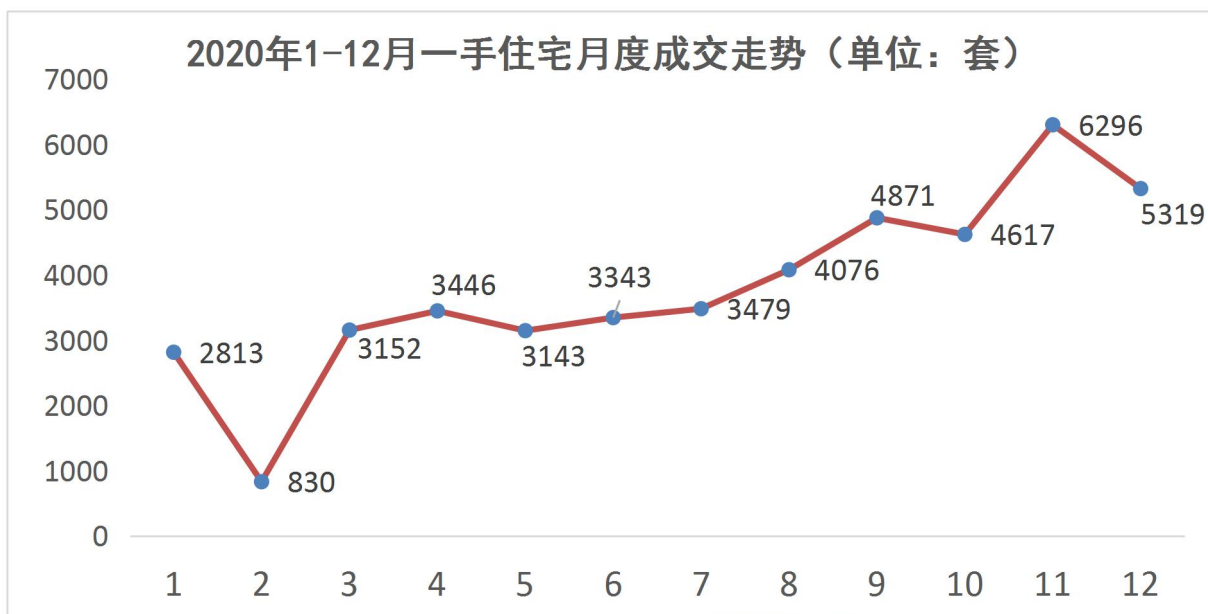
2020年深圳新房市场供应活跃，引发市场持续的“打新热潮”，成交情况喜人。统计数据显示，2020年全年共成交

45384套一手住宅，为自2016年以来的新高。2015年深圳楼市在宽松政策支持下成交量大增，成交66450套新房住宅，是近年来成交量最高的年份，2016年成交量高位回落，2017年和2018年，在收紧型调控政策下，成交量低位震荡，2019年成交量回升，为37882套，2020年新房住宅成交45384套，为近5年新高。



（数据来源：深圳市住建局）

2020年全年新房市场的表现先抑后扬，年初受新冠疫情影响项目施工进度放缓，入市新盘少，成交量低位运行，1月和2月成交量均不足3000套，3月份到10月份，市场供应量逐渐增加，成交量震荡向上，其中3月到7月成交量在3000-4000套徘徊，从8月份开始成交量突破4000套，年底迎来翘尾行情，其中11月成交6296套，为全年月度最高成交量。



（数据来源：深圳市住建局）

在户型方面，据统计，90 m²以下的户型共成交 19295 套，占全市一手住宅成交总量的 42.5%；90-144 m²改善型户型成交 24577 套，占总量的 54.2%；144 m²以上的户型成交 1512 套，占总量的 3.3%。

二、2020 深圳楼市调控一览

根据统计，2020 年深圳楼市一共迎来了八项涉及调控的相关政策，我们将按时间顺序排列如下：

（一）“新征信”上线，遏制假离婚买房

2020 年 1 月 6 日中国人民银行的全国征信系统由于二代征信的切换问题，紧急暂停了征信查询服务。

2020 年 1 月 19 日，新版征信系统上线，对应的新版信用报告纳入多方面信息，包括共同借款人、信用卡大额专项分期、个人为企业担保、逾期后还款等。

在旧版征信中，如果夫妻二人共同还款，一方为主贷，另一方征信上是不体现负债的。而“新征信”的上线意味着即便离婚，如果夫妻作为共同借款人，双方征信上均体现负债和贷款信息，这就直接打击了“假离婚”换取首套购房资格等现象。

（二）严厉打击收取“喝茶费”、“更名费”等楼市违规行为

2020年4月3日，针对个别企业收取“喝茶费”、“更名费”等违规行为，宝安区住建局也发布了《关于坚决打击房地产开发企业和中介机构收取“喝茶费”、“更名费”等价外费用违法行为的通知》，强调凡房地产中介机构及从业人员参与恶意炒作、哄抬房价的，主管部门将联合相关执法部门依法严格查处，暂停楼盘网签并将惩戒。

（三）放宽预售证条件

2020年4月16日，深圳市住建局发布《关于应对新冠肺炎疫情促进城市更新等相关工作的通知》。通知提到，高层建筑主体施工形象进度达到总层数的1/2、装配式建筑完成基础工程并达到标高±0.00标准的商品房项目，可以申请预售。

由于此前规定高层建筑主体施工形象需进度达到总层数的2/3，装配式建筑要出地面1/3，才能申请商品房预售。该政策的出台，最直接的影响是，2020年深圳新盘可以更快达到预售条件，申请预售进入市场，加快、加大市场供应。不少新盘享受政策利好，在年末带来一场开盘潮。

（四）7·15 新政，即“深八条”横空出台

2020 年 7 月 15 日深圳市住建局出台了调控政策，从名额、首付、税收等方方面面下手，史上最严的深圳 7·15 新政发布，限购政策提高了购房门槛，主要内容包括：

限制“房票”：非深户 5 年个税或社保；落户不能马上买房，须 3 年个税或社保，夫妻离异 3 年内按离异前家庭总套数计算；

差别化信贷：除无房首贷仍然执行 3 成首付外，其余首付需要 5-8 成；

细化普通住房标准：容积率 1.0 以上，建筑面积 144 平米以下（套内面积 120 平米以下），总价 750 万（含）以下；

税收调控：免增值税年限从 2 年延长到 5 年（增值税及附加约 5.6%）；

新盘摇号规则：新房抽签优先无房、个税或者社保年限长的家庭。

（五）停批商务公寓用地，商务公寓成为历史绝唱

2020 年 7 月 31 日晚，深圳市规划和自然资源局、市住建局联合发出通知，宣布停止审批商务公寓，这意味着，深圳公寓从此进入“绝版”时代。对此，两部门在《通知》同步发布官方解读中表示，商务公寓早期在一定程度上发挥了商务办公区配套的作用，“近年来，商务公寓呈现出明显的类住宅化倾向，已偏离“服务商务人士”、“短期住宿”的目的。

（六）婚姻信息查询联网

2020年9月10日，中国人民银行深圳市中心支行、中国银行保险监督管理委员会深圳监管局、深圳市住房和建设局联合发布《关于建立婚姻信息查询机制 完善住房贷款管理的通知》。通知表示，深圳市住建局进一步完善房地产信息平台功能，通过省数据共享机制为商业银行提供购房人婚姻登记(含结婚、离异)信息的查询便利。商业银行办理个人住房贷款业务，应通过房地产信息平台，查询借款人婚姻状况和购房家庭(包括借款人、配偶及未成年子女)成员名下在本市拥有的住房套数，作为贷款审核依据，有效落实差别化住房信贷政策要求。这意味着，想要通过假离婚来买房真的行不通了。

（七）严查“代持炒房”行为

2020年11月，深圳部分区域的热点楼盘出现“万人抢房”、“众筹打新”等情况，也引来大家热议。同一日，深圳市住建局局长、党组书记张学凡接受媒体采访，就深圳部分热点楼盘出现代持打新炒房现象也进行了表态，“对媒体反映的代持炒房等情况，正在调查处理中，一旦发现存在违规行为，将依法依规严肃处理”。

2020年11月30日晚，深圳市住建局针对此事做出了回应。深圳坚决贯彻落实“房子是用来住的，不是用来炒的”定位，坚决落实中央房地产调控政策，严格执行7月15日出台的“新深八条”规定。针对当前一二手房价格倒挂以及媒体反映的代持炒房等情况，政府部门正在研究综合调控政策，坚决打击市场投机炒作行为。

（八）旧改签约 95%即可征收

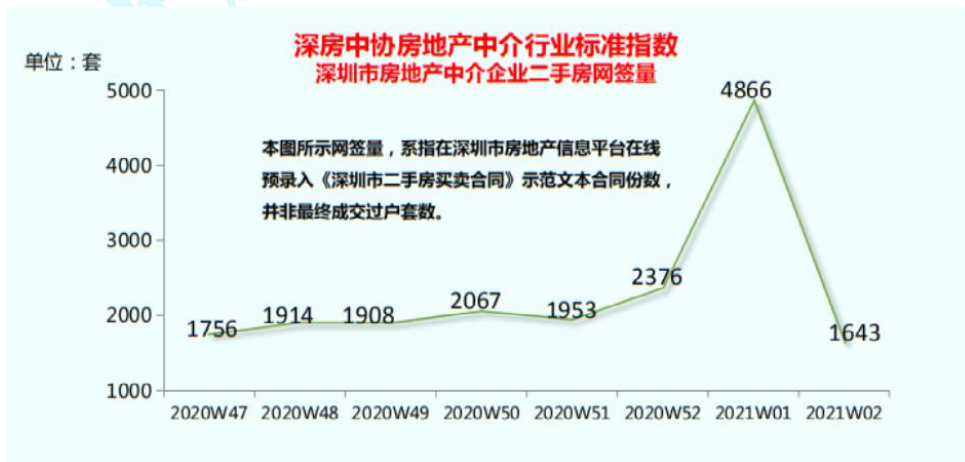
2020 年 12 月 30 日，《深圳经济特区城市更新条例》正式通过人大表决，条例将从 2021 年 3 月 1 日起正式实施。

新规明确，取消双百，签约面积与签收人数双 95%后就可征收，这意味着困扰深圳已久的城市更新迎来了历史性的破局，曾经影响城市更新项目进程的“钉子户”等一些因素将迎刃而解。政策的出台，能精准破解城市更新拆迁谈判中的难题，有效避免强拆，一些无法进行实施主体确认的项目将迎来走出困境的机遇，钉子户影响旧改的现象将会得到彻底的改变。

三、2021 年楼市判断

（一）2020 年年末的二手房网签量的冲高只是阶段性行情

2020 年 12 月份的二手房市场虽突破一万套大关，但根据周网签量走势分析，12 月份前三周市场总体处于平稳态势，但自进入 2020 年最后一周，网签量迅速蹿升，总体拉高了 2020 年 12 月份的二手房网签量的水平。



（数据来源：深房中协标准指数）

究其原因，深房中协认为，一方面，随着市场对于新政政

策的逐步适应，通常在年末会呈现出一定的“翘尾”行情，但另一方面，也与近期市场上广为流传的调控政策加码的传言，以及近期部分热点楼盘房源报价上涨的传导效应有很大关系，短期内使得市场氛围变得紧张与恐慌。但随着传闻被“辟谣”，以及年末信贷的持续收紧，叠加春节假期的临近影响，年末二手房网签量的上涨只是阶段性的行情，至春节前，二手房网签量将基本维持在相对平稳的水平。

（二）2·8 新政突如其来，市场将进入长期横盘博弈阶段，刚需“等”字诀为上

2021年2月8日，深圳市住建局突然发布的《关于建立二手住房成交参考价格发布机制的通知》，不仅让市场始料未及，同时由于叠加春节假期影响，整个2021年春节假期原本普遍预测的“留深过年”可能会提前引发楼市行情的预期落空外，对于节后市场乃至2021年全年楼市走势都将会造成深远的影响。因为2·8新政从某种意义上而言，并不像传统的调控政策那般，直接对需求进行压制，此次新政的发力点关键在于金融资金端的审慎处理，即银行发放房贷的额度将直接与参考价挂钩。这本质上而言，是主管部门在房地产领域“去杠杆”的一个过程，将此前高杠杆购房的需求进行了风险管控，把原本资金实力不达标的需求暂时剔除出购房队伍，从长远分析，是利于楼市稳定健康发展的。

因此，随着各大银行执行态度的明朗，以及各地开始严查经营贷违规流入房地产的专项治理工作的推进，市场在可预见的未来，二手住宅市场将会经历一段时间的横盘期（表现为“金

三银四”行情的失约), 长期看, 随着横盘博弈期的拉长, 买卖双方预期的分化势必将会向业主层面渗透, 即业主内部预期也将会出现分化, 部分前期高杠杆参与炒房的业主将会率先“服软”, 进而出现部分房源调整降价急抛的现象, 对于刚需购房者而言, 2021年“等”字诀即可自如应变。



第三章 行业“新”研究

近年来，随着行业的快速发展，行业发展过程中产生的各种研究数据纷繁复杂，至今未形成具有全行业指导性的数据指标。针对此情况，深房中协经研究和整合，自2018年推出了深房中协中介标准指数，至今已发布三年有余，不可否认，该指数对于系统阐述行业发展现状，研究行业中观趋势提供了较为有利的支持，但该产品体现内容过于宏观，且各指数之间的关联度不高，产品矩阵过于分散，不能直观地反映出机构在行业内的具体经营情况，对具象化的经营指导意义不大。故此，行业急需一款综合性强，且具备具象化指导意义的指数性产品。

经深房中协研究分析，将与机构经营情况密切相关的实名从业人员人均星级颗数、店月均网签套数、人月均网签套数、机构千单投诉比值这四项指标进行汇总分析，创建“深圳市房地产中介机构健康指数”产品，让机构既能了解整体健康情况，也能细分化掌握子项目发展情况。

一、什么是深圳市房地产中介机构健康指数？

深圳市房地产中介机构健康指数由深房中协评价并定期在各大媒体上发布，无论是消费者还是中介人员，都可以通过不同机构的“健康指数得分”实现“一张图表”就能了解该机构在深圳二手房领域（统计范围不含一手代理成交数据）的综合状况排名。

二、一表看懂机构平均健康指数的设置规则

为便于理解，我们取 50 分作为合格基准线，四个具体评价项目中的每一项如低于 50 分，则说明该机构在此项得分上低于行业平均水平（黄色柱状图表示）；高于 50 分，则说明该机构在此项得分上高于行业平均水平（绿色柱状图表示）。最终，四个具体评价得分的平均分就为该机构的评价总分。

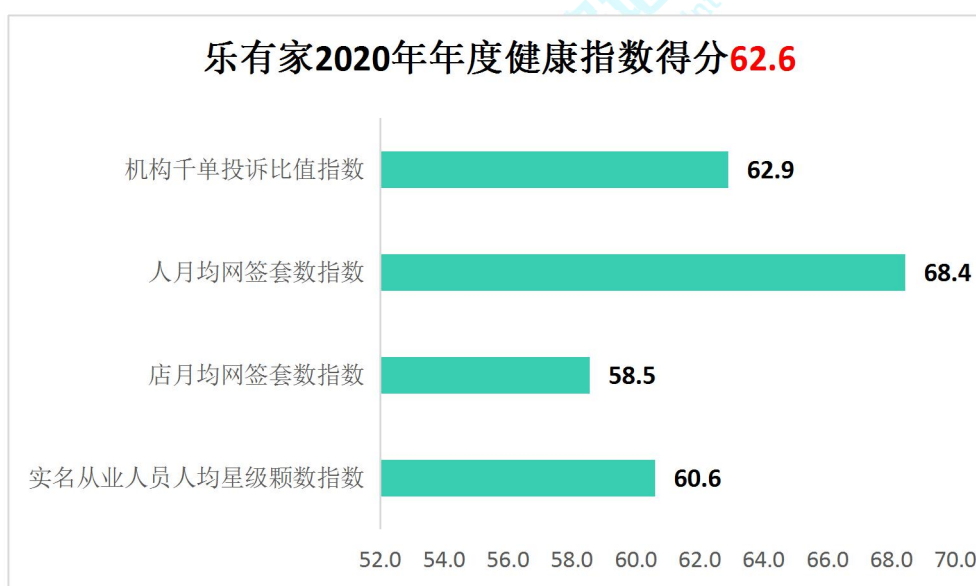
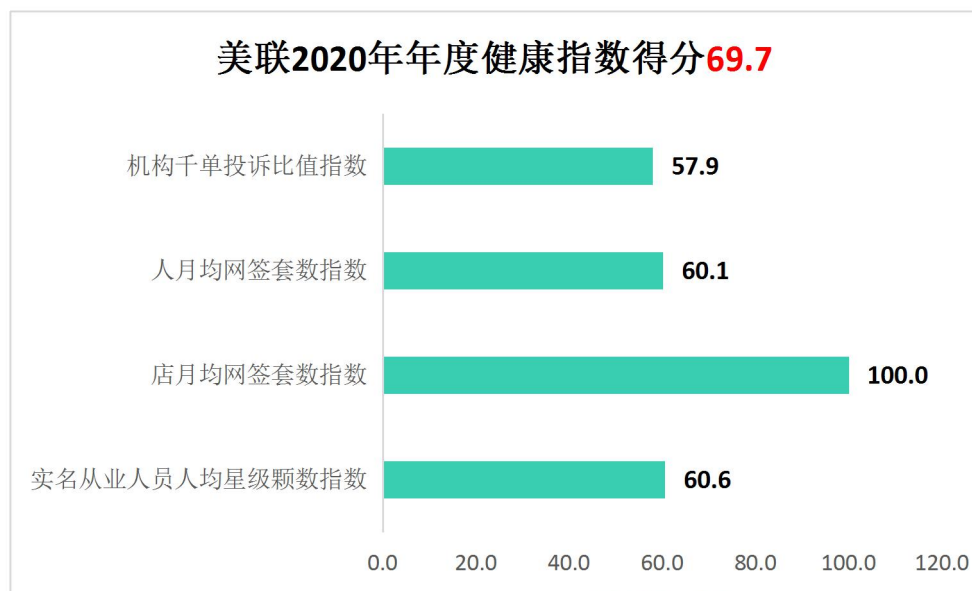
健康指数类别	2020 年行业机构平均健康指数平均值	健康指数合格线	如何理解
机构中介人员平均星级级别 (实名从业人员人均星级颗数指数)	全行业人均 1.19 颗星	50 分	被测评机构该项 ≥ 1.19 颗，则该项分数 ≥ 50 分，反之则 < 50 分
机构下辖门店每月平均签单数量 (店月均网签套数指数)	全行业每月店均签 1.51 套买卖	50 分	被测评机构该项 ≥ 1.51 套，则该项分数 ≥ 50 分，反之则 < 50 分
机构中介人员每月平均签单数量 (人月均网签套数指数)	全行业每月人均签 0.18 套买卖	50 分	被测评机构该项 ≥ 0.18 套，则该项分数 ≥ 50 分，反之则 < 50 分
机构每签一千单(套)买卖所发生的 投诉量 (机构千单投诉比值指数)	全行业每签 1000 套 买卖会发生 1.62 宗 投诉	50 分	被测评机构该项 ≤ 1.62 宗，则该项分数 ≥ 50 分，反之则 < 50 分

说明：为保证子项评价的合理性，各具体评价项目设定最高不超过 100 分；机构千单投诉项因反映的是行业不好的一面，此处已做逆向处理，适用分越高该项指标越好的表述；网签系指在深圳市房地产信息系统在线签订《深圳市二手房买卖合同》示范文本合同份数，并非最终成交过户套数。

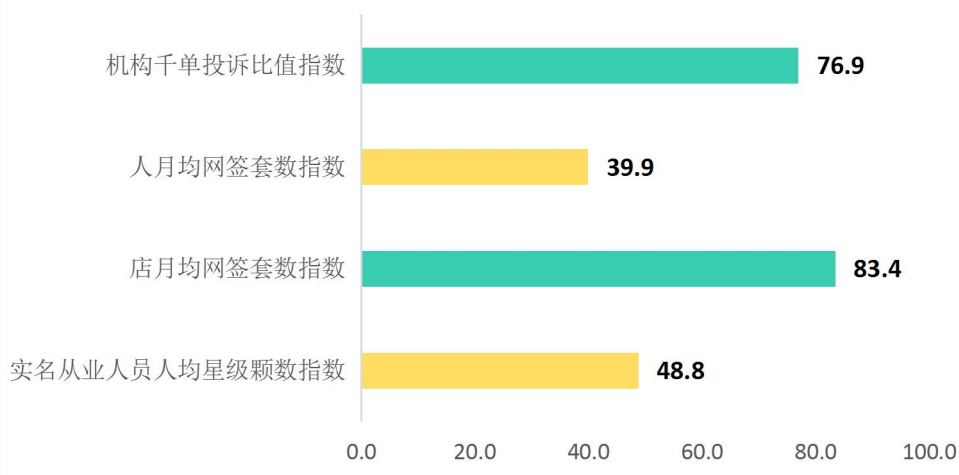
三、2020 年年度行业机构健康指数评价排名

为了更客观、全面地体现行业内机构综合健康指数情况，我们根据机构下辖中介人员规模，设定了不同级别进行分类对比。

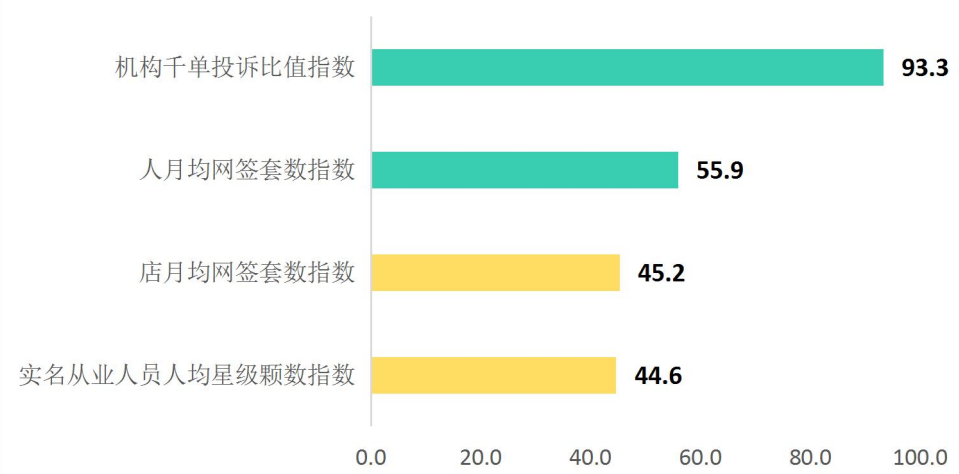
(一) 人员规模 ≥ 1000 人类机构健康指数排名 (顺序由高向低)



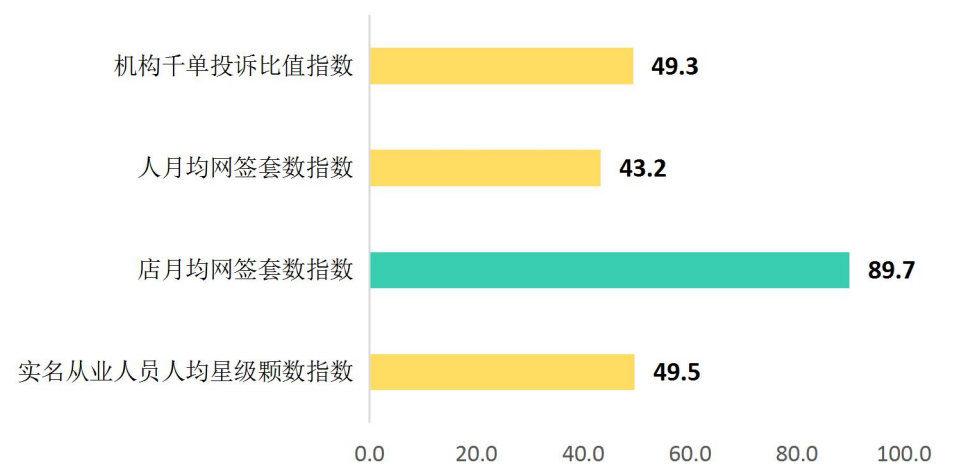
链家（贝壳）2020年年度健康指数得分**62.2**

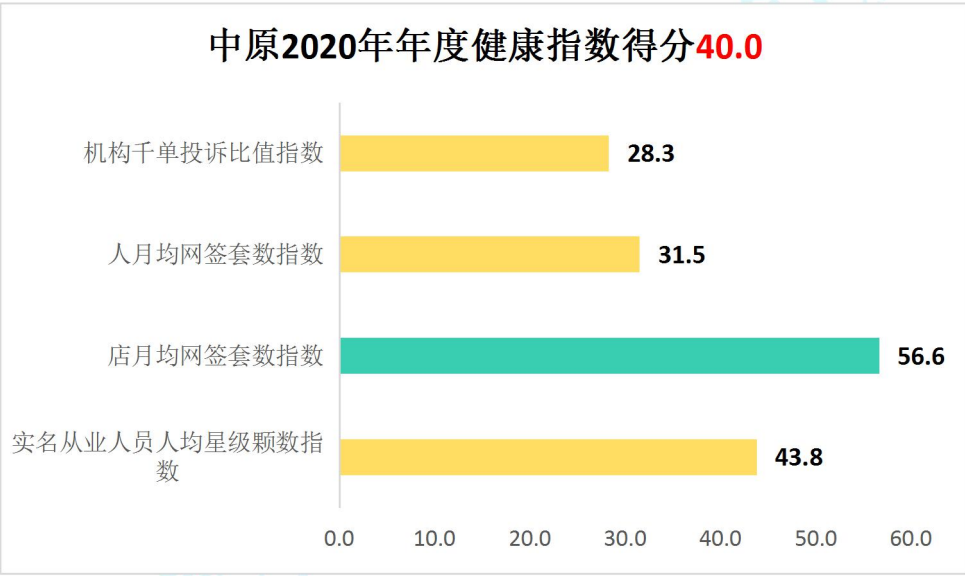
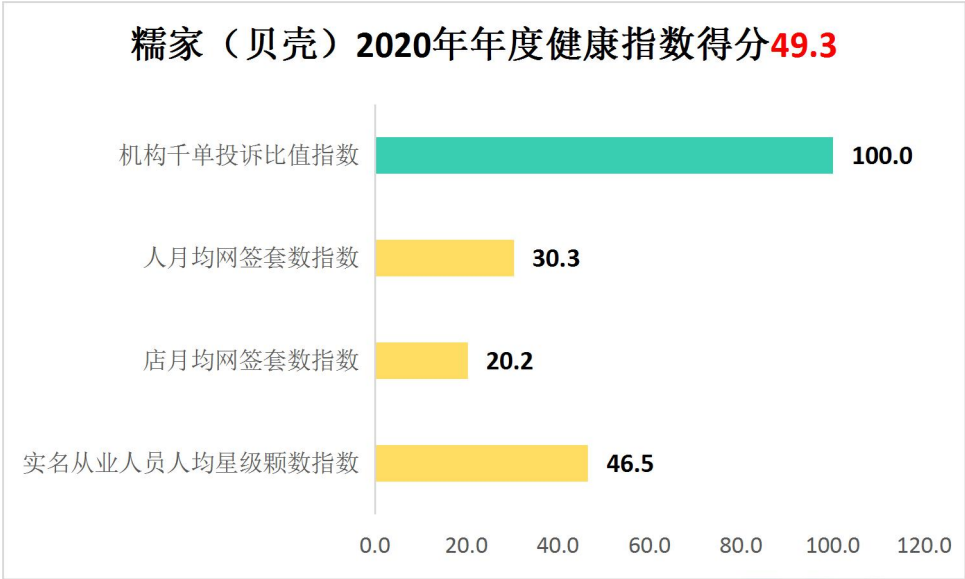


德佑（贝壳）2020年年度健康指数得分**59.8**



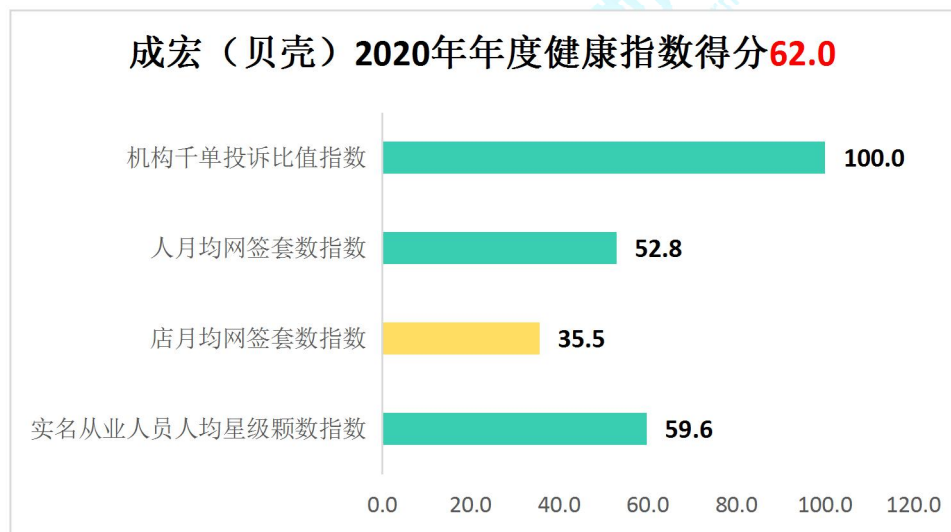
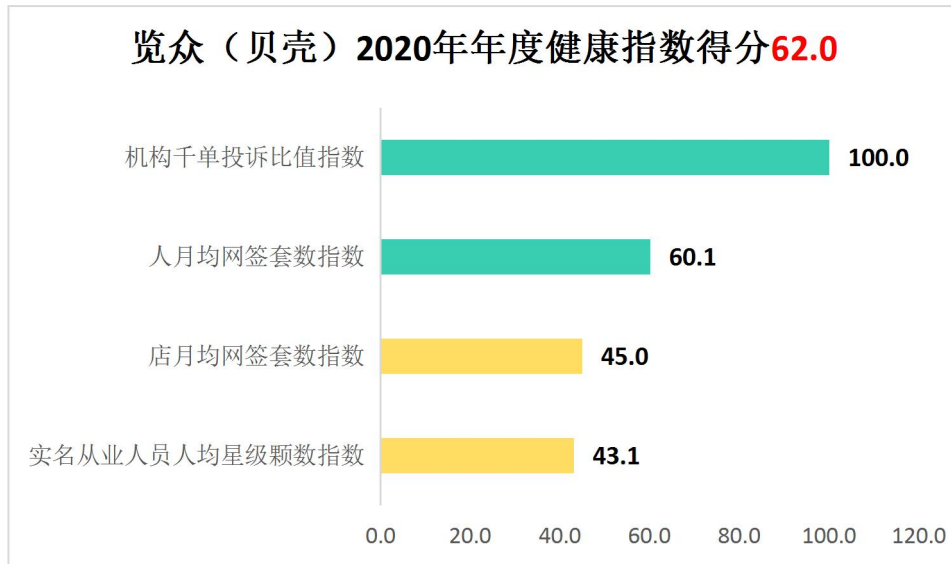
Q房网2020年年度健康指数得分**57.9**



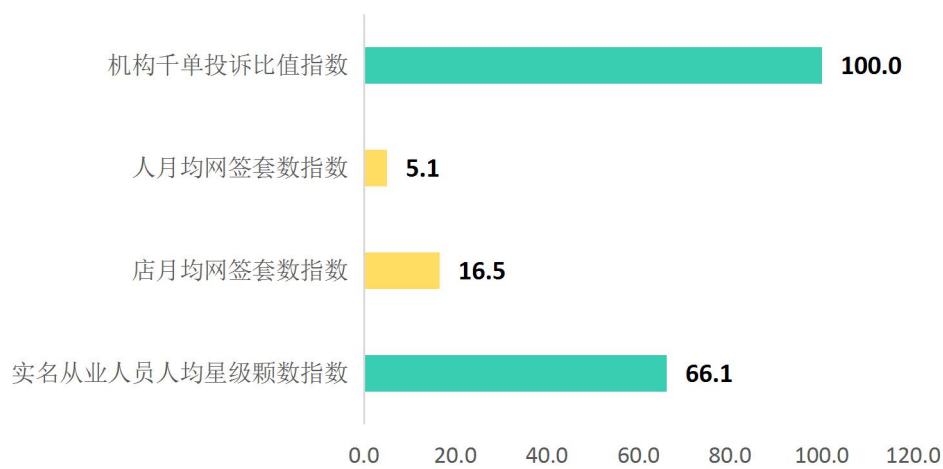


深房
SZFX

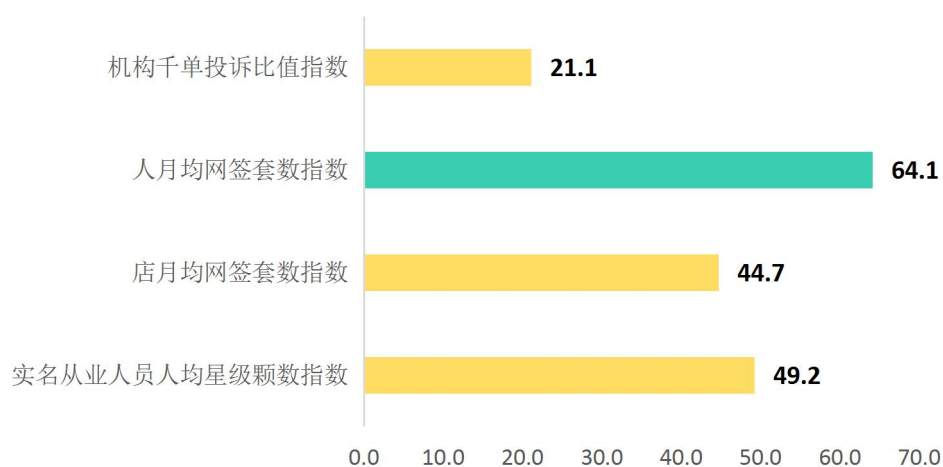
(二) 100人 ≤ 人员规模 < 1000 人类机构健康指数排名
(顺序由高向低)



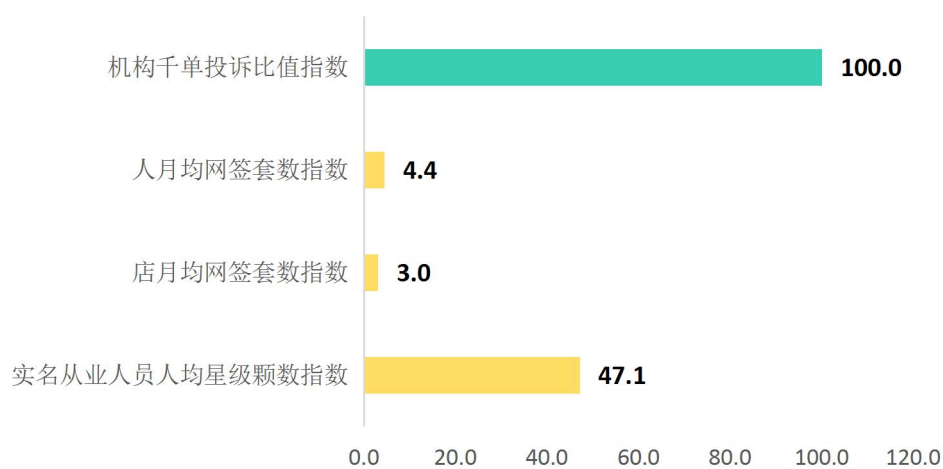
丽兹行2020年年度健康指数得分**46.9**

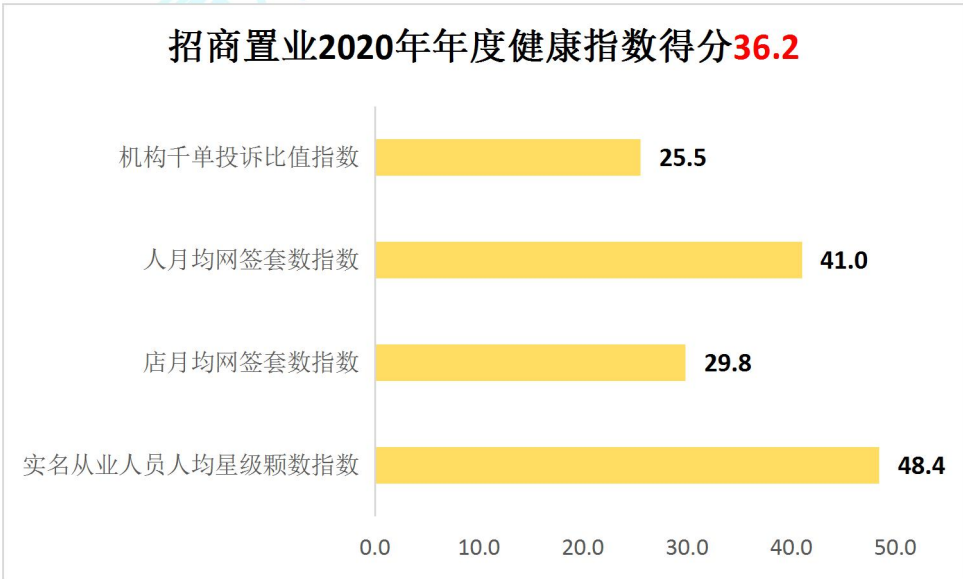
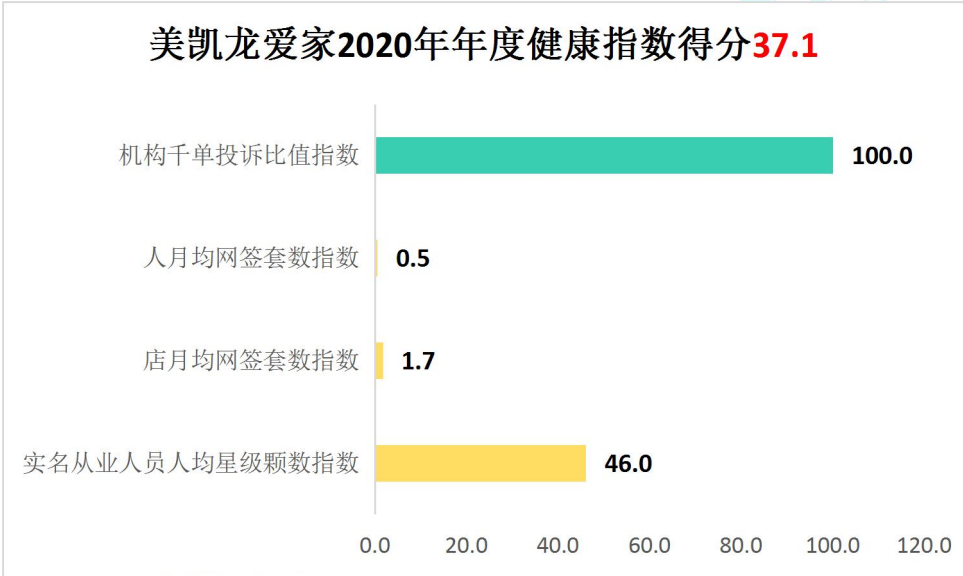
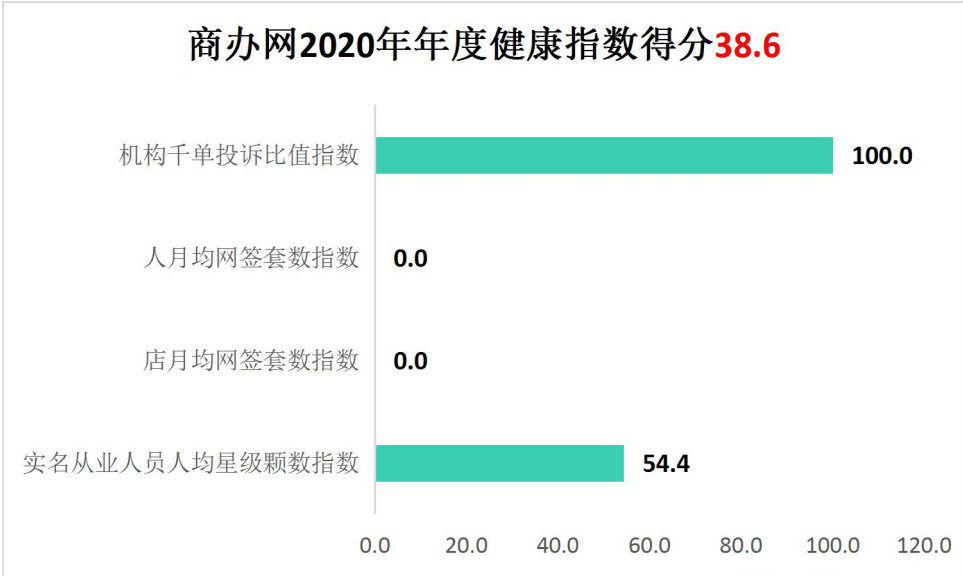


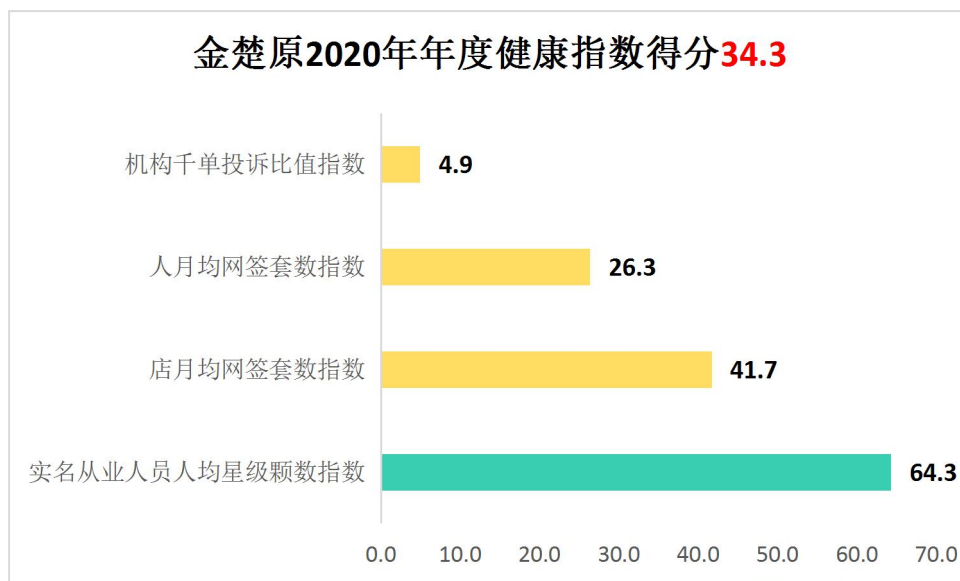
朴邻2020年年度健康指数得分**44.8**



微地产（贝壳）2020年年度健康指数得分**38.7**

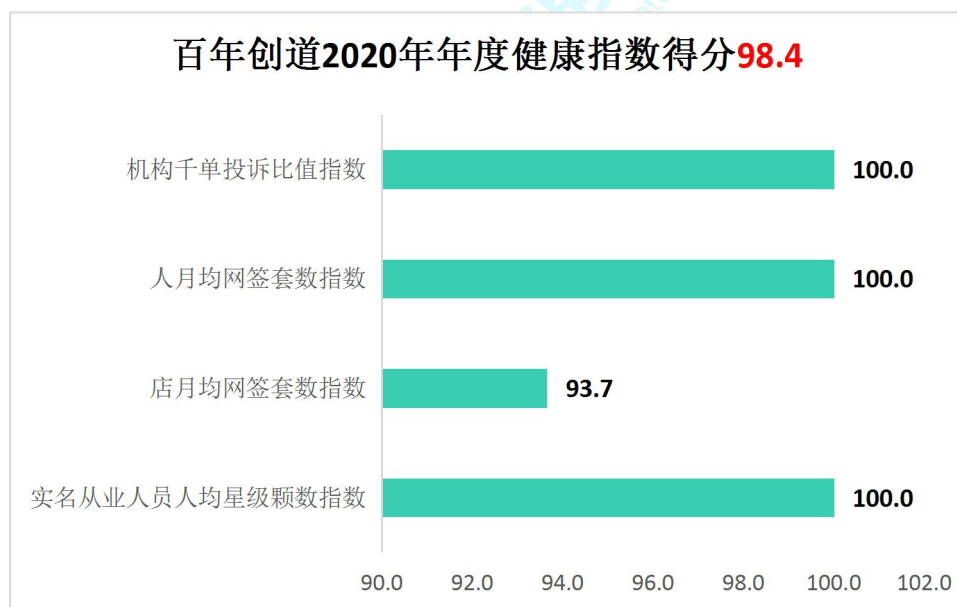


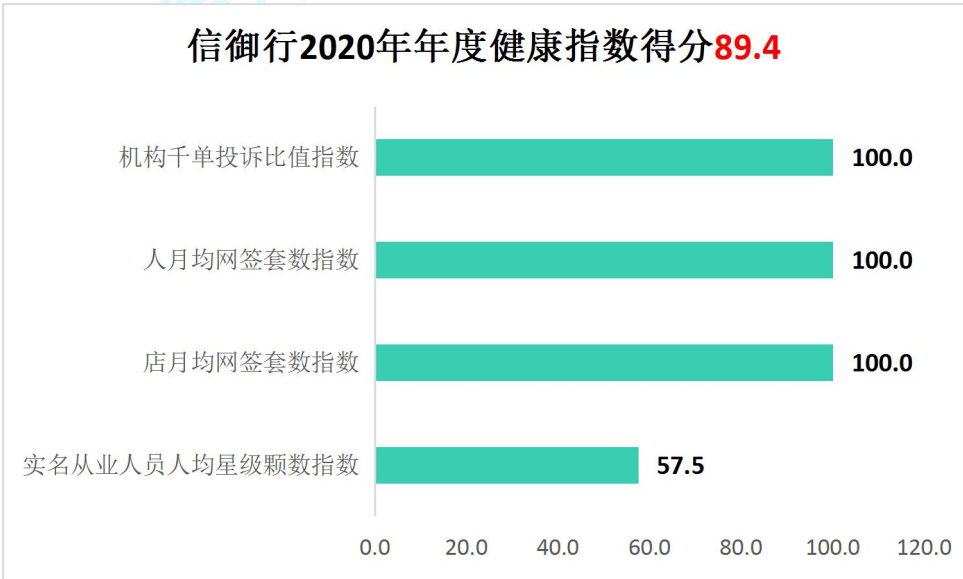
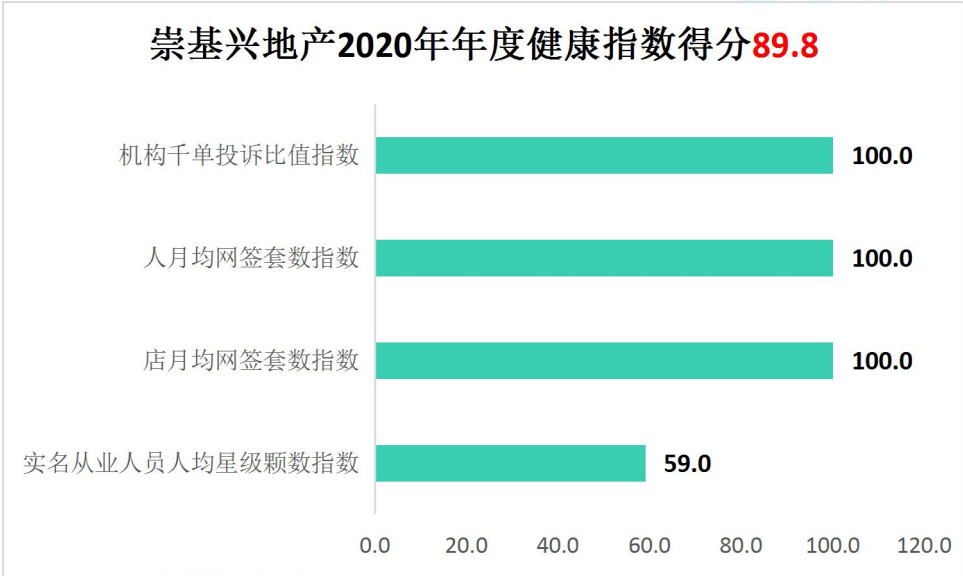
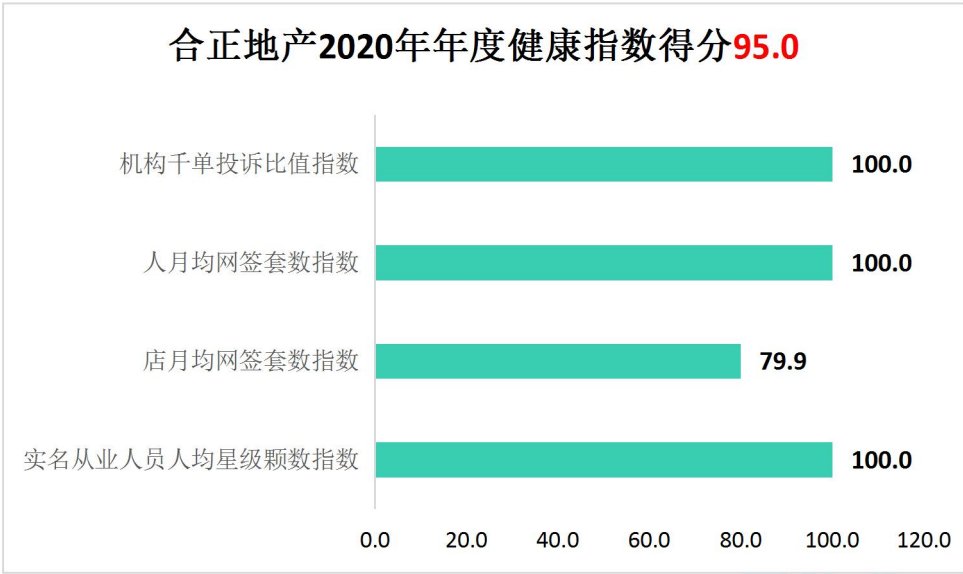


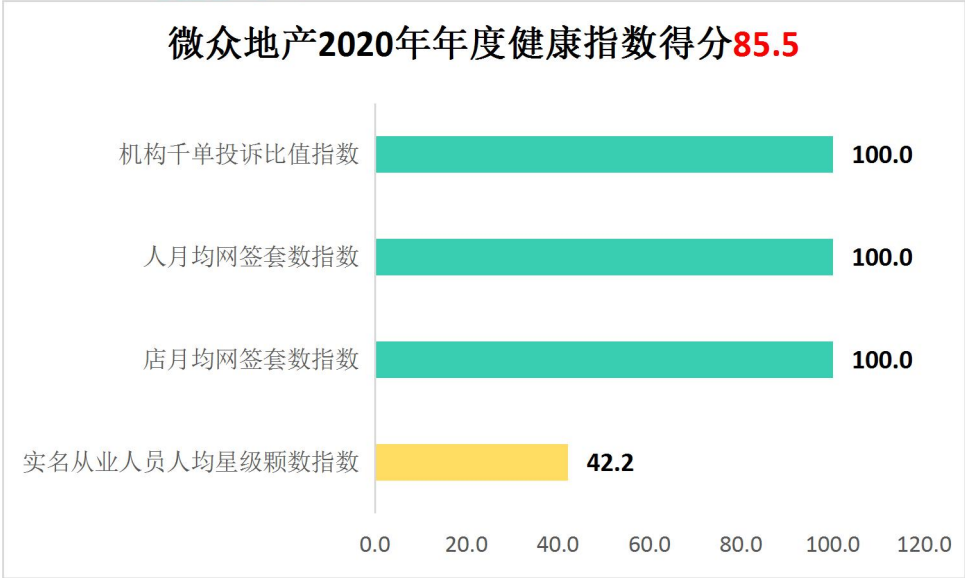
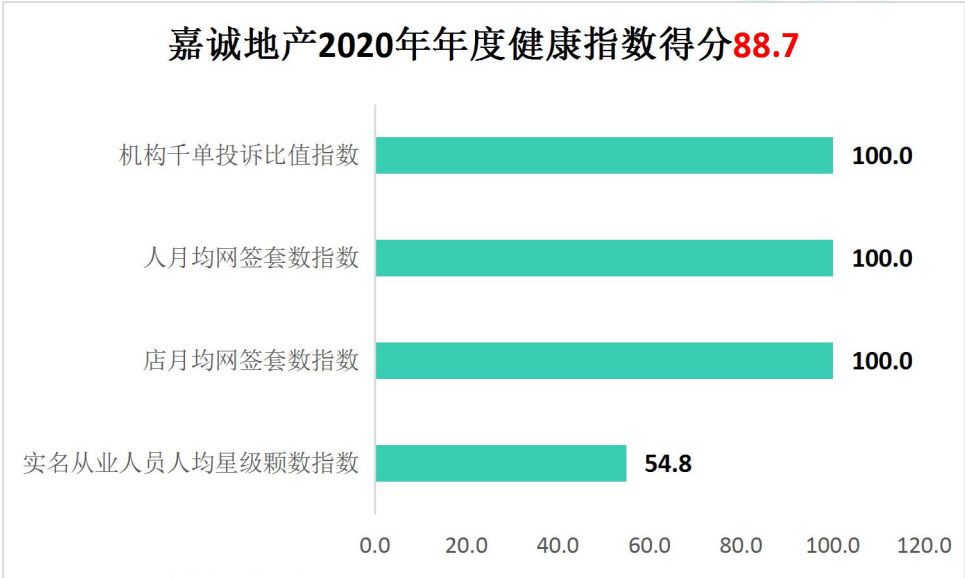
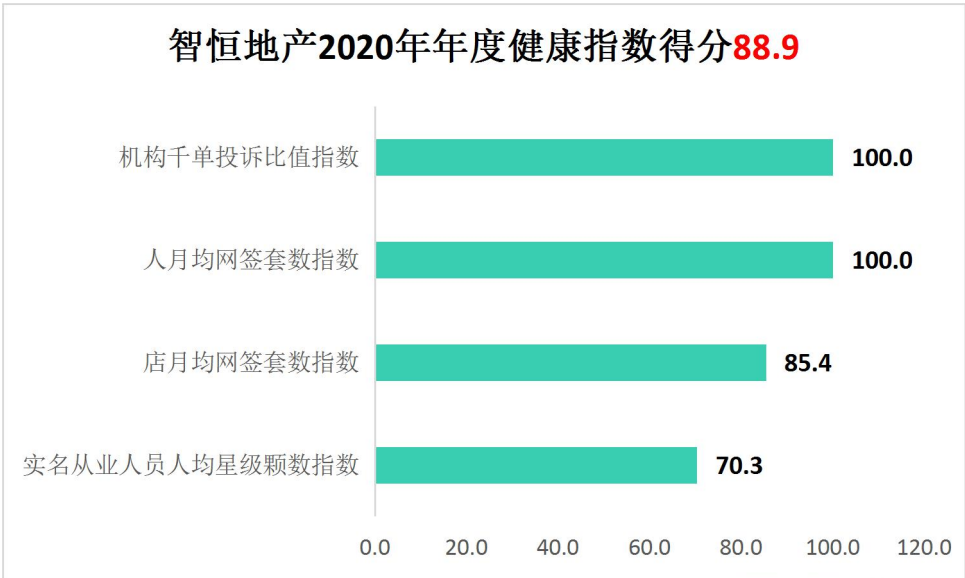


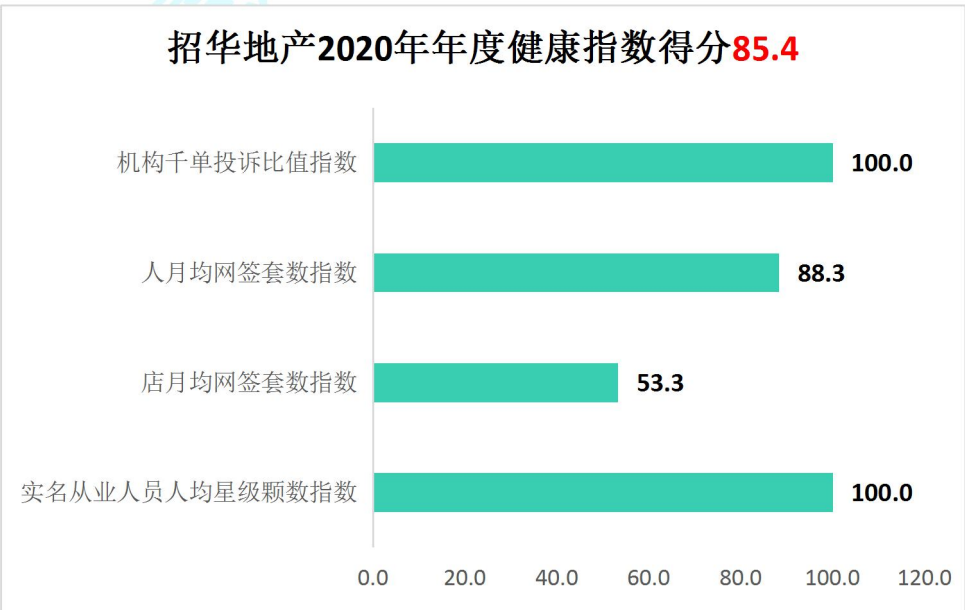
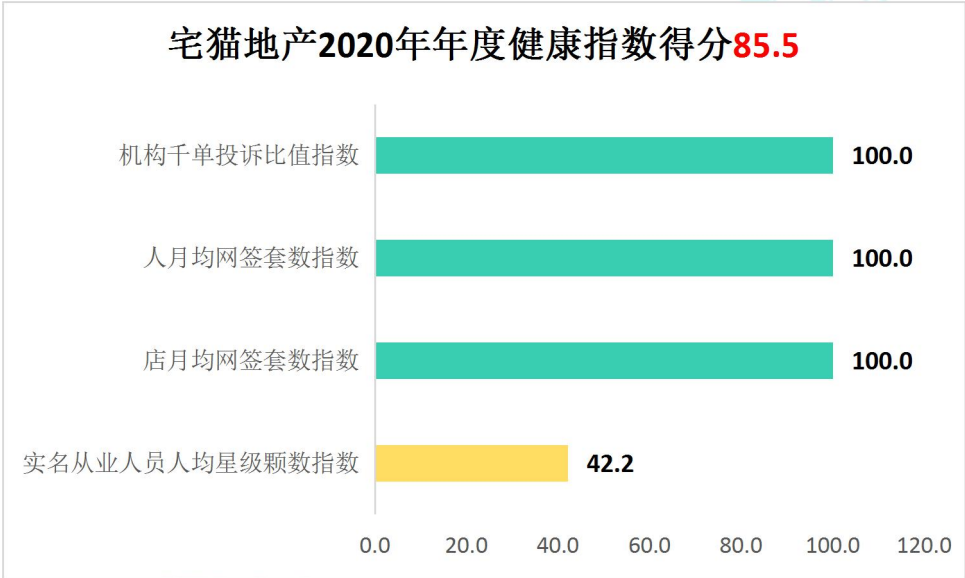
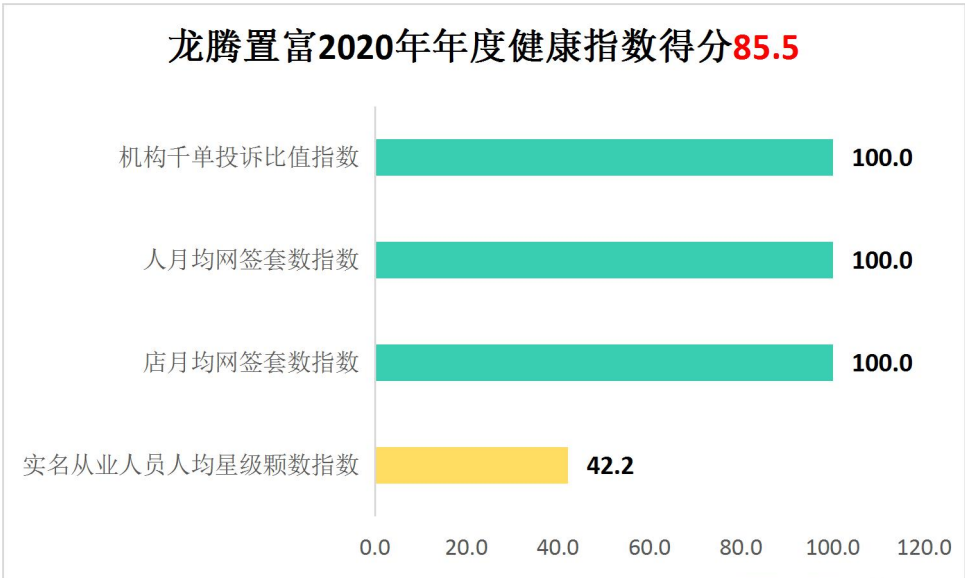
(三) 人员规模<100 人类机构健康指数排名 (顺序由高向低)

说明：小型规模机构数量庞大，此处只展示排名前 10。









四、2020 年经营异常机构名单

深房中协在对行业数据监测过程中发现，我市有个别房地产经纪机构数据异常，具体表现为：二手房网签单量大，但相对应的门店数量和中介人员数量显著不匹配，相互之间的关联性严重不合常理与逻辑。对此类机构，在看似便利的服务下，可能潜藏合同签约方与实际服务方不一致的风险，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。2020 年经营异常机构名单如下：

机构名称	2020 年二手房网签单量	实名从业人员	备案门店数
深圳市房贷通置业代理有限公司	5753	34	0
深圳市丽丽房地产经纪投资咨询有限公司	4784	5	0
深圳市唯正咨询有限公司	2745	5	1
深圳市慧铭房地产经纪有限公司	2194	7	0
深圳市龙峰房地产信息咨询有限公司	724	6	0
深圳市国科房地产经纪有限公司	615	4	0
深圳轩威房地产咨询服务有限公司	195	5	0
深圳市吉盛房地产经纪有限公司	176	5	0
深圳金宏房地产经纪有限公司	150	5	0
深圳市中诚盛世房地产经纪有限公司	133	1	0

（数据来源：深房中协标准指数）

第四章 2020 年个人会员权益保护状况报告

一、为会员累计追回佣金 685750.55 元

如何站着还把钱赚到，是 2017 年以来深房中协所一直提倡的行业尊严感，那么行业尊严感又是如何获得呢？

Part1 一面锦旗背后的故事



（会员单位世洲地产赠送协会的锦旗）

2020 年 5 月，深房中协接到了个人会员李先生请协会帮助追究客户拖欠佣金的维权申请。协会维权专员和维权律师多次和违约客户杨先生沟通，对方一再推脱，在发送《律师函》催告未果的情况下，经会员权益保障委员会审议同意启动法律诉讼维权的方式协助李先生追佣。

2020 年 11 月，经罗湖区人民法院判决被告（违约客户杨

先生)十日内应依约向中介方支付中介方5万元及其延迟支付期间的利息。



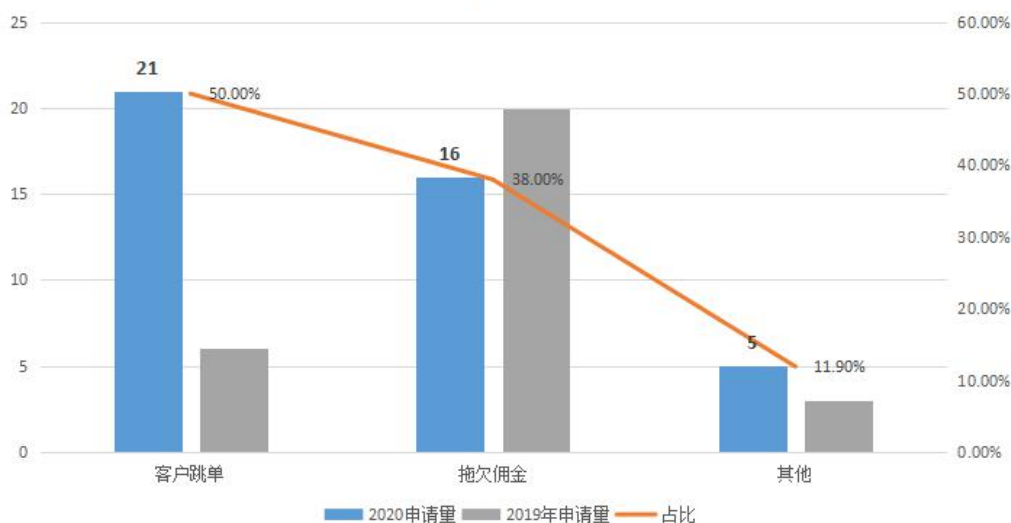
李先生拿到客户拖欠的佣金,故向协会赠送锦旗以表示深房中协给予个人会员的免费维权帮助。

2020年,深房中协共接到个人会员维权申请42宗,其中已给予律师处理建议(含协调解决)31宗,启动法律诉讼维权的6宗,正处理中的5宗,协助会员追回佣金共计104500元。截至目前,深房中协已协助个人会员累计追回佣金685750.55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

2020年维权申请量比2019年(29宗)增加了48%,那么我们根据维权申请类型看看中介人员哪些地方最容易受到伤害?

2020年个人会员维权数据统计



（数据来源：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“客户跳单”方面，占全年维权申请总量的50%。之所以“客户跳单”问题一直困扰着中介人员，经过对维权资料的汇总分析并向司法机关请教。

主要原因有二，一是**中介方服务规范的欠缺**，中介方和消费者形成居间合同关系证据资料不足（无委托书、未签订服务合同等），主张违约责任事实理由无依据；二是**客户诚信守约意识的薄弱**，往往利用中介方提供的免费带看服务获取房源信息，通过自助交易或者找到佣金更低的中介方成交。

随着社会信息化的快速发展，房地产中介方对房源信息的掌控优势已丧失，一旦“客户跳单”，中介方很难举证客户的交易行为是利用其房源信息。因此，深房中协再次提醒广大个人会员，为预防“客户跳单”风险，在接受委托服务前一定要签订委托书及相关服务合同。

三、2020年深房中协维护会员权益以及规范行业的系列举措

(一) 坚决维护中介行业正常带看正当权益

针对物业服务企业与房地产中介服务长期因带客户进小区看房问题存在纠纷矛盾，深房中协积极进行行业调查，拟定“物业服务企业对房地产居间服务存在影响的调研分析报告”报送主管部门，后推动行政主管部门发文支持中介正常带看，将物业公司及中介公司的权责义务明确规定，使物业服务行业与房产中介行业在规则下合作畅通，保障中介正常带看业务活动的开展。

深圳市住房和建设局文件

深建物管〔2020〕56号

深圳市住房和建设局关于规范物业 房地产中介服务行为的通

各物业服务企业、房地产中介机构、房屋租

员：
根据《市住房建设局 市规划和自然资源局 市公安局 市地方金融监管局 深圳市税务中心支行 深圳银保监局关于进一步促进健康发展的通知》（深建字〔2020〕137号）
治房地产市场秩序，规范物业服务、房
进我市房地产市场平稳健康发展，现就
一、我市注册各物业服务企业
房地产经纪资格的从业人员从事房地

产管理部门办理机构备案（详见附件1）和人员实名登记手续。
严禁未经备案登记违规开展房地产经纪业务，违者将根据《深圳市房地产市场管理办法》有关规定，由主管部门责令限期整改，从严查处。物业服务企业及其工作人员的处罚信息，将纳入市物业管理信息平台公示，并记入物业管理信用信息。
二、我市各房地产中介机构及其从业人员开展线下看房等业务活动，应取得业主书面或电子授权委托，并持有有效实名登记牌照（详见附件2），经物业服务人员确认后方可进入社区。
三、我市各物业服务企业及其从业人员应为房地产经纪活动提供便利，严禁以任何不正当理由阻扰已取得业主授权委托并持有有效实名登记牌照的房地产经纪人员开展正常业务活动；严禁物业服务企业及从业人员收取“看房押金”或索取其他不正当利益的行为。
四、房地产中介、物业服务行业组织应充分发挥维护社会公共利益的作用，利用信息化等多元管理手段，加强行业自律管理，指导制定规范的服务指引，在本行业及各物业社区公示推广和应用。
五、各房地产中介机构、物业服务企业、房屋租赁企业及其从业人员应严格按照通知要求，依法依规从事房地产经纪业务。如发现违法违规行为，一经查实，严格按照有关规定处理。
举报监督电话：
深圳市物业管理行业协会，0755-83269840。
深圳市房地产中介协会，0755-83545354-611。

同时在深房中协官网设立关于未备案“黑中介”及阻挠合规中介业务行为的举报平台，长期接受阻挠中介正常带看问题的举报，维护中介方正当权益。

同时，深房中协通过多种外宣渠道积极宣传中介线下带看规范，正面宣导中介服务规范的重要性。

（二）补短板，促提升



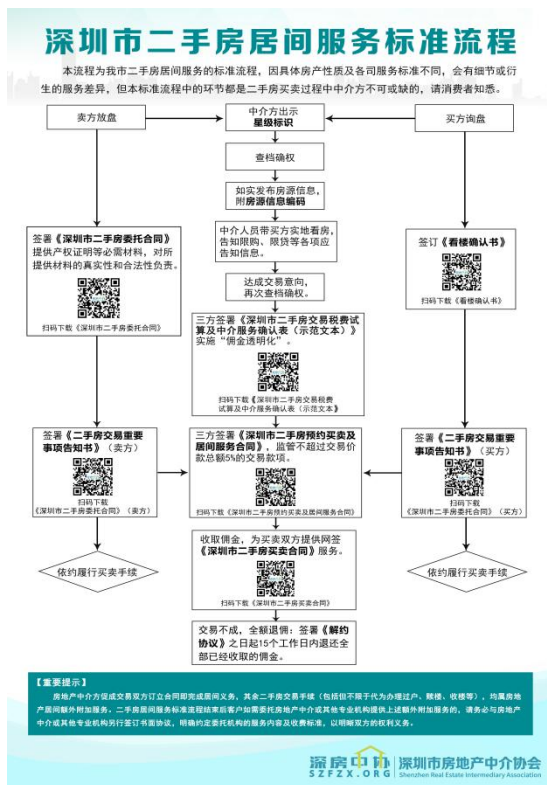
2020年，深房中协启动“春雷行动”，陆续推出助力个人会员提升专业水平与综合素质的系列活动。共46人进行学历提升报名，28人获得2000元/人的学历提升补贴。

广大个人会员积极主动学习房地产交易服务相关知识，提升自身专业服务水平，以过硬的专业技能提升自身竞争力。2021年，希望越来越多的个人会员能够通过自我提升，获得消费者的专业认可和自身价值的实现。

（三）三个规范彰显中介服务价值

1. 人员规范——中介人员从业“实名登记”和“持证上岗”，两样一个都不能少。

2. 流程规范——依据深房中协制定的《深圳市二手房居间服务标准流程》开展业务，明确服务事项和交易环节，避免交易纠纷。



3. 交易规范——实施“佣金透明化”，禁止交易过程中中介玩套路“背靠背”，刻意隐瞒牟取不正当利益。

房地产中介机构、从业人员在中介服务过程中必须运用《深圳市二手房交易税费试算及中介服务确认表（示范文本）》，就中介服务费及与消费者协商确定的额外服务事项收费明确约定，与买卖双方共同签字确认。

（四）房源信息容不得半点假！——积极推动互联网发布平台实现三个“对齐”

2020年末至今，中央经济会议明确释放出对互联网平台加强监管与规范的信号。与此同时，国家住房和城乡建设部及北京、武汉等城市房地产主管部门都先后出台明确规定，针对提供住房信息发布服务的互联网平台，要求其对房源信息及发布者专业身份的合规性履行核实、核对责任，不可无序放任互

联网成为虚假、不规范房源信息的“洼地”。

作为深圳市房地产中介协会副会长/会员单位，深圳房地产信息网、房天下（深圳）、贝壳找房（深圳）、58同城（深圳）等四家房地产互联网平台，相继与深房中协主动对接，积极互动，并于2020年12月31日前全部实现二手房房源信息发布的三个“对齐”——即向主管部门实时房地产中介机构备案情况对齐；向行业组织公示的实时房地产中介人员实名登记信息对齐；对齐承诺不为“行业黑名单”提供服务（不允许其发布房源）。

以此次三个“对齐”为开端，深房中协将进一步推动我市房地产中介行业各大企业网络平台、APP的房源信息发布规范工作，全面推广三个“对齐”，切实保障消费者权益。

（五）“背靠背”使不得，也走不远——佣金透明化势在必行

为保障行业内部公平、健康、可持续发展，我市房地产中介行业痛下决心，坚决与“背靠背”的不透明收佣方式告别。自2020年9月4日起实施“佣金透明化”要求：房地产中介机构提供中介服务，各方应付佣金应明确告知交易双方，不得“背靠背”，刻意隐瞒牟取不正当利益，并运用《深圳市二手房交易税费试算及中介服务确认表（示范文本）》，与买卖双方共同签字确认。从根源上肃清行业乱象，减少由于佣金不透明导致的恶性低佣竞争。

四、会员免费维权流程

深房中协提醒广大个人会员在交易过程中应注意收集和

保存交易服务信息，包括聊天记录、客户信息等，可为后期维权提供保障。一旦发生纠纷，个人会员要理性维权。建议先通过所在机构与客户沟通，同时也可通过深房中协维权服务平台，提请深房中协介入调解、维权。

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。

对那些不诚信、不尊重中介服务价值的不良客户，深房中协坚决诉诸法律手段，免费为个人会员提供法律援助。



深房中协温馨提示：消费者切勿过度消费自己的信用恶意跳单。我们不但支持中介人员合法维权，也会把客户失信行为纳入行业征信记录。

维权方式：登录微信公众号SRBAVIP——会员交流平台——综合服务系统【我要维权】

第五章 2020 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，转眼十余载，协会始终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 2020 年，深圳市房地产中介协会已经发展为拥有单位会员 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 10 日，协会深房基金开展 2020 年迎新春留守会员爱心观影活动。为留深过年的个人会员及家属约 2000 人发放了电子观影券。

2 月 10 日，协会深房基金代表全行业，向武汉中心医院抗击新冠肺炎 ICU 病房的医护人员捐赠防护服 1500 套，共计 24 万元。我会单位会员糯家地产主动提出承担 12 万元并积极参与落实工作。

2 月，深房中协向全行业发布共同抗疫的倡议，动员广大会员积极做好疫情防控工作。如发布了《深圳市房地产中介行业全体党员坚决打赢疫情防控阻击战的倡议书》、《关于适度减免各类经营主体租户租金的倡议书》、《吁请各房地产信息平台适度优惠、减免端口使用费的倡议》等。2 月 5 日至 2 月 29 日，全额减免该期间内所有应缴个人会员、团体会员会费，及个人会员技术服务费；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。

3月6日，以深房中协在房地产中介行业信用建设方面的成功做法为基础，通过推动26家省市房地产中介行业组织共同发起（目前已增加至29省市）正式上线“房地产中介行业信用信息联合公示平台”，网址为www.fdc-union.com。同时定期报送行业黑名单共享数据，扩大平台影响力，目前平台共享35万条数据，对452名行业黑名单人员或企业实施联合惩戒（该数据实时变动，目前统计数据截至2021年3月11日）。

3月18日，深房中协正式启动“春雷行动”之个人会员学历提升补贴及优惠活动，联合30所院校为高中/中专学历的个人会员提供2000元/人的学历提升补贴。全年共计42名从业人员参与报考，28名个人会员获得补贴。

自3月起，深房中协就综合服务系统的星级课程相关功能进行不断完善，正式上线“人脸识别”、课程评价、视频倍速、课堂笔记及请教老师等功能。并针对一星至五星的会员，建立更加完善的星级课程配置，提供明显差异化的培训课程。

3月至12月期间，为响应会员需求，开展形式多样的“深房中协 OPEN DAY”会员开放日活动。除了深受会员喜爱的【同业沙龙】、【维权小课堂】、【行业战报】、【介话介事】环节外，还分享了心理学、职业礼仪、经营管理等方面的内容。

自4月起，全体会员单位（含会长、副会长、理事及会员）2020年免收半年会费（会籍自动延期6个月）。

5月29日，为确保消费者享有必要且同等知情权，保障我市房地产市场秩序，深房中协对中介机构经营模式发布规范

要求：包括恪尽告知义务，包括店招展示、经营场所显著位置公示品牌授权文件，品牌特许方，加盟机构全称，以及品牌特许方、加盟机构对消费者分别承担的权责事项等。

6月8日，深房中协开展“坚韧·热爱”第三届“经纪人日”活动。通过个人会员交流平台，开展经纪人日活动，将《2019年深圳市房地产中介行业白皮书》、《中、基层精品课程听课券》、年度五星会员亲情活动入场券也作为活动奖励，让会员在活动中不但获得了实惠，也推广了协会的行业文化理念和会员服务，获得会员广泛好评。本次活动共有800余名个人会员领取了红包及奖励，活动在个人会员交流平台的关注度达到1万余人，除此之外，通过各种宣传方式，活动宣传稿件还获得2600人次浏览量。

6月12日，深房中协召开第四届会员代表大会第二次会议。审议协会工作报告，提出2020-2024年发展规划。

7月至11月，协会深房基金开展“介助敏学 阳光课桌”爱心助学活动，通过会员的广泛参与，共计向贫困山区的12所村级小学捐赠多功能环保课桌190套，共计约20万元。获赠学校及会同县教育局向协会及深房基金致感谢信并向参与活动的会员代表赠送了锦旗。

8月21日，经深房中协第四届理事会第七次会议修订通过调整相关指标、更为贴近行业现状的《深圳市房地产中介机构、分支机构星级管理办法》、《深圳市房地产中介人员星级管理办法》，积极推动我市房地产星级信用体系建设。

9月，依据相关文件精神，深房中协要求我市主要网络信

息服务平台对在其平台上发布二手房交易信息的主体实时公示相关合规审查结果，公示信息包括：机构备案情况、人员实名登记情况（星级服务牌）、“行业黑名单”信息。截至2020年12月31日，58安居客、搜房网、房信网、贝壳平台均已与深房中协完成上述数据对接工作。

9月3日，为保障行业内部公平、健康、可持续发展，经深房中协自律专业委员会审议通过，在我市房地产中介行业内实施“佣金透明化”要求：不得“背靠背”，刻意隐瞒牟取不正当利益，并运用《深圳市二手房交易税费试算及中介服务确认表（示范文本）》与买卖双方共同签字确认，从根源上肃清行业乱象，减少由于佣金不透明导致的恶性低佣竞争。

9月3日，深房中协就“独家代理协议”问题与消委会沟通后形成规范指引，引导房地产中介方从明确协议名称、委托期限设定时间、利害关系限制条款显著提醒等方面，规范该行为。

9月14日，为了让社会各界更加了解且认同行业与大家的辛勤付出，深房中协发起“点亮星中介、携手种爱心”活动，表达对星级人员专业与付出的认可。并通过我会下设深房基金，将消费者通过“点亮”星级所传递的爱与肯定，通过慈善捐赠或房地产星级人员公益活动形式，传递辐射给有需要的人群。该活动共3811余名星级人员被“点亮”，四千余名消费者参与，同时依活动规则，由深房基金转化为19.8万元善款，定制新型课桌，并镌刻上获点赞最多的79位星级人员的姓名，捐至湖南怀化市会同县贫困小学。

11月17日，深房中协通过会员走访、问卷调查等收集大量数据，并拟定“物业服务企业对房地产居间服务存在影响的调研分析报告”报送主管部门，后深圳市住房和建设局发布《关于规范物业服务及房地产中介服务行为的通知》，将物业公司及中介公司的权责义务明确规定，使物业服务行业与房产中介行业在规则下合作畅通，进一步发挥保障消费者居住安全、畅通房地产流通等方面的重要作用。

11月20日，在深圳市中级人民法院、福田区人民法院、深圳市住房和建设局的大力支持下，我市二手房交易纠纷调解在线司法确认工作室在深房中协揭牌成立。深房中协作为我市第一个房地产领域的多元解纷和诉源治理的试点单位，将承担起更多的行业和社会责任。同时开展了首宗二手房交易纠纷调解在线司法确认，成功将双方协商一致达成和解避免今后重复诉讼的压力。

截至2020年12月31日，深房中协共接到个人会员维权申请42宗，其中已给予律师处理建议（含协调解决）31宗，启动法律诉讼维权的6宗，正处理中的5宗，协助会员追回佣金共计104500元。截至目前，深房中协已协助个人会员累计追回佣金685750.55元。

截至12月31日，协会深房基金向患重病的个人会员刘会英、罗结丝、张延英、叶国荣发放救助款20000元/人，并持续关注救助过的个人会员的进展，积极解决个人会员的实际困难。2020年共收集行业正能量事迹104宗，较2019年增长1倍。许多中小企业、个人会员积极参与活动。在疫情期间，许

多个人会员都参与了对疫区的捐款活动，体现了行业大爱。对申报了行业文化建设标兵事迹、符合行业良好行为的，为会员统一向自律专业委员会申请增加良好行为。同时，申报过行业文化建设标兵事迹的我会单位会员乐有家“大学生免佣租房”事迹还申报了“第五届鹏城慈善奖·鹏城慈善典范项目”。



后记：房地产中介行业服务价值讨论

2021年伊始，新冠疫情尚未从人们心中淡去，而一篇百万网红疑似跳单深圳中介小姑娘私下成交1500万豪宅的抖音视频，却在短短几天内，刷屏整个深圳房地产中介圈，一时间全市中介从业人员纷纷转发，社会舆情也迅速发酵。期间，深房中协作为行业自律管理组织，适时发声，并迅速启动了维权调查程序。而随着当时春节假期的临近，网红疑似跳单这个事件本身的进展已逐渐淡出人们的视觉，但该事件所引发的全社会对于房地产中介行业佣金的大讨论，却没有沉寂下去，反而在社会上出现了部分消费者，对现阶段中介服务与现阶段的佣金费用到底匹不匹配的疑惑。

首先，回答这个问题不能以蠡测海，仅凭个人主观臆想来给予判断。应科学客观地看待这个问题，抽丝剥茧，先看这个问题的核心诉求是什么。不难发现，消费者既然提出了这个疑问，从本质而言，无外乎就是消费者认为现阶段的中介服务不值这个钱，反映出社会层面对于我们房地产中介行业服务价值提出了质疑。

一、低佣金率与高佣金绝对值的反差无法让消费者信服

众所周知，根据国家发改委相关规定，房地产中介佣金收取标准目前已交由市场决定。根据深房中协收集全国各主流城市及部分先进发达国家房地产中介佣金数据统计，全行业的佣金标准应处在3%左右。

城市/国家	佣金标准
北京	2%-3%
上海	2%
广州	1.5%—2.5%
杭州	2%
香港	2%
台湾	4%—6%
新加坡	2%-3%
日本	3%-4%

（注：各地区佣金收取标准与当地经济发展水平以及当地法律法规具有直接关联，具体分析需结合当地实际情况综合考量）

而深圳房地产市场自 2007 年开始进入存量房时代以来，不超过 3% 作为收佣标准线则成为了深圳房地产中介行业长期以来约定俗成的一个标准。根据 2019 年 5 月份深房中协所做的行业收佣标准摸底统计显示，我市房地产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%，但二手房交易实际收佣水平是成交额的 1.57%，乍一看，这个佣金收取率并不高，不仅低于部分发达国家与地区，深圳还低于国内部分城市。

但由于早些年缺乏全行业的摸底统计数据，因此，2019 年深房中协所调查统计到的收佣情况，尚且无法与早年情况进行纵向对比，但根据实际收佣与佣金报价间基本打对折的情况看，所谓行业约定俗成的收佣标准与消费者最终接受的佣金差距较大。这也从侧面反映出，全社会对于行业 3% 佣金收取标准的不认可，至少彰显出现阶段全行业服务价值没能完全匹配上消费者的实际诉求。

事实上，关于行业服务价值即劳动服务能否匹配佣金费用的讨论，早在多年前就已存在，但为何在这两年却又再次成为人们关注的焦点呢？这个还得从宏观市场环境的变化说起。2016年之前，深圳房地产市场尤其是房价并未迎来大幅快速上涨行情，总体而言，3%以内的收佣标准，在房屋总价这个绝对值不高的情况下，消费者支付成本压力普遍不大。但随着2016年之后，深圳房价迎来了爆发式的跳涨行情，因此，在房价绝对值大幅上涨，并且部分区域房价翻番，甚至翻数番的背景下，3%以内的佣金收取率即使没涨的情况下（或收取率小幅下调），但由于作为佣金收取率取值基数的房价这个绝对值大幅上涨了，全行业的收佣绝对值也同样会“水涨船高”，导致消费者的综合购房成本大幅上升，造成消费者对中介方的收佣标准产生了质疑。而上述实际收佣与佣金报价之间打对折的现象普遍存在，更是固化了消费者对中介佣金“不值这个价”的刻板印象。

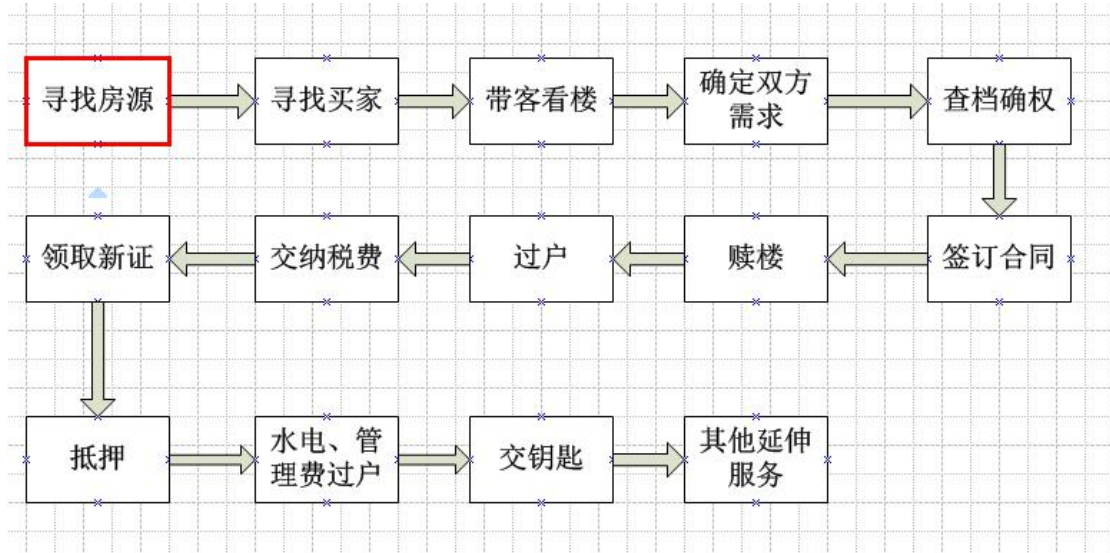
二、近年来业内的努力尚不能说服消费者

事实上，针对佣金收取标准不被消费者普遍认可这一行业“顽疾”，无论是行业组织，还是各机构，对于这个问题，一直都很积极应对。例如业内普遍会运用到交易复杂说与交易信息匹配说两个说法来试图说服消费者：

（一）试图通过交易复杂的说法说服消费者

例如各机构，纷纷向消费者给出二手房交易相比新房交易复杂且繁琐，交易周期长，交易流程风险点多的说法，例如还有业内龙头机构统计，二手房交易前后所需经历的详细流程节

点共计 100 余个，以期消费者能理解被收取的佣金相比冗长的
交易流程与节点把控，是相匹配的。



但事实上，这么多年以来，这种说法并未换来消费者对于现阶段佣金收取标准的认可，最直接的反驳观点就在于除去信息匹配工作之外，消费者在无跳单行为的前提下，只需在市面上随意找一家中介机构都可以以极低的价格办理完交易流程，最终造成同一个交易流程的办理，但服务价格相差却极大的现象，使得该学说缺乏强有力的说服力。

（二）试图依托交易信息匹配说服消费者

顺着上述理论，既然消费者可另寻价格更低的机构完成交易流程的代办服务，那么是不是说明中介服务佣金的主要成本与耗费集中在信息资源的匹配上呢？事实上，这一学说的本质就是房地产中介行业长期存在的基础性学说——“信息不对称”学说。而这一学说在相当长时间内，都被视为论证行业存在必要性的理论圭臬。

当然，如果将时间轴放到过去，尤其是互联网信息技术未普及，以及房价未大幅上涨的那个年代，这个理论的说服力尚且过得去。因为，在信息不透明的年代，房地产中介行业核心竞争力就在于房源信息与客源信息的匹配，说的通俗点就是中介行业是买卖双方信息的“贩子”不为过，当然，当信息贩子，佣金收取标准是以信息匹配为收取标准，消费者能接受的就是贩卖信息的费用+后续交易代办费用。总体而言，在过去房价并非“遥不可及”的年代，尚且能被社会普遍认可。

但近年来随着信息开源化，房源信息不再是独家所有，况且，业主势必会通过扩大房源展示渠道（多家机构/平台放盘）来实现房源信息的扩散，造成房源信息逐渐成为“类公共信息”化倾向。再依靠信息不对称贩卖信息收取标准佣金（行业普遍认可的佣金标准）必然会受到消费者质疑。除了消费者端的质疑外，在司法领域，部分地方司法机关把房地产中介提供交易信息匹配的过程，认为是房地产中介机构在市场经济活动中承担的**必要商业风险之一**（可以理解为经营的**沉默成本**），不支持房地产中介机构在遇“跳单”证据不足时，对于必要费用的索取。由此可见，信息不对称已无法完全支撑起行业现阶段佣金的收费标准了。

（三）“三中三介”理论存在一定的局限性

早在2018年，深房中协根据当时行业发展情况，综合提炼出与房地产中介服务价值理论即“三中三介”理论，根据该理论，所谓“三中”，即房地产中介在开展业务的过程中，完成的三种最核心的职能，它们分别是：**集中以配供需、执中以**

为准绳、居中以化分歧；同时，在完成上述三种核心职能的基础上可以达到以下三种效果，即介以提效、介以降险、介而生和。以期通过行业的核心职能与成效，为行业的存在价值提供充分的理论基础。

虽说该理论在一定时期内对房地产中介行业的核心职能做出了高度浓缩，但总体而言，该理论依然没有跳开此前我们论述过的交易流程复杂学说的框架，依然还是围绕交易流程来总结，很难对消费者产生共鸣，进而说服消费者。

三、房地产中介行业价值的核心点在哪？

反观上述以往的行业价值理论，我们可以清晰看出一个共同点，就是无论是业内各机构，还是行业组织，我们在分析房地产中介服务价值的时候，都不约而同地首先将房地产中介服务定义为一个标准化的运营模式后，再在这个框定好的思路框架下分析和讨论行业价值，例如将房地产中介服务笼统地以单一依靠信息不对称，亦或是将归纳好的标准化交易流程作为行业“安身立命”的唯一认知，最终导致“一开始就在认知偏差道路上越走越远”的问题。事实上，上述传统的行业价值理论分析，忽视了房地产中介服务本身多元化、定制化以及以客户体验为核心结果导向的认知。

（一）房地产中介服务本就是专业服务

根据管理学家大卫·梅斯特提出的理论，所谓专业服务一定是定制化程度很高的工作，几乎没有哪个步骤可以通过可靠的常规做法来执行，甚至没有可靠、通用的管理信息。其次，大多数专业服务都要求与客户进行大量的面对面互动。

按照这个理论反观房地产中介行业，不难发现，现阶段消费者的服务诉求与行业服务能力之间的矛盾点似乎豁然开朗了。因为，以往我们一直强调的以专业标准化的服务来迎合消费者，忽视了房地产中介服务本身作为系统性的工作，不单单有可循章法的标准化流程，同样，还有更多无法通过标准化步骤进行归纳的服务节点，例如不同客户群体的差异化需求，准确的经验判断（经验没办法批量复制），以及消费者在流水线交易流程（可以理解为冰冷交易流程）中的消费体验等等。跳开局限的思维，按这个理论推演，不难发现，**房地产中介服务本身就可以定位为专业服务范畴。**

既然房地产中介服务有别于制造业与大众消费服务业，因此，我们不能再照本宣科，将一个固定业务流程生搬硬套地归纳套用到所有房地产中介服务中，**标准化的流程服务充其量只能算房地产中介服务中的某一领域。**总体看，过去卖方占主导的单边倒的市场，房子供不应求，买家趋之若鹜，对于房地产中介服务的诉求单一，即快速低价完成交易撮合即可。因此，房地产中介行业服务模式可以整齐划一，将复杂的交易流程归纳打包统一成一个标准化的工业生产流程，这就导致房地产中介行业对于经纪人员的个人能力要求不高（新人进入后，按统一设计好的业务流程简单培训后，即可独立完成撮合交易），行业门槛进入低，属于完全竞争市场，客户选择中介服务标准很简单，谁价低效高即可。

当房地产中介服务在经历市场快速爆发期后，市场必然会进入理性成熟阶段。这个时候，中介服务的专业服务一面就突

显出来。该时期，买卖双方势均力敌，单边倒的市场环境一去不复返，取而代之的则是市场交易规模趋于平缓甚至萎缩，而市场规模增长的疲软，对于行业的结果是，此前大量存在的市场主体竞争压力加剧，交易双方买卖房屋的用途也更为理性，因此，在选择房地产中介服务上的诉求更为多元，不仅要求低价高效，还会派生出更多的服务体验需求，而此前习惯标准化流程服务的传统（相对于现阶段的）房地产中介，其服务供给方式就无法满足，必然会出现业态的细分。

（二）以客户诉求和体验为导向进行运营策略规划

同样，根据大卫·梅斯特的分析，专业服务可以细分为专家型服务、经验型服务以及程序型服务。

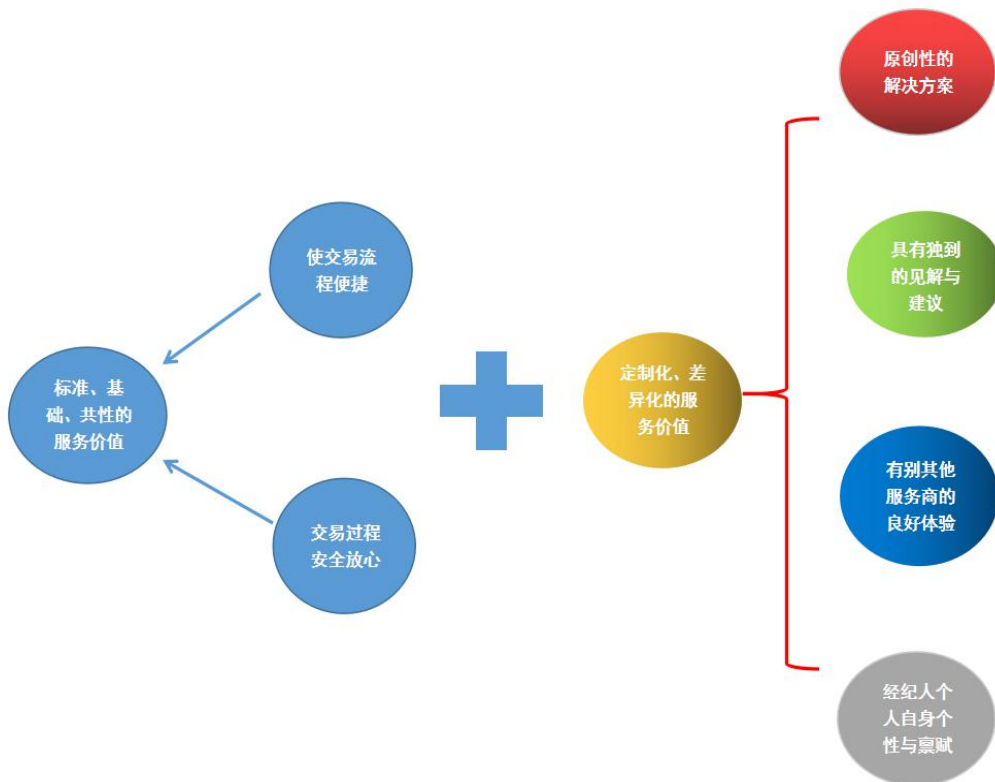
专家型	经验型	程序型
为客户进行精密诊断	←————→	严格按照客户需求提供服务
为客户量身定制服务	←————→	服务程序按部就班
客户风险高	←————→	客户风险低
高水平的服务供应商很少	←————→	客户可选的服务供应商很多
收费水平高	←————→	客户对收费水平很在意

（信息来源：《专业服务公司的管理》大卫·梅斯特）

如此分析，所谓的标准化房地产中介服务，充其量只能算是程序型服务范畴，而随着行业与市场的发展，现阶段，房地产中介服务的价值内涵则更丰富，既可以是只为少数富裕阶层提供资产配置与增值服务的专家型（顾问）服务，也可以是专注城市运营（开放商资产运营，策划）的经验型服务，而对于本身实力不足的中小中介，也可以仅为普罗大众提供最

基础的撮合交易，以及标准化交易流程代办服务的程序型服务。当然，上述几种服务类型的选择，是以所服务群体即客户的诉求与服务体验为导向设置的。

总体看，房地产中介的服务价值既囊括了全行业皆准的标准共性基础服务（比如交易流程便捷、交易安全），但更多的价值则体现在具有更多定制化、差异化的服务方面。而现阶段行业业态多元化发展的现状，不正是用“百家争鸣”般的现状无意间书写出了房地产中介行业的服务价值吗？



四、未来行业发展态势研判

按上述理论分析，现阶段行业发展的诸多特征已逐渐预示出行业未来发展的趋势，在此，我们不妨大胆试想：

（一）经纪业务单边代理制

事实上，针对欧美发达经济体一直奉行的单边代理制度，业内早在多年以前就有过系统地研究，但由于本国国情、二手房市场发展成熟程度，以及相关法律法规制度均与欧美发达经济体有着巨大的差异性，也使得我国房地产中介行业长期以来仍以单一的双边居间服务为主要业态形式。但由于我国区域间经济发展水平本身存在客观的差异性，各个区域间的社会、经济发展程度也不尽相同，尤其是以深圳为代表的二手房市场占主导的区域市场，经济发展成熟度与活跃度不亚于欧美发达经济体，因此，为行业发展的多元化探索提供了良好的环境。

1. 单边代理不存在逾越现有法律法规的情形

就房地产中介行业而言，现阶段相关法律法规规定，房地产经纪人员不得以个人名义承揽房地产经纪业务，且应加入房地产经纪机构执业，而此前业内讨论过的单边代理模式，更多的是站在欧美发达经济体中“独立经纪人”这一基础背景上进行分析的，与我国现行法律法规的相关规定是相违背的。而近年来，业内各大传统经纪机构为适应形势的变化，纷纷探索“合伙人”，“事业部”等加盟形式的组织架构体系，来强化经纪人（至少是店长级经纪人）的运营独立性，以间接减少垂直直营模式重资产管理的弊病。客观上分析，这种模式在并没有抵触现行法律法规对于经纪人须加入经纪机构执业的规定的基礎上，提高了经纪人的业务“独立性”，这种“自下而上”的业态创新，为未来行业单边代理制度的探索迈出了坚实的一步。

2. 单边代理需解决居间委托与代理委托的问题

从另一个视角看单边代理与居间服务的本质差异，那就是居间委托与代理委托的区别了。根据《中华人民共和国民法典》第 961 条的规定：“中介合同（此前《合同法》定义为居间合同）是中介人向委托人报告订立合同的机会或者提供订立合同的媒介服务，委托人支付报酬的合同。”的释义，我们可以归纳总结出所谓房地产中介（居间）服务，就是房地产经纪人员通过以居间人的身份，向委托人提供居间媒介的撮合服务行为。

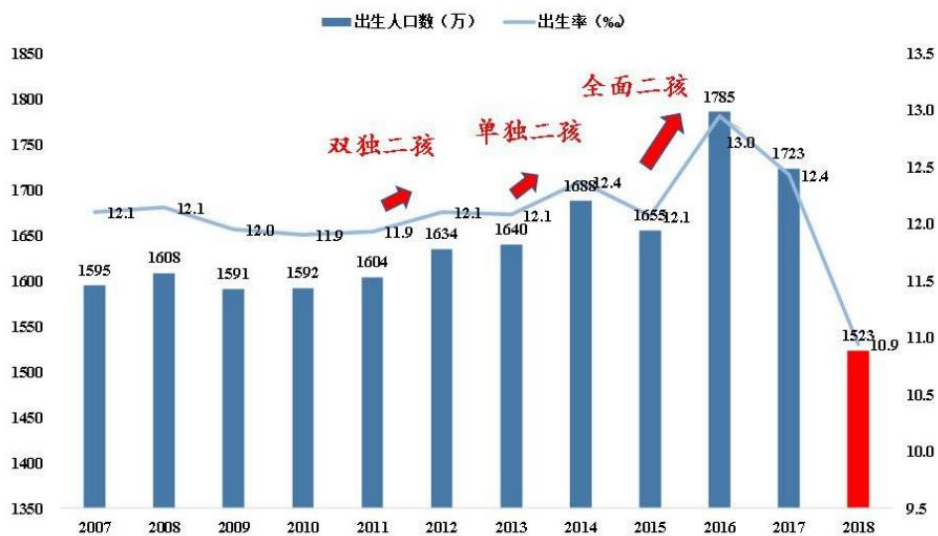
但我们在这个地方应该加以注意的是，这个居间服务与法律意义上的委托代理是有区别的。代理人与居间人的区别在于：代理人以代理权为基础代理委托人进行民事法律行为，要进行独立的意思表示，而居间人并不代委托人进行民事法律行为，仅为委托人报告订约机会或为订约媒介，并不参与委托人与第三人之间的关系。居间人也没有将处理事务的后果移交给委托人的义务。

通俗的讲，居间服务不具备代理民事法律的权限，是不完整的委托行为。也正因如此，在欧美发达经济体，为进一步充分发挥房地产经纪代理服务的效能以及委托代理行为的权限，一般都会将房地产中介服务细化为买方代理与卖方代理的单边代理服务模式。

（二）行业将面临从业人员结构性矛盾

长久以来，我国的房地产中介行业从业人员整体素质偏低，当然，这也与长期以来我国房地产市场以卖方市场为主，

以及中介行业单一的居间服务模式有密切关系，导致市场长期处于供不应求的环境下，中介不愁交易，因此，对于专业性要求并不高，这也直接导致从业人员无需过高的学历，无需过硬的专业技术就能立马上岗执业，这也是我国房地产中介行业长期以劳动密集型为特征的根本原因。



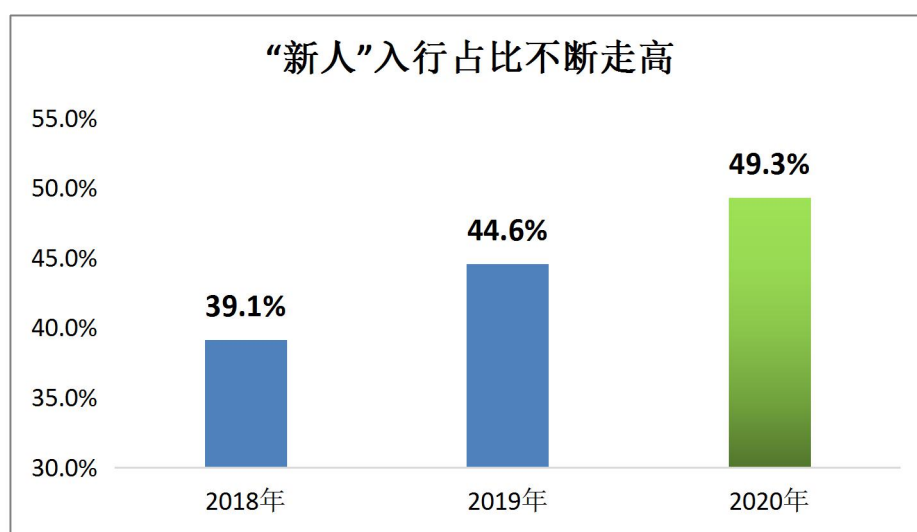
(图片来源于网络)

但随着我国人口红利的逐步衰减，未来劳动力用工成本的上升不可避免。并且，随着高等教育大众化的普及，全民素质的提升势不可挡，未来适龄劳动人口整体素质的提升与适龄劳动人口绝对值的下降将同时伴生。那么对于行业而言，长远的看将会面临如下几个问题。

1. 高流失、高周转的用人模式不可持续

众所周知，长期以来，房地产中介行业作为用人大户，这与行业高强度劳动，收入不稳定有直接关系，导致从业人员长期处于“大进大出”的状态。对于企业而言，此前劳动力供给

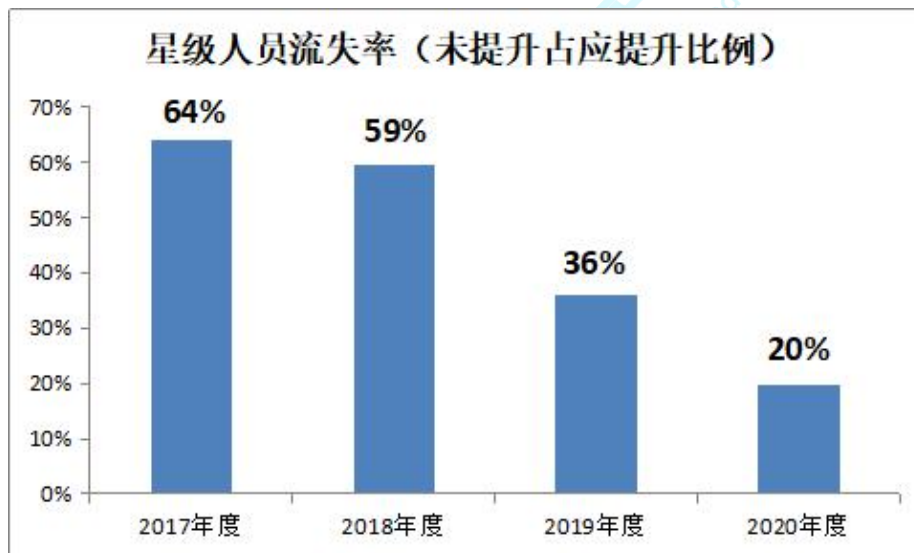
充分，且大部分行业习惯执行的是无底薪制度（部分所谓底薪为责任底薪制），用人成本相对低廉。因此，无心也无力进行人力资源的深度开发（培训以及与经纪人建立长期稳定的职业关系）。



（信息来源：深房中协标准指数）

2. 挖掘人力资源应对挑战

但正如前文所述，随着未来劳动力供给的持续减少，以及劳动人口整体素质的提升，这种高周转、高流失的低廉用工模式不可持续，这反而会倒逼企业一方面开始探索和挖掘经纪人单位劳动生产率的提升即专业技能的提升；另一方面，通过专业的分配，减少初级经纪人的规模，提升经验性经纪人员结构占比（就要求建立长期稳定的职业关系）。而这一趋势，目前已在业内开始呈现。



（信息来源：深房中协标准指数）

（三）佣金进一步呈分化态势

既然我们在上述讨论中认为，房地产中介的服务价值既囊括了全行业皆准的标准共性基础服务（比如交易流程便捷、交易安全），但更多的价值则体现在具有更多定制化、差异化的服务方面。

那么在行业竞争发展方面，就会呈现出迎合不同消费者诉

求的业态与企业，那么其相对应的收费（佣金）必然不可能统一化之。在未来，房地产中介行业极有可能出现只为消费者提供居间撮合服务，以及提供统一标准的交易流程代办服务的程序型服务企业，收取全社会统一认可的居间服务费用与基础代办服务费用；也会出现专注高净值人群资产增值服务的顾问专家型服务企业，由于其服务周期长，服务专业性高，服务体验极致等原因，故其收取的佣金要远高于行业一般水平；当然也会出现为广大交易双方提供单边代理服务的经验型服务企业，其收费将依据经纪人经验差异与服务体验差异而定。总体预测，行业佣金或将朝着固定式收费（只针对按照统一标准完成交易流程办理服务的消费者）加差异化的方向发展。

最后，在《白皮书》撰稿期间，全行业恰巧突遇 2·8 新政，相比于市场成交量长期低迷横盘，公开房源信息展示形式的改变，或许对行业的影响更为剧烈和长远。而近年来扎堆入行“淘金”的新入行机构以及新入行人员，是否能经历得起这场新政带来的挑战，目前而言，尚不明朗。因此，在 2021 年，行业服务价值的研究，相比过去以往任何时期都要迫切。而上述的讨论，也仅限于我们编写组在现阶段对于行业服务价值的一些思考，希望能给各位读者带来些许思维的启发，当然我们热忱欢迎各位读者，就行业服务价值的内容，能给予深房中协更多的建议与支持，让我们共同为行业的可持续发展尽绵薄之力。