

更有担当的企业,更有温度的社区

5月27日,贝壳找房正式发布《2020年企业社会责任报告》(以下简称《报告》),这是贝壳找房自上市以来发布的首份社会责任报告。《报告》以“家,美好开始的地方”为主题,设置“数字化,预见未来品质居住”“新经纪,洞见行业赋能成长”“善经纪,照见共生共益家园”“价值共享,贝壳相伴”四个主题篇章,从优化消费者体验、保障消费者权益、支持行业发展、提升服务者职业能力、建设美好社区、支持抗疫战“疫”、助力扶贫济困等多个维度,展现了贝壳找房2020年度积极履行社会责任的努力和成效。



党建引领新居住 为高质量发展注入动力

2020年是充满不确定的一年,但不确定的一年,总有确定的答案。

《报告》选择“家,美好开始的地方”为主题,也是因为面对外部的不确定性,“家”成为最有力的支撑。

贝壳找房的使命是“有尊严的服务者,更美好的居住”。因此,贝壳找房坚持以“筑梦新居住,永远跟党走”为核心,以高质量党建助推行业高质量发展。以完善的组织建制、高效的运作机制,扎根社区、服务民生,夯实企业发展的政治保障、思想保障、组织保障。

贝壳找房实施“红旗筑城”“新居住先锋”和“凝心聚力”三大示范建设项目,通过开展各类党群活动,组织新经纪品牌、线下门店和服务者融入新居住高质量发展大格局,公司党委在抗疫防疫、标准化规范化建设、服务社群、党建共建等各方面展开积极探索,与公司业务共融互促,助力民生服务再上新台阶。

以“红旗筑城”示范项目为例,贝壳找房通过推进“一城市一组织”和“一品牌一支部”建设,支持城市公司和连接的新经纪品牌建立党组织,做到业务发展到哪里,党的组织就建到哪里,党员的先锋模范作用就发挥到哪里,把党建工作成效转化为企业发展优势。

同时,贝壳找房积极响应政府号召,以中性市场观践行“房住不炒”的国家政策,监督新经纪品牌与线下门店遵纪守法、做好产品、做好服务,为消费者提供优质居住服务,协助营造健康有序的房地产市场秩序。

数字化创新以人为本 迎来美好新居住

数字中国背景下,居住服务行业也迎来数字化升级,人们的居住需求更加注重品质体验,贝壳通过推行VR真房源、数字化服务闭环等,以科技创新助力行业基础设施建设,促进行业效率提高,帮助提升居住服务品质与消费者体验。

品质是贝壳的第一价值观。2020年,贝壳找房品质管理体系已全面成型,贝壳品质服务承诺

实现全国各品牌的广泛落地,贝壳发起的“安心服务承诺”体系,涵盖13大类、23项承诺,向用户购房过程中的各项服务痛点宣战,多重保障打造品质居住。

品质服务离不开背后的品质人才,贝壳经纪学院、搏学大考、星光品牌计划等多元化、体系化赋能措施,多元赋能服务者发展,助力经纪人成长;同时通过贝壳分信用管理体系等,制定一系列作业规范,促进行业良性竞争发展,为消费者带来更专业更有品质的服务。

279家品牌、100个城市、129亿次、5900万小时……一连串数字的背后,是贝壳找房不懈的坚持。

截至2020年12月31日,贝壳平台合作的经纪品牌达279家;经纪门店遍布超过100个城市;2020年全年用户使用VR看房累计超过12.9亿次;全年用户观看VR看房时长累计超过5900万小时。贝壳找房致力于探索新技术为创造美好居住体验而带来的无限可能,从用户的实际需求出发,以不断发展和完善的科技手段,满足和丰富用户体验,提供安全、专业的线上线下服务。

善经纪根植社区 照见共生共益家园

在数字化浪潮之下,贝壳找房并未忽视线下中介门店。相反,对于线下门店的关注则是进一步去“做大”,纳入更多的服务元素,促使门店成为社区的一分子。

一件很小的事,却也是一件别人很需要、很有价值的事。

社区便民方面,贝壳与新经纪门店为社区提供多种免费服务,渗透生活方方面面的需求,包括应急打印复印、询路指引、应急雨具、便民饮水等。2020年高考期间,贝壳携手超过70个新经纪品牌联合推出“高考服务站”,覆盖63个城市、近1.6万家社区门店,为广大考生及家长提供进店休息、应急接送、应急物资发放等多项爱心便民服务。

社区助老方面,早在2018年,贝壳公益就发起了“我来教您用手机”社区助老公益项目。贝壳找房上的门店走进社区,经纪人成为志愿者,化身“小老师”教老人使用智能手机基本操作。该项目于2018年在北京社区试点,2019年在北京地区大规模推广。截至2020年12月底,已经走进全国34个城市近

600个社区,累计开展手机学习课程超4000节,受益人次超14万。

可持续社区方面,贝壳找房利用众多品牌根植社区的天然优势,积极发起“大地美容”“垃圾分类”等社区公益行动,持续践行企业社会使命,为美化社区的生活环境做出贡献。

除了关注城市社区问题,贝壳也关注更多形态的社区问题,充分发挥自身业务特点,在乡村振兴和环境保护等方面进行了初步的探索和实践。贝壳找房启动“贝壳山居”扶贫项目,通过建设和运营现代化民宿,助力当地旅游经济发展、吸纳周围劳动力,帮助实现旅游扶贫、产业脱贫。

保障经纪人权益 守护服务者尊严

经纪人打磨服务、提高品质,与消费者相互信任;同时,消费者反馈正向激励,与经纪人共同成就。

“因勤奋而获得、因专业而自信、因用心而认可,这是未来房产经纪人的职业状态。”在贝壳的视角中,经纪人这一职业的长期愿景就是成为专业和操守均好的人,一个职业化的经纪人。

基于此,贝壳同样重视保障服务者权益。在职业保障方面,贝壳联合平台近2万家新经纪品牌门店,为新入职的经纪人提供至少3个月的无责底薪,同时部分新经纪品牌门店为经纪人提供入职一年内的收入补贴。

同时,2020年贝壳全面升级“仲益互助计划”为“格林互助计划”,323位贝壳、链家老员工,承诺捐赠1923.8034万股,以当日股价计算,捐赠额合计人民币约29亿元,注入格林互助计划的资金池,作为社会保障的补充,在会员及其家人遭受疾病或意外时,给予一定的资金支持。

与原方案相比,新计划累计救助额上限由20万元升级至200万元,并帮助服务者全家共同享受保障,进一步助其解决因家庭成员疾病带来的困境,携手共渡难关。截至2020年12月31日,格林互助计划累计救助14037次,累计发放救助金2.46亿元。

贝壳找房发布的《报告》体现了企业公民责任的积极践行、对社区公益模式的探索与实践,更好地促进经济效益与社会效益的统一,助力实现企业和行业健康、有序地发展,为行业内外各界人士提供了有益借鉴和参考。