

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、博学大考、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。