

编辑 齐琳 美编 宋媛媛 责校 袁国凤

中国式服务的
自救与图强

·地产·

——他山之石——

众所周知，目前在欧美一些发达国家，房地产中介业已经非常成熟。这些国家几乎所有的新房与旧房交易都是经过中介来完成的。下面我们来看看美国中介行业。

首先，美国经纪人进入行业的门槛比较高，他们普遍受过良好的高等教育，至少45%比例的人具有本科学历，20%的人可以熟练地使用外语。他们在取得经纪人资格证之后，还必须每年都参加相关的业务培训和考试，即使一些本身已经具有这么高职位的经纪人也不例外。而相比之下，中国在这方面的要求就不是那么严格了，目前中国还有很多没有资质的房地产经纪人。

在美国，房地产经纪人是一种非常稳定的职业，那里的经纪人平均从业时间在13年以上。平均年龄都在50岁上下，要比中国大很多。而中国的房地产经纪人几乎大部分都是年轻人，流动率很高，今天的经纪人也许明天就已经从事其他行业了。这将影响到中介业务的连续性和在客户心中的诚信度。同样美国中介人员的收入很高，年薪一般在4.7万美元左右，店主就更高了，平均在7.4万美元左右。

这样高收入是用他们的服务换来的。在美国房源一般全是独家代理，并提供很多增值服务，比如开车带客户看房，为客户推荐可靠的装修公司，为客户提供很好的置业建议等。这种现状也许只有靠不断地培训、提高经纪人的服务价值才能改变。

美国的经纪人非常依赖自己的中介协会，他们的行业协会由行业自己来控制，和政府没有关系。目前协会有会员100多万人。他们负责定期组织培训，提高经纪人的专业化水平。同时最大可能地保护经纪人的声誉和利益不受损害。

房产中介缘何那么遭人恨

北京商报记者 赖大臣/文 宋媛媛/漫画



信息泄露、虚假

房源、虚假宣传、克扣押金等等中国式的房产中介服务尽管已经治理多年，但是却依然困扰着购房者和租房者。据北京市工商局中心统计，去年1-7月，共接到涉及房产中介类申诉1337件，占全市申诉总量的4.57%，主要面临十大类的问题。但是北京商报记者了解到，目前反映到监管部门的案件只是冰山一角，遭遇房产中介“中国式”服务的购房者不胜枚举。

不久前，在微博上一位不堪忍受链家销售人员骚扰的博主“王小山”发出悬赏令：鉴于链家地产业务员每月电话骚扰20次以上，特1000元求链家地产董事长左辉电话，如其换号愿再付1000元，换号10次内有效。

许多人都有这样的感受，无论是找房、租房、买房、卖房、咨询甚至路过被中介聊天，那么只要你提供电话，以后的日子你就会被中介狂轰滥炸。即使是以前刚来内地工作的现在链家地产副

狂轰滥炸的电话推销

总裁林倩，也遭遇过这样的经历。当时林倩刚从台湾去上海工作，一日下班后去中介租房，谁知登记完信息刚出门，就接到了其他中介的电话推销，这让一直在台湾从事中介行业的林倩也佩服国内中介的服务速度。

根据《中国青年报》社会调查中心对1958人进行的在线调查显示，86.5%的受访者表示自己的个人信息曾遭到泄露。在受访者认为最有可能泄露个人信息的机构中，“需要注册个人信息的网站”和“房

屋中介”名列前茅，楼盘的短信广告铺天盖地，同时具备这两种性质的房地产中介网站则是泄露个人信息的重灾区。

一位中介人员向北京商报记者表示，由于行业门槛低，中介人员普遍缺乏职业操守，因此互相交换客户信息、房源信息、管理信息的事情是业内的普遍现象，不少中介公司还派遣一些中介人员到其他公司卧底，同时中介人员做私单的案例也是比比皆是，因此客户信息基本上处于无保护的状态。

十个房源九个假

大街小巷上，我们时常能看见房屋出租广告，每每为了突出广告的可信度全注明：非中介信息，可见大家对于中介所提供的信息信赖度并不高，甚至反感。有过买房、租房经历的消费者都知道，即使千般万般小心，但是往往拿到的依然是中介虚假信息。

北京商报记者曾经有过这样的调查经历，在网上发布了一则欲寻找前门附近的房屋，要求租金在4000元以内，装修较好。消息发布不到1天，接到中介电话不下几十个，在随后的近两个月时间内，北京商报记者跟随中介几乎把北

京南二环附近的房子看了一遍，什么广渠门、广安门、宣武门、白纸坊、菜户营、和平门、崇文门等，从广安门上世纪80年代末的老房子，到刚刚装修还没住人的公寓，不下50套，但是几乎和中介形容的都有不小的差距，家电齐全装修一新往往却是只有电视四白落地。

其实像北京商报记者这样被虚假信息忽悠的人很多。李女士退休后一直想买个社区环境安静的房子居住，其后美联物业的中介人员向其推荐一套房子，按照中介的说法是，社区环境幽美有大片绿地、噪音干扰很小而且

房子豪华装修，光装修费就花了40万元，但是等到李女士签订了合同支付了部分中介费后却发现，此前房屋中的大部分值钱的家具家电全被搬走，而中介介绍的大片绿地了解后才知道要起五栋楼房，最可气的是项目侧面就是京包铁路，夜间噪音非常大。

每天中介员工最少要在网上发布10条房源的帖子才算完成工作量，而且还要每天去带客户看房，这样就导致了中介人员为了完成工作，胡编乱造出来一些房源，同时对现有房源夸大描述，以求客户来访看房。