

谁来打通楼市复苏最后一公里

过去的30天,楼市见证了历史:头部优质房企龙湖吴亚军挂靴、旭辉违约;“金融16条”落下,地产狂欢,央行出手即巅峰;呼吁已久的预售资金监管松绑,也被称为住建联手金融机构给房企的“十年未遇大红包”……

楼市终于熬到了政策拐点,但市场拐点与企业拐点却还没看到:各地新房成交量大多在11月未能恢复,二手房更难上加难,北京库存量从10万套到11万套仅用了1个月……

销售端的低迷,带来的是企业资金面的窘境,进而引发土地市场低迷。如何让政策端的“输血”尽快落到市场?谁来打通楼市复苏最后一公里呢?

政策拐点已至

直融、发债、销售、拿地……一系列利好政策出台,“救市”图谱逐渐清晰,网上段子戏称房企从“ICU”直接进入“KTV”。

近期地产股集体飘红,更有甚者单日涨幅超60%,连不少出险房企股价也“扶摇直上”。受吴亚军挂靴影响,龙湖集团股价曾一度跌至7.26港元/股低点,近日也已快速拉升至23.6港元/股;旭辉海外违约一度沦为“仙股”边缘,如今也迅速抽身,股价较低点上涨近215%……

股市是行业未来预期的呈现,背后是资本市场对于政策拐点的认可。

11月8日官宣的“第二支箭”,为民营房企带来约2500亿元债券融资,其中还特别强调,后续可视情况进一步扩容。

民营房企是市场规模主力军,但随着爆雷不断,融资方面逐渐脱节。华泰证券发布研究报告显示,仅境内债一项,民营房企的占比从2020年的62%,下降至2022年上半年的11%,降幅高达51%。

整个地产行业融资也是缩量状态。去年全年,房地产行业信用债发行规模为

5490.3亿元,同比下降13.1%;海外债全年发行规模为2682.9亿元人民币,同比大幅下降40.9%;信托全年融资规模为5452.7亿元,同比大幅下降40.9%。

11月15日早间,碧桂园公告称,将配售14.63亿股股份,价格为2.68港元/股,这一价格较上一交易日收盘价折让约17.79%;配售事项所得款项净额预计约为38.72亿港元。支持民营房企配股标志“第三支箭”也已落地。

中指研究院企业事业部研究负责人刘水表示,支持民营房企融资会是“贷款、债券、股权”“三支箭”政策组合,促进民营企业融资恢复,更有效支持民营企业发展。

政策层面,年内最重磅的无疑是被称为房地产“金融16条”的支撑政策。包括六大项16条,涉及房地产上下游产业链。“金融16条”特别强调“对国有、民营等各类房地产企业一视同仁”。此外,政策还确立了非常重要的风控制度,即展期政策。

受政策风向转变,出险房企债务展期也有了“良性”运行。据中指研究院数据显示,截至11月16日,约有40家房企已经完成债券展期,总金额约为1505.3亿元。

开发端,从套型“70/90”到套内

“70/90”,开发商获得更多腾挪空间;消费端,已有多城市首套房贷利率进入到“3时代”,准一线杭州甚至取消“认房又认贷”,二套房首付最低降至四成。

土拍市场,此前已有多地对竞买保证金“减负”,有的甚至降至20%,缴款日期也进行适当放宽。近日,房企预售资金监管这一“紧箍咒”也有了好转迹象,按照政策要求,商业银行可与优质房企开展保函置换预售监管资金业务,置换金额最高为“保交付”资金额度的30%。换句话说,银行方面只要出具保函,监管资金就可提前让房企使用,在“进钱”方面也有了适当放松。

市场拐点没到

融资、信贷、土拍……一系列政策立体式地给到房地产行业帮扶。但政策是启动源头,市场才是落地的放大器。

尽管政策利好不断输出,但是尚未触达市场端,加上多地疫情反复,房地产市场恢复不及预期。国家统计局最新数据显示,今年1-10月,全国商品房销售面积111179万平方米,同比下降22.3%,其中最受关注的住宅销售面积下降25.5%。

今年1-10月,全国房地产开发投资113945亿元,同比降8.8%,降幅扩大0.8个百分点。至此,开发投资累计同比连续19个月收窄,连续7个月同比呈现负增长态势。

“政策传导需要时间,政策实施效果也需要时间验证。”地产分析师严跃进表示,目前行业最大问题是销售乏力,置业信心不足,即便房企都得到了融资惠及,只要销售端乏力,也很难走出困境。

一位不愿具名的分析师告诉记者,之前零星“救市”政策,业内多吐槽“杯水车薪”,这一次不可否认力度空前。但本轮政

策核心主要是供给侧发力,对需求则没有太多影响。若购房者看不到市场回暖,继续加大供给,只会增加库存量。

多数房企正选择不拿地、少拿地缓解资金压力。中指研究院数据显示,2022年1-10月,TOP100企业拿地总额11229亿元,拿地规模同比降50.2%,降幅比上月收窄1.0个百分点,连续5个月维持收窄态势。

二手房方面,以北京为例,此前北京曾出台“卖一买一置业免税”政策,二手房挂牌量迅速增至10万套,而从10万套到11万套也仅一个月时间。与之相对,北京二手房成交量近期却没有太大波动,带看量也表现平平。“这之中不乏疫情的影响,但线上问询也没有很明显的变化,二手房市场整体还是‘淡’的。”某中介机构负责人透露。

最后一公里的痛

业内普遍认为,融资端利好固然能让房企续命活下去,但需求端发力才是“脱困”之道。目前市场表现依旧困难重重。

“金融16条”发布一周,银行还处于总行开会研讨落地阶段。”某位列优质序列的民营房企融资副总裁直言,相比于“金融16条”,他所在公司原本预计保函置换预售金的政策会落地更快,但目前无论是集团所在的上海,还是其他分公司反馈结果,除北京因此前有试点、目前落地执行的节奏相对“有谱”,其他区域预售资金监管银行依然处于“等通知”阶段。

“这样的政策如果能够早出台3个月,也许就不会有类似旭辉这样绿档优质房企因账上躺着上百亿现金,却无奈违约的惨剧。”上述副总裁无奈呼吁,从执行端起效考虑,无论是“金融16条”还是保函置换预售金,落地执行时间不能超过11月,这样营

商环境好的地方有可能年内落地。上述副总裁的担忧不是没有道理。

数据显示,房企信用债及海外债年内到期余额为1230.8亿元,2023年1月、3月、4月均为偿债高峰,单月余额均超千亿,后续房企偿债压力仍然较大。

但银行也有自己顾虑。“爆雷房企好说,不在参考范围内,眼下一系列‘绿码’房企债务违约让我们顾虑很大,毕竟银行不贷款没问题,一旦本身就有债务违约,还放了贷款,出现不良肯定是我们的责任。”某国有大行北京分行开发贷部门的负责人也无奈地感叹,眼下的市场也让该行对续贷、放贷心存疑虑:二手房的下跌在加剧,新房没有复苏的迹象,这个时候除非总行给明确政策,谁都不敢迈出这一步。

除了提速已出台政策的落地外,需求端的刺激政策再次被提及。

同策研究院资深分析师肖云祥指出,根本还是信心问题,只有销售出现转折,才能重整行业信心,这是基本的商业逻辑。

中指研究院企业事业部研究负责人刘水也认为,近期政策侧重点在于供给侧,“防范”优质房企再发生债务风险,“托底”保交楼。市场回暖,需要需求侧更多政策支持,如差异化信贷、限购政策优化等。

对于后市,肖云祥表示,预计政策会向销售端倾斜,但是一步到位的做法并不太可能,地方政府边际改善政策环境的措施居多。在力度上不同城市能级间也会存在分化,也体现出房地产调控“因材施教”的思路。但行业要有明显改善,还需要改变市场主体预期,如经济预期、行业预期、收入预期等。根据同策研究院对此轮楼市调控的周期判断,房地产市场会在明年年中后进入上行周期。

北京商报记者 王寅浩

持续践行安心服务承诺 北京链家累计赔付11.44亿

作为房产交易的服务端,链家扮演着“桥梁纽带”的角色,而这一角色的核心作用就是保障房产交易的安全与效率。从2013年推出以来,北京链家的安心服务承诺已经走过了近十个年头。多年来,北京链家始终在这条道路上坚持革新与探索,用“真金白银”兑现对消费者的承诺,为房产交易保驾护航。

“链家其实是赔出来的”

2001年11月,链家首家门店北京甜水园店诞生,一场关于行业“变革”的运动也由此发生。就行业而言,链家不仅重塑了“中间人”的服务生态,改变了整个交易系统的运行轨迹,还把整个行业引入了更加公开透明的良性竞争赛道。

翻开此前中介行业的历史,手段粗放、素质不高、专业能力不够……诸如此类的认知,也形成了人们对房产经纪人的刻板印象。那时候经纪人普遍缺乏社会认可,吃差价、假房源事件经常发生。这给消费者带来了巨大的麻烦,也导致行业信用缺失,行业的美誉度也很低。

在此背景下,2002年链家提出不收看房费,2003年链家率先与银行合作进行资金监管,2004年提出“透明交易,签三方约,不吃差价”的阳光作业模式。

2008年,链家开始人工逐盘记录,建立楼盘字典,精准定义每一套房子的门牌号、户型图、配套设施等信息。2011年,针对市场信息不透明、不对称,虚假房源多的市场痛点,链家在业内成功首推“真房源”行动。2012年首倡全渠道真房源。2013年,北京链家推出安心服务承诺,旨在聚焦房产交易流程中的高风险问题,通过“真金白银”的赔付为每一笔房产交易安全兜底。

经过近十年发展,安心服务承诺根据消费者的需求不断迭代,链家也用实实在在的赔付为消费者构筑交易安全保障体系。

数据显示,截至2022年10月31日,北京链家安心服务承诺累计退赔垫付金额11.44亿元,退赔垫付25873笔。

“为什么这么多客户选择链家?就是出了问题可以



兜底。链家其实是赔出来的。”北京链家总经理李峰岩表示,在充满不确定性的房产交易中,链家希望通过真实的赔付为客户增加安全感和确定性。相比单笔交易,它更在乎交易背后一个个鲜活的人。

事实上,链家推出安心服务承诺,是它面向客户服务标准化的开端,安心服务承诺让服务更加标准化、流程化、制度化,从而让链家对客户的服务变成了可衡量、可管理的事情,这也是链家难以复制的核心竞争力。

在当年那个鱼龙混杂、刺刀见红的房产经纪领域,北京链家就这样通过坚定的赔付保障收获了一大批忠实的客户和转介绍。硬币的另一面是高额赔付带来的真实痛感。在交易周期长、复杂程度高的房产交易领域,无论链家本身还是一线经纪人都感知到这种痛感,它也在持续倒逼链家提升产品和服务,倒逼经纪人加强服务意识和水平,来保障房产交易安全,减少赔付损失。

这些年来,随着时代的发展和消费者需求的变化,链家的安心服务承诺也在不断地升级迭代。据了解,在

北京链家最新升级的九大安心服务承诺中,北京链家将聚焦那些发生频次更高、风险更大的核心痛点,让服务更专注,保障更彻底。

“敢承诺真赔付是链家的核心竞争力,我们希望未来更多企业参与进来,通过承诺提升行业的整体服务品质,这样行业才能真正进步。”李峰岩说。

让经纪人成为“有尊严的服务者”

当谈及企业的核心竞争力时,对顾客有价值被摆在首位,安心服务承诺所构建的“护城河”营地,正是此类价值体系的呈现。而另一方面,安心服务承诺也蕴含着“自我提升”的另一层含义。

“在安心服务承诺的‘倒逼’下,我们与客户聊天、交流时也更更有底气,因为客户遇到问题时我们敢于承诺,出现问题我们也是真的赔付,这样能让客户更加信任我们,也更放心在我们这里进行交易。”对于安心服务承诺,链家一线经纪人最直观的感受就是——得到

认可,在得到客户认可的同时,也赋予了自己“有尊严的服务者”的身份。

链家创始人左晖一直以来的理想就是让经纪人成为“有尊严的服务者”,能够获得来自消费者的认同、尊重和激励,从而让“经纪人”成为一项长期工作、一项长久做下去的事业。

基于此,北京链家非常重视经纪人培训,打造了一套完善的经纪人职业化培训体系,从新员工入职到五年以上的老兵,从店经理到总监层级,20多个培训项目覆盖全业务链条,全周期护航培养。截至2022年10月,北京链家经纪人培训达到136万人次,累计358万学时,人均学时137个小时。

北京链家还围绕“职业素养、职业认同、业务进阶、文化深化”四个维度,搭建了一套完整的新经纪人培养体系。

此外,北京链家经纪人的福利待遇也稳步优化,例如最新推出的“5+8”制度:“5”即在原每月4天休息假的基础上,北京链家经纪人每月增加1天休息假;“8”即日常若无特殊情况,北京链家经纪人的下班时间均不得晚于20点。

自2022年暑假起,北京链家家有子女(子女在幼儿园至高中阶段)的经纪人,每年还可以根据司龄时长享受2-10天寒暑假。

在作业模式上,链家于行业内率先建立ACN(经纪人合作网络),让经纪人以不同的角色共同参与一笔交易,成交后按照各个角色的分佣比例进行佣金分成。从此,经纪人“单打独斗”的时代已经是过去式,“合作共赢”成为共识。

一系列动作的背后,链家人才储备图谱逐渐清晰,他们的专业与严谨,似乎象征着那个野蛮生长的行业正在褪去“杂质”,这正是链家所追求的。

2020年在一次访谈中左晖提到,现在行业经纪人的平均从业时间大概只有6、7个月,希望能够到30个月左右。事实上,截至目前,北京链家经纪人平均司龄已经达到66个月。

以塑造行业为初心,以品质服务为底色,过去21年,链家始终坚持做“难而正确”的事。李峰岩表示,“21年一路走来,很多事情在变,但链家向上、向善、向阳而生的基因始终不变,链家会带着21年沉淀下来的基因,持续寻求突破,不断提升消费者体验,持续建设经纪人生态,成为消费者一站式居住服务的入口”。

图片来源:企业供图