

# 关注服务成长性 北京链家背后的品质服务逻辑

自今年7月以来，房地产市场利好信号不断释放。中央政治局会议提出“适时调整优化房地产政策”，住建部、央行等部门相继表态，支持刚性和改善性住房需求。北京等城市也相继打出促进房地产市场平稳健康发展的“组合拳”。房住不炒的背景下，楼市调控政策越来越精细化，房地产行业发展路径愈发清晰。

同样“精细化”的还有市场需求。经过多年发展，我国房地产行业逐渐由增量开发进入存量时代，居民住房消费需求正在迎来新一轮升级换代。

种种变化对于“居间”的房产经纪公司来说，既是挑战也是机遇。随着新需求、新模式的不断涌现，人们的消费偏好已经从粗放型逐渐转向质量型，以专业服务为主导的房产经纪公司价值凸显。当服务焕新需求旺盛，作为我国房产经纪行业的头部企业，北京链家拿什么给服务“续航”？



## 随心可签 让房产交易“零距离”

直到收到银行放款的短信，陈瑾依然不敢相信，自己人虽然在杭州，但却能实现远在千里之外“一买一卖”的换房全过程。

陈瑾的老房子还是15年前大学毕业的时候，父母出首付买下的，南三环、老破小、一居室、没物业。在完成了自己的职业升迁后，住房的改善自然也被提上了日程。最少是两居室，有物业、有电梯……当陈瑾给北京链家经纪人小袁一口气报出自己需求的时候，小袁提了一个问题：何时回北京看房。

卖的那套房子，相对容易，钥匙一委托，经纪人自然安排好。买的这套怎么办？

“你相信我从看房到拿到钥匙前都没回过北京吗？”陈瑾开玩笑说，因为太忙，整体置换周期的看房都依托VR，选好片区、经纪人推荐，自己VR看完再请姐姐去现场看看环境，就这么敲定。

“包括办贷款，我自己就是做金融业的，知道金融机构的繁琐，各种腾挪时间回北京做面签，让经纪人等我，没想到完全不需要。”让陈瑾远在杭州就完成面签的这项业务，名叫“随心签”。

买过二手房的人都知道，贷款面签是十分“熬人”的环节。为此，早在2021年11月北京链家便推出了“随心签”服务，打破了以往房产交易中“请假难、时间紧、跑断腿”等痛点，为很多消费者带来了切实的便利。

针对客户出行不便等问题，北京链家服务再升级，推出“线上贷签”，与部分合作银行进行系统升级改造，将线下面签环节全程线上化，大幅提升了交易服务效率与体验，越来越多的消费者选择“线上贷签”服务。

据了解，在北京链家的商贷成交单中，超过98%的客户选择了“随心签”服务；2023年8月，北京链家“随心签”线上贷签率高达77.45%。

## 安心服务 为房产交易保驾护航

更懂客户需求、更懂服务变革，北京链家服务迭代的背后，是其“对客户好”理念的长期坚守。相较于

“随心签”这项新业务模式，“敢承诺，真赔付”已经成为北京链家被消费者熟知的标签。

小到电话营销、物业欠费，大至房屋查封、税费精算，无论是几百元，还是千万元，北京链家用白纸黑字的条款把消费者享受的权利明确下来，这不但给到客户承诺，也赋予内部经纪人“有尊严的服务者”的身份。

今年7月，李先生通过北京链家购买了一套二手房。李先生的子女得知房屋位于低层后，担心房屋返潮不适合老年人居住，希望退房。链家经纪人得知后积极帮助李先生和业主协商，不到5天，双方和平解约，链家也遵守“交易不成佣金全退”的承诺将佣金全额退还给李先生。

正是因为链家敢于兑现对客户的承诺，为房产交易提供保障，才有越来越多的客户愿意信任链家、选择链家。

2013年，针对当时房产交易行业中的主要痛点，链家提出四大安心服务承诺。随着时代的发展、消费者需求的变化，安心服务承诺也在不断地升级迭代。十年间，安心服务承诺让北京链家的服务更加标准化、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。

目前，北京链家九大安心服务承诺聚焦发生频次更高、风险更大的核心痛点，让服务更专注、保障更彻底。数据显示，截至2023年7月底，北京链家九大安心服务承诺累计退赔垫付金额已达12.17亿元，为27226笔房产交易风险提供了兜底方案，用实实在在的赔付保障了消费者从签约前到签约后的权益。

## 服务未来 发挥“最后一公里”优势

技术的不断升级，带来了空间打破的可能，但无论技术进步到何时，这个低频、非标、超大宗的行业，除了以技术改造自己外，更重要的还有服务。

当市场进入新周期，各大中介机构开始认识到打通社区“最后一公里”的重要性，房产经纪人对工作也开始有了更深层次的解读。他们化身志愿者、快递员、老年人的讲师，甚至成为“神兽”玩伴。

为了满足居民美好生活需求，更加全面细致地服务社区邻里，今年7月，北京链家发布“社区好邻居2.0

计划”，推出免费打复印、免费充电桩、免费擦玻璃、免费手机课、免费补给站五大社区服务，旨在发挥一店多能、深耕社区的优势，助力打造便利化、智慧化、品质化的“一刻钟便民生活圈”。

据了解，北京链家早在2014年就依托门店资源，为周边居民提供免费打复印、免费饮水、应急雨具等十大便民服务，2019年在已有便民服务的基础上进一步升级，推出“社区好邻居”共建项目。如今，随着经济社会的迅速发展，居民对美好生活的需求日益增强，社区服务更趋向多元化、智慧化。此次推出的五大社区服务是北京链家关注到社区居民在日常生活中的新需求，对社区服务的又一次迭代升级。

看似一件件平常的小事，迭代升级的背后却是对于需求的感知。以擦玻璃为例，看似简单平常，但对于腿脚不便的老人来说却是件难事儿。家住东城民安小区的郑奶奶，看到北京链家经纪人刘阳在朋友圈发的服务信息半信半疑地点开二维码预约了擦玻璃服务。预约成功后经纪人短信通知了上门服务时间，这让郑奶奶很惊喜。郑奶奶说：“往常都是我老伴擦玻璃，因为年纪大了，上上下下不安全。本来商量着请人上门擦玻璃，没想到链家推出了免费服务，解决了我的问题。”

据悉，自“免费充电桩”服务推出以来，北京链家已服务居民、外卖小哥等群体超2万人次。截至8月21日，北京链家已为21950户家庭提供了免费擦玻璃服务。而在“免费打复印”服务方面，年内北京链家已为周边社区居民免费打印超100万份文件。

北京链家相关负责人表示，五大社区服务搭建了全新通道，让门店和经纪人得以更深层次地扎根社区、服务社区，“我们一直在思考如何发挥自身的优势和能力，更好地服务社区，希望门店、经纪人依托五大社区服务用心服务邻里，力所能及地为邻里提供帮助和便利，成为居民离不开的‘好邻居’。未来，我们会根据居民的需求不断迭代、提升社区服务质量，让社区更有温度”。

“续航”一词，原指连续航行，今天在使用中被赋予了新的含义。击破交易空间壁垒、为房产交易保驾护航、让社区更有温度……房地产“存量时代”的到来，催生了人们住房消费多元化、个性化、品质化的新需求，为服务“续航”也成为房产中介行业所延伸的方向。