

以“博学”守消费者安心 北京链家为专业服务续航

一年一度的高考，是千万考生的人生大考，忐忑与憧憬仍历历在目，而在房产经纪领域里，也有一个被称为“经纪人高考”的大考。12月15日，北京链家第24届博学大考顺利收官，2万余名经纪人走进考场，接受专业能力的考核。120道考题就是120道“客户”，以场景化考试，促使经纪人掌握应知应会的专业知识和业务技能，更好地服务消费者。

高素质人才的培养是房产经纪行业发展的主旋律。链家博学大考经过13年的不断迭代，为经纪人打造出一个专业能力的“试炼场”，在不断推动经纪人职业化进程中，也在通过专业服务升级、改善行业现状，推动行业发展的正循环。



朝阳区创意空间考点，北京链家经纪人参加第24届博学大考

“被公司考倒，好过被客户问倒”

对于经纪人专业化水平提升，链家创始人左晖有过这样一段话，“我们很早之前就发现，我们的客户是两类人，一类是那些交易的买家、卖家，还有一类更重要的，就是这些经纪人。我们的核心就是帮助经纪人更好地去服务消费者，满足消费者的需求”。

更好地去服务消费者，成为链家博学大考的理念基石。博学大考2011年11月发起，第一批考生为北京链家的管理层，第二年推广到链家全体经纪人；2018年，博学大考向入驻贝壳平台的所有新经纪品牌开放。13年来，博学大考随着组织发展也在不断迭代，已经成为链家的一项基础设施。

“被公司考倒，好过被客户问倒。”作为北京链家的十年老员工，来自回龙观美唐朗观店的经纪人武遇春认为，博学大考是经纪人应对市场变化的“武器”，无论从业长与短，市场总在变，闲暇时间还是要“充电”。“大学毕业后第一份工作就在链家，博学大考陪伴我整个职业生涯，也在反哺着我的业务，让我跟客户沟通更顺畅、更容易些。”武遇春说。

今年上半年，武遇春接到一组涉及继承的房产交易。业主的子女要出售一套海淀区住宅，这是一套继承房产，业主因病不幸去世，生前未留遗嘱，按照法定继承，该房屋需要业主的子女共同办理继承公证后才能出售。“好在我们的博学教材中覆盖到这个问题，帮业主的子女办理了继承，顺利出售了房子，这对于我们自身来说也是正向激励。”

同样为链家十年老员工，来自五道口大区学清路新店的经纪人孙子刚如此评价博学大考——为服务消费者提前避坑。绝大多数经纪人从业前，没有接触过这个行业。进入行业后，需要有一个系统性的学习，120道考题就是120道“客户”，以场景化学习，使经纪人掌握应知应会的专业知识和业务技能，属于消费者服务前置，提前把会遇到的“坑”踩一遍，核心就是“以考促学”。

持续迭代，加大专业性与实操性

闻道有先后，术业有专攻。人们常说，专业的事情交给专业的人来做更靠谱，房产交易更是如此。

以存量房交易为例，不仅仅是发布信息、获取房源这么简单，带看、评估、议价、贷款过户等一系列繁杂的过程，更需要丰富的专业知识和经验来完成。

存量房交易特征决定了业主客户在存量房交易中有三大诉求：资金安全、工作效率和服务体验。正因如此，博学大考更关注专业性与实操性。博学大考的试题均源自实际案例，考题覆盖房地产经纪服务、房地产交易服务、房地产基础知识以及交易法规等方面，题型素材均为场景化的案例，考试范围从房产政策、法律到金融贷款、交易细节，甚至涉及民法典部分内容。

“重视实操性就是‘实战’，通过考试和平时的备考复习，我能感受到自己的专业能力得到全方位的快速提升。”五道口林大北路店的经纪人尚小龙以本届考题举例，出售多人共有的房屋时，如何缴纳个人所得税。实际出题内容为“董静家庭名下仅有一套大兴区住宅（五环外六环内），满五年，建筑面积132m²，容积率3.1，原值120万元，原契税1.2万元。2023年8月董静将该房屋40%份额赠与妹妹董玲，董玲名下还有一套海淀区住宅。现二人出售该房屋，成交价800万元，网签价400万元（高于核定价），则本次交易需要缴纳多少个税”。

“如果出售多人共有的房屋，则个税按各共有权人家庭住宅套数分别计算，这既是考

点，也是日常工作中消费者经常会提及的问题。”尚小龙说。

房地产经纪服务和交易服务部分是知识体系的核心，和经纪人日常作业密切相关。博学大考出题内容经过多年摸索实践，也更加有针对性。据北京链家博学大考相关负责人介绍，自2011年博学大考设立以来，教材内容经历了“薄—厚—薄”的过程，从最开始的40页到70页，再到顶点的230页，现如今已经压减至130页。博学教材的增增减减，背后所折射的是链家经纪人要与时俱进，了解市场行情走向，跟上行业发展的节奏。

“博学并非所有经纪人一张卷，而是不同业务教材和试卷均不同。”上述负责人称，回溯博学大考的发展，考试形式经历了三次重大转变。从线下纸笔考试，到线下机房集中考试，再到线上分散三机位考试。未来，随着业务发展和技术进步，博学大考将持续迭代和改进。

“住”与百姓生活息息相关，房产交易作为其中的重要环节，需要不断探索如何让经纪人的服务更专业、让消费者的体验更安心。房产交易涉及金额大，一旦出现纠纷或问题，后果不堪设想。因此，经纪人的服务专业性是保障交易顺利进行的关键。

链家多年来一直致力于通过博学大考提升经纪人的专业素养，从“量”变逐步形成“质”变，进而形成了链家品牌的竞争力，并为消费者提供更好的服务品质。同时，链家经纪人综合素质的提高也为行业带来了可以“效仿”的手段，促进了行业的健康发展。