



构筑房地产交易安全保障体系 链家助力美好居住

作为房产交易服务的供给端，房地产经纪行业的首要责任就是提供足够安全有保障的服务。秉承“帮助消费者规避风险，成为其安家路上强有力的陪伴”这一原则，链家自成立以来一直致力于保障消费者合法权益，让房产交易更安全。2013年，链家针对二手房交易推出“四大安心服务承诺”，多年来持续推进安心服务承诺迭代升级，目前，安心服务承诺的42类条款已全面覆盖二手房、新房和租赁三大领域，为客户交易提供更有力的保障。

成立二十余年来，链家始终致力于构筑房产交易安全的保障网络，通过一系列举措，打造覆盖购房前中后期全链条的安全保障体系，在帮助万千家庭安心安家的同时，也为链家赢得了口碑。

购房前期服务规范化

链家致力于打造规范化的房产交易服务。为推动行业向规范化方向发展，让消费者能够更便捷、更放心地找房、看房，链家不断对购房前期的服务进行规范化。

2008年，链家建立“楼盘字典”数据库；2011年，链家发起“真房源”行动，打造7×24小时的全生命周期房源验证系统。

链家将“客户至上”置于员工价值手册第一条，秉承诚信原则，链家经纪人必须将房屋所有真实情况告知客户，并且在首次带看时必须向客户介绍链家的安心服务承诺。链家认为，客户的知晓率越高，越能真正落实安心服务承诺。

此外，链家一直致力于对经纪人的作业流程进行标准化。规范化的服务举措不仅为客户提供了良好的购房体验，也更好地保障了房产

交易的安全。

购房中期信息透明化

面对复杂的房产交易流程，链家致力于推动信息的无差别分享，通过对购房中期的相关流程进行透明化，提升房产交易的安全度。

为降低二手房交易流程中的风险，链家要求在合同签订环节，对二手房交易中的购房资质、房款支付、贷款缴税、房屋交接、户口转移等关键点进行风险把控，帮助客户更好地保障交易安全。

同时，链家还在线上推出交易流程可视化，将整个购房交易流程中的环节同步上线，对线下每个环节的关键点以及所需材料、办理时间、事项进展等相关细节进行详细说明，打造从房屋核验、资质审核到网签、面签再到缴税、过户、抵押贷款等交易全流程透明服务体系。

通过一系列“透明化”举措，消费者能够更好地把控流程、预知风险，在房产交易中更安心。

购房后期保障完善化

链家始终把提供安全有保障的服务作为自己的首要责任，在不同环节针对不同交易场景的安心服务承诺进行多项优化创新。截至目前，全国链家累计赔付超过23万笔，累计支付安心保障金35亿元。此前，上海链家为业主先行垫付的1270万元，创造了链家历史上“单次交易最大金额赔付”。

在客诉环节，链家推出“30124”客诉响应体系，即客户发起投诉后，30分钟内确认反馈，12小时内提供解决方案，并在24小时内进行

结案。同时，链家设立由链家城市总经理担任首席客服、每个季度一次参与重大客诉处理的Open Day。这些举措让链家自上而下逐步形成保障客户权益的思维模式。

为了让整个客诉体系更加透明、高效，2021年，链家开始推进投诉公示能力建设，尝试系统性地破解客诉处理难题。截至目前，已有27个城市的链家投诉信息向消费者公示。

人才与技术领域的安全建设

在一系列服务举措落地的同时，链家房产交易的安全建设还延伸到了人才发展与技术创新方面。

链家持续提升房产经纪人综合素质，通过开展系统化培训、开设“博学大考”等多种举措提升经纪人专业水平，优化人才结构，力图让服务更专业、交易更安全、客户体验更好。

此外，链家推进线上线下深度融合，以数字化的技术创新助力打造更安全的交易服务。推出“在线签约”功能，让业主和客户实现线上无纸化合同签署，同时，通过实名认证技术，保障买卖双方信息安全；推出的税费精算工具能够支持多种交易场景及多种房屋类型的税费计算，进一步增强消费者的交易安全保障。

安全，是链家最关注、投入最高的“服务体验”。正如链家COO王拥群所言：“为消费者把好交易安全这道关，是链家内部的管理底线。链家一直在不断完善制度和规则，希望实实在在地给予消费者尽可能多的安心保障。”

数据来源：链家公司

