

# 破解房产消费痛点 上海链家服务再升级

住房消费进入服务时代，“安全”已成为消费者房产交易首要考虑的因素之一。近年来，不少居住服务企业把精力投注于如何能让客户实现安全交易，在这方面链家奋勇当先。

11月24日，上海链家再次精准把脉消费者痛点，实现服务升级和品质进阶。



## 消费者需要更多安全感

伴随着房产交易的复杂性逐渐升高，消费者的危机意识也不断强化。

以换房为例，大部分人为刚需置换，资金的主要来源为售房款。一旦置换过程出现问题，如下家不买了，就会导致换房者没钱换新房被迫违约，白白向上家赔定金。因此对置换客户来说，安全便捷的交易环境是他们换房需求决策的一个重要参考。

此外，房屋漏水也是消费者在二手房交易中常见且难以一眼发现的风险，有些甚至需要入住1-2年才会逐渐显现出来。尤其是上海的老旧小区居多，成交量大，加上受梅雨天影响，一旦遇到漏水问题，会让很多购房者苦不堪言。

还有租房中遇到的各种问题，如搬进去住了两天才发现不合适，但无法退房；因工作临时变动导致换租，中介费却白白损失……这些痛点，是导致消费者在房产交易过程中各种安全感缺失的症结所在。

痛，是因为问题没有被解决。对消费者来说，最关心的就是谁来帮他解决问题？怎么解决？

## 有链家在安全就在

针对消费者痛点所需，上海链家聚焦“好人、好店、好服务”的品质三维，找到了一条覆盖房产交易全维度的安全保障路径，打造更安全的房产交易服务，更专业有温度的服务者。

“每一项服务承诺的迭代，都是我们根据过往服务中消费者的痛点进行调研后制定的，在消费者最关心的交易风险上精准对症下药。”链家COO王拥群表示。

譬如针对换房，此次上海链家再次加码

**链家安心服务承诺**

二手买卖业务	不吃差价 吃一赔十	税费精算 补偿差额	交易不成 佣金全退	真实房源 假一赔百	签前查封 先行赔付	房屋筛查 原价回购
	物业交割 损失赔付	房屋漏水 保固补偿	交易枉跑 补偿一千	换房解约 补偿损失	不利设施 提前披露	
新房业务	底价购房 补偿差额	退意向金 先行赔付	带看爽约 补偿一千	延期交房 法律维权		
省心租业务	3天解约 无理由退	换租无忧 省心退费	租住安全 补偿损失	租住省心 不真即赔	租金押金 按期退费	

截至2023年10月，上海链家已支付安心保障金12.55亿元，化解了68073笔房产交易风险。

微信扫码关注上海链家公众号、上海链家视频号了解更多 有链家在 安全就在 真实故事

安全，扩大了该项安心服务承诺的保障人群范围：客户房屋出售交易尚未完成过户，同时处于另一笔房屋买进的交易中，另一笔房屋

买进交易的买方包含客户本人、配偶、父母及子女的，出具亲情关系证明即可同样享受上海链家“换房解约 补偿损失”的安心服务承诺。

针对“房屋漏水 保固补偿”的安心服务承诺，上海链家不仅取消了之前对房屋建成年代和竣工日期的限制，还延长了申请补偿的时限，将原本在交易房屋过户之日起12个月内延长至24个月。

据悉，上海链家此次服务升级还将原有的“过户枉跑 补偿一千”保障范围扩大，升级为“交易枉跑 补偿一千”，由“缴税或过户”环节扩充至办理“网签（及贷款）、过户、缴税、领新产证、户口迁出、物业交割过程”。

上海市房地产经纪行业协会秘书长陈亮表示，上海链家的服务再升级，不但在这个初冬季节让人暖了手，还暖了心。“尤其是链家的安心服务承诺，十年一诺，坚持做难而正确的事，不仅保障了消费者在房产交易中的安全感，还发挥了头部企业的标杆作用，带动了

整个行业的正向发展。”

此外，发布会上还公布了贝壳省心租在服务上的升级举措，包括“3天解约 无理由退”“换租无忧 省心退费”“租住安全 补偿损失”“租住省心 不满即赔”“租金押金 按期退费”，给到租客和业主更多有品质、保障的租住服务。

如此一来，消费者担心的诸多问题和痛点就迎刃而解。

## 守护居住安全和美好生活

理解消费者的痛点和需求之外，作为社区的好邻居，链家也承担起大企责任，把门店打造为“城市补给站”，助力社区美好和居民幸福。

值得一提的是，上海链家今年推出党建引领“绿丝带志愿者服务点”项目，秉持“人在边上，帮在点上”的理念，为社区群众提供力所能及的志愿服务。截至2023年11月24日，上海链家党委已与222个社区（含3个街道、3个社区党委），2个政府主管部门党组织，共完成设立224个“绿丝带志愿者服务点”。

今年9月，链家正式宣布，吴京成为链家品牌代言人，并发布了全新品牌Slogan——“安心买好房 链家真保障”。自成立以来，链家就在品质之壤种下初心，从“不吃差价”到首倡“真房源”，从推出安心服务承诺到“30124”链享无忧客诉体系再到绿金服务标准……链家不断改善消费者体验，用社区链接的温度+数据的浓度+服务的厚度+专业的深度+信息的广度，给到消费者在房产交易中足够高的安全度。

截至2023年10月，全国链家累计赔付284535笔，累计支付安心保障金超过41亿元。其中上海链家累计赔付垫付68073笔，累计支付安心保障金12.55亿元。对链家来说，底气来自于品质与服务，毕竟在这道关于“消费者安全守护”的考题中，链家的答案已经给出。

用链家COO王拥群的话说：“为房产交易安全保驾护航，是链家不变的初心和责任。”

