



# 聚焦“安心消费” 链家让房产交易安全从3·15到365

今年的3·15,让“安心消费”这一关键词再度成为焦点。尤其是在关乎人民群众最基本需求的“住”上,如何实现安全感一直是最直接、最现实的问题。近年来,诸多企业围绕“让老百姓买得安心,住得舒心”主线,立足行业服务持续提升品质,助力营造出安全可信的消费环境。

譬如,房地产经纪行业的链家。



## 将3·15化为365,链家持续为安心加码

事实上,对链家来说,每天都是3·15。链家COO王拥群要求所有服务者“时刻绷紧品质这根弦,让安全交易拥有更强有力的保障。”

从2011年“真房源”行动开始,链家就开始打造安心服务承诺体系。2013年首次推出了四大安心服务承诺,迅速得到了行业 and 市场的积极反馈,以此全面保护消费者交易前后的权益。

可以说,安全可信是保障消费者权益的基础,也是链家一直以来坚持打造的企业核心竞争力。链家COO王拥群表示:“品质是链家永远的护城河,持续提升服务品质,为安心加码也是链家可持续发

展的关键动力。”

维护消费者权益,就要坚持标本兼治。首先,链家通过红黄线制度等举措将“公平守正”落实到企业经营中,加强源头管控,对侵害消费者权益的行为“零容忍”。以上海链家为例,从7大模块、182个行为种类、733个场景来规范经纪人在服务中的言行及作业流程。比如,经纪人介绍房源时使用虚假图片欺骗、误导客户,或者隐瞒楼盘已知的交易风险,损害客户利益等,在链家都是严重违规的行为。

其次,链家将“品质为先”落实到日常服务中。在链家的价值观中,前两条就是“客户至上”和“诚

实可信”,作为行业领跑者,链家不仅仅是在服务上领跑,更是要在信仰上领跑。

此外,链家还将守护落实到权益保障中,凭借对整个交易流程中用户痛点的深度洞察,用安心服务承诺从签约前到签约后保障消费者的权益。截至2022年2月底,全国链家累计赔垫付220359笔,提供安心保障金33.23亿,仅上海链家就累计支付安心保障金9.51亿元。

尽管每笔赔垫付都代表着交易中出现了意料之外的情况,但每一次也是在增进消费者的安心体验和行业的信任。

**链家**  
为房产交易保驾护航

涵盖二手房、新房、租房多个领域,从签约前到交易后安全护航,打造品质、安心的房产服务体验。

**二手买卖承诺**

- 不吃差价 吃一赔十
- 税费精算 补税差额
- 交易不成 佣金全退
- 真实房源 第一视角
- 签前查封 先行赔付
- 房屋筛查 原价回购
- 物业费 欠费先行赔付
- 房屋漏水 保留补偿
- 过户 枉跑 补偿一千元
- 换房 解约 补偿损失

**租赁承诺**

- 90天 退房 换租退租
- 租金 押金 损失赔付
- 租客 无忧 提前解约
- 租住 省心 不满即赔

**新房承诺**

- 底价 购房 补差价
- 退意向 金 先行赔付
- 带看 爽约 补偿一千元
- 延期 交房 法律援助

品质保障 家倍安心

## 从第一步到最后一公里,全程护航

链家多项举措的结果是正向的:不仅收获了消费者的点赞,也收获了品牌忠诚度。

上海的张先生,通过链家购置了一套总价1700多万元的房产,合同约定买卖双方最迟不得晚于7月31日网签。可由于全球新冠疫情原因,业主在国外一直无法顺利回国,急于买房的张先生无奈下提出解约。

根据十八大安心服务承诺中的“交易不成,佣金全退”条款,上海链家退还张先生本次交易的佣金,又全额垫付其已支付的购房定金50万元。事后,张先生表示链家的服务真的出乎他意料:“感谢链家对这件事的责任担当,让我们觉得很有保障。”

2021年,刘先生通过合肥链家购买了一套二手房。入住没多久,刘先生发现北边卫生间靠客厅位置有渗水现象。抱着尝试申请服务承诺的心态,刘先生联系了成交经纪人。超出预料,链家经纪人立马联系了公司供应商上门检修并评估维修费用,给客户刘先生申请漏水保固补偿维修服务,当天补偿款2600元就已到账。

此外,还有签前查封,上海链



家先行垫付几百万元给购房者;有交易不成,青岛链家协助客户两次解约并退还全部佣金;有房屋漏水影响客户居住,深圳链家上门彻底维修解决后患;有业主卷走高额定金后失联,广州链家为客户垫付定金并退还全部佣金;有不吃差价,大连链家打动八旬客户并收到千字感谢信……

认可的背后,是链家的信守承诺以及链家服务者提供的全方位专业解决方案、强大的服务保障等带来的安心体验。

比如,消费者平时维权难,与投诉渠道的不够畅通不无关系。链家用“30124”客诉响应承诺,对每一起

客诉问题都力求实现“30分钟响应,12小时给出解决方案,24小时实现客诉解决”的高效处理,用对客诉处理时效的强要求,来形成企业和消费者诉求办理的闭环,做到有诉即接、有诉即应、有诉即办。

因为有一解决问题的底气,链家还做了一件非常圈粉的事——各城市每个季度都会举办由城市总经理参与的“Open Day”活动。今年2月23日是链家的“客户日”,全国城市总经理化身“城市第一客服”,如北京链家总经理李峰岩、广州链家总经理周先明、合肥链家总经理金玉鹏、重庆链家总经理白霄云等,都通过面对面倾听客户反

馈,深度参与客诉处理。这种管理层脚踏实地为消费者排忧解难、接地气的服务方式,值得点赞。

事实上,影响企业价值的一个重要因素就是企业对待投诉时采取的态度,对待消费者投诉时的主动作为,能彰显出一家企业的真正胸襟。

从首推真房源到签三方约,从改善行业人才供应链到打造顾问型经纪人,从安心服务承诺到“30124”客诉响应承诺……如链家这般不断加码服务品质,从“第一步”到“最后一公里”全程护航房产交易市场,让信息更真实、买卖更放心、资金更安全、交易更简单,是消费者迫切需要和乐于看到的迭代更新。

尤为值得一提的是,链家还在很多地方都下了硬功夫,比如针对新人职经纪人的“30天带薪训”,通过培训和博学考让经纪人从理论结合实际为消费者提供标准化服务;通过绿金服务标准在签前、签中、签后共15个维度上提升房产交易服务体验,让消费者享受到真正的“好服务”。

用链家COO王拥群的话说:“服务是基

石,承诺是保障。不管市场和行业如何变化,我们都坚定地品质端持续做加法,让每一笔房产交易都不负所托,也让‘有链家在,安心就在’成为刻在行动上的有力承诺。”

有人戏言,企业怕的是3·15,而消费者怕的是3·15以外的每一天。所以,要营造“公平守正 安心消费”的环境,更重要的是将功夫下在平时,织密消费者权益保护网,否则一场“3·15”的“大雨”管不了一年的“旱情”。

而如链家这般,把每一天都当成“3·15”,把保护消费者权益作为企业时时敬畏的准则,用品质构筑起消费者与品牌、平台之间信任与忠诚的桥梁,让我们有理由相信,安心消费可期,人人向往的美好生活可期!

