

链家的长期主义 一场服务和品质的马拉松

当行业迈入新周期，如何在瞬息万变的时代中稳扎稳打、持续向上，已然成为当下房地产经纪企业面临的共同课题。

链家给出了他们的解题思路：将品质和服务作为企业的生命线，在时代的洪流中做坚定的“长期主义者”。



行稳致远 做难而正确的事

回顾链家20余年的成长史，我们仿佛看到了一位充满智慧与视野的“长跑者”，不急于冲刺，而是坚守长期主义稳步前行，踏出的每一步，都凝聚着对行业和未来的深思熟虑。

20年前，房地产经纪行业尚未发展成熟，当时的消费者面对的是一个假房源盛行、交易缺乏保障的混乱市场。正是意识到行业存在的痼疾，链家才决定首先做出改变。2004年，链家提出“透明交易、签三方约、不吃差价”的阳光作业模式，打破内外部阻力，作为公司的业务准则全面推进，由此打破了长期以来行业“信息不对称”的弊端，使身处房产交易中的消费者权益得到了极大程度的保障。

为了根除“假房源”，链家在行业内率先开始打造“真房源”。2008年，链家开始真房源的基础设施建设，打造楼盘字典。2011年，链家又在业内发起“真房源”行动，制定了“真实存在、真实在售、真实价格、真实图片”的真房源四大标准。

既有对房产交易问题的矫正，也有对消费者负责任的承诺。2013年，链家推出四大安心服务承诺，历

经多次迭代，目前已覆盖二手房、新房和租赁三大领域。对链家来说，推出安心服务承诺的初心就是洞察到了消费者的痛点。以上海链家为例，调研发现，在购房者最关心的交易风险排序方面，担心“房屋涉及诉讼或重大纠纷而被查封”居于首位，其他依次为“担心交易资金安全”“担心交易税费出现误差”“担心房屋存在瑕疵信息”等。基于购房者的担忧，并结合二手房交易面临的主要痛点，同年9月，上海链家首次对外推出了“八大安心服务承诺”。根据现实中消费者遇到的风险问题，安心服务承诺还在不断升级，让不确定的房产交易能够有相对确定的保障。

截至2024年8月，上海链家累计赔付87634笔，累计支出安心保障金14.19亿元。每一笔安心保障金的背后，都保障了一个家庭的交易安全。

长期执业 做有尊严的服务者

服务行业，“人”是第一位的，房地产经纪行业更是如此。作为其中的头部企业，链家始终关注服务者的成长，并通过一系列措施培养顾问型经纪人，推动职业化经纪人的长期执业，满足消费者专业化、品质化的服务要求。在一定程度上，链

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 先行垫付	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 补偿一千元	换房解约 补偿损失	不利设施 签约披露	
新房业务	置换无忧 无理由退	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		
省心租业务	3天解约 无理由退	换租无忧 随心退租	租住安全 补偿损失	租住省心 不请即贴	租金押金 按规退返	

家多年的实践探索，也为行业专业服务价值的崛起提供了一个参照样本。

据了解，链家在培训方面投入了大量人力物力，先后启动了多类经纪人培养计划，从新人小白到门店店长、店总都有专项培训，包含专业技能、政策法规、运营管理等知识。2011年开始，链家每年举办两次“搏学考试”，曾被誉“链家高考”，用以考促学的形式全面提升经纪人的专业水平。

新时代的经纪人，除了要具备扎实的房产知识之外，还需要努力扩大服务能力边界，满足消费者的多元化需求。上海链家设立了多个经纪人专业化标签，包括深耕社区、了解社区、解读社区的社区专家。打造“法律专家”，提升经纪人的签约能力以及处理法律纠纷的能力。同时，还因“友好维护人”的存在，让业主省心、客户安心，让合作成为经纪人的职业基因。

此外，链家内部还搭建了监管机制，通过红黄线、神秘客等从制度上规范从业者的职业操守，并挖掘服务弱项和短板，有的放矢进行改进提升。房地产经纪行业将迈入专业规范快车道，专业价值的崛起已成为不可阻挡之势。随着职业化经纪人的进一步发展，经纪人这一角色，也将成为成就感、发展空间、专业度均被认可的职业。

面向未来 做坚定的长期主义者

链家所坚持的长期主义，为服务行业的规范化发展树立了榜样和标杆。对于链家而言，服务代表当

下，品质代表未来，聚焦房地产经纪服务行业，链家还在翻山越岭探索更多可能，打造更美好的居住体验。

这也说明，基于链家所提供的服务，他们更希望在坚定地做长期主义者的情况下，做一个长期服务者。为此，链家发挥门店多、分布广、紧邻社区等优势，深耕社区、扎根社区，一店多能，与城市、社区同频共振，相互加持。

社区不仅是人们的居所，更关系着无数人的家庭生活和情感寄托。很早以前，链家就开始向社区居民免费提供包含打印复印、应急雨伞、便民饮水等便民服务。2023年1月，上海链家设立“绿丝带志愿者服务点”，与社区之间的连接更加紧密。截至2024年9月2日，上海链家在全市共设立了482个“绿丝带志愿者服务点”，超过20000人次链家门店经纪人参与其中，共发动4227次“绿丝带”爱心志愿服务，累计服务居民超99307人次。

在房地产经纪行业的浩瀚星空中，链家犹如一颗璀璨的星辰，照亮了长期主义的深邃航道。

链家COO王拥群说：“作为社区的好邻居，链家不仅要帮助消费者完成每一笔房产交易，更要承担创造美好城市的社会责任。未来，我们还将继续遵循链家的价值观，怀着对消费者的敬畏之心，坚守初心，跑好这场‘行稳致远’的马拉松！”

历史的经验告诉我们，等风停的时候，等潮水退去的时候，只有那些具备穿越周期能力的企业，才是真正用心解题的人，也终将能够不畏风雨、走向未来。我们也相信，链家将继续坚持长期主义，做品质服务派，跑好这条服务和品质的马拉松。

