中国人民政治协商会议上海市徐汇区委员会

社情民意第16-2818号

2016-10-10 15:42:01

反映单位或反映人:民建区委(刘俊)

联系电话:13661895048

工作单位和职务:SPA中国研究院

标题:关于提高房地产中介服务质量的提议

情况反映:

自去年下半年起，我国一线城市房价飙涨，随着的严厉调控政策的出台，近期上海房价有所回落。  
  
 在此期间，我们看到由于目前中介收费按照房价的百分比来收费，如去年至今年一套商品房二手市场价格上涨50%，则手续费也相应上涨50%，而实质上市民购房负担是成倍加重了，比如一套房子总价500万元，以手续费2%为例，则需支付中介10万元，而根据最新数据，2015年上海市职工平均工资收入为71268元，在高房价的基础上，对换房的市民进一步加重了负担。  
  
 在收费水涨船高的同时，中介的服务水平未能得到任何提升，反而暴露出更多的问题。据上海市消费者权益保护委员会受理投诉来看，2015年比上年大幅增加四成，姑且不考虑消费者投诉比例原来就很低的事实，单看这个四成的增长率也是非常令人震惊的。  
  
中介的使命应该是收取合理的服务费用促进市场资源匹配，从现状来看，这个目的完全没有达到，往往中介更多地处于自己的考虑欺骗买卖双方，仅以收取佣金为目的，服务意识单薄，利用信息不对成欺诈客户事件时有发生，而客户往往限于时间和精力的因素追索无门。  
  
 另外，中介行业由于对员工专业技能要求不高，往往从业人员自身素质较差，但是行业的火爆造就了不少高提成的员工，从而间接助长纵容这种错误的价值观和漠视客户的行为，也对市民造成很大的伤害，往往在意识到利益受侵害后投诉无力，也更增加了对相关政府机构的不信任，损害个人的价值观念，长此以往，对整个社会的诚信机制破坏力也是显而易见。   
  
 经过多年的一，二手房地产交易市场发展，应该说有关部门已经形成了相当标准的处理流程，中介所起到的作用实际应该弱化而非强化，客户购买100万或者1000万的房产，实质上中介并未付出10倍的劳动力和工作量。

建议:

针对以上情况，提议如下：  
  
 1. 政府进一步强化房产交易数据采集机制，对中介作业流程，从交付意向金或者定金开始，就充分利用互联网功能，每一步状态上传到中心汇总细化处理，中心每日核查状态，可有效防止一房两卖或者多卖的情况，如有多重抵押等情况，也可主动推送信息提示客户，以防中介故意隐瞒信息。客户也应当可通过手机或者电脑查询自己购房的每一步情况。客户可有直接渠道通过手机/电脑反馈中介存在的问题，政府统一统计对问题企业督促整改和惩罚。  
  
 2. 中介手续费向下调整，取消最低限价，设置最高限价金额。  
  
 3. 官方可充分利用移动互联网渠道，发布市政府房产交易指南网页或者应用，以提示购房者每一步的标准流程和所需材料，需要注意的事项，在建立认知度的基础上，适时推广官方的二手房屋网上交易平台，为业界树立标杆，倒逼各大中介提高服务水准。