

基于互联网的我国政府部门提供的 房地产信息服务研究报告



信息服务课程

第二小组

周 妍 00930005

汪丹华 00930029

张翔宇 00930031

刘垚远 00946002

杉山和正 00924649

目录

1. 研究背景.....	1
2. 研究综述.....	2
2.1 文献综述.....	2
2.2 研究现状.....	3
3. 要素分析.....	3
3.1 服务者.....	3
3.2 服务对象.....	4
3.3 服务内容.....	5
3.4 服务策略.....	6
4. 模式选择.....	7
4.1 基本模式.....	7
4.1.1 传递模式.....	7
4.1.2 传递模式实例分析.....	7
4.1.3 使用模式.....	11
4.1.4 使用模式实例分析.....	11
4.1.5 问题解决模式.....	12
4.1.6 问题解决模式实例分析.....	13
4.2 生成模式.....	14
4.2.1 “交互—增值”模式.....	14
4.2.2 “交互—增值”模式实例分析.....	14
4.2.3 “平台—自助”模式.....	15
4.2.4 “平台—自助”模式实例分析.....	15
4.2.5 “用户—吸引”模式.....	16
4.2.6 “用户—吸引”模式实例分析.....	17
5. 整体评价.....	17
6. 发展建议.....	18
【参考文献】	20

基于互联网的我国政府部门提供的 房地产信息服务

00930005 周妍
00930029 汪丹华
00930031 张翔宇
00946002 刘垚远
00924649 杉山和正

1. 研究背景

近年来,我国房地产业迅速发展,房地产交易量与日俱增,呈现出一派欣欣向荣的景象,已成为部分地方经济的支柱产业、我国经济发展的强有力的增长点。房地产信息也越来越丰富,在房地产行业乃至整个社会的发展中起着越发关键的作用,与房地产开发商、房地产中介公司以及普通社会公众都息息相关,是房地产交易、物业管理、房屋拆迁、住房制度改革、城市规划以及城市建设等各项活动所不可缺少的凭证和依据。社会公众、房地产开发商、房地产中介机构等个人和组织为了解决实际问题或进行相关决策,对房地产信息的需求也不断增加,并愈发迫切。

互联网的出现为信息服务开创了全新的环境,促成了服务方式与服务理念的创新。借助于互联网强大的信息获取和信息传播功能,不同的服务者可以通过互联网为个人或组织等服务对象提供更丰富的房地产信息以及更加复杂、更具有针对性的服务,例如政府部门或行业协会向社会公众、房地产开发商、房地产中介公司提供服务,房地产开发商、房地产中介公司向社会公众或有关单位提供服务等等。在互联网环境之下,房地产信息服务的模式选择、项目开发等也发生了变化,以互联网作为服务策略的组成部分并基于互联网开展的一系列房地产信息服务逐步发展。

目前,我国基于互联网的房地产信息服务平台数量众多,且仍在快速增长。提供这些平台的服务者既包括政府部门,也包括房地产业协会、房地产研究会、房地产开发商、房地产中介(咨询/经纪)公司等其他组织。然而,这些房地产信息服务网站的质量良莠不齐,很多网站的信息不够充分,准确性也缺乏保障,难以为用户解决问题提供完整而有价值的信息,远远无法满足广大用户的信息需求。整个房地产行业存在着较为严重的信息不对称、信息透明度低、权威可靠信息缺失等一系列问题。

政府部门是管理房地产行业发展的主导部门,在房地产信息管理和利用中占据着特殊地位。同时,政府亦是房地产信息服务的重要服务者。当前,社会层面越来越需要更为全面、可靠、便捷、自主的房地产信息服务,也越来越渴望通过房地产管理信息系统、房地产信息网站等来获取房地产咨询服务和房地产政策指导。因此,政府有关部门有义务多渠道地收集

信息，多角度地报道、分析市场，通过构建房地产信息化综合系统，整合房地产管理的信息资源，并借助于网络手段，建立相应的房地产信息服务平台，提供丰富、准确、权威的各类房地产信息及相关服务，以提高房地产管理效率、服务质量以及管理决策水平，满足相关个人和组织的信息需求，帮助个人与组织解决实际问题，并促进房地产行业的健康发展。当前，全国许多省市的相关政府部门，如建设委员会、房屋管理局等，都在这方面进行了很多有益的尝试与探索，如进行房地产档案信息化、数字化建设，构建门户网站以面向公众提供房地产信息服务等。在取得一定成就的同时，也暴露出许多问题，整体来看还有很大的提升空间。

为此，我们以“基于互联网的我国政府部门提供的房地产信息服务”为调研课题，通过文献评述、理论分析、网站调研等方法，探讨房地产信息服务中各个要素及其相互关系，分析我国政府部门提供的房地产信息服务的模式，以掌握该项服务的现状与存在的问题，并在此基础上对其进行整体评价，进而对此项信息服务的未来发展提出建议，从而为我国政府部门利用互联网更好地提供房地产信息服务提供参考。

2. 研究综述

2.1 文献综述

我们查找了国内论述有关政府部门提供的基于互联网的房地产信息服务的论文文献。国内研究主要集中在由政府部门提供的基于互联网的房地产信息服务的必要性、政府部门提供基于互联网的信息运作模式与发展阶段、政府部门提供基于互联网的信息服务的共赢性三个方面。

在必要性方面，叶宏伟与金中仁¹认为由于房地产经纪行业的信息化水平总体较低、房地产市场上的各个中介机构各自为政及信息互相保密、房地产经纪企业间不存在信息共享和佣金共享的模式、获取房地产业的基础数据较为困难这四方面的原因，由政府建立多重上市服务系统来实现房源信息共享和房地产基础数据公布是十分必要和可行的。周自力²认为由于我国的房产信息服务对象广泛并且属于信息弱势群体、此外房地产信息种类繁多并且数据量庞大，造成了我国房产交易中高昂的信息搜寻、鉴别和筛选费用；因此基于互联网的我国政府部门提供的房产信息推送服务是迫切而必须的。严红³认为在迫切而必须的实现基于互联网的政府部门提供的房地产信息服务的要求下，先要做好房地产档案的数字化管理的基础工作。因为目前我国的房地产档案管理还是采取的向全国 70 个地区每月采集数据的机械繁琐的做法，这导致信息搜集缓慢、不准确及搜寻成本高，而由政府部门提供基于互联网的房地产信息服务的要求是能为公众和中介机构等提供准确、及时的房地产权属登记、房地产交易、房地产纠纷仲裁、物业管理、房屋拆迁、住房制度改革、城市规划、城市建设等工作的信息。

¹ 叶宏伟、金中仁. 多重上市服务系统:助推房地产业信息化发展[J].经营与管理.2008(03): 31-32. 此处根据原始文献的内容进行概述。

² 周自力. 面向消费者的房产信息推送研究[J].上海房地.2006(10): 60-62. 此处根据原始文献的内容进行概述。

³ 严红. 房地产档案的数字化管理[J].城建档案.2009(03): 12-13. 此处根据原始文献的内容进行概述。

在运作模式和发展阶段方面，蒋维和蒋斌⁴认为政府部门提供的基于互联网的房地产信息服务从运作模式上来看将经历三个发展阶段：提供信息阶段、提供交易平台阶段、提供以用户为导向的全方位服务阶段。第一个阶段的主要目标是保证网站上房地产信息的全面性、准确性和时效性，从而满足收集信息困难的用户的需求。第二个阶段的主要目标是通过“一站式”的服务，大大降低网站用户的交易成本。第三个阶段的主要目标是以网站为平台，为用户提供个性化服务；个性化服务具有多样性，并包含了极大的生发性和拓展性。比如说，用户可以通过网站定制自己的房产，包括房型的构造、材料的选择、装潢的设计等。

在共赢性方面，李晓红⁵认为大力发展基于互联网的由政府部门提供的房地产信息服务对房地产管理部门、房地产中介企业、房地产开发企业以及房地产需求者四者来说是共赢的。对房地产管理部门来说，一方面将搜集到的信息进行展示完成了本职工作，另一方面可以了解到其他区域的房地产管理信息从而对工作进行改善。对房地产中介企业来说，既可实现跨城市、地域房源信息共享，又能直接与开发商、投资消费者进行信息沟通，将扩展自己房产信息与可交流信息、服务项目的占有量，在最大限度内发挥其作为房地产市场媒介的作用。对房地产开发企业来说，可及时轻松地了解国家有关经济政策、人口政策、产业政策、税收政策、金融政策及各类优惠政策；为开发商准确预测未来房地产市场需求，确定投资开发的方向提供重要依据；同时可以直接与房地产代理商、物业管理公司、求购求租客户联系，有利于开发企业全面了解房地产需求动态。对房地产需求者来说，通过房地产网络，购房人与租房人可以轻轻松松了解房地产各方面的政策法规、房屋买卖指南、各房地产开发企业基本情况、房源信息、房地产价格水平等等。

2.2 研究现状

国内关于基于互联网的我国政府部门提供的房地产信息服务的研究较少，探讨的内容比较初级，停留在研究开展该项信息服务的必要性和好处方面；缺乏对基于互联网的政府部门提供的房地产信息服务的体系、整体发展、关键要素、服务模式的系统深入研究。正是由于这方面理论研究的相对缺失与落后，所以虽然全国各地的政府房地产信息提供网站建设络绎不绝、呈现蓬勃发展之势，但是高质量的网站寥寥可数。因此，基于互联网的政府部门提供的房地产信息服务的理论研究是十分必要并且应该被加强发展的。

3. 要素分析

从信息服务自身的结构角度考察，任何信息服务都可以抽象出四个要素，即服务者、服务对象、服务内容和策略。以下便基于信息服务四要素及其相互关系来分析我国政府部门提供的房地产信息服务。

3.1 服务者

本文将服务者限定在我国政府部门，因此诸如中国房地产业协会、中国房地产研究会、

⁴ 蒋维、蒋斌. 基于信息与服务的市场竞争——对房地产网站的经济学透视[J]. 中国房地产. 2001(03): 60-62. 此处根据原始文献的内容进行概述。

⁵ 李晓红. 浅谈房地产行业对网络信息的使用[J]. 商业经济. 2010(10): 113-114. 此处根据原始文献的内容进行概述。

房地产开发商、房地产中介（/经纪/咨询/评估）公司、第三方电子商务服务商甚至某些图书馆等其他房地产信息服务的服务者不在讨论范围之内。

我国政府部门中提供房地产信息服务的服务者主要包括中央级的国土资源部、住房和城乡建设部与各省、市、区的城乡建设委员会（不同地方称呼略有不同，如建设委员会、住房和城乡建设委员会、住房保障和城乡建设委员会等）、房产管理局（或房屋管理局、房地产管理局、城乡房产管理局、房屋土地管理局、住房保障和房屋管理局等）以及国土资源局（或国土资源分局）。由于许多信息用户对房地产信息的需求具有较强的地域性，通常会具体到某一个城市，甚至到一个城市的某几个区域（比如想在重庆买房的人通常不会去详细关注上海楼市的情况），因此各市、区等地方政府有关部门提供的房地产信息服务对当地社会公众的针对性更强，帮助更大。

政府部门作为房地产信息服务的服务者，具有更加有利的内部条件。这主要是由于政府部门可资利用的资本充足、技术条件成熟，而且能够高效、有力地调动、动用各种所需的人、才、物等社会资源，对房地产信息的可得性、易接近性以及相应的生产能力都远远高于普通的服务者。此外，不同的政府有关部门之间，如同一省市的城乡建设委员会、房产管理局、国土资源局之间，能够较为方便地沟通、交流、共享信息，以达到优势互补的协同效应，即实现组织间集成。这种组织间集成是一种长期的、持久的协作，因为这些组织间拥有“信息公开、服务公众”的共同的长期目标，因而形成一种深入的、稳定的集成关系。

3.2 服务对象

由政府部门提供的房地产信息服务的服务对象虽然十分广泛，但可以概括地分为个人和组织两大类。所谓个人，指的就是普通的社会公众；而组织则包括房地产开发企业（开发商）、房地产中介（/经纪/咨询/评估）公司、研究机构、新闻媒体等各种单位。不同的服务对象对房地产信息的需求侧重点、详细程度等存在着或大或小的差异。

个人对房地产信息的需求主要集中在住房方面，具体来说指的是买房、租房等方面的信息，或者是相关证件办理的信息，这些信息几乎与每个人的生活都息息相关。当前个人在这方面面临的主要问题是很多房地产开发企业、房地产中介公司或第三方电子商务服务商提供的信息不权威、不全面。不权威意味着公众对于在这些网站上获取的信息是否真实可靠没有把握，不全面则意味着公众需要访问很多网站以尽量收集完整的信息，这都给公众造成了不便与障碍，也使得这方面的信息需求愈发迫切。另一方面，公众也需要掌握房地产开发企业、经纪企业、物业企业、评估企业、拆迁单位等房地产相关企业或单位的实际情况与信用程度，以此作为其决策的依据，由此产生了对相关企业和单位的评价信息及“诚信档案”信息的需求。此外，对于社会中的经济困难人群、新就业大学毕业生、创业人员等特殊群体而言，他们亟需经济适用房、公共租赁房、廉价租房申请等方面的相关信息。除此以外，个人对房地产方面的政策法规和最新市场动态等信息也会进行一定程度的关注。

房地产开发企业也对相关信息具有迫切的需求。当前的房地产业是网络经济的房地产业，而信息是网络经济中最突出的战略资源。可以说，房地产开发企业竞争力的高低在很大程度上

上取决于它对信息的获取和处理能力。因此,房地产开发企业必须明晰自身的信息需求,并积极采取相关措施保障其信息需求的满足,以增强企业的市场竞争力。房地产开发企业信息需求的主要类型包括:宏观经济环境信息,如宏观经济发展形势信息、资金市场发展形势信息;宏观政策和法律信息,如房地产产业政策信息、法律环境信息;行业发展信息,如行业周期信息、业内技术革新信息;区域地段条件及自然地理环境信息;区域经济状况和市场供求信息;区域人群特征信息,如人口的数量信息、构成信息、教育水平信息、收入水平及贫富差异度;区域历史传统环境及文化因素;合作者信息;竞争对手信息。房地产开发企业的信息需求具有综合性、地域性、及时性、准确性等特点。不同规模的房地产开发企业信息需求不同,开发不同类型房产品的房地产企业信息需求不同,项目开发的不同阶段企业信息需求不同,企业内部不同工作人员的信息需求也不同。

房地产中介公司主要提供房地产咨询、房地产价格评估、房地产经纪等信息服务,而这种服务的前提则是其自身掌握了充分、有效的信息。可见,房地产中介公司对权威可靠的相关信息也具有迫切的需求。

研究机构主要关注的是房地产市场的历史运行情况与现状,尤其需要具体且权威、准确的数据,以分析房地产行业的发展状况与存在的问题,并提出相应的行业发展建议或政策建议,还有可能要对房地产市场的发展进行预测。研究机构也会关注相关的政策法规,例如跟踪某政策实施以来,房地产行业的发展变化情况,判断政策的实施效果,对相关政策进行评估等等。

新闻媒体主要关注的是房地产市场的最新动态和政府对于房地产行业、市场出台的最新政策或颁布的最新法律法规。由于新闻真实是新闻业履行其社会职能的基本要求,也是媒介公信力的保证,因此新闻媒体对权威可靠的信息的需求也十分迫切。

3.3 服务内容

我国政府部门提供的房地产信息服务的服务内容指的是为服务对象提供的特定服务和产品,比较突出的例子就是各省市的城乡建设委员会、房产管理局等政府部门建立的门户网站。这些门户网站其实就是一个个房地产信息服务网站。这些网站提供的具体服务内容主要包括以下几个方面:

(1) 政府信息公开

政府信息公开服务主要是提供机构职能、政策法规、规划计划、办事事项、资金信息、业务信息、工作信息、公共服务、人事信息等相关信息,使信息用户得以及时了解所需政府信息,并对政府部门的工作进行监督。

(2) 在线业务办理

在线业务办理为广大信息用户提供了基于互联网的办事平台,个人用户可以在线办理预售商品房合同备案、购买经济适用房资格认定核准、房屋抵押权登记、房屋所有权登记、城镇廉租住房保障审批等业务,企业用户可以在线办理房屋拆迁单位变更法定代表人备案、城市房屋拆迁期限延长核准、住房补贴审批、自行拆迁单位的拆迁核准、房地产开发企业返本

销售商品房等业务。用户在网上办理完登记、提交申请等业务之后，可以利用该平台查询相应业务的办理进度。该平台发布了详细的办理流程信息，并提供相应的申请材料表格下载服务，用户既可以在线办理业务，也可以根据相应的办事指南到相关部门进行实地的“窗口办理”。业务完成后，该平台还会发布相应的办结公示。

（3）住房保障

住房保障主要提供对经济适用房、公共租赁房、廉租住房、危旧房改善、拆迁安置房等的查询与申请服务。每部分都发布详细的房源展示、城区受理点、申请条件、公示公告、政策法规等信息，并提供相应的表格下载服务。

（4）房管资讯

房管资讯包括政务动态、知识问答、房管专题等模块。其中知识问答包括房产信息问答以及各种房地产相关政策问答，房管专题则包括各种房地产相关专栏，为用户提供更集中、针对性更强的信息。

（5）市场信息

提供房地产市场的相关信息，如商品房可售信息、商品房批准预售信息、基于房屋类型或区域的商品房累计成交信息、二手房累计成交信息、在售楼盘累计成交信息等。

（6）诚信档案查询

提供开发企业、经纪企业、物业企业、评估企业、拆迁单位等组织以及相关机构人员的诚信档案查询服务，并对不合格的相关企业以及违规销售行为等进行公示，使信息用户准确了解房地产相关企业的信用程度，从而为决策提供辅助。

（7）网上信访

提供常见问题答复、房管业务咨询、投诉等服务，并提供咨询投诉电话，信息用户可以通过在线或电话的方式进行咨询或投诉。

整体来看，目前我国政府部门提供的基于互联网的房地产信息服务的服务内容已经覆盖到了较多方面，但仍然在比如针对用户具体要求推介房屋、整理撰写行业报告与专题报告总结整体行业市场行情与状态等方面存在欠缺。此外，服务内容的组织与呈现方式还有待优化，许多服务内容还存在着针对性不强、服务效果欠佳等问题。总之，服务内容还存在着进一步提升的空间。

3.4 服务策略

服务策略就是指信息服务活动中必要又充分的方式与手段的组合和运用。

基于互联网的我国政府部门提供的房地产信息服务的服务方式多样。从信息服务中服务者的能动性维度来看，以主动服务为主、被动服务为辅。主动服务包括房地产产业政策信息、经济适用房公共租赁房等住房保障信息、房产交易产权管理信息、房产销售市场信息、开发企业诚信档案信息等房地产行业公共信息的搜集与发布；被动服务包括工程建设、房屋管理、诚信档案类的信息特定条件查询和网上咨询答疑系统等。从信息服务产品内容的维度来看，基本都是原值服务，增值服务的数量和种类较少，比如根据用户的房屋位置、周围地理与生

活环境、房型构造、材料选择、装潢设计等多方面的要求向用户推荐房屋就属于增值服务。从用户有待解决的问题维度来看，属于部分服务，而该种信息服务的目标是实现给用户的全方位服务，即实现完整服务。从需要与提供服务的时间维度来看，以异步服务为主。从信息服务产品经营维度看，属于无偿服务。从服务者与用户在信息服务活动中的空间距离维度来看，属于远程服务。

同样地，基于互联网的我国政府部门提供的房地产信息服务的服务手段也是多种多样的，主要包括了现代技术手段和现代经营手段两大类。基于互联网的政府部门提供的房地产信息服务运用了互联网技术、数据库技术、搜索引擎技术、数据挖掘技术、专家系统、远程传递技术等现代技术手段，同时采用了用户满意导向的现代经营手段来为服务对象提供与房地产业有关的各种庞杂信息。

4. 模式选择

4.1 基本模式

根据信息服务的组成要素以及其基本关系的关系程度和作用方式的不尽相同之处，我国政府部门提供的房地产信息服务的网站上的不同功能模块表现出不同的基本模式特点。综合来说，政府部门提供的房地产信息服务的基本模式是传递模式、使用模式和问题解决模式兼而有之。

4.1.1 传递模式

传递模式描述的是源于信息服务内容（信息系统、文献等）并以信息服务产品为中心的信息服务过程。在我国政府部门提供的房地产信息服务网站中，各级政府部门通过对政策法规、工程建设招标、房屋交易统计等信息的搜集、加工、整理，形成最新资讯专栏提供给网站用户使用；此外，各级政府部门还可以通过对工程建设类、房屋管理类、房地产业涉及到的各类机构诚信档案类等多类得信息搜集加工，建立拥有全面信息的数据库信息系统提供给网站用户查询。在这些过程中，各级政府部门的生产劳动使原有信息得以增值，因为信息用户一般没有能力和渠道去最快的搜集到全面的最新资讯，也无法搜全房地产业一个子领域内的全部信息；所以在政府部门提供的这些房地产信息服务中，信息服务产品的生产占有重要地位。

4.1.2 传递模式实例分析

比如北京市住房和城乡建设委员会门户网站（<http://www.bjfdc.gov.cn/public/Index.asp>）中提供的各种最新资讯专栏和数据库信息系统，就属于房地产信息服务的传递模式。

该网站对法律行政法规、地方性法规规章、部门规章、行政复议等进行了搜集整理加工，形成了数据库信息系统，同时把最新的文件信息以资讯栏的形式展示，这样用户既可以浏览又可以查询（见下图）。



北京市住房和城乡建设委员会

BEIJING MUNICIPAL COMMISSION OF HOUSING AND URBAN-RURAL DEVELOPMENT

之首窗都

Beijing-China

返回首页

手机网站

ENGLISH

首页

信息公开

服务大厅

政民互动

查询中心

科技之窗

房屋管理 / 住房保障 / 工程建设 / 住房改革



当前位置: 首页 > 信息公开 > 政策法规

请输入关键字

搜索

信息公开

政府信息公开

市住房城乡建设委职责

机构设置

领导介绍

通知公告

政务信息

政策解读

党群建设

行政事项

政策法规

规划计划

财政信息

应急与信访

数据统计

重点工程建设

行政许可管理事项

住房城乡建设委文件

更多>>

发文号:

发文标题:

发文日期:

至:

查询

法律、行政法规

更多>>

国有土地上房屋征收与补偿条例

11-09-29

中华人民共和国侵权责任法

11-09-29

中华人民共和国行政强制法

11-09-29

国务院关于投资体制改革的决定

04-07-26

国务院关于修改《物业管理条例》的决定

07-09-17

部门规章

更多>>

廉租住房保障办法

11-09-30

房屋登记办法

11-09-29

房地产经纪管理办法

11-09-29

商品房屋租赁管理办法

11-09-29

房屋建筑和市政基础设施工程施工质量监督管理规定

11-09-29

地方性法规、规章

更多>>

北京市城镇房屋建筑使用安全综合治理办法

11-09-30

北京市人民政府关于印发北京市国有土地上房屋征收与补偿实施意见的通知

11-09-30

北京市人民政府关于印发北京市房屋建筑抗震节能综合改造工作实施意见的通知

11-09-30

北京市人民政府办公厅关于印发全面推进建筑垃圾综合管理循环利用工作意见的通知

11-09-30

北京市人民政府办公厅关于印发全面规范本市建筑市场进一步强化建设工程质量安全管理工作的意见的通知

11-09-30

行政复议

更多>>

《中华人民共和国行政复议法》

07-09-27

《中华人民共和国行政复议法实施条例》

07-09-27

北京市人民政府关于进一步加强本市行政复议工作的意见

07-10-15

北京市行政复议人员守则

07-10-15

中华人民共和国国家赔偿法

07-10-15

服务承诺 联系我们 网管信箱 网站声明 网站导航 网站维护 备案编号:京ICP备05083563号

主办:北京市住房和城乡建设委员会 承办:北京市住房和城乡建设信息中心 地址:北京市海淀区西四环中路16号院3号楼

同时,该网站中还有把各种工程招标公告和中标公告信息整理成资讯栏形式以提供给用户浏览(见下图)。

工程招标投标信息

招标公告

更多

更多

招标公告

更多

更多

勘测设计

施工

监理

专业

材料设备

民航

园林

勘测设计

施工

监理

专业

材料设备

民航

园林

十里堡天然气调压站、加气站工程

十里堡天然气调压站、加气站工程

阎村天然气接收门站(加气站)工程

阎村天然气接收门站(加气站)工程

北京地铁8号线二期工程工程勘察设计合同段

实训楼

北京大学多功能后勤综合楼

海淀区北清路环保科技有限公司B02、B12地块科研楼

和田文化中心建设工程设计招标

和田市北京高级中学建设工程设计招标

网站还对房屋交易中的商品房数据、存量房网上签约数据等进行了统计加工展示给用户，方便用户判断现在房地产市场的状况以做出购租房决策（见下图）。



此外，该网站还把工程建设类、房屋管理类、诚信档案类、专家库顾问团等其他类信息搜集加工整理成库，设立了集中化的平台查询中心方便用户集中查询（见下图）。



该查询中心中，有许多子数据库信息系统，每一个数据库信息系统的生产建立都需要耗费政府的精力财力。比如要做成诚信档案类的房地产估价机构信用档案数据库，政府部门需要先到国土资源部搜集所有已登记的房地产评估公司信息以及他们的资质证书，此外还要对每个公司里估价师信息进行单独搜集，最后整理成该数据库。因此传递模式重视这些数据库产品的生产，这些数据库产品在政府部门提供的房地产信息服务中占有重要地位。诚信档案类的房地产估价机构信用档案数据库网站界面如下图所示：

评估行业管理

北京市估价机构查询

注册估价师查询

估价机构资质等级申请

申请资质登记情况公示

估价师注册申请

非执业估价师登记

估价机构信用档案查询

所属区县：

请选择

企业名称：

法定代表人：

资质证书编号：

营业执照号：

搜索

估价机构信用档案

单位名称	资质证书编号	估价师人数
北京东华天业房地产评估有限公司	(2000)京国土房管资准字第0001	16
北京华信房地产评估有限公司	(2000)京国土房管资准字第0002	16
北京仁达房地产评估有限公司	(2000)京国土房管资准字第0004	34
北京中恒永兴房地产评估事务所有限公司	(2000)京国土房管资准字第0005	5
北京国土联房地产评估中心有限公司	(2000)京国土房管资准字第0006	9
中地不动产评估有限公司	(2000)京国土房管资准字第0007	0
北京市金利安房地产咨询评估有限责任公司	(2000)京国土房管资准字第0009	21
北京建达房地产评估有限公司	(2000)京国土房管资准字第0011	14

4.1.3 使用模式

使用模式描述的是源于信息用户的信息需要并以用户信息使用为中心的信息服务过程。在我国政府部门提供的房地产服务网站中，针对用户申请保障性住房、进行存量住房交易和房屋登记等需要多方大量信息并且过程繁琐的房地产业务，网站设立了专项特别服务，把这些需要大量信息并且过程繁琐的业务划分为多个步骤，提供每一个步骤的指南与引导，从而帮助用户实现这些业务。在这些业务办理的过程中，信息用户对多方大量信息的需要和如何把这些信息使用到繁琐过程中的每一步上是最重要的，也就是说信息的需要和使用是该信息服务活动的出发点与归宿。

4.1.4 使用模式实例分析

比如北京市住房和城乡建设委员会门户网站中提供的专项服务——存量住房交易服务，把存量住房交易服务分为了自行成交和通过经纪成交两种；把买房服务分为了资格核验、查找房源、合同签订、资金监督、转移登记与资金划转五个步骤；把卖房服务分为了房源核验公示、合同签订、资金监督、转移登记与资金划转四个步骤；并且把每一步需要的信息或者进行了整理展示或者指明了寻找方式放在页面上。这种源于信息需要终于信息需要，并且重视信息用户小阳台的发掘和满足的房地产服务方式就属于使用模式。买房服务页面和卖房服务页面如下图所示：

(1) 买房信息服务页面截图



(2) 卖房信息服务页面截图



4.1.5 问题解决模式

问题解决模式描述的是源于信息用户当前有待解决的问题并以用户问题解决为中心的信息服务过程。这种模式的信息服务指的是用户当前面临着有待解决的实际问题，并要寻求合适的信息服务的帮助，以求得问题的最终解决。在我国政府部门提供的房地产信息服务网站中，问题解决模式表现为网上的咨询、答疑解惑服务；用户先到咨询版块上的热点常见问题集锦中浏览寻找是否有自己问题的答案，如果没有可以在提问版块提交自己的问题，维护该网站的政府工作人员会对其问题进行解答。这种咨询、答疑解惑服务是以问题为中心并且坚持用户导向性的服务过程。

4.1.6 问题解决模式实例分析

比如北京市住房和城乡建设委员会门户网站中提供的答疑解惑版块就属于问题解决模式的信息服务。用户在现实生活中遇到任何跟房地产业有关的疑难问题都可以来该板块寻求帮助。

首先,可以在该板块中长期积累整理的问题库中进行搜索,看自己的问题是否已经被人提出并且得到解答过。(搜索问题界面截图如下所示)

北京市住房和城乡建设委员会
BEIJING MUNICIPAL COMMISSION OF HOUSING AND URBAN-RURAL DEVELOPMENT

便民热线: 010-59958811

当前位置: 首页 > 政民互动 > 答疑解惑

请输入关键字

政民互动

- 便民热线
- 信访接待
- 答疑解惑**
- 建言献策
- 网上投诉
- 热点集锦
- 民意征集
- 走进直播间
- 代表委员建议直通车

便民热线

便民热线: 010-59958811

市规划委 68056699

市发改委 66415588

市环保局 12369

市国土局 64409669

市交通委 68351150

市地税局 12366

市人事局 65249721

市市政管委 66011988

市燃气集团 96777

【栏目说明】

- 本栏目受理涉及北京市住房和城乡建设委员会职责范围内的有关政策、法规等方面的咨询。一般问题将在15个工作日内给予答复,较复杂问题适当延长。本栏目的答复是一种指导性意见,不具有法定效力。涉及具体诉求的,建议您通过信访、复议、仲裁、诉讼等法定途径解决。
- 如您要了解相关政策法规,也可以登录我委网站: www.bjjs.gov.cn 查询,或随时拨打我委24小时便民服务热线: 59958811,我们愿竭诚为您提供便捷的服务。

快速查询: 请输入关键字 咨询时间: 到

热点问题

编号	问题	咨询时间	点击次数
040137	我申请两限房何时能下来	2011-08-10	10047
040142	购买两限房后还能买商品房吗	2011-08-10	6167
040152	经济适用房备案	2011-08-11	4754
040131	关于外地来京务工人员申请二限房或经济适用房	2011-08-10	3899
040135	东城区经适房还有房源吗	2011-08-10	3157

最新问题

编号	问题	咨询时间	点击次数
046729	国家征用农村宅基地的补偿标准是什么?	2012-04-27	24
046728	北京园博会占地是否属于国家征地	2012-04-27	18
046675	渣价咨询资质7月份到期	2012-04-25	24
046665	请问燕丹村什么时候拆迁?	2012-04-24	33
046664	现在还是人民当家作主吗?	2012-04-24	116

服务承诺 联系我们 网管信箱 网站声明 网站导航 网站维护 备案编号: 京ICP备05083563号

主办: 北京市住房和城乡建设委员会 承办: 北京市住房和城乡建设信息中心 地址: 北京市海淀区西四环中路16号院3号楼

其次,如果用户当前有待解决的问题属于没被前人咨询过的新问题,就可以点击页面右边的我要提问按钮,填写问题提交给网站数据库,等待维护网站的政府工作人员解答问题并发布在网站上后,去参考答案并求得问题的最终解决。(提问界面截图如下所示)

北京市住房和城乡建设委员会
BEIJING MUNICIPAL COMMISSION OF HOUSING AND URBAN-RURAL DEVELOPMENT

之首都
Beijing-China
• 返回首页
• 手机网站
• ENGLISH

首页 信息公开 服务大厅 政民互动 查询中心 科技之窗 房屋管理 / 住房保障 / 工程建设 / 住房改革

当前位置: 首页 > 政民互动 > 答疑解惑

*问题的标题: 查看是否存在相关问题 请您填写问题的标题

*您的姓名: 请您填写您的姓名

联系地址: 请您填写您的地址

*联系电话: 请您提供真实的电话号码, 否则可能会影响进一步沟通! 您的相关信息不对外公开

电子邮件: 请您填写您的电子邮件以便我们联系您

问题的内容: 请您在这里填写对问题的详细描述, 这有助于他人理解您遇到的问题, 并作出合适的答复和评论

提交 返回

联系我们 网管信箱 网站声明 网站导航 网站维护
主办: 北京市住房和城乡建设委员会 承办: 北京市住房和城乡建设信息中心 备案编号: 京ICP备05083563号

4.2 生成模式

我国政府部门提供的房地产信息服务的生成模式并非单一固定的模式。事实上, 相关政府部门的门户网站(也即信息服务平台)的不同部分体现出了不同的生成模式, 具体包括“交互—增值”模式、“平台—自助”模式和“用户—吸引”模式。以下就对每种生成模式进行探讨并举例分析。

4.2.1 “交互—增值”模式

我国有关政府部门的门户网站上, 设置了一些专门的交互模块, 例如“在线答疑”、“业务咨询”、“网上投诉”等, 这些模块为服务者和用户之间的交互限定了相对固定的形式, 用户常常利用这种交互模块提出一些相对复杂的或不能直接在网站上搜到所需答案信息的问题。这些模块的设置使用户得以与作为服务者的政府部门进行较充分的沟通交流, 并最终得到所需要的特定服务内容。由此形成的“信息用户—服务者—服务内容”关系链正是“交互—增值”模式的体现。

4.2.2 “交互—增值”模式实例分析

杭州市住房保障和房产管理局的网站(<http://www.hzfc.gov.cn/>)提供的“房管业务咨询”模块(如下图所示)就是“交互—增值”模式的实例体现。用户通过在线填写指定格式的表格, 表达自身的信息需求。表格项目包括咨询主题、业务类别、个人基本信息及联系信息、问题陈述等, 还可以提交相关的附件进行更清晰的展示或进一步的说明。服务者接收到这样的咨询后, 在预先承诺的期限内进行办理, 然后将办理结果导入网站供用户查询。对于那些较为复杂的咨询问题, 可能需要多次重复这一过程, 才能使用户最终得到满意的答复。这种交互遵循相对固定的形式, 条理性较强, 但也存在着用户与服务者的沟通交流不同步、不及时、欠充分等局限性。

房管业务咨询

如果有什么疑难问题，请先试试左边栏的[常见问题答复](#)，如果还不能解决您的问题，请留下您的真实姓名、联系电话、地址等个人信息，我们会为您的个人资料保密！

在受理完成后您将得到[预受理编号和密码](#)，请妥善保管，以备在本网站上查询我部门的办理结果。我们的办理期限一般为10-15天。

主 题：*

业务类别：

房产信息服务

您的姓名：*

联系电话：*

传真号码：

邮 编：

联系地址：*

正 文：*

附 件： (最大1M)

4.2.3 “平台一自助”模式

在面向社会公众和相关组织提供房地产信息服务时，政府的一大任务就是收集、组织、加工房地产相关信息并搭建服务平台（即门户网站）发布、提供这些信息。用户结合自身需求，积极主动地到网站上寻找所需信息，实现“自助服务”。由此形成的“信息用户—服务策略—服务内容”关系链正是“平台一自助”模式的体现。

4.2.4 “平台一自助”模式实例分析

用户对北京市住房和城乡建设委员会门户网站设置的“查询中心”模块的使用就是“平台一自助”模式的实例体现。用户可以进行“房屋管理类”和“诚信档案”两大类信息的查询，每个大类下都设有若干细分子类，如房屋管理类下设新建商品房项目查询、新建商品房可售房屋查询、新建经济适用住房项目查询等子类，诚信档案下设房地产估价机构信用档案、经纪机构信用档案等子类（具体如下图所示）。用户可以根据自身实际需要进行相应的查询。

房屋管理类

② 新建商品房项目查询

② 期房签约查询

② 房地产经纪人员查询

② 物业企业信息查询 HOT

② 拆迁人员查询

② 拆迁相关综合信息查询

② 新建商品房可售房屋查询

② 现房签约查询 HOT

② 房地产经纪机构查询

② 物业项目信息查询 NEW

② 拆迁项目查询 HOT

② 新建经济适用住房项目查询

② 房屋登记公告信息查询 HOT

② 房地产开发企业资质证书查询 HOT

② 拆迁公司查询

② 拆迁招投标信息查询

② 拆迁项目公示

② 物业服务企业晋升资质情况公示

② 商品房项目公示

② 提供虚假信息企业名单

② 预售证变更、注销公告

② 经济适用住房项目公示 HOT

② 廉租住房市级备案结果公示

② 拆迁招投标信息

② 物业管理招标公告

② 存量房源核验公示

② 可从事房屋租赁代理企业名单

② 无有效联系方式企业名单

② 未办理续期备案企业名单

② 经济适用住房市级备案结果公示

② 限价商品住房市级备案结果公示 HOT

② 拆迁项目公示

② 物业管理招标投标备案信息

② 退房公示

② 房屋登记公告

② 经纪人员数量不足企业名单

② 摇号结果公示

② 预售商品项目公示

② 物业服务评估监理机构备案公示 NEW



例如，点击“新建经济适用住房项目查询”，出现如下界面：



用户既可以通过填写项目名称、开发单位、项目地址、预售证号等指定信息对经济适用住房、两限房项目进行特定查询，也可以浏览完整的项目公示信息。用户还可以利用左侧导航栏进行其他信息查询。

除此以外，用户通过导航栏对房屋管理、住房保障、住房改革等相关信息的自主查询以及对于搜索框的使用都是一种“自助服务”（如下图所示）。



可以说，用户在这些网站上进行的绝大多数操作都是一种“自助”行为，都是“平台—自助”模式的实例体现。

4.2.5 “用户—吸引”模式

我国有关政府部门建立门户网站提供的是一种互联网门户服务，服务者通过对房地产相关信息与服务内容的细分、组织与呈现，满足公众的相关信息需求，增强并保持网站对作为信息用户的个人与组织的吸引力。

不过，与一般企业为盈利而提供互联网门户服务不同，政府部门提供该项服务的目的并不在于盈利，而在于服务公众，满足社会公众和相关组织的信息需求，为用户提供便利，促进相关行业的健康发展，属于公共服务的范畴。服务者之所以要增强并保持对用户的吸引力，是为了保障其公共服务的效果，确保在此项公共服务方面的投入能够获得应有的社会收益。同时，对用户吸引力的保持与增强也是对此项服务的肯定，并有利于提升政府的影响力、构建良好的政府形象。

4.2.6 “用户—吸引”模式实例分析

各地方政府机构提供的门户网站服务都是“用户—吸引”模式的实例表现,例如北京市住房和城乡建设委员会门户网站(<http://www.bjjs.gov.cn/publish/portal0/>)、福州市城乡建设委员会门户网站(<http://fzjs.fuzhou.gov.cn/>)、重庆市城乡建设委员会门户网站(<http://www.ccc.gov.cn/>)、威海市城乡建设委员会门户网站(<http://www.whci.gov.cn/newweb/index.asp>)、杭州市住房保障和房产管理局门户网站(<http://www.hzfc.gov.cn/>)、成都市城乡房产管理局门户网站(<http://www.cdfgj.gov.cn/>)、常州市住房保障和房产管理局门户网站(<http://www.czfgj.gov.cn/>)等等,服务者都对房地产方面的各种信息进行了收集和组织,对服务内容进行了细分,并在网站上将这些内容以一定方式呈现出来,以满足当地公众与相关企业对房地产信息与服务的需求,保持网站对用户的吸引力。

5. 整体评价

从调研中我们可以看出,总体来说,基于互联网的我国政府部门提供的房地产信息服务近年来日趋发展成熟,不仅在数量上呈现蓬勃发展的态势,在整体质量上也有了很大的提高;为我国房地产行业的健康稳步发展提供了一定的信息保障。具体来说包括:

(1) 在信息内容上,我国政府部门提供的房地产信息服务网站基本实现了用户所需要的各种信息的大部分覆盖,包括为房地产权属登记、房地产交易、房地产纠纷仲裁、物业管理、房屋拆迁、住房制度改革、城市规划、城市建设、房地产法律政策、房地产工程建设招标、房地产业诚信档案、房屋交易统计等等多方面的信息;并且重要信息也做到了及时更新,使得网站用户能够及时的根据网站提供的信息和途径解决自身面临的问题。

(2) 在组织架构上,一方面各个地方的城乡建设委员会、房产管理局与国土资源局都会建立具有自己地方特色的政府部门房地产信息服务网站,这样可以借助于优势互补的协同效应实现组织间集成,使得整体来看基于互联网的我国政府部门提供的房地产信息服务能兼顾各个地区;另一方面,由于网站需要满足普通的社会公众、房地产开发企业(开发商)、房地产中介(/经纪/咨询/评估)公司、研究机构和新闻媒体等各种不同的服务对象的信息需求,所以在设计网站的组织架构时就包含了上述各种机构所需要的不同方面的信息。

(3) 在信息推送上,形式比较多样;既有文字信息,又有图片视频等多媒体信息;既有中文网络版网页形式,又有英文网络版、手机版网页形式;既可以整个网站推送浏览,也可以个性化定制喜欢的栏目推送浏览;既有资讯栏顺序浏览,又有相关的房地产数据库信息系统方便检索利用以辅助决策。

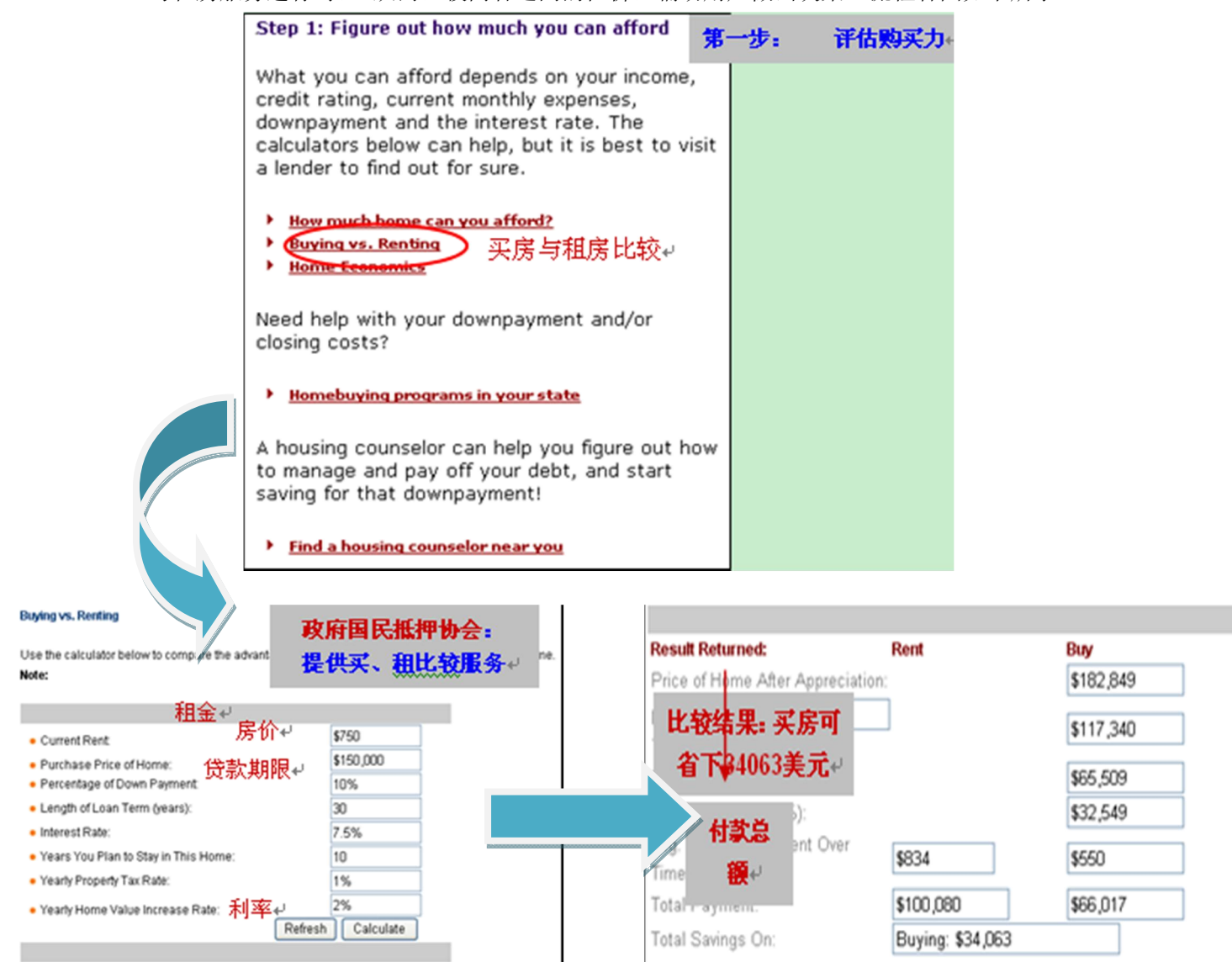
但是,基于互联网的我国政府部门提供的房地产信息服务在一些方面也存在着不足,具体来说包括:

(1) 在服务内容方面,存在信息冗余和重复建设现象,比如有些市级的政府房地产信息服务网站直接照抄省级的政府房地产信息服务网站的内容,又比如很多政府房地产信息服务网站上都有通知公告一栏并且里面的大部分通知公告是没有用处的。同时在服务内容方面还存在内容不全面的问题,比如一般政府房地产信息服务网站中的房源服务只提供房源位置价格等信息,而缺乏房屋周边服务资源和环境资源信息,而一个房源的好坏很大程度上取决于房屋周边服务资源和环境资源的好坏,又比如基本上所有的政府房地产信息服务网站上都

没有贷款政策信息的整理介绍，在中国现有环境下，大部分公众如果想要买房就必须贷款，这方面信息的缺乏使得用户还得寻求其他途径获得，不利于满足用户的信息需求。

(2) 在服务策略上，缺乏对收集到得信息的充分二次加工与处理，使得最终产品难以供用户充分利用。政府房地产信息服务网站上大多是初级的信息二次加工与处理，如整理成资讯栏或者数据库等；最深度的加工不过于如把房屋交易服务整理成多个步骤引导用户使用。缺乏能最大程度上辅助用户做决策的二次加工后信息产品。

比如，美国政府网站开设的“Family, Home, and Community”版块中针对买房全流程手续中有一项“评估购买力”的针对性服务，在用户想买房时，会把用户买房所需贷款等代价与租房服务进行对比，从而比较两者之间的性价比辅助用户做出决策。(流程各图如下所示)



我国政府部门提供的房地产信息服务网站上就缺少以上类似于帮助人们比较买房与租房性价比高低的辅助决策类的充分二次加工后的信息服务产品。

6. 发展建议

根据调研结果，我们对我国政府提供基于互联网的房地产信息服务提出以下发展建议：

（1）提供更加全面综合的房地产相关信息

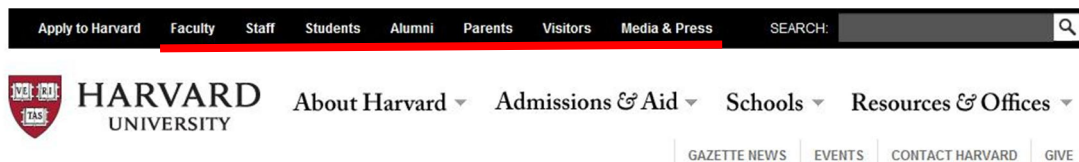
尽管现有的各政府机构提供的信息服务平台覆盖多方面的房地产相关信息,但仍然不够全面。例如,缺乏住房贷款申请的相关信息,而这样的信息其实是广大社会公众极为关心的。此外,现有信息服务平台提供的信息综合性较差,大多是一篇篇零散的事实报道,缺乏基于原始信息的综合性评述信息。例如,缺乏对房地产市场运行现状、一定时期内房地产行业发展的评述性报告。因此,政府部门应当提供更加全面的房地产相关信息,并对所掌握的原始信息进行加工,形成综合性的专题报告等增值信息。

（2）优化信息的组织与呈现方式

目前很多政府部门的门户网站存在导航栏设计比较混乱、导航项目名称指向性不明确等问题,反映出信息组织与呈现方面的缺陷。有些时候网站并非没有提供用户所需的信息,但是由于在后台的信息组织、网站的导航系统、标签系统的设计方面存在缺陷,用户无法找到所需的信息。因此,优化信息的组织与呈现方式,使用户在浏览网站时能够方便、快捷、顺利地找到自身需要且存在于网站上的信息,应当是政府部门努力的方向。

（3）增加基于用户类型的导航

现有政府机构信息门户的导航设计主要是基于信息内容的,例如住房保障、房管资讯、市场信息、合同备案、诚信档案、公告公示、网上信访等,缺乏基于用户类型的人性化的导航设计。政府部门提供的房地产信息服务的服务对象范围十分广泛,既包括社会公众,又包括各种类型的组织,因而政府部门有必要对服务对象进行进一步的细分,增加基于用户类型的导航,并为不同类型的用户提供不同的界面与更有针对性的信息与服务。在这方面可以借鉴一些提供了类似导航设置的网站,如哈佛大学的官方网站(<http://www.harvard.edu/>)和



哈佛大学官方网站上基于用户类型的导航设计



美国政府官方网站上基于用户类型的导航设计

美国政府的官方网站 (<http://www.usa.gov/>)。当然,这意味着对不同类型用户的信息服务需求进行深入的分析,并对后台的信息组织与前台(页面)的设计提出了更高的要求。

(4) 增加实时咨询服务

现有政府机构提供的信息服务平台虽然也具有服务对象与服务者的交互模块,如在线咨询、网上投诉等,但这种交互往往是非同步的,因而存在着沟通不及时、反馈速度慢、时效性差等缺陷,用户常常需要多次重复咨询步骤才能获得满足自身需求的完整答复。因此,可以考虑在现有平台上增加实时咨询服务,使服务者与信息用户通过类似网上聊天的方式及时沟通交流。由于此项服务的成本较高,因此可以采取每周固定时间段等方法。

(5) 提升信息服务平台知名度

为使政府提供的房地产信息服务能够最大程度地惠及社会公众,有必要提升这些信息服务平台的知名度。部分老百姓可能还没有意识到政府提供的这些在线服务,因而他们即使具有这方面的信息需求,也是通过其他一些方式去搜集信息(如咨询亲朋好友、使用搜索引擎等),而想不到直接登录政府机构的门户网站查找所需要的信息或进行在线咨询。因此,政府可以通过适当的宣传手段扩大其门户网站的影响力,提升其信息服务平台的知名度,从而使更多的用户从中受益。

(6) 构建统一的信息服务平台

目前,提供房地产信息服务的政府机构并不单一,城乡建设委员会、房产管理局、国土资源局等都分别建立了各自的门户网站,为社会公众和相关组织提供服务。这难免会出现重复建设、信息冗余的问题,造成资源的浪费。此外,信息与服务的分散也会给用户带来不便。为改善这种状况,同一地方的有关政府部门之间可以进行合作,构建一个统一的信息服务平台,通过资源集中与重组或设置超级链接等方式,为信息用户提供“一站式服务”。

【参考文献】

- [1] 包亮,韩宇,李伟,张丽媛. 基于 ArcGIS Server 的房地产信息网络平台设计[J]. 西部资源, 2010 年第 5 期: 13 - 16.
- [2] 杭州市房产管理局. 杭州: 构建房产信息化综合系统 营造公开透明的房地产市场[J]. 城乡建设, 2008 年第 3 期: 52 - 53.
- [3] 高雅杰. 房地产档案信息化的应用价值[J]. 城建档案, 2010 年第 6 期: 45 - 46.
- [4] 邱淑莉. 当前房地产权威信息的缺失及其消解[J]. 陕西省经济管理干部学院学报, 2006 年第 1 期: 25 - 27.
- [5] 宁婉. 房地产开发企业信息需求及其保障研究[D]. 华中师范大学, 2008 年: 12 - 28.
- [6] 叶宏伟、金中仁. 多重上市服务系统: 助推房地产业信息化发展[J]. 经营与管理, 2008 年第 3 期: 31 - 32.
- [7] 周自力. 面向消费者的房产信息推送研究[J]. 上海房地, 2006 年第 10 期: 60 - 62.
- [8] 严红. 房地产档案的数字化管理[J]. 城建档案, 2009 年第 3 期: 12 - 13.
- [9] 蒋维、蒋斌. 基于信息与服务的市场竞争——对房地产网站的经济透视[J]. 中国房地

产，2001 年第 3 期：60 - 62.

[10] 李晓红. 浅谈房地产行业对网络信息的使用[J]. 商业经济，2010 年第 10 期：113 - 114.