

2022

# 贝壳用户服务 品质年度报告



# 目录

## 第一章 扩大产品和服务供给 丰富品质居住新选择

|           |   |
|-----------|---|
| 海量优质房源供给  | 5 |
| 丰富家庭生活服务  | 5 |
| 个性化家装家居选择 | 6 |
| 案例故事      | 6 |

## 第二章 优化产品服务流程 全面提升体验与效率

|      |    |
|------|----|
| 服务提速 | 9  |
| 体验保障 | 12 |
| 案例故事 | 15 |

## 第三章 多元培训管理 培养专业可靠服务者

|      |    |
|------|----|
| 专业培养 | 17 |
| 服务质量 | 18 |
| 底线管理 | 19 |
| 案例故事 | 20 |

## 第四章 加强服务保障与客诉治理 维护用户权益

|        |    |
|--------|----|
| 守护资金安全 | 23 |
| 安心服务承诺 | 23 |
| 完善客诉解决 | 24 |
| 案例故事   | 26 |

# 前言

2022 年 12 月，中共中央、国务院印发《扩大内需战略规划纲要（2022-2035）》，提出“促进居住消费健康发展”，稳预期、提信心成为接下来一段时间的房地产市场的主基调。

回首过去 22 年，中国房产交易服务经历了行业从草莽竞争到竞争合作、从行业标准缺失到建立、从服务高方差到服务高标准迭代的一个个时期。不吃差价、真房源、服务承诺、合作交易、资金安全保障... 行业每一次服务进化，链家、贝壳都是变革引领者。

同时，所有这些变革都有一个主轴：“对用户好”。

2022 年，在“一体两翼”业务战略布局下，贝壳主要产品服务从房产交易，进一步扩充到住房租赁、家装、家居、家庭服务等更多领域。面向更多的服务场景、服务需求，贝壳依然坚定的以用户服务品质为核心，从技术、产品、服务、保障等方面全面构建、夯实品质服务体系，不断迭代服务能力，让用户从“买到房”升级到“住得好”，支持促进居住消费健康发展。

我们深知，用户的居住服务体验提升存在诸多不确定性：房源及服务的品质、服务者的专业度、交易是否安全便捷、客户权益能否得到保障... 这些痛点不仅是用户的关切，也是我们在实现更美好居住这一目标上，必须要啃下的“硬骨头”。

为此，我们一直在持续努力。

在产品优质供给方面，2022 年 12 月，贝壳二手房房源超过 460 万套，新房合作楼盘超 6000 个，租赁房源达 226 万套（其中贝壳自营“省心租”房源超过 7 万套），并提供 22 种品类、超过 20000 个 SKU 的家装家居产品，丰富用户的居住消费选择。

在服务效率方面，贝壳将 AI、VR、IOT 等多项“黑科技”引入服务中，为用户带

来 VR 看房、AI 装修、智慧工地等全新体验。2022 年，贝壳平台用户累计使用 VR 看房超 15.6 亿次。同时，通过与银行深度合作，贝壳推出线上签约、线上贷签等模式，完成线上贷款核签超 24000 单、线上评估超 16 万次，大幅提升用户找房、交易效率。

在服务保障方面，贝壳围绕居住消费多场景打造了健全的服务承诺体系。2022 年，贝壳平台各品牌在房产交易、装修、租赁等居住场景服务承诺履约退赔金额超 4.8 亿元。对于不在服务承诺之内的各类问题，2022 年贝壳赔付 / 垫付额超过 7800 万，真正做到“敢承诺更敢赔付”，为用户居住消费安全提供全面保障。

此外，贝壳坚信专业的居住服务者是高品质服务的根基。2022 年，贝壳为房产经纪人、签约经理、家装设计师、工长等服务者开设了多类型的培训，贝壳经纪学堂全年线上学习时长达到 225 万小时，线下培训覆盖 33.8 万人次，家装服务者培训 10312 人；同时，对违规行为进行治理和改进，封禁 / 处罚经纪人违规账号 9408 个，违规门店解除合作 728 家，让服务者更专业、更可靠。

“有尊严的服务者，更美好的居住”是贝壳不变的使命。2023 年，贝壳将把“对用户好”的服务理念贯彻到底，夯实品质服务体系，助力居住消费健康发展，让居住更美好！

# 第一章

## 扩大产品和服务供给 丰富品质居住新选择

买二手房选择是否丰富？如何保障房源的真实可靠？

心仪的新房楼盘，能否及时更新各种信息，进行更深度的了解？

租房是否能够提供多种服务？家装方案、产品是否能够满足消费者的需要？

随着人民对美好居住生活的向往，用户一直期待有更丰富的选择、更多的信息参照。

### 海量优质房源供给

持续增加真实房源供给，满足不同用户的居住需求。



\*2022 年 12 月贝壳平台房源量

### 丰富家庭生活服务

美好的居住，离不开对家的品质的持续维护。2022 年，越来越多的用户在贝壳一站式选择居家保洁、维修、搬家等家庭生活服务。其中，选择贝壳租房自营“省心租”的用户，可直接享受到贝壳的多项免费服务。



## 个性化家装家居选择

家装流程周期长、不确定性大、专业度高，不少装修“小白”总是很容易踩坑。过去一年，贝壳旗下的被窝家装、圣都家装为用户提供了多种多样的装修方案和优质生活家居产品。



“大牌严选”：贝壳与 **39 家** 品牌达成战略合作，涵盖主辅材料（水电、油漆辅料、地板类、卫浴类、板材类、木门类、橱柜、吊顶淋浴房、石材等）、新零售（定制类、家电类、软装类等）**22 个** 品类。



选择丰富，用户随心：供应商合作数量 **3500+ 家**，家装家居 SKU **20000+ 个**。

## 案例故事

### 毕业生租房与新青年计划

朱玲是南京师范大学的 2022 年应届毕业生，希望在工作单位附近找到住处。

和大多数应届毕业生一样，朱玲对租房优惠一无所知，是贝壳合作经纪人李传雨主动给她讲解了“新青年计划”。

父母怕朱玲上当受骗，专门请假来南京陪她看房。李传雨连续三天亲自带着他们入户，让父母打消了疑虑，他们都非常满意她推荐的房子——月租 2000 元、面积 47 平方米、包物业费、新装修。

签约时，朱玲拜托传雨姐领取了“新青年计划”的优惠券。这个过程需要用到毕业证和学信网上的资料，信息涉及隐私，但是朱玲信任贝壳。

签约后，李传雨还主动帮朱玲把电动车、衣服搬到了新居。

父母对李传雨的贴心服务连连点赞，朱玲的同学也通过李传雨找到了满意的房子，享受到了“新青年计划”的优惠。

2022 年 6 月 22 日，贝壳租房联合多家房产经纪公司、集中式公寓品牌等共同推出“新青年计划”，参与此次活动的房源约 20 万套。凡有意在北京、上海、广州、苏州、贵阳、南京等城市租房的 2022 年应届毕业生，均可在贝壳找房 APP 上提交身份认证，并享受租赁房屋“佣金五折或首月租金减半”的专项支持，截至 2022 年 12 月底，“新青年计划”帮助 13000 名毕业生解决租房难题，让利约 2285 万元。

## 第二章

# 优化产品服务流程 全面提升体验与效率

找房、看房、签约、装修、贷款、过户、入住 ..... 居住服务流程漫长而复杂，小麻烦不断。2022 年，贝壳不断在业务模式、产品亮点、流程体系等方面创新开拓，全面提升体验与效率。

### 服务提速

#### ——找房、看房更高效

找房更快更优质。贝壳根据房屋四大维度评分，选出在位置、户型、价格与热度上的优质房源，并在贝壳 APP 客户端显著标识【必看好房】。

看房更快更省力。贝壳借助 VR 技术，让用户在线上可以随时随地在经纪人的陪同下看更多的房，通过线上带看、线下复看相结合的模式，有效节省用户的时间、精力成本。



#### 找房快——标识更清晰

贝壳 APP 客户端标识 **必看好房**

2022 年，平台 **10%** 的房源入选“必看好房”，该类优质房源最终被用户定下的概率是普通房源的 **10 倍**。



#### 看房快——VR 技术加持

2022 年，贝壳平台用户使用 VR 看房累计超 **15.6 亿** 次，用户在 VR 空间中浏览房源、与经纪人交流的总时长达到 **6610 万** 小时，相当于 **7500 年**。



#### 选房快——多元丰富信息

2022 年，贝壳 APP 新上线 **3388 条** 小区业主介绍视频、新增 **17 万** 条用户对小区点评信息。

——多环节交易流程一站式办理

2022 年，贝壳签约服务中心品质升级，引入按揭顾问、权证顾问、银行客户经理等角色，消费者可以一站式进行交易咨询、合同讲解、签约办理、银行资金存管、银行贷款等服务，节省大量时间、精力。

部分城市的签约服务中心与当地不动产登记中心联通，可直接在签约服务中心实现房产线上缴税与过户。



——银行贷款更便捷

二手房交易中，贷款是一个重要环节。一般而言，线下的住房贷款办理流程较为繁琐，需要经过面签、信息表格填写、影像件复印、材料签署、银行核对等多重手续，中间需要的材料多，耗时也比较长。

贝壳利用科技创新，与多家银行深度合作，推出“线上贷签”（买卖双方及银行工作人员等可以随时通过线上视频连线，办理贷款业务）、“签约即面签”（签约完成的同时便与银行客户经理办理贷款面签，后续通过“银企直连”功能在线上向银行发起贷款申请，无需线下再来一次）服务，大幅缩短贷款办理时长。

提速

2022 年，贝壳二手房交易用户交易全流程平均 **60 天**，较 2021 年减少 **29 天**，提速 **32.58%**。

可靠

与 **20 家** 银行达成合作，覆盖全国 **86 个** 城市，累积服务客户 **50 万+**。

便捷

2022 年，为 **24000+** 位客户办理了“线上贷签”业务，大幅提升交易便利。



贝壳签约服务中心

——家装工期缩短

2022 年，通过系统化的人员培训以及技术升级，贝壳装修施工效率大幅提升，在保证家装效果的前提下，贝壳旗下圣都家装将平均施工工期缩短了 **20 天**。

体验保障

为了不断提升多场景居住服务环节的用户体验，2022 年，贝壳针对新房、二手房、家装等品类发起多项保障服务体验和品质的专项举措。

——新房

【新房施工进度动态展现】

今天，用户购买的新房很多都是期房，其中不乏两三年后才交付的。很多用户都想及时了解自己“未来的家”的建设动态，期待能顺利入住。为此，贝壳通过蜂巢采集方式，对楼盘的施工进度进行月度呈现。

2022 年，贝壳累计实现实景照片采集 **11 万 +** 次，全面展现各楼盘施工进度，如是否封顶、绿化进展等，在贝壳 APP 上直接呈现出来，免去用户的各种担忧。



【新房案场隐号报备】

为了推动消费者个人信息安全，贝壳在合作案场推出“隐号报备”、“隐号带看”的作业模式（系统隐藏用户手机号码的中间四位数），力求在成交前全流程保护消费者隐私。

2022 年底，超过 **5000 个** 合作楼盘在贝壳实现了“隐号报备”。

——二手房

【房源动态维护】

无维护人的房源、一些特定风险房源等，贝壳会及时下架，最大程度保障用户“所见即可得”。



2022 年，累计下架超 **2000 万次**（同一房源可能多次下架）无维护人房源，月均下架 **180 万套**。

2022 年，累计下架 **2491 套** 群租房等风险房源，杜绝安全隐患。

【根除假房源】

真房源是贝壳的“标志”之一。贝壳将永远对假房源 Say No！通过自研 7\*24 小时循环验真系统，实现虚假房源及时查验、快速下架。



2022 年，贝壳平台房源验真量达 **181 万** 次。



2022 年，平台真房源率始终保持 **95%** 以上，缺口的部分绝大多数都是信息更新不及时，恶意上传虚假房源诱导用户的情况几乎绝迹。



2022 年，平台假房源用户举报赔付次数，比 2021 年减少 **13.10%**。



2022 年，因涉及故意造假或房屋审核不严，贝壳平台进行关闭作业权限等处罚达 **39895 人次**。

——家装



2022 年，贝壳家装“鲁班行动”（巡查家装工程现场，专项整改问题）开展 **435 期**，巡查工地 **16123 个**，发现问题后整改真实率达到 **97%**。

案例故事

一个老人的线上卖房经历

山东济南 66 岁的李先生因为疫情封控困在了苏州，无法回济南办理不动产过户手续。贝壳“不见面过户”服务为交易双方提供了转机。

完成线上不动产过户流程需要上传买卖双方信息、购房合同、资金存管协议等很多操作，贝壳权证专员曹明霞非常耐心向李先生解释操作流程，打电话讲解每一步流程，微信截图以便李先生直接看到操作示意，每一步推进，都需要沟通十几次。

赶在批贷一个月的当天，所有不见面过户前期材料才准备齐全。

第二天一早，曹明霞就提交到不动产中心初审；审核通过后，又抓紧联系买方线上缴税；缴税完毕提交复审等待领证；复审过程中又因为李先生是省外身份证，无法提取身份证电子信息而退件，幸亏经办的交易管家经验丰富，快速补齐相关证明，终于赶在当天下班前给客户领了房产证。

最终，房主李先生于当天收到了 189.1 万元的首付款。

济南云柜台：早在 2020 年 7 月，济南市不动产登记中心与贝壳找房济南站成立“便民服务站”，推动二手房不动产登记“全链条”一网通办，实现贷款面签、评估、过户、缴税、领证、抵押等一站式办理。18 个月之后的 2022 年初，在济南市不动产登记中心的支持下，不动产登记“云柜台”正式入驻贝壳济南站，这是便民服务的又一次升级，实现了过户手续网上办理。

## 第三章 多元培训管理 培养专业可靠服务者

用户的居住消费良好体验，离不开各领域居住服务者专业、高效、可靠的服务。

在服务者的培养与管理上，贝壳持续打造了完整的服务者成长体系，并构筑评价标准与底线管理机制，帮助每位居住服务者更好服务用户。



### 专业培养

专业的服务者可以带给用户更好的居住体验。2022 年，贝壳为房产经纪人、签约经理、家装设计师、工长等居住服务者开设了多类型的培训。



- 截至 2022 年底，贝壳经纪学堂线上共有 **7800 门** 课程，覆盖了超过 **56 万** 名用户、**155 个** 城市，线上课程学习时长 **225 万** 小时；线下课程 **4003 节**，覆盖了 **33.8 万** 人次，学习时长 **253 万** 小时。
- 2022 年，经纪人参加线上以考促学专业知识考试“博学大考”达到 **216.6 万** 人次，覆盖 **90%** 在职经纪。
- 2022 年，超过 **1200 位** 专业签约经理，为二手房交易提供专业签约保障服务，其中学历达到本科第一批次高校的人数占比达 **84%**。
- 2022 年，贝壳家装服务者专项培训参与人数达 **10312 名**。

服务质量

为了让居住服务者的服务更加直观和可衡量，贝壳构筑了一套服务评价标准。

贝壳分是衡量经纪人服务能力与水平的信用标准，购房者普遍关心的服务者从业时长、学历、成交量、客户评价、守信程度等数十个指标都会纳入考量，帮助消费者直观地“看分识人”，精准对接优质服务者。

截至 2022 年 12 月 31 日，贝壳分“极佳”的经纪人数 **39556 人**，约占总合作经纪人数的 **10%**，平均贝壳分 **459 分**。

2022 年，经纪人平均响应用户 IM 咨询的时间是 **10.44s**，最快响应时长在 **1s 内**。



底线管理

没有规矩，不成方圆。贝壳平台对损害用户权益、破坏服务体验的各类行为零容忍。

依据服务者违规行为的严重程度，贝壳设置了全面的举报、监察、处罚体系，对各类违反服务规范的行为，重或将罚出平台、或将停顿整改；轻则做出警示，并根据各个门店、服务者的信用分高低重新分配流量资源、作业权限等。

——启动平台违规监督机制

2022 年，贝壳平台加大监察力度，累计接听举报 **1736 起**，比 2021 年提高 **3 倍**。

——对触犯“黑红线”者坚决处罚、封禁

2022 年，贝壳封禁或处罚经纪人违规账号 **9408 个**，解除作业权限数达到 **9599 人**，解除门店合作 **728 家**。

——家装服务者违规专项查处

在家装领域，贝壳同样建立违规处罚体系，2022 年共处罚违规事项 **499 单**，其中缺乏安全意识等轻微违规处罚 **164 单**，占比最高，约占 **33%**。



表扬信

我是链家众多客户中的一位。从 19 年开始，我们家经历了卖房、看房、买房的漫长历程，历经 2 年多，终于在 21 年的 10 月找到了我和家人都十分满意的房子。

在这两年买房看房的过程中，经历了许多有趣的故事，接触了好几家中介，遇到了各种各样的中介们。其中链家的年轻人给我留下了深刻的印象，他们非常敬业，充满活力，也非常专业，虽然也有差强人意的地方，但大部分都是不错的，可最终让我完全信任并愿意把我的置换计划完全托付给链家的是因为我遇到了上海康城四店分行的一位小伙子，他的名字是林德伟。

在我将近 2 年的看房过程中，他为我们提供了不下十几套的房源，实地带看一次又一次，每次看房的过程中，他都会站在我们的立场上给我们分析利弊，出谋划策，在我们表示没有看中下次有机会再说的情况下，也从来没有表现出丝毫的不耐烦。在一次次带看过程中，他让我感受到了链家对员工的培训和要求是非常珍贵严格的。链家是个值得信任的公司，小林也是一个真诚善良的年轻人，因此我拒绝了其他中介公司，把全部的信任和希望托付给了链家和小林，终于在 21 年 10 月，通过小林和同仁们的努力，我们实现了梦想，找到了自己心仪的房子。

在整个繁琐的交易过程中，小林也不厌其烦，尽心尽力地为我们提供各种服务和帮助，小林的性格和善，亲和力满满，心思缜密，让人倍感温暖，更重要的是他的业务能力非常强，在我们需要帮助或者有问题需要解决时，总是可以用他的专业知识为我们保驾护航，他的这些闪光点在众多年轻中介里是尤为难能可贵的，小林的专业和真诚让我体会到了链家之所以可以在众多二手房中介中一枝独秀，成为行业领头羊是有理由的，是让人信服的。

我人生已过半百，提笔写表扬信却是头一遭，之所以写这封信是因为现在的社会，年轻人越来越浮躁，也越来越急功近利，像小林这样安于岗位，专心做事，待人真诚的年轻人应该被公司看到，发掘，在公司需要培养的时候，不要忘记这些默默付出，诚实做人的好青年，正是因为有这样的员工，我才会选择链家，并且对链家充满信任和感激。

案例故事

客户装修的总顾问——5 年 0 投诉的圣都设计师骆煜雷

与电视剧里公司白领打扮的设计师不同，来自圣都家装的设计师骆煜雷日常穿的是一件深色的圣都工装，给人留下干净靠谱的第一印象。“把专业的事干成服务的事”是骆煜雷一直以来的服务宗旨。

曾经有一位客户想给自己 11 楼的新房进行装修，骆煜雷一共报价 26 万。然而客户发现，在 7 楼有套一模一样的户型，别的装修公司只报价了 21 万。当客户过来询问的时候，骆煜雷看了下对方的报价就知道有些项目没写进去，并作出一一解释。装修完之后，两边价格果然差不多，圣都的质量还明显更好。

还有一位贝壳介绍来的客户对骆煜雷也相当认可，但在签约当天却被一家小公司以低价邀约过去。然而跟小公司聊完后，客户给骆煜雷打了个电话，最终决定还是选择圣都。签完整装合同后，客户只花了 30 分钟又决定从骆煜雷这儿订电器和门窗。

前期把握用户需求，中期管控工程质量，后期售后负责到底，骆煜雷一直坚守着自己作为设计师的原则。因为专业，所以才能得到更多客户信任。

## 第四章

# 加强服务保障与客诉治理 维护用户权益

房产交易服务行业流程周期长，环节多而杂，交易意愿、评估、贷款、过户、交割、装修等各个环节都存在不确定性，加之此前行业没有统一服务标准，整个房产交易过程的体验提升任重而道远。

围绕服务保障、服务承诺和客诉解决，贝壳不断努力，致力于让用户更安心、放心。



### 守护资金安全

二手房买卖流程复杂、周期长且涉及的金额大，一旦出现什么问题，给买卖双方、经纪品牌以及经纪人带来的损失都是难以估量的。目前，最好的资金安全解决方案是进行正规资金存管服务。

资金存管是指将用户的房款(定金、首付款等)放在银行、第三方法定机构等中进行存管，待交易成功后，再将房款解冻至业主账户，若交易失败，资金会返还给用户。

2022 年，贝壳二手房交易中，“实际资金存管金额”占“整体应存管金额”（总房款减去无需存管的贷款部分，一般为定金、首付款等）比例达到 **92.3%**，其中贝壳重点业务所在的 30 个城市平均达到 **94.9%**，从底层保障了用户的定金、首付款等重大款项的资金安全。

### 安心服务承诺

基于行业特性，贝壳结合过往服务的经验，梳理出服务过程中最易发生服务问题的高频环节，并针对这些高频问题，制定了多项服务承诺，为用户风险兜底。

2022 年，贝壳平台各品牌在房产交易、装修、租赁等居住场景服务承诺履约退赔金额超 **4.8 亿** 元。敢承诺更敢赔付，这是贝壳及合作伙伴对用户服务品质的坚决态度。



贝壳家装（圣都、被窝）服务承诺全年赔付单量近 **14000 单**，赔付金额超 **2000 万** 元。

贝壳新房“无理由退房”服务承诺帮助 **23407 位** 购房人完成退房。

贝壳租房“微光服务保障”惠及超过 **60 万** 用户。

完善客诉解决

用心倾听用户的声音、快速响应用户的需求、全力解决客户的问题，是贝壳一贯坚持的客户服务理念。

贝壳居住服务热线 10106188（原贝壳服务热线）自 2018 年开设以来，一直是用户与贝壳平台连接的重要载体。贝壳通过专业服务团队，引入数字化检核机制，确保用户咨询、投诉信息能够在过程中被准确记录，并得到及时响应处理。



2022 年，贝壳客服团队接入服务总量达 **143 万** 人次，咨询满意度达到 **98%** 以上，客诉综合处理满意度达 **80%**。



2022 年，贝壳基于顾客投诉处理模型，围绕 **1542 类** 问题共计输出了 **120+** 项问题处理标准，有效提升了客诉处理质量和用户满意度。



2022 年，贝壳召开了 **63 场** 公司管理层与投诉客户的座谈会，听取意见建议，并推动问题改善。

对于不在贝壳安心服务承诺体系囊括范围内的各类问题，贝壳依然坚持客户至上，积极推动用户问题第一时间解决。



2022 年，贝壳为客户投诉提供赔付 / 垫付共计 **13,240 起**，总赔垫金额超过 **7800 万**。



约 **79.4%** 的客诉赔付于 **48 小时** 内完成，赔付处理时效同比提升 **24.7%**。



赔付时效最短的一单，从发起审批到出款仅用 **23 秒**。

案例故事

给出的承诺一定要做到

解先生置换房子，并与厦门德佑一家门店签署了购房合同。因为首套没有成功卖出，资金衔接不上导致无法顺利履约，无奈之下只能被迫违约。

该德佑门店出面，帮助解先生与业主沟通洽谈，最后谈妥支付 10 万违约金来和平解决。同时，门店还主动告知解先生“交易不成退佣金”的服务承诺，在解约后可以申请退还全额佣金。

然而，业主因为解先生的单方面违约心里很不舒服，收下 10 万元违约金后迟迟不愿意签署解约协议，德佑门店多次联系并尝试说服业主无果。

着急用钱的解先生找到贝壳平台，希望总部能帮助尽快退还佣金。

贝壳平台立即协调公司法务拟定特殊解约退佣协议，请客户签字并让门店担保，最终门店在春节前顺利发起了解约流程。该德佑门店店东极有责任心，为了尽快退回客户佣金，原计划当天回老家的店东还带着网银网盾返乡，并在返乡后第一时间为解先生操作退回佣金。

春节前两天，全额佣金成功退还给解先生，客户对贝壳平台、德佑门店非常感谢。谈及此事，门店店东表示客户房子置换不成亏损 10 万已经是不小的损失了，门店及时退还佣金能解客户燃眉之急，愿意特事特办为客户加急退还佣金。这就是贝壳的履约精神，给出的承诺一定会做到。

