

打好安居服务“组合拳” 烟台链家交出“年度暖心答卷”

房地产“存量时代”的到来，催生了人们住房消费多元化、个性化、品质化的新需求，为品质服务“续航”也成为房产经纪行业延伸的方向。作为行业领先企业，秉承“对客户好”的初心，烟台链家也在不断谋求改变与创新。

升级安心服务承诺，让保障更彻底；培养顾问型经纪人，让服务更专业；延伸社区服务触角，让便民服务更贴心。烟台链家在提供专业房产经纪服务的同时，也为社区、为社会创造更多价值。

服务做深做实，保障房产交易安全

购置房产是老百姓关注的大事，在复杂的交易过程中，不少环节都存在风险的可能。8年来，烟台链家不断探索城市特性，因地制宜优化服务举措，以“安心服务承诺”为基石，打造出一套安全保障体系，切实保障房产交易安全。

2015年进入烟台后，链家就将房屋漏水、房屋查封、物业欠费等房产交易中隐藏的诸多风险写进承诺，通过实实在在的赔付，给予消费者足够的安全感。

推行安心服务承诺8年来，行业服务能力持续提高。链家的保障机制和经纪人的专业水平不断提升，基本的房产交易安全已经得到很大程度的保障，但消费者对服务品质的追求远比过去高了很多。

基于此，2023年，烟台链家结合多方反馈和赔付数据，迭代现有服务承诺，并对消费者关注的核心痛点进行升级。

比如针对“房屋漏水 保固补偿”，根据当地的气候特点和消费者的实际需求，烟台链家将保障房龄延长、保障时效增加。升级前，仅保障建成年代在2000年后的房屋，保固期限在过户之日起6个月内；升级后，可保障1990年后建成的房屋，保固期限延长至过户后1年，保证房屋可以度过一个完整的雨季。

值得关注的是，对于换房的客户来说，房屋买和卖同步进行，要求前后精准衔接，一旦出现问题，都可能



引起损失。因此，烟台链家新增“换房解约 损失补偿”服务承诺。

具体来说，针对通过烟台链家“卖一买一”的客户，如因客户出售房屋的买家违约，导致出售交易解约，引起客户向其买进房屋的卖家违约产生定金损失，烟台链家将向其补偿定金的损失部分，最高补偿金额为5万元，切实保障房屋置换交易的安全性。

事实上，8年来，已有众多消费者亲身体验了安心服务承诺带来的踏实和安心。

2023年4月，客户王先生通过烟台链家购买了云海香都小区的一套二手房。入住后，发现卫生间和暖气存

在漏水现象，把墙皮给泡坏了。烟台链家得知情况后，及时安排维修师傅现场勘察。确认房屋渗水情况符合“房屋漏水 保固补偿”的赔付标准，于是补偿客户2000元。在整个协调过程中，既保证了各环节参与者的沟通融洽、消除了各方的心理负担，又保证了服务承诺的赔付效率。

数据显示，截止到2023年11月，烟台链家已累计退赔垫付1733笔，支付安心保障金897万元，用实际行动做到了“安心买好房，链家真保障”。

除了安心服务承诺为房产交易风险兜底外，烟台链家还坚持多措并举，围绕“安全、效率、体验”打造品质正循环。

在日常作业中，重视消费者反馈，采用“30124”客诉响应体系，不断改进投诉的处理时效和满意度，提升客户服务体验。

链家还成立全国纠纷集中处理团队，全国链家的赔付都通过这个系统来统一执行，流程更加透明高效。数据显示，目前最快的一单赔付，从进线到赔付至消费者手中，仅用了2分47秒。

在作业规范方面，推行《绿金服务标准》，从经纪人沟通时的礼貌用语，到签约前的风险披露，用15条服务标准全面规范经纪人的服务行为。

与此同时，还定期举办客户见面会，从客户视角感知服务现状，优化服务举措，力求给消费者提供更优质的体验。

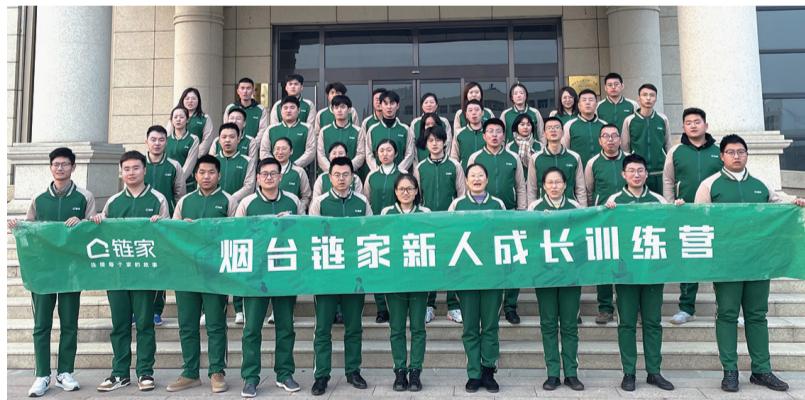
培育顾问型经纪人，托稳服务“基本盘”

在链家看来，经纪人是承载服务品质的基石，通过体系化培训帮助经纪人成长，是烟台链家提升服务品质的重要支点。因此，烟台链家一直高度关注服务者的成长性，通过全周期、全方位的人才培养体系，以及线上线下相结合的培训模式，打造人才梯队建设正循环。

烟台链家解放路大区乐山里店商圈经理谢燕，刚刚过完60岁生日。作为一名在房地产行业工作了近20年的“老兵”，谢燕最有感触的便是“在链家系统性的培养下，房产经纪人变得越来越专业。现在我们不再单独靠自己摸索，而是有人帮助我们向前”。

在烟台链家，谢燕不仅没有被年纪束缚，反而愈发勤奋努力。长期的从业经历和体系化的专业培训，也让她逐渐培养起处理复杂房产问题的能力。无论是协助经纪人出售有8位子女进行遗产分割的房子，提出让继承人们都满意的方案，还是处理涉及4套房子的连环单，她都带领小伙伴们顺利解决。她带领的团队，也在日常踏实做好服务，团队业绩经常在大区名列前茅。

随着行业吸引力不断增强，近年来，除谢燕这样的行业“老兵”外，很



多年轻人也纷纷加入到房产经纪人行列中。

为了帮助新人尽快成长，烟台链家打造了一套完善的经纪人职业化培训体系，通过开展师徒带教、系统培训、开设搏学大考等多种举措，为经纪人营造良好的成长路径，帮助他们向高专业度的顾问型经纪人转型。

针对A序列经纪人，组织新人训、衔接训，提升新人的专业度及自信心；针对M序列店经理，开展M成长训练营、老兵成长公开课、标杆分享荟，助力骨干能力提升；针对S序列商圈经理，开展商圈经理月享荟、跨城市邀请

优秀讲师授课，打造专业管理团队。

数据显示，2023年，烟台链家全年组织开展线下培训45场，覆盖人数710人，经纪人累计学时达3789小时。贝壳经纪学堂等线上培训累计达到2095人次，学习时长4335小时。

再以一年两次的搏学大考为例，实践证明，这项链家已坚持12年之久的“行业高考”，对于以考促学，提升经纪人的学习主动性、专业度、职业化起到了重要作用。今年23届烟台链家搏学大考的经纪人参考率达96.5%，为提供更有品质的安居服务打下了坚实的基础。

打造“社区补给站”， 做社区好邻居

经纪人平时活跃在社区里，作为社区的好邻居，烟台链家也发挥门店优势，将门店打造为“社区补给站”，鼓励经纪人积极参与社区服务，为居民提供力所能及的帮助。

张鹏飞是烟台链家西海岸一店的商圈经理，也是烟台链家“我来教您用手机”公益课的践行者。2020年一次偶然机会，他在花桥学堂的培训中第一次了解到这个项目，便决心要投入到这项有意义的公益活动中。

在市南大区总监的带领下，张鹏飞和经纪人志愿者从走进多个小区的居委会逐个“破冰”，再到根据老年人的需求迭代课堂内容，“小老师”与“大学生”双向奔赴，手机课堂项目开展得红红火火。

如今，市南大区各家门店都开设起手机课堂，越来越多老年人喜欢上手机课堂，教学内容也越来越丰富：网上挂号、买药、视频聊天、搜索公交车线路……帮助老年人跨越数字鸿沟，让生活更便捷。

除了老人手机课堂，烟台链家也在不断延伸社区服务的触角，比如为市民提供应急雨具、应急打印复印、应急充电、便民饮水等门店便民服务，以及举办大地美容、知识科普讲座等公益活动。

烟台链家还连续7年推出“高考休息站”，在高考期间为考生及家长提供多种暖心服务，今年就有36家门店参与其中。

每逢母亲节、中秋节、春节等节日，还会组织各种主题活动，丰富社区居民的业余生活，助力营造更加和谐、友好的社区氛围。

可以说，如今，散落在大街小巷的链家门店，已成为烟台市民身边的社区好邻居。对此，烟台链家总经理韩成功表示，“在‘善经纪’的指引下，烟台链家鼓励更多经纪人深入社区、服务社区，做居民的好邻居，助力实现美好居住的理想。同时，也让经纪人们在一次次社区活动中，获得居民的信任，找到工作的价值和意义”。

作为管理者，同时也是一位行业老兵，韩成功相信，房地产行业正在迈向高质量发展阶段，居民对住房的认知也在发生改变。

“但无论外界如何变化，持续自我迭代、不断提升服务品质才是发展的根本途径，而客户的信任永远都是我们最坚实的依托和最强大的底气。未来，烟台链家将坚持‘好人、好店、好服务’，打造良好的经纪人生态，不断创新更多本地化、精细化的服务，助力烟台百姓实现安居梦。”韩成功说。

