



破解房产消费痛点

上海链家服务再升级

住房消费进入服务时代，“安全”已成为消费者房产交易首要考虑的因素之一。近年来，不少居住服务企业把精力投注于如何能让客户实现安全交易，在这方面链家奋勇当先。

11月24日，上海链家再次精准把脉消费者痛点，实现服务升级和品质进阶。

消费者需要 更多安全感

伴随着房产交易的复杂性逐渐升高，消费者的危机意识也不断强化。

以换房为例，大部分人为刚需置换，资金的主要来源为售房款。一旦置换过程出现问题，如下家不买了，就会导致换房者没钱换新房被迫违约，白白向上家赔定金。因此对置换客户来说，安全便捷的交易环境是他们换房需求决策的一个重要参考。

此外，房屋漏水也是消费者在二手房交易中常见且难以一眼发现的风险，有些甚至需要入住 1-2 年才会逐渐显现出来。尤其是上海的老旧小区，成交量大，加上受梅雨天影响，一旦遇到漏水问题，会让很多购房者苦不堪言。

还有租房中遇到的各种问题，如搬进去住了两天才发现不合适，但无法退房；因工作临时变动导致换租，中介费却白白损失……这些痛点，是导致消费者在房产交易过程中各种安全感缺失的症结所在。

痛，是因为问题没有被解决。对消费者来说，最关心的就是谁来帮他解决问题？怎么解决？

有链家在,安全就在

针对消费者痛点所需，上海链家聚焦“好人、好店、好服务”的品质三维，找到了一条覆盖房产交易全维度的安全保障路径，打造更安全的房产交易服务，更专业有温度的服务者。

“每一项服务承诺的迭代，都是我们根据过往服务中消费者的痛点进行调研后制定的，在消费者最关心的交易风险上精准对症下药。”链家 COO 王拥群表示。

譬如针对换房，此次上海链家再次加码安全，扩大了该项安心服务承诺的保障人群范围：客户房屋出售交易尚未完成过户，同时处于另一笔房屋买进的交易中，另一笔房屋买进交易的买方包含客户本人、配偶、父母及子女的，出具亲情关系证明即可同样享受上海链家“换房解约 补偿损失”的安心服务承诺。

针对“房屋漏水 保固补偿”的安心服务承诺，上海链家不仅取消了之前对房屋建成年代和竣工日期的限制，还延长了申请补偿的时限，将原本在交易房屋过户之日起 12 个月内延长至 24

个月。

据悉,上海链家此次服务升级还将原有的“过户枉跑补偿一千”保障范围扩大,升级为“交易枉跑 补偿一千”,由“缴税或过户”环节扩充至办理“网签(及贷款)、过户、缴税、领新产证、户口迁出、物业交割过程”。

上海市房地产经纪行业协会秘书长陈亮表示，上海链家服务再升级，不但在这个初冬季节让人暖了手，还暖了心。“尤其是链家的安心服务承诺，十年一诺，坚持做难而正确的事，不仅保障了消费者在房产交易中的安全感，还发挥了头部企业的标杆作用，带动了整个行业的正向发展。”

此外，发布会上还公布了贝壳省心租在服务上的升级举措，包括“3天解约无理由退”“换租无忧 省心退费”“租住安全 补偿损失”“租住省心 不满即赔”“租金押金 按期退费”，给到租客和业主更多有品质、保障的租住服务。

如此一来，消费者担心的诸多问题和痛点就迎刃而解。



守护居住安全 and 美好生活

理解消费者的痛点和需求之外，作为社区的好邻居，链家也承担起大企责任，把门店打造为“城市补给站”，助力社区美好和居民幸福。

值得一提的是，上海链家今年推出党建引领“绿丝带志愿者服务点”项目，秉持“人在边上，帮在点上”的理念，为社区群众提供力所能及的志愿服务。截至2023年11月24日，上海链家党委已与222个社区（含3个街道、3个社区党委），2个政府主管部门党组织，共完成设立224个“绿丝带志愿者服务点”。

今年9月,链家正式宣布,吴京成为链家品牌代言人,并发布了全新品牌 Slogan——“安心买好房 链家真保障”。自成立以来,链家就在品质之壤种下初心,从“不吃差价”到

首倡“真房源”，从推出安心服务承诺到“30124”链享无忧客诉体系再到绿金服务标准……链家不断改善消费者体验，用社区链接的温度+数据的浓度+服务的厚度+专业的深度+信息的广度，给到消费者在房产交易中足够高的安全度。

截至 2023 年 10 月，全国链家累计赔垫付 284535 笔，累计支付安心保障金超过 41 亿元。其中上海链家累计赔垫付 68073 笔，累计支付安心保障金 12.55 亿元。对链家来说，底气来自于品质与服务，毕竟在这道关于“消费者安全守护”的考题中，链家的答案已经给出。

用链家 COO 王拥群的话说：“为房产交易安全保驾护航，是链家不变的初心和责任。”

