

新居住数字化经纪服务

职业技能等级标准

(2021年1.0版)

贝壳找房(北京)科技有限公司 制定

2021年3月 发布

目 次

| | |
|-------------------|----|
| 前言 | 3 |
| 1 范围 | 4 |
| 2 规范性引用文件 | 4 |
| 3 术语和定义 | 4 |
| 4 适用院校专业 | 5 |
| 5 面向职业岗位（群） | 6 |
| 6 职业技能要求 | 6 |
| 参考文献 | 15 |

前 言

本标准按照GB/T 1.1-2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本标准起草单位：贝壳找房（北京）科技有限公司、中国房地产估价师与房地产经纪人学会、南京工业职业技术大学、河北建筑工程学院、北京链家房地产经纪有限公司、21世纪中国不动产（IFM投资有限公司）、长春市优铭家房地产经纪有限公司、河北正大房产经纪有限公司、南昌中环互联信息服务有限公司等。

本标准主要起草人：李文杰、左东华、薛红蕾、陈林杰、樊群、刘月君、李艳芳、黄宁、马文琦。

声明：本标准的知识产权归属于贝壳找房（北京）科技有限公司，未经贝壳找房（北京）科技有限公司同意，不得印刷、销售。

1 范围

本标准规定了新居住数字化经纪服务职业技能等级对应的工作领域、工作任务及职业技能要求。

本标准适用于新居住数字化经纪服务职业技能培训、考核与评价，相关用人单位的人员聘用、培训与考核可参照使用。

2 规范性引用文件

下列文件对于本标准的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅注日期的版本适用于本标准。凡是不注日期的引用文件，其最新版本适用于本标准。

| | |
|----------------|-------------|
| JGJ/T 30-2015 | 房地产业基本术语标准 |
| T/TJCA 01-2019 | 房地产经纪服务要求 |
| | 房地产经纪线上服务规范 |

3 术语和定义

T/TJCA 01-2019界定的以及下列术语和定义适用于本标准。

3.1 房地产经纪服务 Real Estate Brokerage Services

是指房地产经纪机构和人员为促成房地产交易，向委托人提供房地产代理、居间等服务并收取佣金的行为。

[T/TJCA 01-2019, 定义2.1]

3.2 房地产经纪机构 Real Estate Brokerage Firms

依法设立，并按规定在所在地的县级以上人民政府房地产管理部门备案，从事房地产经纪活动的中介服务机构及其分支机构。

[T/TJCA 01-2019, 定义2.2]

3.3 房地产经纪服务网络 Real Estate Brokerage Services Network

房屋委托、展示、维护、交易等所依托的实体网点及虚拟网络的总称。

[T/TJCA 01-2019, 定义2.5]

3.4 房源 Listing House

房地产经纪机构依法受托交易的房地产信息资源统称。

[T/TJCA 01-2019, 定义2.3]

3.5 房地产经纪服务合同 Real Estate Brokerage Services Contract

房地产经纪机构在接受委托提供房地产经纪服务时,与委托人签订的居间或代理等书面合同。

[T/TJCA 01-2019, 定义2.6]

4 适用院校专业

中等职业学校: 市场营销、电子商务、房地产营销与管理、客户服务、移动商务、网络营销、商务助理、建筑装饰、客户信息服务、物业管理、社区公共事务管理等。

高等职业学校: 商务经纪与代理、商务管理、市场管理与服务、市场营销、广告策划与营销、电子商务、移动商务、网络营销、媒体营销、城市信息化管理、建设项目信息化管理、房地产经营与管理、房地产检测与估价、物业管理、资产评估与管理、信息统计与分析、经济信息管理、社区管理与服务、商务数据分析与应用等。

应用型本科学校: 工商管理、市场营销、土木工程、信息管理与信息系统、工程管理、房地产开发与管理、资产评估、物业管理、公共事业管理、土地资源管理、城市管理、信息资源管理、电子商务等。

5 面向职业岗位（群）

面向房地产经纪机构的各类职位包括房地产经纪人协理、房地产经纪人、高级房地产经纪人、置业顾问、房地产经纪门店店长、房地产经纪区域经理等。

面向房地产流通产业链中其他相关职位，如网签人员、资金监管人员、交易人员、权证人员、房地产系统平台产品研发、房地产系统平台技术研发、房地产运维管理人员等。

6 职业技能要求

6.1 职业技能等级划分

新居住数字化经纪服务职业技能等级分为三个等级：初级、中级、高级，三个级别依次递进，高级别涵盖低级别职业技能要求。

【新居住数字化经纪服务】（初级）：主要面向房地产经纪相关领域，能开展社区调研和分析、数字化房客源管理、线上约看及讲房、服务品质管理、社区服务运营、智能设备/技术应用等业务作业。

【新居住数字化经纪服务】（中级）：主要面向房地产经纪相关领域，在能履行初级职责的基础上，能开展数字化房客源管理、在线需求匹配、房屋价值评估、在线评估测算、交易管理、服务品质管理、智能设备/技术应用与创新等业务作业。

【新居住数字化经纪服务】（高级）：主要面向房地产经纪相关领域，在能履行中级职责的基础上，能开展数字化门店规划、交易管理、数字化应用、团队建设、风险管理、置业分析等业务作业。

6.2 职业技能等级要求描述

表 1 新居住数字化经纪服务职业技能等级要求（初级）

| 工作领域 | 工作任务 | 职业技能要求 |
|------------|---------------|---|
| 1.社区调研和分析 | 1.1 社区信息收集 | <p>1.1.1 能掌握社区（商圈、楼盘和房屋）需收集信息的内容及作用。</p> <p>1.1.2 能根据需求对社区信息进行收集、辨识、分类及整理。</p> <p>1.1.3 能按照要求在数字业务系统中填写社区信息调研记录表，并确保信息的准确性。</p> |
| | 1.2 商圈和跑盘计划制定 | <p>1.2.1 能在数字业务系统中制定商圈和跑盘的计划。</p> <p>1.2.2 能根据商圈调研的原则和方法，独立完成商圈和跑盘任务。</p> <p>1.2.3 能在数字业务系统中绘制商圈图和户型图，并按要求上传。</p> |
| 2.数字化房客源管理 | 2.1 线上房源委托和录入 | <p>2.1.1 能根据线上房源委托的原则，查验房源托人的有关证明，包括：房源委托人的身份证明、房地产权属证明及其他证明文件。</p> <p>2.1.2 能清晰讲解所提供的委托出售/出租服务的服务内容、服务完成标准。</p> <p>2.1.3 能根据线上房源委托的流程，办理房源委托手续，和房源委托人签署《房屋出售/出租经纪服务合同》，并通过数字业务系统上传。</p> <p>2.1.4 能在数字业务系统中录入房源的区位、实务、权益、交易条件和其他信息，并确保信息的准确性。</p> |
| | 2.2 线上房源发布及营销 | <p>2.2.1 能根据相关要求，在数字服务网络的不同渠道进行房源信息的发布。</p> <p>2.2.2 能结合影响房源发布效果的关键要素，提升优化房源在线推广效果。</p> <p>2.2.3 能结合房源特点，在数字服务网络编写真实而全面的房源营销内容。</p> |
| | 2.3 线上客源开发和录入 | <p>2.3.1 能根据线上客源开发的方法，在不同渠道进行客源开发。</p> <p>2.3.2 能在数字业务系统中录入客源的基本信息、需求信息、交易信息等，并确保信息的准确性。</p> <p>2.3.3 能按要求进行客源日常维护，定期更新数字业务系统中的客源信息，确保信息的时效性。</p> |

| 工作领域 | 工作任务 | 职业技能要求 |
|-----------|-------------|--|
| 3.线上约看及讲房 | 3.1 房屋实勘 | <p>3.1.1 能根据房屋实勘的内容和注意事项，制定房屋实勘的方案。</p> <p>3.1.2 能根据要求在数字业务系统中编制《房屋状况说明书》。</p> <p>3.1.3 能根据房屋实勘方案及要求进行房屋照片拍摄，及房屋非标图绘制。</p> |
| | 3.2 客户线上约看 | <p>3.2.1 能根据客户约看的基本原则和关键点，制定客户约看的方案。</p> <p>3.2.2 能按照客户约看方案，提前准备相应材料。</p> <p>3.2.3 能同客户和业主沟通后，在数字业务系统中进行客户约看操作。</p> |
| | 3.3 房源在线讲解 | <p>3.3.1 能根据客源的需求特征，设计定制化的在线讲房方案。</p> <p>3.3.2 能通过数字服务网络向客户在线清晰讲解商圈及配套、楼盘属性、小区居住体验、居住成本等情况。</p> <p>3.3.3 能通过数字服务网络向客户在线清晰讲解房屋基本要素、产权性质、户型居住体验等情况。</p> <p>3.3.4 能利用大数据反馈指标，进行在线讲房的效果评估，并提出优化策略。</p> |
| 4.服务品质管理 | 4.1 房源真实性核查 | <p>4.1.1 能理解房源真实性核查的内涵。</p> <p>4.1.2 能根据平台提示，在数字化业务系统中完成房源的真实性核查。</p> |
| | 4.2 客户满意度调查 | <p>4.2.1 能根据要求，通过数字服务网络开展客户满意度调查，了解服务品质。</p> <p>4.2.2 能利用调查的大数据进行客户满意度分析，并制定改进方案。</p> |
| | 4.3 客户投诉处理 | <p>4.3.1 能在数字业务系统中记录投诉内容，如投诉人、投诉时间、投诉对象、投诉要求等。</p> <p>4.3.2 能根据客户投诉的处理原则和流程，在规定时限内完成投诉处理。</p> |
| 5.社区服务运营 | 5.1 社区服务设计 | <p>5.1.1 能按照社区服务的基本原则和方法，设计组织线上/线下的社区公益活动。</p> <p>5.1.2 能掌握不同社区服务的服务内容及范围。</p> <p>5.1.3 能利用大数据信息评估社区服务活动的目标达成效果，并提出优化建议。</p> |

| 工作领域 | 工作任务 | 职业技能要求 |
|-------------|---------------|---|
| | 5.2 社区链接 | <p>5.2.1 能有效建立潜在客户社群，并进行定期维护。</p> <p>5.2.2 能运用社群运营思维建立与潜在客户的高频互动，并长期保持社群粘性。</p> <p>5.2.3 能利用社群运营模式进行社群的有效传播和推广。</p> |
| 6.智能设备/技术应用 | 6.1 智能设备/技术应用 | <p>6.1.1 能合理使用智能手环、VR 等技术，提升作业效率。</p> <p>6.1.2 能根据经纪作业需求，提出智能设备/技术的优化建议。</p> |

表 2 新居住数字化经纪服务职业技能等级要求（中级）

| 工作领域 | 工作任务 | 职业技能要求 |
|------------|---------------|---|
| 1.数字化房客源管理 | 1.1 房源线上分级 | <p>1.1.1 能根据房源分级的维度和方法预计房源的成交周期，进行房源分级，并录入数字业务系统。</p> <p>1.1.2 能通过房源信息的周期性跟进，在数字业务系统中更新房源分级，并确保房源信息的时效性。</p> |
| | 1.2 房源线上维护 | <p>1.2.1 能根据房源信息维护的基本原则和维度，对不同房源使用有针对性的维护方法。</p> <p>1.2.2 能利用数字业务系统中带看量、关注量、浏览量等数据指标，对房源维护效果进行评估。</p> <p>1.2.3 能按照房源核销要求，对数字业务系统中需要核销的房源及时发起核销申请。</p> |
| | 1.3 客源线上分级和维护 | <p>1.3.1 能根据客源分级的维度和方法，预测客源成交周期，在数字业务系统中进行客源分级。</p> <p>1.3.2 能根据客源的不同级别，制定并执行不同的客户维护计划。</p> |
| | 1.4 线上房源营销管理 | <p>1.4.1 能针对房源的特点，设计线上的房源营销方案及执行计划。</p> <p>1.4.2 能根据房源网络营销的数据指标，评估房源营销的效果，并提出优化策略。</p> |
| 2.在线需求匹配 | 2.1 线上房源筛选 | <p>2.1.1 能在数字业务系统中通过区位、价格、居室、面积、朝向、楼层装修等预设条件筛查符合条件的房源。</p> <p>2.1.2 能向客户发送电子房源信息，并及时跟进客户的意向，了解客户需求。</p> |

| 工作领域 | 工作任务 | 职业技能要求 |
|----------|-------------|---|
| | 2.2 需求理解 | 2.2.1 能利用需求分析方法，对客户的需求进行分类。 2.2.2 能通过匹配房源推荐和跟进，利用不同的匹配方法，识别客户核心需求。 |
| | 2.3 需求分析 | 2.3.1 能根据已有信息，分析客源对房屋需求的刚性条件、弹性条件，以及客源自身的限制条件，形成需求报告。 2.3.2 能利用大数据智能房源匹配为客户筛选合适的房源，完成向客户发送电子房源信息。 |
| | 2.4 房屋带看 | 2.4.1 能根据前期收集的信息，为不同的客源制定合适的线上/线下带看方案，并准备相应的资料。 2.4.2 能根据带看的流程和注意事项，进行线上 VR/线下带看。 2.4.3 能按照带看总结的方法，在数字业务系统中利用在线工具进行带看总结。 2.4.4 能根据带看后回访的内容和方法，完成带看后回访，进一步识别客户需求。 |
| 3.房屋价值评估 | 3.1 报价建议 | 3.1.1 能按照房屋报价的合理性原则，向业主阐述房屋报价可参照的数据指标和报价方法。 3.1.2 能熟练运用大数据智能估价系统和估价方法，向房屋委托人给出合理的报价建议。 |
| | 3.2 房屋估价 | 3.2.1 能理解房地产估价的类型和必要性。 3.2.2 能掌握房地产估价比较法、收益法、成本法、假设开发法等基本方法。 3.2.3 能根据商业性贷款中办理房地产估价的评估流程，完成房屋匹配贷款金额和预评估值。 |
| 4.在线评估测算 | 4.1 资质评估和审核 | 4.1.1 能通过数字服务网络在线向客户初步讲解限购/限售政策。 4.1.2 能根据相关政策要求，做好客户资质审核的备件准备，并协助客户完成资质审核。 4.1.3 能通过数字服务网络在线向客户初步讲解贷款政策。 |
| | 4.2 成本测算 | 4.2.1 能向客户/业主描述在不同交易条件下所需要的资金类型和作用。 4.2.2 能向客户/业主描述在不同交易条件下资金的支付和交割方式。 4.2.3 能利用大数据线上税费计算等工具， |

| 工作领域 | 工作任务 | 职业技能要求 |
|----------|-------------|--|
| | | 初步测算客户/业主的购房总成本。 |
| | 4.3 贷款建议 | 4.3.1 能通过数字服务网络向客户详细描述贷款政策。 4.3.2 能根据政策要求,初步分析客户可具有的贷款资质。 4.3.3 能根据客户的不同付款方式,提供多种贷款解决方案,并提供最优贷款建议。 |
| 5.交易管理 | 5.1 在线签约 | 5.1.1 能理解在线签约的流程和风险点,做好签约前的备件准备。 5.1.2 能通过数字服务网络在线向客户和业主完整准确讲解合同的内容。 5.1.3 能按照规定流程,协助客户和业主双方完成在线签约。 |
| | 5.2 贷款面签 | 5.2.1 能根据政策要求,协助客户完成贷款面签的资料准备。 5.2.2 能掌握线上贷款面签的流程和注意事项,并协助客源通过在线视频远程完成线上贷款面签。 |
| | 5.3 交易流程可视化 | 5.3.1 能掌握不同交易条件下的交易流程。 5.3.2 能协助客户通过数字服务网络在线了解交易流程及办理进度。 |
| | 5.4 资金存管 | 5.4.1 能通过数字服务网络向客户描述资金存管的政策和方式。 5.4.2 能针对有资金存管需要的客户,协助办理资金存管业务。 |
| 6.服务品质管理 | 6.1 客户满意度调查 | 6.1.1 能根据业务情况,制定客户满意度调查方案。 6.1.2 能利用数字服务网络进行满意度调查问卷的设计和实施。 6.1.3 能利用客户满意度调查大数据,撰写调查分析报告,提出客户满意度改进意见。 |
| | 6.2 客户投诉处理 | 6.2.1 能利用大数据对客户投诉进行分类,并建立分类指标体系。 6.2.2 能针对不同的客户投诉提出质量改进方案。 |
| | 6.3 数据化分析 | 6.3.1 能准确理解并描述数字业务系统中带看量、成交量等数据指标的含义。 6.3.2 能运用数据指标进行统计分析,撰写数据分析报告。 |

| 工作领域 | 工作任务 | 职业技能要求 |
|-----------------|------------------|---|
| | | 6.3.3 能利用数据统计分析，对各环节的服务质量进行监督、检查，并提出改进建议。 |
| 7.智能设备/技术的应用与创新 | 7.1 智能设备/技术的应用分析 | 7.1.1 能对经纪门店智能设备/技术的应用进行需求分析。 7.1.2 能根据使用情况，对各类智能设备/技术的应用效率进行分析。 7.1.3 能根据经纪业务需求，提出其他智能设备/技术应用建议。 |
| | 7.2 智能设备/技术的应用优化 | 7.2.1 能根据使用效果，对智能设备/技术的应用提出优化方案。 7.2.2 能根据经纪业务应用场景，设计智能化作业解决方案，搭建智能化应用场景模型。 |

表 3 新居住数字化经纪服务职业技能等级要求（高级）

| 工作领域 | 工作任务 | 职业技能要求 |
|-----------|-------------|---|
| 1.数字化门店规划 | 1.1 市场分析 | 1.1.1 能利用宏观市场分析指标，撰写宏观市场分析报告。 1.1.2 能利用微观市场分析的指标，撰写微观市场分析报告。 1.1.3 能根据门店选址的基本原则，为门店选址提供合理建议。 |
| | 1.2 目标管理 | 1.2.1 能根据目标管理的方法，制定和拆解门店目标。 1.2.2 能按照目标管理的步骤，落实和跟进门店目标。 1.2.3 能对目标进行复盘，撰写目标管理情况分析报告。 |
| | 1.3 数据化门店管理 | 1.3.1 能根据数字业务系统中的相关指标，对门店房源、房源聚焦、带看情况进行管理，并提出增加房源曝光量的优化策略。 1.3.2 能根据数字业务系统中的相关指标，对门店效率情况、业务情况进行管理，并提出业务提升的优化策略。 1.3.3 能根据数字业务系统中的相关指标，对门店合作情况、品质服务情况进行管理，并按照要求提出优化策略。 |
| 2.交易管理 | 2.1 客户维护 | 2.1.1 能掌握交易过程中客户维护的重要性和关键要素。 2.1.2 能根据客户和业主不同情况，制定不同的交易时效和流程方案。 2.1.3 能在交易过程中能准确进行交易各 |

| 工作领域 | 工作任务 | 职业技能要求 |
|---------|---------------|--|
| | | 环节的时效承诺和其他服务承诺。 |
| | 2.2 交易合同编制与审批 | 2.2.1 能熟知合同的主要内容和谈判技巧。 2.2.2 能根据相关法律法规,准确编写业务合同并向客户解释合同主要的条款内容。 2.2.3 能按照流程进行合同的申报、审批、建档和查询。 |
| | 2.3 纠纷处理 | 2.3.1 能掌握纠纷处理的原则和基本流程,熟知在交易过程中可能出现的纠纷及预防措施。 2.3.2 能针对交易各环节产生纠纷,制定有效解决方案。 |
| 3.数字化应用 | 3.1 数据分析 | 3.1.1 能掌握数据化运营相关指标和计算方法。 3.1.2 能通过搜索量、IM/400 咨询量、约看量等用户交互数据进行统计分析,提出门店网络平台使用的优化方案。 3.1.3 能对房源量、客源量、成交量、带看量等进行统计分析,提出门店业务的优化方案。 3.1.4 能对经纪人个人行程量数据进行统计分析,提出经纪人工作管理的优化方案。 3.1.5 能根据实际需求,选择相对应的数据指标,撰写运营分析报告。 |
| | 3.2 数据建模 | 3.2.1 能掌握数据挖掘和数据建模的基本原理与方法。 3.2.2 能使用 SAS、SPSS、python 等数据分析工具。 3.2.3 能根据经纪业务应用场景需求,建立数据模型。 |
| 4.团队建设 | 4.1 人员招聘和培训 | 4.1.1 能根据业务发展需求,制定并执行招聘计划。 4.1.2 能根据待招岗位,编制相应的岗位说明书。 4.1.3 能根据业务需求,拟订培训和发展计划。 4.1.4 能利用培训效果评估工具,编写评估报告。 |
| | 4.2 人员绩效管理 | 4.2.1 能理解绩效评估的原理,并运用 360 测评、业绩评定表、排序法等方法,对人员进行绩效评估。 4.2.2 能利用人员九宫格等工具进行人才 |

| 工作领域 | 工作任务 | 职业技能要求 |
|--------|----------|--|
| | | <p>盘点。</p> <p>4.2.3 能依据各岗位人员工作职责，建立相应的绩效评价指标、评价标准和评价权重等。</p> |
| 5.风险管理 | 5.1 风险识别 | <p>5.1.1 能利用系统大数据，识别潜在的交易主体风险、交易对象风险、环境风险等。</p> <p>5.1.2 能掌握房产交易各环节可能存在的风险及种类，并形成风险规避方案。</p> |
| | 5.2 风险控制 | <p>5.2.1 能描述不同风险控制的基本原理和方法。</p> <p>5.2.2 能通过系统数据分析，建立风险控制模型。</p> |
| 6.置业分析 | 6.1 市场分析 | <p>6.1.1 能描述市场分析的基本原理、数据指标和方法。</p> <p>6.1.2 能通过互联网在线收集相关政策、数据等，开展房地产市场线上调研。</p> <p>6.1.3 能利用相关数据指标绘制市场走势图。</p> <p>6.1.4 能根据调研结果，撰写房地产市场供需分析报告。</p> |
| | 6.2 环境分析 | <p>6.2.1 能掌握环境分析的基本原理和方法。</p> <p>6.2.2 能通过资料收集在线开展包括自然环境、基础设施、配套设施等置业硬环境分析。</p> <p>6.2.3 能通过资料收集在线开展包括政策环境、经济环境、城市规划等置业软环境分析。</p> |
| | 6.3 决策分析 | <p>6.3.1 能掌握决策分析的基本原理和方法。</p> <p>6.3.2 能针对不同客户的置业需求，提出多个置业方案。</p> <p>6.3.3 能进行多维度置业方案论证，提出最优置业方案建议。</p> |

参考文献

- [1] 房地产经纪管理办法 住房和城乡建设部 发展改革委 人力资源社会保障部 2011年1月20日
- [2] 房地产经纪执业规则 中国房地产估价师与房地产经纪人学会 2013年
- [3] JGJ/T 30-2015 房地产业基本术语标准
- [4] T/TJCA 01-2019 房地产经纪服务要求
- [5] 房地产经纪线上服务规范
- [6] 中华人民共和国职业分类大典（2015版）
- [7] 普通高等学校本科专业目录.教育部 （2012年）
- [8] 普通高等学校高等职业教育（专科）专业目录.教育部（2018年）
- [9] 中等职业学校专业目录及专业简介.教育部（2010年修订）