

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	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。 1.1.2 能根据需求对社区信息进行收集、辨识、分类及整理。 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。
	1.2 商圈和跑盘计划制定	1.2.1 能在数字业务系统中制定商圈和跑盘的计划。 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。 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。
2.数字化房客源管理	2.1 线上房源委托和录入	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。 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。 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。 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。
	2.2 线上房源发布及营销	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。 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。 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。
	2.3 线上客源开发和录入	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。 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。 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。

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	5.2.1 能有效建立潜在客户社群，并进行定期维护。 5.2.2 能运用社群运营思维建立与潜客的高频互动，并长期保持社群粘性。 5.2.3 能利用社群运营模式进行社群的有效传播和推广。
6.智能设备/技术应用	6.1 智能设备/技术应用	6.1.1 能合理使用智能手环、VR 等技术，提升作业效率。 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。

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	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。 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。
	1.2 房源线上维护	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。 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。 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。
	1.3 客源线上分级和维护	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。 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。
	1.4 线上房源营销管理	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。 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。
2.在线需求匹配	2.1 线上房源筛选	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。 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。

工作领域	工作任务	职业技能要求
2. 房屋交易服务	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
5.交易管理		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。
	5.1 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。
	6.1 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
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	<p>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。</p> <p>7.1.1 能对经纪门店智能设备/技术的应用进行需求分析。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>
	7.2 智能设备/技术的应用优化	<p>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。</p> <p>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。</p>

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	<p>1.1.1 能利用宏观市场分析指标，撰写宏观市场分析报告。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>
	1.2 目标管理	<p>1.2.1 能根据目标管理的方法，制定和拆解门店目标。</p> <p>1.2.2 能按照目标管理的步骤，落实和跟进门店目标。</p> <p>1.2.3 能对目标进行复盘，撰写目标管理情况分析报告。</p>
	1.3 数据化门店管理	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>
2. 交易管理	2.1 客户维护	<p>2.1.1 能掌握交易过程中客户维护的重要性和关键要素。</p> <p>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。</p> <p>2.1.3 能在交易过程中能准确进行交易各</p>

工作领域	工作任务	职业技能要求
3.数字化应用		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。
	3.1 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。
	4.1 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.团队建设	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 住房城乡建设部 发展改革委 人力资源和社会保障部 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）