



买房烦心事 欢迎来报料

● 本报面向全市征集“楼市3·15”问题线索 ● 2023厦门楼市诚信品牌推荐活动同步进行中

文/本报记者 陈本美
图/本报资料图

买房遇到烦心事怎么办? 厦门日报来帮您! 一年一度的3·15国际消费者权益日即将来临,本刊将同步聚焦厦门房地产、中介、物业、家装等全行业,面向全市征集楼市问题线索。如果您在买房、装修过程中有任何困难或烦心事,皆可留言报料。

与此同时,为了发现厦门市标杆,本刊还特别策划推出2023厦门楼市诚信品牌推荐活动,通过深度系列报道,多维度、深层次展示本地品牌房产,剖析品质项目,树立榜样力量,为广大市民提供更好的消费参考。



近年来,本报多次组织公益验房活动,为消费者提供专业服务与指导。

1 全城征集问题线索 权威媒体平台来帮您

买房过程中,您是否遇到过房屋质量不过关、合同陷阱、虚假宣传、霸王条款、延期交付、捆绑销售等问题,在维权过程中心力交瘁?

为进一步净化房地产市场,切实维护购房者的合法权益,即日起,厦门日报《房周刊》全面开启楼市问题线索征集,听您吐槽,给您支招。

在过去几年的3·15活动中,本刊从收到的数百条线索中梳理出购房、装修、验房、物业等四大领域十余个经典案例,并联合楼市专家、物业协会

专家、房产律师、验房专家等进行深度解析,为购房人答疑解惑,追踪维权进展,取得了良好的社会效应。

今年,这样的行动还将继续。从上周起,维权报料通道已正式开启,为购房者发声。无论您遇到延期交房、项目烂尾、合同陷阱,还是虚假宣传、装修减配、质量问题,都可以给我们留言。此外,我们还将推出包括深度验房服务、专家在线访谈等互动活动,为您置业提供更多专业指导与服务。

2 寻找楼市品质之星 引领市场健康发展

楼市的健康发展,离不开一批榜样力量的引领与带动。在此背景下,由主流媒体发起的2023厦门楼市诚信品牌推荐活动可谓意义重大。

在接下来的一个多月时间里,主办方将通过商家自荐、业主推荐、市民投票、产品展示、实地考察等形式,重点关注入围房企和楼盘在产品力打造和差异化服务方面的新举措与新亮点,以此考评筛选厦门楼市诚信品牌,致敬标杆典范,助力行业向上。即日起,至3月15日,广大开发商、业主和市民

可通过搜索“厦门日报房产头条”微信公众号或扫描右方二维码,在后台留言,推荐您心目中优秀的开发商和品质楼盘。

同时,为了更好地提升活动实效和影响力,主办方还将充分发挥全媒体传播优势,联动厦门日报《房周刊》、厦门日报房产头条、厦门日报房产视频号等报、视平台,综合图文报道、视频推送、直播访谈等传播形式,对活动进行全方位、立体式的宣传报道。

征集令

如果您在买房、住房、装修过程中,不幸遭遇被套路、被欺诈,且多次投诉无门、陷入吃“哑巴亏”的困境,欢迎向厦门日报《房周刊》投诉,本刊将根据您提供的线索进行调查采访,并邀请专业人士答疑解惑。

如果您遭遇以下问题,都可以向本刊反映:

- 房屋质量问题,如交房后房屋漏水、墙体开裂等;
- 配套与实际不符,如绿化面积、公区减配等;
- 精装房交付问题,如装修减配、质量差等;
- 物业管理问题,如小区维护不力、私吞物业费、勾连沙霸等;
- 装修公司问题,如材料质量不合格、甲醛超标、不断加价等消费陷阱;
- 房产中介问题,如房屋状况欺诈、一房多卖等。

投诉方式

拨打投诉热线:
0592-5581531
(工作日9:00-17:00)

关注下方“厦门日报房产头条”微信公众号,私信留言。留言内容:投诉事件+开发商/中介/装修公司名称+联系方式。



扫码关注
留言报料

业界动态

可观地产 2023服务品质升级 发布会落幕



本报讯(记者 谢康)3月1日下午,乐呵找房旗下品牌可观地产“服务不满意不收费”2023服务品质升级发布会在福州香格里拉酒店举行。

发布会上,乐呵找房总裁肖基昌表示,可观地产是全国范围内首个提出将客户评价结果作为经纪人收取佣金唯一标准的房地产经纪公司。“服务不满意不收费”旨在引导经纪人将业务重心从“成交为王”转变为“服务至上”,聚焦于服务品质的全维度升级,确保全程服务不断档,全城服务无盲点,全城服务不忽悠,为客户提供愉悦的购房体验。

据悉,“服务不满意不收费”是房地产经纪行业的一项革命性创新突破,它打破了行业传统收费规则,将客户“满意度评价”作为决定经纪人佣金考评的唯一标准。在“房屋买卖合同签订”“申请办理产权过户登记”“办理房屋交接”三大关键交易节点,植入客户满意度评价机制,使消费者首次拥有佣金决定权。

业内人士表示,“服务不满意不收费”制度打破了行业同质化僵局,它用制度创新规范经纪人作业模式,用满意度评价体系倒逼经纪人服务升级,用自我变革引导行业迈向高品质服务时代,让房地产经纪行业回归服务的本质。

聆听消费者真实声音

贝壳厦门站举办客户见面日活动

文/本报记者 谢康
图/贝壳厦门站 提供

如何让消费者买得放心,是房地产经纪行业长期发展的重要命题。

为近距离聆听客户真实的声音,把握客户最迫切的需求与痛点,近日,贝壳厦门站举办客户见面日活动,贝壳福建省区总经理王聪彪、贝壳厦门运营总经理苑鹏宇携各专业线负责人,以及厦门链家总经理刘跃平共同出席,与现场多位贝壳合作品牌客户、服务代表进行面对面交流,聆听消费者的真实声音,探讨品质服务的真实定义。

坚持“对消费者好” 持续推动行业共发展

“客户面对面座谈会发起的目的,在于听取客户意见,更好地为客户服务。”贝壳福建省区总经理王聪彪表示,贝壳希望通过聚合一群优秀的服务者,通过合作提效、服务品质提升,打造消费者满意的正循环,持续推动行业发展。创立至今,在“对客户好”这件事情上,贝壳不断迭代,且始终坚定。

据贝壳厦门站交易服务中心负责人刘莘平介绍,交易服务中心已形成了专业签约、品质服务、资金存管、省心售后的一站式交易服务。标准的签约流程,保障60分钟内完成签约、交易单流程环节全流程线上可视化、合作机构驻点提供便捷服务、资金存管保障三方交易资金安全。

座谈会上,贝壳厦门站品质管理总监王晓娜

解读了2022年贝壳厦门站用户服务品质年度报告。数据显示,2022年贝壳厦门站履约1525单,支付保障金1517.4万元,贝壳找房APP已为3万名客户租到满意的房子,帮助1.6万户家庭线上完成房产交易。

提升客户服务体验 推动行业品质标准提升

在客户交流环节,客户代表们分享了各自通过贝壳平台购房过程中的感受。客户王女士称,她在贝壳找房APP搜索心仪的房源,发现上面的房源都是真房源,几次带看后了解到贝壳的经纪服务品牌均有服务承诺,有品牌背书,服务承诺兜底。客户谭女士认为,贝壳线上交易非常便利,各环节时间节点明确,且有专人提醒交易流程节点,一站式服务也能让客户少跑几趟。“选择贝壳,期待的是更好的体验和更高的效率。”



贝壳专注合作提效与服务品质提升,打造消费者满意的正循环。

随着市场不断发展,消费者对服务品质的要求日益提高,房地产经纪行业服务品质仍有很大提升空间。厦门市消费者权益保护委员会秘书长黄中华表示,贝壳通过改变行业的交易陋习,重构交易流程,勇于做出服务承诺等行动,提升客户服务体验、保障交易安全。

围绕“住”的人口,贝壳希望为“家”而服务,拓宽服务场景,推动行业品质标准提升。厦门

市房地产中介行业协会专职副会长林永洪表示,贝壳每年举办博学考试提升经纪人专业水平并规范交易流程,带动其他机构一起为提升服务者专业能力而努力,也助力协会对从业人员进行实名登记,运用房源编码确保房源真实性。同时,贝壳还运用科技手段和数据库提升服务品质,给房产交易双方提供越来越好的服务体验。

公益广告



志愿服务

同做文明志愿者 共建美好新家园