

深圳市房地产中介行业

SHENZHEN REAL ESTATE INTERMEDIARY INDUSTRY QUARTERLY REPORT

—第三季度季报—

（二〇二一年）

内容概要

受 2•8 二手房参考价政策的持续影响,及相关配套措施不断完善,深圳二手房市场持续保持低迷行情,消费者对市场预期也产生了根本性变化,目前市场看跌观望情绪浓厚。今年以来,二手房网签呈现持续下降态势,其中 9 月网签量已不足 2000 套,通过历史数据对比,今年 9 月份的二手房网签量创下我会有网签数据统计以来的最低值,与此对应的就是进入下半年之后,全行业投诉率有所升高,如何在波动时期保障服务质量不打折扣,应是当前各企业都面临的一个现实问题,而原本风靡一时的“全民经纪人”被欠佣风险积增,近况堪忧。

第一部分：第三季度房地产中介服务状况报告

2021 年三季度受理行业投诉 60 宗,环比二季度深房中协受理行业投诉 67 宗下降 10%,同比 55 宗上升 9%,深圳房地产中介行业平均投诉率(深房中协受理的投诉量与实际二手房网签量的累积投诉比例)整体有所上升,2020 年每千单二手房网签被投诉 1.62 宗,2021 年第一季度每千单投诉达 2.25 宗,2021 年上半年攀升至每千单 3.9 宗,2021 年前三季度则累计升至每千单 4.9 宗。

第二部分：第三季度个人会员权益保护状况

2021 年第三季度,深房中协共接到个人会员维权申请 46 宗,同比上季度环比 2020 年第三季度 18 宗增加 28 宗,增幅超 155%! 2021 年 1-3 季度,深房中协已协助个人会员合计追回佣金 584,621 元! 其中包含开发商、代理平台、个人消费者

等三个维度的追佣成果。

第三部分：第三季度行业与市场总体状况

行业方面，截至 2021 年 10 月 1 日，我市总备案机构 3106 家，备案分支机构（地铺）3673 间，个人会员 63334 人（其中星级人员 41492 人）。

市场方面，2021 年三季度深圳市二手房网签 6110 套（另有自助网签 1531 套），二手房办理过户 7860 套（其中住宅 6365 套）；三季度深圳市房地产中介协会（以下简称“深房中协”）受理投诉 60 宗，三季度行业平均投诉率（投诉宗数/网签单量）为 9.8%，环比 2021 年二季度的 6.7% 上涨 46%，涨幅明显。

详细论述请查看以下具体分析内容。

第一部分：深房中协 2021 年第三季度房地产中介服务状况报告

说明：本报告所统计投诉量指深房中协收到消费者/行业对房地产中介机构、人员的投诉及涉及纠纷调解案件，非实际查实房地产中介机构、人员违规宗数。

一、指数分析

（一）2021 年三季度投诉量环比下降，同比则有所上升

2021 年三季度受理行业投诉 60 宗，环比二季度深房中协受理行业投诉 67 宗下降 10%，同比 55 宗上升 9%。三季度市场行情低迷，二季度行业投诉量升高的态势暂缓，投诉环比上升主要原因是二手房市场成交低迷，交易成本以及买卖双方预期发生变化，一定阶段内造成交易纠纷有所升高。协会于 6 月优化线上投诉渠道后方便了举报投诉，故第三季度投诉量也相对较高。

深圳房地产中介行业平均投诉率（深房中协受理的投诉量与实际二手房网签量的累积投诉比例）整体有所上升，2020 年每千单二手房网签被投诉 1.62 宗，2021 年第一季度每千单投诉达 2.25 宗，2021 年上半年攀升至每千单 3.9 宗，2021 年前三季度则累计升至每千单 4.9 宗。

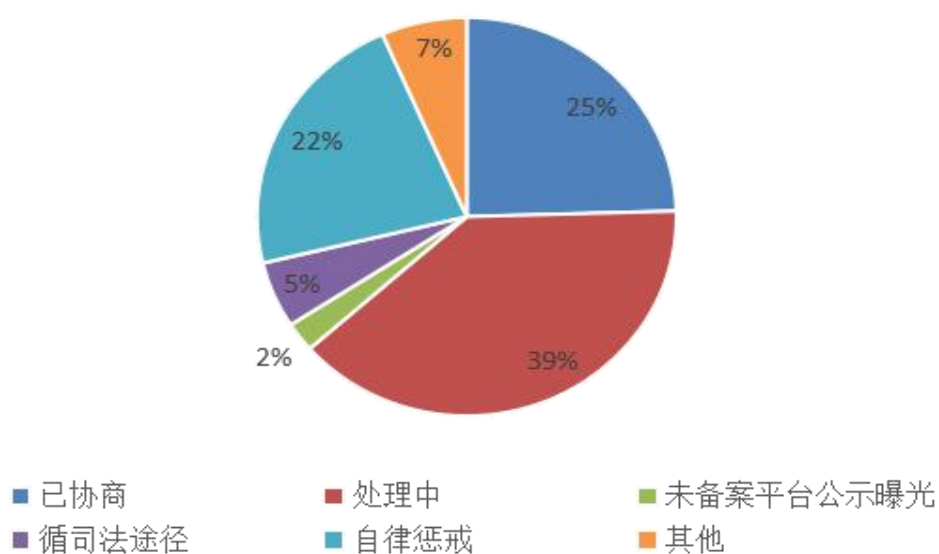
（二）行业投诉率

综合分析 2021 年 1-3 季度（即 1-9 月）行业投诉状况，在此应用行业投诉率（深房中协受理的投诉量与实际二手房网签量的累积投诉比例）指标去综合考量专业服务度。

企业/日期	202109			2021 年 1-9 月累计		
	投诉量	网签量	投诉比例	投诉量	网签量	累计投诉比例
Q 房网（世华）	2	124	1.61%	41	3305	1.24%
中原	2	128	1.56%	22	3384	0.65%
乐有家	7	392	1.79%	33	7467	0.44%
链家	0	134	0.00%	9	3327	0.27%
美联	1	128	0.78%	4	2301	0.17%
中小企业	5	579	0.86%	58	14043	0.41%
累计/平均	17	1485	1.14%	167	33827	0.49%

上半年各“龙头”机构被投诉率如上图所示。对比发现，相较于行业平均被投诉率0.49%，Q房网（世华地产）被投诉率1.24%，中原地产被投诉率0.65%均高于行业平均被投诉率；上述两家企业日前已由深房中协发出《规范建议函》，并要求其强化业务监控，从严自我规范，加强从业人员管理与培训，优化服务细节及服务流程，另有于8月2日发布《关于对Q房网给予行业通报批评的通告》。

（三）协调办结率 61%

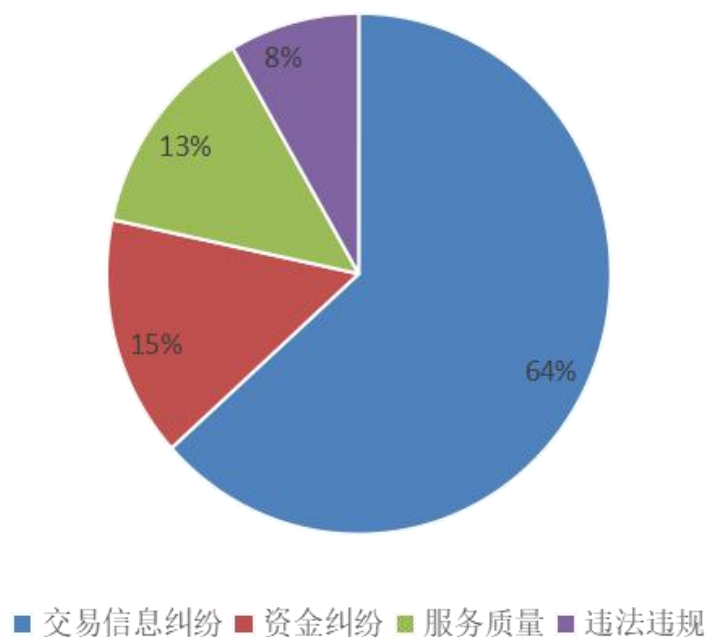


2021 年 1-3 季度投诉处理情况

2021 年前三季度，仍有在跟进处理中的投诉占比 39%（包含补充投诉材料中、调解中等），由深房中协居中调解、化解矛盾的占比 35%，存在民事责任问题建议交由司法诉讼方式裁决的占比 5%，另有 22%投诉在调查中确实发现存在中介违规、违反职业道德操作的情形（含未备案机构违规从业）被自律惩戒或未备案公示曝光。此外，新增“其他”类型，占比 7%，主要包括查实中介方无违规行为及投诉证据不足等情况。

二、特征体现

（一）投诉高发点集中在“交易信息纠纷”、“资金纠纷”



2021 年第三季度投诉类型

2021 年第三季度，交易信息纠纷成为投诉高发问题，资金纠纷次之。

1. 交易信息纠纷占比 64%

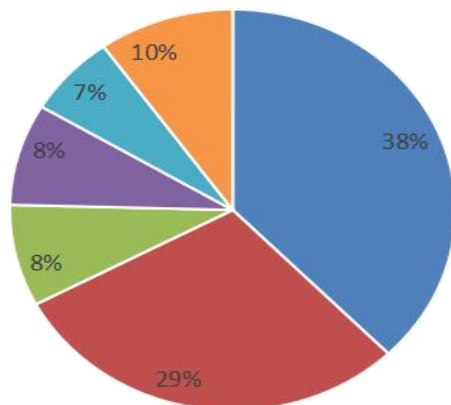
交易信息纠纷（38宗）集中在房屋状况纠纷、合同纠纷、关联服务纠纷、房源广告问题、租赁纠纷五大类问题上。主要源于二手房交易流程复杂，涉及税费，学位，户口，装修乃至婚姻关系，家庭成员财产状况等多方面信息。交易流程不透明、难透明一直是二手房交易纠纷多发的主要原因之一。

2. 资金纠纷占比 15%

资金纠纷（9宗）主要为收费项目不明晰、定金纠纷、佣金纠纷、返佣承诺未兑现等所导致，需要房地产中介方、消费者进一步提高契约意识。涉及定金托管、佣金收取等事项，均应明确服务项目、内容、流程和完成标准，并落实到书面，从而固定交易各方的权责义务关系，减少由于履约意识不强导致纠纷。

3. 另有服务质量占比 13%，违法违规占比 8%。服务质量主要集中在业主未签订委托协议即对外发布房源与不文明用语等，违法违规主要集中在未备案机构举报。望各从业人员加强流程合规意识，减少相应纠纷。

（二）买方最“不满意”

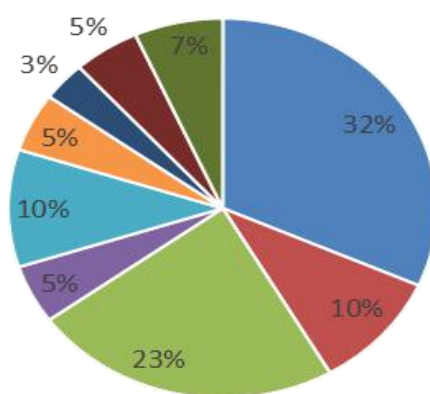


■ 买方 ■ 卖方 ■ 出租方 ■ 承租方 ■ 经纪人员 ■ 社会人士

2021年第三季度投诉人身份

综上图，目前深圳二手房交易市场仍处主导地位，大宗交易下，流程复杂，交易时间跨度大，导致的纠纷发生率较租赁业务高。其中买方投诉占总量38%；卖方其次，占总量29%。

（三）罗湖区二手房纠纷持续高发



■ 罗湖 ■ 福田 ■ 南山
■ 宝安 ■ 龙岗 ■ 龙华
■ 光明 ■ 坪山 ■ 非深圳区域

2021年第三季度纠纷区域投诉率

2021年第三季度来看，罗湖、福田、南山是为房地产交易

也较为频繁的地区，罗湖区延续上半年态势、仍为纠纷最高发区域。上述涉及的投诉涉及涉嫌隐瞒交易中重要信息、未签订示范文本合同、违反佣金透明化要求等纠纷，各企业应就相关纠纷进行细化分析后规范到位。

值得重视的是，近期一手房交易仍相对较为频繁，涉及到一手房返佣纠纷较为高发，在此深房中协提醒各企业在代理一手房时规范自身业务行为，严禁变相通过回扣、返佣等形式进行不正当竞争，维护房地产市场正常秩序和长远利益。

三、总结：二手房交易虽低迷，仍要坚守“房住不炒”原则，做好行业变革准备

2021 年是后疫情时代极为特殊年份，大家见证了时代“剧变”背景下诸多具有历史意义的事件，所波及的范围之广，涉及的群体之多，实属罕见。7 月“双减”政策的落地，顷刻间改变了全国 70 万教培机构和上千万从业人员的命运。而我们行业也在面临着重大变革——前有“2·8 新政”后二手房成交量迅速下滑，中介人员开单愈发艰难；后有八部委联合发文，力争三年内使房地产市场“正本清源”。在大家尚未缓过神来时，杭州市上线了新版二手房交易平台，其业主自主挂盘功能引发舆论哗然，媒体纷纷将报道中心聚焦在业主自主挂盘功能上，并以此引发了社会关于“去中介”的大讨论。中介方本质上是“一种资源配置的机制”，其能够实现整个社会经济资源的优化配置，降低整个社会的“交易成本”，而在房地产交易领域同理，中介存在的意义就在

于降低“交易成本”，提供交易安全保障。当国家层面都开始关注“去中介”话题的时候，留给全行业思考的时间真的不多了。如何去“焦虑”？正所谓“诸法因缘生，缘谢法还灭”，万物的结果，皆由前因而起。解铃还须系铃人，当前行业内的广大从业者，面对无法逆转的客观行情背景，愿者留，厌者去，对于愿意留下来坚守这份职业的人而言，更要摆正心态，充分做好持之以恒的心理准备。以人为本的服务不仅是个慢活，累活，同时更是一个需要专业作为支撑的技术活，我们坚信为“专业付费”，一定会伴随着我国商业社会不断迈向成熟而逐渐被确立起来。

如何做到更加专业？大家可从如下几个方面入手：

（一）请各房地产中介机构、从业人员充分了解相关政策变动，结合规范化、标准化服务流程，本着促成交易和服务双方的专业态度，向交易各方做到尽可能充分告知。

（二）确定二手房交易事宜时避免口头承诺，交易各方应签订《二手房交易重要事项告知书》、《看楼书》、《深圳市二手房交易税费试算表（示范文本）》等规范文本。

（三）无论是中介方或者交易各方，均应恪守契约精神，切勿随意“毁约”给自身造成巨大的风险。建议交易各方在履约过程中，都应及时做好证据保存。

（四）各房地产中介机构及人员应持续坚持以专业、客观的角度向消费者如实报告交易事项，坚决抵制投机、炒作房价等扰乱房地产市场秩序的行为。

四、进一步规范行业、发布相关通知

（一）发布《[关于开展房地产中介机构规范经营专项整治工作的通知](#)》

近期，经媒体报道发现个别房地产中介机构及从业人员为了促成交易，存在涉嫌隐瞒房产关键信息、诱导消费者购买“产办公寓”、使用“气球贷”，伪造假流水等违法违规行为。为维护我市房地产市场秩序稳定，现深圳市房地产中介协会（以下简称“深房中协”）在全市范围内对房地产中介机构及相关从业人员开展规范经营专项整治工作。被查实存在相关违规经营重点整治行为的房地产中介机构或从业人员，将严格依据《深圳市房地产中介行业黑名单暨企业风险警示人员名单实施办法》黑名单第 11 条“协助当事人伪造、变造相关材料及信用信息，或使用伪造、变造的资料及信用信息开展业务的”列入行业黑名单，予以行业禁业、抄送征信机构等严厉处分，同时抄送主管部门进行查处。

（二）发布[实施新版《深圳市房地产中介行业黑名单暨企业风险警示人员名单实施办法》的通知](#)

有鉴于持续落实“房住不炒”精神，进一步加强行业管理的需要，经深圳市房地产中介协会自律专业委员会审议通过，对《深圳市房地产中介行业黑名单暨企业风险警示人员名单实施办法》修订，将第二条适用范围进行修改、在第六章附则中增加一条“追溯期”，并将第四章违规责任第十二条（违规责任）进行修订。

（三）发布[《关于对 Q 房网给予行业通报批评的通告》](#)

深圳市世华房地产投资顾问有限公司(以下依其品牌名称简称为“Q房网”),于今年上半年期间被发现存在“背靠背”收取交易双方佣金并刻意隐瞒牟取差价,违规代理查封房,违规承诺购房名额,私收款项等多项恶劣行为。并于近期在宝安区兴围华府项目信访案件中再次被发现违规欺诈消费者,收取所谓“诚意金”的恶性行为。深房中协于2021年5月7日向该司发出正式《规范建议函》,敦促其从严自我规范,但未见成效。截至目前,Q房网持续投诉高发,被投诉率高达9.3%,已达我市房地产中介行业平均投诉率近3倍。有鉴于此,现对Q房网给予公开行业通报批评!同时上报房地产主管部门,责令限期整改,并自即日起暂停Q房网二手房网签系统使用权限。

(四) 发布《[关于谨慎选择宣传“不收佣金”的房地产经纪服务的郑重提示](#)》

近日,我会发现个别房地产中介机构无实体门店,却通过“便利店”等非中介性质门店招牌对外宣传“出租出售不收佣金”、“买房租房不收佣金”、“租房出租500元,买房卖房8000元”等房地产经纪业务广告。众所周知,任何一家企业合规经营势必需要付出经营成本,此类无实体门店且宣称“不收佣金”或低至不合常理的佣金价格的机构,其是否能为消费者提供专业咨询、规避交易风险等服务令人存疑。在诸如“便

利店”等门店在没有获得工商部门审批的情况下却在室外发布该类房地产广告营利则涉嫌违反《户外广告登记管理规定》。

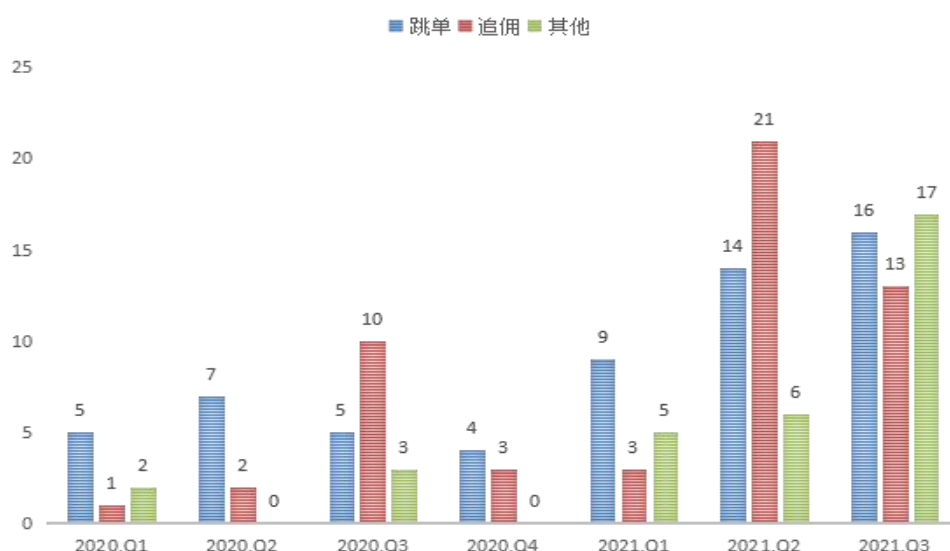
第二部分：深房中协 2021 年第三季度个人会员权益保护状况

■ 个人会员维权总览

2021 年第三季度，深房中协共接到个人会员维权申请 46 宗，同比上季度环比 2020 年第三季度 18 宗增加 28 宗，增幅超 155%！目前均已协调处理完毕，其中一宗维权申请经调解，会员与客户双方达成和解，追回 15,000 元佣金！另有在已立案后、法案受理前协助会员追回写字楼租赁业务佣金共计 117,135 元！

2021 年 1-3 季度，深房中协已协助个人会员合计追回佣金 584,621 元！其中包含开发商、代理平台、个人消费者等三个维度的追佣成果。

个人会员维权申请情况（季度）



（数据来源：深房中协）

第三季度个人会员的维权申请总量较上一季度有大幅度

增加，远超以往水平。本季度跳单申请数量为 16 单，处于近两年来最高位置，追佣相关申请量较之前占维权申请总量比上季度略有下降，但与以往季度相比仍然有明显提升。由于“2.8 新政”导致消费者购房预期改变，交易成本增加，以及交易周期的拉长，不仅对行业投诉量产生了影响，广大会员收取全额佣金的难度也随之增加；另一方面，持续的宣传以及每月的会员单位走访工作对会员维权方面的宣贯取得了显著成效，广大个人会员在跳单风险防范意识方面已明显增强，致使更多会员在发现自己疑似跳单的时候懂得寻求协会的帮助。且我会在第三季度正式启用了微信公众号等渠道的线上维权功能，简化操作方便了广大会员维护自己的权益。

2021 年第三季度我会在协会官网、星中介小程序、房通 APP 开辟会员**维权专栏**，其中包括有案例分析、房地产法律知识普及、维权视频、失信客户黑名单、维权数据成果大公开、维权受理流程，维权申请方式等。此外，近期也优化了线上维权系统，广大会员可在“深房中协微信公众号”-“会员交流平台”-“综合服务系统”——“我要维权”里进行维权申请，维权申请后可实时了解维权受理进度，维权专员及维权律师受理回复意见，实现了从维权申请到维权回复受理实时可视化。针对非中介方过错或违约行为，客户仍恶意拖欠支付佣金的，深房中协维权专员会第一时间积极与违约方进行沟通了解情况并进行调解，致力于将纠纷彻底化解在源头。

针对跳单维权量增多的现象，深房中协均积极与违约方进行沟通，沟通未果的情况下，协会会组织维权律师顾问起草相

关追佣律师函，必要时启动法律诉讼维权服务，用法律手段保护深房中协个人会员的合法权益。

■ 深房中协系列工作助力个人会员维权

（一）对侵权行为“零”容忍！在线司法确认助力高效解纷

有经验的业务员或许知道，部分客户有可能秉持着“服务很不满意，不给结佣很正常呀”的态度而存在“再次反悔”的风险。深房中协为了避免此类风险发生，2020年4月起被福田法院批准成为特邀调解组织，同年11月成立了在线司法确认工作室，主要就是为了调解此类纠纷时，协助有调解意愿的交易各方进一步做司法确认。只需要不到半个小时的时间，法官在线亲眼见证，出具民事裁定书，将调解成果当场固定，即时送达各方。这一模式，为交易各方的调解协议赋予了不可动摇的法律效力，极大地提高了二手房交易纠纷调解的效率和效力，避免今后重复诉讼的压力。

（二）新房代理业务，谨防合作风险

近期协会陆续收到会员反映与新房代理分销平台签订了《合作分销框架协议》，推介客户购房成功后，分销平台却不给结佣的情况。根据《深圳市房地产市场监管办法》规定：房地产开发企业委托房地产经纪机构代理销售商品房，“应当委托已备案的房地产经纪机构，并在其发布的商品房销售广告中同时载明受托房地产经纪机构的名称和备案编号”。经调查了解，部分新房代理分销平台未做房地产经纪备案，另有个别机构经营范围无房地产经纪！请大家一定要擦亮眼睛，谨慎甄别！

（三）风靡一时的“全民经纪人”近况堪忧

近年来，部分开发商以各种方式招募“全民经纪人”，仿佛全民都可以兼职当“房产中介”，家里如果有几个亲戚要买房，这房子买到了，佣金还进了自家口袋，真的是看起来很诱人。这些“全民经纪人”现在怎样了呢？深房中协近期了解到，已经有部分“全民经纪人”开始被欠佣了，而且是拖欠1年以上。需要注意的是，这种做法本身就是有违国家现行法律法规的，即业内所称的“走私单”。依据《房地产经纪管理办法》第十四条及《深圳市房地产市场监管办法》第二十九条之规定，房地产经纪业务应当由房地产经纪机构统一承接，服务报酬由房地产经纪机构统一收取。任何人员不得以个人名义承接房地产经纪业务并收取费用。

法律法规明文规定，不允许以个人名义开展房地产经纪业务和收取费用。这是由于房地产交易涉及金额巨大，交易流程复杂，一些社会人士，没有向相关部门进行实名登记，也不掌握房地产交易的全流程专业知识，以“全民经纪人”身份，看似是给开发商带来更多成交机会，但实质上却在无形中增大了消费者在其中可能承受的风险。

深房中协在此温馨提示：委托中介请认准“备案”与“实名登记”双认证——首先，房地产开发企业如委托中介方代理销售时，应选择已取得《深圳市房地产经纪机构备案证书》的房地产中介机构开展合作；另外消费者进行房产交易时，请务必选择合规中介机构及中介人员委托交易。我市已备案中介机

构及已登记中介人员信息可以通过我会[星级评价平台](#)进行查核。

（四）“维权 talk” 栏目，助力会员维权

为维护个人会员合法权益，深房中协聘请专门的维权法律顾问，向当前有效会员周期内个人会员提供免费的维权法律服务。



最后，再次温馨提示广大会员——深房中协聘请专门的维权法律顾问，向个人会员提供以下免费维权服务，“要维权、找协会”：

凡我会个人会员遭遇下列情形，确无能力自行维权的，可向协会秘书处提交维权申请。

（一）遭遇客户为规避支付中介服务等相关费用恶意跳单的；

（二）非中介方过错或违约行为，客户仍恶意拖欠支付佣金的；

- (三) 遭遇客户辱骂、殴打、恶意胁迫会员的；
- (四) 其他会员权益被严重损害的行为。

■ 风险案例分享

2019 年 6 月开始，深房中协就持续收到会员反映与某新房代理分销平台签订了《合作分销框架协议》，约定推介客户购房成功后，分销平台按约定向其支付佣金。但是没有想到的是，会员单位及个人会员按约定成功推介客户后，但某新房代理分销平台却不将开发商已结佣金按约定结算给分销的深房中协会员单位及个人会员，未支付佣金总额高达 60 余万元！在反复追讨无果的情况下，万般无奈，故向深房中协提出了求助……

由于多次调解不成，不得已下，2019 年 12 月深房中协聘请维权律师，以个人会员及其所在机构名义，采取集体诉讼的方式协助个人会员进行维权。截至日前，除部分放弃诉讼的个人会员外，本次集体诉讼案件均获得龙岗区人民法院支持，法院判决某新房代理分销平台向我会集体诉讼的单位、个人会员支付佣金及利息共计 390,486 元！

深房中协坚决诉诸法律手段，不遗余力地协助会员保障合法权益，争取职业尊严，引导、支持全行业，对那些不诚信、不尊重中介服务价值的不良客户说“不”！

第三部分：2021 年三季度房地产中介行业与市场总体状况报告

截至 2021 年 10 月 1 日，我市总备案机构 3106 家，备案分支机构（地铺）3673 间，个人会员 63334 人（其中星级人员 41492 人）。2021 年三季度深圳市二手房网签 6110 套（另有自助网签 1531 套），二手房办理过户 7860 套（其中住宅 6365 套）；三季度深圳市房地产中介协会（以下简称“深房中协”）受理投诉 60 宗，三季度行业平均投诉率（投诉宗数/网签单量）为 9.8%，环比 2021 年二季度的 6.7% 上涨 46%，涨幅明显。

一、2021 年三季度行业基本状况

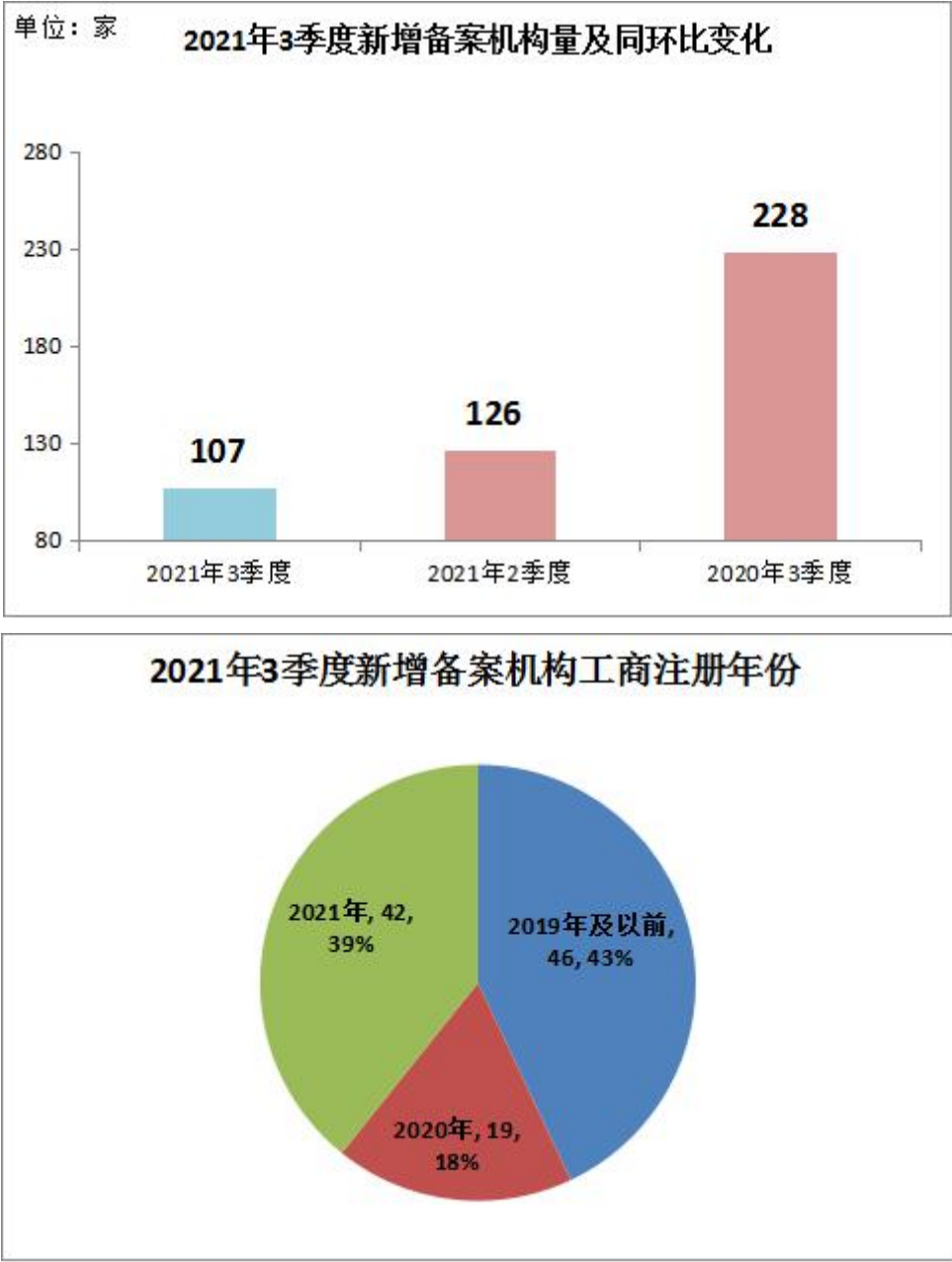
（一）机构、分支机构情况

1. 三季度新增备案机构量及新注册成立占比持续下降

2021 年三季度我市新增备案机构 107 家，环比下降 15%，同比下降 53%。受 2·8 二手房参考价政策的持续影响，及相关配套措施不断完善，深圳二手房市场持续保持低迷行情，消费者对市场预期也产生了根本性变化，目前市场看跌观望情绪浓厚。传导到行业就是当前新增备案机构量呈持续下滑态势，随着市场严管控的持续，预计后期新增备案量还会有所下降，维持在低位水平。

从 2021 年三季度新备案机构工商注册时间入手分析，新增备案机构中 2021 年新注册备案企业才 42 家，占总量 39%，占比呈持续下降，这一态势与当前低迷的市场行情密切相关。

同时 2019 年及以前注册机构占比上升明显，主要是市场监管加强，对不合规从业机构加强检查力度所致。

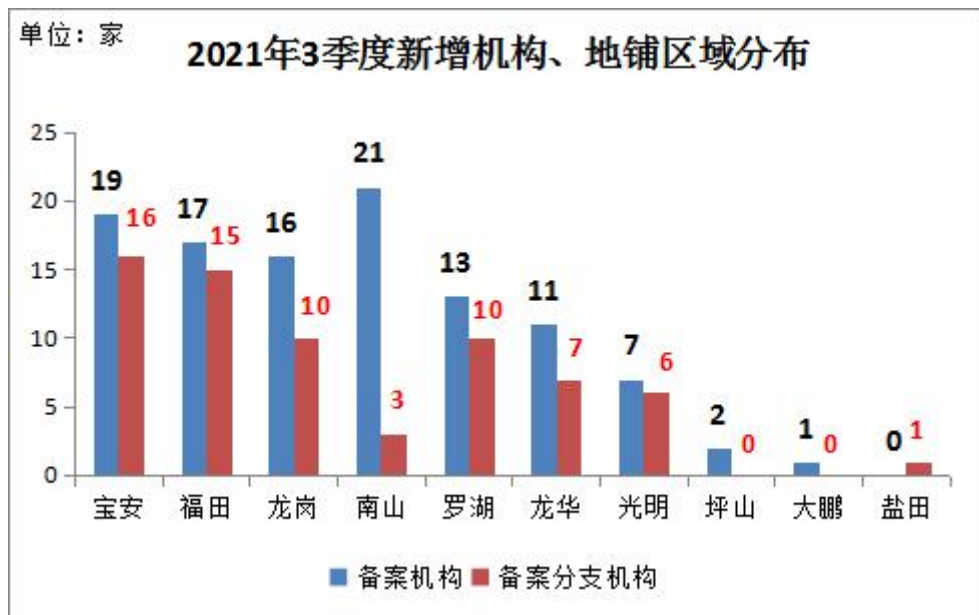


(数据来源：深房中协标准指数)

2. 传统成熟区域依旧是布局的主力区域，光明区行业布局明显加快

从 2021 年三季度备案新增区域看，宝安、福田、龙岗、

南山、罗湖等区域，依旧是机构经营者竞争的热点区域。同时光明区三季度新增备案门店（机构+地铺）13家，行业关注度明显加强。



（数据来源：深房中协标准指数）

3. 资本市场布局变的更加审慎

截至2021年10月1日，我市备案分支机构（地铺）共计3673间，其中2021年三季度新增备案地铺68间，环比下降55%，同比下降47%。从地铺所属机构看，乐有家、美凯龙爱家等龙头或有资本背景的企业依旧是市场布局主力，2家合计新增29间地铺，占三季度新增总量43%，占比较上半年有所下降。值得一提的是，优房好家（房车宝背景）在6月新增7间、7月新增4间后，后续再无新增布局，分析可能与持续走低的市场行情有关。



(数据来源：深房中协标准指数)

(二) 行业星级人员情况

1. 星级人员 TOP10 机构排行榜，世华居榜首

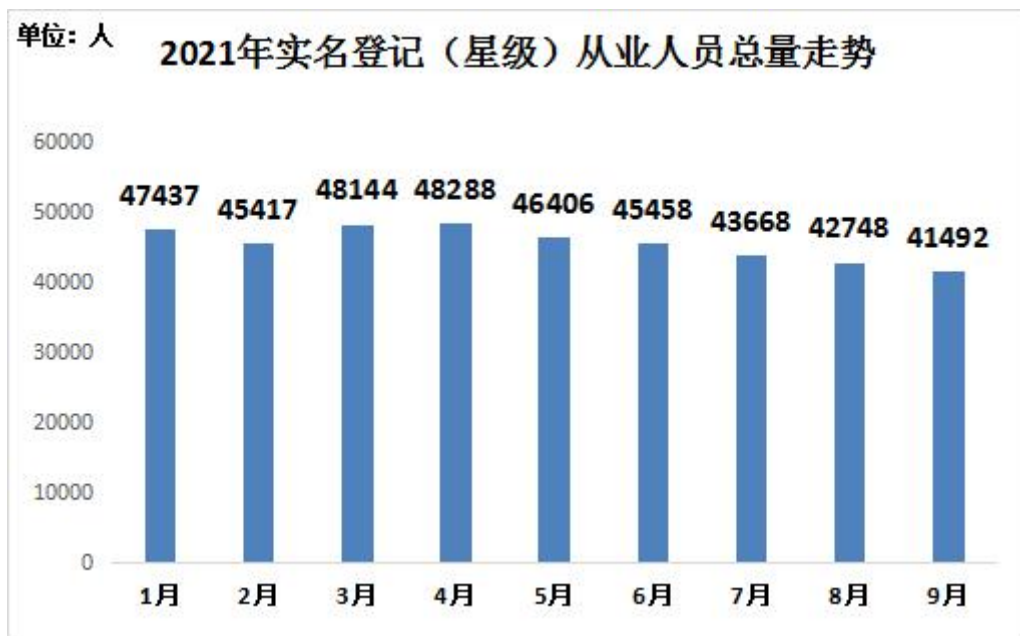
截至 2021 年 10 月 1 日,全行业有效星级人员 41492 人(星级人员是行业内进行实名认证并通过测试的持“星”牌证人员)。其中世华 10328 人，以 25%的占比占据榜首。



(数据来源：深房中协标准指数)

2. 星级人员数量呈下降趋势，但整体稳定

从统计数据走势看，行业星级人员整体呈下降趋势，但未出现断崖式下滑，整体仍处在平稳的水平。人员的下滑主要是受政策持续从严的影响，市场行情无起色，低迷的行情致使部分人员离开了行业。



（数据来源：深房中协标准指数）

3. “新人”入行占比呈持续下降态势

新增从业人员主要分三类，分别为新申请（第一次进入行业人员）、重新申请（以前从事过这个行业，现在重新进入行业）、星级提升（在职人员提升培训）。通过深房中协监测数据看，今年除年后一波务工人员返回深圳，致使“新人”入行占比有所回升，其他月份受持续低迷的市场行情影响，新人进入行业的意愿下降明显。

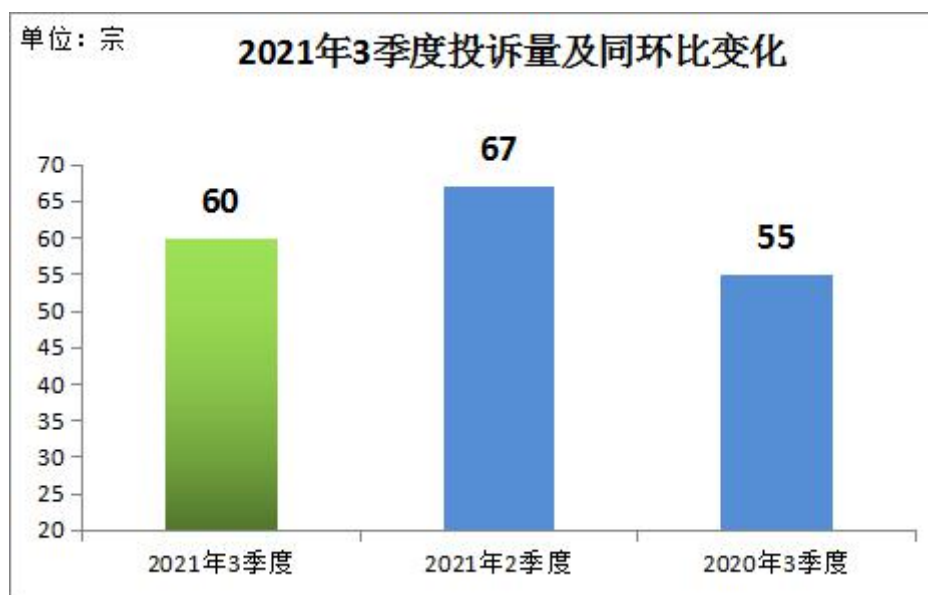


（数据来源：深房中协标准指数）

（三）三季度投诉量环比有所下降

2021 年三季度深房中协受理行业投诉 60 宗，环比下降 10%，同比上升 9%。投诉量环比虽出现下滑，但从绝对值看，整体仍处高位。主要受二方面影响，一是低迷的市场行情，使得消费者市场预期可能发生改变，进而造成交易纠纷的上升。二是深房中协优化了投诉渠道，提升了投诉处理服务能力。

（注：更多投诉相关信息请关注深房中协发布的“深圳市房地产中介协会 2021 年度第三季度房地产中介服务状况报告”。）



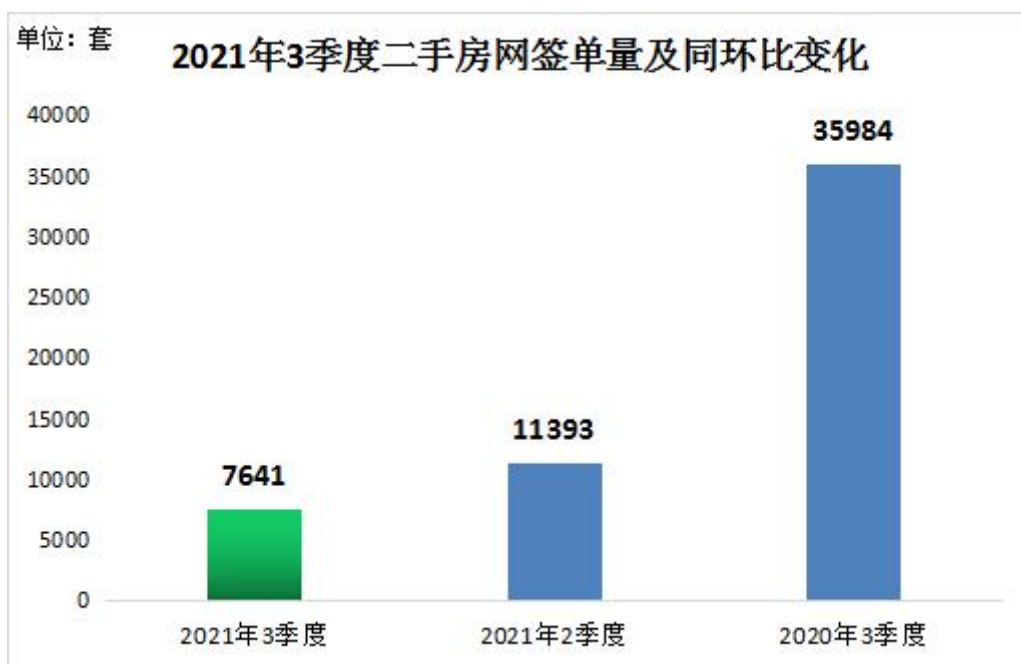
(数据来源：深房中协标准指数)

二、2021 年三季度市场情况

(一) 三季度二手房网签量下降明显，呈持续下降态势

1. 政策影响力大，市场持续低迷

2021 年三季度二手房网签（含自助）单量 7641 套，环比下降 32.9%，同比下降 78.8%。从月度走势看，今年以来，二手房网签呈现持续下降态势，其中 9 月网签量已不足 2000 套，通过历史数据对比，今年 9 月份的二手房网签量创下我会有网签数据统计以来的最低值！



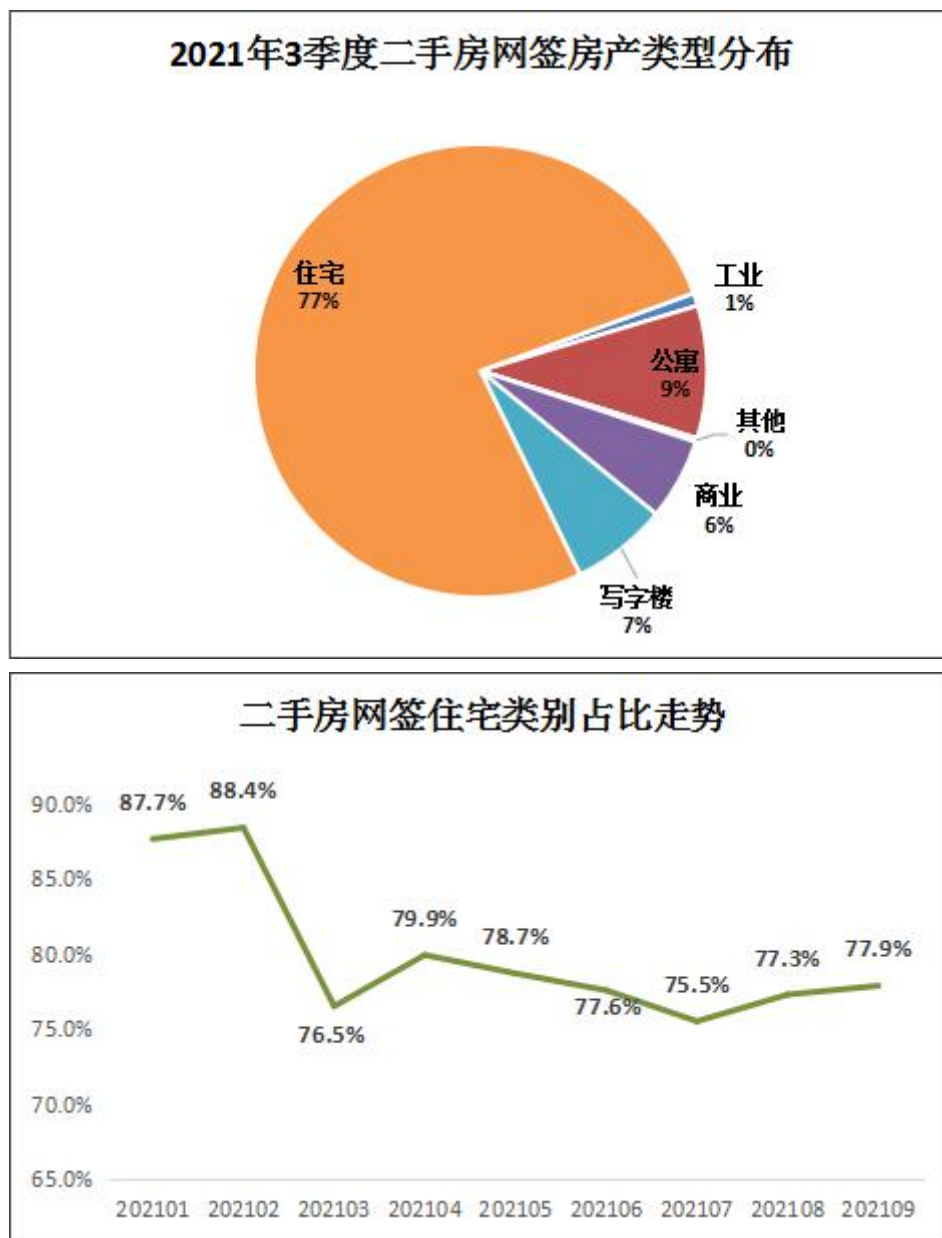
（注：网签量，系指在深圳市房地产信息系统在线签订《深圳市二手房买卖合同》示范文本合同份数，并非最终成交过户套数。本文所提网签量都参照此释义。）

（数据来源：深房中协标准指数）

2. 三季度住宅占比呈小幅回升态势

通过 2021 年三季度二手房网签房产类型看，住宅依旧是交易主力，占总量 77%。公寓类型以 9% 的占比排第二位，环比有所上升。

通过对住宅类别网签占比走势看，三季度住宅占比呈小幅上升态势，但占比仍低于 80%基准线。



（数据来源：深房中协标准指数）

（二）三季度乐有家网签单量遥遥领先于同行

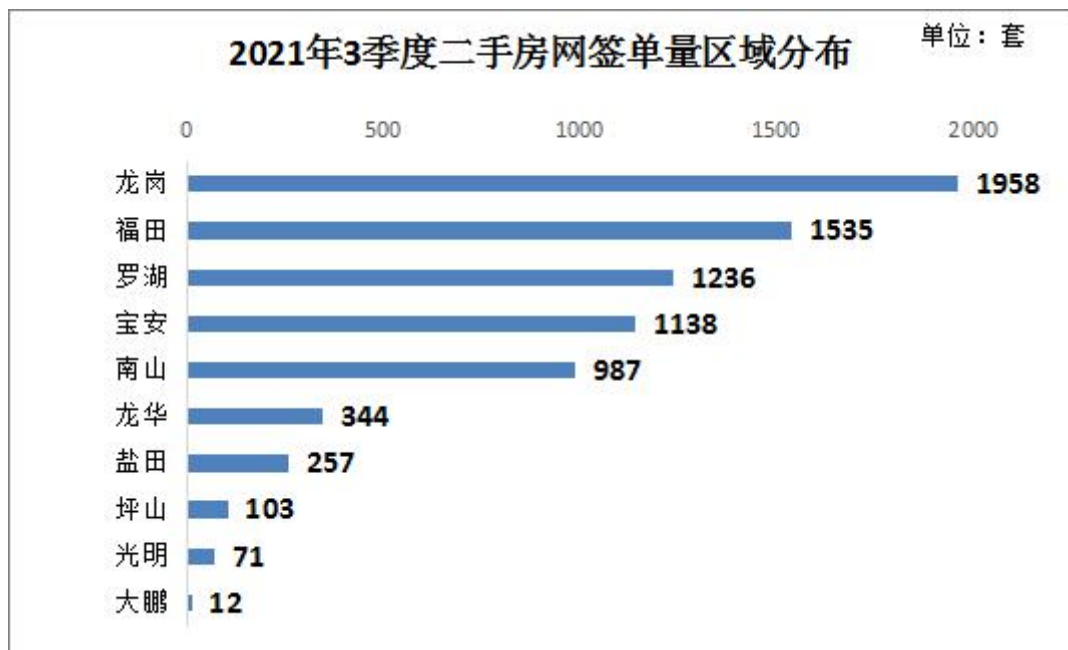
乐有家 2021 年三季度二手房网签 1375 套，以明显优势占据二手房网签单量榜首。链家、中原以网签 588 套并列排第二位。



(数据来源：深房中协标准指数)

(三) 各行政区域网签单量排行榜

2021年三季度龙岗区域二手房网签1958套，占全市总量25.6%，继续占据区域网签单量第一名。



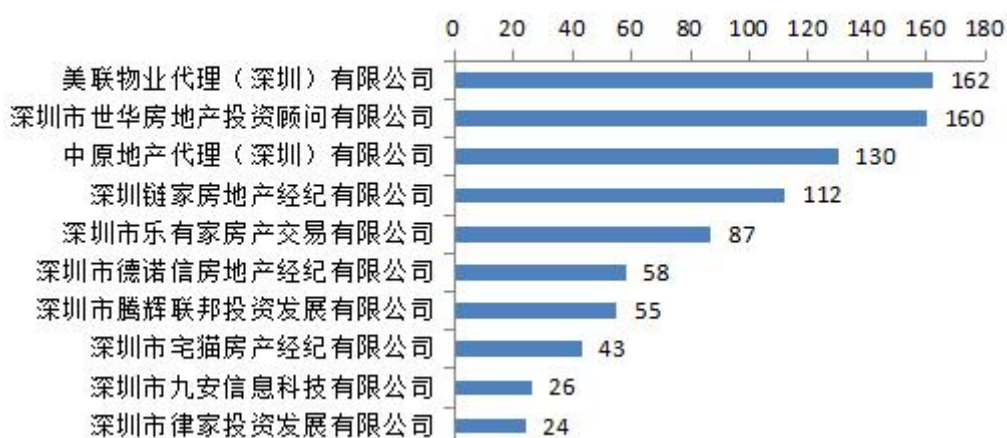
(数据来源：深房中协标准指数)

虽在各区域网签排名上，头名主要还是集中在各大型机构

上，但各区域 TOP10 内其他机构排名上各有千秋。为让不同区域内的机构更加详细了解自己精耕区域的状况，深房中协整理 2021 年三季度各区域二手房网签单量 TOP10 机构供各会员单位参考了解。



罗湖2021年3季度二手房网签单量TOP10 单位：套



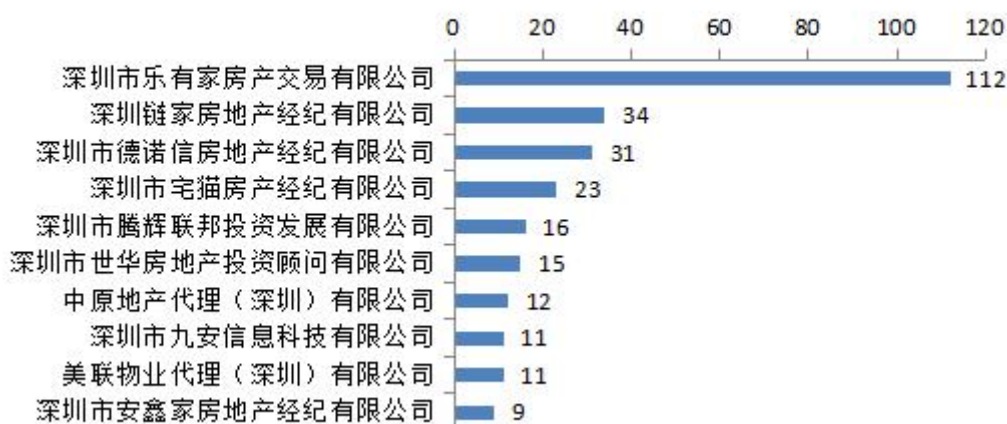
宝安2021年3季度二手房网签单量TOP10 单位：套



南山2021年3季度二手房网签单量TOP10 单位：套



龙华2021年3季度二手房网签单量TOP10 单位：套



盐田2021年3季度二手房网签单量TOP10 单位：套



坪山2021年3季度二手房网签单量TOP10 单位：套





（数据来源：深房中协标准指数）

三、2021 年三季度行业综合分析

（一）疑似“合同打印点”机构频现，警惕交易风险

疑似“合同打印点”机构频现，深房中协在对行业数据监测过程中发现，存在部分机构二手房网签单量非常可观，但与其对应的备案地铺数量和星级人员数量非常少，相互之间的关联性严重不匹配。对此类机构，在看似便利服务下，可能潜藏合同打印方与实际服务方不一致等风险，为消费者今后维权带

来困扰。深房中协提醒广大消费者选中介要擦亮眼，规避交易风险。2021 年三季度具体名单如下：

机构	2021 年 3 季度二手房网签单量	备案地铺数	星级人员
深圳市宅猫房地产经纪有限公司	430	0	37
深圳市德诺信房地产经纪有限公司	402	0	7
深圳市九安信息科技有限公司	254	0	2
深圳市腾辉联邦投资发展有限公司	200	0	6
深圳市金雅房地产经纪有限公司	165	0	5
深圳市律家投资发展有限公司	145	0	6
深圳市龙峰房地产信息咨询有限公司	139	0	5
深圳市中诚盛世房地产经纪有限公司	34	0	0
深圳市妍婧咨询有限公司	26	0	5
深圳市吉盛房地产经纪有限公司	25	0	5
深圳市嘉诚房地产经纪有限公司	25	0	7
众聚合（深圳）房地产经纪有限公司	24	0	6

（数据来源：深房中协标准指数）

（二）版块热度在重构

根据对全市各行政区的二手房网签单量占比分析，东、西部版块的网签占比开始有所变化，经过 8 个多月的新政调整，原本过热的西部版块已逐渐回归理性，此前网签占比持续走低的西部版块如南山区，其网签占比从 7 月份开始持续回升，而以龙岗、坪山为代表的东部版块，则热度有所下降。值得关注的是，原关内版块如福田，罗湖，随着新政调整的深入，不少“笋盘”开始频出，两个版块内的房源性价比相比此前有所提升，导致需求回流，网签占比在近期有所回升。

区域二手房网签占比分布（含自助）									
类别	202101	202102	202103	202104	202105	202106	202107	202108	202109
宝安	15.2%	16.1%	12.6%	14.5%	14.2%	15.0%	15.2%	15.4%	13.8%
大鹏	0.1%	0.1%	0.2%	0.2%	0.2%	0.2%	0.1%	0.2%	0.2%

福田	18.1%	16.0%	20.9%	15.9%	17.7%	16.9%	21.1%	18.3%	20.6%
光明	0.7%	0.5%	0.5%	1.0%	1.2%	0.9%	1.1%	0.9%	0.7%
龙岗	24.9%	26.4%	23.4%	24.7%	26.6%	26.3%	24.3%	27.6%	25.4%
龙华	4.3%	4.1%	4.0%	5.2%	4.7%	4.9%	5.0%	4.2%	4.0%
罗湖	17.0%	15.1%	20.4%	18.7%	17.8%	17.5%	16.2%	15.5%	17.0%
南山	16.8%	18.5%	14.3%	15.1%	13.6%	14.8%	11.9%	13.2%	14.3%
坪山	0.8%	1.0%	0.9%	1.2%	1.3%	1.1%	1.6%	1.4%	1.0%
盐田	2.1%	2.2%	2.8%	3.5%	2.8%	2.5%	3.6%	3.3%	3.1%
总计	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

（数据来源：深房中协标准指数）

（三）二手房在售挂盘量持续放量，高于去年同期 11%

根据四大行（乐有家、Q房网、贝壳找房、中原地产）公开挂牌出售数据统计，截至 2021 年 9 月 30 日，全市共挂牌出售房源 145,950 套（存重复房源，后同），环比 8 月 31 日统计到的 141,090 套在售房源上升 3.4%（如下图），更是高于去年同期统计数据达 11%。这一态势，与此前深房中协预计的较为一致，即二手房挂盘量的持续放量，与成交周期拉长，导致房源积压有一定关联，而调控政策的发酵才逐渐显现，预计年末挂盘量仍将小幅增加。



（数据来源：深房中协标准指数）

挂牌量的持续增加，反映出当前政策效果明显。持续从严的政策对消费者市场预期产生的明显的变化，以前捂盘惜售的行为有明显松动。