

深圳市房地产中介行业

SHENZHEN REAL ESTATE INTERMEDIARY INDUSTRY QUARTERLY REPORT

——年报——

（二〇二一年度）

内容概要

2021 年深圳楼市经历了不平凡的一年，新房供应在“两集中”政策的加持下，再创新高，而二手房市场受农历春节前突如其来的“二手房参考价”新政影响，全年持续低迷运行。房地产中介行业在此低迷的行情背景下，行业“出清”与转型速度加快，此外，叠加 2021 年年末新推行的“单边代理”模式，更是加重了当前行业转型的紧迫性，行业竞争格局也将迎来巨大变化。

第一部分：2021 年房地产中介服务状况报告

2021 年全年深圳市房地产中介协会（以下简称“深房中协”）共受理行业投诉 225 宗，同比 2020 年上涨 29%。2021 年下半年投诉量（118 宗）比上半年（107 宗）上涨了 10%；2020 年每千单二手房网签被投诉 1.62 宗，2021 年每千单投诉达 6 宗。无论是总投诉量还是每千单的投诉率，较之去年都呈激增态势。

第二部分：2021 年个人会员权益保护状况

2021 年全年深房中协共接到个人会员维权申请 133 宗，同比 2020 年 42 宗增加 91 宗，增幅超 217%！可见现在的会员普遍都有了较强维权意识。值得欣喜的是，2021 年协助会员追回佣金共计 652,621 元，其中包含开发商、代理平台、个人消费者三个维度的追佣成果。截至 2021 年 12 月 31 日，深房中协累计收到 233 宗个人会员维权申请，协助追回佣金共计 1,338,371.55 元。

第三部分：2021 年行业与市场总体状况

行业方面,截至2021年12月31日,我市总备案机构1,983家,备案分支机构(地铺)3,125间,个人会员59,308人(其中星级人员37,387人)。

市场方面,2021年全年深圳市机构二手房网签37,401套(另有自助网签6,974套),二手房办理过户47,077套(其中住宅40,699套)。在“三稳”主基调不变的前提下,保持当前调控政策的前后一致性,或是可以预见到的。

详细论述请查看以下具体分析内容。

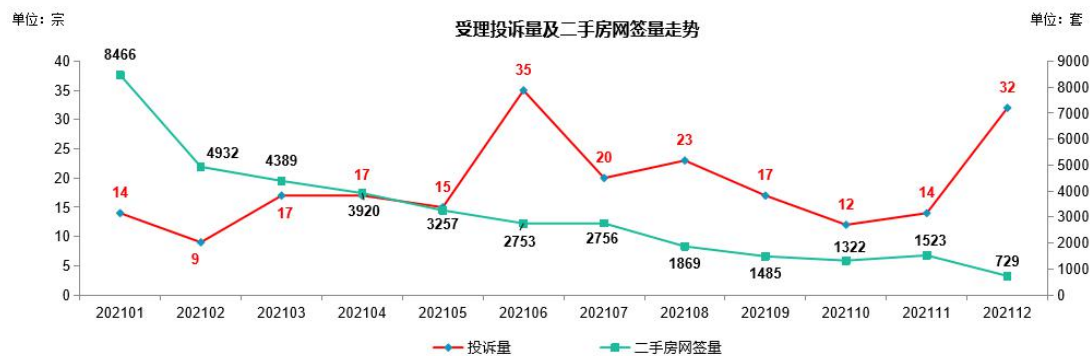
第一部分：深房中协 2021 年房地产中介服务状况报告

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、总体情况

（一）市场低迷、消费者和中介方对新版网签系统操作规则不熟悉，致投诉量有所上升

表1：2021年行业投诉情况



2021 年深房中协共受理行业投诉 225 宗，同比 2020 年上涨 29%。2021 年下半年投诉量（118 宗）比上半年（107 宗）上涨了 10%。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 年每千单投诉达 6 宗。

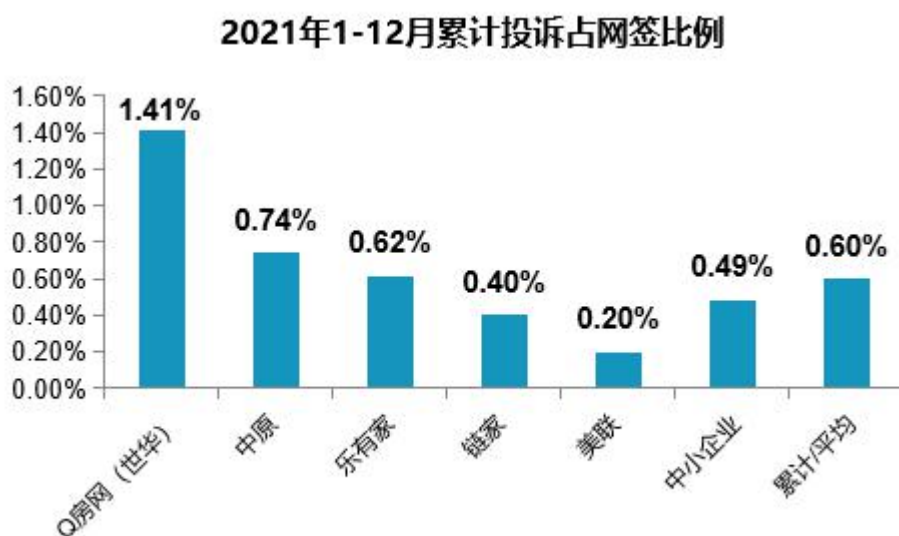
无论是总投诉量还是每千单的投诉率，较之去年都呈激增态势。主要有以下方面的原因。

一是根据以往投诉规律可知当网签量持续上升时，投诉量反之呈下降态势，网签单量出现较大波动时，投诉量会出现上升趋势。2021年2·8新政出台、11月19日新版网签系统上线，都给市场带来一定的影响，造成了后续投诉量的上升。

二是受市场调控政策影响，2021年二手房交易市场低迷，年度成交量不足去年一半，投诉量的增加和成交量的锐减，导致行业平均投诉率的大幅增加。

（二）世华地产、中原地产、乐有家的行业投诉率明显高于行业平均水平，需引起注意

表2：2021年行业投诉与网签量对比情况



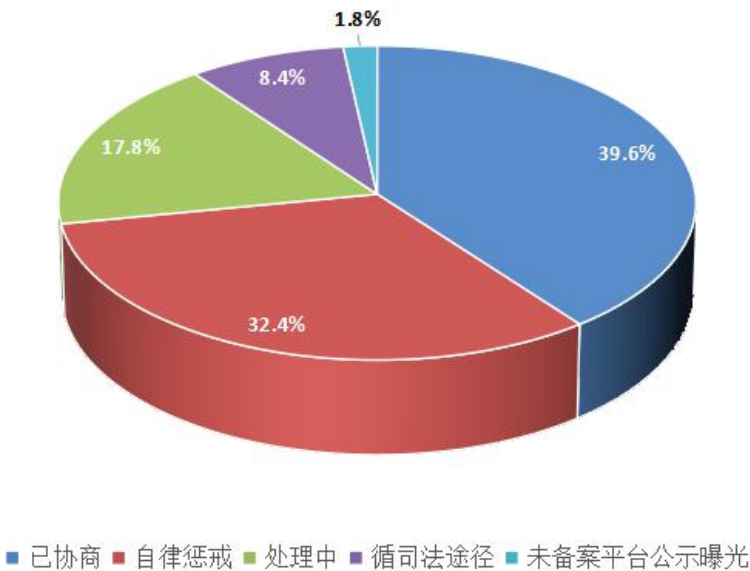
企业/日期	202112			2021年1-12月累计		
	投诉量	网签量	投诉比例	投诉量	网签量	累计投诉比例
Q房网(世华)	4	52	7.69%	50	3547.5	1.41%
中原	2	70	2.86%	27	3650	0.74%
乐有家	11	192	5.73%	53	8582.5	0.62%
链家	5	105.5	4.74%	15	3727.5	0.40%
美联	0	6	0.00%	5	2481	0.20%
中小企业	10	303.5	3.29%	75	15412.5	0.49%
累计/平均	32	729	4.39%	225	37401	0.60%

考虑“做多错多”客观因素，就 2021 年行业投诉状况综合分析中，我们应用行业投诉率（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水平。

2021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0.6%，世华地产、中原地产、乐有家均高于行业平均被投诉率；深房中协已向上述三家企业发出《规范建议函》，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。

（三）社会组织居中化解和实施行业自律，投诉协调和自律惩戒达72%

图 3：2021 年投诉处理情况



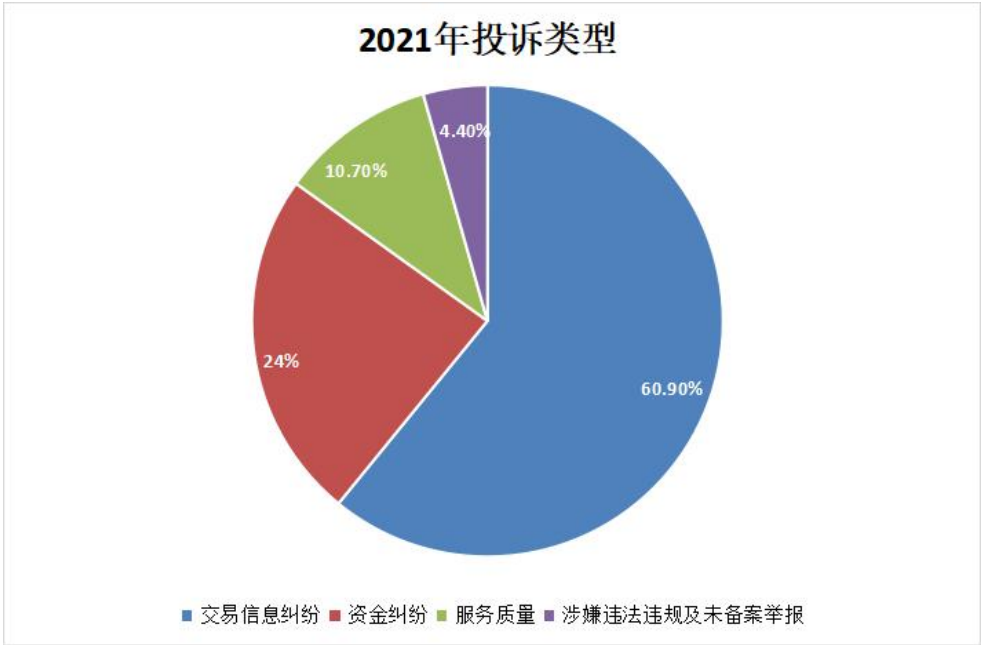
2021 年仍有跟进处理中的投诉占比 17.8%（包含补充投诉材料中、调解中等），由深房中协居中调解、化解矛盾的占比 39.6%，另有 34.24%投诉在调查中确实发现存在中介违规、违

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，存在民事责任问题建议交由司法诉讼方式裁决的占比 17.8%。

二、投诉特征分析

（一）投诉高发点仍集中在“交易信息纠纷”与“资金纠纷”两方面

图 4：2021 年投诉类型



2021 年受理的行业投诉，交易信息纠纷成为投诉高发问题，资金纠纷次之。

1. 交易信息纠纷占比高达 60.9%

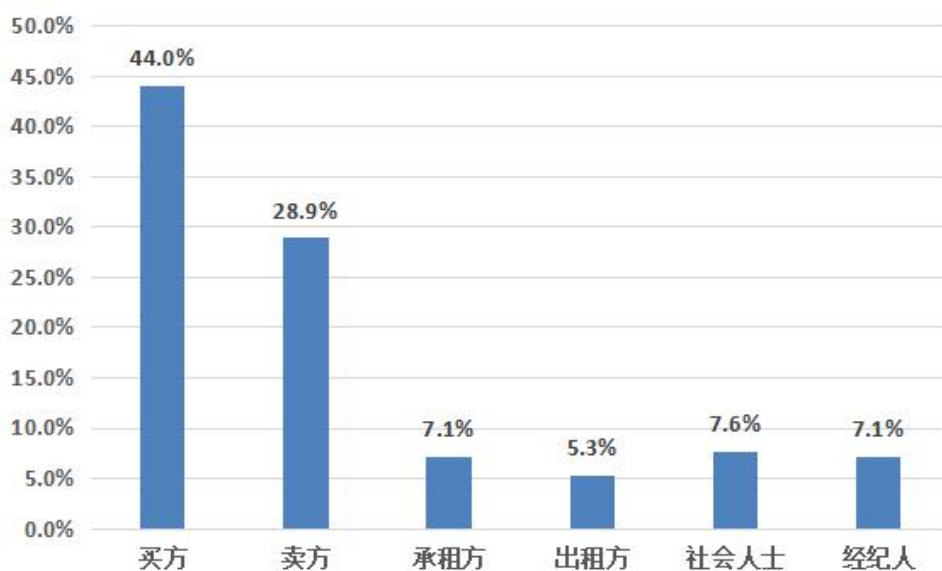
交易信息纠纷（137 宗）集中在房屋状况纠纷、合同纠纷、关联服务纠纷、房源广告问题、租赁纠纷五大类问题上。主要源于二手房交易流程复杂，涉及税费，学位，户口，装修乃至婚姻关系，家庭成员财产状况等多方面信息。交易流程不透明、难透明一直是二手房交易纠纷多发的主要原因之一。

2. 资金纠纷占比 24%

资金纠纷（54 宗）主要为收费项目不明晰、定金纠纷、佣金纠纷所导致，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。

（二）买方仍是投诉的主体

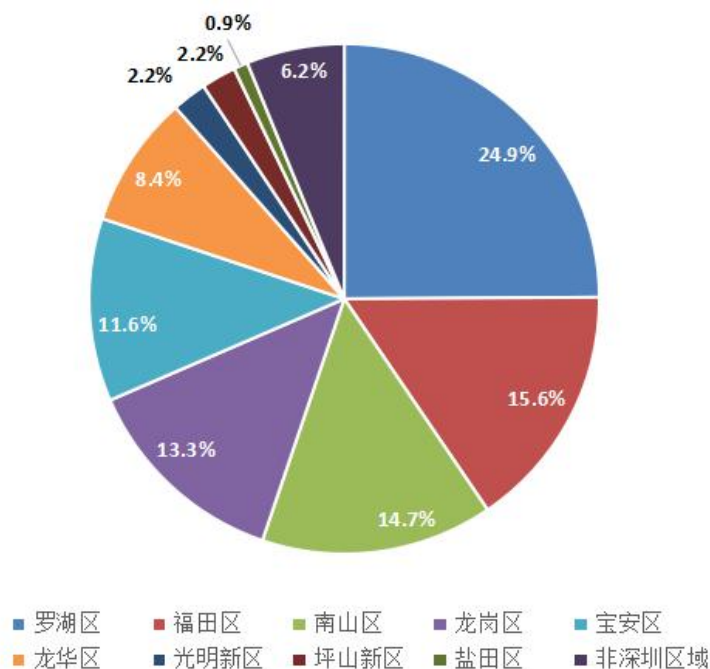
图5：2021年投诉人身份分析



综合上图，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44%**；卖方其次，二手房交易投诉占总投诉量的73%。而关于虚假房源广告、未备案举报、同业监督举报等多是以其他社会人士或经纪人身份投诉，占总投诉量的14.7%，也侧面说明了社会监督和行业监督对行业规范起到一定积极作用。

（三）罗湖区成为二手房纠纷主要集中地，应保持关注

图6：2021年纠纷区域投诉率



2021年，罗湖、福田、南山、龙岗、宝安区域均为房地产交易较为频繁的区域。其中物业地址在罗湖的投诉占总投诉量的24.9%，投诉焦点仍集中在“交易信息纠纷”、“资金纠纷”。

三、坚决维护“房住不炒”精神，倡导房地产中介以“单边代理”形式服务广大消费者

2021年初，深圳楼市即经历“2·8新政”，即深圳市住房和建设局发布《深圳市住房和建设局关于建立二手住房成交参考价格发布机制的通知》（深建房产〔2021〕2号，）致使二手房成交量大幅下挫。在此环境下，在政策落地期间及其后数月内，因合同相关条款受调控影响出现较大幅度偏差导致无法如期履行，或交易一方单边毁约的情形，导致2021年上半年此类型的投诉高发。而2021年下半年，主要体现在市场调控的持

续性影响及新版网签系统的上线，二手房市场持续低迷，消费者观望心理占主导导致，对服务质量要求提高，进而产生一定交易纠纷。虽然交易纠纷的产生可能有上述客观因素，但深房中协一直坚持“维权、服务、开拓、自律”的职能定位，引导行业正视自身问题，不断改进服务品质。

（一）严守行业自律规范底线，打击行业违规行为

2021 年深房中协通过受理行业投诉查处了 41 宗典型机构/人员违规行为，将 57 名违反《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》的房地产中介人员列入行业黑名单，并记入“房地产中介行业信用信息联合公示平台”，将自律惩戒影响力扩大至信息共享的 33 省市行业组织。

（二）及时进行行业宣导，增强行业规范服务意识

2021 年深房中协发布行业通知 24 次，郑重提示 9 次，提醒房地产中介机构、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，勿自行以“个人解读”臆断、曲解政策法规内容，应协助交易各方克服政策原因所带来种种影响。

深房中协认为随着“单边代理”为底层逻辑的新版二手房交易系统上线，房地产中介应顺应时代发展，摒弃居间思维，积极运用新系统内开放的房源“共享”优势，打破机构间不合作的思想壁垒，积极拥抱以“单边代理”的服务模式，以高品质的服务和专业度吸引客户。

另外，现行的“单边代理”网签交易规则，一方面减少居

间模式下常见的吃差价、故意制造信息不对称局面、隐瞒或虚构交易相关信息等交易纠纷。另一方面依托我市产权登记系统，实现真实业主、有效委托和准确房屋信息的“全网联卖”，加快房屋交易效率。无论是中介方或者交易各方，均应在二手房交易中恪守契约精神，同行维护我市房地产中介市场健康、稳定发展。

第二部分：深房中协 2021 年个人会员权益保护状况

案例分享：

小王所在的 A 中介公司与深圳市知名房企签订写字楼出租代理协议，并且按照协议约定撮合该房企和承租方签订了租赁合同，正当小王所在 A 中介公司按照约定开好 11 万余元的发票给到房企要求结佣时，却遭到开发商拒绝。

迫于无奈，小王向深房中协发起了个人会员维权在线申请。

在了解情况后，深房中协维权专员与欠佣房企对接人取得联系，要求配合调查。在协调过程中，该公司一直保持消极态度，对深房中协的问题缄口不言，不愿配合了解。

多次协调无果后，深房中协会员权益保障委员会决定采取法律手段为会员维权，并免费为小王聘请维权律师发起诉讼。

房企收到法院传票后，自知理亏，还没等到开庭，就主动将 11 万余元一分不少地支付给小王所在的 A 中介公司！

根据《中华人民共和国民法典》第九百六十三条：“中介人报酬请求权，中介人促成合同成立的，委托人应当按照约定支付报酬。”

深房中协在此提醒各位会员：无论是接受个人或者是企业的委托进行代理、居间活动，都应对方签订委托协议、居间合同、二手房重要事项告知书等文件，通过法律手段保障自身

权益。法律面前人人平等，只要咱中介方提供的服务专业、规范，法院就一定支持咱中介方合理、合法地进行维权！

■ **2021 年个人会员维权总览：累计追佣逾百万元**

2021 年，深房中协共接到个人会员维权申请 133 宗，同比 2020 年 42 宗增加 91 宗，增幅超 217%！可见现在的会员普遍都有了较强维权意识。值得欣喜的是，2021 年协助会员追回佣金共计 652,621 元，其中包含开发商、代理平台、个人消费者三个维度的追佣成果。截至 2021 年 12 月 31 日，深房中协累计收到 233 宗个人会员维权申请，协助追回佣金共计 1,338,371.55 元。



（数据来源：深房中协）

2021 年个人会员的维权申请总量较上一年度有大幅度增加，远超以往水平。二季度跳单申请数量为 59 单，处于历史较高位置，尤其追佣相关申请量较之前占维权申请总量比例明

显大幅度提升。究其原因，一方面，2月8日发布了深圳市住房和建设局发布《深圳市住房和建设局关于建立二手住房成交参考价格发布机制的通知》（深建房产〔2021〕2号），由此在短期内，因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，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。

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，深房中协均于第一时间积极与违约方进行沟通，沟通未果的情况下，深房中协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。

【多渠道投放维权专栏，助力会员维权】

为了让个人会员更加了解如何维护自身权益，2021 年深房中协在深房中协官网特设“会员维权专栏”，通过随时更新维权成果、维权小视频、法律案例分析等，提高个人会员的法律意识，倡导中介人员与消费者在对等的契约条件下提供专业服务。

（一）随时更新维权宗数和追佣成果



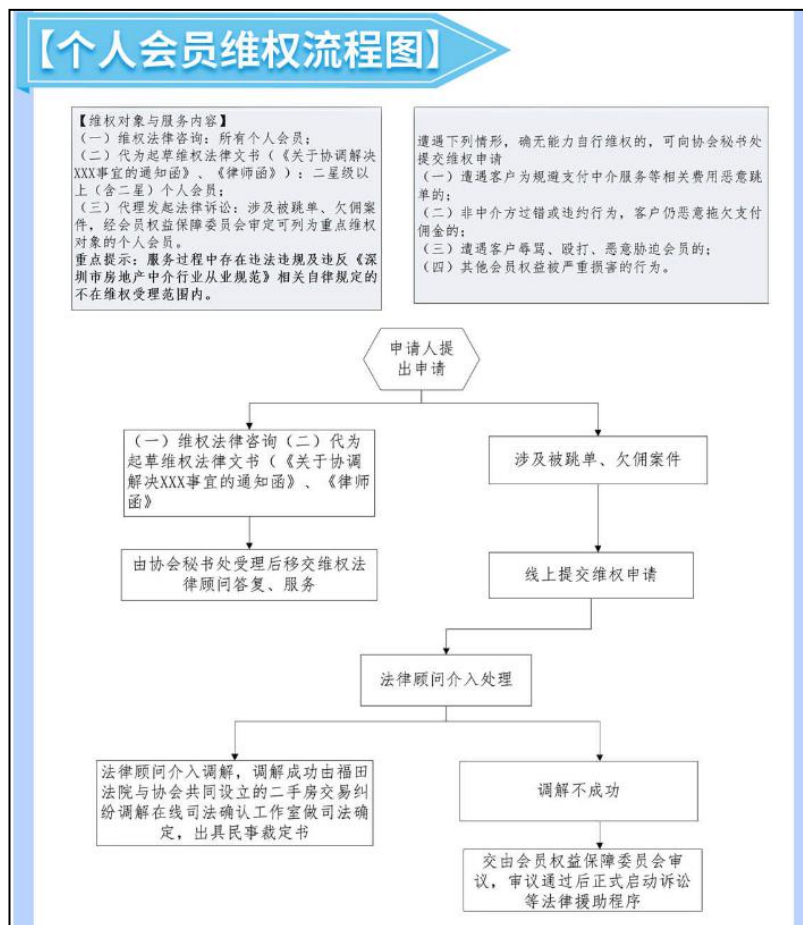
（二）维权小动画展示



(三) 维权案例分享

2021年8月《协会说法》：经纪人也是一门有风险的活儿哦！【点赞:0 阅读:4】	2021-08-18
2021年7月《协会说法》：提供税费咨询需谨慎！不然...【点赞:0 阅读:17】	2021-07-07
2021年6月《协会说法》：代收交易定金是有风险的！如何规避？我来告诉你！【点赞:1 阅读:13】	2021-06-23
2021年5月《协会说法》：求助！已对房屋进行了实地查验、客户也认可，可是....【点赞:0 阅读:106】	2021-05-19
2021年4月《协会说法》：跳单？咱不怕！【点赞:0 阅读:192】	2021-04-19
2021年3月《协会说法》：手把手教你！没能最终成交，怎么向客户追回必要费用？【点赞:0 阅读:304】	2021-03-23
2021年2月《协会说法》：房源发布的三个“对齐”有哪些？【点赞:0 阅读:400】	2021-02-07
2021年1月《协会说法》：不忘初心，做回中介该做的事【点赞:1 阅读:15706】	2021-01-06
2020年12月《协会说法》：发现“黑中介”、正常带看遇阻，都能扫码举报【点赞:0 阅读:558】	2020-12-23
2020年11月《协会说法》：“两证”将成为咱“打工人”进小区带看的“神器”！【点赞:1 阅读:855】	2020-11-24
2020年10月《协会说法》：堵住做私单得从合规办理入离职做起！【点赞:0 阅读:804】	2020-10-13

（四）维权受理流程



■ 深房中协系列工作助力个人会员维权

（一）每月开展会员走访工作，倾听会员心声

自 2015 年开始，深房中协就把每月走访会员单位作为会员服务的工作重点。通过实地走访会员，深入了解会员有哪些需要协会帮助协调、反映和解决的问题和建议。



（二）“维权 talk”栏目，助力会员维权

广大会员可以通过维权小课堂、深房中协官网及手机 APP 系统线上完成维权申请，另外星级培训课程、法律知识专题讲座等一系列服务会员的举措也陆续落地。现特增设“维权小课堂”环节，为会员带来《如何把握房产交易中客观存在的法律风险》等主题分享。



2021 年 5 月 20 日，“深房中协 OPEN DAY”会员开放日维权专场在卫星大厦隆重举行，现场近百名会员、线上 8 万余名同行参与了本次助力会员解决最棘手的维权和招聘专题活动。



2021 年 12 月 23 日，深房中协通过组织“被跳单不用慌，维权有妙招”专场维权直播讲座，目的是通过维权律师现身说法，通过法律知识的普及提升会员维权意识，此次直播活动线上近 9 万余名同行在线观看。



“2021年 深房中协直播秀”

百闻不如一见之深房中协陪您共成长

孟宇鹏
深房中协维权律师
广东君言律师事务所律师





被跳单不用慌，维权有妙招！

14:30
2021/12/29

扫码进入直播间

根据日常受理的维权案例，2021 年在“维权 talk 栏目”中特将高发问题整理成专题，推出《见实效！深房中协在线司法确认工作室成功调解一起二手房交易纠纷》《知名房企拖欠佣金怎么办？咱不怕，追！》《维权 talk | 牛皮不是吹的，不花一分钱，3 天内追回 2 万元佣金！》《新房代理分销平台欠佣，协会助力追佣再成功！》《维权 Talk | 开发商“欠佣”陷两难，AB 中介公司“握手言和”皆大欢喜》等文章，其中传播最广泛的内容阅读人数甚至超 10 万+。

（三）实时关注市场热点，及时向社会发布正向解读

2021 年 1 月 24 日，网络平台出现了行业相关的热议话题——某百万粉丝级网红涉嫌因为其服务的中介人员不接受佣金打折的讨价还价，即另找中介过户，疑似有“跳单”行为。深房中协在第一时间于微信公众号发布《我们对“跳单”行为零容忍！》，积极发声：如该客户“跳单”行为属实，深房中协会第一时间将其列入到“深圳市房地产中介行业失信客户名单”，坚决维护我市房地产中介行业及会员的合法正当权益！并向全社会发出郑重呼吁，遵守诚实信用原则，珍惜自身诚信记录，请尊重房地产中介的合法劳动，共同维护社会契约精神！

律人先律己，正身先正心。正所谓“心不正焉能修身，心不正何谈律己”，要让大家去尊重并且主动维护咱们房地产中介人的权益，首先应该是先“律己”。我们应自觉抵制行业黑名单（《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》）17 项禁止之底线行为，不做私单，不为其他人员的私单交易提供便利。

如果遇到不良客户，我们有维权利器！遇到客户“跳单”、拖欠佣金、威胁辱骂地产中介人员等失信客户行为应维护自身权益，依据《深圳市房地产中介行业失信客户名单管理办法》列入综合服务系统“失信客户名单”内，该数据向会员内部开放，供房地产中介机构及从业人员在面向客户提供服务时，可事前查核，及时做好风险管控，保障房地产交易的顺利进行，捍卫各方合法正当权益。

随着个人会员维权机制的不断深入，我市房地产中介行业在深房中协的带动和倡导下，主动维护平等契约精神的积极性与信心日益增加。我们也呼吁全行业更应强化规范从业意识、提升专业技能，以专业的态度、优质的服务、打动客户，成为受尊重的房地产中介人！

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”：

（一）房地产代理、经纪过程中相关法律问题咨询；

（二）为二星级以上（含二星）个人会员代为起草维权法律文书（包括但不限于《关于协调解决 XXX 事宜的通知函》、《律师函》）。

（三）经会员权益保障委员会审定，可以对重点维权对象提供诉讼等法律援助程序。



深房中协温馨提示：消费者切勿过度消费自己的信用恶意跳单。我们不但支持中介人员合法维权，也会把客户失信行为纳入行业征信记录。



维权方式：

- (1) 维权专线：0755-83545354转620
- (2) 个人会员可登录微信公众号SRBAVIP——会员交流平台——综合服务系统【我要维权】

2021 年年深圳房地产中介行业与市场总体状况报告

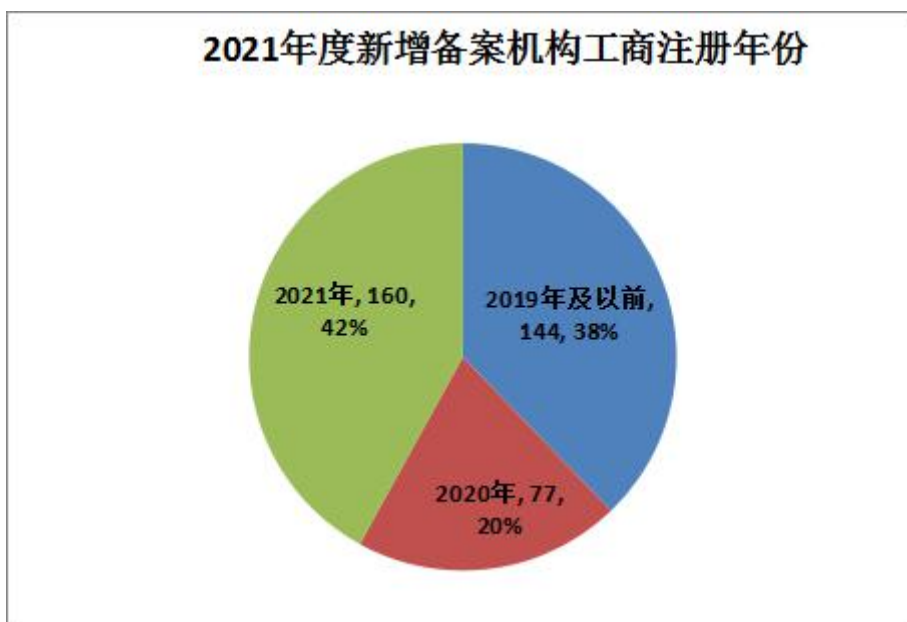
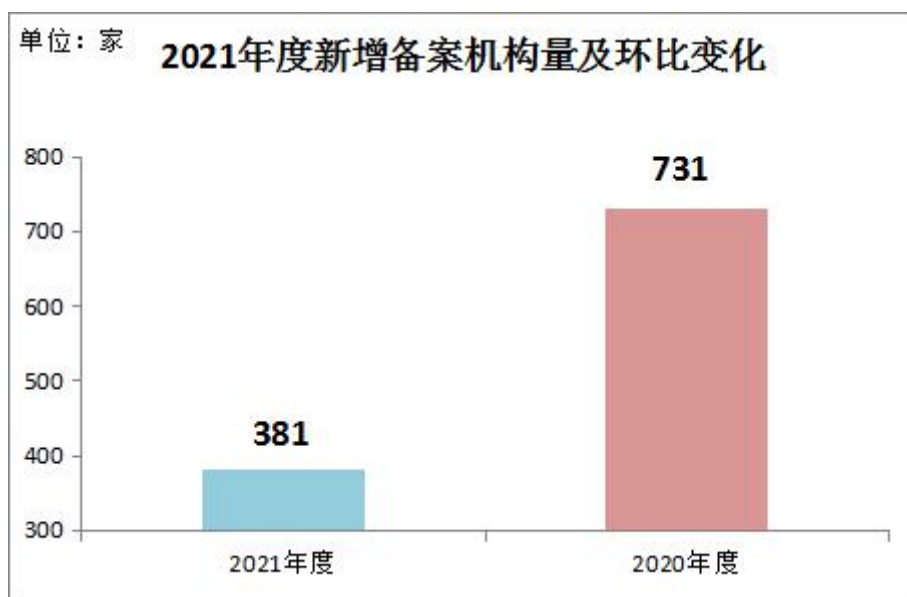
一、2021 年行业基本状况

（一）机构、分支机构情况

1. 2021 年新增备案机构量大幅下降，预计 2022 年行业主要以存量机构竞争为主

2021 年我市新增备案机构 381 家，同比下降 48%。2021 年受全国性的“土地集中供应”、“三道红线”、“房地产税预期”及深圳“2·8 二手房参考价”、“房贷利率上涨”、“信贷收紧、严查资金流向”、“土地供应加大、新房限价”等一系列调控政策的叠加影响，消费者对市场预期发生了明显改变，深圳二手房市场成交量全年走势整体呈下降态势，持续低迷的市场行情传导到行业内部就是行业扩张步伐明显减缓，新增备案机构量出现大幅下滑。预计后期市场调控还会维持从严态势，行业新增备案量将维持在低位水平，年后业内将主要以存量机构竞争为主。

从 2021 年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 160 家，占总量 42%，较 2020 年同类型占比下降 19 个百分点。这一态势与当前低迷的市场行情密切相关。同时行业从业合规化不断强化，致使以前未备案从业机构进行备案。

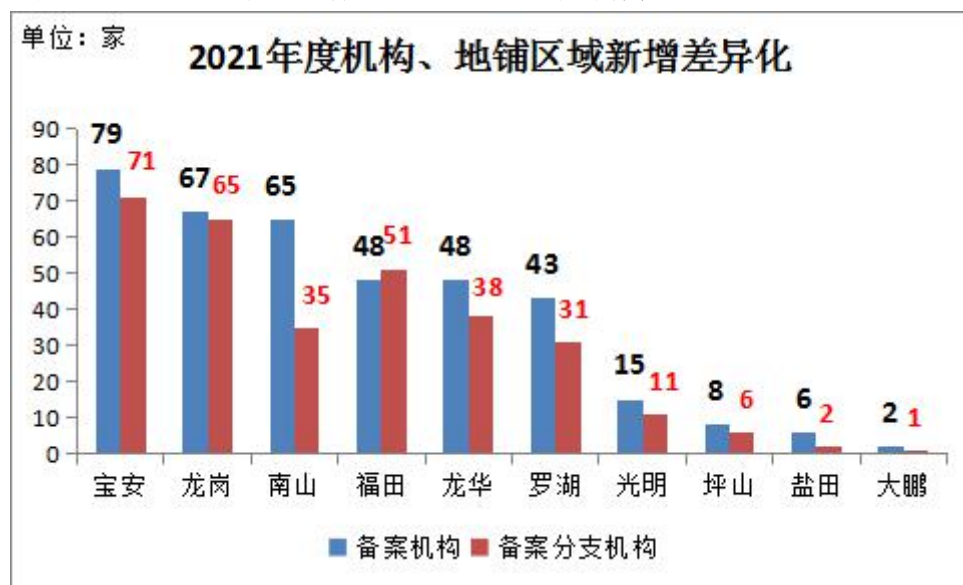


(数据来源：深房中协标准指数)

2. 宝安区新增门店最多，市场布局主要集中在传统成熟区域

从 2021 年备案门店（机构+地铺）新增区域看，宝安、龙岗、南山、福田等区域，依旧是市场布局热门区域，“郊区”因二手房市场存量的不足，二手房市场布局明显低于发展成熟区域。光明区 2021 年新增 26 家门店，虽绝对值较 2020 年有

所下降，但占当年新增总量的比例有所提升。



（数据来源：深房中协标准指数）

3. 头部企业仍是市场扩张的主力

截至2021年12月31日，我市备案分支机构（地铺）共计3,125间，其中2021年新增备案地铺311间，同比下降17%。从地铺所属机构看，乐有家、美凯龙爱家等头部或有资本背景的企业依旧是市场布局的主力。2021年乐有家新增地铺86间，占比28%，美凯龙爱家新增62间，占比20%，世华地产新增51间，占比16%。另有新兴机构优房好家新增11间地铺，名君地产新增5间地铺。伴随着市场行情持续低迷，预计未来地铺新增量还会下降。



（数据来源：深房中协标准指数）

（二）行业星级人员情况

1. 世华地产居星级人员排行榜榜首

截至 2021 年 12 月 31 日，全行业有效星级人员 37,387 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 7,928 人，以 21% 的占比占据榜首。从下图可以看出，行业从业人员的分布较为集中，前四家机构合计 22,715 人，占行业总量 61%。



（数据来源：深房中协标准指数）

2. 星级人员数量虽整体下降，但已趋于平稳

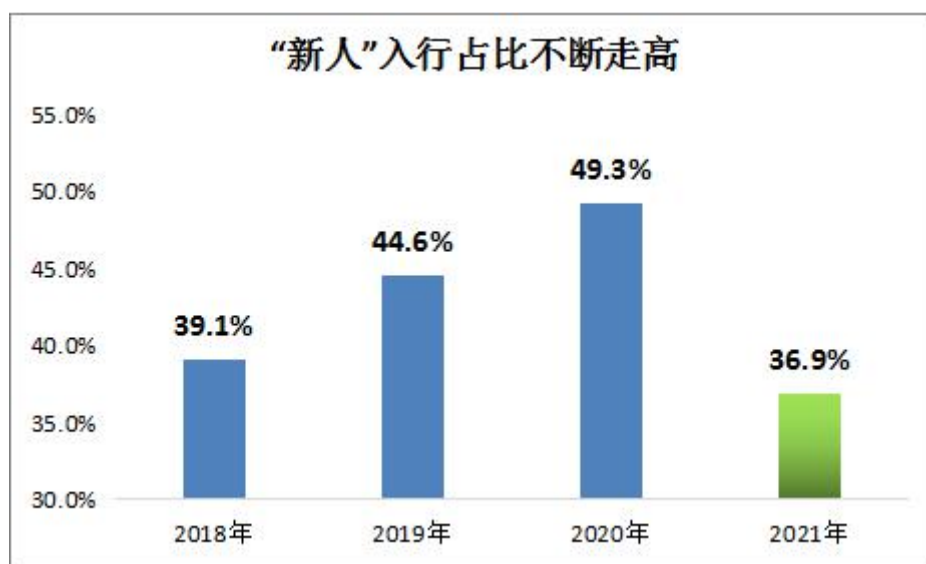
从统计数据走势看，行业星级人员数量一直在下降，但未出现断崖式下滑，整体呈平稳下滑态势。市场行情的好坏是影响行业从业人员去留的一个重要参考因素，但随着市场趋于稳定，人员的变动也随之趋于稳定。



（数据来源：深房中协标准指数）

3. “新人”入行占比大幅下降

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，2021 年入行从业人员中，“新人”占比才 36.9%，较 2020 年的 49.3%大幅下滑了 12.4 个百分点。“新人”进入行业的意愿下降主要与低迷的市场行情有关。

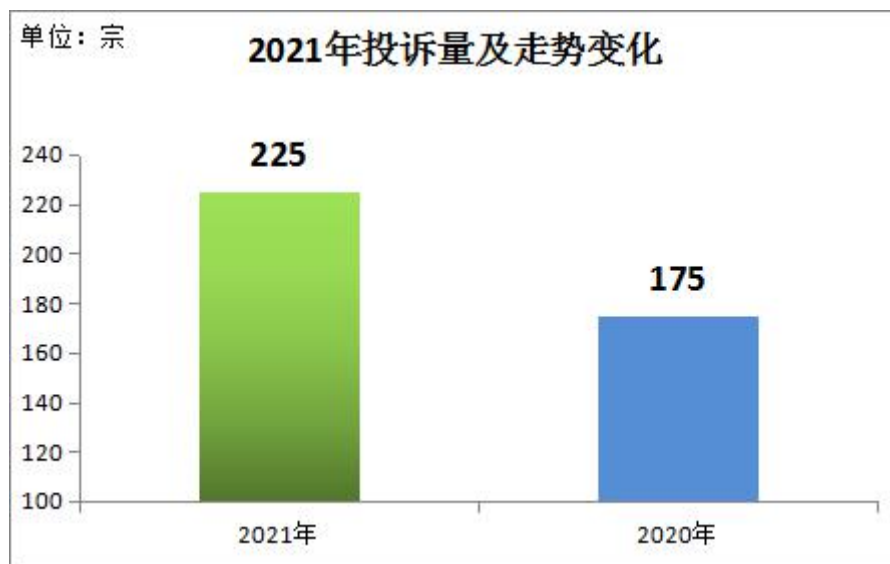


（数据来源：深房中协标准指数）

（三）2021 年投诉量大幅上升，行业需警惕

2021 年深房中协共受理行业投诉 225 宗，同比增长 29%。投诉量出现上涨主要有二方面原因，一是市场行情低迷，消费者对楼市预期发生改变，更为注重交易环节的各种细节问题，致使投诉发生的概率提升。二是深房中协优化了行业投诉渠道，开通了线上投诉渠道，使得行业投诉更加的便捷，一定程度上也推升了行业投诉量。

（注：更多投诉相关信息请关注深房中协发布的“深房中协 2021 年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 年市场情况

（一）二手房网签量创新低，住宅占比下降明显

1. 2021 年二手房网签量创有数据统计以来新低

根据深房中协统计到的二手房网签数据分析，2021 年全年，深圳二手房网签(含自助)44,375 套，相比 2020 年 120,295 套的网签量，下降幅度达到 63.1%，创下深房中协有二手房网签量数据统计以来的新低，更是自 2007 年以来，二手房网签量首次低于新房成交量。

受全国性的“土地集中供应”、“三道红线”、“房地产税预期”及深圳“2·8 二手房参考价”、“房贷利率上涨”、“信贷收紧、严查资金流向”、“土地供应加大、新房限价”等一系列调控政策的叠加影响，从全年月度走势上可清晰看出，月度二手房网签量基本呈现出持续下滑态势。



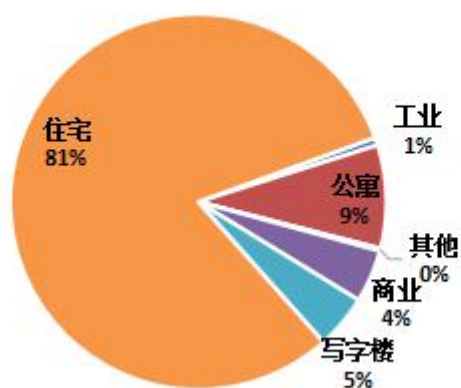
（注：网签量，系指在深圳市房地产信息系统在线签订《深圳市二手房买卖合同》示范文本合同份数，并非最终成交过户套数。本文所提网签量都参照此释义。）

（数据来源：深房中协标准指数）

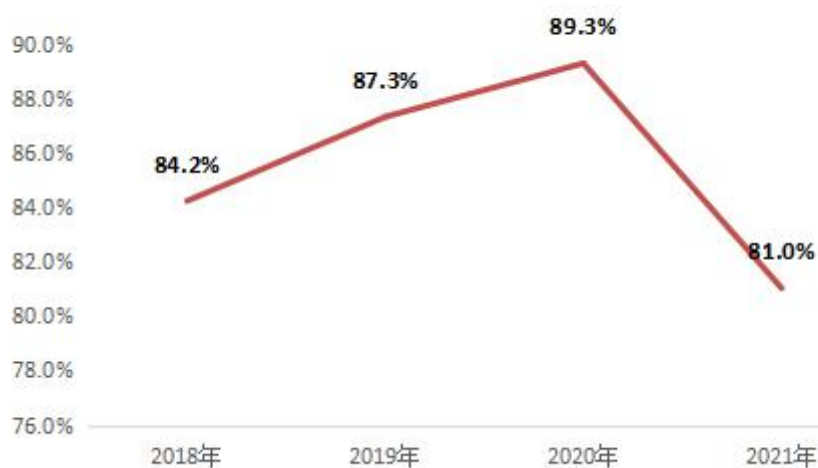
2. 2021 年住宅成交占比下降明显

通过 2021 年二手房网签房产类型看，住宅虽依旧是交易主力，占总量 81.0%，但较 2020 年的 89.3% 的占比下降了 8.3 个百分点。公寓类型以 9% 的占比排第二位，写字楼以 5% 的占比排第三位。

2021年二手房网签房产类型分布



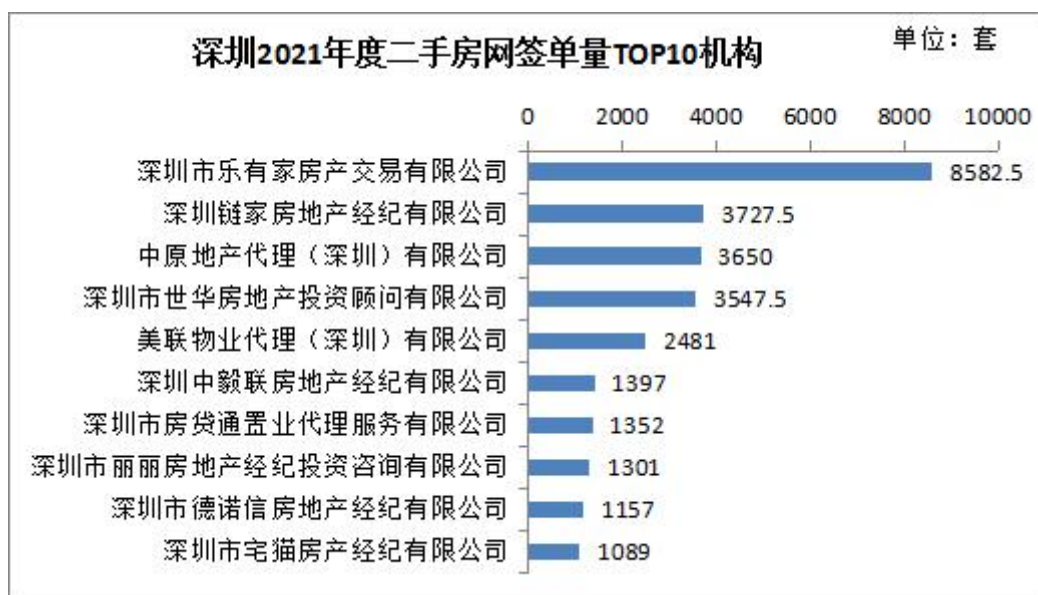
二手房网签单量及住宅类别占比走势



（数据来源：深房中协标准指数）

（二）乐有家网签单量遥遥领先于同行

乐有家 2021 年二手房网签 8,582.5 套，以超一倍的优势领先于第二名占据榜首位置。链家以 3,727.5 套的网签量排第二位，中原以 3,650 套网签量排第三位。



(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 年龙岗区二手房网签 11,174 套，占全市总量 25.2%，以较为明显的优势排第一位。福田区以 8,299 套网签量排第二位，罗湖区以 7558 套网签量排第三位。



(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 年年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年二手房网签单量TOP10

单位：套



南山2021年二手房网签单量TOP10

单位：套



宝安2021年二手房网签单量TOP10

单位：套



龙华2021年二手房网签单量TOP10

单位：套



盐田2021年二手房网签单量TOP10

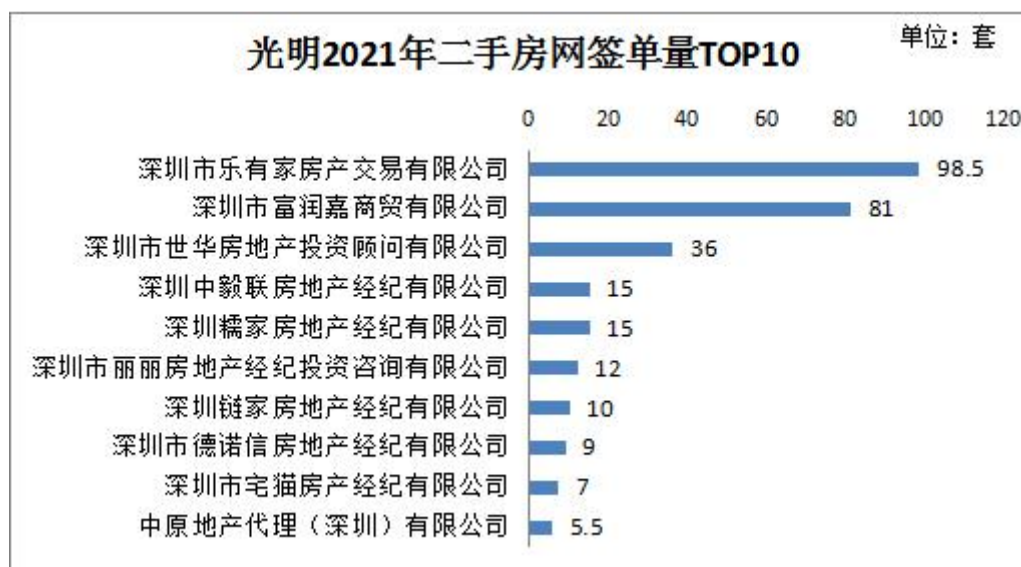
单位：套



坪山2021年二手房网签单量TOP10

单位：套





(数据来源：深房中协标准指数)

(四) 2021 年新房住宅成交量创下近六年新高

据统计，2021 年全年我市共成交 52,417 套新房住宅，相比 2020 年成交套数上涨了 15.5%，创下六年来新高。事实上，新房市场的成交量与供应关联度高，2021 年新房供应情况延续 2020 年以来的集中供应趋势，新房供应充沛，据统计，2021 年全年合计预售 58,100 套新房住宅，同比 2020 年的预售套数增加 9.3%。



（数据来源：深圳市住建局）

从月度走势上分析，全年新房月度成交量呈现震荡态势，“先抑后扬”的特征较为明显。究其原因，一方面总体上新房月度成交量走势与月度供应情况有关；另一方面，由于受2·8新政以及年初信贷收紧等多重调控措施的传导影响，导致不少性价比不高的新盘项目，开盘并未售罄，说明了在调控政策持续发力之下，深圳楼市日趋理性。

三、2021 年年度行业综合分析

（一）经营异常机构名单

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 年年度经营异常机构名单如下：

机构名称	2021 年年度二手房网签单量（套）	实名从业人员（人）	备案门店数（间）
深圳市房贷通置业代理服务有限公司	1352	29	0
深圳市丽丽房地产经纪投资咨询有限公司	1301	4	0
深圳市德诺信房地产经纪有限公司	1157	13	0
深圳市宅猫房产经纪有限公司	1089	38	0
深圳糯家房地产经纪有限公司	1069	15	1
深圳市唯正咨询有限公司	900	5	0
深圳市慧铭房地产经纪有限公司	642	0	0
深圳市九安信息科技有限公司	579	4	0
深圳市腾辉联邦投资发展有限公司	565	6	0
深圳市龙峰房地产信息咨询有限公司	484	0	0
深圳市览众房地产经纪有限公司	369	0	2
深圳市金雅房地产经纪有限公司	306	5	0
深圳市中诚盛世房地产经纪有限公司	153	0	0
深圳市妍婧咨询有限公司	145	5	0
深圳市安鑫家房地产经纪有限公司	118	4	0
深圳市吉盛房地产经纪有限公司	110	5	0
深圳润泽房地产经纪有限公司	103	0	0
众聚合（深圳）房地产经纪有限公司	102	7	0
深圳市嘉诚房地产经纪有限公司	78	7	0
深圳轩威房地产咨询服务有限公司	69	5	0
深圳金宏房地产经纪有限公司	52	6	0

（数据来源：深房中协标准指数）

（二）版块热度已悄然发生变化

受参考价政策的影响，2021 年区域版块热度重构现象明显。例如新政前热度过高的版块如宝安、南山片区，网签占比

下降明显，说明热度在降低，而罗湖、福田片区，由于拥有更为成熟的配套和优质的教育资源，在新政实施后，部分高性价比房源开始流入市场，导致部分需求向此类片区聚集（如下图）。

区域二手房网签占比分布（含自助）				
类别	2018 年	2019 年	2020 年	2021 年
宝安	17.1%	19.1%	16.9%	14.8%
大鹏	0.1%	0.1%	0.1%	0.1%
福田	19.9%	19.0%	17.3%	18.7%
光明	0.4%	0.7%	0.6%	0.7%
龙岗	22.6%	22.0%	26.6%	25.2%
龙华	3.6%	4.3%	4.6%	4.4%
罗湖	16.2%	15.0%	14.9%	17.0%
南山	17.2%	16.8%	16.0%	15.1%
坪山	0.6%	0.9%	1.1%	1.1%
盐田	2.2%	2.3%	2.0%	2.8%
总计	100%	100%	100%	100%

（数据来源：深房中协标准指数）

此外，新政的附带影响也开始显现，刚需户型的网签占比持续走低，而刚改户型以及豪宅户型的网签占比则持续走高（如下图）。不可否认，自有资金充沛的消费者，受新政的影响较低。

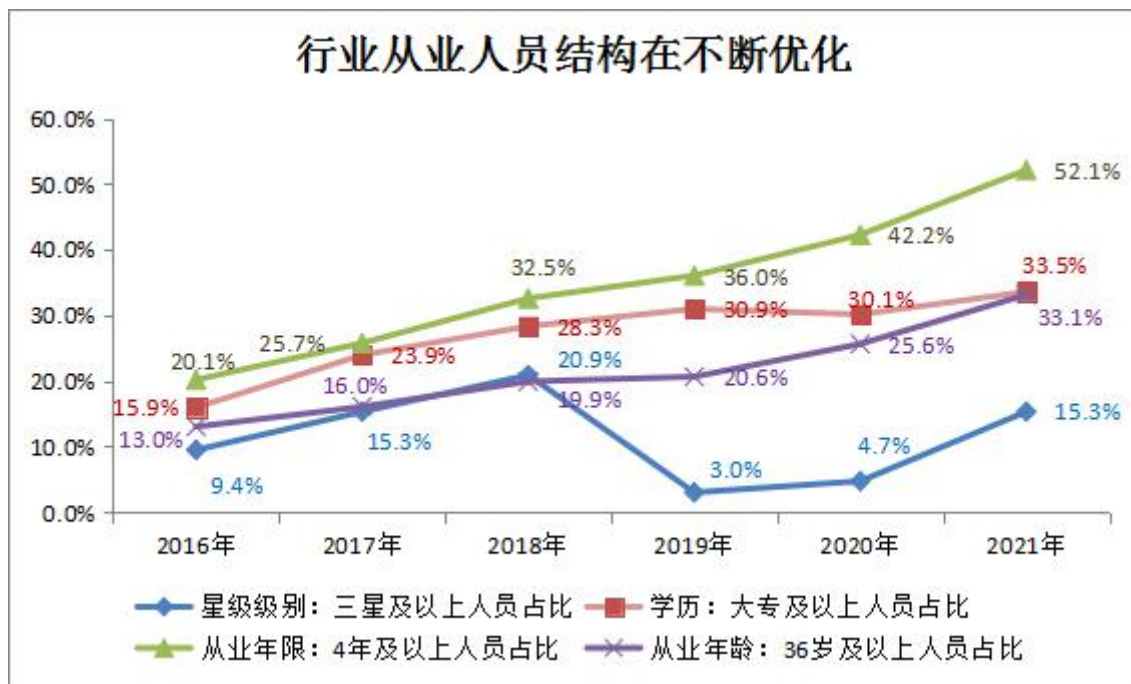
二手房网签交易面积（住宅类别）占比分布				
类别	2018 年	2019 年	2020 年	2021 年
面积<90 m²	71.7%	70.9%	68.0%	63.7%
90 m²≤面积<144 m²	21.6%	23.0%	24.9%	26.3%
面积≥144 m²	6.8%	6.1%	7.1%	9.9%

（数据来源：深房中协标准指数）

（三）行业从业人员结构增效提质明显

以下数据为三星级及以上级别星级人员占比、大专及以上学历星级人员占比、4 年及以上从业年限星级人员占比、36

岁及以上星级人员占比四个分类的年度走势。



（数据来源：深房中协标准指数）

通过上图四项指标数据走势可以看出，从业人员的结构在不断优化中，其中4年及以上人员占比从2016年的20.1%上升到2021年的52.1%，大幅提升了32个百分点。

（四）行业店效、人效下降明显

受持续低迷的市场行情影响，行业店效、人效出现大幅下滑，2021年店（机构+地铺）年均网签单量5.86套（即一年内一个地铺网签5.86套），较2020年大幅下降68%。2021年人年均网签单量0.86套，较2020年下降61%。



（数据来源：深房中协标准指数）

四、2022 年市场预判

（一）新房集中供应仍将持续

持续加大住房供应力度已成为十四五期间深圳大力推进的重点事项，且在宅地“两集中”政策的执行下，预计 2022 年仍将延续 2021 年的新房集中放量供应的态势，据不完全统计，2022 年深圳潜在入市项目约 144 个，供应的持续增加，加之一直存在的新房备案价格管制措施，通过新房市场的供应达到稳房价、稳预期的作用与效果将更明显，当然对于购房者而言，可选的机会也将增大。

（二）二手房市场低位稳定的走势大概率成为新常态

当前，全国楼市在监管层放出“两个维护”以及“房地产依然是支柱产业”的表态下，对此前全面收紧的调控政策有所松动，但这种调整依然是在“房住不炒”的大框架下，以满足正常购房需求为出发点的调整，并不会对任何投资性需求给予宽松的机会，而在“分类调控”原则的指导下，深圳作为一线

楼市热点城市，加之存在突出的住房结构矛盾，一旦政策松动不排除出现“报复性行情”，因此，在“三稳”主基调不变的前提下，保持当前调控政策的前后一致性，或是可以预见到的。