**密级：**公开

建议第20220146号

**案 由**：关于在深圳市鼓励物业服务企业开展房地产中介经纪业务的建议

**提 出 人：**周珂锐(共1名)

**办理类型：**承办

**承办单位：**市住房和建设局

**内 容：**

一、案由

 《中华人民共和国国民经济和社会发展第十四个五年规划和2035年远景目标纲要》指出，“十四五”时期，将持续深入实施扩大内需战略，增强消费对经济发展的基础性作用，建设消费需求旺盛的强大国内市场。深圳作为改革开放以来的先行经济特区，以高质量的发展走在全国前列，站在新的历史起点，深圳在《深圳市国民经济和社会发展第十四个五年规划和二〇三五年远景目标》（以下简称《规划》）中强调，将培育壮大消费新业态新模式，坚定实施扩大内需促进消费计划，充分释放消费潜能。在居民消费升级的需求之上，《规划》对生活性服务业提出了扩大覆盖全生命期的各类服务供给的要求，其中物业服务作为生活性服务领域的重要行业，亟待向高品质和多样化的服务升级。在2020年12月发布的《住房和城乡建设部等部门关于加强和改进住宅物业管理工作的通知》中，也明确提出“鼓励有条件的物业服务企业向养老、托幼、家政、文化、健康、房屋经纪、快递收发等领域延伸，探索‘物业服务+生活服务’模式，满足居民多样化多层次居住生活需求”。

 随着城市化进程加快、房地产行业发展，物业管理覆盖面在不断扩大，与便民服务、疫情防控、社区治理的关联性、重要性日益增强，业主对物业服务的内容、方式、手段等新型物业服务需求不断增加，要求提供更加便捷、安全、可靠的服务愿望愈加强烈。基于满足所服务的社区居民的多样化需求，已有诸多物业服务企业开展房地产中介业务的尝试。

 物业服务企业基于其工作内容的天然贴合与就近、熟悉、可靠的服务优势，一方面，有助于促进房源信息的真实、准确、有效，另一方面，在持续服务业主的过程中更加了解业主需求，可以在社区、街道内打造信任半径，并可在房屋交易后持续为业主提供高品质服务，在整顿行业假房源乱象，保障交易安全，提高服务品质方面做出贡献。同时，物业服务企业在开展房地产中介业务的过程中，也逐步改变了单纯依靠物业服务费盈利的传统模式，表现出更强的发展韧性。

 已有城市政府对物业服务企业开展房地产中介业务进行鼓励，如青岛市住房和城乡建设局等8部门在2021年3月1日联合发布的《关于支持物业服务企业开展房地产中介服务有关意见的通知》中明确对物业服务企业拓展服务范围，开展房地产中介服务提供支持。政府部门的引导与规范，对物业服务企业开展物业服务新业态新模式，拓宽服务范围，完善服务功能，增强服务能力，加快新型服务消费发展，意义现实又深远。

 二、建议

 因此，在以新业态新模式为引领，加快推动新型消费扩容提质的大背景下，在鼓励物业服务企业加速转型升级，满足居民多样化多层次居住生活需求的指引下，在落实“房住不炒”，促进房地产市场健康有序发展的政策导向下，对发展物业中介新业态新模式进行引导、支持和规范的相关建议如下：

 （一）出台支持性文件鼓励物业服务企业开展房地产中介业务

 建议出台支持性文件,鼓励物业企业开展房地产中介业务，营造有利的政策环境。

 一方面鼓励物业服务企业可拓展自身经营范围，如增加“房地产中介”、“非居住房地产租赁”、“住房租赁”经营内容，为房地产开发企业代理销售新建房屋、为业主代理转让、出租物业专有部分等开展中介服务；另一方面鼓励物业服务企业与房地产中介机构之间、物业服务企业之间加强合作，信息资源互通共享，充分发挥各自业务优势，补齐业务短板，实现公平竞争、良性互动、跨界经营。商务部等12部门2021年6月发布的《关于推进城市一刻钟便民生活圈建设的意见》提到，街道办事处和居民委员会等组织可对各物业管理服务与房地产中介以及其他社区服务业务的新型合作模式给予支持，树立典型，大力宣传，在建立社区“一刻钟便民生活圈”的过程中丰富商业业态，实现业态多元化、集聚化、智慧化发展。

 （二）培育一批物业中介行业的龙头企业，引领行业规范，建立行业秩序

 鼓励有条件的物业服务企业在中介业务方面做大做强，可通过兼并、收购及合作的形式完成资源整合，吸纳更多中小物业，帮助中小物业建立租售能力，提供系统解决方案。住房城乡建设部等6部门在《关于推动物业服务企业加快发展线上线下生活服务的意见》中提到“鼓励大型物业服务企业开放自有智慧物业管理服务平台功能，拓展服务范围，为中小物业服务企业提供平台支撑和技术支持”。秉承这一思路，在开展房地产中介业务方面，鼓励龙头企业赋能中小物业，“培训帮带”，提供操作培训和平台技术服务，助力中小物业服务企业构建租售业务能力，满足业务开展资质要求。中小物业服务企业可在提供基础物业服务外，快速完成新业务开展，将中介服务范围渗透进管辖社区，与传统中介企业良性竞争，合作共赢，进而促进行业正向循环，风清气正。

 （三）规范物业服务企业从事房地产中介活动

 物业服务企业开展地产中介业务需有规范，在严格遵照“房住不炒”的大原则下，物业服务企业应不扰乱市场秩序，在一定监管下开展。建议在鼓励物业服务企业开展房地产中介业务的支持性文件中一并明确相关管理规范，可从督促物业服务企业经营资质合规、信息公开；加强从业人员培训，取得资质规范；完善物业服务与中介服务信用档案和信息发布平台，建立物业中介活动信用评价制度等角度展开，保障物业行业房地产中介业务的平稳开展。

 相关政府部门可通过加强对龙头企业的监管规范，快速建立规范的行业秩序，形成由规模化、专业化企业带领大、中、小企业协同发展的良性竞争格局。

 物业服务企业在满足人民美好居住需求中扮演着重要角色，相信在深圳市政府部门的指导和引领下实现向房屋中介服务的延展，不仅有助于向广大居民提供便捷、安全、可靠的服务，并且可以引导物业企业良性发展，建立增值服务的发展动能，同时有助于大量基层物业员工参与、分享房地产中介价值链上收入，让物业一线人员切实参与到共同富裕的历程中，提高物业员工稳定性，进一步深耕社区，打造长期、可持续的良好服务品质。第三，引入物业服务企业开展中介业务，也有利于促进房地产中介行业实现良性市场竞争，推动假房源、吃差价等不正之风的改善，规范房地产秩序，实现服务水平的高质量提升。最后，在深圳探索实行的二手房交易单边代理模式中，房源“独家”销售将会倒逼卖方更为谨慎地选择为其服务的中介，业内所有的中介机构不论大小均有平等的服务机会，企业比拼的不再是资金与规模，而是信誉与服务、专业与能力，物业服务企业在此方面有更深厚的信任与服务优势，可为新政探索进一步贡献力量。