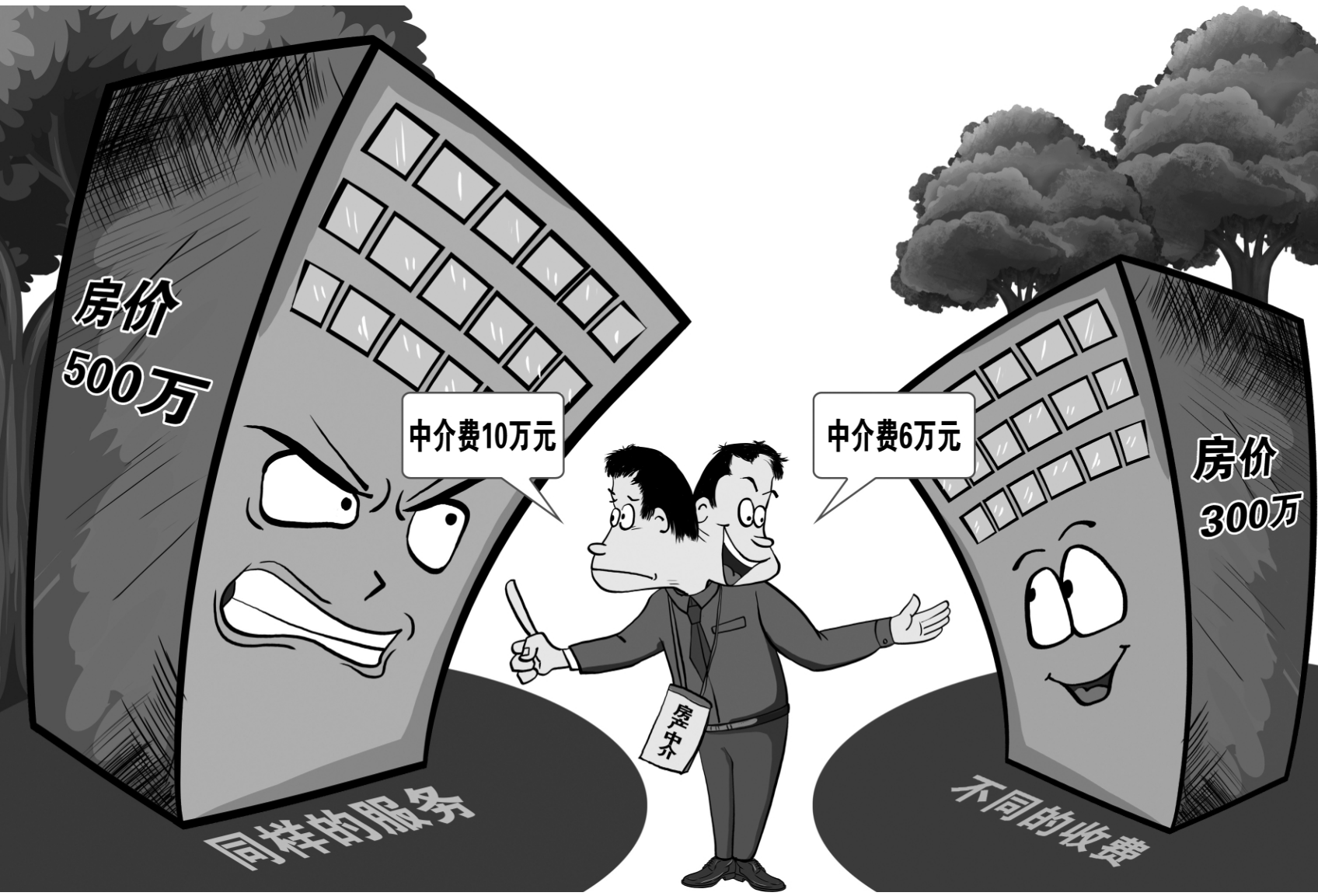




“买房中介费，都超过我一年收入了”

专家：加强监管制定指导价减轻买房人负担



□ 本报记者 孙天骄 韩丹东

“中介费太高了。”近日，北京市民李明(化名)通过中介购买了一套价格大约400万元的二手房，中介费花了10万元。

他当时还看了临近小区一套120平方米的房子，房主在房产中介挂出的价格是1200万元，算下来的中介费是30万元，仅中介费就相差两倍。

记者采访多位购房者发现，他们不但要面对大城市高昂的房价，还要面对高昂的中介费，买房压力巨大。这种现象也引起主管部门的关注。近日，住房和城乡建设部、市场监管总局联合印发《关于规范房地产经纪服务的意见》(以下简称《意见》)，提出房地产经纪机构要合理降低住房买卖和租赁经纪服务费用等。

接受《法治日报》记者采访的专家认为，长期以来，房产中介服务的交易习惯是以房屋价格为基准进行固定费率计费，如此统一的计算方式会导致价格高的房产，中介费水涨船高，与房产中介机构所提供的服务成本和服务质量很可能不匹配，欠缺合理性。《意见》的出台，有利于加强房地产经纪业务的管理，进一步规范房地产经纪市场，从而减轻二手房买方压力。

金额高而且不合理 中介费用遭人诟病

为了选择合适的住宅，李明没少和房产中介打交道，“跑了3个月，换了3家中介，看了快100套房”。

据李明介绍，他选择的3家房产中介，都是北京房地产市场规模比较大的机构，二手房买卖的中介费是房屋成交价的2%至3%。

在多番比较后，李明最终敲定了一套房产，中介费的价值应该体现在能顺利帮购房者完成过户的每个细节之中，但就我的买房经历来说，中介机构提供的服务和收取的中介费不成正比”。

中介人员告诉他，中介费包括评估费、咨询费、买卖代理费、权证办理服务费、地产咨询服务费等。但在李明看来，他“看不见”这些服务，他能感受到的仅是中介人员提供咨询、带看房、帮着办理过户业务等服务。

李明觉得自己支付了中介费并没有得到专业服务。中介人员每次带他看房，都没有准备任何纸质材料，他看房时间起来，中介人员才临时找材料向他介绍相关情况；他发现房屋或者所在小区有问题时，中介人员也总是想着搪塞过去等。

更让李明感觉滑稽的是，中介人员向他提供了很多“非中介”服务，比如，某房产中介的工作人员在得知他的购房要求之后，不是按照他的要求寻找二手房源，而是一直向他推荐郊区的新房，他拒绝了好几次，甚至看了十几套房子之后，对方还在说“哥，要不考虑下新房吧”。

“只因为买新房手续少，中介可以拿到

开发商的提成。”李明说。

“幸亏没有选择这家房产中介，要是交了中介费之后出现什么问题，真是得不偿失。”李明说。

家住北京市朝阳区的梁先生同样对买房过程中的中介费多有诟病：收了他十几万元中介费，中介人员既不了解房屋情况，也不了解购房政策，回答问题错了还嘴硬……

北京市民秦放(化名)甚至因高昂的中介费而打算放弃买房。他给记者算了一笔账，购买一套两居室，价格大概在500万元，除了房价，“中介费按房价的2%至3%之间收取，房价高，中介费水涨船高，十几万元相当于我一年的收入，太贵了。”

北京市民邓琳(化名)的老家在湖南省长沙市，她觉得中介费按照房价的一定比例设置不合理。两年前，她在长沙通过中介买了一套房，房价190余万元，中介费花了6万余元；今年年初，她和丈夫在北京购入一套两居室，花费700余万元，中介费近20万元。

记者调查还发现，中介机构的中介费收取比例并不统一。有的中介公司针对房屋所在的不同地域、楼盘类型等情况，收取一定比例的中介费。中介费的收取对象也不固定。有的由买方负担，有的由买卖双方负担。

固定费率交易习惯 致中介费水涨船高

早在去年，市场就有传言，将取消房产中介，核心也是对“中介费”的诟病。

不过，以自己的看房经历为例，秦放说，要买房，基本绕不开中介费。因为不通过中介机构，很难接触到合适的房源。

在海润天睿律师事务所合伙人包华看来，房地产交易涉及金额巨大且直接影响买卖双方生活，交易本身也极具专业性，需要专业人士协助双方达成交易并顺利履约。

对此，华东政法大学房地产政策法律研究所所长杨勤法认为，在二手房交易过程中，由于买卖双方存在信息差，所以对中介服务有较大需求。因此，作为沟通二手房交易双方的“桥梁”，房产中介机构的存在有其合理性。

据杨勤法介绍，在二手房交易中中介费方面，我国此前曾实行政府指导价管理制度，如北京、上海等地均有对房地产经纪服务收费标准的限制。

2014年6月，国家发展改革委、住建部发布《关于放开房地产经纪服务收费和下放房地产经纪收费管理的通知》，指出房地产中介机构接受委托，提供有关房地产政策法规、技术及相关信息咨询服务收费，实行市场调节价。另外，下放房地产经纪服务收费定价权限，由省级人民政府价格、住房城乡建设行政主管部门管理，各地可根据当地市场发展实际情况，决定实行政府指导价管理或市场调节价。

杨勤法说，这意味着，随着房地产市场和房地产经纪市场的发展，我国房地产经纪业务逐渐实行市场调节价，具体收费标准由

房地产经纪机构自行制定并按规定明码标价。

杨勤法认为，由此带来的一个问题是，房产中介服务的这种交易习惯，以房屋价格为基准进行固定费率计费且固定费率的弹性较小，如此统一的计算方式会导致高价房产的中介费畸高，与房产中介机构所提供的服务成本和服务质量很可能不匹配，欠缺合理性。

包华也发现，由于有些房地产交易价格高昂，按固定比例收取服务费的做法，容易出现过高服务费，与中介服务的价值相背离。

据杨勤法研究，在中介机构收取的费用方面，除了中介费较高以外，还存在一些乱收费现象。这主要是因为房屋交易过程很长，透明度不足，个别中介机构以“跑腿费”“担保费”“融资费”等为名向购房者多收取费用。

受访专家认为，正是在这种背景下，为了解决部分房地产经纪机构存在利用房源客源优势收取过高费用、捆绑收费等问题，住房和城乡建设部、市场监管总局联合印发《意见》，以规范房地产经纪服务，加强房地产经纪行业管理，促进房地产市场健康发展。

加强房产中介监管 合理确定服务收费

市场在规范中有序发展，存量时代下，过往的“自由”亟须得到合理约束。

《意见》提出，房地产经纪服务收费由交易各方根据服务内容、服务质量，结合市场供求关系等因素协商确定。房地产经纪机构要合理降低住房买卖和租赁经纪服务费用，鼓励按照成交价格越高、服务费率越低的原则实行分档定价，引导由交易双方共同承担经纪服务费用。

杨勤法认为，此次《意见》的出台，是政府对近年来房地产经纪市场发展状况的积极回应。除了重申此前相关规定中的一些原则外，也针对当下房地产经纪市场乃至整个社会经济运行状态和趋势提出了新的要求。《意见》的出台，有利于加强房地产经纪业务的管理，有利于进一步规范房地产经纪市场，从而为其今后持续发展奠定法治基础。

在杨勤法看来，除此之外，由于房产中介业务是二手房进入市场流转的重要渠道，因此，《意见》提出的监管措施，对房地产经纪市场和房地产市场均有积极作用。

北京市康达律师事务所高级合伙人孟丽娜认为，对于实行市场调节价的经纪服务收费，《意见》也从完善市场交易秩序角度，提出了若干举措(如“严禁操纵经纪服务收费”)，以使此类收费能如实反映市场真实情况”。

孟丽娜介绍说，从中介服务工作与收费的对应关系而言，固然房屋价值越高，中介经纪服务的付出越多，但是二者并不是等比的关系。房屋价值越高，经纪服务

收费中所对应的成本比例越低。因此，当中介费用的总额较高，甚至成为房屋买卖双方市场负担、影响交易的时候，对房价中较高部分对应的中介服务收费予以一定的限制，是一种见效快的调节手段。而且，虽然单笔中介费总额可能因此下降，但会由此提高交易双方的成交意愿和成交率，并通过扩大成交量对房地产经纪机构的利益予以弥补。

杨勤法认为，此次《意见》所提出的服务费率与成交价格成反比的定价模式，相较于既有市场习惯而言更具合理性，并且能够较大幅度降低低房价二手房的流转交易成本，鼓励二手房交易，盘活住宅存量。

同时，杨勤法建议，在《意见》提到的相关规定基础上，可以制定二手房中介费的指导价，同时加强对中介服务透明度监管。中介机构应该提供清晰明确的服务内容和收费标准，确保购房者了解他们所支付费用的具体用途，这包括明确说明中介人员在交易过程中所提供的具体服务和相关费用，防止乱收费现象的发生。

“不能任由一些大的中介机构利用其支配地位操控价格。尤其在一些房价较高的城市，对于购房者来说，高额中介费也不利于二手房交易市场的良性发展。”杨勤法说。

在杨勤法看来，还应加强对房产中介市场的监管。政府和行业协会应该加强对房地产中介行业的监管，确保中介机构遵守法律法规，提供合规和专业的服务。为了确保二手房中介市场的良性竞争，防止垄断和滥用市场支配地位行为的发生，必要时，反垄断监管部门也可以参与到监管中。此外，购房者自身也应该加强对房地产市场的信息了解，以提高对中介费和中介服务的认知，比如可以通过自主学习、参考专业意见和咨询独立机构等方式。

孟丽娜提醒说，买卖双方签订中介合同，接受中介服务之前，不要相信口头的介绍、说明和保证，对中介费用和对应的服务项目，要让中介机构写下来，说明白、算清楚，自己心里有本账，这是避免事后后悔或感觉被欺骗的主要途径。同时，也可以多问、多听，寻找一个最为满意的服务机构和价格。

包华说，民法典明确规定，中介服务方的权益可以获得法律保护，这为中介服务市场的良性发展打下了基础。在此基础上，政府可以积极引导中介机构提供更多元化的服务，并依据质价相符的原则，多元化定价，以满足社会公众需要。

此外，杨勤法建议推广二手房买卖“去中介化”的方式。比如2021年，浙江省杭州市住房保障和房产管理局旗下的“杭州市二手房交易监管服务平台”，上线了“个人自主挂牌房源”功能，房东们可以自行在平台上挂上自家房源，购房者也可以“绕开”中介直接和房东面对面交易，为二手房买卖提供了更多可能性。

漫画/李晓军

□ 本报记者 唐荣 李文茜

“我姐姐与家人失散20多年，我们全家人到处找也没有结果，妈妈的双眼几乎哭瞎了。我尝试给深圳公安‘局长信箱’写求助信，没想到真让我找到了姐姐，真心感谢公安机关。”这是广东省深圳市居民杨女士近日对《法治日报》记者说的一番话。

这人间团圆的暖心场景，在深圳市公安局“局长信箱，接诉即办”工作中已发生过多次。

按照广东省公安厅“平安厅”统一部署，在深圳市副市长、深圳市公安局局长刘国周推动下，2021年5月1日，深圳市公安机关“局长信箱，接诉即办”正式启动。运行两年来，“局长信箱”对群众来信“即接即办、应办尽办”，共解决群众实际问题3.2万余个，受到社会各界一致好评，切实以互联网端的“小信箱”打通了群众表达民意诉求的“直通车”，用“接诉即办”这根“绣花针”穿起了解决群众急难愁盼问题的“千条线”，织出了深圳公安推进基层社会治理的“新图景”。

今年3月，2022年广东省群众安全感和公安工作满意度第三方测评结果出炉，深圳群众安全感和对公安工作满意度再获全省“双第一”。

群众深夜来信 十分钟内签收

“一封信快速解决了我们家的难题。”深圳市居民周先生告诉记者。

2022年12月，周先生的孩子因为早产，在医院进行特殊治疗，花费巨额医疗费用，一家人忙前忙后，忘记给孩子办理身份证，使小孩不能参加深圳市居民医保，以致发生的医疗费用不能及时通过医保结算，周先生通过网上申请给孩子办理身份证，但需要几天时间，焦急的周先生决定向“局长信箱”写信求助。

12月7日，深圳公安“局长信箱”专班接信后，第一时间派员联系周先生。“我们对他的情况进行了核实，发现他的情况特殊，遂立即联系户政部门，请求加快审批流程。”深圳市公安局福田分局福田派出所民警刘瑞峰说。

12月8日，在各级户政部门的协作下，小孩的身份证审批流程及时办结。在告知周先生这个好消息时，刘瑞峰还主动帮周先生咨询了小孩的医保等事项办理事宜，协助他加快办理流程，很快，小孩在医院治疗，报销费用所需的各项证明材料全部办好，周先生的急难问题得到解决。

把群众的事当自己的事，这是设立“局长信箱”的初心，也是服务为民的使命。作为源头预防和前端化解信访矛盾问题，维护群众合法权益，提升群众满意度的有力抓手，经过两年的探索和实践，“局长信箱，接诉即办”已构建起一套独具特色的运行机制。

“局长信箱”开通之初，深圳公安把来信办理作为各级“一把手”工程高位推进，牢牢把握“事要解决”这一根本，向社会公开承诺“即接即办、应办尽办、一办到底”。

深圳市公安局司法监督中心副处长钟新华告诉记者，接诉即办，就是不区分群众来信时间、来信形式，第一时间回应，第一时间办理，全部做到10分钟内签收、30分钟内联系来信人，4日内首次反馈。

为此，深圳市公安局组建了350余人的“市局-分局-派出所”三级工作专班，7×24小时实体化运转，实时监测来信情况，专职负责来信接收、流转、盯办、回访等工作，紧盯办件进度，直到问题解决。

记者问：“如果深夜来信，也能做到10分钟内签收吗？”

对此，钟新华的回答十分肯定：“是的，群众深夜来信说明情况紧急，令群众夜不能寐，公安民警更要抓紧办、赶紧办。对一时难以解决的信件，主办单位‘一把手’挂账督办、限时解决。同时，以书面回执方式告知来信人‘责任民警、责任领导、主要领导’姓名和电话，方便群众随时咨询诉求和信件办理进展”。

记者了解到，“局长信箱，接诉即办”工作纳入深圳市公安局局长专题会议日程，局长亲自抓、亲自管、亲自盯，每天听取汇报、批阅来信，每周召开专题调度会，通报情况、交流经验、检视问题。同时，各分局(警种)主要领导每天“选读来信”，全程跟踪盯办，研究解决方案。

此外，深圳公安还不断修订优化《“局长信箱，接诉即办”工作规范》，明确信件分类、办理反馈等34条刚性要求，建立起“平台支撑、专班统筹、制度保障、调度管控、督办考核”的闭环管理运行体系。

聚焦个案解决 推动类案处置

今年3月29日，深圳市居民王先生给“局长信箱”来信反映：深圳市南山区丽康路及南科路路段有机动车占用非机动车道违法停车，严重影响附近居民的日常生活，还存在很多交通隐患。

信件快速流转交到交警部门，交警部门立即组织警力现场办公，找出问题，对症下药。此事涉及多个部门，还有工地的项目方，施

「小信箱」解决群众急难愁盼问题

深圳公安「局长信箱，接诉即办」运行两年解决问题三万两千余个

工方，交警部门立即上报南山区政府组织协调，联合相关业务职能部门，开展专项整治行动。通过组织召开违停约谈警示会，提高沿线铁骑巡逻执法频次，增设机动车道非机动车位，协调相关项目方设置面积约2000平方米的两处临时停车场等措施，解决了这个困扰周边居民的出行难题。同时，交警部门还举一反三，跟进协调区交通运输局，推动开展南山北部片区道路交通设施综合治理工程，在短时间内全面提升辖区的交通设施水平。

据统计，过去两年间，“局长信箱”接到的信件内容覆盖面广，涉及交通出行、社会治安、规范执法、矛盾纠纷、举报咨询等，其中不乏需要解决的诸多民生共性问题。比如关于户政办理的求助、咨询类信件数量在信箱开通之初快速增加，深圳公安户政部门分门别类梳理出诸多共性问题形成“一问一答”帖子，申请人对照自身情况，即可自行备齐办证材料前往窗口办理。

信箱中另一个反映较多的问题是飙车“炸街”违法行为，这些被称为“鬼火少年”的竞速噪声制造者，在夜间招摇过市，不仅置自身和他人于危险境地，还让附近居民遭受噪声困扰。为此，深圳交警开展了为期半年的专项整治行动，严查飙车“炸街”违法行为，短时间内使道路交通秩序显著好转。

今年1月8日起，深港口岸逐步恢复正常通关，市民赴港办证量激增，部分市民将个人办证情况遇到的困难和疑问反馈到“局长信箱”。深圳市公安局出入境管理支队积极应对诉求，全市受理出入境业务的办证大厅开通延时服务，增设30%的窗口，通过增加人力、物力的方式为办证业务“削峰”。进入深圳公安微信公众号，市民还可轻松查看距离自

身定位最近的出入境智能签证设备，快速预约办理出入境证件。

“网上平台的功能都是根据市民反馈意见不断优化。”深圳市公安局出入境管理支队综合处民警鲍天竹介绍，为服务深圳营商环境建设，深圳公安还主动赴境外开展商务活动的企业开通“绿色通道”或提供专场办证服务。

类似通过民生需求个案解决来推动类案处置的事例还有很多。“局长信箱”开通之初，收件量高峰时单日达五六百件，如今，经过两年的坚守，单日收件量稳定在百件以内，群众获得感、幸福感不断增强。

提升执法素养 完善执法规范

“自行车被人偷走有一段时间了，仍没有任何进展，问了办案民警进度，每次回答都是正在办理，我的损失谁来承担呢？”去年8月8日，市民闫先生情绪激动地致信“局长信箱”，投诉深圳市公安局航城派出所民警办事慢。

后来，经“局长信箱”核查跟进反馈，同年9月23日，闫先生再次写信给“局长信箱”，表达了对办案民警的理解和支持。

一个多月时间究竟发生了怎样的“反转”？原来，闫先生的自行车被盗，报警当天，航城派出所即受理为行政案件，并出具报案回执。其后，闫先生多次联系办案民警询问案件进展，民警以“案件还在进一步办理中，有结果了会第一时间电话告知您，请耐心等待”答复。

几次三番，闫先生认为是民警搪塞他，致写信“局长信箱”投诉。殊不知，那段时间，办案民警一刻也没闲着，从立案当天就展开了大量调查走访工作，还以此案为线索深挖扩线，串并出一个跨省市的盗、改、销自行车团伙。团伙嫌疑人悉数落网后，该派出所所长严华伟第一时间闫先生到所里，耐心进行沟通解释工作。闫先生恍然大悟，原来民警在案件收网前担心走漏风声一直没有把实情告诉他。

“以小案牵出大团伙，上级给予了肯定，让我们备受鼓舞，但更令人高兴的是群众对我们工作的理解和支持。在这件事上，我们也做得不到位的地方，及时履行告知义务不够，这提醒我们办案过程中要及时关注当事人的合理诉求和焦虑情绪，做好沟通解释工作，最大限度争取群众的理解和支持。”严华伟说。

两年来，“局长信箱”对内开展多维度、多角度、多层次的类案全量分析研判，如根据来信内容和反映事项分为投诉、举报、咨询求助等6个一级分类、15个二级分类、54个三级分类、150余种标签体系。同时，制定报告单、督办单、核查单、回访单“四张清单”，对重点件直接督办，对执法投诉信件由督察、法制、纪检部门提级核查，压实领导责任、单位责任、民警责任，持续以“钉钉子”精神治理机械执法、“案结事不了”等执法问题。

如今，“局长信箱”不仅成为解决群众急难愁盼问题的“直通车”，也成了检视公安工作的“反光镜”和推动规范执法的“新引擎”，不断倒逼民警提升执法素养和服务水平，切实提升了深圳公安工作透明度和执法公信力。