



二手房交易试水“诚意卖”线上出价

专家：倒逼房地产经纪从“成交为王”转向“服务为本”

□ 本报记者 赵丽

2026年7月23日,在中国房地产估价师与房地产经纪学会(以下简称“中房学”)主办的房地产经纪年会上,150家行业代表性机构及网络平台向社会作出十项自律承诺,主动配合房地产交易和中介市场秩序专项整治行动,切实维护人民群众住房买卖和租赁合法权益,助力房地产市场平稳发展。

此前的2026年3月,北京某房地产经纪公司(以下简称某经纪公司)试点推出“诚意卖”二手房线上出价交易模式,其核心逻辑是将二手房交易压缩到一个清晰的时间窗口内,业主交纳保证金并设定底价,房源获得集中推广,买方交纳保证金后在规定时间内线上出价,系统自动比对,匹配成功即进行交易。

在受访专家看来,由此传递的信号是,当前,人民群众的住房需求已经从“有没有”进入“好不好”阶段——对房地产交易服务的期待升级为“安全、透明、专业、省心”,即希望交易过程透明公开;希望从业人员专业可靠,而不是“签合同就找不到人”,这将倒逼房地产经纪行业从“粗放扩张”转向“精耕细作”,从“成交为王”转向“服务为本”。

买方出价系统匹配

如果你是业主,卖掉一套房子需要多长时间?

二手房交易本身是一个漫长且充满变数的过程,买卖双方反复议价拉扯是行业常态。通常情况下,一套房子从挂牌到成交,平均需要数月。业主担心“卖亏了”,买方害怕“买贵了”,经纪人在中间反复传话。

某经纪公司推出“诚意卖”模式后,于2026年5月18日在App上推出一套房子,房源上线两天后有买方报名,经出价、匹配,历时50分钟,买卖双方达成交易意向。

据某经纪公司公布的数据,启动试点以来,已有多宗二手房地产交易通过“诚意卖”模式达成。

北京房地产中介行业协会秘书长赵庆祥表示,在传统房地产经纪服务中,房地产经纪人需要协调买卖双方开展多轮价格沟通,加上各种因素干扰,交易存在一定的不确定性,导致地产交易周期拉长。

首都经济贸易大学京津冀房地产研究院院长、北京市房地产法学会副会长赵秀池介绍,“诚意卖”是一种新型房地产交易模式,买卖双方需要分别交纳5万元保证金,由第三方机构进行托管。业主在线上设定起始价(出价门槛),提醒价(可谈底线)和心理底价(自动成交线)。在规定期限内,买家在线上最多进行两次出价。一旦出价达到或超过业主设定的心理底价,系统自动按底价成交,先到先得;若达到提醒价但未到心理底价,由经纪人协助双方进入洽谈环节。

根据“诚意卖”模式,如果系统自动锁定交易后有一方违约,则违约方交纳的保证金将作为违约金赔付给守约方;如果买方两次出价均未达到卖方心理底价或提醒价,则服务自动解除,保证金原路退回。

在“诚意卖”模式下,双方都交纳了保证金,“诚意”很明显,自然提高了交易效率。”赵秀池分析,“诚意卖”模式通过保证金制度构建了信任机制,通过“买方出价、系统匹配”机制发现“共识底价”,提高了市场的活跃度和交易效率,为存量房交易提供了一种新的交易方式。

撮合交易模式升级

“诚意卖”模式的出现,会不会替代经纪人的价值?

对此问题,3位受访专家均给出一致答案:不



是替代,而是升级。

“目前,线上化工具不会替代经纪人,只是重构经纪人的工作内容与价值重心。”长期从事房地产业务的北京市鑫诺律师事务所合伙人王树德告诉记者。

赵庆祥认为,“诚意卖”模式只是通过保证金形式,增加了反悔成本,增强了交易的确定性,同时对房地产经纪人的专业性提出了新要求,将顾问式服务重心前置到支付保证金之前,促进房地产经纪人对信息员、撮合人升级为房地产咨询师,专长于房地产市场分析,成为委托人交易决策的“参谋”。

“‘诚意卖’模式不会替代经纪人的价值,而是经纪人撮合交易模式的升级,因为这种交易方式还是由经纪人介入和推荐。”赵秀池说,在这种新模式的交易流程中,经纪人的作用贯穿始终——售前判断业主和房源是否适合这一模式、提供定价建议;售中解释规则、辅助出价策略;售后复盘、推进后续交易。

在王树德看来,从交易实务角度看,“诚意卖”模式能够缓解部分交易痛点,但无法完全解决二手房交易的全部问题。在房屋交易中,买卖双方除了进行价格博弈外,房屋本身是否存在被抵押、查封,房屋是否存在瑕疵,卖方户口是否迁出等大量风险,“诚意卖”模式主要解决价格谈判环节效率问题,无法化解房源权利瑕疵、房屋本身缺陷等风险。

明确行业经营底线

一边是市场推出“诚意卖”二手房线上出价交易模式,另一边是行业协会发挥行业自律职能。

在前述房地产经纪年会上,150家行业代表性机构及网络平台向社会作出十项自律承诺,内容涵盖确保房源真实有效、规范承接业务委托、如实披露房屋状况、保障交易阳光透明、严守交易合规底线、规范服务收费行为、遵循自愿平等原则、维护市场价格秩序、正确引导市场预期、恪守公平竞争准则。

“十项承诺的现实意义在于配合专项整治行动,发挥行业自律的作用。十项承诺压实市场主体责任,强化参与主体的自我约束,明确行业经营底线,推动行业由粗放扩张转向高质量规范化发展。”赵秀池说。

在赵庆祥看来,十项承诺对应着现阶段房地

产经纪行业需要优化和提升的重点领域,每一条都回应人民群众对市场规范发展的期盼。

首先,以“真实性”夯实行业信任基石。通过要求“真房源”“真合规”“真信息”,确保房源真实委托在租售状态、房屋符合规定能交易、信息真实披露,这是规范从业的基本底线要求。在国家持续治理下,虚假房源、隐瞒信息等问题得到有效遏制,各地推行房源核验、从业人员实名认证等管理举措,通过“核验+认证”机制,从源头上治理虚假房源信息,让虚假引流手段无处遁形。

其次,以“透明化”斩断暗箱操作的“灰色”链条。通过要求“身份透明”“交易透明”和“收费透明”,精准回应人民群众交易房屋的顾虑——怕被吃差价、怕被乱收费、怕资金被挪用。近年来,各地推行交易资金监管、服务收费公示等配套制度,旨在通过规则保障交易安全,让房屋交易当事人更安心、更放心。

最后,以“公平化”重塑市场公平竞争好生态。“平等交易”“价格规范”“正向引导”“公平竞争”,是构建行业长效治理机制的重要内容。目前,行业经营服务水平存在差异,粗放搭客、同业无序竞争等现象依然存在。各地正在探索推进的“单边代理+行业联采”试点,压实线上平台信息

发布审核责任,规范行业发声行为,本质上就是要用一套公开透明、协同互利的规则,引导各类市场主体依托专业服务良性经营,推动全行业协同良性发展。

赵秀池认为,中房学作为行业自律组织,应该强化行业自律工作。例如,健全行业信用管理体系。依托全国房地产经纪专业人员登记系统,完善机构、从业人员两级信用档案,归集行政处罚、自律惩戒、群众投诉及优质执业等记录,并向社会公开。落实守信激励、失信惩戒机制,对严重失信主体实施行业警示、推动行业信用与政府监管平台数据双向共享,实现自律与行政监管联动,构建“一处失信、多方约束”的监管格局。

“同时,还应该规范从业人员执业管理,提升行业整体素养。严格落实职业资格制度,推行全员实名登记,挂牌上岗,信息公示制度,主动接受社会监督,常态化开展继续教育与新人岗前培训,重点强化合规政策、交易风险、职业道德及房屋瑕疵披露、收费规范、租赁合规等核心内容培训,压实经纪机构主体责任,督促企业建立内部合规审核与人员管理制度,落实全员执业管控。”赵秀池说。

漫画/李晓军

记者手记

如今的房地产经纪行业,正在悄悄褪去粗放浮躁的底色,朝着规范、透明、暖心的方向稳步转型。这些改变不只是行业模式的革新,规则的完善,更真切地落在每一次房屋交易、每一位市民的安居体验里。

过去,二手房交易最大的痛点就是“不确定性”,漫长的议价拉锯,反复的沟通试探、口头承诺的落空,让买卖双方身心俱疲。而如今,以“诚意卖”为代表的新型交易模式落地,通过保证金托管、透明定价规则、系统智能匹配,让交易告别了“猜底价、磨价格、赌诚意”的内耗。

在采访中,更让记者欣喜的是,行业的改变不止于交易效率的提升,更在于服务理念的转变。曾经,不少经纪从业者以“成交”为唯一目标,重业绩、轻服务,重成交、轻售后。而现在,随着行业自律承诺落地、专项整治持续推进,“真房源、真披露、透明化、规范化”成为行业底线。

一些消费者已经清晰感受到身边的细微变化:看房时,不再遇到图文不符的虚假房源;议价时,不用再经历无休止的博弈内耗;交易时,资金安全、收费明细一目了然;成交后,经纪人不再“一签了之”,而是持续提供专业咨询、流程跟进等服务。房产经纪人的角色,也从单纯的“信息传话筒”,慢慢转变为靠谱的“安居咨询师”,用专业能力帮消费者规避风险、理性决策。

房地产经纪是连接安居需求与市场资源的桥梁,行业的模样直接关乎百姓的安居幸福感。从“粗放扩张”到“精耕细作”,从“成交为王”到“服务为本”,从乱象频发到自律规范,这场行业焕新不是冰冷的制度革新,而是一场贴近民生的服务升级。

当下,房地产经纪行业自律的底线已经筑牢,规范发展的路径愈发清晰。未来,期待房地产经纪行业能持续深耕服务、坚守初心,让每一次房屋交易多一份顾虑、多一份安心,让每一个消费者都能收获稳稳地安居幸福感。

甘肃首例消费民事公益诉讼落判生效

惩罚性赔偿金如何申请审批拨付同案解题

□ 本报记者 赵志锋
□ 本报通讯员 杨清

2026年6月底,由甘肃省消费者协会(以下简称“甘肃省消协”)向甘肃省兰州市中级人民法院提起的甘肃省首例消费者权益保护民事公益诉讼案件尘埃落定。该案的办结,填补了甘肃省社会组织提起消费公益诉讼司法实践的空白。

时间回溯到2024年4月,兰州市城关区人民检察院在办理黄某辉等9人涉嫌制造、销售假冒注册商标的商品罪一案过程中,发现黄某辉等3人通过某网络购物平台的网店销售假冒调味料的行,存在侵害众多消费者合法权益,损害社会公共利益的情况,遂发布公告,请法律规定的相关组织在公告期内提起诉讼。同时,城关区检察院将该线索通过兰州市人民检察院上报至甘肃省人民检察院,甘肃省检察院将该线索移送至甘肃省消协。

甘肃省消协收到该线索后组织专家团队进行研判,认为黄某辉等3人的售假行为导致广大消费者的合法权益受到侵害,遂于2025年3月向兰州市中院提起民事公益诉讼,诉请黄某辉等3人公开赔礼道歉并依法承担销售金额3倍的惩罚性

赔偿金。经甘肃省检察院、兰州市检察院指定,该案由城关区检察院作为支持起诉人支持该案的起诉。

该案是甘肃省首例由社会组织提起的消费民事公益诉讼案件。

案件进入审理程序后,一系列难题摆在兰州市中院办案团队面前——甘肃省消协作为社会组织的诉讼主体资格如何认定;公益诉讼审理程序如何规范开展;检察机关、市场监督管理部门在诉讼中的权责如何划分等问题,还没有统一的成熟经验可以参照,每一个办案步骤都需要从零开始逐一厘清。

为此,办案团队系统梳理涉及消费者权益保护及民事公益诉讼的相关法律规定,检索了全国范围内已审结的百余起同类消费民事公益诉讼案件的裁判文书,结合甘肃省的实际情况确定诉讼主体资格,划定支持起诉的检察机关、市场监督管理部门各自的权责范围,为案件规范审理打下坚实基础。

除了法律适用难题,还有案件审理的现实困难:3名涉案被告人相关犯罪事实分别在不同监狱服刑,常规的集中开庭审理无法实现。为了顺利推进案件审理,办案团队先后10余次辗转多

地。最终,在规定的程序框架内,采取线上与线下相结合的方式实现跨区域开庭。

当案件事实查清,程序障碍扫清之后,审理案件的争议焦点就是惩罚性赔偿金能否支持、赔偿金额如何认定的问题。在全国此前已审结的百余起消费民事公益诉讼案件中,绝大多数案件参照消费者权益保护法“消费欺诈三倍赔偿”的规定计算认定惩罚性赔偿金额。办案团队经审慎研判后认为,直接适用“三倍赔偿”的规定不符合该案的实际情况。

办案团队在研判中明确两种不同诉讼制度的核心差异,即:消费者权益保护法规定的“三倍赔偿”是针对个体消费者私益权利的规定,立法初衷是通过对个体消费者私益权利的倾斜保护,激励个体消费者权益受损后积极行使权利维护自身合法权益、制止违法行为以弥补公共执法的不足。而消费民事公益诉讼的目的不仅是维护众多不特定消费者的合法权益,更是通过给予违法行为人恰如其分的惩罚,通过惩罚与警示作用恢复正当竞争与经营秩序。

办案团队认为,本案3名被告此前已经因售假行为被依法追究了刑事责任,被判处了相应的刑罚及罚金,如此时套用“三倍赔偿”的标准,在

刑事处罚之外再苛以过重的惩罚性赔偿责任,有可能会超出违法行为人应承担的责任边界,从而违背了“过罚相当”的法治原则,后续也会影响生效裁判的执行效果。

随后,办案团队综合全案的违法情节、售假金额、危害后果以及3名被告已承担的刑事责任情况,判令本案被告承担一倍的惩罚性赔偿金并公开赔礼道歉。案件宣判后,各方当事人均服判息诉,判决现已发生法律效力。

在案件审理过程中,兰州市中院办案团队并没有把工作的终点放在作出判决结果上,而是立足办案发现消费民事公益诉讼领域存在的制度盲区——消费民事公益诉讼判决之后产生的惩罚性赔偿金如何管理,资金的使用范围如何划定,资金的审批流程和监督机制如何搭建等。

为了填补这一空白,兰州市中院发挥府院联动机制,会同甘肃省市场监督管理局、甘肃省消协及兰州市检察院出台消费民事公益诉讼赔偿资金管理规定,划定了公益诉讼惩罚性赔偿金的专属使用边界,细化了资金的申请、审批、拨付全流程管理细则,建立了多部门联合的年度审计监督机制,从制度层面堵住了资金管理的漏洞,达到“审理一案、完善一制、规范一片”的效果。

物业费『小切口』撬动社区『大治理』

新余法院『六小工作法』巧解物业纠纷『千千结』

□ 本报记者 黄辉
□ 本报通讯员 黄敏芳

一枚国徽,一条横幅,几张桌椅,便搭起一处简易而生严的巡回审判现场。

2026年7月的一天,江西省新余市分宜县铃西街道金地广场上,一起物业服务合同纠纷案正在开庭。旁听席上,居民、物业公司工作人员、社区工作者和“两代表一委员”坐得满满当当。这次看似平常的巡回审判,正是新余法院近期创新推广“六小工作法”的生动缩影。

物业费纠纷曾是横在无数业主与物业之间的一道“坎”。此类纠纷虽然标的额不大,但往往因长期积累的矛盾对立,调解难度并不小。新余市两级法院聚焦物业费交纳这一发案最多、牵动最广的纠纷,探索建立物业纠纷联动化解机制,摸索出找准“小切口”,组建“小分队”,定期“小约会”,同坐“小板凳”,吹响“小喇叭”,办好“小事情”的“六小工作法”,及时化解大量物业矛盾。

巡回审判释法说理

庭审刚开始,原告物业公司经理便将一沓皱巴巴的催交记录放到桌上,满脸无奈:“法官,这一沓全是催交单,我们上门催了4年,一分钱都没要回来。公司要运转,保洁、保安的工资要发,电梯要维保,哪一样不要钱?”物业公司要求业主张某支付拖欠的物业费及相关费用。

张某家的房屋自2021年起发生漏水,张某多次报修未果,最后以拒交物业费表达不满,与物业公司僵持了近5年,直至此次被诉至法院。

案件事实清楚,法律关系明确,一纸判决并不难下。但承办法官阅卷时发现,该小区因类似缘由拒交物业费的,并非张某一人。为此,法院决定以巡回审判的形式,把庭审“搬”到纠纷发生地、开到群众身边。

庭审过程中,承办法官紧扣争议焦点,在全面梳理事实的基础上,引导双方举证质证,事实越辩越明。

庭审结束,法官就地召开座谈会,听居民讲诉求,听物业公司说难处,当场以案释法:房子漏水,先要分清责任——保修期内由开发商维修,共有部位由物业负责,但不管什么原因,以此拒交物业费,于法无据。

释法声落,广场上十几条小板凳围成一圈,法院干警、社区干部与居民促膝而谈。“电梯广告收益去哪了?”“停车位能不能错峰共享?”“业主家里被盗,物业要担责吗?”……一场“小板凳议事会”就此开始,居民的操心事、烦心事,一条一条被记在了本子上。

“大多数物业矛盾源于小事拖大、误会积深。通过定期走访、巡回审判、小板凳议事等方式,将司法服务下沉到小区,推动诉求表达、释法说理,整改反馈有机衔接,可以把大量纠纷化解在诉前。”新余市中级人民法院民一庭庭长宋彦介绍,这次开在广场上的巡回审判,正是新余法院“六小工作法”的集中体现。

针对物业费纠纷,新余法院组建由法官、社区工作者、业委会代表,特邀调解员构成的“小分队”:法官讲法理,厘清双方权责边界;社区工作者讲情理,疏导对立情绪;业委会代表讲立场,把业主的个体诉求转化为整改清单;特邀调解员讲“账本”,算清诉讼成本与和解收益。四方各展所长,推动纠纷实质化解。

这一机制在处置突发难题时作用尤为明显。某老旧小区电梯频繁发生故障,居民抱怨物业不作为,物业叫苦“维修资金申请程序复杂”,双方越闹越僵。

得知这一信息后,法官当即牵头组织业主、物业公司和社区召开协调会,把住宅专项维修资金的启用条件和申请流程讲得明明白白。社区工作者从中协调,物业当场表态先行垫资抢修,费用依规从住宅专项维修资金中列支;法院干警跟踪督办维修进度。一周后电梯恢复运行。

法院以此为契机,推动社区、物业公司对小区内其余电梯逐一“体检”,同隐患一并消除。

动态掌握社情民意

化解矛盾不能等问题找上门,要主动走到群众中间。

新余法院与社区建立起常态化对接机制,法官团队定期下沉,与社区工作者、网格员定期沟通,动态掌握社情民意。问题在哪里,“小板凳”就搬到哪里。

在不久前的一次沟通中,分宜县某社区工作者反映,辖区两栋楼的业主与物业公司因楼道照明电费问题闹得不可开交。物业公司将楼道灯改装分表,要求业主按户分摊电费;业主则认为此项支出已包含在物业费中,拒不认可。物业公司催交不成干脆断电,双方矛盾迅速激化。

分宜县人民法院员额法官姜志刚当天便联合社区,将“小板凳议事会”开到单元门口。法官翻开民法典和《物业管理条例》,就公共区域养护责任和物业费构成逐一讲明;楼道照明属公共设施,运行费用包含在物业费中,物业单方面变更计费方式于法无据。

法官讲清,物业公司当场表态恢复供电,不再要求分摊;业主也表示今后有事坐下来谈。随后,法官还就公共收益公示、停车管理等业主关心的其他问题逐一释法。一场冲突就此化解在单元门口。

“以前业主和物业公司闹矛盾,社区来回做工作,常常是两头劝,两头不落好。现在法院定期面对面沟通,大家坐在小板凳上把事情谈开,事儿就理顺了。”分宜县铃东街道东湖社区党总支书记徐兵感慨道。

办理个案形成规矩

群众的事,再小也是大事。新余法院探索建立“群众吹哨、喇叭传声、部门报到”联动机制,第一时间响应群众诉求,就地化解矛盾。

“小喇叭”意在预防。新余法院推出“物业纠纷常见问题”专题,以文字、漫画、短视频等形式,围绕物业费交纳、公共收益归属、维修责任划分等高频问题进行解读。同时,将“法治课堂”送到物业管理一线,定期组织物业企业负责人、业委会成员参加法律知识专项培训,围绕物业服务合同常见争议、违约责任认定等内容以案释法,推动企业规范管理、诚信履约。

“小事情”重在规范。对案件审理和走访调研中发现的共性问题,新余法院以司法建议为抓手,就“完善业主入住手续及信息登记管理”“加强无物业小区管理”等提出具体整改意见,形成“调研走访—发现问题—制发建议—跟踪回访”的工作闭环,把一件件具体“小事情”办成管长远的“硬规矩”,让个案中显露的问题变成源头治理的防线。

2026年以来,新余法院通过先行调解机制委派化解物业费交纳纠纷373件,推动69个小区物业服务提质升级。与此同时,法院受理的物业服务合同纠纷案件体量呈明显下降趋势,大量矛盾化解在了萌芽状态。

从一枚国徽进驻小区的巡回审判,到“六小工作法”在全市生根发芽,新余法院用最朴素的方式坚持和发展新时代“枫桥经验”,让法官走到群众中间去,把道理讲透,把问题办实。