編者按

在國家房地產管理部門的持續監管下，房地產中介行為總體規範有序。然而，由於樓市持續調整，中介收入大減，部分中介通過層出不窮的「灰色操作」賺取利潤，損害買賣雙方權益。「內房中介透視」系列專題，揭露有關行為，助力業主和買家避開各式陷阱。



▲內地樓市經過多年發展，二手成交佔主導局面。 中新社



▲內地房地產中介行業已得到大幅規範，但間中仍有誤導消費者、吃差價等個別現象出現。 中新社

內房中介透視❶

內地房地產中介行業經過多年治理下，行為雖然已得到大幅規範，但記者採訪多位深圳中介獲悉，在實際操作中，部分中介通過「VIP策劃費」、「置換費」、「推廣費」等灰色操作，繞開了佣金不得超過成交價3%這一監管紅線。中介除了以「策劃費」等方式變相賺取差價，還通過獨家委託協議鎖定房源後高價轉賣；更有中介欺詐港人和海外旅居，違規賺取公證費數千元（人民幣，下同）和巨額差價。

大公報記者 李昌鴻、毛麗娟

誘業主簽獨家委託 內地中介高價賣出賺差價

灰色操作 實收佣金超監管上限

業主不熟行情 賣別墅被吃差價25萬

記者採訪一位不願意透露公司名稱的大型港資連鎖中介陳明，他透露，兩個月前，深圳福田某小區一套約30平米的單間，業主實收約157萬元，中介最終以170萬元賣出，中間約13萬元的差額被中介以「策劃費」名義收取。其二，去年底，深圳龍崗區一套170多平米的房產，總價約1000萬元，中介通過同樣的方式賺取了約80萬元差價。該從業者表示：「深圳一大型連鎖中介員工就是幹這個的，而且幹得特別多。」

帶假客戶看房 營造市場熱度

陳明描述，這類操作通常分幾步：中介先找急於賣房的業主，承諾「快速賣出」，條件是業主簽署獨家委託。「比如說業主實收155萬元，剩下就是我們的。」中介隨後會發動全公司資源集中推廣該房源，同時通過帶假客戶看房等方式營造市場熱度，抬高真實買家的心理價位。最終成交價高出業主實收的部分，便以「策劃費」形式進入中介口袋。

該類似案例並不少見。2024年，深圳一位劉姓業主通過一地產中介出售房產，約定成交價672萬元，並支付了12.3萬元中介費。一年後業主偶然得知，買家實際支付了720萬元，中間48萬元的差額「不翼而飛」。該業主已向市場監管、住建部門投訴並提起民事訴訟。

上述操作的制度基礎是「獨家委託」模式。據陳明介紹，中介通過給予業主少量「激勵金」（如三千元）鎖定獨家銷售權，約定在一定期限內若賣不掉則放棄。「哪個業主着急賣，他就給三千塊錢，賣不掉這三千你就吃掉，你給我獨家賣。」中介透過掌握信息不對稱的主動權，在買賣雙方構築了一道「信息牆」，從而有了操作底價空間。

陳明還透露，曾有業主事後發現吃了虧想投訴，但「簽了字的，策劃費是單獨給你推廣、給你充流量，你告不贏」。

中介協會：如違法即移交監管部門

對於中介違規行為，深圳市房地產中介協會會長張媛表示：「我們不迴避問題。誤導消費者、惡意鎖盤、吃差價等個別現象仍有可能存在。對於隱瞞重要交易信息、發布虛假房源、繞開資金監管等誤導或違規行為，一經查實，協會將依據行業自律規則予以處理；涉嫌違法的，移交相關監管部門處理。」張媛指出，近年來，隨着消費者對房地產經紀服務的要求不斷提高，以及渠道分銷、線上獲客、房地產自媒體等新業態不斷發展，一些過去沒有被充分關注的問題和新型服務問題逐步進入行業治理範圍。

張媛透露，按現在統計口徑，行業糾紛發生率為千分之六。當前問題主要集中在返佣和虛假房源、虛假宣傳，以及個別主體未按要求備案、未實名開展相關業務等。

針對不當返佣競爭發出行業倡議，引導機構和服務人員將競爭重點回歸專業能力和服務質量；針對房源真實性問題，推行動態版《房屋狀況說明書》，幫助消費者核驗房源；針對服務標準問題，推行《深圳市房屋掛牌前盡職調查與營銷策略報告（示範文本）》，規範掛牌前盡職調查、營銷策略分析和服務過程留痕；同時，持續運用人工智能等數字化工具優化投訴受理和案例服務，提高消費者權益保障和糾紛處理的效率與能力。

典型案例

曾在貝殼等大型平台工作的深圳布吉易淘地產資深中介從業者李耀峰，目前自己經營一家小型中介公司。他向記者分享了蓮花山莊別墅和龍崗區龍富花園兩個典型案例。



▲李耀峰表示，買房或賣房都要多問幾家正規中介，了解市場底價。 資料圖片

蓮花山莊別墅屬於獨門獨院的商品房，在深圳市場具有較高流動性。早前，蓮花山莊一名業主放售持有的212平米獨幢別墅，他因長期在國外，不了解深圳樓市行情。

一名大型中介業務員與業主商談後，將價格壓至650萬元，隨後中介自己先支付100萬元（人民幣，下同）定金給業主，將房源鎖定。「中介跟業主說，你給我半年時間，我賣不掉就自己買下來。」結果不到一個月，中介通過全公司資源集中推廣，將這套別墅以675萬元售出。650萬與675萬之間的25萬元差額，全部成為中介的「額外收益」。

去年李耀峰的同事在龍崗區龍富花園也操作了一單：一套78平米的三房戶，業主以140萬元出售，中介最終以145萬元找到買家。「140萬元的房子，正常佣金兩個點，也就是2.8萬元。」他說，負責中介拿了多出的5萬元，買家知道後立即投訴。這個同事後來被公司（貝殼）處罰，把錢退還給了業主。

貨比三家 勿信「底價保密」

李耀峰提示香港客戶額外風險：因不熟悉本地流程，有時會被多收費用。李耀峰提到，今年上半年，一名港人在深圳買賣房產時，因港人交易需要辦理買賣合同公證和家庭成員申報，正常公證費約2000元，但有中介報價5000元。「客戶沒有注意發票，結果這3000元差價又進了中介口袋。」

李耀峰建議，無論買房還是賣房，都要多問幾家正規中介，了解市場底價。「不要輕易簽署獨家代理，簽了就把自己綁死了。」同時，所有收費項目應要求中介列明清單，並與其他公司報價比較。

業內人士也呼籲，買賣雙方應增強自我保護意識，在交易中主動要求與對方直接溝通價格，不要輕信中介「底價保密」、「獨家代理」等說辭。監管部門則應進一步強化對中介機構的巡查和抽查力度，暢通投訴舉報渠道，壓縮灰色操作空間。

「跳單」流走辛苦成果 惡意搶單加劇內耗

行業辛酸

一名從業8年、現已轉崗的資深房產經紀人接受採訪時坦言，「跳單」與同行間惡意「搶單」紛爭不僅消耗一線從業者精力，也加劇了行業信任危機。

這名前中介表示，所謂「跳單」，就是經紀人耗費大量時間帶看、對接業主、反覆議價，為買家提供完整交易機會後，買賣雙方繞開中介私下簽約，以此省下中介費。

「有時連續一兩個月，帶客戶看十幾套房源，反覆幫雙方拉鋸談價，客戶看完房轉頭說不考慮購房。沒過多久，我從不動產登記公示信息看到，這套房已經過戶，買家正是此前接待的客戶。」他說，經紀人收入高度依賴佣金提成，前期帶看、交通、溝通的時間成本全部沉沒，勞動成果被無償佔用。即便簽署看房確認書，取證、訴訟流程漫長，很多人最後只能放棄維權。法律層面也存在邊界：同一房源多家機構掛牌，買家自主選擇其他中介成交，並不屬於「跳單」。

促規範房源客源保護機制

比客戶「跳單」更普遍的，是同行之間的惡意搶單。「有的同行尾隨帶看，私下聯繫客戶；或是等我們談好價格臨近簽約，以更低佣金、不實房源信息撬走客戶。甚至有人偽裝成買家打探獨家房源，拿到業主聯繫方式後直接截胡。」他表示，市場不景氣時，惡性搶單加劇內捲，經紀人把大量精力用來提防同行，而非打磨服務。

該業內人士坦言，行業長期被這類糾紛困擾，形成惡性循環。一方面，經紀人被迫把大量精力放在留存證據、防範跳單上；另一方面，頻繁出現的搶單、撬單，也讓購房者、業主對於中介行業整體信任度下降。「大家都花精力內耗，反而忽略交易風險提示、產權核驗這些核心服務。」

前述已轉崗的業內人士認為，要減少這類亂象，除依靠民法典對「跳單」行為作出約束，行業也需要建立更規範的房源客源保護機制，釐清服務邊界，減少無序惡性競爭。同時也需要買賣雙方理解，中介提供的不只是看房，還有產權核查、交易風險把控等專業服務。

推廣費掩蓋差價 監管取證不易

加強監測

從法律角度看，中介吃差價涉嫌違反《房地產經紀管理辦法》關於「房地產經紀機構和房地產經紀人員不得賺取差價」的規定。但由於差價往往以「策劃費」、「推廣費」等名義包裝，監管部門在實際查處時面臨取證困難。

事實上，絕大多數差價交易是在買賣雙方事後偶然交流時才被發現的。而一旦交易完成、中介費已支付，即使投訴，錢也往往難以追回。

易淘地產資深中介從業者李耀峰指出，為了不讓買賣雙方發現價格差異，中介通常會盡量避免雙方直接交流。「一般交易成功後，中介不允許買賣雙方加微信。一加了微信，賣家跟買家說『我其實只收到這麼多』，買家肯定不高興，馬上投訴。」只要買賣雙方不直接溝通，差價就很難被察覺。



中介協會：持續監測交易糾紛

深圳市房地產中介協會會長張媛（**圓圖**）透露，深圳每年新房、二手房合計成交接近10萬套，現有合規經紀機構2000餘家，協會會持續對房地產交易糾紛進行監測。深圳市住建、網信部門近期也持續開展專項整治，處置了一批以「返佣」名義發布誘導性信息的違規賬號（**見附表**）。根據有關政策規定，上述賬號已被平台依法依約予以關閉3個月處置。

張媛表示，協會公開相關處理結果，目的不是放大行業問題，而是通過公開透明的信用約束，為消費者提供選擇依據，警示和規範機構及服務人員依法依規開展服務。

深圳處置違規自媒體賬號

違規發布誘導性營銷信息	「深房羅先生」、「龍華大聰明」等賬號以「返佣」名義發布誘導性信息，且存在「承諾不兌現」的潛在交易風險，擾亂房地產交易市場秩序
涉嫌仿冒官方機構賬號名稱	賬號「i深房」涉嫌仿冒官方機構賬號名稱，並違規發布誘導性營銷信息，擾亂房地產交易市場秩序
違規發布不實和誤導性信息	「燕子看房9786」、「深圳探盤小周」、「專業房產經紀20年」、「深圳阿哲選好房」等賬號通過製作誇張標題、發布虛假價格等方式，傳播房地產領域不實或誤導性消息，誤導公眾認知
歪曲解讀及誇大負面信息	「深房新房G」、「房圳探」等賬號歪曲解讀樓盤相關信息，擾亂房地產市場預期與信息傳播秩序

大公報記者毛麗娟整理

責任編輯：陳少文 美術編輯：劉子康