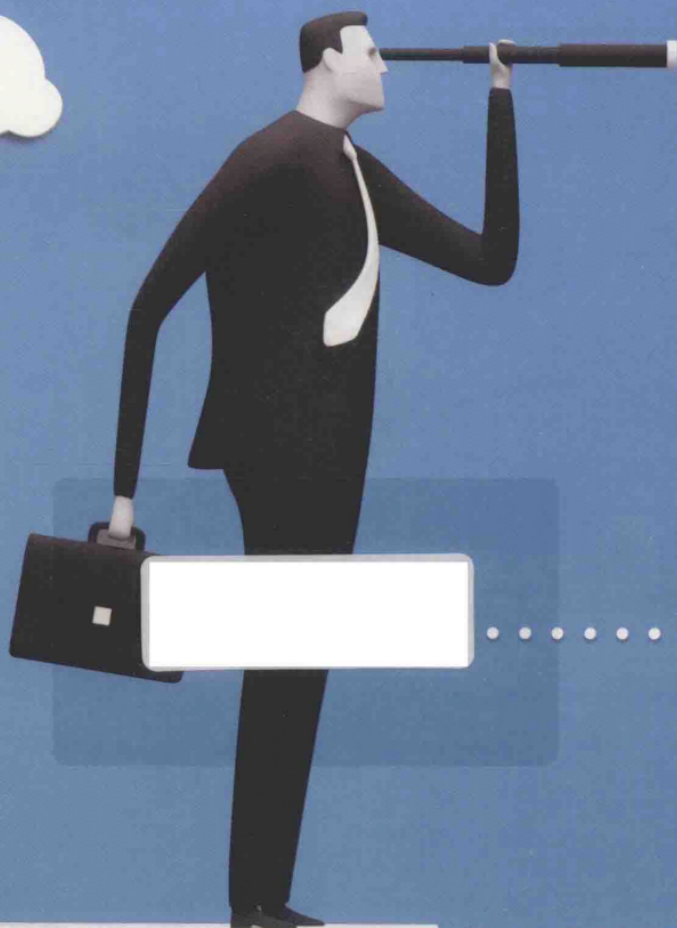


贝壳研究院 | 新经纪系列丛书

存量房时代 经纪人的职业化

全球模式与中国道路

巴曙松、贾娜娜、杨现领 著



厦门大学出版社 国家一级出版社
XIAMEN UNIVERSITY PRESS 全国百佳图书出版单位

贝壳研究院 | 新经纪系列丛书

存量房时代

经纪人的职业化

全球模式与中国道路

巴曙松、贾娜娜、杨现领 著



厦门大学出版社 国家一级出版社
XIAMEN UNIVERSITY PRESS 全国百佳图书出版单位

图书在版编目(CIP)数据

存量房时代经纪人的职业化:全球模式与中国道路/巴曙松,贾娜娜,杨现领著. —厦门:厦门大学出版社,2018.9(2018.10重印)

ISBN 978-7-5615-7079-1

I. ①存… II. ①巴…②贾…③杨… III. ①房地产业-经纪人-研究 IV. ①F293.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2018)第 197935 号

出 版 人 郑文礼

策划编辑 宋文艳

责任编辑 吴兴友

封面设计 闫昱菲

美术编辑 张雨秋

技术编辑 朱 楷

出版发行 厦门大学出版社

社 址 厦门市软件园二期望海路 39 号

邮政编码 361008

总 编 办 0592-2182177 0592-2181406(传真)

营销中心 0592-2184458 0592-2181365

网 址 <http://www.xmupress.com>

邮 箱 xmup@xmupress.com

印 刷 厦门集大印刷厂

开本 720 mm×1 000 mm 1/16

印张 28

插页 3

字数 410 千字

印数 3 001~6 000 册

版次 2018 年 9 月第 1 版

印次 2018 年 10 月第 2 次印刷

定价 79.00 元

本书如有印装质量问题请直接寄承印厂调换



厦门大学出版社
微信二维码



厦门大学出版社
微博二维码

前 言

房地产经纪人的核心职责是信息匹配和交易撮合,身份具有独立性和服务性

房地产经纪人作为房地产交易中连接着买卖双方的中间人,其核心职责是匹配买方和卖方的需求,撮合交易的达成。与普通消费品销售人员的根本差异在于房地产经纪人的身份具有独立性和服务性。独立性是指房地产经纪人的身份相对于交易标的物——房屋的独立。房地产经纪人的职业身份是典型的中间人身份。由于房屋(尤其是存量房)分散在每一个独立的个体手中,具有非常强的分散性和隐秘性,所以获取房源是房地产经纪业务职责中非常重要的环节。

房地产经纪人的服务性是指经纪人在了解并深度解析和掌握了买卖双方的需求后提供专业服务、促进交易达成而收取服务费用的属性。经纪人不直接掌握房屋资源,获取的报酬是基于自身对于信息的掌握、对于买卖双方需求的分析和对交易的撮合达成而收取的佣金。由于房屋交易的复杂性、低频性和高额性,使得房地产经纪人的服务性具有专业性、长周期性和推介性。

房地产经纪业务的属性决定了房地产经纪人必须实现职业化

职业化是职业实现专业性过程。专业性是衡量职业发展水平的重要标准,是职业发展的高级阶段和成熟阶段。专业性具有以全职从业者为主、具备一定的专业知识和技能要求及利他品质的属性。一个职业到底应不应该实现职业化由该职业的社会角色和属性所决定,职业化的最终目的

是构建合理的职业门槛、获得职业认同感、实现职业自主性和提升职业的社会地位。

规模化的房地产经纪行业发展已经有超过百年的历史。房地产经纪人完成了由早期社会分工下的一个角色或者兼职的身份到职业的转变。持续的房屋交易需求为经纪人职业生命周期奠定了基础(职业的稳定性),在全球范围内具有一定规模的从业者(职业的群体性),房屋交易过程的专业化分工实现了经纪人与其他职业角色的互动(职业的社会性),房地产经纪行业行为规范的建立界定了经纪人的行为边界(职业的规范性),获取经济层面或者其他层面的报酬是房地产经纪人职业的目的性。房地产经纪人必须实现职业化本质上是由经纪人职业的社会属性所决定的,经纪人作为房屋交易的中间人,在复杂、高额、低频和非标准化的房屋交易中担任信息匹配和交易撮合的重要角色,因此,如何为客户提供安全交易和高质量服务成了经纪人实现职业化的外部推动力,而经纪人重要的功能和较低地位之间的矛盾则是经纪人职业实现职业化的内部推动力。打造职业的经纪人群体是维护消费者利益、提升消费者体验和提高了房地产经纪行业社会地位的重要措施,是维护经纪人正当利益、提升经纪人群体社会地位的重要手段。

房地产经纪人职业化需要具备的要素及组织形式

本书通过对国内外不同国家及地区房地产经纪人实现职业化的动力、所采取的措施、演变的路径、参与的角色及取得的效果进行梳理,提炼并总结了推动房地产经纪人实现职业化所需要的要素包括:设立经纪人从业的门槛、形成闭环的监管体系、引导经纪人塑造职业素养、建立对经纪人的职业保障、搭建经纪人的业务平台和树立经纪人的职业品牌,总结为设门槛、做监管、塑素养、建保障、搭平台和立品牌。

门槛是对想要进入房地产经纪行业的从业者进行的第一道筛选机制,通过在年龄、学历、品行、经验及从业资格等方面设定标准来筛选满足条件的经纪人。门槛的设定作为强制性的标准实施是提升经纪人群体整体素

质、降低经纪人群体大规模轮换(替代)和保障经纪人群体利益的重要手段。合理的门槛设定是推动经纪人职业化建设的首要措施。房地产经纪人从业门槛标准的设定权力一般归属于代表经纪人群体的行业协会或政府机构,需要通过立法予以确定并推行。

监管是指对经纪人进入行业到作业层面制定详细的规则和制度,对于违反规则和制度的行为给予相应的处罚,打造从经纪人进入到作业再到退出的全方位监督和管理,围绕经纪人形成职业监管的闭环。但从行业的持续、健康发展来看,仅对经纪人进行监管远远不够,良性的行业发展需要参与方共同遵守规则。所以除了对经纪人的监管外,对于消费者也应该设定合理的规则,建立公平的契约制度,从而维护房地产经纪行业和经纪人的正当利益,促进行业良性、健康发展。在对房地产经纪人的监管上,建立公平、健全、合理的行业行为规范和制度是首要措施,行业代表和政府共同参与提案和制定规则,并通过立法的形式予以确立,设定专职的政府机构或由政府和行业协会共同落实,是大部分国家和地区在监管层面的做法。

房地产经纪人的职业素养是指经纪人以诚信、公平和客观作为职业道德,培养遵守规则、尽职尽责的职业意识,始终以坚持客户合法利益最大化作为引导自己行为习惯的标准,持续提升自己的专业能力。职业素养是经纪人的无形财富,有助于经纪人建立职业认同感,从而实现经纪人在房地产经纪行业的长期发展。与设定门槛、做监管不同,职业素养很难通过强制性手段进行落实并进行客观的衡量。在经纪人职业素养的塑造上,制订指导性方案并在经纪人群体中进行宣传和呼吁是绝大部分国家和地区的做法。

对房地产经纪人的职业保障是指建立促进房地产经纪行业健康发展、经纪人职业健康成长的行业和职业环境,包括比较平稳和健康的市场环境、市场化的佣金费率和对职业风险的抵御。职业保障的实施需要市场、政府、企业和经纪人的共同参与,推动经纪人职业保障制度的建立、促进经纪人职业保障供给主体的完善。有效的职业风险抵御机制能够有效保护

经纪人的合法利益,促进经纪人职业化的发展。

平台作为连接经纪人与经纪人、经纪人和消费者的重要纽带,是经纪人开展业务的重要工具,是推动经纪人职业化建设非常重要的设施。随着互联网技术在房地产经纪行业的深度渗透,互联网平台的建设将会是推动经纪人职业化建设的重要措施。互联网的信息平台具有典型的网络效应,房屋信息和客户规模存在着正反馈:房屋信息越真实、齐全、及时,所吸引的客户数量越多;客户数量越多,吸引投放的房屋信息越多。搭建连接经纪人和买卖双方的平台已经成为当前推动房地产经纪人职业化非常重要的措施。

随着人口流动范围的扩大,房地产实现了更大地理范围的交易,也不再局限于熟人圈层,在低频、高额、复杂和非标属性兼具的房屋交易中,经纪公司和经纪人的品牌知名度成为开拓市场、获取客户的重要手段。对客户来说,依赖品牌知名度选择经纪公司和经纪人能够为其所获得的服务和交易安全增加筹码;对经纪人来说,经纪公司和个人的品牌知名度是突破熟人网络获取资源和业绩的重要砝码。行业格局极度分散是房地产经纪行业不具备规模效应的体现,因此,房地产经纪行业的品牌建设不同于具有规模效应的行业。房地产经纪行业的品牌建设是建立平台的品牌,通过信息的传播、对经纪人的业务培训、开发支持经纪人业务的工具等赋能经纪人。

中国大陆房地产市场结构的转变和房地产经纪行业的发展

自1998年启动住房商品化改革以来,中国大陆房地产市场走过了快速发展的20年。经过20年的发展,中国大陆住房自有率由1998年之前的4%~5%、人均居住面积4~5平方米发展到今天的60%和36.6平方米(2016年数据,城镇人均住房面积),存量房数量达到2.4亿套,户均套数超过1套。在城镇化步入后期、人口增速放缓、人口老龄化加重的情形下,中国大陆房地产市场的发展也逐渐步入了存量房时代。与增量阶段对新增供应的需求不同,在存量房时代,房屋的流通成为解决住房的重要途径。

自2009年左右开始,北京、上海等一线城市二手房的交易量相继超过了新房。截至2017年,有24个城市二手房成交套数超过新房。越来越多的二线城市,甚至三线城市二手房交易超过新房,如常州、中山和无锡等。2016年,北京、上海、广州、深圳等一线城市的二手房交易量分别达到新房的3.3倍、1.1倍、1.7倍和2.7倍。

在房地产市场快速发展的20年中,中国大陆房地产经纪行业的发展走过了1998年之前的萌芽阶段、1998—2007年的乱象丛生阶段和2008年至今的行业调整阶段。1998年之前,中国大陆的住房制度以实行政府福利分房为主,房屋交易规模十分有限,房地产经纪业务在有限的市场规模下没有取得明显的发展,对于房地产经纪行业和经纪人的管理也处于探索阶段。1998年启动房地产市场化改革,房地产交易日益活跃,从事房地产经纪业务的公司短时期内大规模成立。出于行政管理的需要,我国部分省、市开始着手对房地产经纪法规的建设,尝试设立经纪人从业门槛、制定对经纪行业 and 经纪人的管理规定、将对经纪人的监管权归口于省级主管部门。但一方面由于部分规则的设定在当时不具备实施的社会环境,如对经纪人申请资质的过高设定,另一方面由于行业规则设定不够全面、难以落实,对经纪行业 and 经纪人的监管基本缺失,致使中国大陆房地产经纪行业在这一时期的发展乱象丛生,消费者利益遭受损失、行业声誉严重受损,使得房地产经纪行业 and 经纪人的形象在社会公众心目中负面固化。2008年金融危机引发全球房地产市场降温,中国大陆房地产市场受到影响,房地产经纪行业经历洗牌,行业整合加速,企业格局逐渐拉开。以链家为首的房地产经纪公司率先制定了合理、规范的发展规则并严格执行,从经纪人的进入、作业到退出实施全方位的设定标准,以引领行业走向更加规范和健康的发展道路。政策层面,多部门联合制定和细化房地产经纪行业的管理规范,加大对房地产经纪行业的监督管理,政府和企业共同推动房地产经纪行业更加规范地发展,推动房地产经纪人职业化的建设。

中国大陆推进房地产经纪人职业化建设的现状及问题

在中国大陆,32.7%的房地产经纪人无从业经验,77%的房地产经纪人年龄在30岁以下,全行业经纪人年流失率高达120%,高收入预期是绝大部分房地产经纪人最大的从业动机。职业生命周期短、职业认同感不强、自主性缺失和社会地位低、流失率高是中国大陆房地产经纪人群体的典型特征。整体上,中国大陆房地产经纪人职业化的水平处于低位。

早期房地产经纪行业无序、无规则的发展造成客户利益受损、行业声誉下降,致使公众对于房地产经纪人形成了比较刻板的“偏见”。但是近年来随着行业规范逐步完善和健全,社会的舆论环境并没有随着房地产经纪行业的逐步规范发展而发生相应的变化,房地产经纪人的价值和服务长期得不到公正、客观的认可与评价,经纪人缺乏公正的职业环境;从房地产经纪行业的自身发展来看,缺乏对经纪人有效的筛选机制,行业规范不够健全难以做到对经纪人的有效监管,推动经纪人职业化的组织和机构的交叉重叠造成权责边界不清晰,这些因素共同导致了中国大陆房地产经纪人职业化水平较低的现实。

推动中国大陆房地产经纪人职业化建设的建议

健全房屋交易制度、促进交易流程的专业化分工是推动房地产经纪人职业化建设的基础保障。健全的房屋交易制度是降低房屋交易难度、提高房屋交易效率的基础。房屋交易流程的专业化分工不仅有助于促进房地产经纪人职业化的实现,而且有助于促进房屋交易全流程、各环节从业者实现职业化,从而推动房屋交易全流程的职业化建设,提升房屋交易服务质量和效率。

进一步完善房地产经纪人从业知识体系和传播方式并进行客观、动态的考核是实现职业化长久发展的根本动力。符合房地产经纪业务逻辑、具备长久生命力和核心竞争力的知识体系是构建经纪人核心竞争力的关键。房地产经纪人是实践性非常强的职业,其知识体系的设定应该源于实践且能够指导实践,知识的传播方式也应该在实践中完成。客观、动态的考核

标准源自于房地产行业的市场性、周期性和动态性,房地产经纪人必须养成持续学习、不断更新自己知识体系的习惯,以便在变化的市场中构建自己的职业优势。

进一步细化和完善对经纪人的监管体系,形成监管的闭环,是保障经纪人职业化在全行业层面推进的重要方式。对现有的经纪人管理规范进行梳理,在行业上位法的基础上进一步补充监管闭环上缺失或者不充分的部分,形成对房地产经纪人全方位的闭环监管,是保障消费者利益的重要措施,也是维护经纪人合法权益的重要措施。监管体系的建设不仅仅是对经纪人的监督和管理,也是规范消费者和经纪人行为的重要措施,是推动全行业房地产经纪人实现职业化的重要措施。

促进行业信息平台的搭建和品牌的建设是加速推进经纪人职业化的重要条件。互联网技术的快速发展、房屋交易规模和结构的变化,都在改变和重塑着房地产经纪行业的发展模式。信息平台作为连接经纪人与经纪人、经纪人和客户的重要工具,已经成为房地产经纪人业务开展不可或缺的工具。品牌是经纪人开拓市场、获取资源的第一形象,是房地产交易突破地理范围、熟人圈层后对经纪人的重要选择依据,优质的品牌能够给经纪人提供包括知识培训、技能提升、工具支撑和业务拓展等在内的重要资源,是经纪人逐步走向专业化的重要条件。

目 录

第一章 职业及职业化的理论研究综述	1
一、职业及职业化的理论研究	2
二、功能学派、垄断学派和管辖权控制理论	7
三、职业和专业的定义	14
四、专业的属性及发展	15
第二章 房地产经纪人职业化模型	23
一、西方教师实现专业化的案例	24
二、房地产经纪人的职业化模型	34
第三章 美国房地产经纪人的职业化实践	61
一、房地产经纪行业概况	62
二、房地产经纪人职业化的起源与变迁	73
三、房地产经纪人职业化的表现	83
四、房地产经纪人的生态系统	100
五、房地产经纪人职业化的程度	114
第四章 新西兰房地产经纪人的职业化实践	135
一、房地产经纪行业概况	136
二、房地产经纪人职业化的起源与变迁	144
三、房地产经纪人职业化的表现	149

四、房地产经纪人的生态体系	161
五、房地产经纪人职业化的程度	165
第五章 新加坡房地产经纪人的职业化实践	173
一、房地产经纪行业概况	174
二、房地产经纪人职业化的起源与演变	182
三、房地产经纪人职业化的表现	184
四、房地产经纪人生态系统	197
五、房地产经纪人职业化程度	199
第六章 日本房地产经纪人的职业化实践	205
一、房地产经纪行业概况	206
二、房地产经纪人职业化的起源与演变	215
三、房地产经纪人职业化的表现	216
四、房地产经纪人生态系统	230
五、房地产经纪人职业化的程度	231
第七章 英国房地产经纪人的职业化实践	235
一、房地产经纪行业概况	236
二、房地产经纪人职业化的起源与变迁	249
三、房地产经纪人职业化的表现	252
四、房地产经纪人生态系统	265
五、房地产经纪人职业化的程度	269
第八章 中国房地产经纪人的职业化实践	277
一、台湾地区房地产经纪人的职业化实践	278
二、香港地区房地产经纪人的职业化实践	302
三、内地(大陆)房地产经纪人职业化现状	342
第九章 各国家及地区房地产经纪人职业化总结	371
一、各国家及地区房地产经纪行业概述	372
二、房地产经纪人职业化的目的	377
三、房地产经纪人职业化的要素	380

四、房地产经纪人职业化的模式	390
五、小结	401
第十章 我国内地(大陆)推动和实现经纪人职业化的建议	405
一、当前内地(大陆)房地产经纪人职业化的环境	407
二、内地(大陆)房地产经纪人职业化建议	411
参考文献	417
附 录	421
附录 1 美国得克萨斯州经纪人首次考试通过率情况	422
附录 2 新西兰 REAA 认定的 21 个提供经纪人继续教育的机构	425
附录 3 新西兰房地产经纪人获取牌照公认的学历要求细节	426
附录 4 香港房地产代理监管局现场及在线课程内容摘录	427
附录 5 日本国土交通省对违反 REINs 规定的处罚措施	429
附录 6 不同国家及地区房地产经纪行业基础数据	432
附录 7 链家经纪人红黄线制度(摘录)	433

第一章

职业及职业化的理论研究综述

艾梅莉·史密斯

职业及职业化的理论研究综述

职业及职业化的理论研究综述

一、职业及职业化的理论研究

职业起源于中世纪,但是关于职业研究的系统化尝试发端于 19 世纪末 20 世纪初。20 世纪初,英国出现了药剂师、外科医生和内科医生的融合,法律职业下级分支机构兴起,测量员、建筑师和会计师出现,以及美国常规医学战胜各个医学学派、大学专业学院的增长和大批准职业的出现,标志着对职业系统化研究的开始。^①

对职业进行系统化研究之前,职业带有一定的等级性。职业的等级性是指职业以明显过时的社团方式组织,但是这种等级制的起源并非是新兴的资本主义社会组织形态,而是从旧制度中获得的一种与现代行业界迥异的公务人员性质。

在开启了对职业的系统化研究之后,对职业这一社会现象的理论研究基本上可以划分为三个大的阶段,第一阶段是对职业定义的研究和争论,第二阶段是对职业化的研究,第三阶段是对职业的结构性(从业群体的结构和职业的权利、自主性等)的研究。本书重点梳理前两个阶段。

目前,对于职业化理论的系统研究方面,美国学者安德鲁·阿伯特和中国学者刘思达教授均做出了非常大的贡献,安德鲁·阿伯特教授于 1988 年出版的《职业系统——论专业技能的劳动分工》和利恩达教授的多篇论文对职业化研究进行了阐述。本章节在对职业化理论的梳理方面,对二位的研究进行了深入的学习,并多次引用二位的观点作为支撑。

1. 对职业定义的研究

1933 年卡尔·桑德斯和威尔逊合作发表了《职业》一书,这是有史以来

^① Abbott A. The system of professions: An essay on the division of expert labor[M]. University of Chicago Press, 1988.

第一部系统化研究职业的理论著作。

卡尔·桑德斯和威尔逊将职业的研究对象局限于律师、医生等英美国家所公认的代表性职业上。这种研究是从总结个案特征推导出一个职业在当时应具备什么特征,然后用这些特征去判定一个工作或状态不属于职业。最终,作者提出职业是由用高深的知识解决特定问题的专家组成的集体,这种知识具有复杂的传授和训练体系,成员经由考试筛选,还有其他形式方面的要求,并且奉行某种伦理规范和行为规范。

可见,这种定义职业的方法是一种削足适履的方式,因为作者强行界定了每个个案符合哪些特征,今天来看,这种从个体表面特征简单推导职业定义的方式缺乏内在的逻辑性,虽然这种定义的外延足够大,但是内涵缺失。但是,作为第一部系统性的研究著作,这本书中提出的职业一系列属性后来发展成为界定职业的核心要素。

到20世纪60年代,贝克对卡尔·桑德斯和威尔逊这种研究的局限性提出了质疑,他认为通过个案特征的列举来定义“职业”的局限性在于这一概念的模糊性。而这种模糊性体现在两个方面:一方面,它成了众多研究人员认定的科学的职业概念而广泛引用;另一方面,这种描述具有一定的道德风险,比如,如果某人讨厌一份社会工作,就会否定这份工作所具有的“职业”特征,从而将该份工作排除在职业之外。^①

因此,职业的定义在很长一段时间里困扰着这一领域的研究者。

到20世纪60年代末70年代初,对职业的这种特征式定义逐渐被“职业化”的研究所取代,因为研究者们意识到,与其将注意力放在通过外在的特征来理解职业,不如深入职业发展的本质,从职业形成的社会条件来认识职业,即职业所需要的知识及职业团体为什么能够实现对某一职业的专业性技能垄断。至此,研究者们对于职业的系统化研究从职业的定义转向了职业化。

2.对职业化的研究

首先,我们来分析为什么研究者们研究视角会从职业定义转向到职

^① 刘思达. 职业自主性与国家干预——西方职业社会学研究述评[J]. 社会学研究, 2006(1): 197-224.

业化的研究。二战后社会背景和政治气候发生大转变,功能主义假设发展起来,出现了一系列依赖于功能主义假说的著作。这些著作把职业社团组织归结为作为专家的从业者所占据的位置,即专业技能的不对称要求委托人要信任专业人士,专业人士要尊重委托人和同事,而协会、许可证的办法及伦理规范等各种形式的制度是维持专业人士和委托人之间的关系的保障。

其次,对职业化的理论研究先后形成了五个学派,分别是功能学派、结构学派、垄断学派、文化学派和管辖权学派(见表 1-1)。本书会对五种学派的代表人物、核心观点进行简单的梳理和列举,重点对功能学派、垄断学派及管辖权学派进行阐述。

表 1-1 职业化理论研究的五大学派

学派	代表人物	对于职业化的观点	对于职业的理解
功能学派	桑德斯、威尔逊、马歇尔、帕森斯	职业化是“专业技能的不对称性”下委托人和被委托人相互尊重的关系得以实现的结构保障条件和演化过程	职业是控制委托人与被委托人关系的手段
结构学派	密勒森、韦伦斯基、卡普洛	职业化变成了解释职业为什么会呈现出多样性特征的原因,如协会、从业许可、伦理规范等 多样性是由于职业尚未完成职业化的过程所致,强调结构及其演变的做法,催生了有关结构驱动力的理论研究,由此发展出了职业化模型	职业的功能消失了,只保留了结构,职业仅是行业控制的一种形式,内容上与专家—委托人关系变得无关紧要
垄断学派	拉尔森、约翰逊、弗雷德逊	职业化是更大的外在社会过程,职业的结构(协会、学校)次序不如结构的功能次序(认同、排斥)重要	职业是“流动计划”,意在控制工作的团体式群体,将职业归结于对支配或权威的欲望
文化学派	布莱茨泰恩、哈斯科尔、帕森斯	职业化是职业文化的合法性过程	强调职业文化的权威性,以及职业是维护社会关系的专业技能
管辖权学派	安德鲁·阿伯特	职业化是职业间的管辖权如何联系和相互作用来决定个体职业的发展历史	职业是自身及其工作之间的联系,这种联系称之为管辖权

资料来源:贝壳研究院根据《职业系统——论专业技能的劳动分工》及公开资料整理而来。

关于功能学派的内容会在下文中详细阐述,本部分不做详细赘述。最