

基于 ISM 模型的江苏省房地产经纪服务的监管研究

Study on the Regulation of the Real Estate Brokerage Service in Jiangsu Province Based on ISM Model

彭敬^① PENG Jing; 高卓^② GAO Zhuo

(^①南京工业大学, 南京 211800; ^②河南赢丰建筑工程有限公司, 许昌 461000)

(^①Nanjing Tech University, Nanjing 211800, China; ^②Henan Yingfeng Construction Engineering Co., Ltd., Xuchang 461000, China)

摘要: 在房地产经纪服务市场相对混乱无序的大背景下, 江苏省房地产经纪服务市场的问题也层出不穷。本文运用解释结构模型对江苏省房地产经纪服务不规范的成因进行层级划分, 并从根本上提出整治对策。本研究为政府和行业协会的房地产经纪监管提供建议, 同时对促进江苏省房地产经纪服务行业健康有序发展具有重大意义。

Abstract: The real estate brokerage services market is relatively chaotic disorder in Jiangsu Province. So, there are many problems in the real estate brokerage services market. Based on ISM, the hierarchical division of the causes of non-standard real estate brokerage services in Jiangsu Province is put forward and the remediation measures are also put forward. This paper provides suggestions for the government and industry associations to promote real estate brokerage, and it is of great significance to promote the healthy and orderly development of the real estate brokerage services industry in Jiangsu Province.

关键词: 江苏省房地产经纪; 解释结构模型; 监管

Key words: real estate broker in Jiangsu Province; ISM; supervision

中图分类号: F293.35

文献标识码: A

文章编号: 1006-4311(2017)10-0204-03

0 引言

由于我国的房地产中介服务业起步较晚, 整体发展水平与国际先进水平的差距很大。我国房地产经纪服务市场存在种种问题。一些学者研究指出当前我国各地房地产经纪行业普遍存在如房地产经纪机构良莠不齐、经纪从业人员素质较低、经纪机构经营行为不规范、经纪机构的规模较小、实力偏弱、公司内部信息资源封闭、业务范围较窄和业务内容同质化严重等问题^[1]。

江苏省积极引进创新技术和产业, 一直走在国内先进的行列, 但是由于我国房地产经纪服务行业总体起步较晚, 江苏省的经纪服务市场也存在各种亟待解决的问题。目前江苏省从业人数十多万, 而其中很小一部分具有从业资格。

从业的机构鱼龙混杂, 正规又具有规模的经纪机构屈指可数, 大多数中介没有经过注册和备案就开始经营。从业者私下跑单、发布虚假房源等诚信缺失现象严重。房源信息更新速度慢, 虚假房源多等问题屡见不鲜。韩丹, 肖立指出南京房地产中介行业中同样也存在发展无序, 企业生存率低, 经营失信, 社会信誉度低, 企业规模较小, 抗风险能力差, 市场准入低, 从业人员素质参差不齐, 法律法规尚须完善, 行业监管和自律不力, 信息化程度低等问题^[2]。

一些学者通过对江苏省其他地市研究发现江苏省房地产经纪行为中还存在着部分房地产经纪机构和经纪人员政策法规意识不强、经纪行为不规范、违反职业道德, 如: 炒卖房号、代理不能转让的房产; 乱收费, 不明示服务收费标准和服务项目, 以各种理由收取溢价或通过合同约定将溢价部分作为中介费; 为承揽客户、压降佣金、进行不正当竞争; 发布虚假信息, 隐瞒真实情况欺骗客户或与一

方当事人串通损害另一方当事人利益; 挪用、侵占客户的房地产交易资金; 利用信息优势, 低价从客户手中买入, 再高价卖出赚取差价; 利用客户大多缺乏专业知识的弱点, 制定有失公平公正的合同文本侵害交易双方的利益, 或设定有利于自己的合同条款以转嫁自身的风险, 怂恿或唆使消费者签订“阴阳合同”等种种问题^[3]。

已有大量学者对房地产经纪服务市场的不规范行为进行研究并提出对策建议。但是极少有学者对房地产经纪服务市场不规范的根本因素进行分析。本文运用解释结构模型对江苏省房地产经纪服务不规范的成因进行层级划分, 并从根本上提出整治对策。本研究为政府和行业协会的房地产经纪监管提供建议, 同时对促进江苏省房地产经纪服务行业健康有序发展具有重大意义。

1 解释结构模型简介

解释结构模型 (ISM) 是一个系统, 用于将复杂的系统分解成若干个子系统, 特别适合于系统分析众多的变量和复杂的关系, 它通过一系列的缩减和计算最终形成一个多级的层次结构模型。此模型可以把模糊不清的思想、看法转化为直观的具有良好结构关系的模型。

模型分析步骤:

①确定关键问题和影响关键问题的因素;

②列出各因子的相关性, 并根据相关关系建立可达矩阵;

③对可达矩阵进行分解, 建立结构模型;

④根据结构模型建立解释结构模型。

2 基于解释结构模型的房地产经纪服务市场不规范因素分析

房地产经纪活动对于联接、沟通房地产买卖双方的联系, 促进房地产市场的交易活动以及活跃房地产市场发挥着极其重要的作用。然而目前江苏省房地产经纪市场出现了种种不诚信、不道德等问题, 江苏省房地产经纪市场急需规范行为, 强化管理、优化服务。

作者简介: 彭敬 (1991-), 女, 河南开封人, 在读研究生, 研究方向为工程管理。

表 1 影响因素表

目标层 S ₀	因素编号	因素名称
房地产经纪市场不规范	S ₁	房地产经纪机构鱼龙混杂、规模普遍较小
	S ₂	房地产经纪机构经营失信严重
	S ₃	机构内部信息共享程度差
	S ₄	机构的自律性差
	S ₅	经纪从业人员素质普遍较低、缺乏职业道德
	S ₆	从业人员政策法规意识差
	S ₇	民众从经纪机构获取的房源信息不全面
	S ₈	民众对房地产经纪行为的投诉和建议渠道不便捷
	S ₉	房地产经纪机构的备案不够严格
	S ₁₀	政府以及第三方对房地产经纪机构的监督和管理力度不够
	S ₁₁	房地产经纪服务市场缺乏强制的服务标准

2.1 影响房地产经纪市场规范性的关键因素

通过对江苏省房地产经纪市场的现状分析,共找出了影响江苏省房地产经纪市场规范的十二条关键因素如表 1 所示。

2.2 确定各个导致因素的相关性并建立可达矩阵

在该系统中,11 个因素可能会相互影响,这种影响关系用邻接矩阵 A 表示。矩阵的元素 a_{ij}=1 表示因素 S_i 对 S_j 有直接影响,a_{ij}=0 表示因素 S_i 对 S_j 无影响,如表 2 所示。

表 2 邻接矩阵

	S ₀	S ₁	S ₂	S ₃	S ₄	S ₅	S ₆	S ₇	S ₈	S ₉	S ₁₀	S ₁₁
S ₀												
S ₁	1											
S ₂	1		1					1				
S ₃	1			1				1				
S ₄	1		1	1		1						
S ₅	1							1				
S ₆	1		1					1				
S ₇	1		1									
S ₈	1		1									
S ₉	1	1			1							
S ₁₀	1	1	1		1		1					
S ₁₁	1	1	1	1	1	1	1					

邻接矩阵反映了要素之间的直接关系,然而要素之间不仅存在直接关系,还存在间接关系,间接关系可以用可达矩阵来反映。如 S_i 对 S_j 有影响,S_j 对 S_k 有影响,那么 S_i 对 S_k 有间接影响。在可达矩阵中,元素 a_{ij}=1 表示因素 S_i 对 S_j 有直接或间接的影响,否则 a_{ij}=0,本模型的可达矩阵如表 3 所示。

表 3 可达矩阵

	S ₁	S ₂ +S ₃ +S ₇	S ₄	S ₅	S ₆	S ₈	S ₉	S ₁₀	S ₁₁
S ₁	1								
S ₂ +S ₃ +S ₇		1							
S ₄		1	1	1					
S ₅		1		1					
S ₆		1			1				
S ₈		1	1	1		1			
S ₉	1	1	1	1			1		
S ₁₀	1	1	1	1	1			1	
S ₁₁		1	1	1	1				1

2.3 对可达矩阵进行层级划分得出解释结构模型

根据求出的可达矩阵,通过运算得出多级阶梯结构有

向图,如图 1 所示。

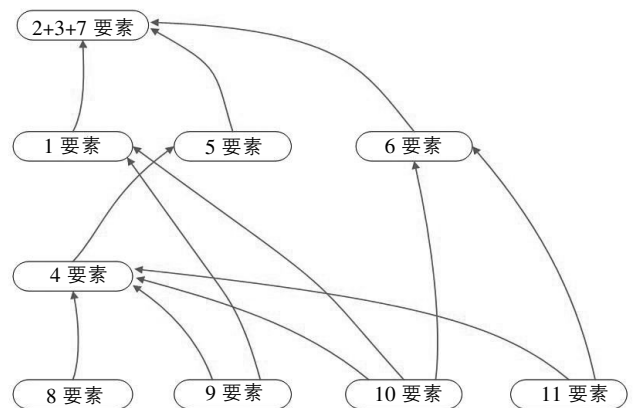


图 1 阶梯结构有向图

根据阶梯结构有向图建立影响江苏省房地产经纪服务市场稳定的递阶有向层次结构模型如图 2 所示。

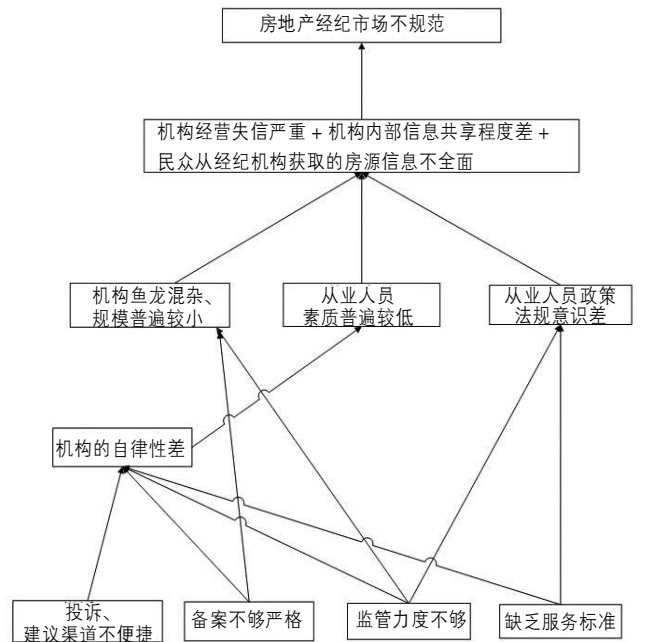


图 2 影响江苏省房地产经纪服务市场稳定的递阶有向层次结构模型

3 解释结构模型的结果分析

分析模型可以得出江苏省房地产经纪服务市场不规范的关键因素的关系可以体现为 4 个层次。箭头指向的因素为被影响的因素,模型下一层级的因素影响上面层级的

因素。S₂ 房地产经纪机构经营失信严重、S₃ 机构内部信息共享程度差、S₇ 民众从经纪机构获取的房源信息不全面,为第一层级的影响因素,也是影响房地产经纪市场稳定的直接因素;而第二层级的 S₁ 房地产经纪机构鱼龙混杂、规模普遍较小、S₅ 经纪从业人员素质普遍较低、缺乏职业道德、S₆ 从业人员政策法规意识差这三个因素又分别影响第一层级的三个直接因素,为重要的影响因素;S₈ 民众对房地产经纪行为的投诉和建议渠道不便捷、S₉ 房地产经纪机构的备案不够严格、S₁₀ 政府以及第三方对房地产经纪机构的监督和管理力度不够、S₁₁ 房地产经纪服务市场缺乏强制的服务标准,处于模型的最底层,是影响全局的关键因素,也是影响房地产经纪服务市场稳定性的根本因素。而第四层级中的 S₉ 房地产经纪机构的备案制度不严格也是第三层级 S₄ 机构自律性差和第二层级 S₁ 房地产经纪机构鱼龙混杂、规模普遍较小的影响因素,与此同时 S₁₀ 政府以及第三方对房地产经纪机构的监督和管理力度不够和 S₁₁ 房地产经纪服务市场缺乏强制的服务标准这两个因素也分别是 S₁ 房地产经纪机构鱼龙混杂、规模普遍较小、S₆ 从业人员政策法规意识差和 S₄ 机构自律性差、S₆ 从业人员政策法规意识差的影响因素。

因此 S₉ 房地产经纪机构的备案不够严格、S₁₀ 政府以及第三方对房地产经纪机构的监督和管理力度不够、S₁₁ 房地产经纪服务市场缺乏强制的服务标准,又构成了影响房地产经纪服务市场的根本要素中的关键因素。

4 结论

本文通过解释结构模型对因素进行递阶层级划分,从而得出这些影响因素之间的相互作用关系,继而找出了影响房地产经纪服务市场的稳定性这的关键因素和根本因素,为政府规范房地产经纪服务市场的工作提供了理论依据和工作重点参考。下面根据模型分析的结论为江苏省房地产经纪服务市场的规范化提出以下的建议:

4.1 加强房地产经纪服务市场的备案制度

严格房地产经纪服务市场的备案制度,对于没有达到规定数量合格从业人员和一定规模的机构,政府部门应不予备案,工商管理部门不予颁发营业执照。

4.2 加强房地产经纪服务市场的监管力度

加强房地产经纪服务市场的监管力度,政府主管部门在加强监管的同时也应促进房地产经纪行业协会的组织建设,推动房地产经纪监管向行业协会监管为主导的模式。政府主管部门要进一步明确自身与行业协会组织的监管职责。政府主管部门应将监管重点放在市场准入和资格审核方面,而其他方面的监管职能应主要由行业协会承担。

4.3 制定房地产经纪服务市场服务标准

结合江苏省的实际情况,构建江苏省房地产经纪服务标准体系。对房地产经纪从业人员和机构的资格、服务内容和服务的标准给与明确界定。由政府监督行业协会贯彻执行。

4.4 完善房地产经纪服务的投诉和建议渠道

4.4.1 建立房地产经纪信息共享网站

首先,随着互联网的普及,政府主管部门或者行业协会可以建立专门的房地产经纪信息共享网站。在其中设立房屋买卖知识专区、专家在线解答专区、房源信息专区、投诉建议和评价专区、房地产经纪机构信息专区以及从业人员的诚信信息档案系统等。

设立公正的交易平台,房屋买卖必须通过公正第三方交易平台公平交易。鼓励上传房源信息,房源交易成功后交易平台对房源上传者 and 交易促成者分别给予一定比例的奖励。这便就可以解决信息不对称房源垄断等一系列不利于经纪市场健康发展的的问题。

4.4.2 构建房地产经纪服务市场公信力平台

江苏省政府应该构建公信力平台,开通用于亲民问政和提供公共服务的政务微信公账号,便于民政交流,政府微信平台应设立房地产经纪服务专区,公众可以通过政府微信向相关部门反应和举报违反规范化规定的经纪机构或从业人员,政府相关部门通过政府微信可以了解市场不法行为^[4],及时制定和完善相关法律法规对市场的 unhealthy 现象进行纠正改善。

这样一来通过“指尖的互动”便可以实现公民和政府对于房地产经纪服务市场行为的监督。

4.4.3 建立评价系统和报告制度,由政府推荐优秀机构

对房地产经纪人员加强教育培训,并对从业人员的诚信以及业务熟练水平建立评价制度,由接受或者咨询过经纪服务的公众对服务的从业人员以及机构进行(匿名或者不匿名而管理人员保护评级人员的信息)各个方面的评价,累计评价的得分影响机构和人员的信誉等级。

对于季度评为差的经纪机构,行业协会给予警告和批评教育指正,对于评为差的经纪机构服务人员,由行业协会公布警告,经纪机构给予批评教育。年终评为差的经纪机构,工商管理部门直接吊销其营业执照,年终评为差的经纪从业人员,吊销其职业资格证书。

分期的评价结果以及处罚执行情况直接公开在政府的微信平台以及房地产经纪信息共享网站上,由公正的第三方人员管理核实评价内容的真实性,公众监督评价结果的公开程度。行业协会分季度向政府相关部门报告行业服务情况。

政府根据报告和政府建立的公众微信平台的意见推选出优秀的经纪机构和人员。评价制度和报告制度对于各方了解经纪服务行业的现状、购房或租房人选择中介作为参考依据、公众更好监督房地产经纪机构和从业人员、政府制定指导和监督政策具有十分重大的意义。

参考文献:

- [1]赵斌,宇卫昕.我国房地产经纪行业现存问题及对策[J].中国房地产,2007(05):66-67.
- [2]韩丹,肖立.南京房地产中介行业发展现状与对策[J].内蒙古科技与经济,2009(01):18-22.
- [3]宋爱红.南通房地产经纪服务业的发展现状和对策[J].江苏科技信息(上),2007(S1).
- [4]安春晓,付光辉.房地产经纪机构诚信缺失:经纪机构与消费者的博弈分析[J].价值工程,2015(15):257-259.