

为购房租房者守护稳稳的幸福

——柳州贝壳房地产经纪有限公司用诚信树立行业标杆

柳州优秀品牌故事

“客户需要卖房子，只要相信我们，整个销售过程都可以通过线上进行，包括签约也是以‘云签’电子合同的方式进行，这全得益于采用了全新的数字化智能平台技术。如今，柳州房地产经纪行业已经迈入了一个客户便捷、企业高效的全新时代。”昨日上午，柳州贝壳房地产经纪有限公司（以下简称“柳州贝壳找房”）总经理薛正龙如是说。

“贝壳找房”：数字化驱动的新居住服务商

成为柳州地产经纪的榜样，这是“贝壳找房”的目标。2018年6月，“贝壳找房”进入柳州，成立了柳州贝壳房地产经纪有限公司，主要经营房地产经纪、咨询等业务。经过5年的飞速发展，柳州消费者通过“贝壳找房”平台交易的房屋总成交价为136.53亿元，其中新房买卖业务占比62.7%，二手房买卖业务占比37.1%，租赁业务占比0.2%。

不仅如此，柳州贝壳找房还孵化出4个新经纪品牌，分别是德佑、21世纪不动产、宅专家、青创联，门店共计164家，经纪人1243名。

“柳州贝壳找房是一个年轻有活力的企业。”薛正龙说，目前，该公司已搭建了“楼盘库、房客源、约带看、签约交易”等围绕核心业务的系统，持续提升“楼盘信息、真实带看”等业务，全面打通门店、移动端和官网三端，实现三端即时联动，提高运营效率，提升用户真实体验。柳州贝壳找房用诚信树立行业标杆。

切实维护消费者权益 诚信找房履约率达100%

柳州贝壳找房的价值观，永远是“客户至上”，目的就是为了让消费者满意。

2020年11月17日，由消费者权益保护委员会指导、柳州贝壳找房承办的“凝聚你我力量·让房产消费更温暖”柳州贝壳找房消费维权服务站正式成立。2022年3月，柳州贝壳找房



成功申报“广西放心消费创建”单位，建立了专门的客服中心，制定了“消费者投诉率、24小时处理率、15天完结率、消费者满意度、服务承诺覆盖率、履约率”等6项服务考核指标，多维度考核和提升客服人员的服务质量和效率。

“不吃差价，有必返”“交易不成无理由退佣金”“物业欠费损失先行垫付”……截至今年4月，柳州贝壳找房共收到238名消费者要求履行安心服务承诺的申请，涉及总金额达139万余元，柳州贝壳找房履约率达到100%。

智能系统赋能 为消费者找到安稳的家

“房子是有温度的，它饱含温情、亲情、友情、爱情，只有不断提升专业房产服务水平，才能推动数字化升级，发挥数字技术对房地产经纪全链路的放大、叠加、倍增作用，这是柳州贝壳找房2023年的主线逻辑。”柳州贝壳找房品质部经理杨丽说。

多年来，柳州贝壳找房为消费者提供安全、可靠和有温度的品质居住服务体验。

在信息真实可靠方面，做到“房源真实”“信息全面”“价格准确”，建立C端消费者举报入

口，保障消费者资金、信息安全。为购房者提供在售楼盘的完整户型解读报告，参考均价信息，预估购房贷款数额。

在体验高效便捷方面，推出VR看房服务，通过VR技术实现线上沉浸式真实看房功能、经纪人线上带看语音讲解服务，提升消费者体验。消费者通过线上签约、在线交易，尊享贝壳专属的线上贷签服务，所有交易资金都由“理房通”存管，交易流程透明化、可视化。

在服务规范专业方面，柳州贝壳找房推出真房源，假必赔，72小时极速赔；不吃差价，有必返；资金存管，保安全；房屋漏水，保固补偿；过户枉跑，补路费；物业欠费，损失先行垫付；交易不成，退佣金；银行承担，用户无需支付评估费等11大安心服务承诺，赢得了不少消费者点赞。

薛正龙说，未来，柳州贝壳找房将坚定不移履行社会责任，推动房产交易技术进步，继续发挥企业优势促进经济社会消费升级，实现“对消费者好、帮助服务者对消费者好”的目标，促进企业高质量发展，守护消费者稳稳的幸福。

（帅君）

肉类和水果也要美颜？

——我市部分菜市食品摊上安装“生鲜灯”现象一瞥



↑“生鲜灯”下的肉类。



“生鲜灯”下的水果。

○全媒体见习记者 刘心蕊 张子淳

最近，市民到菜市场买菜时，经常会看到各种食品摊位上方悬挂着发出紫红色光的灯具。有市民疑惑，为何菜市场

用这种紫红色光的灯？昨日，记者走访了我市部分菜市。

市民说的发出紫红色光的灯，是一种名为“生鲜灯”的冷光源照明灯具。昨日，记者来到桂中过渡农贸市场、锦绣海鲜农贸市场等几家菜市场进

行走访，发现装有“生鲜灯”的摊位格外显眼，尤其是肉摊，基本上都装上了“生鲜灯”。记者还发现，不仅肉摊安装了“生鲜灯”，水果摊也装有，灯光照在水果上会呈现出暖红色的效果。

桂中过渡农贸市场一位猪肉摊主说：“我们一般都会装‘生鲜灯’，这样看起来更亮、更清楚。”另一位猪肉摊主说：“这种灯光下的肉看上去新鲜好看。看到别的摊主买来装，我也买了两个挂上，看起来效果确实不错。”

记者走进一家悬挂着“生鲜灯”的猪肉摊位，挑选购买了一块猪肉，略感灯光有些刺眼。在“生鲜灯”光下和在自然光下，肉的颜色有些许差别。

家住彩虹城的李女士在摊前挑选猪肉，她告诉记者：“装这个灯有迷惑性，在市场里看着感觉肉很新鲜，拿回家再看就不是一回事了。这对厨房新手不太友好。我曾经买到过一块猪肉，在市场看上去粉嫩新鲜，回家后却发现颜色暗沉。”

对于商家的手段，消费者也有自己的应对方式。市民梁女士说：“这种灯光对经常买菜的人影响不大，我们会通过触摸及观察判断肉的品质。”而刚

工作的邹先生表示：“买肉我会更关注价格。因为我觉得市场应该会对这有所监管，所以不太担心买到不新鲜的肉。”

“生鲜灯”的安装和管理是否有统一规范？桂中过渡农贸市场的一位管理人员说，他们原来给摊位配备白光的LED灯，后来有商家到市场里推销“生鲜灯”，一些商贩为了照明和食品效果自行更换了“生鲜灯”，这些灯都是摊贩根据需要购买安装的，会有瓦数和灯珠数量的差别，安装的盏数也有区别。目前，该市场对“生鲜灯”的安装没有统一要求。

锦绣海鲜农贸市场的工作人员说，“生鲜灯”是市场摊贩自发安装的，没有统一的标准。市民大多担心受到“生鲜灯”影响而买到不新鲜的肉类，关于这点，她表示，除了有关部门定期抽检进行监管之外，市民还可以通过扫码溯源的方式了解肉类生产、检疫、运输、屠宰、销售等环节的全过程，从而保证买到放心肉。