



数智创新

▶▶▶

共融发展

◀◀◀

2021年度佛山市房地产业协会社会责任报告





FOSHAN REAL ESTATE ASSOCIATION
佛山市房地产业协会

数智创新 共融发展

佛山市房地产业协会 2021 年度社会责任报告

关于本报告

本报告是佛山市房地产业协会第四份社会责任报告，本报告披露的是真实、客观和及时的信息。

报告时间范围：2021 年 1 月 1 日至 2021 年 12 月 31 日。

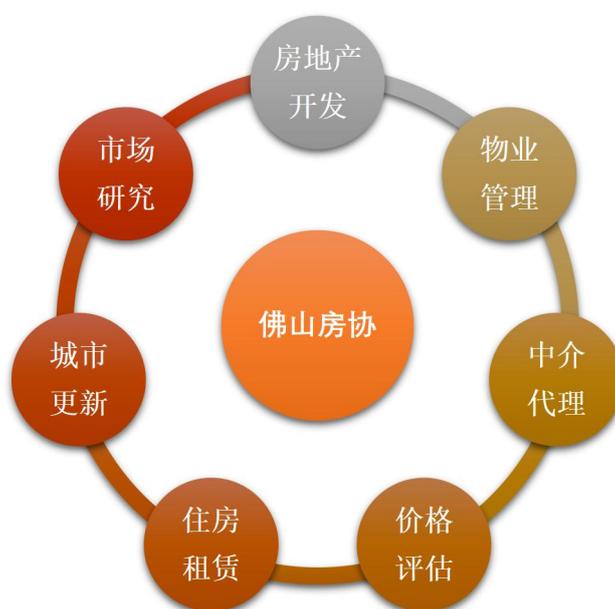
报告组织范围：佛山市房地产业协会，包括房地产开发、物业管理、房地产中介代理、房地产价格评估、房地产市场研究、住房租赁、城市更新七大专业委员会。

报告参照标准：《广东省房地产企业社会责任指引》（2021 年版）《广东省房地产行业协会 2020 年度社会责任报告》、《佛山市房地产行业信用信息管理办法（2021 年修订）》、《佛山市房地产行业自律评分评定办法（2022 年修订）》、佛山市房地产行业自律公约（包括开发、物业管理、经纪、价格评估）。

一、关于佛山市房协

（一）协会概况

佛山市房地产业协会（简称“佛山市房协”）成立于2000年10月，承启着佛山市房地产行业22年的变迁，见证了佛山市城市发展的融合与壮大，坚持“服务至上，权威专业”的协会形象，现已成为佛山市影响力较大、专业性较强、综合能力较高的“5A级”大型行业协会。



佛山市房协七大专业委员会

佛山市房协现有会员涵盖五区将近700家，拥有佛山市房地产专家库、佛山市物业管理专家库、佛山市价格评估专家库等3个专家库和近1000名行业资深专家。

（二）协会业务范围

佛山市房协在维护行业诚信经营和自律管理、为行业献言献策、促进企业发展、整合市场资源、协调企业之间或政企之间矛盾、承接政府购买服务等方面展现出多方位、多元化的协会功能，特别是在房

地产行业数据采集、预警监测、系统研发、行业检查研究、企业诊断方面进行创新突破。

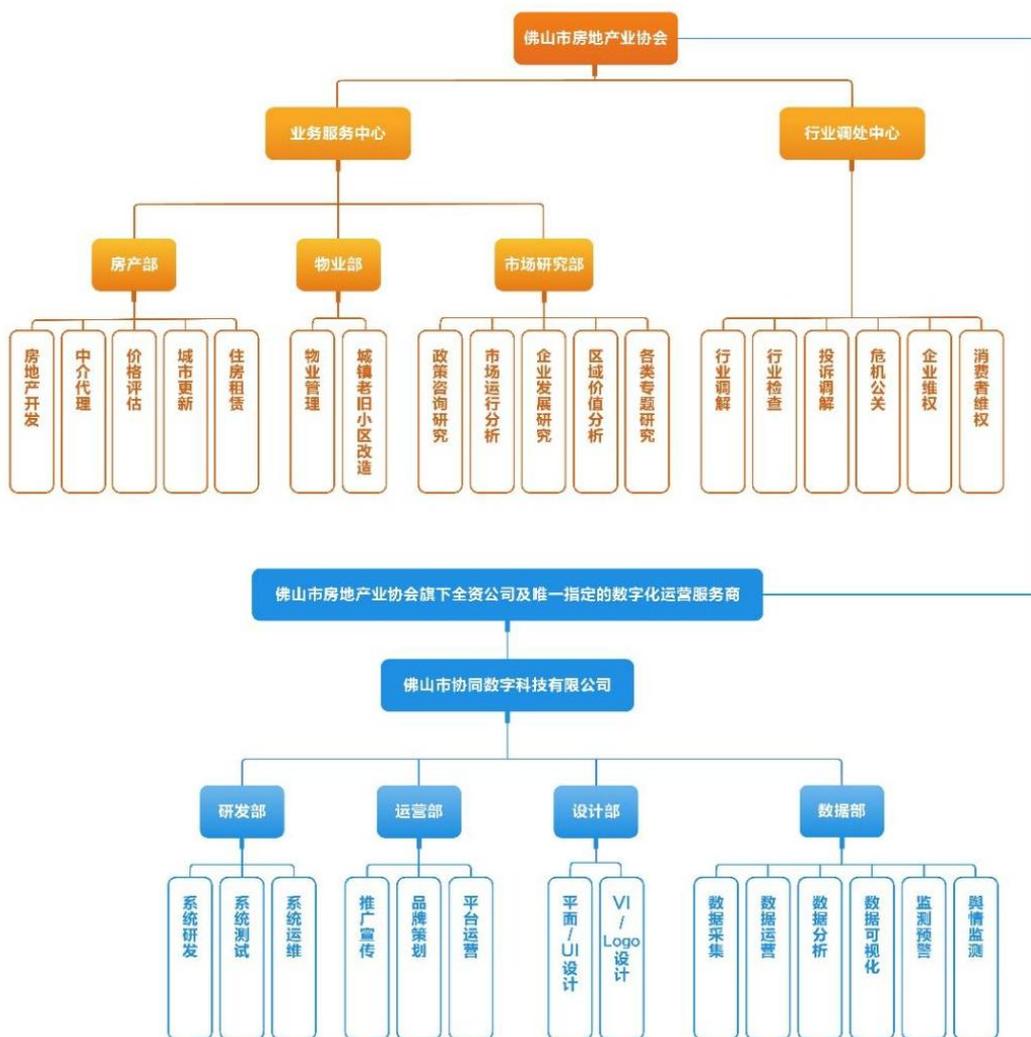


（三）协会职能架构

佛山市房协日常专职工作架构为业务服务中心、行业调处中心两大服务主体，其中业务服务中心分为房产部、物业部、市场研究部，为会员企业提供开发、物管、中介、评估等方面的会务服务；行业调处中心主要承接社会各界对行业主体的投诉以及制定标准、实施行业检查。

为能更好监测行业动态，为社会各行业主体提供更好服务，专门设立佛山市房地产业协会旗下全资子公司及唯一指定的数据化运营服务商——佛山市协同数字科技有限公司（简称：协同数科）。协同数科设有研发部、运营部、设计部、数据部，针对协会业务实施线上化、数字化改革创新提升。

佛山市房地产业协会组织架构图



佛山市房地产业协会职能框架图

二、党建引领促发展，不忘初心再出发

2017年成立佛山市房地产业协会支部委员会以来，在佛山市社会组织党委领导下，佛山市房协党支部一方面及时传达贯彻党和国家的方针政策，落实国家工作部署要求，坚持把方向、管大局。

2021年，在庆祝中国共产党成立100周年之际，佛山市房协开展建党100周年党史教育系列学习活动，精心打造了近20米党建墙

在7月1日正式对外开放，积极发挥并展示各会员单位党组织对社会的服



佛山市房协党建墙

——授之以鱼，授之以渔

自2016年以来，佛山市房协始终积极参与投身社会公益事业，多次参与佛山一凉山扶贫攻坚工作中，在凉山州昭觉县党校建设了佛山市房协党建基地——永红楼，组织会员单位通过爱心捐款、村企结对、消费扶贫、吸纳就业、空中党课等方式助力凉山州贫困地区脱贫攻坚。因此得到了佛山市社会组织党委、佛山市住房和城乡建设局、佛山工作组驻昭觉县工作小组、昭觉县委党校及社会各界的好评。



社会组织精准施策 助力贫困县摘帽退列

——以佛山市房地产业协会助力凉山州昭觉县为例

文 | 魏建勇

社会组织是脱贫攻坚的重要力量，是动员组织社会力量参与脱贫攻坚的重要载体。广东省佛山市房地产业协会自2016年以来，按照“精准所帮、协会所帮”的思路，组织会员单位通过结对帮扶、捐赠扶贫、结对帮扶、结对帮扶等方式助力四川省凉山州昭觉县脱贫攻坚，为当地脱贫攻坚作出了重要贡献。

精准施策，弥补短板弱项

结对帮扶，是补短板弱项、促进组织60余会员单位合计捐款2300余万元，主要用于乡村振兴基础设施建设、培训帮扶、助学等。如协调社会捐赠资金64万元用于昭觉县党建教育基地建设，并命名为“永红楼”党建教育基地，为党建教育和脱贫攻坚融合、实现精准脱贫、脱贫攻坚的目标提供了重要载体。迄今永红楼举办了30余期培训班，参训人数逾2000人。

结对帮扶，还多方筹措，协会组织会员单位与昭觉县贫困村结对帮扶，定期组织结对帮扶人员互访，在思想上互通、作风上互学、技术上互学，争取双方共同进步。现已有7家单位与10个贫困村结对帮扶。如佛山市房地产业协会与主理西村、后村两村结对帮扶，协会捐赠10万元建设村办学校，还每月与村“两委”召开联席会议，交流思想，共商共议，切实提高了村“两委”干部的思想境界和干事创业能力。

精准施策，补短板弱项。昭觉县农产品缺乏品牌效应，但原有品牌效应和品牌效应不强，市场竞争力不强。协会组织会员单位通过捐赠扶贫、结对帮扶等方式，购买了价值数百万元的农产品，有效解决了农产品销路不畅的问题。如参与“爱心帮扶昭觉县”活动，开展了由贫困户制作的农产品义卖活动，购买了贫困户制作的农产品，努力让不能外出务工的贫困户增收致富，脱贫致富、脱贫致富。

结对帮扶，是补短板弱项、促进组织60余会员单位合计捐款2300余万元，主要用于乡村振兴基础设施建设、培训帮扶、助学等。如协调社会捐赠资金64万元用于昭觉县党建教育基地建设，并命名为“永红楼”党建教育基地，为党建教育和脱贫攻坚融合、实现精准脱贫、脱贫攻坚的目标提供了重要载体。迄今永红楼举办了30余期培训班，参训人数逾2000人。

结对帮扶，还多方筹措，协会组织会员单位与昭觉县贫困村结对帮扶，定期组织结对帮扶人员互访，在思想上互通、作风上互学、技术上互学，争取双方共同进步。现已有7家单位与10个贫困村结对帮扶。如佛山市房地产业协会与主理西村、后村两村结对帮扶，协会捐赠10万元建设村办学校，还每月与村“两委”召开联席会议，交流思想，共商共议，切实提高了村“两委”干部的思想境界和干事创业能力。

及谋福利，助力乡村振兴

乡村振兴，做好农业产业。昭觉县拥有大量优质土地但得天独厚的“气候资源、区位优势”未能形成规模化、集约化、生产水平有待提高。协会利用会员单位牵头筹集资金为当地农户提供技术支持，积极引导会员到当地考察调研，争取当地农业、技术、人才等优势，助力脱贫攻坚“转型升级”。

结对帮扶，是补短板弱项、促进组织60余会员单位合计捐款2300余万元，主要用于乡村振兴基础设施建设、培训帮扶、助学等。如协调社会捐赠资金64万元用于昭觉县党建教育基地建设，并命名为“永红楼”党建教育基地，为党建教育和脱贫攻坚融合、实现精准脱贫、脱贫攻坚的目标提供了重要载体。迄今永红楼举办了30余期培训班，参训人数逾2000人。

结对帮扶，还多方筹措，协会组织会员单位与昭觉县贫困村结对帮扶，定期组织结对帮扶人员互访，在思想上互通、作风上互学、技术上互学，争取双方共同进步。现已有7家单位与10个贫困村结对帮扶。如佛山市房地产业协会与主理西村、后村两村结对帮扶，协会捐赠10万元建设村办学校，还每月与村“两委”召开联席会议，交流思想，共商共议，切实提高了村“两委”干部的思想境界和干事创业能力。

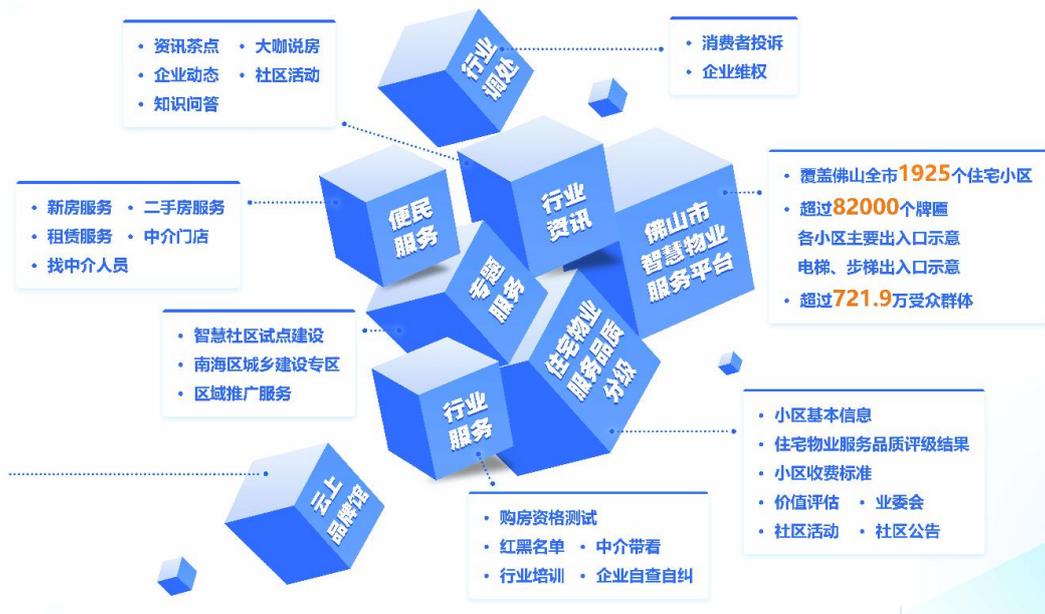
《中国社会组织》2021年第3期刊登佛山市房协扶贫事迹

三、用科学技术手段推动行业发展

(一) 行业自律创新发展的责任

1. 宣导行业规范，利用新媒体渠道提升行业正面形象

2021年，佛山市房协开展房地产销售公示示范单位评选活动，并举办线上培训会，提升房地产行业公示规范水平，减少交易纠纷；征集关于企业文化宣传、企业荣誉宣传、协会参与编写的从业人员人物故事的素材内容文案，并通过“佛山市智慧物业服务平台”资讯栏目和协会微信公众号进行推广。利用新媒体更广泛的传播房地产行业内的“好人好事”，推动行业健康发展。



“佛山市智慧物业服务平台”使用功能及覆盖范围

2. 坚持科学创新，创建数字化管理新模式

针对城建在行业日常管理中出现的数据收集难、数据归集难、工作繁琐等问题，佛山市房协凭借业务专业水平和资深专家团队，将业务团队和研发运营团队有机结合，通过大数据、云计算等前沿技术的运用进行统计分析，为市、区、镇（街道）三级行业管理部门提供城建系统监测预警一站式服务解决方案。方案建立五大服务体系，包括系统研发服务、巡查检查服务、数据服务、可视化服务、监测预警服务。

数据服务

招标监测

政府招标信息
国企招标信息
前期物业招标信息
业主招标信息

项目数据

项目基础信息
物业服务
项目价值

人员数据

基础信息
培训经历
信用自律

舆情监测

企业舆情监测
舆情分析报告

市场研究

行业数据分析
特定项目监测数据
收并购数据
企业评测数据

企业信用

企业信用数据
行业自律数据

案例展示

北滘镇城建系统监测

预警解决方案

基于北滘镇的管理需求和管理难点，佛山房协动用业务团队和研发运营团队，全方位提供专业服务。

服务范围覆盖北滘镇的**273家企业**，**120个项目**，**619名从业人员**的数据的采集清洗录入建档工作。

120个物业项目的巡查工作，**200个危房**的档案建立和巡查工作，重大风险源的预警服务。



城建系统监测预警一站式服务

（二）对房地产开发行业的责任

——全力促进房地产市场平稳健康发展

1. 制定“好标准”，营造良好的市场环境引导

一是营造良好的政策环境，佛山市房协定期向佛山市各级政府部门提供市场分析报告，落实施策前、中、后市场调研工作；二是健全行业规范，协会发布制定了《佛山市房地产行业自律公约》、《佛山市房地产行业自律评分评定办法》等 8 份行业规范；三是完善行业标准，协会参与编写《住宅物业服务品质分级规范》地方标准，并制定了 4 份团体标准；四是红黑名单制度，协会制定《佛山市房地产中介行业红黑名单管理制度》，通过行业规范、团体标准的组合拳，营造市场环境。

团体标准 T/PRCA 1-2022 房地产经纪服务规范 2022-01-25 发布 2022-02-25 实施 佛山市房地产业协会 发布	佛山市房地产行业自律评分评定办法 第一章 总则 第一条（目的依据） 为了进一步加强我市房地产企业及从业人员的行业自律管理，规范房地产企业经营行为，维护房地产市场秩序，促进房地产行业自律工作，根据《广东省人民政府转发〈国务院关于同意广东省“十二五”时期深化行政审批制度改革先行先试的批复〉的通知》（粤府函〔2012〕335号）、《关于推进行业协会商会诚信自律建设工作的意见》（民发〔2014〕225号）、《关于深入推进行业协会商会诚信自律建设工作的通知》（粤民函〔2017〕2060号）、《佛山市房地产行业信用信息管理办法》（佛建〔2021〕64号）第三条、第十七条等有关规定，明确行业协会对房地产企业及从业人员的自律评分有关操作，制定本办法。 第二条（名词说明） 本办法所称的“房地产企业”包括房地产开发企业、房地产经纪机构、住房租赁企业、房地产评估机构、物业服务企业。 本办法所称的“房地产从业人员”包括房地产开发企业营销人员、房地产中介从业人员、住房租赁企业从业人员、房地产评估专业人员、物业管理项目经理人（负责人）等从业人员。 本办法所称的“市、区行业协会”是指接受佛山市、区房地产行业行政主管部门指导的市、区房地产行业性质的协会。	佛山市房地产中介行业红黑名单管理制度 第一章 总则 第一条（目的和依据） 为加强我市房地产中介行业诚信体系建设，建立失信约束和联合惩戒机制，规范房地产中介机构及从业人员行为，提高中介行业的诚信意识和信用水平，加强行业自律，促进房地产市场持续健康发展，根据《国务院关于建立完善守信联合激励和失信联合惩戒制度 加快推进社会诚信建设的指导意见》、《佛山市房地产行业诚信管理办法》和《佛山市住房和城乡建设管理局关于加强房地产中介企业和从业人员监管的意见》，结合本市实际，制定本制度。 第二条（适用范围） 本制度适用于在佛山市从事房地产中介、代理、销售业务及提供房地产中介关联服务的中介机构、分支机构和从业人员。 第三条（释义） 房地产中介行业红黑名单管理制度，是指由佛山市房地产业协会通过多种渠道收集中介机构及其分支机构经营活动、从业人员在中介服务活动中的基本信息、良好信息和不良信息，并进行信用评定，将诚实守信的中介机构、分支机构和从业人员
--	--	--

部分行业规范文件

2. 积累“好数据”，数智化助力行业发展

办会以来，佛山市房协注重数据的积累，2020年，协会融入技术，自主建立“佛山房协房地产行业大数据中心”。一方面将协会办

会 20 多年来的数据进行整理清洗，另一方面实时针对房地产行业数据进行监测，并结合市、区、镇相关部门的市场数据，协会已完成建立市场主体数据，市场运行数据累计达 20000+万条、企业数据达 8000+条、项目数据达 3100+条、用户数据达 80000+条、人员数据达 18000+条……为协会服务创新、行业调研、市场研究等工作提供强有力的数据支撑。



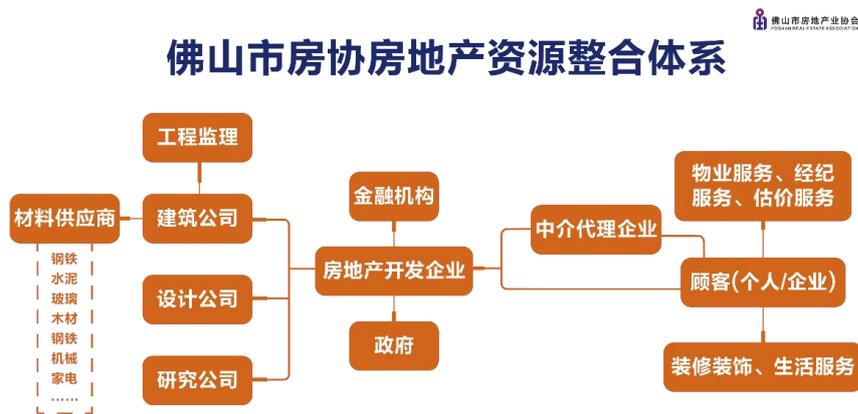
佛山市房协数据平台



佛山市房协数据体系

3. 整合“好资源”，助力上下游产业共赢发展

一直以来，佛山市房协本着“协会统筹、行业联动、企业实施、资源互补”的原则，整合房地产上下游“好资源”，帮助会员共享房地产行业优秀供应商资源。

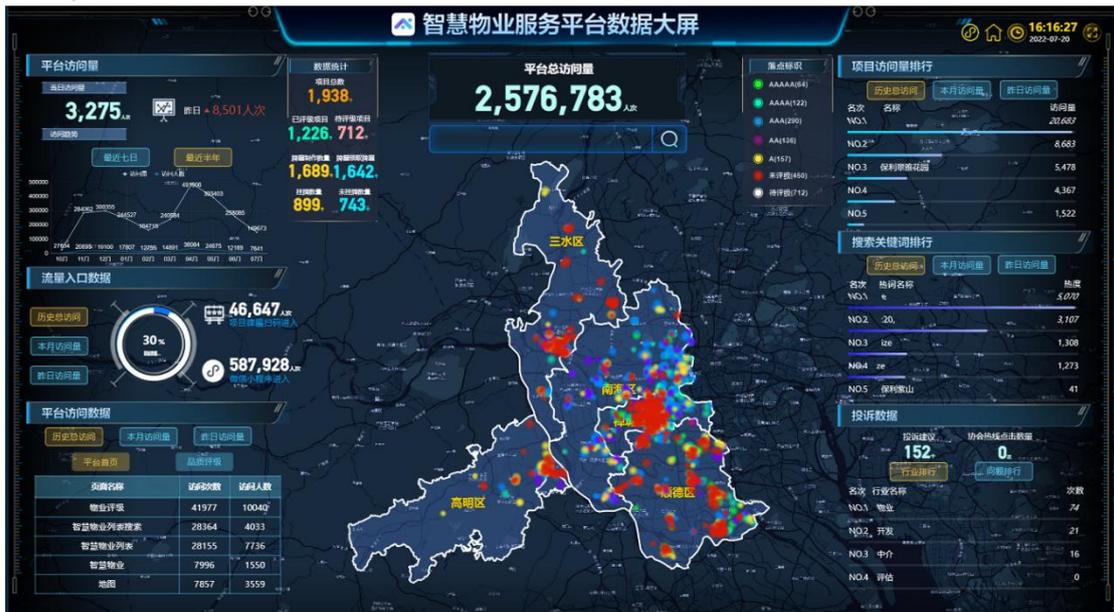


佛山市房协资源整合体系

（三）对物业管理行业的责任

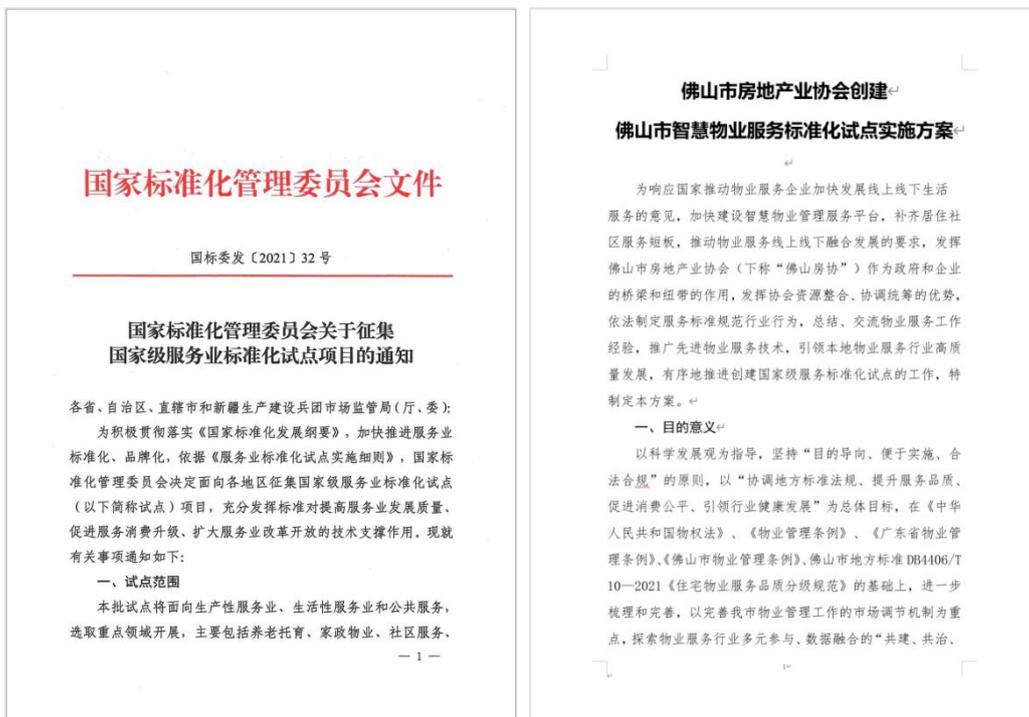
——配合完善物业管理监管体系，多方合力共建和谐社区

2021年，协会主动参与社区治理，自主研发“佛山市智慧物业服务平台”，搭建行业协会与业主“零距离”信息传递平台，平台集成政府、协会、企业围绕业主提供的专业化服务。现时平台覆盖佛山市五区1640个项目和80000多个电梯轿厢，覆盖率85%，日均流量8300人次。2021年12月31日，平台访问量突破257万人次。



智慧物业平台访问量突破 257 万人次

同时，协会开展智慧物业服务标准化工作，将智慧物业标准化国家标准化试点工作，现已提交至国家标准化部。



智慧物业标准化国家标准化试点申报工作

(四) 对房地产中介代理行业的责任

——转变中介管理模式，构建共管共治大格局

1. 实现中介从业人员实名登记、培训、挂牌上岗

截至 2021 年，佛山市共有 17396 名中介从业人员在“佛山市数字房地产行业发展平台”实名登记，其中，13179 名人员已通过考核并正式挂牌上岗，消费者可通过扫描从业人员工作牌上的二维码查询从业人员详细信用信息。

攻心销售的五大信心

相信自己之心

一个员工不相信自己，怎么可能让客户相信你？

成交不了——自己都没有信心把产品销售出去，那能卖出去吗？

记住，你的自信和自我肯定决定了你的能量、热情、外在表现以及自我激励的程度，从而决定你的销售业绩。

自信心

没有天生的自信 只有不断的磨砺成长

只有满怀自信的人，才能在任何地方都有自信，沉浸在生活中，并实现自己那远大的梦想。

SELF-CONFIDENCE

7

对中介从业人员进行线上培训

中介从业人员执业工作牌

2. 加强检查监督工作

2021年，佛山市房协接受委托采取现场检查方式，对佛山市南海区、禅城区房地产经纪机构备案情况、从业人员情况、经纪机构现场信息公示情况、经纪业务开展情况及交易资金监管情况等内容进行了检查。

（五）对房地产价格评估行业的责任

——加强房地产评估行业的服务工作

组建行业专家库为金融机构、税务局、住建局、行业企业提供专业技术服务；向行业提供企业收并购、物业服务、市场监测、项目合作、中介代理、价格评估、融资、采购、高端人才招聘等定制化服务；举办佛山市房地产服务类市场参考价格评估培训。

四、佛山市房协的社会责任

（一）搭建专业的房地产行业舆情监测危机公关平台

1. 建立媒体宣传矩阵，做好社会舆论引导

2020年以来，佛山市房协首次将社会公众作为服务对象开展服务作为重要工作内容，一是建立“佛山房协新媒体宣传矩阵”，除了自身门户网站及微信公众号外，还入驻了新浪、一点资讯、企鹅号等10多个平台，形成反应快捷、覆盖面广的宣传网络。二是自主研发首个面对社会公众的渔夫指南门户网站、智慧物业服务平台小程序。全方位围绕业主提供专业性服务，为政府、行业传递好声音。



佛山市房地产全周期服务



渔夫指南门户网站、智慧物业平台



佛山市房协新媒体宣传矩阵

2. 成立行业调处中心，对行业进行预警监测及危机公关处理

2021年，市协会成立行业调解处理中心，由专业的业务骨干及律师团队开展投诉调解处理服务，充分发挥行业调解处理中心的作用，接受市民关于房地产方面（含物业服务）的咨询、评价或投诉，并利用行业自律及行业调处的手段，为行业做好社会舆情监测预警，调解并全程记录企业处理投诉的响应速度及解决过程，必要时启动危机公关处理预警方案，发布正面宣传，及时处理企业危机。市房协同步建立投诉案例知识库，归纳最贴合市民提问习惯的“问题关键字”及问答案例，引导市民理性消费，将矛盾化解在萌芽状态之中。同时，市房协将定期梳理投诉重点，找出源头，通过案例分享的方式加强行业宣传教育，引导行业健康发展。



行业调解处理中心

（二）市场力量+独立视角，多维思考助力决策

佛山市房协致力于打造佛山市房地产行业智库。2020年12月，协会推出自主研发的数字化服务系统“佛山市数字房地产行业发展平台”。2021年7月，佛山市房协筹备成立佛山市房地产行业研究院，为会员企业提供定制化服务。现阶段，协会以市场研究专委会的专业力量为基础，借助协会数字化转型驱动力，已形成“市场力量+独立视角”的双核市场研究模式，为各级政府、大型企业定期推送专业、严谨、科学的行业建议报告。

2021年，协会承担多项佛山市级房地产领域重点研究项目，例如佛山市工业园区租金研究、顺德区公租房及共有产权住房研究、顺德区商业办公类项目市场研究、南海区公租房及限价房市场研究等。

（三）建言献策，促进行业稳健发展

在佛山市社会组织管理局的管理下，在佛山市住房和城乡建设管理局的指导下，协会加强与国土局、规划局、工商局、发改局、商务局、经信局、国资委、税务局、造价站、房产保障中心等多个部门信息互通，积极协助相关政府部门贯彻落实各项政策措施，及时对即将出台的文件和办法提出政策建议。例如：关于《佛山市房地产行业信用管理办法（征求意见稿）》的意见反馈、关于《佛山市促进房地产业健康发展实施》意见反馈、关于《佛山市住宅物业管理区域风控、管控期间服务指引（征求意见稿）》的意见回复等，配合政府部门引导行业健康发展。

五、结语

时代在发展，行业在进步，佛山市房协将随着时代的发展，按照中央、省、市有关要求，在佛山市住房和城乡建设局、佛山市民政局的指导下，紧紧把握住习近平新时代中国特色社会主义思想指引方向，在发展中不断树立新目标，不断进行新探索，并坚持党建引领、数智创新，尽一切努力满足日益增长的社会、行业及企业会员的服务新需求和新期待，争创具备发展能力、竞争能力、创新能力的高质量优秀社会组织，主动发挥和承担房地产行业社会组织应有的担当和使命，助力“人民对美好生活的向往”就是我们的奋斗目标。



关注了解更多行业资讯



网址: <http://www.fsestate.com.cn/>

地址: 佛山禅城百花广场商场4楼B区

电话: 0757-83392818
(综合事务)

0757-83380526
(物业管理)

0757-83219212 (行业调解处理中心)
0757-83212818

(房地产开发、中介代理、价格评估、城市更新、
住房租赁、金融服务)