

房地产估价机构如何发挥自身优势为委托人提供个性化服务
PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/225/2021_2022__E6_88_BF_E5_9C_B0_E4_BA_A7_E4_c57_225167.htm 房地产估价行业在逐步走向市场化的过程中，国内的估价机构面对日趋激烈的竞争环境，如何发挥自身优势，寻求持续发展之路是每个估价机构都面临的问题。对此，房地产估价机构首先要对自身的优势有清醒认识；其次，对委托人的个性特点有充分的了解。只有具备了这两项前提条件，房地产估价机构才能提供客户满意的服务，并不断进步。那么，什么是房地产估价机构的自身优势？笔者认为它主要反映在四个方面：第一、本土专业优势 由于估价机构基本上为当地企业，他们一直学习、生活、工作在自己所深爱的城市，对当地的乡土人情、风俗习惯、历史发展、人脉关系都十分稔熟。同时由于估价专业性质的原因，使估价机构一直处在房地产市场的第一线。所谓“春江水暖鸭先知”，估价机构对现行政策法规的熟悉，对本地房地产市场和价格趋势的把握，对政府政策导向的理解所处于的领先地位都是不容置疑的。第二、规模管理优势 房地产估价行业经过十多年市场的培育，政府的指导（特别是2000年国务院下发文件，要求全国所有房地产估价机构进行脱构机制，使估价机构完全脱离与政府之间依托和从属关系，真正成为一个企业实体走向市场，使估价机构在市场风雨的洗礼下，更强健地成长壮大），机构自身的努力，现在从北京到上海、广州等城市，不少估价机构的规模不断扩大，行业经历、经验更加丰富，竞争全国范围内标杆性项目的能力和实力大大加强，内部管理水平也上了更高的台阶。

比如：许多单位引进ISO900质量管理认证系统，对估价报告的流程和客户满意度进行全过程跟踪、检查、反馈、修正、完善，制度建设更加完善，执行力度大大加强；更有不少单位借助计算机建立城市房地产自动评估系统，同时正在实现客户、知识、人力资源及财务管理的信息化，形成了一个IT和知识密切结合的咨询企业。

第三、人才聚集优势 不管是国外的经验还是国内的实践，在房地产行业所形成的各个环节链上，估价行业始终占据着人才高地的位置。伴随估价机构规模的扩张，估价机构通过严格的招聘、系统的培训、国外考察进修等方式形成了一支学历高，专业背景强，不少都具有国外从业经验，具备国际化视野，持有国内房地产评估资质和英国皇家特许测量师（RICS）执业资质的人才队伍。经过学习、实践和总结，估价师的素质和眼界持续提高。表现在对信息收集、分析、整理的能力；对完成一项典型评估案例后进行备案，总结发表，从而惠及自身和团队以及后来者的意识，与客户具有亲和力互动的社交技巧，专业的、法律的、心理的知识面的宽度和深度等等。无不反映出估价师在房地产产业中的智力领先地位和人才聚集优势。

第四、互相合作优势 房地产评估行业是依附于房地产市场这张皮上的毛，同房地产市场一样，有着十分强烈的地域性特征。然而一个成熟的房地产估价机构，决不会画地为牢，只做本地项目。它会根据客户的要求，跨越地域的障碍去完成困难的评估项目。尤其是许多国外的跨国投资银行，他们的亚太或中国总部都设在北京和上海，近年来这些投资银行对中国的银行和国家四大资产管理公司推出的几千亿资产坏帐包（这些资产遍及全国各地）表现出极大兴趣。这就为北京和上海能经

受住外资投资银行挑剔眼光而最终被选中的评估机构提供了机会。有不少北京和上海的评估机构，在接受了外国投资银行的委托后，在中国房地产估价师与经纪人学会的关心支持下，都会找当地的A级评估机构互相协作，共同完成评估项目。体现出在中国房地产估价师与经纪人学会的领导下，国内估价机构互相支持的大局意识和面临国外评估机构抢夺中国市场，与国外估价机构争夺国外客户的竞争意识。当然上述优势有的是相对于脱构改制前，国内房地产评估机构当时的状况而显示出的优势，要让这些优势更加鲜明地彰显出来，仍需房地产估价机构的加倍努力。那么，如何对委托人的个性做到充分了解，从而提供针对性的量身定制的服务？笔者认为应采取的措施和步骤如下：细分市场 识别客户 寻找特点 提供针对性服务 像上海这样国际性的大都市，评估项目的委托人往往带有国际色彩。所以有国内客户和国外客户之分。国内客户主要包括：银行，法院，政府机关，企事业单位，百姓大众。国外客户包括：外资银行，国外投资银行，国外基金，外资企业，外国个人。例如，国内客户中，国有商业银行的特点是，由于它背负历史上数万亿的坏帐包袱，表现在对抵押物持十分谨慎的态度。另外他们还承受着资金的流动风险、操作风险和法律风险的巨大压力。他们需要评估机构为他们提供客观专业的评估，减少他们的操作风险。同时由于他们的专业是金融，他们对资金拆借、理财管理、汇率、利率的研究更加透彻。而对房地产政策和相关法规的了解往往不及时，不深入 银行的这些特点，评估机构可以主动提供有关的服务。像去年中央为宏观调控房地产市场出台了一系列有关文件，今年春节前后中央和地方政府相继

出台了有关税收和利率的政策，不少评估机构就适时撰写了文章，同银行主动交流，并到银行分行和支行进行现场宣讲。再有，早在去年当最高人民法院对涉及老百姓12种生活必需品不得拍卖（当时是内部征求意见稿为：不得查封）的消息刚披露，有的估价机构就在第一时间向上海多家国有商业银行进行了通报，并提醒银行注意此项政策出台对住房抵押贷款时存在着法律风险。这些及时、针对性、时间性都较强的服务都受到银行客户的重视和欢迎。 100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问 www.100test.com