

# 链家运营管理制度

-前进路上的基石

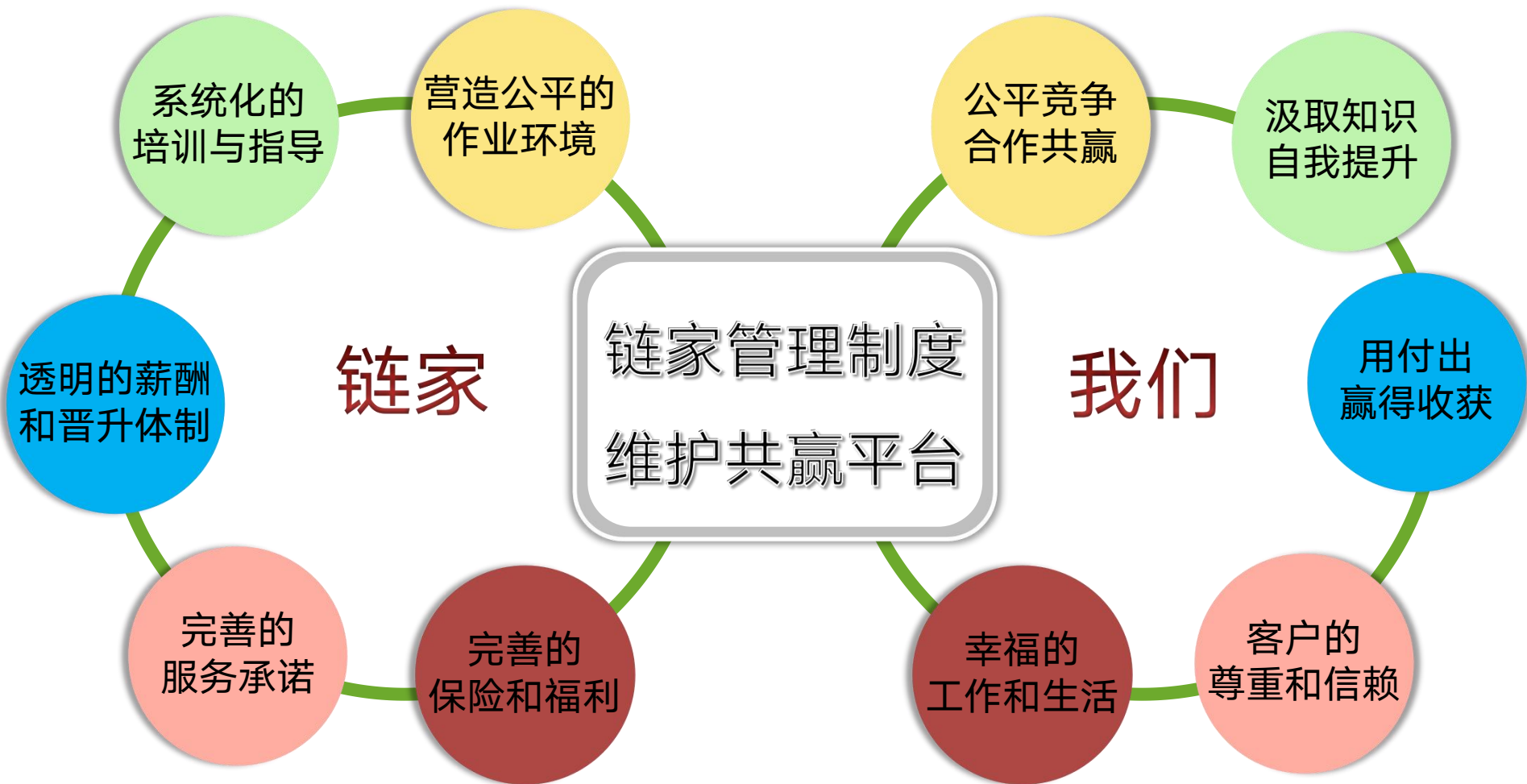
HOMELINK REAL ESTATE AGENCY CO.,LTD.

培训中心——经纪人培训系列

LIANJIA.链家

## ■链家管理制度-链家人前进路上的基石

在这个平台上，新链家为我们提供了什么，我们能够得到什么？



## ■沟通—从普通话开始

首先，公司要求全体员工无论是在面对客户或同事之间交流，均使用“**普通话**”。



普通话的好处：

- 1、体现标准、正式的服务；
- 2、专业、自信的象征；
- 3、正确表达情感的方式；
- 4、提升、塑造完美素质。

**注：从新人基地培训开始，未使用普通话且不标准的人员淘汰。**

## ■A0-A1—从见习到转正的蜕变

### ◆见习到转正 意味着你——

基础能力得到认可，并拥有创造更高收入的能力

更**专业**——了解完整的服务流程

更多的**委托**机会——合作、推荐客户等

更符合能力的提佣标准——**级别提佣**

在新链家起航，成为行业的佼佼者

从此，你作为房产经纪人的职业生涯正式开始~~~~~



年薪十万



成为管理层



加入精英社

## ■A0-A1—从见习到转正的蜕变

### ◆转正的考核标准

**业绩**=佣金收入，扣除**15%**平台费之后计入门店业绩，再扣除**16%**交易保障费之后计入经纪人业绩（**租赁新房除外**）。

**注：经纪人签单后，其业绩应分配一部分给本组带教店经理，具体为：**

1、买卖：A0/A1分20%、A2分15%、A3/A4分10%、A5及

以上分5%。

2、新房：A0分15%、A1/A2分10%、A3及以上分5%。

3、租赁：A0租赁经纪人的15%对应的提成将作为租委会的奖金（对应提点为50%），而该业绩仍归原门店。

## ■A0-A1—从见习到转正的蜕变

### ◆转正的考核标准

**积分=当月营业部业绩X1%—基础分+月初积分+当月奖励积分—当月处罚积分**

在 **三个月或六个月**  
内完成指定的**积分**就  
可以转正!

职级	三个月 (A0)	四个月 (A0/1)	五个月 (A0/1)	六个月 (A0/1)
需要的积分	80分	105分	130分	160分

做好业绩，遵守规则，迅速转正!

## ■A0-A1—从见习到转正的蜕变

实习生及无经验人员入职为**A0**级别，按上述考核标准转正。

有经验人员入职后的级别由相关人员定级，直接进入正常考核。

➤无论入职是否满3个月，达到转正条件则次月转正，按**A1**级别薪酬执行。

注意：每月**21日**以后入职的A0经纪人，当月不参与考核；

在达成相应积分后，自下个月起升到对应级别。

### 思考：

经纪人小李于1月24日入职，初始定级为A0级，他在什么时间段内达到多少积分就可以转正呢

有以下方法：

三个月内，即4月30日前完成80积分；四个月内，即5月31日前完成105积分；

五个月内，即6月30日前完成130积分；六个月内，即7月31日前完成160积分。

# 课程内容

■A0-A1—从见习到转正的蜕变

■升降级标准—了解你的经纪人之路

■底薪+提佣—贡献创造价值

■遵守管理制度—维护共赢平台



## ■升降级标准—了解你的经纪人之路

在链家，经纪人的级别是**动态变化**的，根据大家的获得的积分，进行**升级**或**降级**！

经纪人序列	店经理序列
A0	
A0/1	
A0/2	
A1	
A2	
A3	M3
A4	M4
A5	M5
A6	M6
A7	M7
A8	M8
A9	M9
A10	M10

**升级：**当月完成的积分满足更高级别的要求，下个月升级到对应级别

**降级：**当月完成的积分未满足要求，下个月降级到对应级别

**淘汰：**当期末积分<0时，进入淘汰程序

**注意：**可以**跨级别**升降，只要满足积分要求即可！

转正后，积分是如何计算的呢？

## ■升降级标准—了解你的经纪人之路

**月末积分**=当月营业部业绩\*1%-基础分+上月积分+当月奖励积分-当月处罚积分

**例如：**A2经纪人小王，当月营业部业绩5万元，上期期末积分为700分，无奖励积分和处罚积分，那么他本期的积分为多少？ **1150分！ 升一级！**

定级积分范围	职级	职称	基础分
0 (含) ~80	A0	助理经纪人	0
0 (含) ~160	A0/1		0
< 80	A0/2		25
80 (含) ~400	A1	经纪人	25
400 (含) ~1000	A2		50
1000 (含) ~2000	A3 /M3		75
2000 (含) ~3750	A4/M4		100
3750 (含) ~6000	A5/M5		125
6000 (含) ~8750	A6/M6	店经理	150
8750 (含) ~12500	A7/M7		175
12500 (含) ~17500	A8/M8		200
17500 (含) ~25000	A9/M9		225
25000 (含) 以上	A10/M10		250

# 课程内容

- A0-A1—从见习到转正的蜕变
- 升降级标准—了解你的经纪人之路
- 底薪+提佣—贡献创造价值
- 遵守管理制度—维护共赢平台

## ■ 底薪+提佣—贡献创造价值

**无责任底薪：**员工即使没能完成用人单位所下达的任务指标也可以拿到该单位所规定的相应职级的薪水。

**薪酬构成：**

- 1、**在校生**见习期A0、A0/1的经纪人，底薪均为3000元（基本工资2000元+绩效1000元）
- 2、**非在校生**见习期A0、A0/1的经纪人，底薪均为4000元（基本工资2000元+补贴1000元+绩效1000元）

**注：**

- ① 若员工触犯红黄线、记大过或离职当月在岗未满足整月，则当月无补贴及绩效工资。
- ② 绩效工资主要与经纪人活动量挂钩，若达不到要求，将扣减部分或全部绩效工资。

## ■ 底薪+提佣——贡献创造价值

你的收入 由 **底薪** 和 **业绩提佣** 构成。

1. A0级和A0/1级别提佣为月薪发放，以当月业绩为基础，以当月
2. 其他级别对应的提点为增额，**递提**。

定级积分范围	职级	对应提点
0 (含) ~80	A0	A0和A0/1级别0%，其他级别50% (A0和A0/1超出80/160的部分按照50%)
0 (含) ~160	A0/1/2	
80 (含) ~400	A1	50%
400 (含) ~1000	A2	52%
1000 (含) ~2000	A3/M3	54%/56%
2000 (含) ~3750	A4/M4	56%/58%
3750 (含) ~6000	A5/M5	58%/60%
6000 (含) ~8750	A6/M6	60%/65%
8750 (含) ~12500	A7/M7	65%/70%
12500 (含) ~17500	A8/M8	70%/75%
17500 (含) ~25000	A9/M9	75%/80%
25000 (含) 以上	A10/M10	80%/85%

还以小王为例，3月初小王级别为A2，3月营业部业绩3万元，那么他3月能得到多少提佣呢？

**第一步：** A2级别对应的提点，为52%

**第二步：** 直接拿业绩与提点相乘：  
 $30000 * 52% = 15600$

**注意：** 营业部业绩为扣除15%公司平台费用和16%交易保障费后的业绩

## ■底薪+提佣—贡献创造价值



业绩越高，提佣越高，那么经纪人：  
获得业绩分配的角色认定标准是什么？  
业绩分配原则又是什么呢？

# ■ 经纪人获得业绩分配的角色认定标准（1）



房源录入人

录入人-认定标准:

- 经纪人获得房源1小时内录入系统;
- 第一个在SE系统完整录入房源必要信息，系统记录操作者为录入人。（包括**房源信息**和**业主信息**）



链家APP推荐人



房源所属人



房源实勘人



房源钥匙人



房源成交人



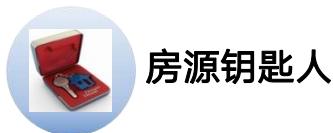
房源录入

房源信息 业主信息 维护信息 实勘信息 钥匙信息 独家信息 证件信息

同步信息 委托类型 楼盘名称 楼栋 单元 楼层 门牌 同步 地址申请

进入下一步

## ■ 经纪人获得业绩分配的角色认定标准（2）

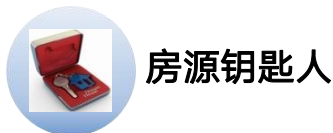


### APP推荐人-认定标准:

- 最先推荐业主下载注册掌上链家APP



## ■ 经纪人获得业绩分配的角色认定标准（3）



所属人即维护人-认定标准：

- 对某房源按照公司规定标准进行跟访、维护，负有责任的经纪人称为该房源的维护人。

## ■ 经纪人获得业绩分配的角色认定标准（4）



房源录入人



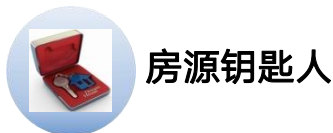
APP推荐人



房源所属人



房源实勘人



房源钥匙人



房源成交人

### 实勘人-认定标准：

- 一、对房源进行实地勘察，并按照标准完整填写《物业勘察评估单》，业主签字；
- 二、同一人在同一时间内在SE系统录入下述内容,系统记录操作者为实勘人：
  - ①成功上传每个功能间照片1-2张（不超过2张）；  
不得重复上传【照片要求尺寸大于800\*600，比例为4:3的横版照片】
  - ②成功上传户型图

## ■ 经纪人获得业绩分配的角色认定标准（5）



### 钥匙人-认定标准：

- 一、收取房源钥匙，并与业主签订钥匙托管协议；
- 二、在系统中登记钥匙，系统认定为钥匙人

## ■ 经纪人获得业绩分配的角色认定标准（6）



成交人-认定标准:

- 促成买卖双方成交的签约经纪人

## ■ 经纪人的业绩分配原则

	房源端						客源端
角色人	录入人	APP推荐人	维护人	拿钥匙人	实勘人	速销人	成交人
买卖业务	10%	3%	5%	10%	专业摄影3% +经纪人2%	下钱且押证 27% 下钱或押证 15%	57%-85%
租赁业务	10%	3%	5%	10%	经纪人5%		67%-85%
新房业务	20%						80%

## ■ 经纪人的业绩分配原则

新入职链家的经纪人张艳在7月份成功出售房屋1套，实收佣金为10000元，该房源的录入人和维护人是同店组的刘玉，另外该房源的钥匙委托给了张元，无实勘人，请问张艳、刘玉、张元在这一单中分别获得多少业绩？

**解答：**

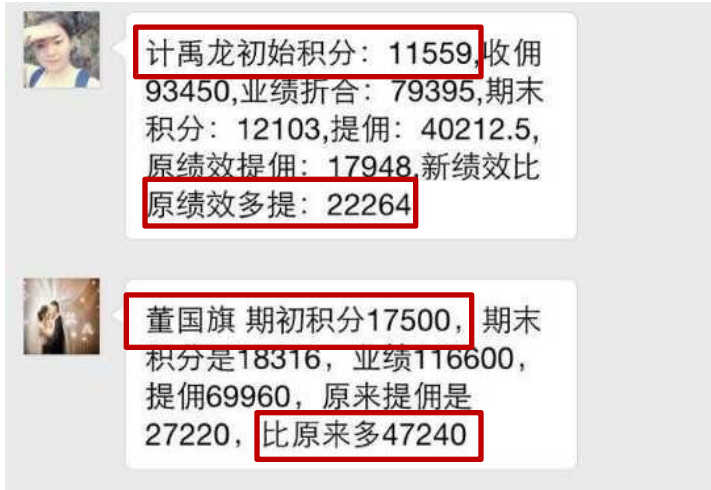
**张元业绩=10000元× 85%×84%×10%(钥匙)=714元**

**刘玉业绩=10000元× 85% ×84%×10%(录入)+10000元× 85%×84%× 5%(维护) =1071元**

**张艳业绩=10000元× 85% ×84%×75%=5355元**

# ■底薪+提佣—贡献创造价值

**经纪人时代元年**到来！链家为经纪人提供了更高的提佣，更好的平台，为行业中出现超级经纪人，奠定了优秀的基础！



经纪人时代意味着经纪人**职业化**时代。从事经纪人工作的时间越长，会越专业，资源会越多，工作才会更高效！坚持创造奇迹！

如果对业绩计算及绩效有疑问，请下区后询问“二娘”！

# 课程内容

- A0-A1—从见习到转正的蜕变
- 升降级标准—了解你的经纪人之路
- 底薪+提佣—贡献创造价值
- 遵守管理制度—维护共赢平台



## ■ 遵守管理制度—维护共赢平台

# 新链家管理制度—平台的“法律法规”

1

新链家管理制度可以约束平台使用者的行为，保障平台资源的公平有效利用；

2

任何违反新链家管理制度的行为都是在危害平台利益，危害所有人的利益；

3

平台的有序运行需要每个成员的共同维护和监

遵守新<sup>督</sup>链家管理制度，维护共赢平台！

# 遵守管理制度—维护共赢平台

## 新链家管理制度



日常考勤  
管理制度



新链家红黄  
线制度



## ■ 日常考勤管理制度

事项	认定标准	公司制度
日常考勤	运营员工每日上班时均需登陆OA系统进行考勤确认，该记录为统计员工出勤状况的最终依据；经纪人每月可休息4天。	
迟到	员工在上班时间后一个小时内（含一个小时）到岗，按迟到处理	<b>实行累计制处罚：</b> ①迟到/早退，1月2次违规，记1次警告； ②迟到、早退超过一个小时者按旷工处理；
早退	员工在下班时间前擅自离岗一个小时内（含一个小时），按早退处理	
旷工	员工未履行任何请假手续，视为旷工	①旷工计1次警告
	请假但未予准假，擅自不到岗，视为旷工	
	失去联系、无故消失，视为旷工	
	员工每次迟到或早退超过1-4小时，按旷工处理	

有关运营日常考勤管理规定可在OA系统人力资源中心的人事制度板块查到具体的文件

## ■日常考勤管理制度

### 记大过：

- 1) 6个月内不得晋升、评优、调动（指自行申请调动）。
- 2) 若为A和M序列员工，则扣除当月12倍基础分的积分；若为管理者，则扣减当月全额提成（或分红）的50%。

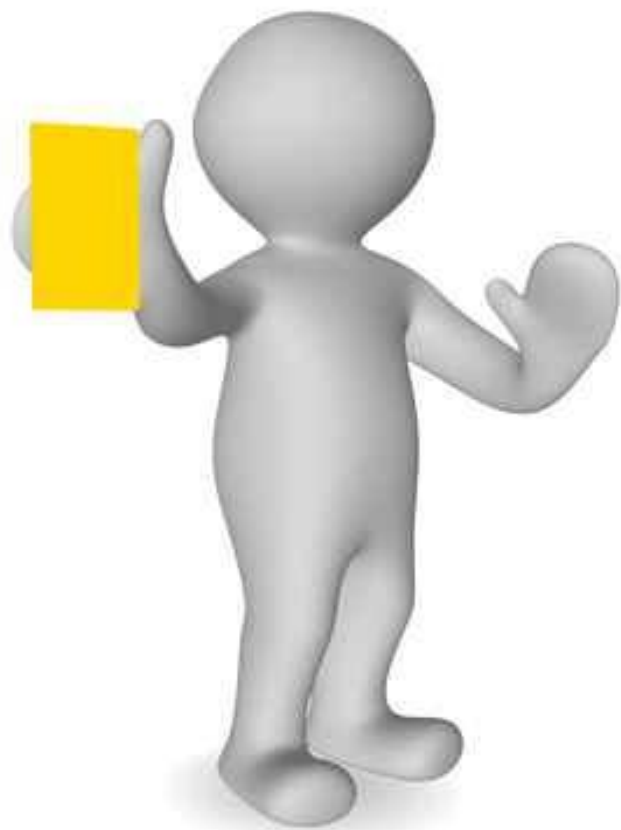
### 警告：

- 1) 内网通报批评。由警告替代乐捐，即不再针对每件违规行为进行乐捐，而将乐捐调整为1次警告，无“严重警告”处罚。（乐捐改为警告的细则，详见《关于“将乐捐改为警告”的通知》）
- 2) 针对管理者（总监、商圈经理、职能主管及以上等），连续3个月累计5次警告，记1次大过。
- 3) 针对员工（A和M序列员工、职能普通员工），连续3个月累计3次警告，记1次大过。

有关运营日常考勤管理规定可在OA系统人力资源中心的人事制度板块查到具体的文件

## ■ 链家红黄线制度

### ◆ 链家的黄线有哪些？



#### 链家黄线

- 1、损害客户利益
- 2、损害公司利益
- 3、其他违规行为

# ■链家的黄线有哪些

## 链家黄线

### 1、损害客户利益

#### •隐瞒房屋利害关系

在公司内部求购求租或出售出租房屋的员工和商圈经理在签单前未将个人身份明确告知客户，且未在《补充协议》上对此情况进行约定同时未在《补充协议》上签字确认（备注：已签约客户有权要求解除合同，若因合同解除给客户或公司造成损失的，由当事员工全额承担）。

#### •未尽告知义务

对已知的交易风险未尽到告知义务；具体行为包括：违反公司明确规定的签约流程和规范签约，向客户隐瞒已知的房屋设施纰漏或资金风险。

#### •因客户投诉致使公司名誉利益受损

- 1) 被客户投诉至政府主管部门（包括但不限于房管局、工商局、经纪协会、消协等部门）并致使公司名誉受到重大损失。
- 2) 因客户不满而导致被媒体负面报道（指报纸、电视、网络媒体的报道，不含客户个人发布的信息），严重影响公司声誉的
- 3) 因客户不满引发纠纷或因过失造成客户损失或导致公司赔偿损失5万元以上的。

# ■链家的黄线有哪些

## ■ 链家黄线

### 2、损害公司利益

#### •扰乱工作秩序

- 1)在在工作时间或工作场所内饮酒、打牌等一切扰乱工作秩序的行为。
- 2)向公司提供伪造病历/病假条、或者篡改过的病历/病假条。
- 3)谎报/代打考勤/授意他人為自己打考勤、代写/代发工作总结。
- 4)透露自己或他人薪资等保密敏感信息（薪资保密仅针对职能部门员工）。
- 5)违规作业，指上传虚假角色，即虚构实勘/钥匙/速销、房源占坑，即长时间不将业主不再出售的房源核销无效，导致业主后期重新出售时其他了解真实情况的员工不能成为录入方；客户自行贷款，未出示本人或直系亲属在银行工作的证明而签单；权证专员在贷款未审批通过下,办理了取证手续。

#### •散布不当言论/规则

在公司内部散布谣言、不实信息；对外宣传/承诺未经公司正式发布的规则。

# ■链家的黄线有哪些

## 链家黄线

### 3、其他违规行为

#### •恶意竞争

- 1)假借其他公司、客户或他人名义从事业务操作；具体行为包括：以同行名义洗盘、以同行名义对业主压价。
- 2)公司内部恶意搅单、抢单、切户。
- 3)恶意翻录其他员工的有效房源/维护/实勘/钥匙/速销；抢录本不属于自己的资源。
- 4)未按约定分配合作业绩；侵占、争抢他人业绩。

#### •提供虚假活动量

发布或录入虚假数据，包括但不限于:新增虚假/无效的房客源、虚假跟进、虚假带看、虚假钥匙、虚假实勘、虚假速销、为应付满意度调查上报虚假客户电话。对外发布虚假房源、隐瞒真实房价或不及时更新房价。

#### •私藏客源

客源信息故意不录；故意录入错误信息；故意晚于当日录入。



## ■链家的黄线有哪些

### 链家黄线

#### 3、其他违规行为

##### •打骂同事

打骂、恶意诬陷、诽谤同事；  
如出现跨序列之间（运营、职能、助理序列）、职能窗口服务部门和服务对象之间的打骂行为，或者同事间的肢体冲突导致轻微伤以上（以公安机关验伤结果为准），按红线处理。

##### •纵容、包庇

唆使、纵容或包庇他人违反黄线的行为；纵容关系人闹事，扰乱公司正常的办公秩序；对公司的调查不配合。

## ■链家的黄线有哪些

### 为什么这些行为是黄线？

以内部伤害为主，不涉及客户和对外形象。

所有黄线，集团间内各分/子公司均有效。

员工离职前产生的黄线，12个自然月内复职，若再次产生黄线，仍然做累计处理。

### 触犯黄线有什么后果？

- 1.留岗查看一年，且期间不予晋升
- 2.A序列和M序列员工当月扣除12倍基础分的积分
- 3.连续12个月内累计两次触犯公司黄线，等同于红线。给公司造成的经济损失，公司将追究其经济和法律責任。

触犯黄线，我们希望他 **能改正** ！

## ■链家的红线有哪些

### 1、侵犯客户利益

#### 案例：代替客户签署合同、业务文件

##### ●事件经过

A店成交某房源，由于业主在外地，合同签字不方便，经纪人便同业主和客户进行沟通，并且得到了业主的授权，代替业主在合同上签了字。事后，业主以合同并非本人签字、不具有法律效应为由，要求解除合同。

##### ●案例分析

因经纪人代替业主签署合同导致交易出现问题，损害了客户的利益，并对公司形象造成影响

##### ●处理结果

给予经纪人开除处理，永不录用

##### ●提示

经纪人无权代替业主和客户在任何文件上签字

## ■链家的红线有哪些

1

损害客户利益

2

损害公司利益

3

其他违规违法行为

# 开除

### 1、做私单、干私活

1) 做私单，指：私自协助买卖或租赁双方达成交易，包括但不限于私自将双方或单方客户介绍到其它公司或个人处成交等；或私自协助客户办理结按、过户、贷款等事项（或将客户介绍到其它公司或个人处办理）；或私自将房源联系电话等信息透露给公司以外的任何人；或与非我司指定的合作单位合作；或收款后不开收据或给客户打白条。

2) 干私活，指：私自在其它单位担任任何职务，包括股东、合伙人、雇员、临时工（兼职）、顾问、培训师等。

### 2、侵占公司财物

侵占公司财产，指盗窃、侵占、挪用公司及他人财产（包括但不限于现金、财物、商业机密私拿、更换公司物资）。

## ■链家的红线有哪些

1

损害客户利益

2

损害公司利益

3

其他违规违法行为

# 开除

### 3、收受好处

1)索要好处费，指以店面成本为由向客户/同事索要POS刷卡手续费；向使用店面物资的人员索要费用；索要公司业务正常收费范围之外的费用。

2)私自收受好处，指：私自收受合作单位或个人给予的好处，好处包括但不限于收礼、借款、小费、返点、回扣、红包、好处费、感谢费、帮忙等；合作单位或个人包括但不限于：与公司有业务往来的各个银行、担保公司、政府机构、供应商、开发商、合作方，或房屋买卖及租赁双方客户、公司同事等（主动将因不便回绝而收受的礼物等上交公司的除外）。

## ■链家的红线有哪些

1

损害客户利益

2

损害公司利益

3

其他违规违法行为

# 开除

## 4、弄虚作假

- 1) 伪造公司合同；私刻公章；向公司上报虚假合同（含补充合同/条款）。具体行为包括向公司上报的合同信息中做低成交价、更换成交类型、隐瞒补充条款，以公司名誉向客户做不当书面承诺。
- 2) 向公司提供虚假学历、虚假身份信息、隐瞒同业经验入职；
- 3) 冒充/伪造他人签名。具体行为包括代替离职员工签署离职单，模仿他人笔迹签字，未经授权代替他人签署审批单。
- 4) 挪单、挪业绩；累单，累业绩。具体行为包括：将业绩/单量挪到级别/提佣点位高的经纪人身上以牟取高提佣、高绩效。公司将扣发当事人违规所得。
- 5) 虚假申报业绩；虚假报账；弄虚作假骗取招才荐才奖。
- 6) 员工以本人名义购房并享受公司给予的购房优惠，但却未过户给本人或者直系亲属，而是将房屋过户给其他人。
- 7) 考试作弊。
- 8) 其它协助他人造假的行为。

## ■链家的红线有哪些

1

损害客户利益

2

损害公司利益

3

其他违规违法行为

5.开除

6.辞退

### 5、泄露公司信息资源

泄漏公司机密，指：将工作中所接触到的公司商业机密（包括但不限于保密资料、房客源信息、个人工号、其他员工个人信息、未公开的财务数据和绩效薪酬制度、交易统计数据、工作密码等）泄漏给他人或利用该机密进行个人营利活动。

### 6、散布谣言，诋毁公司

散布、传播有损公司利益的谣言；诋毁公司

## ■链家的红线有哪些

1

损害客户利益

2

损害公司利益

3

其他违规违法行为

7. 辞退  
8. 开除

### 7、销售新盘返利

1) 用承诺给客户返利（包括但不限于现金、购物卡、礼品等）的形式吸引客户到新盘成交。

2) 用返利（包括但不限于现金、购物卡、礼品等）的方式吸引、教唆客户更换姓名或电话号码重新在售楼部登记的，以串夺公司内部战友客户。

【注】：若发现其他代理公司与我司恶性竞争（如，搜房返点给客户从而促成成交），则经纪人提前给新盘事业部报备，由公司及时处理，经纪人不得擅自给客户承诺，否则按“红线”处理，且承担一切由此造成的责任与损失。

### 8、言行不当导致恶性影响

因员工个人的不当言行引发的公众事件，给公司造成重大损失或给公司声誉造成严重负面影响的。



## ■链家的红线有哪些

1

损害客户利益

2

损害公司利益

3

其他违规违法行为

# 辞退

### 1、私藏房源

故意不录房源信息、录入错误电话、故意晚于当日录入的行为。

### 2、炒房

炒房，即员工通过公司购房后1年内售出（包括未通过本公司卖出的，有特殊情况的须事先报总经理批准）。

### 3、打骂他人

在任何情况下与同业人员发生肢体冲突；在任何情况下，对客户，或者银行、公积金中心、公证处、房管局、地税等办事人员进行打骂、污蔑、威胁、恐吓和欺诈。

### 4、触犯国家法律法规、违犯社会道德

在职期间违反国家法律法规被刑事拘留，违反社会道德、公序良俗行为造成不良影响的。

## ■链家的红线有哪些

### 为什么这些行为是红线？

严重损害客户利益

严重损害平台资源

损害经纪人公众形象

所有红线集团间内各分/子公司均有效

### 触犯红线有什么后果？

触犯红线，予以辞退处理，永不录用。受到辞退处分的，工资照常结算。但若给公司造成了经济损失，公司会向其追究法律责任及经济赔偿。

触犯红线，我们对**他** **零容忍** ！

遇到问题不用怕，沟通多多，办法多多



首先选择

找同事和师傅帮忙

遇到疑难问题

可以选择找商圈经理沟通

## 温馨提示

- 1、在你和上述人员沟通无果的情况下，可以找总监反映问题；
- 2、在业务上有什么问题也可以直接联系总部对应的部门；
- 3、不建议出现问题直接越级反映。

- 你也可以拨打**4007-000-655**服务台热线：

1) 提出你的问题, 服务台人员会立即给你解答或提供帮

你解决问题的联系人；

2) 进行投诉，可以通过这个热线提出你的任何意见

链家在内部要求把经纪人作为自己的客户，所以您可以通过热线电话提

出你的要求，维护你的权利

- 另外你可以咨询链家QQ上的homesoso



# 课程回顾

- 你在链家如何转正？
- 你在链家如何升职？
- 你在链家的收入怎么计算？
- 链家的日常管理制度包括哪些？
- 沟通途径和热线电话是什么？

# Thanks!