

# 买房要谨慎进售楼处？ 这份比价避坑指南请收好

本报记者 尹亮

住房，承载着家庭的安居梦想，也是民生福祉的重要载体。如今，房地产销售渠道日益多元，售楼处、房产中介、线上平台交织叠加，一场围绕购房的博弈悄然展开。

记者走访多位购房者、中介及开发企业置业顾问，倾听他们的真实经历与无奈，拆解购房链条中的堵点难点，为市民理性购房提供参考。

## 购房者困境：

### 一趟售楼处，错失数万元优惠

“本以为多跑多看能选到好房，没想到一时疏忽，反倒多花了冤枉钱。”45岁的市民王女士提起自己的购房经历，满是懊悔。作为改善型购房者，她为了给家庭换一套配套完善的三居室，前后奔波三周，走遍了城东、新城片区多个心仪楼盘的售楼处，反复对比样板间和价格，就差最终敲定方案。

就在王女士犹豫不决时，一位房产中介主动联系她，带来了一个“好消息”：中介代理的其中一个她看过的楼盘，通过渠道购买可享受额外9.5折优惠，还能将部分佣金返还，算下来比直接在售楼处购买便宜近3万元。这笔可观的优惠让王女士当即决定通过该渠道办理手续，可中介查询客户信息后，却告知她无法享受优惠——因为她此前已到访过该楼盘售楼处，系统已将其登记为“自然到访客户”，归属售楼处专属，无法切换为渠道客户。

“我只是进去看看，没签任何协议，也没明确表示要在售楼处购买，怎么就被‘锁定’了？”王女士的困惑，道出了不少购房者的心声。

记者了解到，类似王女士这样的情况并不少见，“买房不轻易进售楼处”“进售楼处戴口罩、不透露真实信息”等“避坑技巧”，也成为购房者之间口口相传的无奈之举——戴口罩并非刻意防范，而是为了遮挡面部，避免被人脸识别系统捕捉，既规避客户归属被锁定的限制，更守护自己的面部隐私不被非法采集、使用。

## 中介之压：

### 高竞争下，佣金与合规的两难抉择

一边是购房者对优惠的期待，一边是行业竞争的压力，房产中介在这场购房博弈中，同样面临着两难处境。从事房产中介行业6年的李先生告诉记者，如今房产市场下行，客户量减少，同行竞争愈发激烈，“能促成一笔交易，往往要付出很多努力”。

李先生坦言，渠道返佣是中介吸引客户的重要手段，但背后藏着不少压力。“一方面，开发商对客户归属有严格规定，一旦客户此前到访过售楼处，我们再推荐就无法拿到佣金，前期的沟通、带看都白费了；另一方面，部分中介为了抢单，会承诺高额返佣，甚至暗中操作，这不仅可能违反行业规范，还可能涉及法律风险。”

记者了解到，根据相关法律规定，中介返佣需以明示方式进行且如实入账，若暗中给予高额返佣谋取竞争优势，“可能触及到法律的灰色地带”。但在实际操作中，部分中介为了生存，要么夸大优惠力度，要么隐瞒楼盘瑕疵，陷入“不违规难成交，一违规有风险”的困境。“我们也想合规经营，但市场竞争太激烈，不拿出有吸引力的优惠、不协助客户规避人脸识别，根本留不住客户；有时候为了拓展客源，难免会越界。”李先生无奈地说，却也坦言，隐私泄露、违规协助规避人脸识别等行为，终究不是行业长久发展之道。

## 置业顾问之无奈：

### 规则束缚下，夹缝中的坚守与挣扎

相较于购房者的困惑、中介的压力，开发企业的置业顾问，更是夹在开发商、渠道与购房者之间，有着不为人知的无奈。在某楼盘从事置业顾问工作3年的张女士，向记者讲述了她的日常困境。

“我们的业绩和售楼处成交挂钩，而开发商有严格的客户归属规则，自然到访客户必须在售楼处成交，否则我们不仅拿不到佣金，还可能被处罚。”张女士说，很多时候，购房者并不知道客户归属规则，到访后又通过渠道咨询，后续产生纠纷，往往会把怨气撒在置业顾问身上。“有一次，一位客户在售楼处登记后，又通过中介买房，无法享受渠道优惠，就来售楼处投诉我们，说我们故意隐瞒规则，可我们也是按公司规定执行，根本没有话语权。”

更让张女士无奈的是，开发商与渠道的博弈，最终往往会传导到置业顾问身上。“渠道凭借客户资源强势，开发商为了去化，不得不依赖渠道，可又要平衡售楼处的利益，制定严格的归属规则。我们夹在中间，既要维护售楼处的利益，又要应对购房者的质疑，还要和渠道博弈，很多时候真的力不从心。”

## 多方呼吁：

### 规范秩序，让购房回归理性与安心

记者走访发现，购房者、中介、置业顾问的困境，本质上是房地产销售渠道博弈带来的连锁反应。业内人士分析，近年来，房产渠道凭借庞大的客户资源，在销售中占据重要地位，开发商为平衡售楼处与渠道利益，制定的客户归属规则，本意是避免重复支付佣金，却在实际执行中让消费者陷入被动，也让中介、置业顾问面临诸多压力。

“购房是人生重大消费，各方都应坚守底线，让购房过程更透明、更安心。”市住建局相关负责人表示，相关部门将进一步加强房地产市场监管，规范开发商、中介的经营行为，督促企业优化客户归属规则，避免不合理限制，保障购房者的合法权益。

针对购房者，相关部门也给出明确指导：多方比价，不局限于单一渠道，同时咨询售楼处、正规中介、线上官方平台，详细了解优惠政策与价格构成；谨慎登记个人信息，前往售楼处前可先通过电话、线上平台了解基本信息，避免无意间被锁定客户身份；坚守“眼见为实”，核实优惠真实性，实地核查楼盘配套、产权等情况，选择正规中介并签订规范服务合同。

业内专家呼吁，开发商应优化销售模式，摒弃“靠人脸识别锁定客户归属”的不合理方式，兼顾消费者权益与销售秩序，若确需使用人脸识别设备，必须明确告知购房者采集用途、取得单独同意，妥善保管面部信息，杜绝违规泄露、流转；中介应坚守行业底线，依法合规经营，诚信提供服务，不得协助客户规避人脸识别、违规流转面部信息；置业顾问应主动向购房者明确客户归属规则和人脸识别采集相关事宜，主动维护购房者隐私权益，减少纠纷。唯有多方协同、规范有序，才能破解购房博弈中的各方困局，破解“购房者戴口罩看房”的无奈现状，让房地产市场健康发展，让每一位购房者都能买到称心如意的住房，实现“安居”心愿。

