

4月23日，以“数字新居住，产业共生长”为主题的2020贝壳新居住大会以线上发布会的形式举办，贝壳找房董事长左晖、CEO彭永东携手多位国内外学界和产业界重磅嘉宾，共话数字居住新未来。

会上，贝壳找房2020年七大新产品和新服务相继亮相，涵盖品牌门店运营、经纪人作业、行业人才成长、平台规则治理、用户体验升级等多个维度，以先进技术、科学管理和品质服务，持续助力提升贝壳平台新经纪品牌经纪人服务品质和服务效率，推动用户找房购房体验全面升级，实现更美好的居住新未来。

### 科技赋能，提升经纪人服务效率

“你好，我是小贝，有什么可以帮你吗？”2020贝壳新居住大会上，贝壳虚拟助手“小贝”成为全场关注焦点。作为贝壳人工智能的集中体现，小贝是经纪人日常学习、作业和成长的亲密伙伴。2019年，小贝为经纪人提供5218万次帮助，其中1633万次建议被采纳。

进入2020年，小贝助手以新形象、新场景、新技能迈入2.0时代，变得更加“无处不在”：在营销环节，它可以自动生成富媒体内容，帮助经纪人完成个性化推荐；遇到用户咨询，它能够自动分析对话中的文本内容，并提示推荐房源、提供问答辅助等；在房源、客源维护环节中，它将化身为最懂房、最懂客的伙伴，以议价为例，小贝可以帮经纪人做到“一房一策”，将8.91%的自然议价率提升至13.24%；此外，小贝还可以针对不同经纪人的特点“因材施教”，在高度还原真实场景的学习环境中，提供AI老师，帮助经纪人日常成长。

今年以来，找房时通过VR线上带看成为潮流，用户看房的频次更高、一次选择的房源也能更多，但即使是资深经纪人，在VR带看中面对不熟悉的房源时也会遇到难题。

如何更快进行一场高质量的VR带看？贝壳新品“经纪人带看助手”可以大展身手！当经纪人与用户开展VR带看时，它可以帮助经纪人进行VR讲房动线设计，提供户型、小区、房间等讲解参考点和用户问题模板参考，以及计算器辅助演示插件等，未来，它还将能通过语音识别快速抓取用户关注点，并快速提供专业参考回答。此外，经纪人带看助手还将上线离线版本，并持续更新智能提示模块，为经纪人线下带看、日常学习培训提供帮助。

可以看到，如今VR看房以其高效率、优质体验越来越被用户喜欢。但一直以来，其相对高昂的建模成本让其难以全面普及。在2020贝壳新居住大会现场，贝壳如视VR正式推出了新一代激光VR采集设备，不仅可以使iPad进行遥控操作，同时在采集精度、范围及效率上有显著的提升。相信不久的将来，越来越多的物理世界的房

子信息会VR化、数据化，奠定未来新居住服务的数字基础。

门店成长助燃，服务者进阶助力

品质居住是新居住时代的核心标志，而经纪行业中，作为核心业务单元的门店将在服务品质提升中发挥越来越重要的价值。

为了激励更多的门店成为更优质和综合的品质大店，贝壳正式启动2020门店助燃计划，通过门店的人均贝壳分、实收业绩、关键行为表现、门店合作互评等4大维度、15项指标的评分体系，将4万多门店进行分级，并通过招聘、培训、宣传等各种形式进行赋能和资源支持，让符合平台价值观、合作共赢的门店及经纪人在平台上得到更好的发展；让暂时后进的门店和经纪人有机会得到平台的改进帮助，尽快提升上来，为用户提供更优质的服务。

其中，对于服务优质的A级门店，贝壳还将通过门店等级分、智能化程度和社区服务的开展度，选出一批星光门店。星光门店将拥有专属标识，方便用户辨识和选择。星光门店每季度评选一次，每个门店都有机会通过努力改进来获得星光荣誉。

同时，贝壳找房一直以来非常关注平台服务者的成长，推进大家专业化、职业化进程加速。2019年，贝壳找房推出了行业第一所帮助店东实现职业化的学校——花桥学堂，由贝壳CEO彭永东担任校长。开营四期来，794名学员参加了认证培训，其中579名成绩优异的同学获得了贝壳BROKER一级认证。

在2020年，花桥学堂发布花火计划，继续深化BROKER认证体系，如全面提升BROKER认证的权益、为积极报名的学员提供激励，和推出针对加入平台半年内新店东的培训产品等，希望未来三年有3万名中国第一代职业店东和店长出现。同时，2020年，花桥学堂还将以丰富成长资源培养600名认证讲师，持续保持高质量的培训课程。

贝壳找房希望，未来的经纪门店都能成为一个社区的新地标，成为让人愿意停留、乐于享受服务的地方，让每一位经纪人都成为社区的好邻居和值得信赖的房产专家。

公平合作秩序，打造品质、安全用户体验

在过去一年里，贝壳找房在全国100多个城市连接了250多个新经纪品牌，以真房源和ACN合作网络为基础，开启了全行业品质服务的新进程。

为保障各品牌、门店和经纪人间高效开展合作，贝壳找房公布2020品质守护计划，

将继续围绕服务者实际作业需求，不断对平台合作规划进行迭代，提升合作公平与效率。为此，贝壳倡导建立了各城市的陪审团、店东委员会等组织，结合平台治理与监察，持续保障ACN合作的公平公正秩序。

同时，贝壳一直把用户美好居住体验作为核心目标，2020年贝壳找房将继续围绕用户在选房、看房到购房环节全流程提供高品质承诺保障，如交易不成退佣金，物业欠费先垫付等，并不断加大覆盖面、加强各品牌承诺履约率敦促。

在新房领域，贝壳联合众多开发商在行业内率先推出了“无理由退房”承诺，让用户在认购后像网购一样可以有“后悔期”，便于其做出更理性的选择。上线2个月来，贝壳已经在全国81个城市770个项目推出了无理由退房的承诺，覆盖了11%的合作项目和11%的认购客户，客户服务满意率达95.58%，该承诺逐渐成为贝壳平台优质服务的又一个新标签。

此外，二手房买卖流程复杂、周期长且涉及金额大，一旦出问题，给买卖双方、经纪品牌以及经纪人带来的损失难以估量。2020年贝壳找房联合多家银行推出“银行资金存管服务”，用户购房资金在交易完成前将由银行存管，交易完成后再放款至业主账户。资金存管后，买方和卖方用户可以通过贝壳找房APP实时了解每一笔资金的动向与状态，确保心中有数、安全无忧。2月底上线至今，贝壳找房的银行资金存管业务已经覆盖全国91城，累计服务1.2万客户，保障资金总额突破50亿，为广大用户提供了更安全、更便捷、更透明的房产交易新体验。

“有尊严的服务者，更美好的居住”是贝壳的长期发展愿景。成立两年来，贝壳为37万经纪人提供了公平、高效、有价值的成长环境，平均每天为6500个家庭找到理想的家。未来，贝壳找房将继续以新技术为驱动不断推出更多产品与服务，为服务者成长助力，为用户提供高品质居住服务体验，与更多合作伙伴一起共建更美好的数字居住新未来。