

“安全感”何以成为链家的最大“加分项”？

▶ “硬核”手段，守住安全底线

日前，艾瑞咨询公布了一组研究数据，对全国超7000名消费者进行了调研，有44.6%的用户在选择居住消费时，强烈认可链家“安全的”品牌形象，这一感知度大幅超越行业品牌均值33.8%。

长沙链家16大安心服务承诺

买卖：12大安心服务承诺



租赁：3大安心服务承诺



新房：1大安心服务承诺



事实上，在链家，对“安全感”的重视贯穿了企业生长脉络的始终，从2004年率先提出“不吃差价”阳光作业模式，到2007年推出资金监管服务，2011年发起“真房源”行动，2013年推出安心服务承诺体系……链家通过逐年迭代，努力解决“安全”这个最大的消费者需求痛点，一步步地打造出业内最成熟、最具系统性的安全保障体系。

2013年，贝壳及链家创始人、永远的荣誉董事长左晖曾谈到：为什么我们把售后和客户服务做好就能产生竞争力，因为我们要为客户提供安全感。他对客服部门提出两个要求，一是讲理，二是敢赔。目前，链家的安心服务承诺已全面覆盖二手房、租赁、新房三大板块，承诺条款总计超过44项。截至2022年11月30日，长沙链家为交易风险问题赔偿928笔，累计支付安心保障金超716万元。

“安心服务承诺”凭真金白银赢来信任和口碑，其核心既是考验为消费者兜底风险的决心，更离不开全方位保障机制的迭代完善。“30124客诉响应体系”是链家另一项“硬核”手段。2018年，链家推出这项堪称“业内最苛刻”的客服规范，要求客服部门接到客诉后30分钟内反馈，12小时内提供解决方案，24小时内进行结案。目前，除了一些需要长时间调查的复杂案件之外，链家客诉24小时结案率已经可以达到87%以上。

去年，链家还对客诉体系做了进一步整合，成立了SSC共享中心集中化系统，全国链家的赔付都通过这个系统来执行，流程更加透明高效。链家还给予客服人员一定的赔付权限，许多案件，在客服一线就可以直接发起赔付，最大程度提升执行效率。链家服务品质中心总经理张春兰透露，目前链家最快的一单赔付，从进线到

赔付完成，仅用了4分37秒。

▶ 服务者品质，升级安全“软实力”

如果说，每一项“硬核”举措，都是为了让消费者获得“安全感”的硬支撑，那么，立足于服务者品质提升的“软实力”同样不容忽视。

房产交易是典型的“非标服务”，各品牌、经纪人之间服务反差大，成为影响交易安全的重要因素之一。“顾问型经纪人”是链家率先在业内提出的概念，也是对旗下经纪人培养发展的方向。在“顾问型经纪人”的职业画像中，“风控专家”是重要的一项，它要求经纪人能够做到识别、预警和规避交易全流程中的潜在风险，能够在交易之初，就为消费者规避潜在风险，从源头即将“安全感”拉满。

此外，链家也在服务规范上推出一系列实招，努力消除经纪人之间的服务差，通过房产中介服务的标准化、规范化，提升整体服务水平，进而提高消费者的安全感。

如针对消费者高频使用的带看服务，链家设定带看“六必做”标准，在着重强调守时、仪表等基本的经纪人礼仪要求外，附加了对房源信息的无差别分享，对房屋风险问题进行提前释放等细则，最大化规避交易前期的隐藏风险，改善了服务体验的“软环境”。

此外，保障客户隐私的信息安全问题在链家也受到了同等的重视，通过在企业内部设置“红黄线”制度，对经纪人的违规行为进行严格的限制和处罚。

在此次关于房产经纪品牌的调研中，“安全”一词被消费者如此肯定的提及，这足以提醒所有从业者们，在竞争的赛道上，“安全感”是一道“基础题”，而非“备选题”。谁有能力在这道题目上交出满分的答卷，谁才能够最终走进消费者心里。

“阳了”尽量别碰冰箱，“阳康”不需换牙刷

专家：病毒在低温下存活时间长，感染后最好将冰箱断电消毒

最近，很多市民都在担心，“阳”了之后，家里如何彻底消杀？比如贴身的衣服、牙刷、餐具……

12月19日，湖南省胸科医院院感科主任、副主任护师黄希对记者表示，病毒需要在活体细胞内才能复制，在低温下存活时间长，高温下存活时间短。市民不必过度担心，衣物正常清洗或用热水浸泡就可以解决。

冰箱属于“高危地带”，阳过之后断电消毒

像冰箱这种“高危地带”，黄希表示，冰箱低温且相对封闭，病毒停留的时间会比较长。感染者尽量不要去接触冰箱、给家人准备食物。

“阳过”康复后，可拔掉冰箱电源，让冰箱恢复室温状态，保持1天左右，并用含有酒精的湿巾把冰箱擦拭一遍。冰箱内的没有密闭包装的食物加热后再食用，可消除病毒。

“一般1天，新冠病毒在环境中就已经被消灭掉了，没有传染性了。”黄希解释。

牙刷口红都不会让人“复阳”

研究表明，奥密克戎毒株在塑料表面可存活193.5小时，在皮肤上存活21.1小时。病毒在物体

表面的存活时间，最长也不超过10天。感染病毒后，人体针对相应的毒株、相应变体会产生特异性的抗体，当人体再次接触一模一样的病毒时，身体内存在的免疫细胞可以迅速产生抗体，清除病毒。

因此，“阳过”之后，你的口红、唇膏、牙刷、杯子都能用，其他日用品也不需要更换，不必过分担心。

提醒：居家请勿过度消毒

“居家消毒切勿过度，很多消毒剂刺激性很强，消毒不当反而有害健康。”黄希提醒，日常情况下，每日做好居家环境的清洁卫生即可。

消毒液一般具有很强的刺激性，可能造成呼吸道和皮肤损伤。黄希提醒，手消毒可选醇类或含醇类手消毒剂；表面擦拭消毒，可选用消毒湿巾，或选择含氯消毒剂；手机、钥匙等小物件的表面，可用75%酒精擦拭消毒；餐具煮沸消毒15分钟，也可用250毫克/升至500毫克/升含氯消毒液溶液浸泡30分钟后，再用清水洗净。

“选择消毒产品，要注意使用方式、浓度以及作用时间，切记避免采用大面积喷洒酒精式的消毒方式。”黄希强调，电器表面消毒，应先关闭电源，待电器冷却后再进行，否则可能引起爆燃。

■三湘都市报全媒体记者 李琪
通讯员 陈思雨 杨正强 实习生 刘杰 视频 刘文

抗原T区越红，病情越重？

专家：条带颜色深浅无法反映病情

三湘都市报12月19日讯 “大家都说我T区的抗原检测红色条带颜色特别深，和病情的严重程度有关吗？挺害怕的。”家住长沙的刘女士担忧地表示。

抗原检测T区条带颜色深浅，和病情严重程度有关吗？19日，记者对此进行了采访。

近期，不少网友发现，同样都是“小阳人”，有些人的抗原检测试剂T区红色条带呈深红色，有的则是浅浅的红色。

什么原因造成同样都是抗原阳性的检测者会出现检测区(T)条带颜色深浅不一的情况呢？记者致电一家新冠抗原检测试剂厂商，该公司工程师表示，条带的颜色深浅确实可以反映体内的病毒载量，即检测区(T)的红色程度越深，体内的病毒载量就越高。不仅如此，该工程师还向记者补充：“即使是同一位使用者，在发病早期，检测区(T)的条带颜色也往往会深一些，后期则会变淡。”

对于刘女士担心自己抗原检测中检测区(T)的红色深是病情严重的表现，长沙市疾控中心专家表示，不需要有这样的担心：“抗原检测颜色的深浅只和病毒载量有关，无法反映病情。病情程度影响因素较多，与患者个人身体情况也有关。”该专家表示，目前并没有针对这个的规范和标准，抗原检测的准确性和很多因素有关，条带颜色深浅并不能说明相关问题。

■全媒体记者 张洋银

相关释疑

