

试论房地产估价质量管理

◆林 风/文

摘要: 本文结合房地产估价质量的实践, 基于质量管理理论, 提出了房地产估价质量管理的定义, 指出了房地产估价质量管理所具有的主观性、时效性、经济性、矛盾性四大特点, 并总结了影响房地产估价质量的内外部主要因素。

关键词: 房地产估价; 质量管理; 影响因素

1 房地产估价质量管理定义

在现有的权威标准中, 还没有关于“房地产估价质量管理”的定义, 只能通过研究分析“质量管理”和“房地产估价”两个定义, 提炼综合出比较符合常理的“房地产估价质量管理”的定义。

1.1 质量管理定义

在《GB/T 19000-2016/ISO 9000:2015 质量管理体系 基础和术语》中, “质量管理”被定义为“关于质量的管理, 包括制定质量方针和质量目标, 以及通过质量策划、质量保证、质量控制和质量改进实现质量目标的过程^[1]。”

在这个定义中, 质量策划 (quality planning) 致力于制定质量目标并规定必要的运行过程和相关资源以实现质量目标; 质量保证 (quality assurance) 致力于提供质量要求会得到满足的信任; 质量控制 (quality control) 致力于满足质量要求; 质量改进 (quality improvement) 致力于增强质量的能力^[2]。

1.2 房地产估价定义

在住房和城乡建设部及国家质量监督检验检疫总局发布的《GB/T 50899-2013 房地产估价基本术语标准》中, “房地产估价”被定义

为“房地产估价机构接受他人委托, 选派注册房地产估价师对房地产的价值或价格进行分析、测算和判断, 并提供相关专业意见的活动^[3]。”

在这个定义中, 房地产估价的主体是房地产估价机构选派的专业人员 (注册房地产估价师), 提供的结果是与房地产价值或价格相关的专业意见, 特别强调房地产估价的活动是在接受他人委托的前提下展开的。这些特征与非专业人士想要了解房地产价格行情的“自估”行为严格区分开来。

1.3 房地产估价质量管理定义

综合“质量管理”和“房地产估价”定义, “房地产估价质量管理”可定义为: 房地产估价机构制定房地产估价质量的方针和目标, 并且通过质量策划、质量保证、质量控制和质量改进实现房地产估价质量目标的过程。

房地产估价质量目标可以理解
为: (1) 房地产估价机构提供相关专
业意见 (通常以房地产估价报告为
载体) 的高水准; (2) 估价结果使用
者 (既包括作为直接使用者的估价
委托人, 也包括其他间接的使用者)
对于专业意见的满意程度。

2 房地产估价质量管理特点

房地产估价行业是典型的服务
行业, 不同于产品制造行业。因此,
房地产估价质量管理具有服务行业
质量管理的一些特点。另外, 由于
房地产估价属于社会鉴证类的中介
服务, 又有着不同于其他服务行业
的特点。

2.1 主观性

通常的产品制造业往往由国家
或者行业制定质量标准, 其质量高
低一般可以通过物理测量或化学
检验得到比较客观的衡量, 而房
地产估价的质量评判无法通过严格、
量化的科学指标去衡量。即便住建
部和质监总局发布《房地产估价规
范》(GB/T 50291-2015) 和《房
地产估价基本术语标准》(GB/T
50899-2013) 国家标准、中国房
地产估价师与房地产经纪人学会发
布《房地产估价报告评审标准》具
体评判依据, 也无法完全解决房地
产估价专业意见 (通常以房地产估
价报告为载体) 准确程度的客观科
学评价问题。鉴于房地产估价自带
属性, 这些标准涉及的大部分指标
是定性的主观指标, 不同业内资深
专家对同一份房地产估价报告得出
评审结论差异较大的情况屡见不
鲜。可见, 房地产估价的质量评价具

很强的主观性。

2.2 时效性

房地产价格是随时波动的。理
论上即使是同一宗房地产每天的
价格都不尽相同, 房地产估价给
出的专业意见必须明确到一定时
点上, 所以估价结果由于价值时
点的差异而不同是正常的。因此,
考察房地产估价的质量必须以约
定的价值时点房地产市场状况为
基准。例如, 某房地产2015年1月1
日的市场价格是100万, 房地产估
价师对于2015年1月1日为价值时
点的估价结果是100万。到2018
年1月1日, 该房地产的市场价格
上涨到200万, 如果以此为依据
判断房地产估价师的估价结果不
准确, 房地产估价的质量不合格,
显然是不合理的。从这个角度看,
房地产估价的质量评价具有很强的
时效性。

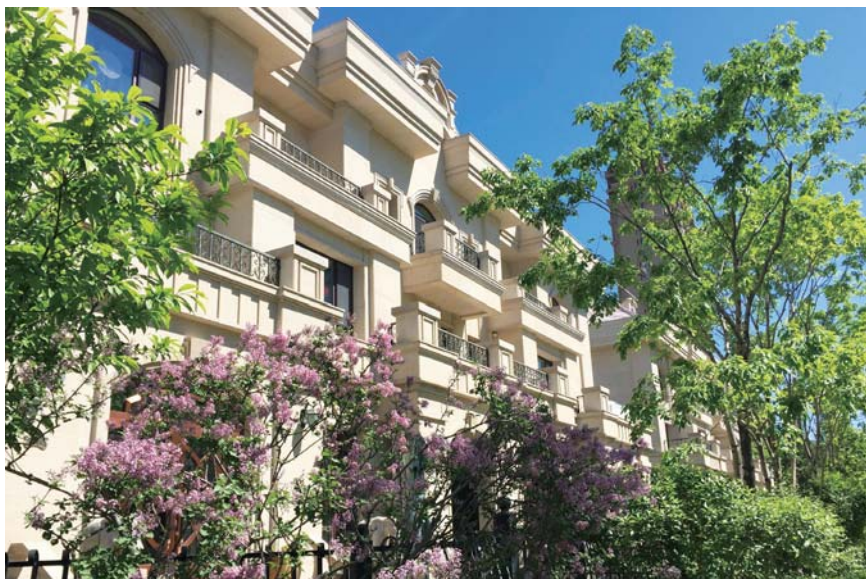
2.3 经济性

与房地产估价质量管理相关的
成本主要有: 审核成本、防范成
本、失败成本。

审核成本是为了发现不合格的
房地产估价报告或确保没有房地
产估价质量问题而进行的各种复
核、校对和审查等活动有关的成
本, 包括审核人员的薪资、审核
场地、审核工具等费用。

防范成本是为了防止出现房地
产估价质量问题而产生的费用, 包
括购买和维护房地产估价报告撰
写的辅助系统、房地产估价报告
撰写人员的技能培训、房地产估
价报告撰写质量控制各类措施等
费用。

失败成本是由于产生了房地
产估价质量问题而造成的损失, 分
为内部失败成本和外部失败成本。
内部失败成本是房地产估价报告
送交到估价委托人之前被发现的
房地产估价质量问题而造成的损
失, 包括房地产估价报告修改、
返工重新撰写的时间浪费以及调
查造成质量问题原因等费用。外
部失败成本是房地产估价报告送
交到估价委托人之后被发现的房
地产估价质量问题而造成的损失,
包括处理投诉、重新调



换合格的房地产估价报告的费用、给估价委托人造成损失可能面临的赔偿、估价机构商业信誉损失等。

从成本效益的角度来分析,估价机构是否提高估价质量,取决于估价质量提高能否产生预期效益,以及为了提高估价质量而须投入的预期成本高低的比较。房地产估价的质量管理需要在以上三大成本中寻求平衡。审核成本和防范成本的投入可以降低失败成本,不过存在一个平衡点,如果超过这个平衡点时,审核成本和防范成本投入之和大于降低失败成本的益处,那么再增加审核成本和防范成本就变得不经济。所以从某种程度上说,房地产估价的质量管理就是寻找最佳的经济均衡点。

2.4 矛盾性

在一般的制造业和服务业中,产品或服务的高水准和客户的高满意度往往成正相关。例如,一辆功能和性能卓越的汽车可以赢得顾客的良好体验。但是,由于房地产估价属于社会鉴证类中介服务的特殊性,这两个方面就可能出现矛盾。例如,估价委托人需要申请高额购房贷款,对其房地产的估价结果期望往往越高越满意,所以房地产估价机构如果提供准确程度很高的房地产估价报告反而会引发客户的不满意;估价委托人需要申报房地产交易税收,对其房地产的估价结果期望往往越低越满意,所以对于房地产估价机构提供准确程度很高的房地产估价报告也会不满意。这种矛盾性,在大多数产品制造业和服务业里是看不到的。

3 房地产估价质量管理影响因素

3.1 房地产估价质量管理外部影响因素

影响房地产估价质量的外部因素主要有:法律政策、市场竞争、数据来源。

3.1.1 法律政策

在我国,房地产估价行业的法律地位是1994年颁布的《城市房地产管理法》确立的。但是,这部法律对于房地产估价只作了原则性的规定。直到2016年7月2日,《资产评估法》才对包括房地产估价在内的各类资产评估作了较完整、较具体的法律规定。在1994年到2016年之间二十多年间,住建部(原建设部)发布的多个部门规章和相关规范文件成为房地产估价行业的主要法律政策依据,详见表1。

法律政策对于房地产估价质量管理的影响,可以从两方面来看。

首先,对于房地产估价行业来说,法制建设是重要的保障。缺乏法律法规的约束,从业人员违法违规行为所应承担的法律责任就不明确,会使一些从业者提供劣质的房地产估价服务而得不到惩处。房地产估价是一种提供与房地产的价值(或价格)相关专业意见的服务,是比较典型的社会鉴证类中介服务。如果没有外部的法律法规刚性约束,而将服务质量完全寄托在从业人员的专业胜任能力和职业道德水准上,将加大行业风险,也无法保证房地产估价质量的提高。

其次,相关法律法规也为行业质量管理指明了方向。房地产估价机构和房地产估价师管理的相关文

件规定了执业程序的基本要求,如《房地产估价机构管理办法》(建设部令第142号)规定“房地产估价报告应当由房地产估价机构出具,加盖房地产估价机构公章,并有至少2名专职注册房地产估价师签字^[4]”;房地产估价技术管理的相关文件规范了执业标准,如《国有土地上房屋征收评估办法》(建房[2011]77号)规定“房屋征收评估价值应当以人民币为计价的货币单位,精确到元^[5]”。这些对于房地产估价质量的提高都有着积极的影响。

法律政策对于房地产估价质量管理的影响,一方面划出了“不能做什么”的底线,另一方面也给出了“应该做什么”的指南。

3.1.2 市场竞争

市场竞争对于房地产估价质量管理的影响也可以从两方面分析。

首先,房地产估价市场竞争越激烈,房地产估价机构就越有可能通过降低房地产估价收费来争取更多的业务委托。过低的业务收费将迫使房地产估价机构压缩经营成本以保持必要的利润空间。而经营成本的压力也将使房地产估价机构可能缩减必要的房地产估价执业程序,采用较少房地产估价专业人员配置数量或者更多地雇用资历较浅、薪酬较低的专业人员,从而降低房地产估价质量水平。

其次,竞争激烈的房地产估价市场,将增加房地产估价机构通过迎合委托人不正当要求(如出具价格明显偏离正常价格的估价报告)来争取更多业务委托的可能。这将直接伤害作为房地产估价质量核心指

表1 房地产估价行业主要法律法规和相关规范文件

发布年度	名称	发布单位	类型	备注
1994	城市房地产管理法	全国人大常委会	综合性法律	
1995	房地产估价师执业资格制度暂行规定 (建房<1995>147号)	原建设部和人事部	房地产估价师管理	
1995	房地产估价师执业资格考试实施办法 (建房<1995>147号)	原建设部和人事部	房地产估价师考试管理	
1997	关于房地产价格评估机构资格等级管理的若干规定 (建房<1997>12号)	原建设部	房地产估价机构管理	
1998	房地产估价师注册管理办法 (建设部令第64号)	原建设部	房地产估价师管理	被(建设部令第151号)替代
1999	房地产估价规范 (GB/T 50291—1999)	原建设部和质量监督局	房地产估价技术管理	被(GB/T 50291—2015)替代
2000	关于房地产价格评估机构脱钩改制的通知 (建住房<2000>96号)	原建设部	房地产估价机构管理	
2001	关于修改<房地产估价师注册管理办法>的决定 (建设部令第100号)	原建设部	房地产估价师管理	被(建设部令第151号)替代
2002	关于建立房地产企业及执(从)业人员信用档案系统的通知 (建住房函<2002>192号)	原建设部	房地产估价机构管理 房地产估价师管理	
2003	城市房屋拆迁估价指导意见 (建住房<2003>234号)	原建设部	房地产估价技术管理	被(建房<2011>77号)替代
2005	房地产估价机构管理办法 (建设部令第142号)	原建设部	房地产估价机构管理	
2006	房地产抵押估价指导意见 (建住房<2006>8号)	原建设部、人民银行、银监会	房地产估价技术管理	
2006	关于加强房地产估价机构监管有关问题的通知 (建住房<2006>294号)	原建设部	房地产估价机构管理	
2006	注册房地产估价师管理办法 (建设部令第151号)	原建设部	房地产估价师管理	
2011	国有土地上房屋征收评估办法 (建房<2011>77号)	住建部	房地产估价技术管理	
2013	关于修改<房地产估价机构管理办法>的决定 (住房和城乡建设部令第14号)	住建部	房地产估价机构管理	
2013	关于进一步规范房地产估价机构管理工作的通知 (建房[2013]151号)	住建部	房地产估价机构管理	
2013	房地产估价基本术语标准 (GB/T 50899—2013)	住建部和质监总局	房地产估价技术管理	
2015	房地产估价规范 (GB/T 50291—2015)	住建部和质监总局	房地产估价技术管理	
2016	资产评估法	全国人大常委会	综合性法律	

(根据中国房地产估价师与房地产经纪人学会网站整理)

标的估价结果准确程度。

因此,市场竞争因素从两个方向通过一定的传导过程影响房地产估价质量,有可能形成“劣币驱逐良币”的情况。传导过程见图1。

3.1.3 数据来源

数据来源对于房地产估价质量管理的影响非常直接。房地产估价所使用的技术参数,有很多依赖于房地产市场数据的准确性。有两方面原因制约了这些数据在提升房地产估价质量方面发挥正向作用。

首先,目前有关房地产买卖和租赁的登记价格数据在政府不动产登记部门掌握中,虽然在房地产估价行业协会的组织下,可以通过支付费用取得一部分买卖的登记价格数据,但无法获取房地产租赁的登记价格数据。这使得一些房地产估价技术方法在使用时容易遭遇参数依据不足、准确性下降的问题,从而损害房地产估价质量。

其次,即使可以通过支付费用取得一部分买卖的登记价格数据,这些数据的真实性也存在较大问题。目前,二手房交易市场中普遍存在一种潜规则,即在签订买卖合同时使用“阴阳合同”。所谓“阴阳合同”,是指在一次房地产交易中同时签订两份价格不同的合同,或在正式合同之外另行签订一份补充协议,以该协议来确定双方真正的成

交价格。当前,“阴阳合同”主要来自做低房价类的,用于办理房地产交易过户手续以减少买卖双方的交易税费,尤其是减少卖家的交易税费。这就造成了政府不动产登记部门掌握的数据中,有相当一部分比例是不准确数据。对这些失真的数据,资深房地产估价师不敢使用,而经验不足的房地产估价师用了就会得出严重偏离市场价格的结果,房地产估价质量将无法保证。

如果没有一个规范的信息环境,估价师难以收集到真实、准确、客观的信息资料,这样就会加大估价成本,同时也使得估价师的价值判断因缺乏高质量数据支持而无法保证估价结果的合理性,更难取信社会公众。

3.2 房地产估价质量管理内部影响因素

影响房地产估价质量的内部因素主要有:估价人员专业胜任能力、估价人员职业道德、估价机构质量管理。

3.2.1 估价人员专业胜任能力

估价机构如果贸然承接一项超过自身专业胜任能力的委托,将很容易陷入困境。所以估价机构应确保全体专业人员达到并保持履行其职责所需要的专业胜任能力,以应有的职业谨慎完成所委派的工作。房地产估价专业人员,即房地产估

价师和助理人员是房地产估价工作的主体,他们的专业能力是否足以胜任房地产估价工作的要求将直接影响房地产估价质量的高低。专业胜任能力的要求可以分为专业知识、专业技能、专业经验三个层面。通过了房地产估价师执业资格考试的人员只是说明其具备了最基本的入门专业知识,还需要通过长期的估价工作实践来进一步提升专业知识。而专业经验、专业技能,更是只能依靠长期实践去积累和提高。

原建设部和人事部发布《房地产估价师执业资格考试实施办法》(建房[1995]147号)以来,房地产估价师执业资格考试已经举办了二十多年,全国已经有数万人取得了房地产估价师执业资格。考虑到其中一部分取得了房地产估价师执业资格的人在政府机关、高等学校、研究机构、房地产开发商等处工作,专业从事房地产估价工作的专职房地产估价师预计不足一半。另外,还有大量大学毕业不久、尚未通过房地产估价师执业资格考试、从事辅助性工作的房地产估价助理人员。不同资历的房地产估价专业人员可以胜任的房地产估价工作有着明显差异。经验较少的估价人员从事难度较大的房地产估价工作就容易出现估价程序执行不到位、估价技术路线选择不合理等问题,进而影响房地产估价质量。

3.2.2 估价人员职业道德

职业道德是与人的职业活动紧密联系的符合职业特征所要求的道德准则、道德情操和道德品质的总和。职业道德是一般道德在职业行

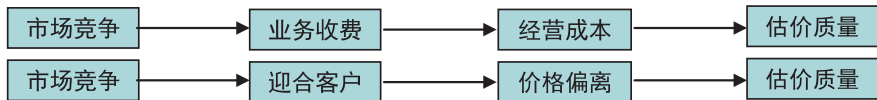


图1 市场竞争影响房地产估价质量传导过程图

为中的反映。房地产估价职业道德特指从事房地产估价业务的所有专业人员在职业活动中应该遵循的准则和规范。

估价是一项公正性的社会中介服务活动,又是一项有偿服务活动,具有明显的商业性。公正性与商业性不可避免的相互排斥力,要求估价师具有高水准的职业道德。根据估价职业道德的基本要求,估价机构和估价师要从形式上和实质上独立于所服务的对象和其他外部组织,不受各方当事人利益的影响。

优秀的房地产估价师基本标准就是德才兼备、以德为先。因为如果没有“德”的支撑,“能”就难以保证用对方向。房地产估价机构和房地产估价师的职业道德自律可以有效地帮助他们坚守“独立、客观、公正”的原则,加强执业风险的防控,保证房地产估价的质量。

3.2.3 估价机构管理水平

房地产估价机构与质量有关的管理制度设计、建设及执行是房地产估价质量管理的重要内部影响因素。

这些管理制度渗透在企业运营的各个方面。例如,在业务执行的全过程期间房地产估价机构就应该

建立与质量管理相关的风险控制措施,规避执业风险。在房地产估价机构的人力资源分配上,建立与质量管理相关的安排,难度较大的房地产估价工作让经验丰富的资深房地产估价师去完成,资历较浅的房地产估价师只能从事难度较小的房地产估价工作,做到安排的专业人员水平与工作难度相适应。在业务流程的设置上,充分考虑工作成果反复校对复核的需要,降低各类差错、失误,提升出具估价成果的准确性。在薪酬体系的设计上,平衡好业务数量和业务质量关系,避免出现只关注估价业务收入增长而忽略估价业务质量的情况。在业务档案管理制度建设上,做到档案的收集、整理、归档、保管、调阅和销毁的规范化,确保业务质量相关的估价工作底稿的长期可追溯性。在客户维护方面,做到定期回访客户,及时掌握客户感受,为提升业务质量提供参考依据。

4 结束语

影响任何事物的因素,来自系统外部和系统内部。外因是事物变化的条件,内因是事物变化的根本。房地产估价质量管理也同样受房

地产估价执业环境、房地产估价机构和人员自身条件两方面因素的影响。根据外部房地产估价执业环境并结合房地产估价机构和人员自身条件,有针对性地在估价业务流程中优化改进策略,辅之以组织架构和人力资源等方面的保障措施,便能改善质量管理水平,达到提升房地产估价质量管理的目的。■

(作者单位:上海城市房地产估价有限公司)

参考文献:

- [1] GB/T 19000-2016/ISO9000: 2015 质量管理体系 基础和术语[S].北京:中国标准出版社, 2017.
- [2] 李晓光.质量管理学(第二版)[M].北京:中国人民大学出版社, 2019.
- [3] GB/T 50899-2013 房地产估价基本术语标准[S].北京:中国建筑工业出版社, 2013.
- [4] 中华人民共和国建设部.《房地产估价机构管理办法》.建设部令第142号第三十二条, 2005-10-12.
- [5] 中华人民共和国住房和城乡建设部.《国有土地上房屋征收评估办法》.建房[2011]77号第十五条, 2011-06-03.

