

和谐·年会专题报道

# 诚信拷问

## 楼市拐点下的 开发商“诚信拷问”

### 案例 各种“房官司”层出不穷

郑州市民李女士于今年1月在西北区域的某楼盘购买了面积为88.62平方米的三楼，交钱购房时多层房价为每平方米2700多元，她交了24.4905万元钱，还与开发商签订了《内部认购合同》。但是11月8日她却突然接到开发商通知，称所购买的多层住宅房变成了高层，让其重新选房，而且只能选择高层10层以下的房子，“我们买的房子是多层中的好楼层，开发商单方面‘变卦’显然有欺诈嫌疑。”李女士说，购房时，她没有看到售房“五证”。

11月份，在郑州北区的某个楼盘，几十名客户抱

怨不断。9月份交定金时，售楼员承诺每平方米价格3850元，而且多交定金还有更多优惠。而到了选房时，售楼人员却给了他们一个新的价格：每平方米4450元。短短两月，价格上涨近600元。

11月11日是郑州北区某小区交房的日子。当天，业主们前来办理交房手续时，发现小区根本不具备交房条件：房屋内没有通水，房屋的地面、窗户、房门等基本设施多处不合格，同时小区尚不具备绿地、停车场等配套设施。而购房合同上，开发商的承诺是：“水、电、道路在商品房交付使用时达到使用条件”。同时，

该小区的交房程序更让业主们无法接受，纷纷抱怨不断。律师称开发商的做法已经违法。

郑州市民李先生购买了一套精装修商品房，置业顾问称每平方米的装修费在千元以上。然而李先生收房时发现，装修材料的品牌与事前的承诺不符，即便是名牌产品也是最便宜的型号，每平方米的装修费也就几百元。而开发商辩解解除合同只标明了是什么品牌，根本没说是哪种型号，更没有约定装修价值。

以上只是消费者在购房过程中遭遇的缩影，诸如此类的房地产诚信问题显然还有很多。

### 说法 业主、开发商各有说辞

“现在很多开发商只顾往‘钱’上看，根本没有把购房者的消费权利放在眼里。”面对开发商频频出现的“诚信门”事件，一位姓赵的购房者坦言，“几乎所有的房地产企业都大张旗鼓地宣称要以诚信为本，品牌为先，一旦面对利益诱惑，有些有责任感的开发商会把诚信放在第一位，将消费者的损失降到最低；而大多数则是马上把‘口号’扔到了一边，通过欺诈消费者等方式来争取经济利益最大化。”

事实上，在郑州楼市如火如荼时，就已经有专家提出了警告。在9月份的某次行业论坛上，河南财经学院教授刘社曾指出，郑州房价飞涨，市场近乎疯狂，这种现象不正常，危险性极大。从长期来说，会造成价格跟质量不相符，由于产品质量

不好，照样能卖好价，这种现象将导致大多数房地产开发商不注重自己产品的品质，也不注重公司的品牌营造，长此以往，市场上将出现很多豆腐渣工程，受害最深的还是消费者。

更有很多业主在网上发帖指出，在高额利润诱惑下，连一些品牌开发商也开始头脑发热，一味地赶工期、抓销售，以赚取最大利润为目标，继而造成了行业内的诸多隐患。目前，随着市场泡沫逐渐消退，这些隐患就逐渐显现出来。

不过，面对诸多方面的指责，某些开发商也有“苦水”。据某项目销售经理称：有客户抱怨收房时，原来承诺的配套设施没有到位。但这个问题责任并不一定全部在开发商，尤其是一些市政配套的建设是开发商左右不了的。市政经常落

后于工程，电话、路网等市政配套，大多是由政府控制的，不是开发商投了钱就能立竿见影的。

针对现阶段频繁出现的“诚信”问题，也有房地产行业人士指出，应具体分析，区别对待。合同纠纷、面积纠纷、延期交房、交房时质量瑕疵多等问题的出现，有的并非“诚信问题”。一方面是由于某些开发商经验不足造成的。因为住宅是一个非常复杂的综合工程，而有的开发商刚进入这个行业，在多个链条上的准备不充分，出现一些问题应该是意料中的事。另一方面，“非诚信问题”也有来自消费者方面的原因，如期望值过高，抱着一种对立、挑剔的心态去收房等。如有的购房人看到周边有性价比更加合适的新盘出来后，会恶意“毁约”。

### 分析 品牌时代，诚信才能制胜

“开发商必须勤于学习，勤于总结经验，避免此类问题再出现。”有业内人士表示，“例如在入住纠纷问题上可借鉴北京等一些房地产行业发展成熟地区的经验，在入住前进行‘模拟入住’，即在原定收房日之前陆续让业主提前验房，先期解决入住过程中业主提出的问题，力争让业主一次性收房成功。”

“从诚信、求实来讲，注重诚信能够获得很好的社会回报。”一地产老总坦言，“如果你诚信，没有让

人上当，你肯定能够以此建立一个很好的企业发展基础。反过来，如果说你骗了人家，哪怕只有一次，你不仅会遭到起诉、赔偿，而且会失去很大的市场。所以，我们只有诚信、求实，才能让企业从经济效益和社会效益都有一个很好的收益。”

在如今这个“品牌制胜”的时代，楼盘以及房地产企业的品牌打造不是靠自己如何包装宣传，而是从产品的消费者的口口传播中积累出来的。真正具有社

会责任感，并且一直规范自律经营的房地产开发企业面对消费者的“挑剔”也不会惧怕。专家表示，在房地产这个充满诱惑、陷阱的行业里，诚信是非常难能可贵的，这就要求开发商始终保持自律的精神，以适应市场经济的发展。伴随国家各种相关规范市场的政策出台，市场的法制化程度日益走上正轨，老百姓越来越理性的消费理念，这无疑将更加推动开发企业的自律和规范，从而进一步推动市场的良性循环。



### 【第一评论】

人人都在谈诚信，很多企业直接把诚信作为企业文化的重要组成部分，称之为“企业之本”、“企业之魂”，可是由于“诚信”缺失造成的各种投诉、纠纷、矛盾仍然层出不穷。

目前，很多人认同“腐败的根源在于制度的缺陷”这一观点。同样，现今房地产行业出现的各种诚信问题除了“良心”、“责任感”等“软因素”外，是否也与缺失相应“硬制度”有密切关系？如何变革制度，以降低诚信问题的出现，增大“不诚信”行为的成本，不仅仅是开发商，而是整个地产行业的共同职责。10月31日，郑州市正式启动《郑州市商品房认购管理办法》，要求增加商品房交易过程中的信息透明度，希望这一制度能成为一个“制度促诚信”的良好开端。

从11月份到现在，地产行业由于宏观调控带来的低落“寒意”越来越重；而郑州关于房地产开发商与消费者之间的诚信官司也接二连三，成为老百姓街谈巷议的热点。这一“冷”一“热”，挤在了一个时期，颇耐人寻味。

据记者调查，房地产投诉问题主要集中在价格欺诈、合同纠纷、面积纠纷、延期交房、交房时质量瑕疵多、配套设施完工不同步、精装修高价低质等方面。

晚报记者 陈燕