



房地产估价机构作为企业实体必然会追求经济效益的最大化，估价机构的重大战略决策与执行也都围绕着能否为其带来经济效益，经济效益主要体现在提高收益与降低成本。我国房地产估价机构的质量管理问题也可以从成本收益的视角加以分析。房地产估价机构提高估价业务质量战略决策可否为估价机构带来现实的经济效益，是房地产估价机构能否提高本机构估价业务质量的决定因素。

## 一、提升房地产估价质量的成本分析

房地产估价质量成本主要包括以下几方面的成本：

### (一) 防范成本

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，即房地产估价报告符合一定的质量标准而在质量管理教育和质量管理技术等方面所耗费的费用。防范成本主要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的费用。

### (二) 审核成本

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，即为了确保房地产估价机构所作估价项目的风险降到最低所需要的成本，审核成本主要包括审核人员的薪资、审核场地、审核工具等的费用。

### (三) 失败成本

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递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的费用。外部失败成本是房地产估价报告递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。

### (四) 外部保证成本

外部保证成本是为了提高房地产估价报告质量权威性而向委托人提供的客观外部证据所耗费的成本，主要包括房地产估价报告通过住建、房管等政府管理部门组织的专家评审而耗费的各类成本；房地产估价机构接受房地产估价行业协会的质量检查需要耗费的成本；房地产估价机构为通过

ISO9000 系列质量认证付出的成本等。

### (五) 潜在成本(机会成本)

厂商在其生产决策中，必需考虑到这种代价的大小，考虑并比较经济资源投入其他生产用途可能会有的收益。机会成本是房地产估价机构由于使用某些资源投入到质量管理中而放弃该资源投入到其他用途的最高代价。

**表 1 房地产估价主要质量成本**

成本名称	主要包含费用	是否可控
防范成本	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的费用	估价机构主动可控
审核成本	审核人员的薪资、审核场地、审核工具等的费用	
外部保证成本	房地产估价报告通过住建、房管等政府管理部门组织的专家评审而耗费的各类成本；房地产估价机构接受房地产估价行业协会的质量检查需要耗费的成本；房地产估价机构为通过ISO9000系列质量认证付出的成本等	
内部失败成本	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的费用	估价机构主动不可控
外部失败成本	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	
潜在成本(机会成本)	房地产估价机构由于使用某些资源投入到质量管理中而放弃该资源投入到其他用途的最高代价	

### (六) 成本分析

从成本收益的角度来分析，估价机构是否提高估价质量，取决于由于估价质量的提高而产生的预期效益，与为了提高估价质量而需要投入预期成本的金额大小的比较。房地产估价的质量管理实际上要在上述成本之间寻求均衡。上述成本中，防范成本、审核成本和外部保证成本是房地产估价机构主动可控的成本，其投入的增加可以减少内部失败成本、外部失败成本和潜在成本。不过一定存在一个点，如果超过这个点时，防范成本、审核成本和外部保证成本投入之和大于降低内部失败成本、外部失败成本和潜在成本的益处，则再增加防范成本、审核成本和外部保证成本就变得不经济了。所以某种程度上讲，房地产估价的质量管理就是要寻找这个最佳的经济均衡点。

## 二、提升房地产估价质量的收益分析

房地产估价的质量高低分别与“估价项目数量”和“单个估价项目平均收费”有着紧密的关系。

### (一) 房地产估价质量与估价项目数量的关系

在比较理想的市场环境下，高质量的房地产估价服务对

于委托人有着更高的吸引力，估价机构提升房地产估价业务质量便能在业务承揽活动中占据优势地位，获得更多委托人的青睐。在此情况下，房地产估价质量的提升会增加估价机构取得估价项目的数量。然而在现实中，这种规律并没有表现十分明显。

首先，房地产估价质量的高低具有十分鲜明的主观性特点。通常的产品制造行业往往国家或者行业制定有质量标准，其质量的高低一般可以通过一些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高低评判无法通过十分量化的科学指标去衡量。即便住房和城乡建设部和国家质监总局发布了《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)这样的国家标准，中国房地产估价师与房地产经纪人学会发布了《房地产估价报告评审标准》这样的评判依据，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。由于房地产估价本身的属性，这些国家标准和评审标准大部分的指标都是定性的主观指标，多名业内资深专家对于同一份房地产估价报告得出差异较大评审结论的情况在业内屡见不鲜。常年从事房地产估价理论研究与实践的专家尚且会出现这种情况，没有房地产估价专业知识的委托人更加无法判断房地产估价的质量高低。当然，估价机构资质等级、估价师注册人数等指标是作为“外行人”的委托人比较好判断的客观指标，然而这些指标与房地产估价质量高低的相关度也不是非常高，或者说这些指标很不全面。

其次，在目前的市场环境下，估价业务来源主要还是取决于房地产相关各类权属变动或处置等活动，而主导这些活动的机关和单位也比较集中，如房屋征收中的住建、房管等政府管理部门、抵押贷款中的银行、司法处置中的法院、缴纳房地产税中的税务机关等。房地产估价业务的获取一定程度上取决于估价机构负责人与上述机关和单位的社会人脉关系、投入的市场拓展费用多少等因素。防范成本、审核成本和外部保证成本的投入对于业务承揽影响比较小。也就是说，在目前我国房地产估价行业中，依靠机构良好的房地产估价质量吸引客户依然任重道远。

### (二) 房地产估价质量与收费的关系

在一般制造业和服务业中，产品或服务的高水准和客户的高满意程度往往是密切联系的。例如：一辆功能和性能优秀的汽车可以赢得顾客对其优秀功能和性能的良好感受。又例如：一家提供色香味俱全饭菜的饭店可以赢得顾客对美味食物的良好感受。质量好的产品价格也会相应提高。

但是，由于房地产估价属于社会鉴证类中介服务的特殊

性，这两个方面就有可能出现矛盾的情况。例如：估价委托人需要申请高额的购房贷款，对于其房地产的估价结果期望往往越高越满意，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反而不满意。又例如：估价委托人需要申报房地产交易税，对于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。在这时，质量好的服务在价格上反而无法体现。

房地产估价质量虽然大多数情况下与其他产品和服务质量一样，功能和性能越好，顾客感受就越好，价格就越高。但是在一些情况下也会出现功能和性能越好，顾客感受就越差，价格无法体现的结果。这种矛盾性是产品制造行业和大多数的服务行业里几乎看不到的。

目前的房地产估价市场环境，尚未能形成正向激励房地产估价质量提高的良性竞争环境，估价机构之间竞相通过激烈的价格战承揽业务。激烈的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来分析。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来保持必要的利润空间。而经营成本的压力也将使得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的雇佣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，也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）来争取更多的业务委托的可能。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了房地产估价质量，有可能形成“劣币驱逐良币”的情况。传导过程见下图。



图1 市场竞争影响房地产估价质量传导过程图

### 三、房地产估价质量的成本收益分析

从房地产估价机构的角度来看，机构存续的目标就是要追求经济效益的最大化。估价机构一定会考虑收益与成本的差额高低，机构获得的预期收益超过为此而付出的成本时，机构才能存续。房地产估价机构的经营必须遵循成

本收益原则。其任何经营活动都贯彻着成本收益原则，最高目标就是以最低的成本付出获得尽可能大的收益，也可以表述为在收益既定时尽可能降低付出的成本。房地产估价机构为了提高估价质量，付出的成本会不断攀升，要达到尽可能高的估价质量，所付出的成本是没有上限的，但是和成本相匹配的收益不可能无限制的提升。因此，以成本收益的视角来看，估价机构是否着力提升房地产估价质量主要取决于房地产估价质量收入与房地产估价质量成本的比较，也就是估价机构质量经济效益的高低。估价机构质量经济效益的计算式可以表达为：

$$\text{房地产估价质量经济效益} = \text{房地产估价质量收入} - \text{房地产估价质量成本}$$

从计算式中可以得出如下结论：房地产估价质量收入大于房地产估价质量成本，房地产估价质量经济效益就会大于零，说明估价机构由于增加了防范成本、审核成本和外部保证成本的付出，得到了预期的理想结果，提升了估价业务量或者提升了估价收费进而提升了估价机构的收入，使得机构从中获益。相反，估价机构付出的质量成本比较高，而与之相对应的质量收入比较低，那么质量经济效益就会小于零，估价机构就将面临损失。

### 四、结论

我国目前的房地产估价市场与估价行业尚有一些不够规范的地方，现有的估价市场还未形成对高质量房地产估价的大规模有效需求，相当一部分委托人的房地产估价需求仅仅是为了满足某种法定手续的形式需要，估价收费成为选择估价机构的首要考虑，反而对房地产估价质量的高低不太在意，甚至有少数委托人更希望估价机构能满足自己需要的低质量估价服务（如：出具价格明显偏离正常价格的估价报告），也更倾向于选择房地产估价质量低下的估价机构。在这样的环境下，估价机构提升房地产估价质量进而建立起良好的信誉在很大程度上无法转变成委托人对估价机构有效需求的提升，甚至在特殊情况下会降低委托人的有效需求，因为房地产估价质量的提高会令估价机构迎合委托人不正当要求的可能变低。估价机构的良好口碑无法转变成为现实的经济效益，估价机构因为房地产估价质量提升而产生的预期收益是微乎其微的，估价机构感觉“吃力不讨好”必定不愿提升房地产估价质量，这也是我国目前房地产估价质量有待提高的一个重要因素。

（作者单位：上海城市房地产估价有限公司）