

交房被延期、意向金退款慢？

贝壳推出在苏州买新房 5 项权益

交了新房意向金想退，一等就是几个月；盼着交房，日期到了又要延迟；房子拿到手，质量到底过不过关……买新房，最怕的早已不是“买不到”，而是钱交出去之后的种种不确定。8月26日，贝壳苏州站正式面向消费者推出五大新房服务权益，用赔付机制让苏州人买新房多一份安全感。这是贝壳在二手房服务保障成熟运行后，将保障能力向新房赛道的系统性延伸，也是苏州新房市场首个由平台推出的可赔付服务权益体系。

徐晓安

五大权益：从看房到交房全链条覆盖

据悉，这五项服务权益精准聚焦消费者交易痛点，可覆盖苏州人买新房时“看房、买房、交房”的完整交易链条。服务权益具体包含：“经纪人带看爽约，消费者可获补100元/次”“申请退意向金，30天未收到款，贝壳先垫付”“经纪人私收房款，举报有奖1万元”“开发商延期交房，贝壳每月补贴消费者1000元，



贝壳推出苏州买新房 5 项权益 贝壳苏州供图

最长可补6个月”“交房时为消费者免费提供验房量房”。

其中，最受关注的是退意向金的权益。对苏州消费者来说，买新房前先付一笔意向金，可以实现优先锁定意向房源、争取更多购房优惠，并提供一定的反悔缓冲，交易不成可退款，是新房市场中普遍存在的交易形式。

但意向金同样存在风险。交钱时口头承诺“没成交全额退，XX个工作日原路退回”，实际退款时又容易出现开发商卡流程、拖时间等问

题，迟迟拿不到退款。尤其在苏州“卖一买一”改善型购房需求主导的新房市场中，资金被长期占用，会严重影响消费者的置换节奏。

苏州市民李女士（化名）曾遇到退款困难，交了10万元意向金后对房子不满意，想要拿回钱去买二手房，多次前往售楼处催款，案场销售均告知在走流程、内部时间不确定，直到3个月后才收到退款，之前看中的二手房早已被他人买走。

贝壳要解决的就是意向金“什

么时候退”的核心矛盾。开发商承诺可退款，消费者提交书面退款申请后，30天内如未收到款项，贝壳将先行垫付，后续退款事宜由贝壳与开发商对接，消费者只管“落袋为安”，不需要与开发商反复博弈。

“消费者要申请履行权益，只需拨打10106188热线，我们会在5个工作日内完成核实并给出明确结果。”贝壳苏州站客服负责人郑勇表示，“五项权益试运行一年，后续将根据消费者反馈持续迭代。”

把“不确定性风险”变为“确定性保障”

随着楼市进入存量时代，新房成交的绝对规模和相对占比都呈下降趋势，消费者的核心诉求正从“买得到”转向“买得对、买得稳”。如何让消费者“想买”更“敢买”，盘活购房需求，稳定购房预期，成为当下新房市场最大的课题。“贝壳的优势在于，离消费者更近、数据能力更强、服务网络更密。我们可以用专业能力帮助消费者识别风险，用赔付机制降低交易过程的不确定性。”贝壳苏州区域总经理邵海表示。

“承诺一履约一赔付”的保障体系在贝壳并非新事物。从2004年链家承诺“不吃差价”，到2011年真房源行动，再到2025年推出“真保障”全流程服务保障体系，覆盖35项承诺、设立1亿元专项保障金，贝

壳已在居住服务领域积累了二十余年的消费者权益保障经验。据不完全统计，2020年至今贝壳苏州站已累计退赔垫付9267笔，总金额约1.62亿元。此次新房五大权益，正是将这一成熟能力向新房赛道的进一步延伸。

此外，贝壳苏州站还面向服务者、合作商推出了“有责丢单，平台赔付”“截客必究”“洗客必罚”“行贿受贿必查”“私受钱款必罚”“虚假宣传必罚”等多项承诺，稳定新房分销生态秩序，让合规作业的人获得应有的尊严和价值回报，从而更专注于将善意和专业传递给每一位消费者，形成正向循环。

清华大学房地产研究中心主任、中国房地产估价师与房地产经纪人学会副会长吴璟教授表示：“贝壳此前推行的‘真保障’体系，以及今天在苏州落地的新房服务权益，都有助于提升购房确定性，是市场主体在‘好房子’战略主线下，对‘好服务’的重要补充。”

安居是民生之本。在楼市发展的新阶段，让购房者敢买、买得安心，比以往任何时候都更关乎市场信心的修复与购房需求的长效释放。贝壳苏州站正用一项项服务承诺与权益，把房产交易的“不确定性风险”变为“确定性保障”。有了平台真金白银的兜底，苏州人买新房真正多了一份“出了问题有人管”的安全感。

让结婚领证仪式更具纪念感和文化感

邮政文创助力姑苏“甜蜜经济”



婚恋文创产品 苏州邮政供图

日前，苏州邮政在金阊门·齐眉缘特色结婚登记点推出专属婚恋文创产品及配套服务。届时，前来领证的新人和打卡的市民游客可以现场打印纪念明信片、加盖婚恋主题纪念章、收藏特色文创产品，在千年姑苏的江南文脉中留下专属浪漫记忆。

现代快报记者了解到，围绕七夕婚恋主题和金阊门·齐眉缘特色结婚登记点的文化内涵，苏州市邮政分公司联动政企资源，定制推出婚恋主题文创套装。全套产品包括5张主题明信片、6枚特色纪念章、婚恋主题冰箱贴等文创周边，并配套设置智能有声明信片打印设备，打造集“打卡、集戳、留影、存念”于一体的婚恋文旅体验场景。

活动现场，前来领证的新人可以制作专属纪念明信片，将照片、声音等个性化内容融入其中，并加盖婚恋主题纪念章；市民游客也可参与集戳打卡。通过一枚枚特制

邮品和一个个文化印记，姑苏江南的温婉诗意与婚姻启程的美好期许得以定格留存，让领证仪式更具纪念感和文化感。

据悉，金阊门·齐眉缘特色结婚登记点坐落于阊门饭店内，毗邻“举案齐眉”典故发源地皋桥，承载着“相守一生、齐眉良缘”的美好文化寓意。2026年5月20日，苏州姑苏区“福气姑苏·甜蜜空间”、金阊门·齐眉缘特色结婚登记点正式揭牌启用，依托江南文化底蕴，打造“婚恋服务+文旅体验+消费福利”一体化甜蜜场景。

该空间融合婚姻登记、家风辅导、江南婚俗体验、文旅福利兑换等多元服务，着力为新人提供全链条婚恋服务体验。此次邮政婚恋文创产品和配套服务入驻，将进一步丰富甜蜜空间的服务内容，也让传统婚俗文化通过邮政文创变得可触摸、可收藏、可传播。

孙琳 闻志凤 高达

苏州工学院实践团驻守火车站护航暑运

7月中旬以来，苏州工学院“苏青在岗，暑运无忧”暑期社会实践团一直轮班驻守在苏州火车站。售票厅、进站口、安检通道、候车室、服务台——这群年轻面孔每天从早到晚分布在各点位，为旅客提供问询指引、协助购票取票，并主动帮扶老弱病残孕等

重点旅客。

暑运期间客流密集，遇到老人或带小孩的旅客，志愿者都会主动上前搭把手。团队成员分时段轮岗，各点位之间实时沟通协调。据团队负责人吴昕杰介绍，此次服务并非短期活动，团队与火车站建立了常态化对接，整个

暑假都有人在岗。

“每天面对的是真实的客流和具体的问题，很多情况是课堂上遇不到的。”该实践团的服务将持续至暑运结束。在火车站这个特殊的“课堂”里，这群年轻人用不间断的坚守，写下了自己的暑期答卷。

刘娴 宋儒 徐晓安

资助育人新路径：从“受助”到“助人”

近日，苏州工学院数学与统计学院组织受助学生组建宣讲团，分赴多地开展国家和学校资助政策宣讲，将“受助—自助—助人”育人链条延伸至基层末梢。

从政策受益者到传播者，学生宣讲员深入社区街巷与中学校

园，以“身边人讲身边事”模式开展驻点答疑、入户走访，将专业政策转化为群众听得懂的求学保障。团队特别增设“开学资助反诈”提醒，推送官方咨询渠道，这一举措精准回应了弱势群体的信息焦虑，有效防范了针对困难家

数学师范生走进暑托班开展志愿服务

近日，苏州工学院“夏日拾光，童心向阳”暑期社会实践团走进常熟市沙家浜镇，开展了为期四周的公益暑托班志愿服务。这群数学师范生将专业课堂搬进乡村，用寓教于乐的方式在孩子们心中播下热爱数学的种子。

作为学院“数学文化节”的暑期延伸，实践团立足数理师范专业优势，把抽象的逻辑思维训练转化为孩子们触手可及的趣味游

戏。趣味数学闯关、数独挑战、数学拼豆手工……这些将课堂所学转化为互动课程的实践贯穿暑托全程。志愿者把枯燥的计算和逻辑知识，巧妙融入解谜、探案、创意手工等场景，引导孩子们在主动思考中锻炼数理素养，不少孩子从“怕数学”变成了“盼着上数学课”。

朝夕相处中，这群师范生与孩子们亦师亦友，课上引导学习，课间游戏说笑，温暖融洽的氛围充

盈着整个暑托班。而这份经历也让青年学子在真实的教学场景中打磨了沟通表达、课堂组织与活动策划能力，在扎根基层的实践中完成了从书本知识到岗位胜任力的有效转化，为核心就业能力的锻造打下了坚实基础。其间，实践团还融入了红色思政、手工美育及科创科普等多元课程，为乡村孩童的暑期生活增添了更多色彩。

刘娴 王奕丹 徐晓安