

THỰC TRẠNG VÀ GIẢI PHÁP NÂNG CAO HIỆU QUẢ HOẠT ĐỘNG MÔI GIỚI BẤT ĐỘNG SẢN - NGHIÊN CỨU TRÊN ĐỊA BÀN THÀNH PHỐ HÀ NỘI

**Đinh Thị Thanh Huyền, Nguyễn Thị Út Ngọc, Vũ Thị Phương Anh,
Nguyễn Thị Khánh Ly, Nguyễn Quốc Kiên, Nguyễn Tùng Lâm, Nguyễn Thị Huệ***
Trường Đại học Tài nguyên và Môi trường Hà Nội

Tóm tắt

Nghiên cứu nhằm mục đích đánh giá thực trạng và đề xuất giải pháp nâng cao hiệu quả hoạt động môi giới bất động sản trên địa bàn thành phố Hà Nội. Các phương pháp sử dụng gồm thu thập dữ liệu thứ cấp, thu thập dữ liệu sơ cấp, phương pháp phân tích xử lý số liệu, phương pháp so sánh. Theo kết quả điều tra tại các doanh nghiệp, các môi giới bất động sản đều được đào tạo trước khi hành nghề mức độ thường xuyên chiếm 30 %, các đơn vị thường xuyên cập nhật thông tin bất động sản với tỉ lệ đánh giá 50,91 %. Các môi giới ít được trang bị thiết bị thông minh 43,64 %. Theo kết quả điều tra khách hàng mức độ hài lòng chung của nhóm tổ chức, quản lý đạt 4,12 điểm, nhóm trách nhiệm của môi giới bất động sản đạt 4,22 điểm, nhóm khả năng ứng dụng công nghệ thông tin đạt 4,06 điểm, nhóm yếu tố cá biệt đạt 4,07 điểm, hiểu biết pháp luật của môi giới bất động sản đạt 3,98 điểm. Giải pháp nâng cao chất lượng môi giới bất động sản gồm hoàn thiện hạ tầng dữ liệu, tăng cường đào tạo chuyên sâu, đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin, chuẩn hoá quy trình, nâng cao đạo đức nghề nghiệp, cải thiện chất lượng chăm sóc khách hàng.

Từ khóa: Bất động sản; Môi giới; Thành phố Hà Nội.

Abstract

Current situation and solutions to improve the effectiveness of real estate brokerage activities - A case study in Hanoi city

This study aims to evaluate the current status and propose solutions to enhance the effectiveness of real estate brokerage activities in Hanoi, Vietnam. The research employs a combination of secondary data collection, primary surveys, data analysis techniques, and comparative methods. Findings from enterprise-level surveys indicate that only 30 % of real estate brokers receive regular training prior to practice. Moreover, 50.91 % of brokerage firms report frequent updates of real estate information, while 43.64 % of brokers lack access to smart devices in their professional activities. Customer satisfaction was measured across five key dimensions. The organizational and management factor received an average score of 4.12; Brokers' responsibility scored 4.22; Information technology application scored 4.06; Individual characteristics of brokers scored 4.07, and legal knowledge was rated lowest, at 3.98. Based on these findings, the study proposes several solutions: Improving data infrastructure, expanding professional training programs, promoting the application of information and communication technology, standardizing operational procedures, enhancing professional ethics, and improving customer service quality. These recommendations

aim to contribute to a more transparent, efficient, and trustworthy real estate market in Hanoi.

Keywords: Real estate; Brokerage; Hanoi.

BBT nhận bài: 26/5/2025; Phản biện xong: 05/6/2025; Chấp nhận đăng: 27/6/2025

*Tác giả liên hệ, Email: nthue@hunre.edu.vn

DOI: <http://doi.org/10.63064/khtnmt.2025.691>

1. Giới thiệu

Môi giới bất động sản (BDS) có vai trò đặc biệt quan trọng trong lĩnh vực kinh doanh BDS, là cầu nối giữa người mua và người bán BDS hoặc trung gian giữa bên thuê và bên cho thuê BDS hoặc giữa bên thuê và bên thuê mua BDS. Môi giới thu thập thông tin về BDS cung cấp cho người mua, cho thuê, thuê mua BDS hoặc cũng có thể cung cấp thông tin về thị trường BDS cho người bán, bên thuê, cho thuê mua BDS để họ có cơ sở quyết định giá bán, giá thuê hoặc giá thuê mua. Ngày nay, thị trường BDS phát triển và có nhiều biến động nên vai trò của môi giới BDS trong thị trường BDS ngày càng được khẳng định và quyết định sự thành công các giao dịch của ngành kinh doanh BDS. Môi giới BDS giúp nhiều sản giao dịch BDS được thành lập với các nhà môi giới độc lập đã góp phần phát triển thị trường BDS, phát triển kinh tế xã hội. Trong bối cảnh đô thị hóa diễn ra mạnh mẽ và nhu cầu về nhà ở không ngừng gia tăng, thị trường BDS tại Hà Nội đã và đang trở thành một trong những lĩnh vực thu hút nhiều nguồn lực xã hội theo ngành môi giới. Hoạt động môi giới BDS cũng phát triển nhanh chóng cả về quy mô lẫn số lượng. Cùng với những ưu điểm của hoạt động môi giới BDS đem lại thì cũng tồn tại một số vấn đề như môi giới BDS mới vào nghề còn chưa có nhiều kinh nghiệm, ít am hiểu pháp luật dẫn đến những thiếu

sót trong quá trình tư vấn. Họ có thể làm tắt quy trình, thậm chí sai bước tư vấn,... Vì vậy, nghiên cứu này được thực hiện nhằm trả lời câu hỏi: Thực trạng môi giới BDS tại thành phố Hà Nội như thế nào? Mức độ hài lòng của khách hàng khi sử dụng dịch vụ môi giới BDS ra sao? Giải pháp nào để nâng cao chất lượng môi giới BDS trên địa bàn thành phố Hà Nội?

2. Phương pháp nghiên cứu

2.1. Phương pháp điều tra tài liệu, số liệu thứ cấp

Số liệu thứ cấp về liên quan đến hoạt động môi giới BDS như số liệu về độ tuổi, trình độ học vấn, kinh nghiệm môi giới BDS,...được thu thập tại phòng nhân sự Công ty Cổ phần bất động sản An Phát Land, Công ty Cổ phần địa ốc Big homes và Công ty Cổ phần Thương mại và dịch vụ bất động sản Hoàng Gia. 03 công ty trên có các lĩnh vực hoạt động khác nhau và đội ngũ nhân sự có sự chênh lệch đáng kể, nên nhóm tác giả lựa chọn để có đánh giá khách quan nhất.

2.2. Phương pháp điều tra tài liệu, số liệu sơ cấp

Nghiên cứu tiến hành điều tra trực tiếp 02 nhóm đối tượng là đơn vị cung cấp dịch vụ môi giới BDS và khách hàng đã từng sử dụng dịch vụ môi giới BDS tại 03 công ty trên. Số lượng phiếu điều tra được tính theo công thức (1) Yamane Taro (1967).

$$n = Z^2 \frac{p*(1-p)}{e^2} \quad (1)$$

trong đó:

- n: Kích thước mẫu cần xác định.
- Z: Giá trị tra bảng phân phối Z dựa vào độ tin cậy lựa chọn. Thông thường, độ tin cậy được sử dụng là 95 % tương ứng với $Z = 1,96$.
- p: Tỷ lệ ước lượng cỡ mẫu n thành công. Thường chúng ta chọn $p = 0,5$ để tích số $p(1-p)$ là lớn nhất, điều này đảm bảo an toàn cho mẫu n ước lượng
- e: Sai số cho phép. Thường ba tỷ lệ sai số hay sử dụng là: ± 01 (1 %), $\pm 0,05$ (5 %), $\pm 0,1$ (10 %). Nhóm tác giả lựa chọn sai số là $\pm 0,1$.

Như vậy cỡ mẫu tối thiểu của nghiên cứu sẽ là 96. Nghiên cứu chọn điều tra 110 phiếu để tăng độ tin cậy cho kết quả điều tra.

Tiến hành điều tra bằng phiếu điều tra in sẵn đối với 110 cán bộ, nhân viên hiện đang công tác tại 03 công ty trên về hoạt động tổ chức đào tạo, khả năng tiếp thu khi tham gia các khoá đào tạo, mức độ cập nhật thông tin BĐS cho các học viên môi giới,... và điều tra 110 khách hàng sử dụng dịch vụ môi giới BĐS tại 03 công ty trên về mức độ hài lòng đối với dịch vụ môi giới đã sử dụng.

Mức độ hài lòng được đánh giá theo thang đo Likert 5 cấp độ với thang đánh giá là rất thường xuyên, rất nhanh, trang bị tốt, rất thành thạo, rất cao, rất hài lòng ở... - 5 điểm; Đánh giá thường xuyên, tiếp thu nhanh, thành thạo...- 4 điểm; Đánh giá trung bình, trang bị cơ bản...- 3 điểm; Thường xuyên, tiếp thu chậm...- 2 điểm; Rất không thường xuyên, tiếp thu rất chậm, không trang bị...- 1 điểm

(Likert, 1932).

2.3. Phương pháp tổng hợp, xử lý và phân tích số liệu

Các số liệu, tài liệu thu thập được tổng hợp và xử lý bằng Excel và phần mềm SPSS 26.0.

2.4. Phương pháp so sánh

Phương pháp được sử dụng để so sánh các tiêu chí điều tra về mức độ hài lòng của khách hàng khi sử dụng dịch vụ môi giới BĐS. Từ đó làm căn cứ đề xuất hệ thống giải pháp nhằm nâng cao chất lượng hoạt động môi giới BĐS trên địa bàn thành phố Hà Nội

3. Kết quả và thảo luận

3.1. Thực trạng môi giới bất động sản tại thành phố Hà Nội

Trong quý 1 năm 2025, GDP Việt Nam ước tính tăng 6,93 % so với cùng kỳ năm trước, với các ngành nông nghiệp, công nghiệp và dịch vụ đều cho thấy dấu hiệu tăng trưởng. Thu hút được gần 11 tỷ USD vốn đầu tư trực tiếp nước ngoài.

Trong quý 1.2025 Hà Nội ra mắt hơn 5.300 căn hộ mới, giảm 52 % so với quý trước nhưng tăng 68 % so với cùng kỳ năm trước. Nguồn cung chủ yếu tập trung tại các khu đô thị tích hợp như Vinhomes Ocean Park và Vinhomes Global Gate, với các khu vực ngoại thành chiếm ưu thế. Giá căn hộ sơ cấp trung bình đạt khoảng 3.221 USD/m², tăng 10 % so với quý trước và 36 % so với cùng kỳ năm ngoái. Thị trường nhà liền thổ ghi nhận 1.726 giao dịch mới, tăng 93 % so với quý trước và 136 % so với cùng kỳ năm ngoái, với giá bán sơ cấp trung bình đạt 12.427 USD/m². Đầu năm 2025, Hà Nội chào đón thêm 13.600 m² sàn bán lẻ từ

Aeon Mall Xuân Thủy tại quận Cầu Giấy. Tỷ lệ lấp đầy tổng thể đạt 85,5 %, giảm nhẹ 0,11 điểm phần trăm theo quý và 0,04 điểm phần trăm theo năm. Giá thuê trung bình tại tầng trệt đạt 46,4 USD/m²/tháng, tăng 3,3 % so với quý trước và 5,7 % so với cùng kỳ năm trước. Nguồn cung văn phòng tại Hà Nội ổn định. Văn phòng hạng B có thêm tòa ThaiSquare Caliria tại khu vực rìa Trung tâm. Tỷ lệ lấp đầy hạng A đạt gần 75 %, hạng B khoảng 85 %. Giá thuê hạng A tăng 2,2 % so với quý trước, trong khi giá thuê hạng B giảm do các ưu đãi hấp dẫn. Tổng nguồn cung đất công nghiệp tại vùng kinh tế trọng điểm phía Bắc duy trì ổn định ở mức xấp xỉ 16.800 ha, không đổi so với quý trước [14].

Với thị trường có nhiều khởi sắc, tuy nhiên, lực lượng môi giới vẫn đối mặt với nhiều thách thức. Theo khảo sát của Viện Nghiên cứu đánh giá thị trường BĐS Việt Nam (VARIS IRE) khoảng gần 30.000 nhà môi giới, đến nay đã có hơn 6.000 môi giới hoàn thành chương trình đào tạo theo chuẩn Thông tư 04/2024/TT-BXD hướng dẫn về chương trình khung đào tạo, bồi dưỡng kiến thức hành nghề môi giới BĐS, điều hành sàn giao dịch BĐS. Tuy nhiên, họ chưa thể tham gia kỳ thi sát hạch, do vướng mắc trong hướng dẫn tổ chức kỳ thi ở các tỉnh, thành.

Đáng lưu ý, có đến 416 doanh nghiệp môi giới BĐS báo cáo thiếu hụt nhân sự đạt chuẩn, dẫn đến việc nhiều doanh nghiệp môi giới không thể tuyển đủ nhân sự hợp pháp, ảnh hưởng trực tiếp đến hoạt động giao dịch và quá trình phục hồi thị trường.

Cũng theo khảo sát từ VARIS IRE, có đến 89 % lực lượng môi giới BĐS hiện nay chưa có chứng chỉ hành nghề hoặc chứng chỉ đã hết hiệu lực.

Trong đó, 51,8 % chưa có chứng chỉ và chưa từng qua đào tạo; 24,1 % đã qua đào tạo nhưng chưa có chứng chỉ; 12,8 % có chứng chỉ nhưng đã hết hiệu lực. Chỉ có 11,3 % hiện đang sở hữu chứng chỉ hành nghề còn hiệu lực.

Điều này phản ánh thực trạng đáng lo ngại về tính pháp lý hành nghề và cũng đặt ra nhu cầu cấp thiết trong việc chuẩn hóa đội ngũ, tăng cường đào tạo và minh bạch hóa quy trình tổ chức thi sát hạch cấp chứng chỉ.

Theo khảo sát của VARIS IRE, 93 % môi giới bày tỏ mong muốn tham gia kỳ thi sát hạch, thể hiện mức độ quan tâm rất cao đến việc tuân thủ quy định pháp luật và nhu cầu được chuẩn hóa kiến thức hành nghề.

3.2. Đánh giá về hoạt động môi giới bất động sản trên địa bàn thành phố Hà Nội

3.2.1. Đánh giá về chất lượng của đội ngũ môi giới

Theo số liệu điều tra tại Bảng 1, độ tuổi của môi giới BĐS chủ yếu tập trung từ 24 đến 40 tuổi, chiếm 48,18 %. Nhóm độ tuổi ít tham gia nhất là trên 60 tuổi chỉ chiếm 0,91 %. Điều này hoàn toàn phù hợp với bối cảnh hiện nay khi tham gia hoạt động môi giới BĐS cần có sự nhanh nhạy về thị trường, công nghệ và chăm sóc khách hàng. Theo số liệu điều tra tại các doanh nghiệp BĐS thì trình độ cơ sở của các môi giới BĐS cũng rất đa dạng có cả những người không đi học cho đến trình độ sau đại học. Số lượng môi giới BĐS có trình độ đại học là nhiều nhất chiếm 53,64 %. Thấp nhất là môi giới BĐS có trình độ thấp “không đi học” chiếm 3,64 %. Điều này thể hiện, các môi giới BĐS ngày càng có trình độ học vấn cao, kiến thức và khả năng nắm bắt thông tin tốt, đáp ứng

Nghiên cứu

được những biến đổi không ngừng của thị trường BĐS. Tuy nhiên, các môi giới BĐS, chủ yếu là những người có một nghề khác như kinh doanh tự do, nhân viên văn phòng, còn nông dân, công nhân và các đối tượng khác chiếm số lượng ít làm môi giới BĐS. Cụ thể, có tới 40 % môi giới có xuất phát là kinh doanh tự do. Chính vì thế, mà kinh nghiệm về lĩnh vực môi giới BĐS của những người môi giới chủ yếu tập trung ở khoảng từ 1 đến 3 năm chiếm 33,64 %. Nhóm đối tượng có kinh nghiệm dưới 6 tháng thấp nhất chiếm 10 %, số ít

những môi giới này là những người chỉ muốn thử sức xem có phù hợp với nghề môi giới hay không. Điều này quyết định khả năng gắn bó với nghề môi giới lâu dài hay không. Những đối tượng thử sức gắn bó dưới 6 tháng chiếm ít nhất là 1,82 %. Những môi giới gắn bó từ 1 đến 3 năm chiếm tỉ lệ nhiều nhất là 43,64 %. Những môi giới gắn bó với nghề nhiều hơn 5 năm chiếm 19,09 %. Đây cũng là con số khả quan để có thể thấy môi giới BĐS trên địa bàn thành phố Hà Nội dần trở thành một nghề chính thức được lựa chọn (Bảng 1).

Bảng 1. Đánh giá về chất lượng của đội ngũ môi giới bất động sản

TT	Nội dung điều tra	Số lượng (Phiếu)	Tỷ lệ (%)
1	Độ tuổi môi giới		
	Dưới 18	2	1,82
	18 - 25 tuổi	30	27,27
	26 - 40 tuổi	53	48,18
	41 - 60 tuổi	24	21,82
	Trên 60 tuổi	1	0,91
2	Trình độ học vấn của môi giới BĐS		
	Không đi học	4	3,64
	Dưới THPT	8	7,27
	Trung cấp/Cao đẳng	36	32,73
	Đại học	59	53,64
	Sau đại học	3	2,73
3	Nghề nghiệp của người môi giới trước khi vào công ty		
	Nông dân, công nhân	9	8,18
	Sinh viên	19	17,27
	Kinh doanh tự do	44	40,00
	Nhân viên văn phòng, viên chức	31	28,18
	Khác	7	6,36
4	Kinh nghiệm của môi giới BĐS		
	Dưới 6 tháng	11	10,00
	Dưới 1 năm	25	22,73
	1 - 3 năm	37	33,64
	3 - 5 năm	24	21,82
	Nhiều hơn 5 năm	13	11,82
5	Khả năng gắn bó lâu dài với nghề môi giới BĐS		
	Dưới 6 tháng	2	1,82
	6 tháng - 1 năm	6	5,45
	1 - 3 năm	48	43,64
	3 - 5 năm	33	30,00
	Nhiều hơn 5 năm	21	19,09

Nguồn: Phòng Tuyển dụng của ty Cổ phần bất động sản An Phát Land, Công ty Cổ phần địa ốc Big homes, Công ty Cổ phần Thương mại và dịch vụ bất động sản Hoàng Gia

3.2.2. Đánh giá kết quả hoạt động của đội ngũ môi giới bất động sản

Các môi giới BDS trước khi hành nghề đều được các doanh nghiệp kinh doanh BDS đầu tư về chuyên môn và kỹ năng trước khi hoạt động môi giới BDS. Theo kết quả điều tra tại các doanh nghiệp các khoá đào tạo năng lực cho môi giới BDS được tổ chức với mức độ thường xuyên chiếm 30 % tức là 2 tuần doanh nghiệp sẽ tổ chức 1 lớp đào tạo năng lực cho các học viên mới theo các bước đã được xây dựng sẵn. Tần xuất đào tạo trung bình chiếm tỷ lệ cao nhất là 47,27 % tức là 1 tháng mở một lớp đào tạo cho các học viên mới. Thấp nhất là trong một

năm không tổ chức một khoá đào tạo nào chiếm 0,91 %, chủ yếu đến từ lý do cá nhân của doanh nghiệp. Các đơn vị cũng thường xuyên cập nhật các thông tin về BDS tạo cơ sở dữ liệu đầy đủ phục vụ cho hoạt động môi giới BDS, mức độ thường xuyên và rất thường xuyên được đánh giá với tỉ lệ tương ứng là 50,91 % và 26,36 %. Theo kết quả điều tra, việc trang bị các phương tiện cho môi giới BDS là rất ít, chủ yếu hoạt động môi giới sử dụng thiết bị thông minh như điện thoại, máy tính bảng, laptop. Các thiết bị này đều do các môi giới tự trang bị vì thế có tới 43,64 % và 19,09 % đánh giá ít trang bị và không trang bị (Bảng 2).

Bảng 2. Đánh giá hoạt động đào tạo môi giới BDS của các doanh nghiệp

TT	Nội dung điều tra	Số lượng (Phiếu)	Tỷ lệ (%)
1	Đơn vị có thường xuyên tổ chức các khoá đào tạo năng lực cho môi giới BDS không?		
	Không thường xuyên	1	0,91
	Ít thường xuyên	10	9,09
	Trung bình	52	47,27
	Thường xuyên	33	30,00
2	Đơn vị có thường xuyên cập nhật các thông tin sản phẩm BDS không?		
	Không thường xuyên	1	0,91
	Ít thường xuyên	2	1,82
	Trung bình	23	20,91
	Thường xuyên	55	50,00
3	Đơn vị có trang bị đầy đủ các phương tiện CNTT cho các môi giới BDS không?		
	Không trang bị	21	19,09
	Ít trang bị	48	43,64
	Trang bị cơ bản	26	23,64
	Trang bị tốt	13	11,82
	Trang bị rất tốt	2	1,82

Theo kết quả đánh giá chung thì các học viên môi giới BDS có trình độ nền cao nên tiếp thu các kiến thức và kỹ năng khá nhanh, có tới 71,82 % đánh giá ở mức tiếp thu nhanh và rất nhanh. Tỷ lệ đánh giá tiếp thu rất chậm và chậm chỉ chiếm 2,73 %, chủ yếu tập trung ở độ tuổi trên 60 tuổi,

kiến thức và thao tác công nghệ thông tin kém. Về khả năng tiếp thu thông tin sản phẩm mới cũng được đánh giá khá tốt, có tới 53,64 % cán bộ đánh giá các học viên tiếp thu nhanh và 18,18 % đánh giá là rất nhanh, điều này phản ánh trình độ và khả năng của các môi giới BDS hiện nay khá

Nghiên cứu

đồng đều ở mức tốt. Những người tiếp thu chậm và rất chậm không đáng kể chiếm 2,72 %. Về sử dụng công nghệ thông tin của môi giới BĐS chủ yếu tập trung ở các mức đánh giá là thành thạo và rất thành thạo với tỉ lệ là 46,36 % và 20,31 %. Số liệu hoàn toàn phù hợp với thực tế độ tuổi tham gia môi giới BĐS là 26 đến 40 tuổi với trình độ tập trung nhiều ở mức đại học. Mức độ sẵn sàng tham gia các khoá đào tạo của các học viên môi giới cũng khá tốt; 41,82 % đối tượng luôn sẵn sàng

hoặc rất sẵn sàng, còn lại chủ yếu ở mức trung bình tức không quá quan tâm nhưng vẫn tham gia các lớp đào tạo do các doanh nghiệp mở ra. Thực trạng chung của các môi giới BĐS đều ở trạng thái chuẩn bị hoặc đang được đào tạo về môi giới BĐS. Tuy nhiên, tỷ lệ môi giới đã qua đào tạo và có giấy chứng nhận hành nghề tương đối khả quan, chiếm tới 21,82 %, chứng tỏ đã có một lượng tương đối những môi giới đang hoạt động bài bản, chính thống và có kiến thức về thị trường BĐS tốt (Bảng 3).

Bảng 3. Đánh giá về năng lực đầu vào của các môi giới bất động sản

TT	Nội dung đánh giá	Số lượng (Phiếu)	Tỷ lệ (%)
1	Khả năng tiếp thu thông tin đào tạo năng lực của môi giới BĐS		
	Tiếp thu rất chậm	0	0,00
	Tiếp thu chậm	3	2,73
	Trung bình	28	25,45
	Tiếp thu nhanh	59	53,64
	Rất rất nhanh	20	18,18
2	Khả năng tiếp thu thông tin sản phẩm của môi giới BĐS		
	Tiếp thu rất chậm	1	0,91
	Tiếp thu chậm	2	1,82
	Trung bình	28	25,45
	Tiếp thu nhanh	59	53,64
	Tiếp thu rất nhanh	20	18,18
3	Khả năng ứng dụng công nghệ thông tin phục vụ hoạt động môi giới BĐS		
	Không thành thạo	1	0,91
	Ít thành thạo	5	4,55
	Trung bình	30	27,27
	Thành thạo	51	46,36
	Rất thành thạo	23	20,91
4	Thái độ sẵn sàng tham gia các khoá đào tạo môi giới BĐS của đơn vị cung cấp dịch vụ tổ chức không?		
	Không sẵn sàng	1	0,91
	Ít sẵn sàng	3	2,73
	Trung bình	60	54,55
	Sẵn sàng	24	21,82
	Rất sẵn sàng	22	20,00
5	Thực trạng đào tạo về nghiệp vụ môi giới BĐS		
	Chưa qua đào tạo	2	1,82
	Chuẩn bị được đào tạo	45	40,91
	Đang được đào tạo	42	38,18
	Được đào tạo và có giấy chứng nhận hành nghề môi giới BĐS	24	21,82
	Được đào tạo và có chứng chỉ hành nghề môi giới BĐS	7	6,36

3.2.3. Đánh giá mức độ hài lòng của người sử dụng dịch vụ môi giới bất động sản

** Mức độ hài lòng của khách hàng về tổ chức - quản lý môi giới BĐS*

Về mức độ hài lòng của khách hàng liên quan đến các dịch vụ môi giới BĐS thông qua các hoạt động như liên hệ, chăm sóc khách hàng, giới thiệu sản phẩm, tư vấn,... được đa phần khách hàng đánh giá ở mức Hài lòng (4 điểm) và mức Rất hài lòng (5 điểm) với tỉ lệ lần lượt là 34,55 % và 44,55 %. Các khách hàng đánh giá, họ được hướng dẫn tận tình và được giải đáp cũng như được tư vấn kỹ trước khi quyết định đặt cọc BĐS. Về thời gian phản hồi các thắc mắc của khách hàng cũng được đánh giá tốt, các môi giới chuyên nghiệp và luôn sẵn sàng phản hồi lại những thắc mắc của khách hàng tức thời hoặc sau một vài giờ. Chính vì thế, có 37,27 % đánh giá tiêu chí này 4 điểm là hài lòng và 39,09 % đánh giá rất hài lòng tức 5 điểm. Đối với các kiến nghị của khách hàng khi sử dụng dịch vụ cũng được đánh giá hài lòng cao với 75,45 % đánh giá ở mức 4 điểm và 5 điểm. Điểm trung bình chung cho nhóm tiêu chí là 4,12 điểm tương ứng với mức hài lòng. Như vậy có thể thấy về hoạt động tổ chức, quản lý các dịch vụ môi giới BĐS đang được các doanh nghiệp trên địa bàn thành phố Hà Nội tổ chức rất tốt, đạt được mức hài lòng cao. Tuy nhiên, vẫn còn một số ít khách hàng chưa hài lòng, rải rác 2,73 % khách hàng phản ánh không tốt về dịch vụ môi giới 1,82 % các thắc mắc của khách hàng phản hồi còn chậm trễ. Nguyên nhân chủ yếu đến từ một số môi giới BĐS mới vào nghề chưa có kinh nghiệm xử lý tình huống, kiến thức chưa thực sự vững vàng, đôi lúc những thông

tin khách hàng còn chưa được chủ đầu tư công khai nên các môi giới chưa nắm bắt để trả lời khách hàng được.

Về hiểu biết pháp luật của môi giới. Đa phần môi giới BĐS được đánh giá là am hiểu, có 47,27 % đạt mức 4 điểm - Hài lòng; 29,09 % mức 5 điểm - Rất hài lòng. Một số môi giới BĐS mới vào nghề có kinh nghiệm dưới 6 tháng mức độ am hiểu pháp luật còn hạn chế đã qua đào tạo hoặc chưa được đào tạo đã hành nghề nên có 1,82 % khách hàng đánh giá 1 điểm - Không hài lòng; 3,64 % đánh giá Ít hài lòng. Việc thiếu kiến thức pháp luật khiến môi giới khó giải thích rõ ràng, minh bạch thông tin cho khách hàng và có nguy cơ dẫn đến tranh chấp hoặc vi phạm pháp luật trong giao dịch. Với quy trình môi giới có 65,45 % khách hàng đánh giá hài lòng và rất hài lòng. Có tới 14,55 khách hàng đánh giá không hoặc ít hài lòng. Nguyên nhân do một số môi giới có tình trạng không tuân thủ quy trình, không thẩm định kỹ các thông tin về pháp lý và hiện trạng tài sản, dẫn đến hiểu lầm cho khách hàng và tranh luận tiêu cực trong quá trình giao dịch, làm mất lòng tin của khách hàng, ảnh hưởng đến các môi giới BĐS khác. Đối với tiêu chí quá trình giao dịch BĐS, khách khá hài với tổng 78,18 % khách hàng đánh giá ở mức 4 điểm và 5 điểm. Một số ít khách hàng đánh giá ở mức 2 điểm - Ít hài lòng chiếm 5,46 %, do một số môi giới còn chưa hiểu rõ quy trình và ít am hiểu pháp luật dẫn đến chậm trễ trong quá trình giải quyết các thủ tục giao dịch.

Về tiêu chí thái độ của môi giới BĐS, có tới 49,09 % khách hàng đánh giá Rất hài lòng (5 điểm) và 34,55 % khách hàng Hài lòng đánh giá 4 điểm. Về mức độ

nhiet tình của môi giới BĐS được khách hàng đánh giá tốt với tổng mức đánh giá 4 và 5 điểm chiếm 79,09 %. Mức độ đáp ứng kịp thời tổng mức đánh giá hài lòng và rất hài lòng chiếm 73,64 %. Tổng mức độ hài lòng ở mức 4 và 5 điểm cho tiêu chí trách nhiệm chiếm 79,09 %. Như vậy có thể thấy với nhóm tiêu chí này, khách hàng đánh giá ở mức hài lòng cao. Tuy nhiên, tại một số dự án có sức mua cao, một bộ phận nhỏ môi giới thể hiện thái độ thiếu thân thiện, thậm chí tỏ ra kiêu căng và thiếu nhiệt huyết trong quá trình phục vụ khách hàng. Hệ quả là mức độ đáp ứng các nhu cầu và thắc mắc của khách hàng cũng trở nên chậm trễ và kém hiệu quả hơn so với kỳ vọng, từ đó khách hàng đánh giá môi giới thiếu trách nhiệm với tỉ lệ đánh giá là 1,82 % không hài lòng.

Theo số liệu tại Bảng 4, có 80 % khách hàng đánh giá môi giới BĐS được trang bị thiết bị công nghệ hiện đại như điện thoại thông minh, máy tính bảng, laptop để phục vụ tư vấn BĐS. Về tiêu chí mức độ thành thạo công nghệ thông tin khách hàng khá hài lòng với 73,64 % đánh giá 4 điểm và 5 điểm (môi giới thành thạo và rất thành thạo công nghệ thông tin). Các môi giới BĐS cũng thường

xuân cập nhật và ứng dụng công nghệ thông tin tiên tiến vào hoạt động môi giới nên có 74,55 % khách hàng đánh giá hài lòng và rất hài lòng. Tồn tại, một số ít khách hàng đánh giá môi giới cần được trang bị thêm các phương tiện về công nghệ cũng như cần cập nhật và thành thạo công nghệ công thông tin hơn để nâng cao chất lượng tư vấn.

Đối với nhóm yếu tố cá biệt gồm các tiêu chí mức độ thành công của giao dịch BĐS, mức độ chăm sóc khách hàng, khả năng khách hàng quay lại sử dụng dịch vụ môi giới đều rất khả quan. Khách hàng đánh giá mức hài lòng và rất hài lòng đều đạt trên 50 %, với tỉ lệ đánh giá cho từng tiêu chí lần lượt là 79,09 %; 50,73 %; 75,45 %. Tuy nhiên, vẫn còn 3 phiếu đánh mức không hài lòng hoặc ít hài lòng, các khách hàng này phản ánh rằng khâu hậu mãi vẫn chưa thực sự được chú trọng đồng đều giữa các môi giới. Có 2,73 % khách hàng đánh giá mức độ hài lòng ở mức thấp (mức 1 điểm) đối với khả năng quay lại sử dụng dịch vụ thể hiện sự thiếu gắn kết lâu dài giữa khách hàng và môi giới. Điều này có thể bắt nguồn từ trải nghiệm dịch vụ chưa đáp ứng khách hàng hoặc chưa tạo được giá trị khác biệt rõ rệt (Bảng 4).

Bảng 4. Mức độ hài lòng của khách hàng khi sử dụng dịch vụ môi giới BĐS

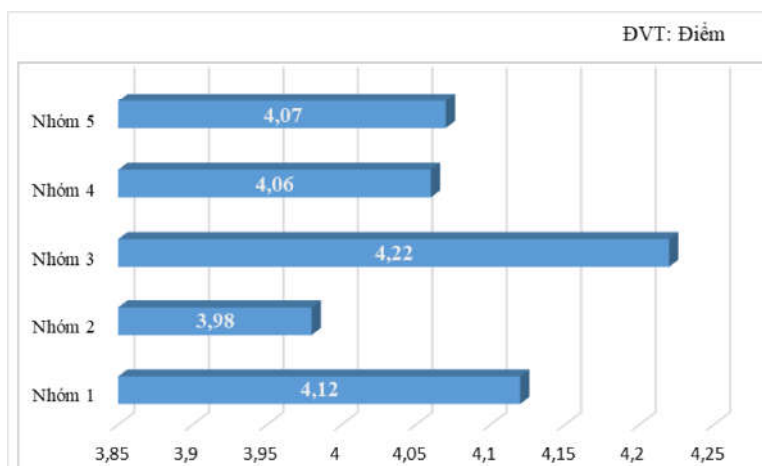
STT	Nội dung đánh giá	Điểm đánh giá (Điểm)					Tỷ lệ (%)				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
I	Hài lòng về tổ chức - quản lý của người sử dụng môi giới BĐS										
1	Mức độ hài lòng của anh/chị về dịch vụ môi giới BĐS của sàn giao dịch BĐS?	3	3	17	38	49	2,73	2,73	15,45	34,55	44,55
2	Mức độ hài lòng của anh/chị về thời gian phản hồi các thắc mắc trong quá trình sử dụng dịch vụ?	2	6	18	41	43	1,82	5,45	16,36	37,27	39,09
3	Mức độ hài lòng của anh/chị về chất lượng giải quyết các kiến nghị trong quá trình sử dụng dịch vụ?	3	2	22	32	51	2,73	1,82	20,00	29,09	46,36

II	Hài lòng về hiểu biết pháp luật của môi giới BĐS										
4	Theo anh/chị các môi giới BĐS có am hiểu pháp luật về BĐS không?	2	4	20	52	32	1,82	3,64	18,18	47,27	29,09
5	Theo anh/chị môi giới BĐS có tuân thủ quy trình môi giới không?	3	13	22	42	30	2,73	11,82	20,00	38,18	27,27
6	Theo anh/chị quá trình giao dịch BĐS có được môi giới thực hiện theo đúng pháp luật không?	0	6	18	30	56	0	5,46	16,36	27,27	50,91
III	Hài lòng về trách nhiệm của môi giới BĐS										
7	Theo anh/chị thái độ phục vụ của môi giới BĐS như thế nào?	1	3	14	38	54	0,91	2,73	12,73	34,55	49,09
8	Theo anh/chị mức độ nhiệt tình của môi giới BĐS trong quá trình chăm sóc khách hàng?	3	2	18	29	58	2,73	1,82	16,36	26,36	52,73
9	Theo anh/chị mức độ đáp ứng kịp thời các nhu cầu của khách hàng về BĐS?	2	2	25	33	48	1,82	1,82	22,73	30,00	43,64
10	Theo anh/chị trách nhiệm của môi giới BĐS trong quá trình tư vấn sản phẩm?	2	1	20	33	54	1,82	0,91	18,18	30,00	49,09
IV	Hài lòng về khả năng ứng dụng công nghệ - thông tin										
11	Theo anh/chị các môi giới BĐS có được trang bị các phương tiện CNTT để phục vụ tư BĐS không?	3	3	16	44	44	2,73	2,73	14,55	40,00	40,00
12	Theo anh/chị mức độ thành thạo trong sử dụng CNTT để tư vấn BĐS?	3	4	22	35	46	2,73	3,64	20,00	31,82	41,82
13	Theo anh/chị mức độ cập nhật và ứng dụng CNTT tiên tiến của môi giới trong hoạt động tư vấn BĐS?	3	2	23	46	36	2,73	1,82	20,91	41,82	32,73
V	Nhóm yếu tố cá biệt										
14	Mức độ thành công của giao dịch BĐS khi thông qua dịch vụ môi giới BĐS?	1	2	20	48	39	0,91	1,82	18,18	43,64	35,45
15	Mức độ chăm sóc khách hàng của môi giới BĐS sau khi giao dịch BĐS thành công?	2	1	27	31	49	1,82	0,91	24,55	28,18	44,55
16	Khả năng quay lại sử dụng dịch vụ môi giới BĐS của anh/chị?	3	1	23	51	32	2,73	0,91	20,91	46,36	29,09

* *Đánh giá chung mức độ hài lòng của khách hàng về môi giới BĐS*

Qua đánh giá, nhận thấy khách hàng đa phần đều hài lòng khi sử dụng các dịch vụ về môi giới BĐS. Mức độ hài lòng chung của đa số các nhóm đều ở mức trên 4 điểm gồm các nhóm: Nhóm 1 - nhóm tổ chức, quản lý đạt 4,12 điểm, Nhóm 3 - nhóm trách nhiệm của môi giới BĐS đạt 4,22 điểm, Nhóm 4 - nhóm khả năng ứng dụng công nghệ thông tin đạt 4,06 điểm, Nhóm 5 - nhóm yếu tố cá biệt đạt 4,07 điểm. Chỉ

có Nhóm 2 - hiểu biết pháp luật của môi giới BĐS đạt 3,98 điểm (mức trung bình). Qua đây có thể thấy, các môi giới BĐS hoạt động trên địa bàn thành phố Hà Nội đã đáp ứng khá tốt nhu cầu của khách hàng và đòi hỏi của thị trường BĐS hiện đang có nhiều thay đổi và biến động, đặc biệt là trong thời kỳ công nghệ số như ngày nay. Tuy nhiên, để tăng độ hài lòng của khách hàng, đội ngũ môi giới BĐS cần tăng khả năng am hiểu luật pháp, đây là yêu cầu quan trọng và cần thiết khi hoạt động nghề môi giới.



Hình 1: Mức độ hài lòng chung của khách hàng với dịch vụ môi giới BDS

3.3. Đề xuất giải pháp nâng cao hiệu quả hoạt động môi giới bất động sản trên địa bàn thành phố Hà Nội

- Hoàn thiện hạ tầng dữ liệu số về BDS: Cần xây dựng một hệ thống cơ sở dữ liệu BDS tập trung, hiện đại, tích hợp đầy đủ thông tin pháp lý, quy hoạch,...cho phép các môi giới được truy cập nhanh chóng, chính xác và minh bạch. Đây là nền tảng quan trọng giúp nâng cao chất lượng tư vấn, giảm thiểu rủi ro pháp lý và tăng niềm tin từ phía khách hàng.

- Tăng cường đào tạo chuyên sâu và cấp chứng chỉ hành nghề đối với môi giới BDS: Mở mới liên tục các lớp đào tạo, bồi dưỡng kiến thức chuyên môn, kỹ năng giao tiếp, pháp luật về đất đai, BDS, phù hợp với thay đổi chính sách. Cần thiết lập chuẩn đầu ra và điều kiện bắt buộc về chứng chỉ hành nghề.

- Đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin và chuyển đổi số trong hoạt động môi giới BDS: Các doanh nghiệp BDS cần đầu tư trang thiết bị công nghệ thông tin, các phần mềm chuyên dụng trong tư vấn BDS, khuyến khích môi giới ứng dụng các nền tảng số trong quá trình tư vấn và chốt giao dịch.

- Chuẩn hóa quy trình môi giới BDS:

Hoạt động môi giới cần được thực hiện theo một quy trình thống nhất, chặt chẽ và được kiểm soát rõ ràng từ khâu tiếp nhận thông tin, tư vấn, đến ký kết hợp đồng. Cần thiết lập bộ quy tắc hành nghề, đồng thời tăng cường công tác giám sát và chế tài xử phạt đối với hành vi môi giới gian dối, không minh bạch, không tuân thủ quy trình để có một thị trường môi giới chuyên nghiệp và tuân thủ pháp luật.

- Nâng cao đạo đức nghề nghiệp và chất lượng phục vụ: Cần đưa các nội dung về đạo đức, kỹ năng ứng xử, giao tiếp khách hàng và tinh thần phục vụ vào chương trình đào tạo chính thức. Cần thực hiện đánh giá định kỳ chất lượng phục vụ dựa trên phản hồi thực tế từ khách hàng, từ đó điều chỉnh thái độ, trách nhiệm trong hoạt động môi giới BDS.

- Cải thiện chất lượng chăm sóc khách hàng sau giao dịch: Cần thiết lập bộ phận chăm sóc khách hàng chuyên biệt sau giao dịch với nhiệm vụ hỗ trợ thủ tục pháp lý, giải đáp các vướng mắc, cung cấp thông tin chính sách mới và thực hiện khảo sát mức độ hài lòng định kỳ để tăng khả năng khách hàng quay lại sử dụng dịch vụ.

4. Kết luận

Trong năm 2024 và đầu năm 2025, thị trường môi giới BĐS tại Hà Nội đã có những chuyển biến tích cực, hoạt động môi giới BĐS trở nên sôi động hơn giai đoạn trước đó. Môi giới BĐS có độ tuổi chủ yếu tập trung từ 24 đến 40 tuổi, chiếm 48,18 %. Số lượng môi giới BĐS có trình độ đại học là nhiều nhất chiếm 53,64 %. Có 40 % môi giới xuất phát là những người làm kinh doanh tự do. Kinh nghiệm về lĩnh vực môi giới BĐS của những người môi giới chủ yếu tập trung ở khoảng từ 1 đến 3 năm chiếm 33,64 %. Môi giới gắn bó từ 1 đến 3 năm và nhiều hơn 5 năm với nghề chiếm tỉ lệ tương ứng là 43,64 % và 19,09 %. Theo kết quả điều tra tại các doanh nghiệp, các môi giới BĐS đều được đào tạo trước khi hành nghề, các lớp đào tạo được mở 2 tuần 1 lần (thường xuyên) chiếm 30 %, các đơn vị thường xuyên cập nhật thông tin BĐS với tỉ lệ đánh giá 50,91 %. Các môi giới ít được trang bị thiết bị thông minh 43,64 % đánh giá ít trang bị. Theo kết quả điều tra khách hàng sử dụng dịch vụ môi giới, mức độ hài lòng chung của các nhóm đa số đều ở mức trên 4 điểm gồm các nhóm: Nhóm 1 - nhóm tổ chức, quản lý đạt 4,12 điểm, Nhóm 3 - nhóm trách nhiệm của môi giới BĐS đạt 4,22 điểm, Nhóm 4 - nhóm khả năng ứng dụng công nghệ thông tin đạt 4,06 điểm, Nhóm 5 - nhóm yếu tố cá biệt đạt 4,07 điểm. Chỉ có Nhóm 2 - hiểu biết pháp luật của môi giới BĐS đạt 3,98 điểm (mức trung bình). Chứng tỏ, các môi giới BĐS hoạt động trên địa bàn thành phố Hà Nội đã đáp ứng khá tốt nhu cầu của khách hàng và đòi hỏi của thị trường BĐS hiện đang có nhiều thay đổi và biến động như ngày nay. Tuy nhiên, để tăng độ hài lòng

của khách hàng, đội ngũ môi giới BĐS cần tăng khả năng am hiểu luật pháp, đây là yêu cầu quan trọng và cần thiết khi hoạt động nghề môi giới.

Lời cảm ơn: Bài báo được thực hiện dưới sự hỗ trợ nghiên cứu của đề tài “*Đánh giá thực trạng và đề xuất giải pháp nâng cao hiệu quả hoạt động môi giới bất động sản trên địa bàn thành phố Hà Nội*”. Theo Quyết định số 5061/QĐ-TĐHHN ngày 28 tháng 10 năm 2024 do Trường Đại học Tài nguyên và Môi trường Hà Nội chủ trì.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1]. Gia Huy (2018). *Cuộc đua của những căn hộ thông minh*. Báo đầu tư. <http://reatimes.vn/dua-nhau-thong-minh-hoa-can-ho-28880.html>.
- [2]. Hermann Pentek Otto (2016). *Design Principles for Industrie 4.0 Scenarios*. Accessed on ngày 4 tháng 5 năm 2016.
- [3]. Huyen Trang (2018). *5 cách quản trị doanh nghiệp bất động sản trong kỷ nguyên số*. <https://kinhdoanh.vnexpress.net/tin-tuc/bat-dong-san/5-cach-quan-tri-doanh-nghiep-bat-dong-san-trong-ky-nguyen-so-3711296.html>.
- [4]. Kagermann, H., W. Wahlster and J. Helbig, eds (2013). *Recommendations for implementing the strategic initiative Industrie 4.0*. Final report of the Industrie 4.0 Working Group.
- [5]. I-Scoop (2017). *Industry 4.0: The fourth industrial revolution - a guide to Industrie 4.0*. <https://www.i-scoop.eu/industry-4-0/>.
- [6]. Laus Schwab (2016). *The Fourth Industrial Revolution: What it means and how to respond*. World Economic Forum. Retrieved: 2018-03-20.
- [7]. Marr, Bernard (2016). *Why everyone must get ready for the 4th Industrial Revolution*. Forbes (blog). Retrieved: 2016-12-12.
- [8]. Minh Trang (2019). *Cần khắc phục bất cập trong quản lý nghề môi giới bất động*

sản. <http://baochinhphu.vn/Xa-hoi/Can-khac-phuc-bat-cap-trong-quan-ly-nghe-moi-gioi-bat-dong-san/364128.vgp>.

[9]. Nam Thanh (2018). *Đô thị thông minh, xu hướng thời thượng hay dài hơi?* <http://kinhtedothi.vn/do-thi-thong-minh-xu-huong-thoi-thuong-hay-dai-hoi-322915.html>.

[10]. Pham Phuong Nam, Phan Thi Thanh Huyen (2018). *Development of Vietnam Real Estate Market in the Industrial Revolution 4.0*. The 1st International Conference on Contemporary Issues on Economics, Management & Business (1st CIEMB 2018), November 29th - 30th 2018, 2231 - 2240.

[11]. Vars (2023). *Báo cáo chuyên đề: Thực trạng sức khỏe thị trường bất động sản Việt Nam*. (n.d.). vars.vn. Retrieved November 14, 2023. <https://vars.com.vn/tin-tuc/bao-cau-chuyen-de-thuc-trang-suc-khoe-thi-truong-bat-dong-san-viet-nam-n1127>.

[12]. Đinh Thị Ngọc Hà (2024). *Nâng cao hiệu quả thực hiện pháp luật về hoạt động môi giới bất động sản trên địa bàn thành phố Hà Nội*. <https://www.quanlynhanuoc.vn>.

[13]. Thu Hiền (2025). *Hàng chục ngàn môi giới bất động sản bị mắc kẹt trong vùng mù pháp lý*. <https://tapchitaichinh.vn>.

[14]. <https://www.cushmanwakefield.com/vi-vn/vietnam/insights/hanoi-marketbeat>