

# 有的以次充好 多数无证经营

## ——在线短租市场乱象调查

休闲度假住传统酒店已经OUT了,通过网络在线短期租赁民居已成为一种新时尚。记者在北京、上海、安徽等多地调查发现,在线短租市场快速发展的同时,名不副实、无证经营的房源屡见不鲜,一些房源由于监控设施不全、管理混乱等问题导致客户住宿体验差,甚至引发安全问题。

### 1

## 在线短租市场 预计将逾 125 亿元

互联网市场调查机构艾瑞咨询日前发布的《2017 年中国在线短租行业研究报告》显示,2016 年中国在线短租市场交易规模为 87.8 亿元,预计 2017 年将达到 125.2 亿元。

目前,在线短租平台中,途家平台房源数量超过 40 万套,蚂蚁短租有 30 万套,小猪短租超过 14 万套。北京、上海、三亚、杭州、丽江等旅游城市是在线短租民居比较集中的地方。

打开在线短租平台,一张张精美图片呈现在眼前,不乏有特色的公寓、民宅、木屋等。不过,记者调查发现,这些“看上去很美”的房源其实问题不少:

房子与描述不符。刚从上海旅游回来的常玲珑,回顾起来竟似经历了一场噩梦。她在短租平台上预订的是 160 多平方米的三室两厅豪华装修洋房,没想到只有七八十平方米。并且,与所描述的“幽静”“优美”相反,房子沿街十分吵闹,让人整夜难眠。“网站上承诺的吹风机、咖啡机等设施也没有,这不是欺诈吗?”常玲珑说。

管理混乱。比常玲珑更倒霉的是游客杨黎,她在一家平台预订好房子后,甚至连门都没能进,大半夜拎着箱子在深圳找住的地方。春节期间,杨黎和闺蜜抵达深圳机场后,打开平台寻找公寓地址,却发现此前成功付款的订单被网站后台取消了。“房东说最近发现房源在这个平台上被锁定了,就通过其他平台把房子转租出去了。”杨黎说。

杨黎赶紧查找网站客服电话,查到 4 个号码,其中 3 个是空号,唯一有应答的客服也说不清楚状况,只承认确实是后台取消了这笔订单。“取消了总得给个理由吧?而且也要提前通知一下客户。”杨黎说。

安全隐患多。浙江省的章先生曾在某平台预订杭州某小区的短租房,入住后出去吃饭,回来却发现价值 6 万元的摄影器材被盗。房东虽陪着章先生一起报警,但同时表示:“租房子发生东西被偷的情况,不能怪房东吧?”

业内人士表示,如果是正规旅馆住宿,按照治安管理条例,需具备必要的防盗、视频监控、消防等安防设施,但此类短租民居多是普通家庭住房,财产及人身等安全问题难以保证。

纠纷多维权难。据了解,短租平台一般会有房客保障计划,如承诺房源不符赔首晚房费、到店无房赔首晚房费等,但租客往往很难获得赔偿。常玲珑从上海回来后,便联系客服投诉,要求按照房客保障计划进行赔付,网站迟迟没有答复。

此外,也有房东投诉出租的房屋被房客破坏,维权无门。去年底,天津市民刘先生通过在线平台将房屋出租给两名带着宠物狗的学生,沙发、床垫等多处被狗咬坏。刘先生联系租客和在线平台寻求赔偿,但由于在举证和议价上存在分歧,迟迟没有获得赔偿。

北京市旅游委相关负责人介绍,一些民用住宅转为旅游设施以后,在卫生、食品、服务、安全等方面缺乏统一明确的标准,由此引发很多矛盾和纠纷。这种个性旅游带来的纠纷投诉,比传统旅游增加了 20%。



### 2

## 实地验房不实 信用体系尚在建立

记者调查途家网、蚂蚁短租等在线短租平台发现,当前,在线短租市场上提供的房源多为民居,包括自有住宅、外来资本租赁当地房屋再转租等形式。多数平台准入门槛低,平台管理松散。只要提供身份证或营业执照,加上房产证或租赁合同,以及一些清晰的房间图片,便可在平台上出租。

云南丽江一家客栈老板老洪,经营着两套由民宅改建的短租房,并在多个网站上进行出租。他告诉记者,原本担心没有特种行业许可证无法通过审核,没想到只要身份证和租赁合同作为证明就行,连营业执照都不需要。“挂出来的照片都是请人拍照修了图,偶尔还会掺杂一两张其他房源的照片。”

一位短租平台的客服人员告诉记者,各大平台均承诺对房源严格审核,如途家网甚至在网站上承诺“全部实地验真”,但近年来在线房源数量激增,平台很难做到去现场验房审核信息,基本上只是看看房主提交的电子信息。对于租客,更是没有任何要求。

多次使用国内外在线短租平台的北京市民陈奕表示,在国外的短租平台预订房屋,交易双方需要提供身份验证、手机验证等多重验证,有些房东会对租客精挑细选,交易双方会根据累计评价获得不同等级信用度。“透明度高,用起来才安心。”陈奕说。

上海市徐汇区人大代表刘冰岩称,在国外预订短租房,如果因乱扔烟头、大声喧哗等行为被人投诉,很可能面临信用扣分,到一定程度就无法在平台上再次预订。

记者调查发现,国外一些成熟的在线短租平台非常重视信用体系建设,通过财产、人身安全保障方案及身份识别等,建立房东、租客完善的个人信用档案登记制度、规范的个人信用评估机制等。

艾瑞咨询发布的报告显示,我国在线短租平台的信用体系不够完善,各大平台的日常管理失之于软。

### 3

## 监管部门称短租房身份模糊 想管管不了

由于缺少专门针对这一新业态的管理办法,长期以来,不少地方将这些房源按照旅馆业管理。根据公安部最新公布的《旅馆业治安管理条例(征求意见稿)》,旅馆应当取得消防行政许可、特种行业许可证、有治安保卫人员等。

一位在线短租平台负责人坦言,如果按照旅馆业标准管理,大部分民宿都将被取缔。“我们平台上的一些房源,部分为民宅改造,作为民宅使用消防已达标,但作为经营性公寓就存在消防证、特行证无法办理的问题。”

北京市旅游委负责人介绍,由于许多在线短租平台上的房源没有进行申报注册,所以很难统计数量,监管十分困难。

长期从事地方旅游市场监管工作的梁善颖坦言,对在线短租市场的监管远远滞后于市场发展速度,尤其是职业房东

及小型创业团队进入后,根本掌握不了完整、准确的房屋数量及租房者信息。

专家建议,政府应尽快出台对在线短租市场的管理规定,明确管理方。据了解,2016 年底,浙江率先以地方立法的形式重新设置民宿的范围和条件。针对这一新业态,分类设定了建筑设施、消防安全、经营管理的标准,并交由相关部门发放相应的经营许可或准予申报登记,让管理更有针对性。

此外,互联网平台应通过用户评价、信用评级、实名制等手段,加快建立健全诚信管理体系。专家还建议强化在线旅游短租平台的监管能力,实现线上线下监管有效联动。

(新华社电)