



青年经济说

租房遭遇黑中介 青年维权有痛点

你离租房自由还有多远

近日,中青报·中青网记者采访了北京、重庆、青岛、成都、郑州等地一些租房青年,发现中介违规、维权成本偏高严重损害青年权益。专家建议,在既有制度框架下,由住建部、共青团等部门牵头,设立青年住房问题维权热线,及时受理青年在购房和租房过程中的投诉,督促职能部门采取行动。

中青报·中青网记者 王姗姗

薛清雅担心1个多月的事情,还是发生了。9月10日一早,房东带着六七个人上门将她的私人物品强行搬出房间,男友被对方推倒在地,薛清雅的奶奶吓得倒在地上许久才缓过神来。大约4个月前,薛清雅通过北京珺奇房屋租赁有限公司(以下简称“北京珺奇”)整租了一套2居室并一次性年付款了近4.2万元的房租。但7月31日房东上门说中介一直未付房租,我要收回房子,你准备搬走吧!

租房市场问题多

8月29日,中青报·中青网记者在北京珺奇(西上园店)看到,有十几名房东和租客前来讨要房租、押金或提起解约诉求。在一间窗户上印着“专业”二字的小房间里,一名约50岁的房东和家人正拨打12345市长热线投诉中介拖欠房租,坐在对面的一位张姓负责人却趴在桌上睡觉,似乎对这样的投诉习以为常。许多业主听说,中介公司账户上没有钱了。这个说法也得到了这名张姓负责人的证实,他表示由于公司经营不善导致资金链断裂,目前通州区住建委等相关部门已决定帮助公司寻找新的投资,正与房东们签署承诺书,将于国庆假期后分批补偿欠房租。

日前,住房和城乡建设部副部长倪虹在新闻发布会上表示,大城市有70%的新市民和青年人是在租房住。相关数据也显示,截至今年一季度,我国在线租房用户规模为8711.6万人。巨大需求之下,房屋租赁企业爆炸式增长,一时间泥沙俱下,出现了很多问题。2020年10月天眼查发布《房地产行业企业数据报告(2020)》,天眼查专业版风险数据显,我国有超过14万家房屋租赁相关企业产生过法律诉讼,其中,案由涉及物业服务合同纠纷、买卖合同纠纷、金融借款合同纠纷的案件数量占比近48%。

近日,中青报·中青网记者采访了北京、重庆、青岛、成都、郑州等地一些租房青年,发现目前年轻人依法维权的意识很强,但高昂的维权成本让一些深陷“长收短付”“套路”“租房合同陷阱”的年轻人成了埋单人。

长收短付 模式仍有市场

今年3月,柏迎雪通过北京珺奇租住

了一套一居室,并在优惠折扣的诱惑下选择了年付房租,缴纳了3万余元租金。可刚入住3个月,房东因中介拖欠房租要求解约,催柏迎雪尽快搬离。

我和中介协议退租后,迟迟未收到剩余租金,中介还欺骗相关部门的工作人员说已经给我付款了,在公安民警面前扬言“起诉也不会给钱”。一个月内,柏迎雪先后向公司请假6次,报警4次,多次拨打维权电话,仍未要回剩余租金2万余元。8月20日,柏迎雪起诉到法院,目前还在等待法院开庭的消息。

记者从多名业主和租客了解到,北京珺奇通常的做法是,高价租下业主的房屋,条件是有45天免租期,即一年他们只付给业主10.5个月房租,以月付款方式付款。之后,他们再以低价把房子租出,但要求一次性收取一年房租以及维修保洁费、押金等。此种“长收短付”“高进低出”的经营模式与此前暴露的一些长租公寓的做法类似,区别在于后者引入了“租金贷”,而前者为租客以现金方式一次性付清房租。

看似中介亏了本,但其实他们是利用时间差,收取租金用于公司运营以及其他投资活动,如果代理房源足够多,收到的资金将非常可观。而这些资金往往处于监管的真空地带。北京德和衡律师事务所律师王文定表示,长收短付“高进低出”模式是租房中介为极速扩张、提升竞争力采取的一种高风险的经营模式,对房屋租赁企业的运营能力和风险控制能力要求极高。

近年来,建立完善的租金、押金监管制度愈发受到监管部门的重视。去年9月《住房租赁条例(征求意见稿)》公开征求意见,今年8月《北京市住房租赁条例(征求意见稿)》公开征求意见。北京的征求意见稿针对“高进低出”“长收短付”等高风险经营模式以及租金、押金的监管提出,住房租赁企业向承租人单次收取租金的数额一般不得超过3个月租金总和,超过的,收取的租金应当纳入监管;住房租赁企业向承租人收取的押金数额不得超过1个月租金,并按约定通过第三方专用账户托管。

租房合同里的“文字游戏”

去年11月,张平安通过位于成都市高新区天府三街福年广场的北京中润置家房地产经纪有限公司(以下简称“中润置家”)租了一间房。

原来是3室一厅,隔断改成了5室。张平安告诉中青报·中青网记者,因实际需要着急租房,简单看完房子后便和中介签订了租房合同,当时合同写明退租需提前



制图:许文希

告知并配合中介带人看房。

今年7月,张平安按照合同约定提前向中介说明到期将退租。然而此时的“配合看房”变成了中介口中的“24小时配合看房”且不准锁门。这对于白天的张平安来说根本无法实现。从张平安提供的视频里可以看出,在辖区民警协调时,该门店一自称负责人的工作人员坚称张平安没有做到合同约定的“配合看房”违约在先,我们有权更改房屋密码且(其)须立即搬离,不然就起诉走法律途径。

最终,张平安还是没能守住房屋。8月10日,中介以张平安不配合看房为由将其房屋密码更改,导致其无法进屋也无法收拾个人物品。8月15日,他搬离房屋,损失了一半的押金和半个月房租。同日,从郑州市金水区金水路中润置家门店租房的大学生崔金(化名)也仓促搬离了房屋。

今年6月28日,崔月和同学因在郑州实习,便通过中润置家短租了两间房屋,签订了1年的租房合同,并缴纳了2个月的房租及押金、维修保洁费等,共计9000余元。房子原本是3室1厅,隔断成4室出租。签合同前我再三说明只住两个月,到期后中介方负责转租。8月中旬时,中介非但没有履行承诺,还催缴9月份房租,不缴的话算违约,要扣违约金,且要求提前半个月搬走。崔月告诉中青报·中青网记者,中介的“变脸”让她措手不及,她重新翻看当初在中介公司微信小程序里签订的电子租房

合同,才发现上面还有“租户无权私自转租,须通过中介转租”“提前15天缴纳下个月房租”等条款。崔月表示,当初签订合同时,由于合同条款多,且字体非常小,难以逐条审核。

该中介门店一名徐姓业务主管告诉中青报·中青网记者,在签订合同前已告知上述条款内容,租房合同是以《北京市房屋租赁合同(合同范本)》为参照,我们都是按照合同履行,她交下个月房租,我们也继续帮忙转租,但不能都指望我们转租,疫情加汛情,房子确实不好转租。在公司微信公众号内随时可查看合同,也可在电脑端下载。

鉴于当时郑州汛情刚过疫情又现,崔月曾与中介公司协商住到8月28日,剩余押金和维修保洁费不要求中介退还,但没能成功。8月15日崔月和同学搬离房屋。次日,她们向金水区人民法院提起诉讼,要求中介退还剩余未住房租、维修保洁费及押金,共计5000余元,9月中旬法院调解员给我打电话称中介方拒绝调解,目前已开学了,我和同学都在等待法院通知。

套路多、押金难退、违约金过高、没有约定维修责任、不可抗力条款缺失对法律知识缺乏的租房青年来说,租房合同里的“文字游戏”可谓是防不胜防。

记者注意到,北京、天津、成都等地均印发了《房屋租赁合同(合同范本)》,且对

租赁合同网签备案、缴纳房屋租赁税等作出相应规定,但并未强制住房租赁企业、房地产经纪机构使用。

一位租房中介人员告诉中青报·中青网记者,在具体业务中,很少会告知房东和租客签订当地印发的合同范本,一方面,房东怕签了要因此缴纳房屋租赁税;另一方面,租客也很少会提出此要求。

租房合同范本为模板,可以一定程度上避免合同中的“套路”。王文定说,虽然我国对房屋经纪服务质量和规范性监管力度正逐步增强,但“黑中介”通过“阴阳合同”“合同文字游戏”“格式合同陷阱”等获取不当利益的情况仍大量存在,且往往很难规避,通过掌握的法律知识辨别合同漏洞或付费向专业法律人士咨询租房合同是否有风险的租客是少数,大多数情况还是中介拟定什么,他们就签什么。

维权 无力感 上升

报警、拨打投诉电话等维权方式显得很“无力”。今年5月,李兰兰通过青岛市北区云祥房产马姓中介人员租住了一间房屋,并一次性缴纳了半年的房租、押金及中介费,共计8000元。

但两个月后,因房屋发霉不适宜居住,李兰兰向中介提出退租。按照合同约定,李兰兰愿意以提前退租违约金来解除合同,并缴纳一个月房租作为违约金,中介退还其

剩余未住房租即可。

(但中介人员)当着民警的面说不退房租,还说我起诉她也不怕。公安无管辖合同纠纷,拨打12345市长热线投诉后,相关住建部门工作人员称没有执法权力,建议我通过起诉挽回损失。李兰兰告诉中青报·中青网记者,8月10日她向青岛市市北区人民法院提起诉讼,目前通过庭前调解,中介仅退回3个月房租。9月25日,记者就此事致电与此事相关的一位姓马的中介人员,但对方拒绝回应此事,只称“李兰兰败诉了,别听她胡说”。

在维权过程中,崔月也有“无力感”,民警调解说这是合同纠纷,建议我们起诉。向市场监督管理部门线上投诉,回复称让我们找当地房管局,拨打房管局投诉电话后,又说不能直接处理,要我们打市长热线。通过拨打市长热线与房管局联系后,(房管局)也建议我们起诉。

住房对于青年的获得感、幸福感和安全感有很强的正向驱动作用,关注大城市租房青年问题已属当务之急。国家中长期青年发展规划专家委员、对外经济贸易大学教授廉思告诉中青报·中青网记者,租房市场的监管涉及住建部、公安部、司法部、税务总局、市场监管总局、银保监会等多部门,各部门只有形成合力才能有力打击“黑中介”,根治租房乱象,否则就会造成“九龙治水”的局面,监管一旦出现漏洞,租房青年的维权成本增加,“无力感”也随之加重。

据了解,当前,租房市场乱象频仍,有的中介人员以个人名义承接房地产经纪业务,发布虚假广告、虚假房源信息,用威胁恐吓等手段威胁租客,采取堵锁眼、断水断电、辱骂骚扰等行为驱逐租客,强行收取各类费用。前不久,一男性中介人员电话骚扰、短信威胁女租房者的新闻引起了关注。涉事中介人员扬言“我都能看到地址”,我肯定不会让你好过的,但之后却辩称“都是气话,没有任何实质性行动”。

最终中介开除了涉事人员,并向我道歉了。这位租客告诉中青报·中青网记者,起初向门店投诉时,门店经理称(员工)只是一时激动,由于害怕人身安全受到威胁,她才决定报警并在微博曝光,前后耗费了两周时间,严重影响生活和工作。

近年来,各地加大打击“黑中介”力度。2018年,北京依托北京市12345政府服务热线,开通打击“黑中介”投诉举报热线,上海市房地产经纪行业协会连续多年公示房地产经纪行业违规名单,多人被禁业5年。《住房租赁条例(征求意见稿)》提出,国家实行房地产经纪从业人员实名登记制度。从事房地产经纪的专业人员,是指通过房地产经纪专业人员职业资格资格考试,取得职业资格证书的房地产经纪从业人员。房地产行业组织应当建立健全住房租赁和房地产经纪行为规范、职业道德准则等行规行约,加强自律管理,提升从业人员的专业水平,促进行业发展。

从业门槛低、思维和服务理念落后、服务水平缺乏标准化、流程化,从业人员监管不健全,这些现实情况让大产生了一种“谁都能做中介”的认知,“黑中介”早已成了专业性“对立面”。对此,廉思认为,只有提高政府监管能力,加快搭建信息服务监管平台,才能从源头切实解决租房青年维权“痛点”,真正实现“租房自由”。

他建议,在既有制度框架下,由住建部、共青团等部门牵头,设立青年住房问题维权热线,搭建政策咨询平台,及时受理青年在购房和租房过程中的投诉,督促职能部门采取行动。

智能客服不智能 反成“拦路虎”

江苏省消保委日前发布的报告显示,超过一半消费者遭遇客服难题。六成以上线上客服通道较为隐蔽;八成以上在线人工客服藏得深;在线客服排长龙、应答速度慢现象频频,超四成电话人工客服非24小时响应。客服问题成为阻碍消费需求释放的“拦路虎”。

实习生 曾文静

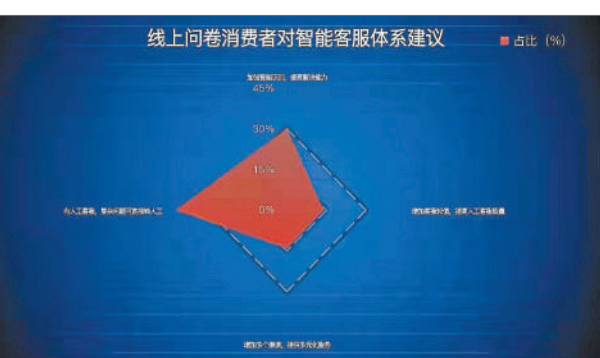
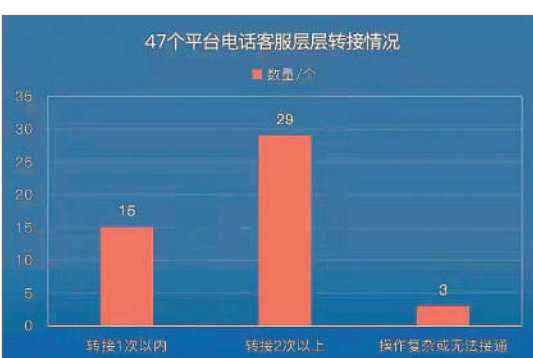
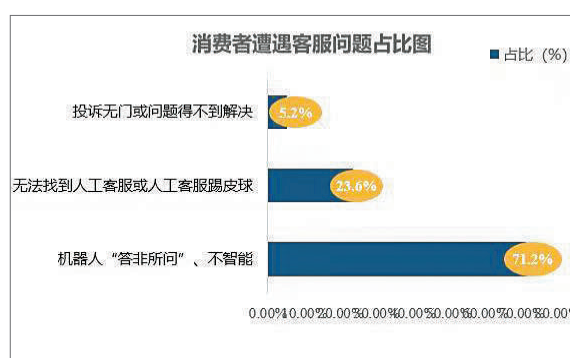
中青报·中青网记者 李润文

一天之内打了很多通电话,只能得到“月底业务繁忙,无法转接人工客服”的回应。9月初,来自安徽合肥的束女士接通了消费者投诉举报专线。我之在在南京的联通营业厅办了一个通话套餐,后来我想取消了,但当时人在安徽,当地门店没办法帮我办理业务,我就想打客服电话解决问题,结果电话另一端始终是智能客服,根本无法解决问题。束女士的遭遇不是个案。今年上半年,江苏省消保委选取与消费者日常生活息息相关的、市场上用户量大的、消费者反映问题较多的以及提供公共服务的共计48个App平台,从平台在线客服和电话客服两个维度体验相关企业客户服务的通畅度、便利度和智能化。结果显示,超过一半消费者遭遇客服难题。

江苏省消保委日前发布报告《数字化背景下客户服务便利度调查报告》(以下简称《报告》)。《报告》认为,智能客服不智能、人工客服藏得深、人工客服电话难打通等问题成为阻碍消费需求释放的“拦路虎”。

答非所问,智能客服反成障碍

几个月前,家住常州的姚先生,因为机票延误,在某航空公司App中与客服进



行沟通,希望可以退掉已经购买的机票。文字对话根本无法识别,也没有那种列举几个问题供人选择的模式,最后竟然还要我语音输入识别。智能客服识别程度低,无法识别对话中的文字和语音信息,导致姚先生的咨询过程异常艰难。

《报告》将平台客服问题大致分为三类。平台默认优先选用智能客服,但是智能客服识别能力较差,经常出现答非所问的情况;人工客服转接难,等候时间较长,便利性差;多个客户服务通道间存在互相推诿现象,消费者无法进行有效咨询。

《报告》显示,有71.2%的消费者称遇到机器人“答非所问”“不智能”的问题,23.6%的消费者表示无法找到人工客服或遇到人工客服踢皮球现象,反映投诉无门或问题得不到解决的消费者占5.2%。

从客服渠道来看,48个平台线上客服智能识别低于电话客服;从行业来看,公共服务类、金融服务类客服智能客服的体验感最好,其次是生活服务类,出行旅游类体验感相对较差。体验人员在线咨询货拉拉客服热线,智能客服答非所问,无法识别简单问题并作答。江苏省消保委在调查中也发现了部分平台客服无法较好识别消费者简单问题的情况。

咨询平台客服、拨打客服电话本来是为了解决问题,可遇上了“听不懂话”的智能客服,咨询也成了“一个难字”。对于老年人等特殊群体来说,繁琐的操作过程、漫长的等待,更是让他们难上加难,提供便利的智能客服反而成了“拦路虎”。在江苏省消保委此次调查的48个平台中,仅4个平台设置了老年专线。

我目前在任何平台上选择客服都不会优先选择智能客服,一般都直接打电话或者找转接人工的窗口。对于有些用户来说,简单问题不用问,复杂问题它(智能客服)又无法识别,体验感还是比较差的。一位受访者表示,日常生活中,智能客服不会成为他的优先选择。

套路消费者,找人工客服难转接

智能客服不智能,无法解决消费者的问题,于是更多的消费者希望寻求人工客服的帮助,不料却遇到智能按钮层层转接,操作繁琐,人工客服接通率低,无法接通,甚至是“套路”消费者的情况,咨询和投诉反而变得更加困难。(48家平台中有一家无客服电话,记者注)《报告》显示,六成以上线上客服通道较为隐蔽;八成以上在线人工客服藏得

深;在线人工客服“排长龙”、应答速度慢现象频频,超四成电话人工客服非24小时响应。

其中,猫眼App没有在线客服,微信支付、微信需要在腾讯客服的微信公众号联系客服,小红书客服难以找到,如果没有订单无法联系客服。百度App在体验过程中显示为留言模式,始终没有人工客服回复。

消保委体验人员在叮咚买菜App转在线人工客服时发现,有52人在排队,等待了10多分钟后,因未输入问题而被退出了在线人工排队列表,后再次转人工,提示有31人在排队,等待了3分钟后接入在线人工。在滴滴出行语音中,会提示“排队人数较多,有较长时间等待,请稍后拨打”,但是如果此时不挂断电话,等待10秒内电话即接通。微信支付拨打热线电话时,需要先选择按键1个人业务,系统提示要输入微信绑定的手机号/QQ号码按#,之后还需要选择咨询的选项,接下来输入完整身份证号码按#后才开始转接人工服务。江苏省消保委的体验人员在调查中还发现部分平台的客服服务中存在“套路”消费者、操作繁琐等问题。

中青报·中青网记者尝试在几类常用软件中点击标有“客服”字样的区域进行咨询,发现部分软件在线客服按钮隐藏难

以寻找,并且一般默认选用智能客服进行回应,只有在对话框中输入“人工客服”之后,才会转接人工客服,但有些需要系统排队,等待时间较长,有的甚至直接语音提示“您需要等待30分钟”,但往往会在等待20多分钟时被挂断,继续拨打继续等待。

记者在调查中发现,同样是拨打智能客服电话,如果是涉及销售咨询等内容的话,可以轻松联系到人工客服。但如果向人工客服提出投诉问题,则会被以另外部门负责为由转接,转接电话无一例外会在长时间等待的“嘟嘟”声中挂断。

智能客服的推出,可以降低部分企业的用工成本,智能客服也确实能够解决消费者的一些基础问题。东南大学计算机学院教授周德宇表示,但目前智能客服还不能处理较为复杂的问题,也无法很好地感知消费者情绪。

《报告》认为,企业隐藏客服按钮、取消人工客服等行为,是侵害了消费者的知情权和监督批评权。

消保委建议将客服纳入评价体系

《报告》认为,企业提供的智能客户服务成为消费者诟病的对象,其中固然有

技术不成熟的原因,另一方面,还在于一些企业对客服认识上的偏差,过于重视智能化、低成本,而忽视了便利化、满意度。

企业应当不断完善智能客服系统,通过分析平台客户的语言习惯和问题,建立相应的数据分析系统,与此同时,人工客服也不能“缺位”,智能客服与人工客服应当是相互补充的关系,而不是互相取代的关系。江苏省消保委监督部主任赵鑫认为,目前,智能客服不能够也不应该完全取代人工客服。

智能客服涉及语音识别技术、自然语言处理技术等,主要包括信息抽取、文本生成、知识图谱、情感分析。周德宇建议智能客服技术的后续改进应该从两个方面出发,第一,确保回复更加准确,尤其是当咨询的内容来源于知识库外的数据库时,需要特殊处理;第二,确保回复更加人性化,多点儿人的情感的处理和交流,使得智能客服更有吸引力。

针对调查报告中的问题,赵鑫建议,首先,企业从客户需求的角度优化程序设计,采用更先进的智能技术,从不同用户的实际需求出发,提升系统的应变与识别能力。其次,人工客服不能缺位,要确保特殊情形下能够“一键转接”。再次,相关部门可以将企业客户服务纳入消费者满意度评价体系,定期开展检查测试。最后,希望建立具体的客户服务行业标准,通过相关规定明确消费者与企业客服沟通联系的途径和程序。

(图片由江苏省消保委提供)

