

有的以次充好，多数无证经营 休闲度假在线短租市场问题多

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。“新华视点”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。

A 四大弊病致住宿体验差

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，按照治安管理要求，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子被房客破坏，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%。

B 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居民，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房合同作为证明就行，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。

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。

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