

# 缺乏审查准入机制 租房信息真假难辨

# 网络虚假房源还得治

本报记者 张鹏禹

又到一年毕业季,大学毕业生们在走上工作岗位、踏入社会,面临着租房难题。如何租下一套舒适便宜的房子作为自己在城市的第一个家,成为初入社会的年轻人找工作之余奔波劳累的主题。各式各样的互联网租房平台成为人们获取房源信息首选的同时,也存在虚假房源、黑中介、二房东、僵尸房源等问题。

## 低价房源套路深

余可2018年6月硕士毕业后进入一家事业单位工作,毕业前夕找房子的亲身经历让她至今难忘。“我那时候下载了很多租房类APP(应用程序),每天都在上面找合适的房子。有一次我在一个租房软件上看了单位附近的一套房,约好了中介去看。结果到了小区,中介告诉我想看的房子已经租出去了,随后带我去看了其他房源。”

记者从某租房APP看到,一家位于北京朝阳区大望路地铁站附近,面积、装修、楼层位置、朝向都不错的两居室,月租金标价比同类房源低上千元。于是记者打通了租房页面上预留的电话。该中介表示这只是短租价,房子只能租1个月,并立即向记者推荐了附近小区能长租的几套房源。当记者质疑为什么页面上没有标注只可短租时,该中介说,“这上面的信息很多都是这样的,既低于市场价,装修又好,特别吸引人,我们不发这种信息,没客户给我们打电话”。记者随后又询问了几户“物美价廉”的房源,结果大同小异。

虚假房源挂羊头卖狗肉的套路,目的就是为了网罗目标客户,这类诱饵房的真实情况令人生疑。南京大学法学院教授单勇对本报记者说:“这种‘导流’的营销策略侵犯了消费者的利益,发布虚假信息的行为浪费了租房者的消费时间和精力,让租房者陷入信息的汪洋大海中难辨真假。”除了挂羊头卖狗肉之外,一些互联网租房平台的“黑中介”还存在虚报价格、图文不符、不退定金等问题。

针对相关问题,北京市用实际行动回馈百姓关注,2018年以来,大力规范网络房源发布,多次开展专项执法检查,严查发布违规、虚假房源信息,下架违规房源信息92万余条,冻结违规用户账号约7万个。



小秦正在租房APP上查看最新的出租信息。

资料图片

## 虚假泛滥诱因多

房屋租赁市场存在虚假房源信息等问题有多方面的原因。巨大的租房市场需求给房屋租赁行业带来极大利润空间。相关报告显示,流动人口及高校毕业生为当前住房租赁市场主要需求群体。2015年至2017年间,中国年均流动人口达2.46亿,主要流向京津冀、长三角、珠三角等经济发达地区及沿海地区。

互联网房屋租赁平台没有切实履行主体责任,默许或纵容虚假信息发布等侵犯消费者利益的行为也是导致这一现象长期存在的原因。有业内人士向记者透露,之前一些互联网房屋租赁平台发布信息不需要经过严格审查,不提供房产

证照片等也可发布租房信息。信息发布缺乏相关审查和准入机制,缺乏惩戒措施,让租房信息真假难辨。单勇认为:“一些平台企业没有尽到管理责任,必须加强平台自律。”

行业内部无序竞争也是虚假信息存在的重要原因。北京市民韩女士告诉本报记者:“有些中介人员缺乏行业自律精神。我之前有一套房想出租,联系了小区旁边的一家中介机构。后来房子租出去以后,我发现还一直在网上挂着,处于未出租状态。”在具体操作上,对于一些房屋租赁中介来说,他们也有难言之隐。一名房地产中介表示:“每个中介手中都有好出手的房源,也有不容易租出去的房。我们肯定要优先出手那些不好租的。”单勇认为,要具体分析从业人员的收入结构,“房屋租赁行

业的从业人员准入门槛低、流动性大,从业人员素质良莠不齐。主要依靠提成的收入结构给他们的工作带来极大竞争压力,采取一些非常手段也就难以避免”。

## 重拳出击动真格

今年1月,中国质量万里行促进会发布的《2018年中国互联网房地产交易服务平台认知及满意度调查报告》显示,越来越多消费者通过互联网房产信息服务平台进行了解、初步看房、沟通乃至交易。其中,“真实的房源信息及交易信息透明化”以73.91%的关注率,成为房产交易环节中购房人选择互联网房产交易平台时最关心的问题。报告显示,在表示“不满意”的受访者中,53.26%消费者在接触互联网房产交易服务平台中遇到了房源信息作假;89.26%消费者认为互联网房产交易服务平台的发布真实性缺乏有效监管。

北京市住建委和市场监督管理局、市网信办等部门共同起草的《关于规范互联网发布本市住房租赁信息的通知(征求意见稿)》中提到,互联网交易平台要切实履行平台信息审核和管理责任:房屋照片与实际相符;租金、佣金等明码标价;同一房源不得由同一家机构(含分支)重复发布;同一房源由多家不同机构发布的应当合并展示;下架发布超过30日的房源信息;不得发布法律、法规禁止出租的房源信息。

除了政府监管外,行业自律也逐渐成为互联网房屋租赁平台企业切实履行主体责任的举措。今年6月,在杭州市住房租赁管理服务中心的见证下,透明传媒、杭州市住房租赁管理协会、蛋壳公寓等共同签署《杭州市住房租赁企业真房源公约》,共同承诺将严格履行房源备案、确保房源信息真实,维护杭州市住房租赁市场秩序。

## 自媒体公信力不可滥用

孙亚慧

一段自媒体女博主任性追打外卖骑手的视频在网络上引发关注。根据外卖平台提供的解释,女博主是因前同事驾驶车辆与外卖骑手发生轻微事故,在交警判定其同事全责、双方已和解的情况下,女博主又找到了这个外卖骑手,并发生了“追打”一幕。

事情的前因后果我们不再细究,但视频里女博主冲着骑手叫嚷的那句“我干媒体的”,却一时间激起坊间舆论波澜。有网友说:“这是媒体被‘黑’最惨的一次。”

随着移动互联时代的全面到来,一部手机在手就拥有了一个发声通道,极大地促进了自媒体的发展。以前需要通过大众传播渠道,通过报纸、电视、广播等多种媒介传递的内容信息,现在动动手指、瞬息之间就传遍世界。网络所带来的巨大影响力大幅推动了传播手段的革新和传播效力的增长。

有着可观的微信、微博粉丝数量,深谙营销之道,仅从传播力的角度来看,有些自媒体人相较传统媒体机构确实不落下风,公信力也带来了收益。然而,公信力是把双刃剑,他们看到了流量背后的利益,却没有意识到,滥用自己的公信力会引发哪些负面效果。

不可否认的是,由于拥有更广阔的传播路径和分发渠道,受公众关注度高,一些自媒体人掌握了一定话语权,当他们为某一事件发声时较易引发关注。但是,若是以为可以仰仗传播力而“任性”,则实实在在地打错了算盘。滥用话语权的后果,就是将直接影响自己辛苦树立起的公信力,失去公众的支持与关注。

在如今的移动阅读时代,自媒体的传播力和影响力都不可小觑。很多自媒体人在认真踏实地为受众提供优质内容、牢记职业操守,在舆论场中扮演着非常积极且重要的角色。这次女博主的事情是个例,但也足以给自媒体团队中一小部分“任性”从业者提个醒:务必珍惜手中的话语权和它所带来的影响力。毕竟,公信力也是千千万万个读者赋予的,若是滥用,定会丧失受众的信任,“任性者”所获得的关注和传播度也将终将不复存在。

## 推销电话屡禁不止 盗取信息侵犯隐私

# 防骚扰的智能技术来了

本报记者 李嘉宝

“请问银行贷款有需要吗?”“最近您有买房需求吗?”“我们公司向您推荐两只股票,有需要吗?”……在日常生活中,每个人或许都接到过这样的骚扰电话,令人不胜其烦。很多人很难察觉到,大多数的推销电话是由AI(人工智能)机器人拨出的。越来越多的科技公司依靠智能技术防骚扰电话,以“智能”防治“智能”,让技术能更好地服务于人。

## 骚扰电话泛滥

通过“探针盒子”搜集附近用户的电话,从手机应用中获取用户隐私信息,以掌握更多的号码资源;再通过AI机器人拨打骚扰电话,根据对方的回应给出最佳应答……如今,这种依托人工智能技术的“升级版”骚扰电话,形成了一条完整的产业链。

目前,市面上出现了利用AI机器人进行电话推销的软件。记者打开某电商平台,输入关键词后,看到有“AI语音电销机器人”在线出售,价格从数百元到上千元不等。其中一家的宣传资料上显示,AI电话机器人能通过真人语音交互,主动引导销售过程和客户提问,还能保存通话录音,自动标记客户业务关注点,帮助筛选意向客户信息。“全年无休、每天可拨打上千个电话、相当于5至10人工作量”是一些商家打出的宣传口号。

随着人工智能技术的快速发展,AI电话机器人在金融、地产、教育等各个领域正在渐渐取代电话推销人员。但是,高频次的呼入、工作时的全程录音,让人们开始质疑:当人工智能技术进入电话销售领域,是否会助长“骚扰电话”的泛滥、加剧对个人隐私的侵犯?

在北京一家杂志社工作的李女士向记者表达了她的担忧:“平时我接到推销各种产品、服务的骚扰电话来自全国各地,让我觉得我的个人隐私数据可能遭到泄露。”

## 违法乱象频出

此前有媒体曝光一些企业借助拨打骚扰电话、收集个人信息等违法行为谋利的乱象,工业和信息化部第一时间责令基础电信企业关停涉事企业拨打骚扰电话的语音专线,停止违规号码透传,加强通信资源规范管理。同时,对涉及的呼

叫中心企业进行核查处理,要求国内主要应用商店全面下架违规收集个人信息的相关手机APP(应用程序)。

针对屡禁不止的骚扰电话,监管部门加大了打击力度。为着力整治骚扰电话扰民问题、切实净化通信服务环境,工业和信息化部等13部门印发《综合整治骚扰电话专项行动方案》,决定自2018年7月起在全国范围内组织开展了为期一年半的综合整治骚扰电话专项行动。2018年11月,工信部公布了《关于推进综合整治骚扰电话专项行动的工作方案》,将综合调动各方力量,规范电话营销行为,建立骚扰电话长效管控机制。

业内人士指出,目前,AI电话机器人处于一个开放式环境,法律法规对生产制造商的资质、准入并没有限制,对购买者、使用者的身份也无任何特殊规定,这些都有待进一步规范。

北京市中咨律师事务所合伙人彭亚峰在接受本报记者采访时说,《刑法》第253条、《电信和互联网用户个人信息保护规定》中都有关于侵犯公民个人信息的规定。根据《治安管理处罚法》,“多次发送淫秽、侮辱、恐吓或者其他信息,干扰他人正常生活的”,属违法行为。但对于“多次”这一概念,到现在尚无明确定义。

## 斩断利益链条

日前,阿里巴巴人工智能实验室宣布将推出防骚扰电话小程序,其名字是“二哈”。据阿里巴巴介绍,这个小程序并不是阻断骚扰电话的打入,而是利用来电转接功能将骚扰来电自动转接到小程序中,因此骚扰电话的对话对象变成了智能机器人。

有人认为,科技公司利用人工智能技术防骚扰电话,恰恰印证了“技术无罪”的观点。在人工智能技术产品化的过程中,相关从业者更应保持对法律和伦理的应有克制,让相



近来,不少手机用户吐槽:接到以952开头的8位电话号码,或没完没了地放录音推销,或自称公司客服告知你中奖了。

关技术更好地服务于人。专家表示,应加强防范,借助正规的标号软件对电话号码进行标识,当权益受到侵害时,要及时报警处理。

日前,工业和信息化部就加大骚扰电话治理力度安排了下一步工作措施。一方面,会同相关部门继续推进综合整治骚扰电话专项行动,加强源头治理,合力斩断骚扰电话利益链,营造良好通信环境。另一方面,配合中央网信办、公安部、市场监管总局等部门做好APP违法违规收集使用个人信息专项治理行动。

“技术和服务是一个互动的过程。”彭亚峰告诉本报记者,随着技术的发展,法律也需要不断完善以适应当下的需求。除了不断完善立法层面的顶层设计外,执法部门从各个环节加大问责力度,管理部门加强对相关行业的管理必不可少。如在金融、医疗、地产、旅游等行业,可适当限制电话营销行为,以促进行业健康有序发展。