

共享住宿市场处在法律“灰色地带”

如何规范成为亟待解决的问题

共享住宿蓬勃发展 受年轻群体欢迎

近年来,在年轻群体中,共享住宿的消费潮流逐渐风行:一套房,一间屋,都可以成为旅行在异域他乡时的安身之所。通过盘活闲置的住房资源,这种新兴的共享经济,很快用低廉的价格与便捷的体验不断开拓出新的市场。

不过记者在调查中发现,这种以在线短租为代表的共享经济却处在法律与监管的“灰色地带”,存在诸如治安、消防、卫生等安全隐患。鼓励创新与规范发展并行不悖,如今一些地方已经开始行动起来,探索适应其规律的监管方式,专家学者也建议对待新业态、新模式既要包容审慎,又要守住底线。

21岁的崔女士是北京高校的一名在校学生,不久前与好友结伴到海边旅行时,就从在线短租平台上预订了一家民宿。“对我来说,民宿最大的吸引力一个来自高性价比,另一个则来自当地特色风情的体验。”崔女士说,不少景区的民宿都临近景点,不仅位置佳、价格低,而且周边环境宜人;特别是许多民宿的建筑风格、装修主题都源自本地文化,如果再遇到热情好客的房东,那无疑是感受当地原汁原味风土人情的最佳选择。

日前,记者通过某在线短租平台搜索北京地区共享民宿分布时发现,即使在旅游行情火爆的“五一”小长假期间,在三环以内也有近百处房源可供选择。其中有的房源临近

地铁站口,交通便利;有的紧挨旅游景点、文化古迹,外出游览几分钟步行可达;还有的地处繁华商圈,附近吃喝玩乐可以一网打尽。

除了生活便利与文化体验,不同于传统酒店单间对于人数的限制,不少整租的共享民宿能够容纳一家人或多个好友同行,这种居住上的宽松自由也成了不少人选择的理由。

来自西安的陈女士就是其中的一员。“如果全家多口人一起出去旅行,因为人数较多,我就会倾向于从网上整租一套民宿。”陈女士告诉记者,一家人外出时共同居住,在生活上较为方便,也更家的感觉。

国家信息中心分享经济研究中心发布的《中国共享住宿发展报告2018》(以下简称

《报告》)显示,参与共享住宿的房东具有年轻化、高学历等特点。房客主要是学生、上班族、自由职业者,18—30岁的房客占比超过70%。与传统酒店相比,共享住宿的供给主体更加多元化、服务内容更加多样化、用户体验更加社交化,通过共享平台可以降低房东、房客之间的信息不对称和交易风险,为房客提供更好的体验。

不仅如此,共享住宿的蓬勃发展,也为经济发展带来了新的可能性。《报告》指出,共享住宿带来了大量的灵活就业与创业机会,2017年主要共享住宿平台上房东、管家、摄影师等提供服务者人数约为200万人,而共享平台上每增加一个房东,可带动两个兼职就业岗位。

用户“吐槽”不少 繁荣背后也有隐忧

“入住体验一般,不会再住了。”常住上海的王女士之前听说在线短租非常经济方便,可一次糟糕的入住体验让她觉得挺无奈。原来,王女士在网上通过浏览图片选中了一处共享民宿,实际入住时却发现是中看不中用,而且发现了不少卫生死角。“房东从头到尾都没露面,取、还钥匙都不方便,而且对于安全问题我自己也是蛮担心的。”王女士抱怨说。

像王女士这样的遭遇,记者在调查中也碰到不少人“吐槽”。归纳起来,主要有三个方面:一是一些平台上的房源图片与实际不符,而房客又只能通过网络获取信息,导致了信息鸿沟的存在。二是共享民宿的卫生问题令人担心,有人反映许多民宿的床上用品

没有经过消毒,房间没经过清理;有人入住才发现是新装修房间,推门就闻到家具气味刺鼻,担心有害身体健康。三是共享民宿居住安全也是一个重要问题。有人质疑一些普通民房的消防设施不健全,有人担心住在这类民宿里可能泄露个人隐私,还有人觉得不少共享民宿分布在居民区中,容易存在扰民的现象。

对于共享民宿可能存在的问题,记者暗访了几家从事共享住宿业务的互联网平台,以及几位正在这些平台上挂出房源的房东。

在对多家平台的调查中发现,对于房源图实不符的问题,均可以向平台投诉,由客服出面处理。不过,在核实房源的真实性上,目前平台对于房东尚没有上传房产证等强

制要求。此外,对于卫生安全问题,多数平台认为其应由房东负责,平台本身目前也没有详细的统一标准。至于房客入住时是否需要验证真实身份的问题,这些平台的说法也并不一致。

事实上,不同房源间的质量也参差不齐。在对房东A的采访中,其表示对于卫生有专人在上一个房客离开后进行清洁打扫,然后才能入住下一位客人。不过,A也承认这些卫生问题平台本身并不会参与检查,目前共享民宿的运营尚没有第三方监管。不过,另一位房东B在采访中则表示,其房间提供的是酒店式的服务,有专门的保洁员负责清洁,“我们的图片也有平台摄影师来拍摄,并由平台验真。”

守住底线 探索相适应的监管方式

在我国,从事旅馆业需要申请特种行业许可证,同时在消防、卫生等方面也有相应的要求。共享住宿尽管与传统房屋租赁业和旅馆业的运营有很大的不同,但也面临法律地位模糊的问题,亟待在法律与监管上进行创新。

记者在浙江杭州的拱墅区发现,当地警方初步创新探索了一套“一推二整三规范”的监管方法,并给各种类型的共享住房取了一个新名字——网约房。

“‘网约房’的交易对象为虚拟身份,房东对租住人员真实身份、实际租住人数、租住目的等情况无法核实,而且交易隐蔽性强,公安机关对租住人员信息无法准确掌握。”杭州市公安局拱墅分局副局长刘海青表示,常规的旅馆和出租房屋有着严格的安全标准,而“网约房”的经营业态比较灵

活,兼具租赁便利性与信息虚拟等特点,很容易成为从事卖淫、吸毒等违法犯罪行为的隐蔽场所,加之物业、房东难以对租客进行有效提醒,治安隐患难以及时发现。

中天西城纪小区是拱墅区“网约房”最集中的区域。记者在该小区遇到在线预订了房间的马先生,不过与其他民宿的直接入住不同,马先生来到该小区后,被告知需要先到物业前台做身份验证登记。拱墅警方介绍,当地目前实行租房安全准入制,“网约房”集中的楼宇、小区须达到一定的软硬件标准;而租客网上订房后,则通过总台登记、身份验证、单元门禁、智能门锁等一系列智能化辅助设施为安全把关。

不过,像这样的监管是否加重了房东们的负担?记者为此找到了在中天西城纪经营“网约房”的许先生,他给出的答案大

出记者预料。“过去做共享民宿由于网上交易的彼此信任度不高问题,不敢扩大经营规模。自从规范了之后,很多人都知道了这里的房源更好,也有了回头客。”许先生说,小区里的物业、经营业主还共同成立了“网约房”管理联盟,按房屋比例共同出资聘请总台管理人员,并完善了人像监控、智能门禁等一系列必要硬件,“现在租客和房东都有了安全感,我也成立了一家公司,把管理运营的‘网约房’增加到了20多套。”

2018年11月,浙江省公安厅出台了《网络预约居住房屋信息登记办法(试行)》,浙江也成为全国最早针对“网约房”出台相关规定的地区之一。目前全国多地都在对此探索不同形式的监管办法,着力解决“网约房”无法可依的问题。

法律与监管既应统一 也需包容审慎

尽管近年来在线短租等共享经济发展迅猛,但目前从全国范围来看,尚没有统一的法律规范为其提供指引。业内专家也认为,法律滞后的现状也导致了政府主管部门不明确,多部门之间存在权责不清、“九龙治水”等问题,诸如该不该管、谁来管、如何管、管什么等一系列难题都有待解决,这在一定程度上给行业发展带来了不确定性。

2018年底,中国国家信息中心分享经济研究中心牵头组织的我国共享住宿领域首个行业自律性标准《共享住宿服务规范》正式对外发布。该规范针对目前行业发展过程中的

热点问题,如城市民宿社区关系、入住身份核实登记、房源信息审核机制、卫生服务标准、用户信息保护体系、黑名单共享机制、智能安全设备的使用等提出了规范。

“对待共享住宿,不能简单地套用类似于旅店业的管理模式,否则就不能反映共享经济的内在要求,但是这也不意味着说对其就完全放任不管。”北京大学法学院教授薛军表示。

对于共享住宿这种模式,不少专家都认为平台在其中应扮演更重要的角色,要履行相应的保障义务。《报告》指出,目前共享平台

主要是在线上撮合房东与房客的交易,线下的住宿服务主要由分散的房东个人承担,房东很少经过专业的服务培训,导致服务水平参差不齐、服务质量缺乏保障,因此加快行业服务标准化刻不容缓,需要平台企业共同努力。

“对于共享住宿这种共享经济模式来说,的确是实践走在了规范、监管的前面。”对此,薛军认为需要在规范上坚持原则,一是对于新模式要包容,二要守住安全的底线,三是保证线上线下公平,“这样才有利于行业健康发展。”(张瑰 李译文 朱战线)

2017年

共享住宿交易规模约

145亿元

比上年增长70.6%



2017年

共享住宿参与者人数

约为7800万人

其中房客

7600万人



2017年

主要共享住宿平台的国内房源数量

约300万套



到2020年

共享住宿市场规模有望突破

500亿元

