



高端旅游周刊 Business Travel Weekly



BBTravel订阅号

B1-B4

2018.4.10

总第271期 今日4版 每周二出版
联合主办 北京市旅游发展委员会 北京日报社
主编 关子辰

再现“偷拍门” 爱彼迎暴露监管漏洞

“摄像头偷拍”似乎成了爱彼迎过不去的坎。继去年“偷拍门”之后，爱彼迎再次遭遇“偷拍门”。近日，一位消费者在爱彼迎平台上预订的房间内发现了针孔偷拍摄像头，报警后并未有实质性进展。这已经不是爱彼迎首次出现此问题，2017年，一位网友就发帖曝光了通过爱彼迎在中国台湾预订民宿时，发现卧室和卫生间藏有针孔摄像头的遭遇。事实上，虽然爱彼迎对于摄像头等监控设备的安装有明确规定，并对房东有一系列的监管措施，如今频现“偷拍门”也暴露出爱彼迎在监管上仍然存在漏洞。在前不久，爱彼迎在华发布了一系列计划，包含将现有房源分级的“爱彼迎Plus”计划等，并宣布遵守中国的监管要求，力图谋求更多在华市场份额。然而此次偷拍事件一出，使得爱彼迎品牌形象再次受到影响。



又曝“偷拍门”

近日，一位刘先生今年春节期间在爱彼迎平台上预订的房间内发现了针孔偷拍摄像头，该摄像头正对卧室床头，隐蔽在插座里。据报道，事件发生至今已有数月，但投诉无门。当事人刘先生表示，报警后也处理不了，现在已经得了抑郁症。刘先生认为对总部设在美国的爱彼迎来说，中国消费者一旦发生问题，处理起来十分困难。虽然刘先生看病所有费用均由爱彼迎负责，但刘先生对爱彼迎的答复和处理非常不满意。

对此，北京商报记者联系了爱彼迎方面，爱彼迎表示，当客服团队接到投诉电话后，已经第一时间成立专案小组，对事件展开调查，与房客沟通收集证据并与房东核查有关情况。在确定房客入住期间该房源确有摄像头后，爱彼迎立即下架该房源，永久性移除涉事房东账户，并先行赔付房客押金损失。在事件处理过程中，爱彼迎与该房客保持沟通，及时告知进展情况。

爱彼迎方面还表示，对于偷拍的行为，企业有严格的内部政策和制度。爱彼迎的房东政策中明令禁止卧室和卫生间中安装摄像头，每一名申请成为房东的用户都需要仔细阅读并严格遵守。“我们还会定期组织房东活动，对服务规范不断地进行警示、沟通和教育。在入住手册中，我们提醒房客在入住时检查房间，对于可疑的设备留取证据，并在第一时间与当地警方和爱彼迎的客服团队取得联系。”

事实上，这已经不是爱彼迎首次出现房源上的问题了。2017年8月，就有网友发帖曝光了此前通过爱彼迎在台湾预订民宿时，发现卧室和卫生间有针孔摄像头的遭遇。如今，“偷拍门”事件的再次发生，也暴露出爱彼迎在监管上仍然存在漏洞，并将爱彼迎再次推到了舆论的风口浪尖。

房源审核监管较松

虽然面对中国市场，爱彼迎也做出了相应的调整，但在审核方面依然存在漏洞，且与本土企业相比，审核程度并不严格。北京商报记者了解到，在入住前，房东和房客可以通过爱彼迎平台搭建的沟通渠道交流房源情况和入住细节。爱彼迎相关工作人员还表示，可以为房东和房客提供24小时援助，此外，爱彼迎所建立的评价系统，可以帮助用户了解房东或是房客的信用情况，通过其他用户入住后的公开透明评价和真实反馈进一步了解信息。

不过针对屡次发生的房东安装摄像头问题，国内某短租平台相关负责人透露，与爱彼迎相比，实际上国内企业对于房源的监管更加严格一些。北京商报记者拨打爱彼迎网站电话，在调查时发现，个人如果将自有房屋放到爱彼迎平台上，一般情况只需将自己的房源照片上传至平台，并输入相应信息即可。爱彼迎平台客服表示，如果房源信息真实，通常经过审核后便可直接将房源上传，这些均可在线上完成操作，如果想升级为“爱彼迎Plus”，才会有专门的工

作人员上门审核。

北京商报记者还了解到，途家与蚂蚁短租的房客在填写完房东认证以及房屋信息、通过审核后，会有当地的区域负责人上门验证。此外，据小猪短租官网显示，个人房东资格由小猪短租统一审核认定，且个人房东认证并非永久有效。小猪短租将不定期对个人房东资格进行再次核实认证，一经发现不符合个人房东要求的情况，立即取消个人房东认证标识。

有业内人士分析指出，爱彼迎采用“轻资产”运营模式，这种模式在信用体系运转良好、有着分享文化的地区，运营确实会带来不错的效果；但是在信用体系尚不健全的市场，平台很难对房东与房客产生实际约束力。这就需要中国的C2C企业花费大量人力和财力构建底层服务链，相比之下国外企业很容易遭遇水土不服。

信任重建路漫漫

就在前不久，爱彼迎在中国发布了一系列计划，其中包含将现有房源分级的“爱彼迎Plus”计划和成立“爱彼迎房东学院”等。一方面加强对房源的分级审核，另一方面试图培育分享市场。业内人士表示，通过一系列动作可以看出，爱彼迎似乎也想在国内谋求更多的市场份额。

事实上，从进入中国以来，爱彼迎就一直面临水土不服的问题。爱彼迎曾接连曝出“毁房事件”和“偷拍门”等负面新闻。虽然此类事件是C2C短租企业发展过程中难以避免的，但目前小

猪短租、蚂蚁短租、途家等平台均在解决房东与住户的信任问题，以及在把控房源质量上开始着重下功夫，对此爱彼迎动作并不算多。在被问及如何保障客人住宿安全时，爱彼迎方面表示会要求房东和房客提供他们的真实身份进而实现透明度最大化，此外还建立了用户信用记录，并提供房东保障金计划。

据了解，蚂蚁短租已经修改了原有的身份验证流程，将房客的身份验证改为预订前验证。该公司还于2017年9月上线的新版App中增加了智能入住功能，并可通过“刷脸”对房客身份信息进行验证。同时，蚂蚁短租也对平台的保险政策进行了升级。途家联合创始人兼CEO罗军则表示：“在安全方面我们会引导当地的公安、地方商户之间形成一种合作模式，并上传入驻平台管理系统。我们要做电子门锁，将房间的开启记录、入住时身份验证进行对比”。

业内人士表示，如今短租平台竞争日益激烈，对于住宿品质的把握显得至关重要。酒店产权网联合创始人冯少辉建议，首先平台对房东应该加强制约措施，比如提高保证金，对于出现的违约现象应该承担经济责任和法律责任。其次，平台应建立良好的信用机制，对于出现过不良问题的房源，应进行控制或者禁售。“对于出现的违约事件，平台应积极联合公检等机构，对侵犯的行为严厉打击，才能让消费者更加放心。”

北京商报记者 关子辰 王莹莹/文
贾丛丛/漫画