

“省心”租却不省心

房屋托管租赁模式乱象调查

□ 本报记者 孙天骄
□ 本报实习生 张鸿儒

“冰箱里的速冻饺子全化了，空调开着跟没开一样。”今年暑期，刚大学毕业的周先生通过某房产中介平台在北京租下一套托管房——40平方米的一居室，月租金5200元，其中包含每月416元服务费。合同约定，房屋设施故障需在24小时内响应，72小时内修复，但入住后不久，周先生就发现客厅空调制冷差、厨房冰箱冷藏室漏水、冷冻室无法制冷。报修后，维修人员仅简单清洗空调，称“设备老化需上报”，冰箱问题则以“排期满”为由未处理。周先生多次联系管家，对方要么拒接，要么搪塞“毕业季维修紧张”。炎炎夏日，周先生只能忍着闷热居住，冰箱食品变质被丢弃。“中介承诺的服务，根本不匹配这么高的服务费！”他愤慨道。

近年来，由房产中介平台托管的房屋租赁模式因“省心”而受青睐——房东无需应对租客需求，租客也免于与房东直接交涉。然而，《法治日报》记者调查发现，现实中这一模式问题频出：房东遭遇房屋被擅自改造、转租，租客反映“管家服务”形同虚设，维修沟通困难，甚至出现“串串房”威胁健康。与此同时，平台收取的高额服务费并未带来相匹配的服务质量，解约时还常被索要高额违约金。

服务承诺难兑现

周先生至今记得，当他反复申请维修空调时，管家竟回复：“可以买个风扇应急。”

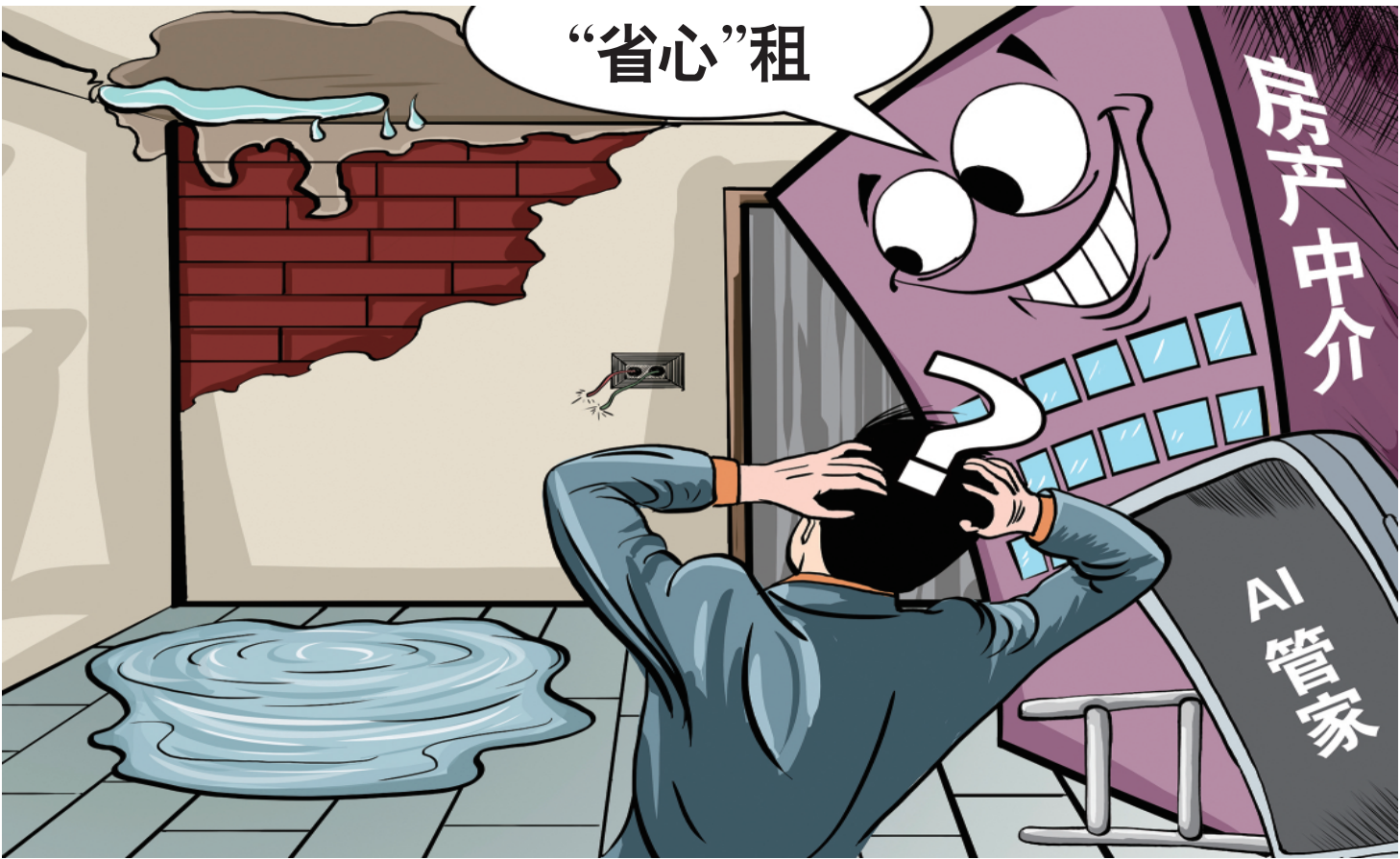
更令他气愤的是，旧问题未解，新问题又出现了：卧室插座接触不良，插入充电器时频繁断电并伴有烧焦的气味。他联系管家，对方仅建议“检查是否松动”，出于安全考虑，周先生自行联系电工维修，花费320元。维修单据显示“插座内部线路老化短路，存在火灾隐患”，他持单据向平台申请报销，却被对方以“未提前报备，私自维修不予报销”为由拒绝。

“这么明显的安全隐患，平台竟不当回事，我每月交的服务费到底换来了什么？”失望之余，周先生以“平台未履行维修义务，房屋存在安全隐患”为由提出解约，并要求退还押金、赔偿损失。管家回复称“提前解约属租客违约，需扣除全额押金”，仅同意补偿200元平台优惠券。尽管合同明确规定“因房屋设施故障导致无法正常居住，租客有权解除合同，平台需全额退还押金并赔偿合理损失”，但管家坚称“条款以平台最终解释为准”。最终，周先生被迫支付一个月房租作为违约金后无奈退租。目前，他已向法院提起诉讼。

周先生的遭遇并非个例。去年8月，方女士通过某号称“省心租”的中介平台在上海租下一套月租4500元的房子。看房时她发现水管有发霉迹象，中介承诺“不会漏水”。入住第二天，天花板漏水导致墙皮脱落。维修后，中介承诺“再漏水可换房，承担搬家费，不算违约”。然而一个月后厨房再次漏水，水直接滴在燃气热水器插座上，情况极为危险。经持续沟通，平台才予以修理。

考虑到搬家费时费力，方女士在租满一年后选择续租。不料房屋再次漏水，中介却称“是楼上漏水，修不了”，同意她无责解约，却绝口不提此前承诺的搬家费。

方女士告诉记者：“第一年服务费是月租的8%，相当于一个月租金；第二年续租还要交6%，总



体算下来比房东直租的中介费高不少。我愿意付服务费本是为了省心，但现在平台根本提供不了匹配的服务。维修拖拉，沟通困难。续租后，管家群只剩AI管家，真人管家不再出现，沟通更难了。”

上海的高女士也遇到类似问题。今年6月，她发现雨后地板积水，报修后维修师傅上门却表示无法处理。一个月后，客卧出现类似蜈蚣的有毒虫子，管家群再次回复“无法解决”。高女士只能自行联系专业人士，却被告知此类虫害难以消杀。

“麻烦全转嫁给租客，说是省心租，其实一点儿也不省心。”高女士无奈道。

擅自装修埋隐患

除服务不到位外，部分房屋托管平台还在短时间内对房屋进行改造后出租，导致“串串房”频现，危害租客身体健康。

记者近日以“串串房”为关键词在某第三方投诉平台检索，发现百余条相关投诉，多指向中介平台擅自装修房屋，未进行空气质量检测即出租，导致甲醛超标。租客提出退租，反被扣除违约金。

今年4月，林女士通过某托管租赁平台在上海租下一套房。入住一周后，她出现持续身体不适、流鼻血等症状。自行检测发现室内甲醛超标。当晚，她在管家群投诉，中介承诺提供日均250元标准的酒店住宿，费用由林女士先垫付，后报销。

4月12日，林女士症状未缓解，平台安排人员陪同就医，检查及医药费1571元仍由她垫付。平台再次承诺报销。同时，中介提出移除味道较大的衣柜，并委托相关机构进行甲醛检测。

“甲醛报告出来后，没人主动告知结果。我反复追问，管家两天后才发来报告，显示卧室甲醛超标，

但后续处理，垫付费用报销等事宜无人主动联系。”林女士说，平台仍坚持让她以垫付酒店费用的方式解决住宿，但承诺的报销始终未到账。截至4月15日，林女士已垫付2500余元。中介提出再次检测甲醛，“如果不超标，请继续居住”。林女士此时已对中介失去信心，拒绝后决定起诉。

后经当地派出所调解，中介表示需签订和解协议才能支付垫付款。然而，线下管家发送的协议未体现承诺内容，林女士要求修改后，新协议仍未明确付款义务和原承诺事项。她不再纠缠，按对方要求搬离并确认交接，随后提起诉讼。4月24日立案后，经法院调解，双方达成协议，中介支付林女士垫付款、剩余租金、违约金及律师费等共计1.6万余元。

合同条款藏陷阱

不少选择将房屋托管给平台的房东，同样遭遇了糟心事。多名受访的房东提到，托管非但不省心，反而因合同陷阱和信息不对称陷入被动。

北京的王女士在2023年10月将房屋托管给某中介公司，明确要求不得打隔断。对接管家口头保证“绝对不可能”，她便签下合同。两年间，她多次询问房屋状况均无果，直至今年8月物业通知漏水，才发现房子已被违规打了两个隔断并转租给至少6人。沟通中，管家推诿称“房子不是我收的”，而王女士细看合同才发现，乙方并非该中介公司，而是一家陌生企业，且条款复杂，只限制房东，却无任何条款明确禁止乙方将房屋转租给第三方。

类似遭遇屡见不鲜。浙江的王女士发现被托管的房屋内油烟机、燃气灶被换成二手产品，瓷砖被打洞，橱柜变形；上海的李女士在收房时看到墙面

发霉被窗帘掩盖，油污厚重，淋浴房玻璃被更换，管家仅回复“已上报”，问题迟迟未解。

合同条款本身也常成“陷阱”。重庆的郑女士在托管签约时，未获关键条款提示。租客提前退租，她未收到违约金；空置后被要求降租、自费换衣柜。当她因自住需提前解约时，却被索要一个月租金作为违约金。此前工作人员“只需提前通知”的口头承诺无从佐证。更让她意外的是，房屋门锁被对方擅自换成只有密码的智能锁，她只得自费重装。

在北京某房产中介公司有9年从业经历的杨先生告诉记者，房东和租客反映的问题在托管租赁行业中并不罕见，很多“坑”与行业模式、平台运营逻辑及员工激励机制有关。

“平台为促签约，常弱化风险提示，员工考核也更重‘收房量’，托管房获更多推荐与奖励，中介因此强力游说房东选择托管，甚至忽略未托管房源的后续查看。”杨先生说。

“此外，托管租赁的‘坑’还藏在费用和权责划分里。”杨先生举例道，有些中介向房东收取“每月3天到3.5天房租的管理费”，看似不多，实则相当于月租金的9%到11%，但很多房东签合同时无意识到这是每月固定扣费。一些房东被要求降租，自费换家具，表面是“配合出租”，实则是平台为减少空置损失，将成本转嫁给房东。

他还透露，托管模式下，中介个人对客户资源的主导权被削弱。公司强推托管业务，要求所有房源优先推荐托管，房东若拒绝，会被标记并持续游说。这使得原本可通过直租积累的个人业绩与客户关系，逐渐转化为公司资源，中介个人的积极性与服务稳定性随之下降。

漫画/李晓军

房屋托管租赁模式“闹心事”频发 专家建议

落实机构备案制度加强房源审核

□ 本报记者 孙天骄

《2025中国城市长租市场发展蓝皮书》数据显示，全国租房人口已近2.6亿。一线及新一线城市需求更加旺盛，四一线城市租房人口规模已近4000万人。

随着租赁市场持续扩大，多家房产中介公司推出房屋托管租赁模式，主打“省心”概念，将房源统一收租后再对外出租。然而，《法治日报》记者近日调查发现，现实中这一模式却频频引发“闹心”体验，服务缩水、违约金纠纷等问题不断显现。

托管租赁模式为何问题频出？当前监管存在哪些短板？又该如何有效治理？围绕上述问题，记者采访了首都经济贸易大学京津冀房地产研究院院长、北京市房地产法学会副会长赵秀池，《法治日报》律师专家库成员、北京大成（上海）律师事务所合伙人陈思和北京市康达律师事务所高级合伙人孟丽娜。

托管模式陷入信任危机

记者：对托管中介出现拖欠租金、擅自改造房屋等行为，出现服务承诺不兑现、出租“串串房”等问题，分别违反了哪些法律规定？

陈思：托管中介有义务按照合同约定及时支付租金，其拖欠租金的行为违反民法典，房东有权依据民法典第七百二十二条要求托管中介在合理期限内支付租金。中介逾期不支付的，房东有权解除合同。

赵秀池：根据《住房租赁条例》，擅自改变房屋结构及非居住空间出租是被明确禁止的。中介若违规改造，需承担恢复原状、赔偿损失等责任。若改造后房屋不符合出租标准，还可能面临行政处罚。

孟丽娜：对租客来说，托管中介承诺的服务做不到，侵犯了其公平交易权和知情权，应依据民法典第五百七十七条承担违约责任。更严重的是，若托管中介隐瞒房屋为劣质材料装修，空气质量不达标的“串串房”，则构成欺诈，租客可主张撤销合同并

并要求赔偿。

今年9月15日起施行的《住房租赁条例》也明确规定，住房租赁经纪机构为出租不符合建筑、消防、燃气、室内装饰装修等方面的法律、法规、规章或者强制性标准的住房提供经纪服务的，由县级以上地方人民政府房产管理部门责令改正，给予警告，处2万元以上10万元以下的罚款；有违法所得的，没收违法所得；拒不改正的，责令停业整顿。

记者：实践中，不少房东和租客因“提前解约即违约”等条款陷入“被动违约”，维权却困难重重。原因何在？

陈思：主要是合同约定不合理，维权成本高等原因。

首先，房屋租赁合同中的违约金条款通常是有效的，只要该条款是双方真实意思表示，且不违反法律法规的强制性规定，违约方就需按约定支付违约金。然而，中介提供的合同多为格式条款，房东和租客在签订合同时，可能由于缺乏法律知识，未对不合理的违约金条款提出异议，导致后续“被动违约”时需承担赔偿责任。在此情况下，需注意即使双方没有约定或者约定不明，也可以按照法律规定要求对方赔偿违约损失或者调整过高的违约金。

其次，对租客或者房东而言，维权成本相对较高，举证环节往往存在困难。此外，房屋租赁纠纷案件的司法程序较为繁冗，对于涉及房屋损坏、租金调整等专业性较强的问题，法院可能需要较长时间进行调查和评估。即使房东或租客通过诉讼获得胜诉判决，在执行阶段也可能面临困难。

孟丽娜：维权成本与收益的严重失衡是关键。租赁纠纷标的额通常不大，但诉讼流程可能长达一两年，时间和人力成本让许多人望而却步。同时，行业调解、行政调解等低成本化解纠纷的渠道知晓率低，未能有效分流纠纷。监管层面，对中介违规行为处罚力度不足，预警机制缺失，也导致乱象发生。

监管力度不足违规成本低

记者：托管租赁模式乱象频出的深层次原因有哪些？当前监管存在哪些不足？

陈思：主要是因为监管滞后、违规成本低及信息不对称。

在《住房租赁条例》出台前，中介公司资金监管存在空白，无法从层面建立专用账户的要求，企业可随意挪用“长收短付”的租金，这为中介拖欠房东房租提供了可乘之机。对于“串串房”，虽然有《商品房屋租赁管理办法》规定，不符合安全标准的房屋不得出租，但在实际执行中，缺乏对装修过程及空气质量检测的具体监管细则，导致违规行为难以被有效遏制。

对房屋中介机构来说，违约和违规成本相对较低。例如，行政责任中处2万元以上10万元以下的罚款，可能远低于中介机构的违法所得。

此外，租房市场上存在信息不对称的情况。中介刻意制造并利用“信息差”，隔断租客与房东的直接沟通桥梁，让双方无法相互监督。同时，租客对房屋装修质量、材料环保性等缺乏专业判断，而房东也可能因中介的虚假汇报而不了解房屋实际出租情况。

目前的房屋租赁市场对中介方的监管存在不足之处。

其一，住房市场监管部门存在协作不畅的问题。房屋租赁监管涉及住建、消防、市场监管等多个部门，但目前多个部门并没有形成有效的监管合力，导致一些问题无法得到及时有效解决。

其二，存在资质管理与从业人员监管不足的问题。部分中介公司超范围经营，且有关部门尚未全面推行房屋中介从业人员的资质认证制度，使得中介从业人员素质参差不齐，容易出现违规操作的情况。

其三，存在合同监管不到位的问题。中介与房东、租客签订的合同往往存在格式条款不合理、权利义务不对等的情况，而相关部门对合同的监管不够严格，

导致租客和房东的合法权益均难以得到有效保障。

朝着透明化专业化转型

记者：针对托管租赁模式的现存问题，应如何有效治理？

赵秀池：强化监管力度，利用多种手段进行监管。一方面通过信用体系进行监管，推动租赁中介提高服务水平；另一方面要落实机构备案制度，加强对中介资质和房源的审核；规范合同条款，禁止不公平条款，明确违约金合理范围；加大违法行为的处罚力度。

陈思：监管层面应严格执行中介机构备案制度，推行房源核验码机制，确保房源真实。同时，全面推广租赁合同示范文本，并加强网签备案管理。维权层面，需明确投诉受理职责，畅通12345政务服务热线等渠道，并充分发挥基层调解组织作用，构建多元、低成本的纠纷化解体系。

记者：租赁市场未来理想的发展方向是什么？

孟丽娜：应建立统一的租赁服务平台，实现房源信息的透明化和规范化，加强数字化与智能化管理；推动房源供应机构的专业化，提高服务质量和诚信意识，促进服务品质提升与标准化；完善政策制定与行业监管，注重保障租客权益，规范中介机构的行为；推动租赁住房的多元化供应，如发展保障性租赁住房等，逐步实现租购同权，提升租赁住房的吸引力。

陈思：租赁市场未来可朝着发展推动“科技+租赁”模式转型，即将大数据、人工智能、物联网、区块链等前沿技术深度应用于房屋租赁的各个环节，旨在重构租赁体验，提升行业效率，强化监管透明度，最终推动行业从粗放式的“二房东”模式向精细化的“品质服务”模式转型。针对当前托管租赁的痛点，科技可以在房源真实性、交易与资金安全、运营维修服务、信用体系等方面发挥作用，从而通过技术平台实现更透明公开的穿透式监管模式。

□ 本报记者 王春

电信业务经营者本应承担“反诈骗看门人”职责，一旦失守，该承担怎样的法律责任？

10月13日上午，杭州互联网法院公开审理杭州市滨江区人民检察院诉广东某科技有限公司等反电信网络诈骗民事公益诉讼案，并当庭宣判：六被告在国家级媒体公开赔礼道歉，并赔偿公益损害赔偿金共计50万元。

《法治日报》记者了解到，该案由杭州互联网法院首次通过判决要求电信业务链条上的企业承担损害赔偿

1068号段成诈骗温床

“尊敬的客户，您已成功订购××巡回演唱会980元门票，请尽快支付票款……”赵女士为购买心仪的演唱会门票，通过某社交平台联系上一名“黄牛”，按要求填写个人信息后，收到一条以“1068”号段发出的“票务平台”短信。她在15分钟“有效期”内匆忙转账激活“验证码”，累计转出17万余元后才惊觉被骗。

2023年暑期，杭州市滨江区等地接连发生多起类似诈骗案件，受害人均因轻信以“1068”号段发送的虚假票务短信而受骗。

据了解，“1068”码号用于跨省或全国范围内非经营短消息类服务接入，一家企业不得申请多个码号，且申请后仅限自身使用，严禁擅自出让、出租。那么，此类号段何以成为诈骗工具？

滨江区检察院公益诉讼部门调查发现，两条跨省涉诈短信发送链路浮出水面——码号资源持有者在运营中对码号管理不规范，导致码号资源被不法分子用于电信网络诈骗活动发送短信。

由于该案系新型公益诉讼案件，经层报最高人民检察院审批后，滨江区检察院于2025年1月立案并发布公告。公告期满后，无适格主体提起诉讼，该院遂于5月26日向杭州互联网法院提起民事公益诉讼。

庭审中，滨江区检察院作为公益诉讼起诉人诉称：2023年7月至8月期间，杭州市滨江区等地发生多起电信网络诈骗案件。诈骗人员伪装成购票“黄牛”在微信上发布信息，并通过涉案“1068”号段伪装成某票务平台发送演唱会、体育赛事等门票购票成功短信，致使受害人对虚假票务信息信以为真，遭受财产损失。

经调查，广东某公司、无锡某公司、武汉某公司、北京某公司、安徽某公司与原河北某公司（该公司已注销，相关人员贾某已另案处理）通过签订系列服务协议形成短信服务平台的层层转租转借链路，该链路中的上家都会指定下家使用固定号段，最终达成接入平台的指定码号层层转包出租的效果。涉案10687415、10684500码号共计发送涉诈短信6525条。

据统计，2023年7月至8月期间，全国范围内涉案码号受害人报案的损失金额总计达100余万元。

公益诉讼起诉人指出，六被告违法转租码号，未履行审核义务，违反《电信网码号资源管理办法》及反电信网络诈骗相关法规，客观上为诈骗活动提供通道，侵害不特定多数人财产权益与社会诚信体系，应当承担民事责任。

转租码号构成侵权

该案件的争议焦点在于，违规转租、转售码号资源的公司行为性质的定性，以及因该行为导致客观上为电信网络诈骗活动提供了路径渠道，是否应该承担赔偿责任？

杭州互联网法院经审理认为，反电信网络诈骗需要齐抓共管、群防群治，有效阻断诈骗短信、电话诱骗被害人，是反电信网络诈骗的首道防线，也是电信业务经营者应当履行的法定职责。六被告以营利为目的，未经批准非法转租、转售电信码号资源，未依法落实反电信网络诈骗防控义务，扰乱电信资源管理秩序，破坏行业公平竞争环境，客观上为电信诈骗提供了便利条件，侵害了社会公众的隐私权益和潜在的财产安全，应当承担民事责任。

法院查明，涉案公司通过合同层层转租，扩大“1068”号段使用范围，甚至允许无资质主体实际使用码号，违反《中华人民共和国电信条例》中关于取得电信资源使用权的使用人不得擅自使用、转让、出租电信资源的规定。

杭州互联网法院综合考虑各被告违法违规情节、主观过错、影响范围及治理修复成本等因素，酌情判令涉案两个码号转租链条所涉公司分别在25万元赔偿金额范围内承担连带赔偿责任，并在国家级新闻媒体公开赔礼道歉。

筑牢通信安全防线

本案审判长陈增宝在庭审中指出，码号资源的违规转租与滥用，不仅严重影响国家电信管理秩序，破坏行业公平竞争生态，更直接侵蚀社会信任根基，成为电信网络诈骗的“温床”。

“真正的通信服务，不在于端口数量之多、通道之广，而在于合规运营、安全可控；真正的商业创新，不应是规避监管、层层转包的‘套路’，而应立足于诚信经营与用户权益保障。当码号资源成为灰色产业链中的‘交易标的’，当短信端口变成诈骗信息的‘传送带’，其损害的不仅是公民财产安全，更是整个社会的通信安全基座与数字信任体系。”陈增宝说，唯有让合规成为习惯，让责任贯穿始终，才能筑牢通信安全防线，亿万民众才能在数字时代真正拥有获得感、幸福感、安全感。

清华大学法学院教授程啸认为，本案中作为电信业务经营者的被告未经批准非法转租、转售电信码号资源，未依法落实反电信网络诈骗防控义务，甚至是提供帮助的行为，直接导致了公共利益被损害的结果。本案被告存在明显过错的违法行为与电信反诈领域特定公共利益的损害之间存在因果关系，他们应当依法承担民事责任侵权责任。

“本案对于未来我国反电信网络诈骗民事公益诉讼具有非常重要的意义，有助于强化电信业务经营者严格履行防范电信网络诈骗的义务，最终实现保护广大民事主体人身、财产等合法权益，维护社会公共利益的目标。”程啸说。

码号资源成为灰色产业链「交易标的」

杭州互联网法院审结民事公益诉讼案首次向电信业经营者追责