

自如遭投诉涨租最高30%

一条君 界面新闻



记者：吴波

//

自如回应涨租是个例，但租客并不认同。

//

因疫情在家办公的北京自如管家们，却出乎意料的比任何时候都更忙。

2月10日一整天，一位负责北京区域的自如管家，不断回复着自如客关于续租涨租的电话咨询。与此同时，自如客对于疫情期间续租涨租的愤怒情绪，也一波一波见诸社交媒体。

短短一个春节假期，北京朝阳区一位自如客刘欣就发现续租租金上涨了好几百。刘欣租住的自如单间月租金是2460元，2月8日发起续租时却被自如管家告知月租金为2830元。

这意味着，除了随之上涨的月服务费，刘欣的房租上涨了15%。

据界面新闻记者了解，这并非孤例。随着大量外来务工人员返城，租房和租金问题成为讨论热点，不少自如客忽然发现自己“被涨租”了，他们组成了多个维权群，投诉各自面临的涨租境遇。据记者了解，续租涨租情况确实存在，涨价幅度在10%-30%之间。

自如方面今日回应媒体称，目前媒体关注到个例，公司确认多为原长租客临时希望短期续约引起的。我们本来是鼓励长租，更稳定也有利于安全管理。但现在特殊时期，有短续需求，我们可以理解，也会尽快推出相应便利措施。还有可能因为业主合约变动等其他因素引起的价格浮动，我们也会根据租客实际跟进解决。

短租成本高于长租是租房行业常识。界面新闻从一位自如管家处了解到，自如现推出一项短租政策——“针对2月到期但无法返回租住地的租客可以短续。租金为正常续约价格基础上再涨15%租金。自如会申请租金卡，将上涨的15%价格抵消，但这仅适用于疫情期间客户。非疫情期间，还是会涨15%。”

界面新闻联系自如方面询问涨租情况，自如未予以回应。

涨租是个例吗？自如客对于自如回应并不认同。自如客向界面新闻反映，涨租是普遍情况，并不只是针对“原长租客临时希望短期续约”这一特殊情况。

北京大望路一位长租自如客向界面新闻记者表示，2017年9月30日，她租下的一间自如合租房月租金是2860元，加上服务费和手续费月租金是3000元左右，这一价格现上涨至3799元。

续租就要被高比例涨价，因疫情不能返回租住地，不续租又被单方面解约，不能搬家就得支付违约金。一位自如客称，他并未同意解约，却收到来自自如的解约信息。自如管家说，让他在16日完成搬家。

为什么涨价？刘欣的管家告诉她，“以前续租规则是房租上涨不超过原房租百分之三。但今年2月份规则改为根据市场行情定价。”

上述自如管家也告诉界面新闻，涨价是市场行为，“天通苑一间2100元合租房，市场行情价已经涨到2700元，自如这边已经承受不了这种损失。”

疫情期间爆发的涨租矛盾，事实上已由来已久。面对连年上涨的租金，租客们难免情绪不平，“房东承受不了，自如承受不了，难道租客就应该承受吗？”

早在2018年8月，北京住建委联合市银监局、市金融局、市税务局等部门，就集中约谈自如、相寓、蛋壳公寓等主要住房租赁企业负责人。

住建委明确要求住房租赁企业：不得利用银行贷款等融资渠道获取的资金恶性竞争抢占房源；不得以高于市场水平的租金或哄抬租金抢占房源；不得通过提高租金诱导房东提前解除租赁合同等方式抢占房源。

彼时自如CEO熊林声明称，这个行业本质应该是靠规模化、精细化、低成本运营驱动的低毛利行业，如果只有一个管理指标就是出租率，30万间存量情况下，出租率降低一个点，月收入减少1500万；而提高出租率最管用的一个办法就是平出房价，所以六年来自如客户端的价格涨幅远低于市场整体涨幅。

此次约谈后，北京房租依旧在上涨。而熊林给出的数据和解释也未能消除外界对于长租公寓哄抬租金的印象，自如作为长租公寓头部企业的涨租行为也饱受诟病，屡遭投诉。

追根溯源，涨租背后是企业自身经营和盈利目标的压力。自如等二房东模式企业的盈利方式，一般是通过收房、融资、租房使用的租金贷，获得租金差、利率差和资金差。但归根结底，盈利逻辑还是基于预期中的租金上涨。

但从目前的情况来看，不管是租金差还是租金上涨都不如预期。因此，去年自如成立了新的“止血”部门，调动全国收房业务员工，与业主进行交涉，降低收房价格，效果却不理想，很多业主与自如解除了合同。

一位北京大兴自如客向界面新闻表示，他租住自如合租房马上到期了，但疫情期间却不能继续续租，得重新找房子搬家。原因在于，该房源为“止血房源”。

所谓止血房源，就是说自如内部亏损房源，因业主不同意降租，只能解除合同进行止血。自如管家也称，资产收益率不见好转的房源，自如就会禁止收房。

自2018年开始，长租公寓行业状况急转直下，运营商资金链危机频发或陷入盈利困境。自如还未上市，是否盈利外界无从知晓，但同类型长租公寓上市企业，青客和蛋壳目前均未摆脱盈利困境。

作为第一家长租公寓美股上市企业，青客公寓连年亏损。其招股书显示，公司2017年净亏2.45亿元，2018年亏损增加至3.24亿元，截至2019年前9个月净亏3.73亿元。

蛋壳公寓虽有诸多机构加持，上市时还募资超过1.49亿美元（约合10.4亿元人民币），但同样未解决亏损难题。蛋壳公寓招股书显示，最近三年亏损高达41亿元——2017年、2018年分别净亏2.72亿元和13.69亿元；2019年前9个月，净亏25.16亿元。

截至去年11月，自如就宣布房源数量已经突破100万间，这一数字是蛋壳公寓同期房源数的2倍多。

成立8年多，自如在运营、产品和服务上一直不断提升，算是行业领跑者。在共同抗疫的特殊时期，自如的涨价是个别情况、市场行为，还是“趁火打劫”？还未有定论。

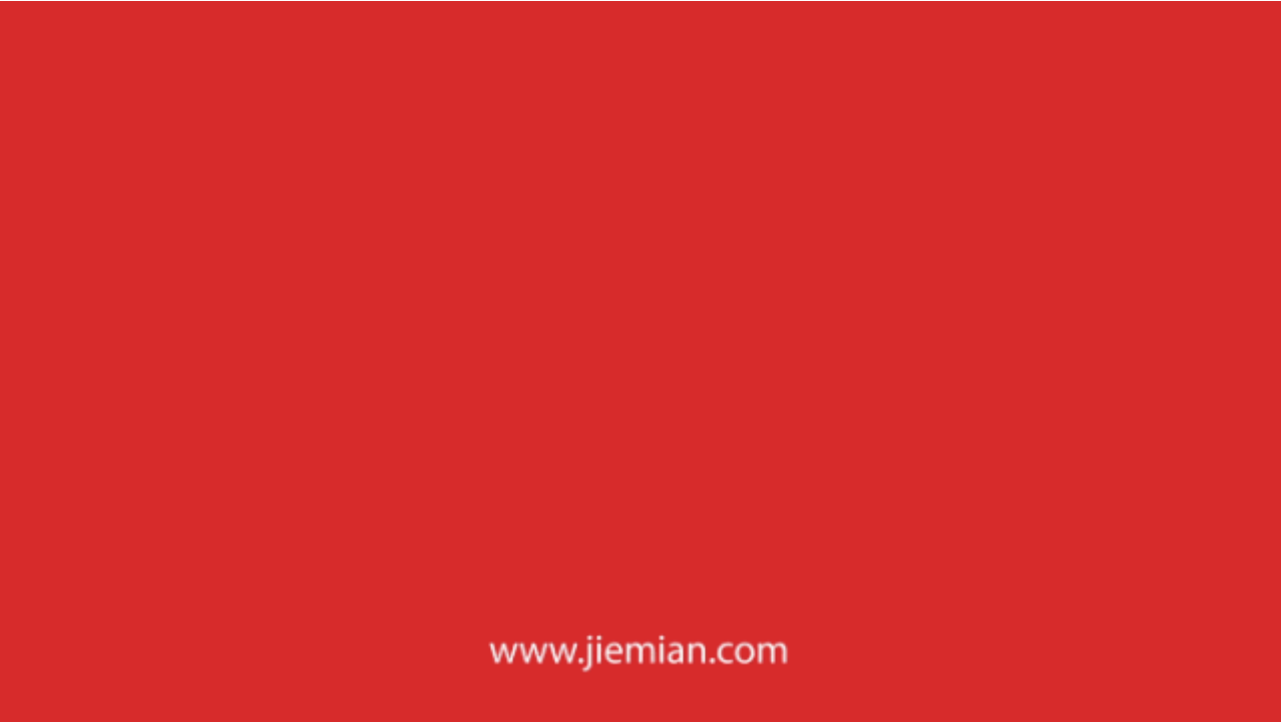
此外，据记者了解，除了随意涨租，自如客对于自如的投诉还有自如服务——未能实施相应的清洁、消毒、检测和隔离工作。

多位自如客向界面新闻反映，在春节以及疫情期间，自如并未兑现公区清洁、消毒工作，而服务费照收。也有自如客反映，对于来自湖北以及武汉租客，自如并未承担租客隔离工作。

但这些问题是否应该由自如等“二房东”管起来，也没有统一标准。如熊林所言，简单的C2C平台模式一定是低效、低质、不安全的，做C2B2C模式道理明显，复杂度极高，供给、装修、配置、服务、品质、安全不一而足。

除了涨租，甲醛风波、隔断问题也是困扰自如以及整个长租行业的老问题，能否找到行之有效的解决办法，考验着管理者的智慧。

未经授权 禁止转载



www.jiemian.com

[阅读原文](#)