



# 济南不少楼盘都有人脸识别

戴头盔买房其实是演绎,不过确实有人通过中介购房省了3万元



近日,一则“济南男子戴头盔看房”的短视频在网上热传。据悉,该男子“戴头盔看房”主要是为了防止被售楼处的人脸识别设备拍到。

人脸识别在济南各楼盘售楼处是否真的存在?11月24日,齐鲁晚报·齐鲁壹点记者探访济南多个楼盘并采访业内人士了解到,无感人脸识别在济南不少楼盘确实已存在多年,随着开发商通过渠道带看返佣卖房的销售模式而出现。在开发商与渠道中介围绕佣金的暗战中,购房者的隐私和利益被放在了末位。



在济南花园东路的一处楼盘,售楼处有多个摄像头。置业顾问坦言,楼内的门禁摄像头有人脸识别功能。

文/片 齐鲁晚报·齐鲁壹点  
记者 王皇 孙慧丽 赵夏晔

## “戴头盔看房”涉事楼盘否认用人脸识别区分客户

“济南男子戴头盔看房”的短视频通过抖音平台的一本地账号发出后,该账号还同步发了另一个视频,明眼人能看出是在演绎。

11月24日,齐鲁晚报·齐鲁壹点记者实地走访了该男子拍摄视频中的背景楼盘济高珑悦府。进入售楼处大门房檐处,就有一部摄像头正对进出口,摄像头如果有人脸识别功能,可以拍到来访人。进入售楼处大厅,虽然多个拐角处有摄像头,但布局较为分散,普通来访者无法辨识是否具备人脸识别功能。

“人脸识别?我怎么不知道我们楼盘有人脸识别。”济高珑悦府售楼处的工作人员称,因为最近没有看新闻,自己并不知道“戴头盔买房”一事,但售楼处没有安装人脸识别系统。“为了区分来自客和渠道带看客户,我们通常是记录名字和手机号,而且手机号只有负责接待的置业顾问有。”

不过,记者以购房者身份与济南一位链家公司的渠道人员交谈时,对方却表示,济南多数楼盘都安装了人脸识别摄像头。一位济南楼盘开发商也坦言,多数楼盘都有人脸识别系统。有的是进门时就识别,有的是等最终成交时再识别,但都安装了有人脸识别功能的摄像头。而人脸识别系统多数与售楼处的其他应用系统打包销售,打包售价在10万到20万不等。

跟随上述渠道人员,记者在花园东路的另一家楼盘发现,与济高珑悦府售楼处门口孤零零的监控不同,该楼盘监控设备较多。刚下车,记者就看到,在售楼处门厅两侧的墙上安装了四个监控器,两两一组,呈90度夹角分布在售楼门口东西两侧。

监控设备在售楼处大厅内更是随处可见,大厅屋顶处、走廊处、售楼处进入小区的闸机处的摄像头有人脸识别功能,不过其解释称这是因为售楼处设在未来小区的大门处,未来小区的安保系统具有人脸识别功能,所以安装了人脸识别摄像头。上述渠道人员说,济南大部分售楼

处,如果自己先到访,就会被拍到,没法算成渠道带客。

而济南市民付女士则表示,今年9月她开始买房时,就被销售渠道人员告知,想通过渠道购买,就不能再私自去营销中心购房,否则会被现场摄像头抓拍。

## 不少购房者并不知道渠道买房能省钱

正如不少网友留言所说,懂得戴头盔买房的都是专业购房者。他不仅知道售楼处有人脸识别系统,还知道人脸识别背后,找渠道分销人员买房可能会比从售楼处直接买房更便宜。

不过,虽然戴头盔买房已经在网上广为传播,但记者24日探访的多个楼盘,没有看到戴头盔或戴墨镜的购房者。记者询问了现场为数不多的购房者,一位购房者表示,自己并没有注意到这则新闻,但知道有一些中介也在卖新房。“中介打电话太勤快了,他们说能比售楼处更优惠,不过我也不想买新房,就直接来售楼处看了。”上述购房者说。

购房者付女士则尝到了通过渠道买房的甜头:“销售渠道和售楼处给出的优惠价格相差不多,但是通过中介买房最后返了近3万元给我们。”

也有不少购房者并不知道

买房已被分为售楼处直接购房和通过分销渠道购房两类。市民刘女士一家在经十路以南的一处楼盘看房,直接到售楼处登记了真实信息,所以无法再找中介买新房。还有的购房者在售楼处登记虚假姓名和手机号,准备后续购房时找渠道人员,但由于并不知道售楼处有人脸识别而到访了售楼处,就无法再通过渠道买房了。

记者询问多位正在看房的购房者,他们中不少人虽然知道可以通过渠道买房,但并不知道渠道可能会返佣金给个人。

## 售楼处被严重洗客 人脸识别后能省10%佣金

上述渠道人员说:“人脸识别主要是为了区分购房者有没有被带访过,谁是自然访客,谁是渠道带客。如果购房者第一次去售楼处,会被当作自然访客。如果是渠道带客,后续购房者自己单独再来售楼处也会被当作渠道客户。”

济南东部某楼盘相关工作人员透露,目前与分销渠道合作卖房的地产项目,基本都会采用人脸识别系统。“过去为了区别置业顾问与渠道人员的客户,售楼处前台会在门口做到访信息记录,但仅是电话号码记录,避

免后期发生双方抢客户现象。传统的登记已无法满足现在房企需求,用人脸识别后可帮助房企判断是谁的客户,佣金该给谁。”该工作人员说。

济南一楼盘开发商相关人介绍,这类人脸识别设备记录每次到访画面,在最终签约买房时,根据购房者提供的身份信息,并进行人脸识别,能查到此前是否来过售楼处、来过几次。一旦确定是自己来过,就不会作为渠道客流。

“这确实有效果,在安装之前,我们是人工区分。管理严格的楼盘,售楼处有30%—50%的到访客流,最后被渠道人员以更换信息或更换人的方式洗走;管理不严格的楼盘,这个比例最高能到90%。”上述人员说,一套房六七万元佣金,客流大量被洗后,售楼处需要支付大笔糊涂账。“现在我们安装了人脸识别后,检查到被洗的客流大约是10%。不过,得益于人脸识别,我们能拿出证据,不用支付这部分佣金。相比购买设备的投入,省下的钱多得多。”

另一位济南的房地产业内人士说,人脸识别设备的出现与楼市遇冷开启下行通道、开始与分销渠道合作售楼几乎同步。卖房的渠道多了就比较乱,通过人脸识别能有效区分客流来源。“能作为证据,证明到底是渠道中介带来的看房人,成交后要给付佣金,还是自然到访售楼处看房人,防止被洗客。”

“楼市不好,大家开始推分销渠道的中介来卖房,卖出一套返1%—3%的佣金,有的佣金能达到5%。”该人员说,虽然人脸识别的设备和技术在2016年左右就已经出现,但真正进入到济南的各大售楼处基本是在2018年下半年。

2018年市场开始下行,但是有2016年、2017年的好业绩,不少开发商都定了比较高的销售目标。在市场遇冷后,开发商的卖房压力巨大,不少开发商选择将营销费中的大部分用到分销渠道中。“各家开发商的返点不一样,基本上卖出一套房给渠道人员2万—30万元不等的佣金,三四十万元的佣金是一些别墅项目。”

一安装了人脸识别系统的售楼处的工作人员更是介绍,有案场用了云客的人脸识别系统,识别出来的有风险的飞单(洗客)占了渠道交易量的2.3%,单这一项就为房企节省了768万元渠道费用。

□延伸阅读

业内人士表示,目前开发商只是将人脸识别系统作为辨别手段,知道到访次数,并不能看到购房者的个人信息。“想违法利用个人信息赚钱,还不如卖购房者手机号值钱。”

济南另一位地产业内人士则坦言,售楼处一般不会主动告知购房者有人脸识别,在购房者提出想再找渠道人员问价时,售楼处才会告知有人脸识别,到访后就不能再找中介。

不过,即便不使用个人信息做其他用途,无感抓拍对购房者而言,已在不知情的情况下被侵犯隐私。《中华人民共和国网络安全法》规定,网络产品、服务具有收集用户信息功能的,其提供者应当向用户明示并取得同意;涉及用户个人信息的,还应当遵守本法和有关法律、行政法规关于个人信息保护的规定。

将从2021年1月1日起施行的《中华人民共和国民法典》则明确规定个人信息的处

理包括个人信息的收集、存储、使用、加工、传输、提供、公开等。处理个人信息的,应当遵循合法、正当、必要原则,不得过度处理。而且要符合征得该自然人或者其监护人同意,公开处理信息的目的、方式和范围,不违反法律、行政法规的规定和双方的约定的要求。

## 模拟雾天环境安全行车

济南公交一分公司二队举行了安全演练,培训讲解冬季公交驾驶安全知识,增强安全技能。针对冬季出现的雾天行车进行了演练,模仿雾天环境,让驾驶员周训廷、王茂勇等在仿真环境中真实体验雾天行车的状态,保证行车安全。

## 全员培训应对冬季营运

为提高全体驾驶员专业技能,济南公交干线公司一队组织全体驾驶员进行冬季运营知识培训。党员李令东从车辆维护、冰雪驾驶、乘客服务等方面总结经验,与大家在培训会上交流,进一步提高车队驾驶员整体专业技术水平。

## 丢失的身份证件及时找到

22日,济南公交K130路驾驶员刘光喜,收车时拾到钱包,利用钱包里身份证件信息联系上了失主,肥城的鹿先生明天要参加考试,没有身份证无法参加考试。车队的工作人员吕传汪和高盛宇正好打电话告诉他钱包找到了。耿家灏



“戴头盔买房”视频中的背景楼盘济高珑悦府售楼处内拐角处有摄像头,不过难辨是否能人脸识别,置业顾问称不能。

**售楼处一般不主动告知无感人脸识别涉嫌违法**