

# 省心托管变闹心，还被索要6万违约金

## 房屋托管租赁套路多，房东租客“两头吃”



租下一间隔断房，却被要求缴纳全屋供暖费；本想省心托管房产，却反被索要数万元违约金……时下房屋托管服务，正因其“两头坑”的乱象引发不少纠纷。为此，齐鲁晚报·齐鲁壹点记者展开调查。

►房屋托管租赁套路多，房东租客要擦亮眼。（图文无关）

文/片 记者 史安琪  
济南报道

### 租客： 租间隔断房 要缴全屋取暖费

“我一个月房租1000元，管家费每月100元。”曾经租住过济南山师东路一小区房屋的刘晓（化名）回忆起管家服务，甚是不满，“管家没啥用”。

作为租房“小白”，她最初从线上平台联系中介看房，觉得房源合适便预约进一步沟通，可到了签合同环节却发生了变故。中介将她推给了一名房屋管家，称后续租房涉及的维修、房租缴纳等问题都由管家全权负责。

当时房子看起来比较新，各类设施看着并无不妥，刘晓便顺利签约。可到了冬季供暖期，问题却来了。“管家私自报停了我家暖气。”刘晓称其租的房子是隔断房，自己只住其中一间，管家却要求承担整个房子的供暖费。刘晓不满道，只租一间却要交全额供暖费，这太不合理了。刘晓多次找管家协商，可对方始终不愿让步，最后刘晓只能在没有暖气的房间里过冬。

应届毕业生李鑫（化名）也险些陷入“二房东”的托管骗局。为方便通勤，他在社交平台找到一间离单位仅500米的房源。一位自称房东的年轻男子告诉他，房屋为家庭继承，李鑫在未核实房产证的情况下便支付了500元定金，且定金条款注明“不予退还”。

然而签合同同时，对接人突然换成一名中年男性，李鑫才意识到遇上了“二房东”团队。“合同内容也存在问题，租期由半年改为一年，还增加了每月40元的水费、保洁费和管理费，以及50元电梯卡费。”李鑫称其可用NFC复制电梯卡，但最终还是被要求支付了20元。

签约后，李鑫上网搜索该公司，发现大量“到期不退押金”的投诉。更离谱的是，准备入住时，李鑫发现房间已被另一租客占用。核实后发发现是同一公司两批中介因房号混淆导致“一房两租”。由于对方存在明显过错，李鑫坚决要求解约并全额退款，最终维权成功。



### 房东： 签约前什么都好说 想解约要赔高额违约金

面对房屋托管陷阱，不仅租客容易“中招”，房东同样难以幸免。“口头承诺全不作数，最后一切只看合同。”济南市民刘洋（化名）在回顾自己的房屋托管经历时，语气中仍带着无奈。她原本通过一家大型中介公司出租房屋，对方推荐了“更省心”的托管模式。没想到，省心不成，反倒惹来一堆烦心事。

“我想提前解约，对方却要我赔6万元违约金。”刘洋表示，托管机构在签约前往往往什么“好话”都说，尤其喜欢在违约条款上含糊其辞。“他们口头承诺‘提前解约的费用可以再商量’，还补一句‘合同是合同，实际操作我们好沟通’。”可等到刘洋真的需要协商时，机构不仅频繁更换对接人，态度也彻底转变，“他们说一切严格按照合同执行，之前的承诺全部失效”。

此外，刘洋同样提到暖气费缴纳问题。她提醒，业主必须与托管方明确暖气费是否开通、由谁缴纳。“若业主先开通暖气，托管方却未按时缴费，暖气公司只会向业主收取费用，甚至产生滞纳金，届时再找托管方追责，往往难以联系到人。”刘洋说。

值得注意的是，这类托管合同期限普遍较长，刘洋签订的合同最低期限就达5年。“我原本没打算选择托管，而是想通过中介直接出租，但如今不少托管机构已形成连锁，个人对外出租难度加大，而且中介会优先推荐托管模式。”刘洋说。

### 体验： “省心”背后隐患多 托管公司“跑路”频发

为深入了解房屋托管运作模式，记者以房东身份联系了一位房屋托管管家。对方明确表示，其机构仅做整租，并对承接的房源会统一重新装修。

“租客对居住环境要求高，老旧房子租金上不去。”该管家表示，装修费由机构承担，资金来源于合同初期几个月的“免租期”，其间不向房东付租。管家还承诺装修质量可靠，不做低成本的“串串房”。

该管家提到，若选择全程托管，机构不收取中介费；若仅委托找租客，成交后则收取半月租金作为服务费，由房东和租客平摊。托管合同期限普遍较长，很少有1到2年的短期合作，这与普通中介短期租赁形成对比。

然而，当问及房屋损坏、违约赔偿、验房标准等具体风险时，管家仅含糊表示“后续协商处理”，未给出明确条款。

一位熟悉济南租赁市场的知情人士透露，托管公司的核心盈利模式是通过低价承接房源，经隔断改造后高价分租获利。“比如月租1000元的房子，改成两间后总租金可达2000元以上。”知情人士称，此类改造常游走在合规边缘，部分公司会与房东协商，也有不少私自施工。对于位置差、难出租的房源，房东为省心往往选择默许。

然而，“省心”背后隐患重重。托管公司“跑路”现象频发，有些前期按时付租以建立信任，半年或一年后又突然失联，导致房东租金打水漂，还需处理已入住的租客纠纷。“长期合同虽利于托管方回收装修成本，但也带来风险，若市场租金波动或公司经营不善，房东极易陷入被动局面。”上述人士称。

### 部门： 限于执法权限问题 只能建议起诉处理

针对上述房屋托管租赁乱象，相关部门该如何监管？记者以市民身份咨询了济南住建部门。相关工作人员透露，限于执法权限问题，此类情况目前无其他解决方式，只能通过法院起诉处理。

“若房屋托管给个人，需起诉个人；若托管给公司，则需将公司与业务员一同起诉。”结合相关办理案例，该工作人员建议市民起诉时，一是要求法院解除合同；二是要求对方按合同约定支付租金并将房屋恢复现状。

针对托管公司“两头吃”一事，北京市京师（济南）律师事务所王经纬指出，因涉钱款多为数百或数千元，且法律程序较为烦琐，不少维权者最终选择放弃维权。王经纬建议，租客可联合报案处理，以此引起相关部门的关注与重视，推动相关部门制定方案整治，从而系统性地解决此类问题。



记者 路董萌  
见习记者 杜嘉文 报道

### 服务未一个月 对接红娘突然失联

2023年七夕前，徐女士在看电影时看到“牵手”APP广告，且自身单身，便下载该软件并充值基础会员。随后，平台工作人员邓先生多次来电，称其条件优质，基础服务匹配效率低，推荐她购买更高等级服务。该服务包括在服务期内每月推荐不少于10名优质男士，不限个数，服务到期后还能成为“终身被动推荐会员”。

心动之下，徐女士花费近2万元购买了该平台最高等级服务，随后被拉入一个包含主管罗先生、红娘陆女士的服务群。但服务过程与承诺大相径庭：红娘虽每周会推荐几名条件尚可的男士，可每次徐女士同意接触后，均无后续进展，既未安排见面，也未提供男方联络方式。

最让徐女士无语的是，一次红娘推荐4名“年收入上百万”的男士，她表达意愿后仍无下文。追问后，红娘称“4名男士都觉得你性格强势，不愿见面”，这让她质疑“仅看照片怎能得出统一结论，或许根本没沟通”。

更糟的是，服务未一个月，对接红娘突然失联，徐女士追问后才从主管罗先生处得知“红娘已辞职”。平台虽为她更换新红娘，但新红娘完全不主动沟通，连形式上的男士推荐都停止了。

徐女士还提到，服务期间，她通过“牵手”APP自行与一名北京男士建立联系并见面，可平台却将此次见面计入服务KPI，这让她更觉不合理。

“我身边的闺蜜也在‘牵手’办了现场红娘服务，交了一万多元，同样没见到推荐对象。”徐女士说，这并非个例，她了解到还有其他不相识的人遭遇类似情况。

徐女士提供了微信聊天

“花近2万元买最高级婚恋服务，没见到一个推荐对象，终身会员也成了空话。我想退费，平台却以各种理由推诿。”近日，市民徐女士向记者讲述自己在婚恋服务中的遭遇。

记录、服务合同（后续补充）等证据。根据合同显示，2023年服务到期后，徐女士找销售邓先生、主管罗先生申请退款，却被以各种理由拒绝。今年7月，徐女士再次联系平台，对方竟以“资料已注销，认为你放弃服务”为由推诿。

### 平台关联 多起合同纠纷

随后，记者联系“牵手”APP平台客服，平台回复称，“将与徐女士本人进行直接沟通”。

徐女士表示，她希望通过报道揭露问题，“让更多人被这种婚恋服务坑骗”。截至发稿前，据徐女士说，平台虽然已经联系自己，但仍以“已收到反馈，正在处理”为由回复，并没有提出解决问题的方案。

据天眼查数据显示，“牵手”APP运营方天津来福文化发展有限公司，成立于2019年7月。该公司目前累计涉及风险175个，且关联多起网络服务合同纠纷。纠纷原因多与“服务不履约”“退款难”相关。

### 律师： 平台并未履约

针对徐女士反映的情况，山东群创（济南）律师事务所张煜表示，从其描述及现有证据看，平台承诺每月推荐不少于10名优质男士，却并未履约。

对于平台以“资料已注销”拒退费用的说法，张律师说，根据徐女士提供的资料显示，注销账号是因担心隐私泄露，且发生在平台违约之后，属于被动自保行为。注销账号是违约导致的结果，而非免除平台违约责任的理由，平台不能以此拒绝退款。

张律师进一步建议，若徐女士后续通过法律途径维权，需注意留存微信聊天记录、服务合同、付款凭证等关键证据，“法院会根据平台实际提供的服务价值酌定返还比例，像徐女士这种仅获得少量无效推荐的情况，大概率能追回大部分费用。”

想上『牵手』找朋友，一个没见花了近两万

一女子在相亲平台缴纳高额服务费，想要退款遭推诿