

售楼人脸识别存信息泄露风险

房企暗中铺开人脸识别 有购房者戴头盔看房

近期，一则“戴头盔看房”的视频在网上流传。视频中还有字幕：“为保护个人信息，戴着头盔去看房”。导致看房者出此奇招的，正是售楼处的人脸识别系统。

房地产中介袁宇告诉记者，房企安装人脸识别系统，与其“分销模式”有关。每当新楼盘上市时，房企一方面会花大量费用做营销，吸引潜在购房者。另一方面也会找各种卖房平台作为“分销渠道”。

如果购房者是看了房企宣传前来买房，叫做“自然到访客户”，说明房企的营销费没白花；如果购房者被渠道中介带上，就属于“渠道客户”，房企要给中介一定的“好处费”，即提成佣金。过去，房企销售与渠道中介抢客户的“混战”经常发生。而人脸识别，就是为了帮助房企判断某个购房者是什么类型、是谁的客户，佣金应该发给谁。

“现在基本上每个开发商都有人脸识别系统”，房企员工徐怡芳说，如果没有人脸识别，就会有很多“灰色地带”。她举例说，客户A和客户B一起来售楼处，销售A接待了他们，但只有客户A登记了信息。当客户B再次上门时，是跟中介B一起来的。最后，客户B通过中介B成交了。销售A发现他接待过客户B，会认为这是他的客户，销售A和中介B就会产生争执。

徐怡芳提到，房企销售和渠道中介的佣金不一样，一些购房者会在自己到过售楼处后再去找中介。“中介会给他们一些优惠的甜头，但对于房地产公司来说，这一单的销售成本就变高了，既花了营销费，又多付了佣金。”房地产中介程鑫认为，除了房企，中介也能从人脸识别中受益。人脸识别可以确定中介的首看时间、获客数量。在中介首次带客看房后，房企会为中介机构提供两到三个月的保护期。这期间即使有其他中介抢走客户并签约，也不会获得佣金。

调查发现就算戴口罩 也会被“无感”抓拍

记者调查发现，为了满足房企需求，多家公司推出“人脸识别渠道风控”产品，且市场铺得很大。以深圳市明源云客电子商务有限公司（下称“明源”）为例，该公司在其官网宣称，相关产品已覆盖“80+”城市、“1100+”项目。佛山市大迈信息科技有限公司（以下简称“大迈”）则介绍，疫情发生后，看房者往往戴着口罩，但其系统在江门骏景湾集团——领峰项目上线一个月以

想买房的你走进了一家售楼处。工作人员举着托盘走到你身边，托盘上放着不同的饮料。在接下来的一个小时里，他会替你考虑周末去哪娱乐，孩子在哪上学，怎样付款“最划算”……但他大概率不会告诉你，当你在畅想未来的美好生活时，天花板上的摄像头正在对你进行人脸识别。

“售楼处戴口罩也能人脸识别！”“杀伤力惊人的售楼处人脸识别系统”……以“买房”加“人脸识别”为关键词在网上检索，这样的消息比比皆是。

在记者的调查中，多家售楼处承认安装了人脸识别系统，更有房地产业内人士称，“类似的系统每个公司都有”。但专家提醒，未经消费者同意就抓拍其人脸照片涉嫌侵权，数据一旦泄露危害极大。

来，识别率仍然高达97.77%。

近日，记者以购买产品为由，联系上了明源公司销售陈兵。据其介绍，明源的人脸识别系统分为软、硬件两部分，包括多家合作厂商：摄像头等硬件跟盯视定制，算法与华为合作，数据则缓存在阿里云。“我们做过测试，可以同时识别50个人，戴口罩也可以识别。”陈兵说，与传统的安防视频不同，系统可以识别并预测看房者的行动路径，框选其必经路线，设置摄像头进行抓拍。拍完后，系统还会自动选出一到两张“最优照片”。

等看房者确定买房，用“人证一体机”进行身份验证时，后台就会将身份证信息绑定到此前的记录上，“相当于人、人脸、手机号、所有来访记录进行比对”。当记者以前述“戴头盔看房”的视频举例，提出看房者可能有隐私顾虑时，陈兵表示，人脸识别摄像头和监控摄像头的外观一样，可以全程“无感”抓拍。“他们是不知道的。”

为了体验无感抓拍的效果，记者假装看房，来到了北京市大兴区的中国铁建·国际公馆（下称“铁建”）售楼处。这里正在使用明源的产品。在一个小时的体验中，记者看到了多个标着“盯视”字样的摄像头，一楼有三个，二楼样板间区域至少有两个。但无论是在售楼处门口还是楼内，摄像头处均无人脸识别提示，销售人员也并没有提及人脸识别。

记者全程戴口罩完成“看房”后，陈兵询问了记者当天的衣服颜色，很快找其同事调出了四张抓拍照片——每一张照片都成功拍到了记者，有一张甚至是记者在售楼处外张望的照片，右上角的时间标记

精确到秒。

一张脸关系到几十万元？ 信息不透明导致纠纷不断

在房地产从业者看来，人脸识别好处多多。但对于消费者来说，其中暗藏猫腻。“一般人对类似人脸识别这样的高科技运用，大概都是一种‘用就用了呗’的无所谓态度。不过，当人脸识别和购房优惠挂钩，一张脸算下来有好几十万的折扣时，恐怕没有人能够淡定了吧？”房地产自媒体“重庆地产news”这段话，道出了玄机。

在去年底发布的一篇文章中，该自媒体称，某项目推出一系列年底购房优惠，只要购房者第一次到项目并当场下单，各种折扣算下来可以少花30万。但购房者必须是第一次到访，或者此前没有被摄像头拍到过。

据记者了解，同一套房屋，消费者从不同渠道购入，差价在几万元到几十万元不等。“戴头盔看房”的极端案例由此而来。但大多数消费者并不知道人脸识别的存在，因此与房企、中介产生纠纷。

“售楼处在不告知本人，未经授权同意的情况下，擅自私下识别获取人脸生物信息，这种违法行为严重损害了本人个人生物信息安全。”今年8月，有网友在人民网“领导留言板”投诉称，天津“××文苑新房售楼处”擅自采集了他的人脸信息。

原来，一个月前，这位网友通过中介购买了××文苑的一套房。但在8月4日，他被售楼处告知，售楼处的人脸识别系统曾经识别到与他相似的人独自看房，因此他属于自然到访客户，不属于中介渠道客户，不能

享受渠道优惠。

之后，天津市河西区政府反馈称，该事件“属于合同纠纷，建议市民向法院自诉解决”。对于网友提到的售楼处“侵权私自获取人脸信息”的行为，河西区政府并未回应。

专家说法 无感抓拍不合规 涉嫌侵犯消费者权益

售楼处的人脸数据会被保存多久？陈兵称，人脸数据、手机号码“都是永久保存的”，但房企内部一般只对指定的管理层开放数据查看权限。

在实地体验“无感抓拍”后，记者以看房者身份致电铁建售楼处，询问人脸识别情况。工作人员承认系统的存在，但辩称售楼处没有隐瞒客户，“一进门的位置就有摄像头”——她认为看房者看到摄像头，就会意识到自己的脸会被抓拍。只有确定成交的看房者，才会被要求输入身份证等更具体的个人信息。

然而，当记者要求删除人脸图片时，该工作人员表示，如果集团核对信息时发现录像缺失，“有的领导肯定会挨说，可能会有相应的处罚”。因此，她拒绝了记者的要求，并坦言短期内相关信息不会被删除。

需要指出的是，不同的房企和技术企业，对于数据存储期限的说法并不一样。在探访铁建后，记者又以看房者身份致电万科和保利旗下的部分售楼处，多个销售表示确有人脸识别系统。一位销售说，渠道客户的人脸数据会保存一个月，自然到访客户的数据则会永久保存，无法删除。产品与明源类似的大迈相关工作人员则表示，人脸照片会在云端存储一年。

售楼处使用人脸识别系统对看房者无感抓拍，是否侵权？多位专家表示，售楼处工作人员所谓“购房者看到摄像头就等于知道被抓拍”的说法，完全不能成立。App治理工作组专家何延哲认为，主打“无感”的个人信息收集和处理行为，存在明显的合规问题：既没有单独向看房者告知收集、使用其个人生物识别信息的目的、方式和范围，也没有征得个人信息主体的明示同意。此外，人脸识别将看房者区分为不同类型，给予不同的优惠力度，还有“价格和服务歧视”的嫌疑。

中国信息安全研究院副院长左晓栋指出，售楼处使用人脸识别系统的目的是维护自身利益，而不是保护用户权益，因此使用该系统的正当性、必要性令人怀疑。直接将看房者人脸照片上传云端的做法，也会带来较高的安全风险。“目前国家正在制定的人脸识别数据安全标准，对数据的存储、传输、销毁有严格要求。相关企业应该考虑这些问题：永久存储数据有必要吗？是否应与用户达成协议？”左晓栋指出，在房屋销售的场景下，看房者的人脸信息会关联其他个人信息，相关数据一旦泄露，危害极大。

据《南方都市报》

公告

根据有关政策要求，西宁农商投资建设开发有限公司于2020年10月17日开展青藏高原农副产品集散中心公用设施电费清退工作。目前，清退工作已完成99.87%，剩余34户未办理退款手续。

请上述未办理退款手续的经营户尽快与我公司联系。退款有效时间截止2020年12月31日。

特此公告

联系人：余部长

联系电话：4516221 18697163252

西宁农商投资建设开发有限公司
2020年11月23日

城西区公开选拔社区工作人员公告

根据《中华人民共和国城市居民委员会组织法》，2021年将全区社区“两委”成员依法进行换届选举。为进一步提高城西区社区“两委”成员综合服务能力，保证社区更好的服务居民群众，决定面向全区公开选拔优秀社区“两委”工作人员。现将有关事项公告如下：

一、选拔条件

(一) 报名人员应具备的基本条件

1. 拥护中国共产党的领导，坚决贯彻执行党的路线方针政策，遵守国家法律法规，有坚定的政治信念，热爱社区工作，乐于助人。
2. 具有较强的沟通协调能力和办事公道、廉洁奉公、热心服务群众、具有奉献精神。
3. 熟练应用电脑等办公软件，具有一定的文字写作能力，身体健康，能胜任本职工作。
4. 具有城西区户籍或在城西区居住一年以上的居民。
5. 首次报名参加选拔社区工作人员的年龄在40周岁以下(1981年1月1日以后出生)，具有国家承认的大专及以上学历。现任社区委员报名年龄为50周岁及以上(1971年1月1日以后出生)。工作确需、能力突出的年龄可适

当放宽。

(二) 有下列情形之一的人员不得报考

1. 被开除中国共产党党籍的；
2. 因犯罪受过刑事处罚的；
3. 被开除公职的；
4. 被依法列为失信联合惩戒对象的；
5. 正在接受失信、纪检部门立案调查的；
6. 有其它违法违规行为的。

二、报名时间及地点

(一) 报名时间：2020年11月24日至27日。

(二) 报名方式：采取网上报名与现场报名相结合的方式。网上报名(电脑端登录昆仑英才网 www.klycw.cn)或青海直聘公众号招聘求职(考试报名中心)、网上资格审查方式进行。(网上报名联系人祁老师，电话：0971—6337153、17797168010)

(三) 现场报名：在户籍或常住地所在镇(街道)办事处进行现场报名。

1. 兴海路街道办事处：城西区黄河路14号二楼办事大厅，联系电话：8866264
2. 西关大街街道办事处：贾小小巷29号一楼办事大厅，联系电话：7530077
3. 古城台街道办事处：西山一巷1号古

城台街道服务中心，一楼服务大厅，联系电话：8569330

4. 胜利路街道办事处：新宁路7号胜利路街道办事处二楼综合服务大厅，联系电话：6114165

5. 虎台街道办事处：五四西路13号附1号虎台办事处1楼大厅，联系电话：5116030

6. 文汇路街道办事处：海晏路88号银泰物业大厦3楼公共管理服务办公室(2)，联系电话：6119569

7. 通海路街道办事处：昆仑大道西段1-53号通海路街道办事处一楼综合服务大厅，联系电话：8087139

8. 彭家寨镇人民政府：西川南路113号彭家寨镇政府1楼综合服务中心，联系电话：6315179

三、报名须知

报名时须持本人身份证、户口簿(居住证)、毕业证原件、复印件及在学信网注册下载《教育部学籍在线验证报告》；近期红底小二寸彩照4张，有社会工作职业水平证书或近三年获得省市荣誉证书者请一并提供证书原件及复印件。

四、选拔方式

采取能力测试(笔试、面试)、居民选举方式。

此次公开选拔社区工作人员能力测试综合成绩为100分，其中：笔试占总成绩的60%，面试占总成绩的40%。各环节能力测试人员比例确定，经资格审查合格的人员进入笔试环节；按笔试成绩由高到低排序确定面试人员；面试后，取综合成绩优秀的人员确定为初步候选人，参加社区居民选举。

笔试内容包括基础知识和实例分析两部分。基础知识包括：党和国家的方针政策、《党章》《中华人民共和国城市居民委员会组织法》、时事政治、城西区区情、社区工作基础知识等。实例分析包括：社区工作实例分析、公文写作、法律等方面内容。

五、待遇

社区居委会工作人员报酬按省市有关规定执行。

咨询电话：城西区民政局 电话：6369391
工作人员崔老师 18609786980

西宁市城西区民政局
2020年11月23日