

# 为何要“戴着头盔去买房”？ 售楼处“人脸识别”威力太强大！

## 宁波有市民也经历了类似的事：因为一张脸损失3万元……

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。“货比三家”本是人之常情，但房企用上人脸识别之后，就等于将消费者“一拍定终身”。

近期，一则“戴头盔看房”的小视频在网上流传。视频中还有字幕：“为保护个人信息，戴着头盔去看房。”

不久前，宁波的老张在货比三家的买房过程中，就经历了类似的事，见识到了人脸识别的威力。当他看好房准备下单时，一位中介公司的朋友说可在房产销售商所有优惠的基础上再优惠5万元。然而，就因老张曾多次到访过售楼处，被人脸识别固定，中介不好再接单，最后只得通过售楼处的销售人员，优惠了2万元。一张脸损失了3万元。



网上流传的“戴头盔看房”。视频截图



漫画 严勇杰

## A 第三次到售楼处看房 业务员就态度迥异

老张一家早有买房的打算。今年春节前，他的妻子到一个楼盘的售楼处看房，接待她的业务员小王非常热情，对楼盘做了详细介绍，推荐该楼盘的种种优势。老张妻子觉得还比较满意，就在售楼处那里登记了手机号，后加了小王的微信。

这以后，每隔二三天，老张妻子就会收到小王的微信，询问她决定了没有，说房子卖得很好，再不订房的话，好的楼层会越来越少了。小王还承诺，这时候订房，还可在销售优惠的基础上再便宜1万元。这1万元是他从业务提成里拿出来的，让利给客户。

老张做事很仔细，并没马上决定。春节后正值疫情期间，他又独自一人去了那家售楼处，另一个业务员小李接待了他。走完同样的看房程序，老张也在售楼处留了手机号，并加了小李的微信。

这以后，小李也是三天两头来电，老张不紧不慢地说再看看。见老张总是迟疑不决，小李承诺，会在销售优惠的基础上，最多再给3万元的优惠，还说，这是业务员全部的提成，他也不要了，只想完成任务。

同样的业务员，给出的优惠幅度差这么多，老张更加生疑，决定再多找几个业务员问问。

过了段时间，老张和妻子又一同到该售楼处，事先并未告知先前的业务员。到了售楼处后，他们又找了另外一个业务员。相比于前面业务员的热情，该业务员的态度明确冷淡。他说：“你们之前都来看过房，还是去找以前的业务员吧。”

老张愕然，上次他一个人，而且是戴着口罩来的，业务员咋就知道是他呢？他对该业务员说，就是想多问几个，也做个参考。况且，每个业务员说的优惠都不一样。该业务员仍然坚持：“你们来看过房的，售楼处都有留底。即使我做成了这笔单子，也不算我的。”

## B 看过房有留底 能优惠5万元的中介 也不接单了

老张不甘心，过了两个星期，他第四次前往。他对这个楼盘的房子还是比较满意的，之所以兜兜转转，就是想多问几个业务员，所谓货比三家嘛，多优惠一点总是好的。

这次他换了个名字，登记的时候特意换了个手机号，号码还是外地的。可是接待他的业务员小黄同样认出了他，并对他说：“你还是去找首次接待你的小李吧，否则他知道了会不高兴的。”

老张说，找哪个业务员买房是客户的自由，况且他怎么知道我找别人了呢？小黄回答：“像你这样频频变换业务员，业务员肯定不高兴。售楼处都有人脸识别，你名字和手机号码再怎么变，但这张脸总是你自己的，其他业务员不好再接手了。”

老张只好再找小李。然而到这个时候，小李先前说的3万元优惠也没了，理由是这段时间优惠力度没以前那么大了。

老张有种被耍的感觉，不再跟小李联系。随后，老张找到小黄，询问以他老婆的名义买房，可否？小黄说，他老婆也来过的，登记过，最好还是去找首次接待他老婆的业务员小王。

老张觉得小王的优惠太少，不甘心。最后，小黄给老张出主意，如果真要他接单，可优惠2万元，但要先找个老张家人的名字交定金，到正式签合同同时，再把名字改过来。

其实，就在小黄给老张出此主意之前，老张还找了个房产中介的朋友咨询。朋友刚一听还蛮高兴，这个楼盘跟他们中介有合作，如果他们带客户购房，有5万元佣金。朋友嘛，佣金就不赚了。可是，当得知老张已多次去过售楼处，也登记过时，朋友一脸无奈，那就不好办了。

朋友说，现在售楼处都有人脸识别的，只要人去过了，业务员接待了，有过登记，就算是他们的客户了，即便后来你换了个中介出面，中介也无法享受到协议上的优惠。

老张告诉记者，很多人首次看房后，就固定了业务员，如果不是经历这次的兜兜转转，他根本不知道有这么多门道，也不知道售楼处还有人脸识别这样的高科技神器。

为证实自己的说法，老张当着记者面，拨通了以前曾接待过他的业务员电话，称想给女儿再买套房子，能否通过中介那边，优惠大一些。得知老张女儿也曾跟着他一起到售楼处看房，该业务员明确告知，这笔生意，中介也不会接的。业务员说，每个来过售楼处的人，无论是看房的、找人的，还是谈合作的，售楼处都有记录，即使戴着口罩，都能识别出来。每个售楼处，至少3个地方装有人脸识别设备，门口处、正大门的地方和售楼处里面。随后，该业务员还给老张传了张实时图片，正大门右侧顶部一个小屏幕里，清晰地显示出门口一位戴眼镜女士的脸。

## C 业内人士称 人脸识别用于 分辨客户类型 减少接单纠纷

宁波资深房产中介阿强告诉记者，类似的客户识别功能，房产销售行业早已存在，也是业内的潜规则，只不过现在技术更先进，把人脸识别的功能也用上了。

他向记者介绍说，房企使用客户识别功能，与其销售模式有关。新楼盘上市前，房企不但会斥资做营销宣传，吸引潜在客户，也会找各种卖房平台作为分销渠道，让渠道帮忙招徕客户。

像老张这样自己到售楼处看房的，业内叫自然到访客户，如果购房者是被中介等带上门的，就属于渠道客户。这些渠道手上也掌握有数量可观的客户资源，开发商对这块资源非常看重，为了鼓励渠道把这些资源带给他们，开发商会给渠道支付一定的佣金。以前，房企销售与渠道中介抢客户的现象经常发生，人脸识别就是为了帮助房企判断购房者是什么类型，是谁的客户，佣金应该发给谁。

渠道带来的客户，价格优惠方面，一般要比客户自然到访的力度稍大一点，那是他们的营销手段，因此经常会有这样的情况发生：客户自己去了售楼处，结果呢，算算价格，发现还是找中介便宜些，但等他再去找中介的时候，人家售楼处可不认了，人家只认他是自然到访客户，不认是中介带去的渠道客户。而开发商当然也会想省这笔钱。

当然，对渠道商来说，有这样的人脸识别系统，他们也能受益。人脸识别可以确定渠道带去的客户等信息，在一定期限内，即使有其他渠道商抢走了该客户并签约，佣金也一样是之前的渠道商的。

阿强承认，这种识别功能，对销售商和中介都带来了方便，但对购房者来说，却被剥夺了货比三家的权利。

此外，针对人脸识别可能导致的个人隐私泄露问题，阿强承认，如果只用于解决接单纠纷和售楼处内部的客户确认，一般不会有问题，但如果被别有用心之人移做他用，那隐私泄露的隐患肯定是存在的，但这个问题目前尚未引起重视。 记者 程鑫