

# 本报记者走访发现 人脸识别系统 成部分售楼部标配

律师:已侵权,买房人可要求售楼部删除相应人脸数据信息

近日,一段一个购房者戴着头盔去看房的视频在网上被热传,“为保护个人信息,戴着头盔去看房”一行字幕映入眼帘,引起了市民的诸多讨论:为啥要戴头盔?这是什么情况?视频下面的评论中有人回答:因为现在售楼部都有人脸识别系统。记者不禁好奇,售楼部安装人脸识别系统有什么用?购房者前去看房时,知道自己可能被拍了么?人脸识别是否涉嫌侵权?



## 现状

### 80%以上售楼部 有人脸识别系统

在网上搜索“戴头盔看房”“戴墨镜看房”等关键词句,会发现不少网友都有类似的经历,媒体报道也不在少数。可见确实有开发商把人脸识别系统用于判客,以此识别购房者的类型。

房产中介张先生介绍,大多数顾客走进售楼部的那一刻,面部信息就已经被记录、上传至开发商的系统当中。80%以上的售楼部都有这个系统,但除了内部人员,基本上没多少人知道,这么做,是为了区别自访客户和渠道拜访客户。

据了解,自访客户是指主动去售楼部看房的客户;渠道拜访客户是指由置业顾问或中介带到售楼部的客户,这样的客户如果成交,开发商就要付给置业顾问或中介分销佣金。曾经做过售楼部置业顾问的王女士介绍,凡是渠道拜访客户,开发商都会进行人脸比对,如果发现其之前主动到访过,就认为销售人员带看无效,不需要付佣金,由此节省一笔成本。

有的客户可能会自己先到售楼部看房、问价格,这时售楼部工作人员就会接待并进行客户信息登记,如果客户之后再找中介咨询,并由中介带到售楼部,有人脸识别就避免了客户算谁的这个问题。



## 走访

### 置业顾问:客户信息一般都有保护期

记者先后到盘龙区、官渡区部分售楼部,发现售楼大厅、洽谈区等地共分布着10多个摄像头,基本无死角。样板间则因项目不同,有一部分安装了摄像头。

“基本上每个项目都有,只是项目之间判客方式略有不同而已。”昆明一售楼部置业顾问告诉记者,不少到售楼部看房的人都会被问这样一句话:是第一次过来么?“其实这和人脸识别系统一样,也是在判断客户性质。”该置业顾问继续说道。他表示,售楼部的置业顾问和中介的佣金不一样,房子价格相差不大,但一般情况下中介的佣金高一些,因此中介愿意把自己的部分佣金返

给客户,称是购房优惠,以增加客户购房意愿。但如果一味让中介分流,房企虽然能增加成交量,成本也会相应增加。

客户信息会存放多久?这个置业顾问表示,信息一般都有保护期,不论哪种客户,在一个活动期限内来访的,只在这个活动期间受到人脸识别的限制。到了下一个活动,客户再来时,售楼部会以新的活动时间计算优惠。但是,每个项目的方式不一样,具体情况各项目不一样。

也有置业顾问表示,大街上都是摄像头,市民的信息也会被记录保存,售楼部也是公共场合,有摄像头并不奇怪。

### 市民:第一次听说 感觉信息已被泄露

“一般情况下,我会在银行、部分App、小区门口、高铁、飞机出行的时候用到人脸识别,这些都是提前提醒或告知我的。售楼部的人脸识别,我去的时候没人提醒,事后也没人告知。”市民杨先生介绍。他表示,他看房时不会留电话、加微信,以免接到骚扰电话。“防不胜防,原来以为已经保护好了个人信息,现在看来根本没有。”杨先生说。

“听不少人说今年房价稳定,我就去看了几次,发现中介卖得更便宜。但是中介听说我们自己去看过房,就不愿理会我,还直接告知我,他们的人脸识别系统已经识别到

我,我已经不能再享受其他折扣了。”市民袁女士说:“知道这件事后,都不敢去售楼部了。”

有市民开始担心自己会被误导,怕售楼部为了销量而单独给中介分销佣金,中介也可能会给购房者介绍提成高的楼盘,现在再加上人脸识别,不知道该自己去还是找中介带去看房。

还有市民担心个人信息会被泄露。程女士说,人脸识别应用的场景太多了,但相应法律尚不完善。现在售楼部还用人脸识别系统私自收集客户信息,万一信息泄露出去,普通人都不知道怎样维权。

## 律师说法

### 售楼部私自采集客户信息已侵权 买房人可要求其删除

8月,有网友在人民网“领导留言板”投诉称,天津某地产售楼部擅自采集了他的人脸信息。据报道,他通过中介购买了一套房屋。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。

那么人脸识别判客的方式是否涉嫌侵权呢?云南智金律师事务所律师刘竹峰说,售楼部这种未经许可私自采集客户人脸信息的做法就是侵权,不是为了公共安全,是为了追求私利,也未得到被采集人的许可与授权,对采集到的人脸信息也并非只是做简单的前后比对,它可能会在后台和客户的姓名、手机号码、家庭住址、购房情况等个人信息关联。

根据法律规定,收集、使用个人信息,应当遵循合法、正当、必要的原则。因此,售楼部采集人脸信息,必须有正当理由,且要就使用目的、适用范围、数据储存时间等事项对客户进行明示告知、充分提醒,在得到客户明确同意的前提下能实施,而且在此过程中不能对客户的选择权进行任何限制。刘竹峰说,目前尚未有监管部门出台具体的管理办法,所以买房人如果发现了这种违法采集的情况,可以直接要求售楼部删除相应人脸数据信息。若售楼部拒绝配合,买房人可以就此违法经营行为向市场监管管理局进行举报投诉。

本报记者 孙江荭 摄影报道

# 云南财税学院 成人本科大专 中专免试入学

国家承认学历  
突破时间空间  
业余函授网教

我院历史悠久,毕业生8万人,培训突破60万人,经省教育厅批准,西北工业大学、四川农业大学云南学习中心,水平测试,验证入学,自主录取,学制2.5年。

一、本科专业:土木工程、工程造价、工程管理、环境工程、经济学、电气工程及其自动化、水利水电工程、会计学、工商管理、人力资源管理、财务管理、审计学、市场营销、金融学、法学、园林、园艺、药学、电子科学与技术、人文地理与城乡规划、

林学、农学、汉语言文学、教育技术学、计算机科学与技术、社会体育指导与管理、动物科学、动物医学、艺术设计、农业电气化与自动化、机械设计及其自动化、工业工程、化学工程与工艺、交通运输、生物工程、木材科学与工程、城市规划、旅游管理、国际经济与贸易、投资学、酒店管理、农村区域发展、土地资源管理、物流管理、建筑学、车辆工程、食品科学与工程、烟草学、茶学、农业机械自动化等。

二、专科专业:建筑工程技术、工商企业管理、财务管理、会计、药学、水利水电工程管理、法律事务、计算机应用技术、电力系统自动化技术、机械制造与自动化、现代农学技术、应用化工技术、道路桥梁工程、工业工程技术、交通运营管理、酒店管理、国际经济与贸易、导游、航空、旅行社管理、小学教育、汉语、文秘、食品加工、轨道交通、汽车维修、畜牧兽医。

三、成人中专(学制1年)专业:建筑工

程施工(可报考二级建造师及八大员证)工商行政管理、会计、计算机应用。面向社会初中毕业及在昆明打工者均可报名。

地址:昆明市学府路534号  
(学府人家对面)  
电话:0871-63642881  
63642762  
63645882  
网址:www.ynft.net

