

# 蛋壳公寓摊上何事

近年来，以蛋壳公寓等为代表的“长租公寓”日益流行。近日，多名蛋壳公寓的业主和租客向新快报记者反映，选择长租公寓时是为了方便省事，没想到遇到不少烦心事。

有业主投诉称，曾收到蛋壳公寓客服的电话，表示要其免租一个月。在业主并未同意的情况下，蛋壳公寓方面迟迟不支付2月份的房租，有的业主至今未收到。有业主表示，蛋壳公寓要求免租的月份，屋内是有人住的，问了租客也未收到蛋壳公寓方面实质性的补贴。“我们不接受蛋壳公寓单方面通知的免租，就算要免租也要事先和我们协商。”业主李女士称。

另一方面，有租客投诉称，疫情期间没有在蛋壳公寓内居住，但仍被收取了水电燃气费、服务费等，如不按时交费公寓的门锁就会被冻结。此外，疫情期间自己房屋还在租约内且没有拖欠房租，却突然被蛋壳公寓单方面通知要求“尽快搬离”。

■新快报记者 肖韵蕙

## | 问题1 | 业主：房子有人租住 租金为何迟迟不见踪影？ 答复：客服人手不足 存在一些沟通不畅情况

多名业主表示，此前蛋壳公寓方面提出免租，自己不同意。今年2月以来，蛋壳公寓方面推迟打房租款。有的业主一个月后才收到租金，有的至今没收到。业主们表示，与蛋壳公寓方面签订的合同明确规定“如蛋壳方延迟交付租金15个工作日，业主有权单方面解除合同”。

湖北武汉的李女士对新快报记者表示，她是与蛋壳公寓合作的一名业主，2019年6月她与蛋壳公寓方面签约，委托蛋壳公寓帮她租赁房屋，合同到2026年才到期。今年2月中旬，蛋壳公寓客服打来电话，表示受疫情影响，希望李女士免租一个月，并给出了一些免租方案。李女士表示，她出租的房屋要还贷款，所以当时没有答应，而蛋壳公寓的客服也只是说帮忙登记反馈她的意见。

李女士称，原定2月17日蛋壳公寓要支付2月份的房租，她却迟迟未收到。“后来我看到蛋壳APP内有数据显示，自己的房屋内有租客居住。”李女士说，她曾在2月底询问蛋壳公寓方面2月份房租的到账时间，对方表示3月2日会打过来。3月2日发现房租没有到账后，李女士又询问蛋壳公寓客服，对方表示3月7日到账。而直到采访当天的3月27日，李女士不仅没收到本应在3月17日由蛋壳公寓方面支付的3月份房租，就连2月份的房租也没收到。李女士表示，已经不太信任蛋壳公寓方面了，且蛋壳公寓方面已经超过合同约定的15个工作日打款期限了，她有权单方面解除合同。

“就算要我们免租，也应该事先与我们沟通协商吧？怎能单方面通知，且迟迟不把房租打过来呢？”李女士表示，她每月都要还房贷，家里还有老人和小孩要生活，因房租迟迟不到，目前生活已出现了困难。

李女士向新快报记者提供了一份与蛋壳公

寓方面签订的《资产委托管理服务合同》中，新快报记者看到，这份合同约定“乙方（蛋壳方）延迟交付租金满15个工作日，因甲方原因或不可抗力而延迟的除外，法定节假日顺延。甲方（业主）有权单方面解除合同，乙方应赔偿甲方两个月租金。”在此条款后并没有约定不可抗力条款。

在黑猫投诉平台上，有多名蛋壳公寓的业主表示，自己收到了蛋壳公寓方面要求免租的电话，单方面要求其免租一个月，且迟迟不支付租金。

来自浙江的蛋壳公寓业主李先生表示，直到2月22日才收到了本应在1月22日收到的1月份房租，在此期间蛋壳公寓方面没有及时向他解释，且超过了“15个工作日的打房租期限”。

此外，李先生在3月份收到了缴纳水电燃气费的短信。“这说明上个月我的房子里有租客居住（没有因疫情原因而空置），那为什么还要我免租呢？”李先生置疑。

3月27日，蛋壳公寓方面相关负责人回复，没有强制要求房东免租。受疫情影响，蛋壳公寓方面曾于2月份打电话给业主，协商免租事宜，当时蛋壳公寓多数员工没有复工，客服人手不足，所以存在一些沟通不畅的情况。

这名相关负责人称，2月20日，蛋壳公寓推出了“房东支持计划”，内容为疫情期间房东如愿意免租，蛋壳公寓愿意后续分期返还免去的租金。当时有些房东愿意“支持”，而对于没有加入这一计划的房东，蛋壳公寓虽然打房租有些延迟，但最终会按合同规定打款。

该负责人还表示，目前多数房东已收到补转的租金，武汉等地因受疫情影响复工较晚，所以相应的“房东支持计划”上线较晚，其他房东收到房租的时间也会有所延迟。



■有蛋壳公寓租客“晒”出2月份的保洁订单，显示的是“派单中”而不是“已完成”。  
图片来源：黑猫投诉