

# 从群众角度思考,为群众需求服务

## ——济南市住房保障和房产管理局采访记

本报记者 管斌 刘志奇



说起这些年人们最为关注的热点,住房问题无疑算得上是其中之一。也正因如此,承担房产交易管理、保障房建设分配等职能的房管部门,稍有不慎就容易处在舆论的风口浪尖上。

几年前,济南市住房保障和房产管理局就面临类似的窘境。工作没少做,力气没少费,但一些群众对他们的努力似乎并不“买账”。在群众满意度调查中,始终存在这样或那样的投诉和不满。不过,就在这两年,这一尴尬局面得到显著改观。2013年,济南房管局在济南市对50个重点考核政府部门政风行风民主测评中,名列第九,在全市建设系统排名第一,一举迈入全市先进行列。

短短几年间,济南房管局何以迅速扭转群众心目中的“扣分”形象?7月下旬,记者来到济南市采访。通过采访中了解到的济南房管局的一些创造性做法,我们初步找到了答案。

### 假日无休的房产交易大厅

济南市房管局房产交易大厅一楼咨询台的咨询员李冬,年纪不大,但业务能力一点都不差。短短十多分钟,李冬已经接待了5拨前来办事的市民。

“产权证遗失了的话,您先拿着身份证到4楼查档室申请查档出具《房产权属状况信息》,然后在报纸上登一个遗失声明,到时再拿着这些材料回来就可以补办产权证了。”“你们买卖双方要是信不过中介的话,可以先把房款暂存到房管局的资金监管中心,等办完过户后监管中心再把房款打过去”……说话间,这位80后小姑娘的脸上始终保持着恬静的微笑。

现在时间是7月27日的上午。虽然已是周末,但前来交易大厅办事的市民仍有不少。李冬说:“我们实行7天工作制已经有很长时间了。”记者注意到,咨询台边除了醒目的办事指南引导牌,还贴心地为前来办事的市民准备了轮椅、雨伞、老花镜、饮用水、一次性纸杯等各类便民用品。

二楼办事大厅内,前来办事的市民在服务引导员的引导下,排队号码已经排到了100多号。几十个办事窗口全部满员开放,忙碌而有序。窗口业务受理员韩晶一边用身份证识别仪鉴别申请人身份证明,一边告诉记者:“因为周六周日不存在请假的问题,前来办理业务的市民比平常还要多。”

“房管局是和群众打交道最多的‘窗口单位’之一。过去群众对我们的工作有一定意见和看法,这里头固然有房管业务法定办事程序复杂等客观因素,比如,一些登记业务得来回跑好几趟,每次都要拿号排队,大家等的时间长了难免心生怨气。但仔细想想,许多问题并非无解,关键还得从我们自身找差距。”济南房管局房屋产权登记中心主任祝宪章介绍说,这两年,围绕群众反映的各种问题,济南房管局主要做成了两件事,一是强化队伍能力建设。要求窗口工作人员熟练掌握所有房管业务办事流程,并实行首问负责制、一次性告知制、限时办结制,以及预防业务经办人员外出办事离岗时有人及时补位的“AB角”工作制。在强化业务能力的基础上,进一步推行“7个标准用语”、“7个标准动作”标准化服务流程,强调微笑服务、贴心服务。二是精简流程,提高效率。包括推行7天工作制,开展延时、错时服务,力求让前来办事的群众无需请假利用休息时间即可办理业务;以及推行网上服务、网上申报和自助服务等,尽量让群众足不出户即可完成业务前置手续。

“总而言之,就是实现工作理念从‘我要管理’到‘我要服务’的转变,把方便最大限度地留给群众。”祝宪章说。

### 开进社区的房管流动服务车

就在李冬忙着在前台接待咨询的时候,交易大楼院内,济南房管局女子流动服务队队长吕冬和她的小姐妹们也已整装待发。小伙伴们今天要跟着流动服务车到济南万达广场“摊摊”,给这一片区的业主“送服务上门”。

房管流动服务车是济南房管局的又一项创新,采取提前告知、流动设点,提前预约、上门服务等方式受理各类房产交易管理业务,对于需要批量办理产权证明等业务的大型企业、新建住宅小区而言,尤为方便。记者看到,这辆经过改装的面包车共设有4个窗口,配备了电脑、拍摄仪、打印机、身份识别仪、指纹采集仪和密码键盘等多种设备。吕冬介绍说,流动服务车通过远程联网,除了可以办理房产网上交易签约、档案查询等所有房产登记业务外,还能迅速完成住房保障申请、预审、物业维修资金缴存建账等,基本上将交易大厅承办的



济南房管局的房管业务流动服务队(资料图片)。

各项业务“一网打尽”。

上午10点,停在济南万达广场魏家庄小区门前的流动服务车迎来了又一拨“客人”。

出具身份证、递交取证回执、缴费、签字……住在附近的居民王锦江趁出门办事的空当,前后用时不到5分钟就把产权证领取到手。王锦江说,他的办证申请是一个星期前递交的,也是通过这辆流动服务车。“不仅事情办得快,服务态度也好得很。方便,太方便了。”王锦江对着流动服务车里忙碌的小姑娘们竖起了大拇指。

“这两年房产交易很活跃,虽然在交易大厅实行了7天工作制和延时、错时服务,但依旧是人满为患。我们曾经考虑过增加窗口、人手,但这样做并不能完全有效缓解排队等候现象和周边的交通、停车压力。”济南房管局房屋产权登记中心副主任李呈伟说:“于是我们后来想出了流动服务车这个办法,不仅大大节约了办公经费,还便利了办事群众。”

吕冬告诉记者,她们这辆车牌号为鲁AMF078的流动服务车投入使用一年多来,已办理各类房产证件上万件。除了流动设点,她们还专门为老弱病残等难以亲自前往交易大厅办事的群众提供上门服务。前一阵子,家住历下区的老王在家人的搀扶下特地把一封感谢信送到了济南房管局,老王的信上只有两句话:“流动服务温暖民生,危难之际伸援手”。原来,当时老王身患重病,为了筹措医药费,想把房产抵押救急,但孩子小,妻子又瘫痪在床,手续没法办理。流动服务队得知情况后马上行动,一边帮着联系银行,一边将流动服务车开到老人家楼下,不到20分钟就办完了全部手续,帮他第一时间拿到了贷款。

一年多来,房管流动服务车经历的这类故事还有很多。再过不久,济南房管局的另外7辆流动服务车即将投入使用,流动服务的覆盖面积也将随之显著提高。“到那时,我们将组成更壮大的房管流动服务方阵。”吕冬说。

### “电脑说了算”的保障房分配

“多设身处地站在群众的角度想问题,带着群众感情去做事,许多看似困难的问题,抬抬手、蹦一蹦,解决起来其实也没有想象中那么难。房管工作说到底就是服务——服务群众、服务基层、服务企业、服务发展、服务辖区单位。”采访中,济南房管局的工作人员不止一次这样给记者重复他们的“五服务”工作理念。

济南房管局的7天工作制和这种服务“情感”相关,流动服务车等创造性做法同样和这种“情感”相关,而这几年济南市保障房工作之所以能一直走在全国前列,则更是这根“情感”藤上结出的必然之“果”。

天成新居是济南最早入住的廉租房项目之一。这个位于市中心的廉租房小区,住着500多户人家。用住户段升满的话说,政府不仅解决了他们这些“困难户”住有所居的问题,对入住后的各个“后续环节”,也进行了周到细致的考虑。天成新居的物业管理、小区美化、社区文化建设等一点也不亚于周边的成熟商品房小区。他们小区甚至成了远近闻名的“样板小区”。

“出门就有公交车站,20多条公交线路。离长途汽车站步行仅用15分钟。火车站更近,只用10分钟。东边有3个农贸市场,大医院离小区只有200米。”段升满这样给记者形容小区的便利。段升满当过兵,参加过对越自卫反击战。这位老兵前些年从工厂下岗,一度因工作、住房等问题对社会现状多少心存不满。居住条件的改善,不仅让段升满的精气神为之一振,也给段升满这些住房“困难户”们的心理带来了

一些微妙的变化。段升满现在经常挂在嘴边的一句话是:“政府为我们做了那么多,我们也应当为社会做些力所能及的贡献。”住进天成新居后,段升满发起成立了小区志愿服务队,每天开展义务治安巡逻、维护交通秩序以及协助物业公司进行各种免费维修等。这几年,他连续被评为街道优秀共产党员。最近天桥区开展党的群众路线教育活动,还专门把他聘为群众监督员。

53岁的住户曹军同样是下岗职工,现在他利用原先在轧钢厂掌握的修理技能,成为了小区志愿服务队的“技术骨干”。而对于54岁的住户李丽娟而言,居住条件的改善更是让她的人生态度也发生了巨大转变。李丽娟身患淋巴瘤已有8年,曾经自怨自艾,是天成新居不定期举办的社区文化活动以及邻里关系的和谐氛围,让她的性格变得更加阳光开朗。李丽娟也因此选择把自己更多的精力奉献给社区的各项公益活动,成了小区远近闻名的热心大姐。李丽娟现在最朴素的想法,就是用自己的行动多给大家传递一点正能量。

2012年,国务院曾组织过一次全国范围的保障房工程质量督导考核,济南市名列全国第一。住房和城乡建设部当时这样评价济南市的保障房建设、分配、管理工作:把廉租房等保障性住房全部建在市中心,不仅解决了群众的住房问题,还最大限度地满足了保障对象就业、就医、子女入学等其它生活需求。保障房分配完全由“电脑说了算”,让外来务工人员也享受“同城待遇”,并把房管工作作为解决民生问题的重要突破口,充分反映了群众立场和群众感情。济南房管局保障性住房管理中心审核分配处副处长薛继强认为,这些评价虽然离不开保障房工程质量过硬这个“关键”,但他们在保障房选址、分配及后续管理上的表现,同样是重要的“加分”因素。

最近,济南市房管局进行了今年的首次公租房摇号。2300多户申请家庭、118家申请单位在公证、媒体和群众代表的见证下,通过直播摇号确定了选房顺序。来自历下区的孔祥震老人在现场如愿地摇上了心仪已久的文贤居公租房一居室。孔祥震说,他是去年5月通过房管流动服务车提出申请的,很快就被告知符合配租资格。对于这次顺利“中签”,他颇有感触地用3个形容词自己的感受——“应保尽保”、“分配公平”、“服务周到”。老家来自西安的济南城建集团新分配大学生姚亮,此次则获得了西蒋玉公租房一居室的入住资格。姚亮说,这个项目就在他的工作单位附近,济南市对于“外来户”住房问题的充分考虑,更加坚定了他们这些新毕业大学生扎根济南的决心。

### “领先一步”的物业管理服务

让住房困难群体和“夹心层”居者有其屋,只是实现安居梦的第一步。住有所居后如何做好物业管理,让住户实现乐居宜居,济南房管局同样没少想办法。

在这方面,承担天成新区物业管理的南辰物业管理公司算得上一例。南辰物业是通过济南房管局组织的招投标获得天成新区物业管理权的,虽然物业费低得近乎可以忽略不计,但南辰物业却并不觉得“吃亏”。南辰物业行政部主任韩燕说:“房管局根据我们工作的优秀程度给予相应补贴,住户满意了,公司就亏不了,并且通过这个小区的物业管理,我们还叫响了自己的品牌,这个‘无形资产’可不是拿物业费收入可以换来的。”

济南市中区房管局经二路房管所同样“名声在外”。这家承担着1100多户、9.4万平方米直管公房管理职责的老房管所,各种维修任务繁重,公租房租金收入往往不敷修缮支出。但经二路房管所并没有目光

短浅地计较收入支出账,而是从做好服务工作入手,率先将房管所改造为便民服务站,除了承担日常维修职责,将办理产权登记过户、中介代理等其他分外“跑腿”工作也纳入其中。济南市中区房管局副局长康庄说,这一全新的做法不仅拓展了房管所的服务功能,也让房管服务的品牌和公益形象深入人心,“以至于市场上的不少装修维修业务主动联系我们帮忙,无形中又解决了基层房管所人员开支入不敷出的问题。”

而相对于南辰物业和经二路房管所而言,济南万怡物业管理公司则已经在“拿捏”公益性服务和市场化经营间平衡的道路上走得更远。

万怡物业现在为济南阳光100国际新城的近万户业主提供物业管理服务。这是济南市最大的住宅项目之一,有着近200万平方米的各类物业。万怡物业近年来多次荣获“省优”、“部优”、“市优”,还是商务部、工业和信息化部、全国妇联等部委在智能化社区、和谐社区建设方面的全国示范基地。

“物业管理经常面临的一个突出矛盾,就是如何在物业费不上调而物价水平、员工工资水平又在不断提高的情况下,继续为业主提供优质的服务,进而通过优质服务为住户提供良好的居住环境、提升物业的增值空间。在这方面,我们已经初步摸索出一套行之有效的办法。”万怡物业总经理高建介绍说,这些年他们取得了不少荣誉,和济南房管局物业管理联席会议制度倡导的管理创新理念密不可分。

以创建文化社区为例,前几年,万怡物业和济南时报合作办起了社区报。这份免费投递到户的报纸,每周一期,发行量近万份,内容包括物业管理费用收支公示、社区阳光监督、应急维修公告、超市促销产品信息、社区新闻、身边的好人好事等多个板块。在很多人看来,这是个“赔本赚吆喝”的买卖,万怡物业有些“不务正业”。但实际情况是,不少商家看中了在这份报纸广告投放的精准性,开办社区报已经因此解决了钱从哪里来的问题,而业主也能从各类促销信息中获得比超市还要低廉的价格优惠,更别提社区报带来的社会价值意义。这份报纸不仅搭建起业主和物业公司间的便捷沟通渠道,也成为了打造社区文化、传递社区正能量的重要平台。

和传统物业公司主要提供保洁、保安、维修服务相比,万怡物业还有许多做法都“领先一步”。“我们小区的WIFI网络已经实现了全覆盖,业主无需出门通过微博、微信就可及时反映问题、了解小区物业管理动态。最近我们又为业主推出了洗车服务,主要由保洁人员利用休息时间完成,和外面的洗车行相比,同样的价格,但我们具备提供上门取送钥匙、代业主泊车等‘增值服务’的天然优势,大受业主欢迎。”高建不无骄傲地说:“下一步,我们还将利用物业公司食堂向小区住户提供配餐服务,利用闲置地下室提供仓储服务以及向业主提供快递服务,等等。我们相信,只要多在管理创新上下多功夫,完全可以在确保居住品质的前提下,做好公益服务与市场经济的平衡,实现物业管理费用不增、员工收入增加、服务提质、物业增值‘多赢’。”

“住房保障、房产交易登记、住房制度改革、直管公房管理、物业管理、公共维修资金管理和使用……房管部门的每一项工作都涉及群众切身利益,都是为群众服务的工作。”济南房管局局长刘胜凯这样给记者总结这些年他们不断推出的创新举措:“从群众的角度思考,为群众的需求服务。抓住了服务,就抓住了房管工作的牛鼻子。未来济南房管系统还将继续围绕惠民利民,创思路、出新招,力争在全省乃至全国铸造‘济南房管’服务新品牌。”

快评

因所

志奇

图说



市民在济南房管局交易大厅通过自助查询机查询房产相关信息(资料图片)。



济南房管局工作人员走上街头为群众开展房管政策咨询(资料图片)。



济南市低收入家庭王延禄一家喜领廉租住房实物配租选房通知书(资料图片)。



济南房管局的在线咨询室一角。该局开通了电子邮箱、QQ、微信、微博等多种在线咨询服务(资料图片)。



济南市民在家门口的流动服务车窗口办理房产业务(资料图片)。