济南房管：

创新有效 服务有道

便民服务进社区

济南市住房保障和房产管理局通过全面开展以“贴心服务群众、热心服务基层、诚心服务企业、全心服务发展、尽心服务驻济单位”为主要内容的“五服务”活动，大胆创新，锐意改革，实现由管理到服务的华丽蝶变。

安居为民生之本。按照济南市住房保障“十二五”规划，到“十二五”末，全市各类保障性安居工程建成数量要达到24万套1440万平方米，住房保障覆盖率要达到户籍人口的20%；另外，随着“百千万”人才引进工程的开展，约有30%的引进人才需要保障性住房作为过渡用房。

济南市一直高度重视保障性安居工程建设，连续6年将其列为政府为民办实事之首。为将这项政治工程、民生工程做到百姓心坎上，作为具体负责保障性住房建设、分配、管理的部门，济南市住房保障和房产管理局坚持创新，全力以赴推进保障性住房建设。

坚持保障性住房项目“城中心选址，分散布局，小地块、高标准建设”，打造方便宜居的保障房小区，是济南住房保障工作的一个重要创举。

规划建设之初，保障房应该建在哪儿，才能让保障对象安居乐居，是济南市人民政府、济南市住房保障和房产管理局首先考虑的问题。

考虑到保障群体的特殊性，从宜居角度出发，济南由政府投资集中新建、收购的天成新居、清河新居等11个廉租住房小区，6075套、39万平方米廉租住房，全部选址在城中心优质区位，基础设施完善，公共服务配套齐全，既减少了财政投入，又完全满足了保障对象工作、生活、就医、子女上学等需求，降低了住户生活成本。集中建设项目平均500户左右的设计居住规模，有效促进了保障对象与周围环境的融合。

工程建设实行全过程质量控制，全面推行质量责任终身制和分户验收制度。在2012年住房和城乡建设部组织开展的全国保障性安居工程质量监督执法检查中，济南保障性住房所有抽检项目和各项抽检内容均达到相关标准要求，受检工程符合率及基本符合率达100%，质量居全国之首；2013年更成为免检城市。

在满足基本居住功能基础上，地热采暖、天然气入户、无障碍通道、健身器材、居民活动室等配套齐全，真正实现了“面积不大功能全、占地不多环境美、造价不高品质优”。2013年，济南市申报的廉租住房项目以总分遥遥领先的成绩，获得山东人居环境范例奖。

截至目前，通过多种形式的保障性安居工程，济南已有10万余户中低收入住房困难家庭告别了低矮破旧、潮湿阴暗的棚户区，搬进了配套齐全、居住舒适、环境优美、温馨和谐的保障房小区。其中，廉租住房实物配租已累计入住5006户，入住率100%。

济南廉租住房项目都是“小地块”建设，能更好地促进保障群体与周围环境的融合，让这部分群众生活在一个比较宽松又上进的大环境中，他们的生活面貌、精神面貌也会发生变化。

公平分配是住房保障工作的“生命线”。引入保障房分配全程电视、网络现场直播，这是济南市住房保障和房产管理局2013年才推出的新举措，此后两次公共租赁住房摇号同样采取了全程电视、网络现场直播，目的是充分保障群众的知情权、参与权、监督权。

公租房摇号现场

在此之前，借助信息化手段，实现保障房审核分配全程“电脑说了算”，是济南市住房保障和房产管理局一直坚持的创新之举。

为确保政府有限的资源真正惠及符合条件的住房困难家庭，济南市住房保障和房产管理局建立了分配对象、分配标准、分配程序、分配过程、分配房源、分配结果“六公开”制度体系，全程阳光操作。

申请审核推行联审联查，实行住房保障、民政、公安、社保、工商、税务等“多部门联审”，联合对申请人信息进行比对。同时开发住房保障审核管理系统，将准入条件、审核规定、工作时限等内容通过计算机语言进行设置和固化，通过审核条件、工作责任和审批量三位一体的信息化审核分配手段，真正实现了保障房审核分配“别找局长找电脑”。

截至目前，济南市通过信息化阳光分配方式，已累计审核分配廉租住房、公共租赁住房27862套，未出现任何骗取保障房待遇的现象。

让保障对象有房住，更要“住得起”、“住得好”，这是济南市住房保障和房产管理局做好保障房小区后期管理服务的初衷。

对低保家庭、低保边缘家庭和低收入家庭实行使用面积每平方米0.8元、1.6元、2.7元的阶梯房租制度；对低保家庭和低保边缘家庭实行免缴和减半缴纳物业费制度；对特需家庭实施互换或重新申请的调整住房制度；对不再符合廉租住房保障条件的家庭，以提高租金方式实施柔性退出制度；积极协调有关部门出台政策，允许廉租住户落户，有效解决因户籍原因带来的子女上学、低保、就医等一系列关系住户切身利益的难题……这些来源于住户、充分反映大家心声的政策措施，得到了廉租住户的广泛支持。

基于以上人性化的政策措施，济南市住房保障和房产管理局探索出了“政府主导，部门联动，社会参与，优势互补”的保障房小区“人房共管”模式，租赁管理、社区管理、治安管理、房管服务、物业服务、爱心服务六位一体，为廉租住户提供全天候、零距离、差异化的管理服务。

每个小区配备2—3名常驻房管员，为廉租住户全部建立住户档案，定期对小区住户特别是孤寡老人和重大疾病人员进行走访，及时了解住户的服务需求，提供“面对面”亲情化服务；引入三星级标准物业管理服务，实行24小时电话值班和安保巡逻，义务为孤寡老人、行动不便人员代买粮油、蔬菜；引入“志愿者服务工作站”、“法律援助工作站”、“慈善工作站”、“居家养老工作站”、“就业指导服务站”等各种社会服务机构；组建社区艺术团，举办联欢会，开展“文化进社区”，让居民在家门口就能观影听戏，为保障对象优居济南创造了更多可能。

济南市住房保障和房产管理局管修处下属“建国热线”维修服务中心，还面向全市廉租住户推出了6项服务承诺：提供全年365天、全天24小时劳模式服务；上、下水管道漏水、堵塞，家中停、漏电维修随叫随到，其他应急维修一小时内到达现场；对孤寡老人、一二级残疾人、烈军属免费服务；一般家庭应急维修服务只收材料费；坚持回访，对住户提出的维修问题及时给予答复，确保服务满意率100%；定期走访，广泛听取住户意见和建议，不断提高服务水平。

以人为本的政策措施和贴心暖心的管理服务，感动着廉租住户，赢得了大家对小区管理服务的支持、配合和积极参与。几年来，济南廉租住房小区房租、物业费、水电费收缴率均达到100%。

在公平分配前提下，探索一条有效的途径，将更多的住房困难群众纳入住房保障范围，共享济南经济社会发展成果，济南的努力从未停止。

自2005年以来，10年间济南不断降低住房保障门槛，2009年修订的廉租住房保障标准规定，满足一定年龄条件的城市低收入无房家庭均可获得保障，低收入标准确定为家庭年人均可支配收入低于16642元，这个门槛至今在全国依然是比较低的。

在廉租住房实现“应保尽保”基础上，由济南市住房保障和房产管理局负责制定的公共租赁住房申请、审核、分配政策，进一步大幅度降低准入门槛，取消了申请户籍、收入及工作、社保年限的限制，放宽了住房和年龄标准，将符合一定条件的城市中等偏下收入住房困难家庭、新就业人员和引进人才纳入住房保障体系。由此，济南市的住房保障由原来的救济性基本保障为主，提升为以援助性保障为主的新模式。

济南集中建设的公共租赁住房项目，通过项目选址、住房需求、门槛条件的合理匹配，做到了“叫好又叫座”。2013年计划配租不少于6000套（间）公共租赁租房，结果当年收到1.25万件申请，最终939个（次）申请单位、6415个申请家庭选出了10445套自己满意的住房，在济南圆了安居梦。

这些举措不仅为住户安了身，而且暖了心，提升了生活质量，提升了人生境界。

低收入家庭喜领廉租住房实物配租选房通知书