为政以德 创新惠民

——2015济南市新常态下住房保障服务创新研讨会发言摘登

图为2015济南市新常态下住房保障服务创新研讨会现场。

本报济南9月16日电 记者亢舒 刘志奇 管斌报道：由经济日报社和济南市政府举办的“为政以德，创新惠民——2015济南市新常态下住房保障服务创新研讨会”今天在山东济南举行。会议邀请有关部门负责人、专家学者和新闻媒体，就济南市住房保障和房产管理局在新常态下如何转变服务理念、优化服务的做法和经验进行深入探讨。这也是本报继去年8月在北京与济南市政府共同举办“济南创新服务安居惠民”经验研讨会后，又一次围绕济南市房管局“创新服务安居惠民”、实现政府职能由“管理”到“服务”角色转变的做法进行提炼和探讨。

近年来，济南市住房保障和房产管理局持续开展“贴心服务群众、热心服务基层、诚心服务企业、全心服务发展、尽心服务单位”为主要内容的“五服务”活动。特别是在住房保障领域，济南住房保障和房产管理局以规划选址带动保障房项目建设及基础配套，建立起分配对象、标准、程序、过程、房源、结果“六公开”的保障性住房申请分配制度，首创集房屋管理、社区管理、治理管理、物业服务、爱心服务和自我服务“六位一体”的保障性住房综合管理模式等，得到了当地群众的广泛赞誉，“济南房管”也在全国住房城乡建设领域成为响亮的品牌。

与会专家认为，济南市住房保障和房产管理局开展的“五服务”活动，特别是一系列住房保障服务创新工作，直面改革发展的难点、群众利益的痛点，既有设身处地为百姓着想的真诚，也有寻求解决问题的锦囊妙计，对社会治理能力建设进行探索和实践，是树立服务型政府理念、规范服务流程、提升服务质量的典范。

住房保障工作须创新思路

国务院发展研究中心市场经济研究所所长 任兴洲

国务院发展研究中心去年和今年先后两次承担全国棚户区住房和安居工程的第三方评估。这次在济南进行实地调研，有以下几点体会：

第一，政府职能转变的关键和核心不是财力，不是资源，关键是认识和态度，这是政府职能转变的决定性因素。济南房管局通过“五服务”工作，最终服务于整个经济发展。有了这样的理念，服务创新水到渠成。如济南房管局实践的“7*24小时”服务、流动服务车服务、上门服务等。

第二，要提升到国家治理和社会治理的高度来认识保障性住房社区的管理。党的十八大和十八届三中全会提出，推进国家治理体系和治理能力现代化。怎么治理？通过什么治理？社会治理最基本的经济细胞就是一个一个的社区，一个一个的街道，一个一个的小区。济南市通过深入调查，在社区开展“六位一体”管理，廉租房小区里的文艺活动、社区服务、上门服务，邻里守望，还有很多志愿者，这些经验具有重要的复制和推广价值。

第三，住房保障工作进入到新阶段要创新思路、创新举措。目前保障房建设完成任务占全国城镇家庭户20%左右的初级目标已基本达到，明年是“十三五”开局之年，整个保障房工作正进入一个新的阶段，保障量、保障结构、保障方式都已经发生了变化，需要不断根据实际情况提出新的解决方案。

把房管工作推向新层次

济南市委常委、常务副市长 苏树伟

近年来，济南房管系统围绕全市的战略部署，立足实际，不断创新，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、尽心服务单位”为内容的“五服务”活动，得到社会各界的广泛好评。去年8月18日，经济日报社联合济南市委、市政府首次就济南房管创新服务、安居惠民举行研讨会，有关做法目前已在全国住建系统推广。济南房管“五服务”工作探索出的全新服务路线，体现的是深化改革、简政放权的决心和力度，为实体经济营造了良好的发展基础，真正让企业感到了方便，让群众得到了实惠，在济南也起到了示范带头作用。

今年7月，济南市委十届八次全会确定了打造全国重要的区域性经济中心、金融中心、物流中心、科技创新中心，建设与山东经济文化强省相适应的泉城目标定位，即“打造四个中心，建设现代泉城”。当前济南全市上下正在按照这个目标主动适应和引领经济发展的新常态，把转方式、调结构放在更重要的位置，着力提高效率，努力稳定增长，狠抓改革重点，全力推动经济社会平稳健康发展。这次专题座谈会的召开，对济南的房管服务工作具有十分重要的意义，同时也对济南如何“打造四个中心，建设现代泉城”提供了有益的启示。我们将抓住这次好的学习机会，汲取专家们提出的宝贵意见和建议，借鉴先进地区的经验和做法，进一步扬长避短，开拓创新，以更大的努力把以房管工作为代表的建设服务型政府的工作推向新的层次。

完善住房服务意义重大

清华大学房地产研究所所长、教授、博士生导师 刘洪玉

从经济角度看，住房是家庭的重要资产，住房也可以理解为每个家庭的梦想，住房投资和消费是经济活动当中最重要的组成部分。从社会角度来说，住房和社会和谐稳定是密切相关的。从民生意义上说，人类福祉最根本的地方是跟住房相关的，我们常说，安居乐业。因此，促进住房的投资，完善、优化住房的服务、稳定住房消费，具有非常重要的意义，尤其在我国经济发展进入新常态后，尤为重要。

济南市在优化完善住房服务，促进住房消费，稳定经济增长过程中，做了很多扎扎实实、创新性的工作。济南市住房保障工作令人印象深刻的有几个方面：第一是廉租房社区的活力。以天成新居社区为例，社区“六位一体”的保障性住房综合运营管理服务模式，覆盖了房屋、社区、治安、物业各个方面的管理，还有志愿者服务站、法律援助工作站、就业指导、居家养老等服务。第二是非户籍人口也可以便捷地在济南申请保障性住房，这为具备一定技能的人才落户济南提供了可能。第三是济南保障性住房的选址。济南的公租房和廉租房小区都选址于市中心，方便居住者的区位选择。第四是济南住房保障工作的信息化，济南有高度信息化的房产交易服务中心和房管流动服务车，不仅完善优化了住房服务，还提高了市场运行的效率。

任兴洲

苏树伟

刘洪玉

孙黎海

朱中一

李义平

刘胜凯

林 芳

房泽安

居者有其屋 政府有作为

山东省委党校副校长、教授 孙黎海

居者有其屋是党的十八大提出的目标，也是全面建成小康社会的一个标准，在这个过程中政府可以有所作为，而且政府必须有所作为，最关键的是政府可以大有作为。

围绕这个问题，济南房管工作可圈可点。第一是权力有清单、服务无边界。济南房管局提出把服务作为自己的主体和灵魂，推出“五服务”活动，推出72项创新措施等，在这点上实现政府职能恰如其分的转变，符合社会发展的需求。

第二是感情有热度，工作有力度。我们的出发点是全心全意为人民服务，这种感情怎么来体现？就是实实在在地把群众当做自己的兄弟姐妹，把大家的困难当做自己的困难。有这样的出发点，我们一切工作顺理成章，有困难能克服，有问题找得到思路。

第三是群众得实惠，政府得口碑，社会得和谐。济南市住房保障工作带来的效果实实在在，中低收入者确确实实得到了实惠。群众问题得到解决后，进而对政府有一个全面客观的评价。在这个过程中两者形成良性互动，最终是社会的和谐。这样政府工作成本降低了，宜居城市、宜居家庭、宜居小区氛围也越来越浓了，未来发展的软环境质量自然而然得到提升。

探索和谐社区管理模式

中国房地产协会原副会长兼秘书长 朱中一

济南市房管服务工作让我感触比较深的有以下几方面：

第一，用比较好的地块进行保障房建设，而且加大基础设施建设。济南市的公租房、保障性住房人口占常住人口的20%，的确不容易。因为按照国家新型城镇化规划的要求，到2020年底保障性住房人口占城镇常住人口比例不低于20%，济南已提前完成这个目标。

第二，一站式的交易大厅和服务。政府主动转变职能，由管理型政府向服务型政府转变，提高了办事效率，深得群众的好评。

第三，对建设和谐社区的管理模式和服务方式的探索。一是建立了“六位一体”的保障性住房模式，二是在物业管理小区召集居委会有关部门参加联席会议，抓住了建设和谐社会最基层的建设和谐社区这个关键，尤其是在低收入群体比较集中的地方实现了和谐社区的目标。

第四，对人口老龄化未雨绸缪。建立以居家养老为基础、社区服务为依托的养老服务体系和养老居住问题，下一步将变得越来越重要。按照国家出台的相关规定，新建小区需按照人均0.1平方米的要求配建养老服务设施。我们在济南天成新居等保障房项目看到，济南已提前作了妥善准备。

以群众需求为出发点

济南市住房保障和房产管理局局长 刘胜凯

济南市住房保障和房产管理局在济南市委、市政府的领导下，围绕民需民盼，秉持“设身处地为群众着想、想方设法为百姓服务”的理念，积极开展了房管“五服务”活动。去年10月15日，住建部在济南召开全国房地产交易市场管理座谈会暨济南创新服务安居惠民工作现场会，在全国住建系统推广了济南市住房保障和房产管理局的做法；今年7月7日住建部又在济南召开了全国公租房分配入住现场会。

3年来，我们践行党的群众路线，围绕百姓需求，推出72项创新服务举措。在全国首创了集房屋管理、社区管理、治理管理、物业服务、爱心服务和自我服务“六位一体”的保障性住房综合管理模式，开展“全时服务”、“标准服务”、“流动服务”等。

“五服务”活动开展3年来，我们有以下体会：一是必须始终坚持以“服务”统领全局，二是必须始终坚持解放思想、改革创新，三是必须始终发挥好先进典型的示范带动作用，四是必须抓好长效机制建设，五是必须抓好创新的可复制性和可推广性。

下一步，我们将紧紧围绕“打造四个中心，建设现代泉城”总体部署，“为政以德、创新惠民”，努力做出新贡献。

念好“服务”二字诀

中国人民大学经济学院教授、博士生导师 李义平

济南住房保障工作的实践表明，政府职能转变可以做得很好，关键是看下不下决心，想不想办法。建设廉租房、公租房是维护社会稳定、社会和谐的重要举措。政府的职能除了调控经济的运行外，很重要的一个方面还有保障低收入群体的基本生活。保障性住房解决的不仅是低收入群体住房的问题，更是为了维护整个社会的稳定。

济南市的做法值得称赞，就是因为他们在保障低收入群体住房方面做得很好，不仅保障房位置选得好，后期物业管理也值得称道。首先是获得了小区居住人员的认同，大家都关心小区的环境、治安、氛围。其次是能够把负面的东西迅速转化为正能量。济南保障房小区的居民可以自觉行动起来，很多物业服务工作、小区治安管理工作自愿、自觉、自发完成，非常宝贵。三是有效化解了物业和业主的矛盾。济南保障房小区定期举行业主座谈会和物业管理联席会的制度很好地解决了物业和业主之间的矛盾。

我们从计划经济向市场经济转变，原来与计划经济相适应的，是管理；现在与市场经济相适应的，主要是服务。政府部门把人民群众放在心上，就是用实际行动响应了转变政府职能的号召。

“五服务”圆居民安居梦

济南市中区泺源街道普利街社区党总支书记、居委会主任 林 芳

我所在的普利街社区是济南市的一个老城区，其中的普利门片区在拆迁之前是危旧社区，群众的住房条件急需改善。2009年济南市对普利门片区实施棚户区拆迁，我见证了拆迁群众入住新房后的喜悦，对房管“贴心服务群众、热心服务基层、诚心服务企业、全心服务发展、尽心服务单位”的“五服务”便民新举措也有了切身感受。

棚户区改造让群众告别了低矮简陋的平房，住上宽敞新楼房的拆迁户最期望能早日拿到属于自己的房产证。然而由于棚改项目历史比较长，被拆迁户情况比较复杂，积累了不少问题，导致很多新房子暂时不具备办证的条件。

为了让回迁居民早日拿上房产证，房管局工作人员反复奔波于税务、拆迁等部门之间，积极沟通协调，为解决棚改难题打下了坚实基础。

虽然回迁办证复杂，但不管前期问题有多么复杂，只要问题到了房管部门，工作人员都要亲自协调，很多问题在房管局工作人员的努力下迎刃而解。他们坚持深入群众、主动服务的工作理念，变被动服务为主动服务，深入到我们社区和居民小区，送政策、出主意，提思路，扑下身子干实事，圆了拆迁户多年的安居梦。

安居乐业 梦想成真

济南公租房住户 房泽安

我是一名公租房住户，现住在济南西部城区的公租房。

1998年，我的妻子突发急性脑出血后成了植物人，正当急需钱治病之时，我所在的单位破产了，我失业了。迫于无奈我卖掉唯一住房，从此到处租房，漂泊不定。我们的情况被济南市住房保障局知道后，他们本着特事特办、急事急办的原则，为我们提供了一处临时过渡房。我们终于度过了一个温暖的春节，当然比身体更温暖的是我们的心。普惠于民的公租房建设让我们这样的失业人员能住进崭新的公租房。我租住的公租房位于济南西客站西南侧300米，小区交通方便，设施齐全，房子两室一厅，南北通透。

虽然我们居住在公租房小区，但是这里有房屋管理、治安管理、社区管理、物业管理等。房管局贴心的服务激发了我内在的正能量，我想应该做点什么来回报社区，等新社区居民全部入住后，我要积极配合社区物业和居委会，组织一支我们自己的志愿者、义工服务队，在社区搞好互助，做好义工服务，展示泉城人民好形象。

本版稿件及照片均由本报记者刘志奇 亢 舒提供
本版编辑 陶 玛