

# 济南房管：

## 为政以德 创新惠民

近几年来，济南市住房保障和房产管理局在济南市相关上级单位的领导下，围绕民望民需民盼，秉承“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”为主要内容的房管“五服务”活动，在为群众解难题、为企业办实事的同时，持续促进了全系统服务意识的提升、机关作风的转变、创新举措的突破、工作质量的提高，得到了社会各界的广泛好评。近一年内，住建部先后两次在济南市召开现场会；山东省住房和城乡建设厅专题召开了济南市房管“五服务”工作先进经验现场会，并以党组文件（鲁建党发〔2015〕19号）做出了在全省住建系统推广济南房管“五服务”工作先进经验的决定；经济日报社连续两次召开座谈会，推广济南市住房保障管理局的经验做法。

### 一、以问题为导向推动服务理念的根本转变

住房保障和房产管理局承担着全市住房保障、房产交易、登记发证、物业管理等十几项工作职能，都与百姓的生活息息相关。房产是群众天大的事儿，与其切身利益紧密相连，百姓对办事的快、捷、简有很多的期待。济南市住房保障和房产管理局党委班子对存在的问题进行了认真的思考，并以问题为导向在全系统开展了“全市大发展、房管怎么办”大讨论，集思广益围绕群众所想、所难、所盼，经过反复研究，有针对性地制定了《关于在全系统开展“五服务”活动的实施意见》，做出了“一年迈新步、两年上台阶、三年树品牌”的总体部署。

### 二、优化服务推出72项创新举措

三年来，济南市住房保障管理局为了实现总体部署，让“五服务”理念真正落地生根，从机制体制和办事程序上求创新，推出72项创新服务举措。实践证明，这些举措行之有效，真正让企业方便办事，让百姓得到实惠。

一是以规划选址带动保障房项目建设及基础配套。市级投资建设的5000余套廉租房，全部建在城市优质区位，直接连通周边公共服务设施，在配套上替政府省钱，在生活上给百姓方便；廉租小区500户左右的设计规模，有效促进了保障对象与周围环境和社会的深度融合。9个政府建设的公租房项目，约2.25万套（所有已竣工房源已100%分配入住），均分布在中心城二环路周边，毗邻大型工业园区，实现了保障房建设与实体经济的双赢发展。

二是实现审核分配对象、标准、程序、过程、房源、结果“六公开”，“电脑说了算”；摇号实行电视、网络现场直播，确保了公开公平公正，让政府有限资源惠及住房需求最迫切的群体。

三是首创了集房屋管理、社区管理、治安管理等、物业服务、爱心服务和自我服务“六位一体”的保障性住房“济南管理模式”，在山东全省率先解决了廉租用户口随迁难题，满足了被保障对象的生活、子女上学等需求。济南市保障房项目先后获得山东人居环境（范例）奖、中国人居环境范例奖。

四是出台了《济南市存量房买卖网上签约管理办法》，推出了新的网签系统，房屋买卖当事人在有网签资格的中介机构，就近即可进行房源核验、完成合同网签，不仅方便了群众，还破解了房源信息不真实、交易资金不安全、交易双方不放心的难题。

五是多措并举优化登记服务。推出了“房产抵押快捷办”、“房屋一查明”自助查询、周末办证交税“四合一”服务、EMS发证业务、82077114一号通咨询热线等便民举措，打造了功能完备的24小时网上政务服务大厅，开通了网络、微信预约，部分业务已实现了“1小时”办结。始终围着群众转，不管是午休还是周末，只要有业务办，大厅门就不关，最大程度方便群众。

六是积极破解住房维修资金遗留难题，这也是全国共性的问题。实施指导建账、补交补提和已售公房数据

移植三大行动，上门指导945家单位建立了明细账，有效盘活了住房维修资金12亿元，让沉睡多年的资金苏醒了。

七是在物业小区推行由街道办事处召集，社区居委会、公安派出所、物业企业、开发企业、业主代表和城管执法、物业管理等多部门参加的联席会议制度，全面推广每月至少一次的物业企业经理和业主直接对话的恳谈会制度，切实把矛盾纠纷化解在基层，实现了物业管理重心下移。还聘请了3000名物业服务监督员，通过召开座谈会、观摩交流、明察暗访等方式，监督指导物业企业不断整改提升服务水平。

### 三、精心打造服务窗口

目前，济南市共有1个房产交易大厅和11个房产交易分大厅，每年办理近40万件各类房地产业务，接待群众100多万人次。作为服务群众的主阵地，连接党和政府与人民群众的重要桥梁，济南市住房保障和房产管理局像爱护自己的眼睛一样细心呵护、精心打造。

一是开展暖心“全时服务”。推出了“每周七天工作制”及延时、错时服务，每周7天提供不间断的全时服务，有效破解了群众办证要请假、停车难、排长队的难题。

二是开展贴心“标准服务”。在房产交易大厅所有窗口全部实行“7+7”服务标准，并将规范化服务推广到系统所有机关处室、服务大厅、基层站所。

三是开展尽心“流动服务”。济南市住房保障和房产管理局在全国率先启用功能完备的房管流动服务车，并先后组建起8辆车、64人的流动服务队，主动深入社区和企业，让群众在家门口就能迅速办理全套房管业务，打造出了“全方位、全时段、全覆盖”的窗口服务新模式。

### 四、扎扎实实为群众办实事

一是踏踏实实开展“去企业、下基层、进社区、串住户”四大行动，主动服务基层，服务一线，在床头炕沿上办业务、解难题。先后深入中国重汽集团、力诺集团等几十家大型企业，走进阳光100、银丰山庄等数百个小区，为企业和群众提供了贴心、便捷的上门服务。

二是加大保障房建设力度，全市新建各类保障性住房6.85万套，分配保障性住房6.08万套，向3万户家庭发放租赁补贴1.18亿元，累计解决了10余万户（30余万人）中低收入家庭的住房困难问题。几年来，实现了保障房分配率、工作考核在全省全国名列前茅。

三是优化办事流程，简化办事环节。大幅精简住房维修资金申报、支用手续，实施网上资料审核，现场一次性办理；建立健全了维修资金、物业质保金的交存、续筹、使用政策，从根本上解决了住房维修“养老金”和“质保金”问题，在全国保持着领先地位。市房产交易大厅年均为企业和市民办理房产交易40多万件，交易金额1200多亿元。主动协税护税，年均实现房地产交易税费20亿元；帮助企业、个人办理房地产抵押，实现融资850亿元。

四是进一步整合提升济南全市6条劳模维修热线，建立维修服务直通车，与12345市民服务热线、维修资金热线实行三方联动，实现24小时全天候的维修服务，破解了百姓房屋维修乱、维修慢、维修难的问题。

五是创新思路在系统内部挖潜，通过物业质保金活期改定期提高增值收益等途径，每年筹措2000余万元，用于全市危旧房屋的翻建和大修。这在全国也是独创，为政府节省了大量开支。

六是深化改革，简政放权。大幅削减了规范性文件 and 行政审批服务事项的数量，精简了审批流程，将房产登记等八大类事项由市区两级审核简化为市局一次审核，部分登记业务实现了立等可取，为实体经济发展营造了良好环境。



房产交易大厅



2015年济南市新常态下住房保障服务创新研讨会



现场咨询活动



维修资金文明窗口



清弹居公租房项目