

建好分好管好，公租房“叫好又叫座”

济南住房保障走在全国前列

□韩伟杰

好房子给群众高质量生活环境

小区西侧500米内有公交始发站，1公里内有7个公交站点，多个农贸市场和超市，1-3公里范围内有4所幼儿园、4所小学、3家医院，在济南清雅居公租房，市民杨凯对小区的环境和居住条件赞不绝口。“水、电、燃气、供热都很齐全，房子建得好，生活配套也好，我们住着也好。”

“公租房建在哪？质量如何？是否方便百姓工作生活？这是解决公租房能否分配好的基础条件。”济南市住房保障和房产管理局局长刘胜凯说，围绕解决这一问题，济南市着力抓好选址、质量和配套三个环节，切实增强公租房的吸引力，为公租房的分配入住奠定了坚实的基础。

位于济南火车站附近的天成新居小区是济南第一批廉租房，能够容纳552户居民。这里门口有19条公交车可供出行，周边有多个农贸市场、大型超市以及医院、幼儿园和小学，配套功能齐全。“城中心选址、小地块建设”，同天成新居小区一样，济南市房管部门从方便群众工作生活角度出发为保障性住房选址，切实解决了部分保障房因选址偏远导致的“叫好不叫座”的问题。

据了解，目前，济南市政府投资建设的5000余套廉租房全部选址在城市中心优质区位，基础设施完善，公共服务配套齐全，完全满足了被保障家庭的工作、生活和子女上学的需求，入住率始终保持100%。“坚持每个廉租房小区按照500户左右的规模予以设计，有效促进了被保障群体与周围环境和社区的融合，避免形成新的‘贫民窟’。”刘胜凯说，在保障性住房选址中还根据大型企业、产业园区的用工需求，按照“项目选址”、“住房需求”合理匹配的原则，在中心城二环路周边，投资建设了9个公租房项目，约2.25万套，既满足了新就业职工、外来务工人员的需求，又优化了实体经济发展的互相促进、共赢发展。

在设施配套方面，水、电、暖、气、绿化等“大配套”齐全之外，济南所有新建保障房项目均按比例配套了各类公共服务和商业用房。在公租房小区内及周边配套建设了幼儿园、中小学，并把公交车引进小区，切实方便被保障家庭生活。有了“大配套”，济南市房管部门还出资6000余万元为新建公租房配备了油烟机、燃气灶、整体厨房、电热水器等四件“小配套”，并引进家具家电租赁服务机构进驻小区，为住户提供“套餐式服务”，让群众轻松实现了“拎包入住”。

保障房建设是民生工程，更是民心工程，要想赢得民心，首先要让群众住得安心。对公租房建设工程，济南市房管部门坚守“质量就是生命”，实施公租房建设全过程质量控制。2012年全国保障性安居工程质量综合执法检查中，济南市抽检项目的符合率和基本符合率达100%，2013、2014年成为质量免检城市。清河新居、裕富居等十余个项目先后获得省建筑工程主体优质结构奖；清雅居公租房项目荣获山东省工程质量最高奖“泰山杯”，“鲁班奖”已经通过初审。

有限房源惠及最需要的群众

“我照顾孩子没有工作，丈夫在企业打工，买不了房子只能一家挤着住。”28岁的赵菲菲老家在德州齐河，在济南成家后便与一大家6口人挤在一起。在济南，像赵菲菲这样住房困难的家庭并不是少数，如何让更多住房困难家庭享受住房保障，济南市在多年实践摸索的基础上，大胆创新，适当放宽了户籍、财产和收入等政策准入限制，降低保障房申请门槛。

实行灵活准入门槛，城镇居民有房但因婚姻、生育等家庭人口增加，人均住房面积低于住房困难标准的可以申请公租房。放宽收入限制，除享受租金补贴的低收入家庭

核心提示：

公租房建在哪？质量如何？是否方便百姓工作生活？
公租房建好后，分配给哪些人？如何公平公正分配？
公租房分配后，如何加强管理，让百姓安居宜居乐居？
这系列问题的背后，是做好住房保障工作的关键，也是济南围绕群众需求，不断创新住房保障工作的起点。近年来，济南市高度重视公租房分配入住工作，根据住房困难家庭的需

求，突出公租房选址建设，坚持一手抓好公平分配，一手抓好入住管理服务，使一大批住房困难家庭圆了住房梦。

据了解，目前，济南市政府投资建设的2.75万套公租房(含原廉租房)，已累计分配2.4万套，分配比例达87%，所有已竣工房源实现了100%分配入住，实现了公租房“叫好又叫座”。



△济南清雅居公租房项目环境优美，生活配套健全，这让不少申请者感到满意。 □韩伟杰 报道



△公租房公开摇号，保证过程公平公正。 □胡玉娟 报道

外，对其他申请家庭取消了收入审查程序。同时，实现同城待遇，将进城农民工、外来务工人员和新就业职工等，不论其户籍，只要其就业稳定，缴纳了社会保险，就和本地家庭一样，同等获得申请、摇号的权利。目前，已累计有5000余户外来务工人员获得了公租房保障。

申请门槛放宽了，申请保障房的人员也数量大增。为摸清公租房需求底数，济南市房管部门建立了预申请和预分配制度，通过发布公告，让公租房需求群体自行预申报，基本摸清了全市被保障群体对公租房的需求情况，为科学编制公租房发展规划奠定了坚实基础。通过建立保障房预分配制度，对施工顺利、且工程进度符合一定条件的在建项目，启动预分配程序，让公租房申请、审核、摇号、选房等程序与在项目建设同步进行。预分配制度的实施，倒逼了工程建设进度，稳定了等候家庭的心理预期，有效提高了公租房的分配效率，大大缩短了分配入住周期。

为确保政府有限的住房资源真正惠及符合条件的住房困难家庭，济南市房管部门还建立起分配对象、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，把政策出台、资格公示、摇号排序、结果公布等重要环节，通过官方网站、官方微博、电视报纸、网络媒体等载体进行全方位公开公示，既方便群众准确了解政策，又自觉接受社会监督。

为提高分配科学性、公平性，减少人为因



△八里桥新居入住，居民领到新居钥匙。



△流动服务车为居民现场办理业务。

素的干扰，济南市房管部门自主开发了住房保障审核管理系统，实现了审核分配全过程“电脑说了算”的阳光分配。同时对摇号实行电视、网络、手机现场全程直播，把分配工作的全过程、每一个细节都如实直播出去，真正做到了公开、公平公正。

去年12月，62岁的济南市民李光禄第一次走进济南电视台的演播大厅里，见证了公租房分配摇号的公平公正公开。“我当时坐在第一排，看着公证人员拆开了封存的公租房申请者信息。之后大屏幕上就不停地跳动摇号界面上的信息，全都是电脑操作，跳到570多号时，看见我的名字了，真是高兴坏了。”

也是通过电脑摇号，赵菲菲选中了西蒋峪项目的一套56平方米的两居室。如今，她不仅住上新房，还在小区物业找到了一份工作。“我们过来看房时，刚好看到物业公司招聘员工的信息，我就报名应聘。当天，我坐着公交车还没到家，电话就通知我第二天来上班。现在有了房子有了工作，真的算是安居乐业了。”

“在保障房分配上，我们重点围绕降低门槛、预先分配、电脑说了算三方面做好做足文章，确保分配公开公平公正，让政府有限的房源惠及最需要的住房困难家庭。”刘胜凯说。

“人房共管”给居民家的归属感

保障性住房建好分好了，居民住进去，之后的事情怎么办。2011年，天成新居刚入住

时，小区的管理就出了难题。“小区一下子住进500多户，各种纠纷、矛盾不断，一天打110报警电话就得五六次。”火车站社区党总支书记江秀真说，天成新居的居民来自市内6区，几乎都是困难群体。从户口迁移，子女入学到下水道漏水，暖气不热，每户人家都有不同的问题。“这里问题多，矛盾又多，居民知识水平不高，法律意识淡薄，动不动就用打架、吵架解决问题，而居民的这些问题又不是靠一个部门能解决的，所以非常难管理。”

为使居民在保障性住房小区住得好、住得有尊严、有归属感，济南市房管部门创新推出了涵盖房屋管理、社区管理、治安管理、物业服务、爱心服务和自我服务“六位一体”的保障住房综合运营管理模式：引入“志愿者服务站”、“居家养老服务站”、“就业指导服务站”等各类社会服务机构，为保障对象优先济南创造了条件；将政府基本公共服务、社会公益服务、商业便民利民服务和居民互助服务向公租房社区延伸，切实方便住戶生活；出台相应政策，允许廉租住戶落户，有效地解决了因户籍原因带来的子女上学、低保、就医等一系列关系住戶切身利益的难题；通过公租房小区智能化信息管理系统，不断提升智能化管理水平。

从2012年在天成新居小区担任法律志愿者，律师王伟每周都会到小区看看。“以前居民起了矛盾都会靠吵架、打架解决问题，现在遇到问题，都会想到找居委会、部门，找我们

咨询调解。去年我们在小区办了几次法律知识竞赛，居民很热情地参与，也起到了普法宣传的效果。”

通过“六位一体”运营管理模式的不实践优化，济南市房管部门积极推行“人房共管”，既保障住房，又保障工作、生活的方便服务，将保障房小区建成和谐家园，济南全市廉租房小区入住率和房租收缴率均达100%。

“小区水、电、煤气、暖气、有线电视齐备，图书阅览室和康复活动室很热闹，房管站工作人员还帮助代买粮油、蔬菜，经常有爱心志愿者上门服务。没想到廉租房小区有这么细致入微的服务，让我生活地体面、有尊严，现在的生活充满阳光。”天成新居住户段升满说。

2012年，济南保障房项目获得山东人居环境(范例)奖，2014年获得中国人居环境范例奖。

创新来自真心为群众服务

有数据显示，近3年来，通过严格审核配租、实施阳光分配，济南已分配保障房24005套，向9267户(次)家庭发放租赁补贴3818万元，超过3.3万户家庭的住房困难问题得到解决。据初步统计，2014年底，济南市已提前超额完成“十二五”住房保障覆盖率不低于20%的目标任务。

“实现‘济南梦’，在山东‘走在全国前列’中争当排头兵。这是市委市政府发出的新的动员令。‘济南梦’归根到底是民生梦和幸福梦，要践行‘济南梦’，致力于保障和改善民生是最基本、最可行的途径。”刘胜凯说，住房保障部门是重要的民生部门，从住房保障部门理解“济南梦”，就是帮助市民圆好住房梦，就是提升市民的幸福指数，让人民群众特别是低收入家庭共享改革发展的幸福成果。

“做好住房保障工作，必须牢固树立‘设身处地为百姓着想、想方设法为群众服务’理念。公租房分配入住是一个系统工程，涉及政府多个部门，点多面广，难度很大，要想把这项民生工程好办好，只有时时刻刻坚持‘设身处地为百姓着想、想方设法为群众服务’的工作理念，才能够真心实意为百姓公租房建设舍得投巨资、选好址、建好房、服务好。”刘胜凯说，围绕百姓需求去做住房保障工作，还必须始终坚持创新的思路破解存在的问题。“公租房分配入住是个新生事物，没有现成的经验可以借鉴，只有始终坚持敢于创新、勇于创新，才能够及时破解公租房分配入住工作中的种种难题，我们很多做法就是在实践中经过反复探索创新出来的。”同时，还必须打造公租房品牌。“抓好公租房工作是一件实事，需要实干，不敷衍，不敷衍，以群众的口碑赢得声誉，以良好的声誉树立品牌。声誉起来了，分配率也就上来了；群众满意了，住房保障的目的就达到了。”

服务围着百姓需求转，用不断创新推动发展，作为重要的民生部门，济南市住房保障和房产管理局不仅在住房保障方面屡创佳绩，在房产交易登记发证、房产测绘、物业管理、房屋维修等方面也赢得了群众的口碑。无论是“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”的房管“五服务”活动，还是“每周七天工作制”、“延时错时服务”的72项创新服务举措，现在的“济南房管”已然成为政府创新服务的济南新品牌。全国率先启用首辆房管流动服务车、全国首创“六位一体”的保障房运行管理模式、研发全国首个业主自治管理平台……一项项首创的背后，是济南房管为民服务的不断优化，也是机制体制的不断革新。

“创新不是来自于灵感，而是来自真正用心为群众服务。”刘胜凯认为，只要让服务围着百姓转，就会不断有创新的办法推动发展。“只有紧紧抓住‘服务’这个灵魂，才算抓住了住房保障与房产管理工作的‘牛鼻子’；只有牢牢树立‘设身处地为群众着想、想方设法为群众服务’的理念，带着对群众深厚的感情，始终坚持以群众满意为最终标准，为民解难题、办实事、做好事，才能真正让百姓满意、政府放心。”



△为群众营造高质量的生活环境，圆好济南梦，提升幸福感。

□陈长礼 报道