

五服务见实效,铸就房管品牌

“安居梦”的济南样本(下)

本报记者 喻雯

“安居梦”的实现需要硬件——建设保障房,提高保障水平,也需要软件——房管服务不断升级深化。“房管工作,说到底就是服务,搞好服务,就是抓住了住房保障和房产管理工作的牛鼻子!”济南市住房保障和房产管理局局长刘胜凯说。

去年五月,济南市住房保障和房产管理局启动了以“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“五服务”活动。一年多时间里,经过不断创新和探索,先后两次推出60项创新服务举措:每一项服务都做到贴近民生,每一项服务都做到责任到人。“五服务”赢得了百姓口碑,成为房管品牌活动。

“五服务”活动取得了怎样的成效?为百姓做出了哪些实事?连日来,记者深入采访了解,剖析“五服务”品牌背后的点点滴滴。

服务实在化>>

实实在在 五服务很便民

房屋与房产管理关乎民生大计,也事关发展稳定,如何把区域性的部门工作放在建设美丽泉城大格局中去定位?怎样才能以优质服务不断优化全市经济社会发展环境?这是全市房管人必须面对和回答的。

结合“五服务”活动的全面推进,市住房保障管理局应用现代网络信息手段,全力构建“网上政务大厅”,打造“保障性住房管理、房产交易登记、物业管理服务”三大网上便民服务平台,实现了住房保障和房产管理主要业务的网上办理。

在原有热线基础上,整合推出82077114热线咨询服务平台,努力打造集现场咨询、电话咨询、网络咨询、微博发布于一体的咨询服务品牌。同时,加大房地产市场预警预报系统建设力度,及时准确发布房产信息,争创国内领先的房地产市场预警预报体系。

针对群众对办事效率和服务质量等方面所提出的诉求,市住房保障管理局积极构建统一业务平台,制定全系统《窗口规范化服务工作规定》。房屋登记业务服务时限从法定的10-30个工作日缩短到1-5个工作日;物业企业资质审批时限缩短5个工作日;房改退房办理时限缩短一半,5个工作日即可办结。

小区物业管理服务曾经是困扰房管部门的难题,一些物业纠纷甚至影响到和谐稳定。2012年以来,济南市相继制定出台了《住宅小区物业服务等级标准》、《普通住宅小区共用车库内车位物业服务标准》、《物业服务企业信用信息档案管理办法》等政策,完善物业管理政策体系,使物业服务标准化有章可循。建立起全市物业服务企业信用信息档案评价体系,每季度公示全市物业企业的业绩信息、警示信息,规范物业企业经营行为。对15家不达标违规物业企业坚决清出济南市场。

房屋的维护和维修资金的使用也是房产管理服务的重要一环。市住房保障管理局全面整合提升长河热线、建国热线等6条房屋维修热线,建立了覆盖全市的维修服务网络,制定并公布住房维修服务标准及服务承诺,公布全省首个维修资金相关专业服务机构名录,开设维修资金支用专门服务厅,建立维修资金明细账,24小时全天候为群众提供高效、快捷、优质的房屋维修服务。

市住房保障管理局优质高效的服务,不断创新的探索,再次得到市委书记王敏的嘉许和勉励:“房管工作涉及千家万户,群众广为关注,开展‘五服务’活动很好。要形成制度,坚持改进,见到更大实效,为全市人民服务。”



房管“五服务”流动服务车推出之后受到广泛欢迎。 本报记者 周青先 摄

服务常态化>> 服务进社区、基层,每周都进行

5月26日,大雨中的英雄山胜利广场人头攒动。市住房保障管理局“深化五服务”房管惠民“服务”活动吸引了数千市民冒雨参加。从槐荫区大老远赶来的李红,没想到现场就能做公租房的咨询受理,原本要跑几个地方才能问清解决的问题,在现场都解决了。“我还担心下雨活动就会取消,房管局的服务实实在在做到我们心里了。”李红的话道出了市民心声。

这次只是住房保障管理局“服务基层,服务群众”众多活动

的一个缩影。自从去年5月份“五服务”活动启动以来,每名房管人都同样的感受:房管工作变“基层找我”为“我找基层”,每周进社区早已成了常态。

阳光100、银丰山庄、甸柳新村、济南新区、洪楼广场、市第五人民医院……

房产登记发证、物业管理、直管公房维修、住房改革、房产测绘与房屋安全鉴定……

房管局有关领导亲自带队,深入到社区单位,把服务实实在在送到百姓身边。

通过“去机关、下基层,进社区、串住户”,深入了解基层单位和群众所遇到的具体难点和服务需求,现场开展房改政策咨询、房产交易登记、现场预约服务、送房产证上门以及现场受理房屋维修等业务,让小区群众在家门口就能享受到同房管大厅一样的优质服务,实实在在地为他们解决实际困难。

今年3月底,随着“新国五条”实施,前往市房产交易大厅办理限购证明的市民激增,而此时正值中建锦绣城和凤栖第的

开盘签约阶段,大批购房者需在售楼处和大厅间往来奔波,给企业和市民带来极大不便。房产交易大厅的工作人员在得知情况后,主动联系上门服务。他们加班加点,仅用两天时间就为350多户居民办理了相关手续。在中建公司送来的感谢信中这样写道:“你们用实际行动践行优质服务,展示了政府的良好形象”。

省委常委、市委书记王敏曾专门做出批示:“为基层、为企业、为群众服务,是我们应尽的义务。”

服务创新化>> 济南开出全国首辆流动服务车

“短短二十多天,流动服务车就跑了1154公里。”20日,济南市房产服务流动服务队队长吕冬,一查数字连她自己都吓了一跳。服务队上门为老人、弱势群体服务,办理数量比此前翻了两番。

创新服务举措,市住房保障管理局一直在探索。4月14日,市住房保障管理局开出了全国首辆功能完备的房管“五服务”流动服务车,成立了由业务骨干组成的“女子服务队”。

“这是房管‘五服务’创新服务宣传推广的重要平台,服务车让大

厅在整个城市都动起来。”济南市房屋产权登记中心主任杜建刚介绍,流动服务车有4个工位,安装了大厅服务用计算机、打印机、拍摄仪等所有设备,日均可办理业务300件,实实在在起到了第二服务大厅的分流作用。

不管刮风还是下雨,无论是广场还是乡村,只要有无线网络信号,服务车都能正常办理业务。在一个小时内,流动服务车可以将房管流动服务厅搭建在市区任何一个地方,可以满足群众各种突发性需求。

市委副书记、市长杨鲁豫为此批示:“此项活动很好,有创意,体现了为民服务、便民服务的宗旨。希望在此活动中,创造自己的品牌。”

流动服务车仅仅是房管“五服务”活动众多创新举措中的一小项。除此之外,登记中心还推行了“每周七天工作制”,提供窗口标准化服务、全时服务、错时服务、延时服务、预约服务、跟踪服务、大厅改造、统一形象识别等一系列创新服务举措。

实行“全周工作制”后,与房产

有关的查档、开具限购证明、已购房屋出售、房产抵押、政策咨询、商品房测绘成果审核入库等相关业务均可到周末办理。

过去办理二手住房买卖业务要排四五次队,三到五个工作日才能拿到房产证。为了解决重复排队,周一到周五房产交易大厅人多停车难的问题,济南市房屋产权登记中心再推双休日办证新举措,周末将二手住房交易登记资料与涉税资料受理程序进行整合,过去开具限购证明、网签等四个窗口办理的业务可在一个窗口办完。



房产交易大厅服务很到位。 本报记者 郭建政 摄

1. 济南6条房屋维修服务热线:
历下区安居热线:86415542
市中区宝印热线:86058116
槐荫区王平热线:87955142
天桥区长河热线:85952019
市公房管修处建国热线:82909249
市房屋建设综合开发集团同盛热线:82020385

2. 济南物业投诉电话:
历下区:86568248
市中区:82078584
槐荫区:87086012
天桥区:86922190
历城区:88112990
高新区:88871646
3. 济南住房保障咨询电话:
济南市:82077606
历下区:86568221

- 市中区:81271510
槐荫区:87086036
天桥区:81912156
历城区:88112890
长清区:87261590
高新区:88871646
4. 公租房申请上门预约电话:
市保障性住房管理中心审核配租处:82077601

