

济南房管流动服务车全国首创

市住房保障管理局两年推72项惠民服务,多项全国首创叫得响

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、成立全国首家统一管理商品房、省市已售公房维修资金和物业质量保修金的机构……14日,在全国房地产市场管理座谈会上,济南市房管局多项在全国叫得响的惠民措施得到了住建部领导的高度认可。

这些成绩的取得,在济南市住房保障管理局局长刘胜凯看来,正是在党的群众路线教育实践活动下,真正围绕民需民盼所做的基本工作。

文/片 本报记者 喻雯



流动服务车让市民在家门口就可以办房地产业务。

3

“去下进串”把72项服务落到实处

72项便民服务措施出来了,如何能真正落到实处,如何真正让百姓享受到实惠,如何把服务真正建立一种长效机制,这又成了刘胜凯思考的重要问题。

经过一番实地调研考察,刘胜凯做出一个大的决定:深化“五服务”活动,必须要转变工作思路,搭建起“去企业、下基层、进社区、串住户”四大平台,确保服务落到实处。

很快,一场场“去下进串”活动在整個房管系统轰轰烈烈展开。

去企业,就是积极服务实体经济,主动帮企业解决抵押贷款、房改遗留难题;下基层,就是服务一线,为基层单位解难题、办实事;进社区,就是走进社区,为居民提供政策咨询、业务受理等现场服务;串住户,就是走进老弱病残孕等有特殊需求的家庭,在他们床头炕沿上办业务、解难题。

两年多来,济南市房管局利用周末时间,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、银丰山庄等上百个小区,1100余户特殊家庭,为企业和群众提供了贴心、便捷的上门服务。他们还聘请了700名行风监督员,3000名物业服务监督员,通过定期召开座谈会和不定期走进保障房小区、房产交易大厅、基层房管站所体验、观摩等形式,让社会各界为他们的工作出主意、挑毛病,督促他们不断整改提高。

在“设身处地为群众着想,想方设法为群众服务”的理念指导下,房管局扎扎实实为群众办了一件又一件实事。

全市新建各类保障性住房6.7万套,分配保障性住房4.2万套,向1.02万户家庭发放租赁补贴1.1亿元,累计解决了10万余户中低收入家庭的住房困难问题。在2013年度全省住房保障工作考核中,济南位列全省第一。

成立了全国首家统一管理商品房、省市已售公房维修资金和物业质量保修金机构,建立健全了维修资金、物业质保金的交存、统筹、使用制度,从根本上解决了住房维修的“养老金”和“质保金”问题。

1 局长体验出来的“自我革命”

交易登记发证、房产测绘、物业管理、房屋维修等工作,每一项都与民生息息相关,以往工作没少做,却往往难以获得群众的认可和好评。

2012年3月,时任济南市城乡建设委员会副主任的刘胜凯被任命为济南市住房保障和房产管理局党委书记、局长,全面负责济南市住房保障和房产管理工作。

接到任命通知那一刻起,刘胜凯就在思考:从一个不太与老百姓打交道的部门,到一个直接面对群众、几乎每时每刻都要与老百姓打交道的部门,自己该如何尽最大限度让群众满意?

正式上任之前,刘胜凯没和任何人打招呼,带着问题一个人走进了位于济南市经七路88号的济南市房产大厦,希望以一个普通市民而不是局长的身份亲自感受一下:一个普通老百姓在迈进大厦大门时,打算来办什么事?办事方不方便?工作人员是否热情?工作是否高效?

挨个楼层转了一圈,刘胜凯有了不少此前从未注意的直观感受:市民开车来办证,转悠半个小时也停不下车;有些业务程序比较复杂,办一起业务经常要请半天到一天假,在好几个窗口排队等

候……
“如果周末也能来办事儿,不就没这么挤了?程序再简单些,办事效率再提高些,利用信息化技术,将大部分业务放在网上,让老百姓不出门就能办,岂不是更方便?”尽管还没上任,刘胜凯对改进住房保障和房产管理服务已有了初步设想。

2012年3月20日,济南市委市政府召开“加快科学发展、建设美丽泉城”推进大会后,刘胜凯召集领导班子多次深入基层房管(站)所、工商企业、街道社区进行实地调研,亲身体验和感受群众最迫切的需求、最直接的呼声。

在此后大大小小的会议上,刘胜凯不断强调从管理向服务转变的重要性。“住房保障和房产管理工作,说到底就是服务。”刘胜凯说,“百姓是我们的衣食父母,为百姓服务就是我们的根本任务!抓住服务,就是抓住了住房保障和房产管理工作的牛鼻子!”

随后,一场以贴心服务群众、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,轰轰烈烈地展开。短短两年时间,就推出了72项创新服务举措,赢得了百姓的好口碑。

2 服务窗口要像眼睛一样去呵护

在刘胜凯看来,窗口是服务群众的主阵地。“我们要像爱护自己的眼睛一样精心打造和细心呵护一流的服务窗口。”目前,济南市共有1个房产交易大厅和11个交易分大厅,每年要办理近40万件各类房地产业务,接待群众100多万人次。这既需要加强服务设施建设,改善硬环境;更需要提高服务意识,创新软环境。

有了亲自体验,刘胜凯更深刻感受到了“全时服务”的重要性。济南市房管局打破“每周五天工作日”和“每天八小时工作制”的惯例,采取窗口工作人员“排班轮值”的方式,实行“每周七天工作制”和“延时错时服务”,有效缓解了前来办证市民工作日“需请假”、“停车难”、“排队长”的问题,大厅周末业务量已超过正常工作日。此外,还推出了82077114一号通咨询热线,公布了微博、微信号,建立起了24小时全时限、多平台、高效能的服务系统;打造了功能完备的网上政务服务大厅,让群众足不出户就能享受网上申请、缴费、预约、查档等快捷服务。

为了做到贴心标准服务,房管局还在房产交易大厅所有窗口全部实行7个标

准动作,7句标准用语的“7+7”服务标准(即“望相迎、笑相问、双手接、快速办、巧评价、双手递、望相送”七个标准动作和“您好!请问有什么可以帮您?请稍等!请核对,请签名!请评价,谢谢!请收好!请带好随身物品,再见!”七句标准用语)。

同时推出了老弱病残孕绿色通道、“房产抵押快捷办”、“房屋一查明”自助查询、二维码服务等便民举措,还在中介机构试行二手房网签,方便群众就近办理业务。这些创新举措,让群众深切感受到“自己真正被当成房管工作人员的亲人”。

为破解房管大厅空间有限难题,满足特殊群体业务需求,2013年4月,房管局在全国率先启用首辆功能完备的房管流动服务车,主动深入社区和企业为服务对象提供便捷的上门服务,让群众在家门口就能迅速完成房产登记、保障房申请、维修资金缴存等全套房管业务。如今,已经配齐了8辆流动服务车,组建起了64人的流动服务队,建立完善了流动服务调度中心,流动服务已经覆盖全部市区。真正实现了窗口服务与延伸服务相结合、固定服务与流动服务相结合。



齐鲁晚报
购车俱乐部

齐鲁晚报再掀团购风暴,带您0元抢购进口雷诺



团购时间: 10月25日
团购地点: 济南经十西路31210号
团购车型: 科雷傲、风朗、纬度、塔利斯曼
团购热线: 87292268

10月25日,齐鲁晚报携手进口雷诺再掀购车风暴,价格一降到底,千万让利!全系“0”首付再加送5年或12万公里免费保养,让您不虚此行!
车很好,但是您不知道,本场雷诺团购会,就是让您知道它有多棒!

雷诺·科雷傲、雷诺·纬度、雷诺·新风朗,已全线集结,等待您检阅!
※雷诺·纬度: 16万区间,进口商务车典范。
※雷诺·科雷傲: 欧系中级SUV销量冠军! 最安全SUV, 首选科雷傲。

※雷诺·风朗: 2.0L自动挡进口家轿性价比之王。
※雷诺·塔利斯曼: 高端奢华法国总统级座驾。
选免费保养的原装进口车,看过雷诺品牌再做决定! 这里有全国最低

的价格,5年或12万公里的免费保养,3年或10万公里的整车保修,5年24小时免费道路救援,在哪还能享受? 10月25日我们相约济南吉通雷诺,不见不散哦!
(文/刘菲菲)