



清雅居公租房小区内,物业管理井然有序。 本报记者 周青先 摄

既要住得上,更要住得好

“贴心房管+”破解保障房后期管理难题

本报记者 魏新丽

房管站、物业、居委会都入住
“六位一体”实现温馨乐居

保障性住房的后期运营管理是全国普遍存在的难题,不过,坚持“人房共管”的工作理念,这一难题在济南却得到了有效的解决。

“住房保障中心针对在管的32个片区,2.5万套公租房,5.7万保障人口,在租赁管理、资格管理、房屋维修、安全生产等方面都采取了一系列措施。”济南市保障性住房管理中心相关负责人表示。

在西客站附近的顺安苑小区内,记者看到,房屋管理站、物业公司、居委会、办事处都在同一座楼上。“这几个部门串起来了,相当于在一块办公,工作沟通十分方便。”顺安苑房管站主任陈湘柱说。

这是济南保障房小区后期管理“六位一体”的一个缩影。“我们通过政府、社会和居民的多元管理和服务,逐步探索建立了集房屋管理、社区管理、治安管理、自我服务、物业服务和爱心服务等“六位一体”的保障房综合运营管理模式。”济南市保障性住房管理中心相关负责人表示。

在房屋管理方面,房屋运营管理公司负责保障房的维修养护、房屋交接、租金收缴、租赁管理、房屋腾退等工作。“为了方便住户,房屋管理服务都要前移,房屋管理站要随着小区建成全面进入。”陈湘柱说。而在社区管理方面,社区居委会与居民同步入住,办理公共事务和公益事业等,实现社区服务的零距离。

另外,保障中心还注重人员的培训。“2017年组织开展了由住房保障中心、房产经营公司、物业公司140余人参加的九期业务培训,包括电梯维修和应急管理、消防应急等,将理论和实践相结合。”济南市保障性住房管理中心相关负责人表示。

公租房物业服务至少三星级
低保户免缴物业服务费

保障房入住之后,物业服务是必不可少的一个环节。“针对保障房小区,我们引进了社

住房保障工作是全市“打造四个中心,建设现代泉城”整体工作的重要环节。济南开展住房保障工作以来,建设公租房(含廉租房)约5.7万套、经济适用住房(含集资建房)约1.8万套,发放租赁住房补贴3万余户(次),惠及10万余户住房困难家庭,2017年,济南市住房保障和房产管理局(济南市城市更新局)济南市保障性住房管理中心也为5700余户符合条件的家庭办理了入住手续。

居民入住之后的后期管理工作十分重要。济南探索建立了“六位一体”的运营管理模式,力求让服务对象尽可能住得上、住得好、住得和谐并有归属感。这也是济南房管坚持人民至上,打造“贴心房管+”的重要举措。



清雅居北门附近,经营性公建出租后增加了小区配套。 本报记者 周青先 摄



清雅居小区内,保安在按时巡逻。 本报记者 周青先 摄

会信誉高、服务质量优的物业服务企业,实行社会化、市场化和规范化的物业服务,力求让居民住得顺心。”济南市保障性住房管理中心相关负责人介绍。根据2016年实施的《济南市公共租赁住房使用管理暂行办法》,由济南市住房保障管理部门负责与物业服务企业签订物业服务合同,公租房物业服务不低于普通住宅物业服务三星级标准。

当记者来到公租房清雅居小区时,一进大门就感受到了小区的规范化管理:入门处实施严格的车辆道口管控,蓝牙卡出入;公共区域环境整洁干

净;花草树木绿化完善;在楼宇之间,还不时有巡逻车巡视。此外,在小区入口处都有公示牌和温馨提示,客服大厅放有便民伞和急救包。

“小区是2015年4月入住的,我们在2014年底就提前进驻做准备工作。”清雅居小区济发物业服务中心客服主管陈宁介绍。据她介绍,清雅居的物业管理与普通商品房小区完全没有区别,完全按照三星物业服务标准来进行管理。

记者随机来到小区住户家进行走访,已经退休的住户赵大爷对物业服务赞不绝口。“家里有东西坏了,物业人员都会

及时来修,给我们省去了很多麻烦。”他说。

公租房小区内,特殊群体要多一些。“有一些身体残障的住户,行动不方便,我们会提供打扫卫生服务;逢年过节还会为低保户送上衣服和食物。”陈宁说。

在物业费方面,顾及小区居民的特殊性,政府也提供了财政补贴,针对特殊情况的家庭,提供了减免服务。

“市内六区低保家庭免缴,家庭人均年可支配收入低于7670元(含)且符合2012年度廉租房住房其他申请条件,每月只需要缴纳0.35/平米。”保障性住房清雅居房屋管理服务站主任胡宗才说。按照差别化物业服务费的标准,参照租金标准,将物业费划分为四类六档,依据家庭收入不同各自缴纳。“小区一共6014户,145户全免物业费。”胡宗才说。

100万建社区配套
率先成立楼委会

如果说物业服务保障着小区的规范运转,为居民提供最基础的服务,那么社区的各类配套服务设施,则让居民的生活品质得到了提升。

位于西客站旁的顺安苑里,公租房和廉租房都有,人员复杂,光精神病患就超过200个,刚入住时,最多一天能报警100多次。邻里纠纷多,居民与居委会、物业的纠纷也此起彼伏。

不过,经过房管站、居委会、物业公司共同努力,这一状况很快得到了解决。2017年年中,顺安苑开通了房泽安惠民热线,居民遇到问题和纠纷,都可以致电,由工作人员进行调解和解决。

另外,这个小区还成立了济南保障房小区的第一个楼委会,每个楼推选有威望的楼长和单元长,再由他们组成楼委会。楼委会参与小区管理,负责传达通知信息等,同时帮助协调解决邻里矛盾。“楼委会成立后,小区居民的邻里关系更加融洽了。”陈湘柱说。

软实力之外,小区还提高了硬件水平。2016年,动用100万资金,在700平方米的居委会里陆续建了日间照料中心、社区文化中心等多功能服务室。日间照料

中心可以为60岁的老人提供上门打扫服务,家庭困难的老人还可以申请免费午餐服务。

二楼设有书画室、舞蹈室、棋牌室、图书室、电子阅览室和儿童乐园,还成立了社区科普大学。“这些配套设施的利用率非常高。”陈湘柱说。文化休闲配套设施跟上后,居民的生活品质也得到了提高。

公建、车位都出租
小区服务更便民

在济南的保障房小区内,居民的出行和生活方便,是政府着重考虑的。从2016年开始,济南对部分公租房的经营性公建开展对外竞拍租赁,把这一配套充分运用起来,给居民生活提供了便利。

“从2016年开始,济南完成了7个公租房小区157套3.8万平方米配套经营性公建房屋的公开竞拍。”济南市保障性住房管理中心相关负责人表示。

在清雅居北门,记者看到,竞拍出去的公建大部分已经开始营业。西侧主要是公共服务用房,包括居委会、警务室、房管站、卫生站等;东侧则是一些便民商店,包括药店、华联超市、母婴用品店等。“2016年年底竞拍的,共拍了12套,完全采用市场化运作,由拍卖公司集中竞拍。”胡宗才说。政府会设定一个基准价,一般都比市场价要便宜。

这种形式在济南多个公租房小区展开,如顺安苑出租房屋共17个基本单元,建筑面积4076.87平方米,警苑新居出租房屋共13个基本单元,建筑面积5676.32平方米,“这相当于完善了社区的小配套,给居民提供了极大的方便,同时,也有小区居民租赁的,为他们解决了工作需求。”济南市保障性住房管理中心负责人表示。

此外,不少小区的车位也进行了出租。2017年济南完成了7个公租房小区1817个车位的出租工作。“车位是大家都关心的问题,优先满足承租家庭的停车需要”,济南住房保障中心相关负责人表示。以顺安苑为例,小区内有多300多辆车,之前都无序停放在地上。2016年10月份进行了车位的摇号,地下车库启用后,将解决小区的停车问题。