

上海市房管局倾力解决市民“住”方面的操心事烦心事

# 老旧小区换新颜 居民乐享微更新

## 可改愿改则尽改快改

已有近百岁高龄的承兴里，存在消防安全隐患、环境较差等问题。该项目是黄浦区第一个留改项目，在保留里弄房屋建筑的肌理和风貌的同时，通过整治修缮，调整布局，实现房屋整体质量提升。通过抽户释放房屋尤其是旧里房屋的空间和面积，降低居住密度和使用强度，实现每户居民厨卫设施独用，该里弄居民将陆续回搬。

虹口区春阳里部分居民已搬回“微更新”后的新家。居民陶先生发现自家大变样：大门安装了智能门禁，电表、煤气表安置在明亮整洁的楼道上。房屋内窗明几净，地面铺上了木质地板，其中崭新的燃气灶、抽油烟机和卫浴设施一应俱全。

老旧小区改造，是重大的民生工程和发展工程。记者从上海市房屋管理局获悉，今年，上海围绕2.6万户未纳入旧改范围的无卫生设施老旧住房，按照“可改愿改则尽改快改”的原则，因地制宜、分类施策、多渠道、多途径地解决卫生设施短缺问题，改善居住条件。

市、区各相关部门通过里弄房屋修缮改造、历史风貌保护街坊内整体改造试点、部分复建改造、抽户改造、居民参与直管公房使用权入股腾空等方式解决“拎马桶”问

为老旧小区增设卫生设施，有效增加租赁住房供应量……截至今年6月底，上海市已改造更新了682个老旧小区的安防监控系统，消除了1519处住宅外挂结构及附属设施安全隐患，为412个小区新增电动自行车安全充电设施。



承兴里石库门小区居民陆续回搬

杨建正 摄

题；对确实无条件实施每户独用卫生设施的，通过微更新、增设公厕、增加公共浴室、共享卫生设施等方式，在“幢内”“弄内”解决或缓解如厕难等居住问题。截至目前，未纳入旧改范围、无卫生设施等各类老旧住房的改造，已经启动实施5359户、面积17万平方米，占年度目标任务9000户的60%。

## 为居住困难人群解忧

截至2018年底，上海市城镇居民人均住房建筑面积已达37平方米，将主要解决两类重点人群的居

住问题：第一类人群是具有上海本市户籍的住房困难群众，特别是中低收入家庭的住房困难家庭；第二类是对上海经济发展做出贡献的非户籍常住人口。

在廉租住房方面，今年上半年，上海市新增受益家庭0.2万余户，共计对3.6万余户家庭发放了约4.1亿元租金补贴，历年累计受益家庭达12.65万户，对符合条件的申请家庭已实现“应保尽保”；在共有产权保障住房方面：上海市16个区第六批次选房工作已全部完成，累计选房2.91万套，历年批次累计签

约近9.6万户；虹口、松江和金山试点非沪籍，累计接待咨询3000余人次，发放申请表81份、受理34户；在公共租赁住房方面，截至6月底，上海市累计筹措公租房（含单位租赁房）17.6万套、供应13.4万套，累计保障（含退出）55.1万户；今年下半年，上海将加快已开工未供应的4万余套公租房建设，及时投入使用。

## 增加租赁住房供应量

上海正在打造符合超大城市人口和居住特点的住房租赁体系，改

变以往售卖“一条腿长”、租赁“一条腿短”的局面。当前，上海正处于本市住房租赁体系的构建期。2018年上海市完成了新建和转化租赁房源20万套、新增代理经租房源9万套的既定目标，今年，上海市政府又明确了“新建和转化租赁房源10万套，新增代理经租房源9万套”的目标。

上海将有效增加租赁住房供应量，截至今年6月底，今年16个区共完成新建和转化租赁房源4.09万套，新增代理经租房源7.48万套（间）。为服务上海市人才高地建设战略实施，目前，上海已推出全自持租赁住房用地75块，累计土地面积约210公顷、规划建筑面积约460万平方米，目前已有约3.1万套全自持新建租赁住房项目开工建设；在上海市重点高校及科研院所周边、科创园区、产业集聚区、商业商务集聚区，以及交通枢纽地区（含轨道交通站点周边）等交通便利、生产生活便利、租赁住房需求集中区域，有序推进租赁住房建设供应。目前，上海市通过认定的非居租赁项目，已累计形成有效供应租赁房源约3.4万套。对各区认定并运营的近百个转化项目分析，项目平均每套面积30㎡，平均出租率85%，得到了市场的认可和欢迎。

本报记者 杨玉红

# 上海加装电梯按下“加速键”

## 拟降低业主意愿征询比例和启动门槛

### 夏令热线 上午处置

夏令热线期间，加装电梯成为申城市民关注的热点。今天上午，家住浦东新区居民张女士来电表示，想加装电梯，低层一户居民不支持，怎么办？上海市房屋管理局副局长冷玉英走进浦东新区东明路街道，和居民代表面对面交流，答疑解惑。

“街道现有住宅小区70个，多层房屋单元有2275个，排查发现，有意向加装的单元有17个。”东明路街道党工委副书记、办事处主任费维照介绍，红枫苑18号楼加装电梯工程已竣工，积累了很多经验。大调研发现，多层居民楼加装电梯依然存在三大问题：审批时间较长；少数低层居民存在一些顾虑，担心自家房屋贬值等；加装一部电梯成本近80万元，政府补贴24万元，其余经费分摊，让部分居民犹豫不决。

去年开始，上海加装电梯数量明显提速。截至今年上半年，全市已有708幢房屋通过居民意见征询完成加装电梯计划立项，另有36幢多



市房管局工作人员到东明路街道查看加装的电梯  
本报记者 周馨 摄

层房屋结合成套改造等方式让居民住进了电梯房。

针对少数居民的疑惑和顾虑，冷玉英解答道，上海多部门联合梳理加装电梯问题，进一步明确：坚持“业主自愿、政府扶持，社区协商、兼顾各方，依法合规、保障安全”的加装电梯原则，实现“能加、愿加则尽加、快加”。加大政策支持：降低业主意愿征询比例和加装电梯启动门

槛，适度提高加装电梯资金补贴，允许使用住房公积金；继续简化审批材料，优化审批流程，鼓励各区结合实际，落实“一门式”受理、“一网通”办理要求。强化保障措施：简化审批手续，加强事中事后监管，落实参与各方责任，保障加装电梯项目的质量安全；对电力扩容、管线迁移等配套工程，要求配套单位提供便利，并给予收费优惠。本报记者 杨玉红

# 做居民诉求的“同心人”

## 夏令热线 我的初心

我是上海市物业管理事务中心“962121”热线值班长，一眨眼，已在热线平台工作十年。我和同事们坚持365天、24小时接听上海市13000多个住宅小区、700万户家庭的物业报修、咨询和投诉电话，解决居民生活中遇到的“急难愁”事。

2009年7月23日，上海市962121物业服务热线正式开通，我成为平台的一名受理员。我们接听居民报修电话后，输入小区地址，选择报修项目，生成报修单，呼叫区中心工作人员……不到半小时，维修人员便能赶到居民家中。

热线成立之初，市962121平台日均电话仅400个，每天的受理人员只有5人。随着热线知晓度的不断提升，热线规模也不断扩大，日均电话已达4000多个，市平台每天的受理人员达到了15人，各区也相继成立区962121平台。热线对所有电话都进行受理、派单、处置、回访、督办，统计6个环节的规范处理，确保案件有着落、事事有回音。

在热线工作十年，我一路从受

理员、督办到组长，再到现在成为了值班长，无论身处哪个岗位，始终不忘的是热线“物业维修帮您忙，咨询投诉解您忧”的初心，努力为建设上海市精细化管理做出自己的贡献。

十年来，我和同事急居民之所急，赢得了良好的口碑。特别是2016年春节寒潮期间，我们人均接电量达到200个/日，夜班单人一晚最高接电量达到305个。

为了更好地实现“打得进、叫得应、修得好、管得牢”，近年来，上海市各区成立了房屋应急维修队伍，配备了管道内窥镜、红外线热成像仪等高科技设备，切实承担起住宅小区应急维修托底责任，以上门及时、技术精湛得到居民的广泛好评。在此基础上，房屋应急维修劳模创新工作室发起组建了上海市物业劳模工匠联盟，研究物业维修的热点、难点问题，传承“辛苦我一人，幸福千万家”的劳模精神，为居民提供专业、便捷、安心的维修服务。

十年征程再出发，我和同事们将根据新一轮住宅小区三年行动计划，为共建住宅小区美丽家园继续努力。

“962121”热线值班长 林润青

## 夏令热线 今日投诉

浦东新区林女士：德州路20弄58号101室居民将1-6楼的排污水总管改道，导致楼上污水溢出。

闵行区孙女士：马桥镇富康路银林路路口，施工工地的灯光过

亮，影响附近居民。

宝山区高先生：一二八纪念路55弄，去年更换物业后停车收费不合理，从一天20元涨到白天40元、过夜80元。

普陀区施先生：西乡路188号门口，一辆蓝色卡车无证设摊卖西瓜，已持续很多天。

嘉定区归先生：江桥镇金耀南路300弄9号门口，一辆“僵尸车”（小型面包车）停了一年多。

杨浦区陈女士：许昌路1128弄8号101室，居民在拆除承重墙，物业找业主谈过话，但拒不整改。

崇明区郁先生：新海镇长征农场安居二村，排管工程结束后，小

区路面未修复。

黄浦区李先生：南车站路国货路附近，一家洗车店跨门经营，占用人行道及非机动车停车位。

徐汇区刘先生：延庆路10号吉祥馄饨，每天凌晨3时多卸货，噪音扰民。

金山区王先生：张堰镇东贤路

848号门口人行道，盲道上有一级台阶，盲人通行可能被绊倒。

志愿者 洪韵佳 齐楚 整理