

不文明居住行为或纳入个人征信

——市房管局局长刘海生做客“夏令热线”

**现场访谈**



■ 市房管局局长刘海生
本报记者 孙中钦 摄

**百姓提问
局长回应**

针对市民反映小区管理混乱违建众多 “研究探索小区综合管理”

全的紧急情况时，无须召开业主大会就能启动强制维修。我们会派宝山区房管部门到现场查看与鉴定，与业委会沟通。我们知道外墙渗水对居民生活影响非常大。

市民庄女士：普陀区西乡路105弄5号201室敲掉承重墙，2010年4月份开始，向物业反映，物业不作为，街道房办前来确定这是承重墙，后走访区房办，因程序复杂仍未解决。

刘海生：我们会派人督查，去年的事情还没解决到底是什么原因，我们9个部门对于拆除承重墙都有明确规定。

市民房先生：徐汇区华泾路999弄漓江山水花园小区管理混乱，河道发臭、违章建筑众多。

刘海生：住宅小区的管理是一个综合性的问题，我们现在也在研究如何进行小区综合管理的事情，我们会去研究问题究竟出在哪个环节上。

志愿者 黄霁洁
记者 张钰芸 整理

群租、乱停车、违法搭建……小区住户的烦心事如何解决？在本报“夏令热线”携手市文明办展开“文明居住大讨论”后，市房管局、市建设交通工作党委、市文明办积极吸收市民“金点子”，不但着手研究、制定和颁布居住生活领域的“行为规范”，还将探索把不文明居住行为纳入公民个人征信系统中。今后有违法搭建、破坏房屋承重结构、群租、擅自“居改非”、拒交维修资金等不文明居住行为的业主或使用人，其个人诚信记录将留下污点，面临贷款难等“失信惩罚”。

今天上午，市房管局局长刘海

生来到“夏令热线”接听现场，接受了本报记者的专访。

居住陋习影响生活质量

“今年以来，‘962121’物业服务热线’受理的42560件诉求中，‘群租、乱停车、违法搭建、居改非’等10类问题的诉求近16276件，占到总数的38.2%，此外夏令季节中，乱扔垃圾、高空抛物、噪声扰邻等不文明居住行为的投诉也居高。”

刘海生带来的一连串数据表示，“居高不下”的小区顽症正在影响市民的生活质量。而根据对

12345、12319、962121热线的投诉分析，约有近50%的小区矛盾纠纷与不文明的居住行为和居住陋习有关。

“从统计数据和现状来看，仅仅依靠政府管理和行业监管力量很难有效解决”，刘海生表示，“日前‘夏令热线’开展‘文明居住大讨论’活动，社会各界的参与度非常高，我们注意到大家不但热议不文明行为，短短两周内还给出了约1200条建议，其中不乏可以吸收进我们管理方法和思路中的‘金点子’，比方说业主‘自治’和‘德治’。”

探索居住领域信用管理

他进一步表示，市房管局、市建设交通工作党委、市文明办正参照本市公共场所的“七不规范”，将研究制定和颁布实施居住生活领域的“行为规范”。同时，将探索把违法搭建、破坏房屋承重结构、群租、擅自“居改非”、拒交维修资金等违规违约的不文明居住行为纳入公民个人征信系统，探索建立公民居住领域的信用管理制度。

“也就是说，今后做出不文明居住行为的业主，无论是考公务员，还是申请户口、居住证或者办

理贷款，都会因为诚信记录上的缺失，面临‘失信惩罚’，最终达到遏制不文明居住行为，培养良好居住习惯的目的。”

建橙色应急队对症治疗

断水、断电、漏水、设备故障，物业维修队却迟迟不来，居民怎能不“急、难、愁”？刘海生表示，仅7月上旬以来，962121和12345等热线接到的相关诉求中，市民集中反映“维修不及时”、“来得快，修不好”的问题较为突出，而老旧小区硬件先天不足、设施设备严重老化也是反复投诉的诱因。

为了做到“对症治疗”，市房管局今年开展“飞行督查”，并建立“橙色应急队伍”。他表示，市局专门建立督察队伍，定期不定期赴住宅小区，检查物业服务企业的服务质量和状况，其中重点锁定夏令季节市民反映问题集中的区域和住宅小区进行督察。

“橙色应急队伍”则将做好托底保障，为各区县房屋应急维修中心配备科技含量较高的物业维修“诊断仪器”，培训、配备专业技能较高的应急维修人员。

当物业服务企业自身维修技术和能力无法解决市民群众报修问题时，由区县应急维修中心派出的“橙色部队”处理物业维修“疑难杂症”。

本报记者 张钰芸

**上午处置**

屋顶重新铺 下雨不再愁



■ 黄浦区房屋维修应急中心工作人员对顺昌路406弄2号屋顶进行应急处置
本报记者 孙中钦 摄

老公房年久失修，屋顶砖木严重腐烂，一到下雨天，屋内顿时变身“水帘洞”。今天上午，市住房保障和房屋管理局局长刘海生刚走进本报夏令热线，就接到了家住顺昌路406弄居民陈先生的求助，刘海生当即指示，黄浦区房屋维修应急中心派人前往现场了解情况，尽快制定维修方案，为居民解决难题。

上午10时许，记者冒着小雨来到顺昌路406弄，黄浦区房屋维修应急中心的维修工人也刚刚赶到，这是一幢2层高的老式公房，屋顶上还有座阁楼。顺着逼仄的楼梯走上去，只见阁楼约七八平方米大，屋内除了一只衣柜和一张小床别无其他，此时床上的被子已经发霉，床单上也到处都是水渍。

家住2楼的陈先生介绍说，这栋老公房建于上世纪六七十年代，他前几年在别处买房后，已经从此搬出，之后房子就一直空关着，但他偶尔还会回来取点东西。上个月的一天，申城突降暴雨，道路上积水严重，他担心自家的这套老屋也可能抵挡不住雨水的侵袭，于是特地赶回来看看，不料刚进屋，就听阁楼上传来“哗哗”的水声，跑上去一看，屋顶上居然下起了小雨，地板上一片湿漉，床单和被子被全部打湿，陈先生见状连忙端来脸盆“接水”，并试图用抹布堵住漏水

点，但根本无济于事。

听完陈先生的描述，维修工人随即打开阁楼上的天窗，并踩着半米多高的衣柜翻上屋顶，工人掀开瓦片一看，下面的砖木已经严重腐烂，有的木头已经出现裂缝，稍微用榔头敲一下，几块木头就应声而落。“这片屋顶的腐蚀情况确实很严重，

必须敲掉重新铺才行！”黄浦区房屋维修应急中心主任倪建洪告诉记者，像这样的老公房建造年代久远，房屋或多或少都有些“毛病”，加上这间阁楼长期空关，窗户紧闭，室内空气不流通，砖木腐蚀程度就更加严重了。

由于上午一直下着小雨，维修

人员只好先用油布将受损屋顶盖住，等待天气放晴后，再动工铺设屋顶。“太感谢新民晚报夏令热线了，我早上刚打了报修电话，你们就派人上门查看，今后我再也不用担心家里漏水了！”陈先生激动地说。

本报记者 房浩
志愿者 施佳颖

**今日投诉**

虹口区王先生：密云路（大连路与玉田路之间）菜场门口有乱设摊现象，影响周边居民生活。

闸北区李女士：芷江西路西藏北路有幼儿园装修，噪声扰民，影响周边居民生活。

奉贤区孙先生：泰日镇大叶公路大昌路两侧全天都有大量黑车（轿车、面包车）无证营运，影响车辆通行。

嘉定区胡先生：清河路城中路城隍庙宝商铺正在装修，在底楼破墙开门、窗，给楼上居民安全带来隐患。

浦东新区顾先生：金高路源华路每天早上有几十个垃圾桶在该处中转，导致污水横流，影响周边环境。

黄浦区张女士：西藏南路1090弄1号3楼有群租现象，致使自己家中一直渗水，影响日常生活。

长宁区陈女士：水城路45弄21支弄6号1楼住户将厨房内的煤气管道接到天井内，存在安全隐患。

松江区马新生：车峰路近北松公路有坑塘，相关部门铺设铁板但情况未有好转。

志愿者 施嘉颖 顾耘境 整理

**明日提示**

明天上午8时30分至9时30分，由市绿化市容局局长陆月星接听“夏令热线”来电，市民可拨打12319反映问题，沟通交流。