

# 关于公共租赁住房保障流程管理 技术路径及措施的思考

区满会

广西壮族自治区钦州市灵山县住房保障服务中心, 中国·广西 钦州 535400

**【摘要】**公共租赁住房保障流程管理在缓解住房困难、维护社会和谐稳定方面发挥着重要作用。然而,当前管理流程复杂、效率低下,存在信息不透明、审核不严格以及违规使用等问题。本文提出优化关键技术因素、完善流程描述方法、优化资源配置以及加强信息公开和监管力度等措施,以提升管理质量和效率,实现公共租赁住房的公平分配和有效利用。通过改进公共租赁住房保障流程管理,不仅能够保障住房困难群体的基本居住需求,促进社会公平与和谐,还有助于优化住房供应结构,提升居民生活质量。完善公共租赁住房保障流程管理,对于构建和谐社会具有重要意义。

**【关键词】**公共租赁住房;保障流程管理;技术路径;措施

## 引言

随着城市化进程的加快,住房问题日益突出,成为影响社会和谐稳定的重要因素。为解决中低收入群体面临的住房困难,各地政府积极推行公共租赁住房政策,通过提供租金低廉、设施齐全的住房,缓解住房压力。然而,在实际管理过程中,公共租赁住房保障流程仍存在诸多问题,如管理流程复杂低效、信息不透明、违规使用等,这不仅影响了政策效果,也损害了社会公平正义。因此,如何完善公共租赁住房保障流程管理,提高管理质量和效率,已成为亟待解决的现实课题。

### 1 公共租赁住房保障流程管理的价值意义

#### 1.1 促进社会公平与和谐

公共租赁住房保障流程管理在促进社会公平与和谐方面具有深远价值,通过科学合理的资源配置机制和标准化的管理流程,使住房困难群体能够获得与其需求相匹配的居住空间。这种保障性住房体系的建立与完善,为低收入家庭、新市民和进城务工人员等群体提供了稳定的居住环境,使其能够安居乐业并更好地融入城市生活。规范的保障流程管理不仅确保了住房资源分配的公平性和透明度,也提升了保障对象的获得感和归属感,进而促进了不同群体间的理解与互动<sup>[1]</sup>。完善的公共租赁住房管理体系还能够优化社区环境,营造良好的居住氛围,通过配套服务设施的合理布局和社区活动的开展,增进邻里关系,培育社区文化。在住房保障的基础上,居民能够将更多精力投入到工作和生活中,实现个人发展和家庭幸福,这种积极向上的生活态度也能带动整个社区的和谐发展,形成互帮互

助、共同进步的良好氛围,为构建安居乐业的社会环境奠定坚实基础。

#### 1.2 优化住房供应结构

公共租赁住房保障流程管理在优化住房供应结构方面发挥着关键作用。通过政府引导和市场机制相结合的方式,合理配置住房资源,有助于调整住房供应结构,促进住房市场的健康发展。一方面,公共租赁住房的供应满足了不同层次、不同需求群体的住房需求,为低收入家庭、新市民和进城务工人员等提供了适宜的居住空间,缓解了住房压力;另一方面,公共租赁住房的发展也有利于房地产市场的平稳运行,避免了市场过度波动对社会经济带来的不利影响。此外,公共租赁住房保障流程管理还能引导房地产开发企业调整经营策略,加大中小户型住房和保障性住房的建设力度,优化住房产品结构,更好地满足多元化的住房需求。总之,公共租赁住房保障流程管理对于优化住房供应结构、促进房地产市场健康发展具有重要意义。

#### 1.3 提升居民生活质量

公共租赁住房保障流程管理的完善对提升居民生活质量具有积极影响。通过提供租金低廉、设施齐全的公共租赁住房,有效减轻了低收入家庭的住房负担,使他们能够将更多的资源用于教育、医疗等其他方面的支出,从而提升整体生活质量。公共租赁住房不仅为居民提供了安全、舒适的居住环境,还配备了必要的生活设施和公共服务,如园林绿化、文体活动场所等,满足了居民多方面的生活需求<sup>[2]</sup>。此外,公共租赁住房的规范化管理也保障了居民的居住安全和舒适度,通过完善的物业服务和维修维护机制,

及时解决居民的住房问题,提升了居民的幸福感和满意度。总的来说,公共租赁住房保障流程管理的不断优化,为改善居民居住条件、提高生活质量提供了有力支撑。

## 2 公共租赁住房保障流程管理的现状

### 2.1 管理流程复杂且效率低下

公共租赁住房保障流程管理涉及多个政府部门和机构,这种多头管理的模式导致管理流程复杂冗长,效率低下。不同部门之间的职责划分不明确,缺乏有效的沟通协调机制,经常出现推诿扯皮的现象。例如,在公共租赁住房的维修和维护工作中,可能因为部门间的协调不畅而出现延误,影响居民的正常生活。此外,管理人员数量不足、专业素质不高也是导致管理效率低下的重要原因。一些管理人员缺乏必要的专业知识和技能,难以有效应对日常管理中遇到的问题。同时,管理人员的工作积极性和责任心不强,服务意识淡薄,难以为居民提供优质高效的服务。种种因素交织在一起,使得公共租赁住房保障流程管理陷入了复杂低效的困境。

### 2.2 信息不透明和审核不严格

在公共租赁住房的申请和分配过程中,存在着信息不透明、审核不严格等问题,这严重影响了公共租赁住房政策的公平性和有效性。一些地区的公共租赁住房管理部门缺乏信息公开的意识,申请和分配的相关信息不透明,公众难以了解和监督。同时,审核流程不规范、标准不明确,导致审核工作流于形式,难以真正识别和筛选出符合条件的申请人。在这种情况下,一些不符合条件的申请人可能通过各种途径获得公共租赁住房,而真正需要住房保障的低收入家庭却难以通过审核。这种不公平的分配机制违背了公共租赁住房政策的初衷,削弱了政策的社会效果。此外,信息不透明和审核不严格也为腐败和寻租行为提供了可乘之机,损害了公共租赁住房管理的公信力。

### 2.3 违规使用现象频发

公共租赁住房违规使用现象频发,成为困扰公共租赁住房保障流程管理的另一大难题。一些承租人将公共租赁住房违规转租、闲置或挪作他用,这不仅违反了公共租赁住房的使用规定,也造成了宝贵的住房资源浪费。例如,一些承租人将公共租赁住房转租给他人牟利,或者长期闲置住房不居住,甚至将住房用于经营、储物等非居住目的。这些违规行为扰乱了公共租赁住房的使用秩序,侵害了其他需要住房保障的群体的利益。同时,违规使用也反映出公共租赁住房后期监管的薄弱,管理部门对违规行为的查

处和惩戒力度不够,缺乏有效的监督和问责机制。频发的违规使用现象凸显出公共租赁住房保障流程管理中的诸多漏洞和不足,亟需采取有力措施加以解决。

## 3 公共租赁住房保障流程管理的技术路径及措施

### 3.1 强化关键技术因素把控,提升管理质量

强化关键技术因素把控是提升公共租赁住房保障流程管理质量的重要路径,管理流程的优化应立足于实际需求,针对不同阶段、不同环节的特点,设计科学合理、清晰高效的工作流程。通过信息化手段实现流程的标准化和自动化,建立统一的业务办理规范和标准,制定详细的操作指南和工作手册,明确办理时限和服务要求。在申请受理环节,运用人脸识别、电子签名等技术手段,实现材料在线提交和智能审核,提高办事效率。在资格审核环节,建立跨部门数据共享机制,实现与公安、民政、社保等部门信息系统的实时对接,准确核实申请人的家庭、收入和住房等信息。房源分配环节采用智能化匹配算法,综合考虑申请人的家庭结构、工作地点、居住偏好等因素,实现精准配租<sup>[3]</sup>。同时,通过建立统一的信息管理平台,实现租赁合同电子化管理、租金智能核算、费用在线缴纳等功能,为承租人提供便捷的服务体验。在后期管理方面,利用物联网技术对房屋使用情况进行实时监测,建立房屋维修保养智能预警系统,及时发现和处理各类问题。充分运用大数据分析技术,对租赁住房运营管理全过程数据进行挖掘分析,为完善管理政策、优化服务措施提供决策依据,推动公共租赁住房保障工作向规范化、精细化、智能化方向发展,切实提升保障性住房的管理水平和服务质量。

### 3.2 完善流程描述方法,确保管理清晰

完善流程描述方法是确保公共租赁住房保障流程管理清晰有序的关键,管理部门应充分运用标准化的流程描述语言和统一的图形标准,将复杂的管理流程以直观、形象的方式呈现出来。通过业务流程建模符号、泳道图等专业工具构建规范的流程模型,对申请受理、资格审核、配租选房、合同签订、使用监管等关键环节进行精细化描述,明确节点间的逻辑关系和信息流转路径;在具体操作层面,采用统一的工作流引擎平台,将抽象的流程模型转化为可执行的电子化流程,实现业务办理全程在线化和标准化<sup>[4]</sup>。针对不同业务场景,设计差异化的流程分支和处理规则,如对于特殊困难家庭可开通绿色通道,对紧急安置需求启动快速响应机制,确保流程既规范统一又富有弹性。在管理协同方面,运用泳道图清晰界定住建、民政、公安等部

门的职责边界和工作衔接点,建立跨部门协同工作机制,实现信息互通和业务联动。借助流程挖掘技术对历史数据进行分析,识别流程中的瓶颈和异常环节,持续优化和改进工作流程。同时开发直观的流程监控界面,实时展示业务办理进度和处理状态,方便管理人员掌握工作动态,及时发现和处理问题,提升流程运行的效率和质量;通过电子表单、移动端等多种渠道,为申请人提供便捷的业务办理入口和进度查询服务,增强办事体验和服务满意度。

### 3.3 优化资源配置,提高住房使用效率

优化资源配置是提高公共租赁住房使用效率的重要举措。公共租赁住房保障流程管理应立足于实际需求,合理确定住房供给规模和结构,避免盲目建设和过度供给。在房源分配环节,要综合考虑申请人的收入水平、家庭人口、住房状况等因素,建立科学合理的轮候排序和匹配机制,确保有限的住房资源优先满足最急需、最困难群体的需求<sup>[5]</sup>。同时,应加强政府引导和市场机制的有效结合,鼓励和吸引社会力量参与公共租赁住房建设和运营,盘活存量房源,提高住房资源的配置效率。在后期管理方面,要加强对公共租赁住房的维修养护,建立完善的设施设备管理制度和长效机制,及时发现和解决住房使用中的问题,延长房屋使用寿命,提高住房使用效率。此外,还应加强信息化管理手段的应用,建立公共租赁住房信息管理系统,实现房源信息、承租人信息、维修信息等数据的动态管理和实时更新,为优化资源配置、提高管理效率提供数据支撑。通过优化资源配置、完善管理制度、创新管理方式等多种手段,不断提升公共租赁住房的使用效率和管理水平,切实发挥公共租赁住房在保障性住房体系中的重要作用,让广大住房困难群众真正享受到安居乐业的幸福感和获得感。

### 3.4 加强信息公开和监管力度,确保公平分配

加强信息公开和监管力度是确保公共租赁住房公平分配的重要保障。在申请受理和资格审核环节,应全面推行政务公开,通过官方网站、移动客户端等多种渠道,及时准确地发布申请条件、审核标准、轮候排序等相关信息,接受社会各界的监督。对于审核结果,也应以适当方式向申请人反馈,保障其知情权和申诉权<sup>[6]</sup>。在房源分配环节,要严格按照轮候顺序和匹配原则进行分配,做到公开透明、

规范有序,杜绝暗箱操作和违规插队等行为。同时,要建立健全监督问责机制,畅通投诉举报渠道,鼓励社会公众和舆论媒体对公共租赁住房分配使用情况进行监督,对违规行为进行曝光和查处。对于弄虚作假骗取公共租赁住房或者违规转租、闲置住房的行为,应依法依规予以严厉惩处,维护公共租赁住房制度的公平性和严肃性。此外,还应加强部门协同联动,建立信息共享机制,实现申请、审核、分配等各环节信息的互联互通、实时核验,提高监管的针对性和有效性。通过信息公开和监管力度的不断加强,建立规范、透明、严密的公共租赁住房保障流程管理制度,才能真正实现住房分配的公平公正,让公共租赁住房这一民生福利惠及到最需要、最困难的群众,让人民群众在住有所居中感受到公平正义。

### 结束语

公共租赁住房保障流程管理是一项复杂的系统工程,需要政府、市场和社会各方的共同努力。未来,还需要进一步深化管理改革,完善相关法律法规,健全监管机制,营造良好的政策环境。同时,应加强与其他保障性住房政策的衔接,形成多层次、多渠道的住房保障体系。此外,还应重视公共租赁住房的后续管理和运营,为居民提供优质的居住环境和配套设施。随着管理水平的不断提升,公共租赁住房将更好地发挥作用,为构建和谐社会贡献力量。相信通过各方的共同努力,公共租赁住房保障流程管理必将迈上新的台阶,为实现住有所居的目标奠定坚实基础。

### 参考文献:

- [1] 岳圣元. 加快发展公共租赁住房的现实路径[J]. 求知, 2024, (07): 52-55.
- [2] 杨明轩. 宿迁市公共租赁住房动态管理研究[D]. 西北农林科技大学, 2024.
- [3] 王建珍. 喀什市公共租赁住房运营管理研究[D]. 北京化工大学, 2024.
- [4] 刘晓莹. 内蒙古乌拉特后旗公共租赁住房保障政策执行问题研究[D]. 内蒙古师范大学, 2024.
- [5] 郭诗龙, 张莹, 陈敬思. 公共租赁住房适应性设计策略研究[J]. 城市建筑空间, 2024, 31(01): 114-117.
- [6] 于佳璐. 哈尔滨市公共租赁住房管理存在的问题及对策[D]. 黑龙江大学, 2023.