

# 从“住有所居”到“住有优居” 一份140万人安居乐业的民生答卷

■新重庆-重庆日报记者 吴刚 廖雪梅 实习生 荣桐

安居乐业，是人民群众对美好生活的共同期盼。重庆——这座全国公租房体量最大的城市，十余载深耕厚植，已帮助140余万住房困难群众圆了“住有所

居”的梦想，绘就城市民生保障的温暖底色。

然而，随着住房保障规模的持续扩大与群众需求的日益多元，公租房不可避免地遭遇“成长的烦恼”：资源错配、“久摇不中”……影响群众的获得感与幸福感。

如何答好这份时代答卷？重庆将公租房改革作为创造高品质生活的重要实践，2024年以来陆续实施公租房智管、社区治理等一系列改革。

这一系列改革带来怎样的变化？还将如何改进？连日来，记者走进多个公租房小区进行蹲点调查。



▲7月16日，空港乐园公租房小区有着完善的商业和交通配套，居民生活工作出行都很便利。

## 民生为大

### 智管改革

从“人管房”到“智管房”

“都说退租很麻烦，没想到10来分钟就办完了！”7月29日上午，金凤佳园公租房物业服务中心，租户周佳雨手里捏着结算清单，连连感慨。

效率的提升，不仅体现在“退”的便捷上，更贯穿于“进”的顺畅中。

当日下午，在缙云新居公租房服务中心大厅，刚拿到9栋22楼房屋钥匙的杨雨浩脸上洋溢着喜悦。过去，市级公租房每季度才摇号1次，申请人要等待较长时间。如今，配租方式调整后，一个月可配租4次，他等了20多天就申请下来：“这速度太给力了！”

退房和租房都这么快，是怎么做到的？这要归功于从去年开始推出的公租房智管改革。简单来说，就是运用人工智能等技术，对公租房的申请审核等全流程进行升级改造，建立大数据平台——“公租房智管”应用。

以退租为例，因为涉及多部门结算，以前要花一两天。在智管改革中，重庆打通数据壁垒，整合服务流程，推出的“水电费用一站式结算”服务，15分钟就可完成所有手续，全程零跑腿。

又如，租房配租频次从“每季度1次”提升至“每周1次”，背后是“渝快办”的“一网通办”服务支撑和一体化数字资源系统（IRS）的多部门数据比对。如今，重庆超6成公租房租户实现“不见面审批”，4成线下窗口办理“最多跑一次”。

一场智管改革，不仅优化了申请和退租流程，更将“智管”理念延伸到公租房小区的日常运营中。

在沙坪坝区美丽阳光家园公租房小区，记者看到，居民刷脸即可通过智能门禁；在服务大厅，物管人员在中控台前轻点屏幕，便能看到设备运行情况。

在康居西城公租房小区，176台老旧电梯改造后，安装了远程监测和电动车人工智能识别系统，并接入基层智治平台，居民出行的安全感大大增加。

目前，“公租房智管”应用已“接管”了全市58.3万套公租房，精准服务110余万名保障对象。其中，市级公租房21个小区、914栋楼、35.1万套房源信息实现CIM（城市信息模型）地图落图，从而实现了“一房一档”数字化管理。通俗地说，过去是“人管房”，如今已是“智管房”。

利用这样一套智能系统，重庆公租房居民通过手机完成租金缴费的比例达92.3%。此外，针对长期存在的转租出借顽疾，今年以来，重庆利用大数据已查处清退转租出借居民1889户，有力维护了公租房的公平分配。

### 社区治理改革

从“栖身之所”到“温暖小家”

7月14日傍晚，记者在民心佳园公租房小区中心广场看到，这里步道干净整洁，草坪郁郁葱葱，孩子们的嬉闹声和居民们健身的音乐声此起彼伏，一派祥和景象。

很难想象，这个近万平方米的广场，不久前还是一个噪音扰民、纠纷不断的“问题点位”。民心佳园一社区党支部书记马琴介绍，最高峰时，广场上有近百家摊位，到处都是搭棚的棋牌摊、充气游乐设施以及胡乱堆放的杂物，甚至消防通道都被堵得水泄不通。

今年3月，一场大规模清退行动开始——所有在广场上摆摊的摊贩必须退出。在行动中，对扎根广场的“钉子户”，社区并未粗暴地一拆了之，而是要求其在片区部分有条件的道路上限时段、限定范围营业。最终，40余家符合条件的摊贩被允许划线规范经营。

民心佳园中心广场由“乱”到“治”的转变，折射的是重庆公租房社区治理的“绣花”智慧，也标志着社区治理从宏观整治走向精细化管理。

“我们小区的篮球架挂网换新的了，管得比



▲7月11日，居民在空港佳园公租房小区里拍摄小区环境。

（本版图片均由本报记者罗斌摄/视觉重庆）

好多商品房小区都细致。”在半岛逸景苑小区，居民张集洪打开手机，上面是他在朋友圈里给自己所住公租房小区的点赞。

在美丽阳光家园公租房小区，此前地胶脱落的羽毛球场上铺上了悬浮地胶，一批新充电桩也建好了。居民孙琴琴告诉记者：“以前电动车充电都私拉乱接电线，还到处乱停乱放，脚都迈不开，现在好了，规规矩矩，大家也感到很安全。”

市公租房管理局相关负责人介绍，为提升居民的居住感受，让社区充满“家”的温暖，近一年来，市级公租房小区建立了物业24小时问题快速响应机制，简单维修事项当日办结，共解决影响居民居住感受的问题300余件次。管理局还开展了不同小区物业的交叉检查，通过经验互鉴来提升管理效能，甚至针对物业服务滞后的问题，专门组建“问题整改攻坚小组”。

此外，重庆公租房小区还积极推行“15分钟生活圈”建设试点，努力实现让居民从“住有所居”迈向“住有优居”。

7月14日，记者在美丽阳光家园公租房小区养老服务中心看到，宽敞明亮的大厅里，老人们有的坐在沙发上摇着蒲扇聊天，有的在工作人员搀扶下踱步。旁边的一个房间里，一群老人围坐在一张大方桌旁，兴致勃勃地做着手工。

据了解，截至目前，重庆21个市级公租房小区已配套小学、幼儿园、托育机构88所，保障5.5万余名承租户子女就近入学入园；建成社区养老机构37家，社区养老食堂15个；建成社区卫生服务中心（站）、社区医院21个；打造50余个少年儿童活动阵地；“就业超市”、零工驿站年均举办招聘活动超百场。

社区治理改革既带来便利，更带来温情，居民们逐渐从服务的被动接受者，转变为社区治理的积极参与者。例如，幸福华庭公租房小区鼓励居民装扮自己的房间，居民吴婕拿到“温暖小窝”奖杯后，备受鼓舞，主动担任小区物业管理监督员；康庄美地居民欢斌入选“我们的城市，我们的家园”社区人物肖像后，不仅利用自己的文艺特长发展了一批志愿者，还组建文艺队伍，让小区文艺氛围更加活跃。

通过社区治理改革，公租房小区生活配套服务越来越完善，居民的归属感也越来越强。市公租房管理局数据显示，改革后，重庆公租房小区的群众满意度从84%提升到96%。

### 租金价格机制改革

从“基础保障”到“物超所值”

“说实话，刚听到要涨房租，我心里还是有点

打鼓。”说这话的，是家住民心佳园公租房小区36栋的刘丽媛。

去年12月，当看到居民群里转发周边楼盘房租情况的价格表时，她有些忐忑。但小区租金从每平方米11元微调到11.44元的正式通知发布后，她反而松了一口气：“和服务提升相比，值！”

按照国家规定，公租房租金需动态调整，以保障其可持续运营。今年，重庆公租房租金首次调价，21个项目有涨有跌，每月每平方米平均上调0.36元，低保低收入家庭租金标准保持不变。调整后的租金不超过同地段、同品质房屋市场租金价格的60%。

“租金调整的目的绝不是单纯为了增加收入，而是希望能够持续开展设施更新、环境提升等‘微改造’，让居民真切感受物有所值，甚至物超所值。”民心佳园房管中心主任陈辉介绍。

如何才能“物有所值”？刘丽媛为记者讲述了一个让她记忆犹新的瞬间：“那天我下班回家，刚进电梯就发现不一样了。原本破旧的墙上加装了环保材质的护墙板，昏暗的白炽灯换成了明亮的LED灯，一下子感觉‘高大上’起来。”

刘丽媛算了一笔账：两室一厅的房子，一个月才增加到30元的房租，“和周边商品房相比，性价比相当不错！”

改造提升带来的回馈是积极的。来自市公租房管理局的数据显示，近一年来，21个市级公租房小区共改造电梯209台、消防管网13万米、消除火灾隐患1100多处，增加非机动车停车位2870个，新增充电桩口2264个……更多居民真切感受到“家”的温暖，实现“小投入”改善“大民生”。

更多的改造提升还“在路上”。市公租房管理局相关负责人介绍，市级公租房小区已针对性制定改造运动场地、更新儿童游乐设施、增设便民电梯、增加健身器材、充电桩等品质提升专项计划40项，每月持续更新任务并打表推进。

### 资产盘活改革

从“租的家”到“购的家”

“买了这个房子，心里特别踏实，真的很有成就感和安全感！”7月16日，在九龙西苑公租房小区，面对记者，小李难掩喜悦。

一年前，小李还是这里的租户，当重庆推出公租房“租转售”改革后，他大起胆子，花18万元购买了小区一套一室一厅、约50平方米的房子，让他在这座城市有了真正属于自己的“窝”。



▲6月25日，民心佳园公租房服务大厅，居民在了解租转售相关政策。



▲7月16日，空港乐园公租房小区，外卖员刘进波迫不及待地要将妻子做的手工花放进新家。

从“租”到“售”的转变，不仅满足了居民的安居梦想，更提供了多元化的安居选择，通过产权制度创新，实现社会效益和资产价值的双提升。数据显示，截至目前，全市已有1400余户公租房居民申购了房屋。

重庆的另一项尝试，是构建招商、扶商到造商的全链条服务，全面激活公租房小区的配套商业资源。

7月17日中午，在渝北区空港佳园商业街，“大炮牛肉羊肉儿”餐馆大厅里人流涌动，厨房灶台上火光熊熊。

餐馆老板陈振申告诉记者，他过去在朝天门做生意，后因租金上涨搬到了该处，尽管毛利率有所下降，却“越干越有劲”。

“重庆发展置业管理有限公司免费帮我做了‘油改气’，每月能省下七八百元！并且这里的商铺实行直接招投标，我们可以直接从管理方那里租到商铺。以前我租的商铺只有50平方米，月租金要7500元，现在在100平方米月租金只要6000多元。”陈振申说。

得益于对营商环境的优化，重庆公租房商业越来越有活力。负责公租房商业资产运营的重点发展置业管理有限公司相关负责人介绍，目前，重庆公租房商业资产每年可实现4万至6万平方米的新增净出租，这在全国并不多见。

除了盘活住房和商铺，重庆公租房还精准锁定不同收入群体的多元化住房需求，实现资源利用效率与社会效益的最大化。

今年7月，外卖配送员刘进波凭借参加新就业形态人员职业伤害保障，成功配租到空港乐园公租房。要是在过去，他需要在中心城区缴纳城镇职工养老保险才符合中心城区公租房申请条件。这对快递员、网约车司机等新就业群体来说，并不容易。“我每天送外卖的第一单都会自动扣3块钱买这个保险，算下来，买新险已经一年多了，完全符合条件！”刘进波说。

记者了解到，我市公租房通过打破户籍限制，符合条件的新就业群体可享受同等保障，迄今已保障网约车司机、快递员等新就业群体1万余人。

【记者手记】

## 公租房改革“永远在路上”

重庆公租房改革以其体系化的魄力与精细化的智慧，重塑了保障性住房的内涵，成绩有目共睹。改革是“永远在路上”的未竟事业，重庆公租房改革下一步该怎么走？记者蹲点调研后认为，有四个方面值得持续关注。

一是在智管服务上更有温度。这意味着在利用大数据实现服务“精准滴灌”的同时，也要注意保护隐私，让住户既享受科技便利，又感受到安心与尊重。

二是在社区治理上更具活力。希望通过政策引导和机制创新，能有更多的社会组织、专业社工、志愿者乃至居民，参与社区文化营造、邻里互助与公共决策中，让社区不仅是和谐的，更是充满内生动力的有机体。

三是在租金机制上更加灵活。要进一步优化租金机制，更灵活地反映不同区域、不同群体的差异化需求，或探索更为细分的、与个人职业发展周期相挂钩的阶梯式租金政策，实现从“保基本”到“促安居、助乐业”的跨越。

四是在资产盘活上有更多创新。例如，探索以公租房资产为基础，更创新的金融工具，吸引社会资本投入，形成“投资、建设、运营、盘活、再投资”的良性循环。

【数读】

## 重庆公租房

●已累计分配56.6万套，让140余万住房困难群众实现“住有所居”

●申请实现线上线下融合“一网通办”，配租由原来“每季度1配”改为“每周1配”；超6成公租房租户实现线上申请“不见面审批”，4成线下窗口办理“最多跑一次”

●租购并举政策实施以来，已有1400余户家庭成功申购

●一年来，21个市级公租房小区共改造电梯209台、消防管网13万米，消除火灾隐患1100多处

●今年以来，及时解决影响居住感受的问题300余件次，群众满意度由去年的84%提高至96%

●今年以来，全市查处清退转租出借1889户，实施行政处罚75件

●市级公租房21个小区、914栋楼、35.1万套房源信息已建成CIM（城市信息模型）地图，实现“一房一档”数字化管理

（吴刚整理）