

民生视线

“十四五”时期,全国40个重点城市初步计划新增保障性租赁住房650万套(间)

# 让更多新市民和青年人安居乐业

本报记者 丁怡婷

住房问题关系民生福祉。“十四五”规划纲要提出,以人口流入多、房价高的城市为重点,扩大保障性租赁住房供给,着力解决困难群体和新市民住房问题。

如何让更多新市民和青年人安居乐业?作为住房保障体系的重要组成部分,保障性租赁住房有哪些特点?各地有哪些值得借鉴的经验做法?记者进行了采访。

## 坚持小户型、低租金,主要面向符合条件的新市民、青年人等群体

“终于有属于自己的厨房和卫生间了。50平方米的一室一厅,每月租金2000元出头,和合租价格相差不多,环境却好许多!”四川省成都市南华佳苑保障性租赁住房项目现场,前来选房的年轻人王晖非常满意。

推开房门,湖蓝色的窗帘,浅灰色的地板,沙发、茶几、衣柜井井有条,“小清新”的装修风格很符合年轻人的审美。

“项目是统一户型,统一装修。租客可以签订1至5年的合同,租金按区域平均价格的9折执行,租赁期3年内不会涨价。”负责项目运营的成都高投资产经营管理有限公司副总经理李嘉玲介绍。

近年来,我国加快完善以公租房、保障性租赁住房和共有产权住房为主体的住房保障体系。与公租房主要面向城镇的住房、收入“双困难”家庭供应不同,保障性租赁住房主要面向符合条件的新市民、青年人等群体,一般不设收入门槛。同时,坚持小户型、低租金,以建筑面积不超过70平方米的小户型为主,租金低于同地段同品质市场租赁住房。

“新市民、青年人等群体大多是刚毕业参加工作的大学生或外来务工人员,小户型、低租金房源既能满足他们的基本居住需要,也能最大限度降低租金支出负担。另外,在公共资源有限的条件下,以小户型为主的设计也能尽可能多地增加房源供给。”住房和城乡建设部有关负责人介绍。

2021年末,我国常住人口城镇化率达64.72%,流动人口1.385亿人,人口向经济发达地区和城市群集聚趋势明显。浙江工业大学副校长虞晓芬介绍,目前在北京、上海、广州、深圳、杭州等大城市,租房人口占常住人口的比例达40%以上。

与庞大的租房需求相比,这些城市的住房租赁市场总体结构性供给不足。“市场租赁房源以个人散租为主,租赁关系往往不稳定。小户型、高价位房源供大于求,小户型、低租金房源供不应求,新市民、青年人‘买不起房、租不好房’的问题比较突出。”虞晓芬认为,加快发展保障性租赁住房有利于完善住房保障体系,进一步推进以人为核心的新型城镇化;也有利于合理释放购房需求,缓解房价上涨压力,促进房地产市场平稳健康发展。

## 主要利用存量土地和房屋建设,引导多主体投资、多渠道供给

加快发展保障性租赁住房,解决“地从哪儿来”是关键。

大城市尤其是中心城区地段,土地资源

稀缺,拿地成本高,容易推高房价和租金;郊区地块成本相对较低,但通勤距离又较远。

去年,大学毕业的林波搬入龙湖冠寓天津市南开区王顶堤店,看中的就是通勤便捷:“走路去公司上班差不多10分钟,最近的地铁站大约600米远,周末出门玩也很方便。”

两年前,这里还是一家闲置许久的集体宿舍,如今却焕然一新,出租率保持在97%以上。“刚接手时,这里的房间设施老化,有的屋顶还漏水。改造成保障性租赁住房项目,既盘活了低效闲置资源,也能减少企业的投资成本,一举多得。”公寓负责人介绍,项目正在申请执行民用电气热价格,未来可以进一步降低企业运营成本和租客支出负担。

根据国务院办公厅印发的《关于加快发展保障性租赁住房的意见》(以下简称《意见》),保障性租赁住房主要利用集体经营性建设用地、企事业单位自有闲置土地、产业园区配套用地和存量闲置房屋建设,适当利用新供应国有建设用地建设。

《意见》提出,进一步完善土地支持政策。例如,利用非居住存量土地和非居住存量房屋建设保障性租赁住房,取得保障性租赁住房项目认定书后,用水、用电、用气价格按照居民标准执行;可将产业园区配套用地面积占比上限由7%提高到15%;等等。

“主要利用存量土地和房屋建设,引导多主体投资、多渠道供给,是一种不同于以往保障性住房建设的新思路。”住房和城乡建设部有关负责人介绍,这改变了过去政府作为居住用地唯一供应者、房地产开发商作为住房唯一供应者的情况,“目前来看,农村集体经营性组织、企事业单位、园区企业、住房租赁企业等各方面主体参与的热情都比较高。”

据统计,目前利用存量土地和房屋建设的保障性租赁住房达到了70%。在北京,今年在充分利用存量闲置房屋和企业自有用地建设保障性租赁住房的同时,拟供租赁住房用地项目约307公顷,近八成将用于建设保障性租赁住房;在厦门,部分闲置公有住房、安置住房等转为保障性租赁住房,1000余套(间)专项提供给环卫工人、公交车驾驶员等基层一线公共服务人员。

保障性租赁住房,租得到还要住得好。屋内家具家电一应俱全,公共空间设置影音区、书吧、健身房等,24小时保安值守……这些已经成为不少保障性租赁住房项目的标配。为了更好地满足新市民、青年人的居住需要,住房和城乡建设部制定了相应标准,提出集中式租赁住房可根据市场需求和建筑周边商业服务网点配置等实际情况,增加相应服务功能。如宿舍型租赁住房建筑内公共区域可增加公用厨房、文体活动等服务空间,房间内应加大储物空间等。

## 财税、金融等支持政策多措并举,加快发展保障性租赁住房

广东省广州市白云区人和镇凤和村,既保留着青砖墙面、雕花屋檐的岭南特色,也融入了音乐吧、文艺杂货铺等时尚气息,昔日的空心村如今生机勃勃。



“这里原本有200多栋空置房屋,我们通过微改造方式,建设了保障性租赁住房,套均租价每月约1300元。部分旧房还用于发展商务办公、旅游休闲等项目,为凤和村带来人流与活力。”广东恒广投资有限公司副总经理许晓燕介绍。

对于租赁住房建设和运营来说,普遍面临初期投入大、回报周期长、融资成本高的问题。凤和村项目如何破解这一难题?许晓燕说,建设银行广州分行为项目整体改造提供了5.5亿元信贷支持,期限10年,利率4.2%,“长期低息贷款大约能节省3000多万元的财务成本,保障了项目的顺利进行。”

今年2月,中国银保监会、住房和城乡建设部联合印发了相关指导意见,提出鼓励银行业金融机构按照依法合规、风险可控、商业可持续原则,向改建、改造存量房屋形成非自有产权保障性租赁住房的住房租赁企业提供贷款;保障性租赁住房有关贷款不纳入房地产贷款集中度管理等举措。

为了调动多主体参与保障性租赁住房建设的积极性,一系列支持政策扎实落地。简化审批流程,多个城市开展联审机制,缩短项目审批时间;加大财政补助,去年中央为40个城市在预算内投资补助了28亿元,今年还将加大中央财政补助资金的支持力度;降低税费负担,住房租赁企业向个人出租住房按照5%征收率减按1.5%缴纳增值税,企事业单位等向个人、规模化住房租赁企业出租住房,减按4%征收房产税。

“这些政策举措含金量高、力度大,回应了当前住房发展面临的一些突出问题,补齐了住房保障体系的短板,将让更多新市民和青年人租得到、租得起、租得近、租得好。”

智能客服出现的这些问题,侵犯了消费者的合法权益。“为消费者提供经营地址、联系方式和便捷有效的投诉渠道,是电子商务经营者的法定责任和义务。相关企业不能用一个很难畅通的智能客服来推卸自身的法定责任。”中国法学会消费者权益保护法研究会副秘书长陈音江说。

业内人士认为,解决智能客服不“智能”问题,保障消费者合法权益,政府、协会与企业等各方主体要形成合力、协同共治。

监管部门要提升监管效能。“针对消费者反映智能客服存在的问题,市场监管等部门要积极发挥作用,加大新业态新领域治理水平,督促企业履行主体责任,引导企业加强信用体系建设,优化客服服务流程,合理搭配人工客服和智能客服,提

好。”上海市房地产科学研究院院长严荣说。“十四五”时期,全国40个重点城市初步计划新增保障性租赁住房650万套(间),预计可帮助解决近2000万人的住房困难。北京、上海、广州、深圳等重点城市,也都提高了新增保障性租赁住房的占比,普遍占新增住房供应量的40%至45%以上。

贝壳研究院高级分析师黄卉认为,加快发展保障性租赁住房,还要进一步明确保障对象和细化建设标准,并且探索制定科学合理的租金定价机制,“租金要低于同地段同品质市场租赁住房租金,但差距也不宜过大,否则企业容易亏损,不利于良性循环发展。”

今年2月,广州市住房和城乡建设局印发《广州市保障性租赁住房项目认定办法(征求意见稿)》提出,保障性租赁住房租金低于同地段同品质市场租赁住房租金,具体由市场主体按照“企业可持续、市民可负担”的原则,结合享受的优惠政策,以及企业运营成本综合评估确定。租金每年涨幅不高于同地段同品质市场租赁住房租金同期涨幅,且不超过5%。

还有专家提出,多重支持政策下,保障性租赁住房建设要注重因地制宜、有序发展,不能盲目推进。“接下来将推动各地建立健全住房租赁服务管理平台,加强对保障性租赁住房建设、出租和运营管理的全过程监督,强化工程质量安全监管。严禁以保障性租赁住房为名违规经营或骗取优惠政策。”住房和城乡建设部有关负责人说。

图①:湖北省武汉市新壹城保障性租赁住房屋内设施。

图②:龙湖冠寓天津市南开区王顶堤店保障性租赁住房屋内实景。

资料图片

多棱镜

我国对高素质技能人才的需求比以往任何时期都要迫切,需要进一步完善和落实技能人才培养、使用、评价、考核机制,全面优化技能人才发展生态

日前,人力资源和社会保障部发布《关于健全完善新时代技能人才职业技能等级制度的意见(试行)》(以下简称《意见》),明确到“十四五”期末,在以技能人员为主体的规模以上企业和其他用人单位中,全面推行职业技能等级认定,普遍建立与国家职业资格制度相衔接、与终身职业技能培训制度相适应、并与使用相结合、与待遇相匹配的新时代技能人才职业技能等级制度。

《意见》提出,企业可增设特级技师和首席技师技术职务(岗位),补设学徒工,形成“八级工”职业技能等级(岗位)序列。这些举措将为数量庞大的技术工人打开职业发展新通道,有利于进一步培养、壮大高技能人才队伍,为高质量发展提供强大的人才支撑。

高质量发展需要一流的科学家和工程师,也需要一流的技能人才。我国现有约2亿名技术工人队伍,他们是支撑中国制造、中国创造的重要基础,对推动经济高质量发展具有重要作用。近年来我国大力推进传统制造业转型升级,却面临着“设备易得、技工难求”的尴尬局面。统计数据显示,近年来,技能劳动者的求人倍率(岗位空缺与求职人数的比率)一直在1.5以上,高级技工的求人倍率甚至达到2以上水平,技工紧缺现象逐步从东部沿海扩散至中西部地区,从季节性演变为经常性。从推动高质量发展、构建新发展格局的需求来看,现有技能人才总量仍然不足。

当前,我国对高素质技能人才的需求比以往任何时期都要迫切。仅制造业十大重点领域,到2025年技能人才缺口将近3000万人。《“十四五”期间,我国将新增技能人才4000万人以上。要实现这一目标,需要进一步完善和落实技能人才培养、使用、评价、考核机制,全面优化技能人才发展生态,打造有利于技能人才成长成才的制度体系和社会环境。畅通技能人才职业发展通道,无疑是关键一环。

畅通技能人才职业发展通道,让技能人才有奔头、有盼头。以往由于技能等级(岗位)设置不健全,技能人才职业发展在纵向晋升上存在“天花板”问题。此次《意见》明确设置从学徒工、初级工、中级工,再到高级工、技师、高级技师乃至更高等级的职业技能等级(岗位)序列,技能人才的成长路径更明晰,成才晋升的通道更畅通。同时,职业技能等级与国家职业资格制度相衔接,如在聘的高级工、技师、高级技师比照相应层级专业技术人员享受同等待遇,这有利于进一步打破技能人才职业发展“独木桥”,让技能人才纵向有阶梯、横向可转换,促进技能人才融合发展。

畅通技能人才职业发展通道,让技能人才既有“面子”,也有“里子”。健全完善新时代技能人才职业技能等级制度,要切实推动职业技能等级认定结果与培养使用待遇相结合,建立与之相匹配的岗位绩效工资制。只有将提升技能人才的薪酬、福利待遇落到实处,完善技能人才激励政策,才能有效引导广大技能人才立足本职、扎根岗位。同时,还要推动高技能人才的配偶、子女按有关规定享受公共就业、教育、住房等保障服务,让技能人才不仅收获一份职业荣誉,更要拥有与创造价值相匹配的获得感。

精于工,匠于心,只要心怀梦想,勤学苦练,每个技术工人都有希望攀登职业的顶峰。当越来越多的技能人才凭借焊接、砌筑、剪发等职业绝技获得相应的高级职称,赢得社会各界对相关职业的更多认可和尊重,也会激励更多的技能人才提升服务水平和职业技能,为实现人生出彩而奋勇拼搏。

# 畅通技能人才职业发展通道

冯华

民生服务港

## 电子社保卡有啥用?可享受诸多线上民生服务

本报记者 李心萍

人力资源和社会保障部数据显示,截至今年2月,电子社保卡领用人数超5亿人。电子社保卡能干嘛?有了实体卡,还需要申领电子社保卡吗?

人力资源和社会保障部有关负责人介绍,电子社保卡是实体社保卡的线上形态,是持卡人线上享受人社服务及其他民生服务的电子凭证和结算工具。

首先,电子社保卡作为线上身份认证凭证,可以在互联网上实现身份认证。持卡人不仅能够凭借电子社保卡实现线上待遇资格认证,还可用于政务门户网站的快速注册和登录。

其次,电子社保卡还能申办线上业务,包括就业创业服务、社保服务、劳动用工服务等多类业务,都可以在网上完成申办。据统计,2021年,有1.81亿人次使用了电子社保卡“个人社保权益单”查询功能;2208万人次通过电子社保卡实现网上社保待遇资格认证;675万人通过电子社保卡办理社保关系转移。

2020年7月,电子社保卡还开通了“就业在线”平台,汇聚了202家人力资源服务机构。劳动者只需登录电子社保卡,即可了解到实时、跨区域的招聘信息。截至目前,该平台已累计发布1635万个岗位信息,当前有效岗位811万个。

此外,电子社保卡还具有移动支付功能,可用于线上参保缴费、考试缴费、培训缴费、医疗费结算等。目前,许多城市已通过电子社保卡开通了就医购药服务功能,在就医时出示手机端电子社保卡,看病后不用排队就可直接线上结算,或者在购药时完成扫码支付。

该负责人介绍,持卡人可根据自己的用卡习惯,在不同的用卡场景下,自由选择使用实体社保卡或电子社保卡。忘带实体社保卡时,手机里的电子社保卡也能同样使用。但如果挂失了实体社保卡,电子社保卡也不能再使用。

本版责编:李心萍 版式设计:汪哲平

新观点

操作繁琐、转入人工客服难

# 智能客服不“智能”问题亟待解决

本报记者 齐志明

日前,家住江西省南昌市青云谱区的李先生,发现一次使用共享单车后,平台未经确认自动扣除了保险费。随即,他联系客服,却只能联系上智能客服,问题迟迟无法解决。无奈之下,李先生只能向青云谱区市场监督管理局求助,才成功退回保险费。

前不久,在北京市工作的胡先生在某电商平台购买了口罩,商家收钱后没发货就关店了,怎么也联系不上。胡先生只好联系平台在线客服,不承想,接下来是一连串的“兜圈子”。“智能客服既无法协助处理问题,也不能提供卖家地址等有效信息,这种无实质内容的互动,只是浪费时间。”胡先生很无奈。

近年来,随着人工智能技术的发展,不少企业上线智能客服代替人工客服,提供

便利的同时也导致了新的消费纠纷。

1月28日,中国消费者协会发布的《2021年全国消协组织受理投诉情况分析》显示,智能客服不“智能”是一大投诉热点。消费者投诉的主要问题有:智能客服答非所问或循环重复;转人工客服接通困难,排队较长;智能客服入口隐蔽,难以找到或操作复杂,对老年消费者不够友好等。

智能客服不“智能”,在于“有限”的技术设定难以有效应对“无限”的具体问题。浙江省消保委有关负责人表示,智能客服只能预设可能出现的情景和情况,而现实中发生的问题不一而足,非常个性化,使得智能客服模式化的应对无法满足消费者的需求。

智能客服出现的这些问题,侵犯了消费者的合法权益。“为消费者提供经营地址、联系方式和便捷有效的投诉渠道,是电子商务经营者的法定责任和义务。相关企业不能用一个很难畅通的智能客服来推卸自身的法定责任。”中国法学会消费者权益保护法研究会副秘书长陈音江说。

业内人士认为,解决智能客服不“智能”问题,保障消费者合法权益,政府、协会与企业等各方主体要形成合力、协同共治。

监管部门要提升监管效能。“针对消费者反映智能客服存在的问题,市场监管等部门要积极发挥作用,加大新业态新领域治理水平,督促企业履行主体责任,引导企业加强信用体系建设,优化客服服务流程,合理搭配人工客服和智能客服,提

升售后服务体验感,满足消费者多元化需求。”青云谱区市场监督管理局消保科科长桂建军说。

“企业要让消费者可以自主选择客服方式。”陈音江建议,有关企业应采用“人工+智能”的复合型客服系统,对于一些常规性咨询问题,可以通过智能语音回复,而对于一些消费者投诉等急需解决的问题,尤其是涉及消费者人身、财产安全的问题,则应优先通过人工客服渠道解决。企业要结合自身业务范围和特点,梳理出部分共性问题,建立科学有效的语音内容,让消费者根据遇到的实际情况,自主选择智能语音或人工回复方式。

行业组织要帮助规范企业智能客服的使用。专家建议,有关行业组织可以结合智能客服实际服务质量,综合考虑经营者和消费者的需求,具体细化智能客服的层级设置和接听时长规定,对超出层级设置或接听时长规定的给予一定处罚,督促和规范经营者科学合理使用智能客服系统,为消费者提供便捷高效的智能客服服务。同时,要明确提供人工客服的类型,为受到此类困扰的消费者提供有效的信息渠道和投诉窗口。