

晨报记者 林劲榆 牛 强

近日,《新闻晨报》收到一封特殊的读者来信。一位来自于中国香港的同胞庄先生,在置换房子过户的过程中,遇到了棘手的难题。最终,在上海市房地产交易中心相关工作人员的帮助下,不到48小时,他的难题迎刃而解。

收到这封读者来信后,新闻晨报记者与庄先生取得联系,向他详细了解整个过程。我们试图去真实记录上海这座特大城市背后,那群设身处地为人才着想,甘当人才服务的“店小二”的日常;同时,我们也迅速联系上海市房地产交易中心,采访到了当时接待庄先生的两位工作人员冯亚平和于雷。

庄先生自述 上海,让人越来越喜欢的城市

我是一名中国香港的同胞,今年五十多岁。已在上海工作与生活的多年。目前,从事互联网跨境贸易方面的工作。

前几年,我不小心摔了一跤。之前的房子是双层的,但是因为行动不便了,我就想把老的房子卖掉,换个平层的。于是,精挑细选一番做出决定后,我准备去过户。

11月10日,我先去了浦东房地产交易中心办理手续。当我提交完材料以后,工作人员在审核时发现我缴纳的流水有些问题需要我解决。我当时就纳闷,最近几年我光是个人所得税就要接近五百万元,也算是个纳税大户了,怎么会有问题呢?

这时,工作人员耐心地向我解释:中国香港同胞在上海买房,不是看总的缴纳税额,而是要连续12个月缴纳,中间不能间断。我马上查了一下,原来是今年10月份,本应该在10月31日前缴纳税,但是我们公司出纳因为新冠疫情原因,在11月1日才去报税上缴,导致时间上晚了一天。

随后,浦东房地产交易中心的工作人员指引我,这样的情况可以去上海房地产交易中心做进一步处理。于是,我第一时间联系了中介,并连忙赶到了上海房地产交易中心。我先去窗口询问,工作人员耐心听我讲完具体情况后表示,我这个情况可以去7楼的督查考核科咨询一下。当时,我的心里突然感觉特别害怕,坦白说,我对于政府部门一直停留在过去那种“衙门”的印象。但转念一想,去问问看吧,万一事情出现转机呢?

进了督查考核科的办公室后,工作人员冯亚平主动向我走来,询问我有什么事?于是,我就一五一十地把情况告诉了她。我天生说话的语速比较快,又很焦急不安。看到我急得汗流浹背,冯亚平连忙安抚我说:“不要着急,咱们坐下来,你慢慢地说。你可以把你的情况写下来,我们研究一下解决方案,看看能不能帮到您解决问题。”

后来,在冯亚平的指导下,我把自己的情况详细写下来。我最害怕的是,我的购房首付款1452万会不会被卖家没收?这样我会不会香港也回不去,上海也待不了。一旁的冯亚平似乎读懂了我的担忧,继续说道,“不要急、不要急,看看有什么解决方案。”

等我将情况详细记录下来,冯亚平表示,他们最晚周五之前给我答复。另外一名工作人员于雷也再次确认好我的联系方式,告诉我一有什么新的情况立刻打电话给我。在这两位工作人员的耐心安抚之下,我的心情稍微好转,但悬在心头的大

石头依旧还是没有落地。

让我意外的是,当天下午,我刚从上海市房地产交易中心回到家里后,于雷就打电话给我,询问我能否再提供两份证明材料:一份是每个月的银行工资流水,还有一个是我的劳务合同。于雷耐心向我解释为什么需要提供这两份材料:证明我10月是有发工资的,这样就可以证明我是在缴税的,只是因为公司出纳晚了一天报税。听罢,我马上说:“我现在就去拉单子给你们送过去。”于雷却建议,不用大老远再跑一趟,叫个快递送过去。

第二天,当我把材料补齐后,他们再次打电话给我,电话里表示,我的购房资格问题可以解决。我算了一下时间,整个过程不到48小时。

该怎么感谢帮我解决难题的工作人员呢?我想到一个最好的方式,亲手送一面锦旗。锦旗上“服务热情,为民解忧”这八个字就代表了我的内心。当我去送锦旗的时候,工作人员一句“这是我们应该做的事”让我再一次被暖到了。当天,冯亚平因为工作原因不在单位,第二天还特地致电对我表示感谢。

12月14日,我的房子终于顺利过户。至此,悬在我心里的一块大石终于落地了!整件事情于我而言,是我内心深处那20年前和20年后对政府工作人员的态度,有了一个颠覆性的改观。我曾经经历过某些地方工作人员冷眼相待的态度。我也一直觉得,是不是我们要天天打电话去追问进度,没想到的是,反而是他们天天打电话追我。

上海,真是一座让人越来越喜欢的城市。我一直觉得上海的软实力离我们这样的普通市民好远好远,但当你有一天真的遇到了困难,才发现上海原来如此亲民。未来,我会用自己的亲身经历,向海外的同胞推介这个可爱可亲的上海。

房地产交易中心 会商机制,为百姓排忧解难

“购房者拿出了一辈子的积蓄购房,一旦遇到困难,这种焦急的心态我们非常能理解,所以我们尽最大的努力,在政策框架内,为购房者排忧解难。”上海市房地产交易中心的两位工作人员均表示,庄先生的感谢已经收到了,但是这些其实都是日常工作。

庄先生遇到的购房难题能够在短短一个月内处理完成,得益于上海市房地产交易中心有一套服务购房者的特殊机制——会商制度。

上海市房地产交易中心受理庄先生的信访后,按照特殊信访个案工作机制,立即启动了会商机制,协同专业科室、区交易中心核查情况、商量处理方案,并报中心领导,第一时间给出了方案。

庄先生补齐相关材料后,上海市房地产交易中心再次第一时间启动协商,第二天即答复庄先生妥善处理。

“在庄先生的后续办理过户和办证的过程中,我们与他建立了热线,一周都要通几个电话,了解进度,安排专人对接。”冯亚平表示,由于庄先生的情况特殊,按照原有的程序在窗口办会再次遇到问题,所以,他购房办证的每个环节,交易中心都事先了解,由专人负责,提高了效率,避免了走冤枉路。从交易、贷款到过户,短短一个多月,庄先生办妥了全部交易登记手续。“我们非常有成就感,每次实

实在地帮到了购房者,解决了困难,都非常开心。”

庄先生仅仅是上海市房地产交易中心今年接待的400多位信访者之一。在他们办理的另一个案中,一对80多岁的夫妇刚刚动拆迁,他们希望能将动迁房放在唯一的女儿名下,但是女儿没有购房资格,除非能够证明,他们的动迁房原来是公房,并被动改制买断,那么他们的女儿也可以获得动迁购房资格。“在这个案例中,考虑原房管所已几经改制,且房改手续发生在1998年,时间久远。为避免老百姓往返奔波,我们的资深科员同事主动揽下难题,多次赴区房管、物业部门查找,终于帮助购房者查到了30年前的房屋权属和改制的资料,目前案子正在办理中。”冯亚平说。

冯亚平大学毕业后,就在上海市房地产交易中心审核受理等业务部门工作,2008年进入管理信访业务的督查考核科,如今已经工作了20多年,专业基础扎实,2020年12月还获得了上海市先进工作者称号。于雷也是位经验丰富的业务人员,他2008年进入上海市房地产交易中心业务部门工作,2015年进入督查考核科。

“经验丰富,政策掌握全面,我们科室只有六个人,但是每一个都很专业。”冯亚平说,希望能够用专业知识服务市民。

据悉,上海市房地产交易中心包括各区房地产交易中心、住房租赁管理事务机构,各房屋调查机构、房屋调查成果管理部门等。作为与市民最关心最直接最现实的利益密切相关的窗口行业,他们始终坚持以党建引领文明创建,持续推进行业精神文明建设。自2007年以来,房地产行业已经连续7届保持上海市文明行业称号。

四点提醒

如何避开购房困境

“很多房地产交易遭遇的难题在前期就能发现,可以及时避免后续发生纠纷。”冯亚平说,所以买卖双方都应该为交易做好准备,避免遭遇困境。

● 购房者要确认购房资格。在购房前,首先要确认自己是否符合本市住房限购政策,具有购房资格。特别是2021年1月21日《关于促进本市房地产市场平稳健康发展的意见》(沪建房管联2021-48号)规定:夫妻离异的,任何一方自夫妻离异之日起3年内购买商品住房的,其拥有住房套数按离异前家庭总套数计算。如果有前述情况的,购房者更要了解清楚是否具有购房资格。可以直接到各区房地产交易中心或者拨打“962269”房地产交易行业服务热线咨询。

● 确认拟交易房屋的权利状况等。购房者本人可以通过“一网通办”不动产登记掌上办,查询房屋共有、抵押、限制等情况。或者可以亲自到房屋所在区不动产登记事务中心凭身份证、房屋地址查询上述情况。

● 二手房交易时应确认拟交易房屋的房源核验编号及二维码。

● 可申请二手房交易资金监管。上海市房地产交易中心搭建了全市统一的二手房交易资金监管平台,由上海市房地产交易资金监管公司承担本市交易资金监管的业务,并与工农中建交等11家商业银行实现信息系统对接,按照“免费、自愿、安全、方便”的原则为市民提供资金监管服务。

尊敬的《新闻晨报》编辑部:
我是常任在上海工作与生活的香港同胞,最近因为在上海购房遇到一些政策上问题求助于上海市房地产交易中心督查考核科,得到了冯亚平科长、于雷科员的热情接待,他们不仅仔细给我解释了境外人员购房法规政策,特别是针对我遇到的具体问题提出详细的解决方案,让我深深改变了之前对政府管理部门的“衙门”印象。此后两天,工作人员不断来电话,指导我如何补充材料,不到48小时就帮我圆满解决购房中遇到的问题。

作为政府的窗口单位,他们的工作态度、服务精神让我感受到上海作为一个国际大都市所具有有的软实力,在此借贵报,谨向上海市房地产交易中心表示衷心的感谢,我会用自己的亲身经历向海内外同胞推介可爱、可亲的上海!

香港同胞 庄诺 敬上
2021年12月14日于上海



▲庄先生(左)送上锦旗

在沪香港同胞给晨报来信:在遇到困难时,发现上海如此亲民

「48小时不到,我的买房困难解决了」