

近年来,市房管局房地产监察大队积极探索创新,将服务与管理高度融合,持续推进服务型行政执法建设——

# 打造健康房地产市场 助力平顶山经济发展

本报记者 卢拥军

## 新闻背景

近年来,房地产市场乱象丛生,如何有效遏制房地产企业违法违规行为,规范房地产市场秩序,是摆在平顶山市房管局房地产监察大队面前的一个重要课题。

作为鹰城房地产执法监察部门,市房管局房地产监察大队从保护群众利益出发,创新行政执法工作机制,为打造健康房地产市场作出了自己应有的贡献,多次被评为全省住房城乡建设行政执法队伍先进单位,荣获全省四星执法监察队伍称号。

10月8日,记者对该大队进行了采访。

镜头一:今年6月18日,星期六,新华区北环路某楼盘展示中心门口,彩旗飘扬,锣鼓喧天,宣传条幅挂满了门前的广场,不一会儿就吸引了众多群众,一场大型房屋预售宣传活动热闹进行中。放弃星期六休息时间,正在值班的市房管局房地产监察大队一中队执法人员恰巧巡查到此地,通过现场检查,并登录市房管局网站核实,发现该项目尚未取得商品房预售许可证。执法人员当即指出此次房屋预售宣传活动属违法行为,并对该企业下达了责令(立即)停止违法行为通知书,撤掉了宣传条幅。同时,在现场张贴公告,提醒在场群众。

镜头二:今年8月23日,一名40多岁的女同志来到市房管局房地产监察大队大队长王振军的办公室,将带来的一面锦旗展开,上面写着八个大字:“监察大队 人民公仆”。原来,几个月前,她轻信了一家开发企业的广告宣传,交纳了二十多万元的房屋认购金,随后她发现该项目建设手续不齐全,就要求开发企业退款,开发企业口头答应,却一拖再拖。无奈之下她来到市房管局房地产监察大队二中队投诉举报。二中队队长卢建峰接待后,依法对该企业负责人进行了约谈,告诫其违法预售的不良后果,督促企业尽快改正错误,不到一个星期,该开发企业就退还了全部认购金。

镜头三:今年9月29日上午,新华区法院两名工作人员和12家开发企业的负责人齐聚市房管局房地产监察大队办公室,召开由三方参加的案件通报会。会上,法院工作人员现场给开发企业下达了行政裁定书,要求开发企业切实履行市房管局作出的处罚决定,否则将进入强制执行阶段;房地产监察大队负责同志一一回答了企业提出的种种问题。大多数开发企业对行政执法工作表示理解和配合,纷纷表示一定要配合好房屋预售市场管理工作。

这些是市房管局房地产监察大队行政执法的缩影。

提起房地产市场预售管理工作,市房管局副调研员姜宏说,截至目前,纳入市房管局网络化管理的房地产项目有97家,在这些项目中举报投诉成为一大突出问题,在2015年至2016年上半年,市房管局房地产监察大队受理房地产违法预售案件75起,同比增加385%,涉及群众600多人次,涉及金额3000多万元,尤其是进入申请强制执行阶段的开发企业,大多是无力整改,工程长期不开工或停工,多年交不了房的开发项目,群众意见很大。

姜宏说,当前我市中心城区房地产市场仍比较低迷,房地产领域运行风险尚存,违法销售也呈现出与以往不同的特点。一是随意建设展示中心。中心城区房地产项目无论开工与否,无论是否取得商品房预售许可证,基本上都是先以进行相关形象宣传和楼盘展示的名义,建立展示中心(即售楼部),进而进行违法销售或变相违规销售。

二是擅自发布营销宣传广告。涉嫌违法销售的房地产项目除了在其展示中心和项目现场设置大型宣传板和实物造型外,还通过网络、电视、微信、车载媒体、路牌及墙体广告等方式,在未取得商品房预售许可证的情况下,擅自发布销售宣传广告,极大地误导了广大购房者。

三是违法销售方式花样翻新。房地产开发企业违法销售的营销方式不断变换,采取微信营销、会员会、免费发放VIP卡、定时优惠、众筹、免费旅游聚会等手段,蒙骗引诱群众。同时在群众实际认购时,不在售楼部,而是在包租宾馆进行销售收款,有的在收款后也不和购房人签订购房合同,极力逃避执法检查。

四是违法销售后果严重。房地产开发企业违法销售房屋后,因种种原因出现延期交房、房产证长期无法办理等诸多问题,很大程度上侵害了购房人的合法权益。

如何做好房地产开发市场监管工作,是压在市房管局领导班子肩上的重要任务。以党组书记、局长曹拥军为班长的市房管党组,敏锐把握国家经济形势新常态,尤其是在经济下行时期,通过调研一致认为:过去,他们在行政执法过程中只注重依法办事、按章执法,缺乏服务意识,往往是案件发生了,只注重如何进行查处,而很少注重如何通过服务把违法违规行为消除在萌芽状态,也很少主动与开发企业建立互动关系。针对这一状况,房地产监管工作一定要在执法理念上求转变、执法方式上求改进、服务水平上求提升,打通服务群众的“最后一公里”。

为此,市房管局房地产监察大队按照局党组的要求,大力推行服务型执法建设,根据“事前指导、事中规范、事后监督”的工作思路,创新行政执法工作新模式。



市房管局房地产监察大队工作人员检查某楼盘售楼部。

杜志宏 摄

## 领导点评

推进服务型行政执法建设是转变政府职能、建设服务型政府的重要内容,是践行为人民服务宗旨的重要体现。如何建设服务型执法机关,为人民群众和企业提供优质、高效、便捷、可靠的服务,实现管理和服务的高度融合,是房管部门的一个重要课题。

市房管局房地产监察大队在实践过程中,不断创新服务模式,运用新的载体,为打造健康平稳的房地产市场倾尽心血,实现了群众满意、政府满意、社会满意。

作为全省四星执法监察队伍,近年来,他们致力于推进服务型执法建设,转变行政执法理念,创新行政执法机制,规范行政执法行为,提升行政执法水平。这支队伍依法行政,文明执法,树立了鹰城房管人的新形象。

省政府将今年确定为服务型行政执法基层提升年,就是要通过抓基层行政执法单位服务型行政执法建设,解决服务型行政执法工作推进不平衡,执法理念陈旧,执法方式简单以及执法不严、执法不公,群众反映强烈等问题,实现法治政府和服务型政府的统一,行政执法与服务经

济社会和人民群众利益的统一。基层行政执法部门处在政府工作的第一线,是法律法规和政策的重要执行者。因此,房地产监察部门要正确处理执法监察、服务群众和服务企业的关系。在日常工作中监察人员要文明、文明执法不是不严格执法,而是在严格执法的基础上做到“三讲”:

一是讲程序。每起案件的处理过程都要严格按照行政处罚程序及流程,禁止任何违法执法程序行为的现象。二是讲政策。针对执法对象违法违纪行为的具体表现形式,对照规定认真讲解,提出处理意见。

三是讲和谐。和当事人讲明政策,道明违法违纪行为所造成的后果,做到以理服人,以礼待人。在案件处理过程中要以事实为依据、以法律为准绳,依法办案。

在今后的工作中,我们要持续完善服务体系,坚持严格规范公正文明执法,为推动我市经济社会发展作出新的更大的贡献。

——市房产管理局党组书记、局长 曹拥军

## 加强宣传,提升风险管控实效

为提升风险管控实效,该大队开展了一系列宣传教育活动。

发布购房警示。将市区未取得《商品房预售许可证》的开发项目,在多家媒体上汇总发布购房警示,还附有朗朗上口、便于记忆的特别提醒口诀——“购房要看预售证,合同网上来签订,首付缴款到专户,验房索要两个书,购房警示常关

注”。同时公布投诉电话及大队微信号,方便不同受众人阅读、查询。

张贴公告,设置提示牌。为进一步警示没有取得预售证的开发企业,该大队对未取得《商品房预售许可证》的楼盘,在其售楼部门前张贴房管局公告,提醒购房者该楼盘未取得预售许可证,谨慎购房。该大

队还利用节假日、休息日到小区、街道、广场、学校门口、城乡接合部等人员密集区域,宣传房产法律法规知识、购房注意事项,解答群众疑问,关注群众心声。在每家项目展示中心大厅的显著位置,该大队都会设置“温馨提示牌”,张贴显示项目建设手续办理情况,方便购房群众了解项目手续是否齐全。

## 多措并举,维护群众合法权益

在推进服务型执法过程中,该大队不断打造新的载体,把温暖送到了群众和开发企业的身边。

开展“送法”活动。该大队对开工企业的管理和销售人员进行法律法规知识集中培训,通过授课等形式宣传房地产法律法规,分析查找销售违规风险点及法律后果,答疑解惑,同时征求对房产监察工作的意见和建议。凡有开发项目开盘,大队工作人员都会及时到场,对没有取得预售许可证的企业进行劝导、告诫,不准其违法销售,对取得预售许可证的企业做好服务工作。

拓宽投诉渠道。为避免出现执法监督盲区,该大队充分利用市长热线、政府信箱、信访转办等多种举报投诉平台,多渠道接受群众举报和投诉。实行投诉首问责任制和限时办理制,确保受理投诉时间的有效落实;坚持有诉必应,有理必果,有访必办的办理要求,使群众投诉的问题事事有回音,件件有落实。

推进市场诚信体系建设。该大

队积极推进房地产开发公司诚信体系建设,完善行业引用评价标准,定期对全市开发公司组织开展信用等级评价,建立和完善评价、激励、惩戒制度,提高公共服务和市场监管水平。

实行行政执法事前提示、事中指导、事后回访制度。该大队在每日巡查中对即将开工的项目,均向建设单位送达《平顶山市住房和城乡建设行政指导文书事前提示告知书》,对项目在建设过程中已发生违法违规行为的各个环节给予提示和告诫,提示未取得《商品房预售许可证》不得重复销售、返本销售、分割拆零销售等。还要求项目建设期间,开发企业严格按照国家规定的审批建设程序进行开发建设,自觉遵守相关法律、法规和规章等规定。通过事前提示,力争将违法违规行为消灭在萌芽状态,进而避免企业违法违规行为的产生。

在对违法违规行为作出行政处罚时,该大队向当事方送达《平顶山

市住房和城乡建设行政指导文书事中指导书》,帮助当事方查找产生违法违规行为的根源,指出以后改进的方法,避免再犯类似错误。行政处罚履行后,大队向当事方送达《平顶山市住房和城乡建设行政指导文书事后回访表》,就行政执法程序、执法行为规范、服务型行政执法工作方式方法等12项内容对当事人进行回访,以便当事人对行政执法工作进行监督。

此外,该大队还不放松对违法违规建设行为的监察工作,对违法违规建设行为始终保持高压态势。今年,对中心城区25家在建设项目下达限期整改书25份,按期整改15家,另外10家正在查处。仅2015年下半年该大队就立案查处45家房地产企业涉嫌违规销售行为案件,为群众挽回损失近500万元,依法收缴罚款50多万元。通过一段时期的高压打击,2016年下半年以来,房地产领域违规销售行为呈递减态势,群众举报投诉率也明显下降。

## 创新方法,变“事后处罚”为“前移服务”

在探索服务型执法过程中,该大队创新服务方法,努力变“事后处罚”为“前移服务”,以减少企业违法违规行为的产生,促进房地产市场健康发展。

一张联系单,融洽你我他。该大队对新发展房产项目,首先送上联系单,方便企业联系。通过事前加强指导,从源头抓风险防范工作。

一张清单,把权力关进笼子里。该大队对外公开权力清单和处罚清单,公

开权力清单内容与流程图,明确自己的权力与职责,增强执法透明度和能见度。同时还主动接受社会各界监督,推动服务型行政执法工作。

一套规范办案程序,让人心服口服。该大队严格按照《行政处罚法》规定程序,坚持亮证执法,全程开启执法记录仪、拍照留证以及执法“四步工作法”(一警告、二约谈、三处罚、四曝光),使用文明用语,规范填写行政执法文书。

## 建立机制,促进企业依法诚信经营

住房作为消费品,市场秩序的好坏,直接影响广大老百姓的切身利益,关系到党和政府形象。为此,该大队创新思维,建立了一系列工作机制。

问题发现机制。在开发企业取得土地使用权之日起,该大队就着手收集相关动态信息,全部整理后建立台账,从源头上加强管理,有效遏制违法违规行为的生存空间。

警示劝诫机制。该大队首先制作提示牌,告知购买人购房时应该注意的事项、应查验的证件,明确买卖双方的责任与义务,提高购买人的风险防范能力。同时设立举报电话,加强日常巡查,对问题多发企业采取约谈、告诫、现场督导等方式进行警示劝诫,使开发企业增强自律和守法意识,提高对违法违规行为的治理效果。

工作推进机制。今年初,该大队制订了执法监察工作计划,明确工作重点,合理安排时间,稳步推进工作,对发现有问题的开发项目,综合运用行政、法律等手段解决。基本做法是先下告

知书督促整改,明确整改内容及整改时限,对未及时调整和整改不到位的企业通知约谈,动之以情,晓之以理,换位思考;对不配合工作的,提出警告;对态度骄横傲慢拒不改正的企业,严格依法予以行政处罚,并通过媒体进行曝光。

协同联动机制。市房管局与住建、规划、国土、工商等相关部门联合,对全市各个项目进行全面监管,发现问题及时函告有关单位,做到及时发现、及时制止、及时要求整改。通过部门联动,便于协作单位第一时间作出反应,形成全方位、立体监管体系。同时注重内部相关科室的联动,实现信息共享,资源共享,实行“闭环管理”,让违法企业无处违法、处处受制。违规单位在所有问题处理完毕后方可办理后续业务,以此促使企业依法诚信经营。

曹拥军表示,随着服务型执法建设活动在全系统的开展,他们将在打通服务群众“最后一公里”的道路上走得更加扎实,在服务全市经济发展的大考中为党和人民群众交出更加满意的答卷。

## 房地产相关知识

### 一、违法预售的表现形式有哪些?

未取得预售许可证或未接预售许可证批准范围预售商品房,擅自发布房地产广告;以预订、登记、选号或办理会员卡等形式收取定金;不在规定时间内一次性公开全部房源;采取虚假手段营造楼盘旺销氛围,哄抬房价以及用返本销售、售后包租等方式预售商品房;未按规定申报价格、明码标价预售以及一房多售;故意规避住房限购政策,协助购房人违规取得购房资格。

### 二、群众购买无预售许可证的房屋有哪些危害?

无证销售是违规行为,所购房屋行为难于受法律保护。购买无证商品房有的没有预售证,且开发商后期没能按时补上,购房者可能会面临办理不了房产证的尴尬局面。如果到预售证办下来时起诉,法院不予支持。还可能出现开发商一房多卖,而且发生纠纷时法院不予支持对该套房的所有权。同样,开发商跑路,房屋产权归属则不确定。

### 三、售后包租、返本销售、约定回购、销售房产份额存在什么风险?

1.在商业地产投资市场上,“先售后租,绝对的零风险,有的甚至每年保证提供10%的投资回报”,其实售后包租形式已为政府所禁止,如住建部早在

2006年就对开发商包租行为发出了风险提示,在2011年最高人民法院针对非法集资犯罪公布一份司法解释,其中明文规定了售后包租、返租回报等地产交易行为也被纳入非法集资范畴。

2.当前非法集资犯罪活动作案手段多样,其中不包括不具有房产销售的真实内容或者不以房产销售为主要目的,以返本销售、售后包租、约定回购、销售房产份额等方式非法吸收资金的,如“返租回报”“带租约销售”“利润共享”“保底分红”均属非法集资宣传资讯,一旦购买存在极大风险。

3.在目前我国房地产市场及其投融资渠道尚不成熟的时期,业主想获得“返本销售、售后包租、约定回购”的高额回报,就必须对其中暗含的法律风险有清醒的认识,防患于未然,避免风险。

### 四、已购买违规预售房屋的情况下,消费者应该如何维权?

消费者已购买违规预售房屋的,可先找开发商协商,协商不成的,应通过司法途径解决:

1.开发商仍未取得预售许可的,可通过法院起诉认定合同无效,要求开发商返还购房款;2.开发商已取得预售许可证的,可签订正式的商品房买卖合同并按照合同的约定执行,开发商未按照合同约定交房的,可要求开发商承担违约责任;3.对于违反合同约定的要求,可

以拒绝;4.也可向市房产管理局进行投诉处理。

### 五、开发商怎么才算是逾期交房?开发商延期交房该怎么办?

可以从以下几个方面判断:1.因建筑没有完工违反商品房买卖合同中的交房时间;2.因没有通过建筑工程竣工验收而违反买卖合同中的交房时间;3.出现法律规定的不可抗力,但开发商没有在商品房买卖合同约定的期限内告知购房者;4.在交付房屋时,房屋没有达到交付使用条件,购房者拒绝收房而引起的延期交房。

针对上述情况如何维权,购房者应保留相关证据材料,掌握好证据后,不论与开发商协商或是提起诉讼,都可充分地维护自身的合法权益,另基于房屋延期交付的时间存在不确定性,购房者应当注意诉讼时效问题,根据法律规定购房者应当自约定的交房之日起两年内向开发商主张权利。

### 六、购房前需了解哪些法律法规?

涉及购房的有关法律法规、司法解释、行政规章、政策措施非常多。关系最密切的一部规章就是《商品房销售管理办法》。这个规章对非法律专业人士来说,理解并不困难。规章包含了什么样的房子具备合法的销售条件,可以上市销售;有关房地产广告的规定;面积误差的处理、定金、设计变

### 更、订立合同必备的条款、房屋的交付、保修、法律责任等内容。购房人如有精力,可以适当了解《中华人民共和国城市房地产管理法》《城市房地产开发经营管理条例》《中华人民共和国广告法》《房地产广告发布暂行规范》和《商品房预售管理办法》《最高人民法院关于审理商品房买卖合同纠纷案件适用法律若干问题的解释》等法律法规、部门规章及司法解释。

### 七、购买商品房产基本程序有哪些?

一般情况下,买卖双方应按照以下程序办理:1.选房;2.签订认购书;3.签订商品房买卖合同,房地产开发企业选聘了物业管理企业的,应签订物业管理合同;4.办理商品房贷款或公积金贷款手续,与贷款银行或住房公积金管理中心签订贷款协议;5.办理入住手续;6.签订物业管理合同;7.办理产权过户手续,领取房产证。

### 八、签订商品房买卖合同前要看开发商哪些证件?

为了保证开发出售商品房的合法性,购房者在签订认购书和商品房买卖合同前应查看开发商的以下有关证件:1.土地使用权证书或者土地的批准文件;2.建设工程施工规划许可证、施工许可证,这主要是确保商品房的规划建设手续合法;3.预售商品房的,要有商品房预售许可证;现房商品房的,要有质量验收合格证和产权登记备案证,并且要同时符合商品房现售的有关规定。

### 九、房管部门要求开发商在售房处悬挂的“五证一照”包括哪些?

房地产商在预售商品房时应具备《房地产开发企业资质证书》《国有土地使用权》《建设工程规划许可证》《建设工程施工许可证》和《商品房预(销)售许可证》、工商营业执照。

### 十、现房、准现房和期房有何不同?

准现房:房屋主体已基本封顶完工,小区内的楼宇及设施的大致轮廓已出现,房屋、楼间距等重要因素已经一目了然,工程正在内外墙装修和进行配套施工阶段的房屋。但是这种房产性质仍然属于期房,政府按照期房进行管理,必须属于商品房销售许可证才能销售。

期房:在建的,尚未完成建设的,不能交付使用的房屋称为期房。

现房:已经完工的房地产项目。在经过有关部门验收后,可取得房屋产权证(大产权证),办理初始登记。购房者在这一阶段购买商品房时签订买卖合同。

### 十一、内部认购安全吗?

认购一般是将项目在未取得预售证之前所进行的促销方式,处于“内部认购”的房子多还没有拿到预售证,因此,不能在银行按揭贷款,所以“内部认购”只能以交诚意金的形式出现,有的甚至以派发筹码的形式出现。内部认购阶段虽然在现实情况中属于比较普遍的现象,而且内部认购阶段在价格上有一定的优势,但是由于项目五证不全,尚不具备合法的销售资格,五证不全也不能办理房产证,您对房屋的所有权将无法得到保证,建议慎重考虑。(杜志宏)