

呂國珍 著

技男藝術 題 談

● 天津社會科學

93.3

序 言

党的十一届三中全会以来,天津市政府遵循“一切为了人民,一切依靠人民”的基本思路,在城市建设方面取得了有目共睹的成绩。为了改善城市人民的居住生活,每年建房都要在300万平方米以上,相继建成了十几个风格各异的新辟住宅小区,几十万市民乔迁新居。“乔迁”,使大多数群众的居住条件有了明显的改观。然而,由于建房地点和群众的要求不尽一致,“乔迁”之后,又给一些群众带来了诸如上班路远、邻居不和、楼层朝向、生活环境不适宜等一系列“乔迁”而未能“安居”的实际问题。

《汉书·货殖传》云:“各安其居而乐其业。”意思是说,安居方能乐业。为使数十万群众都能得到满意的住房,帮助他们排忧解难,尽量使家家户户安居乐业,市政府自1984年以来,每年都把换房列入改善城市人民生活的十件大事之一。

本书作者吕国珍同志,是我区咸阳北路房管站换房员。她从业八年来,共为群众换房7518户,8137间,先后完成648起多角换房;以48角、51角、61角房屋大联换创天津市换房最高纪录,以突出的成绩赢得了广大群众的赞扬。也获得许

多荣誉。1986年,她被市政府授予“换房状元”称号,同时参加了由全国14个省市的18位女强人组成的“全国先进妇女演讲团”,受到邓颖超、康克清等党中央领导同志的接见。1987年被评为天津市劳动模范,1988年被授予“全国换房状元”称号。

一个换房员,以自己的切身经历著书立说,在全国同行中是极为少见的,更是难能可贵的。

《换房艺术趣谈》一书成稿后,我得先睹,认真读过多遍。作者以质朴酣畅的语言、数以百计的实例,把换房工作写得生动活泼,妙趣横生,读来情真意切。使我深为菅国珍的所想、所做、所为而感动。一册《换房艺术趣谈》,不失为她“辛苦我一人,换取家家乐”的工作结晶。

《换房艺术趣谈》融知识性与趣味性于一体,有很强的可读性。就本书具体内容而言,主要是讲换房的艺术与技巧。她可以把你领进换房工作的大门;她可以使你置身于换房市场之中;她可以开阔你的换房视野;她可以使你领悟许多换房常识,然而,她并不仅仅只是讲换房。她通过换房这个窗口,去观察、分析社会,涉及人们不同的生活追求,复杂的人际关系,以及各色人等的社会心态。因此,也可以称她是一部“生活小百科”。她既是换房活动的工具书,又可做茶余饭后的通俗读物,读者想用时,翻而即得;闲暇时,开卷有益,读来有趣。

本书作者,毕竟是一个房管站的换房员,又是初次著书,所撰书稿难以尽善尽美,恳请同行及读者提出宝贵意见。对推动换房工作的开展,为家家户户安居乐业作出贡献,实践

李瑞环同志“搭桥牵线尽心竭力，调剂需求利国利民”的题词。

天津市红桥区房产公司经理

徐全昌

1990年9月7日

目 录

城市换房论述	5
--------------	---

第一章 接待	7
--------------	---

接待简述	7
------------	---

一、接待普通工人	9
----------------	---

二、接待知识分子	11
----------------	----

三、接待家庭妇女	14
----------------	----

四、接待青年夫妇	17
----------------	----

五、接待残疾患者	19
----------------	----

六、接待孤寡老人	21
----------------	----

七、接待个体商贩	23
----------------	----

八、接待换环境者	25
----------------	----

九、接待增面积者	27
----------------	----

十、接待大换小者	29
----------------	----

十一、接待单位换房	31
-----------------	----

第二章 登记	33
--------------	----

登记简述	33
------------	----

一、住户换房登记	35
----------------	----

1. 家有困难 急于登记	35
--------------------	----

2. 欲换好房 闲来登记	37
3. 受人之托 代他登记	39
4. 两户一本 分换登记	41
5. 不留住址 秘密登记	43
6. 电话书信 传告登记	45
7. 又哭又闹 莽撞登记	47
8. 借得他房 为己登记	49
9. 社会“房虫” 谋私登记	51
10. 下居委会 指导登记	53
二、 单位换房登记	55
1. 伸延纵向横向	55
2. 以集中换分散	57
3. 用整幢换整幢	59
三、外埠换房登记	60
第三章 介绍线索	61
介绍线索简述	61
一、介绍线索的前提	63
1. 熟悉地形地貌	63
2. 了解区域差别	65
3. 懂得买卖行情	67
4. 掌握众多线索	69
5. 谨防坏人钻空	71
二、介绍线索的方式	73
1. 与本换户联系	73
2. 与换房站联系	75

3. 与诸单位联系.....	77
4. 与居委会联系.....	79
5. 与换房会联系.....	81
三、介绍线索的关键	83
1. 真实性.....	83
2. 准确性.....	85
3. 可行性.....	87
第四章 看房	89
看房简述	89
一、看房子本身	91
二、看发展前景	94
三、看工作之便	97
四、看生活可行	99
第五章 办手续	101
办手续简述.....	101
一把——统一思想.....	103
二把——看准看好.....	106
三把——提前搬家.....	108
四把——隐瞒对方.....	110
五把——一户办理.....	113
六把——私下交易.....	115
第六章 多角换房	118
多角换房简述.....	118
一、何为多角换房.....	120
二、怎样挂角联换.....	125

三、办理过户手续.....	129
四、统筹协助搬家.....	131
房屋名称、俗称释义	134
我对城市住房及换房现状与未来的思考	139
后记	145

城市换房论述

论述换房大概不是一件容易的事。可我第一次提笔写这篇论述时，并没有紧张情绪，却感到有一种从未有过的愉快和充实。

公房互换，是使用权和承租权的交换；私房互换是产权的转移；公房与私房互换则是使用权、承租权与产权的变更。我们国家城市如林，而房屋建筑的优劣与多少，从某种意义上讲，代表了一个城市的先进和落后，也是这个城市等级的标志。近年来，随着人口的增长和人们的生活需求的改变，换房已成为人们生活中的一件至关重要的大事。

我终于确定了我的坐标，从换房员的角度，找出论述换房的点，我是十分自信的。

换房一般需要完成五个大的环节。一是接待；二是登记；三是介绍线索；四是看房；五是办手续。缺一不可。

接待是换房员工作的第一步，对各式各样，各种阶层的换房户应当了解一二，掌握他们的心理，给他们当好参谋；登记时应分类排队，登得合理和可行；介绍线索时要把握好真实性、准确性、可行性三个关键性问题；看房要有重点；办手续时要严把关口。这些，都是一个换房员应当懂得和掌握的业务本领。

多角换房是一个难度大、程序复杂的浩大工程。从找角、挂角到过手续、搬家真算得上千回百转，复杂多变，很难成功。但多角换房，又为换房户提供了广阔的天地。目前，全国多角换房最高挂到 55 角以上，横跨几个区域和省市。但对它的规律性的研究，至今还是一个薄弱环节。我在本书中，对多角换房绘出示意图并加以说明，供读者参考。

房屋互换有很大的意义和作用。它无论是消极的或积极的，都会渗透到社会建设和社会生活中去。人们对住房和换房的现状与将来有着强烈的审美要求，我想，这也是换房论述中一个不可分割的组成部分。

1984 年以来，天津市政府年年把换房工作当作大事来抓，收获甚大。当市长李瑞环荣获全国换房名誉状元之后，天津乃至全国出现了从未有过的换房热潮。换房活动在华夏大地的众多城市里开展得蓬蓬勃勃。国办市场或自由市场，遍及城市的各个角落，我们国家的换房业的势头方兴未艾。全国数万名专职和兼职换房员都在自己的工作岗位上为人民排忧解难，为国家做贡献。

换房，也应是一门学科，它的主体应属“生活科学”的范畴。但是，它很奇怪。它小得不得了，又大得无法度量。它既是“生活科学”海洋里的一滴水，又是能包容众多学科的浩瀚海洋。在换房学里，社会学、心理学、美学、法学等运动其中，从而更使它富有力度和色彩。它简单而又深奥，一目了然却又神秘莫测，是很有解剖价值和研究价值的。

换房员是换房的灵魂，而党和人民的利益又是换房员的灵魂！这就是我最后的开场白。

第一章 接 待

接 待 简 述

接待工作，是换房员协助换房户调换房屋的第一个环节，也是极其重要的一个环节。俗话讲，万事开头儿难，接待工作也是如此。因此，做好接待工作，掌握接待工作的要领，了解换房户的心理，当好参谋，是换房员的宗旨。作为换房员，若想把接待工作艺术化，也是须下一番功夫的。

我国中医学里讲究：“望、闻、问、切”四个字，说其四个字，不如说是医生诊断病人的四个依次排列的程序。当然，换房员不是医生，换房户也非病人。但是我想，用好这四个字，是接待工作不可缺少的前提。

所谓望，就是看，就是观察。无论接待何人，换房员的第一步就是看，这是必然的，也是自然的。看他（她）或他们何时而来？怎样而来？来后如何？从而进行初步判断。其二便是闻，闻就是听，听他们说些什么，怎样说，态度如何？心境如何？是“和风细雨”，还是急急切切？谚语说：“听话听声，锣鼓听音”，作为换房员要听出大概，听出味道，听出几分所以然

来。再有就是问，问是一个很有趣儿的事，换房员的问应当有条不紊，清清楚楚，明明白白，既要全面、细致，又要恰到好处，以此掌握实情。最后便是“切”，我想，“切”就是判断了。判断出他们的换房要求是否可行，怎样才能顺利，怎样少走弯路，怎样取得成功？

了解和掌握了真实的情况，换房员再做的工作就是要当好参谋。大千世界，芸芸众生，男女老少，五行八作。人们的观念、情趣、爱好、修养、文化层次以及换房的目的各式各样，各种各类，千态万状。因此，用一种陈旧刻板的、千篇一律的工作方法出主意、当参谋，必定要失败。例如，一般地讲：工人的质朴、简单，知识分子的优柔寡断，家庭妇女的反复性，孤寡老人的忧郁心理等，均是换房员应当掌握的。掌握了这些，换房员就懂得了怎样去当参谋，怎样当好参谋，协助他们换房成功。

一望二闻三问四切，掌握心理，当好参谋，这便是接待中的全过程，聪明的换房员大概会从这里提炼出接待的艺术，我是这样看的。

一、接待普通工人

我在接待中，常常遇到一些普通工人。这些人大多是男士，有中年人、青年人，也有老年人。他们朴实、憨厚、热情、坦率，说话直来直去，很少拐弯抹角，这些均是换房的有利因素。但，恕我直言，长期的工作经验告诉我，一般地讲，他们办事果断，但欠周全。由于这种原因，便产生了一些后遗症。如：换房前满意，兴高采烈；换房后后悔，垂头丧气；过户前积极主动，一切都好说；过户后消极被动，一切都推翻。这些，都是他们莽撞从事的结果。

例如，有一青年工人，原住某区一楼一间“伙小”，这个“伙小”，即偏单元里一小间。由于生活不便，一心急于扩大面积。于是，他四处奔跑，托人花钱，终于在外面找到一个线索，地点是在市区一间 12 平米的企业产。由于他粗心大意，考虑不周，几天内就办理了过户手续。当他来新居粉刷房屋时，邻居告诉他，这里的电不能使。问其原因，才知是十几年的遗留问题，非常棘手。这工人焦急万分，找到我。我一了解，确是如此。便当场指出了他的失误。无奈，他只能把房子再换回。但他的原房又被一个单位调了出去。于是，他调动了一切力量，东找西寻，费尽周折才把手续换回来。前后耽误了一个多月的时间，既影响了工作，也耗尽了精力，损失可观。

又如：工人孙××，原住我市红桥区一个偏单元一楼的“伙大”，带院、阳面，也是由于一切交给了朋友办理，轻信了他人，把该单元换开了。小间的邻居换了一间独厨搬走，他被

换到市中心一间6平米、一间7平米的“死里外”平房。朋友答应下一步再给他换到独单元。但他一住两年无人理睬，自己方知上了当。在此期间，他爱人生病，孩子心脏也不好，使他生活受难。他后悔已晚矣。我得知后，首先向他讲明了轻信他人的害处，让他以此为戒，然后把他编入了48角联换之中，才给他换了独单。事后，他和我开玩笑地说：“换房我就信你，除了你，我谁也不信了！”

以上是两个一般的事例，我遇到的类似的事例数以百计。摸到了这个规律，我便采取了一种方法，就是提示他们。开始是望、闻、问、切，随之是提示。提示他们要换的地方环境怎样？交通怎样？房屋的产权、煤气、水、电是否有人管理？能否使用？让他们多核计几次，房多看几次，切勿急躁。这样，就避免了一些换房的后遗症，使他们高高兴兴地搬入新居。

二、接待知识分子

知识分子的接待与工人的接待存在着许多差异。作为换房员，用相同的办法接待是不艺术、不科学的。我在给一些兼职换房员讲课时也阐述过这一观点。有人持有异议，认为我只看到共性的东西，忽略了个性。关于这一点，我不能违心苟同。因为，从哲学理论上讲，共性寓于个性之中，没有个性就没有共性。世界上的一切事物，都有它一般的带有普遍的规律性的特征，这是道理。我们暂且抛开理论不谈，从实际出发，回顾和整理我这些年来在接待知识分子中遇到的各种各样的事情和问题，更坚定了我的观点和作法。

知识分子在换房中表现的是哪一种心态和作法呢？作为换房员是否应当略知一二？我想是应当的。

一般地讲，知识分子有知识，有见识，善于思考、办事周全。但是，在这些优势的后面，也潜在着某些不足之处。例如，有些知识分子性格优柔寡断，权衡面面俱到，好面子，少果断，因而，特别容易失掉换房的机会。

事例一，某大夫住我市中单一独厨，单元里住另一独厨的邻居是个工人。那工人又新分到一套独单元，便急急找到大夫，商议用自己的独单换他的独厨。这样，本来两全其美，各得其所。工人也可住了中单元，大夫也可住上独单元。但是，这位大夫见工人换房心切，也知该工人又不愿换到别处，于是，稳坐钓鱼台，把那独单的地点、房型、环境及自己各种生活之便研究再三，吞吞吐吐，无一句肯定答复。前后拖了六

个月，象搞一项重大的科研似的。那工人火了，三天之内便和他人换成了房，换的也是中单元，而且一切设施比此处还佳。大夫后悔莫及。一天，他找到房虫子提出欲换独单的要求，房虫子开口就要 3000 元的好处费，才能给他去“变”。他一气之下，四处托人，整整拖了四年，换了四年，也没有离开他那间“宝室”。

事例二，某夫妻教师，原住三楼一独单，由于无处摆放一排大书架，很想换一个带厅的独单元房。经朋友介绍，换到城郊结合部一个五楼偏独。换前，夫妻俩看了五次房，反复商量，觉得很满意，于是把新居粉刷干净，随之过了户。不想，过户的第二天，忽又对新居的朝向犹豫起来。经过一夜的核计，又决定不换了。天亮以后便找到对方，要求把房本倒回来。对方气得说不出话，就是不答应。这对教师软磨硬泡，没完没了讲出种种困难和理由。对方置之不理，告诉说，若想换回，必须让他们赔偿 300 元的损失费。教师素来清贫，无钱可付，便请出校长来找我，让我去调解。我召来双方，先把这对教师狠狠地批评了一番，然后，又反复劝导对方应合理宽容。我前后跑了一个星期，磨破了嘴皮子，对方才有所松动，原谅了这对教师，换回了房本。

以上两个事例，使我忽发奇想，他们若来换房站登记，聪明的换房员是会帮助他们，为他们当好参谋的。

某中学教师，住一四楼偏单元，为了照顾婚后的女儿，决定换到离女儿较近的地点，面积还不能损失。我在接待他时，采用多问的方法，一口气问了二十多个问题。最后问出了他换房的三个主要条件：一是离女儿近；二是楼层好；三是房暖

和，因为他有风湿病。情况掌握得细致了，我才查找线索，牵线搭桥。最后为他换成了一个二楼偏单元。该房是木材公司的企业产，木门木窗。入冬后，木材公司烧锯末引火，墙靠火温，非常暖和。他听后很高兴，看完房后还有些犹豫，说是再想想。我当时立即做他的工作，向他反复讲，机会难得，要果断从事。他被我说通了，转天就办了手续，五天内搬了家。住上一年多之后，满意得不得了。

一个搞飞机设计的高级工程师，原住四间一个单元的两间里外间房屋，通过换房站6角联换调得一独单元和一间段平。可是，他不想居定再搬，想继续换一偏单元。他找到我，我问清情况后，当即告之：他要去的地点没有煤气灶，交通尚不方便，而且商业网点也不全，买东西很费力。希望他拿定主意，分清主次。他当时就表态不换了。但不几天，他又来找我，还要换，我又给他讲述一番，他又说不去了。一星期之后，他第三次找到我，说要看房，他决定换，而且态度坚决。无奈，他急急渴渴地和对方办理了过户手续。但没过几天，又因找对方要煤气罐发生冲突。对方因早已与他讲好煤气灶自留，他便接二连三地找煤气管理部门要卸掉自己原居室的煤气表。得到的回答是，灶可卸走，但表不能摘。于是，他又想方设法进行配套改装，结果无济于事，后悔不已。

综上所述，不难看出部分知识分子在换房问题上存在的通病。作为换房员，应心中有数，尽最大的力量使他们少走弯路，必要时，可以替他们拿主意，果断地告诉他们，或是或否，达到换房成功、心满意足之目的。关键的问题是艺术地当好参谋。