

# 倾心服务筑品牌 聚金惠民促安居

## 高邮分中心全力打造 服务工作零距离 服务质量零差错 服务对象零投诉 “四零”服务

住房公积金高邮分中心以党的群众路线教育实践活动为契机,深入改进工作作风,以建设服务型机关为目标,以转变作风提升效能为主线,以为缴存职工服务为宗旨,2008年下半年起,分中心提出了创建“四零”服务品牌的目标要求。深入开展了“入企办住贷,惠民促安居”的活动,拉近了分中心和缴存企业以及缴存职工之间的距离,树立了规范管理、优质服务的良好形象,受到了社会各界的一致好评。



走进金飞达电动工具有限公司开展上门服务活动

### 优化发展环境,创先争优强基础

服务工作零距离就是要提升效能,服务到家,加强硬件环境的建设管理,设置职能科室引导牌,标明业务办理流程时限,使用文明用语,热情周到地为服务对象提供服务。服务质量零差错就是要求要改善态度,优化流程。坚持“服务环节最少、服务流程最短、服务效率最高”原则,优化制定公布科学规范的服务流程。实行一次性告知制度,避免服务对象的往返。服务质量零差错就是要求要加强教育,严守工作纪律,努力学习,刻苦钻研岗位业务,提高业务技能,精心办理业务。服务对象零投诉就是要民主评议,接受监督。办事公开,服务透明,挂牌上岗。实行首问责任制、限时办结制。廉洁自律,勤政廉政。

**简化服务流程,服务工作“零距离”**  
为了更好地服务缴存职工更方便已建制职工购房申请公积金贷款,2011年,分中心先后三次举行了住房公积金贷款集中审批发放仪式,会上共向93户职工家庭发放贷款1559.1万元,其中向44户购买经济适用房、安置房的对象发放贷款480.5万元,并首次为7名自由职业缴存者发放了贷款102万元。还主动约请了银行和权属交易中心的职能部门到分中心现场为他们办理相关手续,一次性就全部办结贷款手续,免去了他们多跑腿、多兜圈的不便。

**深入基层企业,上门服务显真情**  
为方便服务对象,分中心变“坐堂办公”为“上门服务”。为了解决企业职工工休矛盾,分中心主动深入企业,为企业职工提供现场服务。2012年8月初,分中心组织开展了为期3个月的“入企办住贷,惠民促安居”专项活动,活动中,分中心依在城区的新高明公司、高邮镇的创新包装厂、卸甲镇的金飞达公司等单位现场为职工提供咨询指导,帮助提供贷款服务,解决了他们的实际问题。2013年9月,分中心得知江苏省富裕达粮食制品有限公司的部分职工拆迁安置房住户需要通过住房公积金贷款实现“安居梦”,且在办理的过程中因手续问题遇到一些困难的情况下,分中心的相关领导和业务科室的工作人员先后三次主动到富裕达公司了解情况,帮助他们理顺申贷所需的材料和要件,使之具备符合申贷的条件。又主动协调承办银行和产权登记部门深入到该公



深入基层村组召开座谈会



高邮分中心开展“8.20”党员活动日活动

司现场为办理贷款的职工办理了签约、抵押、担保等相关手续,并为他们免去了办理抵押的相关费用,真心实意地为他们提供了优质的服务,让他们真正感受到了公积金政策的温暖。现场共为该公司办理公积金贷款12笔,发放公积金贷款金额125.5万元。受到企业和企业职工的一致好评,公司负责人还上门馈赠了锦旗。

### 提高服务质量,优质服务得民心

为了提高服务质量,提升群众满意度,今年3月,分中心还开展了专项教育活动,指出了本单位能力作风中存在的10种不良现象,严明了10项工作纪律,要求全体职工自己对照检查形成个人整改报告。活动有效整顿了分中心的工作纪律和秩序,工作人员的精神面貌得到了明显的改观。今年9月,按照党的群众路线教育实践活动要求还开展了以“察民情、办实事、改作风、树形象”为主题的“优质服务月”活动,通过规范窗口服务、深入走访企业、积极上门服务、切实做好帮扶、开展志愿者服务等活动方式,先后分3个组,分头走访了50多家已建制企业,宣传公积金政策,听取他们的意见,询问他们的需求。细讲实惠,大讲公积金贷款的“门槛矮、利息低、程序少、速度快”的独特优势,更好地服务缴存职工,真正体现了服务工作零距离的内涵。

## 服务助推经济民生发展



据介绍,面对今年企业经营下行压力大、公积金扩面工作推进难的形势,为了增强公积金政策的影响力,不断扩大政策的知晓度,分中心继

续加大行政推进力度,力促完成年初制订的扩面工作目标。3月下旬,市政府专题召开了全市住房公积金扩面工作推进会,潘副市长与各乡镇、园区行政主要负责人签订了扩面工作目标责任书,并明确了扩面工作目标、责任机制和考核办法。平时,他们深入用人单位,上门讲解公积金政策,动员企业为职工缴存公积金,在节点月度的5月、11月,又先后二次采取政府专项督查的方式,督促各地采取有效措施完成序时扩面工作任务。

同时,分中心本着“以人为本,关注民生”的要求,始终坚持把发挥住房公积金贷款的作用作为巩固住房公积金制度生存发展的基石来抓。在资金盘子不断增加的情况下,注意积极发

挥住房公积金的政策金融作用,支持缴存职工用好公积金贷款改善住房条件,特别是加大对首次购买中、小户型普通住房的中低收入家庭和已建制企业职工贷款支持力度,使普通职工家庭能够得到实惠,为职工解难,帮政府解忧。今年1至10月份,该中心共归集住房公积金2.62亿元(含结息),提前3个月完成市中心下达的全年归集任务,同比增长16.3%;新增缴存职工4816人,已完成市政府下达的年度目标。共发放公积金贷款1.39亿元,为577户职工改善了住房条件,实现了他们的住房梦。同时,为职工办理提取住房公积金1.34亿元,有力地提高了职工改善住房的支付能力,为拉动本地房地产业的稳步发展发挥了积极作用。

## 住房公积金新政解读

咨询电话:12329 84638601(服务大厅)

为了响应住房和城乡建设部、财政部、中国人民银行公积金政策号召,我市公积金政策相关细则出台,并于11月1日起政策正式生效,外界解读为扬州公积金新政。

### 新政1 首套房首付比例统一为30%。

新政统一购买首套房的首付比例。使用住房公积金个人住房贷款购买首套自住住房,贷款首付比例不得低于30%。

提示:引进特殊人才创业落户的,低收入家庭购买经济适用房等情况除外。

### 新政2 放宽第二套住房贷款政策。

对拥有一套住房、办理过住房公积金贷款并已结清的,购买第二套改善性自住住房再次申请贷款时,按照首套房贷款政策办理。不向购买第三套及以上住房的缴存职工家庭发放住房公积金个人住房贷款。

提示:自今年11月1日起申请住房公积金贷款,需提供申请人夫妻双方住房公积金缴存地及户籍所在地和未成年子女户籍所在地的县(市、区)房产管理部门出具的房产证明。

### 新政3 放开异地贷款

新政恢复异地贷款业务项目。即在扬州市域范围内缴存住房公积金,在扬州市域外购买具有自主或共有产权的住房,符合相关条件的,可在我市申请住房公积金个人住房贷款。申请人配偶在异地缴存住房公积金

的,凭缴存地住房公积金管理机构出具的证明材料,可合并计算贷款额度。

提示:我市于去年4月1日起暂停的“商贷转公贷”、“又提又贷”和“异地贷款”三项业务,目前均已恢复。

### 新政4 异地缴存的,缴存时间可以合并计算

新政合理确定贷款条件。对曾经在异地(扬州市域外)缴存住房公积金、在现缴存地缴存不满6个月的职工,连续缴存时间可根据原缴存地住房公积金管理机构出具的缴存证明合并计算。

提示:如有中途欠缴(停缴)的,欠缴(停缴)的时间不得超过3个月,且申请贷款时个人住房公积金账户应有6个月(含)以上缴存余额。



公积金之窗  
GONG JI JIN ZHI CHUANG  
高邮分中心主办  
服务热线:84638601