

安得广厦千万间 用心服务辽源人

——2019年辽源市住房公积金管理中心系列报道(二)

70分钟放款 服务标准再升级



辽源市住房公积金管理中心
Liaoyuan Housing Fund Management Center

优化服务 敢“啃硬骨头”

安得广厦千万间,用心服务辽源人。近两年,市住房公积金管理中心(以下简称“辽源公积金”)在市委、市政府的领导下,在广大缴存职工的见证下,在社会各界的关注下,深入贯彻落实党的十九大精神,以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导,按照“用心、用力、用脑、创新、突破、服务”的工作理念,不断提升业务水平和工作效率。同时,他们也用实际行动诠释了辽源人的奋进精神、辽源公积金人努力打造全国一流公积金的决心。

2018年以来,辽源公积金深入优化工作作风,服务升级再升级。

归集工作。辽源公积金发扬敢“啃硬骨头”的精神,在全省率先推行“新市民”新政。以龙山区为调研区域,采取家庭走访、路边询问等方式完成调查问卷360份。同时,走访公安局、财政局、统计局等10家企事业单位,采集大量数据后出台“新市民”新政,并在全省第一个上交问卷。截至目前,2019年共缴存7.5亿元,缴存户数1625户,缴存职工达9.48万人。

规范公积金提取。辽源公积金坚持惠民政策推进力度不放松,全力破解职工使用公积金实际困难,结合地区实际,推行“租房”“对冲还贷”“按揭首付款”等多个公积金提取政策。截至目前,2019年共提取4亿元,同比增

长17%,提取总额达24.43亿元。提取笔数63000笔,即时办结率达100%。

应贷尽贷。辽源公积金公共服务中心早在2018年就已达到100%“最多跑一次”。其中,贷款业务更是以“神速”领跑全国。中心引进不动产登记窗口进驻公积金服务大厅,让“小窗口”实现“大提速”,将贷款的多个环节合并为一个环节,贷款业务在全国率先实现“最多跑一次”,从受理、审核、产证登记到放款,2018年达到最快90分钟办结。而今年5月份开始,已经实现最快70分钟办结。为我市“最多跑一次”改革领跑全省作出重要贡献。截至目前,2019年累计共发放贷款5.7亿元,贷款户数2206户(同比增长21.9%),建筑面积达22.85万平方米。已经释放资金9.5亿元,再创历史新高,为促进我市GDP增长和房地产行业良好运行作出重要贡献。

稽核监督。为了更好地降低资金风

险率,辽源公积金全面落实电子化稽核工作,实现了对归集、提取、贷款、财务稽核全覆盖。截至今年10月底,共稽核业务68000笔。其中,缴存比例超限21笔,贷后停缴70笔,单位欠缴572笔,一人多户495笔,并针对发现的问题,如影像资料不清晰、关系证明不完善等都得到了及时的解决和整改。由过去的手工稽核转变为现在的电子化稽核,有效提高了业务质量,稽核监督作用日益增强。

档案管理。为了合理高效地保管和使用档案资料,2018年,辽源公积金建设了标准化档案室。重新布置轨道让档案分布更加合理。截至目前,共接收贷后档案2272份、办理结清提档1060份、借出开发商期转准备案证585份、收回他项权利证600份、借阅档案179份。为了方便贷款职工子女上学、搬迁、报销学费等事宜,由中心保管的

房屋所有权证已

返还个人754个。信息化建设。随着我市住房公积金业务的不断发展,信息化工作显得尤为重要,这是一项集专业性、综合性、安全性、保密性为一体的重要工作。2018年,辽源公积金投资建设了现代标准化机房。新增了动力环境检测系统,实现了设备区和操作区严格分离,极大地提高了中心机房的安全等级,延长了设备寿命,达到了信息安全“三级等保”的技术和管理要求。达到辽源地区乃至全省的同类机房的领先水平,为公积金业务运行和资金安全提供保障。同年,辽源公积金还打破了信息孤岛,自主开发与不动产登记中心数据接口,让信息数据共享,为辽源公积金实现“零资料、零跑动、零审批”奠定了基础。



10月10日,辽源公积金服务大厅“云3”系统正式启动

“云3”系统上线后,辽源公积金大厅有了自助排队叫号机



走出去 请进来 为企业“定制”服务

2019年以来,辽源公积金不断提升增强、更新服务理念。在不断完善大厅窗口等部门的服务质量基础上,还定期“走出去”,为房地产企业上门服务。把缴存单位财务人员“请进来”,以统一培训的形式,为他们详细解答公积金相关业务的办理流程,指导大家利用便捷的网上渠道,随时掌握单位及个人的公积金信息,在线办理公积金各项业务。

2019年,中心领导走访了十几家地产企业的在建、在售项目。重点走访了“碧桂园·悦江山”“玉圭园”“隆基华典一品”等项目。在走访过程中,全面了解各楼盘的施工建设进度以及公积金缴存职工的购房意向。积极筹措调度资金,保证其充足的流动性。在符合贷款发放的前提下,借款人从申请贷款到发放最快70分钟即办结。

让企业与业主实现“最多跑一次”高效快捷的服务。

近日,记者在辽源公积金服务大厅遇到了前来办理按揭楼核准事宜的“碧桂园·悦江山”辽源项目工作人员孙女士。她向记者介绍了自己在辽源工作半年多以来的感受。

孙女士说:“今天9时多我们申请的‘按揭楼核准’,11时就接到了公积金

的电话通知,核准完毕,可以随时来取相关手续。我是长春人,虽然长春和辽源的距离很近,但我以前却从没来过这座城市。今年5月,我随项目团队进驻辽源。现在,可以肯定地说,我很喜欢这座城市。辽源给我的第一印象是山好水好,人热情。第二印象就是辽源的营商环境好,公积金的服务很到位。今年5月份,我们团队刚进驻辽源第三天,辽源公积金就第一时间与我们对接,来了一个由10名业务骨干组成的政策扶持小组,为我们进行了相关的公积金政策宣讲。8月25日,项目正式开盘前一天,为了使销售人员能更深入地了解公积金相关政策,更好地为客户提供服务,辽源公积金政策扶持小组再次来到项目售楼处为销售团队详细讲解公积金贷款的操作流程及相关业务要求。8月26日,项目开盘当天,辽源公积金更是售楼现场、业务大厅两头忙。售楼现场的公积金工作人员为前来看楼盘的客户提供公积金咨询服务,大厅工作人员更是加班加点,全天共办理我们项目的公积金按揭贷款业务数十笔。辽源公积金不仅服务到位,而且贷款速度也是我见过最快的城市。因为辽源的营商环境好,我们的辽源项目实现了“开门红”。

“云3”系统让“小”窗口有更“大”作为

2018年10月8日,辽源公积金的国家等保三级标准“机房”正式投入使用。该机房所设置的动环系统,可保障在少人或无人情况下时时监控机房运行状态(包括火灾、漏水等突发情况)。一旦发生异常,动环系统将及时发送报警短信给相关人员。在发生火灾时,系统将瞬间切断机房所有电源,避免二次起火。

2017年9月,辽源公积金大厅使用的业务核算系统4.0通过国家住建部“双贯标”验收。2018年12月,该中心将核心业务数据托管到“神羽云平台”上,真正意义实现了7x24小时运维。今年7月,辽源公积金又开始筹备对正在使用的“公积金核算系统4.0”系统的升级改造工作。经过前期的需求调研、软件研发、集成测试等一系列的准备工作,于2019年9月开始正式进入升级实施阶段。历时一个月,10月10日,新系统“公积金综合服务平台云3.0版”正式上线投入使用。

据相关工作人员介绍,新系统主要有以下功能:

结算核算自动化。通过业务流程驱动结算自动完成,同时提高线上线下业务办结速度;外部接口标准化,系

统已实现与不动产进行联网,通过互联互通减少业务办理要件,加快业务办理速度,同时,系统接口标准化,为下一步与公安、民政、房产、工商等部门数据共享做好准备;强化互联网综合服务平台运营能力。优化网上业务大厅、手机APP、微信公众号、“12329”呼叫中心等互联网渠道,为缴存单位、缴存职工、开发商提供在线业务办理服务;实现综合柜员制,业务大厅12个窗口同时向办事群众提供缴存、提取、贷款业务等服务。即,所有窗口都可以同时办理所有业务。真正实现了“一站式”服务。

本次新系统的上线,意味着辽源市住房公积金中心为落实全面深化“放管服”改革,进一步推进“互联网+住房公积金服务”做好了准备。

辽源公积金本着“让信息多跑路,让百姓少跑腿”的原则,大力推行综合服务平台的建设。目前,缴存人除了到公积金大厅线下办理业务,辽源公积金还开通了“12329”公积金专线服务电话,具有电话咨询、投诉、短信提醒等功能;此外,网上营业厅、手机APP、微信公众号等平台可以同步办理公积金相关业务。

域外媒体的“香饽饽”

2019年,辽源公积金牢牢掌握意识形态工作领导权,坚持正确舆论导向,以扩大政策知晓度为突破口,采取实体宣传和媒体宣传等形式,深入到机关、广场、楼盘、社区派发宣传单和现场解答问题。

辽源公积金主动联系媒体时是为了宣传相关政策,但很多时候,他们在没联系媒体的情况下,国家级、省级等各大媒体就会向其抛出“橄榄枝”,主动约访或是约稿,甚至有时会直接转载本地媒体发布的相关新闻报道。

2018年5月23日《中国建设报》头版头条刊发转载本报2018年5月9日刊发的头版头条通讯文章《住有所居,贷不用“待”》;2018年6月1日,本报头版头条刊发的通讯文章《“窗口”大“提速”》又先后被《中国建设报》、住建部官网和中华人民共和国中央人民政府网站转载;今年10月10日,《工人日报》编委、工会新闻部主任杨军,记者李丹青,吉林记者站站长彭冰等人在辽源市总工会工作人员的陪同下,到辽源公积金调研、采访。由于交谈甚欢,原定一个小时的采访时间,延至两个小时。离开时,杨军还表示:“非常高兴能有机会来到辽源,更愿意宣传这样的好典型。在辽源公积金涨了不少知识,以后有机会还会再来。”10月21日《工人日报》刊发了消息“吉林辽源公积金贷款最快70分钟办结”。

2018年至目前,辽源公积金已被各级媒体采访报道近百次,刊发相关新闻报道近百篇(条)。

晨会的“力量”

7时20分,辽源公积金服务大厅主任李铁红已到办公室。打开电脑,从U盘中打开前一天晚上在家做的晨会框架,进行细化、完善。

8时左右,李铁红对着镜子“检查”自己的工装是否有褶皱,再看看自己的妆容是否有瑕疵。检查完毕,她深呼吸一口气,以最佳的状态走到大厅,迎接她的“兄弟姐妹”。

8时10分之前,大厅所有工作人员全部到位,按固定位置站好。

李铁红:“兄弟姐妹们,大家早上好!今天,由郝赫同志为我们讲解公务礼仪。”

郝赫:“兄弟姐妹们,大家早上好!今天由我为大家讲解商务礼仪中的仪容仪表。女士的标准坐姿应该是……男士的标准坐姿应该是……现在,请大家做相互仪容检查并赞美对方。额前、耳后、

衣领、丝巾、领带、前襟、后摆……”随着音箱里《我相信》的音乐响起,晨操开始。振奋人心的韵律,励志的歌词加上涨势的动作,让每一个人脸上都洋溢着青春的活力和阳光般的笑容,元气满满。

8时20分,晨操结束,李铁红进行简单总结,随后,大家齐声喊出口号:“爱国、敬业、诚信、友善。努力到无能为力,拼搏到感动自己,加油!”

8时25分,其他人员各就各位,在窗口内各自工作旁站立,而李铁红则站在服务大厅正门口迎接当日前来办理业务的第一位缴存职工并向其鞠躬道:“早上好!”

虽然是事业单位,但辽源公积金却以服务行业谦卑、向上、努力的态度践行着党的社会主义核心价值观。这样的队伍,百姓怎能不满意?

“半亩方塘”溢书香

公积金文化是公积金事业发展过程中形成的理想信念、价值观念和行为规范。包括公积金事业在政治、经济、文化和社会发展中的地位作用和深刻认识。2018年以来,辽源公积金坚持公积金文化建设。扎实开展“学习年”活动。努力营造“全民阅读”氛围。为此,中心将服务大厅原有闲置区域改造或等候大厅(图书馆),名为“半亩方塘”。图书刊物主要来源由中心采购、各部门及个人捐赠等方式进行收藏。

目前,该图书馆被辽源市图书馆设为“辽源市图书馆公积金分馆”;被辽源市妇联设为“辽源市妇女儿童活动中心”;“辽源市家庭教育示范基地”;被辽源市总工会授予“辽源市职工流动书屋”;被辽源市作家协会设为“创作基地”;被辽源市全民阅读协会设为“阅读基地”。



“半亩方塘”图书馆现有藏书1万册,报刊、期刊、杂志80余种,使用手机扫描二维码即可下载,内有电子图书12万册的免费阅读机一应俱全。在这样堪比咖啡厅的优雅环境里,选一本适合自己的好书,品一杯香浓的咖啡,时间或长或短,内容或多或少,都是同样的惬意。试问,这样的窗口单位、这样的服务,又有谁不愿给好评呢?

本版策划 戚凯晨
本版图片 由市住房公积金管理中心 李忠瑜 提供
本版稿件 由本报记者 王超 采写



辽源公积金将缴存单位相关人员“请进来”,统一培训讲解网上业务操作流程



辽源公积金主任宋思阳、副主任郝毅走访“碧桂园·悦江山”项目