

春天,在她美丽的微笑里

——记市住房公积金管理中心员工高益群

本报记者 丰舒潍
见习记者 张 璐
本报通讯员 谷 敏

她微笑着站在那里,周边的一切都“微笑”起来,让人感受到春天无处不在。

她是市住房公积金管理中心信贷签约大厅的高益群。虽说只是一名普通员工,可她却严格遵守“我即是窗口”的工作理念,用热心、耐心、细心和责任心,将简单的服务过程演绎成艺术。

微笑服务暖人心
自2008年到市住房公积金管理中心工作以来,高益群始终坚守在窗口服务一线——信贷签约大厅,她以女性特有的细心与柔情,忘我的工作热情和周到的服务,坚持在自己的能力范围内,用心做好每一件事,赢得职工群众、同事和领导的一致赞誉。

高益群说,微笑就像喝水一样自然。在高益群身上,微笑不是虚伪,不是故作,而是真情实感的自然流露,让客户感觉到温暖如春的关怀。

她服务态度和蔼、耐心细致,从不与办事职工群众发生争执,即使个别办事职工群众提出不合规要求,甚至有过激行为时,她都能心平气和、不厌其烦地加以解释,及时化解职工情绪,再棘手的问题经她之手办理,职工群众总能满意而归。

一次,一位客户来办理贷款合同约定手续却没带身份证,当工作人员告诉他没带身份证不能办理手续时,这位客户立刻火冒三丈,又拍桌子又跳脚,还大嚷“你们这儿不是有复印件吗,看一下不就行了吗,你们这不是刁难人吗?我要找你们领导去”,接着脏话就跟着

住房公积金

咨询电话:3388333

3388344

投诉电话:3388309

焦作日报社 联

焦作市住房公积金管理中心 办

官方微博:weibo.com/jzrb 服务热线:13939166999 统筹:杨丽娜 编辑:刘会琴 | 校对:刘玉珍 | 组版:杨保星

日子越过越滋润

——春节期间孟州新农村见闻

本报通讯员 郝 军 郝雪梅

春节期间,回孟州老家过年,耳闻目睹了许多新鲜事,听到最多的一句话是:“农民的日子越过越滋润了,我们的生活更更好了。”

丘陵上盖起一栋栋农民公寓
孟州市槐树乡东孟庄村位于孟州市西部岭区的山沟沟里,这几年乡亲们靠种植果树、搞养殖、跑运输致富以后,纷纷走出山沟,建设新家园。2010年,孟州市将该村定为新农村试点村。在市政府、乡政府和有关部门的大力支持下,东孟庄村投资数百万元,在村东北的平地上建起了三栋“农民公寓”,去年冬天已有第一批村民搬进了新楼房。村民何运来说:“泥腿子也住

“茴香掌门”的“年货”与梦想

本报通讯员 张俊杰

自打上次“茴香掌门”王福军去北京参加全国粮食生产先进表彰大会在村里传得沸沸扬扬之后,又一个新的消息传开了:“国务院奖给全国种粮大户王福军的东方红拖拉机,他送给合作社了。”

新年伊始,茴香合作社的大院里格外热闹,一台刚运回来的由国务院奖给全国种粮大户王福军的东方红拖拉机正披红戴花地停在场中央,全村的人都跑来看这份由国务院“寄来”的“年货”,满面春风的王福军正在给大伙介绍他见到温家宝总理的情形和他收到“年货”的喜悦心情。

去年12月26日,王福军作为一名全国种粮大户,到北京参加了全国粮食生产先进表彰大会。表彰会上,除了奖牌、证书外,他还收到了一份大礼——一辆价值20万元的大型拖拉机车钥匙(模型)。“接过钥匙模型时,除了高兴与激动外,最大的想法就是继续扩大生产,尽快能从种到收全程实现机械化。”王福军激动地说。



图为“微笑天使”高益群为缴存对象耐心讲解政策。

谷 敏 摄

出来了。

等客户安静下来后,高益群默默地给客户端了杯水,心平气和地对客户说:“知道您很忙,来一次不容易,但是我们有我们的规定。这样吧,今天我们把能为您办的手续都办好,明天您再抽点时间来办剩下的。”这位客户听后自感惭愧,诚恳地向高益群道歉。其实,在办理手续之前,工作人员已电话告知他应带材料及注意事项,可他慌慌张张从单位出来忘了带身份证。

像这样的事情在贷款签约大厅很多,面对工作中遇到的不理解 and 责难,高益群总说:“只要能把事情解决好、问题和矛盾处理好,能让广大职工群众满意,自己受点气不算什么。”

高益群不但保证本岗位工作优质高效,还经常在其他岗位穿梭,积极协助搞好贷款签约大厅其他岗位工作,同事都亲切地称她为“高姐”。很多客户也都认识了这个服务态度好、和蔼可亲的好大姐,甚至连她的手机也成了大家的热线电话。不管是亲戚朋友还是同

事,只要有相关住房公积金业务的问题都会给她打电话咨询,她成了客户名副其实的公积金顾问。去年,该中心开展“岗位标兵、服务明星”评选活动,每季度评选一次,每次评出四位服务明星、四位岗位标兵。高益群都以突出的表现连续摘取桂冠。

爱岗敬业当标兵

信贷签约大厅及信贷签约岗是接触客户较多的岗位,业务内容比较繁杂。高益群总会遇到客户各种各样的咨询,如资料的提供、办理流程、办结的期限、办理的时间等。她深感客户出来办事不容易,不论是不是她所负责岗位的事,总是不厌其烦一一作答,将需办事项一次性告知对方,避免客户重复跑路;如果她不能答复的,她就按“首问负责制”的规定,及时与相关科室联系,进行指引或让客户留下联系电话以便告知结果。

多年来,她总是积极参加各项业务培训,不断提高自身的业务水平和业务技能。同时,积极配合参

房公积金贷款担保方式变更、保证人变更等业务。在办理一笔担保单位变更业务(三人联保转抵押)时,高益群主动和相关部门取得联系,协商业务的办理,并寻求客户的支持和配合。就这样,她在摸索中不断总结,不断进步,使住房公积金信贷业务办理起来更加方便快捷,也使她从最初的信贷业务“门外汉”,迅速成长为贷款签约大厅的骨干力量和行业标兵。在去年该中心组织的首届住房公积金综合柜员业务技能大赛中,高益群以准确的业务咨询解答,得体的服务礼仪,娴熟的计算机操作,一人囊括了“最佳服务奖”、“信贷审批业务”第二名、“贷后管理业务”第二名以及“综合业务”第三名等四项大奖。在市委宣传部组织的“身边的榜样”评选活动中,高益群成为全市第一个被采访报道的榜样。

便民服务高赞誉

贴心服务有真情,冰天雪地也如春。一位客户告诉记者:“做高益群的客户,再棘手的问题也不是问题,交给她处理,特别放心,贴心的

服务让人特别舒心。”

面对客户文化水平、理解能力参差不齐,填写相关内容时,这个问一句、那个问两句的情况。高益群大胆创新,通过实践摸索出一套工作方法:一是将不同的合同文书填写成规范的范本,装订成册,客户只要比照范本内容填写就能完成;二是提前为每位客户填写一份合同,客户来办理时只需将剩余合同抄写一下就可以。这样大大减少了借款人填写合同的出错率及办理时间,办事效率得到了极大提高。在前台,客户对她的赞扬从未间断,但她总是淡然处之,总觉得自己做得还不够。

高益群把客户的事当做自己的事来做,把客户的问题当做自己的问题来解决,想其所想,谈其所需,忧其所虑。为职工开展上门服务、预约服务,开辟“绿色通道”,即使对前来办事的老年人、残疾人等特殊群体,她也总能做到热心、耐心和细心。遇特殊情况,更是及时处理,特事特办。

去年年初的一天,室外下着鹅毛大雪,一位急着签订贷款合同的客户因在家坐月子,不能前来该中心办理业务。高益群得知这一消息后,立刻和同事一起,冒着风雪赶到客户家中办理手续。

这样的事情在高益群身上数不胜数。一位客户因做手术,行动不便,家人用车把他拉到该中心门口,但他不便下车,高益群立即和同事一起带上客户资料来到车上,快速为客户办理好手续。还有一个客户因腿脚不便,不方便上下楼,从他刚开始来咨询到申请及办理合同签订到最后放款,每次来都是高益群携带资料到他面前为他讲解及办理,客户及家人对高益群都非常感激。

就是这么一个外表温柔,内心刚毅,对工作一丝不苟,追求卓越让人倍感放心的人;就是这么一个没有掷地有声的豪言壮语,却是扎根于自己的工作岗位默默奉献的人;她的事迹没什么惊天动地,她的岗位极其普通,却让群众一次次地感受到了春天般的温暖,也让自己的人生挥洒出一抹抹亮丽的色彩。

市住房公积金管理中心领导走访企业

本报讯 (记者 丰舒潍 见习记者 张璐 通讯员 谷敏) 近日,市住房公积金管理中心主任赵海燕、副主任王建国带领该中心归集科和武陟管理部工作人员深入河南江河纸业有限公司走访调研,并与该公司职工代表进行座谈。

座谈中,该公司介绍了发展情况和住房公积金工作的开展情况,并就今年住房公积金的基数调整和扩面工作作了具体安排。市住房公积金管理中心负责人针对有关问题一一答复,并鼓励职

工为公积金制度及其管理服务工作“挑剔”。座谈现场气氛融洽、热烈。赵海燕在座谈时说,江河纸业的做法有利于增强对人才的吸引力,也有利于增强企业的凝聚力、向心力,更能树立企业守法经营的良好形象,充分体现企业的强大实力,希望企业能一如既往地支持住房公积金这一惠民工程,欢迎企业和职工在今后以各种方式对中心工作进行监督、监测和反馈,为住房公积金事业的发展献计献策,多提宝贵意见和建议。

沁阳住房公积金扩面工作实现开门红

本报讯 (记者 丰舒潍 见习记者 张璐 通讯员 谷敏) 近日,河南永威安防股份有限公司到市住房公积金管理中心沁阳管理部申请开户,为公司1558名职工建立了住房公积金缴存账户。此举意味着沁阳市住房公积金缴存覆盖面有了新的突破,扩面工作实现新年开门红。

近年来,由于市住房公积金管理中心及沁阳管理部对住房公积金政策的广泛宣传,将扩面工作作为重点常抓不懈,沁阳市住

房公积金缴存覆盖面不断取得突破。据统计,目前该市已有8家中大型企业为职工建立了住房公积金制度,缴存职工均在百人以上。特别是该中心去年提出“非本市户籍或本市农村户籍职工,欢迎企业解除劳动关系,可提取其公积金账户中的全部余额”政策后,有效提高了公司为职工(包括农民工)缴存住房公积金的积极性,解除了职工的后顾之忧,让职工真正实现安居乐业。

逐月“冲还贷”如何办理

问题提出:刘先生

问题陈述:我去年1月份在市住房公积金管理中心贷款买了一套房,现在听说每个月能用住房公积金账户余额冲还贷,我符合条件吗?如果可以,那需要准备什么材料?

行动记者:丰舒潍

行动结果:市住房公积金管理中心有关负责人答复,逐月“冲还贷”对象是指在该中心正常缴存住房公积金,并使用住房公积金贷款购买本市自住住房,尚未结清贷款本息的借款人。申请逐月“冲还贷”时应具备以下条件:1.借款人或配偶所在单位正常足额缴存住房公积金;2.申请人信誉良好,申请逐月“冲还贷”时,借款人为

正常还款状态;3.借款人必须正常还款12个月以上(含12个月),且住房公积金账户余额不少于住房公积金贷款月还款额的12倍。符合上述逐月“冲还贷”对象及条件的借款人及配偶可携带身份证、借款合同及婚姻证明材料,向该中心申请逐月“冲还贷”,经该中心审核同意后,签订《焦作市住房公积金“冲还贷”委托协议》,按照规定的扣划时间系统开始扣划。



南张羌镇村干部争当新农村建设主角

本报讯 (通讯员 王娟、刘长军) 寒冬腊月,温县南张羌镇到处都是红红火火的建设场景。在村干部的带领下,该镇马庄村新农村社区紧张施工;县里“八路三园两河”、老蟒河下游整治、污水处理二期等重点工程,因为村干部积极协调占地、拆迁等问题,使得工程进度顺利。南张羌镇党委书记史玉龙说,由于全镇积极开展“我的岗位与温县发展”实践活动,村干部们心怀“岗位意识、温县意识、实践意识”,有力地推动了全镇经济快速发展。

去年10月份以来,温县南张羌镇结合全县开展的“我的岗位与温县发展”实践活动,在全镇党员干部中开展了“三好两树一立班子形象、树立个人形象,规范村组干部的工作职责。活动开展以来,该镇积极对全镇村组干部进行结构优化,组织开展培训,要求新上任村组干部开展任职承诺,明确各自职责,详细制订了村组发展规划,提升了村组

干部的工作水平和自律意识、为民意识,形成了“一级组织一面旗,一名党员一盏灯”的浓厚发展氛围。

近段时间以来,全镇各村组干部依照各村发展实际,积极理清思路,为全村经济发展出谋划策。在农业方面,该镇各村村干部加大结构调整力度,引导农户把土地向公司、合作社和种植大户流转,加快新农村建设,打造出了马庄村等一批农村新型社区。在工业发展方面,该镇南张羌村、大渠河村等鞋业加工村在村干部的帮助下,加快了产业和产品升级,提高了产品附加值。在三产发展上,该镇部分沿路村结合城郊新区、陈家沟景区及产业集聚区加快建设这一契机,提前作好规划布局。在项目建设上,该镇各村结合乡镇产业优势、资源优势、地域优势与中原经济区确定的八大领域,帮助镇党委、镇政府进行项目对接,帮助企业重新制定发展目标,积极开拓新的市场。目前,南张羌镇已谋划项目5个,总投资68530万元。

欢乐光明行 电力贺新春

本报讯 (通讯员 王娟、李云霞) 春节期间,温县供电公司举办了“电力激情夜、欢乐光明行”活动,村民们白天欣赏激烈的篮球赛,扭起喜庆的秧歌;晚上观看精彩大戏,参加电力知识竞猜,近百场电力文化下乡活动成了父老乡亲又一道别致的新春大餐。温县供电公司各供电所积极

与当地村、镇联系,依照各村实际,组织开展了象棋精英赛、电力安全知识有奖竞猜和篮球赛等。同时,该公司还在南张羌镇马庄村、北张羌村等数十个行政村,悬挂大红灯笼1000余盏,推出了20多个“大红灯笼亮化一条街”,成为新春一道亮丽的风景线。

“电保姆”助阵 菜农收入丰

本报讯 (通讯员 刘爱娟) 1月30日上午,在孟州市河雍办事处东田丈村蔬菜批发市场,一车车装满西红柿、豆角、茄子、黄瓜、花菜等反季节蔬菜的大货车正整装待发,蔬菜种植户的脸上溢满了笑容。

春节期间,该村200多座大棚里种植的黄瓜进入采摘期,但连续的降温,使蔬菜无法采摘,菜农正忙着为大棚保暖作准备。孟



蔬菜合作社带领农民走富路

孟州市天宝果菜合作社依托自身优势,为蔬菜种植户提供物资、资金、技术、销售等全方位服务,带领农民走上了致富路。如今,该合作社共流转土地1020亩,已建设蔬菜大棚208座,亩均效益由过去的1000元左右增长到1.5万元以上,生产的各类无公害蔬菜畅销郑州、洛阳、西安等地。图为近日该合作社技术员在无土栽培育苗大棚里查看蔬菜苗情。

本报记者 杨 帆 摄