

优化服务 勇创一流

——记“全国工人先锋号”市住房公积金管理中心综合服务大厅

本报记者 丰舒潍
本报通讯员 郎 昆

明媚的5月,记者走进刚刚荣获“全国工人先锋号”称号的市住房公积金管理中心综合服务大厅。这里,柜面一尘不染,盆盆花草生机盎然,工作人员笑脸相迎办事群众。

该服务大厅组建于2000年3月,现有工作人员13人,清一色的“娘子军”,平均年龄29岁,负责对全市住房公积金缴存、提取、贷款等业务的咨询、受理及办理,是一支综合素质高、业务能力强、充满活力、敢打硬仗的青年集体。由于表现突出,该服务大厅先后被授予“全国青年文明号”“全国巾帼文明岗”“河南省工人先锋号”“河南省优质服务窗口”“河南省群众满意基层站所”等称号,近日又被全国总工会授予“全国工人先锋号”称号。

视办事群众如亲人,勇创一流服务

面对全市25万名缴存职工的安居之梦,如何让住房公积金更好地发挥造福于民的作用?该服务大厅创新工作思路,加快由管理型向服务型转变的步伐,推出了一次性告知单服务,避免群众多跑路;开通了绿色通道,对老弱病残孕人员

优先办理;对特殊群众开展上门服务,特事特办;设立窗口工作记录本,让问题在最短时间上报到该中心领导,得到最快的协调解决;制作业务办理指南和样表手册,对集中开盘的楼盘购房职工实行上门集中办理或设立服务专场,并对办事群众实行预约服务和提醒服务。

热忱服务、微笑服务、诚信服务、周到服务,体现在这个优秀团队的一言一行中。该服务大厅员工高益群被群众称为“微笑天使”,她勤学好思,竭力为办事群众提供方便,让群众少跑腿、办成事;员工连海霞亲切真诚的服务,赢得了办事群众的好口碑,被网友广泛赞誉为“公积金中心11号美女”,网上热议的帖子及访问量近2000人次;大厅团支部书记谷敏把创造佳绩视为人生的追求,誓要夺得“全国工人先锋号”和“全国青年文明号”称号。为了广泛宣传公积金惠民政策,她们冒着严寒酷暑,利用节假日走进社区、商场,开展义务宣传活动,还在机关、企业开办公积金课堂,为职工集中授课,讲解公积金政策和使用知识。

在服务转型中,该服务大厅工作人员决心要通过创建“全国工人先锋号”,提升服务大厅乃至整个管理中心的服务水平,用她们的热情和诚信为群众送上最好的服务,用她们的努力和勤劳为公积金事业发展建功立业。在这个13人的

团队中,目前有3人荣获“河南省技术英杰”称号,有1人获得“河南省建设劳动奖章”,3人次获得“焦作市五一劳动奖章”,有12人次获得“焦作市技术能手”称号。

树立诚信服务品牌,一心为群众着想

该服务大厅处处彰显着为民服务理念,一切为了方便群众,自助查询机、电子显示屏方便办事群众快捷地获取信息,了解政策;咨询台、叫号机、阅报栏让办事群众减少了等待的焦急;填单台、老花镜、饮水机、纸巾盒给办事群众提供了细致入微的服务。该服务大厅工作人员还根据服务经验编写了《情绪化客户服务手册》,不断提升服务水平,规范服务行为,让办事群众的不良情绪在温馨细致的服务中得到化解。

服务一线就是服务群众。在这一理念的引导下,该服务大厅从群众的需要着想,从细节入手,重新梳理各项业务,删减不必要的申请材料,简化办事流程,缩短办结时限,今年新推出引导员特色服务、柜面轮岗服务等举措,目前共出台了十几项便民服务和网上服务,短信提醒、12329语音服务等措施。

作为服务窗口,该服务大厅十分注重收集群众意见和信息,及时向中心以及相关部门反馈。该中心根据服务大厅的调查分析,制定了

20多项惠民政策,降低了公积金使用门槛,提高了群众购房的融资能力和偿还能力。

与此同时,该中心还根据大厅收集的意见,在制度建设和机制建设上用真功、出实招,制定了《柜面规范化服务标准》等几十项业务制度,建立了窗口回访和中心回访二级回访机制,有诚聘13名社会监督员作为“神秘人”为中心提供监督服务,在大厅安装电子监控设备,联网市政府电子监察系统和中心考核系统,对群众的业务办理采取全程痕迹管理,对业务受理与审批实行内部审计。

建立完善机制,创新永无止境

“我们的一切努力就是为了树立一个让广大群众无比信赖的窗口形象,树立一个为人民群众办实事的形象,树立一个让党和政府都放心的团队形象。我感谢我们这个集体的所有员工,经过大家的不懈努力,实现了阶段性目标。我们还将继续努力,追求更高的目标,创造更大业绩。”谈起刚刚获得“全国工人先锋号”称号的感想,该中心负责人充满自豪地说。

一个团队有无战斗力、凝聚力,能否做到政令畅通、令行禁止,关键取决于是否有完善的制度,以及制度是否有效执行。为了实现“制度管人、流程管事”,该服务大

厅建立了晨会、学习培训等近20项工作制度,如“金点子创新”和“工作日志”制度,要求职工及时记录平日工作中遇到的问题和群众意见,提出解决的办法,使中心的多项工作在点滴的改善中得到持续提升。该中心领导对工作日志进行批阅、评鉴,以此培养职工严谨、用心、认真的工作习惯。该服务大厅还引入参与式管理理念,每项工作都有专管员,人人都是管理者,这样的举措极大地激发了员工的主人翁意识,使各项工作迈上了规范化、科学化和精细化的轨道。

连续3年,该中心各项业务指标年均增幅30%至60%。其中,年归集额、归集总额、归集余额、贷款总额、贷款余额3年翻了一番;年贷款额、年支取额、年增值收益3年翻了两番;3年内新增缴存职工8.7万人,住房公积金覆盖面由3年前的65%提高到了86.9%,3年共发放贷款23亿元,实现了零逾期、零违规;2013年增值收益达到了8067万元,增值收益率达到了2.17%,资金使用率达到75%以上,资金运行速度、质量和效益大幅提升。该服务大厅平均每天办理200多笔业务,实现了连续3年无投诉,限时办结率达到了100%,提前办结率达到了70%以上,群众满意率达到了100%,创造了零差错、零距离、零障碍、零投诉、零风险的“五零”服务品牌,各项指标在河南省同行位居前列。

市住房公积金管理中心
召开群众观点和群众路线专题讨论会

本报讯(记者丰舒潍 通讯员郎昆)近日,市住房公积金管理中心召开马克思主义群众观点和党的群众路线专题讨论会,中心领导班子成员、各党支部书记参加了讨论会。市委教育实践活动督导组 and 特邀监督员代表莅临指导,并就该中心开展党的群众路线教育实践活动提出要求。

该中心领导班子成员在会前作了大量准备,形成了个人书面发言材料,会上结合分管工作和自身实际,畅谈了自己学习党的群众路线教育实践活动材料的心得体会,并就如何在实际工作中以身作则、带头改进工作作风、提高服务质量和水平、反对“四风”等方面作了交流发言。

市委教育实践活动督导组对该中心大讨论活动的效果和教育实践活动的开展情况给予了充分肯定,认为中心领导班子成员对党的群众路线领悟得十分深刻,结合工作实际总结了许多很有价值的经验和做法,值得进一步发扬,并对下一步教育实践活动提出了三点意见:一是要进一步提高对查摆和整改的认识,切实以整风的精神和诚恳的态度对存在的“四风”问题进行认真剖析;二是要立行立改,形成台账,下一步要严格按照时间表加快限期整改进度;三要不断强化服务意识和责任感,通过大量细致扎实的为民服务,促进中心各项业务运转健康高效,为群众提供更科学、更高效的



为廉租房建设提供有力支持

市住房公积金管理中心累计上缴廉租房补充资金6181万元

本报讯(记者丰舒潍 通讯员郎昆)为支持我市廉租住房建设,解决低收入家庭住房困难,截至今年4月底,该中心累计归集583244万元,累计支取157350万元,累计为全市36370名职工发放贷款480126万元。今后,该中心将进一步加强资金运作,科学理财,充分盘活银行沉淀资金,有效促进增值收益的增长,为廉租房建设提供资金支持。

善公积金业务制度,公积金归集、支取、信贷业务发展突飞猛进。截至今年4月底,该中心累计归集583244万元,累计支取157350万元,累计为全市36370名职工发放贷款480126万元。今后,该中心将进一步加强资金运作,科学理财,充分盘活银行沉淀资金,有效促进增值收益的增长,为廉租房建设提供资金支持。

住房公积金

咨询电话:12329
投诉电话:12329

焦作日报社 联办
焦作市住房公积金管理中心

中共焦作市委宣传部主管 焦作日报社主办 焦作市门户网站

欲知焦作事
请上焦作网
http://www.jzrb.com

