

《焦作公积金管理六部法》何以成为标准化建设典范

——市住房公积金管理中心标准化体系建设探秘

本报记者 丰舒潍

11月23日上午，焦作市创建国家级行政审批服务标准化试点市工作顺利通过终期考核的现场评审。

在考核反馈会上，国家标准化管理委员会专家考核组组长李强，高度评价了《焦作公积金管理六部法》，对这套经验予以“全国典范”“独一无二”“无可比拟”等赞美之词，称我市住房公积金管理中心是焦作市行政审批服务标准化的有力支撑，每参观一次，心灵都能受到启迪。他建议，要把《焦作公积金管理六部法》向全国推广，把公积金情绪化管理纳入国家级标准。

消息传来，全市振奋！焦作市公积金管理中心独创的管理六部法，再次受到社会各界的高度关注。《焦作公积金管理六部法》何以成为标准化建设的典范？

具体来讲，《焦作公积金管理六部法》主要包括创新、服务、为民、安全、素养和发展六个部分。其最大的亮点是创新，精髓是服务，出发点和落脚点是为民，基点是安全，核心是素养，主旨是发展。

行政审批标准化，力求高效便捷

简政放权，还权力于为民办事之本。该中心删减不必要的办事程序和审批材料，压缩办理时限，让所有与业务办理相关的审批科室、财务科以及受托银行全部进驻综合服务大厅，将审批权限充分向大厅下放，建立大厅首位审批、授权联办的模式，设立大厅首席代表，建立疑难问题协调处理机制，确保群众在大厅一站式办结，使权力不再成为少数人手中的利益。

统一标准，限权力于制度笼子之中。该中心详细规定办理归集、信贷、支取三大业务及所属的几十项子业务的申请材料、办理条件、办理流程、办理期限、审批标准、纸质档案和电子档案标准，使审批工作有了标准依据，避免以往对外声音不一致、对内办理不统一的现象。

革除旧制，置权力于阳光行政之

轨。该中心将资金风险作为管理重点，面向全市公开招标受托银行，不仅提高了资金效率，也使资金调拨运行更加规范、透明。此外，该中心还将各项业务办理标准和咨询投诉电话在中心网站、服务大厅和主要媒体进行公布，并根据业务标准制作各项业务办理指南以及35项具体业务一次性告知单，使人一目了然。

业务流程标准化，确保精准操作

全流程管理，步步皆可控。该中心将所有审批服务事项在业务管理系统中设置审批服务流程，从受理、审批、财务支付到电子档案组卷归档，各环节的职责、权限、操作步骤和核准要件完全固化在新系统的标准化操作流程上，一旦违规，系统自动终止。而这样的红线设置，该中心系统达206条，仅贷款红线设置就有87条。

指纹授权管理，事事皆可究。该中心采用国内先进的指纹技术，将每一个经办人通过指纹识别细化设置业务办理权限，还利用水印技术留痕，系统自动跟踪、记录每个人的业务办理流程，职责清晰、无可推诿，一旦出现违规，追究准确，强化了痕迹管理和风险防控。

跟踪时限管理，时时皆可查。该中心每一笔业务如果到期或超时均有黄牌和红牌提示。业务系统根据每项业务对外承诺的时限，在系统内进行跟踪控制，对每个节点接收、停留和向下推送的时间进行详细记录，真正实现“严格过程控制，达到一致效果”的趋同目标。

服务项目标准化，提高服务素养

柜面服务规范化。该中心制定完善了《首问负责制》《一次性告知制》及《柜面规范化服务》等标准，“空姐范儿”的标准服务带给每一位办事群众高品质的礼遇。同时，该中心把每两周一次的公积金讲堂，作为提升干部职工知识素养和业务技能的平台，全体人员都是讲堂的主人。此外，该中心每年还举办四大赛事：技能大赛、普通话大赛、服务礼仪展示赛和展会大赛，通过创先争优，提高服务

技能。

柜外服务延伸化。该中心对特殊群体、困难群体和集中开盘的楼盘提供上门服务或设立服务专场，使柜面服务向柜外延伸。同时，该中心利用受托银行的资源，为有需求的缴存职工和正常缴存的企

业，提供优惠的银行融资服务、理财服务和生活服务。

线上服务多元化。该中心的线上服务有12329语音服务中心、微信公众服务平台、网站专栏、短信平台等。该中心小革新层出不穷，创新盖章驱动软件技术，自主研发公积金业务单据打印机，大大减轻柜面压力，减少群众的等候时间。

监督考核标准化，力促制度落实

主动接受政府监督。该中心与省、市政务服务平台联网对接，实现对每一笔业务办理情况全程监督。

自觉做好内部监督。该中心在服务大厅设立监督台，安装电子监察系统，实现对所有服务网点工作人员实时监督。

诚恳征求社会监督。该中心在《焦作日报》、公积金网站等平台，向社会公开优质服务承诺；每年召开征求社会各界人士意见座谈会，通过整改，不断改进、完善服务管理机制。

严格实施暗访监督。该中心委托专业的“神秘人”公司，每月对中心进行监督，并根据服务标准进行考核评定，确定窗口排名和月服务明星。该中心的内部考核评价奖惩交付第三方来完成，做到监督管理的科学与公平。

现场管理标准化，细节呈现品质

统一服务场所硬件建设。该中心对市、县(市)两级各个服务场所进行标准化建设，统一形象标志、统一制度上墙，形成连锁的装修风格，增强干部职工的归属感和凝聚力；统一配置服务设备和用具用品，统一市、县(市)两级基础设施，使各个窗口单位站在同一起点，公平竞争。

坚持精细化现场管理。该中心创新十五项精细化管理技法，如定位管理、分类管理、标示管理、线条管理、自我管理等等，大厅的角角落落全

部责任到人，每名工作人员都参与大厅的管理，形成了长效机制。同时，该中心实行工作日志制度，窗口员工根据日志记录，结合中心实际，提出自己的改进意见。另外，该中心还通过“金点子”渠道提交到中心层面，参与中心管理，强化干部职工的主人翁意识。

安全应急标准化，严密防控风险

树立安全大概念，保证人财安全。该中心构建以分权管理、制度管理、科技管理、痕迹管理、内审管理和问责管理为内容的风险防控六大标准化管理体系，形成环环相扣、无缝衔接的安全管理运行机制，为中心的业务运行筑起一道安全防线。该中心实行风险防控六大标准化管理体系以来，共发放贷款120多亿元，均做到了零违规、零风险。

做好日常应急事，预防突发事件发生。该中心窗口工作人员根据工作经验原创的《情绪化办事群众服务手册》有三个原则：一是多理解多尊重；二是先处理情绪后解决问题；三是做自己情绪的主人，不被情绪化群众的情绪所影响。除此以外，该中心又对情绪化办事群众进行了分类，明确具体如何服务等，成为新进人员的学习教材。

该中心通过建立六大标准化管理体系，初步实现管理的科学化、规范化、标准化，营造出和谐的工作氛围和服务环境，从而大幅提升群众的满意度，为打造我市公积金“金”字服务招牌打下坚实基础。

有数据为证：《焦作公积金管理六部法》实行以来，该中心归集、支取、信贷三大业务指标翻番增长，屡创历史新高。同时，该中心的社会地位和影响力不断提升，管理和服务的先进做法入选全国住房和城乡建设工作会议经验交流材料，省内外同行及窗口服务单位150余家来中心参观交流。自2013年以来，该中心获得全国青年文明号、全国巾帼文明岗、全国工人先锋号、全国住建系统先进集体等6项国家级荣誉以及80余项省市级荣誉。

市住房公积金管理中心与人民法院建立联动机制

本报讯（记者丰舒潍）为加快推进

我市住房公积金强制执行协作联动工作机制的实施，维护住房公积金缴存职工和债权人的合法权益，日前，市住房公积金管理中心与市中级人民法院建立联动机制，联合下发了《关于建立住房公积金执行协作联动机制的若干意见》(以下简称《意见》),既能有效打击“老赖”，又做到依法依规协作办理，杜绝假起诉真套取公积金诉讼案件的发生。

住房公积金制度是我国一项重要的住房保障制度，关系民生福祉，而人民法院对生效判决书的执行力也是司法公信力的重要体现。为了不影响住房公积金发挥社会保障性和互助性功能，保障当事人的最低住房需求，我市对住房公积金实行有条件扣划。《意见》规定，如果被执行人以个人住房公积金账

户余额履行住房公积金贷款偿还义务的，或为他人住房公积金贷款提供担保的，人民法院暂不予扣划该个人住房公积金账户及其余额，但住房公积金贷款已偿清的除外。

《意见》指出，被执行人符合《住房公积金管理条例》第二十四条规定的住房公积金提取条件：购买、建造、翻建、大修自住住房的；离休、退休的；完全丧失劳动能力，并与单位终止劳动关系的；出境定居或赴我国港、澳、台定居的；偿还购买自住住房商业贷款本息的；职工死亡或者被宣告死亡的，法院可以要求住房公积金管理中心协助扣划被执行人住房公积金账户的余额。

具体提取（扣划）金额不受比例限制，提取条件参照《焦作市住房公积金提取管理办法》及其实施细则执行。

沁阳管理部为民服务重细节

本报讯（记者丰舒潍）近年来，市

住房公积金管理中心沁阳管理部认真践行焦作公积金“公正务实、积金为民”的宗旨，将全心全意为人民服务的宗旨贯穿到工作及生活中，竭诚为广大群众提供优质的公积金服务。

该部工作人员在重视业务技能培训的同时，更注重党建及服务理念的学习

与践行。该部在前台为老、弱、病、残、孕和军人开设绿色通道，为其直接办理业务，避免长时间等待。同时，该部注重人性化服务，一年四季免费为环卫工人提供开水服务，如果遇到风、雨、雪等极端天气，总是安排工作人员提前1~2个小时开门，让办事群众及环卫工人能够进入大厅休息。



市住房公积金管理中心沁阳管理部工作人员在为环卫工人提供免费茶水服务。张亚利 摄



习近平总书记在全国民营企业座谈会上重要讲话发表和全市促进民营经济高质量发展大会召开后，对全国和全市来讲，民营经济迎来了大发展的黄金时期。

贯彻、落实习近平总书记讲话精神和全市促进民营经济高质量发展大会精神，必须从中央到地方上下一条线、整体一盘棋，层层相扣、环环紧连，不能有丝毫松懈。近期，市委统战部、市工商联已经采取了一系列措施进行宣讲、贯彻，起到了作为党和政府联系非公有制经济人士的桥梁纽带作用。与此同时，各县（市）区相关部门也积极行动，发挥各自的职能和优势，在传达、学习、领会有关精神方面八仙过海各显其能，取得了很好的效果。

解放区是焦作市的中心城区和老城区，也是全市的政治、经济、文化、商贸中心，区位优势，交通便利，工业经济转型发展、重点工作圆满完成、社区建设独具特色、第三产业繁荣昌盛，民营经济高度发达。

近日，本栏目主持人专访解放区工商联主席、总商会会长、河南征云房地产开发集团总裁王为光，畅谈解放区如何抓住机遇、推动全区民营经济发展的想法和做法。

破局蝶变

——关注焦作民营经济发展系列报道之二

借东风学好用足政策 坚定民营企业发展信心

●主持人：李学杰

●本期嘉宾：解放区工商联主席、总商会会长、河南征云房地产开发集团总裁王为光

主持人：作为一名民营企业家和解放区工商联主席、总商会会长，你怎么看待这一轮中央和地方对民营经济发展的大政方针？

王为光：十分欣喜和振奋。习近平总书记的讲话既高屋建瓴又十分接地气，我们想学、愿意学更愿意尽快学通、领会好、落实好。围绕习近平总书记讲话精神，我们组织全区民营企业家人深入学习，不仅在本地多次进行学习、座谈，区委统战部 and 区工商联及部分新的社会阶层人士联谊会成员30多人还于11月9日到13日赴江西井冈山开展红色学习，其间还进行为期三天的专题学习培训，重点学习《井冈山斗争与井冈山精神》、十九大精神和非公经济发展等内容。通过专题学习和现场教学，全体学员的心灵和思想受到了洗礼和震撼，大家表示要发扬革命传统，将井冈山精神传承下去，办好企业，为国民经济发展做贡献，为祖

国新时代发展贡献自己的全部力量。

主持人：在你们赴井冈山学习培训期间，我市又召开了全市促进民营经济高质量发展大会，对这次会议上通过的各项振兴民营经济的措施，你们有哪些认识？

王为光：在我们赴井冈

山学习、培训期间，虽然错过了这次大会，但是我们通过各种方式和后方人员密切联系，第一时间了解了会议的议程和精神。很荣幸，在这次会议上，我被评选为“第四届焦作市非公有制经济人士优秀中国特色社会主义事业建设者”，虽然错过了上台领奖的机会，但是内心的喜悦和激动是一样的。这个荣誉是我个人的，更是广大非公有制经济人士的，我们要以这次会议和表彰为契机、为起点，更好地做好自己的工作，把习近平总书记的讲话精神学习好、贯彻好、落实好，把非公有制经济发展好，为国民经济的

发展和我市尽快跻身“全省第一方阵”贡献自己应有的力量和聪明才智。

主持人：从事民营企业这么多年，都有什么心得和感受？

王为光：说句心里话，最近几年，确实听到、感受到一些关于民营经济的杂音。现在，习近平总书记的讲话，可以说一锤定音，把这些杂音给堵住了，也给我们打了一针强心剂，让我们信心满满，在加大投资把民营经济做强、做大、发展、创新方面更有了强劲的动力。最近，各个职能部门正在陆续出台一系列针对民营经济发展的政策、措施，我们区工商联要经常性组织大家在一起学习，领会、吸收新政策，充分起到工商联的桥梁和纽带作用，想尽一切办法对企业

发展有实质性帮助。

主持人：作为一家民营企业，河南征云房地产开发

集团有什么计划落实习近平总书记讲话精神和全市促进民营经济高质量发展大会精神？

王为光：河南征云房地产开发集团虽然成立时间不长，但已经发展成为集房地产、建筑、新材料、酒店为一体的集团公司。目前，我们已经进入第三个五年规划时期。下步，要申报建筑公司的特级资质，把公司做大、做到更强。同时积极推进焦作市首家装配式建筑企业的建设，通过标准化设计、工业化生产、装配化施工及信息化管理，最终实现产品绿色化、建筑生产工业化、建造过程精益化、全产业链集成化的革命性发展。

焦作市酒店餐饮业协会召开2018年第四次工作例会

本报讯（记者李洋洋）近日，焦作市酒店餐饮业协会2018年第四次工作例会在清园苑食府西苑店举行，全市酒店餐饮企业负责人参加了此次会议。

本次会议由焦作市酒店餐饮业协会常务副会长兼秘书长侯向学主持，他首先带领与会人员学习了习近平总

书记在全国民营企业座谈会上的重要讲话精神。他表示，全市民营企业家要坚定发展信念，勇立潮头，把握

发展机遇，努力把自己企业办好。该协会轮值会长、清园苑食府董事长陈良才在致辞中也表示，我市酒店餐饮行业的负责人一定要积极响应号召，联系我市实际，坚决贯彻落实指示精神，坚定信心向前看。

此后，该协会副秘书长兼办公室主任赵治国还对今年前三次例会进行了总结。他表示，该协会下一步将继续紧紧围绕市委、市政府的中心工作，特别是“四城联

创”和全域旅游、食品安全，加强企业全面建设；带领会员企业做好企业内功，争做食品安全示范店；对协会组织建设做新的调整，完善协会自身建设；定期开展赵章记老师教菜活动；组织会员企业全力做好元旦、春节期间的营销工作。



迎接民营经济发展的春天

□李学杰



一步各级职能部门如何为民解困？

相信，很快会有更多的政策密集出台和落地，着力为民营经济发展解决融资难、打消民营企业家的成本忧虑，帮助民营企业融化市场的“冰山”、爬过融资的“高山”、冲过转型的“火山”。

实际上，改革开放以来，党中央始终关心支持爱护民营企业，毫不动摇地发展公有制经济，鼓励、支持、引导、保护民营经济发展。现在，新的号角已经吹响，发展民营经济已经上升为从中长期角度进行综合调整与布局的高度，从中央到地方开始把民营企业营商环境改善的目标，放到与防控金融风险、保障社会民生的同等层面，以综合、配套的系统性手段，出台金融、产业、社会保障等方面的一揽子政策、机制甚至体制。

这些政策和措施的出台和实施，表明民企发展的春天来到了。



中央已经给了“定心丸”，下