

# 市住房公积金管理中心服务打通“最后一公里” 办事零障碍 服务零距离



在市住房公积金管理中心,不少市民在办理业务。 记者 崔引 摄

“听说公积金管理中心每周一开通了夜市,办理业务的时间延迟到了晚上8点半,而且办完手续后可以直接在建行网点里支取。以后办公积金业务再也不用向单位请假了。”最近,市民周女士打算提前还清房贷,但由于工作较忙,工作日难以抽出时间去住房公积金管理中心办手续。听说住房公积金管理中心开通了“周一夜市”,下班时间也能办理业务,这让周女士很开心。

住房公积金承载着老百姓安居乐业的梦想,关系着缴存职工的切身利益。随着社会经济的发展,住房公积金的覆盖面越来越广,市民对住房公积金业务需求也趋向多样化。自创建以来,我市住房公积金管理中心始终坚持“方便在中心,满意在中心”的宗旨,打破传统被动服务模式。尤其是近几年来,市住房公积金管理中心携手建设银行增加了“周一晚间服务”等几十项服务新举措,开展以满足用户个性化需求为目的的多样化服务,真正实现办事零障碍、服务零距离。

见习记者 余婧婧

## ●贴心热线

### 解答疑问可拨12329住房公积金热线

这个月刚买了房子的陈先生准备去市住房公积金管理中心办理提取住房公积金的业务。由于是第一次办业务,陈先生对需要什么材料一无所知。“我担心带的资料不全,要来回折腾,这样太麻烦了。”陈先生道。

咨询住房公积金相关事宜必须前往市住房公积金管理中心?不用。因为早在2013年春节前夕,市住房公积金管理中心就已经正式启用了12329住房公积金热线。像办理手续需带哪些材料、住房公积金个人账户信息怎么查询等问题均可通过拨打12329直接咨询,为广大市民节约了不少

时间。

12329住房公积金热线主要向市民提供政策自动查询、个人账户数据查询和人工咨询三项服务。其中,12329住房公积金热线的人工咨询已覆盖全市,拨通12329后,通过电话按键导航,可咨询了解全市各地的住房公积金政策法规。另外,由于12329热线的服务时间为上午8点半至下午5点,对暂未接听的咨询电话,12329将在规定时间内进行回拨。

热线开通至今,全市12329服务热线总呼叫量已达25.1万个,日均话务量近700余次,切切实实地为缴存职工带来了便利。

## ●便民软件

### 全省首创“掌上公积金”广受好评

随着智能手机的普及与宁波智慧城市建设的推广,市住房公积金管理中心联合宁波电信,成功推出了“掌上公积金”。

“掌上公积金”的下载使用非常便捷。市民可通过登录<http://www.smartzg.cn>下载“智慧浙江”手机客户端,找到“宁波一便民”这个栏目,随后便能查询宁波住房公积金政策、办事指南和个人账户信息。

作为我省首创,“掌上公积金”在诞

生初期就受到了广大市民的拥护和好评。有网民在网上留言:“掌上公积金为我们提供了一个了解住房公积金政策和查询住房公积金信息的渠道,实在是太便利了。”

“掌上公积金”查询系统的开通,不仅能够积极宣传住房公积金政策,扩大住房公积金政策覆盖面,同时又能更好地服务广大缴存职工,可谓一举多得。

## ●民生工程

### 支持保障性住房建设项目试点

2012年6月18日,宁波市海曙区蒲家的海润佳园销售现场人潮涌动,有的围着楼盘模型讨论小区环境,有的盯着选房表研究房型,有的在定购区签订购房合同。作为住房公积金贷款支持保障性住房建设试点项目之一的蒲家经济适用房一期——海润佳园一开盘就受到了人们的关注,大家的购房热情高涨。

据悉,我市是2010年列入全国首批利用住房公积金贷款支持保障性住房项目建设的28个试点城市之一,首批试点的是市中心本级2个经济适用房试点项目——“海

曙区蒲家经济适用房一期工程项目”和“陈婆渡保障性住房建设项目”,总用地面积10.9万平方米,总建筑面积20.6万平方米,总投资10.68亿元,共计2247套房源,共申请住房公积金项目贷款5亿元。

通过开展保障房项目贷款工作,为保障性住房建设提供了稳定的贷款资金支持,住房公积金制度的住房保障作用得到进一步扩大,住房公积金的社会效益和使用效率得到进一步提升,住房公积金在支持中低收入群体解决住房问题中发挥了更大的作用。

## ●高效联动

### 建行多举措提升住房公积金服务

长期以来,建行宁波市分行作为宁波市首家参与房改的银行,一直以配合市住房公积金管理中心提高房改金融服务水平作为自己应尽的义务。如实现一站式支取住房公积金、拓宽住房公积金支取渠道、开展住房公积金委托提取服务等,都是建行宁波市分行不断提升住房公积金服务效率和服务质量的体现。

据了解,最初,住房公积金支取是由市住房公积金管理中心审核后,开具现金支票,由支取人持现金支票到银行领取。为减少客户的来回奔波,从1998年起建行宁波市分行到市住房公积金管理中心办事大厅开设银行支取专柜,住房公积金支取经审核同意后,直接到支取专柜签开存单,实现了住房公积金支取的一站式服务。

“有些市民对我行支取住房公积金渠道了解不全面,以为只有‘支取单——签开存单’这一种模式,事实上目前我行共有三种支取模式供客户选择。”建设银行南大支行的有关人士介绍说。

这三种模式分别是:一、有建行卡的客户直接打入卡中;二、开立存单,客户可凭存单在建行网点支取;三、新开一张建行卡,把钱打入这张卡中,这对于有委托支取需求的客户比较方便。建行南大支行的有关人士告诉记者:“考虑到一些行业、单位的特殊性,我行还上门为一些单位如学校、医院等,开展上门签约住房公积金委托提取服务。”据悉,截至2014年7月末,建设银行宁波市分行已为全市约11400名客户开通了住房公积金委托提取业务。

此外,市住房公积金管理中心还依托银行网点,开展住房公积金延伸服务。

2013年11月,市住房公积金管理中心在东部新城设立了住房公积金办理网点,作为银行代办住房公积金业务的第一个窗口。银行代办的业务范围包括但不限于单位住房公积金缴存变更、转移、个人住房公积金支取、政策咨询等。银行代办住房公积金业务延伸了住房公积金业务办理的触角,方便了广大缴存单位和职工。

