

“三十而砺 三十而立”

——重庆市住房公积金三十年系列报道之二

数据多跑路

群众少跑腿

重庆住房公积金 锐意创新优服务

市民通过微信公众号、手机APP等渠道自助在线提取住房公积金,可实现足不出户,实时审核,秒级到账;企业开办时便可同步设立住房公积金单位账户,日常缴存等业务还可以全流程“一网通办”;川渝两地住房公积金转移接续办理要件简化为一张表,办理时间由1个月压缩到2-3个工作日;

如今,办理住房公积金缴存、提取、贷款等业务越来越简单便捷,已然成为重庆市民的一种共识。而这正得益于我市住房公积金管理中心(简称“市住房公积金中心”)在提高服务效能、提升服务水平方面的锐意创新和务实作为。近年来,市住房公积金中心深入贯彻落实深化“放管服”改革要求,坚持以需求为导向,以大数据智能化为驱动,以党建为引领,全面提升住房公积金领域的服务效能和服务水平,将“高品质服务”打造成为一张靓丽的中心名片,增强群众满意度和获得感。



渝北办事处办理住房公积金自助一体机 摄/李显彦

智慧赋能 构筑高效率精准化的服务体系

走进本月刚开门迎客(服务)的市住房公积金中心渝北办事处,扑面而来的便是满满的“高科技”味道:

大厅里摆放着多个功能各异的自助服务智慧终端设备,方便公积金业务的自助查询办理;智慧机器人还会主动与客人“搭讪”,通过语音识别、语义解析,为客人提供政策咨询、业务引导、信访投诉等贴心服务。

据了解,这是我市今年计划建设的13个线下智能网点之一。而智能网点的建设,正是我市智慧赋能住房公积金服务提升的一个缩影。

智慧赋能,让服务能力更强大。

当前,我市建设完成第四代住房公积金信息

系统,采用云计算、大数据、超融合、人脸识别等新技术,并与28个单位部门和社会机构进行数据共享,实现业务智能审批办理、缴存资金实时分配、提取资金秒级到账、贷款资金自动划拨等。该系统的相关成果还获得了我市科技进步三等奖。

智慧赋能,让服务渠道更畅通、内容更丰富。当前,我市构建起由1个综合服务管理平台、1套知识库、1套线下服务渠道、11个线上服务渠道组成的“1+1+1+11”住房公积金现代化服务体系,让“数据多跑路,群众少跑腿”,实现“一渠道注册、全渠道通用”,为用户提供“看、查、问、办”全方位在线便民服务近60项。

对标一流 打造“近悦远来”的营商环境

去年以来,重庆全面对标世界银行营商环境评价体系,陆续出台优化政策,破解企业生产经营中的堵点痛点问题,推动经济社会高质量发展。

据了解,该评价体系共涉及到10组指标,其中在“纳税”这组指标中,有3项具体指标与住房公积金有关:缴存比例(费率)、缴费时间、缴费次数等。对标一流,补齐短板。

在缴存比例方面,我市将企业住房公积金缴存比例下限调整为国家规定的最低标准5%;在缴费时间、缴费次数方面,则主要通过简化办理流程,全面推广网上缴存全流程办理,联合市税务局、市市场监管局、市政府电子政务办等单位推行

“一网通办”,实现相关指标的优化提升,目前基本达到北京、上海同等水平。

具体来看,包括实现日常缴存业务网上办理全覆盖、实现通过电子营业执照登录办理缴存业务、支持开办企业同步设立住房公积金账户、深化川渝互认互贷、出台支持“重庆英才计划”的一系列配套政策等。

优化营商环境,落脚点在企业。

近年来,我市住房公积金中心持续聚焦企业发展,根据企业实际继续支持困难企业降比和缓缴。尤其是疫情期间,我市及时出台实施住房公积金阶段性支持政策措施,包括企业可根据自身

党建引领 优化人才队伍提升服务保障能力

房公积金系统聚拢专业智慧人才打开了一扇窗口。

另一方面,通过提升服务意识,不断优化公积金人才队伍的服务效能。

市住房公积金中心通过开展“优质服务标杆建设”试点、“最美公积金窗口”评选、“持续优化营商环境提升窗口服务效能”专项行动等,窗口工作人员服务礼仪、服务标准化规范化等软实力得到了大幅提升,窗口人才队伍在服务礼仪、综合柜员制、服务考核等方面得到了进一步强化。

市住房公积金中心还专门成立了服务管理处,负责全市住房公积金线上线下全覆盖的渠道服务管理,并相继出台了窗口服务规范化标准、网点智能化建设指导意见、互联网信息管理制度等,进一步提升队伍服务水平得到大幅提升。

此外,市住房公积金中心通过电话问卷调查、第三方神秘人暗访、服务巡查等为抓手,形成多角度的线下柜面考核体系,主动查找问题,检验服务

“智能化赋能,为住房公积金服务提升带来了质的改变。”在市住房公积金中心服务管理处负责人看来,从2018年以来,我市住房公积金基本完成了从线下服务到线上服务的转变。现阶段,我市住房公积金正在努力尝试和探索从人工服务向智能服务的转变。

例如,在全行业率先启动打造“客户画像评价体系”,尝试从“人找服务”转变为“服务找人”;与银行合作,率先在全行业打造首家功能齐全的“公积金智能客服平台”;探索区块链技术在过程留痕、可信存证等方面的应用,组建全行业首个“公积金智能客服联盟链”等。

经济情况,在5%-12%间自主确定缴存比例;生产经营确有困难的,可按规定申请缓缴;鼓励合作银行为缴存企业和职工提供定向授信贷款支持等。

据统计,疫情期间,全市共有579家企业申请降低缴存比例;1791家企业申请阶段性缓缴,累计缓缴金额约15亿元;鼓励合作银行共向全市150余家缴存企业发放定向授信贷款近1.2亿元,受理缓缴单位职工贷款1580笔,共5.96亿元;不能正常还款的6851笔住房公积金贷款,不计罚息,不作为逾期记录报送征信部门,有力支持缴存企业和职工共渡难关。

能力,多个公积金服务窗口成为当地服务标杆,服务满意度进一步提升。

当前,我市住房公积金系统已实现了国家级、省级巾帼文明岗建设的全覆盖。綦江区分中心成功创建全国巾帼文明岗,全国五一巾帼标兵岗,获市级荣誉21项;秀山县分中心获中华全国总工会“全国模范职工小家”荣誉称号;垫江县分中心荣获重庆市总工会“重庆市工人先锋号”荣誉称号……

截至目前,我市公积金系统共创建巾帼文明岗45个,其中,国家级8个,市级29个,区县级8个。另获国家级“五一巾帼标兵岗”1个,市、区县级“三八红旗集体”“优秀妇女之家”等集体荣誉16个;个人荣誉“市级巾帼建功标兵”6人,“三八红旗手”3人、“重庆五一巾帼标兵”2人。

王静 刘廷

这些关于 重庆住房公积金的知识 你知道几个?

11个渠道,可以快捷查询和办理住房公积金业务

重庆公积金官网、网上服务大厅、“重庆公积金中心”微信公众号、023-12329热线、12329短信、“重庆公积金”手机APP、“重庆住房公积金”微博、大厅自助终端、“329重庆公积金”有线电视频道、市政府“渝快办”、“重庆公积金”支付宝小程序。

单位开办公积金账户和日常缴存实现全流程网上办理

企业在申请开办成立时,可同步开设住房公积金账户。在我市登记设立的缴存企业,可直接使用电子营业执照登录办理本单位相关缴存业务。

以下情形,市民可以提取住房公积金

销户性提取:
退休的;
职工死亡或被宣告死亡的;
出境定居的;
调出本市或户口迁出本市的;
完全丧失劳动能力,并与单位终止劳动关系;
与单位解除劳动合同满两年未再就业的;
外地户口职工与单位解除劳动合同封存满半年未再就业的。
非销户性提取:
职工以自有资金一次性付清购房价款购买自住住房的;
职工或其配偶偿还购房贷款本息,在贷款期限和偿还额度内的;
职工及配偶在我市行政区域内无自有住房且租赁住房;
职工建造、翻建、大修具有产权自住住房的;
职工或其法定直系亲属享受城市居民最低生活保障的;
职工或其法定直系亲属患恶性肿瘤、急性心肌梗塞、终末期肾病等重大疾病造成家庭生活严重困难的;
符合我市城镇老旧小区改造相关规定,对拥有产权的自住住房实施加装电梯的。

以下4类业务,足不出户“宅家办”

查询类:基本信息查询、个人账户明细查询、提取进度查询、异地转入查询、贷款基本信息查询、贷款进度查询、还款信息查询、住房补贴查询。
缴存类:
单位业务:个人账户设立、封存、启封、缴存基数调整、缴存比例调整、个人账户转移、联名卡关联、汇缴登记、补缴登记、单位基础信息维护、单位信息查询
个人业务:个人异地缴存证明打印、个人信息维护、个人联名卡变更、个人手机号码变更
提取类:全款购房提取、商贷首付提取、还贷提取、租房提取、家庭困难提取、离职提取、退休提取、商贷约定提取签约、公积金贷款约定提取签约
贷款类:贷款资格校验、提前还款、还款账户变更、一般信息变更、贷款信息变更、还款方式变更、贷款期限变更
备注:具体业务咨询或办理可拨打023-12329热线