

# 三门峡市住房公积金管理中心

## “惠民公积金、服务暖人心”服务提升

### 三年行动实施方案（2022-2024年）

为进一步深化住房公积金系统精神文明创建工作，不断提升服务质量和管理水平，根据河南省住建厅《关于贯彻落实〈“惠民公积金、服务暖人心”全国住房公积金系统服务提升三年行动的实施方案（2022-2024年）〉的通知》精神，结合“能力作风建设年”活动部署，制定如下工作方案。

#### 一、指导思想

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻党的十九大和十九届历次全会精神，坚持以人民为中心，推进住房公积金服务标准化规范化便利化，统筹推进文明行业创建工作，树立全系统为民服务良好形象，不断增强人民群众的获得感、幸福感、安全感。

#### 二、主要目标

到2024年，全市住房公积金系统服务工作实现标准统一、程序规范、异地无差、快速便捷，服务质量明显提升，人民群众满意度不断提高。实现从“被动服务”到“主动服务”，主动将提升服务质量成为住房公积金从业人员的自觉意识，成功打造一批星级服务岗，让缴存职工切实感受到“惠民公积金、服务暖人心”住房公积金系统服务提升三年行动

成效，更好地树立起住房公积金系统为民服务良好形象。

### 三、工作安排

#### (一) 思想高度重视，加强组织领导

成立三门峡市住房公积金管理中心“惠民公积金、服务暖人心”服务提升三年行动领导小组，由中心主任任组长、副主任任副组长，各科室、管理部负责人任成员，领导小组下设办公室，具体负责活动的组织实施，统筹推进活动开展。

#### (二) 加强党建引领，实现工作作风转变

推动党史学习教育常态化长效化，聚焦群众急难愁盼问题，坚持把群众的满意度作为工作的出发点和落脚点，持续巩固“我为群众办实事”实践活动成果。着力做好各类来信来访、投诉建议、网络留言、热线咨询等解答处理，切实解决群众反映的突出问题、难点问题。

1. 结合“三会一课”、“主题党日”、基层共建、党员干部下基层走访以及党员志愿服务等活动，把宣传工作做到位，把问计于民做到实，以党建引领促业务发展，增强广大党员先锋模范作用、党员领导干部表率作用。

2. 自觉把思想和行动统一到党中央的决策部署上来，发挥住房公积金制度的“惠民”优势，实施阶段性支持政策，持续开展“联企、入企、助企、惠企”活动，做到每季度入企服务1次，更好地帮助缴存企业和缴存人解决现实困难、渡过难关。

3. 大力提升线上业务可办率，推行“不见面服务”线

上办，2022年年底前完成全部服务事项100%线上办理；提高网上业务办理率、办结率，保持网上办结率在98%以上；完善政务数据共享，提高网上办、掌上办、指尖办工作效能。

4. 创新多种服务模式，试行帮代办、居家办，为群众送上“暖心”服务，做到每季度上门服务2次。

### （三）强化宗旨意识，实现服务品质提升

1. 创新工作方式，强化宣传。通过组建住房公积金政策宣讲服务小队等形式，大力开展“四进活动”，做到每季度进社区等宣讲政策2次，主动进社区街道、企业园区、招聘场所、售楼现场开展政策宣讲、便民服务等活动，力求政策说清说懂，服务贴近贴心。

2. 完善规章制度，强化管理。对标精神文明创建各项工作要求，结合“三亮三评”“巾帼示范岗”等系列创建活动，进一步加强对公积金从业人员的管理和监督，不断提升公积金行业服务品质。

3. 完善公积金智慧服务大厅各项功能，提升服务水平，打造全省一流智慧服务体系。继续加强与受托银行等部门合作，扩大“家门口的公积金”服务网点范围，打通基层服务“最后一公里”，让职工群众享受到更方便快捷、更有温度深度的住房公积金服务。

4. 畅通评价渠道，及时倾听收集缴存职工的评价反馈和意见建议。进一步畅通官网部门信箱、网站咨询、热线接听、投诉建议等便民渠道，建立健全群众评价反馈与改进服

务联动等有效运行机制。提高 12329 热线服务水平，做到每年对热线接听人员培训 2 次，服务热线人工接通率、客户满意率 99 % 以上，办结率 100%，坐席投诉率为 0。

5. 对群众反应强烈、差评集中的服务事项，要及时调查核实和整改反馈。按照中心《市民留言办理工作制度》，对官网留言进行处理，开展精准服务，把解决人民群众急难愁盼问题作为提升服务、改进工作的重点，将“13710”工作制度落实到位。

#### （四）打造星级服务岗，实施行业形象提升行动

1. 开展公积金服务窗口人员“服务礼仪培训”“岗位大练兵”等活动，树牢为民服务理念，强化主动为民服务意识，提高为民服务本领。每年开展一次“服务礼仪培训”，培训内容涵盖仪容仪表、电话礼仪、接待礼仪、形态礼仪等方面，树立公积金服务人员良好的个人及工作形象；每年开展一次“岗位大练兵”活动，从笔试、面试、上机操作三个方面，全面考核住房公积金归集、提取、贷款等相关政策，线上、线下上机操作个人提取、个人贷款、单位缴款、法院冻结、扣划业务以及个人仪容仪表、言谈举止等综合服务技能，并根据考核结果评选“岗位能手”，不断转变工作作风，提升岗位技能，提高服务水平，建立一支公积金系统高素质服务队伍

2. 进一步简化办事流程，优化服务事项，全面推行证

明事项告知承诺制、容缺受理制度，不断精简办事要件，提升服务效能，让群众体验到公积金服务的优质便捷。

3. 强化窗口服务人员的监督和管理，不断完善考核考评机制，以“跨省通办”优秀服务窗口建设为契机，每月通过开展“月服务之星”评比活动，选出一批服务意识强、服务效能好、群众满意度高的优秀服务人员，通过树立先进典型，以点带面不断提高文明单位创建质量和服务水平。

#### （五）凝聚系统合力，实施服务标准化提升行动

1. 认真学习贯彻《国务院关于加快推进政务服务标准化规范化便利化的指导意见》，按照住房城乡建设部编制的住房公积金服务事项基本目录和实施清单，修订、完善市级服务事项基本目录和实施清单，并建立事项目录动态更新机制。推动数字化转型，推动更多高频服务事项从网上可办到全程网办、好办易办；探索业务模式创新和审批流程优化，缩短办理时限，将共享数据融入业务办理全流程，实现更多事项自动审核办理。

2. 严格落实《全国住房公积金服务标识使用管理办法》，规范服务标识使用，将服务标识融入服务大厅、窗口的各类宣传版块中，进一步增强住房公积金服务社会公信力和美誉度。

#### （六）加大培训力度，实施服务能力提升行动

结合住房公积金发展和各项业务标准，每年开展2次全市住房公积金缴存、信贷、提取、资金管理、法规政策、信

息化建设、业务服务等专项业务培训；组织中心工作人员到先进中心考察学习服务大厅管理服务经验，不断提升我市公积金干部职工管理服务能力，以更好地适应新时代发展的要求。

#### （七）力求争先创优，实施优秀基层联系点创建行动

按照住房城乡建设部和住建厅机关党委要求，进一步强化服务效能，不断提升服务品质，积极创建可观摩交流、实际体验、学习借鉴经验做法的“惠民公积金、服务暖人心”全国住房公积金系统服务提升三年行动成效的基层联络点。

#### （八）讲好为民故事，实施服务宣传提升行动

充分利用市公积金中心官方网站、三门峡电视台、三门峡日报等传统媒体和微信、微博、抖音等各种新媒体平台，全方位、多角度、立体式宣传住房公积金服务先进经验，讲好“惠民公积金、服务暖人心”故事。

### 四、实施步骤

（一）2022年，服务意识强化年。通过三门峡市住房公积金管理中心“惠民公积金、服务暖人心”服务提升三年行动，强化干部职工为民服务情怀，牢固树立以缴存单位和职工为中心的服务理念，不断深化文明行业创建，总结推广创建经验。

1. 宣传动员阶段（5月）。一是制定《三门峡市住房公积金管理中心“惠民公积金、服务暖人心”服务提升三年行动工作方案》。二是结合实际，积极利用大厅、网站、媒体、

微信微博等平台，广泛开展宣传，持续报送相关活动开展情况。

2. 推动实施阶段(6月至11月)。全面开展各项工作，大力推进行业作风建设。重点围绕公积金制度扩面、提升信息化建设、推动高频服务事项“跨省通办”、公积金服务事项“不见面审批”等工作开展。坚持以“人民”为中心的发展理念，进一步强化责任意识，提升服务效能。主动作为，统筹做好疫情防控和公积金服务各项工作，为企业纾困，为职工解忧。

3. 典型总结阶段(6月、12月)。分为两个总结报送阶段：一是在6月份按要求对工作进展情况梳理汇总，并将相关实施计划、落实情况及时报送。二是在12月份开展全面工作总结，并形成总结报告、典型经验、经典小故事、优秀案例等。

(二) 2023年，服务标准落实年。依据《全国住房公积金服务事项基本目录和服务标准》，于2023年底前完成本地服务事项目录编制工作，全面规范服务行为，努力实现住房公积金高频事项无差别受理和高效协同服务。

(三) 2024年，服务品牌打造年。以服务提升三年行动的工作目标为准则，全面梳理，查漏补缺，进一步推动行业服务得到更大提升。同时，全方位做好行动开展情况总结，推广优秀经验做法，宣传典型为民服务小故事，创建具有住

房公积金系统特色的为民服务品牌，让广大职工群众切身感受到我市公积金系统三年来服务提升成效。

## 五、工作要求

(一) 加强组织领导，提高思想认识。充分认识开展“惠民公积金、服务暖人心”服务提升三年行动的重要意义，将服务提升工作纳入领导班子重要议事日程，纳入重点工作进行部署。坚持问题导向、目标导向、结果导向，坚持办实事树新风，抓问题举一反三，树经验以点带面，形成制度性结果，树立良好的公积金形象。

(二) 跟踪服务反馈，确保取得实效。公积金窗口直接与广大缴存职工零距离接触，是住房公积金系统的“门面”，也是打通住房公积金管理和服务的“最后一公里”。健全窗口服务“好差评”反馈机制，聚焦群众办事过程中的“堵点”“痛点”和“难点”问题，切实为群众排忧解难，扎实推进各项工作落地见效。

(三) 加强宣传引导，及时总结推广。活动中，各科室、管理部认真总结各自经验和做法，充分发挥示范引领作用并建立信息报送制度，加大宣传力度。充分发挥党员、干部率先垂范和先进典型的示范作用，塑造好、维护好住房公积金良好行业形象。