

住房公积金标准化建设研究

侯宝富

滨州市住房公积金管理中心 山东 滨州 256601

【摘要】住房公积金标准化建设即落实标准规范和标准制度建设,创新工作思路和工作方式,积极探索“公积金+标准化”改革,不断拓宽服务深度,提高服务温度,延伸服务边界,构建服务生态圈,从而全面提升住房公积金管理水平。

【关键词】住房公积金;标准化;服务生态

【DOI】10.12252/j.issn.2096-6288.2021.12.1291

住房公积金是中国新住房体系中的一个重要组成部分,并且被认为是构建中国住房保障体系中的核心部分之一,是住房保障的关键金融支持手段,也是非常具有中国特色的住房金融制度。目前处在习近平新时代中国特色社会主义思想指引下,努力向新目标奋进的时代,决胜全面建设小康社会是我们的近期目标,全面建成小康社会最基本的条件之一就是全面实现住有所居。住房公积金是重大的民生工程,对改善中低收入家庭住房条件、促进房地产市场平稳健康发展具有重要意义,住房公积金制度是民意、民情、民心所向,用好用足住房公积金是每一位公积金缴存职工的根本需求。

标准化是指在经济、社会、科学和管理等社会实践中,对重复性的事物和概念,通过制定、发布和实施标准达到统一,已获得最佳秩序和社会效益。标准化建设在促进行业发展、助推行业转型升级方面发挥着十分重要的作用。住房公积金标准化建设即落实标准规范和标准制度建设,创新工作思路和工作方式,积极探索“公积金+标准化”改革,不断拓宽服务深度,提高服务温度,延伸服务边界,构建服务生态圈,从而全面提升住房公积金管理水平。

一、加强标准建设制定高水平的行业标准

周善东同志在全省住房公积金管理工作会议上的讲话指出,要全面落实业务管理、服务体系、信息化建设等方面的国家标准规范,加快推进公积金管理服务的地方标准建设。住房公积金标准化建设一方面是落实标准规范,另一方面是标准制度建设。在国家标准规范的基础上,结合地方实际,健全完善缴存、提取、贷款管理办法和操作流程,规范综合服务平台和窗口服务标准,建立有效的内审稽核制度,建立健全人员培训制度和绩效考核制度,形成有效的激励约束机制。标准建设以落实业务管理、服务体系、信息化建设为核心,用国家标准规范引领住房公积金科学运作、不断提高管理服务标准化、精细化水平,坚持“政务为民、政务亲民、政务便民”的服务宗旨,以“改革、规范、提升、落实”为主线,做到服务“不打烊”、业务“全天候”。通过标准化管理,积极制定高水平的公积金行业标准,做好新时代住房公积金管理工作。

二、通过标准化建设引领行业文化建设

文化建设对引导社会思想、满足人们的需求有着直接的作用。加强社会主义核心价值观体系建设,推进社会主义先进文化建设,可以引导社会情绪,引导思想力量,转移精神压

力,提高国民福利,提高幸福指数。“公积金文化”是公积金事业发展过程中形成的理想信念、价值观念与行为准则,是公积金事业建设发展的“根”和“魂”。要依靠优秀的公积金文化,引领助推公积金事业健康、持续、长足发展。住房公积金行业精神文明建设以公积金管理服务标准化为引领,逐步形成内涵丰富、特色鲜明的行业文化体系。以社会主义核心价值观为指导,以强化政治意识、大局意识、核心意识、看齐意识为引领,打造公积金特色讲堂,整合业务、政治理论、传统文化等资源,通过道德讲堂、志愿服务等多种形式的教育实践活动,培育体现新时代精神、践行行业责任的价值观念体系。

三、学习培训常态化对提升标准化水平的必要性

窗口是政府部门与群众直接交流和接触的平台,是群众了解政策和认知政府的重要渠道,窗口服务质量的好坏直接影响到政府部门在群众心目中的形象。住房公积金部门的窗口服务承担着归集、提取、贷款三大主要业务,是当地居民提供服务的重要平台,也是建设服务型政府的重要载体。对于住房公积金发展来说,服务是根本,业务是行动,而创新是方向。

(一)明晰窗口服务岗位职责,提升公积金行业服务效能

一线窗口工作人员要明晰“言为谁所表,行为谁所施”,要做到“言之有物,行之有效”。提高职工的四个能力:即掌握业务知识的能力、准确回答咨询问题的能力、严格审查资料的能力和解决疑难问题的能力。打破职能界限、岗位分工,使公积金每位工作人员由原先的“专科大夫”提升为“全科大夫”。革新服务理念,拓宽服务渠道,让“数据多跑路、群众少跑腿”。坚持积极推进“跨省通办”工作,创新“跨省通办”特色品牌服务,实现多地企业和群众办事“无差别受理、同标准受理”一次办好,一次办成,多措并举将“为民办实事”落地落实。

(二)落地航空礼仪服务标准,打造公积金一流服务团队

重点加强住房公积金人才队伍和营商环境建设,明确“职位就是岗位,岗位就是责任”规范。对标对表航空礼仪服务标准,实现住房公积金全员运用航空礼仪服务标准接待客户、办理业务,形成“比、学、赶、帮、超”工作环境和氛围;强化争先创优意识,全面提升精神文明建设水平,选

树爱岗敬业、履职尽责、优秀服务的榜样典型，引导全体职工对标典型找差距、学习榜样争先进；不断提高为民服务意识和水平，加强员工思想政治教育和业务培训，激发干部职工争先创优的内在动力，打造“一专多能、多专多能”的干部队伍及“金牌”服务团队，为高质量完成住房公积金发展目标提供坚强保障。

四、规范精致化管理对提升标准化水平的重要性

精致化管理是一种理念，一种文化，它是源于发达国家（日本20世纪50年代）的一种企业管理理念，是建立在常规管理的基础上，并将常规管理引向深入的基本思想和管理模式，是一种以最大限度地减少管理所占用的资源和降低管理成本为主要目标的管理方式。现代管理学认为，科学化管理分为三个层次：第一个层次是规范化，第二层次是精致化，第三层次是个性化。精致化管理就是落实管理责任，将管理责任详尽化、明确化，它要求每一个管理者都要到位、尽职。第一次就把工作做到位，工作要日清日结，每天都要对当天的情况进行检查，发现问题及时纠正，及时处理等等。

滨州市住房公积金积极落实一次性告知制度、首问负责制度、手机管理使用制度和晨会制度，在晨会制度的基础上，融入了智慧元素，创新实施了“智慧”晨会制度。智慧晨会制度聚集每位员工的智慧，从“要我做”提升为“我要做”，共谋公积金事业发展。晨会分三个阶段进行，第一阶段，开展模拟“找茬”演练。由工作人员模拟群众，对办理人员受理过程、服务方式、工作行为等提出异议，模拟“找茬”办理人员现场作出解答，并由晨会主持人作出评价；第二阶段，开展疑难问题处理经验交流。由工作人员分享业务疑难问题处理办法，并把问题发现、咨询、处理全流程，记录到《疑难问题记录册》，为日后处理类似问题提供参考；第三阶段，为公积金发展提建议。晨会主持人结合工作实际，提出建设性意见并跟进落实，建议和落实情况记录到《智慧晨会记录册》。与一般晨会不同，智慧晨会制度突出的重点是“智慧”，它的核心作用就是放大团队作用，让每位员工对公积金发展建言献策。

聚焦服务生态化，民生服务再突围。按照统一的规范进行严格管理，人和人之间可以公平比较、平等竞争，实行规范化管理是提高员工总体素质的客观要求。规范使员工明确要求、明确方向，进而约束行为、提升素质。管理人员依据规范进行管理，也能提高立足本职、纵观全局的管理水平。

（一）拓宽服务深度

所谓深度服务，就是除了常规、共有的服务之外，还能服务对象进行个性化的、符合个体需求的服务。提供的服务越完全越便利，需要由客户自己完成的工作量越小，顶级服务中服务内功（客户意识）占85%，服务外功（换位思考）占15%。住房公积金服务要深入落实业务管理、服务体系、信息化建设，构建“1+N”线上服务体系；完善“绿色通道、容缺办理、预约服务、上门服务、提前介入服务、延时服务、微信告知服务、帮办代办“八大”专项服务；实现柜内业务

服务制度化，柜外业务服务延伸化，持续推进“一窗通办、一次办好、一站服务、一柜办结。

（二）提高服务温度

服务的三个法则即：温度暖人、态度动人、速度感人。住房公积金服务不仅要重视政策的制定，还要重视服务的温度，打造“没有围墙的服务”。好的服务是一种没有过度打扰、却能及时送上所需、令群众惊喜的互动体验。住房公积金应从服务环境、服务方式、服务礼仪三个方面入手，开展换位思考、暖心服务，为群众营造宾至如归的“家”的氛围。服务环境实现“办事、休闲、学习”一厅集成；服务方式应持续推进“跨省通办”工作、完善特需人群服务措施、推动服务向基层延伸、完善基层服务网点布局；服务礼仪按照“举手迎、笑相问、礼貌接、及时办、准确签、目相送”的要求，用心用情服务每一位群众。

（三）延伸服务边界

延伸服务指的就是战略的深化和扩展。根据形势的发展变化，进一步调整和完善住房公积金服务，从而提升住房公积金高质量发展水平。住房公积金的延伸服务表现为延伸服务时长、拓宽服务渠道、延伸服务地点。积极推行“公积金+银行、公积金+网厅、公积金+微信小程序”的三种线上办理模式，常态化推进不见面审批。彰显住房公积金为民服务的情怀，体现换位思考的利他精神，推动住房公积金的品牌创建。

五、结论

住房公积金标准化建设即落实标准规范和标准制度建设，重点加强标准建设以制定高水平的行业标准，引领行业文化建设，文化建设的成果也将反促进住房公积金高质量发展。文化建设的过程是学习常态化、管理规范精致化的完善过程，学习常态化要重点加强职工的专业能力、岗位意识及整体素养；管理规范精致化需要建立服务生态的目标定位，不断拓宽服务深度，提高服务温度，延伸服务边界，构建服务生态圈。实现住房公积金业务大厅“温馨化”、“家庭式”，服务队伍“规范化”、“高素质”；业务服务“制度化”、“多元化”；办理渠道“数字化”、“全方位”。

参考文献

- [1]《周善东同志在全省工作会议上的讲话（摘要）》滨州市住房公积金《学习与交流》第1期2018.08
- [2]《2018年山东省住房公积金文明行业创建标准建设年活动实施方案》摘要滨州市住房公积金《学习与交流》第1期2018.08
- [3]《何为规范化、标准化、精细化管理》百度文库2020.08.08
- [4]《深度服务》2009年 中国纺织出版社出版
- [5]《推行“公积金+”模式着力优化服务效能》搜狐网
- [6]《叶明杰：构建服务生态圈 共赢现代服务蓝海》同花顺财经