

宁夏回族自治区

住房和城乡建设厅文件

宁建规发〔2018〕12号

关于转发《关于湖南、广西、江西住房公积金行业落实“放管服”改革情况的通报》的通知

各市住房公积金管理中心，自治区住房资金管理中心：

现将住房城乡建设部住房公积金监管司《关于湖南、广西、江西住房公积金行业落实“放管服”改革情况的通报》（建金服函〔2018〕49号）转发给你们。请各中心逐条对照《通报》中指出的问题进行自查，针对存在问题制定整改措施，明确整改时

- 1 -

限，按照完善制度、改善环境、优化流程、深化信息化建设应用的要求，切实提升住房公积金服务水平。同时，按照《通报》要求，调整以下住房公积金使用政策：取消装修提取业务；取消提取住房公积金支付购房首付款业务；规范偿还贷款购房提取范围，职工使用个人住房贷款（包括商业性贷款和住房公积金贷款）的，职工本人及其配偶可按规定提取住房公积金账户内余额，用于偿还贷款本息。

本通知自印发之日起施行。各中心自查整改情况请于 2018 年 5 月 20 日前报自治区住房城乡建设厅住房公积金监管处。

联系人：摆晶

电 话：0951-5064583

邮 箱：nxgjggc@163.com



(此件主动公开)

住房城乡建设部司函

建金服函〔2018〕49号

关于湖南、广西、江西住房公积金行业落实 “放管服”改革情况的通报

各省、自治区住房和城乡建设厅，直辖市，兵团住房公积金管理委员会、住房公积金管理中心：

为进一步贯彻落实国务院“放管服”改革要求，了解住房公积金服务情况，查找服务工作存在的“堵点”和“痛点”，深入分析原因，明确改进措施，我司组织人员于3月19日—3月23日，对湖南郴州、永州，广西南宁、柳州、桂林，江西宜春、赣州等7个城市的住房公积金管理中心和广西区直分中心进行了专题调研，现将有关情况通报如下。

一、基本情况

从调研情况看，被调研的住房公积金管理中心（含分中心，以下简称中心）总体上能按照国务院“放管服”改革要

求和《住房公积金服务指引》的规定，积极健全服务制度，改善服务设施，规范服务行为，拓展服务方式，服务能力和效率得到提高。

（一）服务制度基本建立。被调研中心大多制定了服务承诺、首问负责、一次告知、限时办结等服务制度。宜春中心建立了完整的对中心内部和对受托银行的考核制度，对银行支付的贷款手续费限定为贷款利息收入的1%，考核不通过，扣减手续费。柳州中心对管理人员有明确的考核办法，还建立巡岗制度。赣州中心各项制度较为健全并能及时修订完善。广西南宁中心和区直分中心对服务场所设施、业务受理及窗口人员的着装、行为举止、服务用语等都制定了详细规范。

（二）服务环境持续改善。8个中心均设置了住房公积金服务大厅，配备了等候椅、饮水机、写字台、意见箱、宣传栏、查询机、叫号机等服务设施，办事窗口均放置业务办理流程和业务清单。广西南宁区直分中心和郴州市直管理部在政府政务大厅设置了办事窗口，其中，广西南宁区直分中心荣获“全国青年文明号”等9项国家级荣誉称号，连续7年被自治区政务服务中心评为政务服务工作先进单位。赣州中心在服务大厅设立贷款抵押免费代办点，抵押事宜由中心安排专人替职工办理。宜春中心、永州中心持续推进窗口规范化管理，宜春中心市本级服务大厅连续12年被评为年度“全市行政（便民）服务红旗大厅”，永州中心窗口多次获

市级“文明服务窗口”和“青年文明号”等荣誉。

(三)业务流程不断优化。各地不断减少业务办理环节、简化资料要件、缩短办理时限，努力为缴存职工提供便捷、高效服务。南宁中心经过梳理，取消13种公积金提取材料，5类提取实现了“零材料”办理。柳州中心取消21项证明材料，贷款审批由原来23个工作日压缩到9个工作日。赣州中心取消10项证明材料。宜春中心贷款审批由原来10个工作日压缩到7个工作日。永州中心取消申请个贷需提供户口本、工资卡和收入证明的规定，职工月收入通过缴存金额和比例测算。

(四)信息化服务得到提升。南宁中心2017年10月完成住房公积金综合服务平台建设并上线，网厅个人版、微信、APP实现了统一身份登录；租房提取、离退休提取、离职提取“零材料”办理；单位汇缴业务线上办理，系统自动完成资金入账和分配。柳州、永州中心与征信部门、婚姻登记部门建立信息查询机制。广西区直分中心、柳州中心、江西宜春中心、赣州中心与征信和房产部门实现信息在线核查。广西区直分中心和湖南柳州中心完成“双贯标”工作，提高了资金结算效率。

二、存在问题

从调研情况看，被调研中心在思想认识、政策规定、审批要件、业务流程和服务渠道建设方面存在较大差异，与“放

管服”改革要求和群众诉求还有不少差距，有些问题还比较突出。

（一）思想认识不到位。思想认识问题是制约服务能力和效率提升的根源。一是对服务工作中长期存在的问题没有予以重视并及时改进。如，信息化服务一直是住房公积金行业的短板，为提升各地信息化服务水平，我部于2016年1月就印发了《关于加快建设住房公积金综合服务平台的通知》和《住房公积金综合服务平台建设导则》，被调研中心虽建立部分信息化服务渠道，但综合服务平台大多未全面建成，业务办理功能仍需进一步增强。二是以受客观因素制约为由，强调提升服务的难度。桂林中心把体制机制等行业共性问题，作为难以改进工作的理由。广西区直分中心认为人员编制少、待遇低，影响干部队伍稳定，难以吸引人才，制约服务水平提高。三是在具体业务办理过程中只考虑中心方便，增加职工负担。柳州中心要求职工在办理提取时提供个人住房公积金账号，如果职工不清楚，就要求其回单位询问经办人。郴州、永州中心在住房公积金贷款额度有限的情况下，未与商业银行开通组合贷款，影响职工解决住房问题。四是数据贯标未实现资金账户清理目标。如郴州中心未按贯标验收组提出的意见落实整改措施，以支持地方建设为由，仍在多家银行的区县支行开设资金账户。

（二）业务流程繁琐。一是贷款发放仍需机构担保。郴

州中心住房公积金个人住房贷款由长银担保公司提供全程担保，中心每年支付担保费 400 余万元，而中心目前逾期贷款率为 0.02%，逾期贷款额 154 万元。既增加了业务办理环节，又加大了中心运营成本。二是存在不必要的审批和放款环节。柳州中心规定，除封存户之外的提取业务，全部由单位经办人办理手续，资金打到缴存单位账户，再由单位分配给职工。宜春中心要求职工办理提取业务需单位审核盖章。赣州中心提取业务实行区县办事处三级审批，除销户提取外，其余超 10 万元的提取需中心业务运转科审批，实际上是四级审批。郴州中心未开通银行同城托收业务，给缴存单位办理住房公积金汇缴业务造成不便。此外，有的中心业务流程虽已精简，但仍然沿用旧业务模式下的申请审批表，给缴存单位和职工造成不便。

（三）审批要件过多。部分中心在业务办理过程中，需要缴存单位和职工提供不必要的证明材料。柳州市规定职工申请提取住房公积金偿还商业按揭贷款时，每次提取均需提供合同原件和复印件，受理贷款申请时需缴存人提供收入证明，而不是通过缴存额和比例测算月收入。南宁中心办理偿还公积金贷款提取时，对此前未留存资料扫描件的，还需职工提供住房公积金贷款合同等材料。赣州中心部分县（市、区）办事处规定个体工商户缴存开户时，除提供单位法人证照之外，还要出具职工社保缴纳记录、工资流水等材料。

(四) 内部管理不到位。一是相关制度缺失。柳州中心尚未制定归集管理办法；贷款管理办法多年未修订；档案管理不完善，存档资料中缺失不动产登记证明、借据复印件等材料；未建立内控管理制度和目标考核制度。二是对受委托银行的考核不到位。柳州中心根据财政部门的指令调整资金存储银行，对贷款业务受委托银行没有开展考核；赣州中心按贷款手续费 5% 的上限支付银行手续费，但银行只负责协助面签，不负责业务受理，未充分发挥作用。三是中心对区县管理机构缺乏有效管控。柳州中心市本级和区县管理部业务系统相互独立，市本级不掌握管理部业务情况。宜春中心各区县办事处按授权开设账户存储资金，独立核算，未实行“零余额”管理，在办事处人员少、岗位制衡机制难以有效建立的情况下，存在较大风险隐患。

(五) 信息化服务滞后。一是信息化服务渠道少。被调研的 8 个中心，除南宁和宜春住房公积金综合服务平台建设较早、信息化服务渠道较多外，其他中心只有 2—4 个服务渠道。赣州中心 12329 热线只有 1 人负责接听，前台窗口电话未整合到 12329 热线，导致窗口人员受理业务时还要兼顾接听电话，造成柜面群众等待。柳州中心未开通任何线上业务办理服务。二是被调研中心虽建立了部分信息化服务渠道，但大多只能提供查询服务，不能办理具体业务。三是信息共享机制未完全建立。宜春中心没有和其他部门实现信息共享；

其他被调研中心也仅与征信、房产等一两个部门建立信息查询机制。南宁中心和区直分中心之间未实现信息共享，如夫妻双方分别在两个中心缴存住房公积金，一方申请办理业务时需对方所在中心出具缴存证明。

（六）柜面服务有待改进。一是网点少且分布不合理。被调研中心在自身网点不足、人员有限的情况下，未充分利用受委托银行的网点受理业务，造成单位经办人员和职工不能就近办理业务。二是未全面实现综合柜员制。郴州、赣州等中心归集、提取、贷款窗口分设，存在闲忙不均的情况，不能充分发挥现有人员力量。如，赣州中心提取业务有两个窗口负责受理资料，一个窗口负责审批，职工提交资料后要到审批窗口等候，排队时间较长。

（七）政策执行不到位。广西区直分中心不执行南宁住房公积金管理委员会决策，不符合《住房公积金管理条例》（以下简称《条例》）规定，造成同一城市执行不同的住房公积金缴存使用政策。如广西区直单位缴存基数上限比南宁市高出40%，广西区直分中心未经管委会批准出台《关于调整住房公积金贷款政策的通知》等规定，与南宁市政策存在差异，给职工办理相关业务造成困扰。广西区直分中心和南宁中心住房公积金执行使用政策超出《条例》规定范围，仍允许装修提取。永州市部分金融企业缴存基数为当地社平工资的5倍，违反住房公积金缴存政策。

三、整改要求

(一)提高思想认识。加强和改进住房公积金服务工作,是切实维护广大缴存职工权益的关键环节,是住房公积金制度充分发挥作用的重要保证,也是贯彻落实国务院“放管服”改革要求的有效举措。各地中心应转变理念,提升服务意识,改进工作作风,坚持从方便缴存单位和职工的角度考虑问题,实现由管理者向服务者的转变。积极宣传住房公积金政策和服务事项,主动接受群众、部门和社会监督,广泛听取意见,不断提升服务能力和服务效率。

(二)优化业务流程。认真梳理业务流程,减少审批环节。单位开户、汇补缴、缴存信息变更等归集业务可实行一次审核。离职、退休、偿还住房公积金贷款等提取业务实行初审、复审两级审批。有条件的中心应利用信息系统实现自动审核。中心贷款业务应实行自主核算,中心负责审核,银行按中心指令划拨资金。加强与不动产登记部门的沟通协调,简化抵押登记手续,压缩办理时间,提高贷款审核发放效率。

(三)精简办理要件。中心已掌握的信息,或通过与相关部门建立的查询机制能够获得的信息,不得要求职工重复提供。切实减少需缴存单位出具的证明材料,根据“多证合一”改革要求,逐步实现单位开户一证认可,精简其他开户资料;不得要求缴存单位对职工个人业务承担审核职责,提取、贷款等个人业务无需单位出具相关证明材料。除非职工

本人提出要求，职工收入情况应按照住房公积金缴存额与比例推算确定。

（四）拓宽服务渠道。各地应加快住房公积金综合服务平台建设，重点建设服务热线、网上业务大厅、微信公众号；增加线上业务办理种类，完善业务办理功能；建成综合管理系统，实现对各服务渠道的整合与管控。推动建立与相关部门的信息核查机制，充分利用政府政务平台，实现与相关部门的信息共享。持续改善服务环境，合理分布业务网点，充分利用银行网点，分散接件、统一审核，方便缴存单位和职工就近办理业务。推行综合柜员制，宣传资料和办事指南应在大厅显要位置摆放，方便职工获取和了解业务办理事项。

（五）强化风险防控。加强市中心对区县管理机构的管控力度，开展经常性内审稽核工作，及时排查和处理风险。市中心与管理部应实行资金统一核算，管理部原则上不再设立账户，现有账户应实行“零余额”管理，并尽快归并撤销。中心内部应根据岗位职责合理分配权限，规范业务操作，实现不相容岗位有效制衡。健全信息系统内控功能，减少对业务办理的人为干预及误操作。充实服务窗口和管理部人员力量，加强人员培训与考核，建立奖惩激励机制，福利待遇向一线员工倾斜。强化对受委托银行的监督考核，考核结果与手续费支付挂钩。

(六) 严格执行政策。严格执行《条例》和国家有关部门制订的规范性文件，同一设区城市的住房公积金管理机构应实现统一决策、统一管理、统一制度、统一核算，落实缴存、提取、贷款等各项政策规定。住房公积金缴存比例不得超过12%，缴存基数不得超过职工工作地所在设区城市统计部门公布的上一年度职工月平均工资的3倍。及时清理和纠正超比例、超基数缴存行为。严禁随意扩大住房公积金用途，取消装修提取和装修贷款等不符合国家规定的使用政策。

各省、自治区住房城乡建设厅要加强对住房公积金服务工作的检查监督，建立常态化工作机制，及时排查并督促整改存在问题。加快推进各地住房公积金综合服务平台建设，提高信息化服务能力。及时总结住房公积金服务经验，宣传好的做法和经验，发挥先进典型的引领示范作用，切实提升住房公积金服务水平。

