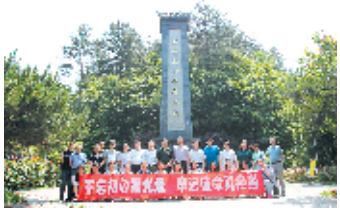
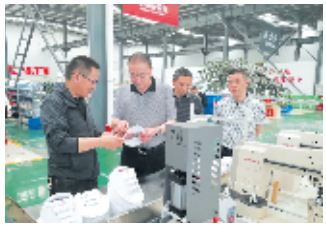
创新发展惠民生

——庆祝新中国成立70周年十堰住房公积金管理服务工作纪实

记者**马胜江** 通讯员**冯亮 郑丽君**



党员干部东沟红色教育基地开展党建活动



党组书记、主任胡建明(左二)带队深入企业调研、宣传住房公积金政策

大厅工作人员热情服务

党员干部向小区居民发放创文倡议书

伴随着新中国不断走向壮丽辉煌的70年，我市各项事业发展日新月异。住房公积金作为一项民生保障，其管理服务工作发展的每一步，都推动着全市民生事业的进程。近年来，我市住房公积金管理服务工作在市委市政府正确领导下，充分发挥党建引领作用，始终坚持“干部安全、资金安全、发展有力、服务至上”工作原则，牢牢把握“提高制度覆盖率、提高资金使用率、提高政策知晓率”工作主线，不断扩大政策红利覆盖面，持续实现创新发展，为助推我市经济社会高质量发展，增进民生福祉发挥了重要作用。

截至2019年8月底，全市累计缴存职工人数为31.41万人,归集总额为301.43亿元,归集余额为150.77亿元；提取总额为150.67亿元,提取占归集资金比例为53.89%。个贷总额为130.33亿元,个贷余额为88.19亿元,个贷率为58.50%,资金使用率为79.24%。

释放政策红利 扩大惠民范围

近年来，为让更多职工享受住房公积金政策红利，十堰住房公积金中心不断创新管理，持续拓宽政策红利覆盖面。在政策制定上，明确以人事代理、劳务派遣、个体工商户、新市民等人群作为扩面重点，力争3年内实现缴存人数达到30万人，归集余额达到150亿元的目标。在政策宣传上，坚持通过多渠道、多形式对住房公积金政策进行广泛宣传。仅2018年住房公积金政策宣传月活动期间，公积金中心除制作公益宣传片在电视台滚动播放外，在全市共设置公积金政策宣传点130个,累计发放宣传资料10万余份。今年前8个月，仅在全市主流媒体发表宣传文章就达27篇。在此基础上，通过不断加强依法催收、催缴力度，理顺缴存秩序，扩大走访调研范围，增加扩面渠道等多种强有力措施扩大民生惠及面。

2019年元至8月，公积金中心共对3137家单位发提醒函，回收欠缴金额3.58亿元,先后与缴存单位、财政部门、银行等加强协调联系,进一步规范了缴存行为。在此基础上，抽调业务骨干针对我市新市民人口规模、群体特征、住房状况和住房需求等问题进行研究，实施政策措施改进，共采集调研样本751份，走访企业32家、个体户和私营业主69人，走访基层群众2200余名。

创新管理模式 加大惠民力度

近年来，市住房公积金中心始终坚持公积金“取之于民、用之于民、惠之于民”的方针，不断优化服务举措，持续加大惠民力度。

在运营管理和核算方式上，市住房公积金中心已实现了自主运行，独立核算。自2018年9月开始，市住房公积金中心将住房公积金贷款由原来的银行委托管理模式转变为自主核算模式，贷款的开户、放款、还款计划生成、回收等业务均由中心自主办理，进一步精简了审批流程，压缩了办理时限，极大地方便了缴存职工。在还贷方式上，启动了“冲还贷”模式，市住房公积金中心与受托银行建立专线联网，开展公积金月冲还贷、一次性划转住房公积金、结清住房公积金贷款本息等业务，贷款发放和缴存账户进行交易关联，按职工申请意愿实现系统自动扣划，不需要职工每月到银行办理还款手续，减少了职工往返的麻烦，减轻了职工的还款压力。在政策落实上，坚持“房子是用来住的，不是用来炒的”定位，大力支持购房刚需消费，抵制炒房行为，开通了商转公贷款、组合贷款等业务，满足了缴存职工，特别是低收入人群的购房需求。在资金提取、贷款发放保障上，针对城区资金流向转出大于输入现象，积极调配资金，尽量满足职工提贷需求。在业务操作流程规范上，中心多次调整缴存、提取、贷款实施细则，分别从业务描述、办理流程、办理要件、注意事项、办理时限等方面予以规范。制定了《关于印发证明事项清理工作的实施方案》等文件，取消了在业务办理过程中商业贷款结清、户口注销、购房所在地户籍、购房所在地工作单位证明、子女就读学校证明等材料，将“放管服”改革落到实处。

在住房公积金安全管理上，市住房公积金中心不断健全内控机制、强化政策措施、加大执纪问责、加强考核力度，每年开展一次内审工作，对发现的风险点建立明细台账，限时整改销号，确保资金安全。在强化政策措施上，通过建立日常业务审查、阶段性审查、专项审计为一体的工作机制，定期对归集、提取、贷款业务流程、规章制度执行情况进行审计，实现了对业务的事前、事中、事后全程监督。在加大执纪问责上，借助视频监控设备，对全系统10个分支机构的工作纪律执行情况进行实时监控，对发现的问题通过视频截图、电话提醒、汇讯告知等方式督促限时整改。在加强考核力度上，严格按照《十堰住房公积金中心工作人员考核办法》规定，根据各部门上报考勤情况进行分类整理，对绩效核算按照“部门负责人签字、审计监察科核定”模式，从严落实奖惩制度。

创新服务手段 提升服务质效

随着新一代住房公积金信息系统上线运营，以及《住房公积金基础数据标准》和《住房公积金银行结算数据应用系统与公积金中心接口标准》“双贯标”工作的顺利完成，公积金中心通过全力打造“互联网+公积金”服务模式，不断实现“信息多跑路，群众少跑腿”，全面提升服务质效。目前，中心构建了全方位的信息网络安全防护体系，完成了集网上营业厅、微信、短信、12329服务热线、手机APP、官方网站等多功能于一体的综合服务平台建设。每年，12329服务热线接听量都在2万件以上，在政策解答和问题回复上能够做到热情、耐心、细致、周全。

除了全面优化“互联网+公积金”服务模式，不断提高服务群众水平外，公积金中心还通过加强作风建设、改善服务环境等一系列措施，不断提高群众满意度。

为打造舒适的办事环境，市住房公积金中心在业务大厅配备叫号系统、滚动电子屏幕，设置咨询台，并挑选懂业务、责任心强的工作人员担任咨询员，全面做好业务指导。此外，增加笔、纸张、老花镜、医药箱、雨伞等便民服务用品，放置服务指南、宣传资料、业务表格，配备休息坐椅、饮水机、纸杯，增加免费复印服务，不断为办事群众提供便利。

在服务规范制定上，通过制定《十堰住房公积金中心文明窗口形象提升实施方案》《关于开展十堰住房公积金中心标准化窗口服务规范的实施意见（试行）》等文件，以群众满意为导向，不断提升住房公积金服务质量。与此同时，严格落实首问负责制、一次性告知制、限时办结制、责任追究制和服务承诺制，提高服务效率。为满足群众多元化服务需求，市住房公积金中心各业务大厅还为未办理完业务的群众提供延时下班服务，为行动不便的群众或无法到大厅办理业务的群众提供预约上门服务，让办事群众“高兴而来、满意而归”，住房公积金服务受到了社会各界的广泛好评。

新时代，新征程。在未来发展中，十堰住房公积金中心将以更大的信心和勇气，在服务群众、惠及民生、转型发展的道路上阔步前进。

(图片由市住房公积金中心提供)

金融活水源头来

——中信银行十堰分行金融服务侧记

记者**毛以国**

分行办公大楼

召开消费者权益保护专题会

学习雷锋月,组织客户开展剪纸活动

普及金融知识

服务发展大局，主动担当作为。2013年12月3日，中信银行十堰分行正式成立，成为武汉分行在湖北省内成立的第3家二级分行。作为秦巴山区腹地的一家商业银行，中信银行十堰分行秉承总行“成为有担当、有温度、有特色的、有尊严的最佳综合金融服务企业”的发展愿景，置身于十堰经济社会发展的大局之中，始终立足于服务本地经济。尤其是近年来围绕金融服务实体经济、金融精准扶贫、防范化解金融风险等工作大局，创新金融产品、优化金融服务、强化金融管理，不断为地方经济发展注入“源头活水”。

以普惠金融助力实体经济发展

中信银行十堰分行积极落实普惠金融政策，以普惠金融产品和优质核心客户助推实体经济发展。确定支持实体经济展业方向为本地优质民营企业及小微企业，以汽车产业、旅游产业等实体企业作为重点；抢抓市委市政府“千名干部进千企”活动机遇，加大存量客户挖潜、新客户开发和多产品交叉营销力度，重点向汽车行业上下游产业链延伸，争取在高端制造、新材料等行业取得进展和突破。

该行大力推动中企云链保理业务落地，积极跟进汽车、医疗等核心企业，将供应链产品作为拓展民营及小微企业客户深度经营的有力抓手，扎实推进民营及小微客户的获取需求，实现基础客户业务的可持续发展和支持民营及小微企业金融服务的双赢；加大银票e贷、信秒贴、票据贷等普惠金融产品的宣传及推广力度，借助营业网点的触角，实施“公私联动”战略，支持民营及小微企业的发展，实现小微企业“两增两控”目标；强化链式营销的客户开发模式，盯紧房地产、政府金融、财政客户的支付渠道，实现基础中小微客户的获取，推进普惠金融产品的落地。

其中，银票e贷是指小微企业客户生产经营所得的电子银行承兑汇票办理流动资金贷款，通过一系列全线上化业务功能，可实现客户自主申请、系统自动审批、自动生成合同、自动放款，自助还款；票据贷主要针对部分中小企业收到下游客户支付的商票后无法及时变现，但公司又急需现金周转的情况而推出的业务，该产品可实现降低融资成本、低成本对接、高综合收益，可有效破解小微企业融资难题；信秒贴是指企业客户通过中信银行对公电子银行渠道发起贴现申请，后续由中信银行相关业务及风控系统自动完成审核及贴现放款的票据服务，该产品以其高效、快捷、安全、无纸化操作的特性为客户节约了大量的时间，极大地提高了企业资金的使用效率。

为充分适应小微企业贷款“需求急”特点，中信银行十堰分行在金融服务上下“硬功夫”，秉承“专业”“专注”理念，为小微企业提供更加精细化服务。包括进一步简化信贷流程，提升报批的效率；建立审批绿色通道，提高效率；着力打造“六专”服务（专营机构、专有流程、专业队伍、专属产品、专门系统、专项资源），提升客户贷款的体验感与获得感。

以产品创新深耕金融扶贫

根据银行业金融机构支持精准脱贫工作的相关要求，2017年以来，中信银行十堰分行集中武汉分行资源，重点支持十堰市脱贫攻坚工作，确定张湾区为对口扶贫单位，该区黄龙镇青石村为扶贫助困对象。

中信银行十堰分行结合张湾区域特色和产业特色，积极对接扶贫项目，做好精准服务、精准施策，开发了“金融产品扶贫、产业扶贫”的“一县一特色”金融扶贫产品。通过该行房抵贷等信贷产品，采取“小额信贷”方式给予资金支持，用于贫困地区发展生产；推出信用卡、信e付等多元化金融产品，解决贫困群众生产和生活问题。

其中，“房抵贷”产品流程简便、方式创新。辖内的商户、小微企业主客户，可以将自己名下的住房、商用房抵押给该行，该产品可为客户家庭生活提供全方位金融信贷支持及再融资解决方案，向产权人发放最高为房产评估价值7成的贷款，并且贷款额度可以循环使用，期限最长可以达到30年。

中信银行十堰分行还积极开展产业扶贫，重点信贷扶持一批张湾区工业企业及优质农业、旅游业项目，帮助农民解决就业和增收脱贫问题。解决了当地20多户贫困人员就地就业。

2019年以来，中信银行武汉分行投入资金20万元拓宽青石村进村公路，投入25.84万元改造青石村集中安置点休闲广场。同时，为黄龙镇李家湾小学投入专项资金6.61万元改善学校教学、体育和生活设施等；投入资金2.73万元，为黄龙镇273名贫困学生送去太平洋保险福宝贝保险计划，帮助学生解决意外和疾病负担。

以内控管理强化风险防控

打好防范化解金融风险攻坚战，走出中国特色的金融风险防范化解之路，是以习近平同志为核心的党中央对做好新时代金融工作的重要政治要求，是做好金融工作的“牛鼻子”。中信银行十堰分行牢固树立防范化解重大风险的主体意识，始终把主动防范化解风险放在更加突出的位置，多措并举，全方位提升风险管理能力。

该行积极防控重大信用风险，坚持合规风险教育不松懈，持续性对清收人员开展合规风险教育，强化清收人员的合规风险意识。对问题资产的管理、处置坚持依法合规、公开透明和竞争择优原则。确保处置过程公开、公平、公正，严禁违法违规行为，切实防范道德风险。

积极防范房地产市场风险，在发展房地产金融业务时严格遵循国家政策导向和总行授信政策要求，开发商必须满足全国排名要求和自有资本金要求以及相关合规性审批手续，审慎开展房地产业务。对于存量的房地产授信业务，严格按照封闭管理的要求进行管理，严格管理房地产销售收入和支出，保证信贷资金的安全。针对房地产市场预期的改变，严格抵押物准入和存量抵押物的估值管理，定期进行排查，市场价值降低导致抵押率不足的，及时采取措施，如不足其它抵押物、担保措施或者压缩授信。

积极防范信息科技风险，定期对全行员工的电脑等办公设备进行清理，严格按照规范进行系统操作，定期进行风险排查。

加强案件风险风控，围绕重点领域风险防控、员工行为管理等，不断完善内控制度机制，加强员工案防合规培训学习以及开展警示教育，强化检查监督力度和问责管理，及时查处各类违规违纪行为，有效净化工作环境，确保各项业务健康稳健发展。

同心同德同奋进，共生共荣共成长。中信银行十堰分行坚持服务中心的大局观念,与地方经济发展同频共振，在实现社会经济效益的同时，企业经营业绩也不断提升。

(图片由中信银行十堰分行提供)