

杭州住房公积金建德分中心服务大厅 获“全国巾帼文明岗”荣誉称号

日前，记者从杭州住房公积金建德分中心了解到，该分中心服务大厅继先后获得“建德市巾帼文明岗”、“杭州市巾帼文明岗”、“浙江省巾帼文明岗”后，又荣获了“全国巾帼文明岗”荣誉称号。据悉，获得全国妇联表彰的巾帼文明岗全国共计1980个，其中杭州地区获评6个，该分中心名列其中。是一支什么样的队伍获得如此殊荣，我们一探究竟。



实施日抽查周点评月小结季通报年考评的服务大厅效能督查制度

走进杭州住房公积金建德分中心可以发现，服务大厅共有岗员17名，其中女性岗员14名，占总岗员的82%，是名副其实的巾帼岗位。服务大厅作为分中心对外服务展示的窗口，主要负责全市1000多家单位5万多名职工的住房公积金归集、支取，10000多户公积金个人住房抵押贷款的审核、发放和回收，以及17亿住房公积金的安全运行管理等，事项复杂，责任重大。这群平均年龄42岁的“绕指柔”立足于本职岗位，3年来共计参加各项礼仪培训、业务培训、技能培训等培训课程300余次，不断学习新知识、掌握新技术、创造新业绩，先后获得了杭州市三八红旗集体、杭州市五一巾帼标兵岗、建德市满意科室、浙江省文明单位等称号；岗员荣获浙江省优秀农村工作指导员、建德市“破难创新十佳干部”、建德市巾帼志愿者先进个人、建德市巾帼建功标兵、建德市优秀共产党员等荣誉，谱写出巾帼岗位建功立德的新篇章。



1 创新服务举措 温馨予人

“师傅，你怎么坐门口啊，有什么事嘛？”“我来办公积金业务的，还没开门啊。”原来，在工厂上班的沈师傅家里要造新房了，想办理公积金业务，又不想影响正常工作，所以想趁上班前的几十分钟把业务办好，“请假要扣全勤奖的。”沈师傅笑着说。恰逢遇到早起送孩子上学后，提前来单位上班的范涓琴，提前“上岗”并麻利地为沈师傅办好了相关业务，得到了沈师傅的称赞。这件看起来微不足道的小事，受到了该分中心领导的重视。通过一个月的调研，“一周例会”、月度工作例会等会议的讨论，制定了服务窗口错时上班制度，即将服务大厅上班时间提早半小时，下班时间延迟半小时，原定8:30--11:30，14:00--17:30的上班时间，更改为8:00--11:30，13:30--17:30，服务大厅每天多对外服务1小时，方便在职员工办理业务，更好地为市民服务。

除此之外，她们积极开展创建工作，不断推行新的服务举措，实行服务大厅领导值岗制度，实施日抽查周点评月小结季通报年考评的服务大厅效能督查制度等。分中心一位客户在感谢信中这样写道：“不论是哪一次，办事大厅的工作人员都让我如沐春风。让我真真切切感受到中心为人民服务的热情……”这是群众对她们服务的莫大肯定。

2 畅通沟通渠道 用心予事

自2013年成功创建“浙江省巾帼文明岗”以来，服务大厅先后开通了建德公积金QQ群、走近公积金短信宣传、建德公积金微信公

众号和12329公积金服务热线，并在巾帼文明岗网站增设留言板、微信公众号设有岗员答疑延伸服务，畅通沟通渠道，尽心尽力为市民解惑，让市民“少跑一次”。截至目前，仅12329公积金服务热线电话答疑超过10000次，建德公积金中心QQ群为各单位经办人解答问题达年均12000余次，网站留言板和微信公众号答疑年均6000余次。

为了让经常丢三落四的市民“少跑一次”，服务大厅针对需要提供较多资料的业务推出了“便民服务条”，单条单项，详细介绍了办理该项业务需要准备的资料，需要办理哪项业务就拿哪张。去年，公积金桐庐分中心副主任参观完该服务大厅，对“便民服务条”赞不绝口：“还是你们这个方便，我们也要改进，按照你们这样做。”原来，桐庐分中心的“便民服务条”是折页本，所有的服务项目都罗列在一起，虽然事项齐全，但是市民查找问题不方便，也浪费纸张。

此外，服务大厅根据市民意见建议，定期对现有操作口径进行总结，不断进行优化，并及时向杭州住房公积金管理中心提请简化的建议。

3 开展便民服务 贴心于民

“给公积金提取窗口的工作人员点赞。”抱着孩子的王大姐笑着

说。原来，王大姐来窗口办理公积金提取业务，忘记带复印件，窗口的工作人员方婵见她抱着孩子不方便，主动帮她复印了相关资料，顺利办理好了相关业务后，贴心的服务让王大姐赞不绝口。据了解，前来窗口办理业务的市民中，带了原件却没带复印件的案例有很多，因为缺少复印件要多跑一趟，很不方便。而需要复印资料的市民又往往因为没带零钱而烦恼。分中心急民



之所急，为民解忧，自2015年开始，服务大厅便提供了免费复印的服务，受到广泛好评。

此外，服务大厅还配有老花镜、急救箱、自助饮水机，为偶尔跟着办事人一起来的小孩子准备了糖果。小小的举动让数以万计的市民享受了便利，贴心的服务，让市民们赞不绝口。

(通讯员 胡水珍 记者 朱艳)

