

12329住房公积金热线： 用声音传递服务的暖心热线

■本报记者 邵长春
通讯员 江永华 王梦颖

“您好，这里是12329住房公积金热线，请问有什么可以帮助您的。”对于很多办理过公积金业务的海南职工来说，这句话几乎是耳熟能详的。

2012年9月，住建部下发了《关于开通12329住房公积金热线的通知》。在此背景下，我省12329住房公积金热线于2013年1月正式开通。该热线以优质高效的服务赢得了广大缴存职工的喜爱和夸赞，被群众称为“暖心热线”。

足不出户，轻松了解政策

海口市民郑先生轻车熟路地告诉记者，如果有啥对公积金不熟悉的事，只要先拨打12329热线，告诉工作人员你要办理的业务，他们会一次性告知需

要准备的材料，还会教你在省住房公积金管理局门户网站下载相关表格，然后再带齐材料直接去大厅办理就可以了，“去一趟就可以办妥了，非常方便。”

职工王女士最近准备买房，计划利用住房公积金支付购房首付款和办理贷款，但她很担心，提取资金会不会影响其贷款额度呢？于是拨打了12329热线。

热线工作人员先安抚其焦急的情绪，并告知按照现行的政策规定，提取公积金不会影响其申请住房公积金贷款的额度，王女士才终于放下心里的大石头。

省住房公积金管理局局长王艳萍告诉记者，很多职工办理业务时，首先想到的是“打热线咨询一下”，还有不少外省的缴存职工，也是通过12329热线了解我省的住房公积金政策的。

有呼必应、有问必答、有件必办

上个月，在深圳工作并缴存住房公积金的海南籍职工张先生顺利地申请了住房公积金贷款。他告诉记者，自从看到海南出台了有关异地贷款的政策后，就萌生了给父母在海南买套电梯房养老的想法，但不知道自己的条件是否符合规定，于是拨通了海南12329热线。

“他们每次都很耐心告诉我在哪里办，怎么办，怕我记不住，还教我上网找文件下载资料，真的是很热心”。张先生在电话中接受采访时表示。

9月中旬，12329热线接到市民陈先生来电咨询有关租房提取公积金需提供单身证明的问题。自民政部要求各地民政部门不再开具(无)婚姻登记记录证明后，12329热线每天都会接到情况类似的来电，工作人员详细记录了每一位咨询职工的姓名和电话，并承诺将主动回复。事后，12329热线共回拨来电158通，真正做到了有呼必应、有问必答。

职工陈小姐在2015年4月与单位解除劳动关系后发现，单位未为其缴存自2015年1月至3月期间的公积金，与单位多次协商未果后拨打12329热线进行投诉。工作人员在向陈小姐详细解释了相关规定并记录下诉求后，迅速将投诉件转交相关管理分局。经管理分局与单位几番协商后，单位最终同意为陈小姐补缴住房公积金，保障了她的合法权益。陈小姐说：“当时打12329的时候也只是抱着试试看的心态，没想到他们这么重视，事后还做了回访，真的是非常感谢”。

用强化管理促热线服务质量

我省12329热线开通时间不长，为给广大缴存职工提供专业、优质的贴心服务，省住房公积金管理局狠抓热线管理工作，制定了《12329住房公积金热线工作规则》和《12329热线中心岗位设

置》，明确热线工作的指导思想、工作职责、工作制度、工作流程和服务礼仪等内容，实现岗位科学配置，规范热线管理。

同时，还编制了《12329住房公积金热线知识库》，收集、记录职工咨询的各类问题，整理汇编成册作学习培训资料，统一答复口径；并举办业务培训班和服务礼仪培训班，通过语音语调、呼入流程、投诉处理、服务礼仪、情绪管理、解压技巧等内容的培训，塑造专业声音，提高热线人员服务礼仪水平，实现“一种声音对外”的良好局面。

王艳萍说，我省住房公积金12329热线下一步将继续着眼于便民利民，坚持服务创新，拓展服务渠道，丰富服务内容，延长服务时间，同时增加自助语音、网上咨询投诉受理、查询服务、12329热线短信服务等，为广大缴存职工提供更加方便、快捷、优质、规范的服务。

(本报海口11月24日讯)



12329如何帮你忙?

拨打方式

12329住房公积金热线为本地固定号码，长途拨打需在此号码前加拨长途区号。通信费标准按工业和信息化部相关规定执行，免收信息服务费。

服务内容

12329住房公积金热线提供住房公积金政策咨询、业务办理流程、投诉建议、回访调查等服务。



工作时间

每周一至周五
上午8:00-12:00;
下午14:30-17:30

12329用处有多大?

已为27万余人次答疑

据了解，12329住房公积金热线开通以来，职工来电数量以每年40%的速度快速增长，截至今年10月底，热线已累计为职工解疑答惑274972人次，极大地方便了全省职工了解掌握有关政策和办理有关住房公积金业务、改善自住用房条件。

将增设多种服务功能

为改变当前我省12329热线还是以人工语音服务为主的现状，等下阶段热线呼叫系统上线与业务核心系统联动后，将开通24小时自助语音服务，增加网上咨询投诉受理、查询服务、12329热线短信服务等，真正实现12329热线全天候24小时的不间断服务，打造一个随时随地、想拨即拨的服务热线。

制图/杨薇

省住房公积金管理局热线相关负责人解答职工来电咨询焦点问题—— 电话在手，轻松了解住房公积金政策

■本报记者 邵长春
通讯员 江永华 王梦颖

近日，记者专门就12329热线接听中职工咨询率较高的一些问题，采访了省住房公积金管理局热线有关负责人。

问：办理住房公积金业务的相关表格在哪里领取？

答：职工可以到当地住房公积金管理中心领取，也可上海南省住房公积金管理局门户网站下载，相关表格全省统一使用。

问：如何办理门户网站公积金查询系统密码重置？

答：海口地区的职工可持本人身份证件到海南省住房公积金管理局信息处办理重置；其他市县的职工可持本人身份证件向当地管理局申请。

问：申请住房公积金贷款后是否还

可以提取住房公积金账户的余额？

答：职工申请住房公积金贷款后还可以同时提取个人住房公积金账户余额，两个业务相互不受影响。

问：职工个人住房公积金账户状态为封存，是否还可以办理提取业务？

答：职工个人住房公积金账户状态为封存的，不影响其办理住房公积金提取业务，职工只需备齐材料到办事大厅办理即可。

问：职工购房是否可以多次提取住房公积金账户金额？

答：可以。职工购房时间在一年内的可多次提取个人住房公积金账户金额，但提取总额不超过个人应付部分的金额。

问：装修自住房提取需准备哪些材料？

答：需提供本人或配偶名下所装修房屋房产证、装修合同或装修预算表、

装修税控发票或购买装修材料的发票、个人住房公积金联名卡等。

问：职工提取住房公积金用于偿还住房贷款的可提取金额是多少？需准备哪些材料？

答：偿还住房贷款提取住房公积金的金额应不超过当年应偿还贷款本息额。需准备购房合同、贷款合同、还款明细单和个人住房公积金联名卡办理。

问：能否提取个人住房公积金账户金额用于提前偿还住房公积金个人贷款？

答：职工及其配偶可以使用双方的住房公积金用于提前偿还住房公积金个人贷款，提取金额不超过所偿还的贷款剩余本金。

问：购买拆迁安置房是否可以提取住房公积金？

答：职工购买拆迁安置房可以提取住房公积金，且提取金额不超过个人支

付房款部分。

问：住房公积金贷款的用途有哪些？

答：住房公积金贷款是定向用于购买、建造、翻建、大修自住住房的专项的普通住房贷款，不能用于购车、购商铺、装修等消费性贷款。

问：如何确定职工公积金贷款额度？

答：公积金管理机构在审批住房公积金贷款金额时，会采集职工的性别、年龄、婚姻状况、住房公积金月缴存金额、合法有效的月收入、购房类型、购房所在地、房屋总价、贷款期限、个人征信等信息进行综合评价，职工可提供相关材料到当地住房公积金管理机构详细咨询。

问：什么是组合贷款？

答：借款人申请住房公积金个人贷款不足以支付购买、建造、翻建或大修自住住房所需费用的，可同时向受委托银行申请个人住房贷款，由受委托银行

以住房公积金个人贷款和银行个人住房贷款组合的形式向借款人发放贷款。借款人申请组合贷款的，需同时符合海南省住房公积金个人贷款及受委托银行个人住房贷款的有关规定。

问：退休职工能否申请公积金贷款？

答：已办理退休手续的职工，不再缴存住房公积金，因此不具备申请住房公积金贷款的条件。

问：夫妻双方可以分别申请住房公积金个人贷款吗？

答：借款人未还清住房公积金个人贷款前，借款人及其配偶不得再次申请住房公积金个人贷款。

问：如何办理提前偿还住房公积金个人贷款业务？

答：经住房公积金管理中心同意，职工到受委托银行办理提前还贷手续。

(本报海口11月24日讯)

专题

主编：罗清锐 美编：孙发强

海口全面启动网格员协助发放社保卡以来，协助发放社保卡8.8万余张 聚格成网服务百姓 精心谋划保障民生

自2015年6月海口全面启动社区网格员协助发放居民医保参保人社保卡工作以来，各区改办、民政局和网格管理中心高度重视，迅速行动，安排社区网格员挨家挨户，上门采集核实参保人的基础信息，社保卡制作完成后，网格员再亲自送上门，让居民足不出户就能申领到社保卡。经过近半年努力，发放工作取得圆满成功，走出了一条具有海口特色的“社会保障卡发放之路”。

为进一步提高城市社区管理水平，完善城市社区服务体系，强化城市社区自治功能，根据《海南省政府办公厅关于印发海南省社会保障卡发放与应用实施方案的通知》要求和海口市改创领导小组的总体工作部署，社区网格员协助发放城镇居民基本医疗保险参保人社会保障卡工作被列为2015年全市网格化管理的一项重点工作。

为确保发放工作的顺利推进，2015年3月，海口市成立了由人社局、民政局、市信息中心等单位组成的发放社保卡工作领导小组，在龙华区中山路街道西门外社区的2个网格中开展社区网格员协助发放社保卡试点工作，经过两个多月的试点，工作取得了较好的成效。发放社保卡工作领导小组一致认为，海口全面启动社区网格员协助发放社保卡工作条件已经成熟。2015年6月，在总结试点经验的基础上，海口155个村(居)委会1196个网格全面启动了社区网格员协助发放社保卡工作。

在全面推行发放社保卡之初，海口首先对市改办、人社局、市信息中心、市社区网格管理中心以及镇街网格管理所100余人进行培训，让参与发放社保卡工作的各级网格化管理人员能熟练掌握社保卡政

策及基本业务操作，为解答群众咨询和操作业务打好基础。

在全市举办社保卡发放工作培训之后，四个区迅速对本区社区干部和社区网格员进行培训。为了使培训达到最佳效果，全市2500多名村(居)委会干部和社区网格员分成16个批次进行培训，培训的内容不仅包括发放社保卡的基础知识和业务技能，还包含发放社保卡各阶段的时间节点和工作任务，并详细分析发放社保卡操作过程中可能出现的重点、难点和疑点问题，保证了每一位参加培训人员都能学习到位，透彻理解。

为确保社保卡发放工作落到实处、收到实效，市人社局、市民政局与市信息中心，在总结社保卡发放试点经验的基础上，一方面研究制定了《海口市社区网格员协助发放城镇居民基本医疗保险参保人社会保障卡工作方案》，明确了发放社保卡每一步骤的工作任务和具体要求、完成时间及责任部门。

据了解，通过社区网格员协助发放社保卡工作的顺利推行，海口的“人房数据”还新增录入人口信息182285条，在更新充实“人房数据”基础信息的同时也促进了网格员与居民之间的熟悉程度，为海口下一步开展更多更优质的门边服务提供了保障。



网格员将办好的社保卡送到社区居民手中。海宁 摄

海口对社区网格员协助发放社保卡工作先进集体和个人进行表彰

为肯定成绩，表彰先进，在11月24日下午召开的海口市社区网格员协助发放社保卡工作总结大会上，秀英区社区网格管理中心等2家单位被授予发放社保卡工作“先进集体”称号，符红霞等30名社区网格员被授予发放社保卡工作“先进个人”称号。具体受表彰的单位和社区网格员名单如下：

一、发放社保卡工作先进集体(共2个)

秀英区社区网格管理中心

美兰区社区网格管理中心

二、发放社保卡工作先进网格员(共30名)

符红霞 秀英区海秀街道东方洋社区

林洁 秀英区海秀街道海口港社区

郑从安 秀英区海秀镇海榆东社区

王艺镠 秀英区海秀镇新村村委会

符小曼 秀英区秀英街道秀华社区

吴名福 秀英区秀英街道书场村委会

王敬龄 美兰区蓝天街道龙岐社区

冯锦龙 美兰区白沙街道白龙社区

李祺 美兰区海甸街道新安社区

林子君 美兰区博爱街道龙文坊社区

康碧玲 美兰区白龙街道千家社区

王君华 美兰区和平南街道君亮社区

何雅珍 美兰区人民街道捕捞社区

陈冬红 美兰区海府街道龙舌坡社区

陈小妙 美兰区新埠街道新东社区

林娟 龙华区城西镇府西社区

李晶 龙华区滨海街道八社社区

王珏琴 龙华区海垦街道华垦社区

符大政 龙华区海垦街道金山社区

麦燕云 龙华区中山街道西湖社区

林昌琼 龙华区大同街道侨中社区

尹叙陶 龙华区金宇街道昌茂社区

6号网格 陈康

1号网格 张蕊

3号网格 唐卫磊

3号网格 李春

4号网格 王小敏

3号网格 李选福

1号网格 吴莉

4号网格 刘岑坚

5号网格