



我省住房公积金系统深化“放管服”改革，政务服务全面提效，推动营商环境迈向更高水平——

# 提升服务质效 优化营商环境

■ 本报记者 孙慧 通讯员 韩锋

营商环境是市场经济的培育之壤，是经营主体的生命之氧。近年来，我省坚持问题导向和目标导向，对标国际一流，持续优化营商环境，充分激发经营主体创新创造活力，为海南自贸港建设注入强大动能。

住房公积金一头连着经济，一头连着民生。近年来，我省住房公积金系统以“服务为民、助企发展”为己任，对内推动职能转变，对外提升服务效能，落实省委省政府部署要求，不断优化营商环境，提升服务质效。



▲ 群众在海南省直住房公积金办事大厅办理业务。  
本报记者 袁琛 摄

◀ 位于三亚市吉阳区的万科临春安居房项目，配套有花园、游乐场等公共设施。  
本报记者 王程龙 摄

近年来，省住房公积金管理局始终坚守“房住不炒”定位，主动融入房地产市场，坚持多主体供给、多渠道保障的发展思路，不断扩大制度覆盖面，有效提高便民服务质量。2022年，全省住房公积金管理系统坚持稳中求进工作总基调，落实高质量发展需求，各项业务发展总体良好，住房公积金制度在支持我省经济发展、应对风险挑战、保障职工安居等方面发挥了重要作用。

持续扩大住房公积金制度的覆盖面，扩面成效明显。2022年，全省当年住房公

5月23日，一则海南省住房公积金管理局出台优化住房公积金租房提取政策的消息引起海口市民沈星的注意，他决定先提交材料试一试，这样每个月可以提取部分公积金来缓解自己的租房压力。

“我5月26日下午3点从海易办上传了租房合同和身份证件这些申请材料，3个小时后就通知审批通过了，下个月10日就能到账，审批速度非常快。”沈星说，下个月起每个月能从公积金账户领取1500元，只需要再垫付几百元就能解决租金问题了。

解决住房问题是广大缴存职工最主要的迫切需求，但以往由于提取的条件不同，审核材料和形式也各有不同，往往造成提取程序繁琐、耗时长，导致缴存职工除了购房提取以外，对其他的提取方式并不足够了解，也没有很高的积极性。近年来，我省住房公积金系统规范、简化审批流程，离职提取、租房提取、死亡职工提取等提取流程优化之后，审批效率极大提速，让越来越多老百姓享受到住房公积金政策助力居民安居的红利。

3月9日，住房公积金贷款“不见面审批”系统在定安县上线推行，陈新新成为该县享受贷款业务“不见面审批”服务的第一人。“登录海易办APP并领取个人印章后，按照操作流程上传材料，从申请到放款只用了一天，又方便又省时。”陈新新说，职工仅需通过手机，即可实现贷款从申请、面签、抵押全流程网上办理。

“以往，住房公积金贷款业务办理涉及购房合同、征信报告、婚姻情况、房产抵押等多项数据信息的确认，借款人需要到相关窗口递交材料。现在推出贷款‘不见面审批’，借款人在手机端就能提交贷款申请，我们在网上审核完其身份信息、购房信息等相关材料后，预约借款人线上办理借款合同面签、抵押手续等。”定安住房公积金管理局工作人员刘艳介绍，“不见面审批”模式实现公积金贷款业务全程网办，以数据“跑路”代替群众跑腿，提高工作效率，同时让群众体验感更好，获得感更强。

2022年10月29日，省住房公积金管理局正式上线运行住房公积金贷款“不见面审批”系统，该系统是省住房公积金管理局深入落实省委省政府关于“放管服”改革和优化营商环境工作部署，全面推进我省住房公积金管理数字化转型的制度

## A 攻坚克难实干作为 在自贸港建设中发挥政策优势与作用

公积金实际缴存单位48483家，实际缴存人数126.79万人，缴存额187.76亿元，比上年增长5.43万人，增长4.47%。2022年，累计缴存总额1452.02亿元，比上年末增加14.85%；缴存余额622.44亿元，同比增长13.94%。

持续优化住房公积金相关政策，助力我省完善租购并举制度，保障本地居民、引

入人才群体刚需和改善型住房需求。2022年，32.93万名缴存职工提取住房公积金，全省提取住房公积金111.61亿元，全省发放住房公积金个人贷款1.68万笔，贷款金额100.71亿元。

住房公积金增值收益持续增长。2022年，全省住房公积金实现增值收益12.973101亿元，同比增长26.82%；增值

收益率2.21%，比上年增加0.23个百分点。

2023年，是全面贯彻落实党的二十大精神的开局之年，是推进海南自由贸易港封关运作的关键之年，也是我省住房公积金制度创新发展的重要之年。省住房公积金管理系统将通过改革创新着力在住房公积金服务发展、保障安居、管理创新、风险管控等方面走在前、开新局，助力缴存职工实现安居梦，提升职工获得感、幸福感，持续增进住房民生福祉，为加快建设住有宜居自贸港作出贡献。

## B 围绕服务人民宗旨 多措并举解决缴存职工真切诉求

省住房公积金管理局还坚持以互联网和移动终端为主要载体，推动住房公积金服务事项集成进入海易办APP、海南政务服务网、全国住房公积金小程序等平台，为企业和职工在“一网通办”和“跨省通办”中提供全程在线的便捷服务。推进住房公积金“无感申办”和“智能办结”服务事项升级改革，不断提升网办率与网办深度，实现网上办理率达97.09%，53个服务事项中有50项实现“不见面审批”。

2022年，全省联网社保卡支持免卡结算提取住房公积金款项11.81万笔，共计60.18亿元。

推进政务服务标准化规范化管理。

省住房公积金管理局制定缴存、提取和贷款业务服务事项标准化目录及实施清单，规范业务审批事项受理、办理渠道、流程、结果及办结时限，实现业务无差别受理、同标准办理。不仅如此，省住房公积金管理局还规范、细化办件数据推送、“跨省通

办”业务，以及12345工单办理和差评工单、逾期工单、不满意工单处理等流程，形成受理、评价、反馈、整改、督办全流程衔接的政务服务新机制。随着我省住房公积金政务服务标准化、规范化、便利化，越来越多企业和群众体会到足不出户，只需通过手指在互联网、移动终端等平台指尖点，便可办理住房公积金业务的便利。

群众百姓、经营主体的获得感、幸福感是衡量地方营商环境的重要指标。我省住房公积金管理系统紧贴群众、企业的所想所求，大力推进简政放权、优化服务的各项改革措施，进一步助力优化营商环境。

3月18日，省住房公积金管理局局长周高明参加“厅局长走流程、促营商环境提升”活动，在省政府政务中心的公积金服务窗口“化身”为办事群众的陪同人员，一起体验窗口的办事效率。

在陪同体验中，周高明发现因数据壁

垒，公积金系统与市场监督管理局的“e登记”对接不畅，群众提取已故亲属住房公积金业务公证手续繁杂两个问题。发现问题，立行立改。截至4月底，“e登记”数据壁垒打通，优化提取已故职工住房公积金办理手续新政策，两个问题都得到及时解决。

12345热线是我省集中收集百姓群众诉求的重要渠道，也是助力营商环境再优化的重要平台。省住房公积金管理局高度重视12345热线渠道，及时梳理该平台群众关注度高、咨询较为普遍的问题，及时完善工作机制，全力优化我省住房公积金营商环境和效能作风建设。

据统计，今年一季度，12345热线受理省住房公积金管理局工单3.8万余件，直办3.6万余件，转办2398件。应办结2364件，已办结2364件，按时办结率100%，回访满意率99.86%。今年以来，省住房公积金管理局在全省58家单位政府部门类子平台综合考核季度平均得分99.08分，季度排名位居全省第一，且已连续3个月单月排名第一。

## C 制度创新激发活力 推动营商环境建设能力迈向高水平

集成创新改革举措。实现业务线上申请、无纸化审批、电子合同签署和抵押联网自动办理，将住房公积金贷款业务办理时间从20个工作日提速至5个工作日，具有可复制性、推广性。

从20个工作日缩短至5个工作日，这背后是我省实现了多项住房公积金行业制度集成创新突破。

一是这是全国首个由公积金管理部門牵头，实现公安、人行、住建、资规、不动产、发改委、卫健委、民政、税务、社保、省大数据局、市场监管局和商业银行等29个部门间数据共享、证照互认及业务跨系统联网协同，并主动汇入我省数字化政务服务平台矩阵，实现“住房贷款一件事一次办”的政务服务融合创新。二是这是全国住房公积金行业内首个充分运用视频面签、区块链、电子签章以及抵押联办等技术，实现住房公积金贷款业务全流程“不见面审批”的技术融合创新。三是推动商业银行，实现依托住房公积金业务系统审批组合贷款的业务流程再造创新。

“贷款‘不见面审批’模式需要多个部门共同实现全程线上数据同源、信息共

享、业务联动，我们克服了监管、数据共享、系统对接和业务标准等各方面困难才实现了这个目标。”省住房公积金管理局贷款管理处处长卢晓舟介绍，公积金贷款“不见面审批”模式的推行，旨在为职工提升贷款办理效率，为房企加速资金回笼。从更深的意义而言，该项创新举措进一步深化我省“放管服”改革要求，提高住房公积金的服务能力、服务水平，展现公积金管理机构营造良好营商环境的新作为。

目前，我省住房公积金贷款“不见面审批”模式改革已实现全省覆盖。截至5月30日，全省共以“不见面审批”模式受理贷款4502笔，贷款金额27.04亿元，为广大缴存职工提供高效便捷的政务服务体验。

在强化信息化建设，推动数字化政府转型上成效突出。省住房公积金管理局信息管理处荣获由人社部、住建部颁发的“全国住房和城乡建设系统先进集体”，这一奖项每五年才在全国住建、城管、园林、水务、公积金等住建系统单位中评选一次，这也是对全省住房公积金管理系统在信息化建设和数字化政务服务改革工作的充分肯定。同时，该处还在全省深入开

展主题教育中荣获全省“立足岗位、解放思想、担当作为、开拓创新”先进集体称号。

创新永无止境，围绕新形势、新需求，我省住房公积金管理系统还在不断地研究制定新的改革措施。例如“十四五”期间，我省将蓄力建设25万套安居房，这对住房公积金系统的管理服务能力提出了挑战，也是推进制度改革创新的机遇。

近年来，我省的公积金个贷率长期处于90%左右的高位运行状态，要保障安居房购买“应贷尽贷”仍然存在较大资金缺口。在这种背景下，我们将探索以融资有效解决资金缺口，积极发挥公积金制度作用，为安居房政策落地提供保障。”周高明介绍，当前我省已开展公积金个人住房贷款资产证券化和贴息贷款的政策研究，以便更好地支持本地居民和引才人才刚需和改善型住房需求。

紧跟房地产市场新形势、新需求，我省住房公积金系统切实做好“优、快、好”文章，持续深化“放管服”改革，一项项便民利企的新举措还在不断推出。目前，我省住房公积金系统还在加快研究制定二手房“带押过户”办理公积金贷款、直接提取公积金支持购房首付款等政策，以实际举措推进完善营商环境建设工作。

## D 主动作为靠前对接 支持住房公积金政策服务基层

2022年，我省住房公积金管理系统认真落实稳经济大盘、助企纾困的工作部署，深入3000多家企业走访调研，解决企业反映的问题104个，关切企业、缴存职工缓缴、减缴、延后还贷等需求，制定出台一系列应对管用的阶段性政策，解决缴存企业、缴存职工急难愁盼的问题。全年共对3800家企业缓缴减缴住房公积金1.2亿元，帮助企业渡过难关。

结合房地产开发企业实际需求，2022年6月，省住房公积金管理局发布《关于降低住房公积金贷款保证金比例的通知》，将商品房、保障性住房公积金贷款保证金留存比例分别由5%、3%调低到2%、1%，以银行保函方式作阶段性担保的可不留存保证金。该政策极大减轻了房地产企业的项目运营压力，截至目前4月30日，全省共计受理542个项目申请保证金降比减存，释放房地产开发企业资金6.41亿元，为帮助企业解决资金困难和降低资金成本发挥积极作用。

今年以来，为进一步助企纾困，省公积金管理局又派出调研组走访企业，并组织企业代表召开座谈会，详细介绍我省住房公积金业务规模、运行情况、住房公积金贷款利率优势，以及在服务购房职工、加速房地产开发企业资金回笼效率、住房公积金贷款“不见面审批”改革等方面的工作措施，提振企业发展信心。

随着我省安居房建设步伐加快，今年以来持续有更多安居房项目进入市场，全省住房公积金管理系统将落实安居房项目住房公积金贷款工作作为一项重点工作，各直属局积极主动与开发商提前对接，规范安居房项目住房公积金贷款审批及放款效率，高效高质保障我省安居房政策的落地。

“我们万科的每个安居房项目都有住房公积金管理局的工作人员积极跟进对接，提前沟通对接住房公积金贷款业务流程、贷款规模等信息，尽可能地提高贷款审批效率和便利性，服务意识非常棒。”海南万科企业管理有限公司工作人员梁小艳说。

落实“租购并举”住房制度，帮助新青年、新市民等群体缓解住房困难。2022年6月，我省出台提高租房提取额度的阶段性政策，把当年5月至12月期间，缴存职工租房提取额度上限从900元/人·月提高至1200元/人·月。今年5月，我省再次提高租房提取住房公积金额度，海口市、三亚市两个市最高提取额为1500元/人·月，夫妻双方按个人限额分别计算合计最高可达3000元/月。养育两个及以上未成年子女的缴存人家庭，以家庭为单位，在最高提取限额基础上还可再增加300元/月。

放得开、管得住、服务好，持续优化便民利企服务举措，才能厚植发展沃土，让企业茁壮成长，百姓获得幸福感。时刻树牢以人民为中心理念，我省住房公积金管理系统将再接再厉、锐意改革，持续探索实践便民利企的新举措、新模式，不断提升政务服务标准化规范化管理水平，助力优化自贸港营商环境。

（本报海口6月1日讯）

