

住房公积金综合服务平台 建设导则

目录

一、建设目标.....	1
二、建设原则.....	1
1、经济适用.....	1
2、稳定可靠.....	1
3、安全高效.....	1
4、多样化.....	1
5、可扩展.....	2
三、服务渠道.....	2
1、门户网站.....	2
2、网上业务大厅.....	2
3、自助终端.....	2
4、服务热线.....	2
5、手机短信.....	2
6、手机客户端.....	2
7、官方微信.....	2
8、官方微博.....	2
四、数据接口.....	3
1、服务渠道接口.....	3
2、业务处理组件接口.....	3
3、对外信息共享接口.....	3
五、综合管理系统.....	3
1、部署和运行管理.....	3
2、服务管理.....	4
(1) 业务办理.....	4
(2) 信息查询.....	4
(3) 互动交流.....	4
(4) 信息发布.....	4
3、渠道管理.....	4
(1) 接入管理.....	4
(2) 流量控制.....	5

(3) 限额控制.....	5
4、用户管理.....	5
(1) 信息管理.....	5
(2) 登录管理.....	5
(3) 签约管理.....	5
六、安全保障体系.....	5
1、平台安全.....	6
2、业务安全.....	6
(1) 身份认证.....	6
(2) 操作风险防控.....	6
(3) 资金风险防控.....	6
(4) 数据信息安全.....	6
七、运行绩效分析.....	6
1、渠道运行指标.....	7
2、用户体验评价指标.....	7
3、分析指标.....	7
附件 1：住房公积金综合服务平台架构图.....	9
附件 2：渠道特点分析表.....	10
附件 3：业务分析与渠道选择表.....	12
附件 4：渠道服务部署表.....	26

为拓展住房公积金服务渠道，提高服务效率，向缴存单位和缴存职工提供高效便捷服务，充分发挥住房公积金作用，规范各市住房公积金管理中心综合服务平台建设，制定本导则。

一、建设目标

在进一步优化营业网点柜面服务的基础上，以“互联网+”为导向，以互联网和移动终端为主要载体，拓展服务渠道，加快建设功能齐全、使用便捷、服务高效、职工满意的住房公积金综合服务平台。

住房公积金综合服务平台主要由服务渠道、数据接口、综合管理系统和安全保障体系四个部分组成，承担业务办理、信息查询、信息发布和互动交流等四类服务功能，架构图见附件 1。

二、建设原则

住房公积金综合服务平台的设计和建设，应符合住房公积金基础数据标准、信息系统技术规范、信息化建设导则的要求，并遵循以下原则。

1、经济适用

根据住房公积金业务办理特征，结合缴存单位和缴存职工服务需求，操作简便快捷，按需建设，投入合理。以高频简单业务线上自助办理为重点，提升缴存单位和缴存职工自助业务办理能力。

2、稳定可靠

选用的产品和技术稳定可靠，系统配置和运行管理等环节有严格保障措施，确保系统稳定运转、业务正常开展。

3、安全高效

安全保障措施完备，业务处理机制稳妥，在为用户提供远程自助办理手段的同时，有效控制风险，保证资金和信息安全。

4、多样化

服务渠道丰富，满足不同年龄结构、知识水平和使用习

惯缴存职工的多样化服务需求。

5、可扩展

满足现阶段服务需求，同时也为未来新增服务渠道预留空间，实现平滑升级和系统扩展。

三、服务渠道

住房公积金服务渠道除柜面业务办理系统外，还包括门户网站、网上业务大厅、自助终端、服务热线、手机短信、手机客户端、官方微信和官方微博等八种服务渠道。

1、门户网站

通过互联网为缴存单位、职工及社会公众提供综合性、交互式信息服务，是最全面的对外信息发布交流窗口。

2、网上业务大厅

面向缴存单位、缴存职工及相关单位，覆盖归集、提取、贷款等业务，实现业务在线办结和结算。

3、自助终端

通过中心自建服务终端或借助银行服务终端，向缴存单位和缴存职工提供业务查询、证明打印、业务受理等服务。

4、服务热线

即 12329 全国住房公积金专用服务热线，提供政策咨询、业务受理、投诉建议、回访调查等人工服务和自助服务。

5、手机短信

即 12329 全国住房公积金专用服务短信，提供政策宣传、信息查询、业务通知、身份验证等服务。。

6、手机客户端

通过移动终端，向缴存单位和缴存职工提供综合性、交互式服务，具有灵活便捷、高可定制性、用户体验佳等特点。

7、官方微信

通过跨通信运营商、跨操作系统平台，向缴存单位和缴存职工快速发送住房公积金政策和业务文本、音频、视频和图片，提供综合性和交互式服务。

8、官方微博

以主流运营商微博为载体，宣传住房公积金政策，了解

收集社会公众意见，并及时予以反馈。

上述八种渠道优缺点及可承载的服务功能，见附件 2。

各项住房公积金业务可采用的服务渠道，见附件 3。

根据业务办理频度、办理要素、资金流向等，可将住房公积金业务部署到相应服务渠道上，业务分类和部署渠道见附件 4。

各城市住房公积金管理中心可以根据资金规模、业务流程和管理能力，选择建设部分或全部服务渠道。

四、数据接口

住房公积金综合服务平台通过数据接口与服务渠道、内部业务信息管理组件之间通讯。

1、**服务渠道接口**。根据互联网、银行专线和中心专线等不同接入方式，制定不同的接口标准和安全策略，确保综合服务平台对外正常数据交换和业务办理。

2、**业务处理组件接口**。根据不同请求内容对接相应的内部业务处理组件，实现用户账务查询、提取、还款等业务办理，实现发布信息的主动推送和用户交互服务，满足综合服务平台服务要求。

3、**对外信息共享接口**。要加强与公安、民政、房产、社保、税务、工商、人民银行以及受委托商业银行的沟通协作，推动跨部门、跨行业信息互联互通。

五、综合管理系统

综合服务平台是住房公积金信息系统电子渠道业务的延伸。综合管理系统是综合服务平台的核心，负责对各电子渠道服务活动进行统一管理，统一进行安全控制和身份识别，集中响应电子服务渠道的查询、咨询和业务办理请求，采用松耦合方式对接业务信息管理组件，支持新渠道快速接入、业务服务快速部署和渠道间相互协同，实现服务管理、用户管理、渠道管理。

1、部署和运行管理

通过标准化的接口配置、业务组件调用，实现服务渠道的快速部署。

能够对某类服务在不同渠道上的启用、停用，进行审批和控制。

能够对某类服务的服务时间，进行参数化配置和管理。

2、服务管理

(1) 业务办理

统一控制各服务渠道端系统与核心业务系统的交互，保证交易逻辑、业务处理流程、审核校验规则的一致性。

对各渠道业务办理服务信息进行整合，实现同一交易过程在不同渠道间的协同操作和处理。

对用户的业务发起进行控制，同一用户同一时间同一业务只能发起一次交易，避免在途业务冲突。

(2) 信息查询

设计统一的查询交易逻辑和查询信息接口规范。针对不同渠道特性，设计相应信息输入和输出形式。提供实时查询服务。保证各渠道查询数据一致。

缴存职工可自由选择信息查询渠道。

(3) 互动交流

支持人工交流和自动应答。

各渠道应使用统一的知识库和服务标准。

建立用户互动交流日志。

可保存和重新调用未完成互动交流状态。

提供用户操作手册和引导帮助。

(4) 信息发布

按统一流程编辑、审核和发布信息。

支持在选定渠道应用文本、图片、音频、视频等格式发布。

支持在相应渠道实现批处理任务和实时任务。

支持在相应渠道手动发布和自动发布。

3、渠道管理

(1) 接入管理

具备开启或停止服务渠道接入功能。

具备手动和自动两种控制方式。

支持按照预设的控制逻辑，自动限制或停止接入请求。

(2) 流量控制

设置渠道流量（访问量和业务量）阈值，对于超过阈值的接入申请，能够实时控制。

(3) 限额控制

设置用户在各渠道办理业务的单日交易限额和单笔交易限额（上限和下限），对于超出限额的业务申请，能够返回限额控制警示信息。

4、用户管理

(1) 信息管理

按照《住房公积金基础数据标准》（JGJ/T320-2014），为各渠道提供统一的用户信息。

支持以用户为中心，整合、展示和使用登记、账务、交易、交互等各类信息。

(2) 登录管理

统一处理各渠道的用户注册、用户注销服务，实现一次注册，多渠道使用。

统一处理用户在各渠道的登录请求，校验用户名、密码、验证码等。

对用户退出应用后各项服务的关闭进行控制，对一定时间无操作的用户，自动关闭其业务请求权限。

(3) 签约管理

支持柜面签约信息同步。

通过政府部门、商业银行等具有公信力的第三方，联网验证用户身份，实现用户远程线上签约。

实现各渠道签约流程统一、验证信息一致、签约信息共享。

六、安全保障体系

安全保障体系是住房公积金综合服务平台必不可少的组成部分，应严格执行国家信息系统安全规范，保障渠道设施、终端设备、通讯线路和服务平台安全，实现线上业务、资金和信息安全。

1、平台安全

按照相应等级保护要求，建立平台所处物理环境安全机制和保护措施。

建立网络结构安全、区域隔离、访问控制、安全审计、边界完整性检查和网络设备防护等网络安全保护机制。

建立业务信息的数字签名、数据加密机制和业务数据备份机制，具备完善的数据保护能力。

2、业务安全

(1) 身份认证

建立可靠的身份认证机制，分为临柜认证、第三方协查认证、用户名密码及手机短信验证码认证、数字证书认证、生物特征认证等。

(2) 操作风险防控

建立业务操作风险防控机制，包括重要线上业务开通管理、交易权限控制、交易信息核查、账户变动情况提醒、异常交易处置、交易日志记录和审计等，确保业务过程合规，业务结果真实。

(3) 资金风险防控

采取账户预留、防账户信息泄漏、防账户数据篡改和防伪造转账指令、账户资金变动提醒、资金账户余额查询、资金账户流水核对、业务流水核对等措施，防止资金非法流出和资金业务差错，保障资金安全。

(4) 数据信息安全

综合服务平台向第三方或通过第三方对社会提供住房公积金数据信息服务，除法律法规有明确规定的，应当获得缴存单位和缴存职工的同意。原则上不得向第三方直接提供原始明细信息。

七、运行绩效分析

即采集和记载各服务渠道运行的数据，掌握系统运行状况，发现异常交易，评价渠道运行效率和用户体验水平。主要指标包括：

1、渠道运行指标

渠道访问量：各渠道所提供栏目和服务的访问量

渠道业务占比：单项业务在指定渠道的办理量与总办理量之比

业务办理成功率：各渠道办理成功数/业务办理请求数

异常交易率：各渠道异常交易业务数/业务办理总数

栏目内容更新量：各渠道栏目内容的更新数量

信息推送量：各渠道推送信息的数量

渠道注册人数：各渠道当前注册人数、已关闭注册人数

特定渠道活动用户占比：办理业务的活动用户数 / 注册用户总数

特定渠道用户注册率：渠道注册用户数 / 业务系统登记用户总数

2、用户体验评价指标

用户满意度： $(\text{满意用户数} + \text{基本满意用户数}) / \text{参与评价用户数}$

用户投诉率： $\text{投诉用户数} / \text{业务系统登记用户总数}$

3、分析指标

渠道运行信息：各渠道的访问数量、办理业务类型、访问用户类型、访问时间段分布等。

业务办理信息：各业务类型的办理数量、办理成功数、办理失败数、办理时间、渠道分布情况(特定渠道业务办理数/各渠道业务办理总数)、用户分布情况(特定渠道办理业务用户数/各渠道办理业务用户总数)、办理时间段分布。

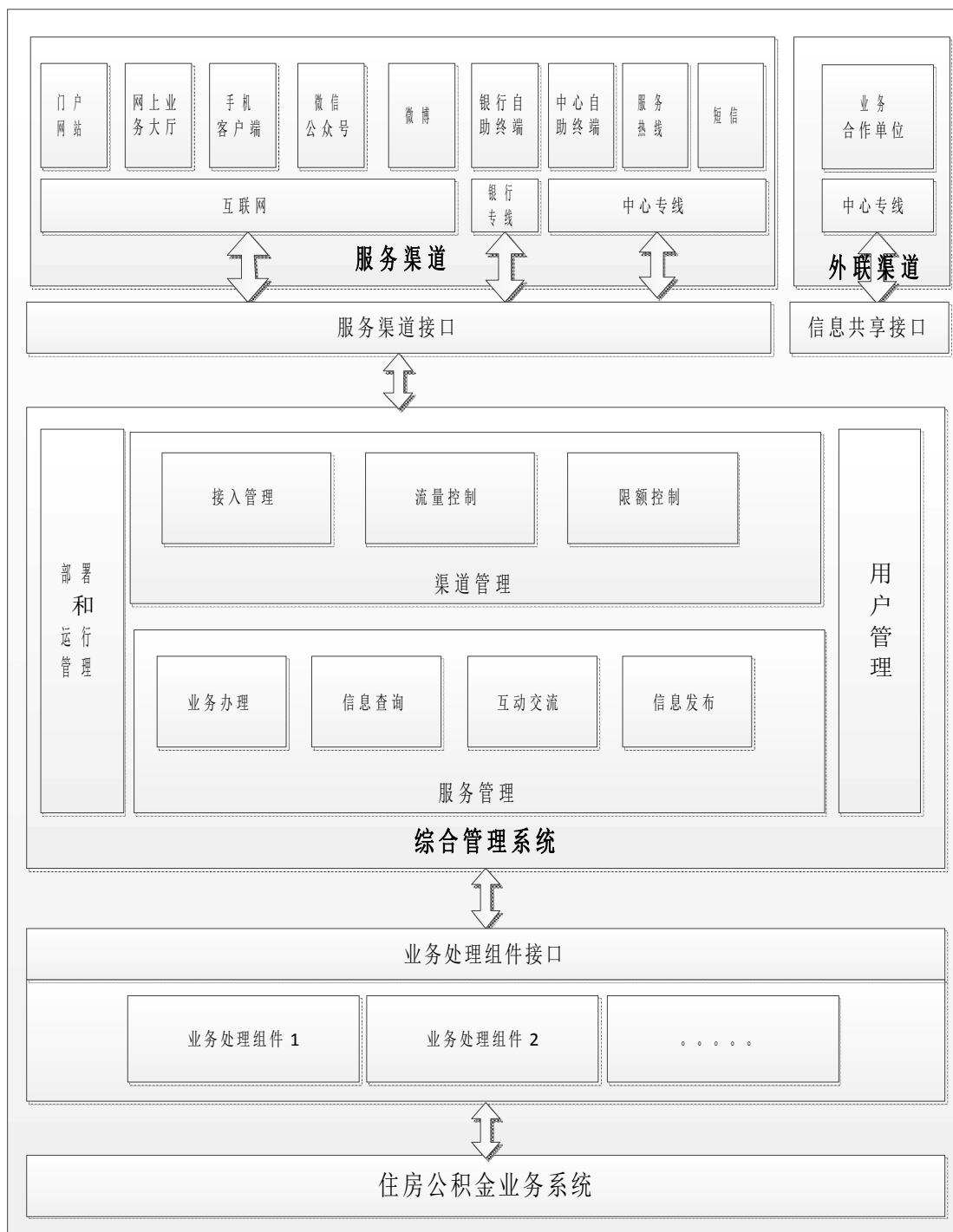
用户信息：用户人数、年龄信息、性别信息、渠道访问信息、业务办理信息、评价信息。

咨询投诉热点排序：对知识库热点应自动统计，按照提交日期、回复日期和访问频率等顺序进行筛选排列。

- 附件 1: 住房公积金综合服务平台架构图
- 附件 2: 渠道特点分析表
- 附件 3: 业务与渠道分析表
- 附件 4: 渠道服务部署表

附件 1 :

住房公积金综合服务平台架构图



附件 2:

渠道特点分析表

序号	渠道名称	优点	缺点	适合办理业务类型
1	门户网站	1、信息容量大且无限延伸。2、多功能。3、低成本。	1、主推桌面用户，手机用户使用字体太小。2、承载信息多，栏目设置较为繁杂，不便于快速定位使用。	<p>1、信息发布类：公告动态、政策指南、办理流程、常见问题等公共信息发布类服务。</p> <p>2、业务查询类：业务指南、表单下载、办事流程、合作楼盘查询、资讯类公共信息。</p> <p>3、互动交流类：在线留言、疑难解答、投诉建议等。</p>
2	网上业务大厅	1、基本可实现业务全覆盖。2、实现多渠道、多方式缴款。3、实现自助查询。4、实现自助管理。	网上业务办理的风险防控要求高。	<p>1、业务查询类。</p> <p>2、业务办理类：(1) 缴存类：除住房公积金归集专户设立(变更)、单位缴存登记业务外，均可通过网上业务大厅自助办理。(2) 提取类：可通过网上业务大厅自助办理。(3) 贷款类：除贷款签约、担保或抵押落实、贷款变更外，可实现网上自助办理。(4) 配合网上业务类：个人网上注册、手机绑定、取回用户名密码、开通短信等。</p>
3	自助终端	1、技术发展较为成熟，大规模应用投入成本相对较低。2、安全性高。3、因无需工作人员支持参与业务办理过程，由银行负责自助终端的维护，后期运营成本较低。4、设备可信度较高，操作简单。	1、输入、交互不方便。2、无法实现缴存单位身份验证，不适合开展单位类业务。3、复用不同银行自助终端，在设备外观、操作界面等方面存在一定差异。	<p>1、业务查询类：个人账户信息、业务办理进度、缴存证明等查询。</p> <p>2、业务办理类：(1) 提取类：简单类的提取业务均可通过自助终端自助办理。(2) 贷款类：输入简单的还款业务及变更业务可通过自助终端自助办理。</p>
4	热线	1、服务人群广泛。2、服务号码知晓率高。3、服务过程互动性好。4、适合于政策和业务的个性化宣传。	1、账户查询和业务办理不如其他渠道方便、快捷、直观。2、难以承担复杂业务处理。3、难以实现7×24小时的人工服务。	<p>1、业务办理类：(1) 提取类：不需要提供证明材料的、不具复杂性的提取，可将12329热线作为一个辅助服务渠道。(2) 配合网上业务类：开通短信、绑定手机等简单的业务。</p> <p>2、业务查询类：适用于各类业务查询服务。</p>

				3、互动交流类： 各类咨询、意见建议投诉等，最适合于 12329 热线的人工服务。
5	短信	1、服务人群广泛。2、服务方式主动性好。	1、按发送短信计费。 2、有字数限制，不能发送图片。 3、不适合作为单位业务办理平台。	1、信息发布类： 适合信息发布类服务的平台。 2、业务查询类： 适用于个人业务查询类的服务。 3、业务办理类： (1) 贷款类： 扣款还款前提示、逾期催收。(2) 配合网上业务类： 开通短信、绑定手机等简单的业务。 4、互动交流类： 各类咨询、服务回访、意见建议投诉等。
6	手机客户端	1、高可定制化。2、信息安全程度高。3、身份认证可自定义。4、具有用户行为分析功能。5、不限制使用场合。	1、需跨平台多次开发。2、查看、录入信息量有限。3、服务对象有局限性。	1、业务查询类： 个人公积金缴存、提取、贷款等方面的查询。 2、业务办理类： (1) 缴存类： 个人信息(密码、手机号、邮箱等)变更等缴存类信息更改业务。(2) 提取类： 个人申办提取业务无需录入大量数据，操作流程也简便，适合在手机客户端进行。
7	微信	1、平台应用广、操作难度小、不限制适用场合。2、用户识别简单。3、信息发布推送及时准确。4、拍照资料上传便捷。5、便于用户交互。	1、平台依赖性强。2、信息安全不可控。3、查看、录入信息量有限。	1、信息发布类： 适合信息发布类服务的平台。 2、业务查询类： 个人公积金缴存、提取、贷款等方面的查询。 3、业务办理类： (1) 缴存类： 个人信息(密码、手机号、邮箱等)变更等缴存类信息更改业务。(2) 贷款类： 扣款还款前提示、逾期催收。 4、互动交流类： 各类咨询、服务回访、意见建议投诉等。
8	微博	1、互动性强。2、实时性传播。3、传播速度快。4、内容发布简便。	1、主动宣传和服务，无业务办理功能。2、渠道易随时代淘汰。3、有字数限制，一般在 140 字以内。	1、信息发布类： 业务最新资讯宣传、政策在线咨询服务以及业务办理引导服务。 2、业务办理类： 如对政策、流程、资料存有疑问的，可通过微博与中心取得沟通，获取引导服务。

附件 3:

业务分析与渠道选择表

序号	业务名称	业务特点	业务流程分析	渠道分析
业务办理类服务（缴存业务）				
1	单位缴存登记及建账	1、无资金进出。 2、填写内容较多。 3、对单位是低频业务，对中心是高频业务。	单位经办人员提供营业执照副本或事业单位法人证书、组织机构代码证、法人代表身份证等材料到中心（或银行）办理单位缴存登记。工作人员对提交材料的合规性、完整性进行审核录入，支持多级审批，并形成电子档案保存。	目前与工商、质监、税务等部门联网核查比较困难，且属于一次性业务，可通过网站预审预约，线下柜面办理。开通三证合一的城市，可通过网厅办理。
2	单位缴存登记信息变更	1、无资金进出。 2、部分重要信息需多级审批。 3、对申请单位和中心柜面而言均是低频业务。	单位经办人员提供《单位信息变更申请表》到中心（或银行）办理单位信息变更审批。中心（或银行）工作人员对提交材料的合规性、完整性进行审核录入，并形成电子档案保存。如涉及重要信息如单位名称、法人代表、所属管理部、汇缴银行、组织机构代码证、经办人员等变更需多级审批。	部分信息变更可通过网厅来操作，但重要信息变更需准备资料较多，可通过网厅预审预约，柜面办理。
3	单位缴存登记注销	1、无资金进出。 2、申请单位准备的资料和填写的内容较多。 3、对申请单位而言是低频业务，对中心（或银行）柜面而言是中频业务。	单位经办人员提供单位注销缴存登记原因函、《单位注销缴存登记申请表》到中心办理单位注销缴存登记审批。中心工作人员对提交材料的合规性、完整性进行审核录入，经过多级审批，系统自动进行单位缴存登记注销处理，并形成电子档案保存。其中，机关事业单位注销缴存登记需机构编制委员会撤销文件，企业单位注销缴存登记需工商部门“注销核准通知书”或证明企业已经注销的文件。	由于目前与编委、工商等部门联网核查比较困难，且对申请单位属于一次性业务，可通过网厅预审预约，柜面办理。
4	缴存基数调整	1、无资金进出。 2、单位一般一年进行一次批量基	单位经办人员提供《缴存基数调整清册》到中心（或银行）办理基数调整审批。中心（或银行）工作人员进行审核录	可通过网厅来操作。

		数调整，个别调整需多级审批。 3、对申请单位而言是低频业务，对中心（或银行）柜面而言是高频业务。	入，系统自动进行基数调整处理，并形成电子档案保存。若基数调整清册中存在当前年度已调整或基数下调的职工，需多级审批。	
5	缴存比例调整	1、无资金进出。 2、对申请单位而言是低频业务，对中心（或银行）柜面而言是中频业务。	单位经办人员提供《缴存比例调整申请表》到中心（或银行）办理比例调整审批。中心（或银行）工作人员进行审核录入，经过多级审批，系统自动进行比例调整处理，并形成电子档案保存。	可能会涉及大额资金的增减，且需准备资料较多，可通过网厅预审预约，柜面办理。
6	汇缴	1、有大额资金进入。 2、对申请单位和中心（或银行）柜面而言均是高频业务。	单位经办人员每月提供《汇缴书》到中心（或银行）办理汇缴审批，中心（或银行）工作人员进行审核录入，系统自动进行汇缴清册确认处理，并形成电子档案保存。支持现金支票缴款、网银支付、暂收缴款、自动代扣、集中汇划等多种缴款方式。	可通过网厅来操作。
7	补缴	1、有资金进入。 2、特殊业务，需多级审批。 3、对申请单位而言是低频业务，对中心（或银行）柜面而言是高频业务。	单位经办人员提供《补缴登记表》到中心（或银行）办理补缴审批。中心（或银行）工作人员进行审核录入，系统自动进行补缴清册确认处理，并形成电子档案保存。支持现金支票缴款、网银支付、暂收缴款、自动代扣、集中汇划等多种缴款方式。	可通过网厅来操作。
8	个人账户设立	1、无资金进出。 2、填写个人缴存基本信息，可增加手机号、微信号等。 3、不允许重复设立账户。 4、对单位是低频业务，对中心是高频业务。	单位经办人员提供《个人账户设立清册》到中心（或银行）办理个人账户设立审批。工作人员对提交材料的合规性、完整性进行审核录入，支持特殊单位差异化规则，支持多级审批，并形成电子档案保存。	可通过网厅来操作。有条件的城市中心可考虑与公安部门身份认证系统联网核查。
9	职工信息变更	1、无资金进出。 2、部分重要信息需多级审批。 3、对申请单位而言是低频业务，对中心（或银行）柜面而言是高频业务。	职工本人提供身份证原件到中心（或银行）办理个人信息变更审批。工作人员对提交材料的合规性、完整性进行审核录入，并形成电子档案保存。如涉及重要信息姓名、身份证号码等变更（非升位）需多级审批。	部分信息可通过网厅来操作，但重要信息变更（姓名和身份证号）需准备资料较多，可通过网厅预审预约，柜面办理。

10	封存、启封	1、无资金进出。 2、对申请单位而言是低频业务，对中心（或银行）柜面而言是高频业务。	单位经办人员提供《汇缴变更清册》到中心（或银行）办理封存、启封个人账户审批。中心（或银行）工作人员进行审核录入，系统自动进行个人账户的封存、启封处理，并形成电子档案保存。	可通过网厅来操作。
11	个人账户同城转移	1、有资金进出。 2、对申请单位而言是低频业务，对中心（或银行）柜面而言是高频业务。	转出单位经办人员提供《转移申请书》、工作调动证明到中心（或银行）办理个人住房公积金转移业务。中心（或银行）工作人员进行审核录入，系统自动将该职工个人账户信息转移至转入单位，并形成电子档案保存。如转出、转入单位缴存比例不同，则取转入单位缴存比例。	可通过网厅来操作。
12	公积金异地转移	1、有资金进出。 2、对申请单位和中心柜面而言均是低频业务。 3、职工必须先为中心开设个人账户。	单位经办人提供《异地转入申请表》、工作调动证明到中心（或银行）办理个人住房公积金转入业务。转移至已经开设的个人缴存账户，受理完成后打印《个人异地中心接收函》等，待资金划入，完成资金流水匹配，支持多级审批，并形成电子档案保存。 单位经办人提供《异地转出申请表》、工作调动证明、《个人异地中心接收函》到中心（或银行）办理个人住房公积金转出业务。注销个人账户，受理完成等待资金划出，完成资金流水匹配，支持多级审批，并形成电子档案保存。	可能会有大额资金进出，且需准备资料较多，可通过网厅预审预约，柜面办理。
13	托管	1、无资金进出。 2、对个人用户是低频业务，对中心柜面是高频业务。	单位经办人员提供托管证明材料（如解除劳动关系证明等）等材料到中心（或银行）办理托管业务。中心（或银行）工作人员进行审核录入，系统自动进行个人账户的托管处理，支持多级审批，并形成电子档案保存。申请托管职工无欠缴住房公积金情况。	柜台现场审核办理，也可通过网厅来操作。
14	缓缴	1、无资金进出。 2、特殊业务，需多级审批。 3、对申请单位和中心柜面而言均是低频业务。	单位经办人员提供单位延缓缴存函、单位职工代表大会或工会讨论形成的延缓缴存决议书、上一年度财务报表和职工工资清册、《延缓缴存申请表》到中心（或银行）办理缓缴审批。中心工作人员对提交材料的合规性、完整性进行审核录入，经过多级审批，系统自动进行延缓缴存处理，并形成电子档案保存。	可能会涉及大额资金的增减，且需准备资料较多，可通过网厅预审预约，柜面办理。

15	灵活就业人员缴存	1、资金流入。 2、为便于管理，机构内灵活就业人员个人账户均置于一个统一虚拟的单位名下。 3、对个人用户是低频业务，对中心柜面是高频业务。	个人用户提供正规劳务合同、《自由职业者缴存登记申请表》到中心（或银行）办理自由职业者缴存登记审批。中心（或银行）工作人员对提交材料的合规性、完整性进行审核录入，系统自动开设自由职业者个人缴存账户，并形成电子档案保存。	柜面办理开户，变更、解约、代扣等可通过网厅、手机客户端、微信来操作。
16	个人账户冻结和解冻	1、无资金进出。 2、特殊业务，需多级审批。 3、对申请单位和中心柜面而言均是低频业务。	司法部门工作人员提供相关证件及《协助执行通知书》，到中心（或银行）要求办理冻结、解冻个人账户审批。中心（银行）工作人员对提交材料的合规性、完整性进行审核录入，经过多级审批，系统自动进行个人账户的冻结、解冻处理，并形成电子档案保存。	需柜台现场审核，柜面办理。
业务办理类服务（提取业务）				
1	购买自住住房	1、资金流出。 2、资金金额较大。 3、对中心是高频，对申请个人是低频。	申请人现房需提供房证、契税完税；期房提供购房合同、发票等材料办理。中心（或银行）工作人员进行初步审核并录入系统，支持多级审批，自动进行业务办理和资金划拨，同时将相关材料扫描成电子档案保存。提取额度不超过购房总价。	购房信息可以通过房管部门联网获取，数据获取渠道稳定可靠。可以选择线上办理。
2、	建造和翻建自住住房	1、资金流出。 2、资金金额较大。 3、对中心和申请个人是低频。	申请人提供建设、房产管理部门签发的建设工程规划许可证、房屋所有权证及价值证明等材料办理。中心（或银行）工作人员进行初步审核并录入系统，自动进行个人账户的托管处理，同时将相关材料扫描成电子档案保存。提取额度不超过工程造价总额。	房屋信息需要通过建设、房管部门获取，目前建设部门的数据获取渠道较难实现。且业务低频，可以选择柜面办理。
3	大修住房	1、资金流出。 2、资金金额较大。 3、对中心和申请个人是低频。	申请人需提供房屋产权人与施工单位签订的建筑工程施工合同、工程决算、付款发票及原房屋产权证原件等材料办理。中心（或银行）工作人员进行初步审核并录入系统，自动进行业务办理和资金划拨，同时将相关材料扫描成电子档案保存。	房屋大修信息需要通过建设、房管局部门获取，目前建设部门的数据获取渠道较难实现。且业务低频，可以选择柜面办理。
4	租房提取	1、资金流出。 2、资金金额较小。	缴存职工及配偶在缴存城市无自有住房且租赁住房的，可提取夫妻双方住房公积金支付房租。需提供房管部门出具	租房信息（除公共租赁住房）没有统一的获取渠道，数据信息无法获取。

		3、对中心和申请个人是高频。	的本人及配偶的房屋套数证明及房屋租赁证明等材料办理。中心（或银行）工作人员进行初步审核并录入系统，自动进行业务办理和资金划拨，同时将相关材料扫描成电子档案保存。	目前很多城市采用简易流程办理，只要提供无房证明即可提取。若提取金额不超过当地平均租金且无住房证明可通过房管部门联网获取，可在线上办理。
5	物业费提取	1、资金流出。 2、资金金额较小。 3、对中心和申请个人是高频。	缴存职工家庭每年可提取一次住房公积金用于支付普通自住住房物业费，具体提取额度由各市住房公积金管理委员会按照当地物业费水平确定。申请人需提供房屋所有权证明和物业费收据等材料办理。中心（或银行）工作人员进行初步审核并录入系统，自动进行业务办理和资金划拨，同时将相关材料扫描成电子档案保存。	物业费由当地物业办管理，数据信息较难获取。目前很多城市采用简易流程办理，通过房管部门数据确定房屋面积，每平方物业费不超过当地物业费平均水平。如采用简易流程，可线上办理。
6、	住宅专项维修资金提取	1、资金流出。 2、资金金额较大。 3、对中心是高频，对申请个人是低频。	缴存职工家庭缴纳住房专项维修资金，提取额度不得超过所缴纳的住宅专项维修资金总额。需提供房屋所有权证明和专项维修资金发票等材料办理。中心（或银行）工作人员进行初步审核并录入系统，自动进行业务办理和资金划拨，同时将相关材料扫描成电子档案保存。	房屋产权信息、专项维修资金信息可以通过房管局部门联网获取，数据获取渠道稳定可靠。业务低频，但笔数较多，可以选择线上办理。
7	贷款首付提取	1、资金流出。 2、资金金额较大。 3、对中心是高频，对申请个人是低频。	申请住房公积金个人贷款的，在取得首付款支付凭证有效期内，可一次性提取职工本人及配偶的住房公积金，申请人需要提供购房合同和首付款发票材料办理。中心（或银行）工作人员进行初步审核并录入系统，自动进行业务办理和资金划拨，同时将相关材料扫描成电子档案保存。提取金额不得超过首付款金额。	该业务可以通过两种方式实现，一是直接将首付金额拨付给开发商，由于首付款信息较难线上获得，该业务只能柜面办理。二是申请人申请公积金贷款后办理，将首付金额拨付给申请人，首付款信息和购房信息可以通过中心内部获取，可以在线上办理。
8	偿还公积金贷款提取	1、资金流出。 2、资金金额中。 3、对中心和申请人是高频。	办理住房公积金个人贷款的职工，可申请提取本人及其配偶个人住房公积金账户内的金额，用于偿还贷款本息。申请人携带身份证明等有效证件到中心（或银行）办理，工作人员进行初步审核并录入系统，自动进行业务办理和资金划拨，同时将相关材料扫描成电子档案保存。	中心内部数据，适于线上办理。

9	偿还商业贷款提取	1、资金流出。 2、资金金额中。 3、对中心和申请人是高频。	申请人携带借款合同、还款明细等材料到中心（或银行）办理，中心（或银行）工作人员进行初步审核并录入系统，自动进行业务办理和资金划拨，同时将相关材料扫描成电子档案保存。	商贷信息需要通过银行系统查询，目前尚无统一的查询接口（人民银行征信系统有较长的滞后期，需要同各银行点对点进行接口开发）如果解决商贷信息的问题，可以在线上办理。
10	享受低保	1、资金流出。 2、资金金额中。 3、对中心是高频，对申请人是低频。	申请人提供城乡最低生活保障金领取证，并经过年检，到中心办理。中心（或银行）工作人员进行初步审核并录入系统，自动进行业务办理和资金划拨，同时将相关材料扫描成电子档案保存。	低保信息可通过民政系统查询，信息来源稳定可靠，可在线上办理。
11	下岗失业	1、资金流出。 2、资金金额中。 3、对中心是高频，对申请人是低频。	申请人需提供经劳动部门年检岗失业证明，并且经街道办事处或居委会出具家庭生活困难证明到中心办理，中心（或银行）工作人员进行初步审核并录入系统，自动进行业务办理和资金划拨，同时将相关材料扫描成电子档案保存。	失业信息可通过社保部门查询，信息来源稳定可靠，可在线上办理。
12	丧失劳动能力	1、资金流出。 2、资金金额中。 3、对中心和申请人均是低频。	在职期间，由于事故、灾祸等原因，经劳动鉴定委员会确认为伤残1—4级，无法继续工作的职工，可申请提取住房公积金。申请人需提供县级以上医院证明或者劳动能力鉴定证明（劳动鉴定委员会《伤残职工劳动能力鉴定表》）、与单位终止劳动关系证明到中心办理，中心（或银行）工作人员进行初步审核并录入系统，自动进行业务办理和资金划拨，同时将相关材料扫描成电子档案保存。	由于伤残等级等信息较难线上获取，可通过柜面办理此类业务。
13	离退休提取	1、资金流出。 2、资金金额大。 3、对中心是高频，对申请人是低频。	申请人需提供离休证、退休证或退休审批表、单位出具了劳动关系终止证明到中心办理，中心（或银行）工作人员进行初步审核并录入系统，自动进行业务办理和资金划拨，同时将相关材料扫描成电子档案保存。	离退休信息可以通过社保部门线上获取，也可通过身份证信息计算获取，职工办理退休封存手续后，可以在线上办理。
14	调离本市	1、资金流出。 2、资金金额大。 3、对中心是高频，对申请人是低频。	申请人办理提取的，提供公安部门出具的户口迁移证明。办理转移的，提供劳动人事部门的调令、商调函、直属单位的调动文件，转入地公积金中心出具异地转移函到中心办理，中心（或银行）工作人员进行初步审核并录入系统，自动进行业务办理和资金划拨，同时将相关材料扫描成电子档案保存。	调动信息可以线上获取较难，且金额较大、低频，适合柜面办理。

15	出国出境定居的	1、资金流出。 2、资金金额中。 3、对中心和申请人均是低频。	申请人提供户籍管理部门出具的户口注销证明、出国有效签证到中心（或银行）办理，中心（或银行）工作人员进行初步审核并录入系统，自动进行业务办理和资金划拨，同时将相关材料扫描成电子档案保存。	户口和签证信息需要公安局和出入境管理局提供，线上获取较难，适合柜面办理。
16	非本市户口离职返乡	1、资金流出。 2、资金金额中。 3、对中心是高频，对申请人是低频。	申请人提供单位出具的离职相关证明，并办理封存手续，同时身份证或户籍在本市辖区以外，到中心（或银行）办理提取，中心（或银行）工作人员进行初步审核并录入系统，自动进行业务办理和资金划拨，同时将相关材料扫描成电子档案保存。	户籍信息可由公安局在线查询，数据获取较容易，可线上办理。
17	死亡	1、资金流出。 2、资金金额中。 3、对中心、申请人均是低频。	提取人提供合法的死亡证明、继承人与死亡职工法定继承关系的证明（如婚姻关系证明、户口证明、公证书等）或经公证的遗嘱到中心（或银行）办理提取，中心（或银行）工作人员进行初步审核并录入系统，自动进行业务办理和资金划拨，同时将相关材料扫描成电子档案保存。	该提取业务信息需要公安、医院出具死亡证明，线上获取数据较难、易产生经济纠纷，且金额较大、低频，适于柜面办理。
业务办理类服务（贷款业务）				
1	贷款咨询	1、无资金进出。 2、高频	对公众提供贷款政策、贷款利率、标准还款计算表、备案楼盘、办理网点等咨询服务。对个人用户提供贷款试算、贷款进度查询、还款计划查询、还款明细等查询服务。	可通过综合服务平台功能满足咨询需求。
2	贷款受理	1、无资金进出。 2、申请人填写内容较多。 3、对申请人是低频业务，对中心柜面是高频业务。	受理人员应要求并指导借款申请人（含共同申请人）填写、提交《住房公积金个人住房贷款申请表》，同时按照以下要求收取借款申请材料。受理人员进行初审，并进行系统录入，同时将相关材料扫描成电子档案保存。	贷款申请填写内容较多，可通过网厅办理。
3	贷款审核	1、无资金进出，但与资金流出业务贷款发放直接关联。 2、以系统设定条件审核为主。 3、对申请人是低频业务，对中心柜面是高频业务。	审核人员应结合贷款申请资料对受理人员提出的受理意见，以及借款申请人公积金缴存情况、拟申请贷款期限、拟申请贷款金额、首付款比例等贷款申请相关情况进行复核。审核通过的告知后续办理事项，审核未通过的告知原因。	贷款审核为公积金中心内部操作流程，不需借款申请人参与，不需通过综合服务渠道操作。
4	贷款审批	1、无资金进出。 2、对申请人是低频业务，对中心	对贷款申请审核资料进行完整性复核。对审核人员提出的审核意见进行合规性审核。	贷款审批为公积金中心内部操作流程，不需借款申请人参与。不需通过

		柜面是高频业务。	对抵（质）押落实情况进行审核。审批通过的打印《住房公积金个人住房贷款放款通知书》，准予进入贷款发放流程。审批未通过的注明原因及补充完善意见。	综合服务渠道操作。
5	合同签约	1、无资金进出。 2、申请人需现场签约。 3、对申请人是低频业务，对中心柜面是高频业务。	对贷款受理、审核、审批资料的完整性进行复核。根据贷款审核结果制作《住房公积金个人住房贷款借款合同》及相关单据。核实合同当事人身份真实有效，告知合同当事人有关合同内容、权利义务及其他应当注意事项，并指导借款申请人（含共同申请人）、抵（质）押人在借款合同及相关单据上签字。	本节点属重要文书签订，目前尚不具备网上办理条件，应通过线下柜面办理。
6	担保落实	1、无资金进出。 2、对申请人是低频业务，对中心是高频业务。	贷款采取抵押担保方式，担保落实人员应审核抵押材料是否完整，并协助抵押人办妥抵押登记等相关手续。贷款采取质押担保方式，需要办理质押权利凭证交付的，担保落实人员应协助出质人办妥质押权利凭证交付手续；需要办理出质登记的，担保落实人员应协助出质人办妥出质登记手续。在输入抵押权利凭证信息时，与房管部门进行信息互联共享验证。	抵（质）押办理在外部门，中心（或委贷银行）需收管抵（质）押权利凭证，目前尚不具备网上办理条件。
7	贷款发放	1、资金流出 2、单笔金额大 3、对申请人是低频业务，对中心柜面是高频业务。	受委托银行依据公积金中心出具的《住房公积金个人住房贷款放款通知书》和贷款申请资料发放贷款。 贷款资金转账至合同约定的收款人账户。	贷款发放为公积金中心及受委托银行内部操作流程，不需借款申请人参与。不需通过综合服务渠道操作。
8	正常按期还款	1、资金流入 2、对中心和申请人均是高频。	公积金贷款信息系统每月定期生成应扣划还款的数据，与银行系统协同进行批量扣款实现进行正常按期还款。为减少借款人逾期金额及逾期计罚，建议采用差额扣款：当借款人还款账户余额大于等于应扣款金额时，按应扣款金额进行扣划；当借款人还款账户余额小于应扣款金额则按可扣金额进行扣款。还款顺序为利息、本金。	借款人只需保障还款账户有足额资金即可，无需其他操作。
9	逾期还款	1、资金流入 2、对申请人是低频业务，对中心是高频业务。	公积金贷款信息系统每日生成应扣划还款的数据，与银行系统协同进行批量扣款进行逾期还款。逾期还款采用差额扣款还款。逾期还款的偿还资金，按照罚息、逾期利息、逾期本金的顺序回收；多期逾期贷款的偿还资金，按照逾	借款人只需保障还款账户有足额资金即可，无需其他操作。

			期时间先后顺序回收；同一笔还款包含逾期还款和正常还款资金的，所偿还资金按照逾期还款部分、正常还款部分的顺序回收。	
10	逾期催收	1、资金流入 2、对申请人是低频业务，对中心是高频业务。	在定期扣款前可温馨提示借款人及时存入应还款项；对于逾期未还款的，公积金中心及受委托银行应及时通知借款人逾期事项及具体数额，进行逾期催收。	对短信催收后仍未还款的，需人工介入逾期催收工作。
11	提前还款	1、资金流入 2、资金金额较大 3、对申请人是低频业务，对中心是高频业务。	经审核同意办理提前还清贷款的，公积金中心（或银行）应按与借款人约定的还清日期计算还清金额，并告知借款人按时足额将还款资金存入约定还款账户，以备银行扣划；经审核同意办理提前部分还款的，公积金中心（或银行）应根据提前部分还款后的贷款余额和相应期限、利率、还款方式等重新确定借款人还款计划，并告知借款人足额将还款金额存入约定还款账号，以备银行扣划。	提前还款为资金流入业务，公积金贷款信息系统可核验身份信息，可向银行核验还款账户信息，总体风险可控，可线上办理。
12	委托扣划签约	1、无资金进出 2、对申请人是低频业务，对中心是高频业务。	借款人及共同借款人与公积金中心（或银行）签订委托公积金中（或银行）心扣划其公积金存款还公积金贷款协议。	委托扣划签约无资金进出，与资金进出平衡业务委托扣划还款关联，无资金流出风险。公积金存款及贷款信息可核验申请人提交信息。总体风险可控，可线上办理。
13	委托扣划还款	1、资金流入 2、资金金额中 3、对申请人和中心均是高频业务。	借款人及共同借款人均签订委托扣划协议时，可先扣借款人公积金存款，不足额时再扣共同借款人公积金存款；也可另行约定借款人及共同借款人的公积金存款扣款顺序。约定逐月扣划方式的，按当月应还金额包括逾期金额进行差额扣款；约定按年扣划方式的，按当前结清金额进行差额扣款。 公积金贷款结清，对应的委托扣划协议自然终止。	委托扣划还款在公积金贷款信息系统内作为定时任务后台自动操作完成，无需人工参与，不需通过综合服务平台渠道操作。
14	委托扣划变更	1、无资金进出 2、对申请人和中心均是高频业务。	借款人及共同借款人在还款过程中，随着公积金账户余额及家庭收入的变化，会有不同的委托扣划还款方式需求。委托扣划方式变更可在逐月扣划、按年扣划提前还款缩短期限、按年扣划提前还款减少月供三者之间变更。	委托扣划变更无资金进出，与资金进出平衡业务委托扣划还款关联，无资金流出风险。可线上办理。

15	委托扣划 撤销	1、无资金进出 2、对申请人和中心均是低频业务。	个人贷款一般期限较长，借款人或共同借款人的委托扣划意愿可能会改变，需要撤销已签订的委托扣划协议。借款人或共同借款人可撤销本人签订的委托扣划协议。	委托扣划变更无资金进出，与资金进出平衡业务委托扣划还款关联，无资金流出风险。可线上办理。
16	利率调整	1、无资金进出 2、对申请人和中心均是低频业务。	贷款期限在1年以内(含1年)的，还款期内如遇法定利率调整，实行合同利率，不分段计息。 贷款期限在1年以上的，遇法定利率调整，除国家另有规定的，于下年初开始，按相应利率档次执行新的利率规定。1月1日统一进行利率调整，生成新的还款计划。利率调整当月利息计算以1月1日为界，按照新旧利率分段计息。	利率调整在公积金贷款信息系统内作为定时任务后台自动操作完成，无需人工参与。
17	还款方式 变更	1、无资金进出 2、对申请人和中心均是低频业务。	贷款期间内，如借款人需要变更原合同约定的还款方式，应向公积金中心(或银行)提出变更申请。经审核同意的，公积金中心(或银行)根据贷款变更当期余额和剩余期限、利率按照新的还款方式确定、告知借款人新的还款计划。	还款方式变更本身无资金进出，无资金流出风险。贷款信息系统可核验申请人提交信息。总体风险可控，可通过综合服务平台相应渠道提供服务。
18	还款账户 变更	1、无资金进出 2、对申请人和中心均是低频业务。	还款账户与还款资金直接关联，还款账户变更仅限提供借款人及其配偶(需为共同借款人)的借记卡(或存折)。公积金贷款信息系统将新还款账户信息向银行核对验证无误后，再确认受理还款账户变更。 目前可限定变更前后还款账户属同一银行，从发展趋势来看，应支持跨行还款账户变更。	还款账户变更业务本身无资金进出，虽与资金流入业务还款紧密关联，但无资金流出风险。操作风险能有效控制，可线上办理。
19	贷款期限 变更	1、无资金进出 2、对申请人和中心均是低频业务。	借款人办理贷款展期应向公积金中心提交符合展期条件的证明材料：1 借款人失业，致使其无力按月足额偿还借款本息的，须提供相关部门依职权出具的失业证明或领取救济金证明等；2 借款人或者与其有抚养关系的直系亲属患有重大疾病、遭受重大伤害，需借款人支付大额医疗费用，致使借款人无力按月足额偿还借款本息的，须提供相关诊断证明及费用支付凭证；3 借款人收入明显下降，致使其无力按月足额偿还借款本息的，须提供借款人所在单位出具的工资收入降低证明或个人所得税证明；4 符合公积金中心规定的其他情形的，按公积金中心规定提供相应材料；5 担保人同意变更期限的书面意见等资料。	贷款期限变更在限定范围内的，可以通过综合服务平台相应渠道提供服务，超出限定范围的可提示用户携带相关资料到柜面申请办理。

20	其他变更业务	1、无资金进出 2、对申请人和中心均是低频业务。	第一种情况：因借款人离婚、死亡、抵（质）押物出现特殊状况等原因引起的，需作相应的变更。 第二种情况：借款人通讯地址、电话等联系信息发生变更的，公积金中心应在核实借款人身份后，及时在贷款信息系统中登记变更信息，且相关信息不应覆盖原信息。	第一种情况的变更需特定的证明资料，目前暂不能实现数据共享验证，需到柜面办理。第二种情况的变更可线上办理。
21	贷款结清后续手续	1、无资金进出 2、对申请人是低频业务，对中心是高频业务。	贷款结清时，公积金中心应通知借款人办理贷款结清后续手续。 抵押物、质押权利的权属证明等资料应由抵（质）押权人交还抵（质）押人，办理登记手续，并在公积金贷款信息系统记录。	2、抵押物、质押权利的权属证明等重要实物交接，需在柜面办理。
信息查询类服务				
1	个人账户基本信息查询	1、无资金进出 2、高频业务	显示单位账号、个人公积金账号、账户机构代码、账户状态、缴存基数、个人比例、公积金余额、年汇缴额等信息。	适合线上办理。
2	个人账户明细查询	1、无资金进出 2、高频业务	显示交易日期、借贷标志、发生额、余额、摘要等获取个人账户明细信息。	适合线上办理。
3	个人贷款基本信息查询	1、无资金进出 2、高频业务	显示借款人姓名、身份证号、借款日期、还款银行、贷款金额、已还本金、已还利息等贷款信息。	适合线上办理。
4	个人贷款明细查询	1、无资金进出 2、高频业务	显示期数、还款年月、还款日、本金、利息、罚息、是否已还、是否逾期、余额等贷款明细信息。	适合线上办理。
5	个人贷款进度查询	1、无资金进出 2、高频业务	显示贷款审批状态、审批环节。	适合线上办理。
6	单位基本信息查询	1、无资金进出 2、高频业务	显示单位公积金账号、单位缴存人数、单位缴存比例、开户日期、最后汇缴月、本月缴存人数、本月缴存金额等单位信息。	适合线上办理。
7	单位缴存明细查询	1、无资金进出 2、高频业务	显示缴存年月、交易日期、交易名称、缴存金额、缴存人数等明细信息。	适合线上办理。

8	其他单位业务办理查询	1、无资金进出 2、低频业务	对单位用户办理的个人账户设立、基数调整、封存启封等17个业务进行查询。	适合线上办理。
9	缴存凭证打印	1、无资金进出 2、高频业务	1、中心为缴存单位出具缴存证明，用于缴存单位进行账户处理。 2、线上办理需要提供电子凭证，并加盖电子签章。同时可提供数字防伪码，用于网上查询。部分不接受电子凭证的单位需要到柜台领取。	适合线上办理。
10	住房公积金异地转移联系函	1、无资金进出 2、对申请人是低频业务，对中心是高频业务。	1、调离本市的缴存职工，可申请将公积金转移至新工作单位所在地住房公积金管理中心，需开具转移函。 转移函应包括转入地单位名称、转入地单位登记号、转移职工人数、转移金额、转入地公积金中心归集专户等信息。 2、线上办理需实现异地公积金信息共享，目前柜面办理。	柜面办理
11	职工住房公积金缴存证明打印	1、无资金进出 2、对申请人是低频业务，对中心是高频业务	1、打印单位账号、个人公积金账号、账户机构代码、账户状态、缴存基数、个人比例、公积金余额、开户日期、每月缴存明细信息，用于异地贷款证明。 2、线上个人网厅可开通查询打印功能，并加盖电子印章。通过二维码、防伪数字等技术手段，支持在线查询验证功能。	适合线上办理。
12	单位住房公积金缴存情况的证明打印	1、无资金进出 2、对申请人是低频业务，对中心是高频业务	1、打印缴存年月、交易日期、交易名称、缴存金额、缴存人数等明细信息。 2、线上可开通查询打印功能，并加盖电子印章。	适合线上办理。
13	贷款结清证明打印	1、无资金进出 2、对申请人是低频业务，对中心是高频业务	1、贷款结清后，中心出具证明，用于解除抵押手续办理。 2、线上打印加盖的电子印章，房管部门需要认可。目前各地房管部门认可度不高。	柜面办理
14	其他业务受理单据打印	1、无资金进出 2、高频	中心办理各类业务受理完后，经办人签字确认，主要用于企业回执和中心存档。	适合线上办理。

信息发布类服务

1	政策查询	1、无资金进出 2、高频	单位或个人可以在网上查询公积金各项政策	在线查询
2	办事指南	1、无资金进出 2、高频	单位或个人可以在网上查询各类公积金业务办理流程	在线查询
3	办理网点查询	1、无资金进出 2、高频	单位或个人可以在网上查询所有公积金业务承办网点	在线查询
4	合作楼盘查询	1、无资金进出 2、高频	单位或个人可以在网上查询公积金可贷楼盘	在线查询
5	常见问题咨询	1、无资金进出 2、高频	单位或个人可以在网上查询公积金业务办理常见问题	在线查询
6	常用下载	1、无资金进出 2、高频	单位或个人可以在网上下载业务办理手册或工具	在线下载
7	人工在线服务	1、无资金进出 2、高频	单位或个人可以在网上与业务办理人员或客服人员互动	在线互动
8	个人提取业务办理提醒推送信息	1、无资金进出 2、高频	职工办理提取业务后提醒职工本人	消息推送
9	个人账户余额变动提醒推送信息	1、无资金进出 2、高频	职工个人账户金额发生变动时，后提醒职工本人	消息推送
10	个人账户基数调整提醒推送信息	1、无资金进出 2、高频	单位办理基数变更后提醒缴存职工本人	消息推送
11	个人贷款办理进度提醒推送信息	1、无资金进出 2、高频	将中心贷款审批环节通知贷款人	消息推送
12	个人贷款应还贷温馨提醒	1、无资金进出 2、高频	贷款批扣前，将月还款额等信息通知贷款职工本人，防止造成逾期	消息推送
13	个人贷款账户变动	1、无资金进出 2、高频	贷款发生还款业务后提醒贷款职工	消息推送
14	利率调整提醒推送信息	1、无资金进出 2、高频	利率调整后通知贷款职工	消息推送

15	个人贷款催逾还款提醒	1、无资金进出 2、高频	贷款逾期后通知贷款职工及时还款	消息推送
互动交流类服务				
1	政策业务咨询	1、无资金进出 2、高频	中心与缴存职工进行一对一，或一对多的政策解答，满足职工个性化的问题咨询。	在线办理
2	投诉、建议	1、无资金进出 2、高频	单位或个人可以在线举报公积金少缴、不缴、服务质量进行投诉和建议。	在线办理
3	网上调查	1、无资金进出 2、高频	中心在线发布调查问卷，对政策调整、服务要求等进行调查	在线办理

附件 4:

渠道服务部署表

服务分类		服务内容	门户网站	网厅	自助终端	热线	短信	手机客户端	微信	微博	
业务办理类	归集业务	单位缴存登记及建账	●	○	○	○	●	○	○	○	
		单位缴存登记信息变更	○	●	○	○	●	○	○	○	
		单位缴存登记注销	○	●	○	○	○	○	○	○	
		缴存基数调整	○	●	○	○	●	○	○	○	
		缴存比例调整	○	●	○	○	●	○	○	○	
		汇缴	○	●	○	○	●	○	○	○	
		补缴	○	●	○	○	●	○	○	○	
		个人账户设立	○	●	○	○	●	○	○	○	
		职工信息变更	○	●	○	○	●	●	●	○	
		封存、启封	○	●	○	○	●	○	○	○	
		个人账户同城转移	○	●	○	○	●	○	○	○	
		公积金异地转移	○	●	○	○	○	○	○	○	
		托管	○	●	○	○	○	○	○	○	
		缓缴	○	●	○	○	○	○	○	○	
		灵活就业人员缴存	○	●	○	○	○	●	●	●	○
		个人账户冻结和解冻	○	○	○	○	○	○	○	○	○
		提取业务	购买自住住房	○	●	○	○	○	●	●	○
	建造和翻建自住住房		○	○	○	○	○	●	○	○	○
	大修住房		○	○	○	○	○	●	○	○	○
	租房提取		○	●	●	○	○	●	●	●	○
	物业费提取		○	●	●	○	○	●	●	●	○
	住宅专项维修资金提取		○	●	●	○	○	●	●	●	○

业务办理类	提取业务	贷款首付提取	○	●	●	○	●	●	●	○
		偿还公积金贷款提取	○	●	●	○	●	●	●	○
		偿还商业贷款提取	○	●	●	○	●	●	●	○
		享受低保	○	●	●	○	●	●	●	○
		下岗失业	○	●	●	○	●	●	●	○
		丧失劳动能力	○	○	○	○	●	○	○	○
		离退休提取	○	●	●	○	●	●	●	○
		调离本市	○	○	○	○	●	○	○	○
		出国出境定居的	○	○	○	○	●	○	○	○
		非本市户口离职返乡	○	●	●	○	●	●	●	○
		死亡	○	○	○	○	●	○	○	○
		贷款业务	贷款咨询	●	●	●	●	○	●	●
	贷款受理		○	●	○	○	●	○	○	○
	贷款审核		○	○	○	○	●	○	○	○
	合同签约		○	○	○	○	●	○	○	○
	担保落实		○	○	○	○	●	○	○	○
	贷款审批		○	○	○	○	●	○	○	○
	贷款发放		○	○	○	○	●	○	○	○
	正常按期还款		○	○	○	○	●	○	○	○
	逾期还款		○	○	○	○	●	○	○	○
	逾期催收		○	○	○	●	●	●	●	○
	提前还款		○	●	●	○	●	●	○	○
	委托扣划签约		○	●	●	○	●	●	○	○
	委托扣划还款		○	○	○	○	●	○	○	○
	委托扣划变更		○	●	●	○	●	●	○	○
	委托扣划撤销		○	●	●	○	●	●	○	○
	利率调整	○	○	○	○	●	○	○	○	
还款方式变更	○	●	●	○	●	●	○	○		

业务办理类	贷款业务	还款账户变更	○	●	●	○	●	●	○	○
		贷款期限变更	○	●	●	○	●	●	○	○
		其他变更业务	○	○	○	○	○	○	○	○
		贷款结清后续手续	○	○	○	○	●	○	○	○
业务查询类	个人账户基本信息查询	○	●	●	●	●	●	●	○	
	个人账户明细查询	○	●	●	●	●	●	●	○	
	个人贷款基本信息查询	○	●	●	●	●	●	●	○	
	个人贷款明细查询	○	●	●	●	●	●	●	○	
	个人贷款进度查询	○	●	●	●	●	●	●	○	
	单位基本信息查询	○	●	○	○	○	○	○	○	
	单位缴存明细查询	○	●	○	○	○	○	○	○	
	其他单位业务办理查询	○	●	○	○	○	○	○	○	
	缴存凭证打印	○	●	●	○	○	○	○	○	
	住房公积金异地转移联系函	○	●	●	○	○	●	●	○	
	职工住房公积金缴存证明打印	○	●	●	○	○	●	●	○	
	单位住房公积金缴存情况的证明打印	○	●	○	○	○	○	○	○	
	贷款结清证明打印	○	○	●	○	○	○	○	○	
	其他业务受理单据打印	○	●	●	○	○	●	●	○	
信息发布类	政策查询	●	○	●	●	○	●	●	●	
	办事指南	●	○	●	●	○	●	●	●	
	办理网点查询	●	○	●	●	○	●	●	●	
	合作楼盘查询	●	○	●	●	○	●	●	●	
	常见问题咨询	●	○	●	●	○	●	●	●	
	常用下载	●	○	●	●	○	●	●	●	
	人工在线服务	●	○	○	●	●	●	●	●	
	个人提取业务办理提醒推送信息	○	○	○	○	●	●	●	○	
	个人账户余额变动提醒推送信息	○	○	○	○	●	●	●	○	

信息发布类	个人账户基数调整提醒推送信息	○	○	○	○	●	●	●	○
	个人贷款办理进度提醒推送信息	○	○	○	○	●	●	●	○
	个人贷款应还贷温馨提醒	○	○	○	○	●	●	●	○
	个人贷款账户变动	○	○	○	○	●	●	●	○
	利率调整提醒推送信息	○	○	○	○	●	●	●	○
	个人贷款催逾还款提醒	○	○	○	○	●	●	●	○
互动交流类	政策业务咨询	●	○	●	●	●	●	●	●
	投诉、建议	●	○	●	●	●	●	●	●
	网上调查	●	○	●	●	●	●	●	●

注：● 表示该渠道适合提供该服务；○ 表示暂不适合。