



公文名称：关于加强和改进住房公积金服务工作的通知

索引号：000013338/2011-00047

分类：住房公积金监管

发文单位：中华人民共和国住房和城乡建设部

发文日期：2011-01-19

中华人民共和国财政部

中国人民银行

中国银行业监督管理委员会

文号：建金[2011]9号

主题词：

实施日期：

废止日期：

关于加强和改进住房公积金服务工作的通知

各省、自治区住房和城乡建设厅、财政厅，中国人民银行上海总部，各分行、营业管理部，各省会（首府）城市中心支行、副省级城市中心支行，银监会各监管局，直辖市、新疆生产建设兵团住房公积金管理委员会：

近年来，各地按照《住房公积金管理条例》规定，规范业务管理，加强风险防范，加大监督力度，住房公积金各项业务快速发展，对提高个人住房支付能力、改善职工居住条件发挥了重要作用。但仍有部分地区服务工作滞后，服务水平较低，存在业务管理不规范、审批环节多、办理时限长等问题，损害缴存职工合法权益，影响住房公积金制度健康持续发展。为加强和改进住房公积金服务工作，维护缴存职工合法权益，充分发挥住房公积金制度作用，现就有关问题通知如下。

一、优化业务流程，健全服务制度

（一）优化业务流程。各地住房公积金管理中心（以下简称管理中心）要以为缴存职工提供高效便捷服务为出发点，在加强风险防范的基础上，优化缴存、提取、贷款、查询等业务流程，全面推进业务管理信息化建设，减少审批环节，缩短办理时限，提高服务效率。

（二）健全服务制度。全面推行服务承诺、首问负责、一次告知、限时办结等服务制度。管理中心要通过报纸、电视、广播、网络等多种形式，公布住房公积金业务流程、服务标准、办理时限和服务承诺等内容，方便缴存职工办理业务，接受社会和群众监督。

（三）实施“一站式”业务办理。各地管理中心要加强与受托银行、房地产管理等机构协商，联合建立综合性住房公积金业务服务网点，实施“一站式”业务办理，为缴存职工提供“一条龙”服务。



(四) 开展预约和上门服务。对住房公积金业务集中、办理批次多的服务项目，或到服务网点办理业务确有困难的缴存职工，管理中心要积极创造条件，开展预约和上门服务。

二、完善服务设施，改善服务环境

(五) 合理设置服务网点。管理中心要根据当地住房公积金业务发展需要，按照节俭、实用和便捷的原则，合理设置住房公积金业务服务网点，方便缴存职工就近办理业务。

(六) 完善业务服务设施。业务服务网点应科学设置业务办理柜台，配备必要的监控和消防设施。对业务量大的服务网点，要设置自助查询终端和自动叫号系统，合理分流业务，缩短缴存职工等待时间。

(七) 营造良好服务环境。业务服务网点要配备休息座椅、饮水机、书写台和意见箱等服务设施，张贴和放置住房公积金政策规定、业务流程、服务热线等宣传和服务资料，营造整洁美观、秩序良好的服务环境。

三、加快信息化建设，创新服务方式

(八) 加快信息化建设。管理中心要抓紧建立住房公积金业务服务网站，开展网上政策咨询、个人查询和投诉举报等业务。有条件的地区要积极探索网上缴存、贷款申请、贷款偿还等业务。

(九) 开通住房公积金服务热线。各地要加强与信息产业部门协调，抓紧开通住房公积金服务热线，管理中心要设立专门机构，指定专人负责服务热线的接听、处理和答复工作。推行通过手机短信提示缴存和还贷业务。

(十) 建立信息共享机制。各地要积极与房地产管理、人民银行、工商、公安等部门协商，尽快和房地产交易系统、人民银行征信系统、工商登记系统、个人身份核查系统联网，提高业务办理效率。

四、强化人员素质，提升服务质量

(十一) 合理配置服务人员。管理中心要将工作重心和收入待遇向一线服务网点倾斜，将业务能力强、作风素质好的人员安排到服务网点工作，保证网点服务人员数量与业务量相匹配。

(十二) 规范网点服务行为。管理中心要定期对网点服务人员进行培训，增强服务意识，规范服务行为。网点服务人员应挂牌上岗，着装整齐，仪表整洁，服务热情。

(十三) 建立服务激励机制。各地要加强对受托银行服务质量的管理和考核，并将考核结果与委托手续费挂钩。管理中心要将服务工作纳入精神文明创建活动，定期开展文明服务窗口和文明服务个人考核，对先进单位和个人给予表彰。



五、加强监督检查，确保取得实效

(十四) 定期开展监督检查。各省、自治区住房和城乡建设部门要将管理中心服务工作纳入监管范围，每年定期进行检查和抽查，并将检查和抽查结果作为管理中心年度考核的重要内容。

(十五) 加强社会和群众监督。各地要高度重视报纸、电视、广播、网络等新闻媒体监督作用，及时收集和汇总有关住房公积金的意见和建议，及时受理和查处群众投诉举报，维护缴存职工合法权益。

我们在总结各地经验的基础上，制定了《住房公积金服务指引（试行）》（见附件），各地管理中心要根据本通知精神和《住房公积金服务指引（试行）》要求，结合当地实际情况，制定具体实施办法和《住房公积金服务指南》，报省、自治区住房和城乡建设、财政、人民银行、银监等部门备案。直辖市和新疆生产建设兵团住房公积金管理中心报住房和城乡建设部、财政部、人民银行、银监会备案。

附件：住房公积金服务指引（试行）

中华人民共和国住房和城乡建设部
中华人民共和国财政部
中国人民银行
中国银行业监督管理委员会
二〇一一年一月十九日

附件：

住房公积金服务指引（试行）

为推动住房公积金管理中心（以下简称管理中心）服务工作规范化、标准化，促进政务公开，增强服务意识，提高服务效能，方便缴存单位和职工办理住房公积金业务，制定本服务指引。

一、缴存服务

（一）缴存登记

新设立的单位，应自设立之日起30日内办理住房公积金缴存登记。

办理场所：管理中心指定的窗口



办理要件：

- 1、单位住房公积金缴存登记表；
- 2、组织机构代码证副本原件及复印件；
- 3、党政机关、事业单位、社会团体或民办非企业单位出具单位设立批准文件或法人证书副本原件及复印件；企业出具营业执照副本原件及复印件；
- 4、管理中心要求提供的其他材料。

办理流程：单位提供要件材料-管理中心审核-办理缴存登记

办理时限：手续齐全情况下，不超过5个工作日。

(二) 个人账户设立

单位设立或新录用职工，应自办理缴存登记之日起20日内办理职工账户设立手续。

办理场所：管理中心和受委托银行指定的窗口

办理要件：

- 1、个人住房公积金明细账户设立登记表；
- 2、设立住房公积金账户的职工身份证复印件；
- 3、管理中心要求提供的其他材料。

办理流程：单位提供要件材料-管理中心审核-去受委托银行开立个人账户

办理时限：手续齐全情况下，不超过3个工作日。

(三) 变更登记

单位或职工个人基本信息发生变动，应提供相关证明，自发生变更之日起30日内到管理中心办理变更登记。

办理场所：管理中心指定的窗口

办理要件：

单位办理信息变更登记所需材料：

- 1、单位住房公积金缴存信息变更登记表；



- 2、单位缴存登记事项变更的证明资料及复印件；
- 3、管理中心要求提供的其他材料。

职工办理信息变更登记所需材料：

- 1、职工住房公积金缴存信息变更登记表；
- 2、职工身份证原件及复印件；
- 3、管理中心要求提供的其他材料。

办理流程：单位或职工提供要件材料-管理中心审核-办理变更登记

办理时限：手续齐全情况下，当场办理。

(四) 注销登记

单位因合并、分立、撤销、破产或者解散而终止的，应自发生之日起30日内办理注销登记。

办理场所：管理中心指定的窗口

办理要件：

- 1、单位注销住房公积金缴存登记申请表；
- 2、上级单位或主管部门批准撤销、解散或破产的文件，人民法院裁定破产清算的文件，工商部门责令关闭的文件和注销工商登记等文件及复印件；
- 3、管理中心要求提供的其他材料。

办理流程：单位提供要件材料-管理中心审核-办理注销登记

办理时限：手续齐全情况下，当场办理。

(五) 账户转移

单位调整或职工工作发生变动，单位应为职工办理住房公积金转移手续。转移包括同城转移和异地转移。

办理场所：管理中心和受委托银行指定的窗口

办理要件：

- 1、住房公积金转移申请书或异地转移申请书；



2、管理中心要求提供的其他材料。

办理流程：

1、同城转移：单位或职工提供要件材料-管理中心审核-受委托银行办理同城转移手续

2、异地转移：职工提供要件材料-转入地向转出地管理中心出具新账户证明及异地转移联系函-转出地管理中心转账或电汇-转入地管理中心登记个人明细账

办理时限：手续齐全情况下，同城转移不超过3个工作日，异地转移不超过15个工作日。

(六) 账户封存与启封

单位破产、撤销或解散；职工与单位终止劳动关系，或与单位保留劳动关系但停止或暂停发放工资，暂时中断缴存住房公积金，且不符合销户提取条件的，单位应到管理中心和受委托银行为职工办理住房公积金封存手续；与原单位终止劳动关系，且无接收单位的职工，其住房公积金明细账户应实行集中封存管理。职工需要恢复缴存住房公积金时，应办理住房公积金启封手续。

办理场所：管理中心和受委托银行指定的窗口

办理要件：

1、住房公积金汇缴变更清册；

2、管理中心要求提供的其他材料。

办理流程：单位提供要件材料-管理中心审核-受委托银行办理封存或启封手续

办理时限：手续齐全情况下，不超过3个工作日。

(七) 汇、补缴

单位应于每月发放工资之日起5个工作日内或按与管理中心约定的日期，办理住房公积金汇缴手续。单位欠缴住房公积金的，或缓缴住房公积金到期的，应及时补缴住房公积金。

办理场所：管理中心或受委托银行指定的窗口，或者委托受委托银行从单位账户扣划汇缴

办理要件：

1、住房公积金汇补缴书；

2、付款票据（支票、进账单或汇票等）；

3、管理中心要求提供的其他材料。



办理流程：

- 1、到服务网点窗口汇（补）缴：单位提供要件材料-管理中心或受委托银行审核-到受委托银行办理缴款手续-管理中心登记个人明细账
- 2、委托银行扣划汇缴：单位提供要件材料-与管理中心、单位开户银行签订委托扣划协议-受委托银行于约定划款日划款-管理中心登记个人明细账

办理时限：手续齐全情况下，不超过5个工作日。

（八）缴存基数调整

住房公积金缴存基数按照职工本人上一年度月平均工资每年调整一次，缴存基数原则上不应超过职工工作地所在设区城市统计部门公布的上一年度职工月平均工资的2倍或3倍。每年调整时间由管理中心提前对外公告。

办理场所：管理中心指定的窗口，有条件的也可通过网络上传资料办理缴存基数调整业务

办理要件：

- 1、住房公积金调整清册；
- 2、调整住房公积金缴存比例申请表；
- 3、管理中心要求提供的其他材料。

办理流程：单位提供要件材料-管理中心审核-办理缴存基数调整手续

办理时限：手续齐全情况下，不超过5个工作日。

（九）降低缴存比例和缓缴

缴存住房公积金确有困难的单位，经本单位职工代表大会或者工会讨论通过，并经管理中心审核，报住房公积金管理委员会批准后，可以降低缴存比例或者缓缴。待单位经济效益好转后，再提高缴存比例或补缴缓缴。

办理场所：管理中心指定的窗口

办理要件：

- 1、经单位职工代表大会、工会或全体职工讨论通过的单位降低住房公积金缴存比例（或缓缴住房公积金）审批表；
- 2、缴存住房公积金确有困难的证明资料；



3、管理中心要求提供的其他材料。

办理流程：单位提供要件材料-管理中心审核-管委会审批或由管委会授权管理中心审批-管理中心办理降低缴存比例或缓缴手续-通知单位执行

办理时限：手续齐全情况下，有管委会授权的，不超过15个工作日；没有管委会授权的，为管委会批准后5个工作日。

二、提取服务

职工有下列情形之一的，可申请提取住房公积金。

- 1、购买、建造、翻建、大修自住住房的；
- 2、偿还购建自住住房贷款本息的；
- 3、租赁自住住房，房租超出家庭工资收入一定比例的；
- 4、离休、退休的；
- 5、出境定居的；
- 6、职工死亡、被宣告死亡的；
- 7、享受城镇最低生活保障的；
- 8、完全或部分丧失劳动能力，并与单位终止劳动关系的；
- 9、管委会依据相关法规规定的其他情形。

办理场所：管理中心或受委托银行指定的窗口，有条件的，经审核可直接转入职工的住房公积金联名卡或银行存折

办理要件：职工符合规定提取条件的，应提供本人身份证、相应证明材料及复印件等。由代办人办理的，提供委托书及代办人身份证。相应的证明材料应包括：

- 1、购买新建商品住房的，提供房屋所有权证或经房地产行政主管部门备案的购房合同和付款凭证；
- 2、购买二手房的，提供经房地产行政主管部门备案的购房协议或房屋所有权证、契税完税凭证；
- 3、建造、翻建住房的，提供规划部门建房、翻建批准文件、支付费用凭证；



4、大修自住住房的，提供有资质机构出具的房屋安全鉴定证明、房屋权属证明、工程预决算及支付费用凭证；

5、偿还住房贷款本息的，提供经房地产行政主管部门备案的购房合同、借款合同、银行出具的还款证明；

6、租赁自住住房的，提供经房管部门登记备案的房屋租赁合同、房租发票、家庭收入证明；

7、离休、退休的，提供本人离、退休证明或劳动人事部门出具的相关证明；

8、出境定居的，提供户籍注销证明或出境定居的证明；

9、死亡、被宣告死亡的，由其合法继承人或受遗赠人提供缴存人死亡证明或被宣告死亡证明、继承人或受遗赠人身份证、继承权或受遗赠权证明、公证书；

10、享受最低生活保障的，提供民政部门发放的最低生活保障证明；

11、完全或部分丧失劳动能力，并与单位终止劳动关系的，提供人力资源和社会保障部门出具的劳动能力鉴定证明、单位解除劳动合同证明或失业证明；

12、管委会依据相关法规规定的其他情形和材料。

办理流程：职工提供要件材料-管理中心审核-受委托银行支付住房公积金

办理时限：手续齐全情况下，当场办理。需核查事项，自受理提取申请之日起3个工作日内告知结果。提取申请人对管理中心审核意见有异议的，可申请复核。复核申请在5个工作日内给予答复。

三、贷款服务

(一) 贷款办理

职工在购买、建造、翻建、大修自住住房时，可申请个人住房公积金贷款。

办理场所：管理中心和受委托银行指定的窗口

办理要件：

- 1、个人住房公积金借款申请表；
- 2、身份证、军官证等有效身份证明和户口簿、暂住证等有效居留证明；
- 3、婚姻状况证明；
- 4、经房地产行政主管部门备案的购买自住住房的合同（协议）；建造、翻建自住住房的规划部门



批准文件、工程概预算；大修自住住房的房屋权属证明、房屋安全鉴定证明、工程概预算；

5、已支付总价款规定比例的首付款凭证或者契税完税凭证和二手房估价报告；

6、管理中心要求提供的其他证明或材料。

办理流程：职工提供要件材料—管理中心审核—签订合同—办理贷款担保抵押—受委托银行发放贷款

办理时限：贷款申请资料齐全，审核时限不超过10个工作日；符合贷款发放条件的，抵押登记后放款时限不超过5个工作日。

（二）提前还贷

借款人可提前归还个人住房公积金贷款。提前还款可采取提前一次性归还全部贷款本息或提前归还部分贷款本金的方式。

办理场所：管理中心或受委托银行指定的窗口

办理要件：

1、提前还贷申请表；

2、借款人身份证件；

3、管理中心要求提供的其他材料。

办理流程：

1、一次性归还本息：借款人提供要件材料-管理中心或受委托银行审批-到管理中心或受委托银行办理结清手续

2、提前部分还贷：借款人提供要件材料-确定提前还贷金额、剩余贷款的还款计算方式、提前还款日-管理中心审批-与管理中心或受委托银行签订变更合同-办理还款手续

办理时限：不超过5个工作日。

四、信息查询

查询渠道：办理场所的柜台、客户服务热线（号码）、网上客户服务中心（域名）、自助查询终端等。柜台和自动查询终端查询服务应提供近三年的职工或单位的明细账信息，电话及网络查询服务应提供当年缴存、提取、结息及余额信息。

查询内容：单位和职工可查询住房公积金账户信息及缴存、提取、贷款明细。



查询所需要件：

1、通过柜台查询的，职工应出示身份证或住房公积金缴存凭证；单位经办人员应出示住房公积金缴存登记证和本人身份证等证件。

2、通过电话、自助查询终端或网络查询的，职工应输入本人身份证号或本人住房公积金明细账号及密码，单位经办人员应输入单位缴存登记号及密码。

查询时限：通过柜台、电话、自助查询终端申请查询的，应当场予以答复；通过网络查询的，应在5个工作日内予以答复；申请查询超过三年以上住房公积金信息的，应在受理申请后10个工作日内予以答复。单位或职工对查询结果有异议的，可向管理中心申请复核，复核结果应在15个工作日内反馈申请人。

五、政策咨询

咨询渠道：办理场所的柜台或咨询台、客户服务热线（号码）、网上客户服务中心（域名）等。

答复时限：柜台、咨询台及电话咨询当即答复，疑难问题或网上回复时限不超过5个工作日。

六、投诉建议

投诉渠道：办理场所的柜台、意见箱和意见簿、投诉热线（号码）、网上客户服务中心（域名）等。

反馈时限：管理中心收到投诉建议后，在第一时间与投诉人沟通，15个工作日内将办理结果反馈投诉人。

有关要求：

指引中下划线部分由各管理中心依据本地现行的政策文件，对相应内容作具体规定。

文中办理时限为最低标准要求，各地应采取有效措施，积极缩短办理时限。

各地在公布服务指南的同时，应一并公布如下内容：

- 1、当地住房公积金服务热线号码、服务时间；
- 2、当地管理中心、分中心、管理部服务网点地址、服务时间、联系电话；
- 3、受委托银行服务网点地址、服务时间、联系电话；
- 4、管理中心投诉电话、受理时间；



5、管理中心的服务项目均不收费。其他与住房公积金业务相关的收费项目，应公布收费标准、收费依据和收费单位。