

北京住房公积金管理中心文件

京房公积金发〔2020〕60号

关于印发《政务服务事项“一次性告知”工作制度》和《政务服务事项“最多签两次”办结工作制度》的通知

各分中心，机关各处室，各管理部，贷款中心、结算中心、客户服务中心、担保中心：

为推进政务服务公开，持续优化营商环境，进一步规范管理中心办事大厅窗口服务，提高办事效率，提升群众满意度，现将《政务服务事项“一次性告知”工作制度》《政务服务事项“最多签两次”办结工作制度》印发给你们，各部门要加强组织领导，

落实主体责任，认真贯彻执行，确保“一次性告知”“最多签两次”办结工作取得实效。



北京住房公积金管理中心 (北京市住房资金管理中心) 政务服务事项“一次性告知”工作制度

为推进政务服务公开，持续优化营商环境，提高服务效能，进一步规范住房公积金管理中心(北京市住房资金管理中心)(以下简称中心)政务服务，依据《北京市优化营商环境条例》、《北京市政务服务标准化管理办法》，特制定本制度。

第一条 本制度所称“一次性告知”是指，中心相关工作人员对办事群众办事申请或咨询一次性给予告知其所办事项或咨询事宜的依据、条件、材料、办事程序、办理时限等全部内容或不予办理理由的工作要求。

第二条 “一次性告知”适用于中心所属工作人员、受委托银行派驻归集、贷款代办点工作人员。

第三条 “一次性告知”适用中心所有政务服务事项情景，包括接听答复电话咨询、解答柜台咨询、网站留言咨询等。

第四条 “一次性告知”的方式

(一)口头告知，主要指通过电话答复、柜台答复等形式对办事群众进行告知。

对于根据相关政策规定应采用书面告知的情形，可同步采用口头告知进行辅助，但不得用口头告知取代书面告知。

(二)书面告知，主要指向办事群众发放《北京住房公积金

管理中心（北京市住房资金管理中心）政务服务事项一次性告知通知书》（附后）进行告知。同时工作人员也可根据办事群众需求提供额外书面告知。

（三）公示告知，主要指通过住房公积金网、微信公众号、手机 APP、LED 显示屏等平台，公示办理事项、政策依据、办理条件、办事时限、所需材料等，供办事群众查阅。

第五条 “一次性告知”的要求

（一）工作人员对到中心办理有关事项或咨询有关事宜的办事群众承担一次性告知责任，应按照职责分工，当场审核有关材料，不得以任何理由拒绝告知或拖延办理。

（二）对于申请材料符合政策规定的，工作人员应按照职责分工给予办理，并按时限办结。

对于申请材料不符合政策规定的，工作人员应当场或在五个工作日内一次性告知办事群众需要补齐补正的全部内容，在办事过程中应推行容缺容错机制，减少办事群众跑动次数。

对于不予受理或已受理未予批准的，工作人员应一次性告知不能办理的原因和法律、法规、政策、文件依据。

（三）办事群众所办事项或咨询内容较为复杂，不能当场答复的，工作人员应进行解释说明，留存联系方式，在了解政策依据后 1 个工作日内，按“一次性告知”要求给予答复。

（四）办事群众办理或咨询事项不属于工作人员职责范围的，应按照“首问负责”要求，明确告知其具体办理部门，主动

协助联系。

（五）“一次性告知”的信息应准确，全面，清晰、合规。

第六条 中心相关部门通过收集办事群众反馈、服务专项检查等方式对“一次性告知”执行情况进行监督，并将“一次性告知”执行情况与年度考评、职级核定各类评选资格相关联，同时纳入受托银行考核。

第七条 中心各单位可结合本制度要求，根据自身工作实际和办事群众需要，对本部门“一次性告知”制度进行进一步细化。

第八条 本制度自印发之日起执行。

附件 1

北京住房公积金管理中心
(北京市住房资金管理中心)
政务服务事项一次性告知通知书

服务事项名称	办理时限			
告知人	咨询电话	告知时间		
需要提交的材料及材料要求				
事项申请材料提交途径	网上提交 () 窗口提交 () 邮寄提交 () 进入网上业务平台或邮寄提交地址可通过登录北京住房公积金网 (http://gjj.beijing.gov.cn) 详细查询、了解。			

附件 2

《北京住房公积金管理中心 (北京市住房资金管理中心) 政务服务事项一次性告知通知书》填写说明

一、“服务事项名称”应按照中心政务服务事项名称规范填写，如“售后公有住房专项维修资金交存”、“住房公积金个人住房贷款还款账户变更”、“住房公积金缴存提取查询”。

二、“办理时限”应按照中心相关业务政策要求的办理时限填写，对于能够即时办结的，应填写“即时办结”。

三、“告知人”填写负责该笔业务办理或咨询工作人员姓名。

四、“咨询电话”填写业务经办部门咨询电话。

五、“告知时间”填写向办事群众发放告知单的日期，具体到日。

六、“需要提交的材料及材料要求”按照中心政策要求填写。

七、“事项申请材料提交途径”按照具体业务情况由工作人员进行勾选，对于能够网上办理的，应主动引导办事群众通过网上业务平台（含手机 APP、微信公众号）办理。

注：一次性告知书中能够标准化答复的内容，如“服务事项名称”、“办理时限”、“咨询电话”、“需要提交的材料及材料要求”可打印在告知书相应位置，但遇中心政策变化时应及时调整。

北京住房公积金管理中心 (北京市住房资金管理中心) 政务服务事项“最多签两次”办结工作制度

为推进政务服务公开，持续优化营商环境，提高服务效能，进一步规范住房公积金管理中心(北京市住房资金管理中心)(以下简称中心)政务服务，依据《北京市优化营商环境条例》、《北京市政务服务标准化管理办法》，特制定本工作制度。

第一条 “最多签两次”办结工作制度是指，对于符合政策要求的政务服务事项申请，通过受理、复核(审)两个步骤完成审核批准，即受理人、复核(审)人“最多签两次”办结的工作制度。

第二条 “最多签两次”办结工作制度适用于公积金归集、提取，公积金个人贷款申请、还款、变更，住房资金交存、提取，信息查询等中心政务服务事项。

第三条 中心各管理部、贷款中心、受委托银行代办归集、贷款业务的代办点等部门(以下简称“办事部门”)，应按照“最多签两次”办结工作制度合理设置业务岗位，配置工作人员，分配业务权限，并做好登记备案。

第四条 办事部门应根据中心规定的政策和流程落实“最多签两次”办结制度(中心服务事项“签一次、签两次”事项清单附后)，不得额外增加审核环节。

对于按照政策要求确需增加审核环节的，办事部门应向办事群众充分解释说明后及时办理，不得拖延。

第五条 办事部门应将“最多签两次”工作制度与“一次性告知”、“首问负责”等相关制度紧密结合，形成合力，提升政务服务水平。

第六条 中心相关部门通过收集办事群众反馈、服务专项检查等方式对“最多签两次”工作制度执行情况进行监督，与年度考核、职级核定各类评选资格相关联，同时纳入受托银行考核。

第七条 本规范自印发之日起执行。

附件

北京住房公积金管理中心
(北京市住房资金管理中心)
政务服务事项“签一次、签两次”事项清单

序号	事项名称	业务模块	签一次	签两次
1	住房公积金缴存提取查询	公积金归集	√	
2	单位为职工缴存住房公积金	公积金归集		√
3	单位为职工补缴住房公积金	公积金归集		√
4	住房公积金单位登记开户	公积金归集	√	
5	单位为职工办理住房公积金跨年清册核定	公积金归集	√	
6	单位申请、取消归集代办资质	公积金归集		√
7	单位申请住房公积金降低缴存比例、缓缴	公积金归集		√
8	企业破产(强制清算)、企业上市合法合规住房公积金信息查询	公积金归集		√
9	购买北京市行政区域内商品住房申请提取住房公积金	公积金归集		√
10	购买北京市行政区域内经济适用房、限价商品住房申请提取住房公积金	公积金归集		√
11	使用北京住房公积金管理中心贷款购买住房申请提取住房公积金	公积金归集		√

12	租房申请提取住房公积金	公积金归集		✓
13	职工退休销户申请提取住房公积金	公积金归集		✓
14	出境定居户口注销申请提取住房公积金	公积金归集		✓
15	外籍、港澳台人员与单位解除劳动关系申请提取住房公积金	公积金归集		✓
16	完全丧失劳动能力与单位解除劳动关系申请提取住房公积金	公积金归集		✓
17	在职期间判处死刑、判处无期徒刑或有期徒刑刑期期满时达到国家法定退休年龄申请提取住房公积金	公积金归集		✓
18	购买北京市行政区域内公有住房、集资合作建房申请提取住房公积金	公积金归集		✓
19	非本市户籍人员与单位解除劳动关系销户提取住房公积金	公积金归集		✓
20	购买北京行政区域内危改、拆迁、征收回迁房申请提取住房公积金	公积金归集		✓
21	继承人、受遗赠人申请提取住房公积金	公积金归集		✓
22	婚姻变动的住房公积金缴存人分割提取原配偶住房公积金	公积金归集		✓
23	购买北京市行政区域外住房申请提取住房公积金	公积金归集		✓
24	大修、翻建、自建北京市行政区域内自住住房申请提取住房公积金	公积金归集		✓
25	使用商业银行贷款及使用异地公积金贷款购买北京市行政区域外住房申请提取住房公积金	公积金归集		✓

26	住房公积金缴存单位信息变更	公积金归集		✓
27	住房公积金缴存人信息变更	公积金归集		✓
28	住房公积金缴存人账户转移	公积金归集		✓
29	住房公积金个人住房贷款还款账户变更	公积金贷款	✓	
30	住房公积金个人住房贷款查询	公积金贷款	✓	
31	住房公积金个人住房贷款开具贷款全部还清证明	公积金贷款	✓	
32	住房公积金个人住房贷款重置12329电话委托密码	公积金贷款	✓	
33	住房公积金个人住房贷款偿还逾期贷款	公积金贷款	✓	
34	住房公积金个人住房贷款提前还清全部贷款	公积金贷款	✓	
35	住房公积金个人住房贷款调整月还款额	公积金贷款	✓	
36	住房公积金个人住房贷款抵押人变更	公积金贷款		✓
37	住房公积金个人住房贷款延长贷款期限	公积金贷款		✓
38	住房公积金个人住房贷款所购房屋（抵押物）变更	公积金贷款		✓
39	住房公积金个人住房贷款借款人变更	公积金贷款		✓
40	购买二手住房申请住房公积金个人住房贷款	公积金贷款		✓

41	购买新建住房申请住房公积金个人住房贷款	公积金贷款		✓
42	售后公有住房专项维修资金单位信息变更	其他资金		✓
43	房改售房款单位信息变更	其他资金		✓
44	商品住宅专项维修资金支取	其他资金		✓
45	商品住宅专项维修资金交存	其他资金		✓
46	商品住宅专项维修资金单位信息变更	其他资金	✓	
47	商品住宅专项维修资金楼盘信息变更	其他资金	✓	
48	售后公有住房专项维修资金支取	其他资金		✓
49	售后公有住房专项维修资金交存	其他资金		✓
50	房改售房款支取	其他资金		✓
51	房改售房款交存	其他资金		✓
52	商品住宅专项维修资金划转业主大会（业委会）	其他资金		✓

北京住房公积金管理中心办公室

2020年9月27日印发
