

济南市住房保障和房产管理局流动服务队

争做一面飘扬的旗帜

近年来,结合党的群众路线教育实践活动,济南市住房保障和房产管理局大力培育和践行社会主义核心价值观,全面开展以“贴心服务群众、热心服务基层、诚心服务企业、全心服务发展、尽心服务驻济单位”为主要内容的“五服务”活动,积极转变政府职能,以群众所需为着力点,不断创新服务。房管流动服务队就是济南房管人“设身处地为群众着想,想方设法为群众服务”的一个小小缩影,谱写着新时代服务群众的动人诗篇。

服务群众“无边界”

对待“分内”、“分外”工作的态度,折射出的正是一种思想境界。流动服务队自成立之日起就始终坚持,既然讲“以人为本”、讲“为民服务”,就不应该有“边界之分”,有的只是竭尽全力为群众排忧解难。

“群众急需的,就是我们要迫切去做的”,进社区、去医院、下企业,流动服务队每天就这样忙忙碌碌着,为一个一个家庭破解难题,送去温暖,她们用实际行动传递着“政府前进一小步,社会进步一大步”的理念。

流动服务“技术芯”

一年来,流动服务队不断创新工作思路,不断追求更加全面、周到、细致、规范的服务理念和服务标准。

创建了全国首个真正意义上的房管“流动服务大厅”。流动服务队在经过反复论证的基础上,创新性地提出了“打造流动服务大厅,让现场服务流动起来”的想法。通过专门定制大小适中的特种车辆,进行全面改装,每辆车设4个服务窗口,每个窗口均配备电脑、拍摄仪、打印机、身份证识别仪、指纹采集仪和密码键盘等全套办公设备。通过安全隧道、密钥认证等技术,实现与房管数据中心的安全对接,采用无线网络与有线网络随时切换的方式,确保了业务的安全稳定,保证了业务办理的安全高效。改装后的流动服务车,成为了名副其实的“流动服务大厅”,凡是固定服务窗口办理的网上签约、房屋登记、档案查询、房产加密等所有房管业务,均可在服务车上进行办理。有需要的群众和企业只需拨打房管咨询热线0531—82077114进行预约,流动服务队就可上门服务。“房管业务流动服务大厅”以其服务全面性、预约快捷性和环境适应性,打破了固定场所、固定时间的服务模式,开启了房管服务的全新模式。

编制了全国首个标准化的房屋登记流动服务手册。服务标准是规范服务行为的重要技术支撑,推进服务标准化工作是构建和谐社会、建立诚信服务的重要手段。流动服务队以“一流的服务、一流的形象、一流的业绩、一流的队伍”为服务理念,制定了七句标准用语和七个标准动作的“7+7”服务标准,以真诚的微笑、规范的动作、贴心的话语让办事群众切身感受到房管工作作风的转变;制定了每周七天工作制、延时错时服务制,为因日常工作或有特殊需要的服务对象,通过延长工作时间或在其他非工作时间的方式为其提供业务办理的服务;制定了上门服务规范、现场服务规范等,对于预约方式、资料接收、现场受理、政策解答等均明确了具体的工作标准。

一年多来,流动服务队提供上门服务800余次,办理业务20000余件。流动服务车正在逐步发挥着巨大的作用,成为济南房管政务服务大厅的有力保障,受到了越来越多群众的欢迎。

群众心中“你最美”

流动服务队成立一年多来,共收到的企事业单位和群众赠送的锦旗53面,感谢信74封,12345市民服务热线转达的表扬107次。先后获得了“巾帼文明岗”、“工人先锋号”、“十佳女职工建功立业标兵岗”等荣誉。在每一面锦旗和每一封感谢信背后,都有一个感人的故事,从理念上讲,这本是一种回归,是全心全意为人民服务宗旨的充分体现。它促进了服务方式和工作作风的转变,提升了政府公共服务的效能,更以富有人情味和暖意的服务,让老百姓感到舒心和快乐,提高了政府的公信力和在老百姓心目中的地位和形象。

流动服务队没有轰轰烈烈的事迹,也没有豪言壮语,她们在平凡的岗位上,做到了信念坚定、坚韧不拔,让小事成就大事,让普通成就非凡。她们是热情服务,辛勤忙碌的房管人,她们是无私奉献,爱岗敬业的建设者。而她们又仅是房管“五服务”理念践行者中的一员,济南房管人在“设身处地为群众着想,想方设法为群众服务”的“五服务”理念感召下,立足平凡岗位,用忙碌的身影点亮了中国安居梦。用辛勤的付出,热情的服务,树立了在全国叫得响的新品牌。如今,他们正站在新的起点上,以端正的态度,饱满的热情,拉高坐标、创新发展,持续推进“五服务”活动深入开展,为开创房管事业的美好明天而不懈奋斗!



服务上门·温暖进家



服务演示



家门口的业务受理