



■记者 潘勤勇 金邦豪 陈成成 首席记者 严小章

公积金瑞安分中心： 用心服务展青春风采



记者 陈立波 摄

宽敞明亮、整洁优美的服务环境，一声声温馨的问候、一张张详细的告知单……每一位前来温州市住房公积金管理中心瑞安分中心办事大厅的市民，都可以享受到如此贴心的服务。

这是该分中心创建“青年文明号”的成果，也受到市民点赞，荣膺“全国青年文明号”实至名归。

用心才能做得更好

到2014年底，我市住房公积金缴存单位达到2353个，缴存人数54435人，归集余额达30.7亿元，贷款余额达21.32亿元。如何才能做好做足服务文章，是该分中心一直在探索的课题。

“客户在想什么，我们如何才能做得更好？近年来，分中心努力打造家一样的便捷，铸就群众认可的服务品牌。”温州市住房公积金管理中心瑞安分中心副主任、青年文明号号长陈瑶说。

该分中心对办事大厅实行“网格化”管理，配置青年文明号信用公约牌、标志牌、提示牌，着力打造“五星级”办事大厅。首问责任制、限期服务承诺制、一次性告知制……该分中心共出台了19项便民服务制度。为了方便群众，该分中心开设“你问我答”、12329热线、网上服务大厅等平台，群众随时可以了解政策、咨询业务。在办事大厅，还提供免费茶水、医药箱、雨伞、wifi等便民服务。

该分中心在大厅放置了自助查询打印系统，实行一键式操作，一次性告知，大厅引导员全程协助。据统计，去年以来大厅引导员日均为群众答疑、引导130余次，极大方便了办事群众。

如何将服务主动由柜内向柜外延伸？该分中心推出上门办、预约办、延时办、周六连续办、“四连办”服务，由群众根据自身实际确定办理业务的时间。同时，设立塘下管理站，这是我省第一家镇级公积金服务网点，为职工办事提供便利。

2014年12月25日，客户陈女士向分中心申请租赁提取，因其产后行动不便，分中心工作人员陈雪经过多次讲解、

沟通，认真审核相关资料，并上门为她办理业务。像这样“想客户之所想，急客户之所急，帮客户之所需”的事例还有很多。据统计，2011年以来，该分中心青年职工共办理延时服务16次，上门服务28次。

打造有信仰的青年队伍

看望结对孩子，送上祝福与温暖；参加义务献血，以实际行动奉献爱心；开展“美净万松山”活动，用双手扮靓城市环境……近年来，分中心组建青年志愿者服务队，结合市委“五水共治”、“四边三化”、“百组千千破百难”、“驻企专项行动”等工作部署，频繁深入社区、企业、学校、医院开展志愿服务，与爱同行，传递文明。

“敬业、协作、创优、奉献”是青年文明号的信仰。该分中心现有工作人员23人，其中16人是35周岁以下青年，可谓朝气蓬勃、青春盎然。在住房公积金重点工作中，青年职工“当先锋打头阵”、“当尖刀攻堡垒”。2014年，分中心成立“青年突击队”，深入社区、企业普及住房公积金政策，并创编《住房公积金小贴士》和《服务手册》，开设“公积金微信服务平台”，实现双网互动。

该分中心每季度都会严格评选出服务之星，并进行宣传和奖励。多次荣获服务之星的大厅窗口工作人员张珍珠说：“除了吃透公积金政策变化和不断提升业务水平外，工作的心态最重要，只有将办事群众的事，当成自己的事用心去做，才能收获更多的信任和成就感。这也是我们一直努力的方向和目标。”

据分中心2014年数据显示，青年职工全年办结各类业务合计50770笔，日均办理业务量139笔，较2006年增长10倍。难能可贵的是，青年职工在业务量快速增长的情况下仍然实现了“零差错”，在工作一线打了一场漂亮仗。

“全国青年文明号的成功创建，仅仅是个开始，我们将一直秉承‘青年文明号’的精神，在创建中提升自己，在活动中感染他人，在服务上精益求精。追随‘青年文明号’的信仰，我们会一直在路上。”陈瑶说。

青春飞扬

瑞阳会计师事务所： 用青春铸造服务品牌

一个 全国青年文明号

奉献最美

红色的logo、红色的报告书封面、红色的工作笔记本……走进市瑞阳会计师事务所有限公司(简称“瑞阳”),所见很多事物都是红色。

“红色代表青春,代表活力,在专门排班上岗的。”工作认真负责,富有活力,成为瑞阳的特色。

近日,瑞阳荣获“全国青年文明号”、“全国注册会计师行业青年文明号”称号,成为双料全国性“青年文明号”,是省行业内唯一获评“全国青年文明号”、温州行业内唯一获评“全国注册会计师行业青年文明号”的企业。

当好 经济警察 把好关

印象之中,会计师事务所员工是一群戴着眼镜、年纪比较大的专业人员。走进瑞阳,其呈现的却是另一种景色——青春,是一个平均年龄不到30岁的专业团队。

瑞阳于2000年由原瑞安会计师事务所和原瑞安审计师事务所两事业单位脱钩改制合并组建,和瑞阳资产评估有限公司、瑞阳房地产评估有限公司、瑞阳工程咨询招标代理股份有限公司,属于一套班子共同打造相互依存的四块牌子的中介鉴证机构。现有员工96名,青年人数58人,平均年龄只有28周岁,远小于一般会计师事务所员工平均年龄。

年轻而专业。走进位于东新工业区的浙江百速鞋业有限公司,工人们正在忙着生产。百速鞋业曾因深陷担保链危机,历经9个月,企业重组成功,成为我市首家走出担保链泥潭重获新生的企业。

百速鞋业成功破产重整中,就有这支年轻专业团队的身影。瑞阳作为审计机构,提供咨询服务,为其成功重组发挥了重要作用。目前,瑞阳入选“温州市中级人民法院社会中介机构管理人名册”。

专业带来公司业务收入稳步增长。瑞阳团支部书记蔡宾虎说,2013、2014年度公司综合业务收入居温州地区首位。

青春而稳重。审计是会计师事务所工作之一,从事审计工作的会计被喻为“经济警察”。“我们要当好‘经济警察’,把好审计关。”采访中,蔡宾虎始终强调“责任”二字。责任,表现在业务水平,表现在业务与时俱进。

近年来,我市民企陆续掀起“挂牌热潮”,截至4月底,已有9家瑞企在浙江股权交易中心成长板挂牌,这其中有6家是瑞阳提供审计、财务咨询服务的,其关联企业——浙江瑞扬工程咨询招标代理股份有限公司也于去年成功挂牌“成长板”,成为全省造价咨询和代理行业在浙江股交中心成长板首家成功挂牌的企业。

爱心奉献 焕发活力

大学生就业难,创业更难,尤其是刚刚走出“象牙塔”的毕业生,如果想要创办一家公司,可能连先做什么都不知道。

“瑞阳是一支有活力的青年团队,我们也希望年轻的大学生也有一个很好的创业平台。”蔡宾虎说,大学生社会阅历不足,对各项流程不熟悉,导致刚毕业的大学生在创业中走了不少“弯路”。

于是,2010年6月,市工商局(现市场监督管理局)、行政审批管理办公室、瑞阳会计师事务所、玉海商标事务所联合推出瑞籍大学生“传递就业关怀、放飞创业梦想”活动。

得知这一消息后,大学生小林成了我市第一个享受到优惠政策的大学生。当年7月,毕业于台州科技职业学院机械制造专业的小林想要开设一个“汽车报警器”公司,瑞阳免费为小林提供注册资金验资(注册资金100万元以下)、企业财务管理指导。

“如果自己跑部门办理各个证件,按以往大学生创业的经历,办证至少需要一个多月,而且通过这个优惠政策,我还省去了近3000元的费用。”小林说。

该活动自2010年启动以来,瑞阳已帮助100余名大学生办理相关登记证。

瑞阳不仅帮助刚毕业的大学生,而且还资助在校大学生、高中毕业生等。在银行工作的小金是瑞阳董事长林蓉结对的对象,在大学期间,在林蓉建议下,小金在大学转学财务专业,在就业中,林蓉还积极给予帮助。“我们不仅是资助,还关心他们的学习、就业。”蔡宾虎说。

此外,瑞阳已连续5年开展“每年一捐”活动,组织青年团员参与社会公益活动,号召全体青年员工参加帮扶贫困儿童、捐资助学等献爱心活动,为困难群众办实事、解忧愁、献爱心、送温暖……

近日,从团市委传出喜讯,温州市住房公积金管理中心瑞安分中心、瑞安瑞阳会计师事务所2个青年集体被团中央、最高人民法院和国家税务总局等18家单位联合授予“全国青年文明号”荣誉称号。

团市委副书记张陈敏介绍,自1994年团中央在全国启动青年文明号创建活动以来,我市共获得6个全国青年文明号、36个省级青年文明号和117个温州市级青年文明号。另外,我市还有275家瑞安市级青年文明号。“青年文明号”已成为我市广大青年建功立业、参与精神文明建设的有效载体,是职业文明建设中一道亮丽的风景线。



记者 陈立波 摄