

DB 3308

浙江省衢州市地方标准

DB3308/T 106—2022

住房公积金贷款“不见面”办理工作规范

地方标准信息服务平台

2022 - 08 - 16 发布

2022 - 09 - 16 实施

目 次

前言	II
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 总则	2
5 服务保障	2
5.1 机制保障	2
5.2 技术保障	2
5.3 设施保障	3
5.4 人才保障	3
5.5 安全保障	3
6 服务提供	3
6.1 业务范围	3
6.2 服务指南及流程图	3
6.3 服务流程	4
7 评价改进	5
附录 A（资料性） 贷款“不见面”系统技术保障图	6
A.1 系统架构图	6
A.2 数据流转图	7
附录 B（资料性） 简版服务指南	8
B.1 服务指南名称	8
B.2 适用范围	8
B.3 申请材料目录	8
B.4 办结时限	8
B.5 收费依据及标准	9
B.6 结果送达	9
B.7 咨询途径	9
B.8 办公地址和时间	9
附录 C（规范性） 贷款“不见面”业务流程图	1
C.1 办事流程图	1
C.2 业务经办流程图	2

前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由衢州市住房公积金中心提出并归口。

本文件起草单位：衢州市住房公积金中心、浙江标协标准化服务有限公司、华信永道（北京）科技股份有限公司、中国银行股份有限公司衢州市分行、中国工商银行股份有限公司衢州市分行、中国建设银行股份有限公司衢州分行、中国农业银行股份有限公司衢州分行、中信银行股份有限公司衢州分行、浙江衢州柯城农村商业银行股份有限公司、温州银行股份有限公司衢州分行。

本文件主要起草人：刘建平、程晓敏、胡玺、叶海云、方文瑞、蒋岩亮、郝靖炜、王建元、顾园、吴雯、范国伟、何垚信、郑秀燕、金丽艳。

本文件为首次发布。

地方标准信息服务平台

住房公积金贷款“不见面”办理工作规范

1 范围

本文件规定了住房公积金贷款“不见面”（以下简称“贷款‘不见面’”）办理的总则、服务保障、服务提供和评价改进等内容。

本文件适用于住房公积金管理机构、不动产登记机构、受委托贷款银行和房地产开发企业开展贷款“不见面”工作。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

- GB/T 22239—2019 信息安全技术 网络安全等级保护基本要求
- GB/T 39734 政务服务“一次一评”“一事一评”工作规范
- GB/T 40762 政务服务满意度评价规范
- DB33/T 2036.1 政务办事“最多跑一次”工作规范 第1部分：总则
- DB33/T 2350 数字化改革术语定义

3 术语和定义

DB33/T 2350界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

电子印章

一种以电子签名数据为表现形式的印章。

注：可用于签署电子文件，其内容包括电子印章印文图像数据、印章信息和信任凭证。

[来源：GB/T 39047—2020，3.3]

3.2

面签

借款人、抵押人、担保人与住房公积金贷款签订岗人员、银行客户经理进行面谈及电子贷款合同、电子借据及抵押登记文书等材料的确认签署手续。

注：借款人包括借款人与共同借款人。

3.3

贷款“不见面”办理

依托浙里办、衢州市住房公积金贷款“不见面”系统和不动产网上受理云平台，借款人无需到线下窗口，即可在线上完成申请、面签、抵押、放款的个人住房公积金贷款全流程。

3.4

网签室

用于住房公积金管理机构签约岗、银行客户经理开展线上面签，完成贷款合同线上签订等手续的工作场所。

4 总则

4.1 以数字化改革为牵引，坚持问题导向、需求导向和效果导向，应用数字化技术和思维，优化申请、面签、抵押、放款流程，强化跨业务、跨部门、跨层级、跨区域、跨系统工作协同。

4.2 依托现有数字化基础设施、数据资源、应用支撑以及应用端口，对接部、省、市政务服务平台，整合已建应用，开发贷款“不见面”系统，以数字赋能实现零跑腿办理。

4.3 强化安全保护，通过不兼容岗位制度、数字化技术等手段保障资金安全、网络安全、数据安全。

5 服务保障

5.1 机制保障

5.1.1 建立牵头单位责任机制，牵头单位为住房公积金管理机构，负责牵头对接各相关业务，开展制度重塑、编制办事服务指南、绘制办事流程图及业务经办流程图，统筹推进数据共享、数据资源维护管理。

5.1.2 建立多部门联动协同机制，住房公积金管理机构协同不动产登记机构、受委托贷款银行、房地产开发企业等单位，应用业务系统、优化办事流程。

5.1.3 建立贷款“不见面”宣传引导机制，通过电视、广播、报纸、微信、宣传栏等媒介，公开办事流程、宣传公积金贷款“不见面”政策。

5.2 技术保障

5.2.1 贷款“不见面”系统建设应符合以下要求，系统架构见附录 A.1，数据流转示意图见附录 A.2：

- 在浙里办开设申请入口、调用公共组件，实现统一身份认证、办事过程、结果实时查询和评价；
- 接入浙江省一体化政务服务中台、住房公积金业务系统，实现申请材料、业务数据的互相关联；
- 接入人民银行个人信用信息服务平台，共享个人征信数据；
- 接入合作银行，共享贷款申请材料与审批结果；
- 接入衢州市不动产登记云平台，实现贷款抵押结果共享；
- 接入浙江省一体化智能化公共数据平台、住建部联网协同系统等，实现与公安、民政、资规、住建、信用等部门实现数据联通；
- 接入浙江省政府电子印章系统，实现电子印章在线调用和使用等功能。

5.2.2 贷款“不见面”系统应实现以下功能：

- 借款人、住房公积金管理机构、受委托贷款银行等多方线上实时音视频通信；
- 住房公积金管理机构、受委托贷款银行、房地产开发企业使用电子印章，对贷款合同及借据进行电子签署；
- 借款人、担保人、抵押人进行电子签名；

- 形成电子合同、电子借据等有效电子结果文件，自动归集建档入库；
- 借款人填写贷款申请后，系统根据源数据比对贷款填报内容，审核缴存信息、房屋交易信息，自动核查婚姻信息、户籍信息，研判是否满足贷款受理条件。

5.3 设施保障

5.3.1 住房公积金管理机构应具备贷款“不见面”系统建设所需的政务云（云计算、云储存）、政务外网、互联网等基础设施。

5.3.2 住房公积金管理机构应在公积金办事大厅设置网签室，并配备多人实时音视频摄像等设备。

5.4 人才保障

5.4.1 住房公积金管理机构应设置个人征信查询岗、贷款受理岗、贷款验审岗、贷款初审岗、贷款审批岗、合同签订岗、抵押岗、贷款发放岗、财务岗等岗位并配置相应的办事人员，银行应设置银行客户经理、贷款审批岗、签章人员、抵押岗等岗位并配置相应的办事人员。

5.4.2 住房公积金管理机构应配备满足贷款“不见面”事项所需的技术人员和管理服务人员。

5.4.3 住房公积金管理机构应组织开展贷款“不见面”业务、法律法规、数字化、信息化、标准化等相关专业知识、技能的培训教育，并开展人员绩效考核、能力验证。

5.4.4 住房公积金管理机构负责组织合作银行、房地产开发企业的贷款“不见面”工作人员业务培训、指导与监督。

5.5 安全保障

5.5.1 利用人脸识别技术，在登录浙里办、文件签署、线上面签等环节进行实人认证，保证借款人身份真实、安全、有效。

5.5.2 依托实时音视频通信、电子签名、电子签章技术，实现借款人、住房公积金管理机构、受委托贷款银行等多方共同完成贷款合同线上面签，保障住房公积金贷款申请、合同签署意愿的真实性、有效性和合法性。

5.5.3 全流程记录线上面签音视频数据，与相关贷款材料储存于公积金电子档案系统，文件的哈希值自动上传人民法院司法链进行存证。

5.5.4 电子合同应加密，解密采用“一人一次一码”的随机短信验证码方式。

5.5.5 贷款“不见面”系统网络安全等级保护的信息安全技术应符合 GB/T 22239—2019 的第三级安全要求。

6 服务提供

6.1 业务范围

贷款“不见面”业务范围包括但不限于以下情形：

- 购买新建住房申请纯公积金贷款；
- 购买新建住房申请公积金商业组合贷款；
- 购买二手住房申请纯公积金贷款；
- 购买二手住房申请公积金商业组合贷款。

6.2 服务指南及流程图

6.2.1 简版服务指南见附录 B，完整版服务指南的要素应符合 DB33/T 2036.1 的要求。

6.2.2 办事流程图见图 C.1、业务经办流程图见图 C.2。

6.3 服务流程

6.3.1 借款申请

6.3.1.1 借款人登录“浙里办”打开公积金贷款事项并选择办理情形，阅读并同意借款申请申明。

6.3.1.2 系统研判借款人是否满足贷款受理条件，满足贷款条件的借款人填写借款信息并上传相关材料。申请材料目录见附录 B.3，其中可通过数据共享获取的材料不需要借款人提交。

6.3.1.3 借款人确认信息后提交贷款申请，贷款“不见面”系统发送电子签名通知短信，借款人使用电子印章签署以下文件：

- 个人住房公积金贷款申请表；
- 个人公积金贷款面谈笔录及个人公积金贷款信用查询授权书；
- 个人征信客户授权书；
- 首付款资金来源承诺声明书；
- 送达地址确认书；
- 住房公积金贷款“不见面”承诺书。

6.3.2 个人征信查询

个人征信查询岗根据借款人授权书通过人民银行征信系统，线上核查借款人的个人征信报告。

6.3.3 贷款受理

6.3.3.1 贷款受理岗通过住房公积金业务系统对贷款申请进行初步审核，核验并收取借款人的申请材料。

6.3.3.2 对于符合受理条件的申请，贷款受理岗人员将信息录入系统，及时提交贷款验审岗复核；对于不符合受理条件的申请，应通过浙里办、电话等方式告知借款人不予受理的原因及补正方式。

6.3.4 贷款审批

6.3.4.1 公积金贷款审批

6.3.4.1.1 贷款验审岗通过住房公积金业务系统对贷款申请进行复核，提出审查意见。

6.3.4.1.2 审查意见经贷款初审岗、审批岗审查后作出审批结果，审批结果由住房公积金业务系统发送手机短信告知借款人。

6.3.4.1.3 贷款的初审和审批流程应在 2 个工作日内完成。

6.3.4.2 商业贷款审批

6.3.4.2.1 银行审批岗通过银行业务系统对贷款申请进行审批。

6.3.4.2.2 商业贷款审批流程应在 5 个工作日内完成。

6.3.5 线上面签

6.3.5.1 贷款审批通过后，合同签订岗人员与借款人、担保人、抵押人、银行客户经理确定面签时间，并预约登记时间，贷款“不见面”系统发送面签预约通知短信至所有参与线上面签人员。

6.3.5.2 合同签订岗人员登录贷款“不见面”系统发起线上面签，邀请银行客户经理、借款人、担保人、抵押人进行线上面签。线上面签流程如下：

- 合同签订岗人员介绍贷款情况，朗读贷款信息；
- 借款人、银行客户经理确认贷款信息并阅读确认结果；
- 确认无误后，合同签订岗发送合同，“不见面”系统发送贷款合同电子签名通知短信；
- 借款人、担保人、抵押人对合同和借款借据进行电子签名。

6.3.5.3 合同签订岗人员、银行签章人员通过贷款“不见面”系统对电子合同和电子借据进行电子签署。购买新建住房贷款情形的应由房地产开发企业签章人员对电子合同进行电子签署。

6.3.6 贷款抵押

6.3.6.1 公积金贷款抵押、商业贷款抵押分别由住房公积金管理机构抵押岗人员、银行抵押岗人员通过衢州市不动产网上受理云平台录入抵押登记信息，线上推送至不动产登记机构办理不动产抵押登记。

6.3.6.2 不动产登记机构审核完成后，登记结果线上推送至住房公积金业务系统。

6.3.7 贷款发放

6.3.7.1 贷款发放岗人员根据资金结余情况确定放款清单发起放款。

6.3.7.2 公积金贷款发放由财务岗根据放款清单将放款资金调拨至受委托贷款银行过渡户，并发送放款名单至受委托贷款银行，实现线上实时放款；商业贷款发放由银行实现线上实时放款。

6.3.7.3 财务岗确认放款结果后，住房公积金业务系统自动发送短信告知借款人贷款发放成功信息，财务岗将放款清单及借款借据等贷款发放凭证归档。

7 评价改进

7.1 住房公积金管理机构应开展督查考评，运用“好差评”评价、政务服务满意度评价、现场巡查、电子稽查等方式对贷款“不见面”工作开展督查，“好差评”评价应符合 GB/T 39734 的要求，政务服务满意度评价可参照 GB/T 40762 执行，。

7.2 住房公积金管理机构、受委托贷款银行应根据督察考评结果，不断改进服务效率和质量。

附录 A
(资料性)

贷款“不见面”系统技术保障图

A.1 系统架构图

贷款“不见面”系统架构见图A.1。

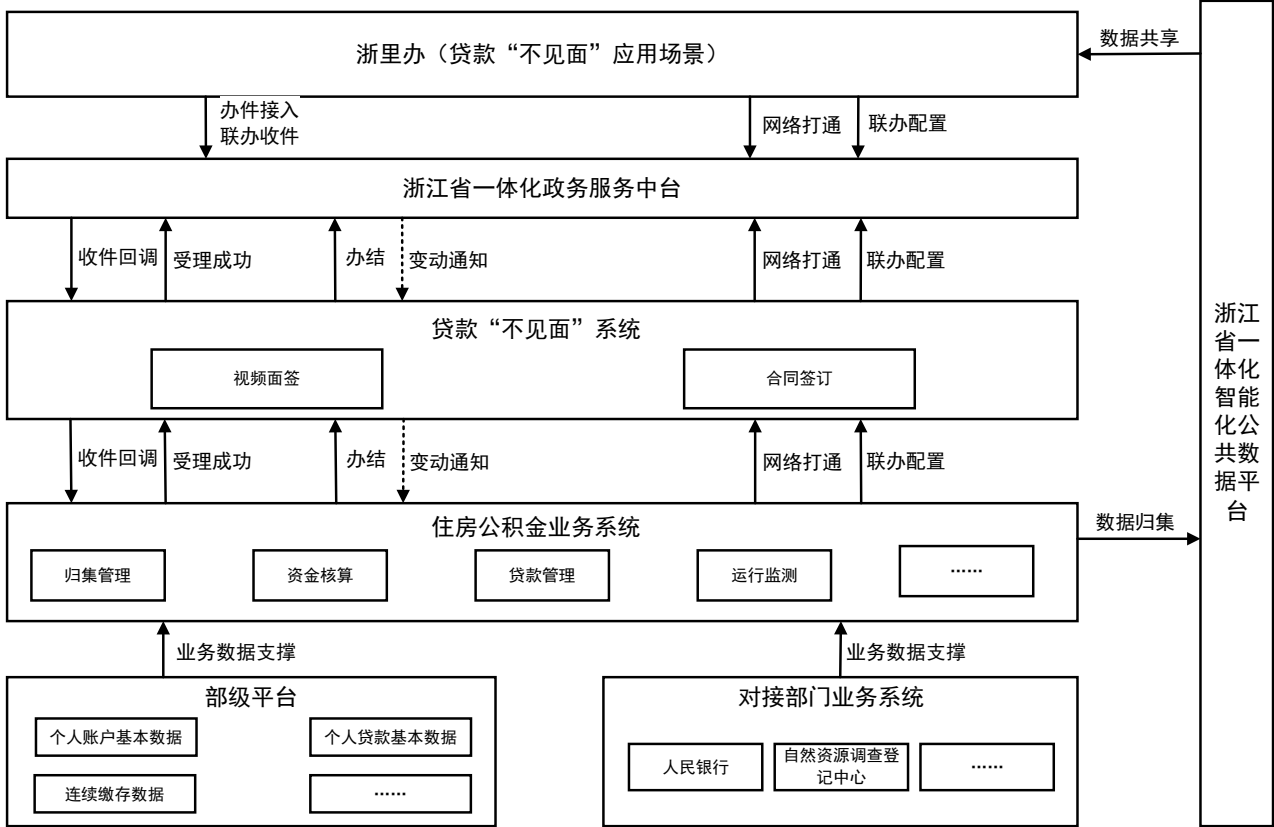


图A.1 系统架构图

地方标准信息服务平台

A.2 数据流转图

数据流转示意图见图A.2。



注：虚线箭头代表必要时数据流动，实线箭头代表业务数据流动。

图A.2 数据流转图

地方标准信息服务平台

附 录 B
(资料性)
简版服务指南

B.1 服务指南名称

住房公积金贷款“不见面”办理服务指南（简版）。

B.2 适用范围**B.2.1 适用于以下情形：**

- 购买新建住房申请纯公积金贷款；
- 购买新建住房申请公积金商业组合贷款；
- 购买二手住房申请纯公积金贷款；
- 购买二手住房申请公积金商业组合贷款。

B.2.2 适用对象为住房公积金缴存职工。**B.3 申请材料目录**

贷款“不见面”申请材料见表A.1，其中可通过数据共享获取的不需要申请者提交，如数据不全需申请者线上提交。

表B.1 申请材料目录

材料名称	材料来源	必要性描述
身份证	系统自动获取	必要
户口簿	系统自动获取	必要
收入证明	系统自动获取	必要
婚姻证明	系统自动获取	必要
家庭住房情况证明	系统自动获取	必要
网签备案购房合同	系统自动获取	必要
个人征信报告	系统自动获取	必要
增值税发票	申请者线上提交	必要
首付款凭证及刷卡小票	申请者线上提交	必要
还款账户（银行卡号和开户行）	申请者线上提交	必要
收款账户（银行卡号和开户行）	申请者线上提交	必要
贷款申请表	系统生成	必要
商品房预告登记证明	系统自动获取	非必要
高层次人才证明	申请者线上提交	非必要
异地公积金缴存使用证明及明细	系统自动获取	非必要
银行流水	申请者线上提交	非必要

B.4 办结时限**B.4.1 法定办结时限：15个工作日。**

B.4.2 承诺办结时限：纯公积金贷款3个工作日，组合贷款8个工作日。

注：办结时限是指贷款受理到贷款审批完成时限。

B.5 收费依据及标准

不收费。

B.6 结果送达

自作出决定之日起1个工作日内送达，送达方式为短信送达。

B.7 咨询途径

B.7.1 咨询窗口：住房公积金办事大厅。

B.7.2 咨询电话：12345。

B.8 办公地址和时间

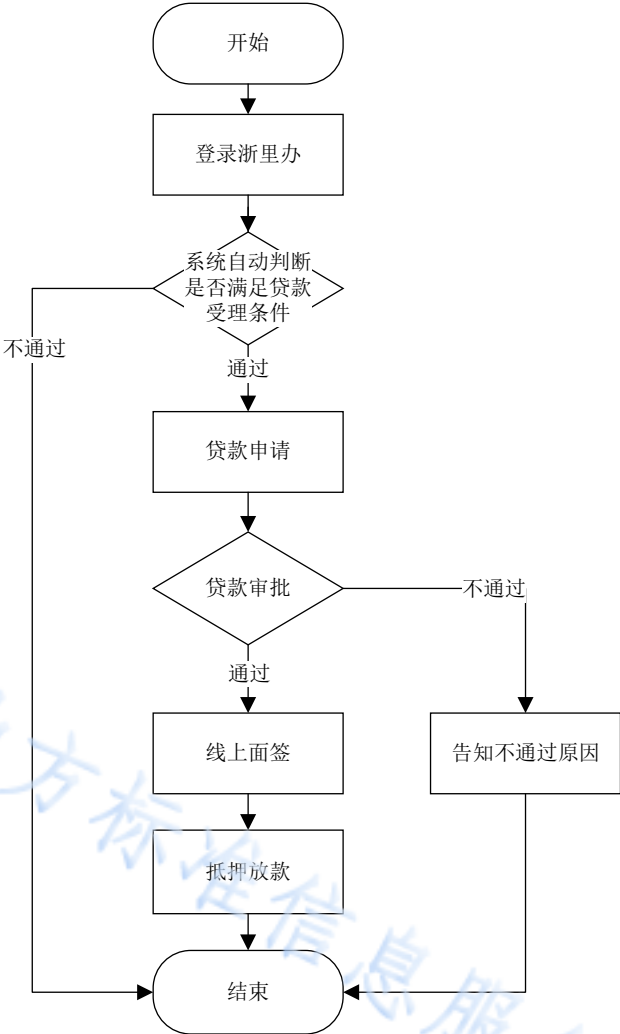
注明时限办理地址和工作时间。

地方标准信息服务平台

附录 C
(规范性)
贷款“不见面”业务流程图

C.1 办事流程图

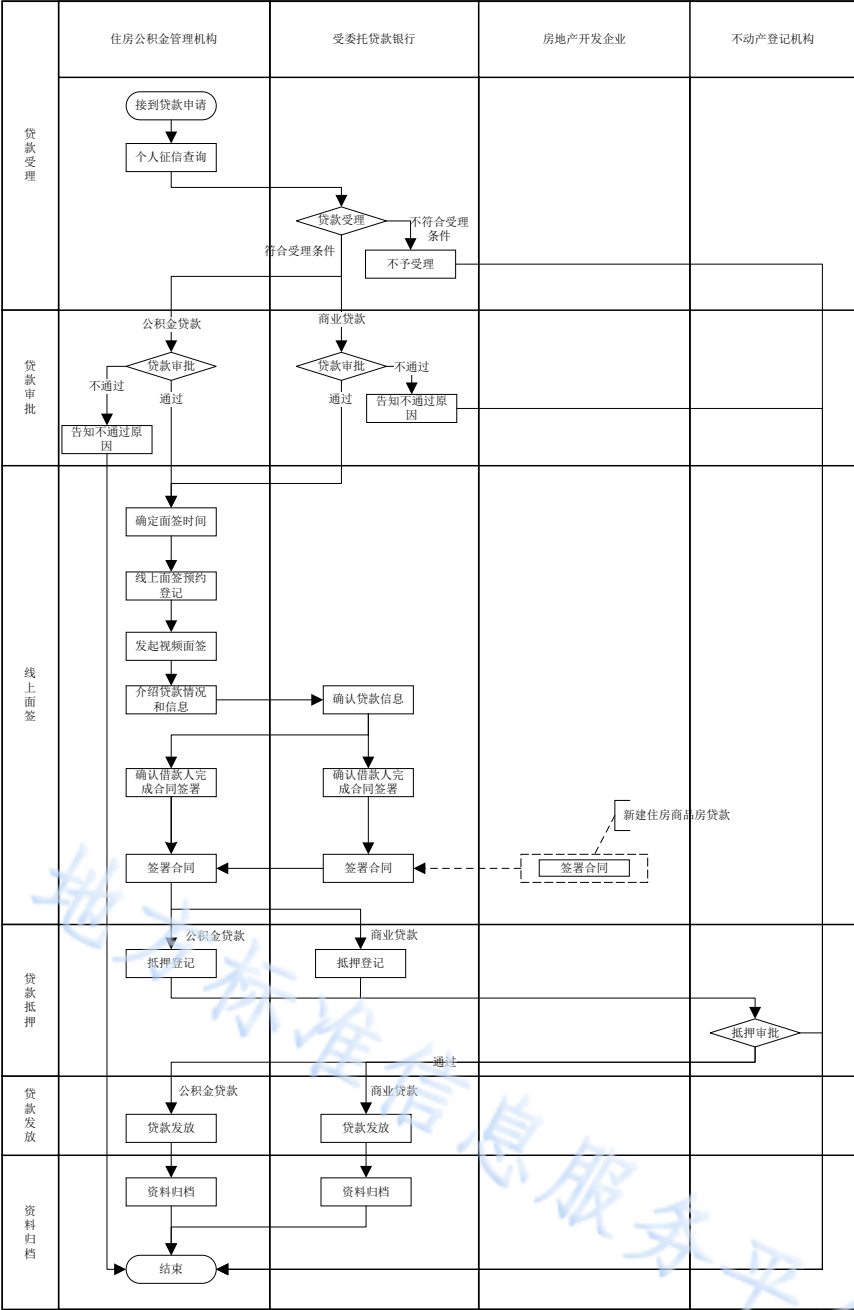
借款人办理住房公积金贷款“不见面”流程见图C.1。



图C.1 办事流程图

C.2 业务经办流程图

住房公积金管理机构、受委托贷款银行、房地产开发企业和不动产登记机构业务经办流程见图C.2。



图C.2 业务经办流程图