

利用描述性统计分析提升住房公积金管理工作效率的实践研究

——以数字化的住房公积金管理系统建设为例

雷亚琴

(景德镇市住房公积金管理中心 江西景德镇 333000)

【摘要】住房公积金事关百姓民生，群众权益无小事，近年来为了解决了办事群众、“多跑办事路、重复搞材料”等工作效率低下的问题，有的地区开始试点建设数字化的住房公积金管理系统。本文将以此为视角，通过调研分析的形式，论证数字化的住房公积金管理系统符合群众诉求，确实能够提升住房公积金管理工作效率。

【关键词】描述性统计分析 住房公积金管理 数字化 效率

【课题项目】本文系景德镇市住房公积金管理中心管理工作课题 20020715《数字赋能住房公积金管理工作提质增效研究》和景德镇市住房公积金管理中心管理工作课题 20020603《基于机器学习视角的住房公积金管理工作效率提升研究》课题研究成果。

【作者简介】雷亚琴，女，江西丰城人，景德镇市住房公积金管理中心，电子工程师，本科，研究方向：住房公积金信息化建设。

【中图分类号】C816

【文献标识码】A

【文章编号】1673-9574(2022)03-000247-03

我国住房公积金制度是在借鉴、学习新加坡相关制度而来的一种推进“居者有其屋”概念的公共管理保障制度，具有强制性、保障性和互助性的特点，专用于职工购房、租房、建造、修缮自住房，个人和单位等缴存单位需遵循我国《住房公积金管理条例》，按照一定比例将工资存入指定机构。可以说，住房公积金是我国城市化进程中住房制度改革中的一项重要举措，事关群众利益，受到群众监督。^[1]

然而，据相关调查，我国大部分居民对国家现行的住房公积金制度都缺乏全面的认知和了解。在普通群众眼中，虽然大部分人都知道这是一项利民的优惠政策，但对具体涵盖内容，缴存资金的依据等等业务信息知之甚少。与此同时，还有部分曾经使用过住房公积金的群众认为办理手续和流程十分复杂，耗时长，效率低，导致群众因为繁琐的手续宁愿选择相对更加方便快捷的商业贷款进行房屋购买活动；再次就是贷款存在风险，比如物权风险、欺诈风险、信用风险等。^[2]以上因素，都将直接影响着我国住房公积金制度改革与完善的进程。

针对现行的住房公积金管理工作存在的弊端，近几年部分地区开始试点建设数字化的住房公积金管理系统。一方面，通过引入电子档案系统，有力解决纸质档案存在的办理流转繁琐、

鉴别真伪不便等问题；另一方面，贷款审批流程数字化，全部线上流转，既能有效防控风险，又能实现业务政策的统一和规范，将审批模式向分散受理、集中审批转变；再次，利用人工智能领域的各类算法，处理工作数据阶段；运用描述性统计分析，进行数据分析，得到改善工作的针对性强的建议。试水以后，群众反馈也较为积极，同时也提供了更多的建议参考，为大数据背景下提升住房公积金管理工作效率找寻到一条可行之路。

为了进一步验证数字化的住房公积金管理系统能够切实可行于提升住房公积金管理工作效率，笔者进行了工作调研，对某单位进行采样。调研借助问卷网系统，采用开放问卷的形式展开，收回有效问卷 690 份。总体数据显示，被调查对象性别比例适宜，年龄分布合理，因而得到的样本数据客观真实，据此勾勒的全谱信息也比较全面，能够为分析在大数据下开展数字化的住房公积金管理系统建设的可行性提供决策参考。

从调研人群分布来看，男性被调查者多于女性被调查者，青年群体的被调查者占比最高。其中，男性被调查者有 453 人，占比 65.65%，女性被调查者有 237 人，占比 34.35%，男性被调查者略多于女性被调查者。其中，20 岁-30 岁的被调查者占比最高，高达 42.61%，有 294 人；30 岁-40 岁、40 岁-50

岁和 50-60 岁以上的被调查者占比分别为 24.64%、20.73% 和 11.01%；60 岁占比最小，被调查者占比为 1.01%，只有 7 位被调查者回答。

针对调研问题，大多数人认为现行的住房公积金管理工作的工作态度还是值得肯定的，但同时对于人工方式下的公积金管理工作标准化执行程度表示了担忧，担心人为因素会干扰正常的贷款发放。

相较之下，住房公积金管理数字化系统更受群众欢迎。被调查者表示最为认可的是住房公积金管理数字化系统解决了传统人工工作流程不规范的问题。同时，他们认为住房公积金管理数字化系统有利于便利群众，解决了因为时间和空间的限制，导致群众出现“反复跑腿”提交材料的情况。但同时需要注意的是，调查对象认为在进行住房公积金管理数字化系统功能设计时，应当设计一个辅助模块，弥补线上系统解决突发事件能力不足的问题。

针对住房公积金管理数字化系统功能模块设计的问题，群众认为应当设计包括档案管理功能、业务办理功能、突发事件处理功能、公积金知识介绍功能、举报投诉功能等五个功能模块，其中重点规划档案管理功能的设计。

（一）住房公积金申领材料审查情况

（1）住房公积金申领材料审查情况较为严格

A 表示“很严格，会仔细检查”；B 表示“一般严格，会检查材料，但是没那么仔细”；C 表示“不严格，看一眼就放行通过”；

有 53.17% 的被调查者表示相关工作人员审查申报材料很严格，44.20% 的被调查者表示一般严格，只有 2.63% 的被调查者表示审查材料不严格。综上所述，群众普遍认为工作人员都能够尽职尽责对待工作，但是存在不能让所有人都满意的问题。

（二）群众对目前的住房公积金管理工作的态度

（1）大多数群众对目前的住房公积金管理工作总体表示认可态度，但仍有 13.48% 被调查者表示不太接受。

男性被调查者中绝大多数被调查者能够接受；女性被调查者中表示能够接受或者无所谓；但是需要提请相关部门注意，

仍然有 93 名被调查群众表示不太能够接受，拒绝比例达到参与调研人数的 13.48%，说明目前住房公积金管理工作的满意度还有一定成长空间。

（三）群众对数字化的住房公积金管理系统的态度

（1）群众更偏爱数字化的住房公积金管理系统

根据调研，有 62.32% 的被调查者选择了数字化的住房公积金管理系统，因此相对于人传统工作模式，群众更喜欢数字化的住房公积金管理系统。

（2）数字化的住房公积金管理系统的优点

A 表示“更加方便、节省时间”；B 表示“可以提高业务办理率”；C 表示可以打破信息孤岛，简化办理手续”；D 表示可以精简各类证明材料，提高行政效能；E 表示“其它”。

492 位（71.30%）被调查者认为数字化的住房公积金管理系统优点是更加方便、节省时间；341 位（49.42%）被调查者认为可以提高业务办理率；而选择其它的部分被调查者认为可以适应数字经济时代发展，推进数字型政府建设。

（四）群众对数字化的住房公积金管理系统的建议

（1）档案管理功能对优化数字化的住房公积金管理系统最重要

根据调查问卷第 17 题——各种功能对优化数字化的住房公积金管理系统的重要性排序，本文使用 SPSS 软件对其进行分析。

首先，根据调查数据，利用 SPSS 软件进行频数分析，进行异常值的处理；其次，根据被调查者的选择顺序，对不同选择数据进行权重赋值，名次越高，表示该项目的权重越高；然后，根据选项权重计算出每项功能的总得分和平均得分；最后，将平均得分记为综合得分，按照综合得分大小对各项功能进行排序。

A、频数分析

本题共获得有效数据 690 份，按照不同功能统计出每种排序的频数，得到结果如表 1 所示。

根据表 1 可知，被调查者中认为优化数字化的住房公积金管理系统最重要的是档案管理功能，有 173 位被调查者将其排

表 1 频数分析

	选 1 人数	选 2 人数	选 3 人数	选 4 人数	选 5 人数	合计
档案管理功能	173	145	141	113	118	690
业务办理功能	109	135	131	165	150	690
突发事件处理功能	138	147	106	139	160	690
公积金知识介绍功能	164	139	150	122	115	690
举报投诉功能	106	124	162	151	147	690

序为 1；有 163 位被调查者将业务办理功能排序为 1；认为突发事件处理功能对优化数字化的住房公积金管理系统最重要的有 106 位被调查者。但是只看排序第一的频数无法确定哪一项更重要，而不同排名所占的比重不同，因此接下来将对不同排序进行权重赋值。

B、权重赋值

根据被调查者的排序，本文将按照排名进行权重赋值，排名第一记 15 分，排名第二记 10 分，排名第三记 6 分，排名第四记 3 分，排名第五记 1 分。

表 2 权重得分

	选 1 得分	选 2 得分	选 3 得分	选 4 得分	选 5 得分	总得分	平均得分	总得分占比
档案管理功能	2595	1450	846	339	118	5348	7.75	22.14%
业务办理功能	2460	1390	900	366	115	4416	6.40	18.29%
突发事件处理功能	2070	1470	636	417	160	4753	6.89	19.68%
公积金知识介绍功能	1635	1350	786	495	150	5231	7.58	21.66%
举报投诉功能	1590	1240	972	453	147	4402	6.38	18.23%

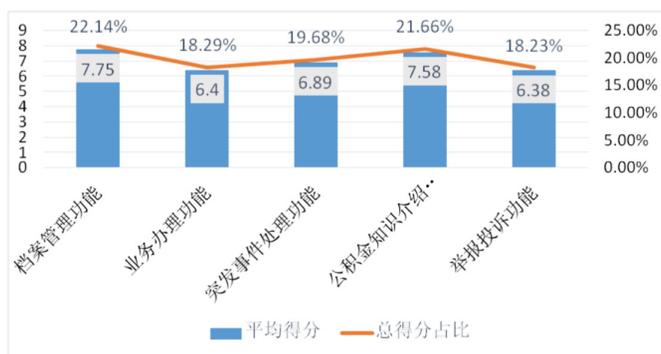


图 1 得分结果

同时，按照上述权重赋值结果，将其绘制成折线图，结果如图 1 所示。

根据图 1 可知，不管是从平均得分，还是总得分占比，都可以明显展现出档案管理功能对优化数字化的住房公积金管理系统最重要。

结论

纵观以上所有分析指标，虽然传统工作模式曾经有效的推进了住房公积金制度深入人心，并且让许多群众受益，但是由于执行人员的素质参差差异带来的工作流程不够标准化、科学化，已经让群众愿意选择更为精细、标准的方式来替代它。因而，数字化的住房公积金管理系统具备极大的可实施空间。

参考文献

- [1] 高华芳，提高住房公积金使用效率的实践研究，经营者，2017.08
- [2] 李忠革，当前住房公积金管理使用中存在的问题及对策，新西部下半月，2010.11