

# 自然资源部办公厅关于进一步加强不动产登记便民利民窗口建设的通知

各省、自治区、直辖市自然资源主管部门，新疆生产建设兵团自然资源局：

为深入践行以人民为中心的发展思想，持续深化不动产登记队伍作风常态化建设，落实2024年全国自然资源工作会议关于进一步加强不动产登记便民利民窗口建设的部署，不断提升登记服务质量和水平。现将有关事项通知如下：

## 一、建设内容

坚持需求导向和问题导向，聚焦服务企业和群众最直接、最密切的环节，按照《不动产登记窗口建设标准》（见附件），重点围绕完善登记大厅设置、增强窗口服务意识、提升窗口服务能力、提高管理水平、创新窗口服务举措、严守工作底线等六个方面，进一步加强不动产登记便民利民窗口建设。推动窗口设置更加合理，登记流程更加科学，服务模式更加优化，制度规范更加健全，工作效能更加优质，作风素质更加过硬，有效提升办事企业和群众的获得感和满意度。

（一）完善登记大厅设置。以功能布局完整、窗口设置科学、办事环境舒适为重点，实现大厅功能分区合理，硬件设施配置完善，窗口分类、数量设置科学，岗位职责分工合理，人员配备高效，大厅运转顺畅，有效满足登记业务日常办理需求。

（二）增强窗口服务意识。以树牢为民服务意识、建立健全监督机制为重点，实现服务指南清晰明确，首问负责、一次性告知、限时办结等制度落实到位，党员先锋岗、先锋队等党建品牌影响力进一步扩大，为企业和群众提供优质周到的服务。

（三）增强窗口服务能力。紧紧围绕各类办事需求，以“群众满意不满意”为评价标准，优化服务方式，严格落实“一窗受理，并行办理”，进一步畅通部门间信息共享通道，深化“互联网+不动产登记”，多措并举为办事企业和群众提供高效便捷服务。

（四）提高综合管理水平。以完善制度建设、强化日常监督、加强内部管理为重点，通过建立完善规章制度、加强教育培训强度、加大风险排查力度、提升舆情应对能力等多种方式，不断提升综合管理水平，有效推动不动产登记标准化和规范化建设。

（五）创新服务举措。因地制宜创新服务方式和手段，促进营商环境优化。拓展深化“交地即交证”“竣工即交证”“交房即交证”“带押过户”“税费一次收缴、后台自动清分”等创新服务以及帮办代办等便民举措，持续推动不动产登记提质增效。

（六）严守工作底线。聚焦不动产登记“六不准”、登记错误、重大舆情、群体性事件、廉洁登记等方面，严格纪律要求，严守工作底线。

## 二、工作安排

（一）市县集中建设。9月底前，各市县（区）不动产登记窗口单位对标对表集中开展，着力加强窗口软硬件建设，建立健全窗口服务和管理制度体系，切实提升窗口规范化便利化服务水平。

（二）学习交流促进。10月底前，部登记局组织各省级自然资源主管部门采取“结对子”的方式，开展交叉调研，交流学习、取长补短，促进不动产登记便民利民窗口建设。各省级自然资源主管部门要加强对市县建设工作的指导，总结先进经验，及时宣传推广，推动市县强化交流借鉴。

（三）形成制度供给。10月底前，部登记局会同登记中心，结合各地窗口建设经验做法，制定出台《全国不动产登记窗口服务指南》，完善顶层制度供给，指导各地进一步优化窗口服务。

（四）开展宣传表扬。11月底前，部登记局组织设立不动产登记便民利民窗口建设工作成效展示专栏，宣传推出一批便民利民窗口，总结推广各地经验做法，以点带面，深化建设工作；对窗口建设工作成效显著的单位和个人，予以通报表扬。

（五）持续深化建设。各市县（区）不动产登记窗口单位结合登记队伍作风常态化建设，巩固已有成果，创新服务举措，拓展服务内

容，持续深化不动产登记便民利民窗口建设工作。

### 三、有关要求

各级自然资源主管部门要高度重视，加强宣传引导和学习借鉴，将加强不动产登记便民利民窗口建设工作，作为提升不动产登记便利化服务水平和优化营商环境的重要举措，结合实际，积极探索，扎实推进，确保实效。对于集中设在行政服务中心办公的不动产登记窗口，要与行政服务管理部门加强沟通，取得对建设工作的支持。请各省分别于9月底、10月底前报送本省建设工作的制度性成果和工作总结。

联系人及电话：赵瑜 010-66558561

田原 010-66557756

附件：不动产登记窗口建设标准

自然资源部办公厅  
2024年6月26日

附件：

1. 不动产登记窗口建设标准.doc

## 不动产登记窗口建设标准

名称	内容	
一、科学设置大厅	1	<b>功能分区合理。</b> 大厅场地面积能够满足日常接待量，合理安排申请表填写区、业务办理区、等候休息区、宣传资料摆放区、自助服务区、企业服务专区（窗）等，并设置清晰易懂的功能指示图。
	2	<b>咨询引导有序。</b> 在大厅醒目位置设立独立咨询台（窗），提供各项业务“一件事”咨询引导。咨询台工作人员熟悉政策法规、熟悉业务知识，能够起到答疑解惑、分流疏导的作用。
	3	<b>硬件配置恰当。</b> 等候休息区配备座椅、填单台、便民工具箱、急救箱等设施。设有无障碍设施，保障残疾人、老人便利办事。
	4	<b>窗口设置科学。</b> 按照业务类型和人流量合理规划配置登记窗口类型、数量，建立合理的取号排队系统。综合窗口占比40%以上。
	5	<b>窗口类型标识清晰。</b> 窗口各类型的标识规范清晰，位置醒目，名称准确，方便群众理解、辨识和查找。
	6	<b>设有绿色通道。</b> 设有为军人、老弱病残孕等有特殊需求的群体服务的绿色通道窗口或专门区域，提供优先服务。
	7	<b>设有企业专窗。</b> 设有企业服务专区或专窗，提供“一对一”服务。
	8	<b>设有“办不成事”反映窗口。</b> 设有“办不成事”反映窗口，提供兜底性服务。
	9	<b>配置科学合理的叫号服务系统。</b> 根据群众需要将传统语音叫号与无声叫号服务搭配使用，打造安静、舒适的办事空间。
	10	<b>使用统一的不动产登记标识。</b> 在登记大厅、窗口显著位置悬挂全国不动产登记标识，鼓励工作人员岗位牌等也使用统一标识。
二、提升服务意	1	<b>“党建+不动产登记”品牌具有影响力。</b> 推进党建和业务深度融合，设有党员先锋岗服务窗口，组建不动产登记党员先锋队，开展统一志愿服务活动，提供上门、下乡服务等，形成具有影响力和示范性的“党建+不动产登记”品牌，多次被表彰或群众表扬、感谢。
	2	<b>持续开展为民服务宗旨教育。</b> 可与业务培训结合，每季度至少开展一次为民服务宗旨教育，增强群众观念和为民服务意识，将为民服务的宗旨内化于心，外化于行。
	3	<b>领导干部带头落实“三个经常”。</b> 登记机构负责同志、登记中心负责同志带头，经常对标党中央精神，时刻把准政治方向和工作重点；经常以办事群众身份体验登记业务流程，真切感受难点痛点和群众期盼；经常了解政策法规在登记窗口落实情况，及时发现问题并指导纠偏。每季度至少开展一次。

识	4	<b>首问负责制落实到位。</b> 对企业群众热情接待，做到首问必答、首问必释、首问必果，未出现推诿扯皮、敷衍塞责、随意回答等问题。
	5	<b>一次性告知制落实到位。</b> 推行咨询服务标准化，对外提供完整、准确、统一的咨询服务。对登记资料错误或不齐的，一次性告知申请人补正登记资料；对不符合受理条件的，当场向申请人出具书面不予受理告知书；符合条件的，当场出具受理回执。
	6	<b>限时办结制落实到位。</b> 在承诺办理时限内完成审核登簿发证，最长不超过国家规定的时限。
	7	<b>公示服务标准、方便获取。</b> 对办事流程、申报材料清单、示范文本、承诺办理时限，以及收费依据、收费标准等实现“同市同标”，并在门户网站、公众号、登记大厅或窗口集中展示，提供二维码下载功能或纸质版本，方便群众获取查阅。
	8	<b>提供便民预约服务。</b> 根据业务办理需要，可提供网络、微信、现场预约等服务。预约受理实行实名制，预约受理流程设计科学合理，能够满足群众需求。
	9	<b>提供延时服务。</b> 针对办事企业群众合理办事需求，提供延时服务，直至业务办结。实行周末值班制度，为在外地工作、工作日不方便办理的群众解决办证问题。
三、增强服务能力	1	<b>部门间信息实时共享到位。</b> 建立不动产登记涉及信息的互联互通机制，登记与交易、税务部门等相关部门实现数据系统内嵌入式共享，三部门信息采集“三表合一”或“多表合一”，审批结果自动推送，申请材料基本实现免提交。
	2	<b>“互联网+不动产登记”较为普及。</b> 建设“互联网+不动产登记”在线服务平台，提供不动产登记申请受理、税费缴纳、下载证书等全流程服务。
	3	<b>提供不动产登记同城通办服务。</b> 方便企业群众自主选择就近区域办理登记业务。
	4	<b>提供业务进度查询服务。</b> 通过官网、微信公众号、手机 app 等多种方式，提供业务办理进度查询服务，通过短信、微信或者网上服务平台提供业务办理通知。
	5	<b>提供“跨省通办”服务。</b> 统筹线上线下服务，三项“跨省通办”业务连续稳定，积极为群众提供帮办代办服务，并在此基础上，不断拓展业务范围。
	6	<b>实现登记信息在线便利化查询。</b> 提供“图属一致”在线可视化查询服务。探索不动产权利人线上授权委托查询和利害关系人线上查询。
	7	<b>拓展服务网点和内容。</b> 积极向银行业金融机构、房地产开发企业、不动产登记代理机构、街道（乡镇）、公证机构等便民服务点等延伸登记窗口，拓展服务内容，与金融、公证、法院等部门协作，实现“一件事一次办”。
	8	<b>提升社会知晓度。</b> 通过门户网站、电视、电台、微信公众号、报纸，以及登记大厅大屏幕、宣传画展示等多种形式，主动向企业、群众、不动产登记代理机构等服务对象定期宣介政策和服务举措，提升市场主体不动产登记政策知晓度。

四、提高管理水平	1	<b>健全人员全覆盖动态管理机制。</b> 聘用、劳务派遣人员要在业务、作风上与编制内人员同等要求，不得将编制外工作人员当成“局外人”，推动落实同工同酬、优绩优酬。
	2	<b>建立健全廉洁预警机制。</b> 制定不动产登记全流程廉政风险防范手册，并有效实施。完善不动产登记信息管理平台的日志留痕和审计功能，实现业务严格按申请顺序办理、超期预警提示、查询留痕等，加强内部监管。
	3	<b>加强信息安全保密管理。</b> 加强风险排查，从人防、技防、制度防“三位一体”健全保密安全制度。
	4	<b>依法依规开展登记。</b> 通过设置质量监管岗位等，强化对业务办理情况动态监督管理，严格依法依规登记，提升规范化水平。
	5	<b>在办公场所和门户网站公示监督方式。</b> 在门户网站、登记中心（大厅、窗口）公告栏中公开服务承诺、廉政纪律，公布监督投诉方式。对群众反映的各类问题及时处理、立行立改。
	6	<b>建立舆情收集与应对机制。</b> 关注不动产登记相关舆情信息，及时研判，妥善处理。
	7	<b>规范工作人员行为。</b> 工作人员佩戴工号牌、着装统一，仪容得体，注重礼仪、态度和蔼，用语规范。
	8	<b>建立关键节点廉政提醒制度。</b> 紧盯关键岗位和节假日前后敏感时段，对苗头性、倾向性问题，通过提醒、函询和诫勉谈话方式，及时进行预警提示和纠正
	9	<b>健全应急管理制度。</b> 最大限度地预防和减少突发公共事件及其造成的破坏和损害，保障公共利益和群众生命财产安全。
	10	<b>常态化开展培训。</b> 严格实行先培训、再上岗，培训内容要政治和业务并重未经培训或培训不合格的人员不得上岗。在岗人员培训时间每年不少于 40 学时。
	11	<b>定期开展警示教育。</b> 在全国不动产登记警示案例库系统及时整理录入相关案例，保持更新。每年至少开展 4 次廉洁警示教育，以案为鉴，始终保持警钟长鸣。
五、创新服务举措	1	<b>常态化实施交地、交房、竣工、抵押即交证。</b> 逐步实现地域范围全覆盖，住宅、工业、商业等各类不动产全覆盖。
	2	<b>拓展“带押过户”范围。</b> 实现“带押过户”跨银行业金融机构可办，覆盖住宅、工业、商业等各类不动产。
	3	<b>创新税费缴纳服务。</b> 实现“税费一次收缴、后台自动清分”。
	4	<b>创新抵押登记服务。</b> 实现“无还本续贷”，降低企业贷款成本。
	5	<b>优化非公证继承登记。</b> 对于实践中确实难以获取的死亡证明、亲属关系证明等不动产登记申请材料，地方可在明确适用情形、核实方式和失信惩戒规则等基础上，以告知承诺的方式代替。引入遗产管理人对继承关系、申请材料等进行确认，精简办理流程。
	6	<b>实现电子证书证明社会化应用场景全覆盖。</b> 加快推广不动产登记电子证书证明在抵押贷款、税收征缴、经营主体注册登记、户籍管理、教育入学、财产公证、水电气热过户等方面的社会化应用，逐步实现应用场景全覆盖。

	7	<b>鼓励采取政府购买公证或公证调查服务。</b> 提高非公证继承登记效率。
	8	<b>拓展登记人员职业晋升渠道。</b> 鼓励参加不动产登记代理人职业资格考试，通过考试后可直接对应经济系列中级职称。在现有职称体系框架下，因地制宜探索增加不动产登记专业的职称评审。
六、严守工作底线	1	<b>严守不动产登记“六不准”底线。</b> 不得出现违反“六不准”的问题。
	2	<b>严守不动产登记廉洁底线。</b> 不得出现不动产登记工作人员违规违纪被追责问责，甚至构成犯罪、依法被追责等问题。
	3	<b>严守不发生重大登记错误底线。</b> 不得因登记错误出现巨额赔偿问题。
	4	<b>严守不发生重大群体性事件底线。</b> 不得出现因不动产登记工作造成群众群访、群诉等群体性问题。
	5	<b>严守不发生重大舆情事件底线。</b> 不得出现因不动产登记工作产生重大舆情，造成不良影响问题。