

DB61

陕 西 省 地 方 标 准

DB 61/T XXX—XXXX

不动产登记窗口服务规范

Ability specification for real property registration

点击此处添加与国际标准一致性程度的标识

文稿版次选择

XXXX-XX-XX 发布

XXXX-XX-XX 实施

陕西省市场监督管理局 发布

目 次

前 言	II
引 言	III
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 基本要求	1
5 岗位和人员要求	2
6 咨询服务	2
7 预约	2
8 受理	3
9 审核	3
10 登簿/发证	4
11 数据归档	4
12 上门服务	4
13 服务监督	4
14 突发事件应急预案	6
附 录 A (规范性) 不动产登记窗口服务制度	7
附 录 B (规范性) 不动产登记窗口服务人员要求	9
附 录 C (规范性) 上门服务申请表	12

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。

本文件由陕西省自然资源厅提出并归口。

本文件起草单位：延安市洛川县不动产登记大厅、咸阳市旬邑县不动产登记大厅、长安大学土地工程学院、陕西省标准化研究院、陕西蓝岱科技有限公司。

本文件主要起草人：郑莹、路佳、高佩、谈博、李智超、叶青、种芳、寇贾晨子、胡乃宁。

本标准为首次发布。

引 言

不动产登记窗口是政府直接服务群众的第一线,不动产登记窗口工作人员是代表政府直接面向群众的一线队伍,其自身工作能力、工作素养、服务态度、精神面貌直接影响着政府在人民群众心中的形象。

本文件旨在建立健全登记窗口工作人员服务规范,明确登记窗口工作人员行为、纪律、礼仪等基本准则,树立不动产登记为民服务良好形象。

不动产登记窗口服务规范

1 范围

本文件规定了不动产登记窗口工作人员的基本要求、岗位和人员要求、咨询服务、预约、受理、办理、登簿/发证、数据归档、上门服务、服务监督和突发事件应急预案等。

本文件适用省、市、县（市、区）不动产登记窗口工作人员能力的建设、保障等活动，其他涉及不动产登记窗口工作人员参照执行。

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 36112 政务服务中心服务现场管理规范

GB/T 32169.3 政务服务中心运行规范第3部分：窗口服务提供要求

GB/T 32169.4 政务服务中心运行规范第4部分：窗口服务评价要求

DB61/T 1122 政务服务中心运行规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

容缺受理

对基本条件具备、主要申请材料齐全且符合法定条件，但次要条件或手续有欠缺的不动产登记事项，经过申请人作出相应承诺后，先予受理并一次性告知需补正的材料、时限和超期处理办法。申请人在承诺期限内将材料补齐后，不动产登记机构及时审核登簿后颁发不动产权证书、不动产登记证明。

3.2

现场办结率

窗口当场办结的件数与同期内窗口办结总件数之比。

3.3

网上受理率

窗口网上受理件数与同期窗口受理件数之比。

4 基本要求

4.1 不动产登记实行全业务、全流程“一窗受理、集成服务”，涵盖不动产登记所有业务和房产交易、税费缴纳全部过程，通过线上、线下统一收取房产交易、税费申报和不动产登记所需全部材料，打造交易、纳税、登记“一窗式”服务。

4.2 不动产登记窗口统一收取资料，履行询问和材料查验，通过信息系统上传受理材料、录入信息、自动将任务派发到交易、税务部门进行并联审批，实现“一窗受理、一窗办结”。

- 4.3 不动产登记宜设置在线咨询、网上预约、网上申请、网上登记、网上缴费等服务事项。
- 4.4 建设交易、纳税、登记一体化平台，通过数据交换、接口服务或一体化平台办公等形式将各相关部门、各管理系统的业务集成在一起，达到多部门联合并联审批或一体化办理。
- 4.5 不动产登记窗口服务应建立首问负责、一次性告知、限时办结、同岗替代、告知承诺制度，制度的具体要求参见附录A。
- 4.6 不动产登记窗口应设置绿色通道，为老、弱、病、残、军提供延时、便捷服务。
- 4.7 不动产登记窗口服务过程中应有针对“办不成事”问题反馈和处理机制。

5 岗位和人员要求

- 5.1 不动产登记窗口应设置咨询岗、受理岗和办理岗。具体包括：
 - a) 咨询岗。负责为服务对象提供涉及不动产登记的各类咨询与导向服务，协助登记申请人填写表格与准备资料。
 - b) 受理岗。负责接收服务对象提交的申请资料，核对材料的完整性、准确性，对于符合法定条件的，应立即收件，将办件信息同步录入陕西省网上政务服务管理平台，并出具收件通知书、发送收件通知短信和系统验证码。对于需要补齐补正的申请，应一次性告知，并协助补正。应提供现场收件和邮寄收件的申请资料接收方式。
 - c) 办理岗。负责收件窗口转交材料的核对、签出、交接、数据统计、发证等工作。
- 5.2 人员要求
 - 5.2.1 窗口工作人员任职条件见附录B.1。
 - 5.2.2 窗口工作人员的仪容仪表、服务语言及行为举止应符合附录B.2。
 - 5.2.3 窗口工作人员培训要求可参见附录B.3。

6 咨询服务

- 6.1 现场咨询
 - 6.2 不动产登记大厅应设立房产交易、税务和登记三部门业务联合咨询引导台。
 - 6.3 应配备专业导询人员，做好咨询引导服务和答疑解惑，指导申请表格填写，对申请材料进行初步预审，提供帮办服务。
 - 6.4 接到服务对象咨询时，应一次性告知其所要办理或咨询事项符合的条件、需提供的资料、办理程序、办理时限、收费标准及依据等内容，做出清晰明确答复，并提供相关事项的服务网址、服务指南及其他需要查询的相关服务内容。

6.5 电话咨询

- 6.5.1 不动产登记机构应设立不动产登记咨询服务热线。
- 6.5.2 不动产登记服务网点、便民服务点、基层自然资源中心所服务窗口应对外公布咨询电话。
- 6.5.3 电话咨询平台应实时畅通，对服务对象的咨询一次性做出明确答复。当场不能答复的，应告知回复时限，并在承诺回复时限内一次性回电做出明确答复。
- 6.5.4 不属于本部门咨询业务的，应告知企业和群众其他咨询途径。

6.6 网上咨询

- 6.6.1 不动产登记机构宜设立网上咨询服务大厅，设置网上智能客服，以一问一答形式进行智能问答，精确回复用户提出的问题。
- 6.6.2 不动产登记机构宜设立网上人工咨询平台，及时回复企业和群众的咨询。

7 预约申请

- 7.1 应通过政务服务门户网站、微信公众号、自助服务端等渠道，提供转移登记、变更登记、抵押登记等不动产登记的预约服务，选择预约登记事项、日期和时间段，预约申请成功后应给予成功提示。
- 7.2 应提供预约控制功能，设置服务事项最大预约数。
- 7.3 预约服务应与大厅智能排队取号机进行对接，线上预约后，线下大厅办理取号自动关联。
- 7.4 对于同一服务事项，一个有效的证件只能预约一次，办理完成或者取消预约后可再次进行预约。
- 7.5 预约到期前应通过电话、移动端等提醒预约申请人至现场办理。
- 7.6 在预约时间段前和时段内，可取消预约。
- 7.7 申请人超过预约办理起始时间到场的，或预审材料不通过的，视为预约申请人主动放弃预约服务，预约号自动失效。

8 受理

- 8.1 不动产登记窗口应对服务对象提交的申请材料完整性进行审查。
- 8.2 应通过身份认证、人脸识别系统查验核实个人身份信息。
- 8.3 应通过相关官方网站或信息共享方式查验核实企业信息。
- 8.4 申请材料齐全、符合法定形式，或者申请人按照要求提交全部补正申请材料的，应当受理并书面告知申请人。
- 8.5 申请材料可当场更正错误时，应当告知申请人当场更正，申请人当场更正后，应受理并书面告知申请人。
- 8.6 申请材料不齐全或者不符合法定形式的，对于符合容缺受理条件的应进行容缺受理。
- 8.7 对于不符合容缺受理条件的，应当场书面告知申请人不予受理并一次性告知需补正的全部内容，并出具不予受理告知书。
- 8.8 通过网上申请进行预审核的申请，窗口应及时将预审核结果告知申请人，并将申请信息、材料预审核结果等导入至登记平台。
- 8.9 窗口应及时将纸质材料电子化，通过一体化平台实时流转，纸质材料按需转交有关部门，并做好材料交接签收。
- 8.10 多个部门集成服务的事项，窗口应根据办理流程，将电子材料共享。
- 8.11 仅涉及不动产首次登记、变更登记、抵押登记的申请，直接由单一窗口进行办理。
- 8.12 涉及部门集成服务的转移登记等事项，由不动产登记机构收取申请材料、现场拍照、履行询问、录入信息等手续。
- 8.13 部门联办业务中涉及存量房买卖的，由交易部门履行存量房交易合同网签备案、出具存量房买卖合同后，由税务部门审核、收税。
- 8.14 不涉及存量房买卖的，由税务部门审核、收税。

9 审核

- 9.1 不动产登记、房产交易和税务部门应按规定审核窗口转送的办件材料，形成办理意见或做出办理决定，出具不予登记告知书或颁发不动产权证书、不动产登记证明。
- 9.2 对涉及多个部门联办的事项，按部门并联审批方式办理，房产交易部门网签备案应当场办结，税务部门能当场核交税费的，应当场收取税费。
- 9.3 不能当场核交的，应流转至税务部门后台限时进行审核。不动产登记机构应根据不同登记事项在规定时限内完成。
- 9.4 已完成房产交易网签的转移登记等事项，按规定收取全部材料，移交税务和登记人员并联审批。审批通过后，完成收缴税费、开具完税证明、收取登记费、核发不动产权证等工作。

9.5 未完成房产交易网签的转移登记等事项，受理岗按规定收取全部材料，当场完成合同网签后，移交税务和登记人员并联审批。审批通过后，完成收缴税费、开具完税证明、收取登记费、核发不动产权证等工作。

9.6 办理信息应录入或通过数据同步方式进入管理系统。应形成有效电子证照或结果文书，并归集入库，实行数据共享。

10 登簿/发证

10.1 对事项申请材料进行审核，在承诺时限内完成登簿，不符合审核要求的作出不予登记的决定，通过短信通知等方式，告知理由和救济渠道。

10.2 对需要执行现场勘查和特别程序的事项，应按照法定程序办理，不计入承诺时限。

10.3 审核结果应即时向服务对象反馈。

10.4 通过窗口自取的，窗口应核对相关信息后颁发不动产权证书，按要求办理交接签收。

10.5 通过邮寄方式送达的，审批完成后提供 EMS 寄件送达服务。

11 数据归档

应对网上申请、审核登簿以及操作维护动作及时归档。

12 上门服务

12.1 特殊群体（老弱病残等人员）应到窗口而不便到窗口办理的事项，可到咨询服务台或相应窗口进行现场预约，并填写《上门服务登记表》（附录 C），或拨打窗口服务电话提出上门服务申请，并提供办理事项、联系方式等。

12.2 工作人员应根据规定对申请事项进行初审，并履行一次性告知义务。

12.3 工作人员应与申请人联系，预约上门服务时间、地点。

12.4 上门服务工作人员应至少两名，根据申请人申请的业务登记类别准备上门服务资料、询问笔录。

12.5 上门服务工作人员应佩戴工作牌，在约定的时间前到达服务地点，认真核实申请人身份，询问与登记事项有关内容，依法为申请人办理申请事项，做好询问笔录，当面签字，并在规定工作时限内办结。

13 服务监督

13.1 日常巡查管理制度

13.1.1 巡查工作应分为定期巡查和不定期巡查，定期巡查每天进行，且每个工作日至少两次。

13.1.2 巡查人员应挂牌上岗，规范着装，客观公正、依法依规的开展巡查工作。

13.1.3 对巡查中发现的违规行为，应对相关工作人员进行批评，督促整改。

13.1.4 巡查和发现窗口工作人员在工作纪律、行为规范、仪容仪表、环境卫生、履行岗位职责方面存在的问题。

13.1.5 巡查了解窗口工作人员及办事群众在开展工作、办理手续遇到的困难，需要解决的问题。

13.1.6 应对大厅办事群众提供业务咨询。对于不能当场解答的问题，应及时引导到相关窗口进行解答。

13.1.7 应真实、详细、准确无误的填写巡查结果，并将巡查结果作为月度评优评选依据。

13.2 现场督导

13.2.1 窗口单位的主管领导应每月至少到窗口调研指导一次,窗口分管领导每周至少到窗口坐班一次,每次不少于半天。

13.2.2 坐班领导应跟踪窗口运行情况,了解窗口工作人员服务流程、仪容仪表、办事态度、工作纪律和工作作风等情况,指导督促窗口工作人员依法依规办事、规范高效服务。

13.2.3 应协调解决窗口遇到的困难问题,做好窗口矛盾的协调妥处和特殊情况的应急处置。根据掌握的窗口运行情况,对遇到的困难和问题能当场解决的当场解决,不能当场解决的做好记录。

13.2.4 应掌握窗口办事存在的短板弱项,精准对接窗口服务的“供给侧”与群众企业办事的“需求侧”,更好地改进和提升窗口服务水平、服务品质和服务效率。

13.2.5 应做好坐班记录,收集每天咨询量、受理量、办件量,除法定情形外,要求所有事项必须当天或当场办结。

13.3 跟踪回访

13.3.1 采取电话回访或在大厅发放评价意见表的形式收集服务质量的反馈和对不动产登记工作的建议和意见

13.3.2 回访内容包括服务对象对窗口工作人员在服务过程中的服务态度、服务质量、办事效率、实行一次性告知等方面评价。

13.3.3 应收集服务对象对政府服务工作的意见和建议。

13.4 满意度测评

13.4.1 窗口服务满意率评价

13.4.1.1 评价数据来源是服务对象对现场服务质量的满意度评价,评价内容包括窗口工作人员的服务态度、服务效率、业务熟练度。

13.4.1.2 要求服务对象对窗口工作人员的服务满意率达 95%以上。

13.4.2 异常办理评价

13.4.2.1 异常办理应参考 GB/T 32169.4 中 6.3 相关内容。

13.4.2.2 要求窗口工作人员每月异常办理次数不得多余 x 次。

13.4.3 办理效率评价

窗口办理效率评价指标包括办理提速率、现场办结率、网上受理率。

13.5 投诉处理

13.5.1 服务监督应通过被服务者的现场投诉、电话投诉、来信来访投诉、作风举报平台投诉四种方式实现。

13.5.2 受理投诉时工作人员的态度举止应满足附录 B.2 的要求。

13.5.3 受理投诉时工作人员应具备以下要求:

- a) 态度诚恳,稳定投诉人的情绪,认真倾听诉求;
- b) 接到现场投诉后应及时到达现场,主动亮明身份,能够现场化解的应及时处置,并做好事后记录;
- c) 不能够现场沟通化解的,应将投诉人引导至投诉接待室;
- d) 接到电话投诉时应主动向投诉人表明身份,详细了解投诉人的基本信息和诉求;
- e) 接到信函及网络渠道等投诉时,应自收到之日起 1 个工作日内回应投诉人;
- f) 对不予受理的投诉事项,应告知投诉人不予受理的理由;
- g) 对不属于大厅(窗口)管辖的,应告知其管辖部门。

13.5.4 接到投诉时工作人员应具备以下要求:

- a) 事实清楚或情由简单的现场投诉,应当场处置办结;

- b) 事实清楚或情由简单的非现场投诉，应在接到投诉 1 个工作日内处置办结；
- c) 事实不清或情由复杂需要进一步调查的投诉，应在接到投诉后 5 个工作日内处置办结；
- d) 情由特别复杂的投诉，经批准可延长办理；
- e) 受理者应明确告知投诉人处置时限，延长办理时限的还应告知延长时限和理由。

13.5.5 投诉问题处理率达到 100%。

14 突发事件应急预案

14.1 应急响应

突发事件发生时，现场负责人或当事人应及时向应急领导工作小组报告，同时根据情况及时拨打报警、急救电话。

14.2 信息报告

- 14.2.1 最先发现或接到发生突发性事件的当事人要在第一时间内报告。
- 14.2.2 信息内容应准确、真实、完整，不得凭主观臆断，不得漏报、瞒报、谎报，并根据事态的发展状况始终做到信息的及时续报。
- 14.2.3 根据突发事件的紧急程度，可采用电话报告、文字报告等报告形式。包括时间、地点、规模、涉及人员、破坏程度、伤亡等以及其他需要报送的事项。
- 14.2.4 严格执行国家有关保密制度，遵守保密工作纪律，确保信息安全畅通。

14.3 突发事件处置

14.3.1 突发火灾的处置措施

- 14.3.1.1 突发火灾事件火灾发生后，火情发现第一人应及时按响火灾警报器，立即报物业公司并及时报告大厅（窗口）应急处置小组。
- 14.3.1.2 应急处置小组应上报大厅（窗口）应急领导工作小组。
- 14.3.1.3 火势较小，有能力扑灭时，应利用最近的灭火工具将火扑灭，同时呼叫最近的工作人员参加灭火救援工作。
- 14.3.1.4 火势较大，应立即关闭总电源并拨打 119 报警电话，由应急处置小组向全员发出报警疏散信号，协调保安和工作人员及时疏散办事群众。
- 14.3.1.5 在确认人员安全的情况下，有组织地转移物资。

14.3.2 其他突发事件处置措施

窗口工作人员遇到突发停电、秩序骚乱、突然袭击、可疑爆炸物及其它危险物品及网络攻击破坏事件时，应立即报告应急处置小组，并配合应急领导小组处理相应事件。

附录 A
(规范性)
不动产登记窗口服务制度

A. 1 首问负责制度

- A. 1. 1 申请人在办理线下或线上事项时, 首位接待或受理的窗口工作人员应承担引导或解答、转交、督办责任。
- A. 1. 2 属于首问责任人职责范围的, 应及时承办或处理; 条件不符合或材料不齐全的, 应耐心做好解释说明和具体指导工作。
- A. 1. 3 不属于职责范围的事项, 首问责任人应主动说明情况, 并告知或引导申请人到相关承办窗口或部门咨询办理。
- A. 1. 4 属于业务不明确或疑难案件的, 或是首问责任人不清楚的业务, 首问责任人应主动、积极询问其他工作人员、相关科室同事或及时请示领导后, 正确指引到有关科室, 并热情耐心地做好解释说明工作。

A. 2 一次性告知制度

- A. 2. 1 窗口工作人员应当向申请人履行一次性告知义务。包括一次性告知办理事项的手续、办理依据、申请材料、程序、办理时限、收费等事宜和要求。
- A. 2. 2 对申请材料不齐全或者不符合法定形式的, 应一次性告知其所需补充的全部手续和资料, 或不予受理的法律和政策依据, 并提供有关的示范文本, 申请材料存在可以当场更正的, 应帮助申请人当场更正。
- A. 2. 3 对于因不符合法定要求而被审批机关不予受理或不予批准的, 在向申请人退回资料时, 应告知其审批机关的联系方式, 协助说明理由。
- A. 2. 4 申请人申请事项涉及多个部门或手续、材料不清楚、法律、法规和规范性文件未作明确规定的, 经办人应及时向有关部门负责人汇报, 并将结果告知申请人。

A. 3 限时办结制度

- A. 3. 1 对法律法规、规范性文件有明确办理时限规定的事项, 窗口工作人员应按照规定时限受理, 相关承办部门在承诺时限内对申请事项作出决定, 不应以任何理由自行延长审批时限, 依法可延长审批时限的, 应按程序办理。
- A. 3. 2 对法律法规、规范性文件没有时限规定的事项, 窗口工作人员应依据相关承办部门承诺办理时限, 能够缩短办理时限可当场办结的, 应即时受理。
- A. 3. 3 因特殊情况不能在规定时限内办结的, 应及时向申请人说明原因。

A. 4 同岗替代制度

- A. 4. 1 实行同岗替代制的目的是为了确保限时办结制、服务承诺制等制度的有效落实, 更好地提高工作效率和服务水平。

- A. 4. 2 窗口工作人员因特殊情况确需短时间离开岗位的，须事先报上级同意，并指定人员代办其业务，避免办事人员到本窗口办事无人受理，防止工作停滞、拖延或中断。
- A. 4. 3 A、B角间应做好工作衔接，不得推诿、扯皮，更不得缺岗。
- A. 4. 4 A负责处理本职岗位工作，并将有关情况主动告知B。
- A. 4. 5 B应熟悉了解A的工作内容，在A离岗期间代为行使A的岗位职责。
- A. 4. 6 对已明确、规范的事项，应及时办理，待A返岗后主动说明代行职责的情况，并将有关材料交A。
- A. 4. 7 A因开会、出差、请假或其他原因需离岗一天的，必须提前做好工作的移交，因特殊原因来不及移交的，B应主动顶岗。

A. 5 告知承诺制度

A. 5. 1 实行告知承诺的窗口服务事项，服务对象在办理相关事项时，窗口工作人员以告知承诺书形式将法律法规中规定的办事材料一次性告知服务对象，服务对象书面承诺已经符合告知的条件、标准、要求，愿意承担不实承诺的法律责任，窗口工作人员应依据告知承诺书承诺受理相关事项。

A. 5. 2 告知承诺书应向服务对象告知：

- a) 事项所依据的法律、法规、规章的名称和相关条款；
- b) 准予办理应当具备的条件、标准、办理时限、所需材料，以及未履行承诺、虚假承诺等行为的法律后果；
- c) 政府部门提供的服务内容、咨询方式、采取的监管方式以及承担的责任等；
- d) 政府部门认定申请人未履行承诺、虚假承诺的程序和标准，整改期限，违诺失信行为等级划分标准，以及申请人解释、说明、申诉、信用修复的渠道等。

附录 B
(规范性)
不动产登记窗口服务人员要求

B. 1 基本要求

B. 1. 1 窗口工作人员应具备以下特点：

- a) 正确的政治立场以及良好的道德品行；
- b) 良好身体条件和心理素质；
- c) 具有奉献精神，保密意识、服务意识和团队协作意识；
- d) 良好的语言表达能力、沟通协调能力和应急处突能力；
- e) 具有学习能力和抗压能力。

B. 2 服务礼仪

B. 2. 1 仪容仪表

B. 2. 1. 1 着装整洁、得体，统一佩戴工牌、着工服。

B. 2. 1. 2 坐姿文雅，站姿挺立，举止大方，行为端正。在工作场合不应化浓妆，男士不蓄长须长发。

B. 2. 2 服务态度

B. 2. 2. 1 态度自然真诚，面带微笑，目视对方，给人以亲切感，做到热心、诚心、耐心。

B. 2. 2. 2 对待服务对象应一视同仁，做到“来有迎声、问有答声、去有送声”。

B. 2. 2. 3 尊重服务对象宗教信仰和民族习惯，合理要求应尽量满足。

B. 2. 3 服务用语

B. 2. 3. 1 应使用下列文明用语：

- a) 接听电话时，可以说“您好，××政务服务大厅××窗口，请讲”，“您好！这里是××政务服务大厅咨询台”，中断或挂止电话时应先征得对方同意；
- b) 接待服务时，可以说“您好，您要办什么业务”或者“请您找××号窗口”，并指明准确位置；
- c) 办理业务时，可以说“请稍等”，“请填写”，“请缴费”，“请您听我详细解释一下好吗”，“您的手续已办好，请核对”，“请保管好您的资料”等；
- d) 服务结束时，对于办妥业务可以说“请慢走”或“再见”，还未办妥业务的可以说“对不起，请您补全……手续再来办理”等。

B. 2. 3. 2 不应使用下列类似服务禁语：

- a) 急什么，没看见我一直忙着吗？
- b) 不是我这里办。
- c) 不是告诉你了吗？怎么还不明白！
- d) 刚才不是跟你说了吗，怎么又问！
- e) 你懂还是我懂？
- f) 听你的，还是听我的？

- g) 谁叫你这么晚来的。
- h) 我就这态度，你又能怎样。
- i) 你去告啊，随便告哪都行。
- j) 你问我，我问谁，你有没有搞错。
- k) 少啰嗦！
- l) 有指示牌，你自己看！
- m) 其他引起服务对象尴尬的粗话、人身攻击、宗教和民族禁忌等语言。

B. 2. 3. 3 语言应文明、简洁、准确，语调语速适当。

B. 2. 3. 4 使用普通话或能与服务对象进行有效沟通的语言。

B. 2. 4 服务行为

B. 2. 4. 1 一般要求

- B. 2. 4. 1. 1 应按时到岗，做好业务受理准备。
- B. 2. 4. 1. 2 应正确摆放工作名牌。
- B. 2. 4. 1. 3 应妥善保管收取的申请资料，并应按规定移交或者存档。
- B. 2. 4. 1. 4 在工作期间不得从事与工作无关的活动，如玩手机、吃东西、闲聊等。
- B. 2. 4. 1. 5 不得擅自代班代岗、代刷卡，不得串岗、长时间离岗、空岗。
- B. 2. 4. 1. 6 应按操作规程使用政务服务业务办理系统，并妥善保管信息管理系统密码，不得使用他人用户名和密码进入信息管理系统。
- B. 2. 4. 1. 7 发生重大、紧急事件时，应采取适当的应急措施，并按规定及时报告中心管理机构。

B. 2. 4. 2 接受咨询

- B. 2. 4. 2. 1 接受咨询时应耐心细致，解答全面。
- B. 2. 4. 2. 2 服务对象咨询事项不属于本窗口职责范围的，应为其指引办事窗口所在位置或者协助其咨询。
- B. 2. 4. 2. 3 服务对象索取办事指南、申请表格等资料时，应提供或者告知办事指南、申请表格等资料的摆放位置。
- B. 2. 4. 2. 4 服务对象提出意见、建议时，应冷静倾听，耐心解释，不得与服务对象争吵。

B. 2. 4. 3 受理业务

- B. 2. 4. 3. 1 受理业务时应认真、仔细、耐心。
- B. 2. 4. 3. 2 应使用政务服务大厅专用纸张打印回执单或告知单。
- B. 2. 4. 3. 3 服务对象对政策理解有分歧的，应耐心做好解释工作，必要时应及时报告窗口负责人。
- B. 2. 4. 3. 4 对服务对象提出的意见、建议和批评等应虚心听取。
- B. 2. 4. 3. 5 因工作需要暂停业务受理时，应在受理窗口摆放“请稍后”信息牌。

B. 3 培训

B. 3. 1 培训形式

- B. 3. 1. 1 应提供培训场所，进行岗前和岗中的培训。
- B. 3. 1. 2 应日常性培训与专项性培训相结合，通过集中教育培训、早训晚结、模拟对练、场景化应用培训、现场教学研讨、座谈交流学习、师徒以老带新、现场演示操作等形式开展培训。

- B. 3. 1. 3 应按照行政办事员（政务服务综合窗口办事员）国家职业技能标准开展职业技能培训。
- B. 3. 1. 4 宜搭建数字化培训平台，组织窗口工作人员进行“线上+线下”的集中学习、研讨、自学等。

B. 3. 2 培训内容

- B. 3. 2. 1 培训内容应包括理论知识和实际操作技能。具体包括但不限于：
- a) 适用的法律、法规、标准和不动产登记中心的各项规章制度；
 - b) 时事政治、省情概况、改革举措、政策解读；
 - c) 不动产登记功能划分、业务区域、业务范围和业务分类；
 - d) 不动产登记服务事项的办理条件、办理流程、办理要求等业务知识；
 - e) 服务窗口接件、受理系统及线上办理系统的操作流程；
 - f) 礼仪规范、服务理念及服务方法等窗口服务技能；
 - g) 针对特殊需求人群的服务礼仪及服务技能；
 - h) 廉洁自律、警示教育、职业道德、保密要求；
 - i) 人际沟通能力、现场管理技能、心理疏导、应急突发事件的处理等综合素质技能；
 - j) 团队文化建设、职业生涯规划。

B. 3. 2. 2 应严格落实先培训再上岗，培训内容以政策法规、窗口办事流程、不动产登记服务事项办理条件及材料、窗口服务规范、文明服务礼仪等为主，培训后经考核达标方可正式上岗，未经岗前培训或培训不合格不得上岗。

B. 3. 2. 3 正式上岗后，在岗人员需一年参加集中培训不得少于2次，培训时间不得少于40个课时，培训内容以不动产登记服务专业知识、专业技能和工作方法等为主。

B. 3. 2. 4 审批部门应在政策生效前对窗口工作人员开展新政策相关业务培训，培训内容可包括背景依据、目标要求、主要任务、涉及范围、执行标准，以及注意事项、关键词诠释、惠民利民举措、新旧政策差异等。

B. 3. 2. 5 首席代表应及时根据政策调整或每月定期对窗口工作人员开展一次专题培训或解读，对于本领域国家、省、市级部门出台新规定、新政策、新标准时，应及时组织开展专题培训。

B. 3. 3 培训效果评估：

- B. 3. 3. 1 应对培训效果进行评估。
- B. 3. 3. 2 评估方法包括但不限于：调查问卷、理论测试、访谈座谈、实地调研、关键指标分析。
- B. 3. 3. 3 评估形式包括但不限于：早训晚结、每周测验、每月月考、季度排名、年度展示、技能大赛。
- B. 3. 3. 4 评价内容包括但不限于：学习反馈、知识吸收、行为转化、工作业绩。

B. 3. 4 培训档案管理

应通过文字、音像等记录形式，对培训的组织、实施、结果评估、经费使用等过程进行记录，归档保存。

附录 C
(规范性)
上门服务申请表

申请人		联系电话	
身份关系		证件号码	
产权人			
房屋坐落			
申请原因			
申请事项			
证明材料			
预约时间、地点			
工作人员意见			
	年 月 日		