

# 陕 西 省 地 方 标 准

编  
制  
说  
明

《不动产登记窗口服务规范》

# 陕西省地方标准

## 《不动产登记窗口服务规范》编制说明

### 一、工作简况

#### （一）任务来源

按照陕西省市场监督管理局关于印发《2024年省级地方标准申报指南》的通知要求，陕西省自然资源厅根据工作需要，决定申报编制陕西省地方标准《不动产登记窗口服务规范》，并在申报前组织人员根据实际编制完成了标准草案。

#### （二）必要性

2022年7月4日陕西省政府印发《关于贯彻落实国家标准化发展纲要的实施意见》，要求深入实施标准化战略，推进标准强省建设，到2025年，标准强省战略取得显著成效，打造成为中西部地区标准化改革创新示范标杆。为贯彻落实中央及陕西省关于国家标准化发展的重要指示精神，陕西省自然资源厅自然资源确权登记局通过开展全省不动产登记标准化建设项目，来提升全省不动产登记窗口服务规范化发展，拟制定《不动产登记窗口服务规范》。其内容符合陕西省市场监督管理局关于印发《2024年省级地方标准申报指南》的通知中的重点支持项目社会事业领域的政务服务与住房保障。不动产登记窗口是政府与群众紧密联系的载体，不动产登记窗口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，规范化的服务体系有

利于提高窗口服务质量，树立良好的政务形象。随着陕西省社会经济的持续快速发展，不动产交易日益频繁，不动产登记作为保障不动产权益、维护市场秩序的重要环节，其重要性日益凸显。同时随着公众对政务服务质量和效率的要求日益提高，不动产登记窗口服务作为政府服务的重要组成部分，其服务质量的好坏直接关系到公众对政府的信任度和满意度。

当前陕北、关中和陕南在不动产登记窗口服务在标准化、规范化方面还存在一定的差异与不足。如：服务标准不规范，不同地区不同窗口服务标准可能存在差异，导致服务质量参差不齐，群众体验不佳；办事流程不规范，指导不清晰，容易引起群众混乱和误解；窗口信息不统一、不透明，办事群众难以获取所需的办事指引、流程信息等，影响办事效率；办事流程繁琐，给办事群众带来诸多不便，耗费大量时间、精力，增加办事成本；不同窗口工作人员的业务水平存在差异，导致群众投诉；首问负责制度落实不到位，导致办事群众在窗口之间来回奔波，无法及时解决问题，降低服务效率和质量等问题。

不动产登记窗口作为政务窗口的一种，由于不动产的重要性和特殊性，其与政务窗口又有不同，不动产登记窗口在服务对象、服务内容、服务范围和服务性质方面与政务窗口有着明显区别：不动产服务窗口主要面向办理不动产登记、过户、抵押等相关业务的群众和企业，服务对象主要是涉及到不动产权益的个人和单位。而政务服务窗口则涵盖更广泛的服务范围，面向的服务对象包括所有需要办理政府相关事务的市民、企业和组织；不动产服务窗口主要提供不动产权证办理、

权属证明、房地产交易备案等业务。而政务服务窗口则涵盖更广泛的服务内容，包括各类证明、申请、咨询、投诉等政府相关事务的办理；不动产服务窗口通常由不动产登记机构或相关部门设立，服务范围主要涉及不动产登记和相关业务。而政务服务窗口则由政府机构或服务中心设立，服务范围更广泛，涵盖政府各部门的行政审批、公共服务、信息查询等多方面服务内容。不动产服务窗口主要提供与不动产权益相关的登记和管理服务，服务性质相对专业化。而政务服务窗口则提供更加综合的政府服务，涵盖了政府的各类行政服务和公共服务，服务性质更加广泛。制定我省统一的不动产登记窗口服务标准，有助于统一和规范不动产登记窗口工作，满足公众和企业对高效、便捷、规范的不动产登记服务的需求，为陕西省的经济发展提供有力支撑。

制定我省的《不动产登记窗口服务规范》是贯彻落实《国家标准化发展纲要》的实施意见的重要举措，是推进我省标准化工作快速健康发展的重要方式。制定统一的不动产登记窗口的服务标准，既能明确服务流程、规范服务行为、提升服务效率、增强服务意识，又能保障权利人得到公平、公正的待遇的合法权益；既能提高政府的服务效率，又能展现政府的服务理念和工作态度，增强政府的公信力和透明度，树立良好的政府形象。制定我省的《不动产登记窗口服务规范》是我省政务服务水平提升的一大步。

## 二、制定过程

### （一）方案计划制定

经过必要的准备工作，成立了《不动产登记窗口服务规范》标准

工作组，负责组织、协调和推进标准的起草工作。工作组成员包括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研究技术人员，确保标准编制工作的专业性、科学性和规范性。

工作组成立后迅速拟定工作计划和方案，明确分工，研究不动产登记窗口服务工作中的标准化需求，分析确定标准化对象、标准名称、标准的具体内容，收集整理相关工作资料、政策文件、标准规范、报告数据等信息，充分研究分析资料信息，初步确定标准的框架、内容等。

## （二）开展基础研究

标准起草小组查阅了国内外同类标准及资料进行了收集、整理、对比分析，对不动产登记窗口服务进行调研，了解不动产登记窗口服务情况，开展不动产登记窗口服务标准制定研究。

## （三）完成征求意见稿

起草工作小组根据调研结果，汇总分析后起草了标准的初稿。遇到难点、关键点反复讨论、修改论证并确定内容，多次召开起草工作小组成员讨论会，对标准的初稿进行商讨，就基本框架、主要内容等提出了众多合理、科学的修改意见，根据会议讨论的结果，编制小组对标准文本进行修改完善，形成了征求意见稿。

# 三、标准的编制原则、主要依据和主要内容

## （一）编制原则

1. 基础性：与有关法律法规一致，并与现行有效标准相协调。

2. 规范性：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》的要求进行起草。
3. 适用性：根据不动产登记窗口服务的需求和特点，制定的标准充分反映了当前我省不动产登记窗口服务规范水平，更好地满足对服务机构的有效监管。
4. 协调性：技术条款内容的编制遵循协商一致、共同使用、重复使用的原则。

## （二）主要依据

1. GB/T 36112 《政务服务中心服务现场管理规范》
2. 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》
3. 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》
4. DB61/T 1122 《政务服务中心运行规范》

参考以上标准来制定，明确管理要求，制定《不动产登记窗口服务规范》来规范不动产登记的窗口服务。

## （三）主要内容

### 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

本文件 4 个规范性引用文件。

## 3、术语和定义

本文件 3 个术语和定义。

## 4、基本要求

不动产登记窗口服务规范的 7 项基本要求。

## 5、岗位和人员要求

不动产登记窗口服务规范的 6 项岗位和人员要求。

## 6、咨询服务

包括现场咨询、电话咨询、网上咨询 3 项咨询服务要求。

## 7、预约

不动产登记窗口服务规范的 7 项预约要求。

## 8、受理

不动产登记窗口服务规范的 14 项受理要求。

## 9、办理

不动产登记窗口服务规范的 8 项办理要求。

## 10、登簿/发证

不动产登记窗口服务规范的 5 项办理要求。

## 11、数据归档

不动产登记窗口服务规范的 1 项数据归档要求。

## **12、上门服务**

不动产登记窗口服务规范的 5 项上门服务要求。

## **13、服务监督**

包括日常巡查管理制度、现场督导、跟踪回访、满意度测评、投诉处理 5 项服务监督要求。

## **14、突发事件应急预案**

包括应急响应、信息报告、突发事件处理、其他突发处置措施 4 项突发事件应急预案要求。

## **三、知识产权说明**

无。

## **四、采标情况**

无。

## **五、重大意见分歧的处理**

无。

## **六、标准性质的建议说明**

建议审批发布为推荐性地方标准。

## **七、其他应予说明的事项。**

无。