

标准化建设

**SX/BDC2023**

山西省不动产登记标准2023版

山西省不动产登记制度体系

建设指南（试行）

山西省自然资源厅

二〇二三年八月

目录

[不动产登记服务规范 - 1 -](#_Toc28451)

[不动产登记首问负责制度 - 8 -](#_Toc4713)

[一次告知制度 - 10 -](#_Toc15474)

[不动产登记限时办结制度 - 11 -](#_Toc7288)

[不动产登记AB岗工作制度 - 12 -](#_Toc21750)

[不动产登记帮办、代办管理制度 - 14 -](#_Toc2299)

[不动产登记“绿色通道”服务制度 - 16 -](#_Toc24285)

[不动产登记公开承诺制度 - 17 -](#_Toc10263)

[不动产登记中心非工作日时间服务制度 - 18 -](#_Toc18875)

[不动产登记中心上门服务规范 - 19 -](#_Toc4869)

[不动产登记容缺受理规定 - 22 -](#_Toc31224)

[不动产登记“好差评”工作制度 - 25 -](#_Toc21592)

[不动产登记公开公示制度 - 27 -](#_Toc20604)

[不动产登记业务跟踪回访服务制度 - 29 -](#_Toc20343)

[不动产登记投诉处置制度 - 31 -](#_Toc30918)

[不动产登记窗口建设管理规定 33](#_Toc18632)

不动产登记服务规范

为规范各市、县（市、区）不动产登记服务行为，提升服务质量，不断优化政务服务和营商环境，为办事企业和群众提供制度化、规范化、专业化、人性化服务，结合工作实际，制定本服务规范。

**一、着装礼仪规范**

工作人员应当着装统一、仪表端正，树立良好形象。

（一）仪容端庄，不烫染怪异发型，女士头发梳理整齐不披头散发、刘海不遮住眉毛，头发超过肩膀须盘发，将头发挽于发网内；男士发长前不遮额、侧不盖耳、后不触领，不剃光头。

（二）女士宜化职业淡妆，忌用过多或刺激性气味强的香水，不抹指甲油；男士面部干净、无须，不留长指甲。

（三）佩戴饰品宜遵循大方适度得体原则。不佩戴夸张的耳环、戒指、手链、手镯、手表等饰品。

（四）着工装（制服），在左侧胸前佩戴工作牌，党员徽章或其他徽章位于工牌之上居中，保持衣着干净、整洁，着深色皮鞋。工装（制服）不与便服混穿，不得披衣敞怀、穿拖鞋、戴帽等。因伤病或女性怀孕期间等特殊情况，着装不做统一要求，须穿着与工装（制服）相近的服装。

**二、服务态度规范**

接待办事群众，态度要温和、谦逊、诚恳、热情，耐心周到、百问不厌、百查不烦、解释全面，设身处地为服务对象考虑。

（一）接待要求。工作人员要礼貌接待，服务用语和礼貌称谓使用要自然、亲切，常用服务规范用语要灵活应用，力求准确、明了。

（二）行为标准。要用语文明，来有“您好”送有“再见”，做好服务动作：微笑、双手递交证件等材料，起身送行。指引服务对象时，手势要标准，举止端庄大方得体；严禁出现态度生、冷、硬及各种不耐烦的表情和语言（含肢体语言）。

（三）服务承诺。热心接待群众，耐心回答问题，细心办理业务，诚心提供帮助，真心为民服务，虚心听取反映。服务对象出现误解、言语不当时，要忍让为先，做好政策宣传和解读，及时向科室负责人或值班主任汇报情况并妥善处理。

**三、服务行为规范**

（一）业务服务规范

严格落实好首问、首办负责、一次性告知、限时办结等制度，业务熟练、热情周到地为服务对象提供优质高效服务。

1.主动帮助取号。咨询、帮办人员要热情接待办事群众，使用文明用语主动问候。若需要叫号，则帮助群众取号。

2.及时按序叫号。窗口工作人员要及时叫号，避免群众长时间等待。如果同一业务平均每个窗口等待群众达3个以上的，业务窗口负责人、帮办人员要及时向群众做好解释、疏导，并督促工作人员加快办理速度。

3.认真受理业务。窗口工作人员要热情地以文明用语主动问候，询问服务对象要办理的事项，认真查看提交的申请材料，耐心指导填写表格。严格按规定要求收取资料，不得超标准收取或变相收取资料。条件不符合要求或者申请材料不齐时，要一次性告知服务对象。对不能受理的，告知不予受理原因并出具《不予受理通知书》。对符合条件、材料齐全的，应及时予以受理，并通知审核人员进行审核。

4.依法限时办结。所受理登记事项须在承诺期限内办结。

5.落实首问负责制。对于来大厅办事或者咨询（含电话咨询）的群众，无论是否属于本科室和本人职责范围，首问负责的工作人员都必须主动、热情地接待和答复，不得以任何借口推诿、拒绝和搪塞。属于本科室或者本人职责范围的，应当认真给予解答和办理，需要叫号的，引导群众叫号后给予办理。不属于本人职责范围但是在本大厅其他窗口办理的，应当引导群众到指定的窗口办理。不属于单位职责范围内的，应当向对方说明原因，给予必要解释，告知相关的电话号码、办公地址。

6.落实绿色通道服务机制。对于进入办事大厅的“老弱病残孕”等特殊人群，大厅负责人及咨询帮办人员要主动询问是否需要帮助，确需帮助的，进入绿色通道领取服务优先号，不属本科室业务的，报告给科室负责人召集其他科室按实际情况服务。

（二）日常行为规范

工作人员要做到真心为民服务、热心接待群众、耐心倾听诉求、贴心排忧解难、细心办理业务。

1.提前做好上班准备。至少提前5分钟到岗，穿戴好工作服，整理好工作柜台、桌面，做好接待服务对象的各项准备，保证工作时间内可正式提供服务，严禁出现迟到、早退现象，科室负责人要做好督查工作。

2.正确标示“暂停服务”字样。落实AB角制度，保证工作时间有人值守岗位。工作时间离开岗位10分钟以内的，应当在窗口摆放“暂停服务”标识牌，并向附近同事打招呼，帮忙向自己离开期间前来的服务对象做好解释，返回岗位应当及时撤下“暂停服务”标识牌。

3.规范上岗行为。在工作岗位时，保持良好坐姿和站姿。端正坐姿，上身自然挺直，两肩平衡放松，不得出现手托腮、倚靠、趴卧、跷腿、抖腿等不文明行为。挺拔站姿，不得出现双手抱于胸前、叉腰、捋头发等小动作及用手指人、抛甩物品等其他不文明动作。要充分尊重办事群众，回答群众问题时要面对群众，保持微笑服务。

4.严格请销假制度。工作时间离开岗位10分钟及以上的，应当按规定向科室负责人请假，并告知顶岗人员（B角）代行职责。

5.严明工作纪律。工作时间内严禁打游戏、聊天、吃零食、到外科室串岗或从事与工作无关等事项。如遇电话，示意服务对象后接听。

6.保持环境整洁。柜台、桌面、地面以及电脑、打印机、高拍仪等设施设备保持清洁，办公用品摆放整齐，档案资料及时整理归档，私人物品不得放置在柜台上。工作人员有义务对办事群众的不文明行为进行劝阻和制止，劝阻时应当使用文明用语。

7.做好下班整理。下班后，关闭电脑、打印机等设备，清理桌面、柜台，将座椅推进办公桌下摆放整齐。下班后，每个区域最后一名离岗同志要及时关灯，检查门窗是否关闭，减少安全隐患。

**四、服务用语规范**

接待服务对象要使用标准普通话，保持语调亲切、语速语音适中、语调语速适当，语言简洁准确，语态谦和，声音以服务对象能听清楚且不影响相邻窗口办事为宜；对服务对象使用“先生、女士”等尊称；使用“请、您好、请稍等、谢谢、对不起、再见”等敬语；严禁使用粗话、脏话等服务禁语。

在办事服务过程中，准确使用“服务六部曲”，分情况使用下列文明用语：

1.当服务对象来到窗口时，主动引导“您好”“请问您办理什么业务？”“请出示XX文件（资料）”“对不起，让您久等了”等。

2.查看完服务对象提交的资料后，如资料完整，告知“请稍等，马上为您办理”；当服务对象资料不全时，一次性告知服务对象“您的资料不全，请补齐XX材料后再来办理”。

3.当有其他服务对象插队时，告知“请按取号次序排队，依次办理”。

4.当遇急事需暂停办理时，告知“对不起，请稍等一下，我有急事处理，马上就回来”。

5.当服务对象找错窗口时，告知“请到（X楼X厅）XX窗口咨询/办理”，同时抬手示意。

6.当服务对象资料或表格填写错误时，告知“您的资料XX项内容填写错误，应XX填写，请更正/重新填写后再办理”。

7.当所办业务当天不能出结果时，告知“您的申请我们已受理，XX天内将会给您答复，请留下您的联系方式以便我们及时通知您/请您在XX查看办事进度”。

8.当服务对象提出意见、建议或投诉时，认真听取，并回应“感谢您对我们工作的支持，我们一定会认真加以改正。”“谢谢您的宝贵意见和建议，我们会尽快改进和落实。”“给您带来的不便请您谅解。”严禁与服务对象发生争执。

9.遇到无理取闹的情况时，告知“请稍等，我们正在联系管理部门来处理此事”，并及时联系相关机构。

10.业务办结时，双手将办理结果递给服务对象，告知“您的业务已办好，请核对查收”，并提示服务对象“请对我的服务进行评价”。

11.服务对象离开时，使用“再见，请慢走”。

12.帮办人员在大厅咨询引导服务时，应当使用“您好，请问有什么可以帮您”“请您在取号机取号，按次序排队，依次办理”“请您在预约页面取号/预约，根据提示在休息区等候办理”“请您跟随我到这边自助服务/咨询办理”等。

**五、咨询热线服务规范**

1.电话铃响后，应在铃响三声之内接听。若长时间才接听，接听后应向对方表示歉意。

2.接听电话过程中应使用普通话和文明用语，做到语调柔和、语速适中、吐词清晰、用语规范。

3.受理服务热线应使用以下规范语言：

◆您好，这里是xx不动产登记中心！

◆您好，请讲！

◆抱歉，让您久等了！

◆请问您需要什么帮助！

◆请问您还需要其他帮助吗？

◆请您不要着急，慢慢说！

◆您所咨询的问题请联系XX部门（科室）具体作答（告知其他部门电话）

◆对不起，这个问题我暂时答复不了您，请留下您的姓名和联系电话，待我请示（了解清楚）后再尽快地给您答复，好吗？

◆请及时关注“XX不动产”微信公众号，随时了解工作动态！

◆感谢致电，再见！

不动产登记首问负责制度

为进一步优化营商环境，改进工作作风，提高工作效率，制定本制度。

一、首问负责制是指不动产登记中心各窗口单位工作人员对办事人了解、咨询的事项首问负责回答和解决的制度规定。

二、首问负责人要负责给予办事或咨询一方必要的指引、介绍或答疑等服务，使之最为迅速、简便地得到满意的服务。

首问负责制的对象包括前来不动产登记中心办事的企业、群众及来电、咨询、投诉和业务受理等。

三、对来人或来电提出的咨询、投诉和业务办理等问题，无论是否属于职责范围的事项，首先受到询问的同志要负责指引、介绍或答疑，不得经任何借口推诿、拒绝或拖延处理时间。

四、首问负责科室或工作人员能当场处理的，要当场解决。不能当场处理或不属于职责范围内的，应该做到：

向对方说明原因，给予必要的解释；

将来人带到或指引到相关窗口或科室处理；

可用电话与相关部门联系，及时解决；

转告有关的电话号码或办事地点。

五、答复来人来电提出的问题时，既要准确地掌握政策，又要坚持实事求是的原则。对于不清楚、掌握不确切的问题要及时请示当日值班领导，给予对方一个准确的解答。对于确实解决不了、解释不了或不属于单位职责范围内的问题，应耐心向对方说明情况。

六、答复、介绍和指引时，态度要热情、用语要文明，要杜绝服务忌语，避免“门难进、脸难看、事难办”的现象发生，努力树立不动产登记高效、公正、廉洁、文明的良好服务形象。

七、在业务办理过程中，如发生拒绝、推诿或态度粗暴等现象，一经查实按照不动产登记中心考核办法进行处理。

一次告知制度

为了规范不动产登记窗口工作人员行为，最大限度方便办事群众，制定本制度。

一、大厅不动产登记范围内业务窗口均实行一次告知制。

二、申请人持相关不动产登记资料进行申请事项咨询时，窗口工作人员要将所需资料一次告知申请人。

三、可采取线上（门户网站、微信公众号）、线下（口头、书面）的形式告知服务对象。

四、工作人员在审核中发现申请人提交资料不符合有关规定时，需一次告知申请人补充和更正资料明细和要求。

五、办事群众未持任何资料咨询时，工作人员应耐心解答，也可应群众要求列出资料清单，但不作为申请依据。

六、对不予受理的，应当书面一次性告知申请人。

不动产登记限时办结制度

为提高工作效率，优化营商环境，增强工作人员的依法服务意识，为办事群众提供全面、规范、优质、高效的服务，制定本制度。

一、限时办结是指服务对象办理不动产登记业务时，在符合有关规定及手续齐全的前提下，工作人员在承诺的时限内办结其所请求事项的制度。

二、对即办事项，在服务对象手续完备、材料齐全、符合规定的情况下，要即时予以办理。

三、对限时办理的事项，工作人员在职责范围内无正当理由不得延迟办理。如情况特殊确需延迟办理的，工作人员要按照职权规定报领导批准，并告知服务对象延迟办理的理由和延迟的具体时间。

不动产登记AB岗工作制度

为建立办事高效、运转协调、行为规范的管理体系，结合单位实际，制定本制度。

一、在不动产登记中心内部合理设置岗位、明确不同岗位工作职责的基础上，在工作日内实行AB两个岗位之间顶岗或互为备岗，A角责任人因各种事由不在岗，B角责任人应顶岗。

二、工作人员（A角）因开会、出差、请（休）假或其他原因一天以上无法到岗的，应在离岗前向直接领导汇报正在办理和待办的事项，并做好交接手续，由顶岗人员（B角）代行其职责。工作人员（A角）返岗后，顶岗人员（B角）应告知顶岗期间工作处理有关情况。

三、顶岗人员（B角）应认真履行替代岗位职责，按规定及时办理有关业务，不得推诿、留置、拖延或不办。顶岗人员（B角）代岗期间，工作人员（A角）有明确处理意见的工作事项应按照A角意见处理，其他工作事项可按照有关规定自行处理，并承担相应责任。

四、如因参加会议、集体活动等特殊原因，无法落实B岗人员而出现岗位空缺的，需在办公区显著位置作出离岗告示，并告知回岗办事时间。

五、加强对工作人员适应多岗工作能力的培训，加大工作人员内部轮岗力度，保证AB岗工作人员相互胜任工作。

六、AB岗工作人员执行AB岗工作情况列入年度考核内容。对AB岗工作人员因违反职责造成工作失误的，按照有关规定追究相应责任。

不动产登记帮办、代办管理制度

为进一步深化“放管服效”改革，优化营商环境，为办事群众提供优质、高效、便捷的服务，制定本制度。

1. 帮办服务是为办事企业和群众提供引导、咨询、帮助办理业务等需求的服务。
2. 代办服务主要针对企业间转移登记事项，由代办员受企业委托全程代替对接办理相关手续及委托事项。

三、帮办、代办主要职责

1.回答办事群众有关问题，积极主动引导帮助咨询办事群众到相应业务窗口进行业务办理，协助当日值班领导做好其他相关事务。

2.结合大厅办事群众以及特殊人群叫号困难、窗口人员拥挤等情况，积极主动帮助叫号、引导办事群众到等候区耐心看号等待，按排号顺序有序办理，维护好大厅窗口办事秩序。

3.指导企业熟悉办事流程及办事指南，协助企业准备申请资料、填报表单、办理相关手续等。

4.主动做好大厅其他需要服务事项。

四、帮办人员要按照不动产登记中心工作安排，按时到岗签到、签退，并在左肩右胯戴好绶带在岗服务。

五、帮办人员要主动熟悉大厅各窗口布局、业务范围、办事流程，做好与办事窗口相关人员的有效对接，以热情的态度、文明的礼仪为办事群众提供优质的服务。

不动产登记“绿色通道”服务制度

为进一步深化“放管服效”改革，优化营商环境，提供优质、高效的不动产登记服务，制定本制度。

一、绿色通道是针对特定人群优先受理、优先服务的便捷办事程序。

二、绿色通道的服务对象有：省市重点建设项目或重大民生工程、政府督办项目，老、弱、病、残、孕、军人等特定人群以及有其他特殊需求的人员。

三、符合以下情形的特定人群应当开辟绿色通道：年满75周岁以上老人；因弱、病、残、孕行动不便、不能等候排队的办事群众；军人（持士官证、军官证等证件）；其他需急办人群。

四、绿色通道服务程序：特定人群在大厅现场申请绿色通道服务的，应到咨询窗口填写登记审核，当日值班领导审批签字后叫优先号。

五、业务窗口工作人员收到优先号后，优先受理，优先服务。

六、不动产登记中心干部职工严禁利用工作之便，为不具备“绿色通道”服务资格的亲属朋友说情，为其办理“绿色通道”服务。

七、值班领导要严把“绿色通道”服务审核关。

不动产登记公开承诺制度

为进一步优化营商环境，提高窗口服务质量和办事效率，树立勤政、廉洁、务实、高效的窗口形象，更好的服务企业和群众，向社会公开承诺：

一、依法登记。认真执行国家及省、市、县（市、区）有关法律法规和规定，坚持依法办事，规范登记行为，严格按照政策、制度、职责、程序办理不动产登记事项。

二、政务公开。坚持公平、公正、公开的原则，向社会公开不动产登记办事程序、办事依据、办事条件、收费标准等事项，加强社会监督。

三、便民高效。在不动产登记事项办理中实行首问负责制、一次性告知制、限时办结制、责任追究制，在服务中减少环节、简化程序、方便群众，高效快捷办理。

四、优质服务。窗口工作人员做到素质过硬、专业精通、业务熟练；工作严谨细致、责任意识强、恪尽职守；服务行为规范、热情周到、文明礼貌、耐心解答。

五、廉洁自律。遵守廉政准则和各项制度，严禁向服务对象吃拿卡要，增强廉洁从业和遵纪守法意识，用更加高效的服务、规范的行为、优良的作风做好不动产登记各项工作。

不动产登记中心非工作日时间服务制度

为进一步提升不动产登记服务效能，深入推进不动产登记服务便民化，切实增强企业和群众对优化不动产登记营商环境的获得感和满意度，制定本制度。

1. 非工作日时间服务是指法定节假日、双休日、工作日非工作时间延时为服务对象提供的登记服务。
2. 法定节假日、双休日服务需设置AB岗，确保“节假日不打烊”。

三、延时服务时间为工作日下班时间窗口仍有未完成的业务号，应当延时办理。

四、非工作日时间服务区域为辖区范围内的各市、县（市、区）不动产登记机构。

五、非工作日时间提供服务工作人员应热情接待，不得向服务对象收取任何服务费用或从服务对象获取其他形式的报酬。

六、因特殊原因不具备条件无法提供服务的，应向申请人做好解释说明。

不动产登记中心上门服务规范

为进一步深化“放管服”改革，创新服务举措，真正解决特殊群体的实际困难，制定本服务规范。

一、服务对象

1.当事人因老、病、残、孕等原因行动不便或无法到场申请的。

2.其他需要给予上门服务的对象。

二、服务区域

1.不动产所在地范围内。

2.其他需要紧急办理的特定区域。

三、服务流程

1.申请人需委托一位具有民事行为能力的人员到中心相关业务科室申请上门服务。

2.受托人填写《上门服务申请登记表》。

3.在不影响登记大厅日常工作的前提下，相关业务科室根据自身工作情况，安排上门服务时间，并提前告知申请人或受托人。

4.按照约定时间，各市、县（市、区）登记中心工作人员上门为申请人办理不动产登记事项。

四、服务要求

1.上门服务须2名以上工作人员参加。

2.按规定向申请人宣读和告知相关情况，并通过交谈目测申请人是否具备民事行为能力。

3.告知申请人或委托人，提前办理其他相关业务手续，确保一次上门服务即可完成。

4.通过拍照、录像方式做好上门服务记录。

5.着装得体、举止文明、服务热情，不得故意拖延、刁难办事群众。

6.市区范围外上门服务的需经不动产登记中心主要领导审批。

7.不得接受申请人的吃请、礼物。

五、不能提供上门服务的几种情形

1.服务对象思维不清、听力障碍，既无法用语言交流，又无法进行文字交流，目测为不具备民事行为能力的。

2.上门地点为传染病医院、精神病医院或其他医院的传染病科室、精神病科室的。

3.服务区域存在环保、治安等安全及健康警示的。

4.看守所、监狱等限制人身权利的（司法、监察机关要求予以协助的除外）。

5.有必要终止或暂停上门服务的其他情形。

附件

上门服务申请登记表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 申请人（受托人） |  | 身份证号码 |  |
| 委托人 |  | 身份证号码 |  |
| 申请登记不动产  坐落 |  | | |
| 上门服务地址 |  | | |
| 上门事由 |  | | |
| 联系电话 |  | | |
| **申请人承诺**  申请人意识清楚，具备完全民事行为能力，否则取消上门服务；本表填写内容真实，如因申请人提供信息错误或者不准确而致我中心无法联系申请人的，取消上门服务。 | | | |
| 申请人 |  | 日期 |  |

说明：上门服务为我中心提供的免费便民服务，承诺不以任何名义收取服务费用。

不动产登记容缺受理规定

为持续优化营商环境，深化“放管服”改革，提升不动产登记服务便民化，增强企业群众获得感、满意度，不动产登记中心推行“容缺受理”机制。对不影响实质性审核的非关键要件实行“容缺后补”办理。在基本条件具备、主要申请材料齐全的前提下，因提交的申请材料中非关键性材料存在缺陷或瑕疵、需补交所缺资料后即予以核准。具体规定如下：

**一、适用范围**

申请人（含法人和自然人）申请办理不动产首次登记、转移登记、抵押登记、变更（更正）登记业务时，在缺少非关键性申请材料或非关键性申请材料存在瑕疵的情况下，经申请人书面申请并承诺2个工作日内补齐的（此时限不计入办件承诺时限），各市、县（市、区）不动产登记机构先行容缺受理，申请人在承诺期限内补充相关材料。

不动产转移登记可容缺身份证明材料原件，可通过复印件先行受理，然后补充原件核验。

不动产抵押登记可容缺身份证明材料原件、不动产权证书原件，可通过复印件先行受理，随后补充原件核验。

变更（更正）登记可容缺身份证明材料原件，不动产权证书原件，可通过复印件先行受理，随后补充原件核验。

**二、办理程序**

1.申请

申请人在申请办理不动产登记相关业务时，可按照上述范围选择适用容缺后办理，并提交相应的《承诺书》及不动产登记法律法规规定的其他材料。

2.受理

登记机构收到适用容缺受理办理不动产登记业务的申请时应当检查承诺书内容是否符合规定，申请人签章是否完整及不动产登记法律法规规定应当审查的其他内容。对承诺书不符合规定的，可要求申请人补充修改或不予受理；符合规定的，将申请材料和承诺书一并作为登记资料交由后续审核。

3.审核

适用容缺受理的申请人未在承诺期限内补充相关材料或补充的材料不符合要求的，不动产登记机构应及时作出不予受理决定。

三、监管措施

对申请人违反其作出的承诺、存在无法履行承诺或实际情况与承诺内容不符的，视情况给予以下惩戒：

1.适用容缺受理办理登记业务，但违反承诺未在承诺期限内补充材料或补充的材料不符合要求的，申请人不得再以容缺受理方式申请办理不动产登记。

2.不动产登记机构应及时将未按期补充资料、违反承诺及不实承诺的申请人信息，记入不动产登记失信行为记录。

附件

容缺受理承诺书

本人： 证件类型： ，证件号码： ，联系电话：

（公司、单位）法定代表人： ，身份证号码： ，联系电话： ，经办人： ，身份证号码： ，联系电话： ，

申请办理 ，因 ，申请容缺受理。本人（公司、单位）承诺：

　　一、所作承诺意思表示真实。

　　二、提供的所有材料真实有效。

　　三、知晓容缺受理的条件、要求、本人应承担的义务和责任。

　　四、知晓需补齐补正的材料和要求。

五、在 年 月 日前，提交需要补齐补正的下列材料。

　 （一）

（二）

（三）

六、若申请人在规定的期限内未提供第五条记载之材料的，将重新启动申请程序。

　 七、愿意承担失信产生的后果。

承诺人（盖章）：

年 月 日

不动产登记“好差评”工作制度

为深入推进“放管服”改革，优化营商环境，准确了解企业群众的感受和诉求，自觉接受监督，有针对性地改进服务，按照《山西省政务服务中心“好差评”工作规范》，制定本制度。

1. 本制度所指评价模式为评价主体（办理不动产登记事项权利人）通过“好差评”评价器，进行在线或现场评价。

第二条 “好差评”系统分为“非常满意”“满意”“一般满意”“不满意”“非常不满意”5个评价等级，后两个等级为差评。

第三条 窗口工作人员须在上午9时前用“钉钉”扫描评价器上的二维码，登录“好差评”评价界面；须在下午5时离岗时在评价器界面右下角点击“注销”按钮，退出“好差评”评价界面。

第四条 评价人在窗口办理事项后，窗口工作人员应主动说“您好！请您对我（们）的服务做出评价好吗？”提示评价人进行评价。

第五条 “好差评”工作遵循自愿真实、公开透明的原则，窗口工作人员不得强迫或干扰评价人的评价行为。

第六条 窗口收到差评后，由中心党务办公室第一时间通过查看视频监控、向评价人联系确认、向窗口人员了解情况等渠道进行核实，将核实情况向中心领导报告，同时一并报送政务服务中心考核评价科。

第七条 建立差评整改机制，核实整改情况要通过适当方式，及时向企业和群众反馈，确保差评件件有整改、有反馈。做好差评回访整改情况记录，实名差评回访率要达到100%。

第八条 不动产登记中心将“好差评”情况纳入绩效评价。核实为误评或恶意评价的，评价结果不予采纳。确属差评的，中心按照绩效考核方案评分并扣除相应绩效工资。好评率高的酌情给予奖励。

第九条 不动产登记中心对评价结果进行分析研判，针对企业和群众反映强烈、差评集中的事项，及时调查研究，提出解决方案和整改措施，推动问题解决，助力提升不动产登记服务水平。

不动产登记公开公示制度

为进一步提高不动产登记服务水平，促进勤政廉政建设，提高办事效率，增强工作透明度，制定本制度。

一、政务公开必须坚持依法公开、客观公正、内外有别、注重实效、方便监督的原则。

二、除涉及国家秘密及不宜公开的内容外，政务公开应包括对外公开和对内公开两个方面。

（一）对外公开内容

1.不动产登记交易服务的职能范围，各科室工作职责及各科室窗口工作人员。

2、办事程序、办事依据、办事条件、办事结果、收费标准等与企业群众关系密切的事项。

3、其他必须对外公开的事项。

（二）对内公开内容

1.干部任用、人事安排及奖惩情况。

2.财务制度及收支情况。

3.领导干部职务公务消费情况。

4.重大管理事项的决策及其他应在内部公开的事项。

三、利用门户网站、微信公众号、不动产登记宣传公示栏等有效形式公开政务内容，接受群众监督。

四、公开程序：由公示科室提出公示意见，经分管领导签字同意后进行公示。

五、要确保登记交易信息公开的及时性、准确性和有效性，加强信息互动、实现信息对等，不断提升不动产登记工作整体水平。

不动产登记业务跟踪回访服务制度

为切实提高办事企业和群众在不动产登记过程中的满意度，畅通意见反馈渠道，进一步提升不动产登记服务效能，持续优化营商环境，制定本制度。

一、建立业务跟踪回访制度是为了及时了解和掌握服务对象对不动产登记服务的意见、建议和需求。

二、通过回访及时发现不动产登记中存在的问题和风险隐患，达到提升服务水平、树立良好形象的目的。

三、回访实行专人负责、专人实施原则。

四、回访采用随机回访、定期回访等形式。

五、回访内容包括

（一）不动产登记办理流程、用时、费用情况。

（二）不动产登记精简优化、数据共享与公开、清理规范申请证明材料、提升便民服务效率和质量等情况。

（三）窗口服务质量、服务态度、办事效率等方面满意度情况。

（五）不动产登记需要改进的意见和建议。

（六）其他需要反映的情况和意见。

六、回访要求

（一）回访人员在回访时，应使用文明用语，并耐心细致回答服务对象提出的问题，做好回访记录。

（二）应建立回访台账，记录服务对象对不动产登记的综合评价、意见和建议，每月回访业务量为当月办件业务总量的5%。

（三）回访人员对所收集的意见和建议进行汇总，及时反馈至相关科室进行梳理自查，限期整改。

七、相关科室负责对整改情况进行跟踪督办。

不动产登记投诉处置制度

为完善管理体系，不断改进服务质量，规范办事投诉处理程序，形成有效的投诉管理机制，制定本制度。

一、投诉处理

投诉事项由各市、县（市、区）不动产登记中心党务办公室受理。办事企业群众对不动产登记和权籍测绘工作人员在工作作风、服务态度、行政效能、廉政建设等方面不满的，可向不动产登记中心党务办公室进行投诉。

二、投诉方法

（一）现场投诉：各市、县（市、区）不动产登记中心党务办公室和咨询窗口均设投诉点。

（二）电话投诉：投诉电话为xxxxxx（当地联系方式）。（三）信件投诉：登记大厅设置投诉意见箱。

（四）线上投诉：在微信公众号和门户网站的纪检投诉模块均设立投诉邮箱：[xxxxxx@xx.com](mailto:bdcdb105@126.com;)。

（五）针对热线、每日舆情、社情民意等其他部门发来的转办件进行调查、回复。

（六）针对“好差评”系统收到的“好评”进行好评率统计，收到的“差评”进行调查、处理、回复、上报。

三、投诉处理

投诉受理后，各市、县（市、区）不动产登记中心党务办公室建立台账登记备案，召集相关人员进行调查，提出处理建议。根据企业群众投诉情况做如下处理：

1. 一般情况下，当场裁定或承诺答复；较复杂或涉及两个以上部门事项应及时上报。
2. 口头投诉以口头答复为主，书面投诉的，经调查核实后书面答复投诉人。特殊情况的也可电话回复投诉人。在规定时间内无法办结的，承办人员应向投诉人说明情况，并负责此项投诉的跟踪处理，直到投诉事项处理完毕。
3. 经调查，投诉情况属实的，按照相关要求处理。对处理意见不满的，由中心领导重新安排人员进行调查核实，做到事实清楚，证据确凿，达到投诉人满意。

四、投诉回访

投诉处理完成后，党务办公室要有专门人员对投诉人进行回访，并将反馈意见整理汇总，建立《投诉回访登记表》。投诉回访率要达到100%。

不动产登记窗口建设管理规定

为了不断深化我省不动产登记服务改革，规范和完善不动产登记行业窗口建设，确保不动产登记工作的有序开展，特制定本规定。

一、场所设置

（一）各地要根据实际情况，设置不动产登记、税务及相关业务部门办事窗口，为方便群众办理不动产登记，提供“一条龙”配套服务。

（二）按照功能相对独立、场地相对分离的原则，合理划分引导区、等候休息区、自助服务区、业务受理区、企业服务专区以及其它配套服务区，设置醒目引导标识。

（三）合理利用电脑排队叫号系统、摄像监控系统有效使用并按规定管理。书写用品（笔、印泥）、等待座椅配置齐全。提供商务服务以及饮水服务等。加强保安、保洁工作，做到环境整洁，秩序良好。

二、取号规定

（一）申请人或代理人凭身份证明依次实名在自助取号机按操作程序排队取号。

（二）申请人或代理人持取号凭单等候叫号办理业务，取号凭单领取后，不得私自调换。办件时，窗口受理人员核对取号凭单上的申请人信息，不一致的，不予办理。

（三）申请人或代理人可提前通过线上预约方式申请办理不动产转移登记等相关业务，预约成功后，在预约时间段内到窗口依次排队接受身份查验后取号办理业务。

（四）申请人或代理人实名预约取号后，如未能在预约时间前来取号办理业务，预约作废，应现场排号或重新申请预约取号。

（五）个人或企业因特殊原因需特事特办的，服务引导台安保人员将其引导至窗口，根据相关规定核实情况后，开辟绿色通道，加号或安排专门窗口办理。

（六）窗口工作人员或安保人员违规发号、窗口工作人员未按取号凭单办件，一经调查核实，情节轻微的，予以通报批评，情节严重的，按照有关规定追究有关工作人员的责任。

（七）如叫号系统出现问题，不能正常取号，窗口及安保人员应及时告知相关负责人，解决问题，并采取窗口或安保人员人工发号的方式临时应急，安保人员负责维持现场秩序。

（八）各地根据实际情况参照执行。

三、突发事件与处置程序

（一）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，立即上报政务服务大厅相关负责人，听从指挥。如火势较小，自己完全有能力扑灭时，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。如火势较大，立即关闭总电源并拨打119报警电话，并及时发出报警疏散信号，协调保安和工作人员及时疏散办事群众。在确认人员安全的情况下，有组织地转移物资。

（二）当办公区域突然发生停电事故时，窗口工作人员立即上报政务服务大厅相关负责人，等待电力恢复，大厅（窗口）当日值班人员及窗口工作人员向办事群众做好解释说明工作。

（三）办事窗口因临时性、阶段性、季节性办证，办事群众突然增多引起大厅秩序骚乱时，窗口工作人员应立即报告相关负责人，并迅速进行疏导劝阻、维持秩序。若大厅（窗口）内发生激烈争吵、人身伤害或肢体冲突事件，窗口工作人员及时报告相关负责人，相关负责人及时协调大厅（窗口）保安人员迅速到达现场进行劝阻制止，如当事人仍不听解释、劝告、无理取闹、发生谩骂行为干扰正常工作的或有更加过激行为的，及时报警，交由公安部门处理，以保证大厅（窗口）正常办事办公程序。

（四）大厅（窗口）工作人员凡收到或获得针对公共场所、办公场所进行袭击威胁的信息、电话等，必须及时报告相关负责人。

（五）当办公区域发现可疑包裹、爆炸物及其它危险物品时，工作人员应立即报告相关负责人。在事态未明朗的情况下，配合安保人员稳定现场人员情绪，尽快组织全体工作人员和群众有序撤离，并封闭现场。