

2017年伊始，“最多跑一次”改革在浙江全面启动。为推动“最多跑一次”改革决策落地，市国土资源局按照市委市政府“六争攻坚、三年攀高”决策部署，不断优化办事流程，进一步强化服务群众意识，大力推进高效服务、贴心服务、便捷服务，以“业务提速”“同城通办”“高质稳办”办理为抓手，全面推进登记办理提速提效，努力深化不动产登记“最多跑一次”改革。

不仅做好改革的领跑者，还要做好改革的深化者。市国土资源局不断深入推进不动产登记工作服务争效，截至今年6月底，我市共发不动产权证书117万余本，证明50余万本；其中我市不动产登记服务中心日均受理办件量近2000件，日均发证量达740本，先后获评第二届全国行政服务大厅标准化优秀奖、“全省不动产登记便民利民示范窗口”等荣誉称号。

从落地生根到办事效率大大提高，我市的不动产登记“最多跑一次”改革，从物理整合逐步推进到化学融合的阶段，多维度释放改革红利。

# 推进高效服务、贴心服务、便捷服务 我市深化不动产登记“最多跑一次”



市不动产登记中心导服咨询台

## 市中心 奏响不动产登记服务升级三部曲

近期，宁波市不动产登记服务中心结合中心品牌文化建设，进一步优化窗口布局，增加指引标识，优化表格填写区、宣传公告栏等，实现办理区域软隔离，并配备饮水机、湿巾、纸巾、糖果、老花镜、宣传手册、办事指南等物品，以贴心细节体现温馨服务，让群众宾至如归。

市中心开展多元服务，优化便民体验。实行三部门联合导服，开展资料预审，落实好答疑释惑“一口清、一口准”；成立“蓝马甲”服务队，践行“跟我来、我帮您”；开展无午休和延时办理服务，努力做到群众不回去，窗口不打烊；开辟联合值班制度，开展每周一天领导坐班，在中心五级疑难问题处理机制的基础上，切实解决好群众的合理诉求并做好历史遗留问题的解决。同时，定期联合契税部门人员为年满80周岁或因病、

因残行动不便但神智、语言表达清晰的完全民事行为能力人提供免费上门服务，并为特殊群众开通绿色通道。

市中心以办“一件事”为导向，不断优化流程，努力实现群众“快办件，早领证”的殷切期望。实行“一窗受理”，开展3次业务大提速，逐步实施开展抵押、过户等登记业务60分钟办结内部试运行，不断扩大同城通办业务范围。并应用“互联网+”，开展“微信+电话+网站+自助机”多渠道及自助查档、自助缴费等多元化服务。扩大进驻银行的抵押一站式窗口开设范围，方便按揭群众在贷款银行直接办理业务。

同时，江北不动产登记办理点也同步推进、同步发力，以焕然一新的面貌、优质升级的服务迎接办事群众的到来，为“最多跑一次”改革交上一份满意的答卷。



北仑区不动产登记中心蓝马甲指导进行取号预审

## 北仑 强化“一站式”引导 升级“全流程”跑道

近来，北仑区不动产登记服务工作以整改提升为抓手，强化服务设计、制度完善和设施配置，强化“一站式”引导，多方位升级“跑道”，实现服务提质增效。

通过功能分区、标识指引、窗口业务类型精准显示等，实现“一站式”引导，辅以便捷的“APP”二维码指南、自助取号预审机、自助档案查询机、满意服务评价器等，提高服务对象自主参与度，同时，开辟儿童益智区、母婴室、自助休闲区，通过合理分区优化办理流程，引导全流程高效办理。

升级“全流程”跑道，简化部分事项审核环节。7月2日起，北仑将43

项不动产登记业务全面提速至2个工作日内办结，平均提速率175%。打通内部环节，将关联业务职能全部入驻不动产登记服务大厅，减少内部流转时间消耗。延伸容缺受理服务，北仑在全市率先实行容缺受理“便民卡”，对不符合容缺受理法定要件的，实行“一对一”约定服务，二次上门时即时受理，实现跑道升级、服务提速，43项业务提速以来已办理17250件。

做好靠前服务和事后保障的同时，北仑由“蓝马甲”流动小组提供前期咨询，由中层值班长对“不能一次性跑完”的事项进行事后协调。

## 镇海 “群众没办完 窗口不打烊”

9月4日下午5时，不动产登记中心招宝山窗口的工作人员正准备下班，来了3位办事群众，“对不起，我们是北仑信用社和卓润公司的，你们是不是要下班了？还能办理注销和再抵押吗？”“可以，请提供下资料吧。”一个工作人员回答。“我还没整过，都在这里了。”那人边从公文包里取出一沓厚厚的资料边说。接待的工作人员一看傻眼了，办事群众不仅资料没整理，申请表也没填写，而且还是申请对6套房产分别进行注销和再抵押。“那就一起做吧，我们一个指导填表、一个配号、两个受理、一个注销审核，反正银行和企业的4个人，马上签字就行。”另外同在的4个工作人员二话没说，就边分工边开起了电脑。大家有条不紊地分工合作，直到5时

45分，终于把业务办完了。“真的不好意思，让你们下班晚了，谢谢！”他们表示歉意。“没关系，但是明天来领证的时候请一定要把今天该补的资料带过来。”原来，6项注销业务银行方面准备了一套登记资料，所以需另外再补5套资料，做了“容缺受理”。

类似的延时服务、容缺受理对镇海不动产登记工作人员来说已是家常便饭，他们以“百姓事无小事”“群众没办完，窗口不打烊”的理念踏踏实实为办事群众和企业服务，凡事进行换位思考，不断拉近政府部门与服务对象的距离，让优质的服务真正走进群众的心底。据统计，截至目前，镇海不动产登记中心共开展延时服务479人次，延时服务164小时，开展上门服务12次。

## 鄞州 实行不动产登记“60分钟办结”

今年以来，鄞州不断加大高效办证改革力度，改进便民利民服务。8月27日启动“60分钟办结”模式，除了区行政服务中心不动产登记窗口由原来的2个工作日缩减到60分钟办结，姜山、邱隘、咸祥、横溪等地的不动产登记服务点也同步推进，全区5个不动产登记服务点实现全面提速。

8月27日，是鄞州区不动产登记全面启动“60分钟办结”模式的第一天，家住格兰云天的刘先生来到区行政服务中心不动产登记大厅办理二手房转移登记业务，在工作人员的指导下填写好相关申请信息，9时25分受理初审，9时58分复

审核定，10时01分缮证……40分钟后，刘先生笑容满面地将不动产权证书放入包中。

“不动产窗口受理点对普通商品房全面启动‘60分钟办结’模式，在工作标准不降低、依法依规办证的前提下，精简原来的审批流程，更好服务群众。”鄞州分局不动产登记服务中心主任许佳立说。

启动“60分钟办结”模式第一天，全区共受理并办结相关业务224件。下一步，鄞州分局将对人员调配以及内部流转环节等方面进一步优化，并结合“跟我来、我帮您”蓝马甲服务小组、便民服务等便民措施，进一步提高不动产登记服务质量。

## 余姚 全国首创“预告登记” 破解企业转让难题

近日，余姚市行政服务中心不动产登记窗口发出了“预告登记”转让不动产权证，权利人为宁波佰钢机械制造有限公司。该“预告登记”方式系全国土地二级市场改革试点以来的全国首创，既加快了土地开发投资，又保障了资源的良性流通，得到了国土资源部的充分肯定，并在各地广泛推广。

据悉，宁波佰钢机械制造有限公司地块位于河姆渡镇罗江村，面积6596平方米，为余姚国有建设用地二级市场首宗“预告登记”地块，于去年10月通过“土地超市”以534.276万元的价格成功转让，并依法办理了不动产“预告登记”。今年4月，该地块顺利办理施工许可证，

由受让方按照“先投入后转让”的原则进行开发建设，待达到转移登记条件时正式办理转移登记手续。

据介绍，为切实破解“未完成开发投资总额25%以上的国有建设用地使用权不得转让”的难题，余姚探索以“预告登记”方式为“未完成开发投资总额25%以上的国有建设用地”办理转让，受让方可凭《不动产预告登记证明》办理项目开工相关手续，待开发投资总额达到法定要求时，再依法办理转移登记手续。

截至目前，余姚市已有12宗土地以“预告登记”方式办理转让，其中3宗已办理施工许可证可开工建设，预计可增加固定资产投资2.3亿元。

## 海曙 从无到有，快速跟上“最多跑一次”步伐

2018年6月11日，海曙区不动产登记服务中心办事窗口正式对外办理业务，标志着海曙区区级不动产登记中心窗口正式成立。相比其他区县（市）的中心窗口，海曙在硬件、软件、技术、人员等各方面存在较大差距。面对“最多跑一次”改革的要求和群众的强烈需求，海曙苦练内功，克服困难，实现了“快速承接、快速成长、快速跟上”的目标。

海曙区中心窗口运行三个多月以来，在服务上，推出“蓝马甲”服务队、导服咨询、延时服务、无午休窗口、增开窗口、绿色通道，特殊情况上门服务等方式，让群众切实体会到服务的变化。在效率上，加快办理速度，6月和9月两

次“提速”，现在试运行国有建设用地使用权及房屋所有权转移登记60分钟办结，房地产抵押首次、变更、转移登记60分钟办结。目前，区中心窗口现有不动产事项的90%均已实现了60分钟办结。在通办上，打破区域壁垒增强办事便利性。7月16日起对核发不动产证的部分业务实施三区范围内同城通办。8月27日起，扩大通办业务范围，将2005年后核发的权属证书均纳入通办业务范围。

同时，高标准、严要求，自我加压，不但区中心向市中心看齐，集士港分中心窗口也向市中心、区中心看齐，同步实现“提速、通办”等各项市局布置的要求，努力让群众满意。

## 慈溪 不动产抵押登记跑出新速度

8月24日，慈溪市不动产登记服务中心与金融服务战略合作暨不动产登记延伸服务在慈溪市农村商业银行网点试运行，将传统在行政审批服务中心受理的不动产抵押登记业务“搬到”了银行，标志着慈溪不动产抵押登记业务实现从“最多跑一次”到“现场就办理、一趟不用跑”的新跨越。

不动产抵押登记延伸服务是继“不动产登记与水电气联办”业务之后又一次大胆创新，充分利用了银行网点辐射广、分布密的特点，实现部门间不见面审批、群众跑零趟的多方共赢。办事群众只需向银行提

交资料，就能直接完成抵押权首次登记、抵押权注销登记等业务的办理，彻底打破了以往“银行——不动产登记服务中心——银行”“折返跑”的办理模式，真正实现了“现场办、零跑腿”。

慈溪市不动产登记服务中心将在农村商业银行试点的基础上，逐步推广至市内的其他金融机构及网点，让市民实现“就近办”。同时，指导、督查银行抵押登记代办情况，加强业务考核和保密培训，提高受聘人员的业务水平。下一步，将进一步拓宽不动产抵押登记范围，为市民提供更加便捷、高效、优质的服务。

## 宁海 “三集中三到位”打造标准化服务

宁海县国土资源局瞄准“不动产登记全国样板”目标，实现集中场地办公、窗口整合到位，集中制度管理、组织人员到位，集中计时审批、服务举措到位，内清障碍、外扩服务，登记速度屡创新高。

针对不动产登记受理与审批分离，档案两地流转的现状，国土资源局不动产登记服务中心全部工作人员进驻县行政服务中心。采用分组结对协作的形式，无缝对接“受理—审批岗”，确保前台受理完成后，后台即时审批出证。同时，在设置综合窗口的前提下，其他所有纯不动产业务实行平行受理。

建立“坐班制”“值班制”和“蓝马甲”等制度，健全“日点

评、周分析、月制度总结”、定期回访等工作机制。针对不动产登记队伍庞大、管理复杂的状况，通过业务培训、礼仪培训等方式，加强对工作人员的能力培训和职业素养教育。

科学设置“受理”——“审批”——“出证”3环节各20分钟分配制。受理环节，在叫号机上设置20分钟倒计时，加速受理完成，只准快、不准慢；审批环节，在审批系统里加装时间提醒设备，将20分钟科学分配至审批环节各个节点，确保节点“零间隙”；出证环节，20分钟内完成不动产登记证出证及公共服务业务办理。实现了流程与流程间环环相接、高效运转。

## 象山 打造不动产登记升级版

象山县国土资源局积极践行“新举措”、提升“星形象”、奉献“心服务”，努力推进改革，打造不动产登记升级版。该局不动产登记中心增加联动服务窗口4个，日均办件559件，实现综合提速80%，致力打造一支业务过硬、服务过硬的窗口队伍。

象山不动产登记中心优化办事流程、精简审批材料，先后推出不动产登记全县通办、支付宝移动缴费、不动产登记进度短信提醒等10余项便民举措，6月28日起，该县全面实行2个工作日办结，其中抵押登记、存量房转移等35个与群众关系密切、办件量较大的事项实行60分钟办结领证。此外还与住

建、税务等窗口通力合作，实行“一窗受理、集成服务”，5月1日起实行全业务无差异受理，短短4个月，全窗受理办件量达到29169件。

为打通最后一公里，让工作更具民生情怀，该局坚持从群众实际需求着手，努力在各个细节上下功夫，补齐公共服务短板，寻求群众满意的“最大公约数”。对因行动不便等特殊原因造成本人无法到现场办理的群众，待核实情况后，已多次开展上门服务。此外还推出“远程申报、网上审核”新模式，与银行建立业务互联平台，在银行窗口预受理不动产抵押登记业务，“跑一次”即实现企业、群众办结抵押登记。



象山不动产登记中心工作人员开展上门服务

## 奉化 合力推进“最多跑一次”提速增效

近期，奉化区以不动产登记“最多跑一次”实现率满意率整改提升行动为契机，破除部门壁垒，合力推进不动产登记“最多跑一次”提速增效，提升群众满意度。国土联合住建、税务部门建立领导坐堂制度和值班长制度，三部门领导班子成员轮流坐班，现场观摩、体验办事流程，深入掌握不动产登记“最多跑一次”实施和整改进度，值班长每日定期巡查大厅工作情况，及时补齐工作短板。针对督查和巡查过程中发现的问题，提交不动产登记中心疑难杂症会商小组或局长办公会议研究解决办法。

同时，自我加压，对不动产登记工作全过程全面梳理，优化整合

部门间办事流程，删减重复环节，变串联为并联，缩短办理时限，提高工作效率。针对新拍卖地块，删减发证时需再次测量这一环节。改变以往竣工验收和权测测量串联办理为并联受理，窗口一次性受理材料，两部工作同步开展，实现竣工验收完成即权测测量结束。理清权调和测量工作职责，明确各环节工作时限，确保职责清、时限明、责任清。今年1月至8月，共办理挂接权调凭证7000余件，房地外业测绘2113宗，完成权籍调查1000余件。多次召开协调会，研究制定了《不动产登记换证相关问题及处置办法》（征求意见稿），为下步快速分类处置提供了具体的操作办法。