连云港市地方标准《“云大厅+不动产登记”服务规范》编制说明

一、目的意义

《不动产登记暂行条例实施细则》第十二条规定，“当事人可以委托他人代为申请不动产登记。自然人处分不动产，委托代理人申请登记的，应当与代理人共同到不动产登记机构现场签订授权委托书，但授权委托书经公证的除外”。但在工作实务中，随着我国老龄化的加剧以及常住人口流动，具有委托代理需求的委托方因身患重病、行动不便、身居海外等原因无法到场的情形较为普遍，往返于登记机构或公证机构需要增加办事时间和成本，一定程度上增加了群众办事负担。2019年4月3日，国务院常务会议通过了包括《电子签名法》在内的一批法律修正案草案，决定提请全国人大常委会审议。修改建议其中包括：允许在办理土地、房屋等转移登记时使用电子文书。该建议为不动产登记业务全流程、无纸化线上办理提供了法律支撑。2020年7月，自然资源部办公厅发布《关于印发互联网+不动产登记建设指南》的通知，通知提出有条件的地区，要支撑“一次都不跑”，申请人经过实名认证后按照规范化的业务流程，在线提交申请，通过信息共享集成实现资料免提交，填写格式化的询问笔录并进行真实性承诺，在线进行电子签名，经过审核，完成登记业务，下载电子证照或者邮寄纸质证书。

不动产登记业务专业性强，办事群众咨询及反馈问题渠道少，若通过12345工单流转，咨询反馈周期长，群众办理体验感差。登记业务办理相关事项涉及部门多且流程复杂，办事群众通过线上互联网直接办理难度较大，若依托中介、开发商等角色协助办理，又缺乏信任感，登记业务全程网办难度大。部分人员因在异地，难以抽出时间到登记归属地办理业务，业务办理便利度不高。

在已实行“一窗办事”的基础上，充分发挥“同市同标”系统的优势，通过数据共享、流程再造等举措，科技赋能、拓展数据共享应用，以信息共享为抓手，全面深化建设“云大厅+不动产登记”事项，主要包括：“在线办理电子委托见证”、“可视化线上苏小登”等。

连云港市自然资源和规划局结合多年来其逐渐形成的不动产管理模式，已经形成了业务流程清晰、信息完整的操作流程，并充分利用互联网带来的便利条件，探索各个部门间信息共享的新模式，打破“信息孤岛”等方面，已初步形成了以标准化指导开展“云大厅+不动产登记”服务工作，为业务办理提供了技术规范和数据基础，最大程度地便民利企，受到社会肯定和好评。

二、任务来源

连云港市市场监督管理局《关于下达2024年度连云港市地方标准项目增补计划的通知》。

三、编制过程

本文件按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》规定编制。起草小组主要人员多年从事不动产登记服务相关工作，对不动产登记服务行业有较好的工作经验。本文件的编制主要经历了以下的几个过程：

1、机构建设。2023年9月起开展组织市级地方标准制定工作，成立了由市自然资源局分管领导任组长的标准制定工作小组，配备兼职标准工作人员10名，负责开展地方标准制定日常工作。同时为保障地方标准工作的顺利实施，专门划出20万元用于标准化建设工作，保障工作有序高效开展。

2、技术咨询。2023年12月开始收集相关法律法规、检索相关国家、行业、地方标准，同时开展技术咨询工作，征求主管部门、标准化研究机构、高校等有关专家及从事不动产登记服务工作代表意见。

3、走访研究。2023年12月开始对相关服务单位、客户单位及研究机构走访调研，对“云大厅+不动产登记”服务服务需求进行研讨，在此基础上确定标准范围和内容，制定该文件。

4、调查研究。2024年2月开始查阅各类相关资料，有针对性地收集有关国家文件和技术文献，并汇集之前检索的相关标准。经过认真的分析、整理和归类，选用相关材料作为参考。

5、起草文本。编制小组在查阅相关资料基础上，充分利用起草单位对于不动产登记“不对应审核”服务的调查研究成果，召开研讨会和交流会，编制形成《“云大厅+不动产登记”服务》草案。

6、开展申报。根据前期工作成果，起草单位编制完成《“云大厅+不动产登记”服务》草案和标准申报书，按照市市场监督管理局《关于印发2024年度连云港市地方标准立项指南的通知》要求开展申报工作。

7、获批立项。2024年10月，申报的《“云大厅+不动产登记”服务》地方获批立项。立项后，起草单位召开标准编制工作会议、标准草案研讨会议，对标准草案进行修改完善，形成标准征求意见稿，并准备征求意见。

8、征求意见。2024年10月—11月开展征求意见工作，为广泛征求各方意见，在市市场监督管理局网站正式面向社会公众公开意见征集，同时同步发送至相关主管部门、高校、相关企业单位等，请相关单位及专家从专业角度提出修改意见。

经统计，共征求30个单位30位专家意见，收到13位专家的13条有效反馈意见，工作小组对征集到的意见进行逐条讨论并给出处理意见，其中完全采纳13条，部分采纳0条，未采纳0条。工作小组根据意见整理修改又再次召开会议进行研讨，最终形成标准送审稿。

9、标准审查和材料上报。2024年12月9日，由连云港市市场监督管理局组织专家审查小组（夏永生、成群、李卫、董亮、马玉国）在江苏海洋大学会议中心对标准进行审查。会上，5名专家对本标准进行了细致审查并提出相关意见建议，起草组全部采纳，标准审查符合程序要求，获得一致通过。

起草组按照专家审查会意见建议对标准送审稿作了进一步的修改、整理和完善，于2024年12月11日最终形成了标准报批稿，同时和标准编制说明、标准征求意见汇总表等材料一并报送至市市场监督管理局。

四、主要内容技术指标确立

（一）编制原则

本标准的制定工作遵循“统一性、协调性、适用性、一致性、规范性”的原则，本着先进性、科学性、合理性和可操作性的原则，按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第一部分：标准的结构和编写》给出的规则编写。

（二）主要内容

1、范围

本文件给出了“云大厅+不动产登记”的总则、基本要求、服务要求、服务流程、服务内容、 评价、投诉处理与改进和档案管理的说明。

本文件适用于不动产登记机构利用“云大厅”开展的登记服务工作。

2、规范性引用文件

本文件的规范性引用文件有：

GB/T 19038 顾客满意测评模型和方法指南

GB/T 19039 顾客满意测评通则

GB/T 21010 土地利用现状分类

GB/T 42547 地籍调查规程

TD/T 1095-2024 不动产登记规程

国务院令第656号 《不动产登记暂行条例》

自然资源部令第5号 《不动产登记暂行条例实施细则》

3、术语和定义

本文件对不动产、不动产登记、不动产登记簿、电子证照等内容进行了定义。

1. 总则

规定了依法依规、科学规范，信息互通、加强共享，便民利企、高效办理，创新模式、长效开展等方面做出规定。

5、基本要求

规定了人员、设施设备、制度三个方面的要求。

6、服务

规定了实现最多跑一次、实现一次都不跑、咨询沟通服务、统一收件材料、数据共享互通等方面做出规定。

7、服务流程

规定了“云大厅+不动产登记”服务规范的步骤流程。

8、服务内容

按照服务流程图，从苏服办APP、在线咨询、在线帮办、在线见证、网上支付、身份认证及电子签名、音频视频双录与保存、数据上链与存证、办理结果的全流程中的每一项服务提出了要求。

9、 评价、投诉处理与改进

对服务评价、投诉处理以及后续的改进措施提出了要求。

1. 档案管理

对档案管理的内容做出具体规定。

1. 重大分歧意见的处理过程和依据

无

1. 与法律法规和强制性国家标准的关系

本标准的制定不违反相关法律法规及强制性标准，不存在与国家标准、行业标准，与相关标准的内容异同。

本标准引用了GB/T 19038 顾客满意测评模型和方法指南、GB/T 19039 顾客满意测评通则、GB/T 21010 土地利用现状分类、GB/T 42547 地籍调查规程、TD/T 1095-2024 不动产登记规程等相关标准。

七、实施推广建议

建议实施推广对象：连云港市范围内从事“云大厅+不动产登记”服务的专业机构、主管部门、高校、科研机构等。

实施推广建议：

一是要加强标准宣贯工作，提高本行业监管人员及服务机构标准化服务的思想意识。

二是主动将相关标准文本发放至相关机构及人员，加强跟踪指导有关服务机构严格按照标准开展工作。

三是加强标准使用过程中的验证和修订完善。

八、起草单位和起草人员

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 姓名 | 单位名称 | 职务/职称 | 项目分工 | 参与重要标准起草情况 |
| 1 | 张 祥 | 连云港市自然资源和规划局 | 副处长/高级工程师 | 主持本标准制定，负责资料收集、起草等 | 参与多项标准化项目工作 |
| 2 | 张彦彦 | 连云港市不动产交易登记中心 | 科长/高级工程师 | 标准方案起草、修订、组织协调等 | 参与多项标准化项目工作 |
| 3 | 黄 玺 | 连云港市国土资源信息中心 | 中级工程师 | 标准制定 | 参与多项标准化项目工作 |
| 4 | 李方杰 | 连云港市不动产交易登记中心 | 科长/高级工程师 | 标准制定 | 参与多项标准化项目工作 |
| 5 | 卢长缨 | 连云港市住房保障中心 | 中级工程师 | 标准制定 | 参与多项标准化项目工作 |
| 6 | 葛力瑞 | 灌云县自然资源和规划局 | 中级工程师 | 标准制定 | 参与多项标准化项目工作 |
| 7 | 季 言 | 连云港市不动产交易登记中心 | 中级工程师 | 标准制定 | 参与多项标准化项目工作 |
| 8 | 杨 扬 | 江苏智慧云港科技有限公司 | 项目经理/工程师 | 标准制定 | 曾参与企业标准制定工作 |