

DB 3207

连 云 港 市 地 方 标 准

DB 3207/T 2035—2025

"云大厅+不动产登记"服务规范

Service specification for "Cloud Hall + Real Estate Registration"

2025 - 01 - 14 发布

2025 - 02 - 17 实施

连云港市市场监督管理局 发 布

目 次

前言 II

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 总则 2

5 基本要求 2

6 服务要求 3

7 服务流程 4

8 服务内容 5

9 评价、投诉处理与改进 6

10 档案管理 6

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。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由连云港市自然资源和规划局提出并组织实施与监督。

本文件由连云港市社会管理和公共服务标准化技术委员会归口。

本文件起草单位：连云港市不动产登记中心、连云港市自然资源和规划局、连云港市国土资源信息中心、连云港市住房保障中心、灌云县自然资源和规划局、江苏智慧云港科技有限公司。

本文件主要起草人：张彦彦、张祥、黄玺、李方杰、杨扬、卢长缨、葛力瑞、季言。

"云大厅+不动产登记"服务规范

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

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 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

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

不动产 real estate

土地、海域以及房屋、林木等定着物。

[来源：TD/T 1095-2024，定义3.1]

3.2

不动产登记 real estate registration

不动产登记机构依法将不动产权利归属和其他法定事项记载于不动产登记簿的行为。

[来源：TD/T 1095-2024，定义3.6]

3.3

不动产登记簿 real estate register

由不动产登记机构依法制作和管理，用于记载不动产自然状况、权利状况以及其他依法应登记事项的特定簿册。

[来源：TD/T 1095-2024，定义3.7]

3.4

电子证照 electronic certificates and licenses

由各单位依法出具的、具有法律效力的各类证照、证明、批文、鉴定报告、办事结果等文件，比如有身份证、结婚证、银行还款流水证明、营业执照等。

3.5

云大厅 cloud Hall

依托“苏服办”APP及线上“苏小登”等服务平台，通过人工智能等先进计算机技术，实现实体业务线上办理。

3.6

“云大厅+不动产登记”服务 “cloud hall + real estate registration” service

将不动产登记业务场景通过云大厅办理，借助人脸识别、线上签名以及公证处视频存证等多种技术手段进行业务安全保障，实现不动产登记业务云大厅服务。

4 总则

4.1 依法依规，科学规范

依法确定办理不动产登记所需材料的种类和范围，并将所需材料目录在办公场所、门户网站和政务服务网等公共载体发布。不应随意扩大登记申请材料的种类和范围，没有相关法律法规依据的材料，不应作为登记申请材料。

4.2 信息互通，加强共享

加强信息互联互通，与不动产登记相关的材料或者信息，能够直接通过信息共享获取的，不应要求申请人重复提交，获取的材料或者信息不应用于不动产登记之外的其他目的。根据信息互通共享情况及时更新并公布申请材料目录，明确申请材料的获取方式。

4.3 便民利企，高效办理

严格按照规定规范不动产登记申请、受理、审核、登簿、发证等环节，不应随意拆分登记职责，确保不动产登记流程和登记职责的完整性。没有法律、行政法规以及《不动产登记暂行条例实施细则》依据的前置条件，不应纳入不动产登记的业务流程。

4.4 创新模式，长效开展

加强部门协作，推进云大厅不动产登记服务建设，降低群众不动产登记办事成本。

5 基本要求

5.1 人员

5.1.1 应熟悉国家、地方有关登记工作相关的法律法规、方针政策。

5.1.2 应具备高度的工作责任心，做到热情认真、服务高效。

5.1.3 根据相应的服务要求，应熟练掌握《不动产登记暂行条例》、《不动产登记暂行条例实施细则》、TD/T 1095、GB/T 21010、GB/T 42547 等要求。

5.1.4 应定期参加业务培训，不断提升自身专业水平。

5.1.5 应严守职业道德，保障登记信息安全，不泄露登记信息。

5.2 设施设备

5.2.1 确保云大厅不动产登记不受干扰和业务独立性，设置“云大厅不动产登记”窗口，设置独立办公区域。

5.2.2 确保云大厅不动产登记的硬件设施配置完善，包括但不限于包括电脑、打印机、高拍仪、高清网络摄像头等，以满足日常办公和业务办理的需求。

5.2.3 云大厅不动产登记窗口应确保网络畅通、设备正常运转。

5.2.4 云大厅不动产登记业务办理应在视频见证下完成，应存储大量视频文件，搭建充足的存储空间。

5.3 制度

5.3.1 应建立健全“云大厅+不动产登记”服务工作相关制度、措施以及实施方案的制定和落实。

5.3.2 管理制度包括但不限于：

- a) 财务管理制度；
- b) 工作人员管理制度；
- c) 宣贯培训学习制度；
- d) 服务管理制度；
- e) 安全管理制度；
- f) 投诉建议处理制度；
- g) 信息保密制度；
- h) 档案管理制度；
- i) 员工考核奖惩考核制度。

6 服务要求

6.1 实现最多跑一次

申请人线上提交申请和材料，通过信息共享集成，经内部审核，申请人可到现场领证，最多跑一次。

6.2 实现一次都不跑

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，经审核，完成登记业务，下载电子证照或者邮寄纸质证书。

6.3 咨询沟通服务

设置线上智能客服，精确回复用户提出的问题；依托音视频通话，提供基于音视频通话的人工问答服务，及时响应企业和群众咨询。

6.4 统一收件材料

凡可经过共享获取的材料不再另外收取纸质材料，根据业务类型统一收件材料，共性材料经备案提交一次即可。

6.5 数据共享互通

统一全市不动产登记报件、数据查询、电子证照传递等接口标准，实现各政务部门、金融机构等与不动产登记部门不同平台间的数据高效交换与集成；统一数据标准，实现数据安全有效存储，满足共享互通需要。

7 服务流程

服务流程如图1所示。

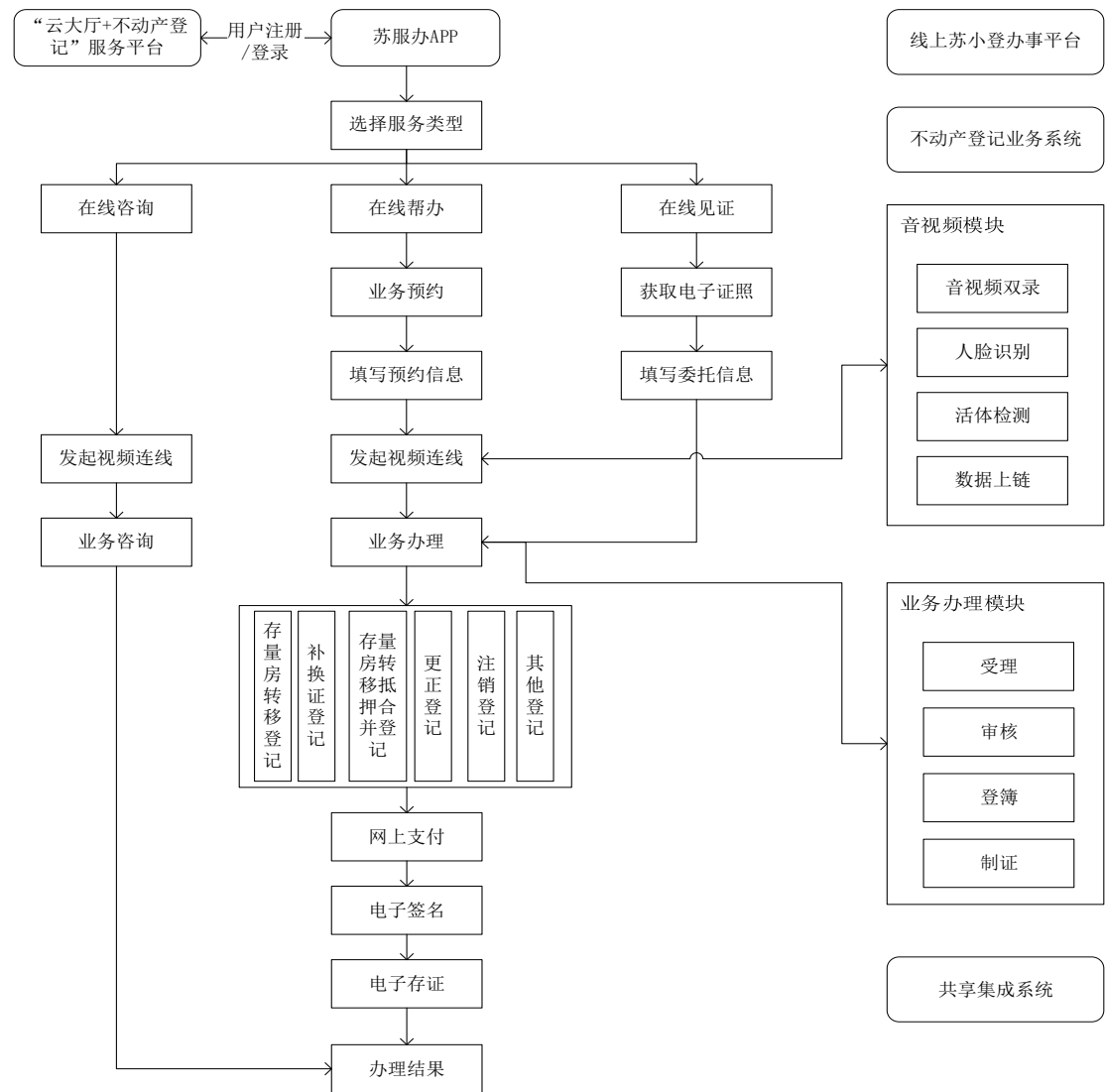


图1 服务流程

8 服务内容

8.1 “苏服办” APP

8.1.1 申请人可通过“苏服办”APP直接登录“云大厅+不动产登记”服务，无需再次注册。

8.1.2 “云大厅+不动产登记”服务应包括但不限于以下业务：

- a) 存量房转移登记；
- b) 存量房转移加抵押权首次登记；

- c) 不动产换证登记;
- d) 不动产权证书遗失补发。

8.2 在线咨询

通过“苏服办”APP提供的在线咨询服务,点击进入视频咨询连线工作人员,按照咨询的顺序及不动产工作人员数量进行排队,待工作人员接通后,可进行登记相关业务咨询。

8.3 在线帮办

8.3.1 申请人在“苏服办”APP中根据业务事项进行选择预约不动产登记业务办理,可进行选择日期和时段进行预约,预约申请成功后可查看预约情况。

8.3.2 预约时间前15min,预审申请人进行线上报到后,待工作人员进行连线,连线后工作人员和预约申请人在相同视频房间进行业务沟通交流。

8.3.3 工作人员应根据标准服务事项及服务规范获取预约申请人的办理信息,进行业务办理并指导申请人进行电子签名、办件材料上传等操作,完成不动产登记业务办理。

8.4 在线见证

委托人进入“苏服办”APP在线委托模块,获取名下不动产登记信息,委托人选择委托办理房屋记录,选择委托申请事项、委托期限信息,保存提交后进行线上签署委托书,委托人和受托人连线相关工作人员,由相关工作人员对委托事项内容进行视频见证,视频见证审核通过后,受托人到不动产登记大厅办理业务时,不动产登记受理人员根据委托人和受托人证件信息获取到在线委托视频、委托书等作证材料。

8.5 网上支付

云大厅应支持登记费及税费在线缴纳。涉税业务线上办理完成税务申报核税后,工作人员计费完成后,生成待缴款记录在申请人“苏服办”APP中,申请人可进行网上支付,支付完成后应支持获取电子完税证明以及电子发票。

8.6 身份认证及电子签名

8.6.1 “苏服办”APP登录实行人脸识别校验,文件签署时采用实人认证以及短信验证码等多重验证方式进行验证,确认申请人身份。

8.6.2 为保障当事人真实意愿表达,实现全程网办、无纸化办理,除信息共享获取电子材料外,登记业务办理申请书、问询记录、交易合同等申请材料,应支持申请人手机端进行实人认证后进行电子签名。

8.7 音频视频双录与保存

预约业务办理过程中,工作人员应全程音频视频双录,并存储在业务流程中,保障申请人真实意愿表达。

8.8 数据上链与存证

业务申请的文件签署以及音频视频双录均在公证处应用服务中实现,全程在电子公证处认证中进行,业务结束后所有数字文件均上链“江苏省公证区块链”,并生成公证处存证证明,降低登记业务风险。

8.9 办理结果

8.9.1 在线咨询、在线办理以及在线见证业务进度可在个人中心查看。

8.9.2 预约业务办理成功后，可查询不动产登记信息，查看登记结果信息，已登簿的登记业务应允许查看电子证照。

9 评价、投诉处理与改进

9.1 评价

9.1.1 应采取内部评价和外部评价相结合的方式，开展以服务对象满意度测评为核心要素的服务质量。可采取量化评价形式、日常评价与年终评价相结合。

9.1.2 满意度测评应符合 GB/T 19038 和 GB/T 19039 要求。

9.2 投诉处理

应提供现场、信函、电话、网络等投诉渠道，明确专门部门负责调查、处理服务对象的投诉处理结果告知投诉人。

9.3 改进

应建立持续改进机制，根据服务过程中意见反馈，满意度评价调查、投诉处理意见等，制定改进措施，提升服务质量。

10 档案管理

服务机构应建立档案管理制度，包括但不限于：

- a) 建立格式统一、内容全面、建档规范的档案规则；
 - b) 文件存档与检索规则，进行分类登记和编号管理；
 - c) 文件保存规则，明确保存方式、期限；
 - d) 文件销毁规则，明确销毁方式。
-