

# DB 3207

连 云 港 市 地 方 标 准

DB 3207/T 2034—2025

## 不动产登记“不对应审核”服务规范

Service specification for real estate registration “Non  
Corresponding Audit”

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 服务流程 ..... 3

7 服务内容 ..... 4

8 服务要求 ..... 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、江苏智慧云港科技有限公司、南京国图信息产业有限公司。

本文件主要起草人：张祥、张彦彦、李方杰、杨扬、夏正亚、韦丽、顾大伟、卢衍泽。

# 不动产登记“不对应审核”服务规范

## 1 范围

本文件给出了不动产登记“不对应审核”服务工作的总则、基本要求、服务流程、服务内容、服务要求、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“不对应审核”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 21061 国家电子政务网络技术和运行管理规范  
GB/T 42547 地籍调查规程  
TD/T 1095-2024 不动产登记规程

## 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

不动产登记“不对应审核” real estate registration “non-corresponding audit”

打破受理、审核、登簿人员和地域相对固化的模式，不动产登记系统随机、均量派发不动产登记业务。

### 3.5

电子材料 electronic record

以电子、光学、磁或者类似手段生成、发送、接收或者储存的图像、文字、声音等信息材料。

[来源：TD/T 1095-2024，定义 3.9]

## 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，未经审核批准不应对外展示。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

全方位统一不动产登记业务办理标准，进一步优化流程、精简环节和材料，压缩办理时间，降低办理成本，全面提高办事指南的统一性，优化整合不动产登记办理程序，提高不动产登记业务受理、审核能力，提升不动产登记业务的审核效能。

### 4.4 创新模式，长效开展

规范不动产登记行为，提高不动产登记审核的工作人员素质，提升登记质量，实现登记业务标准化、登记办理均衡化、登记人员廉洁化。

## 5 基本要求

### 5.1 人员

5.1.1 工作人员应熟悉登记工作相关的法律法规、方针政策。

5.1.2 工作人员应具备高度的工作责任心，做到热情认真、服务高效。

5.1.3 工作人员应根据相关工作要求，熟练掌握相关条例及 GB/T 21010、GB/T 42547、TD/T 1095 要求。

5.1.4 应定期参加学习，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，不应泄露登记信息。

### 5.2 设施设备

5.2.1 提供不对应审核服务的设备应具备满足工作需求的网络环境。

5.2.2 窗口应配置申报自助服务终端设备，或其他类型设备，包括电脑、打印机、高拍仪、身份证读卡器等。

5.2.3 提供不对应审核工作，应确保网络畅通、设备正常运转。

### 5.3 制度

5.3.1 应建立健全不对应审核工作相关制度、措施以及实施方案的制定和落实。

5.3.2 相关工作制度应包括但不限于：

- 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；
- j) 定期质检制度。

## 6 服务流程

服务流程如图1所示。

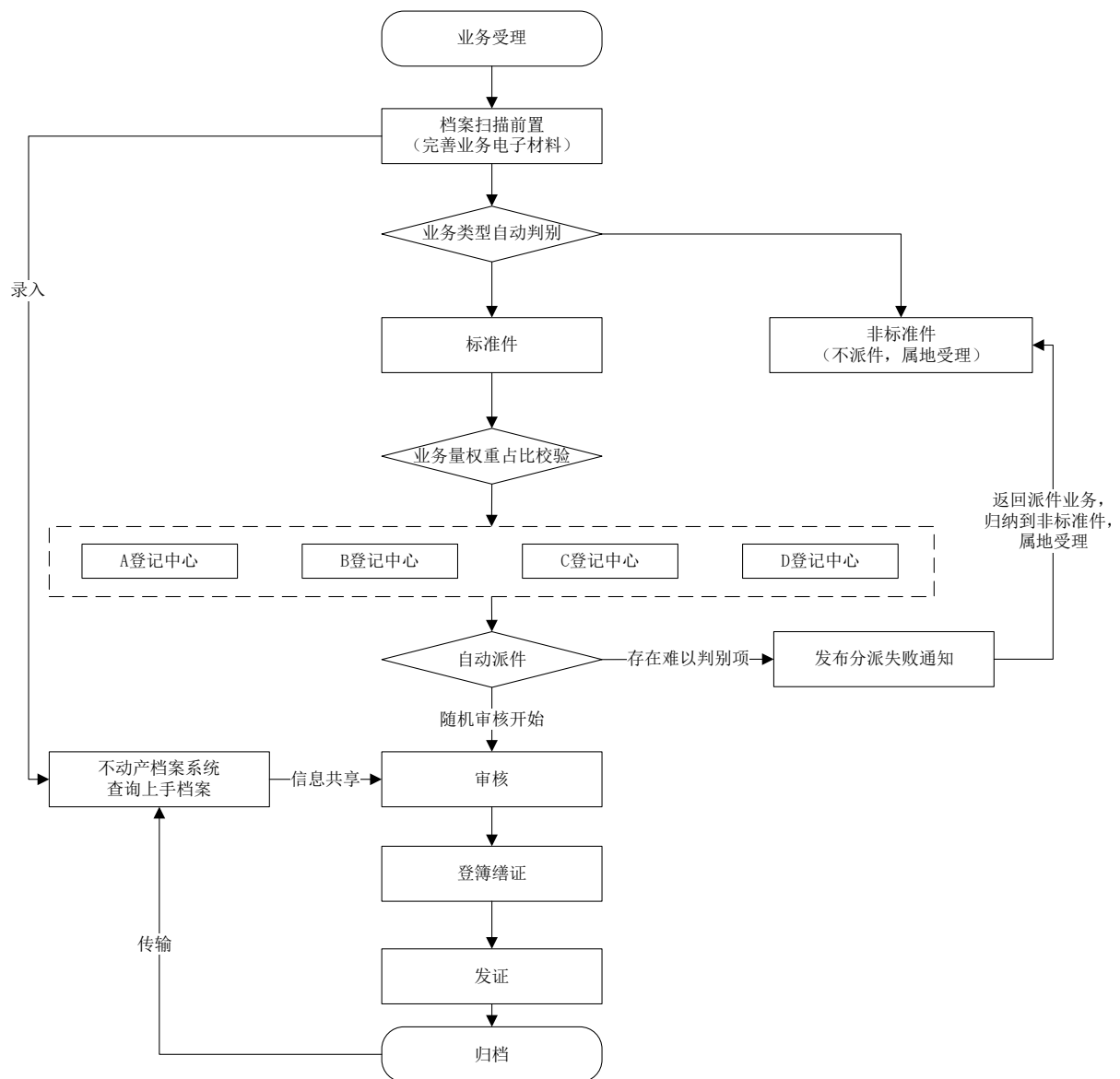


图 1 服务流程

## 7 服务内容

### 7.1 业务受理

7.1.1 升级不动产服务窗口，将“单一业务”受理窗口升级为“全业务、无差别”综合受理窗口。

7.1.2 建立统一同住建、公安、税务、民政、法院等部门的数据共享机制，实现与金融机构、法院的业务协同，将不动产登记业务形成标准件。

7.1.3 不对应审核应包括但不限于以下登记业务：

- 存量房转移登记；
- 存量房转移加抵押权首次登记；
- 存量房转移加组合贷款合并登记；
- 国有建设土地使用权和房屋所有权抵押登记；



- e) 新建商品房转移登记;
- f) 预告登记和抵押预告登记(组合贷);
- g) 预告商品房期转现(所有权、抵押权);
- h) 预购商品房预告登记和预购商品房抵押预告登记。

## 7.2 档案扫描前置

将档案扫描工作前置,工作人员按照档案扫描相关工作规范,对申请人提供的纸质材料进行扫描数字化,并上传到不动产档案系统中。

## 7.3 业务类型判断

相同业务类型、办事流程、收件材料、审核标准、服务标准、登簿制式标准等的不动产业务,将其统一归纳为标准件,由系统随机派件、不对应审核;其他业务归纳为非标准件,由属地审核。

## 7.4 业务量权重占比

按照业务办理量、业务流程等设置权重,系统根据权重进行业务派发。

## 7.5 自动派件

- 7.5.1 系统根据相关权重值,自动将不动产登记业务派发给指定的审核登簿人员。
- 7.5.2 受理人员对派发过程无感,派发成功后系统自动关闭当前的待办任务。
- 7.5.3 受理人员无法查询到不动产登记业务派发给相应审核登簿人员。
- 7.5.4 若存在系统难以判别项,系统自动发布分配失败通知,将该笔业务归为非标准件,系统不随机派件,由受理人员选择属地审核人员进行业务审核。
- 7.5.5 若存在如集中交房、新生报名等短时间内大批量业务申请的情况,可由人工干预相关权重值,以均衡各县区业务。

## 7.6 审核

- 7.6.1 根据申请登记事项,按照有关法律、行政法规、不动产登记审核标准对申请事项做进一步审查。
- 7.6.2 相关申请材料通过信息共享集成,审核人员调用不动产档案系统中的电子材料进行查阅审核。

## 7.7 登簿缮证

经审核符合登记条件的,将申请登记事项记载于不动产登记簿,并进行缮证。

## 7.8 发证

按照申请人申请,提供下载电子证照或邮寄纸质证书等方式,核发不动产权证书或不动产登记证明。

## 7.9 归档

不动产登记业务办结后按规定将相关资料移交归档。

# 8 服务要求

- 8.1 应树立以服务对象为中心的服务理念,全面、准确了解服务对象的需求,为服务对象提供优质、高效的服务。
- 8.2 应如实将以下内容告知服务对象:

- a) 不对应审核工作服务范围；
- b) 不对应审核服务人员的专业情况；
- c) 服务内容和收费标准；
- d) 服务对象应配合完成的相关工作要求；
- e) 其他需要提醒告知服务对象的相关重要注意事项。

8.3 服务过程中应热情、友好,使用规范、文明语言。回答服务对象的问题应简明扼要、准确如实,如不能满足服务对象的要求应明确告知。

8.4 应严格信息保密,维护服务对象权益。

8.5 由于客观原因导致在约定时限内难以完成相关服务工作,应当及时与服务对象沟通、确认,并协商更改服务时限。

8.6 应加强服务工作水平,不断规范和创新不对应审核工作服务,提升服务能力和效率。

8.7 及时回应服务对象疑问,处理服务对象投诉,妥善解决矛盾纠纷。

## 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

服务机构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

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) 档案保存规范,明确保存方式、期限;
  - d) 档案销毁规范,明确销毁方式。
-