

河南省自然资源厅办公室文件

豫自然资办发〔2019〕54号

河南省自然资源厅办公室 关于印发河南省不动产登记大厅建设标准与 规范指导意见的通知

各省辖市、济源示范区、各省直管县（市）自然资源主管部门：

为进一步推进全省不动产登记大厅规范化建设，切实提高登记质量和服务水平，现将《河南省不动产登记大厅建设标准与规范指导意见》印发给你们，请认真组织落实，实施中发现的问题请及时报厅确权登记局。



河南省不动产登记大厅建设标准与规范

指导意见

1 适用范围

本标准与规范规定了不动产登记大厅功能区域设置、标识标牌、设施设备、电子政务服务平台、人员配备、服务方式等内容与要求。

本标准与规范规定适用于市、县（市、区）不动产登记大厅的建设。已入驻政府统一政务服务中心的不动产登记窗口建设以当地政务服务中心要求为主，本指导意见为辅。乡（街道）、村（社区）便民服务窗口建设可参照执行。

2 功能区域设置

2.1 总体要求

2.1.1 不动产登记大厅应根据服务内容设置功能区域，包括引导区（咨询服务区）、等候区、窗口区、投诉受理区、自助服务区、后台审批服务区、档案室（档案存档区）等服务区域。

2.1.2 引导区、等候区、窗口区等区域宜通过颜色、物理分隔等方式进行区分。

2.1.3 应设置标志明显、数量适宜的男女卫生间。

2.2 引导区（咨询服务区）

2.2.1 引导区（咨询服务区）在空间上应位于不动产登记大厅入口显著位置。有多个入口的不动产登记大厅，可在每个入口处设置，也可选择仅在主要入口设置，并在次要入口设置导向引导区（咨询服务区）的明显指示牌。

2.2.2 在引导区（咨询服务区）显著位置设置办事指引图和电子显示屏。

2.2.3 引导区（咨询服务区）应设置不动产登记大厅内所有窗口办理事项的流程及收费标准、所需材料清单，可以通过告示牌或电子查询系统的方式提供。

2.2.4 引导区（咨询服务区）应设置人工服务问询台，提供人工引导、咨询服务。问询台的大小应根据不动产登记大厅的规模决定，市级与县级不动产登记中心分别以能供 2-4/1-2 名工作人员同时开展问询工作为宜。

2.2.5 引导区（咨询服务区）的政策宣传资料、服务指南等物品应摆放整齐、美观，宣传资料、服务指南上内容应印刷准确，字体美观，设置规范，内容及时更新。

2.3 等候区

2.3.1 等候区在空间上应位于引导区与窗口区之间，等候区的设置宜连成一整片。

2.3.2 等候区应设置不少于窗口数量 2 倍的座椅，并提供舒适的休息环境。

2.3.3 等候区应配备必要的便民服务设施，如饮水设备写字

台、报纸阅览架、手机充电设备、老花镜、轮椅、急救箱等，免费供服务对象使用，并设置醒目的导引标识。

2.4 窗口区

2.4.1 应分类设置综合窗口，合理配置综合窗口数量，建立“前台综合受理、后台分类审批、统一窗口出件”的工作模式，实现一窗受理、集成服务”，实现不动产登记、税费征收、房屋交易“一窗受理、并联办理”。同一不动产登记事项应在一个窗口收件、一套资料内部传递、一次性收费、一个窗口发证。对当日不动产登记申请能够在当日正常工作时间内全部受理，不得存在限号、倒号等情形。

2.4.2 各服务窗口宜提供可供服务对象对申请材料进行简易操作的环境，包括：

- 尺寸适当、桌面平整的服务台；
- 高度适当的座椅；
- 必要文具。

2.4.3 各服务窗口应设置服务评价设备，进行一事一评。

2.4.4 每个服务窗口应独立配备办公桌椅、电脑和所需的其他办公设施设备。

2.4.5 应设置投诉受理窗口，统一受理投诉、疑难问题处理窗口。

2.4.6 办理业务时，采用高清视频、身份证识别器等先进的身份验证记录手段，提高验证准确率。

2.4.7 对登记资料错误或不齐的，一次性告知申请人补正登记资料；对不符合受理条件的，当场向申请人出具书面不予受理通知书；符合条件的，当场出具受理回执。整合精简收件资料，切实减轻申请人负担。

2.4.8 当日申请的登记业务应保证全部正常受理并在承诺办理时限内完成审核登簿。受理、审核、登簿岗位宜按 4:2:1 的比例配置充足的工作人员。

2.5 后台审批区

后台审批区应能够为审批服务人员提供受理行政审批或行政（公共）服务的必要工作环境。应配备传真机、打印机、复印机、扫描仪、电脑等必要的办公设备。

2.6 档案室

2.6.1 档案室建筑设计要遵循安全保密、布局合理、科学适用的原则。档案室要按照功能区分原则，力求达到功能合理，流程便捷。档案用房要实行“三分开”（档案业务工作室、档案库房和阅档室分开）。

2.6.2 档案库房硬件建设要符合档案防护的基本要求，即防潮、防水、防火、防盗、防阳光照射、防紫外线照射、防高温、防尘、防污染和防有害生物（霉、虫、鼠）。门窗应具备防火防盗、安全防护功能。档案库房墙体要求坚固耐久，具有隔热、防潮、防尘、防火功能。

2.6.3 档案室内应配备档案专用、高配置的计算机、扫描仪、

光盘刻录、网络和存储设备，可配备档案专用打印机及复印机、照相机、防磁柜、消毒柜等设备。档案柜、架宜采用不燃烧材料或难燃烧材料。

2.6.4 档案室应设置足够面积的资料存放空间，还必须考虑一定的发展空间；档案室内的专柜应当编制档案存放索引、档案存放示意图、档案柜架指引标记，并建立档案收进（移出）、出（入）库登记簿，做好登记。档案室内的资料应当分类排列、编号，制作目录，并与档案分开存放。

3 标识标牌

3.1 导向指引

3.1.1 不动产登记大厅应配备完整的标识导向系统，包括公共图形标识，外部导向标识以及内部导向标识三部分。

3.1.2 公共信息图形标识符号应符合《标志用公共信息图形符号第1部分：通用符号》（GB/T 10001.1-2012）的要求。

3.1.3 外部导向标识应能够引导服务对象方便快捷地来到不动产登记大厅，包括各类道路标识牌，网络地图、各主要出入口设置的醒目标志等，应符合《道路交通标志和标线第1部分：总则》（GB5768.1）、《道路交通标志和标线第2部分：道路交通标志》GB 5768.2、《公共信息导向系统导向要素的设计原则与要求第1部分：总则》（GB/T 20501.1）。

3.1.4 内部导向标识应能够引导服务对象在不动产登记大厅内办事时方便快捷地找到各功能区以及目标办事窗口，应符合

《公共信息导向系统设置原则与要求第 1 部分：总则》(GB/T 15566.1) 的要求。

3.2 公示牌

3.2.1 应在服务场所主入口醒目位置设置工作时间公示牌。

3.2.2 应设置政务服务公示栏。

3.3 窗口标识牌

窗口应设置吊牌或电子显示屏，显示内容包括窗口号、窗口名称、主要业务简称等。

3.4 警示类标志

3.4.1 消防安全标志应符合《消防安全标志 第 1 部分：标志》(GB 13495.1) 的要求，颜色应符合《图形符号 安全色和安全标志 第 1 部分：工作场所和公共区域中安全标志的设计原则》(GB 2893.1)的要求，设置应符合《消防安全标志设置要求》(GB15630) 的要求。

3.4.2 疏散指示标志应醒目、无遮拦，疏散通道、疏散楼梯、安全出口应保持通畅。

4 设施设备

4.1 应配置与其场所规模相适应的照明设施，室内照明应符合《室内工作场所的照明》(GB/T 26189) 及节能环保要求，并配备应急照明系统，提供不间断电源。

4.2 应配置空气调节系统，并应符合节能环保要求。

4.3 应配备满足电子政务服务要求的网络通讯设施。

4.4 应按《中华人民共和国消防法》的要求，结合场所的火灾类别和危险级别配置消防设施，安装防火灭火系统，设置紧急逃生通道等，并按照《建筑消防设施的维护管理》(GB 25201)的要求进行定期检查和日常维护保养。

4.5 应设置无障碍设施、设备。

5 电子政务服务平台

5.1 平台建设

应按照《电子政务系统总体设计要求》(GB/T 21064)、《电子政务标准化指南》(GB/T 30850.1、GB/T 30850.2、GB/T 30850.3、GB/T 30850.4、GB/T 30850.5) 的要求建设。

5.2 平台运行

应建立健全运行维护制度，运行管理应符合 GB/T 21061 的规定。

5.3 平台信息发布及咨询系统

5.3.1 平台信息发布及咨询系统应能够帮助服务对象了解各进驻事项的办理要点，包括信息发布网站以及网上咨询模块。

5.3.2 信息发布网站上发布的内容应包括不动产登记大厅的地址、交通方式、咨询电话等基本信息以及所有进驻事项的工作流程、承诺时限、申报条件、收费标准和申请所需材料等信息。

5.3.3 网上咨询模块应能提供在线咨询服务及问答留言板服务。在线咨询服务的工作时间应与不动产登记大厅的工作时间保持一致，问答留言板 24h 开放，所有问题应及时进行回应。

5.4 平台网络政务服务

平台网络政务服务应满足《政务服务“一网通办”前提下“最多跑一次”工作规范》DB41/T 1700.1—2018 中第 7 章要求。

6 人员要求

6.1 人员分类

不动产登记大厅的工作人员分为：窗口进驻人员、服务人员及管理人员。

6.2 进驻人员

6.2.1 窗口进驻人员应：

- 是进驻部门的在职在岗工作人员；
- 掌握相关的国家方针政策、法律法规和进驻事项办理规程；
- 具备从事服务窗口工作所需的业务技能；
- 具备工作岗位所需的资格。

6.2.2 窗口负责人应：

- 是进驻部门相关业务领域的负责人或更高层级人员；
- 具有本窗口管理职能的权限，根据进驻部门授权开展工作；
- 具备管理窗口所需的组织协调能力；
- 掌握本窗口工作情况，具备协调解决服务窗口工作中遇到的困难和问题的能力。

6.2.3 窗口工作人员着正装、挂牌上岗，工作牌应配有工作人

员免冠彩色照片，并标明单位名称、人员姓名、职务等。

6.2.4 窗口工作人员应仪容整洁、统一着装、配饰得体、微笑服务。服务时应使用普通话，态度温和、文明用语、言简意赅、吐字清楚。

6.3 服务人员

6.3.1 服务人员负责引导问询、秩序维护、卫生维护、信息系统维护等。

6.3.2 服务人员应熟悉不动产登记大厅的建筑布局、区域划分与管理制度，具备引导服务对象进入标准工作流程的能力。

6.3.3 担任引导问询与秩序维护工作的服务人员应熟练掌握窗口的基本服务事项，具备解答服务对象的常见疑问的能力。

6.4 管理人员

6.4.1 管理人员负责不动产登记大厅运行、管理。

6.4.2 管理人员应熟练掌握各服务窗口的服务事项，具备解答服务对象的常见疑问的能力。

7 服务模式

7.1 咨询引导服务

提供大厅咨询、引导服务，解答群众询问，指引至办事窗口。

7.2“互联网+不动产登记”服务

建立网上预处理平台，开通网上政务服务平台“预约、预审”功能，实现数据挂接预处理，与实体行政服务大厅的无缝对接。

设立自助终端机，提供办事指南、登记预约、办件查询、资料填

报等自助服务事项。提供登记资料、身份证件复印、扫描等服务。
提供登记、税务等相关费用自助缴费服务。

7.3 绿色通道服务

对紧急性的重大项目、关系民生的紧急事项以及对老、弱、病、残、孕等特殊群体建立绿色通道服务。

7.4 上门服务

在特殊情况下，对身有残疾、瘫痪在床等行动不便的群众，提供上门服务。

7.5 延时服务

对已到下班时间但正在办理的政务服务事项，窗口工作人员要提供延时服务，确保该事项办理完毕。

7.6 邮寄送达服务

开展“快递接件受理”“快递办件送达”等服务，在办事申请、结果送达等环节，为申请人提供多样选择，最大程度减少群众和企业跑腿次数。

7.7 AB 岗位替代服务

通过AB岗位替代及轮休方式，推行工作日中午不间断办事服务。

<

河南省自然资源厅办公室

2019年11月21日印发

