

# 济南市自然资源和规划局文件

济自然规划发〔2021〕8号

---

## 济南市自然资源和规划局 关于进一步加强不动产登记大厅 窗口建设的通知

市不动产登记中心、各区县（含功能区）自然资源主管部门：

为贯彻落实国家和省、市优化营商环境工作要求，切实做好不动产登记大厅服务窗口建设，打造全市统一标准、统一服务规范的不动产登记大厅，全面提升不动产服务水平，为2021年营商环境评价工作做好准备，现将有关事宜通知如下：

### 一、工作目标

根据2020年国家及省营商环境评价期间的明察暗访情况，以及市行政审批服务局委托第三方对各级大厅的暗访情况，对暗访反馈的问题进行全面分析和整改，推进整改措施落地见效。加强大厅基础设施建设，健全自助化服务设备配置，提升窗口职工形象，加强服务规范管理，提升不动产大厅服务水平和效能，提高

办事企业和群众的便利度。

## 二、工作任务和时间要求

(一) 统一进厅事项。逐步取消或改变单独设立的不动产登记大厅的功能，推进不动产登记业务全面进驻各级政务服务大厅，发挥政务大厅优势，充分利用大厅资源，加大与相关部门的横向联系，实现进一门办多事。(6月底前完成)

(二) 完善大厅硬件设施。针对前期明察暗访中发现的设施不到位等问题进行整改，在大厅内设置充足的休息等候区、电子显示屏、智能平面图、无障碍卫生间、残疾人通道、24小时不打烊服务通道等设施；配备轮椅、自助手机充电设备、急救箱、老花镜等物品，按规范摆放宣传资料、明白纸、指示牌，保障大厅内基础设施及便民物品规范到位，保持大厅环境适宜、秩序良好；尽可能增设停车位以满足办事群众需求。(4月底前完成)

(三) 配备大厅自助服务设备。市级及各区县不动产登记大厅应在24小时不打烊服务区域配备自助查询机、自助发证机(证明)、自助受理机；确保上述设备列入各单位2021年度首批采购设备目录并全部到位。市不动产登记中心负责型号及功能要求，各区县按要求落实采购任务。(4月底前完成)

(四) 统一窗口职工着装。市级及各区县不动产登记大厅应为窗口职工定制统一工装，根据大厅环境及季节要求建立相关管理制度，定期更换；进驻政务服务大厅的，原则上与政务服务中心窗口工装样式一致。(4月底前完成)

(五) 落实窗口管理规范。按照标准化服务提供标准体系的相关规范文件，加强大厅窗口管理。严格落实《不动产登记服务

规范》《工作人员行为规范》，服务过程中执行 7+7 服务标准，推广标准普通话；将首问负责制、一次性告知制、限时办结制、AB 角工作制、公开承诺制，以及延时错时等服务制度落到实处。（3 月底前完成）

（六）加强窗口人员培训考核。各不动产登记机构要组织窗口职工开展标准化学习、礼仪训练等以提升服务为主题的培训，同时加强对审核人员的政策法规和业务实操类培训；组织参加市局组织的考核，不断提升窗口服务质量。（4 月底前完成）

### 三、工作要求和保障措施

（一）市、区（县）不动产登记机构应高度重视大厅建设，提前做好资金预算，预算不足的及时追加，积极推进落实，确保按时完成工作任务。

（二）市不动产登记中心负责大厅服务规范的制定和完善，指导各区县大厅做好服务标准的落实工作，同时做好自助设备的系统维护和技术支持工作。各区县尽快将自助设备需求计划报市不动产登记中心，提前做好各项准备。

（三）市自然资源和规划局将结合营商环境工作部署安排，5 月底前对全市不动产登记大厅进行督查。

济南市自然资源和规划局  
2021 年 1 月 21 日



（此件主动公开）

