

服务质量跟踪回访服务规范

1 范围

本文件规定了不动产登记服务质量跟踪回访服务的工作依据、基本要求、服务内容与要求、工作流程图。

本文件适用于济南市不动产登记业务服务质量跟踪回访的业务范围。

2 工作依据

工作依据见表 1。

表 1 办理依据

序号	法律法规规章名称	条款	具体内容	网站链接
1	《关于进一步优化业务流程、提升不动产登记服务效能的通知》	第一条	<p>一、优化内部环节设置</p> <p>合并相近环节。各类不动产登记（含净地）最多不得超过 4 个环节，即受理、审核、登簿制证和缴费发证。不动产专业大厅办理的各类登记业务，登簿制证与缴费发证环节合并，实行即来即办，现场制证发证。</p> <p>规范质量检查工作。市不动产登记机构设立专门的质检人员，负责统一对全市的各类不动产登记业务实行质检。首次登记、在建工程抵押登记业务实行全面质检；其他登记业务按工作量的 3%抽检。质检环节不列入业务环节，质检过程发现影响权属的重大错误的应当立即启动纠错机制，具体质检措施及方式由市不动产登记中心负责制定。</p>	http://nrp.jinan.gov.cn/art/2020/7/31/art_79197_4563539.html
2	关于深化“互联网+不动产登记”有关事项的通知	第二条 (三)	<p>二、扩展网上不动产登记平台应用功能，打造“云登记”服务品牌</p> <p>(三) 建立网上评价及投诉功能。建立网上评价体系，完善评价结果反馈机制，将评价结果与具体业务相关联，纳入绩效考核体系，定期公开公示。建立企业回访制度，制定向企业送政策计划，通过召开座谈会、调查问卷、实地走访等多种回访方式，充分听取企业的意见建议，合理采纳企业建议，提升工作效能。</p>	http://nrp.jinan.gov.cn/art/2020/8/11/art_79197_4563548.html

3 基本要求

不动产登记服务质量跟踪回访工作包括不动产登记制度的落实、群众满意度、党风廉政等情况进行监督回访，形成评价结果，将评价结果与具体的业务相结合，与不动产登记工作人员的日常考核相结合，保证评价体系的改进与提升长效机制的建立，不断的提升完善工作。

4 服务机构

济南市不动产登记机构。

5 服务内容与要求

5.1 回访对象及方式

5.1.1 网上回访

采取“互联网+”技术手段，开发完善网上评价系统，由办事企业和群众通过网上进行评价反馈。

5.1.2 电话回访

办事企业和群众在业务办理完毕一周内未实施有效的网上评价反馈的，由受理该业务的不动产登记机构进行电话回访。

网上回访和电话回访的总量应当不低于受理总业务量的 30%。

5.1.3 问卷调查回访

对办理各类不动产登记业务的实体经济企业，应当采取主动上门的方式开展回访工作。

5.2 回访的内容及时间

5.2.1 办事企业和群众在领取不动产权证时，由登记机构发证人员负责提供网上回访二维码，办事群众扫码后现场对办理事项进行评价。

5.2.2 企业和群众通过网上办理业务的，可以登录山东政务服务网或“泉城办”手机 APP，在办理的政务服务事项栏目中通过政务服务“好差评”系统进行评价反馈。

5.2.3 通过电话回访的，回访人员应按照《网上及电话回访单》（附件 A）内容进行回访。

5.2.4 对企业进行回访的，可以在企业领取不动产权证书时进行，或者工作人员专程上门回访。企业或登记机构回访人员应当根据业务办理及回访情况，填写《企业回访反馈单》（附件 B）。《企业回访反馈单》应当加盖企业印章，或者由业务经办人签字确认。

5.2.5 采取网上申请全程不见面方式申请登记的企业，由企业所在行政区的不动产登记机构负责回访。

5.3 回访结果样本的采集

5.3.1 市、区县不动产登记机构负责建设回访记录数据库，将回访结果关联具体业务，详细记录回访业务来源、时间及回访内容，系统同时具备查询、统计功能。

5.3.2 企业和群众通过网上渠道进行评价反馈的，评价结果自动保存在系统中。企业和群众网上反馈意见为不满意的，受理单位应当再次组织回访。回访时应充分了解企业和群众的办理诉求，及时沟通交流，确保被回访人满意。回访后及时将交流反馈结果录入系统，添加二次回访结果。

5.3.3 登记机构电话回访时，被回访人表示不满意的，工作人员应当及时沟通，做好详细记录。对当场不能解决的问题，要向被回访人做好解释工作，争取被回访人的谅解。被回访人反馈的问题及回访结果应全部记录在回访系统中。

5.3.4 《企业回访反馈单》由回访人员负责录入系统，扫描上传原始表格，纸制表格自行存档。

5.4 评价结果的反馈及运用

5.4.1 回访评价结果与市自然资源和规划局的培训与考核工作相挂钩，由市局培训及考核工作领导小组办公室，按季度统计评价结果数据。按照首次评价内容，分为非常满意、满意、一般、不满意（或未填报）四个等次。评价结果为非常满意的计5分，满意的计3分，一般的计2分，不满意（或未填报）的计0分（未填报是指未开展实体企业回访工作）。

5.4.2 按照业务受理单位，对每季度的全部回访结果汇总计分，有效回访工单量应占该受理单位全部业务办理数量的30%以上；回访工单量不足30%的，市局应督促受理单位补充开展电话回访，并于3个工作日内上报回访结果。受理单位未及时上报的，本季度评价结果按照不合格等次评价。

5.4.3 市局按照首次评价内容，每季度统计回访评价情况，按照总分值确定排名，进行总结通报，排名情况将与每年拨付各级不动产登记机构的资金相挂钩。

5.4.4 系统自动将回访相关建议和投诉及时反馈各受理单位和登记大厅，由各单位组织自行整改；市局培训及考核工作领导小组办公室将定期汇总存档，结合不动产登记机构人员考核办法，对回访不满意及投诉工单所涉及的相关工作人员进行考核计分。

5.4.5 在参与全国及省市营商环境评价、济南市党风政风行风评议过程中，通过系统在已回访工单中选取评价样本。

5.5 工作要求

5.5.1 各级不动产登记机构应当高度重视回访及整改工作，强化宣传，选树典型。

5.5.2 充分利用工作简报、网络、新闻媒体等形式，大力宣传回访工作集中反映的先进模范人物和典型事例，营造“行风建设大家评、创先争优我带头”的良好氛围。

5.5.3 采取有效方式，向服务对象告知回访工作的意义、形式、内容等，引导服务对象积极参与，形成良性互动。

5.6 其他要求

5.6.1 市不动产登记中心负责将评价系统与市政务服务“好差评”系统做好对接，确保政务服务“好差评”内容与我局评价系统的数据内容与结果的一致性，逐步实现不动产登记回访评价工作平台与政务服务“好差评”工作平台的统一。

5.6.2 各受理单位应按通知要求全面落实回访工作，将回访数据及时录入系统，尤其是针对企业办理不动产登记业务，应当及时开展回访工作，详细做好记录。

规范性资料 A

网上及电话回访内容

项目	内容
业务编号：	系统生成
办理事项类型：	系统生成
总体情况	非常满意 满意 一般 不满意
办事效率	非常满意 满意 一般 不满意
服务态度	非常满意 满意 一般 不满意
提交材料	非常满意 满意 一般 不满意
有无违反廉洁纪律	有 没有
有无建议	

规范性资料 B

针对企业回访内容

企业名称			
办理登记类型		办理登记所用环节	
办理登记所用时间（天）		办理登记所缴纳费用	
是否了解针对企业的不动产登记政策	非常熟悉 一般 不了解		
对服务是否满意	非常满意 满意 一般 不满意		
意见建议			

企业联系人： 回访联系人：

注：办理登记缴纳费用含登记费、契税、印花税。