

服务更优，我们永远在路上

市不动产登记中心提质提速工作纪实

编者按 今年以来，衡阳市不动产登记中心加大改革力度，通过改变窗口环境，提升服务水平，切实加快转变职能，

坚持软硬件建设“两手抓”，以更加坚定的服务信念、更加积极的创新意识、更加务实的便民举措，不断提升服务能力和服

水平，其舒适、整洁的办事环境和便捷、高效的服务效能，成为了展示衡阳政府部门形象的一扇亮丽窗口。

不动产登记幕后的英雄

市不动产登记中心质量检查科 黄孟南 王琼玉

不动产由“不动”变“动”起来了

市不动产登记中心综合科 尹水成

按照国土资源部《关于开展“全国百佳不动产登记中心便民利民示范窗口”创建活动的通知》要求，分职责抓实施，分项目抓创建，分责任抓落实，强力推进创建工作。真正把不动产登记窗口建设成为“对外开放的窗口、优化环境的前哨、联系群众的桥梁、国土资源形象的镜子”。

不动产登记服务方式变“主动”了
在前期推行的预约服务、大批量业务自助服务的情况下，推行多种服务。一是延时服务。即延后服务时间。快到下班时，服务对象因紧急情况或因路途遥远往返不便时，可向科室负责人申请延时服务，科室应指派人员予以受理，受理人员应延长服务时间，为服务对象办结，受理人员不得以“下班了”为借口，拒绝接受。二是上门服务。在本市城区范围内，因老、弱、病、残、管制等原因，不能到登记窗口办理面签事项的，可向科室申请上门服务。科室负责人接到“上门服务”申请时，应以登记约定时间，指派人员开

展“上门服务”工作。在本市城区范围以外一般不予安排上门服务，如因特殊情况，需报中心负责人同意方能执行。三是绿色通道服务。如老、弱、病、残等人群来登记窗口办理不动产登记时，为体现人文关怀，各科室负责人及时启动绿色通道特事特办程序，第一时间安排人员进行面签事项(不需在窗口办理)并办结，让老、弱、病、残人群尽早离开。

不动产登记工作举措变“活动”了
为进一步方便群众办事，不动产登记工作把举措变“活动”，把举措变“活动”。真正让群众感受到不动产登记中心的贴心服务，树立不动产登记部门为群众利益主动作为的良好形象。在登记实际工作中把举措在实际工作中开展“三个活动”。

一是开展“三个一活动”：开展一张笑脸相迎，一份耐心倾听，一腔诚心解疑。对来办事的群众，要文明用语。二是开展争做“三人”活动。

争做业务上的专业人，争做遵守规定的廉洁人、争做服务群众的贴心人。中心干部、职工人人争做“学业务、懂业务、爱业务、管本行”的行家能手。三是开展“三转变”活动。转变重业务轻管理。做到既重业务工作，更要重管理工作，两手抓，齐头并进；转变待遇底，工作热情不高问题，越待遇底，越要干好本职工作，越要服务好群众，争取社会各界和人民群众的理解和支持；转变一个人的言行影响不了中心形象的错误认识。中心每名同志的一言一行，都会间接和直接影响中心的形象，中心是158名同志的大家庭，中心的形象和声誉要靠158名同志共同来维护。中心自去年成立一来，通过中心全体干部职工在各自工作岗位勤奋工作，热心服务，取得了一定的成绩。一些单位和办事群众为了感谢干部职工的辛勤劳动，相继以多种方式和形式对我们进行表扬和感谢，这都是对我们不动产登记人工作的一种高度肯定。

衡阳不动产登记中心成立初期，质量检查科严把质量关，对业务受理人员提交的申请材料进行严格检查，确保申请材料、证明文件完整，所登记事项相符，登记表填写规范。不动产权属来源证明材料是否齐全，权属有无争议、登记材料相互佐证逻辑关系是否正确、四至是否清楚、面积是否准确等要素，进行严格审核，确保登记事项准确、真实、合法性。对相关“疑难杂症”做出了合理合法性的建议，为不动产登记保驾护航。

为了确保衡阳不动产登记质量，规范不动产登记行为，全面提高工作效率，按照中心的“优质服务，质量至上”的宗旨，严把质量关，结合中心的实际情况，中心制定了《衡阳市不动产登记中心质量管理办法》，率先在全国不动产登记中心建立质量保障体系，形成了一个由不动产登记中心主任担任组长，各业务副主任和纪检负责人任副组长，各业务

科科长为组员组成的不动产登记质量管理领导小组，要求全体干部职工统一思想、高度重视，并充分认识到，质量就是生命线，是为人民服务的基石，目标是“登记权利性差错为0”。

质量检查科对各科室登簿后的案件进行定期和定量的方式进行抽检。对登记资料数据录入、收件、数据关联、费用、时效、档案整理等具体登记工作进行了严格检查，并对一些错误的问题提出指导性的建议，并要求及时纠正，对纠正情况进行监督，定期汇总并出具质检报告。

质量检查科的工作人员审查案件与办证客户虽然并不直接接触，但每当他们看到他们领取不动产登记证书时脸上洋溢的笑脸及由质量检查科质检出多收费用，退交费用时幸福的笑脸，和解决办理的“疑难杂症”时满意的微笑时，这就对质量检查科工作的肯定，是对不动产登记中心的肯定。这就是不动产登记中心的幕后英雄。

迎难而上，为档案管理消除隐患

市不动产登记中心档案科 谭熠

不动产登记中心已走过了一年的风雨历程。近日，中心档案科组织全体工作人员认真学习，深入贯彻中心组织的“回头看，怎么看；警钟鸣，怎么看”的会议精神。同志们踊跃发言，就各人所从事的工作“回头看”，总结经验，提出问题，交流办法。

目前，档案科的工作面临重重困难，档案库容严重不足，归档系统急需开发，资料扫描亟待完善，人员素质渴望提高。但这些困难的客观存在并未阻挡我们档案管理者前进的脚步，没有动摇我们争先创优的决心。我们想办法，出主意，积极争取上级领导的

支持和帮助，设在国土局一楼的临时档案库房已基本建成，这暂时缓解了因库容不足、档案无法上架、无法正常调取的现状。我们主动与各窗口业务科室联系，将档案工作中发现的种种问题及时反馈给他们，以便他们及时改进，让档案资料的收集更加合理和完善，为以后的档案查阅利用工作消除了隐患。



提服务、重质量、保底线，科室成绩结硕果

市不动产登记中心交易服务科 胡萍 胡诗伟

每天上午9点开始，政务大厅交易服务科的窗口前都异常火爆，挤满了前来办理不动产登记转移登记的群众。“我只有房产证，没有国土证，要换成不动产证才能交易吗？”“划拨土地转出让，要补多少出让金？”“我的房子卖给姐姐，是办交易还是办赠与更划算？”只见工作人员一边熟练地回答各种问题，一边高效地办理业务；将制式的样表递给办事群众，审查材料、指导填表、查阅档案、告知交税……忙得不可开交。

肩负着第一代不动产登记人的光荣使命，交易服务科秉着“内练业务硬功、外树窗口形象”为目标，克服业务复杂、任务繁重等种种困难，为保障交易双方的合法权益和财产安全，以超凡的工作韧性和过硬的工作作风完成各项登记业务，并不断优化工作流程和创新便民举措，赢得了办事群众的赞誉和表扬。

提质提速，零差错助服务
作为登记中心首个红旗科室，科室以业务办理“零积压”、服务质量“零差错”、服务对象“零投诉”为目标，采取“加强学习、快办快结、一条龙受理、统计准确、及时回复”5项“实招”，转变作风、树形象，着力提升窗口工作的服务满意度。

承诺时限内，保质、保量办结业务，同时对持有新不动产证办理交易又急需领证的客户，可在10个工作日内办结期限的基础上，缩短为即时受理、当场办结，最大限度方便远离城区或有急事的企业和群众。

二手房交易曾是令市民最头疼的事情，所以不动产登记一登记改革之初，就积极向市政府争取最有利于群众办事的整合模式，即实行“二手房交易+不动产登记+房产档案查询”集成模式。并将地税窗口、资金监管银行集结到一个大厅，提供“二手房交易、缴税、登记一条龙”服务，极大地方便了群众办事。“只进一家门，办好所有事！比法定时限还提前了10多天，非常便捷。”石鼓区的周先生在办理二手房过户时，对这种“一站式”服务赞不绝口。

创新便民，上门服务获好评
在严格落实首问责任制的基础上，科室采取口头和书面两种形式一次性向办事群众告知所办事项需提供的资料清单和需要补充携带的全部材料，让群众做“无用功”。能一次办理的绝不拖两次，能当天办理的绝不拖到第二天。窗口不但备有告知群众如何填写各种表格的制式示范文本，让群众填表轻松无障碍，而且还将交纳土地出让金的步骤印在纸上温馨

提示给群众，让他们在不同的窗口交费交税盖章时一目了然，不再反复跑冤枉路。落实一次性告知制，节约了老百姓办证时间，提高了登记效率。

同时，在面对往返路途远、外地城市赶回或已订车、船、飞机票急需外出等特殊人群，交易服务科“想群众之所想，急群众之所急”，为不让群众再次往返，为不影响办事群众的行程安排，主动牺牲自己的休息时间，义务开展延时服务，直到工作办理完毕，不让群众多跑一趟。

对因病、残、管制等特殊原因不能来窗口办手续的特殊群众，实施人性化服务，主动派出工作人员携带表格、印章等上门服务。为不影响正常窗口业务办理，工作人员上门服务不能占用上班时间，只能牺牲中午午休时间或下班、双休日等时间为预约群众上门服务。“我没出家门，没花一分钱，你们提供的上门服务真好，感谢你们！”10月19日，因身体原因不方便出行的刘先生紧紧握着工作人员的手，对交易服务科的优质服务由衷称赞。

截至目前，交易服务科已先后到服务对象家中、医院、监狱等工作地点提供上门服务四十余次。这种“群众开口，工作人员跑腿”的便民服务获得了客户的一致好评。

交通导航

2017年宝盖银杏文化节明天举行

请注意，这些路段将实行交通管制

本报讯(记者 姚永军 通讯员 罗晓松) 2017年宝盖银杏文化节将于11月17日在衡南县宝盖镇举行，为确保节日期间道路安全畅通，公安交警部门将于11月17日7:00—17:00对S316省道宝盖廖氏宗祠至宝盖中学路段及银杏公园景区道路实行交通管制。

实施交通管制的具体路段如下：

1、S316省道宝盖廖氏宗祠至汉依路十字路口路段禁止车辆停放，客运班车一律在信用社门口路口上下

客，即停即走，不准驻站等客。

2、进入银杏广场(主会场)的车辆凭通行证从右侧驶入，按指定车位停放，无通行证的一律不准进入，通行证上必须填写车牌号码，未填写或号码涂改的无效。

3、禁止自驾游车辆进入银杏公园车辆停放宝盖廖氏宗祠、宝盖卫生院、宝盖安置区、宝盖中学、汉依北路、S316省道信用社至宝盖中学路段，游客可在廖氏宗祠、加油站、十字路口、宝盖中学等地换乘公交车(免费)进入银杏公园、芙蓉山庄。

4、银杏公园景区道路实行单向

通行、环形行驶。具体路线为：汉依南路—银杏广场景区道路—婚纱摄影基地—敬老院岔路口右拐(小车可左转弯回宝盖镇)—曳田村道—梦缘山庄—散市村道—汉依南路。

5、对过境大型货车实施分流，在S316线与X015线交汇处(通往黄竹岔路口)和S316线与X012线交汇处设立拦截和分流点，往安仁方向的，改走京港澳高速公路，往樟树脚方向的，在S316线与X015线交汇处(通往黄竹岔路口)进入X015线，经黄竹、接观进入X012线，经竹桥、黄田进入S316线；由樟树脚往衡阳、茶市、冠市方向

的，在S316线与X012线交汇处进入X012线，经黄田、竹桥、接观进入X015线，经狮托进入衡花公路(衡阳、花桥方向)，经黄竹进入S316线(茶市、冠市方向)。

6、禁止摩托车进入银杏公园广场及周边道路，驾乘摩托车的游客将车停在宝盖小学及敬老院等地，步行至银杏公园。

公安交警温馨提示：当天进入宝盖镇的车辆、人员很多，请广大机动车驾驶人自觉遵守交通规则，严格按照规定路线行驶，按指定地点停放，服从现场交警指挥，确保道路平安畅通。

11月17日23:00—18日8:00

雁峰区局地将停水

本报讯(记者 胡亚华) 记者昨日自市水务集团获悉，因中山南路提质改造，需对先锋路DN500水管进行连通工作。市水务集团拟定于11月17日23:00—11月18日8:00停水施工，届时雁峰区先锋路路段(湘江南路至中山南路)、

中山南路路段(解放路至雁城路)沿线用户(含市府路、马嘶巷、珠琳巷、中山大厦)将停水，请用户提前做好储水准备。

施工期间先锋路路段会出现交通拥堵，请过往车辆尽量避开拥堵路段，选择其他道路通行。

信息快递

两部门调整汽车贷款政策，自2018年1月1日起——

新能源汽车及二手车贷款比例提高

央行和银监会近日联合发布《关于调整汽车贷款有关政策的通知》，宣布自2018年1月1日起，自用传统动力汽车贷款最高发放比例为80%，商用传统动力汽车贷款最高发放比例为70%；自用新能源汽车贷款最高发放比例为85%，商用新能源汽车贷款最高发放比例为75%；二手车贷款最高发放比例为70%。

新法同时明确了汽车贷款的利率及贷款年限。新车的贷款年限不得超过5年；二手车贷款年限不得超过3年，经销商汽车贷款期限不得超过1年。利率则按照中国人民银行公布的贷款利率规定执行。但计息、结息办法可由借款人和贷款人协商确定。

重视二手车消费

中国人民大学重阳金融研究院高级研究员董希淼表示，从此次新政中新能源汽车和传统动力汽车在贷款上的区别可以看出，政策鼓励公众购买新能源汽车，有利于新能源汽车行业的发展。

另一方面，目前汽车消费市场从一手车消费转向二手车消费，所以提高二手车消费比例的政策很及时。

(据新华网)

亮点是新能源车

原《汽车贷款管理办法》规定，贷款人发放自用汽车贷款，不得超过借款人所购汽车价格的80%；发放商用汽车贷款，不得超过借款人所购汽车价格的70%；发放二手车贷款，不得超过借款人所购汽车价格的50%。

对比新、旧办法的内容可以看到，此次修订的亮点在于增添了新能源汽车的定义描述，即“采用新型动力系统，完全或者主要依靠新型能源驱动的汽车，包括插电式混合动力(含增程式)汽车、纯电动汽车和燃料电池汽车等”，并对新能源汽车和二手车的贷款比例作出了优惠调整。

生活提醒

想要退货，莫见“码”就扫

双十一过后进入集中收货期，市民如遇客服沟通请仔细甄别，到付包裹需核对寄件身份

对于“剁手族”来说，双十一过后，幸福的包裹月正式开启了。最近也有不少市民向记者反映，在购物之后遇到了“奇怪”的现象，怀疑有的是不法分子挖的陷阱。这其中有哪些常见的“套路”？应该如何防范？记者对此进行了梳理，提醒广大市民朋友别中圈套。

套路一：退货时“客服”发来假链接

“双十一的时候抢了一个保温杯，周一收到货了，但不是我要的那个颜色”，家住星沙的蒋先生告诉记者，当他联系商家想要更换，却被告知已经没货了，无奈之下只能要求退款。“很快就收到了一条短信，信息里有个链接，让我点进去领取退款。”

蒋先生刚想点，却发现这条短信的号码是个138开头的手机号码，感觉有点不对，“后来我又去问客服，客服却说没发过，我收到的是假信

息，幸亏没有点进去。”

商家提醒：消费者在交易中不要轻易使用网购平台指定以外的聊天工具沟通，不要轻信自称“客服”的联系人，遇到可疑情况，可拨打购买商品的官方咨询电话进行求证。

套路二：包裹“丢失”求赔偿却被骗

梅女士从事微商。前不久她在网上购买了一个行李箱。等了好几天没收到货，于是，她拨打了物流快递员的电话，但无法接通，便与淘宝卖家联系，对方表示会尽快催促快递公司把包裹送到。

当天下午2时多，梅女士接到一个陌生来电。“他自称是快递公司的工作人员，还把订单编号报了一遍。”梅女士说，对方称她的包裹因快递员疏忽丢失了，之后会有工作人员联系她并进行赔偿。随后对方就发送了一个二维码给梅女士，告诉她可以通

过网上银行转账，扫描二维码查看理赔程序，最后一步无需密码，他们直接把赔偿金转账给她。梅女士说：“我扫了二维码后，输入信用卡号，确定完成程序后几秒，立即收到支付宝和银行的手手机短信提示，消费了14700元。”支付宝交易详情显示，这笔钱被用于某网络公司的游戏充值。

商家提醒：快递公司不会直接跟买家联系，发生包裹丢失的情况后，公司不会越过卖家，直接跟买家联系，即便要赔偿买家，也要经过卖家同意。

套路三：到付之后发现被调包了

除了这种退款、退货的套路，“货到付款”类的骗局，属于非常容易被察觉的。市民田先生的遭遇很有代表性。“当时接到一个电话，说我有个快递到了，而且标注了是‘重要文件’。”他回想起来，最近确实有一个对接的公司要将文件快递过来给他。不过，这快

递员也说了，因为这个文件是“到付”，所以他需要支付39元。当时没多想的田先生就让前台垫付了这笔钱。

可当田先生拿到包裹却发现，寄送方为北京朝阳的“陈先生”，这让他感到很困惑，因为自己似乎与这位“陈先生”没有打过交道，而等他拆开时发现自己被骗了，因为里面只有几张废纸。

快递公司提醒：市民在遇到有“到付”的邮件或快递时，一定要仔细辨别，尤其是要核对包裹上的寄件人信息，最好能与寄件方电话联系，避免上当受骗。

(据红网)

衡阳君逸康疼痛康复专科医院
健康热线 8129799
地址：市蒸湘北路60号(易联街口往北50米)

BLACK 中国红茶
TEA 看中国
卧龙庄·正源小种
——中国高品质红茶知名品牌——
电话：0734-8159898
地址：高新区白云路胡月北街100米内