

编者按

2015 年 3 月 1 日，国务院颁行《不动产登记暂行条例》。2016 年 6 月 28 日，衡阳市不动产登记中心成立。五年的寒来暑往，衡阳不动产登记人砥励奋进，在平凡的工作岗位上尽显英雄本色。

五年来，衡阳不动产登记工作从三级审批到一级审批，从集中办理到向四个城区、银行网点延伸，从“专科受理”到综合窗口“无差别受理”，从 30 个工作日办证到 10 分钟办结，从高投诉率到零投诉率……每一次嬗变，都是破茧成蝶；每一次突破，都成风景无边。

五年来，衡阳市以保障不动产权利人合法权益为核心，以群众满意为宗旨，以打造“便民、利民、亲民、惠民”窗口为亮点，一方面减材料、减环节、合并办、提速度，另一方面创新自助服务模式，开通远程服务。在疫情期间创新见证委托形式，通过互联网对外地申请人进行远程视频见证委托，为探索登记模式提供了范例；抓好特色服务，开辟绿色通道、“容缺预审”通道，探索企业备案制。

一次次智勇探索，一项项工作创举，衡阳不动产登记在自己开拓的大道上行稳致远，成绩斐然。

今年 1 月 22 日，市不动产登记中心召开成果展示暨双述双评汇报会。为检验五年来的各项工作成效，该中心创新目标考核办法，由各科室按工作职能分成业务办理、业务服务、农登工作、后勤保障四个工作汇报小组，围绕我市不动产登记工作实施以来的工作目标、机制、情况等，结合自身工作成效进行述职，并接受特约业内人士及媒体代表现场点评和打分。

会上，大家说“实情”、讲“干货”，并通过数据、图表等个性化的宣传视频、文献等，以丰富多彩的表现形式，运用娴熟的演讲技巧，向每一位与会人员充分展示了我市不动产登记工作五年来的工作成效，同时也在这个特殊的“舞台”上，集中展现了各自工作中的“聚焦点”——

业务办理组： 做实便民文章 勇担登记先锋

五年来，业务办理组坚持“以人民为中心”的发展理念，做实便民文章，勇攀登记高峰，以“数量多、质量高、速度快、服务优”屹立于不动产登记事业的潮头，堪称衡阳领头雁，湖南新标杆，全国好典型。

多措并举，做实服务文章

不动产登记面对千家万户，服务是否到位，从办事群众的脸上就能反映出来。业务办理组秉承“服务是根本、质量是保障”的宗旨，着力打造“便民、利民、亲民、惠民”窗口，从精简材料、压缩环节、合并办理等方面提高办事效率；在线上、线下等方面拓展服务渠道，努力践行“最多跑一次”。

针对日常业务办理存在的问题，召开业务讨论会，出台 160 多项措施，减少办事环节 122 个，将原来的三级审批改为一级审批，将法定办理时限 30 个工作日，压缩到目前的 5 个工作日办结。部分业务即时办结，立等可取。同时充分利用信息共享，精简各类收件材料 40 余项，取消一切附加在登记前的把关节点，在收件材料、办事环节上做“减法”，群众办事“舒心”。并在“一件事一次办”的基础上，合并关联事项，做到“几件事一次办”。比如：预告预抵合并办理、抵押转移合并办理、不动产变更登记与抵押权变更登记合并办理等等。

五年来，业务办理组通过拓宽服务渠道，量身定制服务方式，群众办事“省心”。窗口从未中断办理业务一天，未出现严重质量事故，特别是近 6 个月以来，未出现一起有效投诉。

积极创新，勇攀登记高峰

面对继承登记成本高、地下车库发证难、法院执行难度大、遗留问题难解决等社会关切的难点、堵点问题，业务办理组敢为人先、勇于担当，为政府排忧解难，为百姓解难。

2019 年，自然资源部在全国选取无锡、广州、衡阳、丽水四市开展“不动产继承登记告知承诺制试点”。业务办理组接到任务后迅速响应，成立专班，在没有先例可供借鉴的情况下，开展调研，勇于实践、敢于创新，出台了《衡阳市不动产继承登记（非公证）告知承诺制试点实施方案》及配套文件并立即实施。这标志不动产继承登记公证强化化将成为历史，减轻了办事成本，提高了群众的获得感。

因计容问题没有得到解决，老百姓购买地下车库一直不能办理不动产权证。根据《衡阳市城区国有建设用地地下建筑物及土地使用权确权登记实施细则》，在全国率先恢复地下建筑物登记。现已累计为超过 80 多个项目、面积 73 万多平方米、21000 多个不动产单元的地下车库（车位）办理了不动产权证书。同时，衡阳的地下建筑物办证经验推动了全国的地下建筑物办证进程，成为竞相借鉴的“衡阳经验”。

为破解遗留问题办证难题，2020 年 7 月中心设立遗留问题办证专窗，集中办理不动产首次登记和转移登记，迅速打通遗留问题办证最后一公里。五年来共召开遗留问题处理专题会议 14 个，处理各类遗留问题项目 122 个，惠及 7 万多户业主。

“做不动产登记人，要负责任，有担当，有情怀，不能因一点小风险而放弃登记人应挑的重担，我们不能乱作为，也不能不作为”。这是中心主任常挂在嘴边的一句话，这也是业务办理组的“座右铭”。



不动产登记的“衡阳品牌”

——市不动产登记中心五年成果展

■吴帅 王翊



业务服务组： 筑台强基 架桥修渡 铺就登记高速路

业务服务组包括登记五科、权籍科、信息科、质检科、档案馆五个科室，五年来以破壁攻坚、甘为基石的气魄与情怀，在取号、咨询、权籍调查、落宗、数据信息系统维护利用升级、登记质量检查、打证发证、纸质档案接收保管等方面凝心聚力、求实革新、精诚服务，为日常不动产登记业务保驾护航。

保质量，加速度

前台咨询、取号是进行不动产登记的第一站，应百姓呼声，解群众难题，是服务的第一端。五年来业务服务组前台共受理取号及咨询达 106.65 万人次，化解纠纷 11340 余起，接听咨询热线电话 6.6 万余个，解说零延误，备受好评。

同时，为整合出一套准确、完整的存量数据，该组抽调精兵强将，对 48 万条

缺失身份证、抵押查封、共有情况的漏缺信息以及 38.46 万条土地信息、900 条林权信息、36 万份未扫描等疑难档案进行清理，对无序档案重新造册，对抵押注销档案及时抽取核对。目前二期数据整合已完成房产内业核查 140.76 万条、土地内业核查 38.67 万条；完成外业调查 6650 户；完成补充扫描 36.66 万卷；完成补充落宗 26.95 万户；完成登记簿整合 72.13 万条。

在落实存量数据整合的同时，倾力保障新增权籍落宗数据的质量与速度。一般案卷，压缩在 20 分钟内办结；遗留私房案卷，即日办结；纯土地案卷，次日办结。近五年共完成的私房权籍调查 1.4 万户，新增纯土地和房地一体权籍调查 1720 宗，56.68 万户；解决错宗、合宗导致的前后单元号不一致、无法衔接的数

据 27584 条；修正一期整合数据导入、补录的错误数据 22680 条；维护外网数据 10 万余条。部署专人每日对省数据上报监测系统进行学习、说明、应用，按网上报数据达 86.91 万条，上报率达 100%。

优环境，广服务

为深化改革意识，推进各项民生服务进一步发展，该组研发出本地化自助查询软件，定制自助查询硬件，推行自助查询服务，成功将信息查询转为以自助查询为主、人工查询为辅的新趋势。五年来共完成 51.8 万份信息查询申请。

为解决人证核验不清、权责界定不明、无法留痕比对结果的法律难题，先后研发、启用集身份识别、人脸比对、电子签名、指纹采集功能为一体的四合一设备。并研发不动产权证、证明自助打印系统，开创智能

自助打证与人工窗口打证相结合的新模式。五年来共缮证发证 57.19 万本。研发存量房网上签约和资金监管系统，开展存量房交易自愿式资金监管服务，既体民情，又达民意。五年来开展自愿式资金监管服务 563 笔，监管金额 1.9 亿元，面积 55167.31 平方米。

同时，业务服务组还在全省率先推行“外网申请+内网审核”的登记模式，研发互联网+不动产登记系统，为百姓提供转移、抵押、权籍调查等业务的 24 小时全线服务，登记效率、服务水平双提升。目前已有 100 多家企业申请互联网+系统的应用，使用率逐年攀升。并将不动产登记系统延伸至多家银行网点，把“互联网+不动产抵押登记”融入放贷流程，目前已与 5 家银行进行了互联网+抵押的深入合作。

农登工作组： 守土甘为孺子牛 敢为人先立潮头

计划投资 2000 多万元，用一年的时间全面完成农村房屋的调查、建库、登记。

勇立潮头抢先机

登记发证是农房调查、确权、登记的最后一个环节。农登工作组主动朝前，以“五个抓手”抢先参与整项工作的谋篇布局，迅速出台了衡阳市《农村不动产权籍调查技术指南》《农村房地一体确权登记处理意见》等一系列关键技术规范，为全市农登工作筑牢了政策平台。并调派一线业务骨干组建各分中心筹建团队，给农登系搭起了一个动力强劲的架子。

同时，按省里政策及标准要求主导参与全市农房数据库标准建设，提前明确调查成果格式和要求，组织登记系统业务会商，推进数据整合二期进度，夯实

全市农登基础大数据基础。为农房登记宣传造势，设计印刷了近万份《农村房地一体登记业务指南》进行宣传推广，推动全免 3 万多户农房登记费用 100 多万元等。在此基础上，还全程参与助力全市所有的农房登记督导活动，抽调大批技术力量参与全市农房质检，这一系列工作为最后的决战冲锋打下了胜利的基础。

硬打硬抢抢进度

2020 年是让人刻骨铭心的磨砺之年。外业调查工作因为新冠肺炎疫情停滞了整整 3 个月时间。在关键时刻，市本级农房登记人主动出击，展现出了扎硬寨、打硬仗、做先锋的坚强作风。

一方面分解进度、倒排工期，将入库登记任务细化到天，组织专人驻守在调查

单位数据整理、信息中心审核入库等节点，督促外业调查单位按计划提交农房测绘成果。另一方面，实行全员动员，昼夜加班。整个收官决战阶段，各个分中心全部呈现出“5+2”和“白+黑”的底色！整个衡阳市不动产登记中心做好了全中心 200 台业务电脑端口全开、全员上阵、通宵加班的准备。

2020 年 11 月 15 日，市本级顺利完成农房登记 3 万多户，率先完成了农房应登尽登 90% 的目标，实现市本级四个城区分中心登记进度在全省 122 个县（市）区中齐齐进入前十，分别位列第 4 到第 7 位，受到省厅的多次表扬，被《衡阳日报》、《衡阳晚报》、红网等主流媒体争相报道，彰显了自然资源和规划人不怕奉献、敢为人先的热血勇气！

后勤保障组： 不忘初心 追梦前行 后勤保障 务实先行

组织开展每日晨训，立规矩，振精神；采取全员轮岗，做到“桃花朵朵开”；在“走出去、送上门”中提高战斗力，先后组织干部职工赴省内外考察学习 20 余次，接待 10 余批省内外同行来衡交流考察。

勤加走访，打造精准扶贫队伍

在精准扶贫方面，选派精兵强将组建驻村工作队入驻常宁市庙前镇春和村工作，安排中心班子和各科室负责人实施结对帮扶。

三年来，18 名帮扶责任人对帮扶对象进行了 360 人次的走访，为帮扶对象解决困难、落实政策；争取资金近 400 万元，拓宽公路，新装路灯，新建文化广场和村两委办；发展产业，帮助群众增收。中心先后被常宁市、衡阳市评为“优秀工作队”“结对帮扶优秀后

盾单位”。驻村工作队队长邓勇连续两年被评为“扶贫先进个人”“常宁百名最美扶贫人物”。

强化协调，统筹后勤各项保障

围绕服务中心，统筹协调做好后勤保障，综合协调各方面的关系，是后勤保障工作的基础和关键。不动产登记历经历过整合期、试运行、肠梗阻、规范化运行四个阶段，后勤保障组严格执行各项政策，开展队伍建设、作风建设、廉政建设、信息化建设，克服一个又一个困难，做到令行禁止。

与此同时，后勤保障还将不动产登记中遇到的难点、堵点，收集上报，争取上级主管部门的重视和支持，为“化遗”“保障性住房”登记发证提前铺平道路。同时加强各职能部门衔接，从机构设置、人员安排等方面满足登记工作

的需要，加强业务沟通，与多个部门衔接信息共享，理顺程序，满足市民办证“最多跑一次”的需求。

法律服务，为工作开展保驾护航

为了让中心的各项工作顺利开展，后勤保障组还提供高水准的专业法律服务，为前台各科室排解压力，为不动产登记保驾护航。

五年来，应诉行政诉讼案件 76 起，没有一起确认登记行为违法，把登记赔偿风险降到最低。化解各类信访案件 121 起，占全局信访件的 60%。信访纠纷处理及时，没有造成重大群体性上访事件，特别是对长胜综合楼、原岭南大酒店、肖家山拆迁户等长达 20 余年涉访涉诉案件，通过重新梳理，反复研讨，最终为上访人提出合情合理的解决方案。