

# 序 言

根据扎兰屯市机构编制委员会《关于成立扎兰屯市不动产登记中心的通知》（扎机编发[2015]87号），扎兰屯市设立了不动产登记中心。2016年6月30日，扎兰屯市举办了市不动产登记中心揭牌暨第一本不动产权证书颁发仪式。为有序高效开展不动产统一登记工作，做到有章可循、有规可依、依法行政、责任分明，经研究，特制定《扎兰屯市不动产登记中心制度汇编（暂行）》，供全中心及不动产登记人员在工作中学习执行。

# 目 录

<b>第一部分 扎兰屯市不动产登记中心主要职责及内设机构设置</b> ...	1
一、机构设置	1
二、职责任务	1
三、内设机构	1
<b>第二部分 扎兰屯市不动产登记中心工作制度</b> ...	3
一、扎兰屯市不动产登记中心主任工作职责	3
（一）登记受理岗工作职责	3
（二）审核岗工作职责	6
（三）收费岗工作职责	6
（四）数据录入岗工作职责	6
（五）缮证岗工作职责	7
（六）档案管理岗工作职责	7
二、扎兰屯市不动产登记中心服务行为规范办法	9
三、扎兰屯市不动产登记中心工作人员守则	12
四、扎兰屯市不动产登记中心业务突增等特殊时期应急预案	13
五、扎兰屯市不动产登记人员服务行为标准	15
六、扎兰屯市不动产登记中心工作人员挂牌服务制度	18
七、扎兰屯市不动产登记中心计算机网络系统管理制度	19
八、扎兰屯市不动产登记中心过错责任追究制度	21
九、扎兰屯市不动产登记中心作息时间及考勤制度	23
十、扎兰屯市不动产登记中心请销假制度	24
十一、扎兰屯市不动产登记中心抽查制度	26

十二、扎兰屯市不动产登记中心权籍调查制度 .....	27
十三、扎兰屯市不动产登记中心财务管理制度 .....	28
十四、扎兰屯市不动产登记中心印章管理制度 .....	29
十五、扎兰屯市不动产登记中心信息安全管理制 度 .....	33
十六、扎兰屯市不动产登记中心资料查询制度 .....	35
十七、扎兰屯市不动产登记中心档案管理制度 .....	39
十八、扎兰屯市不动产登记中心业务内部会审制 度 .....	41
十九、扎兰屯市不动产登记中心 AB 岗工作制 度 .....	43
二十、扎兰屯市不动产登记中心证书、证明管 理规范 .....	44
二十一、扎兰屯市不动产登记中心“三重一大” 议事制度 .....	45
<b>第三部分 扎兰屯市不动产登记中心服务制度 .....</b>	<b>48</b>
一、首问、首办负责制度 .....	48
二、服务承诺制度 .....	48
三、一次性告知制度 .....	50
四、全程服务制度 .....	50
五、限时办结制度 .....	51
六、好差评制度 .....	52
七、周五研讨业务一小时 .....	53
<b>第四部分 扎兰屯市不动产登记中心业务程序 .....</b>	<b>54</b>
一、集体土地所有权登记 .....	54
二、国有建设用地使用权登记 .....	57
三、国有建设用地使用权及房屋所有权登 记 .....	63
四、宅基地使用权及房屋所有权登记 .....	70
五、集体建设用地使用权及建筑物、构建 物所有权登记 .....	75

六、抵押权登记.....	81
七、预告登记.....	87
八、更正登记.....	91
九、异议登记.....	92
十、查封登记.....	94
十一、业务流程图.....	96
<b>第五部分 不动产统一登记相关法律法规.....</b>	<b>97</b>
一、中华人民共和国物权法.....	97
二、不动产登记暂行条例.....	138
三、不动产登记暂行条例实施细则.....	147

## 第三部分 扎兰屯市不动产登记中心 服务制度

### 一、首问、首办负责制度

1、针对群众对中心各科室职责分工和办事程序不了解、不熟悉的实际问题，群众来访时，中心在岗被询问的工作人员即为首问责任人。

2、首问责任人对群众提出的问题或要求，无论是否是自己职责范围内的事，都要给群众一个明确的答复。

3、对属于自己职责范围内的事，若手续完备的，首问责任人应在规定的时限内予以办结；若手续不完备的，要登记，并一次性告知其办事机关的全部事项和所需的文书材料，让其补办手续后按登记顺序尽快办结。

4、对非职责范围内的事，首问责任人也要热情接待，并根据群众来访事由，负责引导该人到中心相应科室，让来访群众能够找到经办人员并及时办事。

### 二、服务承诺制度

为进一步加强文明窗口建设，为全市企事业单位及广大群众提供规范高效公开透明的服务，我们郑重承诺：

**（一）、坚持政务公开制度。**按照不动产登记操作规范要求，将办理流程、收件资料、收费项目、收费标准、服务内容等事项在办证服务大厅显著位置公示，接受社会和群众的监督。

**（二）、落实首问责任制度。**首问责任人使用文明、规

范的用语；要按有关规定及时接洽，不能马上办理的，应耐心说明情况；不属于首问责任人职责范围的事项，首问责任人要负责向对方明确地告知有关承办窗口。

**(三)、严格执行限时办结制度。**对申请人的申请事项，符合有关规定和要求的，在承诺的时限之内办结。首次登记、转移登记、变更登记、更正登记为五个工作日，预告登记、抵押登记、为三个工作日，查封、异议、注销登记即时办理

**(四)、实行延时服务制度。**对下班时间已到，前台已受理但未完成的，直到服务事项办理完毕后，窗口工作人员才能离开工作岗位。窗口工作人员不得无故拒绝提供服务，因条件不具备或其他原因不能提供延时服务的，应向服务对象说明理由，取得谅解。

**(五)、实行一次性告知制度。**对不动产登记申请人提供的材料不全的，必须一次性书面告知有关办事程序和所需补正的材料。

### **(六)、实行“绿色通道”服务**

(1) 对市重点建设项目或重大民生工程，在要件符合规定的前提下特事特办及时办理满足项目需要。

(2) 对老弱病残及其他行动不便的特殊人群提供预约上门服务。

(3) 对现役军人、以及急于出境或返回住地的外地人员（凭机票、实名制铁路票）、子女入学（凭户口簿）或出国留学（凭留学通知书）等办证群体在要件符合规定的情况下优先办不动产权证书、不动产登记证明。

窗口工作人员要举止端庄，谈吐文明，使用文明用语，待人礼貌，做到耐心解答，不得使用服务忌语，不得与服务对象发生争吵。为落实以上服务制度，不动产登记中心还设立了监督电话，凡认为工作人员未履行制度的，可以电话反映。

### 三、一次性告知制度

1、工作人员在对服务对象提出的申请和咨询作出说明、解释时，提供准确、可靠信息，一次性予以告知。

2、工作人员应对办理事项的法律依据、条件和要求，办理事项所需全部申请材料及示范文本，办理事项的程序（流程）、承诺时限、收费标准等内容履行一次性告知义务。

3、服务对象办理不动产登记，提供完整的“办事指南”，一次性告知相关内容；服务对象对书面告知内容的意思表示有不明白的，应当面向服务对象口头说明、解释。

4、服务对象申请材料错误的，指出错处，当场更正；直接关系到他人重大利益的事项，应及时告知利害关系人。

5、由于工作人员“一次性”告知不全面、不彻底，让办事群众多跑路、多耗时，而引起投诉、经查实的，将追究相关责任人的责任。

### 四、全程服务制度

1、受理不动产登记申请事项，按照“窗口受理、内部流转、限时办结、窗口出件”的要求全程服务。受理不动产登记申请的窗口工作人员为全程服务第一责任人，负有做好全程服务的工作责任，耐心解答、热情接待、尽力服务。

2、全程服务第一责任人要一次性告知此事项办理的程序、所需资料等，不得以任何理由，回避、推诿和拒绝询问。对当即能办结的，应立即办理，不能当即办理的，应承诺办结时限，限时办结。因政策原因不能办理的，应向服务对象讲明政策、解释到位，必要时提供书面告知说明。

3、受理人办理的事项不能在不动产登记窗口当场办理而需多个科室协理的，由窗口统一受理，根据流转环节进行内部流转，直至办结窗口出件，一律不允许办件人自行在各职能科室间办理。

## 五、限时办结制度

1、服务对象申请不动产登记时，在符合有关规定及手续齐全的前提下，窗口经办人应在承诺的时限内办结其所请求事项。

2、对即办事项，在服务对象手续完备、材料齐全、符合规定的情况下，要即时予以办理。

3、对职责范围内的事项，无正当理由不准延时办理，如情况特殊确需延时办理的，经办人要按照职权规定报领导批准，并告知服务对象延时办理的理由和延时的具体时间。

4、受理人为限时办结制的责任人，因自身责任，无正当理由超过规定时限未能办结的，属超时办结，将追究相关责任人的责任。