陕 西 省 地 方 标 准

编

制

说

明

《不动产登记大厅设施管理规范》

陕西省地方标准

《不动产登记大厅设施管理规范》编制说明

一、 工作简况

（一） 任务来源

按照陕西省市场监督管理局关于印发《2024年省级地方标准申报指南》的通知要求，陕西省自然资源厅根据工作需要，决定申报编制陕西省地方标准《不动产登记大厅设施管理规范》，并在申报前组织人员根据实际编制完成了标准草案。

（二） 必要性

《自然资源部办公厅关于进一步加强不动产登记便民利民窗口建设的通知》 （自然资办函〔2024〕1319号）中提出了要完善登记大厅设置，完整登记大厅功 能布局，科学设置窗口，合理设置大厅功能分区，完善硬件设施和窗口分类，来提升不动产登记的服务质量和水平。不动产登记服务是一项关乎千家万户实际利 益的民生工程，不动产登记大厅也被称为不动产交易登记大厅或不动产登记服务中心。不动产登记大厅是政府设立的面向社会公众集中办理不动产业务项目和其他服务事项的机构和场所。是提供不动产申请、受理、审核、登簿、发证“一站式”服务的组织，是政府把不动产登记、申请等业务集中起来为社会公众办事的办公场所。

建立不动产登记大厅是为了全面推进行政公开，建设社会主义民主政治，实现执政党立党为公、执政为民的执政理念。不动产登记大厅作为政府服务的重要窗口，是展示政府形象的重要场所，其建设情况代表了政府的服务理念、管理水平和工作态度，标准化、规范化和便利化的不动产登记大厅有利于树立政府的良好形象。随着陕西省社会经济的持续快速发展，不动产交易日益频繁，不动产登记大厅作为不动产工作的主要场所，标准化和规范化的内部环境对促进不 动产登记工作健康发展和树立良好的政府形象有着重要的意义。

不动产登记大厅设备管理关系到政府形象和公信力，良好的大厅环境和优质的登记服务，是建设高质量政务服务的重要保障。不动产登记大厅是“放管服”改革 和“一站式”改革的前沿阵地，是建设服务政府、责任政府、法治政府、廉洁政 府的重要载体和有效形式。通过对全省不动产登记大厅设施管理典型经验做法总结提炼，形成标准规范并推广实施，能在固化现有成果的基础上，助力优化不动产交 易环境，提升不动产登记能力，最大限度便企利民，也为全省不动产登记大厅建 设创新发展提供可复制可推广的经验成果。

当前陕西省不动产登记大厅设施管理情况在标准化、规范化方面还存在一定的不足，如：功能区域划分不规范不统一，各个地区的不动产登记大厅可能存在办公区、服务区、等候区等功能区域划分不清晰、不合理的情况，导致办事群众难以快速找到所需办理业务的窗口或区域，影响了服务体验；标识标志设置不规范不统一，指示牌不清晰、标识牌位置不合理等，导致办事群众难以快速找到所需办 理业务的窗口或区域，或存在多种不同风格或设计的标识，可能会导致视觉混乱 ，不利于办事群众快速找到所需信息；服务窗口设置不规范不统一，办事群众排队等待时间较长，可能会出现拥挤和混乱的情况，降低了服务体验；基础设施配套不不规范，公共安全设施、信息系统设施、公开设施和便民设施配套不齐，影响了整个登记大厅的正常运转。规范化和统一化的不动产大厅能有效改善群众的办事体验，提高服务质量和服务效率。

为全面贯彻落实《优化营商环境条例》、《陕西省优化营商环境三年行动计划（2021-2023年）》和《关于贯彻落实国家标准化发展纲要的实施意见》等相关文件，推动不动产登记大厅设施管理的标准化、规范化、便利化，多举措助力全省营商环境突破，提升不动产登记便利度。通过对不动产登记和服务项目的整合、办事流程的优化，办事手续由繁变简，办事形式由暗变明，办事速度由慢变快，缩短业务审批时间，提高行政效率，实现行政公开的目标。基于全省各地兴建的不 动产登记大厅的共同点，制定地方标准，统一方案，统一部署，统一实施统一规范，为群众及企业提供“一表申请、一套材料、一次提交、一窗受理、一网办理 、一端出件”的服务体验。使全省不动产登记大厅的建设和为民服务与构建和谐 社会和以人为本高度的统一起来，使不动产登记大厅发挥更大的作用。当前我省甚至全国暂无不动产登记大厅设施管理方面的国家标准、行业标准及陕西地方标准。

制定统一的不动产登记大厅设施管理标准，规范我省不动产登记大厅的 建筑风格风貌，有利于提高服务质量、优化办事体验、提升政府形象、便于管理和监督以及促进不动产登记行业发展。统一的建设标准可以规范和统一不动产登记大厅的服务流程、环境和设施，提高服务质量和效率；可以确保不动产登记大厅的内部环境、布局和标识标志统一规范，提升市民的办事体验和满意度；可以树立不动产登记大厅的良好形象和品牌，提升公众对政府服务的信任度和满意度；可以便于对不动产登记大厅的设施管理和运营进行监督和评估，提高管理效率和服务质量；可以促进不动产登记大厅行业的规范化和标准化发展，推动行业的健康发展和提升整体水平。 制定我省的《不动产登记大厅设施管理规范》旨在规范我省不动产大厅建设风格风貌和设施设备的规范管理，树立良好政府形象，推动我省不动产市场健康有序发展，促进经济快速发展。

二、制定过程

**（一）方案计划制定**

经过必要的准备工作，成立了《不动产登记大厅设施管理规范》标准工作组，负责组织、协调和推进标准的起草工作。工作组成员包括陕西省自然资源厅自然资源确权登记局工作人员、延安市洛川县不动产登记大厅工作人员、咸阳市旬邑县不动产登记大厅工作人员、长安大学土地工程学院技术人员、陕西省标准化研究院技术人员和陕西蓝岱科技有限公司技术人员，确保标准编制工作的专业性、科学性和规范性。

工作组成立后迅速拟定工作计划和方案，明确分工，研究不动产登记窗口服务工作中的标准化需求，分析确定标准化对象、标准名称、标准的具体内容，收集整理相关工作资料、政策文件、标准规范、报告数据等信息，充分研究分析资料信息，初步确定标准的框架、内容等。

**（二）开展基础研究**

标准起草小组查阅了国内外同类标准及资料进行了收集、整理、对比分析，对不动产登记大厅设施服务进行调研，了解不动产登记大厅设施管理情况，开展不动产登记大厅设施管理标准制定研究。

**（三）完成征求意见稿**

起草工作小组根据调研结果，汇总分析后起草了标准的初稿。遇到难点、关键点反复讨论、修改论证并确定内容，多次召开起草工作小组成员讨论会，对标准的初稿进行商讨，就基本框架、主要内容等提出了众多合理、科学的修改意见，根据会议讨论的结果，编制小组对标准文本进行修改完善，形成了征求意见稿。

三、标准的编制原则、主要依据和主要内容

**（一）编制原则**

1.基础性：与有关法律法规一致,并与现行有效标准相协调。

2.规范性：按照 GB/T 1.1—2020《标准化工作导则第 1 部分：标准化文件的结构和起草规则》的要求进行起草。

3.适用性：根据不动产登记大厅设施管理的需求和特点，制定的标准充分反映了当前我省不动产登记大厅设施管理规范水平，更好地满足对服务机构的有效监管。

4.协调性：技术条款内容的编制遵循协商一致、共同使用、重复使用的原则。

**（二）主要依据**

1.《中华人民共和国消防法》（2019年修订）

2.GB 50068 建筑结构可靠度设计统一标准

3.GB/T 18302 国旗升挂装置基本要求

4.GB 18883 室内空气质量标准

5.GB 50033 建筑采光设计标准

6.GB 50034 照明设计标准

7.GB 50395 视频安防监控系统工程设计规范

8.GB 50016 建筑设计防火规范

9.GB 5768 道路交通标志和标线

10.GB/T 20501.1 公共信息导向系统要素的设计原则与要求 第1部分。

11.GB/T 15566 公共信息导向系统设置原则与要求

参考以上标准来制定，明确管理要求，制定《不动产登记窗口服务规范》来规范不动产登记大厅的设施管理。

**（三） 主要内容**

1、范围

本文件规定了不动产登记大厅的规划选址、场所建设、功能区域、标志标识、基础设施等要求。

本文件适用于 省、市、县（市、区）独立不动产登记大厅和在政务大厅设置的不动产登记窗口。

1. 规范性引用文件

本文件11个规范性引用文件。

3、术语和定义

本文件1个术语和定义。

1. 场所建设

不动产登记窗口大厅设施管理规范的2项基本要求。

4、基础设施

不动产登记窗口大厅设施管理规范的4项基础设施要求。

1. 功能区域

包括总体设置询、咨询服务区、业务办理区、后台工作区、公共服务区、企业服务专区6项功能区域要求。

1. 标识标志

不不动产登记窗口大厅设施管理规范的2项标识标志要求。

**三、知识产权说明**

无。

**四、采标情况**

无。

**五、重大意见分歧的处理**

无。

**六、标准性质的建议说明**

建议审批发布为推荐性地方标准。

**七、其他应予说明的事项。**

无。