

济南市房屋产权登记中心:

服务止于至善 创新铸就品牌

济南市房屋产权登记中心是济南市住房保障和房产管理局直属事业单位，主要负责市辖区内房产交易登记发证工作，年均接待办事群众100多万人次，为40多万套房屋办理各类登记手续。

近年来，在济南市有关部门的正确领导下，济南市房屋产权登记中心成功打破服务时间与空间的限制，创新服务举措，力求大厅服务、流动服务和网上服务差异化联动，实现了服务流程标准化、服务手段多样化和服务方式人性化的一体化发展，受到市民交口称赞和社会各界广泛好评，连续12年获评“全国房地产交易与权属登记规范化管理先进单位”，荣获“全国青年文明号”、“山东省富民兴鲁劳动奖状”、“山东省文明行业示范点”、“山东省特级档案馆”、“省住建系统为民服务创先争优示范窗口单位”等系列荣誉称号。



房产交易大厅

○细处着眼 润物无声 大厅服务 温馨便捷更高效

“7+7”：窗口服务有标准

群众来办事，既要“办得好”，又要“办得快”，还要“办得美”。怎样才能拉近工作人员与办事群众的距离，让群众感受到窗口服务人员发自内心的真诚与尊重，从而更好地树立窗口单位为民办实事的良好形象？济南市房产交易大厅引入了“7+7”服务标准，采用“望相迎、笑相问、双手接、快速办、巧评价、双手递、望相送”7个标准动作，“您好！请问有什么可以帮您？请稍等！请核对，请签名！请评价，谢谢！请收好！请带好随身物品，再见！”7句标准用语，使群众在享受快捷服务的同时，真正体验到“主人翁”的感觉。

“7+7”标准看似简单，要不折不扣地落实下去却并不容易。窗口人员每年要进行不少于二次的标准化培训，确保动作到位、表达得体；每天利用提前半小时到岗的晨会时间巩固练习，强化落实；引入第三方监督，不定时进行抓拍，督促落实；在窗口单位实行绩效工资改革，加大奖惩力度，激励落实。经过持续不断的努力，如今“7+7”服务标准已成为工作人员的习惯。

“5+2”：服务机制有保障

伴随房屋交易量日益增多，老百姓到市房产交易大厅办理业务“扎堆”现象时有发生，排队等候时间长、周边停车难等问题凸显。如何破解这一问题？2012年起，济南市房屋产权登记中心在全市率先推出“每周7天工作制”。窗口无休，人轮休。除法定节假日外，每个周末市民都可以到市房屋产权登记中心办理与房产有关的查档、开证明、已购房屋出让、房产抵押、政策咨询、商品房测绘成果审核入库等相关业务，配合原有的延时、错时服务，真正实现了“全天候服务”，分散了人流，有效解决了工作日群众办事需请假、停车难、排长队等问题。

“1+1”：办证流程有创新

一颗为民服务的热心，一片为民服务的深情，两相结合就会繁衍出一串串为民服务的创新之举。一份坚守依法履职的决心和一种不断创新的能力，1+1>2的效果正在持续发酵。

济南市房屋产权登记中心推出商品房办证流程调整、交易双方分别申请制、“房产抵押快捷办”多项服务新举措。商品房办证流程调整后交费前置，引导房地产开发企业及时批量缴费，有效避免了开发企业让购房群众为其垫付手续费的问题。交易双方分别申请制引导开发企业和金融机构提前申请、预存资料，购房群众可随时单方申请办理，切实解决办事群众反映的开发企业办证周期长、存在强行代理、开发企业注销或被吊销营业执照后群众无法办理房产证等问题。“房产抵押快捷办”服务则在办理房产抵押业务不再收取房产证原件，群众来大厅的次数每年可减少5万至10万人次。

○精处着心 创新变革 流动服务 送方便到百姓家

精处着心，方可创新变革。要把工作做精，用心谱写服务华章，离不开锐意进取。为解决大厅服务空间有限的问题，市房屋产权登记中心率先在全国启用功能完备的房管流动服务车；今年又大力实施重心下移，推行存量房买卖中介网签，让群众在家门口就能办理业务；推出EMS代为领证服务，满足群众足不出户拿房本的愿望。

走街串户，64人流动服务队

2013年4月，济南市房屋产权登记中心组建起8辆车、64人的流动服务队，主动去企业、下基层、进社区、串住户，让群众在家门口就能迅速办理全套房管业务。同时，中心通过建立上门服务规范、调度管理办法、设备使用保障规定等服务标准，实现了流动服务的常态化与标准化。



更美的笑容献给您

两年多来，房管“流动服务大厅”以其服务全面性、预约快捷性、灵活流动性和环境适应性，打破了固定场所、固定时间的常规化服务格局，开启了房管窗口服务的全新模式。2014年2月，在全国住建系统精神文明建设工作会议暨创新为民服务举措经验交流会上，济南房管流动服务队被作为全新服务品牌在全国加以推广宣传。

EMS领证，足不出户房本到家

为有效解决办事群众往返大厅次数多、社会成本高的问题，今年10月，市房屋产权登记中心又与邮政快递合作，创新推出EMS代为领证服务，即产权人可在登记中心工作人员见证下，自愿委托EMS代为领取房产证并通过快递形式送达。

这一服务举措的出台，让群众办证更加方便、快捷、安全、省钱。办事群众避免了开车堵、停车难的烦恼，也没有了请假领证、影响工作的困扰，实现了办事群众足不出户，房产证到家的愿望。为满足群众尽早拿到房产证的心愿，EMS代为领证还通过增加档案标识，优先进行审核处理，将办证时限压缩到最短。EMS代为领证由专人投递，实时追踪，各环节有效闭合，房产证寄送安全更有保障。

“重心下移”，合同网签更便捷

作为便民服务的又一新举措，济南市存量房网签系统于9月28日正式在全市范围内推广使用。升级后的网签系统，实现了房源信息先审核再发布，保证了房源的真实性，抵押权未解除的房源从此

也可进行网签转让。

不仅如此，通过新的网签系统，存量房交易网签在中介机构就能完成。也就是说，房屋买卖当事人在有网签资格的中介机构，就近进行房源核验、完成合同网签，让服务“最后一公里”问题进一步得以解决。目前，全市已有29家经纪机构取得《存量房网签资格证书》，39名工作人员取得经纪人员网签资格上岗证。

○实处着力 知行合一 网络服务 多路径紧扣“互联网+”

实处着力，以达知行合一。为了夯实服务，济南市房屋产权登记中心积极适应不动产登记的新形势、新常态，加大科技创新力度，网上服务大厅、预约服务、“房产一查明”等多项服务紧扣“互联网+”，实现房产登记业务办理科技化、信息化。

“网上大厅”重装上线

2015年10月，济南房产登记“网上服务大厅”成功上线，办事群众可以在家、在单位，甚至在旅途中，都能通过情景化的交互模式，快捷地办理网上预约、网上查询、网上咨询等业务，方便地对业务办理情况进行催办、评价，准确了解相关信息。“网上服务大厅”充分利用3D、动画、语音、视频等多媒体形式，实现对传统服务大厅的自动导航，开发企业、经纪机构和金融机构可以远程自主办理相关业务，群众可以时刻方便地将房产服务大厅搬回家。

“预约服务”升级完善

升级完善房产登记预约服务，是市房屋产权登记中心重点推行的举措之一。全新升级的预约服务平台自2014年11月推出以来，现已形成预约渠道多、业务范围广、如约随到随办的良好发展态势。以往的预约服务只能通过拨打市房管咨询服务热线82077114完成，如今整合网站、微信、电话等多种方式，建立统一平台，形成了多处接单、一致服务的全新服务模式。办事群众想要办理的30多种大厅业务，全部都可预约办理。预约服务时间也得到极大拓展，从8:30—17:00设6个预约时段，覆盖中午及周末休息时间，方便群众灵活机动办理业务。

“自助服务”提速便民

今年8月，市房产大厦一楼大厅内自助查询机数量由原来的4台增至8台，查询功能进一步充实完善，以往费时费力的“人工查询”由此全面转向便捷高效的“机器查询”。自助查询机上可出具银行贷款、子女入学、户口迁移、单位核实、低保核实、保障性住房核实、新建商品房缴税等七大类“济南市房屋登记信息查询结果证明”，还可实现房屋自然状况以及办证进度查询。办事群众只需持有效二代身份证，轻触电子显示屏，查询结果立等可取。统计表明，目前自助设备出具证明的数量已占有证明总数的24.69%，极大地提高了办事效率，节省了群众时间。

创新铸就品牌，服务从未停止。为更好地助力“现代泉城”建设，济南市房屋产权登记中心从细处着眼、精处着心、实处着力，笃行服务，续写辉煌。



女子流动服务队