

不动产登记窗口“互联网+”新模式探索及应用

秦璇

固原市自然资源和不动产确权登记中心 宁夏 固原 756000

摘要: 不动产登记窗口“互联网+”新模式顺应时代发展需求。本文先阐述新模式探索方向,涵盖线上服务渠道搭建、流程优化重构、服务场景拓展及技术支撑体系探索。继而梳理模式落地实施路径,包含线上平台搭建、流程体系优化、技术能力落地及多元服务场景的实践应用。随后剖析业务运行现存短板,覆盖技术支撑、业务流程、窗口服务多个维度。最后提出针对性完善优化方案,从技术体系完善、流程细节优化、服务质量提升三方面施策,全方位推动不动产登记窗口政务服务提质升级。

关键词: 不动产登记窗口;互联网+新模式;流程优化;技术支撑;服务质量

引言:随着信息技术飞速发展,“互联网+”模式在各领域广泛应用,为政务服务带来新契机。不动产登记作为重要政务事项,传统办理模式存在效率低、流程繁琐等问题,难以满足群众需求。探索“互联网+”新模式成为必然趋势,借助线上平台、优化流程、拓展场景、强化技术支撑等手段,可提升不动产登记窗口服务效能,实现业务办理便捷化、智能化,为群众提供更优质高效服务,推动不动产登记工作高质量发展。

1 不动产登记窗口“互联网+”新模式的探索方向

1.1 线上服务渠道搭建

线上登记平台构建需以用户体验为核心,整合申请受理、进度查询、缴费支付、证书下载等功能模块,形成闭环式服务链条。通过标准化接口设计实现与住建、税务等部门系统对接,支持多类型业务在线办理^[1]。移动端服务入口打造应注重场景适配性,开发轻量化小程序与APP,提供智能表单填写、材料拍照上传、人脸识别认证等便捷功能,满足用户随时随地的办理需求。多渠道服务联动衔接需建立统一的服务调度中枢,对线上平台、移动端、自助终端等渠道进行统筹管理,确保用户在不同入口获得一致的服务体验,并通过智能路由技术将复杂业务自动引导至人工服务通道。

1.2 流程优化与重构

线上申请流程设计应遵循“最小必要”原则,通过数据共享自动填充基础信息,减少用户手动输入内容。采用动态表单技术,根据业务类型智能显示相关字段,避免无关信息干扰。材料提交与审核流程优化需建立电子材料库,对上传文件进行格式校验与内容比对,自动标记缺失或错误项。引入区块链技术实现材料存证,确保审核过程可追溯。登记环节简化与整合应打破传统部门壁垒,将权籍调查、核税缴税、登记发证等环节进行流程

再造,通过数据流转替代人工跑动,将全流程办理时限压缩至法定时限的50%以内。

1.3 服务场景拓展

全流程线上登记场景搭建需覆盖从应用到领证的全周期服务,通过电子合同签署、在线税费计算、电子票据生成等功能实现业务办理“零纸质”。建立业务办理进度可视化地图,用户可实时查看各环节处理状态。跨部门协同服务场景延伸应加强与金融、司法等机构的数据互通,例如将抵押登记窗口延伸至银行网点,通过数据直连实现“贷款审批+抵押登记”一站式办理。个性化服务场景挖掘需基于用户画像分析,为开发企业提供批量办理通道,为权利人开发遗产继承、企业改制等专题服务模块,满足差异化需求。

1.4 技术支撑体系探索

身份验证技术应用应融合多维度核验手段,结合人脸识别、活体检测、短信验证等方式构建立体化认证体系,对高风险业务增加电子签章验证环节。电子证照技术融合需推动不动产登记证书与公安、市场监管等部门电子证照库的对接,通过标准化数据格式实现证书跨部门调取,建立证照更新同步机制确保证书信息实时一致。数据共享技术搭建应构建安全可控的数据交换通道,采用加密传输、脱敏处理等技术保障信息传输安全,与相关部门建立常态化数据更新机制,确保共享数据的时效性与准确性。

2 不动产登记窗口“互联网+”新模式的应用路径

2.1 线上登记平台应用

平台功能落地需以业务需求为导向,构建涵盖申请提交、材料上传、进度查询、缴费支付、证书下载等全流程功能模块。全流程功能模块能够满足用户业务办理的各个环节需求,为用户提供一站式的服务体验。通过

标准化接口设计,支持多类型业务在线办理,确保功能覆盖的全面性。用户操作引导需注重交互体验优化,采用分步骤动态指引、智能客服实时解答、操作视频嵌入等方式,降低用户学习成本^[2]。针对高频业务设置快捷入口,对复杂业务提供流程图示与操作说明,帮助用户快速完成申请。线上服务运维需建立全周期监控体系,对系统运行状态、业务办理效率、用户反馈数据等进行实时采集与分析。通过自动化巡检工具快速定位故障,结合人工干预确保问题及时解决。定期开展功能测试与性能优化,根据用户行为数据调整功能布局,持续提升平台稳定性与易用性。

2.2 流程优化后的应用实施

线上申请与受理落地需构建智能表单系统,通过数据预填、字段关联等技术减少用户重复输入。对申请材料实施清单化管理,明确必填项与选传项,支持图片、PDF等多格式上传。受理环节采用智能分拨机制,根据业务类型、区域属性等维度自动分配至对应审核人员,缩短流转时间。线上审核与反馈实施需建立分级审核制度,对简单业务由系统自动比对数据后快速办结,对复杂业务由人工复核并标注审核要点。审核过程中支持在线标注问题材料,系统自动生成补正通知推送至用户端。设置审核时限预警功能,对临近超期业务进行提醒,确保审核效率。线上领证与归档操作需推动电子证照全流程应用,用户可在线下载加盖电子印章的证书,或通过二维码验证证书真伪。系统自动完成业务电子归档,建立结构化索引便于后续查询。对需纸质证书的用户提供邮寄服务,实现领证环节“零跑动”。

2.3 技术支撑的实际应用

身份验证技术落地应用需融合多维度核验手段,结合人脸识别、活体检测、短信验证等方式构建立体化认证体系。对高风险业务增加电子签章验证环节,确保申请主体真实性。电子证照互通应用需推动不动产登记证书与公安、税务、市场监管等部门电子证照库的对接,通过标准化数据格式实现证书跨部门调取。建立证照更新同步机制,确保证书信息实时一致。数据共享机制应用需构建安全可控的数据交换通道,通过加密传输、脱敏处理等技术保障信息传输安全。与住建、金融等机构建立常态化数据更新机制,确保共享数据的时效性。完善数据使用权限管理,对不同部门分配差异化访问权限,防止信息滥用。

2.4 服务场景的实际落地

全流程线上登记落地需覆盖从申请到领证的全周期服务,通过电子合同签署、在线税费计算与缴纳等功能

实现业务办理“零纸质”。建立业务办理进度可视化地图,用户可实时查看各环节处理状态。跨部门协同服务实施需加强与银行、法院、公证机构等系统对接,例如将抵押登记窗口延伸至银行网点,通过数据直连实现“贷款审批+抵押登记”一站式办理;与司法机构联动支持在线查封、解封登记,提升执行效率。针对企业用户推出批量办理功能,支持多宗业务打包申请、统一缴费。对特殊群体提供适老化服务,开发大字版界面、语音导航等功能,并保留线下服务窗口作为补充,确保服务普惠性。

3 “互联网+”新模式应用中的现存问题

3.1 技术层面问题

技术融合深度不足制约系统效能发挥。部分地区不动产登记平台与公安、税务等部门数据接口尚未完全打通,信息共享存在延迟或缺失,导致用户需重复提交材料^[3]。电子证照应用范围受限,部分金融机构仍要求提供纸质证书作为抵押依据,影响全流程电子化推进。身份核验技术存在安全隐患,单一生物识别方式易受伪造攻击,多因素认证机制尚未全面普及,难以满足高安全等级业务需求。数据加密标准不统一,跨系统传输过程中存在信息泄露风险,尤其涉及个人隐私与商业秘密的数据保护措施有待加强。系统兼容性问题突出,老旧设备或特殊浏览器环境下平台功能无法完整呈现,影响用户体验。

3.2 流程层面问题

业务环节衔接不畅导致办理效率低下。线上申请与线下核查存在脱节,部分需现场核验的业务未建立线上预约与线下服务联动机制,用户仍需多次往返窗口。审核流程标准化程度不足,不同地区对同类业务审核要点存在差异,导致跨区域业务办理受阻。材料补正机制不完善,系统仅提示“材料不全”却未明确缺失内容,用户需反复沟通确认,延长办理周期。电子归档与纸质档案管理缺乏协同,部分地区仍要求双轨制保存,增加存储成本与管理难度。流程优化侧重于单环节提速,未从全链条视角重构业务逻辑,导致局部改进效果被其他环节滞后抵消。

3.3 服务层面问题

服务供给与需求匹配存在偏差。线上平台功能设计以管理端需求为导向,用户操作便捷性考虑不足,例如复杂表单缺乏智能引导、多步骤业务未提供进度保存功能。特殊群体服务覆盖不足,适老化改造停留在界面放大层面,未针对视障、听障人士开发无障碍交互模式。跨部门服务协同机制不健全,与金融、司法等机构业务

衔接依赖线下协议，未形成标准化对接规范，导致协同服务推广缓慢。服务反馈渠道单一，用户意见收集主要依赖事后评价，缺乏办理过程中的实时沟通机制，难以及时调整服务策略。服务人员数字化能力参差不齐，部分工作人员对线上系统操作不熟练，影响服务响应速度与质量。

4 完善不动产登记窗口“互联网+”新模式的改进方向

4.1 技术体系完善

构建多维度技术融合框架是提升系统效能的关键。需推进区块链技术在数据共享中的应用，通过分布式账本实现跨部门信息实时同步与不可篡改，有效解决数据延迟与信任难题。强化人工智能在审核环节的深度应用，开发智能比对算法，对申请材料中的权属证明、身份信息等关键要素进行自动化核验，降低人工审核压力。在此基础上，进一步完善电子证照生成与验证体系，采用国密算法对证书进行加密处理，建立全国统一的电子证照查验平台，推动金融机构、司法机构等相关主体顺畅接入验证接口，逐步弱化纸质证书强制要求^[4]。优化平台架构设计，引入微服务技术实现功能模块解耦，持续提升系统扩展性与容错能力，确保在高并发访问场景下仍能保持稳定运行。建立动态安全防护机制，通过行为分析技术实时监控异常操作，结合人脸识别活体检测、设备指纹识别等手段构建多层次防御体系，切实保障用户信息安全。

4.2 流程细节优化

流程再造需聚焦业务全链条效能提升。重构线上申请流程，开发智能引导系统，根据用户输入信息自动匹配业务类型并生成定制化表单，减少非必要字段填写。建立材料预审机制，在用户提交前对文件格式、内容完整性进行前置检查，从源头减少材料退回补正情况。优化审核环节分工，对简单业务实行“机审+人工抽检”模式，复杂业务采用“初审+复审+终审”三级审核制度，明确各环节时限标准并纳入绩效考核。完善跨部门协作流程，与住建、税务等机构建立联合审批通道，通过数据共享替代人工流转，依托“互联网+金融端”平台实现抵押登记业务全程不见面网办，全流程办理时限压缩至1个工作日内办结。推行电子归档标准化建设，制定统一的元数据管理规范，实现业务数据与电子文件自动关联归档，支持按权属类型、办理时间等多维度检索。

建立流程回溯机制，对超期业务自动触发预警并推送至管理层，确保问题及时处置。

4.3 服务质量提升

服务升级需构建全周期用户关怀体系。优化线上交互设计，采用响应式布局适配不同终端设备，开发语音导航、智能客服等辅助功能，降低老年群体使用门槛。建立需求响应机制，通过用户行为数据分析预测服务需求，在高峰时段动态调配资源，确保平均等待时间不超过5分钟。完善服务评价系统，在业务办理各环节嵌入即时评价入口，将用户反馈与工作人员绩效挂钩，推动服务态度与专业能力持续提升。拓展增值服务内容，开发不动产信息查询、政策解读、法律咨询等模块，为用户提供一站式知识服务^[5]。建立特殊群体服务通道，为残障人士提供上门办理、手语翻译等定制化服务，对企业用户推出批量业务预约、专属客服等差异化方案。加强服务人员培训，定期组织数字化技能考核与业务知识更新，确保工作人员既能熟练操作线上系统，又能准确解答政策疑问，打造复合型服务团队。

结束语

不动产登记窗口“互联网+”新模式的探索与应用是提升政务服务水平的重要举措。尽管在技术融合、流程衔接、服务供给等方面存在一些问题，但通过完善技术体系、优化流程细节、提升服务质量等改进方向，能够逐步解决现存问题。这将进一步推动不动产登记业务办理的便捷化、高效化与智能化，更好地满足群众和企业需求，提升群众的满意度与获得感，促进不动产登记工作迈向新台阶。

参考文献

- [1]方晓芳.张心馨:不动产登记窗口的“暖心使者”[J].资源导刊,2025(17):51.
- [2]海东市自然资源和规划局.海东市局不动产登记窗口多举措稳步提升[J].青海国土经略,2024(3):55-56.
- [3]李守芳.探究桐柏县不动产登记窗口服务流程优化对策[J].数码-移动生活,2023(11):415-417.
- [4]黄俊飞.自然资源部部署不动产登记便民利民窗口建设[J].资源与人居环境,2024,2024(7):8.
- [5]《资源导刊》编辑部.立足“小窗口”服务“大民生”——河南省不动产登记工作者便民利企事迹展示[J].资源导刊,2025(23):12-19.