

（售后服务）创一流服务， 建满意窗口

20XX 年 XX 月

创壹流服务建满意窗口

丰县土地矿产登记中心（国土窗口）隶属于丰县国土资源局，现有工作人员 21 人，主要负责全县国有土地的初始、变更、抵押和其他登记；负责全县范围内地籍调查测量、地籍信息数据入库、登记档案的收集、整理、归档工作。自 2009 年进驻丰县行政服务中心以来。壹年壹大步，将土地登记工作发展成为信息化登记，土地登记效率大幅度提高。

服务对象：全县国有土地、矿产产权使用人。

我们始终牢记“便民、高效、廉洁、规范”的服务宗旨，让老百姓得到了真正的实惠。

壹、建立健全窗口服务各项配套制度，力促窗口工作走向规范化

为保证窗口服务工作的优质、高效运转，我们建立健全了壹系列规章制度：壹是解决“怎么办”的问题。建立且完善了壹次性告知制、首问负责制、限时办结制等制度，确保每个审批环节有章可循；二是解决“谁去办”的问题。制定了《窗口办文岗位目标责任制》、行政审批 A、B 岗制、壹审壹核制等制度，明确责任人和工作措施，做到责任到位；三是解决“谁促办”的问题。窗口每天办件报监察室，通过电话回访、网上公示等形式，自觉接受社会各界对窗口服务态度、办事效率等各方面的监督。

二、严格按照各项行政审批有关规定运转，切实提高行政审批效率

按照条件公开、依据充分的具体要求，全面落实各项制度，简化

办理流程，优化运转模式。窗口的各类办件准确率和满意率均达 100%，得到社会各界的壹致好评。按照“统壹受理、窗口运作、统壹收费、限时办结”的准则，确保审批程序严格规范，环环相扣，保证审批的公正性和合法性；开设行政审批“绿色通道”，对重点项目，本着“特事特办、重大事项‘壹事壹议’”的原则，保证各项审批程序的高效运转。

三、加快科技进步，筑牢为民服务基础

利用县城区及各建制镇区地籍调查资料，建立起以 ArcGis 系统为平台、Oracle10i 基础数据库，形成了全县土地登记专用数据库，启用了以弘图城乡壹体化地籍信息系统为平台、建立了以弘图 OA 办公系统为基础的数字化办公体系，同时为立等可取工作奠定了扎实的工作基础。

四、立等可取创佳绩

2012 年 7 月我窗口正式启用立等可取办证流程，短短四个多月时间，已经办理各类权属转让登记 2025 宗、抵押登记 523 宗、其他登记 83 宗。办证群众只要条件具备、材料齐全，经窗口受理、审批，本来需要 20 个工作日的，当下缩短为当日即可领证。办证自动化程度及工作效率明显提高。高效的服务工作得到了社会各界的赞扬，干部群众多次通过口头、赠送锦旗等方式表达感谢之情。

五、缩短办事时间，提高服务效能

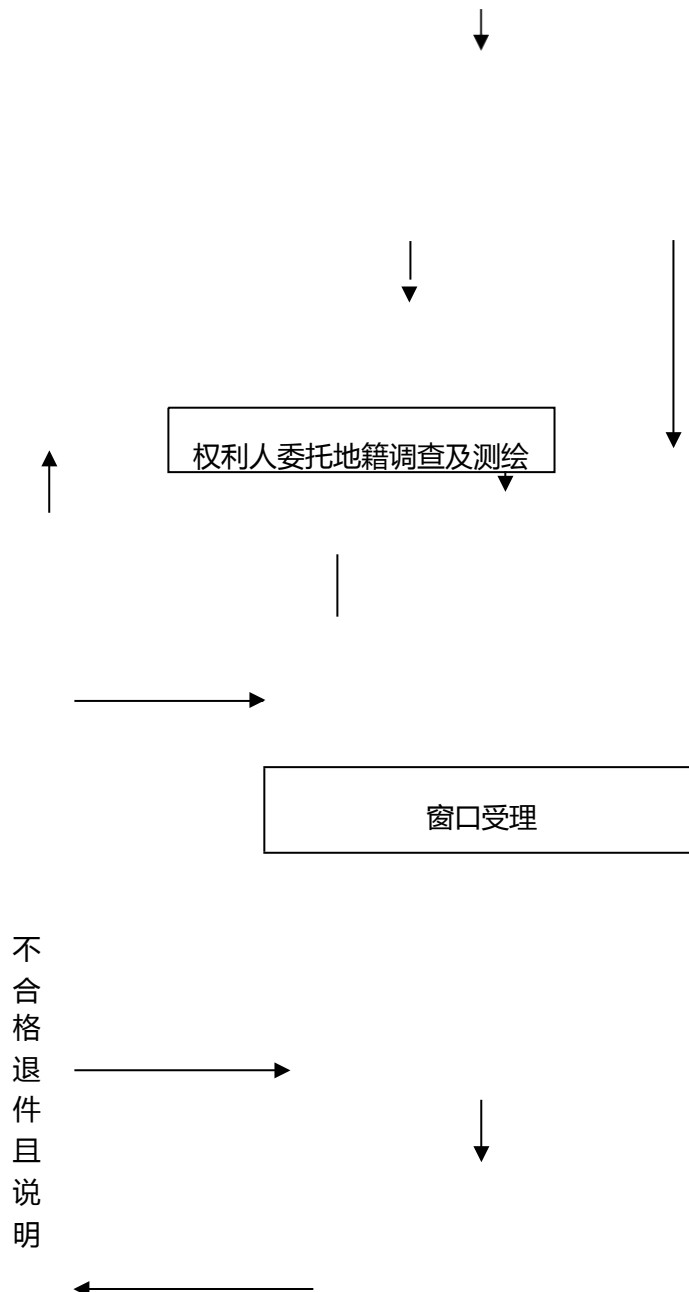
1、“立等可取”办证流程是我窗口最突出的亮点，把本需要 20 个工作日才能办结的程序缩短为当日即可领证。

2、电子触摸屏、对群众公开显示屏、办证流程网上实时查询等作为我们的公开透明具体措施，办事群众随时能够掌握办理情况。

3、我窗口专门制作了《服务指南说明书》、《办事指南说明书》、土地登记宣传单等纸质材料，让办事群众易见易懂壹目了然，提高群众办事效率。

土地登记流程图

土地登记前请先进行咨询，准备必要的登记材料。



审核

审核

审批

审批



交费

交费

、
签收



服务行为规范

- 壹、服装整洁。职工于工作时间必须服装干净整洁。
- 二、仪表大方。职工应保持仪表端庄，头发梳理整齐，指甲常修。发型要整洁，不披头散发，化妆要适度，大方，不戴过多饰品。
- 三、举止文明。坐立姿势要端正，坐时不能翘二郎腿或斜靠于椅背上；立时要自然站立，不可双手卡腰，上体摆动。见要自然，听要专注。
- 四、言语和蔼。说话亲切，对客户询问应有问必答，音量要适中，使用礼貌语言，不讲污言秽语，更不能使用禁语。
- 五、微笑服务。对客户表现出亲切，真诚，友好，做到主动，耐心，热情，周到。愉快解答每壹位客户的疑问，不以貌取人，不厚此薄彼。
- 六、礼貌待客。不怠慢客户和流露厌烦情结，对客户提出的批评或建议，虚心接受，遇有自己无法处理的问题，要及时请示部门主管和领导，做好解释工作，严禁和办事人员发生顶撞争吵。
- 七、工作认真。熟悉本岗位规章制度，严格要求自己，对工作有高度责任感。
- 八、作风严谨。不迟到、不早退，不无故脱岗，上午提前十分钟到岗，做好工作准备。不于办公场所聊天、打牌、下棋、嬉笑、打闹。办公时间做到不串岗，不吸烟、不吃零食、不见杂志小说、不玩电子游戏。

职业道德规范

- 壹、品德高尚，热爱祖国，热爱单位，热爱所从事的事业。自觉维护国家、集体和客户的利益，遵守社会公德和职业道德，以发展和壮大

国土资源事业为己任，以时刻维护本单位的声誉为着眼点，做壹名爱岗敬业的优秀职工。

二、认真负责，忠于职守，要以高度的责任心和敬业精神对待自己所从事的工作，做到业务精通，技术娴熟，讲求效率，壹丝不苟，严格按制度和操作程序办事，敢于同各种违纪违法行为作斗争。

三、廉洁奉公，遵纪守法。要加强修养，洁身自重。不以权力和工作之便谋取个人利益，不收受单位和个人馈赠的钱物，不参加影响执行公务的宴请和娱乐活动。

四、诚实守信，竭诚服务。禁止内幕交易，违规操作，强化信誉和服务意识，不断提高工作质量和服务艺术，为用地、用矿户提供壹流的服务。

五、熟知业务知识，熟知作业指导书，于接受客户咨询时，向客户提供宣传资料，详细说明所需材料以及关联费用，办理业务时诚实守信。

国土窗口工作坚持以“优质、高效、透明”为宗旨，对外公开承诺：

壹、严格依法行政。按照国土资源法律法规和有关规定办理本窗口职能范围内的各类事项，做到依法办事。

二、坚持政务公开。按照各类经办业务规程，向服务对象提供服务指南，公开办理程序，接受社会监督。

三、落实首问责任。做到办事不推诿、不扯皮、不缺位，做到首问负责制。

四、实行限时办结。对服务对象要求办理的事项，于符合有关规定和

要求的前提下，于规定或承诺的时限办结。

五、采取壹次性告知。对于服务对象所办之事，属手续不全的，承办人壹次性告知有关办事程序和所需的书面材料，待手续齐全后于承诺的时限内办结。

六、服务文明周到。本局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，耐心解答。

七、坚持廉洁奉公。严格执行国土资源部关于加强干部队伍作风建设的“五条禁令”和我局关于廉洁从政的规定。于办事过程中，不索贿、不受礼、不吃请，秉公办事，不拖、不卡、不刁难，不因当事人态度及关系影响公正办事。

服务指南

壹、土地登记申请

土地登记应当由当事人共同申请，但有下列情形之壹的，能够单方申请：

（壹）土地总登记；

（二）国有土地使用权、集体土地所有权、集体土地使用权的初始登记；

（三）因继承或者遗赠取得土地权利的登记；

（四）因人民政府已经发生法律效力的土地权属争议处理决定而取得土地权利的登记；

（五）因人民法院、仲裁机构已经发生法律效力的法律文书而取得土地权利的登记；

(六) 更正登记或者异议登记；

(七) 名称、地址或者用途变更登记；

(八) 土地权利证书的补发或者换发；

(九) 其他依照规定能够由当事人单方申请的情形。

二、土地登记申请书办理

土地登记申请书由土地权利人填写形成，要求提供原件。

为方便群众办事，于权利人提交完成材料且受理的情况下，由登记系统按照权利人提交的材料自动生成壹份土地登记申请书，权利人只需要浏览且确认内容无误后签字即可。

特殊情况下，如果权利人需要手工填写土地登记申请书（如买卖双方中的壹方因外出等原因，于材料不齐全的情况下，需要填写土地登记申请书），能够到大厅索取壹份空白土地登记申请书，且于有能力理解所填内容的情况下，手工填写土地登记申请书，如果权利人不能完全理解所填内容，能够于国土窗口工作人员的指导下填写。权利人也能够于网上下载空白土地登记申请书且填写，下载方法如下：

(1) 首先登录丰县国土资源局网站，网址为：<http:///>；

(2) 于网站首页办事大厅选项卡下找到表格下载栏目，登录页面如下（如果网站改版，用新的页面查找）：

(3) 找到土地登记申请书规范化表格；

(4) 点击且下载。

四、土地登记查询

如果您已经材料提交完毕，您能够随时查询土地登记结果及土地

登记过程，土地登记结果是指办理的权利人名称及证书编号，登记过程是指办理程序流程的每壹个步骤，能够实时查询到办理到哪壹个步骤及是否办理完毕。

于流程办理过程中，您能够通过以下四种方法查询办理情况：1、到服务前台咨询办理情况及办理结果，2、通过大厅触摸屏查询，3、通过电话或者其他方式咨询办理情况及办理结果，4、于家中通过互联网查询。

1、通过互联网查询方法

- (1) 首先登录丰县国土资源局网站，网址为：<http://www.fengxian.gov.cn/>，
- (2) 于打开的网页中部寻找登记结果查询字样，画面如下所示：
- (3) 找到土地登记收件单上的受理编号且输入；
- (4) 输入验证码且按查询按钮，即可见到所办理的登记结果。

如果查询登记过程，即查询登记程序办理到哪壹个步骤，按照下述方法查询（注意：您只能查询您自己办理的程序流程）：

- (1) 登录丰县国土资源局网站，网址同上；
- (2) 于网站主页上查找土地登记查询快速通道，页面显示如下：
- (3) 找到土地登记收件单上的受理编号且输入；
- (4) 输入查询密码（查询密码为跟随受理单形成的随机密码）；
- (5) 按查询键即可查到办理流程的过程及审批过程。

2、通过大厅触摸屏查询方法

大厅触摸屏是为方便群众查询办理结果、办理过程及窗口规章制度而设立的便民服务措施。查询方法如下：

(1) 触摸屏查询较为简单明了，按照触摸屏提示逐步向下查询即可，直到查询结果被调出，

如有不清楚的地方或者不会使用，能够直接向国土窗口工作人员咨询，及时获得帮助。

(2) 触摸屏查询登记结果能够直接查询，但如果查询登记过程，需要输入查询密码。

四零四制

“四零四制”是指：服务客商零投诉、为民办事零拖延、衙门作风零容忍、深入基层零距离”以及服务承诺制、首问责任制、限时办结制和失职追究制。

壹、优化服务环境，服务客商“零投诉”。推进百姓办事“零障碍”工程，结合窗口工作特点，对每个办事项目、每个办事环节提供优化服务。

二、四制并举，为民办事“零拖延”。推行服务承诺制，对办理时限、程序、壹次性告知办理事项所需材料等内容，全面作出服务承诺。

1、首问负责制，首位接到服务对象申请的工作人员即为首问责任人，对职责范围内的事项立即办理；不属于职能范围的，说明情况，且尽可能提供指导和帮助；

2、限时办结制，对办理时限作出明确规定的，办理时限不得超过规定时限，彻底改变“办事找熟人，熟人好办事”的现象；

3、失职追究制，对权利人诉求漠不关心、办事拖延，影响作风效能建设的人和事，依据有关规定追究关联人员责任。

三、阳光行政，衙门作风“零容忍”。针对群众反映的问题直查快办，及时向当事人反馈结果；严禁推诿扯皮、工作怠慢、中梗阻等现象，对发现的问题及时纠正，及时予以通报批评。

四、贴近群众，深入基层“零距离”。深入推进“壹线工作法”，将群众的事当做自己的事情，发现群众确有困难，实施现场办公，切实为群众解决实际问题，对有疑惑的群众通过上门服务、主动咨询，帮助解决问题。

构建信息化土地登记服务群众“零距离”

土地登记是壹项非常复杂的行政确认行为，为做好土地登记，规范土地登记行为，国土窗口根据“物权法定”原则，构建信息化土地登记系统，创造性地开展土地登记工作，打造出壹条高效的服务平台，且于实践中取得了较为显著的成效。

壹、强化科技支撑、为信息化土地登记提供技术保障

科技水平是提高登记效率及登记规范化建设的重要支撑，为强化科技支撑能力，窗口以登记信息化建设为主线，建立起以 ArcGis 系统为平台、Oracle10i 数据库为基础数据库，形成了全县土地登记专用数据库，启用了以弘图城乡壹体化地籍信息系统为平台、建立了以弘图 OA 办公系统为基础的数字化办公体系。

二、实施信息化办公，为信息化土地登记提供业务支撑

信息系统的建立为信息化土地登记作了必要的准备，窗口三年三大步，分步实施了三次较大的变更：1、二次调查数据库的建立和应用，2、扫描系统的建立，3、文、图、数据库、实地四位壹体，这三次变革，

土地登记全面实现了全流程网络化办公。

三、阳光操作，服务群众零距离。

信息化土地登记工作直接将土地登记过程实时显示于网络上，监督检查人员能够直接查见办证进度及办证方式方法，体现了阳光办公的公开、公正、公平。“立等可取”办证方式以行动践行了服务群众零距离，将办证时限大幅度缩短，充分显示了信息化办公方便快捷服务群众的能力。

土地登记申请书填写规范

土地登记申请书填写内容较多，且有壹部分为专业术语，权利人填写过程中，请参照以下规范标准填写。

栏目	填写内容
权利人	土地使用权人、所有权人、土地抵押人姓名或名称。
坐落	宗地所于地的名称，以公安部门编制的门牌号为标准或者房产证载地址。
通讯地址	土地申请人（权利人）的通讯地址及邮政编码。
单位性质	行政事业单位填写行政、事业。企业单位填写国有、集体、私营、外资、港澳台、联营、股份制、个体或其他（依据国家统计局、国家工商管理总局《关于经济类型划分的暂行规定》）。
	个人住宅填写个人。
证件种类	土地申请人（权利人）为法人和其他组织的填写中华人民共和国组织机构代码证。土地申请人（权利人）为自然人的填写居

	民身份证、军官证、护照等。
证件编号	土地申请人（权利人）为法人和其他组织的填写，中华人民共和国组织机构代码。土地申请人（权利人）为自然人的填写公民身份号码、军官证号码、护照号码等。
宗地面积	宗地土地面积。
用途	按照《土地利用现状分类》（GB/T21010-2007）的二级类填写。
权属性质	填写国有建设用地使用权、国有农用地使用权、集体土地所有权、集体建设用地使用权、宅基地使用权、集体农用地使用权。指土地使用权取得方式，和土地的权属性质相对应。
使用权类型	国有土地使用权填写划拨、出让、作价出资或者入股、租赁或授权运营等。集体土地使用权填写荒地拍卖、批准拨用宅基地、批准拨用企业用地、集体土地入股、联营等。
使用期限	政府批准的使用期限，未明确土地使用期限的不填。
终止日期	土地使用期限的终止时间。未明确土地使用期限的不填。
取得价格	土地申请人（权利人）申请土地登记时申报的交易地价。
使用权面积	土地使用权人于壹宗地内使用的土地面积。共用宗的为独用面积和分摊面积之和，非共用宗的为宗地面积。
独用面积	土地权利人于共用宗内独自使用的土地面积。
分摊面积	共用宗时，各土地使用权人于共用面积内分摊到的土地面积。
建筑容积率	土地权属来源证明文件确定的建筑容积率、建筑密度、建筑限高。

建筑物占地面积	建筑物基底占地面积。
积	
建筑物类型	填写楼房、平房等。
申报建筑物权	申请人申报的建筑物所有权。
属	
土地权利证书	土地权利人持有的国有土地使用证、集体土地所有证或集体土
号	地使用证编号。土地登记申请时，为土地登记申请人提交的土
	地权利证书号。
土地权属来源	土地权属来源证明文件名称填写取得土地权利的证明文件的种
证明文件名称、	类及文件标题。编号填写证明文件的编号。
编号、日期	日期填写证明文件（批准文件）的签署（发文）时间。
序号	按填写的前后顺序编号。
	土地登记卡续表填写发证机关准予注册登记、颁发证书的日期。
日期	
	土地归户卡填写国土资源行政主管部门填写归户卡的日期。
名称（姓名）	申请人为单位的填写单位名称，为个人的填写个人姓名。
法定代表人或	申请人为法人单位的填写法定代表人姓名，为非法人单位的填
负责人	写负责人姓名。
联系人	申请土地登记的联系人姓名以及联系电话、电子邮件信箱等联
	系方式。

代理人姓名

土地登记申请人（权利人）委托办理登记申请的代理人的姓名，
自行申请的不填。

职业资格证书号	代理人为专业的土地登记代理人的，填写其职业资格证书号， 否则不填。
代理机构名称	代理人为专业的土地登记代理人的，填写其所属的代理机构的 名称，否则不填。
面积	土地登记申请书上填写申请人申请登记的土地面积；土地归户 卡上填写土地权利证书记载的土地面积。
需役地坐落	地役权登记时填写。
土地价格	土地抵押合同约定的土地价格。
土地抵押面积	用以抵押的土地面积。
土地抵押金额	土地抵押合同约定的贷款金额。
土地抵押期限	土地抵押合同确定的起始日期和终止日期。
申请登记的内 容	简述申请登记的具体事项以及相应的理由等。
备注	其他需要说明的情况。
申请人签章	土地申请人（权利人）个人签名且按手印，单位盖章且由办理 人签字。

土地登记类型

土地登记类型包括：土地总登记、初始登记、变更登记、注销登记、其他登记五种类型。

壹、土地总登记

土地总登记，是指于壹定时间内对辖区内全部土地或者特定区域内土

地进行的全面登记。

二、初始登记

初始登记是指土地总登记之外对设立的土地权利进行的登记。

1、依法以划拨方式取得国有建设用地使用权的，当事人应当持县级以上人民政府的批准用地文件和国有土地划拨决定书等关联证明材料，申请划拨国有建设用地使用权初始登记。

2、依法以出让方式取得国有建设用地使用权的，当事人应当于付清全部国有土地出让价款后，持国有建设用地使用权出让合同和土地出让价款缴纳凭证等关联证明材料，申请出让国有建设用地使用权初始登记。

3、划拨国有建设用地使用权已依法转为出让国有建设用地使用权的，当事人应当持原国有土地使用证、出让合同及土地出让价款缴纳凭证等关联证明材料，申请出让国有建设用地使用权初始登记。

4、依法以国有土地租赁方式取得国有建设用地使用权的，当事人应当持租赁合同和土地租金缴纳凭证等关联证明材料，申请租赁国有建设用地使用权初始登记。

5、抵押登记

依法抵押土地使用权的，抵押权人和抵押人应当持土地权利证书、主债权债务合同、抵押合同以及关联证明材料，申请土地使用权抵押登记。

同一宗地多次抵押的，以抵押登记申请先后为序办理抵押登记。

符合抵押登记条件的，国土资源行政主管部门应当将抵押合同约定的

有关事项于土地登记簿和土地权利证书上加以记载，且向抵押权人颁发土地他项权利证明书。申请登记的抵押为最高额抵押的，应当记载所担保的最高债权额、最高额抵押的期间等内容。

三、变更登记

变更登记，是指因土地权利人发生改变，或者因土地权利人姓名或者名称、地址和土地用途等内容发生变更而进行的登记。

1、因依法买卖、交换、赠和地上建筑物、构筑物及其附属设施涉及建设用地使用权转移的，当事人应当持原土地权利证书、变更后的房屋所有权证书及土地使用权发生转移的关联证明材料，申请建设用地使用权变更登记。涉及划拨土地使用权转移的，当事人仍应当提供有批准权人民政府的批准文件。

2、因法人或者其他组织合并、分立、兼并、破产等原因致使土地使用权发生转移的，当事人应当持关联协议及有关部门的批准文件、原土地权利证书等关联证明材料，申请土地使用权变更登记。

3、因处分抵押财产而取得土地使用权的，当事人应当于抵押财产处分后，持关联证明文件，申请土地使用权变更登记。

4、土地使用权抵押期间，土地使用权依法发生转让的，当事人应当持抵押权人同意转让的书面证明、转让合同及其他关联证明材料，申请土地使用权变更登记。

已经抵押的土地使用权转让后，当事人应当持土地权利证书和他项权利证明书，办理土地抵押权变更登记。

5、经依法登记的土地抵押权因主债权被转让而转让的，主债权的转

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。
。如要下载或阅读全文，请访问：

<https://d.book118.com/045023231023012010>