

摘要

本研究主要针对“互联网+”背景下 R 市不动产登记服务的优化进行了深入研究。首先对研究背景进行了概述，并阐明了研究的意义和应用价值。在文献综述部分，对国内外相关研究领域的发展状况进行了概括与剖析。本研究的研究内容主要包括对“互联网+”背景下 R 市不动产登记服务现状的调查和问题分析，以及针对这些问题提出的优化建议。

通过文献查阅、问卷调查以及访谈等方式，本文对 R 市“互联网+”背景下的不动产登记服务现状进行了深度探讨，并通过数据分析揭示了其中存在的四大问题，问题一是线上业务登记类型少，可使用比例约为三分之一；二是不同分中心线上业务办件量存在差距；三是部门信息共享不够充分；四是登记信息存在泄露风险。针对以上问题，分析出原因是：“不动产智治”平台建设基础薄弱；不动产登记人员专业化能力不齐；部门数据共享存在壁垒；登记信息安全管理存在漏洞。最后，从提高“不动产智治”平台信息化水平，打破部门数据共享壁垒，建设不动产登记专业队伍以及构建专项管理体系等四方面提出改进建议，旨在显著提高服务效率和便利性，使其更加适应互联网+背景的发展要求，可以为不动产登记服务提供更优质的服务，满足公众对登记业务的需求，推动市场稳健发展。

关键词：互联网+ 不动产登记服务 优化

Abstract

This study mainly focuses on the optimization of real estate registration service in R city under the background of "Internet +". First, the research background is outlined, and the significance and application value of the study are clarified. In the literature review section, the development status of relevant research fields at home and abroad is summarized and analyzed. The research contents of this study mainly include the investigation and problem analysis of the current situation of real estate registration services in R City under the background of "Internet +", as well as the optimization suggestions for these problems.

Through literature review, questionnaire survey and interview, this paper deeply discusses the current situation of real estate registration service under the background of "Internet +" in R City, and reveals four major problems through data analysis. First, online business registration types are small and the usable proportion is about one third; second, there is the gap of online business volume in different sub-centers; third, departmental information sharing is not sufficient; fourth, there is the risk of leakage of registration information. According to the above problems, the reasons are: the weak foundation of "real estate intelligent governance" platform; the professional ability of real estate registration personnel; barriers to departmental data sharing; and loopholes in the security management of registration information. Finally, from improving the informatization level of "real estate intelligence governance" platform, break the barriers of department data sharing, the construction of real estate registration professional team and build special management system and so on four aspects put forward Suggestions, to significantly improve the service efficiency and convenience, make it more adapt to the development of Internet + background, can provide better quality service for real estate registration service, meet the public demand for registration business, promote the steady development of the market.

Key words: Internet+ Real estate registration services Optimize

目 录

摘 要	I
ABSTRACT	II
第 1 章 绪 论	1
1.1 研究背景	1
1.2 研究意义和应用价值	2
1.2.1 研究的意义	2
1.2.2 应用价值	2
1.3 文献综述	3
1.3.1 国内研究现状	3
1.3.2 国外研究现状	5
1.3.3 研究述评	7
1.4 研究内容和研究方法	8
1.4.1 研究内容	8
1.4.2 研究方法	8
第 2 章 基本概念和理论基础	10
2.1 基本概念	10
2.1.1 “互联网+”	10
2.1.2 不动产登记服务	10
2.1.3 “互联网+”背景下的不动产登记服务	11
2.2 理论基础	12
2.2.1 新公共服务理论	12
2.2.2 整体性治理理论	13
2.2.3 无缝隙政府理论	14
第 3 章 “互联网+”背景下 R 市不动产登记服务的优化目标	15
3.1 不动产登记平台升级改造	15
3.2 加强信息共享集成和业务协同办理	16
3.3 建立不动产登记专业队伍	18
3.4 强化登记信息管理安全	18
第 4 章 “互联网+”背景下 R 市不动产登记服务的现状调查	19
4.1 R 市不动产登记服务中心基本情况	19

4.2 “互联网+”背景下 R 市不动产登记服务现状调查	20
4.2.1 调研方法的实施	20
4.2.2 “互联网+”背景下 R 市不动产登记服务现状	21
第 5 章 R 市“互联网+”背景下的不动产登记服务存在的问题及原因分析	28
5.1 R 市“互联网+”背景下的不动产登记服务存在的问题	28
5.1.1 线上业务登记类型少，比例低	28
5.1.2 不同分中心线上业务办件量存在差距	30
5.1.3 部门信息共享不够充分	30
5.1.4 登记信息存在泄露风险	31
5.2 R 市“互联网+”背景下的不动产登记服务问题的原因分析	31
5.2.1 “不动产智治”平台建设基础薄弱	31
5.2.2 不动产登记人员专业能力存在短板	32
5.2.3 部门数据共享存在壁垒	33
5.2.4 登记信息安全管理存在漏洞	33
第 6 章 “互联网+”背景下 R 市不动产登记服务的优化建议	35
6.1 提高“不动产智治”平台信息化水平	35
6.1.1 增加资金投入，强化信息技术支持	35
6.1.2 推进计算机智能审核登簿	36
6.1.3 加强宣传应用，提高群众参与	37
6.2 推进多部门协同办公，加强数据互通共享	37
6.3 建设不动产登记专业队伍	38
6.4 构建专项管理体系，打造“登记”安全网络	39
6.4.1 明确不动产平台和工作人员安全责任	39
6.4.2 完善不动产登记信息安全应急预案	40
结 论	41
参考文献	42
附录一：“互联网+”背景下 R 市不动产登记服务优化研究调查问卷	45
附录二：访谈提纲	47
致 谢	48
作者简介	49

第1章 绪论

1.1 研究背景

本论文内容主要是结合现实工作情况，深挖当下“互联网”背景下R市不动产登记服务问题，为更好地提供不动产登记服务做出研究。在当今互联网技术高速发展的背景下，互联网已经渗透到社会的方方面面，对传统产业和服务模式带来了深刻的影响和变革。不动产登记作为一项关系到房地产交易和所有权保护的重要工作，既是政府行政管理的责任，也是广大民众的切身利益所在。

传统的不动产登记服务往往存在着诸多问题和不足，如流程繁琐、效率低下、信息不对称等，难以满足社会的快速发展和民众的多样化需求。而“互联网+不动产登记”概念的提出，则为改进传统不动产登记服务带来了浩大的机遇。

为进一步明确互联网+发展趋势，我国对政务服务平台的信息化建设提出了更为严格的要求。从2018年7月开始，国务院陆续发布了一系列针对政务服务平台的指导意见和规定，从要求构建高效互联的“一张网”服务格局^①，到制定统一标准的办事指南，促进电子证照互信互认^②，细化140项“跨省通办”事项^③，推动不同地区部门政务服务全面提升政府政务服务质量和效率。2022年10月，国务院明确了以移动端作为优化政府服务效率的突破口，继续强化各业务的协同合作，加快开放共享利用公共信息资源，深度融合线上线下办事渠道。

这些文件均为国家层面的重要政策文件，对于推进政务服务的现代化、规范化、便利化具有重要的指导意义。各地政府和相关部门已认真贯彻落实这些文件精神，不断优化政务服务流程，提升服务效率，更好地服务于人民群众。“互联网+”倡议提出以来，我国各级政府在行政审批与便民服务领域积极探索并建立了相应的政务服务平台，有一定的成功经验。不过，目前我国政务服务平台的建设水平与公众日益增长的服务标准存在差距。本文是在“互联网+”背景下，对R市不动产登记服务优化进行研究，结合新公共服务理论、整体性治理理论以及无缝隙政府理论，通过访谈调查和问卷调查的方式，深入了解工作人员和公众对不动产智治平台的使用情况及意见。在此基础上，对存在的问题及其成因进行了深入分析，并提出了在“互联网+”背景下R市不动产登记服务优化的可行性建议。

^① 尚丹.《关于加快推进全国一体化在线政务服务平台建设的指导意见》解读.信息系统工程.2018(10)

^② 毕建新,李东,刘开强.在线政务服务视角的电子文件管理对策研究——基于《国务院关于在线政务服务的若干规定》的分析.档案学研究.2020(02)

^③ 国务院办公厅.国务院办公厅关于加快推进政务服务“跨省通办”的指导意见.电子政务.2020(12)

1.2 研究意义和应用价值

1.2.1 研究的意义

(1) 理论意义

首先，本研究探索了 R 市不动产登记服务在“互联网+”背景下的优化问题，通过理论研究和实践案例分析，对 R 市不动产登记服务的优化进行了深入探讨，提出了一系列具有创新性和实用性的方法，为相关领域的研究提供了重要的理论参考。

其次，本研究将新公共服务理论、整体性治理理论和无缝隙政府理论引入不动产登记服务的优化研究中，丰富了公共管理理论的研究内容和方法。借助理论的导入和运用，得以深入剖析 R 市不动产登记服务面临的问题和挑战，并为优化不动产登记服务提供理论的支持。

最终，通过对 R 市不动产登记服务的优化研究，可以总结借鉴公共管理理论和实践经验。不动产登记服务是一项广泛而复杂的公共服务，其优化过程中的问题和解决方案具有普遍性和可复制性，为其他公共服务领域提供了有益的借鉴和启示，有助于推动我国公共服务体系的建设和发展。

(2) 实践意义

首先，在“互联网+”环境下，R 市不动产登记服务优化有助于提升行政效率并增强公众满意度。政府部门通过引入互联网技术和优化服务流程，可以加速办事速度，提高办事质量，提供更高效、便捷的不动产登记服务，提升行政效能，并增强民众对政府服务的认可和满意度。

其次，“互联网+”背景下 R 市不动产登记服务优化可以促进房地产交易的发展。高效、便捷、安全的不动产登记服务有助于提升市场信心，降低交易成本，促进房地产市场稳健发展，并推动经济增长。

最后，在“互联网+”背景下，R 市不动产登记服务优化有望进一步推动“互联网+”的应用及发展。通过引入互联网技术并构建智能化不动产登记平台，有助于催生其他行业的数字化转型与创新，促使“互联网+”的广泛应用，为社会经济发展注入新的动力和活力。

1.2.2 应用价值

针对 R 市“互联网+”不动产登记服务的优化工作，对于政府部门和广大民众都具有重要意义。

对于政府部门而言，优化服务不仅能够为政府部门提供科学的参考和依据，还能

帮助政府更加精准地把握问题所在，并寻找到解决问题的有效途径和方法。这将有助于指导和推动不动产登记服务的改进工作，有效降低行政成本，高效维护不动产交易秩序，更好地履行政府职能，并提升公众对政府职能部门的满意度。

对于广大民众而言，优化后的服务将带来更为便捷和高效的体验。民众将能够享受到更短的办事时间、更简化的办理流程以及更加便利的在线服务，这无疑将满足民众日益增长的个性化需求，使其获得更好的服务体验。

此外，优化 R 市“互联网+”不动产登记服务对于促进房地产交易发展也具有显著的影响。优化后的服务将提升登记的准确性和安全性，进而增强市场的信心，推动房地产交易更加规范和良性地发展。这不仅有利于保护市场参与者的合法权益，也为房地产市场的稳定和健康发展奠定了坚实基础。

1.3 文献综述

1.3.1 国内研究现状

(1) 对互联网+不动产的研究

国内的研究对于“互联网+”背景下的不动产登记服务优化进行了一定的探索和研究。自然资源部于2020年7月印发《“互联网+不动产登记”建设指南》，指导各地根据自身实际情况，以规范、有序的方式推进“互联网+不动产登记”工作^①。国内的研究对于“互联网+”背景下的不动产登记服务优化进行了一定的研究，关注点主要集中在应用、电子化与信息化、智能化与自动化、信息共享与安全保障以及多部门协同治理等方面。然而，仍需要进一步深入研究和探索，以提高不动产登记服务的质量和效率。王法硕和张嘉玲（2023）认为“互联网+政务服务”是深入推进“放管服”改革的重要抓手，地方政府在制定“互联网+政务服务”政策中对中央相关政策的调整与更新即政策再生产会对当地“互联网+政务服务”发展产生重要影响^②。陈奕西（2023）认为深化“放管服”改革，可以不断提升不动产登记服务水平^③。

(2) 有关电子政务的研究

政务服务平台重新定义了政府部门的职责，加强了部门间的合作，并对行政机构进行了结构性调整，为行政协同提供了一种新型机制。虽然我国在这方面的理论研究尚显零散，不过基础都是电子政务。学术界普遍认为，实现业务协同不仅需要政府部门的合作，还需要政府部门、企业界和民间群众的共同努力。在这些合作中，信息公

^① 自然资源部推进“互联网+不动产登记”建设[J].方黎明.资源与人居环境.2020(07)

^② 王法硕,张嘉玲.“互联网+政务服务”政策再生产及其影响因素——基于机器学习与定性比较分析的实证研究[J].公共管理与政策评论,2023,12(04)

^③ 陈奕西.深化“放管服”改革背景下 S 市“互联网+不动产登记”优化研究[D].广西师范大学,2023

开被视为至关重要的一环。陶勇（2019）在其研究中指出，协同治理不仅意味着政府部门间的紧密协作，更涵盖了政府与非政府组织（NGO）之间的联合行动。其核心价值在于有效整合和利用社会资源，以应对日益复杂的社会问题^①。薛泽林（2019）年在其研究中强调了条块分割对政府电子政务发展的制约作用。条块分割导致了信息孤岛化、系统分割以及重复建设等一系列问题，严重阻碍了政府服务效率和质量的提升^②。因此，构建一个开放式的协作组织平台于政府内部，已成为推动政府治理现代化的关键举措。

（3）有关政务服务平台建设的研究

政务服务平台是综合性的系统建设工程，其成功的关键在于多方力量的协同合作。要确保各项政务服务工作得以高效、准确地完成，各相关方必须共同努力，相互支持，形成合力。任何一方的缺失或不足都可能对整个系统产生负面影响，导致服务质量和效率下降。贾聪聪（2016）强调在互联网思维的指导下，政府应主动适应信息化发展趋势，运用先进技术手段提升服务质量和效率，同时建立统一的服务标准，确保政务服务的规范性和可持续性^③。张劲松（2016）从大数据的角度出发，强调了大数据在国家管理现代化中的核心作用。他认为，在数据通路、数据管理、数据安全三个层面进行顶层设计，构建统一的国家标准体系，是实现政务服务现代化的关键。通过整合和利用大数据资源，政府可以更加精准地了解公众需求，提供更加个性化的服务，提升政务服务的质量和效率^④。张锐昕和陈丹（2016）指出，实现数字政府的重要影响因素是“信息共享”的水平，通过强化政府部门间的信息共享，打破信息孤岛，提高政务服务的协同性和整体性，可以为公众提供更加便捷、高效的服务^⑤。

周义程和朱茂莹（2016）主张推动服务端口前移，整合并优化服务渠道，以满足公众多样化的需求。通过线上与线下的融合，提供更加全面、便捷的服务，提升公众对政务服务的满意度和信任度^⑥。董立人（2016）认为，加强对相关工作人员的业绩评估，完善激励和约束机制，是提升政务服务质量的关键。通过培养和引进高素质的人才，政府可以不断提升政务服务的技术水平和管理能力^⑦。钱丽、王永、黄海、曹璇等人（2016）基于用户需求，通过实证分析，提出为不同用户提供个性化服务方案。他们主张在实践中持续创新政务服务渠道，如利用手机 APP 等新兴媒体，实现线下

^① 陶勇.协同治理推进数字政府建设——《2018年联合国电子政务调查报告》解读之六[J].行政管理改革,2019(6)

^② 薛泽林.智能政务推进中的开放式协同策略[J].学习与实践,2019(2)

^③ 贾聪聪.“互联网+政务服务”——我国电子政务新模式探究[J].数字图书馆论坛,2016,(8)

^④ 张劲松.标准化：“互联网+政务服务”的顶层制度设计[J].中国行政管理,2016,(7)

^⑤ 张锐昕,陈丹.加强评估问责制度建设推进“互联网+政务服务”[J].中国行政管理,2016

^⑥ 周义程,朱茂莹.以“互联网+”思维推进整体性政务服务的创新性方案[J].中国行政管理,2016

^⑦ 董立人.提高“互联网+政务服务”的质量与水平研究[J].天津行政学院学报,2016,18(5)

业务向线上的转移^①。通过提供个性化的服务方案和创新的服务渠道，政府可以更加精准地满足公众的需求，提升政务服务的针对性和实效性。毛万磊和朱春奎（2017）认为，通过提升网上政务服务的便捷性、透明度和互动性，可以改善公众与政府的关系，增强公众对政府的信任^②。这种信任度的提升将有助于政府更好地履行其职责，提高政务服务的质量和效率。

1.3.2 国外研究现状

（1）对互联网+不动产的研究

在“互联网+不动产登记”的实施运用方面，Peirson W H, Peirson C A（2016）在《SYSTEMS AND PROCESSES FOR OBTAINING AND MANAGING ELECTRONIC SIGNATURES FOR REAL ESTATE TRANSACTION DOCUMENTS》中认为，2000年，加利福尼亚州通过《统一电子交易法》，第一次允许消费者在商业交易中使用电子协议、电子签名等。澳大利亚昆士兰州从2002年即开始使用的新型电子窗口功能的数据库，称为自动化权力系统（ATS）。数据库能够进一步电子化档案，有较为精确的纸质图像转数据的措施，具备高水平的信息数据识别技术，能够杜绝传统纸质文件占据空间较大、纸张不易保存的缺陷。同时，模板式的工作流程、电子共享，能够保证工作质量不低、效率不减，只增不减^③。

在“互联网+不动产登记”的管理安全方面，丹尼斯·斯诺尔与汉斯·于尔根·克虏伯、王志成（2016）在《德国不动产登记制度管理发展现状》中认为，德国在2010年全面建立不动产登记管理网络之后，有些原始文件为了负责还是要登记人员亲手填写，最后由审查房屋物权登记的法律工作者和打印者签字，保证登记安全^④。Thomas, Rod, Low, Rouhshi, Griggs, Lynden（2012）在《Land Fraud And Inappropriate Dealings In An Electronic Environment:An Australian And New Zealand Perspective》中说明，澳大利亚立法嵌入一个全国性的电子转账系统和一个新的土地转让法，在使用自动登记系统期间，对流转过程进行紧急程序改革，通过采用合理的风险管理策略，如网上证书认证及监管机构证明等方式规避风险^⑤。

（2）有关电子政务的研究

^① 钱丽,王永,黄海,曹璇.“互联网+政务”服务公众采纳模型的研究[J].情报科学,2016,34(10)

^② 毛万磊,朱春奎.电子治理改善政府信任的途径与策略[J].行政论坛,2017,24(6)

^③ peirson W H, Peirson C A.Systems And Proecessrs For Obaining And Managing Elecronic Signatures For Real Estate Transaction Documents[P].United States Patent Application ,2009

^④ 丹尼斯·斯诺尔,汉斯·于尔根·克虏伯,王志成.德国不动产登记制度管理发展现状[J].资源与人居环境,2016,(11):67-70

^⑤ Thomas,Rod,Low,Rouhshi,Griggs,Lynden.Land Fraud And Inappropriate Dealings In An Electronic Environment:An Australian And New Zealand Perspective[J]. Property Law, 2012,(11):18-19

在数字化时代，电子政务的重要性日益凸显。随着大数据技术的飞速发展，这一领域的研究逐渐深入，旨在提升公众对政务服务的满意度和接受度，进而强化政府的服务效能和质量。在公众需求挖掘方面，大数据技术发挥着至关重要的作用。政府通过收集和分析海量的用户数据，能够精准地把握公众的需求和偏好，为公众提供更加个性化、精准的公共服务。这种数据驱动的决策方式，不仅提高了政府决策的效率和准确性，也使得公众在享受服务时感受到更多的便捷和舒适。

为了更好地满足公众的需求，政府门户网站的建设也备受关注。学者们认为要构建用户友好的政府门户网站，通过用户数据分析模型，为公众提供更加便捷、高效的信息查询、业务办理等服务。同时，政府致力于加强与民众的沟通，积极运用新媒体等多元化渠道，使政务服务更加贴近民众的实际需求。

在电子政务的软件开发方面，传统的软件开发出的产品与实际需求脱节，开发流程往往忽视了用户的需求和体验。近年来研究焦点逐渐转向以公众为中心的设计模式，强调在软件开发过程中充分考虑公众的需求和反馈，确保产品的用户友好性和实用性。这种设计模式的应用，不仅提高了电子政务软件的质量和用户体验，也增强了公众对政务服务的信任度和满意度。

除了软件开发方面，不同参与主体的多样性也对电子政务建设产生着深远影响。政府、企业、社会组织等多方力量的参与和协同，为电子政务的发展注入了新的活力和动力。各方在资源、技术、经验等方面的互补，有助于推动电子政务的创新和发展，更好地满足公众的需求。

Piebler 等（2016）总结了政府网站用户持续使用意向的模式，这些模式涵盖了民众期望、满意度、使用意愿以及网站设计、可用性、信用度、安全性和质量等调节变量^①。这些变量相互作用，共同影响着公众对政府网站的持续使用意向。政府在设计 and 优化网站时，需要充分考虑这些因素，提高网站的可用性和用户满意度，从而吸引更多用户持续使用政府网站。

综上所述，电子政务与公众沟通的研究在多个方面取得了显著进展。未来，随着技术的不断发展和社会的进步，我们有理由相信电子政务将更加便捷、高效和人性化，为公众提供更加优质的政务服务体验。

（3）有关政务服务平台建设的研究

国外政务服务平台深入考虑了用户需求与体验，充分运用了现代互联网信息技术，从而实现了高效、便捷、人性化的政务服务。以新加坡为例，政府始终将民众的需求和体验放在首位，创新地将公共事务与 3D 动画相结合，不仅使得政务服务更加生动

^① Piebler R, Wirtz B W, Daiser P. An Analysis of Continuity Intentions of E-Government Portal Users[J]. Public Management Review, 2016(12)

有趣，同时也大幅提升了用户的理解和接受程度。与此同时，加拿大政府在构建政务服务平台时，以民为本，深入挖掘民众需求，从实际需求出发，使政务服务平台有效解决了民众最关切的问题。

美国政府在构建全国数据开放和共享平台（Data.gov）时，采用了一站式集成的方式，将相关法律法规与政务服务紧密结合。这种集成化的服务模式，不仅提高了政务服务的效率和便捷性，也满足了用户多样化的需求。同时，通过数据开放和共享，进一步促进了政府与民众之间的互动与沟通，增强了政府的透明度和公信力。

这些案例都充分展示了现代政务服务的发展方向 and 趋势。首先，这些政务服务平台都注重运用最新的互联网信息技术，包括大数据、云计算、人工智能等，来优化和提升政务服务的质量和效率。通过这些技术，政府部门可以更好地了解民众的需求和偏好，实现更精准地服务。

其次，这些政务服务平台都非常注重用户体验和反馈。政府部门会积极收集和分析用户的意见和建议，从而不断完善和优化服务平台，使其更符合民众的实际需求。同时，政府部门还会主动与民众进行互动和沟通，积极解决民众在办事过程中遇到的问题和困难，增强了政府与民众之间的信任感。

此外，这些政务服务平台还注重数据开放和共享。通过公开政务数据，政府部门可以更好地满足民众的信息需求，提高政府的透明度和公信力。同时，政务数据的共享也有助于不同部门之间的协作和配合，实现政务服务的一站式办理，进一步提高了办事效率和民众满意度。

综上所述，国外政务服务平台在运用现代互联网信息技术、注重用户体验和反馈，以及推动数据开放和共享等方面都取得了显著的成效。这些经验对于我们建设更加高效、便捷、人性化的政务服务平台具有重要的借鉴意义。

1.3.3 研究述评

综合以上研究现状分析，我们可以看到有很多学者以问题为导向对“互联网+不动产”、电子政务业务协同、政务服务平台建设进行了深入研究，主要是围绕实践中存在的问题和发展对等，经过深入分析存在的问题、影响因素及应对策略，发现当前地方政府在线政务服务的水平和能力与公众对政务服务的期望之间存在明显的差距。这主要体现在在线政务服务的内容建设不足、使用效率不高以及用户体验不佳等方面。为了提升政务服务的质量和效率，我们必须摆脱对传统服务供给模式的依赖，从多个方面入手提升政务服务质量和效率，包括运用互联网思维和技术手段、整合和利用大数据资源、实现政府部门间的信息共享、推行线上与线下融合的发展模式、培养和引

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/676031120230010211>