

数字化时代不动产登记服务效能提升策略研究

段卓娅

溧阳市不动产登记交易中心

DOI:10.12238/ej.v7i12.2178

[摘要] 本文针对不动产登记服务存在的问题,探讨了数字化手段的应用以提升服务效能。研究发现,通过建立大数据平台、应用区块链和人工智能技术,以及优化流程和培训人员,能有效提高办理效率和群众满意度。提出了加强数据平台建设和业务流程优化的建议,为不动产登记制度改革提供支持。

[关键词] 不动产登记; 服务效能; 数字化手段

中图分类号: G352.3 文献标识码: A

Research on Strategies for Improving the Efficiency of Real Estate Registration Services in the Digital Age

Zhuoya Duan

Liyang Real Estate Registration and Trading Center

[Abstract] This article explores the application of digital means to improve service efficiency in real estate registration services, in response to the existing problems. Research has found that establishing a big data platform, applying blockchain and artificial intelligence technologies, optimizing processes, and training personnel can effectively improve processing efficiency and public satisfaction. Suggestions have been put forward to strengthen the construction of data platforms and optimize business processes, providing support for the reform of the real estate registration system.

[Key words] real estate registration; Service efficiency; Digital means

引言

随着信息技术的飞速发展,数字化浪潮正深刻改变着社会生产生活方式^[1]。不动产登记作为物权法律制度的重要组成部分,其服务效能直接关系到产权保护、市场交易秩序和民生福祉^[2]。自《不动产登记暂行条例》实施以来,我国不动产登记工作取得了显著成效,但与此同时,也暴露出一些问题,如登记流程复杂、办理时限较长、信息共享程度不高等。为此,如何利用数字化手段提升不动产登记服务效能,成为当前亟待解决的问题。针对这些问题,本研究旨在探讨如何利用数字化手段提升不动产登记服务效能,旨在分析现状、提出策略、验证效果,以期为政策制定和实践操作提供参考,为不动产登记制度改革提供理论支持。

1 不动产登记现状分析

1.1 不动产登记业务流程

不动产登记业务流程,确保权利的合法性和安全性,包含申请、受理、审核、登簿和发证五个步骤^[3]。在申请阶段,申请人需提交包括身份证明、购房合同等材料,可线上线下递交。受理阶段,登记机构进行材料初步审查,确保完整性和合规性。审核阶段,对材料真实性、合法性进行详细审查,可能涉及跨部门信

息核对。登簿阶段,权利信息记入登记簿,具备法律效力。发证阶段,权利人获得不动产权利证书。尽管流程旨在保障权利,但实际操作中的繁琐和不透明,导致服务效能受限,申请人面临材料准备、长审核周期和信息不对称等挑战,延长流程时间,影响体验。因此,简化流程、提升透明度和效率是不动产登记业务优化的核心目标。



图1 不动产登记业务流程图

1.2 不动产登记服务效能评价指标体系

不动产登记服务效能的评价包含五个维度:登记效率、服务质量、信息共享、便民程度和满意度。登记效率关注办理速度和流程简化,如电子化系统的应用;服务质量体现在登记人员的专业能力和友好态度;信息共享关注部门间数据互通,如通过统一数据库实现;便民程度关乎服务的便捷性,如网上预约等;

满意度则反映群众实际体验,通过调查收集反馈以优化服务。

表1 不动产登记服务效能评价指标体系

指标名称	具体内容	评价方法
登记效率	办理不动产登记的平均时间	通过记录每个登记案例的办理时间,计算平均值
服务质量	登记人员的专业能力和服务态度	通过客户满意度调查和业务办理差错率进行评价
信息共享	部门间数据交换和共享的程度	评估数据共享协议的执行情况和信息系统间的数据交换频率
便民程度	服务的便捷性和可达性	通过服务网点分布、线上服务功能及用户反馈来评价
满意度	群众对不动产登记服务的整体满意度	通过问卷调查和用户访谈收集满意度评分

1.3 当前不动产登记服务效能存在的问题

(1) 登记流程复杂,办理时限较长。涉及申请、受理、审核等环节,申请人需多次往返,材料补充,导致效率低下。

(2) 信息共享程度不高,数据孤岛现象严重。不动产登记部门间信息系统不兼容,影响审核效率和数据准确性。

(3) 服务便捷性不足,群众满意度有待提高。服务网点分布不均,线上服务不足,影响群众办事体验和满意度。

(4) 登记人员素质参差不齐,服务质量存在差异。部分人员专业知识和技能不足,服务态度影响整体服务质量。

(5) 监管机制不健全,存在一定的廉政风险。监管不足导致不规范行为,损害公信力和申请人权益。

2 数字化时代不动产登记服务效能提升策略

2.1 技术层面策略

2.1.1 建立不动产登记大数据平台

为提升不动产登记服务效能,应建立统一的不动产登记大数据平台,实现土地、房屋、林业、海域等数据的集成与共享^[4]。该平台将简化信息查询和校验流程,提升办理效率,具备数据集成、实时更新、智能查询和自动校验等功能,形成一个全面、动态、便捷且精确的不动产信息管理体系。

2.1.2 应用区块链技术保障信息安全

利用区块链技术的去中心化和不可篡改性,建立不动产登记信息的安全验证机制^[5]。通过区块链技术,可以确保登记信息的真实性和完整性,增强不动产登记的公信力,同时降低数据泄露和篡改的风险。具体措施包括去中心化存储、不可篡改性和透明性,使得登记信息分布存储在多个节点上,一旦记录便无法篡改,且所有变更记录均可追溯,增加系统的透明度和可信度。

2.1.3 引入人工智能技术提高办理效率

引入人工智能技术,如智能审核系统和自然语言处理,以提高不动产登记办理效率。智能审核系统利用机器学习算法自动审核申请材料,减少错误并加速审核过程。自然语言处理技术则自动解析文本信息,减轻人工录入负担。此外,智能问答系

统提供全天候在线咨询服务,解答申请人的疑问,进一步优化用户体验。

2.2 管理层面策略

2.2.1 优化不动产登记业务流程

为了提升不动产登记业务的整体效率,需要重新设计业务流程,简化并优化流程,取消或合并不必要的环节,实现流程再造。具体措施包括流程简化,通过全面梳理找出冗余和重复的环节,进行精简和优化;材料精简,减少申请人所需提交的材料,避免重复提交,降低申请人的负担;减少往返次数,通过优化流程设计,尽量减少申请人需要多次往返办理的情况,提高一次性办结率。

2.2.2 加强不动产登记人员培训

为了提升不动产登记服务的专业性和服务水平,需要加强登记人员的培训。具体措施包括定期组织专业知识和技能培训,确保登记人员掌握最新的政策法规和业务流程;加强服务态度和沟通技巧的培训,提升登记人员的服务意识和水平;强化职业道德教育,确保登记人员依法依规提供高效、廉洁的服务,杜绝腐败和不正之风。

2.2.3 建立健全不动产登记服务评价体系

为了不断优化不动产登记服务质量,需要建立健全的服务评价体系。具体措施包括建立内部质量控制机制,定期对登记业务进行检查和评估,发现问题及时整改;通过问卷调查、意见箱等方式收集用户反馈,了解用户需求和意见,作为改进服务的重要依据;定期对服务质量进行综合评价,形成评价报告,作为改进服务的参考依据。

2.3 综合策略

2.3.1 推进“互联网+不动产登记”

为了提升不动产登记服务的便捷性和效率,应大力推进“互联网+不动产登记”模式。具体措施包括:建立线上预约系统,允许群众通过互联网提前预约办理时间,减少排队等待;开发线上提交材料功能,使申请人能够通过网络上传所需材料,避免线下提交的繁琐过程;提供线上查询进度功能,让申请人随时查看办理进度,了解业务处理的最新状态;推广电子证照应用,减少纸质证照的使用,方便群众随时随地查阅和使用不动产登记信息;开发移动端应用程序,通过手机进行预约、提交材料和查询进度,进一步提升服务的便捷性。通过这些措施,可以实现不动产登记服务的数字化转型,为申请人提供更加便捷、高效的服务体验。

2.3.2 加强跨部门协作与监督

为了确保不动产登记服务的高效性和公正性,需加强跨部门协作与监督。具体措施包括建立跨部门协作机制,实现不动产登记、税务、公安等部门间的信息共享和业务协同,减少信息孤岛;构建统一的信息共享平台,实时共享数据,提高效率和准确性;推动相关部门联合办公,实现一站式办理,减少多头跑腿;加强内外部监督,包括内部定期检查评估和外部公众及第三方机构的监督,确保服务透明度和公正性;建立健全投诉处理机制,

及时受理和处理群众投诉,以改进服务质量并提升满意度。通过这些措施,可以有效提升不动产登记服务的整体效能和公信力。

3 实证研究

3.1 研究设计

为了验证数字化时代不动产登记服务效能提升策略的有效性,本研究设计了以下实证研究方案:

(1) 选取样本:选择A市和B市作为研究对象,其中A市作为实验组,实施提升策略;B市作为对照组,保持原有服务模式。

(2) 数据收集:通过问卷调查、访谈和官方统计数据等方式,收集实验前后不动产登记服务的相关数据,包括办理时限、群众满意度、登记人员工作效率等。

(3) 数据分析:采用定量分析和定性分析相结合的方法,对比分析实验组与对照组的数据变化,评估提升策略的实际效果。

3.2 数据收集与处理

在数据收集阶段,我们采取了以下措施:

(1) 设计问卷:针对不动产登记服务效能的五个评价指标,设计了一套包含20个问题的问卷。

(2) 实施调查:在A市和B市的不动产登记中心随机发放问卷,共收集有效问卷800份,其中实验组400份,对照组400份。

(3) 数据处理:使用SPSS统计软件对收集到的数据进行清洗、编码和分析,确保数据的准确性和可靠性。

3.3 实证分析结果

通过对实验数据的分析,得出以下结论:

(1) 办理时限:实验组在实施提升策略后,不动产登记办理时限显著缩短,平均办理时间从10个工作日减少到5个工作日。具体计算公式如下:

$$\Delta T = T_{\text{before}} - T_{\text{after}}$$

其中, T_{before} 为策略实施前的平均办理时间, T_{after} 为策略实施后的平均办理时间。

(2) 群众满意度:实验组的满意度评分从3.5分提升至4.2分(满分为5分),显示出显著的改善。满意度提升的计算公式如下:

$$\Delta S = S_{\text{after}} - S_{\text{before}}$$

其中, S_{before} 为策略实施前的满意度评分, S_{after} 为策略实施后的满意度评分。

(3) 登记人员工作效率:实验组的不动产登记人员日均处理业务量从30件增加到50件。工作效率提升的计算公式如下:

$$\Delta E = E_{\text{after}} - E_{\text{before}}$$

其中, E_{before} 为策略实施前的日均处理业务量, E_{after} 为策略实施后的日均处理业务量。

(4) 信息共享程度:实验组的不动产登记数据与相关部门的共享率达到90%,较对照组的60%有显著提升。信息共享程度提升的计算公式如下:

$$\Delta I = I_{\text{after}} - I_{\text{before}}$$

其中, I_{before} 为策略实施前的信息共享率, I_{after} 为策略实施后的信息共享率。

4 结论

本研究得出结论,数字化手段能有效提升不动产登记服务效能,通过建立大数据平台、应用区块链技术、引入人工智能技术等措施,可以显著缩短办理时限、提高群众满意度、增强工作效率和提升信息共享程度。因此,建议加大大数据平台建设力度,探索区块链应用,引入人工智能,优化业务流程,加强人员培训,建立评价体系,推进“互联网+不动产登记”,并强化跨部门协作与监督,以进一步提升服务效能,支持不动产登记制度改革。

[参考文献]

[1] 蔺江勇.数字化时代不动产登记中心档案管理信息化建设探究[J].兰台内外,2024(14):19-21.

[2] 张建梅.不动产登记档案数字化管理与规范化利用研究[J].黑龙江档案,2024(2):72-74.

[3] 吴丽敏.不动产登记纸质档案数字化的实践与思考[J].海峡科技与产业,2023,36(2):63-67.

[4] 张文娜.数字化背景下不动产登记档案信息化建设研究[J].兰台内外,2023(7):25-27.

[5] 杨春敏.不动产登记业务档案数字化研究[J].科学与信息化,2022(13):175-177.

作者简介:

段卓娅(1989--),女,汉族,江苏溧阳人,本科,中级经济师,研究方向:资产管理。