



# 创新便民利企举措 推进“一改两为”见效

## 合肥市房屋交易管理中心不断提升服务效能

张军

合肥市房屋交易管理中心紧紧围绕“一改两为”决策部署，闻令而动、担当作为，贯彻落实全省改进工作作风为民办实事为企优环境大会精神和市局部署要求，统筹推进常态化疫情防控和业务工作，坚持两手抓、两不误，坚定不移改进工作作风，真心真情做好服务文章。办事大厅被合肥市人民政府表彰为“2019-2021”年度政务服务先进窗口，存量房交易管理科被命名为“全省住房城乡建设系统共产党员先锋岗”，楼盘表管理科被命名为“全省住房城乡建设系统学雷锋活动示范点”。

### A 扩大网办事项 疫情服务不断



自助一体机

常规业务线上办理。购房资格线上办理，意向购房人通过微信扫码申请，系统比对自动赋码，购房人持码购房。楼盘表管理一表申请，对新建商品房楼盘表业务系统进行升级，新增电子材料提交核验平台，企业只需提供一张申请表。交易信息网上查询，登录房地产市场信息平台，点击商品房合同查询，即可对商品房买卖合同网上签约备案信息进行查询。网签变更在线办理，登录合肥住房APP，通过人脸识别、实名认证后，对抵押金额及付款方式进行变更。

高频事项自助办理。在办事大厅设置自助服务一体机，方便群众“即来即办”，利用自助服务一体机可对商品房买卖合同网签备案、存量房网签查询、购房资格查询、存量房资金托管查询、合同签订、合同条款变更和合同记录撤销7个高频事项进行自助办理。

风险业务平台办理。以存量房交易合同网签为主线，以交易资金托管为突破口，实现同一份交易合同、同一份中介服务合同、同一份按揭贷款合同在房产、金融、税务、不动产等多部门流转。推进合肥市存量房交易服务与监管平台建设，平台提供房源查找、房源核验、购房资格、合同签约、资金托管、业务评价、委托挂牌、信用公示等存量房交易一站式服务，实现存量房交易的全要素、全流程、全行为管理。



区域强化疫情防控措施后启用临时办公场所

### 合肥市人民政府

#### 合肥市人民政府关于2019-2021年度政务服务先进窗口和12345政府服务热线优秀成员单位的通报

各县(市)、区人民政府，市政府各部门，各直属机构：  
2019-2021年，在市委、市政府的坚强领导下，全市政务服务窗口紧紧围绕打造一流营商环境，做实做优“互联网+政务服务”平台，扎实推进“一网一门一次”改革，初步建成了“线上线下功能互补、标准统一”的政务服务新格局；全市12345政府服务热线成员单位以打造政务服务“总客服”为目标，深入基层、贴近民意、协调联动，帮助市场主体和人民群众解决急难事、化解社会矛盾，为创新治理、维护稳定、促进和谐、服务经济社会高质量发展作出了重要贡献。为激励创先争优，市政府决定对2019-2021年度政务服务先进窗口和12345政府服务热线优秀成员单位予以通报，具体如下：  
市商务局窗口、市交通运输局窗口、市住房保障和房产管理局(滨湖房屋交易)办事大厅、市公安局(车辆管理)办事大厅、肥西县政务服务管理局、新站高新区政务服务中心为2019-2021



所获荣誉

### B 细化服务举措 提升服务体验

服务产业有力度。围绕企业和人才十分关注的稳岗安居等问题，分类优化人才购房资格、职住平衡购房资格审查条件和审查流程。配合做好人才“新政”的贯彻落实工作，服务好人才，服务好产业。购房补贴在线申请，系统自动比对验证学历、住房、社保、纳税等相关信息，截至2022年底，系统共通过审核652人，发放购房补贴11949.26万元，为集成电路、新能源汽车、高端装备制造和新型显示等重点产业人才安居提供保障。

服务社会有深度。积极推进“一网一门一次”工作，在不动产登记机构设置窗口，提供房屋交易、纳税和登记集中一站式就近办理。与法院联合设立统一的房屋查封(解封)窗口，提高司法办案效率。提升存量房交易资金托管服务水平，依托商业银行服务优势，目前全市有217个网点均可办理相关业务。

服务群众有温度。紧紧围绕改进工作作风为民办实事为企优环境决策部署，持续创举措、简环节、压时限、减材料，及时掌握企业和办事群众遇到的“难点”“堵点”和“痛点”，推出预约办、网上办、就近办、延时办、上门办、周末办等特色服务，以最大限度方便企业和群众办事。深入开展学雷锋、服务标兵评比活动，比技能、比作风、比成绩，通过评比增强一线职工先锋意识。



接听12345热线(2022年7月6日)

### C 聚焦服务大局 主动担当作为

“疫”不容辞勇担当。疫情就是命令，防控就是责任。收到关于成立疫情防控志愿服务队的通知后，该中心高度重视，迅速动员，班子成员率先垂范，中层干部主动请战，广大团员青年积极响应。先后抽调859人次下沉到全市16个社区、2个高速路口和高铁南站值守，下沉人员不讲条件，坚守岗位，守住阵地。

“疫”马当先守初心。常态化疫情期间，企业和办事群众由于受隔离、封控和出差在外等原因，部分较急业务不能办理，窗口在受理过程中，及时梳理汇总，采取容缺办理和视频核实等方式，最大限度减少因疫情带来的影响。围绕提高服务水平、树立行业新风，在广大党员中开展“党员亮身份”“党员先锋岗”“党员责任区”“党员服务日”活动，引导党员多渠道亮身份、多方位树形象。强化窗口管理，细化服务标准，严格落实效能建设八项制度。

“疫”无反顾转作风。开展了一个承诺(即签订承诺书)、两个学习(即专题学习和警示教育)、三个举措(设立成事窗口、明确服务管家和开通成事电话)和四个活动(即周末便民服务活动、到12345接听为企服务热线、重点领域政策宣传和业务帮带活动)。区域强化疫情防控措施发布后，中心立即研究部署相关工作，启用临时办公场所，并第一时间向社会发布，确保各类服务事项正常办理。以“社会评窗口”“千项办件看效能”活动为抓手，建立督查机制，采取科室自查、办事回访、重点督查等方式，让办事群众评价服务，多方位进行监督。

2022年，共审核购房资格101470户，楼盘发布1419幢，房屋面积预测成果审核1802幢，完成新建商品房合同备案审核152963套，存量房网签62537套，各托管银行共受理托管业务33574户。