

# 十年深耕暖民心,数智赋能启新程

## 富阳不动产登记以先锋之力绘就便民画卷

记者 臧一平 通讯员 胡晓蒙 孙蓝雁

近日,杭州市规划和自然资源局富阳分局不动产登记中心副主任骆鸿波获评2025年度全国不动产登记工作业绩突出个人,成为全市自然资源系统唯一获此国家级殊荣的个人。这份荣誉,是对骆鸿波深耕一线、实干担当的肯定,更是富阳不动产登记服务中心十年砥砺前行、接续奋斗的生动缩影。

从胡群英、商洁等元老披荆斩棘拓荒路,到骆鸿波勇挑重担当先锋,再到整个团队凝心聚力攻难关,富阳不动产登记人用十年光阴,完成了从“解决一件事”到“办好一类事”再到“啃下历史遗留硬骨头”的跨越,实现了从传统窗口服务到智慧服务再到创新服务的迭代升级,在方寸窗口间书写为民服务的动人篇章,为富阳高质量发展注入强劲动力。



富阳不动产登记服务中心团队

### 拓荒之路:元老扛责,破解“一件事”的急难问题

2016年9月26日,富阳不动产登记服务中心正式挂牌进驻区行政服务中心。“刚成立那会儿,办事窗口像菜市场,工作人员忙得连喝水的时间都没有。”中心主任胡群英回忆起十年前的场景,依然印象深刻。作为中心初创的核心力量,她与副主任商洁一起,扛起了从零起步、打开局面的重担。

彼时,“跑断腿、等半天”是群众办证的常态,也是萦绕在不动产登记人心中的一块心病。商洁深知责任重大:

“房子是老百姓最重要的资产,办证必须又快又好,绝不能让大家寒心。”她立即着手优化服务流程,通过增设专项窗口、扩充人员、重新分区等措施,有效解决了群众“瞎排队”问题。在推进“最多跑一次”改革中,她带领团队将55项业务全部纳入改革,创新建立“一窗受理、内部流转、联合办理、一窗发证”服务模式,彻底改变了以往部门间来回跑、材料重复交的局面。那段时间,她的手机成为24小时服务热线,“群众有疑问,

我随时解答”。凭着这股拼劲,团队最终将二手房办证效率做到全省县市第一,真正破解了群众“办证难”问题。

在这条改革路上,复合型专家张泽锋成长为业务中坚。这位精通土地、房产、测绘、审批、权调的全科型人才,参与解决过178类历史遗留问题,从地下车库模拟发证到“交房即交证”改革,多项关键突破都承载着他的专业贡献,杭州市“最美办事员”荣誉是对他默默耕耘的最佳注脚。

### 聚力之程:先锋领航,办好“一类事”的答卷

榜样的力量催人奋进,骆鸿波的加入,让这支奋进的队伍更添攻坚锐气。2021年11月,非专业出身的骆鸿波转任中心副主任,面对房管、税务、公积金、市场监管等多领域交织的复杂业务,他丝毫没有退缩,当着全体同事的面立下誓言:“不懂业务就是失职,我必须把专业练到极致,才能不辜负组织的信任和群众的期盼!”

此后,休息时间的档案室、业务窗口成了他的“主战场”——翻案卷、记要点,追着老同志请教审核细节;赴杭州主城区窗口“蹲点”取经系统操作,全程拍视频、记笔记,回来后逐帧拆解流程;把晦涩的政策文件抄在随身小本子上,利用碎片时间反复研读。功夫不负有心人,没过多久,骆鸿波就从业务“门外

汉”成长为大家信赖的“活字典”。

上任后首场硬仗,便是富阳区与杭州主城区不动产数据“并库”。“按常规方案,系统切换至少要停办业务两天,但窗口外等着过户的老人、急需融资周转的企业主,根本等不起!”骆鸿波深知群众和企业的需求,带领团队开启“连轴转”模式,每天下班后预判可能出现的问题、拟定应对预案。最终,他们创造了奇迹,将原本需要两天的并库工作压缩至半天,顺利实现“一套规则、一套标准、一套数据、一套系统”的市域一体化通办,既保证数据准确,又没耽误群众和企业办事。

在骆鸿波的带动下,团队创新热情高涨,一系列便民利企举措接连推出:针对企业抵押登记“资料多、跑趟多”的痛

点,积极协调银监、人行等部门打通数据壁垒,实现全省银行全覆盖“全程网办”,审核时间从1天压缩至1小时,申请材料精简到2份,真正实现“零次跑”;推出“交房云办证”“带押过户”“北上杭广跨省通办”等10余项创新举措,北京业主王先生要办抵押注销业务,原本以为得专程飞一趟北京,没想到在富阳家门口1小时就办结了,他由衷感叹:“原以为要折腾好几天,没想到这么方便高效。”;设立企业服务工作室,以“小包厢店小二”的贴心模式,为企业提供政策解答、难题协调等服务,2025年以来已成功解决各类问题60余个。从单一业务优化到一类事项集成办理,富阳不动产登记人用专业与效率,交出了一份沉甸甸的为民服务答卷。



骆鸿波(右)在工作中

### 未来之向:数智赋能,迈向服务新征程

十年风雨兼程,十年砥砺前行。从“群众登门办”到“数据高速跑”,从“纸质证明窗口打”到“电子证书指尖查”,富阳不动产登记实现了不动产权证书“群众放心用、政府精准管”的跨越式发展。

“骆鸿波获评国家级先进个人,是荣誉更是动力。接下来,我们要以数字化、智能化改革为重要抓手,花大力推动不动产登记去中心化、去窗口化,实现零见面零次跑办理。企业和老百姓在办公室、在家里通过电脑端、手机端就可以办理不动产登记;林权、农经权、农房等涉农不动产登记打造15分钟办事圈,老百姓不出村在田间地头就可以

办理不动产登记。”站在十年发展的新起点,谈及未来规划,中心主任胡群英眼神坚定、信心满怀。她表示,下一步,不动产登记服务中心将以更高的服务水平,为群众和企业提供更安全、更便捷、更智慧的政务服务。

十年耕耘,初心如磐;数智赋能,未来可期。从胡群英、商洁的拓荒起步,到骆鸿波的先锋引领,再到整个团队的凝心聚力,富阳不动产登记服务中心的十年蝶变,是“以人民为中心”发展思想的生动实践。未来,这支充满朝气与担当的队伍,将继续以数智为翼、以民生为本,在便民服务的道路上勇毅前行,为富阳高质量发展注入更加强劲的动力。

### 筑梦之果:团队攻坚,啃下“历史遗留硬骨头”

个体微光汇聚成炬,便能照亮前行之路,破解难啃的“硬骨头”。“历史遗留问题拖了十几年甚至二十年,直接关系到群众的切身利益,我们不会回避、不搁置、不放弃,再难也要啃下来。”骆鸿波的办公桌上,一本厚厚的“民生台账”格外醒目,上面密密麻麻记满了群众的急难愁盼问题,某公司自建房项目的30余户居民,就是其中最让他牵挂的一群人。

这个项目的居民因上世纪九十年代审批手续不全,二十多年来一直办不了不动产权证,心里揣着块“大石头”。信访居民老李起初带着“走过场”的质疑而来,甚至放下狠话:“你们要是推诿扯皮,我就天天来!”面对质疑,骆鸿波没有辩解,而是带着团队践行“三必到”工作法——到现场踏看实际情况、到群众身边倾听诉求、到相关部门协调研究。他坐在老李家门口的小板凳上,耐心听老人倾诉多年的苦衷,笔记本上“希望办证”四个字被重重圈了出来。

为了打通办证路径,骆鸿波一次次组织局内科室召开研讨会,一次次跑住建、税务等部门对接协调,一次次泡在档案室翻找尘封的关键档案,还多次向区政府汇报情况争取支持。三个月的奔波忙碌没有白费,当老李拿到烫金的不动产权证书时,激动得热泪盈眶,紧紧握着骆鸿波的手说:“骆主任,我之前错怪你们了,你们是真心实意为群众办实事、解难题。”

“一支能打硬仗、善解难题的队伍,

才是服务群众的硬支撑。”胡群英坦言,十年来,富阳不动产登记服务中心始终紧抓制度建设、教育培训、业务规范三大关键环节,锚定“锻造排头兵、练好内外功”目标,全方位提升干部队伍素质与能力,为便民服务筑牢根基。

在内控管理上,中心坚持建章立制、从严从实。深化不动产登记队伍作风常态化建设,量身制定定岗定责制、网格化管理制等30余项内部管理制度,把每一项工作职责都细化到岗、明确到人。日常考核中,既严格要求、强化约束,又注重关怀、激励担当,做到严管厚爱双管齐下。同时,强化党建引领,创新推出“富小登”服务品牌和“不动产登记工作室”,组建党员服务先锋队、青年突击队,设立党员先锋岗并亮牌公示,让党员干部在服务一线亮身份、作表率,以红色力量凝聚起干事创业的强大合力。

在业务提升上,中心营造比学赶超、争当先锋的浓厚氛围。“周例会”复盘工作难点、“亮灯夜学”钻研政策法规、“规划资源大讲堂”交流业务心得,一系列常态化学习机制让队伍能力持续“充电”;定期组织业务考试检验学习成效,推行“拜师学艺”模式,让经验丰富的老员工手把手带教新人,通过具体案例解析、实操场景演练,让业务知识真正入脑入心。

在对外形象上,中心追求精益求精、细致入微。办事大厅功能分区科学合理,标识指引清晰明了,自助查询机、

便民饮水点等硬件设施一应俱全,让群众办事更舒心。咨询台专门配备业务骨干,负责咨询引导、预约服务等工作,第一时间为群众答疑解惑。工作人员人手一册《OSM现场管理标准化手册(3.0版)》,从物品摆放、着装礼仪到服务用语都有明确标准,定期开展现场检查、立查立改,全方位提升队伍精气神,展现不动产登记人的良好风貌。

十年磨一剑,砺得梅花香。截至目前,这支敢打敢拼、善作善成的团队,已累计为6000余套住宅解决了历史遗留办证难题,让数千户家庭圆了期盼多年的“办证梦”。如今再走进富阳不动产登记服务中心,以往人声鼎沸的窗口已变得略显安静。这份静谧的背后,是一场温暖而深刻的变革——服务窗口正从固定的办事大厅,悄悄“搬”进市民的手机上,“挪”到群众的家门口,让便民服务跨越时空、触手可及。

如今的中心早已成为区域服务标杆,先后获“浙江省不动产登记窗口便民利民服务成绩突出集体”“浙江省青年文明号”“自然资源系统青年文明号”等多项荣誉。窗口人员耐心为老年人提供“一对一”帮办代办服务,不让任何一个人在数字化浪潮中掉队;技术人员日夜攻关,抵押登记网办量从最初每月26件激增至1900多件;农村不动产登记“延伸办”全面推进,10个行政村设立便民窗口,打造“15分钟办事圈”,上门服务、邮寄领证等举措让便民服务无死角、全覆盖。

### 【记者手记】

#### 窗口“隐身”处 服务正悄然生长

走进富阳不动产登记服务中心,以往人声鼎沸的大厅变得略显安静,指尖滑动屏幕的细微声响,取代了往日的喧哗。这“静下来”的窗口,并非服务的缺位,而是一种更深入、更贴心的抵达。

从“进一扇门、跑多个窗”到“点一个键、办所有事”,变革的轨迹清晰可见。技术是打破壁垒的锋利凿子,它破开了数据孤岛,重塑了服务流程。更让人动容的,是服务背后始终坚守的“以人为本”理念——它让“办业务像点外卖一样方便”成为现实,让跨越千里的产权登记不再需要来回奔波,数字的“快”真正成就了人心的“安”。

在数字化改革的“加速度”中,最可贵的是那份不落下“掉队者”的暖心关怀。窗口人员手把手教老年人操作智能设备,为行动不便的群

众上门服务,这充分说明,改革的目的是淘汰传统服务模式,而是提供更多元的路径选择,托举起每一个人对美好生活的便利向往。

窗口从柜台“搬”到掌上、“挪”到家门口,其意义远不止地理位置迁移,更意味着服务重心从“政府提供什么”向“群众需要什么”深刻转变。有形的窗口在“隐身”,无形的服务却在不断生长,生长在更广阔的时空里,生长在更细微的需求中,最终凝结成群众脸上满意的笑容。

这份“指尖上的便利”,是“以人民为中心”理念最生动的落地实践。当技术赋能与人文关怀同频共振,我们看到的不仅是一个政务服务窗口的迭代升级,更是一座城市的治理温度与智慧在细微之处的生动彰显。