

4/2021总
第101期

上海公证

Shanghai Notary

- 上海市公证协会第五届会员代表大会第六次会议顺利举行
- 公证大家谈－上海公证行业信访工作感悟
- 公证参与人民法院司法辅助事务



主管 上海市司法局
主办 上海市公证协会

内部资料 免费交流
上海市连续性内部资料准印证(K)0598

上海市公证协会第五届会员代表大会 第六次会议日前举行



▲ 2021年12月29日，上海市公证协会第五届会员代表大会第六次会议顺利召开。



◀ 上海市司法局党委委员、副局长，市公证协会党委书记董海峰出席会议并讲话。

上海市公证协会会长陈铭勋作《上海市公证协会第五届会员代表大会理事会2020-2021年工作报告》。 ▶



◀ 上海市公证协会监事会监事长陈加友作《上海市公证协会第五届会员代表大会监事会2020-2021年工作报告》。

敢于担当 勇立潮头

2021年是中国共产党成立一百周年，是“十四五”规划的开局之年，令人振奋，让人难忘，回顾这一年，上海公证行业在“稳”的基础上，服务更“进”了一步，在“好”的基础上，发展更“快”了一步。不断增强公证工作能动性，充分发挥公证预防化解纠纷的作用，提升公证机构活力和创新动力，积极探索公证服务新路径。为减少纠纷、保障民生、服务经济社会发展发挥了积极作用。

2022年是实施“十四五”规划承上启下的一年，上海公证行业也面临重要机遇和考验。近日，习近平总书记对政法工作作出重要指示，要切实履行好维护国家安全、社会安定、人民安宁的重大责任，让人民群众切实感受到公平正义就在身边。

我们要坚定理想信念，坚持和加强党对公证工作的领导。增强“四个意识”、坚定“四个自信”、做到“两个维护”。要把深入学习贯彻党的十九大及十九届六中全会精神作为当前和今后一个时期的重大政治任务，毫不动摇坚持党对公证工作的全面领导，始终在政治立场、政治方向、政治原则、政治道路上同以习近平同志为核心的党中央保持高度一致。

我们要优服务，重执行，找准制约公证行业发展的瓶颈问题，全面推动公证工作高质量发展，充分发挥公证服务社会、服务群众等职能作用。坚持公证的公益性特征，推动公证事业高质量发展，充分发挥公证在推进全面依法治国中的重要作用。促进信息化技术推广应用，研究实现公证与互联网深度融合，科学引导本市公证工作健康顺利平稳发展。持续深化拓宽“最多跑一次”“一次都不跑”服务内容，为市民提供更便捷的服务，加强公证机构窗口服务能力建设，围绕公证公信力和群众满意度，进一步提升公证法律服务的系统性、整体性、协同性，不断优化服务流程，提升社会认可度。

我们要强化公证人才队伍培养，激活人才“蓄水池”。要进一步加强公证队伍职业教育培训，执业道德培训，完善考核、制度机制，不断充实本市涉外公证法律服务人才，优化本市公证人员结构，增强公证行业的吸引力、凝聚力。进一步加强涉外公证法律服务，围绕开放型经济新体制建设，着力培育一批规模化、专业化、国际化的法律服务品牌机构和复合型涉外法治人才，为全面提高开放型经济水平，提高抵御国际经济风险能力提供法律服务。

一元复始，万象更新，任务艰巨，前景广阔。我们要始终保持危机意识，敢于担当，勇立潮头，探索新的业务模式和业务场景，引领高素质公证队伍建设，更好地服务大局、服务社会、服务群众，以实际行动迎接党的二十大胜利召开。

(编辑部)

CONTENTS

主管：上海市司法局

主办：上海市公证协会

《上海公证》编辑委员会

名誉主任：董海峰

名誉副主任：张承斌

主任：陈铭勋

副主任：高剑虹

委员（以姓氏笔划排列）：

丁 闻 王兴和 许永良 苏 燕

张 文 张丽丽 杨昌麟 赵巍巍

侯 晓 秦保国 袁金根 顾海元

徐 洪 徐雪梅 凌云峰 曹 凌

崔亚霞 蔡 煜 潘 浩

主 编：高剑虹

副 主 编：丁 闻 张丽丽

责任编辑：姜运昌 王凤梅 孙逸乐

《上海公证》编辑部

地址：上海市胶州路699号12楼

邮编：200040

电话：021-62184408

传真：021-62185665

Email: notary_bar@163.com

发送对象：会员单位、会员

印刷单位：上海兴隆印务有限公司

印刷数量：500本



扫一扫，获取电子版

卷首语

- 1 敢于担当 勇立潮头
(编辑部)

重点关注

- 4 上海市公证协会第五届会员代表大会
第六次会议顺利举行
(市公证协会)
- 5 上海市公证协会第五届会员代表大会
理事会2020-2021年工作报告
(陈铭勋)
- 13 上海市公证协会第五届会员代表大会
监事会2020-2021年工作报告
(陈加友)

公证大家谈

- 16 公证大家谈
(市公证协会)

探索与思考

- 27 公证参与人民法院司法辅助事务
(钱之敏 陶瑜)
- 31 对当前公证改革的五个建议
(蔡煜)
- 35 对涉隐私公证的思考
(施逸凌)

行业动态

- 38 行业动态
- 封二 上海市公证协会第五届会员代表大会
第六次会议日前举行
- 封三 要闻

会员天地

- 封底 南浔古镇
(方旭华)



上海市公证协会第五届会员代表大会 第六次会议顺利举行

2021年12月29日，上海市公证协会召开第五届会员代表大会第六次会议。市司法局党委委员、副局长，市公证协会党委书记董海峰、市司法局公证工作管理处处长，市公证协会党委副书记张承斌出席主会场会议；各区司法局分管领导及相关负责同志、各公证机构代表等在主会场及视频分会场参加会议。

会上，董海峰对市公证协会两年来的工作给予充分肯定，同时也表示明年仍要做好面对困难的准备，仍要通过自身努力把基础打得更坚实。董海峰强调：一要坚定理想信念，把好“方向盘”。上海公证行业要全面加强党的建设，坚持和加强党的领导，明确政治责任，立足本职工作，结合行业实际，坚持问题导向。要保持政治上的清醒和坚定，要在任何压力或者利益面前守住底线。全行业要有清醒的认识，在思想和行动上都要维护行业的威信和行业的纯洁。要围绕中心大局、围绕上海实际情况，求真务实、探索创新，力戒形式主义和官僚主义。要把深入学习贯彻党的十九大和十九届历次全会精神作为当前和今后的重大政治任务，更加坚定做到“两个维护”，毫不动摇坚持党对公证的全面领导。二要聚焦问题，敢于担当。《民法典》实施以来，上海公证行业积极布局新的发展格局，探索各类新型公证服务项目，在金融、知识产权、贸易、数字经济等方面做出了卓有成效的探索，也提出了一批与上海发展实际相吻合的高端公共服务项目。下一步要充分加强个人综合能力的培养，发挥各自所长，提升公证行业的服务能级。各委员会要切实发挥委员会职能，要牢牢记住担当，积极履行业务指导工作职责。特别是要加强对新型公证领域的研究，要针对新型公证领域出现的案件和规则进行针对性的讨论、沟通，在实践的基础上提出问题、解决问题，为公证机构、

公证人员的业务范围提供依据支撑。三要优化服务，便民群众。上海公证行业要充分发挥公证服务社会、服务群众等职能作用。在现有基础上进一步提升数字化水平，争取形成较稳固和有特色的线上公证业务形态，持续深化拓展“最多跑一次”“一次都不跑”，为群众提供更便捷的服务。同时各公证机构要推进精细化管理，加强公共机构窗口服务能力的建设，围绕公证的公信力、企业及群众的满意度，进一步提升公证法律服务的系统性、整体性和协同性。四要提升效能，激活人才。人才是上海的优势，是上海公证行业发展的基础，也是创新的第一策略。上海公证行业要持续强化公证人才队伍培养。我们要着力培养一批有品牌的公证服务机构及高水平的公证服务人才，为上海全面提高开放型经济水平、提高抵御国际经济风险能力提供更好的公证服务。通过公证实践操作，研究一批对公证改革发展具有较大影响力的理论创新的研究成果，来指导实践进一步发展。

董海峰强调，公证行业要严格按照市委、市政府、市司法局疫情防控具体工作要求，尽心尽力应对疫情防控，完善疫情期间公证服务指引，完善疫情期间的预案准备。最大限度地缩短市民在公证处等候接待的时间，减少面对面接触。我们要优先为涉疫情的相关事务提供公证法律服务，做到优先受理、加速办证。上海公证行业的疫情防控工作不得放松、不得松懈。

会上，上海市公证协会会长陈铭勋作《上海市公证协会第五届会员代表大会理事会2020-2021年工作报告》。

上海市公证协会监事会监事长陈加友作《上海市公证协会第五届会员代表大会监事会2020-2021年工作报告》。

（市公证协会）

上海市公证协会第五届会员代表大会 理事会2020-2021年工作报告

上海市公证协会会长 陈铭勋

各位代表、同志们：

我受上海市公证协会第五届理事会的委托，向全体会员代表做工作报告，请各位代表审议，并请列席人员提出意见和建议。

在国家全面建成小康社会之年和建党一百周年之际，上海市公证协会在市局党委正确领导下，在各级司法行政机关和有关部门的大力支持下，紧紧围绕市局中心工作，深入贯彻落实市委《关于以组织体系建设为重点推进新时代基层党建高质量创新发展的意见》《关于加强和改进市级机关党的建设的实施意见》，积极发挥行业自律管理职能，引导公证行业克服困难、转变思维、积极作为，不断创新公证服务方式、拓展公证业务领域、提升公证服务质量，各项工作稳步推进并取得较好成绩。2020年全市公证办证量28.8万件，公证收费4.72亿元；2021年截止至12月20日，公证办证量31.54万件，公证收费5.61亿元；2019年全市公证员431人，2020年439人，2021年全市公证员上升至467人，三年增幅7%。

一、坚持政治引领党建先行，不断加强公证行业思想政治建设

（一）强化组织领导，提高公证行业政治站位。

1. 认真贯彻习近平总书记关于公共法律服务工作的重要指示，贯彻落实《中共司法部党组关于加强公证行业党的领导 优化公证法律服务的意见》精神，市

公证协会党委积极推动基层党组织和广大党员深入学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想，贯彻落实党中央重大决策部署，将党建与行业发展同谋划、共部署、齐推进。

2. 制定《中共上海市公证协会委员会理论学习中心组学习制度》组织召开党委成员理论学习中心组扩大会议，集中学习党的十九届五中、六中全会精神以及习近平总书记“七一”重要讲话、教育引导公证行业广大党员干部不断增强“四个意识”、坚定“四个自信”，坚决做到“两个维护”，党委成员积极分享心得体会，切实把思想统一到习近平总书记重要讲话精神和中央决策部署上来。党的十九届五中全会通过了制定我国“十四五规划”的建议，协会党委按照市局党委的要求，制定本行业“十四五”期间发展意见，及时组织全行业认真学习党的十九届六中全会精神，积极谋划上海公证行业发展蓝图。

3. 协会党委紧紧围绕“学党史、悟原理、办实事、开新局”总要求，将党史学习教育作为提升公证行业党建工作的有力抓手。一是围绕“建党100周年”主题，及时开展党史学习教育专题组织生活会，为所有党员征订相关党史类书籍。传达习近平总书记在党史学习教育动员大会上的重要讲话精神，进一步增强开展党史学习教育的政治自觉、思想自觉和行动自觉；二是持续巩固深化创新理论武装，党委委员参加支部专题组织生活会，协会所属党支部将党史学习教育和“三会一课”“主题党日”等活动充分融合，充分发挥党员干

部的示范带头作用，以上率下、学思践悟。

（二）强化公证行业党组织建设，推动党建工作走深走细走实。

4. 贯彻学习市局《党支部建设标准化指引》，聚焦落实推动全面从严治党，切实贯彻执行协会“三重一大”制度，充分发挥民主集中制，坚持集体领导和个人分工负责相结合，充分发挥集体领导的作用，坚持科学决策、民主决策、依法决策，自觉接受各方监督，充分发挥协会党委引领作用，把准公证行业发展方向。

5. 根据中国公证协会的相关要求，对照《关于加强公证行业党组织规范化建设的实施方案》《公证机构党组织规范化建设考评标准》，协会积极开展公证机构党组织规范化建设，贯彻执行《中国共产党党旗党徽条例》的通知，完成党旗党徽的配置工作；组织各公证机构进行党建信息填报，夯实党建工作督导考评和动态管理工作平台建设；对司法部《关于全面加强公证行业党的建设的指导意见》以及《关于进一步加强公证协会建设的意见》等指导性文件进行学习讨论，制定《关于全面加强公证行业党的建设的指导意见》，全面提高协会工作效能。

（三）强化意识形态工作，筑牢思想防线。

6. 传达学习陆卫东同志在全市司法行政工作会议上的报告及《中共上海市司法局关于贯彻落实党委意识形态工作责任制的实施意见》，深入学习习近平总书记关于意识形态和宣传思想工作的重要指示精神，引导广大党员同志坚持用党的科学理论武装党员头脑，提高政治敏锐性，坚定信仰信念信心，坚决站稳政治立场，全面贯彻实施新时代中国特色社会主义基本方略，自觉做共产主义远大理想和中国特色社会主义共同理想的坚定信仰者和忠实实践者。

7. 制定《关于全面加强公证行业党的建设的指导意见》《中共上海市公证协会委员会意识形态工作责任制细则》，结合上海公证行业实际，提出上海公证行业

党的建设的指导意见，加强党对公证工作的领导，坚持公证工作正确发展方向，充分发挥公证制度作用，更好满足人民群众日益增长的公证法律服务需求。

8. 进一步加强党对公证工作的领导，全面贯彻新时代党的建设总要求，深入落实司法部党组工作部署，组织各公证机构党支部书记、党务人员参加线上党建工作轮训；结合公证行业实际情况制定《关于规范公证行业党员干部网络行为的实施办法》，牢牢把握意识形态工作领导权和话语权，充分运用网络媒介，大力弘扬和培育社会主义核心价值观，弘扬主旋律，传播正能量。

9. 持续贯彻市局党委相关会议的精神和要求，紧密结合习近平总书记系列讲话精神，开展“四史”学习教育工作，充分发挥党支部在“四史”学习教育中的主体作用，把党员组织起来，把群众动员起来；教育引导党员干部绝对忠诚党的领导、绝对忠诚党的组织、绝对忠诚于党的路线方针政策和决策部署，推动学习教育往深里走、往心里走、往实里走。

（四）突出自身建设，坚决打赢教育整顿攻坚战。

10. 深入贯彻落实市局党委和上级工作要求，全面推动上海市公证行业队伍教育整顿工作走深走实。聚焦思想引领，强化组织推动，通过开展教育整顿，使公证队伍政治能力、业务素质、纪律作风大提升，发挥自身专长和优势，找准切入中心工作、有力推进落实的抓手，以优质高效的公证服务，增强公证事务与各群体间粘度，实现办证存量维持，开启增量博弈，走出内卷困境。

11. 协会主要领导成立专项教育整顿领导小组，紧密结合市局任务要求以及上海市公证行业实际情况，建立上海市公证行业顽瘴痼疾整治建章立制目录，梳理顽瘴痼疾专项整治内容、解决措施，达到教育整顿学习入脑入心的目的，以更高站位、更严标准、更大力度扎实推进本市公证队伍教育整顿开好头、起好步，

往深走、往实走。

12. 健全机制推动整顿，建立队伍教育整顿工作报告机制、情况交流机制，着力加强工作协调研究，交流工作经验做法，定期排查分析，全面掌握公证队伍思想状况，将教育整顿活动贯彻于公证队伍建设的始终，定期思考、排查、分析和整改队伍中的突出问题，把抓队伍、抓思想政治工作的责任扛在肩上、落到实处，确保教育整顿制度化、深入化和常态化，从而不断推动公证队伍健康持续发展。

（五）紧抓责任落实，推动公证领域突出问题专项治理工作取得新成效。

13. 根据《全国公证和司法鉴定行业突出问题专项治理实施方案》《全国公证和司法鉴定行业突出问题专项治理方案》《司法行政系统顽瘴痼疾专项整治方案》工作要求，市公证协会研究制定上海市公证行业突出问题专项治理工作方案，自觉将专项治理当作解决行业突出问题的重大部署，坚持全面治理和重点治理相结合，在专项治理上集中发力、务求实效。

14. 根据司法部《关于优化公证服务更好利企便民的意见》的精神，结合专项治理的要求，部分公证机构通过邀请群众、企业代表等座谈和走访调研形式，收集意见建议，及时公开公布治理内容、治理成果，提高群众获得感。有关公证机构由第三方人员向公证当事人随机发放《问卷调查表》，被调查者对接待环境、服务态度、办证质量和服务承诺满意率达 100%，出证速度满意率达 98%，交通便捷满意率达 96%。

15. 扎实开展“我为群众办实事”实践活动。公证行业始终以切实解决人民群众急难愁盼问题为导向，把解决市民群众烦心事、揪心事作为提升工作能力的重要抓手，把为市民群众做好事、办实事、解难事作为出发点和落脚点，认真倾听市民群众反映强烈的突出问题，各公证机构积极开展“我为群众办实事”相关公证业务服务，累计约十万件。协会印发《关于公证

行业“我为群众办实事”长效机制的指导意见》，引导广大公证人员牢固树立以人民为中心的思想，不断增强宗旨意识，紧紧围绕公证工作主责主业，不断提升政治素养、转变工作作风，努力为群众办实事、办好事。

二、做好新冠肺炎疫情防控工作，充分发挥公证法律服务职能作用

16. 组织党员干部及时传达《关于在坚决打赢疫情防控阻击战中充分发挥各级党组织战斗堡垒和共产党员先锋模范作用的通知》《学习贯彻中共中央〈关于加强党的领导、为打赢疫情防控阻击战提供坚强政治保证的通知〉的通知》精神。协会制定印发了《关于新冠肺炎疫情期间涉及公证核实调查的若干意见》《新冠肺炎疫情期间部分公证核实调查的参考途径和方式》，制定了《关于新冠肺炎疫情期间发挥公证服务保障作用的举措建议》加强涉疫情公证业务指导。

17. 组织倡导公证行业积极助力企业复工复产，收集复工复产典型案例，开展便民助企互助帮扶。制定《关于本市公证行业全力防控疫情、服务便民积极助企的若干意见》为涉疫企业提供法律保障，协助企业解决融资困难渡过难关；公益助力一线抗疫，成立“仁术公心”志愿者服务队，给予全国及本市医护工作者公证费减免及开通绿色通道；与监狱管理局、戒毒管理局对接，主动为一线执勤民警搭建抗疫战斗中的“空中公证”桥梁，为 12 个监狱、3 个强制隔离戒毒所及 1 家农场医院几十名民警进行公证咨询，通过远程视频方式为奋战在疫情防控一线的监狱、戒毒干警免费办理委托公证累计 57 件；在疫情最严峻的时候，全市各公证机构累计通过各种渠道接待 80880 人次，预约 5196 人次，受理 22829 人次；其中电话接答 26249 人次，预约 2246 人次；网络预约 2950 人次，受理

1129 人次；现场接待 51681 人次，受理 21700 人次。

18. 结合当前形势，持续对全行业进一步做好疫情防控工作 and 推进公证工作发展做出部署，引导各公证机构积极开展人员排查、隔离观察、食品安全、场所消毒、确保疫情防控无死角。

三、加强公证业务建设，不断完善公证法律服务体系

（一）完善公证业务规范，强化公证业务指导。

19. 持续完善和修改《公证办理指南》《公证办理业务手册》，梳理公证事项证明材料清单，推行公证事项证明材料清单制度，目前公证业务办理指南已增至 200 项；持续拓展“一网通办”公证服务事项，在标准化平台上传相关事项办事指南，累计达 234 个事项。

20. 从推动上海公证行业完善自身建设的角度，针对行业外发生的涉及公证的个案以及各公证处的办案请示，根据不同的案件特点，酌情结合从法律适用、事实认定、办证操作程序等一个或多个方面进行指导，组织开展理论研究工作并及时制定相关政策。持续引导鼓励公证机构、公证员创新思维和创新方法办理公证业务，及时总结做法，通过指导意见、指导性案例等形式形成一定规范，促进业务开展。制定《关于加强本市公证机构与涉外中介往来管理的规定》《关于本市公证机构涉意定监护类公证的指导意见（一）》《关于建立完善公证遗产管理人制度的意见》《涉外知识产权公证法律服务指引》《公证知识产权专家库管理办法》《关于全市公证行业参与公证法律服务的意见》《上海市公证行业信用信息管理规定》等相关指导意见，并及时对于现有的指导意见或规范等予以修订。

（二）改进公证服务模式，提升公证工作能级。

21. 进一步健全利企便民制度，完善服务机制，不断提升公证服务流程，减少办事环节，提高办证效率，

制定《关于进一步优化公证服务利企便民行动实施方案》，促进公证服务能力和水平的整体提升。

22. 积极做好信访维稳工作，营造良好和谐氛围。及时妥善的做好化解和稳控工作，加强政策宣传解读，引入第三方机制，聘请律师事务所介入化解矛盾，与律师合力分析案情，积极出谋划策，消除群众疑虑，化解矛盾。

（三）完善公证质量管理体系，开展年度公证质量检查。

23. 注重公证质量，在公证质量上一手抓严管，另一手抓激励。对全市公证机构进一步加强公证质量监管，抓好党风廉政建设和反腐败工作，结合业务工作进行统筹部署、检查、考核，按照市局《关于开展本市公证执业专项检查工作实施方案》，组织开展专项质量检查，重点查找执业活动中的风险点、内部管理中的异常点、影响公证质量的不足点，形成《专项检查工作总结报告》；在 2021 年度开展的全市公证质量卷宗的检查中，通过现场阅卷、视频抽查、数据分析对全市 23 家公证处的 6693 卷共计 9044 件公证书质量检查工作，平均合格率达到 97.91%。

24. 为规范公证机构和公证员执业行为，强化红线意识，规范办证流程，全面建立长效机制，提升公证服务品质，促进公证事业健康发展，印发《上海公证行业从业人员“十不准”》，要求各公证机构认真贯彻执行。

（四）深化公证理论研究，推动公证工作良好发展势头。

25. 为充分发挥公证职能作用，结合上海市公证行业下一步发展规划，切实发挥公证在知识产权领域的证明保护，引导公证机构做好“一带一路”“走出去”企业的知识产权境外保护工作，组织研究关于知识产权、海外远程视频、电子数据保全保管等公证事项可推广性操作指导意见，积极推动“上海制造”“上海创

造”“上海品牌”进入国际市场、参与国际竞争。

26. 积极探索关于促进金融、知识产权、司法辅助、“三农”、海外远程等新型领域公证业务进一步拓展；筛选优秀案例提交中国公证协会。

27. 坚持需求导向，进一步深化多元化纠纷解决机制改革，进一步探索司法辅助新领域，规范各公证机构参与法院司法辅助事务活动，拓宽公证法律服务领域，错层次发挥公证机构在司法辅助中更多的职能作用，包括公证参与调解、执行、案件文书送达、提存、保全证据等辅助事务，助力解决法院“案多人少”的困境，推动资源合理配置和高效利用，促进公证业务的创新和行业的健康发展。

（五）积极稳妥推进合作制公证机构工作。

28. 坚持高标准、高起点，引导合作制公证机构增强使命感、责任感，树立服务意识，稳妥推进合作制公证机构各项工作有序开展。2021年，本市新增三家合作制公证机构，先后成立了临港公证处、陆家嘴公证处、市北公证处。当前，五家合作制公证处在政治站位、党建工作，业务发展、开展公益活动各方面，都取得了一定成绩。

四、发展“公证+互联网”技术，不断提高线上办证服务水平

（一）推进公证行业信息化建设。

29. 协会通过召开座谈会、书面听取各公证机构意见、专家论证等方式，力求形成依托互联网、大数据技术支持的长效公证办证机制，在拓展新型公证服务领域、推进公证智能化信息化等方面，提出明确目标和举措，科学引导本市公证工作健康顺利平稳发展。组建“智慧公证”建设需求标准委员会，对“智慧公证”目前存在情况进行梳理，汇总公证机构的使用情况反馈，并形成整改工作机制。

（二）探索公证行业区块链建设工作。

30. 引导各公证机构充分利用互联网连接传统行业，推动传统行业的转型和升级。以对区块链技术的研究以及运用于实践中为契机，来推动公证行业这样的转型和升级；主动联系上海计算机软件技术开发中心、上海区块链技术协会及其他相关技术公司，形成“公证+区块链”研究调研报告，大力发展数字经济，贯彻落实党中央、国务院决策部署的具体行动，融入长三角区域一体化发展，推动长三角公证合作机制，持续深化公证工作的建设，加快公证行业转型。

（三）促进信息化建设技术推广应用。

31. 协会积极推进“最多跑一次”“一次都不跑”相关任务，落实“一网通办”各项工作任务。对办理公证“最多跑一次”“一次都不跑”服务项目进行大幅扩容。扩容之后，“最多跑一次”服务在原有103个事项的基础上，增加97个事项，将服务事项目录增加到200个，增幅达94%；“一次都不跑”服务试点事项的扩容，在原有91个试点事项基础上，增加了29个，试点事项目录增加到120个，增幅32%。协会积极配合市局相关工作，细化234个事项接入“一网通办”，填写公证事项的相关网上材料，目前已基本完成，并已挑选出高频事项实现全程网办。2020年以来，为了更好地满足疫情冲击下境外当事人对公证服务的需求，切实服务疫情防控期间滞留海外居民的公证法律需求，各公证机构积极应对，进一步优化远程视频公证举措，为打造优质的国际营商环境做出积极的贡献。

32. 主动搭建平台，建立与政府有关部门、行业协会、组织的沟通合作机制，做好协会对接各类查询工作以及涉台公证书核对、寄送等相关工作。2020年协会协助档案查询共计15217件、涉台公证书副本寄送5967件、涉台公证书核对8375件；2021年协会协助档案查询17664件、新增房产查询10202件、涉台公证书副本寄送6955件、涉台公证书核对12091件。

33. 持续做好 12348 公共法律服务热线、12345 市民热线工单以及线上咨询工作，掌握咨询电话的接听情况，发现问题及时与公证机构了解情况，做好 12348 和 12345 投诉建议转办单的处理工作。

2020 年，12348 热线咨询数 70155 件，满意度达到 94.39%，在线咨询 4516 条，满意度达到 92.06%，自 2021 年 12348 归并入 12345 市民热线后，接答咨询类、求助类、投诉类工单量总计约 2400 件。

34. 发展“公证+互联网”技术，引导各公证机构充分利用好大数据、人工智能等高科技手段，力求形成依托互联网连接传统行业，推动传统行业的转型和升级。

五、加强公证队伍建设，不断提升公证人员综合素养

（一）开展公证职业教育培训。

35. 配合中国公证协会组织公证员任职前培训班以及开展公证行业涉外涉港澳台公证业务培训班（线上），提高公证员涉外公证执业能力，保证涉外公证业务质量。为全面贯彻落实习近平总书记关于贯彻实施《中华人民共和国民法典》的重要讲话精神，准确把握民法典核心要义，不断提高公证人员的综合素质和业务能力，协会组织举办民法典专题培训。采取线上直播授课的方式，就民法典与公证相关的热点问题、业务技能、金融经济方面、新型公证业务等进行培训。组织新任公证员在国旗下庄严宣誓，接受公证员执业证书，提高新任公证员的职业荣誉感。

（二）开展集中警示教育活动。

36. 向各公证机构转发中国公证协会《关于开展公证行业集中警示教育活动的通知》，结合工作实际开展自查自纠、认真查找存在的问题，强化质量意识，严守执业纪律，全面梳理办证环节。通过警示案例学习、

召开座谈会，深刻剖析自身，查摆漏洞，引导公证机构及广大公证员牢固树立纪律规则意识，及时排查化解潜在风险，进一步明确方向，切实加强责任意识，坚持思维底线。

37. 强化行业自律，加强执业道德检查，修订公证从业人员职业道德规范，制定《上海市公证机构反不正当竞争公约》《上海市公证人员职业道德准则》，不断提高公证人员的职业修养和素质，提升公证公信力。

（三）加大公证人才培养力度，稳定和发展公证队伍建设。

38. 协会党委始终重视人才队伍建设工作，坚持党管人才，充分发挥党建在人才工作的统领作用，积极研究、协调和指导人才培养、引进、流动、评价、激励等相关工作，实施公证人才培育战略，建立符合行业自身特色和发展规律的人才管理制度，完善公证人才梯队建设。

39. 为积极推进全市公证人才培养，加快行业急需紧缺专门人才培养，实现“合作共赢、产学研”，2021 年 11 月，上海市公证协会与华东政法大学签订战略合作协议，共建公证培训教育基地，充分发挥公证行业与法学院校的优势和作用，着力培养一批全方位高素质的公证法律人才，推动公证理论研究和法学实践教学工作共上新台阶，进一步提升上海乃至长三角地区公证法律服务的质量，打响公证品牌，把上海打造成为高端公证人才集聚的高地。

（四）持续规范执业秩序，完善执业监督。

40. 针对公证业务发展中遇到的新情况、新问题及时提出解决方案和应对措施。完善惩戒、复查争议工作程序，制定印发《上海市公证执业违规行为惩戒实施细则》《上海市公证协会公证复查争议投诉处理办法》，对违法违规的公证机构和公证人员严肃依规进行行业惩戒，切实维护执业秩序，维护保障当事人合法权益。

六、坚持公证公益属性，建立公证服务长效机制

41. 持续做好公证行业参与公益服务工作的机制。协会制定《上海市公证行业奖惩办法》，将党建工作和公益服务列入行业奖惩的重要指标。制定本市公证行业年度公益活动方案，继续为广大群众提供优质、精准的法律服务保障，营造具有行业特色、服务水平高、群众反映好的上海公证行业服务团队形象。

42. 上海公证行业紧紧围绕公证工作主责主业，增强公证机构和公证员参与公益法律服务的积极性和主动性，协会制定《关于全市公证行业参与公益法律服务的意见》，不断拓展公益法律服务范围，努力为群众办实事、办好事。2019 年上半年度至 2021 年上半年度，本市公证机构办理免费遗嘱共计 5574 件，免费遗嘱保管共计 90 件，为失独家庭办理公证共计 222 件。2020 年办理涉法律援助类公证 1380 件，减免费用约 204 万元，2021 年办理涉法律援助类公证 1132 件，减免费用约 166 万元。

七、强化公证文化建设，不断扩大行业社会影响力

（一）开展公证文化宣传活动。

43. 多形式强化宣传平台，注重宣传实效。一是充分结合运用传统杂志和全媒体平台，发挥《上海公证》杂志和协会微信公众号的作用大力宣传上海公证服务品牌，扩大上海公证服务在国内外的美誉度，稳步推进公证宣传工作；二是立足上海，为长三角乃至全国公证行业的对外交流提供优质服务，通过收集公证员办证的经典案例，大力宣传公证行业正能量事迹，提振行业信心，增强行业凝聚力；三是巩固舆论阵地，

认真做好舆情应对和处置工作，为本市公证工作发展创造了良好舆论环境。

（二）发挥公证职能服务进博会。

44. 协会青年公证员工作委员会制定并实施公证服务保障“进博会”工作计划。2018-2020 年，连续三年举办进博会誓师动员活动，充分发挥志愿者先锋模范作用，发扬上海公证人的担当精神，助力进博新征程；上海市东方公证处、上海市新虹桥公证处在进博会期间提供驻场服务，全力护航第三届进博会顺利开展，切实做到公证服务水平、业务能力再提升；全市各公证机构全力服务保障进博会，认真学习贯彻李强书记在进博会城市服务保障领导小组会议上的讲话，发挥公证在服务民生、服务经济、对外交往中的重要作用，打响“上海公证”服务品牌，各公证机构推出公证服务保障进博会相关举措，全力以赴为进博会“越办越好”保驾护航。

（三）持续探索公证服务“一带一路”。

45. 上海公证行业努力拓展公证职能，制定《发挥公证职能作用，助力民营企业发展工作方案》，引导全市公证机构积极服务于上海中心工作，围绕国家“一带一路”战略，深入探索公证法律服务参与“一带一路”建设的路径和方法，创新公证法律服务方式和途径，遵循共商共建共享原则，加强创新能力开放合作，坚持服务大局、围绕中心工作，积极为上海经济社会发展提供优质高效的公证法律服务。

（四）做好“上海公证”服务品牌工作的各项任务落实。

46. 按时完成“上海公证”服务品牌三年行动方案的各项任务，全力打造上海公证服务品牌，充分发挥公证服务在加快构筑新时代上海发展战略优势中的职能作用。积极引导本市公证机构结合自身专长和区域服务优势，引导公证机构准确把握差异化品牌定位，形成错位竞争，差异化竞争，根据市场主体需求，塑

造各公证机构品牌形象，提炼品牌核心价值理念，开展公证品牌培育和认证。2021 度评选出知识产权公证服务品牌示范机构 1 家、互联网公证服务品牌示范机构 2 家、家事公证服务品牌示范机构 4 家、涉老公证服务品牌公证机构 1 家、三农公证服务品牌示范机构 2 家，2020 年度 12 家参加复评的公证品牌全部通过复评。

八、重视协会自身建设，全面提高协会工作效能

（一）强化协会秘书处制度建设。

47. 协会秘书处着力于加强自身建设，明确工作岗位和职责，建立健全工作制度，通过完善各项规章制度，更好地促进内部管理有章可循，规范有序，进一步明晰职责，增强服务意识和工作主动性，改进工作作风，提高工作效率，增强服务意识和协调能力，充分发挥服务广大公证人员和公证机构的职能作用。

（二）持续做好协会履职工作。

48. 协会立足于坚持深化改革，创新驱动，结合公证行业实际情况，重点围绕公证新业态发展、高端公证人才培育、拓展新型公证服务领域、推进公证智能化信息化等方面，提出明确目标和举措，激发公证队伍潜在活力。形成上海公证行业下一步改革发展的意见，以推动高质量发展为主题，全面深入地将公证行业发展与国家“十四五”总体发展规划部署紧密结合起来，贯彻新发展理念、构建新发展格局，实现公证行业发展的新局面。

49. 协会坚持实事求是，大力弘扬真抓实干、雷厉风行的工作作风，一切从实际出发，引导公证机构在工作中创新发展思路，补齐短板破解难题，重实绩、办实事、求实效，勤勉尽职，扎扎实实履行好协会的

工作职责。

50. 协会制定《上海市公证协会关于做好督办工作的实施办法》（试行），深入贯彻落实市局及上级部门重要指示精神，切实增强做好市局及上级部门各项任务的责任感和紧迫感，推动上海市公证协会工作真抓实干，落实到位。

回顾两年的工作，上海公证协会按照司法部和市局的任务部署，引导全市公证机构把握公证发展的正确方向，坚持以问题为导向，厚植发展优势、补齐发展短板、破解发展难题，力争在“走出去”“一带一路”长三角公证合作办证机制、加强公证队伍建设、提升行业监管力度、创新公证业务发展、坚持公益属性、增强公证公信力建设、推进公证+大数据体系模式行动计划等方面取得重大进展。

在总结成绩的同时，我们也深切地体会到公证工作依旧面临严峻挑战。一是公证业务创新能力不强；二是行业影响力不足，社会认同感有待增强；三是队伍建设措施力度不够，对优秀人才的吸引力不足；四是公证执业秩序仍需规范。协会决心团结全市公证工作人员，锤炼队伍，以铁的纪律规矩和严的作风为引领，面对新的发展形势，抢抓新的发展机遇，整合资源、搭建平台、设计载体，形成工作合力，打造有影响、有温度、有作为的“上海公证”服务品牌。

各位代表，协会理事会的工作始终离不开各位代表的关心、支持和帮助。理事会将进一步加强与代表的联系和沟通，自觉接受代表的监督，不断提高科学决策、民主决策、依法履职的水平。风劲扬帆正当时，任务艰巨，前景广阔。让我们更加紧密地团结在以习近平总书记为核心的党中央周围，在市局党委的坚强领导下，奋发有为、戮力前行，为上海公证行业的发展开创新局面。

上海市公证协会第五届会员代表大会 监事会2020-2021年工作报告

上海市公证协会监事长 陈加友

各位代表、同志们：

我受上海市公证协会第一届监事会委托，向大会作报告，请各位代表审议，请列席人员提出意见和建议。

上海市公证协会监事会在市局党委、市公证协会党委的正确领导下，在协会理事会、各委员会和各家公证处的大力支持下，深入学习贯彻习近平法治思想，深入学习贯彻党的十九届六中全会精神，全面落实上级决策部署，坚持“全面关注、重点监督”八字方针工作原则，认真履行职责，落实监督责任，助力公证工作高质量发展。

一、夯基垒台，筑牢思想根基

监事会始终坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，牢固树立“四个意识”，坚定“四个自信”，坚决拥护“两个确立”，坚定践行“两个维护”，在政治立场、政治方向、政治原则、政治道路上始终同党中央保持高度一致，始终保持思想上的绝对清醒，行动上的绝对纯洁，政治上的绝对可靠。

一是强化理论学习。始终坚持把学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想作为首要政治任务，严

格落实“首学”制度，多次召开专题会议，集中学习习近平总书记“七一”重要讲话、习近平总书记在中央政治局第二十五次、第二十六次集体学习上的重要讲话精神、司法部《关于全面加强公证行业党的建设的指导意见》《关于进一步加强公证协会建设的意见》等重要讲话、文件精神。坚持深学细悟笃行，着力在学懂弄通做实上下功夫，坚定不移地把党的领导贯穿于政治建设、主责主业、制度建设等监事会工作的全过程、各方面，用党的创新理论武装头脑、指导实践、推动工作。二是扎实做好新形势下意识形态工作。监事会始终坚持党对意识形态工作的绝对领导，充分认识抓好意识形态工作的极端重要性，牢牢把握意识形态的本质属性和根本任务，不断提高意识形态鉴别力，加强意识形态阵地管理，牢牢把握意识形态的领导权、管理权和话语权，坚持正面宣传，壮大主流思想舆论，持续推动意识形态领域向上向好。三是深入推进党史学习教育。深入贯彻落实市局党委书记、局长陆卫东同志在市局党委党史学习教育读书班开班式暨学习交流会上的讲话要求，按照市局党委、协会党委部署，深入开展三个阶段学习教育，全面系统学习党的百年奋斗历史，习近平总书记“七一”重要讲话精神和党的

十九届六中全会精神，引导监事会成员持续增强“四个意识”、坚定“四个自信”，点亮信仰“航标灯”。

二、纠风祛疾，构建廉洁生态

深入贯彻习近平总书记关于加强政法队伍建设的重要指示和训词精神，围绕“五个过硬”要求，发扬自我革命精神，全面正风肃纪，推动政治生态进一步优化、纪律作风进一步好转、素质能力进一步增强。

一是全面落实公证行业突出问题专项治理工作要求。根据市公证协会要求，坚持将学习教育贯穿始终，认真学习《全国公证和司法鉴定行业突出问题专项治理实施方案》《司法行政系统顽瘴痼疾专项整治方案》，对照市公协《突出问题专项治理工作方案》，深挖彻查当前工作中存在的顽瘴痼疾、突出问题，坚持边查边治、靶向整治、限期整治，确保顽疾祛除到位、问题限期销号。二是开展集中警示教育。推进警示教育常态化，将警示教育与日常工作有机融合、相互促进，2020年3月至9月，针对公证涉“套路贷”等刑事案件中暴露出的公证执业问题开展集中警示教育活动，严格根据司法部、中公协、市局部署要求，组织监事会全体成员学习公证行业集中警示教育相关文件精神，结合监事会工作实际，查摆问题，改进不足。三是加强和改进工作作风。转被动为主动，坚持跨前一步，在履职尽责的同时当好“服务者”，主动服务协会各项工作，辅助协会做好审计、巡视整改。认真践行“实事求是、一切从实际出发、密切联系群众”的作风，深入行业开展调研，了解广大公证人员诉求，掌握第一

手材料，对行业发展情况做到心中有数。

三、服务大局，展现担当作为

紧紧围绕中心、服务大局，立足新发展阶段，完整准确全面贯彻新发展理念，全面贯彻落实上级决策部署，以高质量发展为主线，以人民群众关切的问题为重点，创新监督方式和内容，展现监督工作新作为。

一是助力高质量发展。对标十九届中央纪委五次全会要求，更加突出政治监督，更加突出高质量发展主题，紧盯公证行业改革发展、协会职能建设、信息化建设、人才建设等重点领域，精准发力，在业务创新、行业管理等实体问题上积极建言献策，助力公证工作高质量发展。二是配合推动决策落实落细。准确把握职能定位，发挥好监事会正向性、助力性和相互性作用，坚持与协会理事会保持正向一致，形成合力，配合理事会推动决策部署落实落细，全面完成全年各项目标任务。三是开展“我为群众办实事”实践活动。深入贯彻落实司法部《关于优化公证服务更好利企便民的意见》，围绕群众“急难愁盼”问题，监事会成员立足岗位实际，以身作则，率先垂范，将解民忧、纾民困、暖民心落实到具体公证工作之中，提升人民群众办证体验感。

四、立柱架梁，健全制度体系

组织建设是职能发挥的保证。监事会始终坚持对党、对上海公证行业高度负责的精神，坚持制度为纲，

根据《上海市公证协会章程》和《上海市公证协会监事会议事规则》规定，不断健全完善监事会工作体制机制，以系统完备、科学规范、运行有效的制度体系推动监督工作向深处走、向实处走。

一是完善内部管理机制。结合监事会工作实际，完善《上海市公证协会监事会工作规范》，规范工作流程，推进监督常态化。二是健全谈心谈话机制。推动形成常态化谈心谈话制度，增加谈话频次，扩大谈话范围，通过个别交流、随机谈话等方式定期与监事会成员交流，听取意见建议；探索形成与部分机构之间的定期联络机制，多方位沟通格局初具雏形。三是健全走访调研机制。推动形成“四走”调研机制，即走访协会、走访公证机构、走访一线公证人员、走访其他行业监事会，推动走访调研转纵向为横向延伸。在纵向上，走访公证机构，收集公证人员对协会与监事会工作的意见建议，认真检视反思，把问题找实、把根源挖深，进一步发挥监事会组织联系群众的桥梁和纽带作用；在横向上，前往其他行业监事会交流学习，取长补短，为监事会良性运转提供有益借鉴。

五、履职尽责，延伸监督触角

严格按照《上海市公证协会章程》规定，聚焦主责主业，坚持正向性监督，充分发挥监督职能作用，确保监督实效。

一是按时召开监事会会议并就重大事项讨论决策。两年来，监事会共召开7次工作会议，审议通过《上海市公证协会监事会工作规范》、监事会工作报告等重

要制度、文件；多次研究讨论协会相关重点工作任务推进情况，及时向理事会建言献策，提出意见和建议；与市局公管处主要领导、协会领导就监事会工作以及协会年度主要工作落实情况进行沟通交流等。二是加强议事监督。监事会积极主动增强服务意识，严格按照规定列席协会各类会议，监督协会各项任务以及会议决议落实情况。两年来，监事长列席会长办公会11次、协会党委会9次；监事会成员列席各专门委员会会议27次、理事会扩大会议5次。积极参与协会有关会议及活动，充分了解公证行业各方面情况，对专门委员会会议流程、重大决策程序、议事内容的合法性、合规性及相关人员参与决策的行为进行监督，并结合实际情况，提出有针对性、可操作性的建议。三是加强财务监督。督促协会做好财务审计工作，监事会成员通过自我学习不断提高关于财务知识方面的储备，着力提高自身业务素质，提高监督水平，列席协会财务委员会的相关会议，并适时与协会就财务审计问题进行沟通，确保协会财务工作整体合理合规运行。

当前，上海公证行业正处在改革创新的关键时期，公证行业面临更加艰巨繁重的任务，新的一年，市公证协会监事会将紧紧围绕公证工作发展和协会年度中心工作，更加紧密地团结在以习近平同志为核心的党中央周围，以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，牢牢把握新时代公证体制机制改革的历史机遇，以促进市公证协会规范发展为目标，切实发挥监事会职能作用，在监督中提升服务，在服务中强化监督，以优异成绩为上海公证事业持续健康发展做出新的更大贡献。

公证大家谈

上海公证行业信访工作感悟

编者按：上海公证行业深入贯彻落实习近平总书记关于加强和改进人民信访工作重要思想，根植群众、服务人民，在接待群众来信来访的过程中不断总结经验，完善服务流程，展现高质量的接待水平，认真践行“人民城市人民建，人民城市为人民”的重要理念，解决群众急难愁盼的公证问题。让我们通过那一则则工作感悟，感受新时代公证人执业为民的工作作风。



以诚待人，将心比心，纾解信访矛盾



自调入东方公证处业务指导室以来，参与信访接待、接听“12345”市民热线多年，曾遇到过焦急求助的当事人，也接触过不知其然的投诉者，而

在和各式各样的投诉人打交道的过程中，我所收获的最重要的一点体悟就是，无论是什么样的投诉人，我们都应当以诚相待，将心比心。曾经有一位信访投诉人，其诉求在法律上缺乏依据，处处碰壁，从一开始，我就没有简单地回绝其诉求，而是静下心来，认真倾听她的遭际、诉求，将心比心，耐心地帮她分析其中缘由，点出困局中的症结，并及时和其沟通目前信访工作的最新进展。在接待了几次后，她的情绪也平缓了，不再密集来访。我相信，尽管距离其信访矛盾的最终纾解仍有很长的一段路要走，但只要以诚待人，让群众看见我们工作的诚意，那距离信访矛盾的最终纾解也就能更近一步了。

——张宇衡（东方公证处）

倾听与沟通是化解矛盾的重要法宝

在日常处理投诉和信访案件的过程中，总能碰到形形色色的当事人。在与当事人沟通的过程中，“理解和知悉相关的法律规定和公证处的相关规定”是关键，“如何解决规定和当事人的认知、感受之间的矛盾”是难题。一方面，在接待或者联络投诉人时，要做到耐心倾听他们的问题或诉求，先做一个合格的倾听者，让对公证处有所不满的投诉人不再对我们的接待留有不好印象。另一方面，了解清楚了投诉人的相关情况后，针对投诉人的问题，耐心释法明理、答疑解惑，能够帮助解决的困难都及时处理；如确有实公证处无法解



决的，也要进行良好的沟通，并且保留沟通的渠道方便以后再来咨询。

——王昱（浦东公证处）

接访的三点体会



一是倾听比表达更重要。接访时，要适时地让群众先纾解情绪，态度和蔼地耐心倾听对方的投诉，不反驳、不争论、不推责，真诚相待，让群众感受到尊重，才能够有效缓和其激动的情绪，待平静后，耐心

沟通，才能理清并解决问题。二是因人而宜的方法最有效。公证诉求无法得到满足是投诉发生最常见的原因，而投诉人往往存在标准化服务之外的“特殊情况”，破解之处在于“换位思考”，在不违反法定办案规定的前提下，灵活变通公证服务方式，为群众指路，是化解投诉纠纷的最有效方式。三是要形成自己的工作宝典。总结经验可以有效积累投诉处理方式方法，当发生类似情况时，有助于精准定位当事人的实际需求，大大缩短处理时间，同时也为进一步提高公证服务提供参考。

——李逊敏（长宁公证处）

“三法”换真心

信访投诉工作是一项大格局工作，关系着新时代社会治理的和谐，关系着人民群众对公共服务的满意

度。在重视信访数量下降的同时，更要关注涉诉事件的核心问题，分析判断群众的急难需求，精准解决困

扰人民群众的愁盼问题。在处理信访投诉事件中，我们可以归纳出信访对象的共同点：他们往往是带着怨气、怒气而来，可以说来势汹汹，寸步不让。在多年的信访处理中，我们的接待人员用“三法”换真心。一是“倾听法”，敞开心门，给群众寻找到一条宣泄的途径。二是“宣讲法”，凭借过硬的业务本领将法律法规用接地气的方式讲清楚。三是“换位法”，设身处地帮助群众探索辅助解决的路径。

——崔亚霞（静安公证处）



以智慧化解难题

首先，我们要从自身找原因，看看我们的工作做的是否到位、是否还有需要改进的地方，是否做到了精益求精，是否做到了老百姓的心坎上。要不断地提高自身的业务水平和专业知识，努力为当事人提供更加专业、优质、便捷、高效的公证法律服务。其次，处理投诉工作绝不是一两个人自己的事，要依靠整个团队的力量，集思广益，群策群力。最后，要转变工作作风，多换位思考，多站在当事人的角度去处理问题，在面对当事人时，要细心、耐心、用心，正确对

待当事人的诉求；在面对不合理的意见和要求时，要敢于坚持原则，同时又要注意工作方法，做好解释，善于以智慧化解难题。



——伍洋洋（卢湾公证处）

投诉信访无小事，办好群众信访事



群众投诉信访无小事。从表象上看，群众投诉信访反映的问题都是些琐碎、繁杂的小事，但对于投诉信访人来说，却是大事、难事。办好群众的投诉信访事项，就能为党和国家赢得一片民心，为社会增添一份安宁。结合我自身处理投诉信访的经验来说，一要讲求实效，做到即时处理、即时沟通。

二要注重实效，做到工作落实到位、思想疏导到位。
三要讲究方式方法，找出问题的症结所在，善于举一反三。在今后的工作中，我要继续力争让所有经

手的投诉信访经得起时间的检验，使群众满意，坚持人民为中心，认真做好群众工作。

——邵菁（黄浦公证处）

打开心扉，积极有效推动投诉处理

当事人投诉是社会矛盾的客观反映，也是超出其自身承受能力的外在表现，妥善解决才能做到稳定。要立足“以人民为中心”，尽心尽力为当事人办实事。一是做到“及时处理，及时沟通”。对当事人反映的每一件问题，我们都要认真对待，急当事人之所急，力争件件有着落、件件有回音。二是做到“处理到位”，对于不能立即解决的合理合法的诉求，耐心细致地做好解释说明，承诺解决时间，让当事人吃下定心丸；对不合理不合法的诉求，说明的同时进行法律宣传，引导其走法律途径。三是“努力共情”，要有细心、耐心和同情心，注意倾听、学会尊重，注重坦诚相待和心理疏导，及时自我调整，将共情技术、自我开释等概念引入实际工作，采取科学的



心理疏导方法，能够更积极有效地推动投诉处理工作。同时，探究当事人的心灵成长发展轨迹，于我而言也是心灵成长和升华的过程。及时反思已发生的问题，针对各类倾向性的问题剖析原因，追根溯源，找准薄弱环节，在今后的工作中逐步完善。

——唐戈（新黄浦公证处）

投诉后必有自查，自查后必有改进

我们应该珍惜每一件投诉信访。当事人一定事出有因，才会投诉，要尊重当事人投诉维权的权利。每一次面对当事人，认真倾听、缜密分析，也是对我们检查工作制度和执行落实情况的一次机会，努力做到投诉后必有自查，自查后必有改进。对于一件合理的诉求，我们未必能够通过自身工作解决问题，但一定要帮助当事人找到解决问题的途径。处理投诉信访也是对公证行业的普法宣传，通过化解误会，纠正错误，让群众真切体会到公证的



公信力，维护公证行业应有的社会形象。

——高剑虹（普陀公证处）

用“心”做好公证信访投诉工作

做好公证信访投诉工作不容易，我从事这项工作已经有二十年了，酸甜苦辣都经历过。有三点体会，可以和大家分享。首先，要用心，带着感情耐心倾听。投诉人多有情绪，要充分，笑脸相迎，不怕贴“冷面孔”，争取取得群众的理解与信任。其次，要熟练地掌握公证政策法规。对于信访投诉人的诉求，是否合法合规，是否可以转换为合法合规的诉求，是否可以解决证据缺失的问题，是否可以进行矛盾化解，需要我们强化学习，打牢知识储备。最后，要善于运用心理学知识。日常工作压力大，责任重。掌握一定的心理学知识，可以帮助我们做好工作，减少



投诉人情绪失控现象，同时有助于自我心理调节。

——蔡煜（杨浦公证处）

畅通渠道，确保投诉不过夜



为畅通监督渠道，确保投诉不过夜，我们公证处设立 24 小时监督电话和意见箱，安排窗口事务官

对接窗口进行巡视。同时，还邀请行风监督员及时指导、监督窗口工作，并接受社会各界对公证工作的监督。相关投诉案件和“12345”市民服务热线，由公证处党支部副书记亲自处理，并对外公开手机号和微信号，做到随时接听、及时答复。为确保投诉处理不过夜，即便下班后接到投诉，我处也会立即联系当事人，认真及时地答复当事人，妥善解决各类信访投诉，有效地防止矛盾激化。

——徐辉（虹口公证处）

从“解释”到“解决”，提升群众满意度

处理信访工作以来，我常常在工作中自省是否做到了为人民服务，是否能切实做到“为群众办实事”。处理投诉案件是门技术活，要在先行联系任务中切

实做到与投诉人有沟通有互动，要能够实际了解，并切实解决他们的“急难愁盼”，给他们吃下“定心丸”，放下心中的不满。做好投诉案件处理工作才可让本

处在收到投诉件后有的放矢，加快工作效率。当事人拨打“12345”投诉热线，就是有诉求、有困难，要以朋友的角度去聆听、关心和帮助，实现从“解释”到“解决”的转变，提升诉求处置效果和投诉人的满意度。通过处理投诉，让我意识到投诉人从来不是公证工作的“对手”，而是帮助本处更好开展工作的“帮手”，通过投诉人的意见建议，能使公证处及时发现工作中存在的问题，并针对问题制定措施，及时整改。投诉工作绝不是一两个人自己的事，而是

需要整个团队的共同努力，群策群力，大家想办法、出主意、献力量，将每个人智慧的“小宇宙”聚集成社区的“大能量”，攻克一个又一个民生难题。



——许洁（闵行公证处）

用温度和法度提升群众满意度

一是坚持人民至上，化解信访投诉有温度。处理公证信访投诉工作时要坚定树立以人民为中心理念，不论当事人是通过电话还是现场来访，都要做到热情接待、仔细倾听、认真记录，并明确告知当事人投诉工作流程、处理期限等相关事项，让其切实感受到温暖和尊重。二是坚持依法依规，化解信访投诉守法度。处理信访投诉要在基于客观事实的前提下，严守法律政策底线不突破。对疑难复杂案件的处理，采取集体研究机制，领导班子和业务骨干共同研究案件情况，讨论解决方案，商定处理意见，



并向上级部门及时请示报备，确保处理结果合法合规、公平公正。

——袁金根（宝山公证处）

让每一个信访件都传递温暖



公证处接收的信访件，从内容上来看，主要有两类：一是历史遗留、沉淀问题的暴露。这类问题主要是由于对比不同时期不同公证要求而产生的，这类信访往往耗时长，需要反复沟通解决，面对这类信访，我们在接待中除了解释法律法规，还要对矛盾有足够的认识，思想疏导工作要合情贴心，重换位思考；二是接待公证服务问题。这类问题主要由于群众对公证服务的期待和实际体验不符，面对

这类矛盾的信访，信访接待人员首先要摆正位置，倾听群众的诉求，在法律框架内，不回避问题，不遮盖错误，能答则答，应收尽收。无论群众诉求如何，公证机构都要给予高度的重视，增强前瞻性，从源

头上防止矛盾激化，避免小问题拖成大问题，像总书记说的那样：时刻把自己看成人民中的一员，把心贴近人民。

——沈洁莹（闸北公证处）

在服务中成长

如今人民群众对于公证服务的要求越来越高，对于投诉的处理也有了更高的期待，如何满足人民群众的需求，成为摆在投诉处理工作者面前的重要课题。一是要筑牢政治忠诚，加强大局意识。牢固树立全心全意为人民服务的理念，在思想上充分重视投诉处理工作，在服务中牢牢把握正确的政治方向。二是要持有同理心。能够站在当事人的角度，换位思考相关问题。三是要耐心倾听。在与当事人沟通过程中，耐心倾听，认真回应，充分理解当事人表达的心声。四是要细致地解释说明。对于非有责投诉的情况，要主动做好相关法律法规的普法工作和解释说明工作，阐明问题产生的原因，同时注重当事人



情绪的疏通，为其提供优质的服务体验。五是要提出有效解决方案。针对有责投诉的问题，及时提出有效、合理的解决方案，为当事人解决实际问题。

——金玉兰（嘉定公证处）

善于观察，换位思考

首先，我们处理投诉要善于观察和沟通，通过和当事人的交流沟通迅速对其诉求有基本了解。其次，要耐心并换位思考，不管投诉的人是有道理还是没有道理，我们一定要先换位思考他为什么会投诉，从源头上思考我们的工作中有哪些细节需要改进。最后，对于不合理不合法诉求，要做好普法宣传和良好沟通，引导其走其他法律途径。

——许蓉蓉（松江公证处）



信访投诉处理体会



处理信访工作以来，遇到过很多不同类型的问题，从表面上看，群众反映的问题都是琐碎的小事，而对信访人来说都是大事、难事。这些事，事事连着家事；事事系着民心。我觉得，对信访工作要有高度的认识，树立群众观念，这是做好信访工作的前提。我所处理的信访投诉，有从公证业务本身矛盾出发的，也有从与公证人员交流中来的，而我面对投诉的信访者，以耐心的态度、诚恳的语气和专业的方法为信访者提供一个解决当下问题的途径，保证当事人在第一时间能够解决烦心之事。我深知自己的一言一行体现的不仅仅是个人工作表现，更是要处理好信访工作，为群众解决忧心之事，为党解决心头之事，为社会增添美好之事。

——金卫明（奉贤公证处）

“动之以情、晓之以理，学会总结、不断提高”

接到当事人投诉的信息，我们会第一时间主动回电了解情况，认真耐心地倾听当事人的投诉问题，保持冷静，记录当事人的投诉信息，收集有关事实素材、调查准确数据，以便确认真正焦点问题所在。在沟通过程中，不随意打断当事人的陈述，暂不做反驳，疏导愤怒或不满的情绪，避免形成对立情绪，使事情更加难以处理。待其心情平复后，不论是否有过错，我们都应该诚心诚意地道歉，并对他提出的问题和意见表示感谢，随后要结合案情及法律耐心地给予解答，动之以情晓之以理，妥善地为当事人解决问题。同时也要及时总结发生投诉的原因，吸取经验教训



及不足，在今后的工作中避免再次发生同类投诉事件。

——盛少伟（青浦公证处）

“12345”热线给了我们提升的空间

每次接到“12345”热线工单，第一反应就是当事人对于我们的公证服务存在不满意，也就意味着

我们的工作需要改进，这恰恰是给了我们不断提升、不断加强的空间。每一次处理投诉，我总会先进行



内部了解，查找矛盾的出处，分析产生的原因，从中找出解决的方法。然后再去回复当事人诉求，首先充当一个聆听者，怀揣一颗冷静的心等电话另一端的当事人把积攒在心中的怨气、牢骚发出来之后，再耐心地跟他慢慢沟通，当你把法条、法规摆在他面前，逐一解释给当事人听时，当事人一般都会表示理解，矛盾也随之化解。处理好每一件投诉之后，我们都会反思自己的工作，对于给当事人造成误解的地方积极进行改进，热切希望通过我们的努力提升当事人对于公证工作的满意度和获得感。

——李引娟（金山公证处）

坚持三步走，满意你我他

处理信访或“12345”热线投诉，关键是掌握“三步走”路线。第一步，做到接待接听时态度诚恳、言语专业，让当事人知道你不是在敷衍了事，而是真正在关心他们的困难。第二步，认真倾听，找出症结。让群众一吐为快，不轻易打断，主动点头回应，在倾听中找到症结、需求所在。第三步，换位思考，解决问题。把自己当成是此案的当事人，想想自己作

为当事人会怎么做，怎么想，如何令自己满意。在依法依规的前提下，朝着能够令人满意的目的出发，就能解决问题。

——朱海挺（崇明公证处）



化解矛盾，提升自身服务能力

作为处理投诉的工作人员，首先要热爱公证工作，牢记工作使命，始终以“我为群众办实事”为工作目标，将矛盾化解的同时优化公证处各项服务能力。我处发展至今，没有出现过有责投诉，日常的12345热线也以咨询、求助类居多，但也不能抱有一丝懈怠，要与群众有良好的沟通，换位思考，换位做事。对每一个群众反映的问题都要认真处理，保证件件有着落，事事有回音，事后抓落实提升，绝不掉以轻心，敷衍塞责。从处理投诉的过程中，

总结经验，把每一次投诉处理转化成自身能力提高的一个契机。持续践行以人民为中心的发展思想，切实提高人民群众的幸福感和满意度。

——吴刚（新虹桥公证处）



畅通渠道，总结优化

首先，要把自己作为来访群众中的一员。在工作中仔细倾听、认真记录，告知当事人工作流程、处理期限等相关事项，对处理完结的公证信访投诉案件及时跟踪回访，及时了解当事人对处理结果、服务质量等方面的意见建议，接受当事人的监督。第二，具体情况具体分析。不断增强信访投诉工作的针对性，结合实际情况进行案例分析，综合运用多种手段和办法化解矛盾纠纷。第三，兼顾信访工作的质量与效率。急群众之所急，畅通信访投诉渠道，及时为初信初访群众处理解决问题。在确保效率的同时，不断提高自身职业素养，结合当事人的意见和监督，及时总结、



反思和优化处理普遍性问题的工作方法，确保信访投诉工作质量。

——张润南（张江公证处）

没有无缘无故的投诉

完善的各项管理和服务制度是有效减少投诉的关键。严格按照制定的规章制度来执行，进而让当事人享受到长期优质的标准化公证法律服务，那么当事人就不会因为服务做得不好而产生投诉，反而会让公证法律服务的美誉度和服务质量得到提高。加强对公证人员的培训是有效减少投诉的有力保证。重视业务知识、岗位职责、接待技巧、应急事件处置等综合能力的提升。合理规划公证人员的培养发展路线和激励机制等，使其真正用心地为当事人提供公证法律服务。没有谁能避免投诉，没有无缘无

故的投诉。在处理投诉中找到问题根源所在，杜绝同类事件的发生。把投诉作为公证服务能力和水平整体提升的机会，才能不断健全和完善利企便民制度体系和服务机制。



——李海昌（陆家嘴公证处）

预防纠纷，减少诉讼

公证制度的本意在于预防纠纷、减少诉讼，公证人员通过自己的公证活动，规范民事法律行为，

引导当事人合法行为、审慎行为。对公证的投诉、诉讼，是公证发展过程中，公证越来越受到社会重视、



公证书越来越发挥效力作用、人们法律意识越来越加强的一种必然现象。公证书效力的发挥以及公证机构在败诉后的责任承担，彰显了公证行业诚信执业的社会责任。使社会认识到正确使用公证书才是免除自身责任的最佳选择，从而使公证制度拥有广泛的使用者，并打下公证发展的根基。

——凌云峰（市北公证处）

真诚相待，主动回访

在信访工作中，经常面对的都是又有怨气不满或其他想法的群众，必须付出真诚的心，才能在信访和群众之间架起理解和沟通的桥梁，不断摸索信访工作的规律，接待上访群众时做到热心，不冷处理；听取反映的问题时耐心，不厌其烦；处理问题时细心，不专横武断；碰到棘手问题时有恒心，不半途

而废，直到问题解决。注重主动回访，让信访人感到自己得到重视，能够有效化解信访人的不满情绪，赢得理解，促使信访案件圆满解决。



——赵则理（市公证协会）

我与热线相伴成长



“12345”市民服务热线是上海的一扇窗口，也是上海的一个品牌。我们的一举一动、一言一行，代表着公证行业的形象，热线工单处理工作人员虽然不与当事人面对面，但从我们的接听电话的语音、语气、语速以语言中，对方可以感知到我们的工作

的态度、业务的精度、素质的高度，而当事人对我们的答复感到满意以及对我们的表扬则是工作中获得的最大收获。做好热线服务工作并不容易，必须做到心要热，业务要精。要能抓住关键，答得有情、有理、有据，能帮服务对象解决实际问题。随着法律知识的普及，公证咨询正从单一公证材料咨询到专业法律知识、政策文件的解读等，这都考验着我们的综合能力、市民之所以选择电话咨询，既是为了节省来回奔波的时间，更是为了解除心中的疑惑，市民信任我们，我们定不能让他们失望。

——杨文洁（市公证协会）

公证参与人民法院司法辅助事务

◎ 钱之敏 陶瑜

公证是公共服务的重要组成部分，公证作为社会纠纷治理的有效预防机制和“首要防线”，承担着预防纠纷、化解矛盾、维护社会经济秩序等重要职能，成为多元化纠纷解决体系的重要组成部分。人民法院通过业务分流、委托等方法将一部分司法辅助程序分派到公证机构完成，并在司法程序中引入公证机构的力量，可以有效减轻诉讼负担，提高诉讼效率，促进司法审判领域改革。

一、公证参与司法辅助的缘起

为贯彻落实中共中央办公厅、国务院办公厅《关于完善矛盾纠纷多元化解机制的意见》，充分发挥公证制度在推进多元化纠纷解决机制改革中的职能作用，自2016年起，全国多家公证机构积极参与法院司法辅助事务工作，取得了良好的社会效果。2017年6月，最高人民法院、司法部印发《关于开展公证参与人民法院司法辅助事务试点工作的通知》，明确在全国12省（市、区）开展公证参与司法辅助事务试点工作。2018年4月，上海市高级人民法院、上海市司法局印发《关于进一步开展公证参与人民法院司法辅助事务试点工作的实施意见》的通知，鼓励全市具备条件的人民法院和公证机构在本市已经试行的基础模式和工作经验上，积极稳妥推进各项试点工作。2019年6月，在总结前期试点工作的基础上，最高人民法院、司法部印发《关于扩大公证参与人民法院司法辅助事务试点工作的通知》，决定将试点工作扩大至全国范围。

二、公证参与司法辅助的重要意义

公证制度作为公共法律服务体系之一，是一项非诉讼、预防性法律制度，是保障实体法正确实施的程序性法律制度，是国家司法制度的重要组成部分。通过设立公证制度，为社会提供普遍证明力的公证证明，并通过公证证明活动和公证法律服务，规范民事法律行为，预防纠纷、减少诉讼，保障法律的正确实施和当事人的合法权益。

公证参与司法辅助事务，一方面有利于围绕司法体制改革和完善矛盾纠纷多元化解机制要求，缓解人民法院“案多人少”的矛盾，协助法官集中精力做好审判执行工作，推动社会纠纷化解资源的合理配置和高效利用；另一方面可以充分发挥公证制度的服务、沟通、证明、监督等功能，进一步发挥公证行业的职能优势，拓宽工作领域、转换服务理念、提升工作能力，促进本市司法资源进一步深度整合，构建新型公共法律服务体系。

公证参与司法辅助的根本宗旨是贯彻落实以人民为中心的发展思想，更好满足人民群众对多层次、多领域、个性化、体现公平正义价值的公共法律服务的需求，切实增强人民群众共享全面依法治国成果的获得感、幸福感、安全感，更好满足广大人民群众对美好生活的向往以及对公共法律服务的更高要求。

三、公证参与司法辅助的实践探索

（一）公证参与司法辅助事务的早期探索

事实上，公证参与司法辅助事务的改革最早始于实践中部分法院的自发探索。早在2016年4月，上海市普陀公证处便与上海市普陀区人民法院签订了《公证与诉讼对接合作协议》，在法院诉讼服务中心设立了“公证与诉讼对接工作室”；2016年11月，厦门市鹭江公证处与厦门市思明区人民法院也在整合司法与公证资源的基础上，合作共设了“诉讼与公证协同创新中心”，积极开展各类司法辅助事务。公证与法院在协同治理方面的实践探索发展至今，公证参与司法辅助事务的改革序幕已全面拉开，多地法院纷纷设立诉讼与公证协同对接机制。

（二）常州市常州公证处的“1+N”小组模式

江苏省常州市常州公证处于2017年3月16日在常州市天宁区人民法院挂牌设立“诉讼与公证服务对接工作室”，在江苏省率先开展公证参与法院司法辅助事务试点工作，充分发挥公证预防纠纷、化解矛盾的“第一道防线”作用。常州公证处主动与天宁区人民法院交流合作事宜，助力法院破解受理案件量大、长期超负荷运转的难题。双方在法律法规和相关规范性文件的框架下就合理分流诉讼当事人、诉讼案件的公证前置调解等方面进行了尝试性合作实践和研究，采用“1+N”小组模式，由常州公证处派驻专人进驻“诉讼与公证服务对接工作室”。工作小组由工作调解室1人加业务部长、公证员、公证员助理和处业务委员会组成，进行团队协助，负责接待咨询、诉前公证调解，对家事案件进行过滤、分流、化解，“1+N”小组模式取得了较显著的效果。

（三）杭州市国立公证处线上线下双线并行的调解模式

浙江省杭州市国立公证处先后与杭州市下城区法院、杭州市中级人民法院签署了公证参与司法辅助相关合作协议，成为杭州市唯一一家同时进驻两级法院

的公证机构。2017年7月13日，杭州市国立公证处率先在杭州市开展公证参与司法辅助工作试点，以推进多元化纠纷解决机制建设为指导，成立公证调解室，以诉前调解为重点，派驻2名公证人员专门处理公证调解事务。2018年4月8日，在总结前期工作经验和工作成果的基础上，杭州市国立公证处又与杭州市中级人民法院达成了合作，通过在中院设立公证执行工作室，向中院执行局派驻了6名公证人员，协助法院开展执行工作。

在参与司法辅助事务的实践中，杭州市国立公证处开创了线下调解与线上调解双线并行的调解模式，以线下公证调解为主，在传统的线下调解模式下，努力探索推进公证线上调解新举措。随着互联网的发展，杭州互联网法院为解决愈发频繁的涉网纠纷，构建了“矛盾纠纷多元化解平台”，在诉讼程序前设置了“调解前置程序”，杭州市国立公证处的公证员担任互联网法院的线上调解员，由互联网法院诉调中心进行筛选后将相关案件移交至公证处，公证员通过在线背靠背的方式和双方进行调解，如果达成和解或者撤诉都算调解成功，有效缓解了互联网法院更为突出的案多人少的压力，适应“互联网+”新时代。

四、长宁公证处参与司法辅助的经验做法

上海市长宁公证处积极开展公证参与司法辅助事务试点工作，探索公证参与司法辅助的“长宁模式”。自2018年至2021年9月底，长宁公证处共参与司法辅助事务3049件，其中调解33件、出具尽职调查报告235件、调查取证1448件、送达1005件、保全328件。

（一）设立“公证参与司法辅助事务服务中心”

长宁公证处在长宁区人民法院设立“公证参与司

法辅助事务服务中心”，安排具有丰富经验的公证人员在司法辅助事务服务中心值班，全面协助区法院开展各项具体事务，提供“一站式”公证服务，将公证全面引入案件调解、静态证据调查、诉讼保全、执行保障、辅助送达等全方位的司法辅助事务中，有效缓解法院“案多人少”的压力。

（二）公证参与法院诉前调解案件的调查取证

在与法院诉调中心对接的过程中，长宁公证处发现诉调中心受理的案件中，有一大部分涉及遗产继承等家事类纠纷的证据材料往往提供不全面，甚至有个别当事人刻意隐瞒相关人，给法院诉调工作带来困扰。长宁公证处以此为突破口，积极发挥公证机构在办理遗产继承等家事类案件方面的职能优势，就当事人的婚姻状况、亲属关系、财产状况等事实情况进行核实和调查取证，并将核查内容、核查过程、核查结果进行梳理汇总，及时向法院出具《尽职调查报告》，供审判人员审理时参考，缓解法院调查核实工作的压力，协助法官集中精力做好审判执行工作。

（三）公证参与保全

一是助力法院执行局，进一步破解“执行难”。长宁公证处与长宁区人民法院执行局建立良好的合作机制，逐步形成了公证处参与人民法院执行工作的模式和流程，以第三方机构的形式，参与法院保全、清点的全过程，对现场及内部物品进行拍摄、清点，现场制作财产清点清单。公证处与法院配合联动，协助人民法院核实被保全财产信息、协助清点和管理查封、扣押的财物，使得法官能够聚焦于审判工作，节约司法资源，同时又能充分发挥公证公信力，在最大程度上保证过程的客观真实、公开透明。

二是发挥公证证据效力优势。在知识产权、侵权纠纷等案件中引入证据保全公证，为法院审判工作提供公证支持，发挥公证对于证据的固定作用，帮助法

院提高审判效率。证据保全公证正逐渐成为诉讼当事人维权举证的必备武器，它能够快速固定有效证据，加速推进诉讼活动，在一定程度上为当事人节约了诉讼成本与司法资源。

（四）公证参与调查和送达

在具体案件中，部分法院文书由法院委托公证处送达，法院提供当事人的联系方式，由“公证参与司法辅助事务服务中心”的专人进行集约化送达并出具《证明书》，送达过程留痕记录，送达情况当日总结反馈，有效提升送达效率。

五、公证参与司法辅助的突出问题和完善路径

（一）公证参与司法辅助的问题

1. 公证参与司法辅助的性质定位不清

开展公证参与司法辅助事务试点工作的重要原因之一是缓解审判压力，再加上公证人员往往是派驻在法院，公证人员在开展司法辅助工作时更偏向于法官助理或协助人员，公证人员的身份容易隐形化。“隐名办案”的情况使公证机构的公证身份以及公证人员的独立性被弱化，公证处接受法院的权力让渡，仅仅披上了司法审判的权利外观，会在一定程度上限制公证机构的职能发挥。

同时，公证处工作人员在开展司法辅助事务时，存在身份模糊的情况，公证处仅是根据法院的授权行使权利，其身份往往会受到质疑，使调查工作的完成存在困难。例如，根据司法部、银监会发布的《关于在办理继承公证过程中查询被继承人名下存款等事宜的通知》规定，公证机构仅可查询涉及公证继承案件中被继承人的银行存款余额，因此公证处工作人员在赴银行机构对诉至法院的离婚纠纷、合同纠纷等案件中

涉诉当事人的银行信息进行调查取证的过程中常常遭到阻拦。

2. 相关保障工作落实不够充分

(1) 缺乏完善的制度规范

虽然《关于开展公证参与人民法院司法辅助事务试点工作的通知》就公证参与司法辅助事务的作用、内容等方面作了原则性的规定,但公证行业目前并无明确、规范的实施细则可供参照执行。

(2) 缺少完善的经费保障机制

目前长宁公证处参与长宁法院司法辅助试点工作的经费来自法院申请的财政专项,金额及覆盖范围较小。若没有充足经费保障,司法辅助工作很难长期有效拓展。

3. 人才培养力度有待进一步提高

目前公证机构参与司法辅助事务的人员大多具有临时性、流动性,容易出现参与人员缺乏归属感、工作态度不稳定等情况。虽然公证人员大多具备丰富的公证专业知识,但长期以来主要办理无争议的公证事项,在参与调解等纠纷解决事务时,相对缺乏经验和技巧,而且,由于公证的办证程序和法院的审判程序、公证办证思维和法官的裁判思维存在一定差异,导致公证人员参与司法辅助事务时专业技能有所欠缺。

(二) 公证参与司法辅助的完善路径

1. 厘清公证与法院的协同治理关系

公证参与司法辅助具有合法性和合理性,协同治理是司法改革所需,亦是公证转型升级的重要考量。公证处参与司法辅助应坚持“有限参与,积极辅助”这一原则,既要加强协同治理,防止法院和公证处各自为营,也要保持公证机构自身的独立性,更好地彰显公证公信力。

2. 进一步加强公证参与司法辅助的制度保障

提供积极的政策支持以及物力和财力保障,取得

当地政府在立法和制度层面的支持,将“司法专项费用”纳入政府财政预算,加大公证参与司法辅助工作的制度保障,提高公证参与司法辅助事务的可持续性。

3. 进一步加大对公证参与司法辅助的宣传力度

法院和司法行政共同确认证书人员作为司法辅助人员的身份条件,明确公证人员参与司法辅助工作的授权程序,积极宣传推广公证参与司法辅助的先进典型和有效经验。

4. 进一步加强对司法辅助人员的培养力度

组建专业的司法辅助人才队伍,通过招募专职人员、加强专项技能培训等方式,提升司法辅助人员的专业素养,扩大人才储备。同时,定期组织公证人员与法官进行交流学习,及时反馈参与工作中遇到的问题,提高公证人员的综合服务水平。

5. 搭建法院与公证处的信息共享平台

为了进一步创造法院与公证处深入紧密合作的条件,搭建信息共享平台,积极探索建立互联互通、高效便捷的在线平台,开创法院与公证合作的新领域,争取实现公证参与司法辅助事务智能化管理,建立“互联网+”时代公证参与司法辅助事务的发展新模式。

六、结语

公证参与司法辅助不仅仅是在程序和业务上的创新,更是法律服务理念的创新,通过致力于司法公正,使公证公信力和司法公信力产生良好的叠加效应,体现了公平正义的法律服务价值,提升了法律服务的效能。通过开展公证参与司法辅助试点工作,切实让广大人民群众感受到法律队伍的新气象、新面貌,让多元化纠纷解决机制改革的成果惠及广大人民群众。

(本文作者钱之敏系长宁公证处公证员,

陶瑜系长宁公证处公证员助理)

对当前公证改革的五个建议

◎ 蔡煜

党的十八大以来，在以习近平同志为核心的党中央坚强领导下，在各级司法行政机关的监督、指导下，在各级公证协会的监督下，我国公证工作攻坚克难，取得了举世瞩目的成绩。对于我国公证事业下一步改革，我提几点不成熟建议，错误之处，请大家批评指正。

一、在公证改革进程中，改革者要更加重视借鉴历史经验去研究如何解决改革难题

习近平总书记指出：“我们要加强对历史的学习，特别是对中国古代史、中国近现代史、中国共产党党史的学习，历史是一面镜子，从历史中得到启迪、得到定力。”¹中国近现代公证史，是中国近现代史中司法制度部分的一个重要组成内容，在当下公证改革进程中借鉴一些历史经验，吸取一点历史教训，是很有现实意义的。

长期以来，我们在公证改革进程中围绕公证职能、公证组织形式、法定公证等问题，一直争论不绝。民国时期在讨论，新中国成立初期在讨论，改革开放初期在讨论，到现在，也还在讨论。比如关于公证组织形式，在中国公证史上，先后存在过公证人事务所、法院内设机构或专人办理、行政机关兼办、司法行政机关设立行政或事业体制的公证机构、合伙制、合作制、律师兼办、法定机构等形式。有过探索，有过多种形式并存，走过回头路。到底怎样改革、完善中国公证组织形式，可以从历史中寻求解决智慧。现在有没有除了事业体制、合

作制、法定机构形式外，还有其他形式可以作为改革选项。比如合伙制可不可以搞，边远不发达地区可否由司法行政机关或法院兼办公证事务，可不可以推广法定机构或者采用国有企业、有限责任公司形式等等。建议有关部门可以尽快进行专题研究，认真研究历史上存在过的各种中国公证组织形式及其利弊，为进一步完善具有中国特色的社会主义公证组织形式提供历史养分。

二、在公证改革进程中，改革者要更加重视法治思维，注重改革的程序、内容依法、合规

习近平总书记指出：“凡属重大改革要于法有据，需要修改法律的可以先修改法律，先立后破，有序进行。有的重要改革举措，需要得到法律授权的，要按法律程序进行。”²公证领域改革是公共法律服务领域改革的一个重要组成部分，直接关系到人民群众和市场主体对公证法律服务的获得感。公证改革已经进入深水区，改革越深入，就越要讲章法，讲法治的章法。各地改革者要用法治思维去谋划公证改革方案，要有程序意识，不能随意突破现行有效法律规定，要尽可能减少公证改革进程中“良性违规”现象³。在新时代下，我们要更加自觉地按照习近平总书记关于公共法律服务工作的重要指示精神，认真学习中央全面深化改革委员会在制定公证改革纲领性文件时的法治思维模式⁴，各地区各有关部门在出台涉及公证改革的各项改革举措和

1. 习近平《知史爱党，知史爱国（二〇一三年三月——二〇二〇年八月）》，习近平：《论中国共产党历史》，中央文献出版社2021年版，第9页。

2. 习近平《在法治下推进改革，在改革中完善法治（二〇一三年十一月——二〇一九年七月）》，习近平：《论坚持全面依法治国》，中央文献出版社2020年版，第35页。

3. 参见蔡煜《“良性违规”与改革风险——论我国公证改革的两个重要问题》（上）（下），《中国司法》2002年第3、4期。

4. 在中央全面深化改革委员会审议通过的《关于深化公证体制机制改革 促进公证事业健康发展的意见》中，明确提出是“根据《中华人民共和国公证法》，提出如下意见。”参见司法部《司法部关于印发〈关于深化公证体制机制改革 促进公证事业健康发展的意见〉的通知》（司发〔2021〕3号），《中华人民共和国国务院公报》2021年第27期。

制定规范性文件时，一定要对标现行依然有效的《中华人民共和国公证法》，按照党中央、国务院决策部署，抓紧落实中央全面深化改革委员会审议通过的《关于深化公证体制机制改革 促进公证事业健康发展的意见》。对于实践已经证明不符合实际情况的《中华人民共和国公证法》有关条款内容，各地区、各部门应当及时按照法定途径向全国人大或全国人大常委会反映，通过及时修改法律的方式解决，而不是各地区、各部门可以随意出台红头文件，未经法定授权，突破《中华人民共和国公证法》相关规定。

三、在公证改革进程中，改革者要善于运用经济思维去分析改革举措的可操作性、可持续性

在公证改革进程中，我们首先要算政治账，听党的话，坚决执行党中央、国务院对公证改革的各项决策部署。但同时，任何一项重大公证改革举措出台前，改革者要算好经济账。要充分考虑到各方的经济承受能力，人民群众与市场主体能否承受，公证机构能不能消化成本，是否会影响公证队伍稳定与健康发展，是否会影响公证服务质量与服务秩序，是否会影响公证机构对软、硬件设施的投入。不算经济账，没有认真评估改革举措的经济成本，拍脑袋，毛估估，即使通过行政命令推行所谓的“公证改革举措”，往往也很难持久。为了追求一时的“证绩”，小则可能导致公证改革举措空转或“翻烧饼”⁵，大则可能影响公证改革事业前进方向。

以公证收费改革举例，到2025年底，国家发展改

革委、司法部制定的目标是“科学高效、规范透明的公证服务价格形成机制进一步健全，人民群众对公证服务价格的满意度显著提升”⁶。但目前一些地方出台的公证服务价格新标准的个别项目，仍然欠科学，既未充分考虑成本变化因素，也未对风险、历史价格进行研判，又未建立起公益公证服务价格补偿机制，不能有效“发挥价格机制作用”。⁷明显背离市场价格的一些公证服务价格，在一定程度上，造成一些关系民生的基本公证服务项目供给不充分，“一证难求”现象仍未完全杜绝。一些地方的公证服务品质的提升也因此受到一定程度的抑制。

举一个具体公证服务收费例子，比如公证遗嘱，根据2021年1月1日起施行的《中华人民共和国民法典》，已经取消了优先适用效力，也不是法定公证项目，一般需要二名公证人员共同办理。承办公证员需要全程亲自办理，并对立遗嘱人订立遗嘱的过程录音录像。不少立遗嘱人是老人、病人，遗嘱处分的财产涉及的金额也越来越大（还有不少是无具体指向的一切遗产），办理成本、风险是越来越高。当立遗嘱人死亡后，公证机构经常还遇到非遗嘱受益人的法定继承人复查、投诉和信访。加上公证机构还承担了高龄老人的首次办理遗嘱公证免费服务。⁸即使不考虑公证赔偿一事，这些办证及证后成本（包括档案扫描、保管）的增加是显而易见的，但多年以来，全国公证遗嘱收费价格绝大多数地区没有调整，成本倒挂现象严重。从横向比较而言，在法律效力上，在《中华人民共和国民法典》施行后，立遗嘱人所立的公证遗嘱与律师提供见证服务的遗嘱的法律效力上，没有区分。公证机构与律师事

5. 习近平总书记明确要求，重大改革举措牵一发而动全身，一旦出现偏差纠正很难，必须反复论证，使之行之有效、行之久远，不能随意“翻烧饼”，要坚持摸着石头过河，胆子要大、步子要稳，改革重大举措多听各方意见，最后是政治决断。参见 秦杰、徐京跃、霍小光、华春雨：《让改革旗帜高高飘扬——〈中共中央关于全面深化改革若干重大问题的决定〉诞生记》，《人民日报》2013年11月19日第1版。

6. 《国家发展改革委 司法部关于进一步完善公证服务价格形成机制的指导意见》（发改价格〔2021〕1081号）。

7. 习近平：《长期坚持、不断丰富发展新时代中国特色社会主义经济思想》，习近平：《习近平谈治国理政·第三卷》，外文出版社2020年版，第235页。

8. 对80岁及以上老人首次办理遗嘱公证，免收遗嘱公证服务费用。参见《国家发展改革委 司法部关于进一步完善公证服务价格形成机制的指导意见》（发改价格〔2021〕1081号）。一些地方还主动下调了免费办理遗嘱公证的老人年龄。

务所同属于“市场中介组织”⁹，两者提供相类似的法律服务，但公证遗嘱收费远远低于律师见证遗嘱。明显背离市场正常服务价格的公证遗嘱低收费，反过来就影响了群众的遗嘱公证服务供给。不仅反映在供给量上，在满足群众个性化遗嘱服务需求上，也受到阻碍。这也与降低群众遗嘱公证费用的初衷相悖。

四、在改革进程中，改革者要更加重视整体制度设计，注重发挥制度合力

习近平总书记指出：“全面深化改革需要加强顶层设计和整体谋划，加强各项改革的关联性、系统性、可行性研究。”¹⁰ 公证改革是一项系统工程，一项重大公证改革措施的出台，如果没有其他配套改革措施同步推出，可能改革成效就会打折扣；如果没有细化措施再跟进，那么就有可能只停留在纸面改革文件上。公证改革细节决定成败，公证改革就是个绣花针活。

举两个例子。比如在 2017 年 7 月 13 日司法部、中央编办、财政部、人力资源社会保障部印发的《关于推进公证体制改革机制创新工作的意见》中明确规定“创新编制管理制度。建立健全符合公证业发展需求的编制管理制度，对划入公益二类的公证机构实行备案制”，但是四年多时间过去了，许多地方仍以无具体细则为由，无法落地。而不少事业体制公证机构的空余事业编制又被收回或冻结，进退失据，造成一些地方的事业体制公证人员招录困难。

又如，在《国家发展改革委 司法部关于进一步完善公证服务价格形成机制的指导意见》中明确规定“单

套居民房产办理上述公证事项费用总额原则上不得超过 1 万元。”“对 80 岁及以上老人首次办理遗嘱公证，免收遗嘱公证服务费用。”但目前公证职业责任保险赔付金额大多与所收取的公证费用直接挂钩，并有 5% 免赔额规定¹¹，如果没有同时对公证职业责任保险赔付机制进行完善，则一旦出现高额赔付，公证机构将无力承担。这就会严重影响公证行业信誉，最终反过来影响公证服务供给。

所以我建议有关部门可以适时对中央全面深化改革委员会审议通过的《关于深化公证体制机制改革 促进公证事业健康发展的意见》等重要公证改革文件开展“回头看”工作，哪些需要写入《中华人民共和国公证法》，哪些需要出台配套制度或细化落地方案，哪些需要进一步完善。

五、在改革进程中，要更加重视对公证员的培养与管理

“法律服务队伍是全面依法治国的重要力量。”¹² “截至 2021 年 11 月底，全国共有公证员 14147 人，公证员助理 9874 人。全国共有“一人处” 59 家，“无人处” 114 家。一些公证机构队伍青黄不接，靠返聘退休人员 and 行政编制人员派驻从业勉强维持业务。二是队伍结构不合理。从业人员老龄化是普遍性问题，如河北 50 岁以上公证员占比 32%；辽宁 50 岁以上公证员占比 52.4%，40 岁以下公证员仅占 14.4%。”¹³

2006 年《中华人民共和国公证法》实施当年的全国公证人员数量，笔者见过三组数据。第一组数据，

9. 参见《中共中央关于建立社会主义市场经济体制若干问题的决定》，《人民日报》1993 年 11 月 17 日第 1 版。

10. 习近平：《关于〈中共中央关于全面深化改革若干重大问题的决定〉的说明》，习近平：《习近平谈治国理政》，外文出版社 2014 年版，第 88 页。

11. 参见中国公证协会：《公证职业责任保险简介及索赔指引》。来源于中国公证网，http://www.chinanotary.org.cn/content/2021-07/24/content_6705845.html，访问日期：2022 年 1 月 20 日。

12. 中共中央宣传部、中央全面依法治国委员会办公室编：《习近平法治思想学习纲要》，人民出版社、学习出版社 2021 年版，第 133 页。

13. 曹建明：《全国人民代表大会常务委员会执法检查组关于检查〈中华人民共和国公证法〉实施情况的报告——2021 年 12 月 21 日在第十三届全国人民代表大会常务委员会第三十二次会议上》，来源于中国人大网，<http://www.npc.gov.cn/npc/c30834/202112/cc7508b19a8248dfab686ef9c91bf8dc.shtml>，访问日期：2022 年 1 月 19 日。

是全国人大常委会副委员长曹建明 2021 年 12 月 21 日在第十三届全国人民代表大会常务委员会第三十二次会议上所作的《全国人民代表大会常务委员会执法检查组关于检查〈中华人民共和国公证法〉实施情况的报告》中引用的数据,“2006 年,全国共有公证员 11658 人”¹⁴。第二组数据是《中国司法行政年鉴》编辑委员会编辑的由法律出版社 2007 年出版的《中国司法行政年鉴 2007》所记载的数据—公证员 21362 人,公证员助理 4709 人,行政人员及合同工 5052 人¹⁵。第三组数据是根据司法部律师公证指导司、中国公证协会编的《公证规章汇编(2010 年版)》所记载的统计数据,全国公证人员 21362 人。¹⁶无论哪一种数据,都反映出《中华人民共和国公证法》实施以来,全国“公证行业发展乏力”¹⁷,公证员人数没有明显增长,如果按照第二组数据来算,甚至还是大幅度下降。

一个法律服务行业是不是朝气蓬勃,从执业人数与队伍素质、结构上就可以看出一点端倪。

在 2014 年 10 月 23 日中国共产党第十八届中央委员会第四次全体会议通过的《中共中央关于全面推进依法治国若干重大问题的决定》中明确指出要“发展公证员、基层法律服务工作者、人民调解员队伍。”¹⁸习近平总书记最近又作出重要指示:“要完善法治人才培养体系,加快发展律师、公证、司法鉴定、仲裁、调解等

法律服务队伍”¹⁹。在中央全面深化改革委员会审议通过的《关于深化公证体制机制改革 促进公证事业健康发展的意见》中对“建设高素质公证员队伍”工作也作出具体部署。所以在国家顶层设计上,对于公证员的培养与管理已经有原则性安排。问题是各地区各部门如何落实上述顶层设计,如何在政治上加强关心,落实好有关公证员执业保障与生活待遇,如何盘活现有事业体制公证机构的公证人才,让优秀公证人才脱颖而出,能够在行业内部流动起来,减少行业、机构“内卷”现象,为各种体制的公证人才提供发展平台,亟需群策群力,形成细化制度安排。一些没有规定的政策需要制定,比如“公证人员分类管理办法”,“公证员跨地区交流、选拔办法”,“公证机构负责人推选、考核办法”,一些已经出台的政策也需要进一步完善,比如事业体制的公证员职称评定。²⁰对于公证行业人才政策,有关部门既不要“看菜下饭”,也不要“议而不决,决而不行”,只有创造让各种类型的公证人才都能“人尽其才”的制度环境,我们的公证事业才会更加欣欣向荣。上海市司法局于 2021 年 9 月 6 日印发了《上海市公证行业人才选拔培养方案》²¹,率先在全国省级司法行政机关中作了一个有益探索,值得其他司法行政机关、公证协会参考。

(本文作者系杨浦公证处副主任)

14.曹建明:《全国人民代表大会常务委员会执法检查组关于检查〈中华人民共和国公证法〉实施情况的报告——2021年12月21日在第十三届全国人民代表大会常务委员第三十二次会议上》,来源于中国人大网,http://www.npc.gov.cn/npc/c30834/202112/ce7508b19a8248dfab686ef9c91bf8dc.shtml,访问日期:2022年1月19日。

15.参见《中国司法行政年鉴》编辑委员会编辑:《中国司法行政年鉴2007》,法律出版社2007年出版,第1004页。

16.参见司法部律师公证指导司、中国公证协会编:《公证规章汇编(2010年版)》,法律出版社2010年版,第1037页。

17.曹建明:《全国人民代表大会常务委员会执法检查组关于检查〈中华人民共和国公证法〉实施情况的报告——2021年12月21日在第十三届全国人民代表大会常务委员第三十二次会议上》,来源于中国人大网,http://www.npc.gov.cn/npc/c30834/202112/ce7508b19a8248dfab686ef9c91bf8dc.shtml,访问日期:2022年1月19日。

18.《中共中央关于全面推进依法治国若干重大问题的决定》,《人民日报》2014年10月29日第3版。

19.新华社北京12月7日电《习近平在中共中央政治局第三十五次集体学习时强调坚定不移走中国特色社会主义法治道路 更好推进中国特色社会主义法治体系建设》,《人民日报》2021年12月8日第1版。

20.2021年7月27日出台的《人力资源社会保障部 司法部关于深化公共法律服务专业人员职称制度改革的指导意见》(人社部发〔2021〕59号)仍规定“全面实行岗位管理的事业体制公共法律服务机构,一般应在岗位结构比例内,推荐符合条件的公共法律服务专业人员参加职称评审。”这就造成一大部分的事业体制的公证人才因受岗位结构限制,无法申报高级甚至中级职称。有的地方,如北京市,据悉,这次做了灵活安排,突破岗位结构限制。参见《北京市公证员职称评价基本标准条件(试行)》。

21.上海市司法局《上海市公证行业人才选拔培养方案》(沪司发〔2021〕64号)。

对涉隐私公证的思考

◎ 施逸凌

在现代社会，公众对个人隐私的保护非常重视。大家既享受着网络的便捷，又希望能够在错综复杂的信息社会中保留一块相对独立且不影响社会公众利益的净土。但网络的公开性和易窥窃性使得每个人的网络生活并不完全的安全隐秘，时常出现个人照片被盗用遭受无妄之灾等情形，导致个人日常生活被打搅，例如近日网上热议的“祖孙照被造谣成老夫少妻”事件便是如此。此时，如想维护自身的合法权益，以申请保全证据公证的方式将今后可能灭失或难以取得的侵权证据进行固定，将大大提升胜诉率。

不过，在许多保全证据案件中，利害关系人也往往会以隐私权遭受侵犯为由提出抗辩，以此对抗对方不利的公证文书。例如本市某公证处曾经承办的一起保全电子邮件证据公证，丈夫公证妻子出轨证据，妻子因此在离婚官司中权益受损，便状告公证处侵犯其隐私权。

新形势下是否能够办理和如何办理涉隐私公证？这是值得我们每位公证从业人员思考的问题。

一、是否能够办理涉隐私公证

我认为，涉隐私公证并非一概不能办理，而需甄别涉及到谁的隐私和何种隐私。公证具有天然的证明属性，必将涉及到部分个人隐私信息。我国《公证法》第十三条和《公证程序规则》第六条均规定了公证人员不得泄露在参与公证业务活动中知悉的国家秘密、商业秘密和个人隐私，也就是从反面证明了公证业务可

以涉及个人隐私，但公证人员须履行保密原则。

那么我们该如何甄别隐私？在探讨这个问题之前，首先需要讨论两个概念：何为隐私权以及侵犯隐私权的构成要件。

（一）何为隐私权

《中华人民共和国民法典》出台后，明确了隐私权是自然人享有的人格权，是指自然人对享有的私人生活安宁和不愿为他人知晓的私密空间、私密活动和私密信息等私生活安全利益自主进行支配和控制，不得他人侵扰的具体人格权。隐私是隐私权的保护对象。

根据该定义，隐私权的基本特征包括四个方面：

1. 主体的唯一性。隐私权的主体只能是自然人，与之相对的法人是不享有隐私权的。隐私权产生及存在的依据均是基于人的精神活动而发生的各种人格利益需求，人格权最明显的特征在于其非财产性，而法人的秘密则是与其财产利益挂钩的，属于商业秘密范畴，可以通过《反不正当竞争法》保护。

2. 内容的客观性。隐私包括私密活动、私密信息、私密空间。私密活动是指个人日常生活和社会交往等动态的隐私；私密信息是指个人健康状况、政治宗教信仰等无形、静态的隐私；私密空间是指个人住宅、行李书包、日记、通信等具体和抽象的隐私空间。隐私权是以事实不被公开为核心的权利，但其内容总是客观存在的，不以他人意志为转移。

3. 保护范围的限制性。隐私权需要界定个人事务和社会公共利益之间的关系，任何隐私都必须局限在

合法的、合乎公共道德准则的范围内，当个人利益与公共利益发生冲突之时，应当优先保护公共利益，对隐私权加以限制。

4. 权能的可支配性。隐私权不仅是消极地保证个人隐私不被侵扰的权利，更是一种能动的支配的权利。权利主体有权依照自己的意志来利用自己的隐私从事自己愿意从事的活动，以实现自己的利益而不受他人的非法干涉。如将自己独特的生活经历作为文学创作的素材，只要其对隐私的利用没有违背法律强制性规定和公序良俗，即可自由支配。

（二）侵犯隐私权的构成要件

侵犯隐私权责任的构成需具备四个要件，即主观过错、违法行为、损害结果、因果关系。

1. 侵权行为人在主观上存在过错。侵害隐私权属于一般侵权行为，过错是行为人承担侵权责任的必要前提。过错根据其类型分为故意和过失，过失又分为一般过失和重大过失。一般而言，过错程度的划分并不影响侵权责任的成立与否。

2. 侵权行为人有侵害他人隐私权的具体加害行为。任何组织和个人不得以刺探、侵扰、泄露、公开等方式侵害他人的隐私权。隐私权是绝对权，具有对世效力，要求任何不特定人负有不侵犯他人隐私的义务，除非有正当合法抗辩事由存在。

3. 损害结果发生。损害是侵权行为的结果，其主要后果是人格利益损失及精神痛苦。当然这并不否认隐私权遭受损害所导致的权利人财产损失，亦可能包括受害人因隐私被披露而被辞退以及因精神痛苦而进行治疗造成的财产损失。

4. 侵权行为人的侵害行为与受害人的损害结果具

有因果关系。侵权行为中的因果关系是指违法行为与损害结果之间的客观联系，即特定的损害结果是否是行为人的行为必然引起的结果。只有当二者之间存在因果关系时，行为人才应承担相应的民事责任。

诉讼法中对证据的采信要求是证据的取得方式合法、证据的内容合法。如果在采集证据的过程中侵犯了他人的隐私权，证据的合法性就会受到质疑。因此，研究隐私权的基本特征以及侵权构成要件对办理保全证据公证具有重要指导意义，将风险预防在先，大力提升公证文书在法庭审理时的采信度。

在保全证据公证中，公证人员作为保全行为的实施方和见证方，通过查看公证申请人的邮箱等行为，确实进入了个人的隐私空间，是否构成侵权呢？根据隐私权侵权构成四要件来看，公证人员不存在过错，而是基于法律赋予的权利开展职务行为，公证文书是出具给公证当事人的，公证卷宗也有严格的保密规定，不会泄露、公开他人的隐私权。同时，即使有损害结果发生，也与公证人员的保全行为不具有因果关系，保全行为只是揭露了客观事实，并没有改变真实情况，因此不构成侵权。

二、如何处理涉隐私公证

在实践过程中，公证员应始终站在中立、客观的立场上恪尽审慎义务，甄别涉及隐私的广度，同时维护公证申请人、利害关系人或第三人的隐私权，不偏向于公证申请人一方。

（一）严格遵循合法原则

如仅涉及公证申请人自身的隐私，只要公证事项、

行为、文件真实合法，用于诉讼等正当用途，这体现了权利主体对隐私权的能动支配，公证员可以为其办理公证。

如涉及利害关系人的隐私，则可以通过区分隐私的合法性来进一步甄别：

1. 不正当的隐私。例如，婚外情是违反法律和道德、不受法律保护的，涉及婚外情这一事实的证据保全本身并不构成侵犯隐私权，但为了这一事实的可识别性，不可避免会涉及到个人身份号码等私密信息，此时该如何理解？我认为，夫妻之间相互负有忠诚义务，配偶一方对于影响婚姻关系的事件享有知情权。根据法的价值冲突平衡理论，为保护某种较为优越的法价值须侵及一种法益时，不得逾越此目的所必要的程度。因此，配偶一方办理保全证据公证用于作为离婚案件的证据时，可以申请案件不公开审理，那也就不存在将隐私公开的行为，故不应构成对隐私权的侵犯。

2. 正当的隐私。能否办理该类公证一是要审查当事人是否与公证事项存在利害关系，二是要看证据的取得方式和取得地方的合法与否。当事人应与公证事项有利害关系，这既是公证程序规则的要求，又是预防当事人权力滥用的有效审查。公证员应根据当事人的陈述以及书面证明材料，依据法律知识和经验尝试辨别当事人办理公证的真实意图，与公证事项没有利害关系的，不予受理。民事诉讼中证据有“三性”，即客观真实性、关联性、合法性。侵害他人合法权益或者违反法律禁止性规定的取得的证据，不能作为认定案件事实的依据。对涉隐私公证的保全，证据取得的手段要合法，例如通过申请人实名注册或实际掌控的

账号登录QQ、微信、电子邮箱等，不能通过窃取、强取等方式；证据取得的地点要合法，例如通过具有权威性和知名性、任何人均可访问不受限制的网络公共平台。

（二）认真履行告知义务

在办理涉隐私公证时，公证员不仅要与公证申请人进行深入的沟通交流，了解案件的起因、经过、利害关系人情况及申办公证的目的，同时还须尽到风险告知义务，尤其应告知公证申请人只能在其陈述的使用范围内合法合理使用公证文书，若因不当使用给利害关系人或第三人的权益造成侵害的，应自行承担由此产生的一切法律后果和经济责任。

（三）切实加强保密意识

保守执业秘密是公证员的法定义务。在公证执业过程中，不可避免地会涉及公证申请人、利害关系人或第三人的隐私和个人信息，对此，公证员应当加强保密意识，发挥主观能动性，对涉隐私公证文书的制作规范进行一定的限制。例如：在证词中明确公证文书的适用范围，超越界限的，公证文书无效；对于除证词外不便公开展示的附件则另行装入档案袋贴条密封，注明仅限某某拆封等等。

总而言之，随着时代的进步和社会的发展，社会公众对公证的认可度、需求度日益攀升。对于涉隐私公证，我们不应为避免法律风险一味回避，而应秉承着锐意进取、开拓创新的精神，加强对公证新方式、新方法的研究，把实现好、维护好最广大人民群众的利益作为做好公证工作的出发点和落脚点，在公证事业波澜壮阔的发展历程中实现我们自身的价值。

（本文作者系崇明公证处公证员助理）

推进办理公证“少跑腿”，企业市民都受益

最近，上海某大型跨国医药企业的供应链部门负责人张先生，要将国外进口生物制剂的原产地证明提交给公证机构进行翻译公证。但是由于境外疫情的反复，来自国外的相关证明时断时续，经常出现短时间内积压大量文件，又急需出具公证书以加速后续上市流程。

对此，今年新成立的临港公证处立足“一次都不跑”公证服务，将公证流程充分电子化，一方面组织翻译人员联系该公司境外相关部门提前开展翻译工作，同时向后对接该公司的申报代理机构，在每一次制证完成后的当天下午派专人将公证书送达至该处，实现了将原先的办理周期减半完成，帮助企业弥补周期空缺，保证患者供应。

在 2021 年 9 月 9 日举行的市司法局“我为群众办实事”实践活动系列新闻通气会上，市公证协会党委副书记、市司法局公证工作管理处处长张承斌介绍，为了回应广大群众希望扩大公证服务范围、增加公证办理便捷度的意见反馈，今年，市司法局对办理公证“最多跑一次”“一次都不跑”服务项目进行大幅扩容。

扩容之后，“最多跑一次”服务在原有 103 个事项的基础上，增加 97 个事项，将服务事项目录增加到 200 个，增幅达 94%；“一次都不跑”服务试点事项的扩容，在原有 91 个试点事项基础上，增加了 29 个，试点事项目录增加到 120 个，增幅 32%。

经过扩容，“最多跑一次”服务事项基本覆盖群众需要的高频公证服务事项，“一次都不跑”服务事项基本实现法律关系简单、事实清楚、无争议的事实类证照类公证事项全覆盖。值得一提的是，群众需求较多的购房、贷款等经济活动中的委托书公证此次纳入了“最多跑一次”服务范围，疫苗接种证明公证也纳入“一次都不跑”服务试点事项中。



市公证协会党委副书记、会长，长宁公证处主任陈铭勋介绍说，由于此次扩容的服务内容以群众需求集中的高频公证办理事项为主，许多老百姓表示办证更容易了。

目前，市司法局已完成对“最多跑一次”“一次都不跑”服务事项扩容的平台整合，并于 6 月 28 日开通上线。广大群众可以通过 12348 上海法网平台，和上海市公证协会官网、官微，获取“最多跑一次”“一次都不跑”服务事项目录、申请材料清单等相关信息。据介绍，服务平台开通以来，全市共办理“最多跑一次”公证服务 4000 余件，办理“一次都不跑”服务 1300 余件。

在此基础上，市司法局印发《关于进一步优化公证利企便民服务的实施方案》，将持续深化“最多跑一次”“一次都不跑”改革写入其中。在对“最多跑一次”“一次都不跑”公证服务事项进行扩容的同时，进一步提出今年年内将“一次都不跑”服务单位从现有的全市 8 家增加到 20 家，持续深入推进解决办证难繁慢问题。

（市司法局微信公众号）

一次都不跑7天可取证 上海公证行业“增项减负”为民办实事

近日，2021年度上海市公证服务品牌示范机构评选结果揭晓，张江、新虹桥、浦东等7家公证机构获评知识产权、互联网公证、家事公证、涉老公证等相关领域的服务品牌示范称号。

评选结果的发布，体现出上海公证行业在服务便民中取得的卓越成果。

“公证服务是预防纠纷、维护稳定、巩固法治成果的重要手段，所有工作指向必须以人民为中心。今年以来，上海公证行业以专项治理为抓手，进一步优化业务办理流程，深化便民服务举措，在加事项、简材料、少跑路等领域深入挖潜，不断提高工作效能和工作质量，进一步提升人民群众的体验感、获得感和幸福感。”上海市司法局副局长董海峰说。

增项

“这是真正的‘一次都不跑’，对于身在国外的我来讲，没有国内公证部门的‘及时雨’，就面临‘无家可归’的窘境了。”上海市民王先生远居海外，最近签证即将到期，对方国家要求提供国内无犯罪记录公证，但因疫情无法回国，国内父母也因年迈无法代办。他尝试着打电话给长宁公证处求助，没想到公证员竟如此认真耐心地指导他，并通过在线申办平台完成了全部手续。

疫情以来，像王先生这样通过线上受理的案件数量显著提升，“线上申办+公证书邮寄到家”的模式让市民足不出户，即可享受便捷的公证服务。

“最多跑一次”和“一次都不跑”是上海公证行业推出的全新便民服务理念。为了回应人民群众要求扩

大公证服务范围、增加公证办理便捷度的意见，今年9月上海市司法局对办理公证“最多跑一次”“一次都不跑”服务项目进行了大幅扩容。

据了解，扩容之后，“最多跑一次”服务事项从原有的103个增加到200个，增幅达94%；“一次都不跑”服务事项在原有91个试点基础上增加到120个，增幅32%。

上海公证行业还在今年年内将“一次都不跑”服务单位从现有的8家增加到20家。

“‘最多跑一次’和‘一次都不跑’减少了当事人来回奔波的成本和精力，从目前来看老百姓对这两项工作的需求在不断提高，通过不断‘加项’，一方面倒逼各公证部门积极创新，争取科技赋能；另一方面加项幅度的增加，为深入解决公证办证繁、难、慢的问题奠定了坚实的工作基础。”上海市司法局公证工作管理处处长张承斌说。

解难

“急群众所急，想人民所想！”近日，上海市杨浦公证处收到了当事人郭某送来的一面锦旗。

今年以来，上海公证行业聚焦群众办证难、取证难问题开展“为民办实事”，上海各公证处专门组建公证调查核查团队，根据公证当事人的委托和提供的信息线索，核查团队即可通过线上数据平台或前往职能部门为当事人调查取证，由此提供“代查代办”服务。

与此同时，上海各家公证处还相继推出公证材料一次性告知制度及首问负责制，明确首次负责接待的公



证人员必须一次性告知当事人办理公证的条件、程序、期限以及需要提交的材料、获取材料的方式，市民也可通过线上公证申办平台查看不同公证项目的材料清单，最大限度保障办理公证时材料提交一次到位。

“‘证明难、证明烦’是广大群众急难愁盼的公证难题，我们以需求为导向，简化公证办理材料，减少当事人到处跑机关单位索要材料的额外负担，让数据和公证员多跑路，让群众少跑腿，切实体现‘公证为民办实事’的工作成效，切实为群众减负。”上海市公证协会副会长高剑虹说。

提效

在东方公证处办证人员的指导下，当事人杨先生用“随申办”App进行电子亮证，并通过“一网通办”渠道提交材料，最终用时不到30分钟就完成了驾驶证公证办理全流程，切身体验到了公证“加速度”。

“提高公证效率是‘为民办实事’的重要目标之一，为此，东方公证处在办理流程、人员配置、信息化建设、

收费标准等方面进行一系列优化，进一步改善群众办证体验。”东方公证处民事部部长胡晓瑾告诉记者。

今年6月，上海市徐汇公证处也相继出台优化升级公证服务二十项举措，把行动落实在利企惠民实事上。

同时，上海各公证处还要求通过优化线上线下办理、核查流程和专门团队服务，对于事实清楚、证明材料充分的公证事项在7个工作日内完成出证。另外针对不便于使用线上平台和智能手机的老年群众和特殊群体，上海各公证处还推出了公证办理绿色通道，减少排队办理时间，并对符合援助条件的减免相应公证费用。

“以党建引领队魂，以创新深挖效能，以规范提升质量，上海公证行业经过一年来的实践和努力，形成了一系列‘为民办实事’的工作机制和工作平台，并使之融入各个工作环节，融入公证员的工作习惯和行为自觉，打造有温度、暖人心，并具有辨识度和创新力的上海公证服务品牌。”上海市公证协会会长陈铭勋说。

（《法治日报》记者余东明 《法制与新闻》记者黄浩臻）

多措并举 强化服务, 杨浦公证处打造群众满意的公证服务

为进一步推进优化公证服务, 不断把党史学习教育成效转化为工作动力, 坚持不懈为群众办实事做好事, 杨浦公证处以群众满意为标准, 拿举措、出实招, 切实改进工作作风, 多管齐下提升窗口服务质量, 切实把“便民、利民、惠民”落实到日常工作之中。

将打造群众满意的公证窗口作为优化公证服务的重要抓手, 2021年9月8日, 杨浦公证处组织召开全处部署会, 传达学习司法部、中公协《关于做好公证证明材料清单管理工作的指导意见》《公证一次性告知内容概要》等近期上级文件精神, 对落实公证证明材料清单管理、一次性告知、优化公证服务等重要工作进行了全面部署安排。全体人员进一步领会了文件精神, 并将以实际行动, 确保文件内容贯彻落实。

东方公证处党委开展学习习近平总书记“七一”重要讲话专题辅导讲座

2021年9月9日下午, 上海市东方公证处召开党委中心组(扩大)学习会议, 邀请中共闵行区党校张英霞教授围绕“学习贯彻‘七一’重要讲话精神, 奋力实现中华民族伟大复兴”这一主题作专题辅导讲座。处党委书记、代理主任王兴和主持会议。

张英霞教授围绕“学习贯彻‘七一’重要讲话精神, 奋力实现中华民族伟大复兴”这一主题, 讲述了中国共产党的百年历史, 全面阐述了习近平总书记“七一”重要讲话的主要内容和精髓要义, 解读了伟大建党精



神的深刻内涵、时代价值和“九个必须”的宝贵经验, 给大家上了一堂精神上得到熏陶、思想上得到洗礼、灵魂上深有感触的专题辅导课。

处党委书记、代理主任王兴和强调, 要把学习宣传贯彻习近平总书记重要讲话精神作为重大政治任务抓紧抓实, 结合党史学习教育、第二批司法行政队伍教育整顿等重点工作, 进一步加强学习教育, 通过学习推动思想上的提升、精神上的转变、提升锐意进取、担当实干的精气神, 增强工作主动性, 切实推动公证工作高质量发展。全体在编人员参加会议。

宝山公证处党支部与全国民主法治示范村党支部结对

2021年9月16日下午, 在罗店镇四方村召开的“宝山区法治乡村示范建设”现场推进会暨“乡村振兴 法治同行”活动部署会上, 宝山公证处党支部分别与第三批全国民主法治示范村罗店镇天平村党支部、第七批全国民主法治示范村罗店镇北金村党支部结对签约。

双方共约坚持以乡村振兴战略为引领, 以“民主法治示范村”建设为抓手, 通过推动党建和法治深度融合, 促进双方共享资源、交流经验、加深情



感，积极探索自治、法治、德治相结合的乡村治理体系，使村容村貌更美、村民村风更正、村民生活更富，不断提高村民的幸福感、获得感、满意度。

今后，天平村党支部与北金村党支部将为宝山公证处搭建公证服务乡村平台，宣传公证相关法律规定，引导村民合理运用公证手段维护自身合法权益。同时，宝山公证处也将积极发挥专业优势，为对方提供各类公证服务，并积极参与村内矛盾纠纷排查化解工作，开展法治讲座，举办法律咨询，引导村民养成尊法学法守法用法的良好风尚。

宝山公证处党支部书记冯桂娟在结对仪式上发言表态，宝山公证处将充分发挥职能优势，结合结对党支部所在地区的“三农”实际情况，与结对党支部携手同心，把“乡村振兴，法治先行”工作做实、做深、做细、做好。

杨浦公证积极协同搭建“上海华侨远程公证服务平台”

2021年9月28日，上海华侨远程公证服务平台启动仪式在华侨大厦举行。市委统战部副部长、市侨联党组书记、市政府侨办主任王珏，市司法局党委委员、副局长董海峰出席活动。



仪式现场，市华侨事务中心与杨浦公证处签署《共建合作框架协议》。双方将联合运用远程视频公证方式，在民事公证和经济公证两大领域，为海内外侨胞提供便利高效的公证服务。依托市华侨事务中心为侨服务品牌活动，结合“我为群众办实事”，共同举办和开展针对在沪华侨、归侨侨眷的公益讲座、政策解读、公益法律服务，引导侨界群体树立法治思维，提高法律意识。今后，海内外侨胞均可通过“上海华侨远程公证服务平台”小程序申请公证服务。从提交材料、预约远程视频时间，到核对身份进行远程视频公证，领取公证书，全程都可线上操作，足不出户就可办理财产处置、亲属护理等相关公证事项。

上海华侨远程公证服务平台的启动，不仅解决海内外侨胞因疫情、交通不便等因素在公证办理事项中的燃眉之急，也是以科技赋能、推进“互联网+公证”服务的有力探索，推动打造公证“指尖服务”新模式。

当天，杨浦公证处还为现场统战侨务干部、归侨侨眷、海外侨团代表等作了题为“暖侨心 送服务”的公证讲座，就如何运用创新模式进行远程公证服务进行了介绍，并进行了互动交流。

宝山区人大法制（监察和司法）委赴宝山公证处调研公证工作

2021年9月29日，宝山区人大法制（监察和司法）委主任委员郭有浩，主任委员人选苏继文、副主任委员董斌斌一行至宝山公证处调研公证工作，区司法局党委书记、局长沈海敏，分管副局长陈诗、公共法律服务科科长潘周洁出席调研会。

调研组一行首先参观了宝山公证处接待大厅，对大厅接待咨询、一网通办等工作进行了了解。

调研会上，宝山公证处党支部书记、负责人冯桂娟介绍了公证处的基本情况，对近年来队伍建设、业务开展、行业治理、社会责任承担以及当前工作中面临的突出问题向与会领导作了汇报。

区司法局党委书记、局长沈海敏对区人大法制（监察和司法）委莅临宝山公证处调研指导工作表示欢迎，同时着重介绍了区局在为我区科创中心主阵地打造中提供公证法律服务的设想。陈诗副局长着重介绍了公证处队伍建设中干部的培养情况、介绍了疫情常态化境况下公证业务的探索情况。

在听取了公证处负责人的汇报以及区司法局领导的介绍后，调研组对宝山公证工作表示高度肯定，同时提出了建设性意见。



主任委员郭有浩在高度肯定公证工作的同时，对公证工作提出希望。他说，区人大常委会高度关注公证工作，将本次调研列入年度常委会工作要点，宝山公证处在区司法局的正确领导下，围绕中心，服务大局，为宝山的经济社会发展和社会稳定发挥了积极的作用，是区域内一支不可或缺的法律服务力量，希望宝山公证处能认真学习贯彻习近平法治思想，加强业务学习研究，大胆探索，同时加强公证工作宣传，更加主动对接服务需求，为新时代新发展提供强有力的公证法律服务保障，使宝山公证队伍成为一支政治过硬，业务精通，作风优良的过得硬队伍。

安徽省公证协会一行赴长宁公证处考察交流

2021年10月15日上午，安徽省公证协会一行赴长宁公证处考察交流。考察组成员实地参观公证处接待大厅、知识产权公证法律服务中心、网上受理平台、制证室等工作场所。

公证处工作人员介绍了长宁公证处依托“智慧公证”办证系统和“长宁公证”微信公众号等线上平台建立的事前-事中-事后全方位服务体系，基本实现“在线咨询-网上递交材料-受理-审批-出证”一体化步骤，让群众体会到了该项服务带来的便捷。



交流会上，长宁公证处主任陈铭勋介绍公证处的基本情况，并着重介绍上海公证行业信息化建设开展情况。双方表示，今后要进一步加强沟通交流，相互学习公证体制改革和信息化建设方面的宝贵经验。

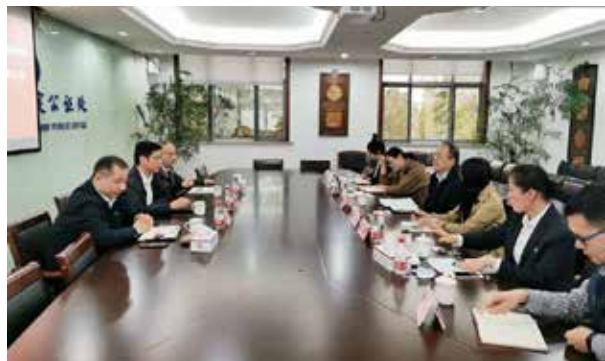
上海市公证协会秘书长丁闻参加座谈。

市司法局、市公证协会赴嘉定公证处调研工作

2021年10月21日下午，市司法局公证工作管理处处长张承斌，二级调研员陈继军，市公证协会会长陈铭勋一行赴嘉定公证处调研、指导工作。区司法局党委书记、局长张斌，副局长陈静参加调研。

调研组一行实地察看了公证处办公场所、接待窗口、便民设施等情况。在随后召开的座谈会上，公证处主任侯晓向调研组详细汇报了公证处的人员情况、业务工作、为群众办实事的相关举措、公证参与司法辅助工作、公证行业突出问题专项治理等工作。调研组就相关问题给出了精细化指导，提出了具有针对性、可操作性的解决方案，为公证处下一步工作理清了思路，明确了方向。

张承斌对嘉定公证处在“我为群众办实事”及公证参与司法辅助工作中的成绩予以了肯定，并就



上海公证行业当前总体情况、下一阶段发展方向及相关政策导向进行了深入分析、解读。张承斌希望嘉定公证处在今后的工作中能坚守初心，强化服务意识，有计划地继续拓展新型公证服务领域，进一步强化公证从业人员梯队建设，在当前条件下采取更为灵活的选人用人机制，做好人才储备工作，进一步提升公证服务能级。

张斌对调研组来嘉定指导工作表示欢迎和感谢，对公证处下一阶段工作提出了期望，要求公证处要多学习兄弟单位的先进办证经验，取长补短，在公证体制改革和行业发展的道路上迈出更坚实的步伐。

新虹桥公证处与华东政法大学外语学院举行共建合作签约仪式

2021年10月21日下午，华政外语学院领导来到新虹桥公证处考察调研，共同举行共建合作单位和教学实践基地签约及授牌仪式。上海市新虹桥公证处副主任张志明，外语学院党委书记黄岳峥、党委副书记王文胜出席签约仪式。

张志明副主任向外语学院一行介绍了新虹桥公证处的业务情况和党支部建设情况，诚挚感谢外语学院对新虹桥公证处的关心支持。他表示，希望通



过本次签约，增强公证处与高校的交流合作，共同培养“外语+法律”复合型人才。

黄岳峥感谢新虹桥公证处的热情接待并介绍了外语学院学生实习与就业情况。她指出，新虹桥公证处对华政外语学院学子的就业指导与职业生涯发展大有裨益，希望双方未来以此次合作共建为契机，在学生就业与党建方面有进一步更加深入的合作。

现场还举行了“华东政法大学外语学院教学实践基地”授牌仪式。

徐汇公证处为共有产权保障住房选房活动提供了全程现场监督公证

2021年10月26日至28日，徐汇区本市户籍第九批次和非沪籍第三批次共有产权保障住房选房活动在衡山路838号新衡山电影院举行。为了确保公开公平公正，受徐汇区住房保障和房屋管理局住房保障中心委托，徐汇公证处为本次选房活动提供了全程现场监督公证。

选房活动期间，正值全国多地疫情反弹，各地疫情防控升级。徐汇区住房保障中心为确保选房活动顺利，制定了严密的防控措施。上海市徐汇公证处带头配合落实，认真做了两方面准备工作：一方面



开辟绿色通道，对因疫情影响以及其他原因不能到现场选房的申请人，及时办理委托公证，加急审查优先出证，确保申请人不错失最佳选房机会。另一方面，公证员许周莹和小组人员在选房活动前14天就停止离沪出差，并提前完成核酸检测，全力配合选房活动疫情管控。

卢湾公证处推出公证联盟链原生远程视频公证服务

2021年10月，卢湾公证处上线了公证联盟链原生远程视频公证服务，这是疫情防控进入常态化后公证处推出的又一项为民办实事的重大举措。

不同于市场上已有的远程公证方式，本服务采用了全新的公证联盟链原生架构，从业务的定制、办理到证据包的生成、存储均完美适配区块链全链式服务，并能与智慧公证系统相结合，实现远程视频公证办理的“一镜到底”，有效杜绝了以往在此类公证办理中线上线下脱节的问题。

全服务过程上链留存，并自动生成日志。有效解决了疫情期间海外中国公民在委托书、声明书等公证事项上的在线办理需求，减轻了当事人往返奔波之苦，节省了大量的人力物力成本。服务上线两周，已为近10位公证当事人办理了相关业务。其操作的便捷性、过程的仪式感和结果的可信性受到了当事人的一致好评。

本服务基于首个全国性运营级公证联盟区块链——“信证链”构建。信证链是北京、上海、杭州、宁波、武汉、成都、昆明等地公证机构共同发起成立的联盟链，旨在发挥各地公证机构在协同性、创新性方面的优势，促进公证公信力与区块链可信技术相融合，实现链上链下可信协同和异地可信协

同的核心价值。目前，信证链已获颁等保三级资质，并当选中国工程院中国区块链创新应用研究 001 号案例，多地公证机构的入盟工作正在不断开展。

市司法局领导赴杨浦调研司法行政工作

2021 年 11 月 2 日，市司法局党委委员、副局长董海峰带领市司法局公证工作管理处赴杨浦调研公证和行政复议工作。区政府党组成员祁克萍等参加调研。

调研组一行实地察看了杨浦公证处接待大厅、办证窗口、家事法律服务中心等场所，深入了解了公证“我为群众办实事”服务举措、家事服务品牌建设及示范作用发挥、网上办证等相关情况。座谈会上，区司法局就杨浦公证行业基本情况、突出问题专项治理、优化公证服务等及本区行政复议体制改革的相关情况进行了汇报。

董海峰肯定了杨浦公证行业突出问题专项治理、为群众办实事、公证亮点工作和行政复议体制改革方面的工作成效。他指出：思想认识要再提升，切实将专项治理成果转化为提升公证工作质效的强大动能，不断创新工作思路，充分发挥职能作用；工作机制要再完善，切实推进公证体制改革，加大公证激励机制，调动人员积极性、主动性，焕发公证机构新活力；业务开拓要再谋划，努力把公证便民服务做实做优，拓展公证领域新的增长点，聚焦市场需求点，提升公证服务的知晓率、首选率和满意率。同时他对杨浦区的行政复议工作提出期望，要坚持强化问题导向，对内压实责任，对外实质性化解矛盾，积极推进行政复议体制改革工作，切实提高行政复议工作水平，助力法治政府建设。



杨浦区委党史学习教育第四巡回指导组对杨浦公证处开展延伸指导

2021 年 11 月 11 日，区委党史学习教育第四巡回指导组副组长陈俊一行赴杨浦公证处开展党史学习教育延伸指导。指导组一行实地参观公证处接待窗口，参加了处党支部开展的“身边人说身边事 公证为民树新风”党史学习教育主题党日，听取有关情况汇报并检查指导“我为群众办实事”进展落实情况。

巡回指导组通过查阅台账资料、听取汇报等形式，对公证处“三会一课”制度落实、学习贯彻习近平总书记“七一”重要讲话精神、专题组织生活会整改落实、深入推进“我为群众办实事”实践活动等情况进行了详细检查。

区委党史学习教育第四巡回指导组副组长陈俊对公证处党史学习教育开展以来取得的进展和成效表示肯定，并对下一阶段工作提出三点期望：一是要继续深学细悟，在学懂弄通上再发力，统筹学史明理、学史增信、学史崇德、学史力行，切实丰富党史学习教育形式，以看得见、摸得着的人和事，增强身边典型的引领，增进学习教育效果；二是要围绕群众“急难愁盼”，在办实事上再发力，深入总结

经验、挖掘亮点，创新公证服务模式，推进建立健全“我为群众办实事”常态长效机制，让群众切实感受到党员就在身边、旗帜就在身旁，感受到党史学习教育带来的新变化和实在成效；三是要加强融合联动，在开创新局上再发力，把学党史和开新局紧密结合起来，紧紧围绕“十四五”开局任务，推进党史学习教育与公证服务工作相结合，立足岗位、履职尽责，进一步将“我为群众办实事”引向深入，确保党史学习教育“落地见效”。

市北公证处举行揭牌仪式

2021年11月12日，市北公证处在上海市市北高新技术服务业园区举行了简洁而庄严的揭牌仪式。在公证处主任凌云峰的带领下，五位发起人共同为该处揭牌，并重温公证员誓词。为贯彻落实司法体制改革关于公证工作的部署要求，上海市市北公证处系经国务院司法行政部门核准后，由上海市司法局批准设立，依法独立行使公证职能、承担民事责任，具有公益属性的专业公证服务机构。公证处办公场所选址在上海市市北高新技术服务业园区，园区肩负着打响“上海制造”品牌、打造“上海名园”的重要使命，是对接上海“全球科创中心”、对标“卓



越全球城市”的核心承载区。

在揭牌仪式上，市北公证处分别与上海新工联集团、厦门国际银行股份有限公司上海分行、上海星满园企业管理有限公司签署战略合作协议，开启了服务科创、服务社会、优化营商环境的新征程。

当日下午，静安区司法局党委书记、局长吕忆农、政治部主任史小娅、专业服务业管理科科长程茂娣一行至市北公证处开展公证调研工作，吕忆农代表局党委对上海市市北公证处的成立表示了祝贺并指出：一是上海市市北公证处要进一步加强党的建设，以政治建设为统领，提高政治站位，不断发挥公证机构党组织的战斗堡垒作用和公证员党员的先锋模范作用，以党建引领推动公证新发展；二是要时刻牢记公证质量是生命线，坚守公证生存和发展的底线，建立完善的质量监督体系；三是根据德才兼备的原则抓好公证员队伍建设，发挥地处国家级高新技术产业开发区优势，秉持正确的公证执业理念、增强服务意识，不断提升服务能力和水平，努力满足新时代经济社会多元化的公证法律服务需求。

嘉定公证处为本区共有产权保障住房选房提供现场监督公证

2021年11月16日上午，嘉定区共有产权保障住房选房现场会在嘉定区工人文化宫正式拉开帷幕。此次共有产权保障住房选房活动包括了嘉定区第八批（2021年）共有产权保障住房选房现场会及嘉定区第三批（2021年）非本市户籍共有产权保障住房选房现场会。为确保活动的顺利进行，嘉定公证处精心安排了业务精、能力强的四位公证人员对本次选房活动进行了全程公证。



由于疫情原因，本次选房只能有一名家庭代表参加选房活动，选房活动开始前，对于不能亲自选房的选房家庭，公证处提前为他们办理了委托书公证。选房活动前一天，公证人员就来到活动现场，与现场工作人员核对选房流程、对选房户数进行再确认。选房活动当天，公证人员一早便到达活动现场，各就各位。选房活动开始后，公证人员使用智慧公证移动设备严格审查每位选房人的身份，同时对现场选房过程、选房结果进行了全程现场监督，使现场选房活动在公开、公平、公正、有序的状态下进行，确保了此次选房结果的真实性、有效性。最终，在公证人员的现场监督下，选房活动于当天顺利完成，此次选房活动不仅有本市户籍的 131 户家庭选到了心仪的房源，另有非本市户籍的 14 户家庭也选取到了满意的房源。

传承红色基因 汲取前行力量

2021 年 11 月 18 日，虹口公证处党支部组织全体党员参观了坐落于多伦路的左翼作家联盟会址纪念馆。

在讲解员的带领下，党员同志们依次参观了左联成立大会会场、来源于“左联”盟员或家属捐赠以及全国征集的各类藏品 1000 余件藏品，直观地回顾了我国现代文学史上这一光辉篇章。

党员同志纷纷表示应当全力学好党史这门必修



课，学史明理、学史增信、学史崇德、学史力行，从党的百年伟大征程中汲取前进的智慧、奋进的力量。学以致用、以学促行，把学习内容转化为做好本职工作的动力，以昂扬姿态奋力开启全面建设社会主义现代化国家新征程。

市司法局领导赴张江公证处调研指导工作

2021 年 11 月 25 日上午，上海市司法局党委委员、副局长董海峰带队赴张江公证处调研指导工作。董海峰一行首先查看了自贸区法律服务中心接待大厅和办公场地，并与张江公证处负责人、公证员及支部党员代表进行了座谈。

张江公证处党支部书记、主任张磊从今年以来党建工作开展情况和下一步工作打算等两方面进行了汇报。董海峰对张江公证处成立三年以来取得的成绩给予了充分肯定。

董海峰指出，要把深入学习贯彻十九届六中全会精神作为当前和今后一个时期张江公证处党支部的重要政治任务抓紧抓实，教育引导全处公证人员自觉做“两个确立”的坚决拥护者和“两个维护”的坚定践行者。接下来要进一步坚持党建引领，着力发挥好合作制公证机构的体制机制优势，努力开拓创新、锐意进取，为上海公证改革发展贡献力量。



董海峰要求，一是要守牢公证法律底线。要坚持警钟长鸣，坚持从严要求，反复提醒公证人员牢记底线、敬畏法律。同时，要善于利用制度和科技手段，切实做好风险防控措施。二是要坚持为民服务初心。要时时坚守初心，处处牢记使命，既要带头激发公证行业的整体活力，更要防范产生的不良逐利倾向。三是要深耕业务创新研究。针对创新型业务的开展，要在实践中边试边总结，不断形成制度标准，进而推动整个行业规范性文件的出台。同时切实担负起本市公证行业改革先锋的角色，形成自身的品牌亮点，推动行业整体服务质效全面提升。四是要加强人才梯队培养。有意识地积累改革中的数据和案例，大胆想大胆去论证，加强合作制公证机构人才储备，力争培养一批拔尖的学科带头人，形成一套完善、可复制的制度经验，推动上海公证行业的发展与改变。

卢湾公证处参与首届“中国信证联盟日”论坛

2021年11月26日，卢湾公证处由张丽丽主任带队参加了宁波标准区块链产业发展研究院主办，中国信息协会区块链专业委员会、链城数字科技有限公司、律新社协办的第一届“中国信证联盟日”论坛，围绕分享行业前沿动态、构建联盟生态圈、助推产业高质量发展等议题展开讨论。



在主题演讲中，卢湾公证处公证员韩贇毅介绍了“区块链技术助力公证模式创新”的实践，包括使用信证链进行“一镜到底”的远程视频公证，在疫情防控常态化的时代为民办实事，并讲述了信证链为百岁老人提供公证服务的故事。

市司法局领导赴长宁公证处调研指导工作

2021年11月29日，上海市司法局党委委员、副局长董海峰，市司法局公证工作管理处处长张承斌一行来长宁公证处调研指导工作。长宁区司法局党委书记、局长林子岳陪同调研。

调研会上，长宁公证处主任陈铭勋围绕公证队伍发展、业务发展情况以及下一阶段创新电子签名和公证存证平台等公证领域的设想进行工作汇报。长宁公证处班子成员就各自分管工作情况作汇报。

林子岳局长指出，公证行业要围绕区委、区政府中心工作，抓住虹桥国际开放枢纽建设和城市数字化转型重大战略机遇，进一步发挥服务区域经济、



优化营商环境的职能作用，推动公证数字化转型，将数字化转型与“一网通办”工作相结合，将公证服务纳入公共法律服务体系，使公证体制改革的成果惠及广大人民群众。

董海峰副局长对长宁公证处取得的成绩表示肯定，同时对今后的工作提出三点要求：第一，要坚守行业底线，严守执业规范。积极开展政法队伍教育整顿以及公证行业专项治理工作，树立公证行业良好的社会形象，营造风清气正的行业生态。第二，要重视人才培养，加强公证队伍建设。发挥老公证员的引领作用，打造、培养既懂法律专业知识又具备金融知识、信息化能力的复合型人才队伍。第三，要立足长宁实际，扩展业务领域，重视公证业务发展，要改变套路化、模式化的办证模式，不断创新服务理念，提升公证服务能级。

上海市公证协会与华东政法大学共同举行战略合作协议签约暨“上海公证培训基地”揭牌仪式

2021年11月30日下午，上海市公证协会与华东政法大学共同举行战略合作协议签约暨“上海公证培训基地”揭牌仪式。华东政法大学党委副书记、校长叶青，副书记应培礼；上海市司法局党委委员、副局长，上海市公证协会党委书记董海峰出席仪式。华东政法大学社会协同合作处处长虞浚，公共法律服务学院、律师学院、继续教育学院院长王月明，党总支书记赵云高，副院长左丽珺，社会协同合作处副处长王美丽；上海市公证协会党委副书记、上海市司法局公证工作管理处处长张承斌，上海市公证协会党委副书记、会长陈铭勋，党委委员、监事长陈加友，党委委员、副会长徐雪梅、顾海元、高剑虹、凌云峰参加会议。上海市公证协会党委委员、



秘书长丁闻主持仪式。

签约仪式上，陈铭勋与应培礼共同签订战略合作协议。华东政法大学党委副书记、校长叶青，社会协同合作处处长虞浚；上海市司法局党委委员、副局长，上海市公证协会党委书记董海峰，上海市公证协会党委副书记、上海市司法局公证工作管理处处长张承斌共同见证。

战略合作协议明确了上海市公证协会与华东政法大学在加强产学研合作、建立合作联系机制等方面的诸多细节。协议指出，双方今后将围绕公证相关领域、项目或课题开展科研活动，华东政法大学可选派优秀教师或业务骨干为公证相关业务提供咨询支持服务，或参与相关项目的研究和实施，定期与公证协会围绕公证领域热点问题展开学术研讨和研究，联合开发课件或形成研究成果。

此外，市公证协会与华东政法大学还将建立联席会议机制，讨论深化合作项目的进展情况，研究解决合作中遇到的问题，并根据发展需要协商增加新的合作项目。

在揭牌仪式上，华东政法大学党委副书记、校长叶青，上海市司法局党委委员、副局长，上海市公证协会党委书记董海峰，华东政法大学党委副书记应培礼，上海市公证协会党委副书记、上海市司法局公证工作管理处处长张承斌共同为“上海公证培训基地”揭牌。

据了解，公证培训基地成立后将成为本市公证知识、技能培训和人才培养的主阵地，市公证协会和华东政法大学可互聘共享师资和硬件教学资源，定期举办培训班，对公证行业工作人员开展思想道德和公证业务能力培训。

董海峰在讲话中指出，今年以来公证行业持续贯彻落实习近平新时代中国特色社会主义思想，不断加强新形势下公证队伍建设，充分发挥公证服务大局、服务社会、服务群众的职能作用。本次与华东政法大学达成合作协议，将充分发挥公证行业与法学院校的优势和作用，培养一批全方位高素质的公证法律人才，推动公证理论研究和法学实践教学工作共上新台阶，进一步提升上海乃至长三角地区公证法律服务的质量，打响公证品牌。

叶青在致辞中表示，华东政法大学走出过一批政治、经济、文学、法律领域的大家，有着丰厚的历史、人文、法治底蕴。本次和市公证协会开展合作能够加强公证与高校的交流联合，为华政学子提供更多方向的就业支持，共同培养“法律+公证”的复合型人才。

法律咨询进社区 普法宣传零距离

2021年12月8日，东方公证处走进东王居委会开展“公证普法进社区”——宪法宣传周主题活动。

“遗嘱应该如何订立？有哪些注意事项？不同形式的遗嘱效力如何？”围绕广大人民群众最关心关切的问题，公证员张宇衡走进社区，用上海话为居民开展了一场关于遗嘱的普法讲座，详细讲解了《民法典》继承编和原《继承法》的共同点和差异处，又通过实际继承案例为广大居民说明了订立遗嘱的重要性。

活动现场，公证员为每一位居民都送去了《宪



法》，宣传宪法知识，弘扬宪法精神。讲座结束后，公证员还与居民进行了互动交流，现场“把脉”法律问题，解答问题和疑惑，引导居民们树立法治思维，运用法律武器维护自身合法权益。

“公证科技创新中心暨知识产权公证服务中心”正式启用，全面服务漕河泾开发区创新发展

2021年12月11日，徐汇公证处位于漕河泾开发区的“公证科技创新中心暨知识产权公证服务中心”在上海市法学会知识产权法研究会2021年年会上正式揭牌成立。

上海市司法局党委委员、副局长、上海市公证协会党委书记董海峰出席会议并致辞，徐汇区司法局党委书记、局长左静鸣、上海交通大学凯原法学院副院长彭诚信教授在会上为中心揭牌，出席年会的上海市高级人民法院副院长张斌、上海交通大学党委副书记周承以及知识产权法研究会各高校、法院、检察院和律所、企业等知识产权领域的专家学者共同见证了徐汇公证处服务知识产权保护发展壮大的这一重要时刻。

会后，董海峰副局长和区司法局左静鸣局长、



黄俊艺副局长等在徐汇公证处主任潘浩的陪同下参观了“公证科技创新中心暨知识产权公证服务中心”，并对中心的定位及发展提出了要求和希望。

上海市徐汇公证处作为漕河泾开发区法治共建委员会法律服务成员单位和长期致力于知识产权保护的公证综合法律服务机构，积极响应国家知识产权发展战略，契合徐汇作为上海科创中心承载区和知识产权集聚服务示范区的区位优势，“公证科技创新中心暨知识产权公证服务中心”落子漕河泾开发区，将全面对接园区内商标审查协作上海中心、上海市知识产权交易中心、上海市知识产权服务中心以及上海市知识产权服务行业协会、上海市商标品牌协会等各类知识产权保护服务机构和广大园区企业，结合园区的产业经济形态，创新和探索知识产权公证、金融公证和互联网公证的服务内容和形式，展示互联网公证、区块链公证和智慧公证等公证法律科技成果，打造开放、智慧、专业、和谐的综合公证法律服务窗口，进一步健全漕河泾开发区法治保障体系，形成法治营商环境“最后一公里”合力，以公证法律综合服务为知识产权的创造、保护、运用以及知识产权经济发展贡献力量。

公证普法释疑，体检专业解惑

为深化拓展党史学习教育，把学习成果转化为做好工作、开创新局的动力，上海市徐汇公证处在前期党建联建的基础上，与徐汇区中心医院第二党支部联合开展“我为群众办实事，专业咨询暖人心”主题活动，公证员、医务工作者互相走进双方单位，以各自领域所长提供专业咨询服务。

2021年12月16日，徐汇区中心医院第二党支部书记张娴受邀来到公证处，开展年度体检报告咨询和健康管理讲座。张娴医生针对体检中发现的健康方面问题，以通俗易懂的语言对各类指标作了专业解读分析。讲座结束后，在“一对一”的咨询环节，她不厌其烦地回答员工关于个人体检报告的问题，并结合健康医学理论及实践，提出健康建议，受到了公证人员的热烈欢迎。

12月17日，徐汇公证处党支部副书记欧阳培基、家事部部长陈慧哲等受徐汇区中心医院工会、第二党支部邀请，前往徐汇区中心医院开展“谈‘典’家常事，惠民慧公证”活动。陈慧哲公证员围绕大家关注的遗嘱、继承等家庭财产传承问题以及如何用好公证这个法律工具，结合民法典和个人办证实践作了交流解读。交流结束后，参与活动的医务人员纷纷围上来咨询公证相关问题，场面十分热烈。



要 闻



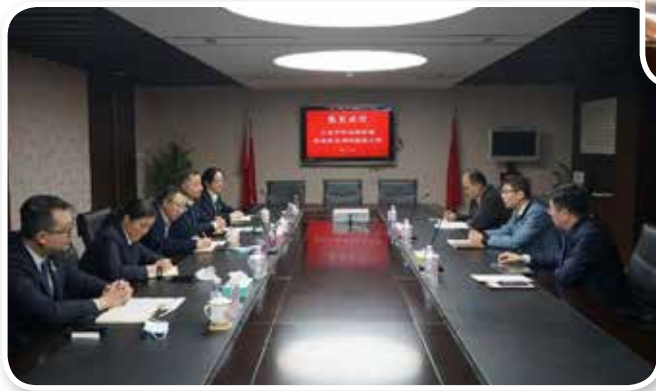
◀ 2021年11月2日, 上海市司法局党委委员、副局长董海峰带队赴杨浦调研公证和行政复议工作。

▼ 2021年11月25日, 上海市司法局党委委员、副局长董海峰带队赴张江公证处调研指导工作。

▼ 2021年11月29日, 上海市司法局党委委员、副局长董海峰, 市司法局公证工作管理处处长张承斌一行赴长宁公证处调研指导工作。



▼ 2021年10月21日, 上海市司法局公证工作管理处处长张承斌, 二级调研员陈继军, 市公证协会会长陈铭勋一行赴嘉定公证处调研指导工作。



◀ 2021年11月30日, 上海市公证协会与华东政法大学共同举行战略合作协议签约暨“上海公证培训基地”揭牌仪式。

会 员 天 地



南浔古镇（方旭华）