

3/2020总  
第96期

# 上海公证

Shanghai Notary

上海公证行业服务标准化国家级试点项目专辑



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

## 上海市新冠肺炎疫情防控 新闻发布会



◀ 2月16日，上海市政府举行新冠肺炎疫情防控新闻发布会，市司法局一级巡视员刘平参与介绍如何在疫情防控期间解决矛盾纠纷和办理相关法律事务的需求。

▶ 2019年10月23日，上海市司法局公管处处长张承斌、二级调研员陈继军等一行四人赴徐汇公证处检查调研。徐汇区司法局副局长黄俊艺，处主任潘浩及处班子成员陪同检查调研并参加座谈。



◀ 1月17日，上海市徐汇公证处“汇存”区块链电子数据存储平台发布会顺利举行，市公证协会会长杨昌麟发言致辞。

▶ 1月3日，上海市公证协会召开“公证行业服务标准化”试点项目工作推进座谈会。



## 公证行业标准化实践进行时

上海公证行业开展标准化工作已有多多年，在市司法局的领导下，市公证协会从完成上海市标准化试点项目到参加国家级标准化试点项目，自行制定的各类标准已达 418 个，标准内容涵盖公证业务、公证服务和公证管理等各方面。全市公证机构认真实施各类标准，全行业的标准化实践收到预期效果：公证机构执业规范化程度进一步提高，公证服务便捷化程度进一步提高，公证文书质量进一步提高，公证业务创新进一步发展，公证服务品牌价值进一步提升。

习近平总书记指出：“标准是人类文明进步的成果。从中国古代的“车同轨、书同文”，到现代工业规模化生产，都是标准化的生动实践。”“标准助推创新发展，标准引领时代进步。”“中国将积极实施标准化战略，以标准助力创新发展、协调发展、绿色发展、开放发展、共享发展。”目前上海公证行业在实施标准化方面先行一步，为全国公证行业实施标准化提供实践借鉴。今后上海公证行业将在市司法局的领导下，不断完善公证行业标准体系和各类标准，进一步实施公证行业标准化，充分发挥标准化在促进公证工作全面发展中的积极作用。

(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：刘平

名誉副主任：张承斌

主任：杨昌麟

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 陈铭勋 赵巍巍

侯 晓 秦保国 袁金根 顾海元

徐 洪 徐雪梅 凌云峰 郭毅军

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：娄运昌 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: notarybjb@163.com

发送对象：会员单位、会员

印刷单位：上海律新文化传播有限公司

印刷数量：500本



扫一扫，获取电子版

## 卷首语

- 1 公证行业标准化实践进行时  
(编辑部)

## 重点关注

- 4 扎实开展公证服务标准化建设  
助力打响上海公证服务品牌  
(杨昌麟)
- 6 上海公证行业开展标准化试点工作回顾  
(沈宗仁)

## 标准化工作回顾

- 14 公证行业标准化促进公证业务创新  
(张烽)
- 20 标准化视野下的上海公证品牌建设  
(刘崴)
- 25 智慧公证打响上海公证信息化品牌  
(蔡煜)

31 公证业务进一步创新拓展  
(侯瑞)

37 公证为民服务进一步便捷  
(汪国标)

41 公证文书质量的标准化控制  
(周贤春)

### 标准化文件汇编

44 习近平论标准化等

### 行业动态

封二 领导关心公证工作

封三 公证行业标准化促进各项工作

### 会员天地

封底 加拿大温哥华风光  
(沈宗仁)



# 扎实开展公证服务标准化建设 助力打响上海公证服务品牌

◎ 上海市公证协会会长 杨昌麟

随着新时代社会主要矛盾的变化和全面依法治国方略的深入推进，公证正在社会经济发展和人民群众生活中发挥着越来越大的作用，当前，上海公证行业正处于改革发展的关键机遇期，我们既需要牢牢把握机遇，又需要直面困难与挑战。

多年来，我们把标准化建设作为强化公证公信力，促进上海公证健康发展、开展上海公证服务品牌建设的重要路径之一，先行开展了服务标准化试点，为全国公证行业实施开展标准化建设提供了上海样本。

回顾上海公证行业的开展至今的标准化建设，我们大致经历了三个阶段。

第一阶段在大约 20 年前，是上海公证行业标准化的自发尝试阶段。上海市东方公证处、浦东公证处等在当时先后通过了 ISO9000 质量管理体系认证，率先将标准化的理念引入公证服务管理，规范而高效的公证服务使公证行业以一种全新的面貌展现在社会面前。

第二阶段是 2013 年到 2015 年，是上海公证行业标准化的集中探索阶段。2013 年 6 月，上海市公证协会承担的“公证行业服务标准化试点”成为上海市第一批社会管理和公共服务标准化试点项目。从这时起，上海公证行业整体正式开始了标准化建设，完成了上海市公证服务核心标准的制定。2015 年 10 月试点项目顺利通过验收。

第三阶段从 2016 年持续至今，是上海公证行业标准化的全面试点阶段。2016 年 6 月，“公证行业服务标准化试点”项目被列入第三批国家级“社会管理与公共服务综合标准化试点项目”目录清单，上海公证标准化建设自此开始提速。目前已经完成制定的各类标准 418 个，初步形成了涵盖公证业务、公证服务和公证管理等各方面的上海公证服务标准体系。

一路走来，上海公证人在市司法局的关心和指导下，始终以积极的态度开展标准化建设，我们根据行业特点制定的各项服务标准已经确定成为团体标准。我们欣喜地看到，适应上海公证行业发展的标准体系不断健全，标准制定的水平不断提升，标准化制度机制逐步完善，公证行业规范化程度进一步提高，公证服务便捷化程度进一步提高，公证文书质量进一步提高，公证业务创新进一步发展，公证行业服务品牌价值进一步提升。

我们更欣喜地看到，上海公证行业的标准化人才队伍得以建立和发展，目前形成由协会领导担任负责人的标准化领导机构、负责日常标准化工作实施的质量管理和标准化技术委员会及覆盖全市各公证机构的标准化联络员体系。

习近平总书记在致第 39 届国际标准化组织大会的贺信中指出：“标准助推创新发展，标准引领时代进步”。我们探索以标准化的方式梳理执业规范和执业经验，并形成执业规则的模式已经彰显了其积极的实践意义。

首先，标准化建设为公证业务有序开展提供了技术支撑。

开展“公证行业服务标准化试点”以来吸收和编制的标准，是以目前上海公证业务的主要规范为基础，结合本市公证行业严谨审慎的执业特点，突出执业规范化的特征，是集科学性、技术性和经验性于一身的柔性规则。涉及公证服务与公证常规业务的各项标准，在制定过程中从技术和操作层面对公证服务规范进行细化和拓展。力求通过标准化工作，形成在执业规范和服务经验基础上的最佳执业秩序。标准化已成为引导公证服务从制度化走向规范化、精细化的重要手段，将遵守法律、坚持客观、公正的原则落实在公证执业的每一个细节上，促进公证证明、沟通、监督、服务的职能得以最大限度的实现。

其次，标准化建设为公证服务创新拓展确立了规范基准。

新时代表上海公证应当主动迎接社会对公证服务的新需求，而创新始终是公证业务发展的不竭动力。开展标准化建设以来，上海公证行业每一项业务的创新都将标准化思维融入其中，实践了标准化与创新性的统一。

“智慧公证”办证系统研发时把“公证业务标准”的作为首要的设计理念。上海公证行业首次编制了180项涵盖主要公证业务的360个标准，就是配合“智慧公证”办证系统的操作流程研制的。在这次抗疫期间发挥重要作用的公证“一次都不跑”和“最多跑一次”服务项目的产生和优化，以及231个公证事项链接上海“一网通办”系统也是以公证业务标准为基础。

**再次，标准化建设为公证行业转型升级增加了协同保障。**

上海公证行业的标准体系兼具执业管理和行业自律的双重属性。标准化建设的过程是我们重新认识行业属性、行业定位和行业价值的过程，是我们不断认识自我，完善自我的过程。各项标准的制定，既注重公证执业的细节规范，也关注公证当事人的感受度和认知度，从形式和内容上将公证公信力作为公证行业全面发展的立身之本深度融合其中。标准化建设的过程，不断夯实了行业转型升级的基础。标准执行和持续改进的过程，同样也把公证行业最本质的属性牢牢守住，“标准体系最优”也已经成为打造上海公证服务品牌的不变内涵。

2019年，上海市司法局提出的《打响“上海公证”服务品牌行动方案（2019—2021年）》，对推动公证服务标准化提出了明确的要求，为今后一段时间推进上海公证标准化建设提供了强劲的动力。我们将统筹规划，逐步健全标准化组织机构和标准化管理、实施、监督及评估制度体系，完善标准制修订程序，健全标准审查责任制，规范标准化工作各环节管理，继续全面扎实推进公证服务标准化建设，助力上海公证服务品牌建设。

**第一，增加标准有效供给。要继续加快公证服务和执业**

标准研制，健全公证咨询、受理、审查核实、出证审批、立卷归档、争议处理、责任追究等各环节的工作标准和要求，全面实现公证行业服务、执业、管理标准化。丰富和完善标准化过程闭环，通过标准升级提升公证质量，完善公证质量管理体系，探索更加优质、高效，更符合执业秩序、更能保证质量的公证服务标准体系。

要将标准化成果运用到推进公证领域“放管服”改革中去，特别是运用到当事人反映强烈的办事手续繁、效率低问题的集中攻坚过程中去，促进公证服务模式创新改进，推出更多的便民利民惠民措施。

**第二，不断提升标准水平。逐步提升本市公证团体标准水平，建立形成具有鲜明上海公证服务品牌特点的标准化体系。**

坚持标准先行，紧跟新时代公证服务需求，不断更新公证标准制定的目标定位，结合将市场化理念、平台化思维、互联网技术等应用和转化到公证服务领域的进程，在培育“互联网+公证”服务品牌中，体现标准化建设的应有作用，使公证服务更好地融入公共法律服务体系。

**第三，坚持强化标准执行。建立公证执业标准化管理制度，严格规范公证执业行为，加强对全员、全过程、全事项的服务标准质量管理，规范服务流程，提高精细化管理水平。**

探索主管部门、行业协会、公证机构、公证当事人等共同参与的标准化工作新模式与新路径。推进公证团体标准良好行为评价和第三方评估，合理应用评价评估结果，促进团体标准制定范围更加合理、程序更加规范。

在今后的工作中，我们将在市司法局的坚强领导下，在各级司法机关和有关部门的支持下，坚定不移地扎实开展公证服务标准化建设，打响上海公证服务品牌，不断提高上海公证行业服务能力和水平，不断增强人民群众对公证法律服务的获得感、幸福感、安全感。

# 上海公证行业 开展标准化试点工作回顾

◎ 沈宗仁



在上海市司法局的领导下，上海市公证协会于2013年和2016年先后承担了上海市和国家级的标准化试点项目，现就标准化试点项目的开展情况作简要回顾。

## 一、标准化试点项目开展情况

2013年6月，市质监局下达上海市2013年第一批社会管理和公共服务标准化试点项目计划清单，“公证行业服务标准化试点”在列，市公证协会为试点项目承担单位，市司法局为试点项目保证单位，2015年10月协会承担的上海市试点项

目通过了市质监局专家组的验收。2016年6月，“公证行业服务标准化试点”列入第三批国家级“社会管理与公共服务综合标准化试点项目”目录清单，市公证协会为试点承担单位，市司法局为试点保证单位和业务指导单位，2018年11月协会承担的国家级试点项目通过了国家标准管理委员会专家组的中期评估，目前协会已完成国家级标准化试点项目各阶段的工作任务，将接受国家标准管理委员会专家组的验收。协会在承担两次标准化试点项目的推进过程中，着重抓好以下三方面工作：

### （一）切实做好试点准备工作

1. 提高认识、明确目标。为了顺利推进公证行业服务标

准化试点项目，协会首先加强标准化相关知识的学习，提高对公证行业开展标准化试点的认识。协会理事会和全市公证人员认真学习总书记关于标准化的重要论述，学习我国标准化法律法规，学习司法部和市司法局关于公证行业推进标准化的规划部署，统一思想提高认识。总书记在致第39届国际标准化组织大会的贺信中指出：“标准助推创新发展，标准引领时代进步”；“中国将积极实施标准化战略，以标准助力创新发展、协调发展、绿色发展、开放发展、共享发展”。党的十九大报告明确提出：中国特色社会主义进入新时代，我国经济社会发展已由过去高速增长转入高质量发展阶段；经济社会高质量发展的重要标志之一，就是依靠高标准、体现高标准；标准是国际公认的国家质量基础设施，在推动供给质量提升、促进经济高质量发展中，标准化的支撑和引领作用将会日益凸显。通过学习，全市公证人员深刻领会我国实施标准化战略的重要意义，深刻理解标准化是解决问题、推动工作、降低成本、确保质量、提高效率的有效方法，是一种非常有效的质量管理工具；充分认识到公证法律服务属于高知识型、高专业性的现代服务业，公证既服务于经济社会的发展，又参与社会创新治理，公证行业更具有公益性。公证行业实施标准化既是国家战略的发展需要，更是公证行业自身发展的必然选择。上海公证行业率先进行标准化试点，是推动上海公证工作高质量发展的重要举措和抓手，也是为全国公证行业今后实施标准化提供试点经验。思想认识的提高有利于试点目标的确定，协会在承担上海市试点项目时首先从规范公证服务着手，以取得标准化试点项目的实践经验，在承担国家级试点项目时扩大到规范公证执业和业务管理范围，努力通过推进标准化试点项目来规范全市公证人员执业行为、改善公证服务体验、提高公证文书质量、促进业务创新发展，打造上海公证服务品牌，提高上海公证服务的“规范化、便捷化、均等化”水平，充分发挥公证服务于上海高质量发展的职能作用。

2. 领导重视、措施落实。市司法局领导十分重视公证行业标准化试点工作，指导协会采取切实措施，从人员机构、经费物资、制度机制等方面，确保公证行业服务标准化试点

项目顺利推进，取得试点工作的预期效果。协会根据全行业和公证机构的实际情况，按照市局要求重点抓好各项措施的落实：一是协会成立标准化工作领导小组，由会长担任负责人；明确要求全市各公证机构主要领导为本单位标准化试点工作的负责人。二是协会按照我国标准化法的要求设立标准化委员会，负责标准体系和标准的制修订工作；设立标准化工作办公室，指定专人负责全行业标准化试点项目的具体工作；要求全市各公证机构指定一名联络员，负责本单位标准化试点的具体工作。三是协会每年在年度预算中安排标准化试点项目的经费，为标准化办公室配置电脑、打印机等专用设备；要求全市各公证机构为标准化试点项目的推进提供相关经费和物资条件。四是建立推进标准化试点项目的制度机制，协会理事会建立定期讨论标准化试点工作的制度；协会标准化办公室建立与全市各公证机构联络员研究布置推进标准化试点各阶段工作的机制；协会标准化委员会建立按照市司法局和协会要求完成标准体系和标准制修订任务的工作机制。

## （二）认真编制标准体系和标准

编制标准体系和标准是标准化试点项目的首要工作任务，由于协会承担标准化试点项目是全国公证行业首创，没有任何先例可以借鉴，只能努力学习积极探索，认真编制标准体系和标准。协会在市司法局、市质监局和市质量与标准化研究院专家的指导下，在两次标准化试点项目中分别编制了2015版和2019版上海市公证行业服务标准体系，自行制定了418个标准。协会在编制过程中重点做好三方面工作：

1. 遵循编制原则。服务标准是以科学、技术和经验的综合成果为基础，以促进最佳共同效益为目的，经协商一致制定并由公认机构批准，共同使用的和重复使用的一种规范性文件。标准体系则是一定范围内标准按其内在联系形成的科学的有机整体。协会在编制标准体系和标准时坚持创新发展理念，既要按照我国标准化建设发展的要求，符合国家法律法规和公证行业的相关规定；又要考虑到上海公证行业创新发展的趋势，确保公证行业服务标准体系符合我国关于标准化建设的相关规定，又能对上海公证行业的全面发

展起到积极的促进作用。协会在编制过程中严格遵循编制原则：一是合规性原则，做到标准体系的合规性和标准的合规性。公证行业服务标准体系的结构与国家关于服务标准化体系结构的要求保持一致，包括三个层次：第一层次是3个子标准体系，即通用基础标准体系、保障标准体系、提供标准体系；第二层次是标准类型，包括标准化导则等17个标准类型；第三层次是标准，包括国家标准、行业标准、市司法局标准和协会自行制定的标准，共计440个标准。协会自行制定的标准内容与《公证法》《公证程序规则》以及司法部等国家部门关于公证行业的规范性文件保持一致。协会自行制定的标准主要是三大类：服务类标准，包括公证服务的基本要素和公证服务每个环节的操作要求，标准内容严格遵照法律法规和司法部的规范性文件要求，并认真总结上海公证行业在服务规范操作方面的成功经验，确保公证服务类标准发挥规范公证服务行为、提高公证服务效率、打造公证服务品牌的作用；业务类标准，包括公证办理申请指南和业务手册，标准内容严格按照国家法律法规、公证业务规范和行业实践经验，确保公证业务类标准能够方便当事人申办公证、规范公证人员的办证行为、提高公证质量，充分发挥公证服务经济社会发展和社会创新治理的职能作用；管理类标准，包括协会、公证机构在公证人员、财务资产、档案管理、工作制度方面的规范，标准内容严格按照司法部和市局的相关规定，进一步提升协会自律管理能力和全市公证机构内部管理的规范性。二是科学性原则，做到编制过程的科学性和技术内容的科学性。协会在编制过程中严格遵循国家关于服务标准体系、标准制定程序以及标准化建设的基本原则，确保服务标准体系和各类标准编制过程的科学性。协会编制的服务标准体系和各类标准的技术内容严格以国家法律法规、公证法和公证程序规则、司法部和相关部门关于公证行业的规范性文件为基础，认真总结上海公证行业开展标准化建设的实践经验，把全市公证机构在创新发展中的成功实践提升为行业标准，确保公证行业服务标准体系和各类标准技术内容的科学性。三是普适性原则，服务类标准涵盖了公证服务的所有要素和每个服务环节，主要对公证服务原则、公

证服务操作要求、公证服务流程、公证服务争议处理等各方面进行规范，特别是增加了上海公证行业信息化建设的成果；业务类标准涵盖了主要公证事项和公证事务的办理规范，协会组织全市公证机构认真编制公证业务标准，将全市公证人员原本各自为政的办证行为统一规范为全行业的业务操作标准，既能方便当事人申办公证，又严格规范全市公证人员的办证行为，确保公证质量；管理类标准对协会和公证机构的主要管理工作进行规范，进一步提升协会和公证机构的管理效率。四是开放性原则，上海公证行业开展标准化建设的目的就是为建立覆盖全市的公证服务体系，提高上海公证服务的“规范性、便利性、均等性”水平，不断提升公证行业服务质量和办证质量、提高公证服务效率、打造上海公证服务品牌，更好地为社会提供优质高效的公证法律服务。协会编制的公证行业服务标准体系和各类标准均保持开放性的架构，对全市公证机构在提供服务过程中不断创新的服务方式和服务内容保持开放性，对全行业创新发展的公证业务保持开放性，通过标准化持续改进程序增加标准体系内容和更新各类标准内容，确保上海公证行业服务标准体系和各类标准具有超前性和引领性，为全国公证行业开展标准化工作提供试点经验。

2. 明确编制依据。协会制定公证行业各项标准主要有三方面的依据：一是涉及公证标准化的法律法规、司法部和市司法局的规章及规范性文件，如依据国家相关标准制定标准化管理和标准化持续改进程序等标准；又如依据司法部相关规范性文件制定公证档案管理和公证文书格式规范等标准；又如依据市司法局相关规范性文件制定公证服务收费管理规范 and 公证行业数据统计规范等标准。二是依据中国公证协会和上海市公证协会制定的规范性文件和指导意见，制定公证员职业道德基本准则、公证行业奖惩规定、公证质量评价和检查标准等。三是依据上海市公证行业在公证实践中积累的成功经验，制定公证行业服务规范、公证办理申请指南和业务手册等标准。

3. 注重编制方法。编制标准体系和标准的要求高难度大，协会在市司法局和市质量与标准化研究院专家的指导下，注

重编制方法，充分发挥全市公证人员参与编制工作的积极性，充分发挥协会标准化委员会的中坚力量，认真完成标准体系和标准的编制工作。特别是在编写公证业务标准的过程中，协会抓住三个重点环节：一是配合市司法局和市质量与标准化研究院专家制定公证业务标准的编写指引，2017年市司法局提出“智慧公证”建设，要求协会编写180项涵盖主要公证业务的标准，作为“智慧公证”办证系统的办证流程依据，每一项公证业务要编写申请指南和业务手册两个标准，申请指南是指导当事人申请办理公证使用，业务手册是指导公证员办理公证使用。由于目前公证行业没有相应的公证业务规范性文件，且公证员在办理公证业务的口径又各不相同，编写统一规范的公证业务标准困难多时间紧，为了完成这项艰巨的任务，协会积极配合市司法局和市质量与标准化研究院专家首先制定了公证办理申请指南和业务手册的编写指引，作为编写公证业务标准的指导规范。二是广泛组织全市公证人员参与公证业务标准的制定工作，协会指派全市各公证机构都承担起起草公证业务标准的任务，要求安排一线公证员负责公证业务标准的起草工作，经过一个月的努力，全市公证机构共同完成了180项公证业务360个标准的起草任务。三是充分发挥行业中坚力量集中进行修改，为了确保公证业务标准的质量，协会在市司法局的领导下聚行业之智慧、集行业之力量，组织协会标准化委员会成员和行业资深公证员成立公证业务标准修改小组，对360个标准进行精心修改，经过三个月的集中讨论、征求意见、修改定稿，协会按时完成360个公证业务标准的编写任务。

### （三）全面推进标准化试点项目

实施标准体系和标准是完成试点项目的关键所在，协会在承担的两次标准化试点项目中，采取有效方法全面推进试点工作，取得预期效果。

1. 上海市试点项目。根据试点项目计划任务书的要求，上海市标准化试点项目的内容包括：(1) 窗口接待：统一行业标识、接待人员仪表（着装、语言含特殊群体）、接待场所服务功能（信息公开、对当事人隐私权的保护）；(2) 公证办理：公证事项办理流程、公证办理的规则（政策）；(3)

后续保障：投诉处理规章、应急预案（等候时间不超过1小时）等。协会在编制了涵盖以上试点内容的标准体系和标准后，下发了推进试点项目的实施方案，探索采取先行试点逐步推广的方法推进标准化试点工作。协会选择具有代表性的8家公证处开展先行试点工作，取得实践经验后再推广到全市公证机构。在试点项目推进过程中，协会着重抓好标准化试点各阶段的工作：一是建立健全标准化工作班子和工作机制。二是积极开展标准化的宣传培训工作，使每个公证人员都知晓公证服务标准的内容，切实执行各项服务标准。三是全市各公证机构和协会公证服务热线、涉台公证服务窗口认真组织各项服务标准的实施，确保每一项公证服务标准都有相应的实施措施，都能够得到切实执行。四是建立标准化试点工作台账。

2015年10月26日，市质监局组织专家对协会承担的“公证行业服务标准化试点项目”进行验收。专家组在听取了标准化试点情况汇报、审阅有关资料、进行现场考察后，经讨论形成的验收意见认为：(1) 试点单位领导高度重视试点工作，成立了标准化领导小组和常设机构标准化办公室。机构内部各相关部门职责清晰、分工明确，保障有力，合力推进公证行业服务标准化试点项目的有序开展。(2) 试点单位结合本市公证行业特点及工作实际，将标准化理念和方法应用到公证服务领域，制定形成了由服务通用基础标准体系、服务保障标准体系、服务提供标准体系三大部分构成的市公证行业服务标准体系，在此基础上结合试点不断细化公证服务管理基本要求，从而有效促进了本市公证行业服务能级的提升。(3) 试点单位在建设过程中，将标准的宣贯和培训有机结合，有效提升了全体工作人员的标准化意识，并在公证服务的各个环节认真贯彻实施相关标准，监督检查到位，相关记录完整，服务全过程基本实现了标准化。(4) 试点单位将公证服务标准化工作与精神文明创建工作融合推进，取得显著成效。试点单位连续三届荣获“上海市文明行业”称号，全市有16家公证机构荣获“上海市文明单位”称号。本市公证行业的业务发展保持稳步增长，公证行业的公益活动取得良好的社会效应，社会公众服务满意度不断提升，试点单

位的各项工作在全国公证行业中处于领先地位，为全国公证行业推进标准化工作起到示范引领作用。根据考核验收要求，专家组一致认为，该试点项目工作推进有力，体系较为完整，宣贯培训到位，标准实施有序，试点成效明显，同意通过验收。建议试点单位在后续建设过程中根据专家组提出的意见和建议进一步完善标准体系，为本市公证行业健康有序发展做出积极的贡献。

2. 国家级试点项目。协会承担国家级标准化试点项目后首先抓好三方面工作：一是进一步完善标准化组织机构和工作机制，在协会换届后及时充实调整标准化组织机构，强化标准化试点工作机制。二是进一步创新标准化建设理念和共识；确立标准化建设“战略、责任、创新”的理念，突出标准化建设的支撑作用；确立公证服务“规范、便民、均等”原则，突出标准化建设的服务作用；确立公证行业创新发展的理念，突出标准化建设的推动作用。三是进一步开展标准化建设宣贯和培训工作，利用《上海公证杂志》和《上海公证网》等平台，宣传上海公证行业开展服务标准化工作的情况，提高公证服务标准的社会知晓度；有计划地开展全行业标准化培训工作，印制《上海市公证服务标准汇编》和《公证办理业务标准》，有效帮助全市公证人员学习贯彻公证业务标准；开展标准化建设理论和实务研究，组织公证人员和相关专家撰写关于公证行业标准化建设的理论文章，召开研讨会促进上海公证行业标准化建设理论和实务的发展。协会在完成2019版标准体系和标准的编制工作后，采取逐步推进的方法组织全市公证机构认真实施各项标准，重点抓好公证业务标准和便民服务标准的实施。在推进公证业务标准的实施过程中，协会与“智慧公证”办证系统技术开发人员每周开会讨论研究，合作解决“智慧公证”办证系统与公证业务标准的融合嵌入的问题，经过半年的努力，“智慧公证”办证系统在全市各公证机构推广使用，公证业务标准也在全行业得到全面实施。在推进便民服务标准的实施过程中，协会与“12348上海法网”平台技术人员合作，解决了通过“12348上海法网”平台办理公证“最多跑一次”操作流程的技术问题，建立了全市公证机构办理103项公证事项

“最多跑一次”的便民服务途径；协会与市政府“一网通办”平台技术人员合作，解决了200多件公证事项链接市政府“一网通办”平台的技术问题，建立了当事人通过市政府“一网通办”平台申办公证业务的便民服务途径。

2018年11月22日，受国家标准化管理委员会委托，市质监局邀请全国标准化专家，对协会承担的国家级“上海市公证行业服务标准化试点”项目进行中期评估。中期评估组听取了试点工作情况汇报，查阅了资料，察看了现场，并与部分人员进行了交流，在认真讨论的基础上，形成如下评估意见：（1）领导重视，扎实推进。上海市司法局和协会领导重视标准化工作，结合公证行业服务的特点，从提高上海市公证服务“规范化、便利化、均等化”水平出发，认真分析标准化需求，积极组织试点，制定了详细的试点工作方案和标准化规划、计划，将试点列为重点工作定期考核，协会多次召开专题会议，协调全市公证机构形成共识，健全组织、明确职责、狠抓保障，成立了由协会会长担任组长，分管会长和秘书处领导为成员的试点工作领导小组，下设标准化建设委员会，负责办证的制定和试点项目的组织、指导、监督、落实等工作，全市公证机构积极参与，形成了协调一致的标准化工作机制，有效地保障了试点工作的稳步开展。（2）体系完善，覆盖面广。按照“需求导向、顶层设计、覆盖全面、突出特色”的原则，以优化公证服务流程为核心、提高公证服务效能为重点、提升公证服务质量为目标，突出“互联网+公证”、“公证机构服务场所”建设和“智慧公证”建设等重点，注重汲取相关单位标准化建设的经验，结合公证行业特点，形成了公证行业服务标准化建设思路，围绕以标准化、信息化促进公证服务创新发展，实现办证流程更优、时限更短、效率更高，服务效能与顾客满意度持续提升的目标，组织梳理和再造流程，有效融入公证行业的相关规定，构建了结构合理、层次分明、协调统一的标准体系，涵盖公证业务和服务等领域，提高了标准化工作的针对性。（3）强化宣贯，提升水平。夯实工作基础，重视标准化培训，制定了较为详尽的试点培训方案，根据公证服务的特点，利用工作间隙开展标准化培训，在坚持全员普训和标准宣贯的同时，强化标

标准化兼职人员岗位培训，全面提高工作人员标准化意识和水平。利用多种形式广泛宣传标准化工作，让标准“入眼、入脑、入心”，为标准的实施奠定了较好的基础。接待全国公证同行学习考察团队，宣传标准化试点建设情况，凸显了上海市公证行业服务标准化的影响力。(4)效能提升，成效显著。试点开展以来，公证服务流程进一步规范，服务质量不断提升，公证人员办证行为进一步规范，办证质量不断提升，积极推进“智慧公证”建设，与上海市“一网通办”对接，提出103项“最多跑一次”公证服务，实现“申请材料清单制”，公证服务效率得到提高，办证时间明显缩短，极大地方便了当事人申办公证。协会坚持定期对全市公证机构窗口服务进行考评、评优，及时公布结果，促进了标准的落地，形成了“争先进，评优秀”的良好氛围，顾客满意度持续上升，公证行业服务质量得到社会高度认可，试点成效显著。根据《社会管理和公共服务综合标准化试点细则(试行)》的规定，评估组认为，上海市公证协会承担的国家级“公证行业服务标准化试点”项目，需求分析贴切，标准体系适宜、覆盖全面，标准适用性强，成效明显，完成了任务书确定的目标，一致同意通过考核评估。并提出建议：进一步优化标准体系，增强标准体系的完整性与协调性；从细节入手不断加大标准实施力度，提升管理和服务的精细化水平。加强民生类公证业务的归集、梳理、分类，更加注重关注度较高项目和增项的标准化建设，强化精细化水平，不断提升顾客满意度水平，推动公证行业服务质量得到社会高度认可。协会根据专家组的评估意见，进一步完善公证服务标准体系，新增部分标准，并根据我国标准化法的要求，按照团体标准的规定对所有标准进行编号，对全市各公证机构加强各项标准的实施监督，确保国家级标准化试点项目取得预期效果。

障标准体系有6个标准类型、17个标准；服务提供标准体系有5个标准类型、14个标准。46个标准中，采用17个国家标准和1个行业标准；协会自行制定了28个标准，其中涉及标准化管理的有2个标准，涉及公证机构服务场所管理的有4个标准，涉及公证服务规范的有5个标准，涉及公证人员管理的有5个标准，涉及公证服务保障的有2个标准，涉及行业管理的有6个标准，涉及协会组织机构的有4个标准。



## 二、公证行业服务标准体系和标准

### (一) 上海市试点项目

协会承担上海市试点项目时编制了2015版标准体系，内容包括三个子体系、15个标准类型、46个标准；其中服务通用基础标准体系有4个标准类型、15个标准；服务保

## （二）国家级试点项目

协会承担国家级标准化试点项目时，在2015版上海公证行业服务标准体系的基础上编制了2019版标准体系，内容包括3个子标准体系，17个标准类型，440个标准。其中服务提供标准体系新增公证办理申请指南和业务手册2个标准类型。440个标准中，采用17个国家标准，2个行业标准，3个市司法局标准；协会自行编写的418个标准，其中保留2015版标准25个，修改拆分标准4个，新制定标准389个。协会新制定的标准主要包括六方面内容：一是关于公证电子数据库管理规范的标准；二是关于公证办理申请指南和业务手册规范的标准；三是关于公证服务设备操作行为规范的标准；四是关于公证服务行为规范的标准；五是关于公证事务办理规范的标准；六是关于公证行业和公证机构管理规范的标准。

## 三、标准化试点项目取得的成效

### （一）上海市试点项目

在市司法局的领导下，经过全市公证人员两年多时间的努力，协会承担的上海市标准化试点项目取得预期的效果：一是行业整体形象得到规范，全市公证机构服务场所悬挂统一的“中国公证”图形标志，服务场所环境整洁、绿化美化、节能安全，接待人员着装统一，佩戴公证徽章和信息标志，文明用语，规范服务。二是服务功能齐全便捷，全市公证机构服务场所设置办理公证所需要的办公设备和方便当事人办证的设施，行业统一对外接待时间，实行一次接待、两次受理的服务流程，通过公证服务热线、现场接待、微信微博等方式为广大群众提供免费公证法律咨询服务。三是便民利民活动惠及民众，行业推出了多项惠及广大群众的便民利民措施，提供免费公证法律咨询，开展“公益服务月”活动，为80岁以上老年人免费办理公证遗嘱和为60岁以上老年人免费保管遗嘱，建立办理公证的“绿色通道”，为“老、残、病、弱”等社会困难群体提供便捷的公证服务等。四是服务场所接待工作规范有序，公证机构接待人员严格遵守公证员职业道德和执业纪律，严格按照协会统一规定做好免费咨询和

公证受理工作，严格按照法定程序办理各类公证事项。五是服务保障措施全面落实，全市公证机构严格执行突发事件的应急处置预案，确保当事人等候时间不超过1小时；严格按照相关规定做好公证复查工作，及时处理公证争议投诉工作，切实维护公证当事人的合法权益。六是公证业务进一步发展，标准化试点项目不仅促进了公证服务水平的提高，而且促进了全市公证业务持续增长。

### （二）国家级试点项目

协会承担的国家级标准化试点项目范围更广时间更长，取得的成效也更显著，主要反映在以下方面：

1. 行业规范化程度进一步提高。在公证执业方面，“智慧公证”办证系统的全面应用和公证业务标准的全面实施，全市公证员办理公证业务从申请、受理、告知、收费、审查、核实、拟稿、审批、发证、归档的每个操作程序都进行全行业统一规范，确保公证人员执业行为合法合规、规范操作。在公证服务方面，全市公证机构服务场所的标志指引、接待时间、设施设备和公证人员的服务内容、接待流程都进行全行业统一规范，确保公证服务便民利民、规范有序。在公证管理方面，从人员培训、岗位要求、档案管理、财务资产管理、投诉处理、工作制度等进行全行业统一规范，确保协会和公证机构自律管理、健康发展。

2. 服务便捷化程度进一步提高。目前上海已经建立线上线下覆盖全市的公证服务体系，线上有“12348上海法网”平台、市政府“一网通办”平台和公证机构的微信公众号等途径，线下有全市22家公证机构40多个服务场所、全市司法行政服务中心公证接待窗口、社区公证联络员等渠道，极大地方便当事人咨询和申办公证业务。行业推出的“最多跑一次”公证服务和“上门服务”等措施，进一步提升了公证服务的便捷化，促进公证服务更加便民利民、促进上海营商环境更加优化。

3. 公证文书质量进一步提高。公证文书是公证职能作用的直接体现，协会在标准化试点项目的推进中通过制定和实施标准、强化质量检查监督等措施确保公证文书的质量。目前协会制定了公证办理业务手册标准、公证档案管理规范标准、公证卷宗检查和评价标准，确保公证文书从受理告知、

审查核实、拟稿审批、制证出证、卷宗归档、质量检查都有规范可循；同时坚持每年定期进行公证卷宗质量抽查和专项业务质量检查的制度，加强公证复查和信访投诉的处理机制，及时解决质量检查和复查投诉中发现的问题，确保全市公证文书质量进一步提高。

4. 公证业务创新进一步发展。开展标准化试点项目的目的之一就是促进公证业务创新发展，近几年来上海公证行业开拓了意定监护、区块链、知识产权保护等新型公证业务，进一步扩大了公证服务于民生和经济的范围，充分彰显公证服务经济发展、参与社会治理的作用。为了规范公证业务创新发展，协会制定了公证业务创新发展指引的标准，明确协会与公证机构在业务创新发展中的责任分担，强化业务创新发展中的合规审查和风险评估，确保上海公证业务创新健康发展。

5. 公证服务品牌价值进一步提升。打造公证服务品牌，提升品牌价值是标准化试点项目的预期目标。协会承担的标准化试点项目从公证作用、服务体验、公益活动、行业形象等方面进一步提升了上海公证服务品牌的价值。(1) 公证作用，充分发挥公证制度的作用是公证服务品牌的核心价值。公证是预防性的法律制度，公证机构通过办理公证业务发挥预防纠纷、减少诉讼、降低社会司法成本、促进经济社会发展的职能作用。通过办理涉外民事公证，能够保障我国公民出国留学、工作、旅游、定居的合法权益；通过办理遗嘱公证、财产继承公证、意定监护公证、委托公证等，能够保障当事人依法行使权力、维护自身利益；通过办理知识产权公证、区块链公证等，能够保护企业和个人的知识产权；通过办理赋予债权文书强制执行效力公证，能够促进合同当事人依法履约、降低社会司法成本；通过办理国有土地使用权招拍挂公证、国家采购招投标公证、经适房廉租房抽签公证等，能够确保政府部门的中心工作公开透明、公平公正；标准化试点项目的推进进一步彰显了公证制度独特的预防作用，进一步提升了公证服务品牌的核心价值。(2) 服务体验，公证行业属于法律服务行业，因此服务体验是公证服务品牌重要的价值内涵。目前上海已经建立了线上线下覆盖全市的公证服务体系，规范了全市公证机构的服务流程和办证程序，向

全社会提供了多项便民措施，能够让当事人切身体验到“规范、便捷、均等”的公证服务，公证行业社会满意度不断提升。(3) 公益活动，公证机构具有公益性，近几年来上海公证行业推出了多项公益活动，充分体现服务品牌的价值内涵。全行业每年向社会提供百万人次的免费公证法律咨询；全市公证机构多年坚持为特困人群免费办理公证事项，组织公证人员定期到街道城镇、居村委，为社区居民宣传公证法律知识，解答公证业务咨询；特别是2014年推出的为老年人提供“两免服务”已成为常态化公益项目，全市公证机构五年来已为80岁以上的老年人免费办理了2万6千多份公证遗嘱，为60岁以上老年人免费保管近1千5百份遗嘱，免收的公证服务费达人民币千万元以上，全市公证机构为老年人提供“两免服务”已成为上海公证行业公益活动中的品牌项目，并已推广到全国公证行业。(4) 行业形象，优良的行业形象是服务品牌重要的价值内涵。上海公证行业多年来坚持开展精神文明创建活动，从队伍素质、行业风气、服务质量、业务创新、社会公益等方面不断提升行业形象，协会承担标准化试点项目后，将两项活动相互融合共同推进，促进全行业各项工作创新发展成效显著，目前协会已连续多届荣获“上海市文明行业”称号，全市有16家公证机构连续多届荣获“上海市文明单位”称号，上海公证行业的整体形象得到全社会的认可，上海公证服务品牌的价值内涵也得到进一步提升。

(本文作者系上海市公证协会质量管理和标准化技术委员会副主任委员)



# 公证行业标准化促进公证业务创新

◎ 张烽

数字经济蓬勃发展，数字化、智能化和标准化对提升行业竞争力、加快业务转型具有十分重要的意义。标准化是促使数字化转型的重要支撑，通过构建标准化体系、打通数据流通关键节点、扩大治理标准化实践效应，有力地提升数字化水平。2016年6月，上海市公证协会承担的“公证行业服务标准化试点项目”被列入第三批国家级“社会管理与公共服务综合标准化试点项目”目录清单，目前协会已经完成中期评估前的相关准备工作，这是一项顺应时代促进公证行业发展的战略选择。

在新技术、新经济、新治理的背景下，公证行业近年来在法人治理结构、公证服务理念和工作方法、公证业务拓展和公证程序优化、公证法律制度和执业机制、公证管理体制和公证队伍建设方面，都在不断加大创新发展力度，可以说取得了丰硕的成果。数字经济发展趋势以及各行业数字化转型实践启示我们，公证标准化可以有效促进公证创新发展，公证创新可以有效推进公证行业标准化；推进公证行业标准化是公证业务创新和增强行业竞争力、提升公证公信力的关键动力。

在公证标准化建设与公证业务创新发展中，上海公证行

业涌现了很多创新型业务实践案例，这些实践案例体现了新技术、新经济和新治理的背景，兼顾了公证业务拓展、公证程序优化和公证体制机制创新，其中既有因新依据、新技术而拓展的新业态如意定监护、区块链公证，有因服务大局而产生的新需求如服务三农、司法辅助，也有传统业务办理创新模式如家事公证的创新发展。

## 一、公证行业标准化与公证业务创新的关系

如何推进公证行业标准化与促进公证业务创新，可以有多个不同角度的思考，这里从技术操作、行业管理、社会需求和业务研究四个方面来简要说明。

一是技术操作。公证行业制订统一的服务标准，特别是接待流程、受理标准、办证程序、公证书格式等方面的统一，使得全市公证机构对外服务有统一规范的技术标准，能够极大地节约资源，提高服务效率。统一的技术标准一方面使公证业务创新更扎实更具可操作性，另一方面使公证业务产生尽可能大的辐射力尽可能快地把创新成果惠及广大公证员和公证当事人。



↑ 2020年3月5日，东方公证处团总支与东王居委会联合开展了一次特殊的学雷锋活动，将志愿服务的精神与专业结合，延伸至社区。

→ 2019年12月4日，宝山公证处积极参加宪法宣传周系列，公证员宗静在友谊街道市民中心为市民解答法律问题。





← 2020年2月，普陀公证处公证员李辰阳为老年人提供公证服务。

二是行业管理。通过制订公证机构服务场所规范、公证人员岗位要求和培训考核规范、应急处置预案和投诉处理规范，进一步推动了公证行业和公证机构管理的规范化。公证相关服务的规范化标准化，一方面使公证行业可以具有整体性形象共享品牌和资源，另一方面使公证行业更具有开放性。

三是社会需求。公证服务标准的实施，能够不断满足经济社会发展对公证的需求，能够不断提高社会公众对公证服务的满意度，从而能够取得最佳的社会效益。公证服务标准的实施，一方面可以更充分地调动整个公证行业创新的主动性和积极性，另一方面也让相关社会资源可充分与公证资源结合，创造更大的价值。

四是业务研究。目前我国的服务标准理论尚处在一个不断完善的阶段，服务标准化涉及到经济学、政治学、管理学和法学等多种学科领域，公证服务标准化的实践和相关理论的研究，必将推动我国标准化理论研究的进一步发展。公证行业标准化一方面可以使公证理论研究更好地融入法治进程研究、社会治理研究乃至整个社会科学研究，从而提升其整体价值，另一方面也可以使治理体系现代化的研究与实践更丰富更科学。总之，公证行业服务标准化是促进公证业务发展、公证行业规范和公证质量保障和公证理论研究的有力武器。这一特征在公证业务创新上体现得更加突出。

## 二、上海市公证行业标准化建设中的公证业务创新拓展实践

公证行业标准化促进公证创新业务质量保障，促进公证创新业务规范，促进公证业务更好满足社会需求，促进公证创新研究成果转化，上海市公证行业标准化建设客观上有力地促进了公证业务创新进一步拓展。

上海市公证行业在公证行业标准化体系建设中，涌现了一些促进行业内、行业间标准体系整合的业务创新实践，一些促进标准化体系建设与公证行业“互联网+公证”、智慧公证相合的业务创新实践，一些促进标准化体系建设与公证业务精细化相结合的业务创新实践。

(一) 加强行业标准体系、公证机构标准体系有机融合，注重公证行业标准体系与其他标准体系的对接，增强标准体系的有效性、协调性和适宜性，以加深行业内与行业间资源整合促进公证业务创新。

公证业务要发展，需要能够不断满足经济社会发展对公证的需求，能够不断提高社会公众对公证服务的满意度，能够取得最佳社会效益。在面对比较复杂的公证需求时，需要一定的创新性能力去充分挖掘现有公证体制机制、公证规范和公证业务的潜力，可能需要整合公证员之间、公证机构

之间的各种资源，加强行业标准体系与公证机构标准体系的有机融合，注重公证行业标准体系与其他行业标准体系的对接融合。

嘉定区一知名国企，因房屋承租问题向区领导反映情况，希望寻求解决之道：该国企与相关承租人签订了房屋租赁合同，将本企业大量商业用房出租给某一私营企业从事餐饮、娱乐等经营活动，因多年来一直合作良好，双方在几年前签订了长期租赁合同。天有不测风云，该私营企业因经营不善，逐渐负债累累，该私营企业负责人也一夕之间因涉及刑事案件而被公安机关刑事拘留进而逮捕，该私营企业倒闭人去楼空，已无力继续按照合同约定支付租金。但该私营企业承租的相关房产因承租方无人办理交接清理手续，仍“铁将军”把门，出租方无法进入相关房屋；且相关房屋内放置了大量承租方遗留的物品、设备，出租方也怕轻易处理会引起法律纠纷。该国企曾试图走法院诉讼途径，但咨询后发现，诉讼不仅费用高、耗时长，且无法解决房屋内承租方遗留物品处理的问题；且因承租方的负责人已被执行刑事强制措施，光公告送达的等待时间就让企业老总直呼“吃不消”。但上述房屋一直空置都是国家的损失，该国企欲收回这些房屋但求告无门，因此将情况反映到了区里。

区司法局领导及公证处领导获悉后，对企业的困惑与迷惘感同身受，非常重视，立即主动与该国企进行联系就此事多次与国企老总展开研讨，最终为企业量身定制、研究确定了一整套通过租赁合同设计及公证、送达保全公证、现场清点公证、异地封存公证一整套公证程序，在尽一切可能不伤害承租方利益的前提下，完美达成出租方收回出租房屋，避免国资空置浪费的诉求。方案确定后，公证处立即指派精干公证员，主动对接该国企业务人员，送证上门，为企业提供了一系列公证服务，为避免此类情况再次发生奠定了坚实基础。

事后，有感于类似情况的多发性，公证处有针对性地拟定了“为企业提供嵌入式公证服务，进一步优化营商环境”战略方针，致力于为各类企业提供一站式的公证服务，通过公证的帮助，为企业预防纠纷及法律危机，让企业在经营中少跑弯路。公证处还承办了一系列诸如保全网络侵权证据、

知识产权、商标权等侵权取证、企业印章遗失声明、微信公众号转让、商标权转让、招投标委托等众多涉企业的公证事项。本处公证员在与相关企业的对接中，不仅“公事公办”，为企业提供最专业的公证服务，同时也能对员工和企业主的“私事”体察入微，承办了一系列如因私因公出国、继承、委托、声明、遗嘱、析产协议等民事案件，为企业主管好“后院”提供了助力。

在这种嵌入式公证服务中，一方面使公证机构的整体服务能力有效提升，另一方面也让公证服务与外部需求紧密结合，确实可以更充分地调动公证机构创新主动性和积极性，也让相关社会资源可充分与公证资源结合创造更大的价值。在这个过程中我们可以看到，公证标准化程度越高，越能提升整体的内部资源整合能力和与外部资源的对接能力，有力地促进公证业务创新。

（二）加强行业标准化体系与公证信息化有机融合，将“互联网+公证”、“智慧公证”与标准化体系建设相统一，将行业标准化建设与数字化建设相统一促进公证业务创新。

在公证业务尤其是创新业务中，需要将信息化有机融合，将“互联网+公证”、“智慧公证”相结合，同时防控公证执业风险，确保公证质量。上海公证行业在标准化体系建设下，在这方面积极探索，勇于实践。

苏州某软件公司向上海市东方公证处申请办理保全证据公证。申请人系某款手机数据恢复软件的开发商，由于淘宝网等电子商务平台上存在部分卖家未经授权破解并销售该款软件、为买家提供数据恢复服务的侵权行为，申请人申请对此类侵权事实进行公证保全证据，以实现对其享有的知识产权软件著作权的保护和救济。而如何把握取证的风险的同时，又能够准确地实现当事人的取证目的，这需要一定程度上把握好操作尺度。

基于本案的特殊案情，公证员采取了复合式的保全方式。由于淘宝网上该软件的销售者系通过远程登陆操作的方式提供数据恢复服务，考虑到在远程登陆操作这一过程中，操作方通过远程登陆软件能够看到本地电脑上进行的一切操作，鉴于本案涉及侵权关系，如果远程操作者发现本地电脑开启了屏幕录像软件，可能引起其警觉导致保全目的不能实现，因此，公证员决定采用电脑屏幕录像软件+



↑ 2020年3月18日，金山公证处公证员吴文洁、邵晓岚应邀《法在金山》节目录制，为市民讲解，疫情之下企业复产复工，公证处可以帮忙做什么。

数码摄像机两种载体实施保全活动，即在前期登陆电子商务平台并购买数据恢复服务的过程中使用电脑上安装的屏幕录像软件进行保全，而在服务提供方使用远程登陆软件操作本地电脑时，关闭屏幕录像软件，改用数码摄像机拍摄电脑屏幕显示的方式进行保全，并注重两种不同保全方式的彼此衔接。

本案中，公证员采取了动态的保全方式。在前期的测试中，申请人发现淘宝网上该软件的销售者在提供数据恢复服务的过程中采用将某一授权程序导入本地电脑并对申请人开发的免费版软件进行破解，从而完成数据恢复，而服务提供方通常会在完成数据恢复后删除这一授权程序，从而导致相关证据的灭失。因此，经过与申请人沟通，公证员决定在取证的过程中，在软件销售者将授权程序导入本地电脑后，采取直接切断网络连接的方式来留存证据，以防销售者通过远程登陆的方式将这一授权程序删除，从而更好地留存证据。本案在公证人员的现场监督下，申请人按照公证员设计的公证保全方案成功地实施了取证行为。

本案作为一项新型的保全证据公证，对保全证据公证文书提出了很高的专业要求。在具体操作中，公证员对取证操作进行了分析，根据不同的情况做到了既能够保证取证行为的客观性，又能够顺利完成取证行为的操作，保证了取证行为的客观性。公证员对公证文书的内容与表述进行了仔细的

斟酌，确保对申请人的取证行为进行如实、客观的陈述，最终出具了令当事人满意的高质量的正证书。

近年来信息技术飞速发展，网络保全证据公证业务在蓬勃发展的同时，公证行业积累了丰富的业务与规范的经验。网络和电子证据保全所应具有客观性、公正性，取证过程的清洁性等操作规范，已经在公证人员中深入人心，可以说形成了业务操作和规范的标准。以保全证据公证业务为代表的相关服务的规范化标准化，充分说明，公证行业可防控执业风险，是有效保持整体性形象和品牌资源的关键，是使公证行业更具有开放性的关键。

（三）加强行业标准化体系与公证业务精细化有机融合，将提升公证行业服务质量、强化公证服务精细化水平与标准化体系建设相统一，将行业标准化建设与公信力建设相统一，以公证业务精细化促进公证业务创新。

公证业务精细化，既包括新型公证业务，也包括传统业务。上海公证行业在标准化体系建设中，将标准化体系与业务精细化有机融合。这里我们举两个案例加说明。

#### 1. 意定监护公证的精细化与标准化融合

“火爆”的公证服务，往往会导致各地公证机构公证员竞相办理。在此情况下，通过制定公证业务标准，对众多的公证业务进行规范，设置必要的技术门槛，可把低劣的公证操作挡在门外，防止“捡到篮里都是菜”的现象发生，引导行业的健康发展，巩固和提升公证公信力，引导公证创新健康发展。

意定监护公证是近年来涌现的具有鲜明创新特点的公证业务。上海及全国多地的公证同行们根据全新的法律规定的相关公证服务需求，通过积极研究理论和勇于探索实践，主动发挥公证职能作用，积极有效地回应公证新需求。广大公证员通过自己的努力，使法律抽象规定得以落实为具体的公证操作流程。但是如何办理意定公证业务？如何保证办证质量？这恐怕是首先摆在广大公证员面前的问题。具体来说，意定监护办理中，如何洞悉意定监护设立人的真实需求，这是公证员需要探索和思考的关键问题。从公证业务标准化的角度来说，找出一些具有标准化特点的可推广可复制的操作要点，是创新类公证业务质量的保证。



↑ 2020年5月4日，黄浦公证处公证员朱韵之、施维娜为东方卫视“嗨购上海2020五五购物节全球大直播”全程扫码抽奖活动进行现场监督公证。

根据公证员们的长期经验，很多前来咨询意定监护的当事人特别是老年人往往受限于某些家人长时间的情感控制，对于自己的处境并不能作出理性判断，另外还有一些老年人特别是孤寡老人，处于长时间的情感孤独状态，面对陌生人给予的“小恩小惠”或“甜言蜜语”，草率作出“托付终身”的重大决定。对此类情况，公证员唯有通过深入全面的了解和沟通才能挖掘出事实真相，帮助意定监护设立人作出理性判断，设计出合理的监护方案。

为了判断老太太做出的选择是否属于最有利于她本人的决定，具有创新精神的上海市东方公证处公证员们主要从证据思维的视角提出了一系列办理规范要求。按照这一要求，承办公证员主要从“倾听老太太的主观描述”和“对老太太生活状态的客观分析”这两个方面着手分析处理。比如，在某意定监护公证办中，承办公证员“热心”地让老太太举出足够的生活实例以判断她的家庭情况。当问她为何选择小儿子而不选择另外两个儿子作为监护人时，她说：“小儿子对我好，大儿子二儿子对我不好”。面对这句高度概括的结论，承办公证员又继续追问：“小儿子是怎么对你好的？”、“大儿子二儿子是怎么对你不好的？”听到这样的问题，老太太一下打开了话匣子，当说到大儿子二儿子向她索要钱财、殴打她时，老太太痛哭流涕；当说到小儿子在她生病时悉心照顾、每天看望她时，老太太就笑声连连。后来，老太太还拿出了一本手写的日记本，日记本上详细记录了大儿子、二儿子强行索

要钱财的次数以及屈指可数的看望次数，相比之下，日记本上记录了小儿子几百次的看望次数和一些感动瞬间。仅这个问题，老太太便讲了近一个半小时，承办公证员仔细倾听，同时详细作了记录，并在征得老太太同意的情况下，将该日记本的关键内容复印存档。

另外，为了佐证老太太的上述说法，承办公证员又深入了解了老太太与何人同住、小儿子的工作性质、经济状况以及小儿子的配偶子女对于此事的态度等一系列客观情况。通过对这些客观情况的分析，让老太太从激动的情绪中冷静下来，帮助老太太理清思路，认清小儿子对她是否确实真心，以及是否有能力、有精力、有时间来照顾她。最终，通过承办公证员“热心”的倾听和冷静的客观分析，可以得出充分的理由相信老太太挑选的是一位对她负责任、有爱心、也有时间精力的人作为她未来的监护人。

可以说，刚性的法律规定和制度规范是我们公证员开展法律服务的基础，有了它，意定监护和其他公证才得以开展起来；“热心”倾听当事人陈述的话，公证员才能顺利到达意定监护设立人的内心，为其排忧解难。但是，当事人的意思表示是否真实、客观、可靠？需要公证员以证据相互印证为基础，作出冷静判断，指导当事人形成理性方案，加以客观证实，才能为意定监护设立人提供一条最有利于保护自身权利之路，由此才能在意定监护这类纷繁复杂的家事法律服务领域中实现公证预防纠纷的价值。公证员们的努力也得到了主管机关的肯定，司法部以公证指导性案例（1号）的形式对外发布了意定监护协议公证涉及的内容，成为设定意定监护的示范样板。

## 2. 强制执行公证的精细化与标准化融合

公证研究创新成果的业务转化实质上包含了理论创新、业务创新和价值创造三个相互独立但又密切联系的过程，有时候三者之间并非泾渭分明。公证理论创新，往往是由学者型公证员及公证管理人员或其他工作人员或者是专职的公证研究人员完成。业务创新则是在公证理论创新的基础上，有针对性地开展大量调查研究工作，这种调查研究工作包括需求层面、业务办理层面甚至还可能有公证管理层面、相关立法司法层面。

而从应用方向的确定到公证业务新流程、新方法的研究和完善（不排除相关公证专用设备的研发购置），到初步的公证业务成果，这可以说是“孵化器”阶段。从“孵化器”到普遍应用阶段要完成大量工作，其本质就是从个别公证员个别公证机构的局部创新推广为广泛的公证业务操作，这就需要制定相关标准，包括要保证公证业务规则和相关流程标准的一致性，就必须制定一系列标准来控制公证程序操作的每一个环节。

强制执行效力公证是一个传统业务，但以往基本上是无纠纷情况下办理。公证业务能否介入纠纷调解与处理？这需要一定的理论研究准备与业务实践创新。上海某金融机构因其客户在日常业务中发生纠纷，委托上海银行业纠纷调解中心进行调解，最终调解成功，由该机构对客户进行适当补偿，某金融机构与客户双方向上海市东方公证处申请办理赋予调解协议强制执行效力公证。

该案作为首例对含有给付内容的调解协议办理公证并赋予强制执行效力的案件，是调解与公证这两种制度进行深度合作对接的尝试，大大提升了调解协议的执行力，对于进一

步提升人民调解、行业调解与公证制度的社会价值，进一步发挥公证在多元化纠纷解决中的积极作用，进一步缓解司法资源紧张，均具有重要的现实意义；同时体现了公证机构作为法律授权办理债权文书强制执行效力公证的机构，追求的是强制执行效力公证的社会价值，对于负有给付义务的一方没有特定的身份限制，不管是金融机构还是金融机构的客户，只要符合法律法规的规定，均可以成为强制执行公证中承担给付义务的一方。

该案创新性地将传统的强制执行效力公证业务与金融行业纠纷调解相结合中，公证机构与银行业纠纷调解机构进行深度合作，体现了公证机构为服务金融行业、营造安定有序的金融环境方面所做的努力，是公证服务于上海国际金融中心建设的有益探索。公证行业标准化一方面可以使公证理论研究更好地融入法治进程研究、社会治理研究乃至整个社会科学研究提升其整体价值，另一方面也可以使治理体系现代化的研究与实践更丰富更科学。

（本文作者系万商天勤（上海）律师事务所律师）



# 标准化视野下的上海公证品牌建设

◎ 刘崑



↑ 2020年5月19日，应奉贤区教育局申请，奉贤公证处指派公证员在奉贤区招生办公室，对举办“2020年奉贤区民办学校电脑随机录取活动”的全过程进行现场监督。

## 一、品牌、质量与标准

品牌 (brand) 一词源于古挪威语 (brandr)，意为“打上烙印”，用以区分不同生产者的产品或劳务，是一个组织核心价值 and 内在文化的对外传导。在一个组织的日常运营过程中，它所承载的服务能力、用户体验、企业文化、甚至社会公信力被不断地浓缩提炼，最终形成的社会认知就是品牌。而品牌建设反过来又会带动消费者的消费意愿和对组织文化的进一步认同，从而形成一个正向闭环，切实提高组织在社会层面的知名度和美誉度。

广义的“品牌”是具有经济价值的无形资产，用抽象化的、特有的、能识别的心智概念来表现其差异性，从而在人们的意识当中占据一定位置的综合反映，品牌的建设具有长期性。而狭义的“品牌”更趋向于一种“标准”或“规则”，是通过理念、行为、视觉、听觉四方面进行标准化、规则化，使之具备特有性、价值性、长期性、认知性的一种识别系统总称。这套系统通常被称之为企业识别系统 (CIS, Corporate Identity System) 体系。

由此可见，品牌、质量、标准三者之间有着密切的联系：标准是质量的依据，质量是标准的结果，而品牌则是高标准高质量趋于极致的产物。三者相互依存、相互影响、相互促进又相互制约，三者中有任何一项出现明显的“短板”都将

极大地影响到整体水平。在商业社会中，特定的企业或组织通过标准化将自身产品及服务的优势不断沉淀和固化，从而使产品和服务质量维持在较高水平，进而提升品牌知名度、美誉度和忠诚度。

综上所述，标准是品牌可量化的技术指标，标准的持续迭代为质量的稳定性和持续性提供了基础，最终形成品牌效应。

## 二、以标准化打造“上海公证”品牌

在上海市司法局的领导下，上海市公证协会于2013年和2016年先后承担了上海市和国家级的标准化试点项目。“公证行业服务标准化试点”作为上海市第一批社会管理和公共服务标准化试点项目之一，已于2015年10月通过市级验收，并于2016年6月被列入第三批国家级“社会管理与公共服务综合标准化试点项目”目录清单。目前，该项目已通过了国标委专家组的中期评估，即将进入验收流程。

“公证行业服务标准化试点”这项工作，力图将上海市公证行业恢复重建40年以来在服务民生、服务经济过程中积累下来的理论、规则、做法、经验进行一次集中式的梳理总结，将其中的最佳实践凝结上升为统一的标准，从而使全市23家公证机构和418名公证员<sup>1</sup>形成协同效应，共同擦亮与打响上海公证的服务品牌。

### (一) 统一公证标识

在企业识别系统CIS中，占据最先和最重要的位置的当属视觉识别系统 (VIS, Visual Identity System)，它是将组织的理念和文化通过标准化、规范化的图形、文字或图文搭配的系统化视觉符号传达给社会公众，也是最外在、最直接、最具有传播力和感染力的部分，具有突出组织品牌，塑造组织形象的功能。

以往，全市各家公证机构均采用自行设计的标识，容易引起公证当事人的混淆，也不利于上海公证统一品牌的打造。在市司法局的统一部署下，各公证机构根据中国公证协会下

发的标识系统，在各服务场所悬挂统一的“中国公证”图形标志。同时，确保服务场所窗明几净、绿化美化、节能安全，接待人员着装统一，佩戴公证徽章和信息标志，用语文明，服务规范。标识的一体化从视觉形式上将各公证机构统一了起来，使上海公证行业被作为一个整体而不是 23 个独立的个体为社会公众所认知。于是，在上海的任何一个角落，只要看到“中国公证”的标志，人们在脑海中就能联想到公证员的职业形象，进而联想到优质、贴心、规范的服务，形成品牌认同。

## （二）统一服务承诺

以往，由于各家公证机构各自为战，在接待流程、服务承诺落实上往往会呈现不一致的情况，导致公证当事人在不同公证机构所获得的服务体验大相径庭，长此以往，直接影响到了人民群众对于公证行业的总体评价。为了回应大众所需，公证行业即知即改，在全市范围内统一公证服务承诺：一是统一对外接待时间，实行一次接待、两次受理的服务流程，通过公证服务热线、现场接待、微信微博等方式为广大群众提供免费公证法律咨询服务。二是便民利民活动惠及民众，行业推出了多项惠及广大群众的便民利民措施，提供免费公证法律咨询，开展“公益服务月”活动，为 80 岁以上老年人免费办理公证遗嘱和为 60 岁以上老年人免费保管遗嘱，建立办理公证的“绿色通道”，为“老、残、病、弱”等社会困难群体提供便捷的公证服务等。三是服务场所接待工作规范有序，公证机构接待人员严格遵守公证员职业道德和执业纪律，严格按照协会统一规定做好免费咨询和公证受理工作，严格按照法定程序办理各类公证事项。四是服务保障措施全面落实，全市公证机构严格执行突发事件的应急处置预案，确保当事人等候时间不超过 1 小时；严格按照相关规定做好公证复查工作，及时处理公证争议投诉工作，切实维护公证当事人的合法权益。标准化试点项目不仅促进了公证服务水平的提高，而且促进了全市公证业务持续增长。

## （三）统一受理标准

长期以来，公证申请人的千人千面与公证受理的标准化规范化一直是一个比较突出的矛盾。2017 年，上海市司法局依托“智慧公证”建设，要求协会编写 180 项涵盖主要公



↑ 2020年5月19日，虹口公证处对民办学校报名志愿录取摇号过程进行现场监督。

证业务的标准，作为“智慧公证”办证系统的办证流程依据，每一项公证业务要编写申请指南和业务手册两个标准，申请指南是指导当事人申请办理公证使用，业务手册是指导公证员办理公证使用。由于目前公证行业没有相应的公证业务规范性文件，且公证员在办理公证业务的口径又各不相同，编写统一规范的公证业务标准困难多时间紧，为了完成这项艰巨的任务，协会积极配合市司法局和市质量与标准化研究院专家首先制定了公证办理申请指南和业务手册的编写指引，作为编写公证业务标准的指导规范。其次广泛组织全市公证人员参与公证业务标准的制定工作，协会指派全市各公证机构都承担起草公证业务标准的任务，要求安排一线公证员负责公证业务标准的起草工作。经过一个月的努力，全市公证机构共同完成了 180 项公证业务 360 个标准的起草任务。三是充分发挥行业中坚力量集中进行修改，为了确保公证业务标准的质量，协会在市司法局的领导下聚行业之智慧、集行业之力量，组织协会标准化委员会成员和行业资深公证员成立公证业务标准修改小组，对 360 个标准进行精心修改，经过三个月的集中讨论、征求意见、修改定稿，协会按时完成 360 个公证业务标准的编写任务，并自 2018 年 6 月 30 日起实施。

这些业务标准的出台，确保了公证行业服务水平的一致性，上海市公证协会会长杨昌麟在对此接受采访时称：“《业务手册》能够降低工作失误率、提高工作效率，同时也能整

1. 根据上海市司法局于 2019 年 9 月 30 日公布的数据。

顿行业风气，促进行业向更稳定规范的方向发展。对老百姓来说，《申请指南》能够帮助他们理清办证流程，在前期准备和办证过程中节省大量时间。”

#### （四）统一信息平台

为了贯彻司法部提出的“要进一步深化互联网、大数据、人工智能等现代科技在公共法律服务领域的应用，加快推进各类平台系统对接、有机融合，形成协同联动、一网办理的‘互联网+公共法律服务’体系，实现‘智慧法律服务’，努力为各类主体提供普惠、精准、及时和有效的公共法律服务”的要求，上海市公证协会依托以往信息系统建设的丰富经验和集中编制的180个《公证办理业务手册》和180个《公证办理申请指南》共计超千万字的标准化规范体系，对公证信息系统进行了全面升级改造，推出了“智慧公证”项目。“智慧公证”按照“需求导向、顶层设计、覆盖全面、突出特色”的原则，以优化公证服务流程为核心、提高公证服务效能为重点、提升公证服务质量为目标，注重汲取相关单位标准化建设的经验，结合公证行业特点，形成了公证行业服务标准化建设思路，围绕以标准化、信息化促进公证服务创新发展，实现办证流程更优、时限更短、效率更高，服务效能与顾客满意度持续提升的目标，组织梳理和再造流程，有效融入公证行业的相关规定，构建了结构合理、层次分明、协调统一



↑ 2018年12月6日，新虹桥公证处对“4+7城市药品集中采购”中企业申报、申报信息公示以及议价谈判过程进行全程监督公证。



↑ 2018年12月16日，长宁公证处对上海市主办的地产优质大米品鉴评优活动，公证员蒋旻峥、徐毓峰进行现场监督公证。

的标准体系，涵盖公证业务和服务等领域，提高了标准化工作的针对性。

经过努力，“智慧公证”办证系统在全市各公证机构推广使用，公证业务标准也在全行业得到全面实施。一是公证监管标准化。通过建立“赋码监管”技术监管体系，采用公证核验码技术手段，对所有公证业务实行“一案一码”管理模式，完整记录公证业务处理的客观情况，实现公证业务全程留痕、全程可溯；制定公证核验码公开验证规则，允许公证业务当事人、用证相关人通过统一官方途径，进行受理公证机构、人员真伪、过程进度、公证文书核验，实现公证业务阳光化。二是公证管理标准化。通过信息化实现公证行业管理的标准化，包括：行政许可、行政处罚的信息化办公；公证机构、公证人员的在线年度考核；公证业务质量监管的实时化、常态化、自动化；统一收集、制定公证业务规范性文件，建立本市公证行业规范化业务标准数据库，对全市公证业务进行具体细化指导等。三是公证受理的标准化。建设数字化公证办证室（窗口），制定全市统一的公证窗口建设标准，统一窗口场所标志标牌、便民告知、收费标准等功能配置，塑造公证行业权威性与公信力；统一部署查证设备，包括人脸识别仪、指纹识别仪、高拍仪、语音转录等专业装备，实现装备与办证系统无缝集成，保障办证工作规范开展，提高公证业务工作水平。

“智慧公证”以信息化助推标准化，实现了人民群众从“最多跑一次”到“一次都不跑”，使科技红利转化成可以切身感知的便利与舒心，塑造了公证行业在科技时代的新品牌。



↑2019年8月29日，黄浦公证处组织公证员及公证员助理集体学习讨论了最高人民法院《全国法院民商事审判工作会议纪要（征求意见稿）》。

### 三、持续推进的“上海公证”品牌建设

除了总结经验、制定标准、保证质量、打响品牌的“A面”之外，上海市公证行业还利用自身独特的地理位置优势，在汇集国内外优秀法律服务经验的基础上，敢为人先，创新性地发展出许多新方式、新做法，逐步成为全国同行业的标杆和指引。这个“B面”正越来越成为上海公证品牌的新阵地。

#### （一）长三角一体化

2019年12月1日，中共中央、国务院印发了《长江三角洲区域一体化发展规划纲要》。长三角地区是我国经济发展最活跃、开放程度最高、创新能力最强的区域之一，推动长三角一体化发展，增强长三角地区创新能力和竞争能力，提高经济集聚度、区域连接性和政策协同效率，对引领全国高质量发展、建设现代化经济体系意义重大。

在《规划纲要》颁布不到一个月之际，2019年12月30日，长三角区域合作制公证机构协作办证机制首次会议就在上海举行，实实在在地体现了上海公证行业领会精神、落实措施的“上海速度”。本次会议由上海市新虹桥公证处牵头江苏省无锡市江南公证处、浙江省杭州市东方公证处、安徽省合肥市庐州公证处等四家公证处共同发起，沪苏浙皖三省一市共11家合作制公证处联合参与，旨在探索长三角区域合作制公证机构之间建立常态办证协作机制。

法律服务是公共服务重要一环，承载着确保国家长治久安、社会和谐守信、人民安居乐业的核心功能。长三角城市群各自具有区位优势，应当取长补短、优势互补，通过建立统一的标准体系，以标准化促进法律服务均等化、普惠化、

协同化、便捷化。长三角区域合作制公证机构办证协作机制是一次很好的尝试与探索。随着这一机制联动作用的充分发挥，区域内的人民群众必将能真正感知到法律服务的可信、温暖、便利。

#### （二）意定监护

2015年4月修正的《中华人民共和国老年人权益保障法》中首次提出了意定监护制度。在该法第二十六条中明确规定：“具备完全民事行为能力的老年人，可以在近亲属或者其他与自己关系密切、愿意承担监护责任的个人、组织中协商确定自己的监护人。监护人在老年人丧失或者部分丧失民事行为能力时，依法承担监护责任”，但由于相关法律规定得过于原则，缺乏操作指导意义。而2017年10月1日《中华人民共和国民法总则》的正式施行，将这种可能变成了现实。《民法总则》第三十三条规定：“具有完全民事行为能力的成年人，可以与其近亲属、其他愿意担任监护人的个人或者组织事先协商，以书面形式确定自己的监护人。协商确定的监护人在该成年人丧失或者部分丧失民事行为能力时，履行监护职责。”根据这项规定，意定监护优于法定监护。从此，意定监护制度逐渐进入人们的视野。

我国已进入老龄社会，加强老年人权益保障和法律服务工作意义重大。意定监护的重要作用在于：确保每一位当事人都能有自己信任的监护人行使监护职责，有力地保障了成年人，特别是老年人丧失或者部分丧失民事行为能力时能够有所养、有所依。

身处中国老龄化程度最高的城市，上海市的公证行业早在2015年就开始接触、研究、实践意定监护公证，至2019年，同类案件的办理量已超过了300件。尽管意定监护公证是一项推出不久的新事物、新制度，但它却满足了当下和未来社会对于养老、就医、人文关怀、抱团互助的迫切需求，因此一经推出，就在全国公证行业引发了强烈反响。全国的公证同行纷至沓来，将先进的办证理念和方法带了回去，使意定监护公证的办理遍布各地，形成了新的业务突破口。在此基础上，上海市公证协会又综合现有法律规定和行业最佳实践，制定颁布了《关于本市公证机构办理涉意定监护公证的指导意见（一）》，以协会文件的形式统一了意定监护公证的标准，确保了公证的质量。



← 2019年11月29日，虹口公证处举行公证开放日活动，处主任祝维君向参观人士介绍公证处情况。

### （三）司法辅助

一直以来，公证被视为一项民事司法的辅助性制度，但是随着公证改革的不断深入，公证制度已不仅仅局限于民事司法的辅助者，更逐渐成为多元纠纷解决机制中的一个重要组成部分，并在一定程度上起到“替代诉讼”的作用。

从2014年开始，普陀公证处就开始与普陀法院在全国试水首推诉讼与公证对接。2015年6月和2016年4月，普陀公证处与普陀法院先后两次签订《诉讼公证调解对接试行》和《公证与诉讼对接合作协议》，在法院导诉台设立公证咨询窗口，共同在法院诉讼服务中心设立“诉讼与公证对接工作室”，公证处派驻四名人员入驻法院诉讼服务中心，对家事纠纷案件，在法院立案庭初步审查后，通过诉调中心移交工作室进行调解。经调解达成协议的，由公证处出具相应公证文书，此类案件不再进入诉讼程序，实现公证替代诉讼的作用。对当事人未能达成协议或无法在公证程序中解决的案件，由公证机构出具含有相关法律事实和争议焦点的公证法律意见书，将相关案件材料通过诉调中心退还法院立案，法院原则上不再进行调解，实现了公证提供司法辅助的作用。

公证积极主动参与司法辅助的重要意义在于：一是探索建立了家事领域公证程序前置制度，切实减轻法院审判负担。二是建立诉讼与公证对接专门工作室，从公证调解、委托调查、合理分流等方面开展了公证与法院在家事案件方面的联动。三是建立信息共享和业务协作机制。通过建立定期联络制度，公证在实现为法院“减负”的同时，也可向法院查阅婚姻家庭、继承纠纷案件、特别程序案件等的裁判文书，并在公证债权文书的执行上获得更多的司法支持。四是主动降低公证费用，

节省纠纷解决成本。诉讼与公证对接机制运行后，公证处主动回应当事人反映的公证收费问题，对符合法律援助条件的或有其他特殊困难的当事人办理继承权公证的，予以不同程度的费用减免，并将办结期限缩短至20个工作日内，此举既有效缩短诉讼周期，又降低当事人的纠纷解决成本。

公证程序前置，促进了矛盾纠纷的多元化解，缓解了法院“案多人少”的压力。自开展公证与诉讼对接工作以来，普陀法院同期继承案件下降80%左右，因诉调而发生的信访、再审案件明显下降，取得了良好的效果，也为全国其他地区提供了可资借鉴的标准模板。

## 四、结语

恢复重建四十余年来，从涉外公证到不动产公证，从服务世博到服务进博，从遗嘱“双免”到意定监护，上海公证始终走在全国同行的前列，发挥着先行者和排头兵的引领作用。当前，公证行业正面临以体制机制改革和业务转型为核心的重要机遇期，如何切实提高服务水平和群众满意度无疑将直接决定未来整个行业的发展走势。标准化，是一个组织发展到一定形态后的必然选择。标准为质量设定目标，质量检验标准成果，而高质量又是品牌价值的基础。品牌效应是一个长期的积累过程，标准的持续改进为这一过程提供了支撑，使质量特性持续保持与时俱进的状态。相信上海市公证行业的标准化也能够为公证这一古老行业不断注入新的发展原动力，在新时代中塑造出更好的“金字招牌”。

（本文作者系上海道客网络科技有限公司政府事务和公共关系总监）

# 智慧公证打响上海公证信息化品牌<sup>1</sup>

◎ 蔡煜

2017年以来，上海市司法局认真贯彻落实全国公证工作会议精神和按照司法部《“数字法治、智慧司法”信息化体系建设指导意见》《关于印发〈全国公证行业信息化建设工作推进方案〉的通知》要求，全力推进“智慧公证”专项信息化建设工程。在2018年7月法制日报社举办的全国政法智能化建设研讨会上，上海市司法局的“智慧公证”项目成功入选“智慧司法”十大创新案例，2018年7月6日上海市司法局印发《关于印发“智慧公证”信息化工程全市推进实施方案的通知》，2019年1月1日，“智慧公证”办证平台在全市试运行，目前运行平稳，取得阶段性成果。

## 一、项目简介

上海市司法局“智慧公证”项目是为公证行业适应新形势、新发展要求，满足司法行政机关监管需求，运用赋码监管技术手段对办证全程进行自动留痕，实现全程实时技术监管、数据监管；满足公证行业智能办证、高效办证、自动查证的需求，运用技术手段提升行业公信力，打造公证行业

核心竞争力；满足办证用户便捷办证、快速办证的服务需求，实现足不出户的互联网公证、一键用证核验的良好用户体验。

上海公证行业坚持以人民为中心的发展思想，通过用现代化高科技，以信息化推进规范建设，以智能化提高服务水平，以科技化提升行业效能，来不断满足人民群众对公证服务的新期待、新要求，不断提升群众的满意度与获得感。

## 二、解决五大难题

### （一）老百姓办证效率低、服务体验差

随着社会经济的持续发展，人民群众的法律意识日益提高，公证行业受体制影响还是使用原有的业务流程解决问题，服务体系不灵活，公证行业的现状已无法满足人民群众日益增长的公证服务需求。

从公证行业满意度测评等情况分析来看，公证行业服务态度仍存在改进的空间。公证作为一种服务型行业，应该以市场和用户为第一导向。但因公证服务能力不足、个别公证人员主观认识不足等方面问题，公证行业满意度还有待于进



◀ 2019年9月27日，上海市司法局公管处处长张承斌等一行赴虹口公证处走访调研。

1.本报告内容系根据上海市司法局有关材料、文件整理。

→2019年12月5日,杨浦公证处获批“上海市家事公证服务品牌示范机构”,早在2013年就率全国之先成立“蔡煜工作室”,将公证调解引入家事,平和化解家庭矛盾和纠纷。



一步提高。

## (二) 证多人少

本市公证行业整体处于“证多人少”状态,以2016年为例,上海市全市399名公证员全年处理635389件案件,全年人均办理1592件案件。

在有限的人员配置下,不少公证机构内部分工不明确、不科学,公证员与公证员助理未能完全有效配合,造成“事事都需公证员亲自办理”的局面,在公证员人数严重不足的情况下,公证机构办案能力严重不足。

在上述情况下,如果公证机构发挥“主观能动”,又易引发“滥用公证员助理”的情况,公证员助理实际处理本应属于公证员的事务,会造成程序违规风险隐患。

## (三) 公证行业规范化程度低

公证业务事项涉及到文书、证照、亲属关系、继承、合同、现场监督、保全证据、婚姻状况等十几个大类、三百多个小类。各事项中具体办理流程不同,不同的大类事项对应不同的业务流程。各公证机构实行的业务流程标准以具体办案流程为准,但是由于公证行业没有标准的业务流程规范,公证办证程序也较为繁琐,公证受理、审查核实、出证审批、立卷归档、争议处理、责任追究等各个环节,司法行政机关尚难完全实现有效监督管理,这就不仅降低了公证的效率,而且不利于提高公证质量。

## (四) 监管乏力

公证行业的监管除了内部自律管理之外,缺乏更高效率的外部监管。公证行业的监管工作大多集中在处理事后复查、投诉,对公证业务事前、事中监管乏力,缺少高效监管手段。

公证业务监管乏力的原因主要有四个:

一是司法行政机关监管力量不足。

二是司法行政机关缺乏对公证的办证地点和场所、特别是外出办证地点的有效核验监管。

三是对非公证员办证缺乏身份核验识别的监督管理。

四是司法行政机关、公证处缺乏对案件所涉证明材料、陈述、证言真伪进行核实的有效技术手段。

## (五) 公证员查证难



↑2019年7月15日,徐汇公证处迁新址,优化服务环境,为当事人提供标准化、智能化、信息化公证服务。



↑2014年12月16日，嘉定公证处召开公证服务标准化动员培训大会。

根据调研显示，公证员在执业办证过程中的核实权缺乏有效制度保障。按照《中华人民共和国公证法》与有关办证规则规定，公证机构需要对事项中相关证明材料与当事人陈述进行合理、必要的核实，但是因为没有设立统一的查证规范和标准，司法行政机关也未建设统一的查证中心，造成许多查证工作难以高效完成，甚至无法完成，严重影响行业的健康发展。

## 三、项目成效

### （一）辅助智能办证，便捷更高效

智慧公证借助智能科技力量，积极开展网上和智能办理公证业务，初步实现了让“信息多跑腿，群众少跑路、不跑路”，提供了更加便捷、高效的公证法律服务。

#### 1. 服务百姓，智能高效

上海市司法局为智慧公证项目配套研制了智慧公证一体机，这台“智能办证机”包含了当事人信息自动录入、身份证信息自动核查、人证自动比对、公证文书自动生成等自动辅助办证功能。

“智能办证机”内置前后双路 1080P 全程留痕。前后各一颗高清摄像头，用于采集申请人及公证员画面，前后各一颗人脸认证镜头，用于人证对比认证。机器内集成例如插卡式身份证读卡设备，公安部在线认证支持，内置指纹对比识别，支持人脸对比认证。双 CPU 平台支持，业务及音

视频处理都两不误，专业 DSP 处理芯片，同时支持 3 路 1080P 编码，5 路流媒体处理，为人脸识别、指纹识别、人证对比、语音识别提供服务支撑。

通过“智能办证机”，当事人和公证员可以实现双向信息有效互动，让公证员从繁琐的程序化事务中解放出来，用技术手段解决“证多人少”问题，办证效率也得到提高。

通过智能一体化办证平台与智慧公证一体机的无缝对接，只需按照公证业务标准流程操作，就可以轻松完成公证业务。

### 2. 标准代替行规，稳定更规范

本市公证行业此前没有完善的全市统一的业务标准，只有长期实践形成的行规，不同公证机构对同一类公证业务办理中的流程、要求都可能会有不同。这种状况，不仅不利于公证办理业务水平的提升，还使得老百姓不清楚里面的门道，容易引发不理解、甚至纠纷。

上海市司法局组织牵头上海市公证协会，总结了上海公证行业多年来的经验，制定了 180 个《公证办理业务手册》和 180 个《公证办理申请指南》。超千万字的手册为流程、材料、收费、询问、核查、审批六个业务拟定了严格的标准，还有 400 余份文书模板供公证员和当事人参考，以确保智慧公证全过程标准化。

一体化智能办证平台根据手册严格设定业务流程、材料要求、文书模板，规范公证办证业务全流程。

对公证员来说，根据《业务手册》设定的智能办证系统办证，能够降低工作失误率、提高工作效率，促进行业向更稳定更规范的方向发展。对老百姓来说，《申请指南》能够帮助他们了解、理清公证业务办证流程，在前期准备和办证过程中节省大量时间。

### 3. 服务和监管相融的一体化智能办证平台

智慧公证一体化智能办证平台依托“赋码监管体系”为核心，建立了包括公证员身份验证、受理登记、人证对比、受理审核、谈话笔录、风险告知、材料管理、财务管理、电子支付、文书管理、电子卷宗、翻译管理、外出办证等 20 个模块 98 项功能，包含了当事人信息自动录入、身份证信息自动核查、信用信息自动查询、人证自动比对、公证文书自动生成、证照信息自动查证、音视频自动留痕、谈话笔录

自动转录、收费清单自动生成、公证文书自动翻译、快递跟踪自动确认、电子卷宗自动生成等 12 项自动辅助办证功能。

智慧公证一体化智能办证平台集成了上海市公证协会总结的超千万字的公证业务行业标准，满足公证行业监管、流程管理、数据归集需求的同时，提高了公证员办证效率，提高了群众办证体验。

智慧公证一体化智能办证平台以全国首创的“赋码监管体系”为核心，首个服务和监管相融合的平台，实现了公证业务的全流程监管，对公证业务中的重点事项、审批流程、询问笔录、收费管理、文书质量、办理期限、外出办证、卷宗质量等 8 个业务质量进行全过程留痕监管。以信息化办证手段进行辅助，配合赋码监管、全程留痕，对整个办证过程尤其是流程中重点关键环节实施自动监管，确保各项业务的规范、可溯。

### （二）建立统一查证中心：根治“查证难”

智慧公证项目按照司法部“五库四系统”建设要求及“全面覆盖、实时交换、技术管控、数据驱动”的理念，努力发掘上海公证行业特色，突破机构、地域限制，建立了全国第一个公证行业统一查证中心。

#### 1. 统一归集查证数据，统一提供查证服务

为了保障公证员的调查权，确保公证文书的真实有效，上海市司法局建立了统一的查证平台，对接外部查证系统、归集外部查证的数据便于公证员进行统一查证。

智慧公证查证重视是全国第一个与公安部达成战略协议的行业应用，实现了对各外部查证接口汇总管理，向公证员对所办公证事项提供统一的查询端口。

查证中心与公安、司法行政、法院、卫生、民政、教委、人社、知识产权、工商、不动产、档案局、税务、发改委、银行、外办等 15 家政府机构初步实现数据共享互联。公安出入信息、人证核验（人脸识别、指纹识别）、身份信息（居住证、临时身份证、居民身份证）、户籍信息（出生、死亡、亲属关系）、婚史信息、结婚证、离婚证、离婚协议、收养信息、学历信息 / 毕业证、学位证书等核查数据可以通过赋码一键查询，确保信息保密，同时也提高了公证行业的效率。

在方便公证员查证工作的同时，司法行政机关也能核实



↑ 2020年2月27日，金山公证处副主任吴冬艳、书记徐洪，公证员董洋及公证处助理共同讨论关于编写涉企公证办理指南电子书。

公证业务核实工作的合法有效性，检查公证业务质量。

#### 2. 规范查证，以案查证

智慧公证在不同的办证环节，实现自动化比对、智能化查证、全过程留痕的技术手段，减少查证的繁琐工序，提高办证效率与质量；规范查证过程，以案查证，赋码监管，查证留痕，防止信息泄露，确保公证员规范操作。

#### 3. 指纹识别 + 人脸认证 + 人证对比：智能查证，杜绝假人假证

借助“智能办证机”，前后各一颗高清摄像头和人脸认证镜头，分别用于采集申请人、公证员画面及人证对比认证，打通公安部在线认证支持，结合语音识别技术，内置指纹对比识别（目前指纹识别的准确率接近 100%），实现智能化人证识别，杜绝假人假证。

### （三）全程自动留痕，将公证办成铁证

全程自动留痕系统是通过与智能办证硬件设备的集成及查证中心对接等，在不同的办证环节，实现自动化比对、智能化查证等业务办理全程留痕的自动化体系，旨在实现公证科学化全过程监管。

#### 1. 音视频全程留痕，记录完整过程数据

通过对 200 间办证室进行标准化改造，全部建成自动音视频实时监控的智能办证室，可以对办证过程中的所有视频、音频数据进行实时记录和云端同步。通过 5 路实时音视频 1080P 高清画面，公证年度数据容量可达 2000T，从而

建立了完整的公证过程数据库。

2. 自动办案电子卷宗，公证全程可追溯，数据加密防篡改

上海公证处制定了公证员 Ukey 登录、受理验证、生成核验码、申请表、身份核验这一套完整的公证追溯链，配合赋码监管对每一步进行核验。建立公证区块链，事件实时加密存管于监管平台，防篡改，保障操作合规。公证员的所有操作都会自动生成电子办案卷宗，保障操作记录全程可追溯。

#### （四）构建全国首个法律服务赋码监管体系

赋码监管体系采用公证核验码技术手段，对所有公证业务实行“一案一码”管理模式，完整记录公证业务处理的客观情况，实现公证业务全程留痕、全程可溯；制定公证核验码公开验证规则，允许公证业务当事人、用证相关人通过统一官方途径，进行受理公证机构、人员真伪、过程进度、公证文书核验，实现公证业务阳光化，建立社会监督机制。

##### 1. 一案一码，保密安全

公证核验码赋码监管是上海市司法局为了实现本市各公证处的执业活动进行实时电子监管，对每件案件赋予的标识。每件案件的核验码唯一，即“一案一码”。

该核验码根据密码学及概率学进行加密处理，是公证业务准入门槛的最前沿管控手段。

除了审核监管以外，系统还链接了8个仓库、75个数据集以及1476个数据项，公证员在调取数据时也需要提供案件赋码，杜绝信息泄露。

##### 2. 一步一核验，全流程监管

核验码以对办证流程的每个环节进行双向互通反馈，实现司法行政机关对办证流程全过程的监管。例如，公证员在办案起始阶段，需要通过 Ukey 连接专用设备，核验码对设备及 Ukey 授权。同时，公证员还需进行身份证识别，通过核验码授权返回校验码，方可登录系统进行案件受理，并且在案件办理过程中的每一个环节，都需进行核验码校验，才可进入下一流程。公证员外出办证时，也同样需要核验码授权监管。同时，当事人在进行每一步关键操作，都会收到短信或其他提醒。

#### （五）互联网公证

建立公证行业用户中心，完善的公证行业用户指南，形成完整的公证生态链闭环，通过“智慧公证”App，实现真正的互联网公证，随时随地用证，让群众“一次也不用跑”。

##### 1. 在线公证，足不出户

应用互联网平台，建立互联网在线服务平台，开展网上公证业务办理，实行网上申请、网上受理、网上审核、网上缴费、推行一条龙、一站式便民服务。应用互联网平台，建立互联网在线服务平台，开展网上公证业务办理，实行网上申请、网上受理、网上审核、网上缴费、推行一条龙、一站式便民服务，将公证服务关口前移，切实做好“最多跑一次”公证试点的工作。

##### 2. 实时掌握公证办证动态

人民群众可以通过手机 App，实时掌握公证办证动态，开展掌上公证服务，实现公证咨询、公证预约、公证申请、公证查询等移动便民服务，用证核验，只需一步。

#### （六）公证行业大数据平台

##### 1. 建设公证档案数据中心

由上海市司法局统筹建立全市公证档案数据中心，汇集各类公证业务数据资源，包含了1476个数据项，8个核心仓库，75个数据集，建立强大的大数据应用系统。建立统一公证文书库，统一保存全市公证文书，确保公证文书“一证一码”规范管理，统一提供公证文书核验服务；建立全市统一遗嘱库，完善遗嘱公证备案流程，建立全市共享的关联当事人遗嘱信息档案库，规范遗嘱关联人信息查询服务；建立统一电子卷宗库，完整保存公证业务所有电子卷宗，应用智能识别、大数据技术对电子卷宗进行数据整理，加强标的信息数据挖掘，辅助公证业务质量风险管控，提高公证行业知识储备。建立公证服务查询系统，向用证相关单位开放统一公证查询服务。

智慧公证数据分析系统通过融合所有与公证有关的数据进行应用分析和建模，以数据为核心，针对公证管理业务进行多维度数据分析，并建立公证风险预警分析应用，做到全方位对公证行业进行细粒度监管。

从全局出发，统一规划，利用大数据技术实现基础业务

的资源整合、互联互通、数据共享。

### 2. 大数据宏观分析

通过分析公证行业每年几十万件案件的海量数据，实时把控公证行业动态，挖掘公证行业需求，预测行业趋势，辅助司法行政决策。以公证行业服务质量、法律公正、人群分析、查证需求等实际应用场景为依托，为全市层面及各区分局提供易用的数据计算和分析，研判模型、分析方法和工具，以及智能化的多维分析应用等功能服务。

### 3. 大数据风险预警

通过大数据分析实现对整个公证行业风险防控。监测行业宏观层面和用户、公证员微观层面两个维度的全生命周期数据，建立全方位、动态化、结构化、可视化的行业模型、用户模型和案件模型，及时发现数据异动，对可疑人物和事件及时采取解决措施，让公证黄牛和风险业务无处遁形。

## 四、总结

上海市司法局智慧公证项目以加强行政监管、服务公证行业、便利人民群众为目标和宗旨，坚持“整体布局、统一规划、统一标准、统一实施”的工作原则，推进本市“智慧

公证”建设。

上海市司法局通过制定完善公证行业的行业标准，使上海市司法局智慧公证办证平台成为了全国第一个办证全过程标准化的管理平台。

第一个与公安部达成战略协议的行业应用，实现了对各外部查证接口汇总管理，向公证员对所办公证事项提供统一的查询端口。

配套研制全国首台公证“智能办证机”，缩短老百姓办公证时间。

充分运用大数据等信息技术手段，初步建立了第一个公证行业大数据分析平台，实时掌握公证行业需求和进行风险预警。

以全国首创的“赋码监管体系”为核心，建立了全国第一个集智能办证、查证中心、全维度公证行业数据中心、实时过程电子卷宗、监管和服务相融合的、全过程自动留痕的智能一体的信息化平台。

上海市司法局智慧公证项目实现公证业务办理高效集约化，实现了对公证办理的全过程留痕、全流程监督，有效提升公证服务效能和行业风险防控能力，为公证工作改革发展提供信息化技术保障。

（本文作者系杨浦公证处副主任）



# 公证业务进一步创新拓展

◎ 侯瑞

上海市公证行业在公证行业标准化体系建设中，涌现了一些促进行业的创新实践，在意定监护公证、知识产权公证、区块链公证和司法辅助公证等方面创新了公证业务，更好地满足社会需求，公证行业标准化建设客观上有力地促进了公证业务的进一步创新拓展。

## 一、意定监护公证

随着上海人口结构的老龄化，人们的自我意识得到了提高。个人财富的增加，致使家庭矛盾、利益冲突剧增。法定监护往往无法遵照被监护人的意愿，养老方式逐渐从政府直接干预向尊重自我决定的转变。公证参与老年人意定监护制度的实践是在现有法律制度下的尝试和探索，公证机构也应当积极借鉴世界各国成熟的经验，结合中国社会的实际情况再加上公证实践，完善意定监护公证的制度，为老年人的晚年生活提供法律保障。

意定监护公证充分尊重老年人的意思自治。“让老年人过上有尊严的晚年”是意定监护公证的初衷，让老年人按照自己期盼方式度过晚年生活，意定监护公证服务为实现老年人晚年合法权益提供了法律保障与支持。

意定监护公证更符合中国国情。中国人口众多、基数大，现在社会的发展趋势更是趋于少子化、高龄化、城市化。因此老年人的晚年生活往往孤单又缺少人照顾。在意识清醒时找到监护人，找一个能照顾自己且互相信任的监护人办理意定监护公证，让公证处作为公权力机关进行支撑保障，防止晚年无人照顾的情况发生。

上海市普陀公证处是全国较早开展此类公证业务的公证机构，目前已经积累了近 400 件相关公证案例，相关实践获得全国老龄办、市民政局老龄工作处的肯定，在全国公证行业已经产生示范影响，成年人意定监护类公证服务体系的构建充分展示公证在社会治理中的地位和作用。

从公证机构目前开展的工作来看，此类公证覆盖的人群主要是独居老人、身患重疾的病人、面临婚姻变故一方当事人及对自身生活有明确安排意愿的老年人等。公证对老年人意定监护的介入将以往老年人丧失或部分丧失行为能力后的被动养老状态转换为可预期规划，并可确保按照老年人的意愿实现。同时，可以避免监护制度的不合理使用，对老年人权利给与保障，对监护人的权利明确，避免了相关人员对监护权争议的产生起到了积极作用。

成年人的意定监护，不单纯局限于老年人的养老问题，还针对在婚姻关系中出现危机的成年人、身患疾病的成年人。通过居委会、街道、老年报刊等不同渠道知悉“意定监护”公证的存在，当事人来到公证处咨询相关公证事项。首先，公证处在咨询时便起到负责初步审查的职能，观察沟通了解当事人是否具备清楚表达自身意思的能力。其次，公证处需要对被监护人的诉求、家庭状况、申请意定监护的原因进行了解。随后，公证处与监护人进行谈话，了解监护人的情况、真实想法、与被监护人的关系等基本情况。在交叉谈话中充分了解并尊重双方当事人的意思表示之后，向当事人讲解签订意定监护协议中涉及的相关职能事项，提出是否寻找监督人监督、设定酬金等专业建议。最终，由公证处拟定适合被监护人的专业文书，内容涉及被监护人丧失意思能力之后的人身照顾、医疗救助、财产管理及诉讼代理等事宜，双方在公证处进行明示同意后签订文书。被监护人可在协议中约定生效条件、生效时间、监督人职责、权利救济等问题。

2016 年 10 月 12 日，普陀公证处受理了甲希望通过签订协议指定小儿子乙作为自己的监护人的公证申请，并对办理公证的全过程进行录音录像。首先，承办公证员将意定监护的法律概念、法律意义和法律效果告诉双方，甲明确表示愿意在自己身体健康的情况下指定小儿子乙作为监护人，待自己丧失或者部分丧失民事行为能力时，由乙履行监护职责。

→ 2017年4月7日，上海市第二中级人民法院与上海市闸北公证处共同成立的诉讼与公证协同服务中心正式揭牌。



公证员又向乙告知监护人应当承担的责任，乙明确表示愿意负责父亲将来的生活照管、医疗救治、财产管理、维权诉讼和死亡丧葬等事务。随后，公证员向甲乙双方告知了意定监护的生效条件、监护人的职责范围、监护的具体事项、意定监护的撤销、意定监护协议的保密、查询等内容。公证员对协议内容进行审查后，甲、乙双方现场签字捺印。承办公证员于公证书出具当日，将意定监护协议上传至全国公证管理系统进行备案。2017年12月，司法部将此案例作为公证指导性案例，向全国公证机构介绍、推广。该案例所形成的文书格式、流程规则将成为中国公证行业办理意定监护公证复制推广的范本。

## 二、知识产权公证

习近平总书记在党的十九大报告中指出，要“倡导创新文化，强化知识产权创造、保护、运用”。加强知识产权保护是完善产权保护制度最重要的内容，也是提高我国经济竞争力的最大激励。上海市东方公证处近年来致力于知识产权

的保护，所出具的公证文书在知识产权保护的司法实践中得到了广泛的应用，尤其是2016年至2019年期间，最高人民法院先后审理的两起在国内外均具有重大影响力的涉外知识产权大案：一是涉及美国篮球明星迈克尔·乔丹的“乔丹”商标争议行政纠纷案，一是最高人民法院知识产权法庭的第一案——法国瓦莱奥公司诉卢卡斯公司等侵害发明专利权纠纷案。这两起大案中，所涉及的公证证据主要都是由上海市东方公证处办理的。这两起知识产权大案也表明，公证所起到的作用与意义正在逐渐超越公证自身。无论是“乔丹案”中的社会调查活动公证保全、还是瓦莱奥公司案中持续长达四年的全方位公证保全证据活动都充分表明，公证活动正在对知识产权保护和司法公正产生着积极和重要的影响。

本市徐汇、长宁等公证处，也认真贯彻执行《关于充分发挥公证职能作用加强公证服务知识产权保护工作的通知》（司发〔2017〕7号）精神，围绕知识产权创造设立、运用流转、权利救济、纠纷解决等环节，不断创新公证法律服务方式，充分发挥公证保护知识产权的职能作用，实现了知识产权类公证法律服务的较快发展，取得了较好的成绩。

## 三、区块链公证

区块链作为“价值互联网”的重要基础设施，正在引领全球新一轮技术变革和产业变革，成为技术创新和模式创新的“策源地”。

上海市徐汇公证处于2019年推出“汇存”区块链存证平台，该平台由徐汇公证处与北京众享比特科技有限公司于2019年12月合作开发完成。该平台从三个方面探讨了区块链技术在公证领域的应用：解决真实、客观的问题；技术上的确保；程序设计上的确保。区块链技术能够保证数据上链后的防篡改和真实性问题，但不能保证原始上链数据的真实性，而公证能够解决原始数据真实客观的问题。

“汇存”区块链存证平台对这三个手段进行了形象化的阐释，具有随时随地留存照片、视频等证据的功能，较传统保全方式有极高的便捷性，所存证据的哈希同步保存于区块链的多个节点，保证了所存证据的不可篡改。

“汇存”区块链存证平台具有以下几个显著特点：“汇存”是由徐汇公证处与众享比特全新打造的专有的链。“汇存”保证数据实时上传，从技术上进一步确保数据的真实客观性。另外，通过“汇存”平台存储的证据也会就合法性、关联性、真实性得到公证机构的二次审查并出具公证书，为当事人维

权提供有力支持。“汇存”实行用户邀请注册制，非开放注册，从程序设计上进一步确保数据真实客观性。

### 四、司法辅助公证

随着最高人民法院发布《关于人民法院进一步深化多元化纠纷解决机制改革的意见》，司法部、最高人民法院下发《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》，各地公证机构与法院的对接工作也开始逐步展开。本市东方、闸北等公证处深度参与司法辅助，进行了有益的探索和创新。

上海市东方公证处与上海市第三中级人民法院签署了《建立诉讼与非诉讼相衔接多元化纠纷解决机制对接协议》，明确了由公证机构协助人民法院做好送达工作，化解纠纷。协议签署之后，东方公证处与法院精准对接，助力攻坚，为深化公证参与司法辅助事务开展了各项举措，积极推进公证参与人民法院司法辅助事务试点工作，持续深化与一中、二



← 2020年1月17日，上海市徐汇公证处“汇存”区块链电子数据存储平台发布会顺利举行。



中、三中、铁路运输法院的多元化纠纷解决机制合作；大力推进与三中全会的委托送达合作，截止至2019年9月15日，已收到法院委托送达案件269件，送达成功率达高达60%以上。

上海市闸北公证处则与上海市第二中级人民法院签署了《关于纠纷多元解决机制的对接协议》，围绕预防纠纷、减少诉讼，共同推动多元化解决机制改革目标，联手合作，充分发挥诉讼与公证两者的优势互补作用，创设诉讼和公证协同服务机制。双方就贯彻落实对接协议进行多次业务磋商，并对协议框架下的若干工作要点达成共识：

（一）设立“诉讼与公证协同服务中心”：二中院与闸北公证处合作正式启动全市首家协同服务中心，由闸北公证处指派具有丰富经验的公证人员在协同服务中心值班，负责各项工作的具体实施，提供“一站式”服务。

（二）协同服务范围：家事类财产纠纷案件调解；诉讼材料、文书的送达，主要是针对EMS未能送达案件的直接送达，现阶段限于上海市区；证据保全公证，主要对涉及被保全或被执行财产的状况进行公证，并以公证文书形式形成相关证据；赋予强制执行效力公证债权文书的执行。

（三）对接流程：公证处工作人员在协同服务中心的公证咨询窗口解答当事人与公证相关的咨询、直接分流可调解家事类案件，由公证人员进行诉前调解，当事人达成调解协议的，由闸北公证处出具公证书并书面通知二中院；当事人未能达成协议的，由闸北公证处出具具有相关法律事实和争议梳理的公证法律意见书，并将相关案件材料移交给二中院。

（四）信息共享：二中院在案件审理过程中，可向闸北公证处查询公证遗嘱信息、医学死亡证明档案信息（限被继承人在本市死亡）、婚姻登记档案信息；闸北公证处因办理公证需要，可向二中院查阅婚姻家庭、继承纠纷，宣告失踪、宣告死亡，认定公民无民事行为能力、限制民事行为能力等案件的裁判文书；双方建立公证案卷和相应裁判案卷查阅快速通道，以及相关业务信息通报机制；建立专人查询机制。有关查询信息一般在提供方接到查询要求后三个工作日内向对方提供。

（五）协调相关费用收取标准：闸北公证处办理的上述案件，根据有关部门确定的公证服务收费标准确定收费，但符合法律援助条件或有其他特殊困难的，参照诉调案件收费标准予以减免；闸北公证处调解不成的案件，一般不收取费用。

（六）例会制度：建立健全例会制度，一般每季度召开一次例会，通报协同服务工作情况，及时处理工作中遇到的问题，适时总结工作经验。定期对诉讼与公证协同服务工作情况进行评估，评估结果应形成书面报告，用以指导工作，推动诉讼与非诉讼相辅相成的纠纷解决机制的完善和创新。

## 五、家事公证

家是最小国，国是千万家。家庭和睦是社会和谐的细胞，随着法治意识深入人心，公证越来越多的成为老百姓解决家庭矛盾、构建和谐家庭的有效手段之一。

长期以来，上海市杨浦公证处致力于家事领域的公证法



◀2020年3月5日，闵行公证处在做好疫情防控工作的同时，副主任孙洪斌带队组织志愿者奔赴马新村农业种植基地开展公益助农活动。



← 奉贤公证处在接待大厅张贴实行市场调节价的公证服务项目目录和收费标准。

律服务，积极发挥公证服务民生的社会效能，保障公民合法权益、调解家庭矛盾纠纷、宣传法治意识、展示公证为民，在家事公证服务方面创新之举颇多：

（一）搭建家事公证服务平台。杨浦公证处于2019年10月整合成立了家事法律服务中心，集中优势公证法律服务专业力量，聚焦家事服务，打造家事服务品牌。围绕人民群众方方面面的家庭事务，发挥公证监督、证明、沟通、服务的职能优势，创新法律服务手段，优化司法资源配置，为老百姓处理解决家庭纠纷提供更多新方案，促进稳定和谐家庭关系的构建。

（二）探索家事公证服务模式。杨浦公证处率全国之先成立“蔡煜工作室”，将公证调解引入家事，平和化解家庭矛盾和纠纷。数年来，由点及面，调解员逐步实现从蔡煜扩大到该处其他公证员，为公证参与社会治理创新进行了有益探索。

（三）提升家事公证服务质效。杨浦公证处倾尽全力清零积案，建章立制、自我加压，不断提速增效遗嘱公证办理。为切实开展并发挥好免费遗嘱公证这项便民服务，集全处之力进行了遗嘱公证“清库存”阶段性突击工作，取得了显著社会效益，并在此基础上进一步自我加压遗嘱公证受理时限，打造全市公证行业内领先的“杨浦速度”。

（四）创新家事公证服务内容。杨浦公证处涉老公证服务特色鲜明，敬老爱老见于行动，为老服务常做常新。为百岁老人上门办证、为全盲、听力残疾等老人提供服务，深入

街道、社区、老干部局、睦邻法治服务中心开展公证普法，为上海市老龄委主办的普法活动提供讲座，为杨浦区计生特殊家庭法律援助项目提供多场讲座，不仅获得了《新民晚报》等媒体的关注，更赢得了老年群体的高度评价。

（五）拓展涉外家事公证服务。杨浦公证处积极探索涉外公证领域，不断积累办证经验和成果，熟练掌握涉外公证事宜的相关法律适用，准确理解当事人诉求，高效沟通、及时服务，解决疑难复杂案件，开创了境内公证法律意见书被境外法院在审理中国公民境外遗产继承的新型复杂案件中运用的全国先例。

（六）深化家事公证理论研究。杨浦公证处坚持理论与实务并举，加强研究和探讨。一方面，该处公证员在《中国公证》等权威性刊物上刊登多篇家事类公证相关论著；课题报告《台湾居民在大陆遗产继承公证办证规则研究》获得民政部“海峡两岸婚姻家庭政策理论研究二等奖”。另一方面，该处公证员积极亮相广播媒体，宣讲各类家事公证相关法律知识，将实践和研究成果惠及大众。与此同时，该处不断重视和加强微信平台等新媒体的宣传效用，通过增加模块、丰富内容，让公证法律服务进一步增进人民福祉。

## 六、服务三农

农业农村农民问题是关系国计民生的根本性问题。实施乡村振兴战略，是解决人民日益增长的美好生活需要和不平

衡不充分的发展之间矛盾的必然要求，是实现“两个一百年”奋斗目标的必然要求，是实现全体人民共同富裕的必然要求。

公证制度作为一项预防性的司法证明制度，具有服务、沟通、证明、监督的功能，在维护市场经济秩序、保障和实现公民权益、促进对外开放、加强社会诚信建设等方面具有独特优势。

随着当前国家在“三农”领域工作的推进，农村经济结构的变化、农业产业结构的调整和农村社会事务的发展，也需要公证法律服务全方位、多角度、深层次地介入与跟进，通过公证独特的职能优势，为国家“三农”工作的攻坚克难保驾护航。

2018年8月，上海市司法局会同上海市农业委员会印发《关于充分发挥公证职能作用服务“三农”领域工作的实施意见》，上海市闵行公证处贯彻文件精神，从乡村到社区，从助力“城中村”改造到倾听“儿女情长”、走进“家长里短”，用实际行动服务“三农”发展，目前主要形成了以下做法：

（一）与司法所开展积极合作，构建区、街镇、村居委三级公证便民服务网络，开通便民法律服务绿色通道，方便村、居民办理公证。公证法律服务向基层农村延伸，深入村居，服务农户，主动把公证法律服务重心转移到为“三农”服务工作上。

（二）在农村城镇化建设方面，公证处积极发挥公证职能优势，为动拆迁项目办理抽签、摇号选房的现场监督等公证服务，切实保障各项活动过程公正、公开、公平进行。

（三）在土地征收过程中，公证处对房屋及附属物的现



↑ 2019年8月，奉贤公证处公证员朱伟与调查取证部部长张火龙应邀参加奉贤广播电台“法润贤城”节目。

状依法采取拍照或摄像等保全措施，客观、全面地记录被拆迁房屋的现场状况，同时对于房屋内财产的数量清点造册过程进行全程监督，依法保障被征收各方主体的合法权益。

同时，闵行公证处还依法依规做好其他三农领域公证服务，如证明村民持股股权的转让及归属的股权类公证、确保家庭财产传承并能有效避免纠纷的遗嘱公证、确保遗产顺利承继的继承公证等。

在工作实践中，闵行公证处注重服务体系及制度规范的建立，着力构建专业、高效、便民服务模式，为区属街镇司法所提供常年驻点服务，定期前往村居委提供公证法律知识宣讲，建立预约制度、应急预案制度等，赢得了各方的称赞与好评，取得了良好社会反响。

（本文作者系宝山公证处公证员）



# 公证为民服务进一步便捷

◎ 汪国标

公证制度作为我国司法制度的重要组成部分，是存在于公民自治和司法审判之间重要法律活动，既承担了一定内容的社会自治和管理工作，也在一定内容上协助司法治理。公证为民服务是中国特色社会主义司法实践的重要内容，关系到人民对社会法治的满意度和社会法律服务的获得感，而公证为民服务的进一步便捷，是公证工作的重要内容之一，也是我国公证制度改革和发展的重要标准之一。为此，我们希望通过总结一些上海公证行业在为民服务进一步便捷上所实践的内容，总结经验并发现问题，进一步提升服务能力和服务水平。

## 一、公证为民服务的初心

### （一）公证服务的宗旨

在我国，公证是一项公益性的法律服务活动，公证为民是公证事业的宗旨，这与“坚持以人为本，执政为民，始终保持同人民群众的血肉联系”新形势下走群众路线是保持一致的。公证制度作为法律制度的重要组成部分，服务、沟通、证明、监督的职能作用决定了公证必须紧密系群众，以满足

社会需求为己任。

上海作为国家科创中心、金融中心和航运中心，社会对法律服务的需求是非常大，公证作为法律服务的组成部分，首先应当建立起为民服务的使命感和责任感，积极参与上海的建设，为经济发展和人民生活提供帮助和服务；其次，应当认真做好需求的调研，针对人民需求调整服务内容和方式，传统的公证内容相对固定，而面对新时代新形势，公证的服务内容和方式应当更加贴近新时代需求；最后，应当做好公证服务的质量与便捷性之间的平衡，公证服务质量是公证服务的生命线，不能有丝毫的放松，而在坚持质量的基础上，我们需要进一步提升人民的服务体验，进一步提升服务的便捷性。

### （二）公证服务质量与便捷性的平衡

近年来，为提高公证质量，加强公证管理，公证行业在司法管理部门、公证协会的指导下，积极开展质量整顿和检查，同时加强了公证办证流程、审批流程的监管力度和要求，公证质量得到了显著的提升，但与此同时，由于一些办证流程的要求，也导致了公证效率的降低，人民群众日益增长的公证需求没有得到及时、高效的满足。



← 2018年3月5日，新黄浦公证处与老西门街道共同开展了主题为“春风暖西门 志愿在行动”的学雷锋志愿服务活动，公证员为市民群众提供公证咨询。



← 2019年9月26日，东方公证处与浦东法院自贸区法庭签署《公证服务合作备忘录》，副主任吴郁率队赴自贸区法庭参观学习。

当前,改革进入新时期,全国各地都在积极“放管服”改革,探索如何进一步通过简政放权、放管结合来优化政府的公共服务,为促进就业创业降门槛,为各类市场主体减负担,为激发有效投资拓空间,为公平营商创条件,为群众办事生活增便利。公证作为服务百姓民生的一项公共法律服务,关系着众多人民群众、企事业单位的日常生活、经营,公证机构同样需要积极进行“放管服”改革,积极改变传统的朝南坐的官本位办证模式,向司法体制改革看齐,服务营商服务百姓。与此同时,随着社会形势的变化和技术的成熟,一些更加便捷的公证服务方式在全国范围内铺开,网上办证、“最多跑一次”、“一次都不跑”等服务形式越来越受到人民的喜爱。

因此,面对新时代新形势,上海公证行业始终严格执行服务规范和标准,同时不断优化服务的便捷性,始终将人民群众的实际需求作为工作的初心和使命。

### (三) 便捷性是公证为民的体现之一

公证为民服务是公证行业的初心,而服务的便捷性则是这一初心的体现之一,只有让公证服务真正便捷化,才能让人民群众从公证法律服务中有获得感。

公证的便捷性不仅仅体现在可获得公证服务的便捷程度,还同时体现在公证咨询的多渠道、公证服务内容的个性化丰富性、公证服务标准的可视化、公证文书领取的便捷性等诸多方面。而这些便捷化的举措,都需要有一定的制度支持和保障,其中有很大的程度取决于服务标准的制定。

## 二、标准化服务的目标之一——便捷

公证服务的标准化制定,公证服务流程进一步规范,服务质量不断提升,公证人员办证行为进一步规范,办证质量不断提升,积极推进“智慧公证”建设,与上海市“一网通办”对接,提出103项“最多跑一次”公证服务,实现“申请材料清单制”,公证服务效率得到提高,办证时间明显缩短,极大地方便了当事人申办公证。这些都是标准化工作的初衷,也是标准化工作带来的良好效果,而在这些服务建设中,服务的便捷性始终都是一个重要的主题内容。

标准化工作是为了让提供和接受公证服务更便捷。这主要体现在公证行业服务提供标准体系建设上,标准化的行业和业务服务提供规范、服务与质量控制规范、行业运行规范、服务评价与改进标准,让提供公证服务和接受服务都有规范可以依循,让公证的当事人和公证行业的从业人员都能够在标准化规范下快速的定位和处理公证事务。

## 三、上海公证如何提升公证服务便捷性

目前上海已经建立线上线下覆盖全市的公证服务体系,线上有“12348上海法网”平台、市政府“一网通办”平台和公证机构的微信公众号等途径,线下有全市22家公证机构40多个服务场所、全市司法行政服务中心公证接待窗口、



↑ 2019年春节后首个工作日，东方公证处公证员办理公证井然有序。

社区公证联络员等渠道，极大地方便当事人咨询和申办公证业务。行业推出的“最多跑一次”公证服务和“上门服务”等措施，进一步提升了公证服务的便捷化，促进公证服务更加便民利民、促进上海营商环境更加优化。

#### （一）全市公证机构部署和窗口服务

根据上海市司法局《关于本市执业公证机构及其公证员的公告》显示，截至2020年3月26日，上海市共有执业公证机构23家，共有办公场所（接待室、窗口）58处，覆盖全市所有区，共有公证员434名。

目前上海市的公证机构主要以行政区划为分布依据，每个区有至少一家公证机构，一些区进行行政区划调整后公证机构仍在原址办公，市区的公证机构相对集中，一些行政区域较大的区的公证机构有服务郊区的接待室或窗口，提供公证服务的窗口分布较为广泛，但由于公证员的数量

较少，相对上海市城市人口的比例来说公证服务的能力还是有待提升的。

上海公证行业的窗口单位，常年争创文明窗口，是上海司法行政系统服务人民群众的一线，也是公证行业对外的服务的主要通道。为便捷服务人民群众，本市一些公证机构实行窗口全年无休，一些公证机构周末只休息一天，最大程度上满足人民群众的公证需求。公证协会对公证机构窗口建设进行指导，要求机构对窗口服务进行标准化建设和评价。

#### （二）互联网

上海市通过12348法网（<http://sh.12348.gov.cn>），实现全市22家公证机构一网通办，当事人可选择任意一家公证机构完成网上咨询、网上申请、线上提交相关材料。接到12348法网服务需求的公证机构将在一个工作日内予以答复，如符合办证要求，即可获得线下快速办理、邮寄送达等“最

多跑一次”便捷服务。其他公证事项也可进行在线咨询了解线下办理流程。

互联网作为标准化应用最为便捷的场景，上海公证行业通过接入智慧公证系统等方式，加快公证在互联网场景下的应用，进一步将公证服务便捷化、联网化、智能化。

### （三）12348 公共法律服务服务热线

上海 12348 公共法律服务服务热线是上海市司法局搭建的全市统一的公共法律服务热线，主要是面向广大群众提供法律咨询、行政审批办事和司法考试咨询、公证咨询、上海市监狱管理局狱务公开、上海市戒毒管理局所务公开、上海市社区矫正管理局执法公开。

公证咨询作为 12348 公共法律服务服务热线的重要内容之一，至 2017 年 11 月 28 日上线以来，至 2019 年 12 月 31 日，公证咨询总接听量为 180713 人次，日均接听量约 350 人次，接通率在 99% 以上，其中满意率在 90% 以上。12348 热线为人民群众获得公证咨询服务提供了便捷的途径。

### （四）最多跑一次和一次都不跑试点

办理公证“一次都不跑”服务是本市“智慧公证”项目在互联网领域的延伸和拓展，是“上海公证”服务品牌建设

的重要组成部分，是公证领域“放管服”以及公证便民为民服务理念在具体公证事务落实中的体现。本市公证行业在严格遵守公证业务规范、确保公证质量的前提下，根据不同的公证事项实施有针对性的繁简分离，对事实清楚、法律关系相对简单的公证事项，在当事人提交的证明材料符合真实合法要求时，优化公证程序，提高服务效率的便民举措。

在“最多跑一次”公证服务涉及的 26 类共 103 个公证事项的基础上，其中可以由当事人全程网上申请办理，公证机构提供提取证明材料原件服务和公证书寄递服务的“一次都不跑”公证项目 91 个，东方、徐汇、杨浦、长宁、新虹桥、张江等六家公证处作为首批试点公证处的先行先试工作，试点单位在开展试点工作后，及时将疑点、难点、建设意见反馈至协会，由协会统筹后组织力量攻坚克难，进一步完善、细化办理公证“一次都不跑”的流程和规范，并进一步扩大试点实施范围，丰富办理公证“一次都不跑”服务内容，进一步加快行业信息化、标准化建设，积极响应市政府“一网通办”工作要求。

（本文作者系东方公证处公证员）



← 2020年3月5日，东方公证处团总支与东王居委会联合开展了一次特殊的学雷锋活动，将志愿服务的精神与专业结合，延伸至社区。

# 公证文书质量的标准化控制

◎ 周贤春



2019年8月28日，各界代表们在杨浦公证处主任邵国荣、副主任蔡煜的陪同下，参观并了解了公证办理的各个环节，现场体验人脸识别、智慧公证操作系统、观看公证书制作过程等，真切地全方位感受了公证。

公证书是公证活动的直观反映，是公证机构承担服务、沟通、证明和监督基本职能的真实记录。近年来，上海公证行业每年出具 50 余万件公证书，涉及近 500 个各类具体公证事项和公证事务。不断控制和提高公证书质量是上海公证行业坚持不变的执业要求。近年来，我们将标准化方法引入到公证书质量管理的过程中，由行业牵头，形成了公证书质量标准规划、质量控制监管和质量反馈改进的标准化工作机制，对改进上海公证书质量起到了积极作用。

## 一、公证书质量控制的标准化规划

公证质量是公证工作的生命线，是公证公信力的重要标志，是衡量公证员执业修养、纪律观念、规矩意识、务实担当的重要尺度和标准，是公证行业整体精神面貌、服务态度、工作水平、办事效率的综合反映，直接与广大企业的经营、市民的工作、生活密切相关。公证行业作为公证质量控制的

当然主体，始终将对公证书质量的控制作为业务监督的重点工作。

### （一）充分准备

2013 年 6 月，“公证行业服务标准化试点”列入上海市 2013 年第一批社会管理和公共服务标准化试点项目计划清单到 2015 年 10 月上海市公证协会承担的该试点项目通过了市质监局专家组的验收，上海公证行业形成基本服务标准体系，为公证业务质量标准的制定奠定了保障基础。

2016 年 6 月，国家标准委办公室发文将“上海市公证行业服务标准化”列为第三批国家级社会管理和公共服务综合标准化试点项目后，上海公证行业开始准备公证业务标准的规划，公证书质量控制成为行业标准化建设的重点内容。

### （二）形成标准

2017 年，上海公证行业聚全行业之力积极配合市司法局“智慧公证”建设，开始筹划“公证事项申请指南”和“公证事项业务手册”示范标准的制定工作，对相对常见的 180



↑ 2019年10月24日，静安公证处开展公证质量自查，崔亚霞主任向区司法局质量督导检查组汇报检查情况，听取检查组意见。

项公证事项，根据业务规范，综合本市公证行业的执业经验，组织全市公证机构积极编制“申请指南”和“业务手册”，上海公证标准化工作正式开启公证业务标准制定和实施阶段。

2018年，市公证协会第五届理事会专门调整设立了质量管理和标准化技术委员会，将行业质量管理和标准化工作紧密联系在一起，统筹开展工作，以公证文书质量督导促进公证业务标准化实施，以业务标准规范公证文书质量控制。

### （三）打造品牌

2019年，市司法局在《打响“上海公证”服务品牌行动方案（2019—2021年）》中明确将完善公证质量管理体系作为强化机制，构建上海公证品牌保障体系的具体要求之一，提出改革“一刀切”管理模式，推动包容审慎监管，加强监管政策工具储备，建立公证执业监管指标体系，根据指标反馈，灵活运用微观政策工具调控，因时因地对公证机构实行差别化、精准化、科学化监管；明确完善执业质量检查制度，突出检查重点，市公证协会每年定期开展专项质量检查，并督导各公证机构定期开展质量自查。

至此，上海公证行业质量控制机制与上海公证品牌的密切联系得到发展规划的固定，上海公证行业对自身公证质量标准控制的要求也更上一个台阶。

## 二、公证文书质量控制的督查机制

在公证业务质量标准不断丰富的基础上，上海公证行业逐步建立起从公证机构、公证行业和市、区司法行政主管部门共同参与的多层次多部门公证质量控制和督查协同机制。

公证业务标准和标准的完善成为这种机制开展工作的基础，而目的自然是促进公证质量提高和由此引导的公证服务品质的提升。

上海公证行业多年来探索形成的公证文书质量督查机制在2018年市司法局印发的《上海市公证工作管理实施办法》中得到体现和规范，也成为行业进一步完善公证质量控制标准的重要依据。

### （一）行业督查

市公证协会近年来完善了公证质量检查组工作机制，定期对公证机构、公证员的公证办证质量进行抽查，形成抽查工作情况报告，于每年定期向市司法局报送。

根据上述实施办法的规定，对于年度考核被评定为基本合格、不合格的公证机构以及被评定为不合格的公证员，可以重点抽查。市公证协会公证质量检查组可以根据需要或市司法局委托开展专项检查。

上述实施办法还要求公证机构应当每年组织开展2次以上公证质量自查；年度考核被评定为基本合格或者不合格的公证机构，应当每年组织开展4次以上公证质量自查。

### （二）机构自查

公证机构组织开展公证质量自查的，也应当拟定自查工作方案，报主管司法局批准后执行。自查工作方案的内容应当包括检查内容、检查方式、工作步骤等。对于近阶段被群众多次举报、年度考核被评定为不称职的公证员以及引发反复投诉的公证事项，公证机构应当予以重点检查。在自查实施过程中，公证员不得查阅由其本人经手办理或者审批的公证案件。



↑ 2019年11月15日，浦东公证处公证员潘筠参加“同心助力 爱满塘桥”志愿公益活动为市民朋友提供公证咨询。

公证质量自查实施完毕后，公证机构应当形成自查工作情况报告，报送主管司法局。自查工作情况报告应当包含自查工作情况、检查发现的问题、处置意见以及工作打算等内容。

### （三）成效明显

随着公证文书质量控制标准的落实，特别是督查机制的有效实施，上海公证行业对于公证文书质量改进的效果得到持续显现，被抽查案卷的优良率稳步提高。从2019年被抽查的卷宗中进行统计的结果反映，认定事实清楚，适用法律正确，办证程序符合规定，证据材料充分，公证证词无文字差错，符合《公证质量检查标准（试行）》、司法部、市司法局有关规定的优良证件占被抽查公证文书总件数94.3%，比前一年度同比上升1.6%，被认定为“合格”、“基本合格”文书数量同比也有减少。

公证处对质量规范，特别是业务标准的执行力不断提高，公证处落实质量管理的评定制度取得了明显的成效，这也是精准的质量控制带来的成效。

## 三、公证文书质量控制的持续改进

### （一）多点介入

公证文书质量控制是一项周期重复的工作。上海市公证协会公证质量检查组坚持对公证文书质量进行事先主动监督，兼顾公证文书的实际作用和当事人的体验感，尽可能实现对重点传统业务和创新业务的覆盖，以期实现不断提升公证文书整体质量的效果。抽查的卷宗事项是根据公证在法律市场的占有率、百姓的需求率、行业内易产生的投诉率、将来可能发生的诉讼率进行选择，近年主要着力点在遗嘱、具强债权文书、保全证据（房屋、微信、邮件、购物、网页）、执行证书、继承等事项。同时，针对业务风险防控重点，对借款合同、免费遗嘱收费情况、意定监护协议及合作制公证机构业务情况开展公证质量专项检查。

### （二）积极建议

在各年度质量检查后，对发现的问题提出改进建议，针对各公证处的具体情况也分别提出改进意见，对各公证处完善公证文书质量控制管理起到了推动作用。



↑ 2020年2月11日，松江公证处主任顾海元在疫情期间赴医院为老年人办理遗嘱公证。

如在2018年，公证质量检查组建议防患未然，早发现早预警，努力让质量风险消失在早期萌芽状态，由市公证协会组织对不同岗位的人员分批培训，主任、审批人、公证员、助理、行政人员按各人司职不同进行业务培训，特别提及建议学习180项业务标准中相关操作细则；公证处要对薄弱环节进行补课，组织业务学习，也可针对个别公证员强化指导，提高业务水平，在岗位上发挥更大的作用；行业协会应加强公证员的业务培训及提供相应的业务研讨交流机会，不定期举行各类法律及有益于公证提升信誉、拓展业务量的小型讲座、交流讨论会，为会员提供贴心服务。

### （三）及时解释

针对继承公证、资助出国留学协议公证业务标准在适用时的具体情况，结合行业协会收集的各公证处的反馈意见，上海市公证协会在2018年组织业务领域专家研究并发布了《关于〈上海市公证办理业务手册〉部分标准条款适用的解释（一）》，以解释的方式丰富了标准的内涵，及时指导各公证处准确适用公证业务标准，使业务标准能够在公证文书的形成过程中发挥质量动态控制作用。除此之外，上海市公证协会还结合业务中遇到的各类实务问题，提出业务指导意见，规范行业执业行为，配合各项业务标准的实施，确保各项规范的精准适用，为标准不断改进积累实践经验。

以标准化方式对公证文书质量进行控制的模式将上海公证行业的质量管理提升到了一个全新层次，我们可以期待，公证文书所蕴含的执业经验和执业理念会不断通过标准的改进得到固化和提升，公证文书的质量也将得到不断提高。

（本文作者系普陀公证处公证员）

# 习近平论标准化

摘自《习近平致第39届国际标准化组织大会的贺信》

标准是人类文明进步的成果。从中国古代的“车同轨、书同文”，到现代工业规模化生产，都是标准化的生动实践。伴随着经济全球化深入发展，标准化在便利经贸往来、支撑产业发展、促进科技进步、规范社会治理中的作用日益凸显。标准已成为世界“通用语言”。世界需要标准协同发展，标准促进世界互联互通。

中国将积极实施标准化战略，以标准助力创新发展、协调发展、绿色发展、开放发展、共享发展。我们愿同世界各

国一道，深化标准合作，加强交流互鉴，共同完善国际标准体系。

标准助推创新发展，标准引领时代进步。国际标准是全球治理体系和经贸合作发展的重要技术基础。国际标准化组织作为最权威的综合性国际标准机构，制定的标准在全球得到广泛应用。希望与会嘉宾集思广益、凝聚共识，共同探索标准化在完善全球治理、促进可持续发展中的积极作用，为创造人类更加美好的未来作出贡献。

## 国家标准化管理委员会

### 关于印发《2020年全国标准化工作要点》的通知 (摘录)

2020年3月10日

二、深化标准化改革，提升标准化发展活力

(三) 规范行业标准的管理。

15. 加大行业标准的整合优化力度，重点制定本行业重要产品、工程技术、服务和行业管理标准，适量控制新增行业标准规模，提升单项行业标准覆盖面。

16. 探索逐步减少一般性产品和服务领域的行业标准，鼓励社会团体承接相关领域标准供给。

17. 健全行业标准备案制度，逐步公开行业标准备案信息，推进行业标准文本公开。

18. 做好行业标准复审，开展行业标准代号的评估与优化，进一步强化行业标准的有效管理。

(四) 加强地方标准化工作。

19. 聚焦地方经济社会发展重点，出台一批高质量的地方标准。

20. 开展地方标准化综合改革试点的总结评估，形成可复制可推广的试点成果。

21. 大力推进京津冀、长三角、粤港澳大湾区的标准化

协同发展，积极构建具有国际先进水平的雄安标准体系。

23. 做好《地方标准管理办法》的宣贯实施，加强对地方标准的监督管理。

(五) 推动城市标准化创新发展。

24. 开展城市标准化综合试点，探索以城市为载体，政府、社会团体、企业等共同参与的标准化工作新模式与新路径。

25. 开展都市圈与城市群国土空间规划、交通运输、生态环境保护、安全生产、应急联动等标准化工作，探索标准化促进都市圈与城市群协同发展的新模式与新路径，培育区域竞争新优势。

26. 搭建城市标准化国际交流平台，以标准化促进国内外城市间的产能合作和贸易往来。

三、加强标准体系建设，提升引领高质量发展的能力

(五) 构建新一代信息技术和生物技术标准体系。

55. 推进区块链、物联网、新型云计算、大数据、5G、新一代人工智能、新型智慧城市、地理信息等重点领域标准

体系建设，编制发布相关指南文件。

(六) 健全服务业标准体系。

64. 建设统筹城乡的基本公共服务标准体系，在城乡社

区服务、托育服务、养老服务、社会保险、公共卫生、公共文化、公共法律服务、全民健身和残疾人服务等领域研制发布一批标准。

## 市场监管总局关于印发贯彻实施《深化标准化工作改革方案重点任务分工（2019—2020年）》的通知（摘录）

2019年4月17日

三、引导规范团体标准健康发展。推进团体标准良好行为评价和第三方评估，合理应用评价评估结果，促进团体标准制定范围更加合理、程序更加规范。进一步健全团体标准相关管理制度，加强团体标准化工作的指导和监管，加大对违法违规

制定团体标准的查处力度。深化团体标准试点和应用示范，促进团体标准更加满足市场和创新的需要，多措并举培育一批有国际知名度和影响力的团体标准制定机构。（市场监管总局、民政部牵头，各有关部门、各省级人民政府按职责分工负责）

## 关于印发《打响“上海公证”服务品牌行动方案（2019—2021年）》的通知（摘录）

2019年4月16日

(二) 主要目标

在持续深化公证体制机制改革、推动公证工作改革发展、拓宽公证业务领域、磨砺公证服务精品、提升公证服务能级的基础上，至2021年末，全力实现公证年度办证总量突破60万件、新型公证业务领域办证量年均增速不低于20%、超过半数的公证机构获得“上海品牌”认证等三项指标，以“服务品质最优、队伍建设最优、标准体系最优、服务效能最优、理论研究最优”为导向，努力打造上海公证服务品牌，使“上海公证=优质服务”的感受度和认知度得到全面提升。

4. 推进公证领域“放管服”改革。引入市场化竞争机制，强化行业监管和社会监督，集中力量攻坚一批群众反映最为强烈的办事手续繁、效率低问题，用最短时间最大限度提升公证服务的社会满意度。继续开展为符合条件的老年人提供免费遗嘱公证服务，举办公证助老、爱幼等系列公证惠民活动，回应老年人、妇女儿童、残障人士、军人军属等群体对公证服务的个性化需求。改进公证服务模式，研究形成并逐步推出更多的便民利民惠民措施。

5. 推动公证服务标准化。增加标准供给，指导市公证协会加快公证服务和执业标准研制，健全公证受理、审查核实、出证审批、立卷归档、争议处理、责任追究等各环节的工作标准和要求，力争在三年内全面实现公证服务和执业标准化。提升标准水平，以公证服务标准通过国家级标准化试点验收为新起点，逐步提升本市公证团体标准、地方标准，建立形成具有鲜明上海公证服务品牌特点的标准化体系，不断增强公证服务标准制定的话语权。强化标准执行，建立公证执业标准化管理制度，严格规范公证执业行为，加强对全员、全过程、全事项的服务标准质量管理，规范服务流程，提高精细化管理水平。

10. 研发公证智能装备。按照“标准奠基、科技引导、赋码监管、全程留痕、优化服务”的设计理念，以问题、需求为导向，不断迭代升级“智慧公证”智能辅助装备，推动公证执业办证系统、上海公证查证中心、网上公证办理系统的完善研发应用，主攻关键核心技术，加速公证科技应用研发，探索培育人工智能服务，着力提升公证办证质量、工作效率和服务体验。

## 刘平同志在全市公证工作会议上的讲话(摘录)

……

要持续深化公证领域“放管服”改革。我们从2017年9月开始试点“最多跑一次”，2018年9月起所有公证机构都参加，取得了积极成效。去年全市公证机构共办理“最多跑一次”2万余件。去年市局还部署开展公证办理“一次都不跑”试点，东方、徐汇、杨浦、长宁、新虹桥等几家基础较好的公证处自7月起同步开展试点，试点范围覆盖91个公证事项，试点以来成功办理“一次都不跑”事项700余件，兑现了“让数据多跑路，让群众少跑腿”的承诺。在这次抗疫期间，公证“一次都不跑”“最多跑一次”改革成果更是发挥了独特的作用。今年要在总结前期工作的基础上，继续优化“最多跑一次”，进一步推广“一次都不跑”试点。试点范围要适时扩大，工作流程要不断优化，行业协会要及时出台相关业务规则，加强质量督查，加快建设互联网公证平台，进一步提升改革成效。

……

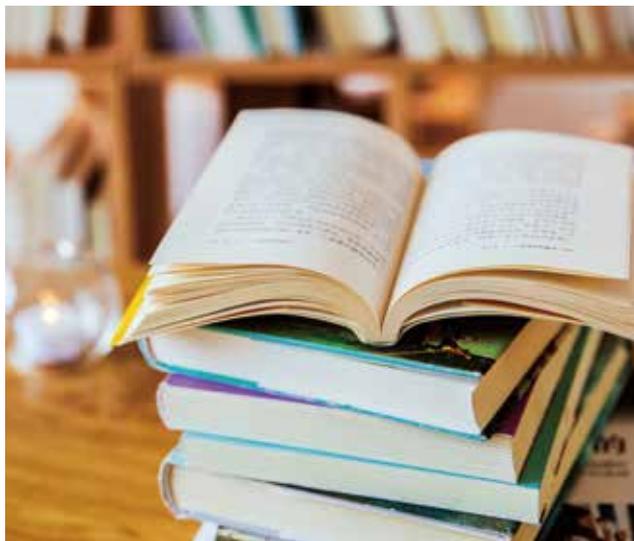
要积极服务市民群众。要持续推进公证对接“一网通办”，公证已被我市“一网通办”列为与民生密切相关的高频公共服务事项，去年，首批确定231个细化公证事项接入“一网通办”，其中12个事项提供全程网办，今年要继续加强与“一网通办”的对接，拓展接入“一网通办”的服务事项和机构，扩大服务供给。要大力开展惠民公益服务，大力支持、鼓励、引导公证机构举行各类助民、惠民、为民服务，积极回应老年人、妇女儿童、残障人士、军人军属等群体对公证服务的个性化需求，让人民群众真切感受到公证行业的“温暖”与“温情”。特别是要切实解决群众的“痛点”，比如遗嘱预约等待时间长等问题，彰显公证服务为民宗旨。我们的公证机构、公证员要真正立足公证制度的社会价值和职能，坚持公益服务定位，不能挑肥拣瘦，有利益就干、没利益就不干。今后，要将公益服务列入评价公证机构、公证员的重要指标。

……

要进一步提升“智慧”监管效能。面对公证工作新发展、新业态、新情况，传统手段已难以适应监管高要求。要坚持“科技赋能”，积极拥抱大数据、区块链等现代信息技术，依托“智

慧公证”系统，提升“智慧”监管效能。市局自2017年启动“智慧公证”项目建设，至今还未完全建成，要加快进度。办证平台已经全面启用，基本能够满足办证需求和监管数据采集要求，但还需要进一步完善，在继续提升办证效率的同时，根据监管数据需要，对信息采集、工作流程进一步优化。监管平台要抓紧建好，尽快实现对机构、人员、案件的全面监管，加强对办证全流程监管，实现系统自动监控、违规主动预警、信息实时推送。在线办证平台要加快建设，通过实现繁简分流、引入物流平台、提供在线支付等方式，提升在线办证效率，并实现互联网公证全程监管。

要进一步发挥行业协会作用。公证协会要加强自律管理，依法依章程履行好促进行业建设、行业规范、行业监督等职责，努力取得自我教育、自我管理的良好效果。要充分发挥司法行政部门与行业协会“两结合”管理体制的特色和优势，最大程度转化行业管理效能。公证协会是“公证员之家”，要增强服务意识，提高服务能力，多从思想上、政治上关心关爱会员，多为会员办实事、解难题，多做得人心、暖人心的好事。要当好桥梁和纽带，发挥联系沟通会员与政府、会员与会员的作用，传达好党和政府的每一项要求，反映好公证员的每一条诉求，团结带领广大会员共同推动公证事业实现新的更大发展。



# 公证行业标准化促进各项工作



▲ 1月21日, 东方公证处举办2020年第1期公证业务培训。

▼ 1月17日, 徐汇公证处“汇存”区块链电子数据存储平台发布会顺利举行。



▶ 2019年11月3日, 张江公证处参与主办世界银行营商环境评估涉法指标研讨会。



▲ 2019年12月14日, 金山公证处公证员徐洪和助理吴文洁为共有产权保障住房选房提供现场监督公证服务。



▲ 2月3日起, 嘉定公证处入口派专人负责体温检测和防护工作, 督促前来办证、咨询人员佩戴口罩、测量体温。

会 员 天 地



《加拿大温哥华风光》（沈宗仁）