ICS 03.160
CCS A 00

DB32

江 苏 省 地 方 标 准

DB 32/T 4335—2022

公证服务规范

Specification for notarization service

2022－09－06 发布 2022－10－06 实施

江苏省市场监督管理局 发 布

目　　次

前言 II
1　范围 1
2　规范性引用文件 1
3　术语和定义 1
4　基本要求 1
5　服务场所 2
6　服务人员 3
7　服务方式 3
8　服务流程 3
9　服务要求 4
10　质量控制 6
11　异议处理 6
12　档案查询 6
13　服务评价 7
附录A（资料性）　公证流程图 8
附录B（资料性）　公证申请表 9
附录C（资料性）　受理通知书 110
附录D（资料性）　询问笔录 11
附录E（资料性）　公证书 12
附录F（资料性）　公证书送达回执 13
参考文献 14

前　　言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则　第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由江苏省司法厅提出并归口。

本文件起草单位：江苏省司法厅、江苏省质量和标准化研究院、江苏省南京市南京公证处。

本文件主要起草人：翟洁君、李志江、李红明、李伟、张辰龙、刘庆宁、赵雪松、杨琳、管旭琳、张书、罗坤、梁彦芳。

公证服务规范

1 范围

本文件规定了公证服务的基本要求、服务场所、服务人员、服务方式、服务流程、服务要求、质量控制、异议处理、档案查询以及服务评价的内容。

本文件适用于公证机构提供公证服务的活动。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB/T 18883 室内空气质量标准

GB 50763 无障碍设计规范

SF/T 0038 公证书制作规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

公证人员 notary personnel

公证机构中从事公证业务的公证员及公证员助理。

注1：公证员是指符合《中华人民共和国公证法》规定的条件，在公证机构从事公证业务的执业人员。

注2：公证员助理是指具有行政管理部门规定资格，由公证机构按照规定程序和条件考核聘任，在公证机构从事公证辅助性业务工作的人员。

3.2

公证服务 notarization service

公证机构和公证人员根据当事人申请，提供公证证明以及其他相关服务的活动。

4 基本要求

4.1 独立性

公证机构应以事实为依据，以法律为准绳，依法独立进行证明活动，不受任何组织和个人干涉、影响。

4.2 公正性

公证机构和公证人员应公正、诚实地开展公证活动，并对公证的公正性负责，不因商业、财务等方面的压力和其他因素而影响其公正性。

4.3 非营利性

公证机构不以营利为目的，致力于为经济社会提供高品质的公证服务。公证机构和公证人员应积极履行社会责任，在涉及低收入群体、残疾人、老年人等困难群体和基本民生的公证业务中体现公益性。

4.4 便利性

公证机构和公证人员应秉持服务理念与专业精神，持续改进公证服务，方便群众申办公证，减轻当事人办证负担和成本，提升当事人的服务体验和获得感。

5 服务场所

5.1 场所设置

5.1.1 应具有独立、专用的办公场所，其设置和功能能够满足公证接待、办证等服务的需要，面积应满足以下要求：

a) 设区的市市属公证机构总建筑面积不低于 600 平方米，按公证员人均面积计算不低于 30 平方米；
b) 县（市、区）公证机构总建筑面积不低于 200 平方米，按公证员人均面积计算不低于 20 平方米。

5.1.2 应合理设置功能区域，接待区域与办公区域相对分离。具体应满足以下要求：

a) 设区的市市属公证机构用于接待的服务大厅面积不低于 50 平方米，县（市、区）公证机构服务大厅面积不低于 30 平方米；
b) 办公区域设置独立的办证室、会议室、档案室、财务室等；
c) 设置若干专用的谈话室，用于办理涉及公证当事人隐私的公证事项，用于办理遗嘱的还应配备录音录像设备。

5.1.3 在政务服务中心等场所设置的服务窗口，应具有相对独立的办公区域。

5.2 标志标识

5.2.1 应根据中国公证协会《中国公证行业徽标使用管理办法》与《中国公证行业标识制作规范》，制作、使用公证徽标，设计、安装竖式灯箱、门楣标识、门条标识等室内外标识。

5.2.2 在政务服务中心等场所设置的服务窗口，应在醒目位置设置公证徽标和公证机构标识。

5.3 设施设备

5.3.1 为残疾人、老年人等特殊群体设置无障碍通道、专用通道和其它相应服务设施。无障碍设施应符合 GB 50763 的要求。

5.3.2 应配置消防、卫生等安全防护设施。

5.3.3 应在公共区域安装视频监控设备并设置提示标志。

5.3.4 应配备专用的电脑、电话、传真、打印、复印、扫描、照相、摄像、身份识别等设备。

5.3.5　应配备饮用水设备、老花镜、消毒液等便民设备和物品。

5.3.6　应配备座椅，提供所需证明材料的示范样式以及笔墨、纸张、印泥等必要的物品。

5.3.7　应根据日常接待办证情况，设置满足需要的等候座席，接待量大的公证机构应配置自动叫号系统。

5.3.8　应设置公证宣传资料架，陈列办证须知、服务指南等宣传指引资料。

5.4　公开公示

5.4.1　应在服务大厅醒目位置公示公证人员名录、业务范围和受理条件、办证的基本流程、收费标准、服务承诺、重要提示、业务咨询和监督投诉电话等内容。

5.4.2　有条件的公证机构使用电子显示屏滚动播出公示内容。

5.5　环境卫生

5.5.1　应保持环境整洁，室内空气质量符合 GB/T 18883 的规定，通风设施完好，室内温度与灯光亮度适宜。

5.5.2　办公桌椅、办公桌面物品应摆放整齐。

5.5.3　地面、墙面、门窗、卫生间、服务设施、办公设施、宣传设施无污迹、积灰，垃圾桶表面清洁、无垃圾外溢和异味，无散落垃圾、污水。

6　服务人员

6.1　人员配备

人员配备应满足公证服务需求，设区的市市属公证机构应配备不少于10名公证员，县（市、区）公证机构应配备不少于5名公证员。部门、岗位设置合理，职责明确。

6.2　仪容仪表

6.2.1　公证人员执业过程中应穿着规范统一的公证服装，外出办理公证不宜穿着公证服装除外。

6.2.2　着公证服装时应佩戴公证徽章，党员同时佩戴党徽。

6.2.3　保持良好的精神状态，举止得体，用语文明。

7　服务方式

7.1　公证机构应根据不同类型公证业务办理的要求，通过线下、线上以及线下线上相结合的方式提供公证服务。

7.2　线下服务实行繁简分流，证照类、简单事实类公证事项即来即办，继承、遗嘱、合同等复杂公证事项宜预约办理。

7.3　建立周六固定值班制度，对紧急公证事项提供延时加急服务。

7.4　对行动不便、确实无法亲自到公证机构办理公证的，提供预约上门服务。

8　服务流程

公证服务流程一般包括接待咨询、受理申请、公证收费、审查询问、出具公证书、发送公证书，流程图见附录A。

9 服务要求

9.1 接待咨询

9.1.1 公证机构应设置咨询接待岗，负责解答来访者咨询，提供服务信息、意见和建议。咨询接待岗有多人的，首次接待的公证人员应全程负责接待服务，遇有暂时难以答复或不了解相关情况等情形的，应及时咨商公证机构其他人员，并负责答复其所接待的人，不应随意转交他人处理。

9.1.2 公证机构应根据访客人流量等情况安排流动引导员进行窗口服务指引，及时将等候的当事人疏导至非值守窗口办理。

9.1.3 有条件的公证机构宜开设网站、微信公众号等平台，提供网上接待服务并安排专人负责。

9.1.4 接待咨询实行一次性告知制度，公证人员应一次性全面告知公证当事人办理所申请公证事项应提供的证明材料及相关要求。

9.2 受理

9.2.1 公证人员应告知申请人申请公证事项的法律意义、可能产生的法律后果，以及在办理公证过程中的权利与义务。

9.2.2 公证人员应指导申请人规范填写《公证申请表》（见附录B）。

9.2.3 公证人员应根据《江苏省公证证明材料清单表（试行）》，对申请人提供的申请材料是否符合法定形式、是否齐全等进行初步审查，具体要求如下：

a) 申请材料不符合要求，一次性告知需要补充的全部内容；
b) 申请材料存在可以当场更正的错误，告知当场更正，并由申请人对更正内容进行确认；
c) 申请人确实无法提供清单所列直接证明材料的，不应简单拒绝受理，应告知间接证明材料及取得途径，并做好解释和指导。

9.2.4 公证人员应根据审查情况作出是否现场受理的决定：

a) 申请人与申请公证的事项没有利害关系，告知不受理；
b) 申请人之间对申请公证的事项有争议，告知不受理；
c) 申请公证的事项不属于《中华人民共和国公证法》规定的范围，告知不受理；
d) 申请公证的事项不属于本公证机构管辖，告知不受理，并告知其前往有管辖权的公证机构办理；
e) 申请人提供的证明材料不充分又无法补充，或者拒绝补充证明材料的，告知不受理；
f) 申请材料齐全、符合法定形式，或者申请人按照要求提交全部补正申请材料并符合要求的，当场受理。

9.2.5 公证人员无法当场作出受理决定的，应报请公证机构负责人审定，在3个工作日内决定是否受理并告知申请人。

9.2.6 公证机构受理公证申请后，应向申请人出具《受理通知书》（见附录C），申请人应在《受理通知书》回执上签收。

9.2.7 公证机构决定不予受理的，应书面告知申请人，说明理由，同时告知其可向公证协会投诉。

9.3 公证收费

9.3.1 收费告知

公证机构应根据公证当事人所申办的公证事项，事先告知收费标准。江苏省公证服务收费项目目录以外的服务事项由双方遵循公开公平、诚实信用、自愿有偿原则，协商收取费用。

9.3.2 计费方式

公证服务收费根据不同的服务内容，采取计件收费、按标的额比例收费、计时收费等方式。

9.3.3 收费时间

公证机构向公证当事人收取公证服务费，可在受理公证服务时预收，也可与公证当事人约定在承办公证服务期间分期收取。

9.3.4 费用减免

符合规定的公证费减免条件的，公证机构应减免公证服务费。公证机构可面向特殊的困难群体制定费用缓减免政策，并以文件形式作出规定。

9.4 审查

9.4.1 公证人员审查后，对申请公证事项的真实性、合法性有疑义，认为公证当事人的情况说明或者提供的证明材料不充分、不完备或者有疑义，应告知公证当事人作出说明或者补充证明材料。

9.4.2 公证当事人拒绝说明有关情况或者补充证明材料，告知其不予办理。

9.4.3 公证人员采用询问方式审查公证事项有关情况及证明材料的，应制作询问笔录（见附录D），询问笔录应载明：询问日期、地点、询问人、被询问人、记录人，询问内容（包括被询问人的基本情况，告知内容、询问谈话内容等），询问笔录由被询问人核对后签名或者盖章、捺指印，笔录中修改处由被询问人盖章或者捺指印认可。

9.4.4 公证人员审查材料，应对公证当事人处分大额财产的行为、可能不受法律保护的利益以及可能产生的巨大风险等进行提醒，并要求其确认，对公证当事人的疑问进行解释说明。

9.5 出具公证书

9.5.1 公证书应符合司法部规定的格式要求（见附录E），出具前应由授权签字人进行技术性审查。

注：授权签字人是负责对授权范围内的公证书进行审核批准的公证员，可由公证机构主任、副主任或其他公证员担任。

9.5.2 公证书制作应符合SF/T 0038的要求，公证书修改应符合以下要求：

a) 公证书证词页无挖补涂改；
b) 对公证书内证明对象进行更改的，由公证当事人签名或捺指印确认；
c) 公证书内容有错误确需修改的，收回原公证书重新制作，不能收回的另行出具补正公证书。

9.5.3 公证机构应按照下列期限出具公证书：

a) 材料齐全、法律关系简单、符合出证要求的一般公证事项，在受理之日起7个工作日内出具公证书；

b) 材料齐全、法律关系较为复杂、符合出证要求的公证事项，在受理之日起 15 个工作日内出具公证书。

注：因不可抗力、补充证明材料或者需要核实有关情况的，所需时间不计算在前款规定的期限内，公证机构及时告知公证当事人。

9.6 发送公证书

公证机构应及时通知公证当事人或其委托代理人领取公证书，可根据公证当事人要求通过邮寄等方式发送公证书，送达回执见附录 F。

10 质量控制

10.1 公证机构应建立公证告知、证明材料审查核实、审批以及公证机构印章和公证员签名章管理、水印纸管理、公证卷宗档案等业务管理制度，明确各公证执业环节的内部管理要求。

10.2 公证机构应根据不同公证事项的办证规则，制定具体的业务操作指南，明确审查标准和程序规则要求，统一规范公证人员的执业行为。

10.3 公证机构应建立内部质量审核机制，明确公证业务请示汇报和集体研究的范围、条件和程序，注重对新型公证事项以及重大疑难复杂事项的研究与处置。公证机构组织集体讨论的，应将讨论情况和决定结果记录存档。

10.4 公证机构应建立质量评审机制，对已发出的公证书、现场监督记录等进行自查、互查、抽查。根据抽查结果进行总结评估，整改存在问题，消除质量隐患。

10.5 公证机构应有选择和购买对公证质量有影响的服务和商品的政策和程序，并建立相应的核查、评价机制。

11 异议处理

11.1 公证机构应建立复查和投诉处理制度，记录投诉受理、确认、调查、处理情况，跟踪和记录投诉处理措施的执行情况，确保措施适宜和切实可行。

11.2 公证当事人或者公证事项利害关系人提出公证复查申请，符合受理条件的，公证机构应依法组织复查，并于收到复查申请之日起 30 日内作出复查处理决定，告知申请人。

11.3 公证复查需要对公证书作撤销或者更正、补正处理的，公证机构应在作出复查处理决定后 10 日内完成。

11.4 公证当事人对服务态度、办证收费等复查申请之外事项的投诉，公证机构应予以调查核实，并将处理结果告知投诉人。

11.5 公证机构办理复查，因不可抗力、补充证明材料或者需要核实有关情况的，所需时间不计算在处理期限内，但补充证明材料或者需要核实有关情况的，最长不应超过 6 个月。

12 档案查询

12.1 公证机构应参照《中华人民共和国个人信息保护法》与《公证档案管理办法》的规定，保障公证当事人查阅公证卷宗的权利，保守公证当事人的秘密。

12.2　律师因诉讼代理的需要，向公证机构提交律师的身份证明、律师事务所的查卷证明，及公证当事人同意律师查阅本人的公证档案的证明，经公证机构负责人批准后，可查阅公证当事人提交给公证机构的证明材料和公证机构所记录的与公证当事人的谈话笔录。

12.3　因特殊情况借调和查阅涉及个人隐私的公证密卷档案以及公证当事人要求保密的公证档案，应经公证当事人书面同意。

13　服务评价

13.1　公证当事人评价

13.1.1　公证机构对已作出的履行期限长、标的额和风险大、有一定社会影响或认为有必要回访的公证事项，应进行回访。

13.1.2　公证机构宜运用“一证一评”机制，收集、分析公证当事人对公证服务的意见建议。

13.2　社会评价

13.2.1　公证机构应聘请社会人士担任行风监督员，监督公证服务，听取意见建议。

13.2.2　公证机构应建立服务满意度调查制度，每年自行或委托第三方至少开展一次社会满意度测评。

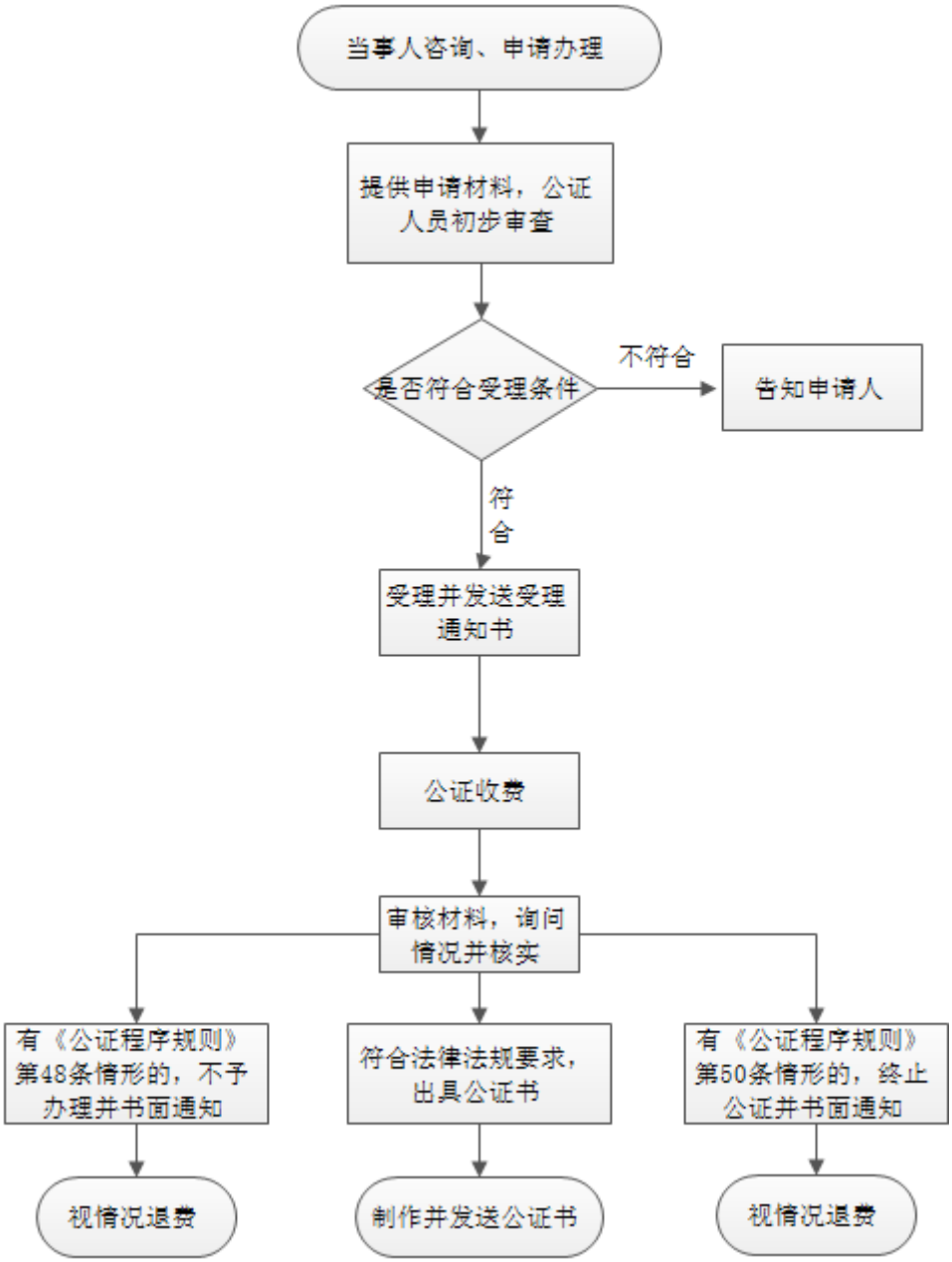
13.3　分析应用

公证机构应分析和使用评价信息和意见建议，改进服务管理体系，优化服务流程。

附　录　A

（资料性）

公证服务流程图



图A.1　公证服务流程图

附　录　B
（资料性）
公证申请表

表 B.1　公证申请表

咨询受理号：

<table>
<tr><td rowspan="2">申请人</td><td>姓名</td><td>性别</td><td>出生日期</td><td>住址</td><td>代理人</td><td>联系电话</td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td rowspan="2">申请人</td><td>名称</td><td colspan="2">办公地址</td><td>法定代表人</td><td>代理人</td><td>联系电话</td></tr>
<tr><td></td><td colspan="2"></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td rowspan="2">代理人</td><td>姓名</td><td>性别</td><td>出生日期</td><td colspan="2">住址(或单位/职务)</td><td>联系电话</td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td colspan="2"></td><td></td></tr>
<tr><td rowspan="3">申请事项</td><td colspan="4" rowspan="3"></td><td colspan="2">证书用途</td><td></td></tr>
<tr><td colspan="2">使 用 地</td><td></td></tr>
<tr><td colspan="2">翻译语种</td><td></td></tr>
<tr><td>证据材料</td><td colspan="6"></td></tr>
<tr><td>备注</td><td colspan="6"></td></tr>
<tr><td colspan="2">申请人（代理人）
签名/签章/手印</td><td colspan="5">年　月　日</td></tr>
</table>

接待人签名：

附　录　C
（资料性）
受理通知书

受 理 通 知 书

咨询受理号：

×××：

你（们）于××××年×月×日向我处申请办理公证，该公证事项符合《中华人民共和国公证法》等有关规定，经初步审查，我处现已受理，承办人是×××。请你（们）及时缴纳公证费。该公证书可于×个工作日后办妥（因不可抗力、补充证明材料或者需要核实有关情况，所需时间不计算在期限内）。公证书是否制作完成并可领证，请向承办公证人员询问。你或你的受托人可凭本人居民身份证和本受理通知书领取公证书。

领证时间：　　年　　月　　日

本处地址：

咨询电话：

江苏省××市（县）××公证处

××××年××月××日

受 理 通 知 书（回执）

咨询受理号：

×××：

你（们）于××××年×月×日向我处申请办理公证，该公证事项符合《中华人民共和国公证法》等有关规定，经初步审查，我处现已受理，承办人是×××。请你（们）及时缴纳公证费。

江苏省××市（县）××公证处

××××年××月××日

附　录　D
（资料性）
询问笔录

询 问 笔 录

咨询受理号：

询问日期：　　询问地点：

询问人：　　记录人：

被询问人：

询问内容记录：

问：

答：

问：

答：

问：

答：

问：

答：

问：

答：

问：

答：

问：

答：

问：

答：

被询问人签名（盖章或捺指印）：_____

附　录　E
（资料性）
公证书

公　证　书

（20XX）XXX 证字第 XXXX 号

申请人：×××（基本情况）

委托（法定）代理人：×××（基本情况）

公证事项：×××

证明内容（兹证明……）

中华人民共和国江苏省××市（县）××公证处

公 证 员（签名/章）

××××年××月××日

附　录　F
（资料性）
公证书送达回执
F

表F.1　公证书送达回执

咨询受理号：

收件人或单位	
发送地点	
公证事项	
公证书份数	
公证书编号	
送达人	
收件人签名（盖章）	
收到日期	
备注	

参 考 文 献

[1] 《中华人民共和国公证法》（中华人民共和国主席令第三十九号）

[2] 《中华人民共和国个人信息保护法》（2021年8月20日第十三届全国人民代表大会常务委员会第三十次会议通过）

[3] 《公证程序规则》（中华人民共和国司法部令第103号）

[4] 司法部《公证执业活动投诉处理办法》（司法部令第147号）

[5] 司法部 国家档案局关于发布《公证文书立卷归档办法》和《公证档案管理办法》的通知（（88）司发公字第062号）

[6] 中国公证协会关于印发《中国公证行业徽标使用管理办法》的通知（中公通〔2018〕5号）

[7] 中国公证协会关于印发《中国公证行业标识制作规范》的通知(中公通〔2018〕12号)

[8] 《江苏省公证条例》（江苏省第十一届人民代表大会常务委员会第24次会议通过）

[9] 江苏省司法厅关于印发《江苏省公证员助理管理办法》的通知（苏司规〔2016〕1号）

[10] 江苏省司法厅 江苏省发展和改革委员会关于印发《江苏省公共法律服务“十三五”发展规划》的通知（苏司通〔2016〕32号）

[11] 江苏省司法厅关于认真落实司法行政聚焦富民15项举措的通知（苏司通〔2017〕6号）

[12] 江苏省司法厅关于印发《江苏省公证服务能力提升三年行动计划》的通知（苏司通〔2018〕9号）

[13] 江苏省司法厅关于全省公证业务创新和服务优化的意见（苏司通〔2020〕23号）

[14] 江苏省发展改革委 江苏省司法厅 江苏省市场监督管理局关于印发《江苏省公证服务收费管理办法》的通知（苏发改规发〔2021〕1号）

[15] 江苏省司法厅关于加强公证便民服务的意见（苏司通〔2021〕16号）

[16] 江苏省公证协会关于印发《江苏省公证机构规范化建设标准（试行）》的通知（苏公协〔2012〕9号）

[17] 江苏省公证协会关于印发《江苏省公证服务标准（试行）》的通知（苏公协〔2015〕24号）

[18] 江苏省公证协会关于建立公证证明材料清单制度的通知（苏公协〔2018〕24号）