

# 让群众在接受公证服务中感受到更多温暖

## ——山东省不断提升公证服务能力水平为民办实事

本报记者 张文敬 雷蕾

“您好，我家孩子要去韩国留学。根据韩国方面的要求，需要办理孩子与父母的亲属关系公证和毕业证书、成绩单的公证，公证需要韩文翻译且要双认证……”日前，市民曹先生把电话打到了山东省济南市泉城公证处。

公证员刘文娟当即告知曹先生办理公证所需的材料及办证时限，并告诉他办理公证时可一并申办领事认证。公证书出具后，公证处的发证人员直接将公证书转交给市外办授权的代办领事认证窗口。

这是记者近日参加司法部“公证便民山东行”活动时，在济南市泉城公证处看到的一幕。泉城公证处这一“公证+认证”的服务模式为济南市民出国留学、旅游、探亲及企业出国商务等提供全链条服务，实现一站办理、一次办好，简化了办事流程、节约了时间成本。

为进一步规范和精简公证证明材料，司法部日前梳理规范了33类81项公证事项后发布指导意见，相较于2021年制定的高频公证事项清单，规范的公证业务比之前扩大了21类59项。与地方制定的证明材料清单相比，进一步减少非必要证明材料116项。这是司法部积极推动公证为民办实事、持续提升公证利企便民服务质效的一项务实举措。

### 紧贴公众需求，提升公证服务水平

作为公证大省，山东近年来不断创新服务理念、优化服务措施、提升服务水平，推出精简证明材料、调整扩大执业区域、减轻办证负担等利企便民措施，有效解决公证办理“繁、难、慢”问题，人民群众的满意度和获得感得到有效提升。

“你好，我是济南市历下区法院特邀调解员，银行已提起信用卡诉讼，现在是诉前调解阶段，银行将提供较为宽松的还款方案，是否同意来法院诉前调解……”2023年4月，某银行将包括孙某在内的百余件信用卡欠款纠纷案件诉至历下法院，

接到案件后，齐鲁公证处派驻历下法院的特邀调解员逐一电话联络，将欠款人集中约到法院调解。

经多番调解后，齐鲁公证处公证员为当事人办理了赋予债权文书强制执行效力的公证，最终，原本要历时3个月甚至更长时间审判的案件，通过“诉前调解+赋强公证”这一解纷模式仅用时3天便得到圆满解决。

“全省有82家公证机构支持远程视频公证服务。2022年以来，提供远程视频公证服务1.9万件；与9家金融机构开展合作，化解302件金融、保险合同纠纷，挽回经济损失4320万元……”山东省司法厅副厅长长田秀娟介绍，除了开展海外远程视频公证和探索“诉前调解+赋强公证”金融解纷新模式，近年来，山东各地还聚焦企业和群众的痛点难点问题，积极探索“区块链+公证”服务、推进部分公证事项“跨省通办”工作、开展“公证行业帮扶计划”等，努力让公证服务更加便民惠企。

5月底，济南的韩先生夫妻相中市区一套二手房，但卖方在银行有抵押尚未还清，导致交易陷入“僵局”。万般无奈之际，双方经中介介绍约来到齐鲁公证处办理二手房“带押过户”。

“买卖双方签署提存材料及委托书授权给公证机构全权代办，由公证处作为资金监管机构提存买方的首付款和银行贷款，待新的产权证出来后，再由公证人员联系卖方银行进行还款解押事宜，最后将尾款支付给卖方。”山东省公证协会会长、济南市齐鲁公证处主任冯培明说，自2022年8月17日济南在全国首次创新推出二手房“带押过户”登记新模式以来，齐鲁公证处共办理“带押过户”业务4572件，平均每笔支出的费用由过去的1.17万元降至0.13万元。

“山东各地公证机构创新探索推行不动产‘带押过户’登记服务模式，解决不动产交易中‘转贷’办理时间长、交易风险高、资金负担重等问题，优化了二手房交易流程。”省司法厅公共法律服务管理处处长董敬贵说，今年以来，全省公证机构共办

理“带押过户”5233件，平均每笔业务为群众节约交易时间7个工作日、节约交易成本1万余元。

### 推进减证便民，减轻群众证明负担

在传统公证业务办理中，开具证明难是当事人申办公证的痛点、难点。为提供证明材料，当事人往往需要往返多个部门。

“泉城公证处在全国范围内首创‘区块链+公证’数据使用模式。‘区块链+公证’实际上就是‘用公证机构主动核查获取证明材料来替代让当事人提供’，大大减轻了群众提交纸质材料和举证负担。”泉城公证处主任赵毅说，除“公证+认证”服务模式外，泉城公证处推出的“泉城链+公证”模式通过“链”上核实，普通公证事项由原来的“一周内出证”缩短至“1至2个工作日出证”，部分公证事项达到即办即取，实现了“减证明”“少跑腿”“提质效”。

不止于此，泉城公证处还率先在全省试点电子公证书，让公证书实现“码上用”。

2021年，司法部发布《关于做好公证证明材料清单管理工作的指导意见》。为规范和精简公证证明材料，让公证服务水平更加高效便捷，山东对标该意见建立了证明材料清单制度，编制各类公证事项所需的37类114项证明材料清单，最大限度减少了重复证明、无谓证明和过度证明。

“我们进一步放宽公证执业区域限制，印发《关于调整公证机构执业区域的通知》，将六大项27小项常用公证事项执业区域变更为山东省全省，群众办理这些公证事项可以向全省范围内任何一家公证机构提出，不受地域限制。”田秀娟说。

### 健全价格机制，降低群众办证成本

近日，青岛市市中公证处沈洁英公证员及工作人员李珊珊上门为92岁高龄老人办理公证，并于次日登门送达公证书，解决了困扰老人

已久的难题。

沈洁英说，王女士来电咨询代父申请上门办理公证事宜。王父已92岁，无法下地行走，不便亲自前往该处办理相关公证事宜。接到申请后，沈洁英仔细审核材料，确认符合受理条件后，该处工作人员立即起草文书，为上门办理公证做准备。

“为保障特殊群体需求，我们积极开展公益法律服务，扩大援助覆盖面，对符合法律援助条件的当事人以及低收入群体、特殊群体和军人家属、退役军人及其他优抚对象开通绿色通道，提供上门等便利服务，减免公证费用。对群众遗产总额5000元以下的小额继承、80岁以上老人首次办理遗嘱公证实行免费办理。”青岛市司法局法律服务管理处处长杨电科介绍，2020年以来，为80岁以上老人办理免费公证1050件，仅此一项累计减免公证服务费用200多万元。

2021年7月，国家发改委、司法部印发《关于进一步完善公证服务价格形成机制的指导意见》，明确划定关系民生的基本公证服务项目清单，原则上实施政府定价或指导价管理。近年来，山东省司法部健全完善公证利企便民制度和激励机制，优化公证服务举措，不断提升公证服务为民能力和水平。

完善公证服务价格管理，出台《山东省公证服务收费管理办法》和《山东省公证服务收费标准》，综合降费比例超过30%；出台《山东省公证法律援助实施办法》，为年迈老人、残疾人等提供预约上门办理公证，为经济困难群众减免公证费用；开展“我为群众办实事”活动，先后推出10余项措施，鼓励和引导公证机构走基层、进社区、进企业、进医院，2021年以来共办理便民公证事项22万件，节假日及双休日办证1.2万余件，受益人数达到40万人；打造知识产权公证服务平台，运用“区块链+公证”技术为企业和群众提供免费公证预登记及电子证据存证服务，截至目前，该平台已提供知识产权服务3万余次……公证公益法律服务让人民群众在接受公证服务中感受到更多温暖。

# 极端天气来袭，人伤物损谁担责

江煊

近期，北京等地遭遇强降雨，气象等相关部门及时发布预警信息提示市民采取预防措施。那么，面对极端天气，有了涉雨纠纷，老百姓该如何维权？发生人伤物损，又该谁来承担责任？

### 快递被泡 快递公司担责

【基本案情】2022年6月，赵某通过某快递公司向A市邮寄10部手机。当手机运至A市尚未派送时，由于遭遇暴雨天气快递仓储点进水导致赵某寄送的手机被水浸泡，手机受损。经鉴定，10部手机价值为52960元。多次协商未果，赵某将快递公司诉至法院。

快递公司认为，由于连降暴雨，周围排水系统堵塞，快递公司仓库进入大量积水，包裹被水淹没，包括赵某邮寄的手机。因此，赵某的手机损失是不可抗力的自然灾害造成的，快递公司在邮件运输过程中没有任何过错，不应承担赔偿责任。

法院经审理认为，不可抗力是指不能预见、不能避免并不能克服的客观情况。本案中，快递公司并没有提供证据证明A市的降雨属于暴雨或洪水等无法预见的自然灾害，且快递公司对于手机损坏是完全能够预见并可以避免的，故快递公司主张赵某手机损坏属于不可抗力没有事实和法律依据。

【法官说法】民法典第180条规定，不可抗力不能履行民事义务的，不承担民事责任。法律另有规定的，依照其规定。第832条规定，承运人对运输过程中货物的毁损、灭失承担赔偿责任。但是，承运人证明货物的毁损、灭失是由于不可抗力、货物本身的自然性质或者合理损耗以及托运人、收货人的过错造成的，不承担赔偿责任。

本案中，暴雨来临前，政府相关部门已发布预警提醒市民采取预防措施，快递公司应当提前做好应急准备避免快递被浸泡情况的发生。因此，快递公司不能以不可抗力为由主张免责。

### 房屋维修不及时 物业公司被判责

【基本案情】2017年3月，王某购买了一套商品房。入住后，每逢大雨，主卧卫生间都会发生跑水现象。2022年7月，北京暴雨天气，大水直接冲进主卧和客厅，将王某摆放在客厅的古钢琴和铺在卧室内的羊绒地毯泡坏。之后，物业彻查跑水原因，发现是内置于阳台的排水管道不通，物业公司随后在房屋阳台加装了排水口，此后遇到下雨天气未发生跑水现象。但王某的财产已遭受损失，因赔偿问题未达成一致意见，王某将物业公司诉至法院。

物业公司辩称，没有证据证明王某之前的损失与阳台排水管道不畅有关，该排水管道系统经过了验收，且事后物业在阳台加装了排水口，已经尽到维护

管理义务，因此不应承担责任。法院经审理认为，物业公司作为涉案房屋所在小区的物业服务方，应对小区内发生冒水、反流的地漏所属公用排水管道负有维修、养护义务。物业公司应该在首次发现漏水后就及时排查原因，如尽早采取相关维修改造措施，完全可能避免本案损失的发生。鉴于上述因素，法院认定物业公司未尽到物业服务合同义务，判决物业公司对王某的损失承担责任。

【法官说法】民法典第180条规定，物业服务合同是物业服务人在物业服务区域内，为业主提供建筑物及其附属设施的维修养护、环境卫生和相关秩序的管理维护等物业服务，业主支付物业费的合同。第577条规定，当事人一方不履行合同义务或者履行合同义务不符合约定的，应当承担继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等违约责任。

### 车辆涉水致损 保险格式条款被认定无效

【基本案情】2020年8月，由于突遇暴雨导致路面严重积水，车辆熄火。刘某随即向保险公司报案，车辆维修完毕后，保险公司以保险车辆因遭水淹或因涉水行驶致使发动机损坏属于免责条款为由拒绝理赔。故刘某将保险公司起诉至法院要求赔偿修理费47901元。

保险公司辩称，保险车辆的损失并非因暴雨原因所致，而是由于驾驶员涉水行驶。根据保险条款约定，保险车辆因遭水淹或者因涉水行驶遭受的损失，保险公司有权拒赔。

法院经审理认为，保险公司依其签发的机动车辆保险单及保险条款与刘某之间的保险合同法律关系成立，机动车辆保险单明示告知栏虽然印有“请仔细阅读保险条款，特别是责任免除和投保人、被保险人义务”，但上述文字的字、号及颜色与其他条款均无差异，保险公司未能提供证据证明其在其他保险凭证上作出足以引起投保人注意免除保险人责任条款的提示。在保险期间，被保险人或其他允许的合法驾驶员在使用保险车辆过程中，因雷击、暴雨、洪水等原因造成车辆损失的，保险公司应按照规定负责赔偿。

【法官说法】民法典第496条规定，格式条款是当事人为了重复使用而预先拟定，并在订立合同时未与对方协商的条款。采用格式条款订立合同的，提供格式条款的一方应当遵循公平原则确定当事人之间的权利和义务，并采取合理的方式提示对方注意免除或者减轻其责任等与对方有重大利害关系的条款，按照对方的要求，对该条款予以说明。提供格式条款的一方未履行提示或者说明义务，致使对方没有注意或者理解与其有重大利害关系的条款的，对方可以主张该条款不成为合同的内容。（作者单位：北京市房山区人民法院）

## 昆明西山区政协：

# “院坝协商”助解婚恋家庭矛盾纠纷

本报记者 吕金平 通讯员 李茜茜 鲁仲贤

“婚恋和谐、家庭幸福是社会稳定的基石，如何有效预防和化解婚恋家庭矛盾纠纷是基层治理中的一道必答题。今天我们就是要通过‘院坝协商’商量出解决的办法，大家有什么建议都来说说……”不久前，一场以“大家共学法，莫让‘昏’恋爱”为主题的“院坝协商”议事会，在云南省昆明市西山区永昌街道盛高大城社区举行。

“盛高大城社区现有住户6000余户1万余人，是一个人口多、流动性大的新型城市社区。近年来，社区发生的婚恋家庭矛盾纠纷，让社区管理和治理的难度加大，引发社区群众关切，以此为‘院坝协商’的议题再合适不过。”会上，永昌街道党工委副书记、街道政协联络组负责人庄成斌首先发言。

“自从来到盛高大城社区居住，感受到这里的人文环境很舒服，社区

活动也很多，但在日常生活中，我发现社区里有矛盾的夫妻法治观念淡薄，当双方有了矛盾，不知道怎么办，甚至演变成家暴等问题，希望相关部门能够帮助社区多开展一些普法活动。”社区居民高美云说。

盛高大城的物业工作人员刘智东提出，在日常物业服务中也会遇到一些家庭矛盾纠纷、邻里纠纷等需要进行调解，但物业员工基本不具备专业的法律知识，迫切需要调解的技能培训。

“针对盛高大城社区化解婚恋家庭矛盾纠纷的普法需求，下一步，区人民法院将积极配合社区，注重普法针对性、生动性和实用性，在开展普法活动中结合现实案例进行讲解，以身边事教育身边人，全力做好普法强基工作。”区人民法院副院长张芳回应道。

区政协委员张春良发言说，“作

为一名法律工作者，我工作中接触到的大部分婚恋矛盾双方当事人，他们不仅仅需要法律方面的帮助，更多的还需要心理方面的疏导。因此，希望区属相关职能部门在加强普法宣传的同时，重视对社区居民的心理咨询服务，多管齐下，共同解决社区居民婚恋家庭矛盾纠纷。”

“家庭矛盾纠纷往往存在隐秘性等特点，比如说在家庭中受到家暴的当事人，觉得‘家丑不可外扬’，因而只能选择忍气吞声，还有一些产后抑郁的母亲，也很少能够得到及时的关注。我建议在社区专门建立一个心理辅导站开展专业性服务。”盛高大城社区党委书记苏群补充道。

最终，经过协商，会议达成了制定出台社区婚恋家庭矛盾纠纷信息收集共享、纠纷排查、调处联动三项机制；职能部门依托当前正在开展的

“法律六进”活动，深入社区广泛开展普法宣传；由区属相关部门配合社区做好“线上+线下”心理咨询服务等项共识。

“在今天的‘院坝协商’议事会上，群众说心声、提建议，很多政府部门负责人当场给予解答，真正解决了问题，让我们感到暖心又安心。”社区公共户单位代表冉杰说。

主持会议的西山区政协主席谢劲松表示，会议召开后关键还要抓好成果转化落实的“后半篇文章”。各职能部门、各利益相关方要按照会议协商结果抓好工作落实，永昌街道要始终把群众的事情放在首位，用好用活“院坝协商”议事平台，让“院坝协商”真正成为党委政府的“好帮手”、人民群众的“连心桥”、委员履职的“新平台”。

昆明市政协副主席王键强调，下一步工作中，与会各部门要夯实制度建设，切实将会议中取得的积极成果予以巩固落实。西山区政协要认真总结此次“院坝协商”活动的经验和做法，努力打造具有西山特色的“院坝协商”品牌。

据悉，当天下午，区政协就联合街道社区及有关区属职能部门在盛高大城社区内组织开展了普法宣传活动，让群众切实感受到了政协的速度和温度。



日前，由四川省华蓉市司法局、法学会和团委联合组织的“普法进企业”青年普法志愿者法治文化基层行走进当地企业，通过宣讲、咨询及发放“法治大礼包”等形式，宣传劳动合同法、社会保险法等法律知识，引导企业员工提高法律意识，依法理性维权。 邱海鹏 摄

# 中国梦奋斗情 专栏 祖孙三代彬煤情

文/郑锐智

说起彬煤公司，要从我爷爷说起。我爷爷是一名煤矿工人，那时候他们住在彬县新市镇农村，家里人口众多，一大家子人要吃饭。他的青年时期，正赶上人民公社大跃进时代，农民都靠挣工分吃饭，后来随着国家政策调整，为了家庭生活计，1966年爷爷选择到百子沟煤矿当一名煤矿工人，但因当时百子沟煤矿规模较小、生产技术落后、产品积压，经营十分困难，工人生产生活得不到根本保障，贫穷的状况并未因爷爷的工作而有所改变。

直到上世纪90年代中期，彬县县委、县政府对百子沟煤矿、朱家湾电厂、制药厂、面粉厂等18家国有企业进行产权制度改革，彻底转换企业经营管理机制，建立产权明晰、权责明确、政企分开、管理科学的现代企业制度。濒临破产的彬县百子沟煤矿，于1998年由地方国有企业改制为员工持股的股份合作制企业“彬县煤炭有限责任公司”，何万盈

董事长就是这时从彬县百子沟煤矿矿长被选举为彬煤公司董事长。

也就是从这一年开始，我的父亲走上工作岗位，走进百子沟煤矿，亲历了彬煤公司产权制度改革重大突破。听他们讲，公司制度改革后，在公司董事会坚强领导下，彬煤公司开始大力实施科技创新和人才兴企战略，公司发生了翻天覆地的变化。仅在2000年至2003年间彬煤公司累计投资4.2亿元，对新建的下沟煤矿实施技术改造，把年生产能力45万吨的下沟煤矿改造成陕西省地方煤矿中第一个年产300万吨的大型现代化矿井，率先在陕西地方煤矿中实现了“四个第一”，成为地方煤炭企业创新发展的一面旗帜，开启了彬煤公司发展壮大的崭新篇章。

在何万盈董事长的带领下，经过短短几年的发展，彬煤公司迅速发展为彬州龙头企业。公司产值、利税连续多年占据彬州市工业总产值、财政收入的一半江山。2022年实现产值437亿元，销售收入491亿元，利税总额75亿元，上

缴国家税费16.6亿元，公司实体产业产值占彬州市工业总产值的50%，上缴税费占彬州市税收的37%，持续保持彬州市第一大经济体、咸阳市第一大企业、陕西省第一大民营企业企业的主体地位。

发展壮大的公司始终秉承“以人为本、以德为魂”的企业价值观，对于父辈的他们来说，直观的感受就是“寒窑宿舍”变成“星级宾馆”，矿区的“脏乱差黑”变成了“花园式矿区”，彬煤公司还为员工建造了华彬春园、兴矿小区、华彬丽景、华彬小区等员工家属楼。记得在我上小学的时候，我经常以我父亲是彬煤的煤矿工人而自豪，因为煤矿工人从最初人瞧不起的“煤黑子”，真正成为了身穿白衬衣的“煤亮子”，成为当地很多人羡慕的企业员工。那时2003年我们就住上了彬煤公司家属楼，而那时我的小学同学多数还是普通民房、有的还租房，为我的童年增添

了许多“神气”。

2019年我完成学业，也是在父辈的鼓励下走进彬煤公司下沟煤矿，经过3年的磨砺锻炼，如今已走进彬煤公司财务管理部。来公司的这些年，我处处都能感受到公司浓厚的人文情怀。2020年9月，下沟煤矿机电队的同事纪小花突发高烧，后确诊为“白血病”，突如其来的病魔和高额的医药费用让她家人一筹莫展。矿井领导得知情况后带头捐款，矿井的党员、管理干部和员工纷纷伸出援手，你100元、他500元……短短一周时间，就收到爱心捐款6万余元，坚定了她抗击病魔的信心。员工魏科学的儿子考取清华大学，为鼓励员工子女成长成才，公司奖励其1万元；工人魏海平女儿脊髓损伤、颈6体压缩性骨折脱位，公司很快组织捐款5万余元，帮他渡过难关……这样的暖心善举，在彬

煤公司多不胜举。这些都是何万盈董事长以员工为中心的价值引导，是企业在长期发展中形成的文化内涵。

关注困难群众，为地方扶贫济困、扶老救孤、优抚助学等公益慈善事业作出积极贡献，是彬煤公司筹划设立“慈善基金”的目的所在，“公司发展壮大离不开社会各界的支持，公司要积极投身光彩事业和公益慈善事业，好好地给当地困难群体办点实事，以实际行动回报党、回报国家、回报社会、回报人民。”何万盈董事长在年初的股东会上这样说。

听着爷爷和父辈们讲述着彬煤故事，我思绪万千、百感交集，作为新一代彬煤人，我想我要做的就是立足岗位、干好工作，继续把我们三代人的彬煤情传承下去，为公司改革发展作出自己应有的贡献。