

她权益 证当时



湘女公证员的“移动公证厅”：把服务送到群众身边

今日女报 / 凤网记者 周雅婷

近日，国务院新闻办公室“新征程上的奋斗者”中外记者见面会上，公证员驱车十余小时上门为百岁老人办理遗嘱公证的故事，让“公证上门”服务再度引发关注。公证上门并非新鲜话题。早在 2015 年成立之初，长沙市星城公证处就推出了上门服务，“群众有需要，公证员就上门”早已成为常态化工作模式。

星城公证处公证员袁湘正是这项暖心服务的践行者。在她看来，服务特殊群体，公证员要提前做好核实、询问、文书宣读等一系列准备工作；公证服务更不能被窗口所局限——行动不便的老人来不了就安排上门办证；海外同胞回不来就跨海连线办理公证。2018 年执业至今，袁湘已累计办理公证 10000 余件，她用一次次“多走一步”，把公证服务的温度送到群众身边。

扫一扫，看更多精彩内容

把公证服务送到群众身边

在公证工作中，不少业务看似都很常规，但在袁湘看来，每一次公证都连着一个家庭的重大财产与人身权益，容不得半点马虎。

2020 年，百岁老人谢老遇上继承难题。老人女儿意外去世，谢老自愿放弃继承权，想将所属份额留给外孙，但他年事已高，视听功能受损且行动不便，无法前往公证处。

接到家属咨询后，袁湘没有急着要求提交材料，而是带着助理上门走访，确认老人养老状况后，再着手上门办理公证。考虑到谢老阅读材料费劲，表达含糊，袁湘放慢语速、提高音量，请老人儿子用长沙方言协助转述，搭配放大字体的纸笔辅助沟通，逐条确认老人意愿。经反复核实，确认老人神志清晰、意思表示真实后，她顺利出具公证书。

这起案件法律关系虽不复杂，却生动诠释了公证上门“标准不降、服务靠前”的理念，同年入选湖南省政府法制研究中心法律服务案例库。



袁湘（右二）收到市民送来的锦旗。

执业 8 年来，袁湘坚持主动为行动不便的老人上门办证、为 80 周岁以上老人免费办理公益遗嘱，提供绿色继承、免费法律咨询、延时服务。针对残障人士、军属等特殊群体，她提前了解情况，开辟绿色通道、落实费用减免。

把公证温度延伸得更远

这份主动靠前的服务理念，根植于袁湘在星城公证处的成长历程。2015 年，刚研究生毕业的她入职长沙市星城公证处，成为该公证处成立后培养的第一名公证员。

初入行时，袁湘跟着师傅学习，从接待受理、调查核实到草拟公证词，全流程一对一从零学起；如今，她已是单位业务骨干，也是年轻同事们口中的“袁老师”。带助理外出现场开展监督公证时，她会提前让年轻人熟悉规则、找出评分细则里的漏洞，现场放手实操，自己一旁把关，像当年师傅带自己那样，先学、再练、后放手。

“我有幸与长沙市星城公证处一同成长。”在带教后辈之余，袁湘多次赴北京、厦门等地优秀公证处交流学习。眼界越开阔，她越感知行业变化：群众的法律服务需求不再局限于一城一地，涉外公证、海外远程视频公证等新业务不断涌现，公证员也需要持续更新业务“工具箱”。

2024 年，一通来自加拿大的咨询电话找到了袁湘。当事人吴女士的父亲过世后，名下存款和理财产品支取需要继承公证，但其妹妹在加拿大工作，无法回国办理放弃继承权声明。

袁湘没有让一家人干着急，而是指导吴女士的妹妹通过中国驻蒙特利尔总领事馆申请海外远程视频公证，并在“零接触”平台提交材料。考虑到中加时差，双方约定北京时间 22 时 30 分线上办理。当晚，当事人在领事馆工作人员见证下完成视频连线，身份核验、事项询问、文书核对签署一气呵成，仅 20 分钟就办结放弃继承权声明公证。

“这个案例的价值在于将公证服务从服务窗口延伸至海外。”袁湘介绍，自 2023 年获批司法部海外远程视频公证机构以来，长沙市星城公证处持续为旅居海外同胞提供延时服务，化解海外同胞的办证难题。

从业至今，袁湘先后获评长沙市司法局“服务群众标兵”“优秀党员”。她传递的这份公证人的温暖，正在星城长沙的街巷与窗口间持续流淌。

英国志愿者卖房来湘：给 300 多名孤残孩子当义工

今日女报 / 凤网记者 江昌法

11 月 20 日，是世界儿童日。11 月 18 日，长沙市彩虹残障人士服务中心（简称“彩虹中心”）的康复室，英国康复师艾丽进门之前，习惯性地先蹲下来。她要把视线降到和孩子一样高，看他们的眼睛——是亮的还是躲的？是迎上来还是垂下去？这个小小的动作，她做了 20 多年。2005 年，艾丽卖掉英国的房子来到湖南，成为一名义工。这些年，她从衡阳到长沙，前后陪伴过 300 多名孤残孩子。

把家安在残障孩子的床边

2004 年之前，艾丽在英国做了十多年康复治疗师。日子按部就班，直到一名英国朋友从长沙旅游回去告诉她：长沙也有不少孤残儿童需要帮助。

艾丽做了一个简单的计划：请一个月假去中国，看看自己能做什么。一个月很快延长到六个月。其间，她走进湖南的福利院，看到了那些躺在床上不能行动的孩子。有人走近时，孩子的眼睛亮一下，又很快垂下去；更多时候，他们只能望着天花板，听着房间里的动静。

艾丽蹲在床边，和孩子视线平齐，心里有了判断：如果一个孩子整天躺在床上看屋顶，他们的生活有什么意思？

回英国后，她卖掉房子，在家人和朋友的支持下，2005 年正式来到湖南，自此再也没离开。她首先选择去衡阳，衡阳市春天服务中心当时刚和衡阳市社会福利院合作，那里的孩子大多属于重度残障，福利院条件简陋，康复理念几乎空白。

艾丽来华后认识的第一个人，是彩虹中心康复治疗师彭映辉。那时彭映辉刚从事康复工作不久。

“她给了我们很多指导，手把手地教。”彭映辉记得，年轻的艾丽阳光、乐观，弹唱都很厉害。但最让她印象深刻的，是艾丽对孩子的那种“全心全意”。曾有一个重度脑瘫的孩子，严重到需要四个人同时协助才能走几步。艾丽没有放弃，她设计了一个活动，让几个康复师轮流上阵，每个人试一遍。

艾丽不会直接替孩子做一对一康复，她更重要的角色，是支持本地社工，教他们怎么做，

“最好的康复治疗是给他们更多感受，他们才有动力，才会更努力地去参与。”

变化在“很慢”的进步里

在衡阳市春天服务中心，艾丽最常做的一件事，是蹲在床边看孩子的眼睛。她认为，孩子首先要“坐得舒服”。坐上合适的轮椅、有安全的支撑，孩子才能看到窗外的世界，才能开始学习。

夏天的衡阳很热。为了让孩子能游泳，连续两个月，每天下午，艾丽和同事把一个个孩子从轮椅上抱进水里。有的孩子开始很害怕，有的孩子一下子开心得不得了。虽然辛苦，但是孩子们的快乐给了他们力量。

这些“很慢”的进步，后来有了答案。衡阳市春天服务中心的 100 多个孩子里，有一个脑瘫男孩，如今已 20 多岁。起初，他的生活不能自理，认知却没什么问题。

艾丽和同事为他量身定做了一整套生活用具：合适的轮椅、马桶加扶手、特制的勺子和洗手池高度。最重要的是给他机会去学习，而不是事事代劳。几年下来，男孩如今已经能够自己吃饭、上厕所，在福利院里成了学习的模范。

2023 年，衡阳市春天服务中心关闭。艾丽从衡阳来到长沙彩虹中心，她和工作人员一起创新了一堂“感统故事”课程：用故事串联视觉、听觉、味觉、触觉与嗅觉。在每一个故事里，孩子可以摸到适合主题不同材质的物件，听到编进情节的儿歌，闻到、尝到和故事相关的味道。



艾丽（左一）在活动中教孩子们做手工。

10 岁的女孩小禾（化名）刚来时，不接受任何人碰她，一被碰就哭，连安稳地坐五分钟都做不到。艾丽和同事没有急着“训练”，先给她设计了一把合适的椅子，每天留出几分钟让她适应；在“感统故事”课上，老师讲到“小兔子过河”，让她先摸干毛巾，再摸湿海绵，听儿歌，闻橙子的味道。她一开始缩着手，后来愿意伸手碰一下，再后来能抓住小物件。几个月后，她长胖了，脸上有了笑容，可以安稳地坐在轮椅上参加活动。

22 年，艾丽没有工资，朋友和家人一直在背后默默支持她。她没有结婚，也没有孩子，因而她把所有的爱，都给了这些孤残孩子。“他们也给了我一个完整的‘家’！”艾丽说，这是人与人之间最美好的双向奔赴。