



“三把钥匙”解心结

◎李妍妍

作为扎根窗口一线的交警，接听群众投诉热线是我工作的日常。

这条电话线，一端连着城市交通的通畅，一端系着百姓生活的冷暖。

多年实践让我深知，化解矛盾的关键不在“以势压人”，而在于善用“三把钥匙”——事理讲清、法理讲透、情理讲暖。

这三把钥匙看似寻常，却能打开横亘在警民之间的心锁。

第一把钥匙：事理如镜 照见真相

“明明停在划线区域，怎么就违停了？”接到网约车司机张师傅的投诉时，我正盯着监控视频里那个模糊的停车画面。这类涉及非现场执法的投诉最易引发误解，因为缺少面对面的解释机会。

“张师傅，您看这个点位。”我调取监控画面逐一解析：“虽然地面标线清晰，但您停车的位置紧挨超市卸货区。上周有辆货车在这里违停卸货，导致三条车道只剩一条能通行，消防通道都被堵死了。”

当张师傅听到“卸货区”“消防通道”这些关键词时，语气明显缓和下来。

面对投诉群众，首要任务是解开“为什么是我”的困惑。这需要我们换位思考：群众可能对哪些环节存在认知盲区？如何用他们听得懂的语言解释？在回复中，我坚持用“家常话”替代专业术语，将违法事实、认定依据、法律依据层层剖析。

例如：“师傅，您当时是不是在超市门口黄实线旁停车下客？那条黄实线紧贴路沿石，右轮压线已属违停。这条线的作用是保障非机动车通行，避免剐蹭事故。”

“您说没看到禁停标志？根据规定，标志设置在30米外即符合标准。您停车时视线可能被前车遮挡，没能留意到这条线。”

这种具象化、场景化的解释，让群众从“蒙圈”到“明理”。正如那位误以为未压线的司机，在听到“车右轮压在黄线上”的具体描述后，怒气瞬间消解。

第二把钥匙：法理似尺 丈量公平

“就差两秒黄灯变红灯，这也算闯红灯？”接到货车司机李大哥的电话，他的声音裹挟着寒风。对这种质疑执法尺度的问题，我必须用专业素养筑牢信任的根基。

“李大哥，您看这帧画面。”我放大画面至轮胎与停止线的接触点：“系统判定闯红灯有三个要件：红灯亮时车身未过线、车轮持续移动、完整通过路口。您的前轮在红灯亮起瞬间恰好压在线上，但后轮已经进入路口。您的记录符合这些条件。因此，认定‘驾驶机动车违反道路交通信号灯通行’是准确的。”我引用了具体法条、解释了抓拍技术规范，清晰地说明了法律适用的过程。

他一时无话可说，默认了我们的处罚决定。

群众对“公平”最直观的感受，往往来自程序是否正当、法律适用是否准确。在投诉处理中，我们不能和稀泥，法律适用必须经得起专业检验。依法说理，不仅是对群众负责，更是对我们自身工作的保护，是执法公信力的基石。

每次接听回复中，在清晰陈述事实后，我必须迅速准确地找到对应的法律法规条款。说理时要语言规范、准确、凝练，明确指出当事人的行为具体违反了《中华人民共和国道路交通安全法》或实施条例的哪一条哪一款，以及我们依据什么程序，如现场执法规范、非现场抓拍审核流程进行处理。

要善于运用法律原则、法律解释，甚至本地或上级发布的指导性案例来佐证我们的处理是恰当、一致的。

还要阐明“为什么适用这条法律而不是那条”，让群众感受到法律的严谨和执法的专业性。

这种“法言法语+白话解读”的模式，既维护了法律刚性，又让群众听得明白。正如一位因超载被处罚的车主在得知核定载重数据与计算公式后，主动承认了错误。

第三把钥匙：情理若水 浇灭心火

去年冬天，一位老人因骑电动车载孙儿被查处前来投诉。他反复念叨：“就一小段路，送孩子上学要赶时间！”这声声抱怨的背后，是老人的无奈。

“大爷，您接送孙子上学风雨无阻，这份舐犊之情我们理解。”我先递上情感认同的“暖心茶”，再切换到理性沟通模式：“但法律规定电动车只能搭载12岁以下儿童，且必须走非机动车道。您看这机动车道上车流如织，万一有个紧急情况，刹车都来不及，太危险了。”当说到“您孙子可是您的心头肉啊”时，老人眼眶泛红，他叹了口气说：“唉，你说得在理，是我糊涂了，以后注意。”这里既肯定了老人的出发点，又强调了安全这个最核心的情理和法律规定，让处罚有了教育的温度，他的抵触情绪立马烟消云散。

法律是刚性的，但沟通可以是温暖的。很多投诉电话的背后是群众对“被理解”“被尊重”的渴望。讲好情理不是放弃原则，而是在严守法律底线和程序的前提下，用同理心去倾听、去回应。这能有效缓解对立情绪，让冰冷的法条更容易被接受，真正实现“案结事了人和”。

理解群众可能的实际困难，如有的是送病人就医、有的是不熟悉路况，要表达对其焦急心情的体谅、肯定其某些行为的出发点，如“您主动避让行人是对的”，再指出其行为在法律上的不当之处。用通俗真诚带着温度的语言，唤起共同的道德情感和公平正义感。这极大地提升了群众对处理结果的内心认同感，从而实现法律效果与社会效果的统一。

从晨曦微露到万家灯火，这部承载着民生热线的电话正在“三把钥匙”的转动下发生积极变化。最新数据显示，今年1至5月，投诉办结满意度同比提升22个百分点。这组数据背后，是每通电话里多问的一个“您看这样解释清楚吗”，是每次回访时多记的一条群众建议，更是千万交警用心诠释的执法温度。

山清水秀
◎孙镜福



东山观太湖(外一篇)

◎王海波



我住东山，沿山路朝前，就走近了太湖。立在湖边，看湖水起伏，那水波分明是太湖的呼吸，一起一伏，均匀而绵长。

太湖横卧在江南腹地，宛若一位沉睡的美人。风来时，湖面便皱起眉头，显出几分沧桑；风止时，又飘逸若云纱，泛着青白的光。这哪里是水，明明是活了千年的精灵，在大地间舒展体态。

岸旁泊着几条渔船，微波摇荡。船身被湖水浸透得黝黑，渔人不在，想是进城卖鱼去了。船尾晾着渔网，网上还挂着几片银白的鱼鳞，在日光下闪闪发亮。太湖养活了多少人家，又吞没了多少性命？这问题，湖水不答，答案深埋心底。一只白鹭掠过水面，又忽地飞起，在空中划出一道弧线，影子投在湖上，转瞬即逝。太湖见过多少这样的过客？飞鸟、游鱼、渔人、游客，来了又走，唯有湖水永恒。

我不想在太湖边痛失大把的时光，只愿静静地坐一会儿，和风说说话，和晨露说说话。风里带着水汽，也带着远处果园的香气。太湖的水汽滋养着它们，那层层叠叠的果树，果实累累，饱满多汁。

我知道太湖是静的，没有大海那样咆哮，也不似小溪那般喧闹。太湖闲适地躺着，将天空、山影、云朵揽入怀中。太湖在我最柔软的地方停留，悠悠轻诵那阙岁月的老歌。太湖的独特，是因为它恰好在那里。

湖面镀上一层金红，我在湖边站起身来，拍拍衣上尘土，与太湖说再见。

太湖在那里，不言不语。它记得每一个接近太湖的人，又很快将他们忘记。正如我们记得每一处风景，而终将踏上新的远方。

林渡暖村

林渡暖村在横泾。横泾古称“义金”，源自管鲍分金的传说。

午后，我在林渡一家唤作“陋室铭”的茶肆里，面前一盏碧螺春正袅袅地腾着热气。茶肆主人是个五十来岁的男子，青白脸色，皱纹间时常夹些笑意。他见我独坐，便踱

过来搭话。

“先生是头一回来林渡吧？”

我点头称是。他絮絮地说起村中的种种。说东头的百年香樟，说西畔的石桥，说南巷里一位外来女子新开的书屋。

“那书屋倒是雅致，”他搓着手，“女子三十出头，戴一副圆眼镜，书屋里养了一只花猫，整日趴在《红楼梦》上睡觉。”

付过茶钱，我便往南巷去寻。巷子极窄，两墙高耸，只余一线天光。推门进去，扑面是纸墨的清香。四壁书架上排着各色书籍，当中一张榆木案几，上置青瓷瓶，插着几枝半开的花。花猫却在案上酣睡，身下压着的是一本《陶庵梦忆》。

“客人随意看吧。”声音从里间传出。片刻，一位着靛蓝布裙的女子掀帘而出，鼻梁上架着圆框眼镜，镜片后的眼睛含着笑意。

我略一领首，信手抽了沈复《浮生六记》翻阅。女子也不多话，自去窗前煮水泡茶。阳光透过窗棂，在她发间织出细碎的金线。

书屋后有一方小院，植着芭蕉。我踱至院中，见蕉叶下置着石桌石凳，女子捧着茶盘立于廊下。茶是菊花茶，橙黄的汤色里沉着几朵小白菊。

我们便谈起村中旧事。她说这书屋原是一个艺师的宅子，老人无儿无女，临终前将房子赠予了她这外乡人。

“老先生生前最爱在此下棋，”她放下茶盏，“常说人生如棋，落子无悔。”

“起初村人颇有些闲言碎语，”她推了推眼镜，“如今倒也惯了，孩子们常来看书，老人们偶尔也来坐坐。”

一只木船系在埠头，随波轻晃。回程路过石桥，见几个孩童在河边戏耍，笑声清亮，荡于水面。我想起女子眼镜后的那双眼睛，平静得像林渡的河水，却映着天光云影。外乡人与猫，老宅与旧书，在江南一隅，契合得如此自然。

人生如棋，落子无悔。这棋局，原不必争个输赢的。