



山清水秀

孙镜福

“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,避免刮蹭事故。”

“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。

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,只愿静静坐会儿,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,也不似小溪那股喧闹。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。他便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。

我略一颌首,信手抽了沈复《浮生六记》翻阅。女子也不多话,自去窗前煮水沏茶。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。