

热心看好每一扇门

文/欧阳屹

人民法院的大门上悬挂着庄重严肃、闪闪发光的国徽，在国徽的映照下，大门和门卫显得格外耀眼，俨然成为法院的一道守护屏障。门卫的一举手一投足，代表着人民法院的形象，体现司法为民、热情服务的态度和温度。

上世纪九十年代，我大学毕业刚参加工作，分配到市辖区人民法院工作，被派驻乡镇人民法庭工作锻炼4年。那时单位有个制度，每月要集中召开一次全院干警大会，传达学习有关文件精神和领导讲话，通报有关工作情况，部署安排全院重要工作，会后会集体用餐，农村法庭的同志还可以到院机关极其简易的休息室免费住宿，此举深得全院干警称赞。

记得那年深秋的一天，我与法庭的同事如期赶到院里开会，当天晚上到外面吃饭比较晚才回院里，院机关大门已落锁，我们叫门卫师傅开门，叫了好久都不应声，后敲门卫室窗户，门卫很不耐烦地答了一句：敲什么敲？同事说，请开一下门，我们要到里面住。师傅气恼地说，这么晚，不能住了。同事解释了一番，师傅还是不爽，说话的语气口吻非常不好。我见状忍不住说，我们在最偏僻的农村法庭，上来开个会不容易，现在才10点不到，麻烦师傅开个门。师傅依然嘀咕不已，勉强为我们开了门。我心想我才参加工作不熟悉当属正常，庭长和两名同事参加工作多年，与门卫比较熟悉，为啥态度还这么差啊？并好奇地问同事，师傅莫非是关系户吗？同事说好像是哪个领导的亲戚。我与同事说，哪怕是院长的亲戚也不能这样啊，有些过分了。庭长和同事非常不愉快，感叹还是院机关好，连门卫都欺负咱们农村法庭的干警。

农村法庭的干警，平日奔波于乡村阡陌，处理着家长里短的各种矛盾纠纷，为人民司法，保一方平安，依法维护当地和谐稳定，辛苦耕耘，默默奉献。他们因工作需要，到法院机关开会或办事，为节约点住宿费按制度寄宿一下单位简易宿舍，本来是满心欢喜的，未曾想到遭遇门卫冷漠的拒绝，不得不令人多想。

我与同事所在的派出法庭，在当时全区最偏远最落后的一个乡镇，连接县乡的公路是泥沙路，通村公路就更不用说了，进城的交通工具是非常陈旧的中巴，每进一次城要坐一个半小时的车。法庭的工作环境和条件非常差，法庭没配备办案用车，连一台三轮摩托车都没有，我们平时下乡走村入户搞案件调查、送达上门服务、调处矛盾纠纷、走访慰问等，都是靠步行或踩单车、搭手扶拖拉机。没想到的是，回到院机关开会还遭受门卫的白眼，让人情何以堪。

时隔两年，我被安排到另外一个农村法庭，同样回院机关开会，门卫见到我却主动打招呼，寒暄一番，我认真与其聊了一会，得知门卫的老家就是我现在的辖区，怪不得对方

的态度一百八十度转弯，对我格外友好。以后每次遇见，都不忘问候寒暄几句。又过两年，我负责法院办公室工作，自然与门卫的接触就更多了，门卫的态度不用说，变得更好了，我心知肚明。

不免感叹道，一个有些可爱的门卫……

门卫，本应是单位形象的第一扇窗，迎来送往间传递着温情。然而，令人痛心的是，少数门卫身上沾染了一些衙门作风，成为单位与外界联系的第一道关口和桥梁之“梗阻”。让人民群众感到苦恼的是，当下依然存在“门难进、脸难看、事难办”的现象。

在日常工作中，门卫对来访者衙门作风依然存在，言语间缺乏应有的礼貌和尊重。对普通干部同事的态度，同样令人担忧。在他们眼中，来访者是来找事的，普通干部不是单位领导无职无权，只是例行公事的普通对象。这种态度，在无形之中偏离了以人民为中心的宗旨，无疑破坏了单位内部友好和谐的工作氛围。

我深有体会的是，若干年前我无论担任单位行政中层干部，还是单位负责人，坚持礼貌对待门卫、卫生保洁人员等，见面或主动招呼一下或微笑示意，直到现在还是如此。即使面对那些不懂礼貌不讲礼节的，我会以“好丑不过三”的态度主动问候一声。但是，对那些道貌岸然者，我一般是敬而远之，能躲则躲，尽量避免正面碰上。

门卫，处于单位工作的前沿，他们的工作态度是起直接表现作用的，对单位影响深远。

作为门卫，要认真并热心看好这扇门，努力成为单位良好形象的一张亮丽名片，友好对待每一个走进单位大门的人，让他们能感受到亲切和温暖，才能让这扇门成为连接单位与人民群众的友好桥梁，而非生硬冰冷的屏障。

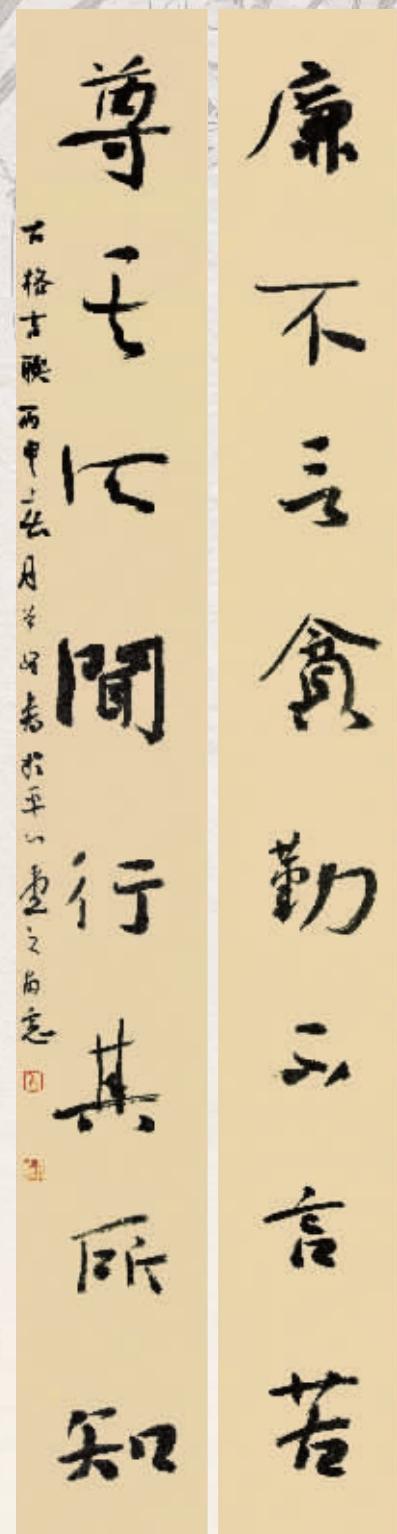
要严格“看家”，少些衙门作风。门卫的职责在于看守好大门，维护单位安全，还在于为单位和来访者提供必要的支持和帮助。对于来访者，要主动了解需求，在合理的前提下，提供必要的协助。比如，遇到没带证件的情况，礼貌地询问，在确保合规的前提下，提供力所能及的帮助。

要友好沟通，多些热情服务。礼貌的语言，温和的态度，是构建良好关系的基石。良好的沟通不仅能化解矛盾，更能提升单位的形象。作为门卫，要时刻提醒自己，友好对待每一位来访者，用主人翁的思想去沟通，多些热心微笑服务，遇到问题及时反馈，而非以生硬傲慢的态度应对。

作为窗口服务单位的门卫应该如此，各行各业干部职工更应如此。我们要坚决杜绝冷漠的态度、机械的执行、权力的滥用。当你友好对待他人时，相信他人也会报之以友好，对你的工作予以理解和支持。这种和谐的氛围，不仅让工作更加舒心，也能让整个单位充满积极向上、团结协作的力量。

作者简介

欧阳屹，1976年出生于湖南永州，祖籍江西吉安，大学文化，法学学士，中共党员，现供职于省级机关。撰有《人生百态》（法治文学）、《欧阳屹诗歌散文集》、《欧阳屹书法鉴赏》、《新时期审判研究与法治》、《基层党委工作实务研究》、《地方人大工作实践与研究》等多部个人专著。



艺术简介

曾峰，湖南新化人，国家艺术基金资助青年艺术创作人才、中国书法家协会会员、湖南省青年书法家协会副主席、湖南省书法家协会草书委员会委员、全国公安书法家协会理事、娄底市书法家协会主席。

作品获“卫士之光”全国书法作品展一等奖、魏碑圣地首届全国魏碑书法作品展二等奖、“中国梦·双拥情”全国书法作品展优秀奖（最高奖）；入展第十一届中国艺术节书法篆刻作品展、第二届全国社会主义核心价值观书法作品展、全国第二届草书艺术展、“瘗鹤铭奖”全国书法作品展、乾元杯全国书法作品展、首届中国（长沙）欧阳询杯全国书法作品展、“文心犹在”全国第二届手卷书法作品展等。《艺术中国》《书法报》《湖南日报》等刊物曾予以专题介绍。