

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 and 领导讲话,通报有关工作情况,部署安排全院重要工作,会后集体用餐,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、送法上门服务、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管辖的,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。

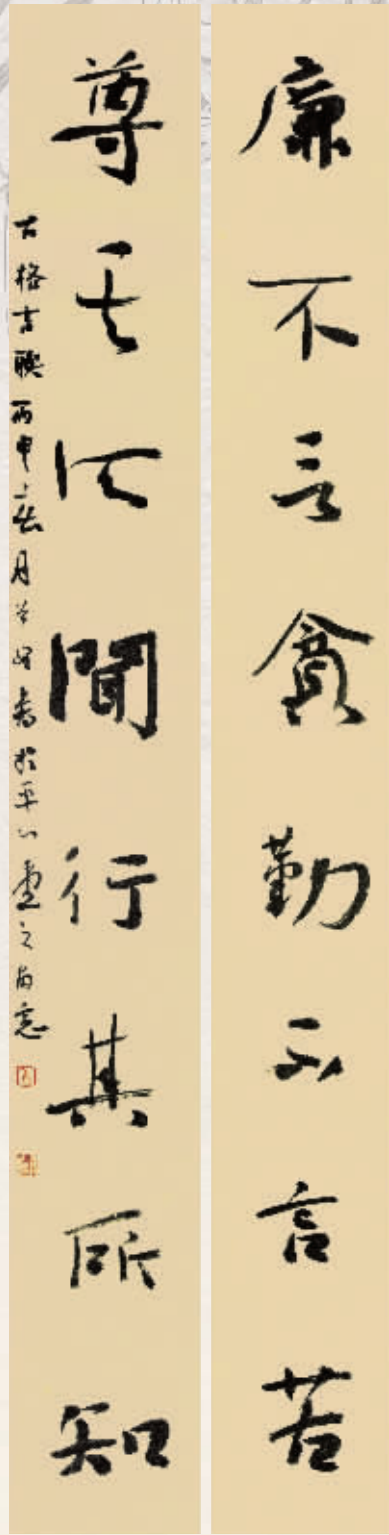
作为门卫,要认真并热心看好这扇门,努力成为单位良好形象的一张亮丽名片,友好对待每一个走进单位大门的人,让他们能感受到亲切和温暖,才能让这扇门成为连接单位与人民群众的友好桥梁,而非生硬冰冷的屏障。

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。礼貌的言语,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。

曾临书史三千纸 匹立熊山四五峰 曾峰书法艺术欣赏



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、“瘞鹤铭奖”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。

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。