

柔性执法彰显法治温度

□张双双

占道摆摊、乱扔垃圾等现象，是城市管理中的难题。近来，不少地方推行“首违不罚、公益减罚、轻微速罚”的柔性执法模式，对于情节轻微的违法行为，若当事人主动整改、积极参加公益志愿活动，就能减轻或免于处罚。

法律具有刚性特征，有法必依、执法必严、违法必究，是建设法治国家的题中应有之义。而在法律规定的范围内因时因势优化执法方式，则体现了法治的温度与治理的精细度。过去，一些人对执法的理解出现偏差，错误地认为“管理就是处罚，严管就是重罚”，不考虑实际情况，不考虑群众切身感受，机械执法、“一刀切”，导致“顶格处罚”“小过重罚”等不时发生。一些案例虽然最终得到纠正，但其中的教训值得深思。

执法是为了更好地维护公平正义，处罚不是目的，教育和规范才是根本。注重执法方式的灵活性与人性化，对轻微违法行为不简单一罚了之，而是给予一定的容错空间，以提醒教育的方式引导人们自觉主动纠偏改过，可以让违法者既感受到法律的权威，又体会到法治的温暖。

法治是生活的多棱镜，它植根于法理与情理、感性与理性并存的现实。社会是复杂多元的，人们就是在各种具体场景中去理解法治的内涵和意义。直观来看，柔性执法将教育和惩罚结合起来，有助于让当事人理解执法目的，让旁观者也受到教育。其深层效果是，执法者统筹考虑法律制度与客观实际、合法性与合理性等多重因素，作出审慎处理，更

好促进法理情统一，让正义、安全、公平等价值观念可亲可感，让法治精神深入人心。

“规章只不过是穹隆顶上的拱梁，而唯有慢慢诞生的风尚才最后构成那个穹隆顶上的不可动摇的拱心石”。铭刻在人们心中的法治，是真正牢不可破的法治。在把握执法尺度和传递法治温度中找到最佳结合点，把严格规范公正文明执法的要求落到实处，才能真正让法治的种子在人民群众心中落地生根。

法律的生命力在于实施。在一些情形下，用更柔性的姿态、更人性化的举措来执法，以一种温润的姿态彰显法治的刚性，其力量同样坚实而强大。①2

南都论坛

全国晚报优秀专栏

九寨沟这份“作业”好评如潮

□屈旌

“九寨沟调度有多强？国内景区天花板。”10月2日至5日，九寨沟景区每天的游客接待量达到41000人的上限，创下景区纪录，但社交媒体上却是网友们对景区调度能力的一片赞誉，几乎看不到抱怨拥堵、体验差的反馈，堪称一股“清流”。而国庆长假期间，该景区接待游客超过24万人次，也创下新高。

说起国庆期间出游，很多人的第一反应就是“人多车堵等得久”。几乎每个长假，各热门景区人挤人、排队长的场景都会登上热搜。真正体验过长假旅游热潮的游客，更能深刻体会九寨沟每天接待游客量达到上限，却让每个游客基本满意，甚至还收获一大波点赞的含金量。

九寨沟景区之所以如此优秀，首先得益于强大的调度能力。国庆长假是可以预见的旅游高峰时段，游客量很可能激增，此前曾有多景区因为对游客数量预判不足、天气突变等原因而

导致游客滞留等问题。九寨沟景区通过科学预判和合理调度分流，确保在达到最大承载量后，及时停止入园，从而避免了游客过度拥挤和体验不佳的情况。

此外，九寨沟景区还注重前期规划和基础设施建设。他们建立了立体式游客服务中心作为枢纽，让游客能够迅速、便捷地获取所需信息和服务；300多辆大巴车满载运转，让游客能在短时间内上车，无须原地等待过久。这些措施不仅提高了游客的游览效率，也大大提升了游客的满意度。

值得一提的是，在厕所保洁这样的细节上，九寨沟景区也做得非常出色。景区严格落实动态保洁措施，实现了“垃圾落地不超过5分钟”、环保厕所“六净”的目标。这一细节对于景区印象的提升实在太重要了，要知道，在社交平台上，“厕评”往往是衡量一个景区服务是否完善的重要标准，而九寨沟景区的厕所在网上已经有不少“安利贴”，可谓是细微之处见功夫。

九寨沟景区之所以能提供这样的服务，根本原因是景区将最多

的人力、物力和精力投入到了前线服务之中，每天出动2000余名工作人员和志愿者服务游客。唯有这样的投入，才能真正将纸面上的措施落到实处，为游客提供及时、周到的帮助和指引。无论是咨询、引导还是应急处理，九寨沟景区的工作人员都展现出高度的敬业精神和专业素养，让游客处处感受到便利和温暖。

对于景区而言，暴涨的接待量确实是巨大的挑战，但也是展现实力、闪亮出圈的良机。游客太多绝对不能是服务降级的理由，景区完全可以通过细致入微的管理机制、未雨绸缪的提前准备、遇事不慌的反应机制，在高峰期为游客提供良好的游览体验。

这一切，需要景区管理者有一颗真诚的心，竭尽所能提供优质服务。无论何时，只有将游客的需求放在第一位，注重每一个服务细节，才能赢得游客的认可，铸就良好的口碑。

游客的如潮好评，是九寨沟给自己挣下的光荣，也为其他景区树立了标杆。这份“作业”该怎么抄？各景区不妨对照自身，取长补短，共同提高，让广大游客以后假期出游，都能少一些拥挤和劳累，多一些轻松和舒心。①2

每日箴言

南阳华龙高级中学告诫广大学子——

- 想要欣赏生命壮美的风景，不仅需要开阔的眼界，还需要苦乐无怨的心胸。
- 时间要浪费在你认为美好的事物上，而不要花时间去思考这些事物在别人看起来是否美好。
- 嘴里说得出的话叫内容，嘴里说不出的叫内涵。
- 通往瘦子的路上很孤独，还好沿途有很多饭馆。
- 戴上耳机后突然发现左边没有声音，经过仔细检查，发现是虚惊一场，原来，左耳聋了。
- 人丑就该多读书，这样的话，当别人嘲笑你“知不知道‘丑’字怎么写”时，你就可以底气十足地回答他：我知道。
- 天下之大，大不过你缺的那块心眼儿。
- 你匍匐在地上仰视别人，就不能怪人家站得笔直俯视你。
- 太理智的人会错过误入歧途的机会，以及错误带来的沿途美景。
- 有些问题没有答案就是最后的答案，有的事情没有结果就是最好的结果。
- 感情随着时间沉淀，感觉随着时间消失。
- 成功的人不是赢在起点，而是赢在转折点。
- 做人，要努力得到的不是呼风唤雨的能力，而是淡看风云的胸怀。
- 钱有两种：花掉的是钱，是财产；没花掉的是“纸”，是遗产。
- 有时候，一个人想要的只是一只可以握的手和一颗可以理解的心。
- 快乐属于知足者，幸福属于感恩者。
- 心若向阳，何惧忧伤；心若坦荡，何须匆忙。
- 与其说运气青睐那些有准备的人，不如说运气是每个人选择和努力的结果。
- 时间，会沉淀最真的情感；风雨，会考验最温暖的陪伴。
- 你可以不被理解，甚至可以不被期待，但绝对不可以因此而怀疑你自己。
- 竞争的本质不是比强壮，不是比敏捷，也不是比谁更聪明，而是比谁能够少一些愚蠢。
- 人生的际遇，请，未必会来；躲，未必能免。
- 选准了一个方向，就只管上路，不要回头，若幸福不在路的转角，那它一定在路的尽头。
- 生活应是平和悠然，无需患得患失。
- 笑看花开，是一种宁静的喜悦；静赏花落，是一份随缘的自在。
- 有时候，我们活得很累，并非生活过于刻薄，而是我们太容易被外界的氛围所感染，被他人的情绪所左右。
- 思想钻空子，必须集中在一点钻下去才有力量。
- 当我们搬开别人脚下的绊脚石时，也许恰恰是在为自己铺路。
- 金钱：身外之物，吃咸菜一样管饱，穿得差照样暖和。
- 孩子：好似家里的一张存单，只管往里存，什么时候可以取出来享受，那得看它的主人了。
- 父母：他们是为我立账户的人，虽然他们没想要收回成本，但现在也该是我们加倍奉还的时候了，也许直到他们离我远去，都还不清呀。

——摘自图书珍藏书目郭同春校长编著的《精粹语言汇编》

