检察官杜丽华：先接住情绪，再解“法结”





①

②

人物素描

她从检三十七载，有二十多年守在控告申诉检察岗位。全国优秀办案检察官、湖北省优秀共产党员、荆楚楷模、入选最高人民检察院全国控申人才库……一长串荣誉的背后，是她耐心细致的倾听、披星戴月的奔走、坚守法治底线的较真。

她叫杜丽华，是湖北省武汉市硚口区人民检察院三级高级检察官，来访群众口中亲切的“杜姐姐”。近三年来，她带领团队接待来访群众1800余人次，处理群众来信900余件，化解涉法涉检矛盾纠纷500余人次。

□ 本报记者 胡新桥 答笛
□ 本报通讯员 周晶晶

接访有温度
先疏情绪后解“法结”

十一月的武汉寒意渐深，初冬的风已经有了凛冽的味道。新洲区城郊的路边，酱香饼摊的热气袅袅往上冒，摊主陶虹远远地看见杜丽华，惊喜地喊了一声：“杜姐姐！”

四年前，离婚后独自带娃的陶虹，因为与原公司的劳资纠纷案与杜丽华相识。那天，家住远郊的她顶着寒风小雨，辗转3个多小时，赶到硚口区检察院12309检察服务中心，时近中午。

杜丽华没有先谈案情，而是转身盛来一份工作餐端给陶虹：“先吃饭，吃完再慢慢说！”

捧着热乎乎的午餐，曾连续上访三年多的陶虹潸然泪下：“跑了这么多地方，头一回有人问我冷不冷、饿不饿。”

为免去当事人来回奔波之苦，杜丽华与同事前往100多公里外的远郊，到陶虹老家村里举行案件听证会，帮她在“家门口”解开心结。案件办结、司法救助款到位后，杜丽华仍时常前去回访。这样的“案后牵挂”，杜丽华坚持了多年。

其实，这份将心比心的共情，是从一次次碰壁中摸索出来的。2004年，刚转到控申岗位时，杜丽华第一次独立接访。面对一位不满案件结果的老人，她急于宣讲法条、指出其诉求的不合理之处。话没说完，老人举起拐杖敲着桌子怒斥：“还轮不到你这个年轻人来教训我！”这次的经历像一记警钟，让杜丽华反复思忖：群众风尘仆仆而来，要的并非一纸冰冷的对错判定，而是满腹委屈有人听、生活难处有人帮。

想通这一点，杜丽华彻底转变接访方式——一杯热茶、一个笑脸、一句安慰，先接住情绪，等对方气顺了，再谈怎么办。

当然，上访群众不会满足于态度，他们要的是实效。为有效化解积案，减少缠访、闹访，杜丽华有两个妙招，一是“转”变思维方式，二是主动出“访”。

“转”变思维方式，就是变琢磨“案子”为琢磨“人”，变单纯的释法说理为解难帮困。

主动出“访”，就是高度重视初访，带案下访。“最好带着来访群众一起行动，让人家看到我们的努力。”杜丽华将这种方法比喻为“‘快递小哥’工作法”，即走到群众身边去，把党和国家的政策精准递送到百姓心间，解决他们实实在在的问题。

多年前，涂某仿开办的服装厂由于债务纠纷被强行搬走设备。这件事因被认定为经济纠纷，未予立案。身有残疾的他委托叔父涂某月帮其申诉，这位退伍老兵为此奔走了近十年。老人憋着一口气，谁的话都听不进。

2019年，涂某月来到硚口区检察院申诉。由于该案时过境迁，证据灭失，已无法启动立案监督程序，涂某月得知后情绪非常激动。

面对“犟老头”的冲天怒火，杜丽华却冷静分析起对方的诉求——虽不能启动监督，但还是可以再做点什么。她带着同事驱车150多公里直奔涂氏叔侄的老家，了解到涂某仿的困境后，一边耐心安抚其情绪，一边在当地民政、街道等部门之间奔走，最终为这个困难家庭争取到司法救助和低保待遇。

杜丽华的多次往返奔波，涂某月都看在眼里。签署息诉罢访承诺书后，他专程送去了锦旗。记者随杜丽华去涂某月家中回访时，这位声如洪钟的七旬老人指着杜丽华说：“我很犟的，但就服她，她是真心实意为我们办事。”

办案有法度
既解心结更守公正底线

接访台上的温情，从未冲淡杜丽华对法治底线的坚守。在她心里，控申检察官首先是法律监督者，既要解群众的心结，更要守司法的公正。

在长年的控告申诉检察工作中，杜丽华炼就了一双火眼金睛，善于从信访人口中捕捉到一些蛛丝马迹的线索，她曾将一名潜逃多年的犯罪嫌疑人信息提供给侦查机关，将其绳之以法，惩恶扬善。

面对群众的申诉，杜丽华总是从申诉人杂乱无章的叙说和絮叨中，抽丝剥茧、理清思路、核实原案，努力让群众在每一个司法案件中感受到公平正义。

“我们有时会问她，您都快退休了，为什么还这么拼？”杜丽华身边的一位同事说，这时杜丽华总是谦逊地笑笑说：“当事人的冤屈，不会因为我们快退休就消失啊！”

在杜丽华身上，这种“拼劲”是常态。她家住武昌，与单位隔江相望，有时为了第二天一早赶去汉口的当事人家里化解矛盾，前一晚就睡在办公室的沙发上。接访中，她总把自己的电话号码告诉群众，有的还加了微信，许多人和她成了朋友。

多年来，杜丽华总在做很多“自选动作”：主动家访、带案下访、加班加点细致审查、组织公开听证、主动帮信访人联系行政机关解决实际困难，甚至还曾自掏腰包为信访人宋女士的儿子送去生日蛋糕，融化了那位刚强女性心头的坚冰……在她眼中，温度与法度从来不是对立的两端：法度是底线，温度是方法，二者相融于司法为民的初心之中。

“我总是在想，假如我是当事人，会怎么做？”她告诉《法治日报》记者，这种将心比心的换位思考，会激励自己用最朴素的情感去对待每一名当事人，以求极致的态度去消融坚冰、化解矛盾。

多年来，让杜丽华日复一日、年复一年啃“硬骨头”“硬钉子”的力量，正是源自这种“假如我是当事人”的换位思考，源自她对困难群众的深厚感情、对工作发自内心的热爱。

这份对工作的“拼劲”，也感染了整个科室。杜丽华所在部门连续三届获评“全国文明接待室”，她带领的团队获评最高检“为民办实事”优秀团队。

干警们都说，杜主任的劲头摆在那里，大家自觉对标对表，无需扬鞭自奋蹄。

帮扶有深度
从“单兵作战”到“多元共治”

一位申诉人的困境，往往不是单靠检察机关能够彻底解决的。杜丽华深知，要化解信访矛盾，必须带动团队、联动各方，把该牵头的事牵起来，让司法救助和社会帮扶接得上。

工厂女工徐慧芳不幸丧偶后，因与亲属的房产纠纷多年闹访，一直蜗居在厂里宿舍。杜丽华核实原审判决无误后，没有一纸答复了事，而是顶着酷暑跑街道、跑社保、跑房管等部门，想帮徐慧芳申请一套公租房。

“那是个大热天，杜主任拿着一堆材料，满头大汗地站在我们街道党建办门口，想找人了解徐慧芳所在社区的情况。”硚口区（徐慧芳所在社区）人大代表王丽至今记得初遇杜丽华的情景，“她很耐心地跟我讲这个案子，希望能跟街道和社区一起解决徐慧芳的困难。”

在多个部门的支持配合下，徐慧芳最终申请到一套70多平方米的公租房。搬进新家那天，她特意在卧室挂上了粉色窗帘，专门打电话报喜：“杜姐姐，我结婚时都没住过这么大的房子！”

“案结事了，从来不是句号。”这是杜丽华常挂在嘴边的话，在她看来，信访工作说到底就是为群众排忧解难，要想方设法用好用尽各种资源，帮助他们走出困境，重新找回对美好生活的希望。

年过八旬的退役军人高卫国，因被执行人去世导致其民事赔偿多年无法执行，老两口重病缠身、生活困难。2024年3月，高卫国带着老伴来到硚口区综治中心的“检察工作室”反映情况。

尽管该案不符合监督条件，杜丽华却没有放弃。她带队多次登门，邀请硚口区委政法委、区退役军人事务局和人民监督员等召开听证会，一边释法说理讲清法律边界，一边联动落实“司法救助+社会救助”组合帮扶，困扰高卫国老两口六年多的难题最终圆满解决。

如今，以她名字命名的“杜丽华调解室”，已是硚口检察的一张亮眼名片。硚口区检察院在湖北省首创检察服务站进驻商品市场，将调解室嵌入汉正街市场矛盾调解中心，为涉营商信访案件开通“绿色通道”。汉正街街道办事处副主任刘亚斌感慨地说，调解室的进驻，给基层矛盾化解装上了“减压阀”。

办案之余，杜丽华也倾心做好传帮带。在院里的“星光讲堂”上，她把二十余年的接访心得倾囊相授；她牵头的“杜丽华先锋队”，联合法院、社区、律所等多方力量常态化开展普法与矛盾化解，以“一传十、十传百”的效应，把法治的种子播撒到基层。

（文中当事人均为化名）

图① 杜丽华（右二）和同事、人民监督员一起到当事人老家村里举行案件听证会。答笛 摄

图② 杜丽华回访一位昔日的信访人，了解其生活情况。 受访者供图

第三眼

那扇门，那条河，那枚法徽的温度

□ 刘太键

清晨七点，信访大厅还没到正式开门时间，一位佝偻着背的老人已等在门外。他怀里紧紧抱着一个磨得发白的布袋，里面装着厚厚一沓材料——用塑料袋仔细裹着，怕被晨露打湿。我走过去，他抬头看我，眼神里一半是戒备，一半是期待。我递上一杯热茶，说：“大爷，外面凉，进来说。”

这一幕，几乎每天都在发生。涉诉信访窗口是人民法院离群众最近的地方之一。有人把它比作“晴雨表”，有人叫它“减压阀”，我更愿意称它为“一条河”——法律是河床，民心是水流，而我们这些从事信访工作的法官，就是河上的摆渡人。既要锚定法治的航道，也要感知每一朵浪花的冷暖。

时代换了赛道，初心仍如磐石

曾有人戏言：“你以为信访还是拦车喊冤？那是三十年前的老皇历了。”虽是玩笑，却也道出了变迁。

上世纪八九十年代，信访更多依赖体力与胆识——写信、蹲守、拦车，谁跑得勤、站得久，谁才可能更多被看见。信息如雾里看花，信访是场体力与意志的马拉松。新世纪初，国家信访局网站上线，论坛里一条实名帖，可能比千里奔波更有效力。到了近年，12368热线、政务微博、短视频，让诉求有了更快捷的出口。而今天，大数据精准分办、AI辅助分析，涉诉信访正步入“指尖上的法治”新阶段。

工具迭代了，渠道拓宽了，但有一件事从未改变：每一条来访信息的背后，都站着一个具体的人，带着一份具体的期盼。他们或许不懂“诉访分离”的法理，却知道“有困难找法院”；他们或许分不清“二审终审”与“再审申诉”的区别，却坚信胸前佩戴法徽的人，一定会给他们一个公道。这份朴素而厚重的信任，是我们所有工作的原点，也是归途。

让“找法”成为最有底气的选择

在我接待过的信访群众中，有位姓张的大姐让我印象深刻。她因一起合同纠纷历经一审、二审、再审，仍不服判，三年来隔段时间就来信访。起初她情绪激动，坚持“必须给个说法”。我们没有简单劝返，而是启动“访调对接”机制，请来原承办法官逐条释法，安排志愿者为她梳理证据链条，同时协调执行部门通报最新进展。

三个月后，她送来一面锦旗。临走时她说了一句话：“以前总觉得‘不闹不解决’，现在我知道了，按法律一步步走，反而最踏实。”这句话，胜过所有冰冷的结案数据。

2022年《信访工作条例》施行，涉诉信访法治化按下“快进键”。预防法治化、受理法治化、办理法治化、监督追责法治化、维护秩序法治化，信访工作的“五个法治化”，环环相扣，字字千钧。我们不再满足于“件件有回音”的程序闭环，更追求“事心双解”的实质效果。不再止步于充当“转办交办”的中转角色，而是做实“依法办理”的责任闭环。让群众从“找人”转向“找法”，让信访从“博弈”回归“维权”——这条路，我们走得踏实而坚定。

政绩观写在群众舒展的眉眼里

今年4月，最高人民法院领导带队下沉巡回接访，一位同事回来后感慨道：“办与不办不一样，真办假办不一样，实地办与线上办不一样。”这句话在院里传开，成了我们部门的工作准则。

什么叫“正确政绩观”？于我们信访干部而言，它不是报表上漂亮的“化解率”，不是台账里工整的“办结数”，而是那位老人收起布袋时眉头的舒展，是那位大姐离开时的一句“谢谢你们没嫌我烦”。

就在上个月，一起长达五年的涉民生信访案圆满化解。申请人是一位因工伤致残的农民工，被执行人几经转移财产，执行陷入僵局。我们的法官没有把案件“流程上走完”就归档了事，而是先后七次赴外省核查财产线索，协调当地法院协助查封，最终为当事人追回全部赔偿款。结案那天，他让儿子推着轮椅来院里送锦旗，写着一行大字：“法律有尺度，法官有温度。”

那一刻，我眼眶发热。是的，法律的尊严在于刚性，但司法的魅力，恰恰在于刚性的法律经由温暖的人心传递出去时，变得可亲、可感、可信。

不负法徽，不负山河

有人问，信访工作千头万绪，累不累？累。信访件如潮水，一波未平一波又起；来访人如家人，一个不能冷，一个不能推。但每当看见晨曦中那扇门被推开，看见布袋里的材料被一页页细细翻阅，看见紧锁的眉头渐渐松开——我便觉得，这是值得坚守的事业。

四十年来，工具从信纸变成数据，渠道从线下延伸至云端，但走进这扇门的人，依然是带着对法治的信任而来。这份信任，比任何荣誉都珍贵，也比任何山岳都沉重。

在每一个信访案件中践行人民至上的政绩观，在每一次接访中传递法治的温情。守好这条通往民心的河，让每一份合理的诉求都有回响，让每一个走进这扇门的人，都能感受到——法，并不遥远；法，就在身边。

不负胸前法徽，不负脚下山河。这条路，我们同行。

（作者系河南省高级人民法院二级高级法官）

孙娟：把“请战书”写在草原缉毒一线

人物素描

深夜的医院走廊，十几名社会闲散人员将一名女民警团团围住。她掏出手机佯装呼叫特警支援，围堵的人悄悄退了。

她叫孙娟，现任内蒙古自治区乌兰察布市公安局禁毒支队副支队长，是支队唯一的女警。2003年从部队转业入警，2010年转战禁毒一线至今16年，她参与侦破毒品案件700余起、抓获涉毒人员1200余名、缴获各类毒品2300余公斤，参与侦破全国首起贩卖依托尼秦案件。她先后获评第五届“感动北疆 最美警察”、内蒙古自治区“最美退役军人”等称号，荣立个人二等功1次、三等功3次。从“橄榄绿”到“警察蓝”，变的是战位，不变的是冲锋。

□ 本报记者 刘玉璟 郭君怡

她扮成物业工作人员，在攀谈中成功获得了嫌疑人的信任，在诱导嫌疑人打开房门的一瞬间，她率先冲进屋内抓住嫌疑人，用尽力气将其扑倒在地，最终将其成功抓获……这不是电影片段，而是禁毒民警抓捕嫌疑人的真实瞬间，也是孙娟日常工作的一个缩影。

智勇攻坚破大案

2003年，孙娟褪去戎装、投身警营，在综合岗位踏实耕耘8年。内勤岗位虽安稳平淡，却从未磨灭她军人骨子里冲锋在前的担当本色。

得知禁毒工作一线力量紧缺时，2010年，孙娟主动向组织申请奔赴禁毒前沿阵地。她坚定地说道：“当兵就要当好兵，当警察更要当好警察，禁毒战场最需要有人冲在前。”自此，孙娟毅然扎根禁毒一线，开启了与毒品犯罪的不懈较量。

2018年初，乌兰察布警方在工作中查获多名吸毒人员，经深入研判发现，其中两名犯罪嫌疑人曾多次前往涉案地购买冰毒，并在乌兰察布贩卖。

乌兰察布市公安局随即组成专案组开展侦查，孙娟第一时间写下请战书，参与到专案侦办中，这一去就是50多天。

为尽快查清案情，孙娟日夜蹲点摸排涉案人员活动轨迹。在摸清了犯罪嫌疑人的活动轨迹和当地两个制毒工厂的详细地址后，专案组决定收网。

在全面掌握案情并锁定嫌疑人行踪后，孙娟和同事前往其中一名女嫌疑人家中实施抓捕，怀孕的嫌疑人突然出现宫缩反应，情况紧急，孙娟立即将其送往医院。然而，狡猾的嫌疑人借通知亲属之机，安排其亲属带领十几名社会闲散人员来到医院，对孙娟进行威胁恐吓。

当晚各抓捕组分布在其他抓捕现场，同组的另一名同事在办理手续，现场只有孙娟一人。面对嫌疑人的嚣张气焰，孙娟镇定自若，拿出手机佯装打电话：“马上让特警进来，就在大厅，带上装备，逐个尿检，一个也不放过！”听到这些，嫌疑人家属和社会闲散人员心虚地退出了医院。

最终，该案成功告破，专案组缴获刚制成的冰毒近34公斤，查获制毒原料3.7吨。

2024年5月，在对两个制毒贩毒团伙实施抓捕时，犯罪嫌疑人手持棍棒、挥舞砍刀进行激烈反抗。孙娟不顾个人安危，冲锋在前，与战友们合力将犯罪嫌疑人抓获，同时迅速将胜利战果反馈至河北抓捕组，同步展开收网行动。

随着这起公安部目标案件成功告破，6名犯罪嫌疑人被抓获归案，现场缴获毒品疑似物咖啡因300余公斤，安钠咖半成品液146公斤，现金毒资33万余元，冻结涉案银行卡内金额530余万元，并成功捣毁一处制毒窝点，一条由山西途经河北流入内蒙古自治区的贩毒链条被彻底斩断。

锲而不舍追新毒

2022年4月初，在一次排查中，一种新型毒品引起了孙娟的注意，这种新型毒品在吸食后尿液检测竟然呈阴性。

为了弄清毒品的成分，孙娟连续几天泡在单位，反反复复实验，却无法鉴定出来。她不服输，立即联系上级部门帮助进行鉴定。经鉴定，该毒品为国家管制麻精药品依托尼秦，该案也被公安部列为督办案件。

通过长达5个月的跟踪摸排，犯罪嫌疑人的位置最终确定。在展开抓捕时，为避免打草惊蛇，孙娟和同事们蹲守在漆黑的楼道中。凌晨4时，嫌疑人出门，孙娟带领队友迅速出击，因当时楼道光线黑暗，她不慎一脚踩空，从楼梯上摔了下来。顾不上阵阵疼痛，孙娟迅速爬起来追赶嫌疑人，嫌疑人被控制后，她才注意到自己的鞋子和衣服都破了，脚踝肿胀得像一个馒头，膝盖也受了伤。

为了第一时间固定证据，孙娟顾不上身上的疼痛，连夜对嫌疑人的体外缴获物进行鉴定。48小时后，报告出来了，正是依托尼秦。这也是全国成功破获的首起依托尼秦案，案件中缴获的38克依托尼秦折合成海洛因达1.2公斤之多。

“重大涉毒案件必须长线经营、深耕细查。唯有沉下心、耐住性，盯紧每一条线索、守好每一个节点，才能彻底摧毁完整犯罪链条。”这是孙娟深耕禁毒工作多年来的心得。

2025年5月，乌兰察布市某小区生物环境样本异常超标。凭借多年实战经验，孙娟研判小区内隐藏非法制毒窝点。为锁定目标、固定证据，她带领专案组开启半个多月24小时不间断蹲守摸排。

为抢抓侦查时机，专案组常常边赶路、边啃干粮。孙娟带领大家化身物业、快递、运维工作人员，细致摸排楼栋线索、摸清人员轨迹，精准掌握嫌疑人每晚固定时段交易的作案规律。

面对女嫌疑人当场销毁毒品、毁灭证据的对抗行为，孙娟细致排查、精准搜证，查获的残留毒品成为破案的关键突破口。侦办中，她敏锐判定幕后主犯尚未归案，逐一对海量线索复盘梳理，精准锁定独居独处、隐秘作案的核心头目，并在嫌疑人床箱、衣柜隐蔽位置，起获大量甲喹酮。最终，该案共抓获涉毒人员58名，缴获大批量毒品，一举铲除盘踞当地多年的本土制毒贩毒犯罪团伙。





图为孙娟在和同事交流工作。 乌兰察布市公安局供图

真情帮扶筑防线

面对贩毒分子，孙娟毫不犹豫地展开一次次生死较量。面对需要帮助的人，她则热心救助。16年来，经她帮扶，30多名吸毒人员戒除毒瘾、回归社会。

“孙阿姨，您的出现，犹如一缕温暖的阳光，照进了我这个长时间笼罩在毒品阴影的家庭……”未成年人小王（化名）在感谢信中写道。

小王的父亲王某因吸毒负债累累，王某强制隔离戒毒期间，小王和年迈病重的奶奶相依为命，因生活困难，小王辍学打工。得知这一情况后，孙娟联系市强制隔离戒毒所共同协调教育部门，帮助小王重返校园，同时多方协调相关部门为小王和奶奶解决各类生活困难。

2019年，吸毒人员向孙娟求助，第二天是孩子16岁的生日，妻子离家出走，想拜托孙娟帮忙给孩子送个生日蛋糕。孙娟毫不犹豫地答应下来，在第二天给孩子送去蛋糕的同时，还给孩子留下了500元生活费。

“一人吸毒，全家遭殃。关爱吸毒人员的子女，也是守护这个家庭的希望，这对于戒毒人员是一种莫大的鼓励，更是一种精神动力，能够坚定他们远离毒品、健康生活、积极回归社会的信心和决心。”孙娟说。

近年来，我国毒情形势发生深刻变化，青少年成为新型毒品及未列管成瘾性物质滥用主要群体。对此，孙娟将青少年作为禁毒法律知识普及的重点对象，她积极到学校宣传禁毒工作，向学生展示特殊的“奶茶”和“跳跳糖”，耐心地向学生讲解新型毒品善于伪装的特点和危害。

她创新宣传模式，丰富教育载体，倡导成立乌兰察布市“草原娃”禁毒小分队，实现了禁毒宣传教育各领域全覆盖。她还邀请国家一级演员武利平担任禁毒宣传公益形象大使，共同打造出具有鲜明区域特色的禁毒宣传体系。

源头管控是禁毒治理的根本关键。2026年春节前夕，孙娟牵头统筹全市11个旗县，部署开展吸毒人员毛发检测专项攻坚行动。她全程带队下沉一线、奔波各地，始终秉持“多采集一人、多挽救一家”的为民初心，日夜坚守、加班奋战。此次专项行动累计完成近600人次毛发采集，依法查处吸毒人员60余名，从源头堵塞管控漏洞、化解涉毒风险，有效遏制毒品问题蔓延扩散。

从“橄榄绿”到“警察蓝”，从内勤到一线，她是冲锋陷阵的“禁毒花木兰”，也是守护家庭希望的“暖心阿姨”，孙娟以巾帼之肩扛起禁毒重任，以铁血柔情守护草原安宁，用忠诚与担当书写“天下无毒”的赤诚誓言。