

心里装着赶路的人

——记第八届湖南省『人民满意的公务员』刘海洋

湖南日报全媒体记者 王为薇 李毅



9月19日，刘海洋在二广高速蓝田隧道入口处摆放交通锥。
湖南日报全媒体记者 李健 摄

9月23日，二广高速蓝田隧道。执勤警车的红蓝灯光在洞壁上明明灭灭，映在省公安厅交管总队高速四支队涟源大队副大队长刘海洋的眼里。这是今年1月29日特大火情过去8个月，他第17次带队经过这里。

隧道内壁早已重新粉刷，焦黑的痕迹荡然无存。很难想象，8个月前，这里曾上演过一场生死逆行——刘海洋三进三出弥漫着毒烟的隧道，连续奋战4个小时，引导疏散51名被困群众，而自己的身体却因吸入大量有毒气体，留下了永久性损伤。

当天，跟随刘海洋穿过这条生死隧道后，记者又走访曾让人提心吊胆的事故多发路段和二广高速涟源段周边群众，探寻这名基层高速交警究竟靠什么赢得了这份沉甸甸的“人民满意”荣誉。

“担心自己走不出去，可我更怕没救出全部被困人员”

“直到现在，一闻到浓烈的烟味，我心里还是会猛地一紧。”获救群众陈青青至今难忘那个惊悚之夜。那是春运前夕，一台满载危化品的半挂车骤然起火。4.8公里长的蓝田隧道，瞬间被剧毒黑烟灌满，50台车辆、98名司乘人员被困隧道内。更可怕的是，一台装载10吨TNT炸药的车辆滞留在火场附近。

当时，陈青青和丈夫驾车紧随起火货车后方。“一声巨响，车辆发生碰撞，我当时失去意识。醒来时浑身冰冷，胳膊钻心地疼。”陈青青回忆。

最先抵达现场的刘海洋未等增援，安排辅警封住隧道入口后，便独自驾驶警车前往货车起火点。行至隧道内滞留车辆尾部，他下车步行前进，仅靠警帽上的小射灯和一支手电，在浓烟中艰难摸索。

“有没有人受伤？”“往来路方向一直走。”“有人吗？”……被困货车司机贾文龙记得，在最绝望的时候，是刘海洋沙哑的喊声为他和所有被困人员指引了方向。

那一晚，刘海洋三进三出：第一次逆行，徒步引导51名群众撤离；第二次，顶着高温毒烟，找到那台“移动炸弹”般的炸药装载机，并护送其驶离高危区；第三次，进行拉网式排查，他怕有人晕倒在暗处未被发现。

刘海洋回忆，当时隧道里不时传来尖厉的爆胎声，“我也害怕，担心自己走不出去，可我更怕没救出全部被困人员。”

近40分钟极限救援，98名被困群众全部获救，仅陈青青一人骨折受伤。

■记者手记

多次采访刘海洋，我们读懂了最真实的平凡英雄。真正的勇者，虽知危险，但因懂得每一份平安的珍贵，才始终不敢懈怠、事事全力以赴。

蓝田隧道救援当晚，刘海洋清楚知晓现场的致命隐患，更明白被困群众孤立无援的处境。正因为懂得生命不容有失，他才克服心底的顾虑，三进三出隧道反复搜救，拼尽全力护住全部被困人员，哪怕自身留下永久的身体损伤。

这份对安危的审慎、对群众的体恤，贯穿了他十五年从警之路。他深知货车司机谋生奔波不易，在依规划

险情散去，走出隧道的刘海洋满脸黢黑，嗓子已经发不出完整的声音。安置点里，惊魂未定的群众自发鼓掌。面对道谢，他只是微微鞠躬，轻声致歉：“不好意思，让大家受惊了。”

因伤势较重，陈青青被送往涟源市人民医院治疗。而因吸入大量有毒气体，刘海洋也被安排在这家医院住院观察。

“他嗓子是哑的，说话费劲，但还是耐心地给我介绍事故处理进展，让我别担心钱的事，好好养伤。”陈青青说，刘海洋前后多次探望她，临走前总要叮嘱一句“会好的”。

后来，刘海洋被确诊为混合性气体中毒、化学性肺炎，肺部留下永久性纤维疤痕。8岁的女儿从新闻里看到满脸漆黑的父亲，哭着说：“爸爸很勇敢，可是他一点都不爱自己。”

“他不是站在路边管我们的交警，是真心替村里人着想的自家人”

“以前高速护栏经常被剪开，牛羊、老人上高速，很容易出事。”说起几年前二广高速涟源段的情况，涟源市伏口镇伏口社区党总支书记罗立安感慨万千。

二广高速涟源段沿线有6个乡镇、34个行政村。民居、农田与高速路网犬牙交错。刚通高速时，为图方便，很多村民剪开护栏抄近道，牛羊也常闯入高速路面。2022年初，这一路段因行人、牲畜引发的事故率居全省第一。

难题摆在刘海洋面前。简单开罚单、硬管控，治标不治本。“老百姓的实际难处如果不解决，隐患还会反弹。”

3个月时间，刘海洋一头扎进了农户家。谁家老人记性差容易上高速，谁家靠放羊谋生，哪段护栏经常被剪开，他一一记在笔记本上。

杨望文是一名残疾人，经常把牛羊赶到高速护坡吃草。牛羊多次蹿上路面，险象环生。村干部磨破嘴皮子也没用。

刘海洋没有硬扛，而是一次次上门。“他日子过不下去，不进不逃道理的。”摸清杨望文的生计困境，刘海洋主动帮忙联系买家售卖羊群，又联动村镇为其对接了新的生计出路。

“别的干部来，都是讲规矩，提要求。刘警官不一样，他就是跟我们聊天，还经常给我们发饮料。”村民欧阳浩说，即使是普法，刘海洋用的也是本地大白话和身边的事故案例。

摸清民情痛点后，刘海洋牵头建起全省首个高速行人防控网格化台账，将143名高风险人员全部建档管控，联动高速交警、路政、乡镇村组，构建人防、技防、物防立体防控网络。

随着警用无人机的推广，刘海洋开始钻研无人机巡航技术。针对早晚村民出行高峰，开展错峰空中巡查。

“他懂农村实情，知道村民什么时候会放牧、下地。”红卫桥村曾因1公里内被剪开7处高速防护网，成为行人事故“重灾区”。村党支部书记欧

阳立丰说，刘海洋不仅来得勤，办法也多——既叮嘱村镇在早晚高峰通过大喇叭、村组微信群反复宣讲交通安全知识，又组织屋场会，把村民们聚到一起唠家常、讲安全。

护栏不再被随意剪开，牛羊不再闯上高速，村民下地耕作自觉绕行涵洞。当地村民评价：“他不是站在路边管我们的交警，是真心替村里人着想的自家人。”

短短一年，二广高速涟源段交通事故同比下降20.23%。2022年至今，这条曾经人人忌惮的事故高发路段，实现连续4年行人事故零伤亡。

“处理事故时，别忘了对方也是个有难处的人”

从警15年，刘海洋办案数千起，保持“零投诉、零信访、零复议”。他说，秘诀就是“执法既讲力度，更要有温度”。

有一次，一名常德籍货运司机经过二广高速涟源段时，发现手机落在了刚刚停留的服务区。一时情急，他竟把车停在高速应急车道，让同行人员徒步逆行返回服务区找手机。

请同事在现场控制车辆后，刘海洋一路狂奔追回逆行人员。

“我理解你丢了手机心急，但高速逆行是拿自己的性命冒险，代价是承受不起的！”结合现场实际情节，刘海洋依法对司机作出记9分、罚款200元的处罚。

考虑到司机丢手机会影响后续接单，刘海洋驱车帮他取回手机。“以后有急事难事找警察，千万别拿命去赌。”接过手机，司机红了眼眶。

处置交通事故，更考验着执法者的同理心。

今年8月26日，益阳司机张瑞英因家中亲人病重，急于赶回，开车分神，与一辆货车相撞。

事发后，张瑞英情绪激动，不认可责任认定，满心都是家里的急事，言语急躁。

刘海洋没有冷冰冰地甩出事故责任认定书。他先安排涉事人员去医院检查，再调取监控还原真相。“家里再急，平安才是回家的前提。越是心急，开车越不能分神，万一发生更大事故，让家里人怎么办？”一番推心置腹的交谈，张瑞英逐渐平复了情绪，最终接受事故认定。

虽已下班时间，但考虑到货车装载的是需赶时效的生鲜货物，刘海洋主动驾车接送司机往返于事故现场与大队之间，免去其奔波之苦。

后来，当事双方先后来到大队，向刘海洋道谢。

“让大家满意的秘诀就是，处理事故时，别忘了对方也是个有难处的人。”刘海洋说。

穿过蓝田隧道，青山连绵起伏。面对“身体留下了永久损伤怎么办”的追问，刘海洋沉默片刻，指了指窗外飞驰而过的车流，说：“大家能安全到家，就值了。”

守一方通途，护万家归途

王为薇 李毅

处违法之余，主动驱车帮其寻回遗失手机，不让群众因意外再添损失。他懂得普通家庭经不起事故波折，所以处置纠纷时耐心疏导、柔性化解，尽力抚平当事人的慌乱与困顿。

很多看似多余的细致举动，皆源于这份审慎尽心。正因为不愿看到村民闯入高速遇险，他才不厌其烦走村入户、宣讲劝导，根治沿线多年的安全隐患；正因为不敢放过任何一处细微

漏洞，他才钻研无人机巡查、细化网格台账，用极致严谨守住道路平安。

让人满意，可以是轰轰烈烈的壮举，也可以是深知不易、所以尽心的细节。刘海洋恰如那束刺破浓雾的微光，不耀眼夺目，却长久温暖。他带着审慎与温情履职，险境面前敢担当、细微之处不松懈，照亮司乘回家的路途，也照见新时代基层公务员最质朴动人的初心。

让人满意

一抹『市监蓝』，温暖千万家

——记第八届湖南省『人民满意的公务员集体』凤凰县沅江市场监督管理所

湖南日报全媒体记者 李孟河 张颐佳 通讯员 吴佳珂

来到辖区一所学校食堂后厨，蹲下身，仔细查看最底层食材的保质期；翻开台账，一页一页对比进货日期、供货商资质，对不上号的，当场质问；逐一检查从业人员健康证，指导规范加工流程。顾雪华负责学校食堂检查已有33年，学生家长们都说：“只要老顾在，我们就安心。”

辖区15所学校以及校园周边食品店，被纳入常态化监管网格。每逢开学季、中高考季，所里便启动“护蕾行动”。“我们是老百姓‘菜篮子’‘药罐子’的守门人。”这句话，大家挂在嘴边，更刻在心上。

景区人多，业态杂。该所不坐等投诉，而是把关口前移。面对数量庞大的餐饮主体和网络外卖档口，所里探索“严管+帮扶”柔性监管模式，不急着一罚单，而是钻进后厨灶台，手把手指导规范。

基层监管，考验的是耐心，更是责任心。所里“00后”干部周芷伊，盯上了一家外卖销量很高，但后厨条件较差的店。第一天去，店主不理解，觉得她年纪轻轻，是来“找茬”的；第二天去，她又讲了一遍“食材分类存放方法”“洗消流程规范”；第三天，她从食材的储存、洗消、切配、烹饪到出餐，细心帮助店主重新规划厨房动线。店主后来主动给她打电话请教，还夸：“小姑娘，谢谢你。我的店，你比我还上心。”这家小餐馆，如今成了古城景区外卖店的“样板间”。

全所每名干部都把食品、药品、特种设备和重点工业产品质量安全作为首要职责。女干部申丹丽负责特种设备监管，哪台电梯需要运维、哪个压力容器即将超过使用年限，她都了如指掌、及时提醒。

近3年来，该所深入各类食品店、药店、化妆品经营店、特种设备使用单位开展排查，累计发现并推动整改各类安全隐患1000余处，辖区市场监管领域多年来安全事故“零发生”。

市场监管的价值，就藏在“无事发生”里。孩子们吃完一顿安稳的午餐，游客们平安走过古城……这些寻常日子背后，是一次次提前发现、及时整改。它们没有成为新闻，却托住了古城细水长流的安全感。

从被动查漏补缺到主动靠前防范，监管模式的转变，是工作理念的升级，更是为民初心的升华。

从“投诉了才处理”到“一个电话就管到底”

去年国庆假期，一名广东游客从凤凰古城返程后，因某些原因对买到的银饰有了退货的想法。抱着试试看的心态，她拨通了维权热线。

接到求助后，副所长向龙隆带队直奔商店，通过线上视频与游客实时沟通。不到两小时，核验完成，退款原路返回。游客感慨：“人在千里外，问题还能这么快解决，为你们的效率点赞！”

凤凰古城年接待游客逾2000万人次。一件银饰、一顿饭菜、一次旅拍，对游客来说，是旅途的体验；对当地人来说，则牵系日常生活。每一次消费诉求



4月20日，凤凰县沅江市场监督管理所干部入户宣传诚信经营。

周芷伊 摄(湖南图片库)

■记者手记

1万多家商户、2000多万人次的游客、15个人。这道算术题，摆在任何一个基层市场监管所面前，都不轻松。这抹“市监蓝”如何扛起责任、守牢底线？

沅江所给出的答案，不是开罚单，不是运动式整治，而是主动扛起监管责任，把工作目标从“不出事”推向“会生长”。比如，他们花了三个月，蹲在古城街巷向游客和商户发放问卷，然后“长”出了一份旅拍行业标准。

不是坐在办公室拍脑袋，不是从别处抄一份现成的模板，而是从市场的泥土里，把问题一条一条挖出来，把解决办法一条一条议出来。这份源于一线实践的治理规范，比任何自上而下的指令

责任上了肩，百姓就安心

张颐佳 李孟河

都更有生命力。

顾雪华蹲校厨33年翻台账，这份责任心令人敬重。但沅江所的可贵之处在于，他们没有止步于“老顾在，家长就安心”的情感依赖，而是将经验沉淀为常态化网格，让制度接过了经验的接力棒。

“00后”周芷伊三天泡在一家店的后厨，不是开罚单，而是手把手教动线规划。当守规矩比不守规矩更容易赚钱，商户自然会选择前者。

当退款迅速到账，当老人的钱被迫

妥善解决，都在为这座小城的信任添上一块砖。

今年初，凤凰当地一位独居老人买了保健品，觉得商家夸大功效，想退货，但不敢独自去，便一个电话打到所里。干部裴颂华当天下午赶到老人家中，一边安抚情绪，一边逐项核验宣传资料。此后，她连着跑了三趟商家，最终促成全额退款，还让商家道了歉。老人激动地拉着她的手感谢：“小裴，要不是你，这钱就打水漂了。”裴颂华答得朴实：“您信我们，我们就一定给您一个交代。”

游客维权，沅江市场监管所把“快”字放在前头：创新建立快速维权响应机制，“涉旅商品30天无理由退货”，一个电话就能启动。

近3年来，全所累计处置各类投诉举报1200余件，办结率100%，让“放心消费”成为古城旅游服务一张有温度的名片。

从“发现一起查处一起”到“定下规矩管长远”

一身苗服，一湾沅水，一组古城街巷定格光影。凤凰旅拍火了，这是游客行囊里，独属于凤凰的美好记忆。

这份美好，来之不易。2022年前后，旅拍市场快速膨胀。喊客拉客、随意加价、服务质量参差不齐等问题时有发生。乱象，伤了游客，也损了凤凰形象。

面对一个“刚会走就想跑”的行业，沅江市场监管所没有满足于“发现一起，查处一起”，而是把目光投向行业源头——问题到底出在哪？游客最关心什么？行业规范应该如何建立？

答案，不在办公室，在市场一线。

2023年5月，所长许刚带队扎进古城，走访旅拍门店，蹲在街巷向游客递上调查问卷。回收500多份问卷，100多条有效意见。大家聚在一起反复讨论，最终形成一份翔实的行业调研报告，为后续标准制定打下基础。

在上级部门统筹下，该所牵头制定《旅拍拍摄服务提供规范》，从旅拍接洽、沟通、签约，到拍摄、后期、成片交付，对服务全过程进行标准化界定。过去那些容易“扯皮”的价格、精修数量、底片归属等问题，都有明确依据。

“标准出来后，明码标价、服务规范，游客放心了，我们的生意也更稳了。”古城一家旅拍店老板说。

从“乱”到“治”，从“治”到“兴”。这项标准背后，是基层市场监管从“管市场”向“促发展”的深度延伸。

如今，凤凰规范旅拍门店达1026家，带动4000多人稳定就业。旅拍行业从“野蛮生长”逐步走向规范发展，成为拉动古城消费、带动群众增收的重要引擎。

一套标准激活一个产业，规范治理释放发展红利，让小众特色业态成长为富民兴旅的支柱产业。

守在后厨灯光下，守在投诉电话旁，守在行业标准前……日复一日，那抹“市监蓝”，成为沅江两岸最温暖、最安心的底色。