

9月29日,宜章县人民政府党组成员卢雄飞获评第八届湖南省“人民满意的公务员”。

几天前,记者在宜章见到他时,他正在汤湖里大桥桥头查看施工进度。这座日均通行2万余辆机动车的大桥,2023年被评定为四类危桥,2024年底完成招投标,却因“封闭施工、交通疏导压力太大”,一年多没能动工。今年7月下旬卢雄飞到宜章报到,分管交通、民政。不到一个月,大桥改造正式启动。

在卢雄飞心里,“人民满意”不是抽象的字眼,它落在桥头村民的期盼里,落在生产车间工人的诉求中。卢雄飞始终把群众和企业的事当成自己的事,置身事中、扑在一线,把一道道难题破解,把一件件实事办成。

蹲在现场,做为民解忧的“贴心人”

7月21日,到宜章报到的第二天,卢雄飞就来到汤湖里大桥调研。桥头立着一块牌子。铁皮的,白底红字,两个字:危桥。

满载的货车一辆接一辆从桥上碾过,护栏阵阵颤动。

这是一座四类危桥。2024年底,大桥改造的招投标已经完成,工程却一拖再拖。

大桥位于宜章南部交通枢纽,一天过车超2万辆。封闭施工,影响交通,这么多车往哪儿绕?

调研现场,卢雄飞没有急着表态。白天,他站在桥头看车流,一辆一辆数;晚上,他回到办公室,铺开地图,一条一条划线。

次日,他带着交通部门的同志,把备选的7条绕行道路逐条踏勘,道路宽窄、堵点位置,一一记在笔记本上。

最麻烦的是岩溪镇集市路口,赶集的日子,人挤人,车挤车。想要拓宽车道,得把旁边税务部门的地让出来。

卢雄飞带着镇干部前后三趟上门沟通,多方协调,把地块“麻纱”理顺。

8月3日,大桥改造调度会上,又冒出新矛盾:改造桥梁需要改动温泉企业输水管道,这笔改造费用由谁承担,各方陷入沉默。

“桥修好了,你的温泉生意不是更好做了?至于管道费嘛,谁的孩子谁抱走。”卢雄飞一番实在话,打破僵持局面。

8月10日,大桥改造正式动工,预计今年11月中旬完工。村民夏烨说:“从前桥裂着,心里害怕。现在虽说要绕路,可心里踏实。”

扑下身子,做助企解难的“服务员”

到宜章任职前,卢雄飞在中国(湖南)自由贸易试验区郴州片区、郴州高新区工作了8年,从高新区综合服务中心主任、行政审批局局长,一路干到产业发展局局长。

2025年春节前后,园区打了一场“硬仗”。

那阵子,多家企业新项目集中投产,园区用工缺口高达6300人。湖南炬神电子是其中一家。两栋新厂

房,流水线架好了,设备装好了,原料堆在仓库里,却缺1800名工人。

1000万元履约保证金押在客户手里,2.5亿元的设备订单要在一个季度内交付。

“一天不开工,产值便损失500万元。”总经理郭小雷万般焦急,敲开了卢雄飞办公室的门。

听完企业的难处,卢雄飞当场表态:“企业加大投资,订单增加,这是好事,园区一定全力支持!”

第二天上午,一场专场用工调度会从9点开到11点半。会后,卢雄飞带队跑遍郴州第一职业中专、郴州工业交通学校、郴州技师学院对接用工问题。缺口问题报到市里,时任市长主持召开全市专题会议。乡镇赶集专场招聘办了20多场,“直播带岗”十余场。

不到一个月,1800名工人分4批到岗,项目顺利完成交付。

“服务员”的姿态,不只在急难时。

欧莱德公司的三栋厂房建设进度不一,项目等着入驻,延期报告上写着:消防验收、水电配套短期难解决。

卢雄飞赴现场实地核查后果断拍板,实行分栋验收,让完工厂房优先投产。“早一天投产、晚一天投产,那是两个概念。”僵化的流程壁垒就此打破,企业迅速抢回生产时间。

在高新区工作期间,卢雄飞创新建立“七个一”企业服务机制,企业诉求“最多跑一次”,累计协调解决用工、办证、要素保障等难题180余个。

敢闯敢试,做产业创新的“探路人”

企业的难题,不仅仅是用工。郴州是有色金属之乡,园区虽有42家有色企业,但长期存在链条短、质效弱的短板。

卢雄飞牵头实施有色产业提质增效三年行动,推进“一企一策”定制技改方案。2025年,园区有色产业产值同比增长58%,创建稀贵金属新材料省级先进制造业集群;牵头谋划申报产业项目164个,争取上级产业扶持资金2.68亿元。

产业要行稳致远,离不开开拓创新。单打独斗搞科创,成本太高。卢雄飞便挨家走访,牵线湖南白银联合中南大学、湘南学院等,推动组建郴州首家创新联合体,促成湖南白银入选工信部首批62家数字化转型促进中心,全国有色产业仅两家获此资质。

7家创始单位要拧成一股绳,最难的是推动各方拿出人才、设备、数据资源。卢雄飞登门拜访每家参与单位,一笔一笔算清产业升级大账,终于促成联合体落地运行。

企业、高校抱了团,还有一道坎绕不过去。这道坎叫“中试”——实验室里跑通的技术,拿到生产线上做中试试验。听起来只是普通试验,实际上是“九死一生”。中试失败率高,银行不敢贷,保险公司不敢保。

“民营企业试错成本太大了。”郴州金铤环保科技有限公司副总经理何智娟算过一笔账,“中试线要投,技术、人员、原料都要钱,可万一失败,企业几年翻不了身。”

当好「服务员」铺就「兴业路」

——记第八届湖南省「人民满意的公务员」卢雄飞

湖南日报全媒体记者 刘家璇 张思齐

卢雄飞到公司调研时,何智娟把难处摆上桌。他没急着表态,先问了三个问题:“失败概率多大?资金缺口多少?保险能不能设计?”临走又给企业许下承诺:“企业走到中试,前面已经花了大钱。我们要做的,是让敢创新的人不怕失败。”

回到园区,他带着制度创新局、金融办的工作人员,对接人保财险和各家银行。

保险公司担心:中试失败率太高,赔不起。

银行的顾虑更直接:没有抵押物,无法授信。

卢雄飞没有硬推。他把保险公司和企业拉到一张桌上,让两边自己谈,把责任边界一点一点“磨”清楚。

全省首个“中试保险+信贷”模式就此落地:企业花4.8万元保费,便可获得最高100万元赔付保障;中国银行以保单作为征信工具,再给100万元授信。

“他就像一个‘服务员’,设身处地从企业的角度出发,知道我们需要什么,提前为我们谋划准备。”何智娟说。

置身事中,方得民心

刘家璇

成了他自己的事——急是真急,跑是真跑,扛也是真扛。

基层工作,千头万绪,难就难在“办成”二字。而“办成”的前提,恰恰是置身事中。卢雄飞的可贵,不在说了什么,而在他把自己放在了哪里。位置摆正了,“人民满意”四个字,便有了最坚实的落点。

让人满意



邵阳市政务服务中心工作人员合影。

通讯员 摄

政务小窗口 枝叶总关情

——记第八届湖南省「人民满意的公务员集体」邵阳市政务服务中心

湖南日报全媒体记者 曾佰龙 通讯员 莫雨诗 刘正钢

“您别急,我帮您提交。”她一边说,一边熟练地操作。几分钟后,她抬起头:“申报主体无违法行为、征信良好,初审和核审查评都过了,上午就能换发新证。”

张思行说:“如果有急事要走,帮代办人员还提供免费邮寄服务。他们常挂嘴边的‘我加您,我约您’,很暖心。”

近年来,邵阳市政务服务中心担起“一窗受理”与政务大厅标准化建设双试点改革重任,启动“我陪企业(群众)走流程”,锚定“高效办成一件事”,让党员干部换位体验,在亲身走流程里,查找堵点,靶向整改。

走流程中,大祥区人大代表周小云认可信息化带来的便利,同时提醒:不能忽略老年人等特殊群体,线下兜底服务不能缺位。意见提出后,围绕老年人的服务立即“加码”。

邵阳市政协委员郑康平体验不动产登记,发现二手房交易契税不能在大厅缴纳,群众需要多头跑。意见提出当天,市政务服务中心当即联系税务、不动产登记部门协调。三方联动打通壁垒,群众再也不必往返多个部门缴费。

“材料精简了,流程压缩了,数据替代了跑腿。”邵阳宝华工程建设有限公司总经理雷敏夫深有体会,过去办事常常多头跑,如今一通电话,窗口工作人员线上指导,就能实现全程网办。

“走流程,就是对集体服务能力、服务水平的一次‘体检’。通过这项工作持续自我检视,把办事群众的感受,作为改革的起点。”邵阳市政务服务中心主要负责人说。

群众的投票也是一种肯定。邵阳市政务服务中心20名干部统筹管理全市54个窗口单位、165名窗口工作人员,年均办结企业和群众各类事项约160万件,群众满意度保持在99%。

开一场直播,云端启新窗

窗口守得好,是本职。但邵阳市政务服务中心想得更远:能不能让群众不跑腿,也能办成事?

2023年7月,“政务之声、阳光同行”邵阳政务直播应运而生。

“95后”唐筱璇是邵阳市政务服务中心的年轻力量。考入单位时,她以为只是从事常规政务工作,没想到还兼任政务直播的编导与主持人。

采访当天,唐筱璇正协同政务嘉宾梳理群众诉求,准备下一场直播。

“政务直播是线上服务新窗口,直播团队成员都是中心工作人员,直播号在网上圈粉10.3万人。”邵阳市政务服务中心负责人介绍。

开设直播的初衷,就是为了回应群众关切。政策看不懂、流程摸不清、异地办事来回跑、咨询找不到渠道——群众的这些难题,怎么解决?“云端”送政策、送方法、送服务。

一次直播中,一名叫“朵朵”的网友求助,说自己在娄底考的驾照,现在邵阳工作,驾驶证快到期了,是否需要回娄底办理?车管所的嘉宾在直播间耐心解说办理流程,该网友弹幕直呼:“太好了,我还以为要回去办呢!这可太方便了,谢谢你们!”

今年以来,邵阳市政务服务中心已推出57场综合直播、15场业务专场,增值税、企业年报、动物检疫、道路运输、气象审批……各项业务一一讲透,累计收获20万点赞。他们还制作导办短视频

频,讲解高频事项,解读政策热点,播放量超210万。政务直播开播至今,累计观看人数达730余万人次,在线解答企业、群众问题9300余个。

直播之外,云端服务还在延伸。

2025年11月12日,邵阳市上线政务服务虚拟窗口。市政务服务中心依托省一网通办平台,实现远程核验、音视频交互、文件在线传输。1300余项政务事项搬上云端,群众打开政务服务网、湘易办App、邵阳政务公众号,即可发起办理申请。

凭一腔热情,微光显大任

窗口的温度,藏在一件件小事里。王海娟在邵阳市政务服务中心工作8年,是一名窗口“老兵”,她热情不减,用心服务好每一位前来办事的群众。

今年4月,王海娟发现一条预警信息:邵阳湘林温德姆至尊豪廷大酒店的食品经营许可证将在5月初到期。原来,该酒店食品安全负责人忙于日常运营,忘记换证时限。一旦过期,酒店餐饮业务将被叫停,企业将损失“五一”假期餐饮收益。

“损失虽然是企业的,但服务不能就此搁置!”王海娟和同事多方辗转,联系上酒店相关负责人,手把手指导补材料,赶在“五一”假期之前完成了发证归档。

“多亏提前多次提醒,不然餐饮经营就要停摆。”该酒店相关负责人事后致谢。“我们多打一个电话,企业就少操一份心。”王海娟微笑回复。

窗口工作需要多想一步,甚至要多费一番周折。

邵阳市政务服务中心窗口工作人员杨飞,负责社保业务。一次清理账户时,她发现一笔“沉睡”资金:安徽老人周顺理在邵阳参保,账户余额18000余元。但老人毫不知情,没有留存联系方式。

杨飞和同事没有搁置线索,开启近两个月的寻人之旅。他们发协查函到安徽社保机构,核实参保、退休信息。电话打过去,无人接听;换私人手机拨打,被挂断;发短信附上证件说明情况,竟被当成骗子拉黑。

杨飞没有放弃。她再次恳请安徽社保部门通过官方渠道转告。老人终于回电了。

“一辈子没去过湖南,怎么会在邵阳参保?”电话那头,老人仍心存疑虑。杨飞慢慢引导老人回忆,逐项核对记录。

老人这才想起早年在一家建筑企业务工,工作地点在安徽,但劳动关系归属邵阳。信息全部对上,老人终于相信这笔权益真实存在。

没有硬性考核,没有任务指标,杨飞等工作人员凭着责任心,坚持两个月,跨越两省,唤醒了“沉睡”的民生权益。

在邵阳市政务服务中心,像王海娟、杨飞这样的优秀窗口服务人员还有很多。

中心为他们建了一面“身边的榜样”荣誉墙。一眼望去,有审批提效能、推动项目加速跑的罗兴茂,有守好生态线、护航绿色路的孟艳梅,有办好公积金、圆好安居梦的胡丽雯,有扎根税务窗、心系纳税人的刘海娟,有寸窗空间、当好贴心人的阮咏梅,有坚守十八载、窗口写大爱的徐斌……

荣誉墙上的每一个名字,背后都是一扇窗口的日常。大厅里,窗口依旧忙碌,叫号声还在继续。

一窗藏民生 细节见担当

曾佰龙

足的耐心答疑解惑,以反复的沟通消解隔阂。

蹲点结束当日,临近下班时间的政务服务大厅依旧暖意融融、服务不打烊。一位老年群众面对智能办事设备手足无措、无从下手,窗口工作人员当即起身走到老人身边,手把手指导操作、细致解读流程。温和的言语、耐心的服务,定格了人民满意政务服务最真切、最动人的温暖底色。



卢雄飞(左二)走访调研郴州华秋电子公司。

通讯员 摄

■记者手记

采访卢雄飞,他说的一段话让记者印象深刻:不要把自己当领导,要把自己当成企业的人,这个�项目就是我的项目,这家企业就是我的企业,事情办不成,我比谁都急。

何谓当好“服务员”?不只是态度谦和、服务周到,更贵在“置身事中”。

细看他做的每件事,底层逻辑皆在于此。公司缺工,他不是“帮企业协调”,而是“我的项目要投产,人不到位怎么办”;汤湖里大桥,他不是