穿越溶洞网，地铁3号线湘江隧道贯通

隧道全长2.65公里，历时2年2个月建设 岩溶区长达323米，平均每隔1米就有1个溶洞

本报4月22日讯 长沙地铁3号线建设又迎来突破性进展。今天上午，在长沙湘江西岸，随着“湘盾二号”盾构机刀盘缓缓转动击破洞门、抵达正在建设中的长沙地铁3号线阜埠河地铁站，标志着长沙地铁3号线成功穿越最复杂水下溶洞群，也意味着，经过两年两个月的建设施工，3号线全线难度最大的湘江隧道顺利贯通。

施工稍有不慎 隧道将被废掉

长沙地铁3号线湘江隧道是长沙第五条过江隧道，该隧道全长2.65km，连接湘江东西两岸的灵官渡站和阜埠河站，是全线最大的控制性重点工程。3号线湘江隧道于2017年2月动工，由中铁十四局承建。该隧道施工难在哪？中铁十四局项目部有关负责人说，施工中需要穿越橘子洲下方的湘江岩溶区，长达323米，此区域的溶洞及溶蚀空洞位置和深度无规律分布，“宛如一个巨大的蜂巢，溶洞见洞率高达80.6%，平均每隔1米就有1个溶洞，施工难度在国内外罕见。”据三湘都市报记者了解，溶洞与湘江水系连通，洞壁很硬，施工过程中稍有不慎，就会击穿隧道；而更具有挑战性的是这么多的溶洞易导致盾构机在施工前进的过程中“栽跟头”，轻则影响施工进展，严重的话还可能导致整条隧道被废掉。

与高校联合进行技术攻关

据介绍，承担穿江重任的“湘盾二号”盾构机直径6.45米，长96米，是中国铁建重工集团自主研制的泥水平衡盾构机。“湘盾二号”盾构机此前在兰州完成了国内首条下穿黄河地铁隧道施工任务，克服了盾构机在砂卵石地层中掘进的难题。为顺利攻克地铁3号线湘江隧道溶洞区施工难题，研发设计人员做了针对性设计，通过优化气垫舱压力控制系统，减少遇到溶洞时掌子面的压力波动，有效防止地面沉降；同时采用创新的掘进工法，优化设计了传统开挖舱冲刷方式，实现对刀盘的有效冲刷，有效应对了因施工中黏土层堵塞刀盘开口影响施工的难题。

中铁十四局项目负责人师庆彬介绍，这是长沙地铁建设史上首次使用泥水平衡盾构机施工，为确保设备顺利穿越湘江和国内最复杂水下溶洞群，在发挥先天设计制造优势的同时，还充分运用后天协同创新优势。“我们与中南大学、山东大学联合攻关，对盾构穿越岩溶发育地段风险进行充分论证。”师庆彬说，“通过搭建约6000平方米的施工平台，采用将溶洞处理由水上施工转换为陆地施工等系列方案，有效解决了在浅溶洞区搭设钢管桩的技术难题。”

据了解，长沙地铁3号线一期工程，线路长约36.5km，从岳麓区山塘站至星沙广生站全线共设车站25座，途经中南大学、侯家塘、长沙火车站、四方坪等地，跨岳麓区、天心区、雨花区、芙蓉区、开福区、长沙县，串联起长沙主城区与星沙，于2014年初开工建设。

■记者 陈月红
通讯员 胡琦 实习生 曾雪琪

4月22日上午，在长沙湘江西岸，地铁3号线湘江隧道顺利贯通。通讯员 胡琦 摄

长沙天心交警大队搬到大托铺了

本报4月22日讯 今天上午，长沙天心交警大队新址正式揭牌，天心交警大队原址将停止办理各项业务，市民办理相关业务请前往新址。新址位于长沙市天心区大托铺街道兴隆村解放垸（湘江南路黑石铺大桥往南5公里左右）。

新址办公面积增大且各区域的划分清晰，整体环境更舒适。处罚业务服务窗口由原来的5个增加至8个。自助业务办理终端由原来的5台增至10台，并提供专门的自助处理空间。

原大队办理各项业务的市民只能通过唯一的一个进出口排队分批进入处罚办公区域。新大楼则引进了取号系统，前来办理业务的市民可以通过拿号在休息区等候办理业务。为办理业务的市民提供休息的座椅由原来的不到10张增至40张。

■记者 虢灿 通讯员 刘阳

强化客户投诉管理工作，切实维护消费者合法权益

消费者权益保护，湖南建行一直在行动

4月17日，有关部门将消费者与建行长沙某支行就错录贷款未结清余额存在争议的投诉，转交建设银行湖南省分行（以下简称湖南建行），获悉情况后，该业务经办支行第一时间积极与客户对接，真诚协调处理问题与纠纷，18日上午即获得客户谅解。

在金融产品和金融服务日趋繁荣和多样化的今天，客户投诉不可避免，随着消费者维权意识不断增强，如何帮助客户妥善解决问题、及时回应客户诉求，湖南建行始终牢固树立“以客户为中心”理念，将“做品质、树品牌”摆在突出位置，通过健全体制机制、规范经营行为、加强投诉管理等举措，推进消费者权益保护各项工作全面、深入、有序开展，有效维护了消费者合法权益。

■通讯员 金李 记者 潘海涛

积极回应关切，着力解除客户“眉上愁”

3月7日，建行长沙某支行网点接到客户投诉，该客户声称在建行办理某种卡，初期一直能短信收到详细收费明细，但这两年却只能收到扣款明细，而不能收到地址明细。

尽管上述客户投诉问题非湖南建行业务管理范围，但该行仍积极联系相关主管部门，不仅第一时间帮助客户查询到了其想了解的相关情况，耐心的告知后续自助查询渠道，更是举一反三，成立了网点、二级行和省分行三级问题快速反应通道，及时解除客户“眉上愁”。

“一开始投诉以为是建行的问题，了解情况后才发现他们无责，但尽管这样，建行依然高度重视我投诉的问题，真是让我感动”，回忆一个月前的经历，客户袁先生仍忍不住频频竖起大拇指，“虽然我这是反映了一个小问题，但湖南建行这么用心、尽力，真是好样的”。

滴水可以印证出整个太阳的光辉，面对愈发复杂的金融消费环境，湖南建行一直高度重视客户体验，把处理客户投诉、解决金融纠纷作为重点工作常抓不懈。目前该行已通过营业网点、自助设备、网上银行、手机银行、官方网站、微博、微信等多种渠道公布客服与投诉热线，并设置网站在线客服和网上银行客户邮箱，拓宽消费者反馈问题的渠道，力争在第一时间积极回应客户关切，帮助客户解决问题。

重视客户投诉，为消费者权益保驾护航

“保护消费者的合法权益，实际上也是在保护银行自己的声誉。”这是湖南建行全行上下对消费者权益保护工作形成的共识。事实上，一直以来，该行始终把保护金融消费者合法权益作为提升服务口碑、塑造声誉形象的关键。

由于业务规模和客户群体在省内市场占比较大，业务发展过程中也随之产生了一定数量的客户投诉情况，为切实做好消费者权益保护工作，湖南建行把“降低投诉数量，提升客户满意度”确定为消费者权益保护工作的重中之重。

如何把消费者权益保护工作融入日常，落到实处，湖南建行给出的答案是“用制度来约束，用制度来规范”。该行不仅在省行层面专门成立了消费者权益保护部，更是先后制定出台了《中国建设银行湖南省分行客户投诉管理实施细则（2018年版）》《中国建设银行湖南省分行客户问题工单处理考核实施细则（2018年版）》，持续完善投诉管理机制。

值得一提的是，湖南建行还专门建立客户投诉问题联系人制度，在省行管理部门中指定专人负责牵头条线投诉问题处理工作，指定二级行和网点等主要负责人为投诉处置工作的第一责任人，明确投诉处理的职责分工和主体责任。同时，该行还定期开展投诉问题的处理能力培训，提升全行员工投诉处置成效。

做品质树品牌，创新式服务贴心又暖心

初春的长沙，建行长沙某网点的客户经理小陈又一次微笑着打开营业室大门，准备迎接忙碌充实的一天。一位神色匆忙地老先生出现在网点，“小伙子，我要转账！”老先生态度坚定。老人的举止引起了小陈的警觉，他一边热情与老人沟通，一边迅速联系了大堂经理，经过一个多小时的耐心劝解，老人终于意识到自己是遇上了骗子。

这是湖南建行又一次成功的及时制止了发生在电信诈骗易感人群身上的资金损失事件。为保护客户财产安全，湖南建行完善涉案账户查询“绿色通道”、7×24小时即时控制、限额冻控等机制建设。在反欺诈业务环节，该行上线“安全锁”系统功能，保全客户资金。针对跨行交易当中客户的难点痛点问题，从2017年底至今，该行采取多种处理方法为客户追回盗刷资金2400余笔，共计262.12万元，赢得了客户的交口称赞和真心信赖。

立足新形势，将“做品质、树品牌”摆在更加突出的位置，湖南建行还着眼细微之处，从硬件到软件全面升级，全面保障特殊金融消费群体的合法权益。不仅对聋哑、视觉障碍客户用心用情，对于因重症、意外事件等特殊原因而无法亲自到网点的客户，湖南建行网点员工还多次提供上门服务，协助客户办理业务。

百尺竿头更进一步，2018年8月以来，湖南建行还主动向社会开放网点服务资源，全力打造“劳动者港湾”服务。据该行工作人员介绍，截至目前，湖南建行已建成“劳动者港湾”536个，“劳动者港湾”配备了饮水机、休息桌椅、图书、Wi-Fi、手机充电器等基础惠民服务设施，为社会公众提供“暖心服务”。