

男人比女人略幸福、15岁至24岁最幸福、月入一到两万最幸福…… 河北人快来看你幸福度有多高

▶3版 重点关注



张大高铁京张高铁

郭子亮/制图

下月底开通运营

本报讯(燕都融媒体记者呼延世聪) 11月16日,张家口市到大同市的张大高铁开始按图试运行,标志着张大高铁进入到正式开通前的最后试验阶段。记者获悉,按照铁路建设规划,张大高铁、京张高铁计划通车时间均为12月底。据此推算,距离两条高铁开通时间已不到50天。

11月16日8时20分,一趟动车组列车从新建的山西大同南火车站驶出,开始了张大高铁按图试运行,这是张大高铁正式开通运营前的最后“热身”试跑。据悉,张大高铁西连山西大同、东接河北张家口,

为双线客运专线,正线全长约134.4公里,在山西境内共设大同南、阳高南、天镇3个车站,设计时速250公里。线路进入张家口市后,经怀安站汇入张呼高铁,与京张高铁衔接。按图试运行预计到12月19日结束,届时张大高铁将完全具备开通运营条件,并将与京张、张呼高铁同步开通运营。线路开通后,大同到张家口将由目前的2小时30分左右,压缩至1小时左右。

11月15日,复兴号CR400AF次列车在张家口市经开区境内京张高铁线上行驶。京张高铁联调联试以来,在不同时速

的测试下运行安全平稳。作为“八纵八横”京兰通道的重要组成部分,京张高铁东起北京北站,途经海淀区、昌平区和延庆区,由延庆区康庄镇入我省境内,全长174公里,共设北京北站、清河站、沙河站(不办理客运)、昌平站、八达岭站、东花园北站(预留)、怀来站、下花园北站、宣化北站、张家口南站10个车站,计划通车时间为12月底。京张高铁将成为2022年北京冬奥会的重要交通保障设施,开通运营后,乘高铁从北京到张家口、崇礼冬奥赛场均在1小时内抵达。

点击

平赞高速南水北调 特大桥顺利合龙

11月18日15时,随着最后一板混凝土完成浇筑,平赞高速石家庄支线重要控制性工程——南水北调特大桥顺利合龙,为平赞高速石家庄支线通车奠定了基础。

▶4版 民生热点

交警给5龄童敬礼 原因暖暖的



▶6版 身边城事

4条恶犬围攻 两名少女被咬伤

▶9版 社会万象



以服务赋能,提升客户幸福感

“张先生,我看您家这房子已经超过140平方米了,特别适合定制家庭智能组网。这样一来,厨房阳台楼上楼下全都能覆盖了,您不在家的时候,老父亲还可以使用智能音箱听听京剧,小孩子可以和智能机器人‘小度’学习交流,您可以通过‘和目’关注家中情况,这样出差时多放心!”张先生采纳了移动宽带金牌装维师傅周月峰的建议,收获了满满的幸福感。

90后的朱星经过考试、面试、综合测评多个环节,是从400名装维师傅中脱颖而出的六十分之一,成为金牌装维。他的巡视日记用不同的颜色标注出自己负责网格内各个客户的需求和特殊情况,完成一

项就划去一项,一个月下来,问题解决了不少,客户关系也增进了不少。社区居民称朱星为“小区的宽带管家”,不管是宽带故障还是咨询,就打“小朱热线”。

像周月峰、朱星这样的金牌装维网络经理遍布全市各社区,今年以来,河北移动石家庄分公司推进宽带网络升级改造,以快装快修、超时赔付保证宽带服务更加便捷,牵引活力绽放的城市走进日新月异的高品质时代,给客户更多幸福感获得感。

河北移动石家庄分公司定期组织“听音会”,每月第三周四下午,全市21个直营厅同步开展总经理接待日活动,与客户面对面交流,倾听

客户心声,聚焦服务短板,为客户答疑解惑,处理客户诉求。依托“客户接待日”和“客户之声”活动,以现场访谈和听取投诉典型录音的形式,收集并解决450个客户问题、16个流程问题,用真情实意赢得客户的满意和信任。例如针对用户办理业务等待时间长的问题,全市营业厅开展专项治理,客户排队等待平均时长较治理前缩短15%,客户感知明显提升。

河北移动石家庄分公司多渠道提升整体服务形象,开展客户关系修复关怀,推进服务短板改善,确保营业厅、装维人员、客户经理等触点标准化服务动作扎实落地。他们还配合政府相关部门下发防火、创城等公益短信1800万条,利用微信朋

友圈、公众号、新闻媒体等渠道营造服务正向舆论氛围。

服务升级是河北移动石家庄分

公司2019年转型发展中浓重而靓丽的一笔。截至目前,省会客户不知情投诉数量较年初下降95%。

