

# “心级服务”让爱连接 守护“银发”幸福晚年

## ——517“电信日”安徽移动淮南分公司助力“银发族”拥抱数字生活

5月17日是世界电信和信息社会日，今年“电信日”主题为“面向老年人和实现健康老龄化的数字技术”。连日来，安徽移动淮南分公司充分围绕“电信日”主题，强化线上线下协同，积极面向适老化需求，持续助力“银发族”跨越数字鸿沟，畅享智慧新生活。

### 聚焦需求，贴心的服务纷至沓来

线上营业厅APP老年人服务升级、宽带互联网电视老年人服务升级、线下营业厅老年人爱心专项服务、装维“黄金十分钟”优服务、和家亲数字乡村视频监控普及……为了帮助老年群体更好地融入5G时代，安徽移动淮南分公司积极推出“银发服务”举措，以贴心服务帮助老年群体共享数字时代进步的科技红利。

安徽移动淮南分公司推出线上营业厅APP老年人服务升级，在APP界面添加了一键切换“长辈版”，进一步优化了版面设计。同时，结合老年人实际情况，打造大字版、简洁版、一键添加亲情账号、代查代缴、与家人共享优惠、一键拨打人工服务台等适老化选项，极大地方便了老年人线上业务办理。

在互联网电视老年人服务升级方面，安徽移动淮南分公司在电视页面添加“长辈模式”，点开首页即可一键版本切换，界面简洁，操作极简，超大字体，让老年人看电视更轻松。同时，还增添了语音遥控器一键快速查找播放功能，方便快捷，省心贴心。

安徽移动淮南分公司新推出线下营业厅老年人爱心专席服务，在营业厅设置“老年人爱心专席”，开通优先服务绿色通道，配备爱心服务专员，专门负责优先受理老年人业务咨询和



办理需求。推出孝心流量包专项优惠套餐，工作人员帮忙引导业务受理、辅导智能设备应用，必要时还可进行上门协助办理。在各营业厅，均为老年人提供座椅休息、饮水、手机充电等服务，在显眼位置配备老年人爱心服务箱，常备老花眼镜、口罩、创可贴、酒精棉片等物品。针对老年群体智能手机使用不熟练的情况，营业厅在智家产品演示专区，每周开展2次智能手机操作知识培训讲座，由营业厅人员现场指导使用操作。



线下装维“黄金十分钟”，进一步优化服务。在工作完成后，装维人员第一时间手把手现场指导老年人如何使用手机上网和观看互联网电视，为其配置专属语音遥控器。在部分老年人基数较大的小区，疫情期间推出装维上门服务，安排专人7X24小时不关机服务，确保及时响应老年用户的需求。

普及和家亲数字乡村视频监控业务，让亲情畅连无阻。针对留守老人，向其及家人普及和家亲视频监控业务，安装调试一步到位，手把手辅导如何使用，在实现看护的同时，让老人能够随时与家人进行无障碍沟通，让爱和亲情没有距离。

### 宣传反诈，暖心的提醒相伴相随

“老人不安则家庭不安，家庭不安则社会不安。”近年来，电信网络诈骗犯罪多发高发，呈现出跨境化、专业化、集团化



特点，不法分子利用通信工具、互联网等技术手段步步设套，令不少老年人深陷其中。

安徽移动淮南分公司聚焦老年群体，针对老年人容易被诈骗不法分子盯上的情况，在营业厅内设置老年人专属席位，工作人员结合“断卡”行动，向老年用户介绍疫情期间关于流调、疫情防控等最新诈骗形式，宣传网络犯罪分子的惯用手法、作案方式以及识别、防范的技巧，通过讲解典型的网络诈骗案例，让老年人了解辨别一些日常生活中常见的电信诈骗手法，不断增强防骗意识，共同筑牢防骗“墙”。

该公司还组织外出营销人员走进社区老年活动中心、敬老院、菜市场等老人较多的场所，积极提醒老年人谨防电信诈骗，要捂紧“钱袋子”，守好“养老金”。同时，工作人员现场为持有智能手机的老人安装国家反诈中心APP、教老人如何使用登录，并推荐来电管家（陌生来电智能识别）、高频防骚扰（拦截诈骗、骚扰电话）等业务，进一步提高老年人的防诈能力，提升老年人的自我防范意识、警惕意识，切实避免财产遭受损失。



### 助力抗疫，用心的保障高效便捷

疫情期间，安徽移动淮南分公司积极服务疫情防控大局，切实担起央企责任，充分发挥信息化优势，持续做好养老适老服务。

在疫情管控期间，淮南市馨安养老院的老人们无法聚集、相伴聊天，短时间内对使用网络观看电视产生巨大需求。得知消息后，安徽移动淮南分公司第一时间协调客户经理、施工单位、铁通等部门，拼时间、拼服务，加班加点开展养老院内部组网、线路铺设、设备调试等工作，并在一天内完成养老院内部所有房间、餐厅、活动室内的网络和电视开通，让老人们第一时间用上了移动网络，满足了疫情期间老人们精神文化生活需求，也让大家切实感受到了移动高效快捷的服务。



疫情期间，为方便统计流调信息及与隔离人员亲友联系，安徽移动淮南分公司为本地流调人员中的老龄化人员提供116台老人机。公司在全市范围内统计敬老院及老龄人员集中隔离点，积极运用多种信息化产品保障养老院隔离期间日常生活，通过智慧防疫门磁、千里眼监控、5G网络接入等多种措施，实现隔离点老人行动轨迹集中化监控、即时记录、智能管控、实时统计等，实现了银发人群隔离情况精确检测，极大减轻了防疫人员工作量。

面对“数字化生活”潮流，老年人很难置身事外。安徽移动淮南分公司从实际需求出发，以“心级服务”积极助力“银发守护”计划，通过多种举措积极践行爱老助老社会风尚，帮助老年群体融入信息化社会，切实用科技拉近了世界与老人们的距离。今后，该公司还将常态化开展老年人手机辅导使用培训，广泛开展各种形式“爱老助老”活动，进一步帮助老年群体跨越“数字鸿沟”。

本报通讯员 朱珊杉 本报记者 吴巍

中国移动 China Mobile

心级服务 让爱连接

# 银色守护+

# 数智芯力量

5.17 世界电信日

关爱银发一族 助力老人跨越数字鸿沟

心级服务银色守护计划

扫码了解更多