从“心”出发 郑州移动暖心守护银发人群

2022世界电信与信息社会日的主题是“面向老年人和实现健康老龄化的数字技术”。

围绕这一主题,5月17日,中国移动举行“心级服务银色守护计划”发布会,推出包含“一张适老孝心卡”、“一套适老服务”、“一万场公益讲堂、一系列“感恩回馈”在内的“四个一”银色守护计划,有效助力“银发族”更好融入数字社会,共享数字时代红利。

在郑州,适老化服务的脚步从未停歇。从“银发暖心”十项服务举措到营业厅各类适老化改造,从持续开展的“小移课堂”到数智化应用守护银发人群……一项项从“心”出发的助老举措和产品,切实解决了老年人面对智能设备、数字服务的困难,为“银发族”构筑了跨越“数字鸿沟”的坚实桥梁。 郑报全媒体记者 李冬生 通讯员 陈春晓 文/图

营业厅内举行的“小移课堂”,老年人认真聆听

便民箱

长辈专席

老年人专席窗口

适老“新”服务 为银发人群定制“绿色通道”

第49次《中国互联网络发展状况统计报告》显示,截至2021年12月,我国60岁及以上老年人口互联网普及率仅为43.2%,相较于全国总体网络普及率的73%有较大差距。

为集中力量解决老年人在日常使用智能化产品、享受智能化服务时遇到的困难,郑州移动想方设法为老年人设立“绿色通道”,让适老化服务充满“人情味”。

在线上,老年人拨打10086可直通专属人工客服,服务用语全部经过“适老化”改造,尽最大可能帮助老年人高效解决问题;贴心推出河南移动智慧生活APP尊长版,大字体、大图标、功能简化,更加便于老年人网上业务办理;河南移动还不断优化电视服务,推出操作更简单、便捷的高清电视长辈模式。

在线下营业厅,郑州移动设立老年窗口,优先为老年人办理业务;在等候区设置老年人长辈专席,为老年人提供老花镜、酒精棉片等温馨服务。其中,多家营业厅配置服务专员,向老年人提供业务受理,辅导操作自助设备、智能设备应用等帮助,为老年人提供更暖心的服务。

针对适老产品,郑州移动专门为老年人推出“家庭V网”“和家固话”业务和“孝心卡”专属资费,满足老年人信息通信需求,方便老年人与家人沟通交流。

此外,移动公司还对心级服务进行全新升级,新增加的远程智慧服务可提供敏感业务远程办理、自助排障、远程业务指导、1008611可视化账单等多项远程服务,让老年人足不出户就可以解决通信问题。升级推出的“国际来电提醒”“亲情彩印”“高频防骚扰诈骗”等安全服务产品,既不用安装APP,也无需支付费用,可帮助老年人有效防范境外诈骗。

营业厅服务专员为老年人提供更暖心的服务

公益“心”服务 帮银发人群升级“火眼金睛”

“我最近每天都会接到好几通诈骗、推销电话,有时候午休也会打来,已经严重影响了我的休息生活,你们能不能帮我处理一下?”家住郑东新区的张大爷是一名国企退休职工,在不堪诈骗骚扰后,只好来到移动营业厅向工作人员求助。了解诉求后,工作人员帮助他开通了免费的“高频防骚扰诈骗”服务。

“真的是特别感谢移动的小伙子,我年纪大了好多新东西都不会弄,小伙子不仅帮我设置了手机、换好了套餐,还专门给我讲了好多防诈骗知识,服务很到位!”张大爷对移动的服务非常满意。

实际上,在日常服务中,像张大爷一样需要帮助的老年用户还有很多,尤其是在电信诈骗上,老年人安全上网和防骗意识薄弱,很容易成为上当受骗的对象。

为让老年人认识到电信诈骗的形式和危害,郑州移动持续开展“小移课堂”公益活动,通过进社区、线上直播、定向邀约等形式,帮助老年人升级“火眼金睛”。在农业路营业厅,刚刚参与了“小移课堂”的张阿姨说:“移动的小姑娘会通过生活中的一些案例,提升我们对电信诈骗的辨识度,还提醒我们不要随意点击各种链接、不要随意连接不明公共WiFi,都非常实用。”

不只如此,在“小移课堂”上,郑州移动的工作人员还会向老年人科普智能手机的操作,如怎么用手机查询账单、乘坐公交、扫健康码等。“移动营业厅就在家门口,平常有啥不会操作的,我都会来这里,这儿的小孩儿可热心了。”在东大街居住的陈奶奶说,“别看我年纪大,现在智能手机的一些操作我都会,邻居们有啥不会弄的,我也会推荐他们来听听‘小移课堂’,可有用了!”

数智“芯”服务 让银发人群乐享数字经济成果

子女不在身边,忧心父母居家安全?老人独自在家,发生意外怎么办?在助力“数字郑州”建设的道路上,郑州移动积极发挥信息服务优势,以产品与技术为依托,全力让老年人乐享数字经济成果。

“看,这就是移动公司给我们安装的摄像头,出去上街通过手机就能看到院里的情况,孩子们也能通过摄像头给我说话。”在荥阳市南屯村,一个村民向我们介绍道。

除了具有实时监控、随时通话功能的摄像头外,郑州移动还利用呼吸心跳雷达、跌倒报警雷达、生命感知雷达,实现对家人健康的安全守护。同时,移动公司推出健康监测、健康档案等服务,老年人可通过和家亲APP一键连接健康设备,实现对血压、血糖等体征数据的记录、分析和异常提醒。

老人独自在家,如何消磨打发休闲时光?中国移动汇集热门影视综艺、戏曲、广场舞、老年大学、养生等特色内容,推出差异化的魔百和长辈模式,支持语音操作,让老人轻松享受居家休闲的娱乐生活。

郑州移动相关负责人表示:“郑州移动将积极践行为民服务使命,聚焦客户需求,用心为客户创造价值。未来,郑州移动将一如既往地用心做好服务,用行动践行对客户的承诺,让银发族在内的所有客户更好地畅享信息通信服务带来的美好生活。”