

# 重庆移动 心级服务“银色守护”在行动

## 助力银发族跨越数字鸿沟



4月15日,重庆移动南坪营业厅内,完成防疫核验的老人有的手拿“提高警惕,全民反诈”宣传册浏览,有的拿着手机向营业厅内的工作人员询问智能手机使用小窍门,还有的围着现场讲解反诈知识的民警问个不停……“这个课对我们老年人来说特别有用。”家住南坪的杨成碧阿姨在参加完“重庆移动银发服务小课堂”后拿着手机露出了灿烂的笑容,“不随便给验证码,短信链接不点,不转账给陌生人,警官和重庆移动安全专家分享的窍门我都牢牢记住,以后肯定不会被骗。”

这是中国移动重庆公司(以下简称“重庆移动”)常态化开展“适老服务小课堂”的一幕。

一直以来,重庆移动践行央企责任担当,坚持以人民为中心的发展思想,践行“客户为根、服务为本”理念,陆续推出10086热线专属接入、营业厅爱心座椅增设、优先服务通道开设、手机课堂、老年版专属账单、专属资费、老年版专属账单、专属资费等10余项适老化服务举措。今年以来,重庆移动更是从老年用户的需求和特点出发,持续深化“适老化”服务,聚焦“触点质量”,坚持传统服务与智能应用“两条腿”走路,在做好线上服务的同时持续优化线下服务,为老年用户提供更有温度的“银色守护”,让银发族更顺畅便捷地享受数字信息服务、更好地享受到数智生活的便利。



重庆移动面向银发人群常态化开设手机小课堂



重庆移动定制“孝心卡” 适老专属资费



10086客服热线开设“老年关爱专席”提供一键呼入便捷服务

### 定制服务,多触点为银发族定制数智化服务

让重庆移动较场口营业厅的店长助理熊彦印象深刻的服务瞬间,是在一个下雨的清晨,营业厅刚刚开门就迎来一对年过八旬的老人,他们很着急但又说不清楚要办理什么业务,熊彦赶紧带他们到营业厅的敬老“爱心专席”,请他们稍作休息并询问了解情况。老人的儿女在外地工作,前一天晚上老人的手机突然无法正常使用,因为老伴患病,随时都

可能需要联系社区帮忙或者拨打120急救,老人十分着急。熊彦拿着他们的手机查找原因,原来是老人误触手机将其设置成了飞行模式。由于老人年龄较大,光靠讲的方式无法让他们记住,熊彦就用纸笔将手机设置的步骤一步步为老人写下来再逐一讲解,请他们把纸条带回家,并留下自己的电话……类似的故事每天都在移动营业厅发

生,那些子女不在身边的老人在面对数字化生活的困扰时,仍然会习惯性地向营业厅工作人员求助。

重庆移动联动“线下+线上”多个触点渠道,提供多项便利老年用户的服务措施,向老年用户推出“优先、优享、专线、专属”4项服务承诺。在全市227家营业厅增设老年用户爱心座椅,95家营业厅提供无障碍通道,226家营业厅设置优先服务通道,175家营业厅具备厅店下单配送到家能力,为65岁及以上老年用户开设客服热线“一键进入”服务,查话费、查账单、维修等拨打10086将自动优先为老年用户接入人工服务。今年1-4月,累计已为130余万名老年用户提供一键呼入人工服务。

同时,结合老年用户的使用习惯,重庆移动推出通信费用适老化定制资费和定制账单。今年4月,推出的适老“孝心卡”包含了反诈服务、话费代付、安全定位、亲情畅打、超大流量及实惠福利六大适老刚需服务。截至目前,已有近1万名老年用户享受到相关资费服务。此外,立足老年人实际生活需求,改版推出的重庆移动手机APP(长辈版)作为老人专属的简洁放大版账单,已累计服务了13.7万人次。

此外,重庆移动优化魔百和电视内容,在电视内容、呈现便捷性进行适老化定制,打造“大屏健康内容+问诊服务+健康硬件”养老服务标准化产品模式,不断丰富银发族的娱乐体验和健康生活。



重庆移动开设关爱老人便民服务站

### 到家服务,信息化服务助力老人跨越数字鸿沟

“我妈妈一个人在家,我们在地根本不了解她的动态,打电话她也是报喜不报忧,现在家里装了宽带和摄像头,打开手机就能看到她在家

做什么,真的太方便了。”酉阳县花田乡的村民谈起自家的新变化时连连称赞。

花田乡是重庆移动落实乡村振兴工

作中在酉阳的重点帮扶乡,这里的年轻人常年在外打工,村里的孤寡老人分布零散,空巢老人问题突出。

“空巢老人看护项目”是重庆移动基于“平安乡村”与花田乡政府共同打造的空巢老人民生工程。依托乡村数字化管理平台,通过移动5G通信网络、千兆光纤技术,结合高精度卫星影像图,采用动态预加载技术,实现监控设备定位和视频实时播放功能,通过轮巡功能,可以实时轮播看护画面。

重庆移动工作人员克服地域困难,为花田乡的空巢老人快速完成上门宽带办理,为村里200余户老人布设安装好超600个摄像头,实现“子女手机看自家老人、村委大屏看全村老人、乡镇大屏看全乡老人”的看护需求。

今年,重庆移动以社区网格为单位,建立“服务·到家”站,把宽带义诊等服务送入社区。对于分散居住、行动不便或有上门服务需求的老年用户,由网格员提供“到家”服务,启动“手机辅导员”机制,让老年客户享受更周全、更贴心、更直接的通信服务。



重庆移动在酉阳花田乡打造“空巢老人看护项目”

“妹儿,快帮我们看看这个短信是不是真的啊?我现在也联系不到儿子,不知道该怎么办了。”重庆移动营业厅来了一位焦急的老人,工作人员拿到老人的手机一看便识破这是诈骗短信。

“老人家,你先不要着急,这个是诈骗短信。”工作人员一边安抚老人,一边给他普及网络安全方面的注意事项及防诈骗的知识,包括诈骗电话、短信的特征特点。

伴随数字化时代到来,智能手机等设备虽让老百姓生活更加便利,但同时也带来网络安全、信息安全等风险,老年人的防范意识和知识相对薄弱,在电信诈骗案例中面临着更大的风险。

为此,重庆移动定期通过适老化营业厅公益讲座、“手机课堂”走进社区等方式,开办适老微课堂,辅导老年人使用智能手机、宣传反诈防骗典型案例,提高老年人防范意识。同时不断创新技术,采用云端拦截技术,提供更加安全有效的反诈技术保障。截至目前,重庆移动已累计开展营业厅手机课堂活动1300次,通过讲述红色通信故事、传授智能手机操作方法、识破反诈防骗典型案例等方面,帮助1万余名老年人了解通信行业、熟悉手机操作、跨越数字鸿沟。

“您好,这边将开启人脸识别申请,会打开您的摄像头,请问您同意吗?”现今,部分老年用户需要办理鉴权类的业务,但是在按键输入服务密码时犯了难,只能无奈挂断电话前往营业厅办理。重庆移动适时推出“5G视频客服”,客服人员可以开启人脸识别,完成鉴权为用户尤其是老年用户办理业务或提供家宽故障处理等可视化服务。据统计,每月“5G视频客服”的服务量已近20万次,受到广大用户好评,尤其是方便了众多老年用户。

服务永远是中国移动的DNA。未来,重庆移动将持续坚持以人民为中心的发展思想,加快推动新一代信息技术与银发产业融合创新,一如既往地用心做好服务,用行动践行对用户的承诺,让老百姓更好地畅享信息通信服务带来的美好数字生活。

张婷 图片由重庆移动提供



重庆移动装维人员把宽带义诊服务送入社区



重庆移动APP(长辈版),定制老人专属的简洁放大版账单

安心服务,「面对面」让服务更有温度