

中国移动云南公司 打造“心”级服务 消除“数字鸿沟”

热心+耐心 让老年人感受“家”一般的温暖

“最近每天会接到好几个诈骗电话，严重影响我的生活，你们有什么办法帮处理吗？”78岁的李老先生，对诈骗电话的骚扰很是无奈，只好求助10086和中国移动营业厅工作人员。厅店工作人员耐心细致地询问后，帮助李老先生给手机设置了骚扰电话拦截模式，李老先生非常满意。后来老伴嫌自己的手机套餐费用偏高，希望能降下来，老两口又来到营业厅。在工作人员的帮助下，老伴更换成了老年人专属的套餐资费。李老先生对中国移动营业厅的工作人员说：“你们热情接待，耐心细致地帮我解决了困扰我的难题，保护了我的权益，非常感谢你们！”并手书一封感谢信送到营业厅工作人员的手中。

帮助李老先生解决困扰和难题只是云南移动服务老人的一个缩影。一直以来，云南移动秉持“客户为根，服务为本”的服务理念，为老年客户提供更周到、贴心和便利的服务；开展关爱老年人志愿者活动，主动上门开展智能技术知识普及；针对老年人在日常生活中的智能应用使用困难，上门点对点、手把手指导老年人使用操作；开展网络信息安全、网络诈骗防范知识普及宣传……

用心+尽心 想老年人所想，提供专席服务

针对65岁以上的老人，云南移动推出10086热线老年人“一键呼入”人工服务的举措，不但优先人工接入，还提供金牌话务员一对一咨询与解答服务，最大程度满足高龄客户依赖人工服务的需求。

营业厅是老年人办理通信业务的主要场所。云南移动在营业厅设置有爱心通道、无障碍通道，实现老年人优先叫号，优先办理业务。厅内配备了老花镜、爱心座椅等便民设备、设施，并向老年人提供专席服务。此外，针对老年人经常咨询的自助终端如何使用、如何扫码办理业务等问题，营业人员总是耐心细致地做好解释和引导工作。

爱心+暖心 破解智能手机使用难题

在营业厅，云南移动启动“爱心服务”举措，围绕“如何选择适合自己的套餐、网上购物、发红包、智能手机拍照和云存储、短视频处理技巧、智慧养生、智慧健康”等老年人比较关心的话题，开设“营业厅公开课——爱心讲堂”。针对智能手机基础使用、防诈小知识、常用App怎么使用等对老年人进行培训，现场解答老年人在使用信息化产品时遇到的问题。

“爱心讲堂”立足引进来和走出去相结合，破解老年客户的智能手机“使用难”，党员骨干走进社区、村委会、养老院等，面向老年群体开展爱心讲座。从2021年至今共开展939场次，其中，1至4月共开展443场次，获得参与客户的一致好评。

为了普及“爱心服务”举措，还专门为老年人设计制作了“银发”暖心服务手册，在营业厅发放，并在《春城晚报》和开屏新闻客户端宣传。



随着移动互联网、大数据、人工智能等信息通信技术的发展，智能化服务正在改变我们生活的方方面面。线上话费充值、扫码支付、申领健康码、线上挂号……年轻人操作起来易如反掌，但对于老年人，尤其是对70岁以上的老年人来说，智能运用技术让他们感到棘手。为帮助老年群体解决这些数字技术带来的困扰，中国移动云南公司（以下简称“云南移动”）从产品、服务、多样化活动等全方位落实适老化服务举措，切实解决老年客户在使用智能终端时面临的困难和问题。

中国移动 10086 老人关怀专席： 您好！
最近和你打过电话，处理了几件业务，深感感动，发出内心地 对你们的服务态度作出如下评价：评价一：我成为你们的内心 临时性常客，你们的服务贴心、细心，客户之多，你们的服务贴心、 贴心。
评价之二：你们热情接待，多方来电来访，极具热情、认真 细致地处理各种客户问题，能解决热情帮助，给客户 改出贴心优质。无法解决的，用政策和各方资源来挽回，认真训 服教，使客户以理解人。
如：话费包底的问题，是我给您来处理的，话费包底19元。 我认为太高了。我已经是80岁的老人了，又是独居老人，发个话，带个手 打机，原话费套餐是19.9元，一个加七、八元。一年也100多元，等于每年 我在10086 营业厅办了3张话费包底，注销了19元的话费。 因此，8元用包底。
评价之三：严肃认真维护客户权益问题，满怀心、细致认真。 在话费套餐手机号码，话费余额是36元。我们还要求返点返利 36元话费余额，转移到新手机号码上，不然客户损失一分钱。
虽然一向强，我们部互不相识。总有一度的生威，但处理了 沟通问题后，不但没有生威，而是充满情感。你们的服务态度比 较完美，得到了很多客户的评价。最长区，你们的服务态度更上一层楼。
4G：
评价：评价客户：1598735 870 李 [REDACTED]
2020年12月22日



李老先生送来感谢信

知心+贴心 让老年人共享信息化成果

云南移动大数据显示，线上渠道老年客户占比6%，每月约有超过40万的老年客户使用“和生活”客户端。为进一步便利老年人使用智能化产品和服务，确保老年人更好地共享信息化发展成果，“和生活”客户端专门优化更新“老年关爱版”，提供话费流量信息一键语音播报，以及便捷的充值缴费、业务查办、老年套餐办理、热推活动、娱乐功能、查找附近营业厅等内容，还可以便捷地接入语音客服。

2022年一季度，“和生活”客户端上线2.0版本，进一步简化页面，凸显入口和专属功能。

基于人工智能模型、用户画像、大数据分析的算力能力，云南移动高清电视盒在全省新上线“爱家健康服务”平台，以平台及“和生活”医疗专区为入口，整合医养生态合作伙伴，为老年人提供一体化的“医、养”服务。

看：有大字体、大图标，页面简洁，操作简单，减少老年人使用移动互联网的操作障碍。

划：可化繁为简，提供充值、查询、热点活动、已办业务以及老年专属的套餐等核心功能，并且提供便捷的客服通道、智能语音助手和附近营业厅查询服务。

听：剩余话费、流量、语音剩余可通过一键语音播报，解决了老年人老花眼看不清字的困难。

娱：看电视、听新闻。以电视大屏为中心的家庭娱乐新场景，通过4K、VR、体感、云服务等多项高新技术和服务，提供一体化的居家娱乐服务。针对老年用户爱看短视频、爱听歌的使用习惯，支撑语音跳转广场舞和歌曲专区的语音点播功能。

医：“爱家健康服务”是以智能查询、疾病自查、远程咨询、预约挂号、送药上门为主，健康管理、慢病管理为辅的居家医疗健康平台，目前访问客户数超200万人次，以医养、康养相结合的服务模式，深入探索居家老人医疗健康问题，解决老年用户行动不便、就医困难的问题，从自查到问诊再到送药，全程实现在家完成的闭环服务。

养：“爱家健康服务”平台提供了心率检测、血压仪数据同步及异常提醒等服务。其中，心率检测打造心血管健康评估，可通过康养语音遥控器，自助实时进行心率、血氧饱和度等指标监测，实现老人慢性疾病的早期预警及管理，并提供实时报告和专业建议。

精心+齐心 多举措提升适老化服务水平

“适老化”服务已成为社会关注热点。云南移动作为驻滇央企、信息化建设的主力军，在消除“数字鸿沟”的路上，不断探索，作出贡献。

一方面，积极发展新基建。云南边远山区的4G、5G网络从无到有，城市和交通沿线、景区景点等实现高速网络无缝覆盖。截至目前，全省所有行政村已实现移动4G网络100%覆盖，90%以上自然村连续覆盖，物联网实现省、市、县、乡和热门景区的连续覆盖，有线宽带网络能力已实现行政村及以上区域全覆盖。

另一方面，在探索客户服务需求上，下足了功夫。为了让边远山区的老百姓，尤其是常年有看病需求的老年人用上远程在线问诊，云南移动多次与合作方沟通协调，将原来总价值达138元的问诊单次咨询费，降到每月只需要10元话费可获得2次图文咨询、5次电话咨询、3次视频咨询，同时每月还可获得购药8.8折的2张优惠券。针对老年客户的使用需求，推出了更贴合老年人的资费和产品，如老年人专属优惠资费套餐，29元/月的套餐可以拨打100分钟电话并拥有13GB(3GB通用+10GB定向)的上网流量，满足老年人通话和上网需求。

下一步，云南移动还将根据老年人的通信需求，开发和完善适老化服务的相关举措，让老年人在快速发展的智能化时代不掉队、不落伍，与社会共享“数字”红利。

本报记者 宗琪 通讯员 蔡雨含 薛颖雯 文
云南移动供图