

中国联通云南省分公司

“智慧助老”无止境 为民服务零距离

组织老年人到营业厅参加“情暖夕阳，关爱老人”活动，免费为老年人培训智能手机操作，免费为老年人讲解智能手机的使用方法、如何防范电信诈骗，教老年客户使用健康码、行程卡……为帮助老年群体更好地使用互联网，中国联通云南省分公司（以下简称“云南联通”）积极作为，持续推进老年人服务工作，进一步提升服务质量，通过服务网点开进乡镇、“智慧小课堂”走进社区等多种方式零距离为老年群体提供贴心服务，解决老年人运用智能技术困难的问题。

多项关怀举措 破除老年人遇到的“小障碍”

在数字技术高速发展的今天，许多老年人或多或少遇到过手机、电脑、网络等使用困难，如，查询话费时无法连通人工服务、办理业务时手机界面字小且模糊、没有合适的专属业务……这些“小障碍”常常让老年人无法自由享受各类功能带来的便利。

云南联通想老年人所想，以中国联通App为核心，在设置中增加关怀模式：为老年群体增加字体放大功能，优化查缴办理等基础服务，提供快捷充值、使用指南、防诈宣传等功能。

同时，热线服务直通人工，为老年人免去繁琐环节。据悉，云南联通坚持在10010热线为老年人提供便捷接入和专项服务，根据来电用户分析，超过65岁老年人可直通人工坐席，平均每月优先接听老年人来电达1万余次。



老年人爱心坐席服务场景



营业厅爱心设施展示

提高服务能力 服务网点开进区县乡镇

为了缩短服务距离，提高老年用户的获得感，云南联通持续扩大线下服务渠道规模，确保区县、乡镇有线下渠道服务网点和基本服务能力。

以老年人为主要受众的“爱心小课堂”如火如荼地开展，为老年人提供使用智能设备和常用App的专属培训服务，子女不在身边的老年人能够就近到服务网点寻求帮助、参加培训。

智能科技助老 提供一体化关爱服务

随着中国老龄化问题的凸显，中国联通践行央企担当，关爱“银发族”，推出联通小助手。针对老年群体健康、安全等问题，提供“拉拽式报警、位置守护、便捷通信、生活娱乐”等一体化关爱服务，以人工智能语音交互简化操作方式，方便老年用户使用通信业务。为老年人提供更周全、更贴心、更直接的科技服务，为“银发族”提供安全、健康、便捷的服务体验。

同时，为60岁以上老人免费开通“反诈名片”业务，聚焦

2022年一季度，参加“爱心小课堂”人员达到1400余人次，广受好评。

针对老年人推出专项服务，推出老年人爱心坐席，除提升线上服务能力外，保留线下如传统现金缴费等服务。

目前，云南联通在全省的自营厅设立了爱心专席，全省区县实体门店（含社会渠道）均为老年人提供直通服务。

“反诈、助老”，解决老年人防范意识弱、辨别能力差等问题，体现科技助老反诈，彰显央企担当，助力品牌形象提升。

下一步，云南联通将结合智能设备情况和老年人生活需要，打造含终端+权益+号卡的一站式产品体系，扩功能、添应用，不断优化老年人信息化产品，持续推进老年人通信产品应用，让“银发族”共享信息化成果。

本报记者 孙江荭 文
云南联通供图



科技助老 联通美好

联通小助手让老人生活更安心，子女敬老更放心

紧急求助

紧急时刻拉绳求助，老有所依更安心

提醒记事

设提醒、记事本，老有所助更放心

一键通话

联系家人一键拨通，老有所伴更舒心

娱乐生活

听新闻、听戏曲、问天气，老有所乐更开心



中国联通营业厅、中国联通APP有售