

中国电信云南公司

为服务注智赋能 让“银发族”更随心

线上线下共推便利化举措 适老化服务 助老年人跨越“数字鸿沟”

生活与“数字”的联系越来越紧密，为了让老年人顺利拥抱互联网，中国电信今年以“好服务，更随心”为主题推出六大服务，即数智随心—智能管家服务、关爱随心—“爱心翼站”服务、网络随心——实施手机信号优化“接诉即办”服务、消费随心—“放心消费”专属服务、便捷随心—“7×24 不打烊”全时服务、安全随心—“天翼防骚扰”智能守护服务，助力“银发族”跨越“数字鸿沟”。

不少老年人腿脚不便，无法到营业厅办理业务怎么办？中国电信 10000 号设置了“老人专席”，为 65 岁及以上的老年用户提供人工直达、优先接入服务，帮助老年用户解决实际困难。10000 号远程柜台提供便捷的信息化需求免费咨询，答疑解惑，实现一呼就灵，在线语音服务和视频认证办理业务，让用户实现“足不出户办业务”。

为解决用户担心时间太晚无人办理业务等问题，中国电信新推出的 7×24 小时不打烊、有需“必应”服务，实现电信营业厅 App、微信公众号、10000 号随时随地办理业务，随心所欲满足。电信营业厅 App 涵盖业务订购、详单查询、充值缴费和障碍报修、紧急需求时立刻响应等自助业务办理功能。

如果老年朋友遇到“网络无法连接”“手机、Wi-Fi 有时卡顿”等无线网络问题时，中国电信网络随心服务就派上用场了，它能对用户反映的手机信号问题“接诉即办”，即接到用户的反馈后，快速核实情况，在 24 小时内由网络专家与用户联系，了解用户遇到的问题和诉求，同时远程协助用户解决问题，未能远程解决问题也会在 48 小时内给出解决方案和计划。

“现在拨打 10000 号很方便。我以前有话费、流量方面疑问时拨打客服电话咨询，每次都要折腾很久才能找到人工服务。”家住昆明的于奶奶年近 70 岁，为了和孩子们打视频电话特意购买了智能手机，她说：“有时候网络频繁卡顿，我打不了视频电话就很着急。现在好了，拨打电话直接就转接人工服务，一对一地解决问题、办理业务，太方便了。”

从语音通话时代到短信彩信时代，再到如今的数据流量时代，通信服务不断升级换代。党的十八大以来，我国通信网络提速降费，4G 信号覆盖城乡，5G 技术已应用至多项基础设施建设中。信息网络的细密编织，不仅为我国经济社会的发展打通了“通信大动脉”，还展现出无数“毛细血管”，让大家的生活发生了翻天覆地的变化。

在数字化时代背景下，健康码怎么打开？出门怎么线上叫车？去医院怎么预约挂号？这些在年轻人看来便捷的操作，却让“银发族”们头疼不已。

如何让老年人更好地融入智能生活、数字时代？中国电信云南公司（以下简称“云南电信”）秉持“用户至上，用心服务”的服务理念，围绕“好服务，更随心”这一主题持续发力，推出六大服务举措，为老年人提供线上线下的便捷服务，全方位助力“银发族”跨越“数字鸿沟”，推出适老化、“爱心翼站”等服务，以关爱服务温暖民心。



营业厅工作人员正在帮助老年用户操作线上服务流程



线下营业厅开设“银发族”绿色服务通道

累了能歇脚渴了能喝水 “爱心翼站”服务在滇遍地开花

“下面我来分享一个典型案例。王女士网购商品时，因质量问题发起了退款，随后就有人声称是商家客服，需 QQ 联系退货事宜，并发来了一条链接。王女士点击后显示是退款中心，其提示需要填写身份信息、银行卡账号，她当即按照提示填写信息，结果银行卡里的钱被全部转走。大家发现了吗？索要身份信息、银行卡账号、手机验证码、发送不明链接等，都是网络诈骗的关键组成要素。”这是去年 12 月末，中国电信丽江分公司香格里拉营业厅工作人员王平在“爱心翼站”微课堂和老年人分享的诈骗案例。

为了让更多老年人和需要关爱的人享受到城市的温暖，中国电信云南全省的营业厅切实开展“我为群众办实事”实践工作，2021 年全省共打造 154 家“爱心翼站”、17 家“职工驿站，爱心翼站”，充分发挥营业厅便利服务作用，打造有温度的公益优抚和服务专区，并持续推动智能技术科普和信息无障碍发展，彰显企业社会责任。

“爱心翼站”提供哪些服务？据悉，全省“职工驿站，爱心翼站”共提供 12 项标配服务（包含进厅休息、饮水供给、便民服务、手机充电、Wi-Fi 网络、餐食加热、手机消毒、手机辅导、洗手间指引、轮椅、雨伞、无障碍通道）和多种关心关爱服务，截至去年 12 月底，共选拔出 189 名爱心大使、举办 70 场爱心微讲堂，累计服务 2400 人次。

在大理、丽江的分公司共举办超过 40 场爱心活动，服务内容包含给中老年群体进行智能手机操作培训、防范诈骗知识讲座，并为快递小哥、环卫工人送去饮用水、茶点。在昭通、玉溪、西双版纳、迪庆、丽江、红河、昆明等地的分公司也组织了多场爱心微讲堂，获得各界一致好评。

2022 年，“爱心翼站”运营将聚焦线上运营能力提升，通过直播、视频录制等方式开展反诈知识宣传、智能手机培训等爱心微讲堂活动，为用户培训疫情防控指南、居家防护建议、近期反诈宣传，引导下载国家反诈中心 App，为中老年群体讲解如何线上缴费、查账单、报故障等业务。

云端拦截防护安全随心 层层织密反诈防骗“防护网”

近年来，各类通信网络诈骗层出不穷，老年人是最大的受害群体之一。为帮助老年人防范诈骗，云南电信通过多种形式帮助老年人，并提供适合老年人的防诈骗业务。

针对老年人容易被骗子盯上的情况，云南电信服务人员主动提醒他们谨防通信诈骗，提高他们的防范意识，为有需要的老年人推荐开通天翼通信助理（陌生来电智能识别）、天翼防骚扰（拦截诈骗、骚扰电话）功能。

天翼防骚扰业务是中国电信采用“大数据+深度学习”构建的诈骗号码识别等大数据模型技术，为用户提供全新专业的骚扰电话拦截服务，支持营销电话、自定义号码段、国际长途电话、陌生号码等拦截服务，及来电验证、拦截验证等智能 AI 服务功能，避免用户上当受骗。网络随心服务的背后，是中国电信无数的专业设备、系统和人员在提供支撑和服务。

随着经济社会发展，我国人口老龄化趋势日益明显，程度日渐加深。根据 2020 年第七次人口普查数据，全国 60 岁及以上人口有 2.6 亿，占总人口的 18.7%，面对此种情形，人民的适老化需求逐渐增加，对配套服务的要求也在提高。

值得期待的是，今年下半年，中国电信还将为“银发族”等群体提供智能手机科普、信息化咨询和辅导等服务，与客户携手跨越“数字鸿沟”。后续，中国电信将加快企业高质量发展步伐，以“用户说了算”为基石，通过不断升级优化的技术与产品为“银发族”提供有温度的爱心服务，持续推进便捷的民生服务。

本报记者 孙江荏 文 云南电信供图



10000 号客服人员远程服务专席