



# 服务好老龄客户 中国移动 一直在努力!

为服务好老龄客户,中国移动全力开展适老化改造,不断完善相关服务和设施,让“银发族”共享时代进步的科技红利,让老年人“敢触网、善用网”,弥合老年人数字服务使用鸿沟。

**开展“暖心”服务关怀。**举办爱心讲堂,向老年客户介绍智能手机使用方法,以及如何使用微信、健康码等常用功能。科普网络诈骗,通过“案例剖析+知识讲解”方式,增强老年人防范电信网络诈骗的意识和技能。开展志愿服务,组织志愿服务队深入乡村,精准帮扶救助孤寡老人,把慰问和温暖送到老人心坎上。

**打造“优质”银发产品。**资费更实惠,推出低月租的适合老年人使用的“移动孝心卡/包”。内容更丰富,推出居家智慧养老应用,为老年人提供电视直播、戏曲影音、广场舞等丰富内容;终端更便捷,协同产业链推出近百款字体大、声音大等符合初级适老标准的智能手机,并引入几十款健康、医疗等领域的泛终端产品。

**提供“便捷”受理渠道。**到厅有专席,超万个营业厅设置爱心座椅、爱心通道,提供老年客户优先服务,部分营业厅还配备了电子血压计、老花镜等物品,让老年人舒心办业务。到家有专人,超万家营业厅提供厅店下单、配送到家的服务,超万个网格具备为老年客户上门服务的能力。线上有专版,中国移动APP推出“关怀版”,实现广告免打扰、放大字体、语音读屏、多屏互动等功能,真诚为老年客户提供服务。

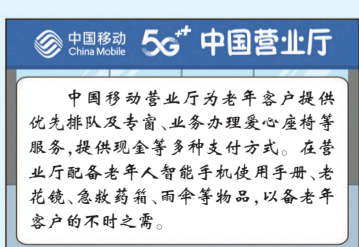
## 适老化服务,让老有所“移”,温暖常伴

“数字化列车”疾驰向前,“银发社会”悄然而至,破解老年人运用智能技术之困,成为全社会共同的责任。中国移动湖北公司为切实解决老年人在智能技术应用方面的难题,全面推出适老化服务,为老年群体提供更周全、贴心、便捷的服务体验。

暖心行动,打造便民服务“快车道”。中国移动湖北公司为老年人提供线上专项服务,凡65岁以上老年人拨10086,可直接接入人工客服,并针对老年客户重点关注的话费问题,预设了针对性的话费播报服务。截至目前,敬老专线累计服务老年客户超174万次,人工客服15秒接通率达93.76%,显著提升老年客户服务感知。同时,在老年人生活聚集区保留一定比例线下营业厅,打造遍布城乡、广泛覆盖的线下厅店体系,为老年人提供“面对面”服务。截至目前,全省自办营业厅已100%完成适老化改造工作,在220个具备条件的厅店设置无障碍通道,针对老年客户设立“无健康码”登记服务绿色通道,在营业厅中设置老年人服务窗口、老年客户爱心座椅。为切实保障老年客户财产安全,中国移动湖北公司运用线上融媒体、线下实体渠道以及宣传进社区等方式开展防诈骗宣传。

## 暖心服务助老年人跨越“数字鸿沟”

### 1 在中国移动营业厅



### 2 拨打10086客服热线



### 3 移动关爱老年人公益讲堂

