

# 优先办理、上门服务、银龄学堂…… 浙江移动推出“六项”长者服务

线上挂号、扫码支付、预约打车、短视频社交……数字化技术不断融入生活场景,改变着我们的生活方式。然而在年轻人享受数字生活便利的另一面,是很多老年人在“数字鸿沟”前的无所适从。

为了进一步为老人提供便捷的数字服务,中国移动浙江公司多年来一直持续推进产品、服务的“适老化”改造,日前,该公司宣布,从今年的重阳节也就是10月23日起,正式推出“长者服务六大举措”,让老年客户能够畅享数字生活。

## ●营业厅排队 长者可优先办理

移动营业厅是很多老年人最信得过的服务场所,在这里传统服务方式一直都在:现金缴费、现场咨询、人工服务……让老年人更习惯、更放心。

为了让老年人可以轻松自在、安心舒适地办理业务,浙江移动还在全省1000余家营业厅进行了“适老化”改造,为老年人提供爱心座椅,设置了无障碍爱心通道。



“此次我们推出的六项‘长者服务’中,还特地推出了营业厅长者优先通道,70岁以上的长者可以在排队时享受优先服务,充分体现了咱们全社会尊老爱老的传统,我们也会尽力全程做好老年客户的咨询、引导、解释工作。”在浙江移动营业厅的工作人员告诉记者。

## ●拨打10086 长者可自动转人工服务

10086也是老年人们常用的咨询和服务方式。一位李阿姨腿脚不方便,儿女又都不在身边,家中的宽带网络出现故障,无法到营业厅现场报修,她拨打电话咨询时发现10086也为老年人进行了升级。

“以往打10086都要按语音提示选择按键,我们老年人弄不明白,半天接不进,现在发现可以自动转接人工服务,一打就通,省去了很多麻烦。”

这是浙江移动为70岁以上长者客户提供的10086人工自动接入服务,长者客户拨打10086无需选择按键和智能导航,可自动接入人工座席服务。

## ●不敢用流量? 长者专享流量提醒服务

出门在外,查地图、预约叫车、闲时刷视频……是很多年轻人习惯的生活方式,但是很多老人害怕流量用超,只有在有免费无线网络的地方才敢联网,殊不知很多未经认证的无线网络,其实存在很大的隐私泄露风险,数据流量是更加安全可靠的上网方式。

为此,浙江移动推出的长者流量提醒服务,就能很好地解决老年客户的顾

虑。70岁以上长者客户在流量达到阈值和超费时,会通过短信进行提醒,已添加微管家好友的长者客户还会同步收到微信提醒消息,已办理欢孝心卡系列套餐的,提醒短信会同步转发给统一支付户主,让儿女也能留心。

## ●智能家居不明白? 宽带调测上门为长者服务



满头银发的蒋大爷是舟山普陀山岛上的善心大爷,邻里和睦,为人和善,只是子女都不在身边,通常就一个人居住。“我平常喜欢在家看看新闻,追追剧。我家孩子很孝顺,去年给家里装了能远程监控的和慧眼,上个月又给我买了能量血压、上传测量数据的血压宝。碰上不会用或者有问题,移动公司还能给我这样的老年客户提供上门服务。”

宽带、智家产品更新换代快、功能多,在碰到宽带、智家产品使用方面的问题,可以拨打10086热线,登记上门服务需求,浙江移动会安排工作人员为长者客户提供上门业务办理及咨询。

## ●移动手机营业厅用起来

## 大字版手机账单看得清

在老年人接触移动互联网产品时,操作不灵活、视力差成为了阻碍他们体验数字化服务的拦路虎。对此,浙江移动从老年用户视角和功能需要出发,在手机营业厅APP设置了老年人关怀版页面,只需一键即可切换,大字体、大按钮、大图标,话费充值、账单查询、套餐余量等功能清晰明了,老人看得见、看得清,业务查询更方便。

## ●手机使用常识多 银龄学堂快乐学

近年来,浙江移动陆续开设了多场次面向老年客户的公益爱心讲堂,通过多形式、多渠道为老年客户“扫盲”,普及手机使用的常识和技巧。浙江移动服务人员注意到很多老年人都有着旺盛的求知欲,年轻人热衷的朋友圈、短视频拍摄、直播,老年人也都很感兴趣。



在重阳节来临之际,舟山移动积极行动,在定海老年大学组织开展“长者服务,银色守护”手机摄影专题培训讲座,专业老师为50余名银发长者讲解手机摄影知识,让他们学会手机摄影技巧,记录美好生活。

## 文明健康 有你有我 公益广告

分餐夹

细嚼慢咽

吃多少、点多少

不剩饭、不剩菜

文明礼让



用公筷、用公勺

请自觉排队

点菜适度

节约用餐

剩菜打包