

# 电信数字助老 科技化“碍”为爱

## ——中国电信推出多项举措服务老年用户

近年来,为了贯彻落实党中央、国务院的决策部署,切实履行央企责任担当,中国电信海南公司充分发挥信息化优势,加强自身平台适老化改造,做实做细为老年人等群体服务的各项工作,致力于让“养老”变“享老”,助力银发一族消除“数字鸿沟”,畅享“数智生活”。

### A 传递温暖 电信相伴

智慧科技服务于人,让老年用户也能享受智慧科技带来的美好生活,是消除“数字鸿沟”的关键。

因此,中国电信海南公司积极推动传统服务及信息化创新服务并行,开展适老服务专项工作。以“智慧助老·电信相伴”十项适老服务举措为核心,在全省营业厅中共开设519家“爱心翼站”,将营业厅打造成科技助老的智慧课堂,为

广大老年用户传递更有温度的数字技术。

今年1月到9月,全省爱心驿站累计开展了159场“科技助老”微讲堂,手把手教老人如何通过电信营业厅APP话费查询、缴费,通过微信、支付宝进行电子支付,智能手机使用方法,切实解决老年人学习、运用智能技术的困难。

### B 营业有爱 暖心服务

除了手机操作上的困难,老年人出门办理业务时也常常遇到各种不便。

营业厅以老年用户的需求为基础,在细节之处体现暖心服务。通过完善营业厅无障碍设施,让老年人、残疾人可以畅行无阻;开设爱心台席,为老年用户优

先提供服务,并配备老花镜、血压仪等助老设施以备不时之需;爱心大使全程协助不会使用智能手机的老年用户,提供一站式服务;针对身体不适、不便出行的老人用户,提供预约上门便民服务,让他们无需出门也能随时“办事”。

### C 10000号专属 一键直达

10000号客服热线作为中国电信最便捷的服务窗口,智能语音接入只需要根据提示就能轻松解决。但对于老年人来说,拟人的语音交互、复杂的问题操作就显得不够友好。

针对这一问题,中国电信特别设置“一键接入”服务。65岁以上老年人拨打10000号客服热线,智能跳过自助语音,享受直连人工接听的服务。客服平台还

推出10000号远程柜台服务,实现一对一、面对面的视频辅导交流,为老年人提供足不出户的便利服务。

自“一键接入”服务开设以来,10000号客服热线为许多老年用户带去了贴心与便捷。据统计,今年1月到9月,中国电信客服适老化人工服务总量88647次,其中:10000号人工客服服务量87666次,远柜视频客服服务量981次。

手机营业厅查询账单和订购业务的功能非常便利,但对老年人来说,APP页面上密密麻麻的文字及功能,常常让他们无从下手。

中国电信手机营业厅为老年人定制了专属的APP“关爱模式”。只要开启该模式,APP便能切换为“超

大号字体”,加大页面字体和页面间距。并提供语音播报和语音搜索功能,还有视频讲解功能使用,让老年人看得清听得见,手机操作不再困

难。无弹窗无广告的操作界面,也有效解决了老年用户误触广告的情况发生,体验更“丝滑”的线上办理服务。

### D APP关爱版 服务升级

在日常的用网需求上,老年用户与年轻用户也大不相同。

为了解决老年人个性化用网需求,中国电信定制专享通信产品,优化助老套餐,推出“孝心卡”。每月仅需19元,便可获得包含2GB国内通用流量、10GB定向流量,100分钟通话时

长的套餐内容,让老年用户畅快用网。另外,还有天翼防骚扰、通信助理等智慧服务,帮助实现子女提前录制关爱语音、定时语音呼叫、实时查询父母活动范围、诈骗电话及风险网站拦截等功能,助力老年人无忧上网。

针对老年人的居家安全问题,中

国电信还升级了天翼看家“人形侦测”AI能力。在设置的守护时间内,如老人有打破日常作息规律、长时间没有起身活动等情况,便会即刻通过小翼管家或短信发送等方式,提醒家人通过天翼看家摄像头查看家中情况,切实做到安全守护。

敬老爱老助老,不仅仅只是一句口号。中国电信海南公司以实实在在的服务,以科技之力化“碍”为爱,在“数字鸿沟”上架起桥梁,在“数字时代”中嫁接纽带,助力老年人更快更好地融入信息社会,努力为老年人畅享数智新生活提供更多智慧服务。

### E 智慧助老 安全守护



## 电信数字助老 科技化“碍”为爱

10000号  
一键接入人工客服  
营业厅爱心翼站  
暖心服务  
营业厅APP关爱版  
服务升级  
AI 智慧助老  
安全守护



翼联呵护 无忧保险 骚扰拦截 安全提醒 AI守护



爱护老人,  
从我做起

中宣部宣教局 中国文明网



孤独,分秒都是寂冷的煎熬  
关爱空巢老人,让温暖回家

中宣部宣教局 中国文明网