



心级服务 石家庄移动一直在努力

2022 年世界电信和信息社会日的主题是“面向老年人和实现健康老龄化的数字技术”。为服务好老龄客户,石家庄移动全力开展适老化服务,不断完善相关服务和设施,让“银发一族”共享时代进步的科技红利,让老年人“敢触网、善用网”,助力老年人享受便捷、舒心、安全的数字生活。

一、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。

二、提供“便捷”受理渠道。到厅有专席,营业厅设置爱心座椅,提供老年客户优先服务,配备血压仪、老花镜、急救药箱等物品,让老年人舒心办理业务。线上推出“关怀版”中国移动 APP,实现广告免打扰、大字体、语音读屏、多屏互动等功能,真诚为老龄客户提供服务。

三、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如何使用,以及如何微信建群、扫码支付、出示健康码等操作技巧。线上线下同步开展的“移修哥”小课堂,介绍宽带知识、讲解自助排障小技巧。与市反诈中心连线直播,增强老年人防范的意识和技能。



老年人提供每个业务环节的协助,致力于为“银发一族”提供便捷的服务,助力老年人跨越“数字鸿沟”。

“银发小课堂”教会老人使用智能手机

“以前,有些收集程序界面复杂,花里胡哨,不知道该点哪儿。而且字儿又小、看不清楚。”家住花园小区的顾阿姨今年 65 岁了,她经常使用手机,但是很多手机应用对老年人并不友好。今年,顾阿姨在小区附近的移动爱心讲堂学会了使用河北移动 APP。进入首页后,她点击“开启关怀版本 字大更清晰”,就可以轻松查余额、缴话费、办业务了。

石家庄移动常年在营业厅开设老年人“爱心小讲堂”活动,把老人“请进来”,线下定期组织手机课堂,提供常见的互联网应用辅导,手把手教会老年人反诈知识、手机操作。石家庄移动营业员通过集中讲解,一对一辅导,添加联系电话后期跟进服务等方式,成为了附近老年居民的“贴心助手”。

另一方面,结合重阳节等传统节日,石家庄移动积极

“走出去”,开展敬老扶老主题服务走进老年社区,教老年人使用智能手机、平板电脑等电子产品。结合专属孝心套餐等优惠,线上热线优先接入服务等,全力满足老年客户日常信息通信需要。

全心全意倾听客户需求 关爱不停歇

这天上午,营业员田嗣接待了一位老人,想为行动不便的老伴补卡。因为老人不知道手机密码,业务办理遇到了困难。看着年近的老人无助沮丧的样子,田嗣当即表示,他可以提供上门服务。当天中午,田嗣利用休息时间,打车到了 5 公里外的老人家,办理了一系列的改密码、补卡、咨询、改资费等业务,也收获了老人感情真挚的表扬信。

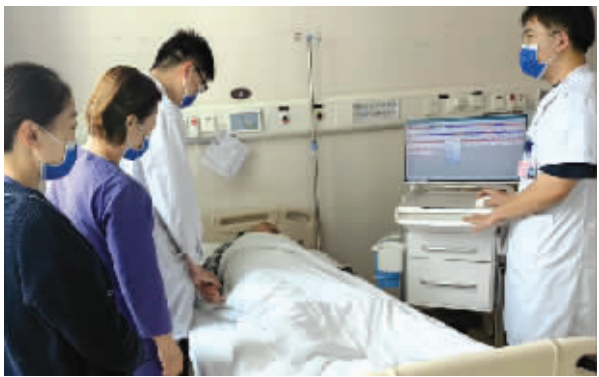
为深入了解用户需求,聚焦用户“急难愁盼”问题,石家庄移动多形式深入营业厅、社区、集团客户,与用户面对面,倾听用户心声。移动各单位负责人来到营业厅和客户面对面,收集意见建议,坚持把活动做深做实,成为推动公司内部流程优化、管理机制完善的抓手。

银发族数智生活 十分精彩 一封感谢信 一颗敬老服务心

2021 年 8 月 31 日,石家庄移动万豪营业厅依旧繁忙。两位八十多岁的老人结伴进厅,他们刚刚用上了智能手机,可是不知道怎么上网。营业员石翠涛了解到老人需求后,便把最优惠的活动推荐给他们,又千方百计叮嘱老人活动有效期,一步一步指导老人在手机上操作开关上网功能。两位老人年纪大了,耳朵有点背,一句话需要大声重复两三遍才能听清楚,虽然赶上月底厅里的客户比较多,但是石翠涛仍然十分耐心细致地向客户解答了详尽的业务内容及注意事项。

大爷很感动,说到:“耽误大家这么长时间我感到非常不好意思,你们服务真有耐心,不嫌我们老人理解能力差、反应慢。我们也去过别的地方办理业务,可都没有像在这儿感觉这么温暖!”当下便拿出纸笔写下了感谢信,为优秀的移动营业员“点个赞!”

为了让老年人适应时代发展,石家庄移动推出了一系列适老化服务,营业厅设置尊老专席和服务专员,主动为



5G“慧”泽民生

5G 智慧教育 让教育回归本质

近日,石家庄移动与河北师范大学附属实验中学联合打造的《基于 5G 专网的云网融合智慧校园平台》项目斩获“绽放杯”教育专题赛一等奖。

河北师范大学附属实验中学是河北省素质教育示范校,2020 年 11 月开始,双方合作进行“5G 智能化物联网校园”建设,打造“教育新基建”,以 5G 技术赋能学校教育全部环节。

依托移动 5G 网络、大数据、物联网、AI 等技术,信息化建设在教务管理、教学管理、平安校园、校园生活等方面落地开花。同时,包括 5G VR 教室、平安校园、物联网教室、同步课堂在内的 5G 特色应用和大数据管理项目也在规划中。最终形成 5G+ 智慧校园大数据平台,为各项分析决策提供科学的依据,建设更加智慧化、信息化的校园。有专家表示,随着教育信息化 2.0 的深入推进,5G 给教育带来的改变将是前所未有的。

5G 医疗 让就医触手可及

在石家庄市西部医疗中心(井陘县医院)手术室,一位

妻子头戴 VR 眼睛,紧张地看着 ICU 病房内刚做完手术的丈夫。由于疫情防控和治疗方面的要求,家属不能进入病房探视,但通过移动“5G+VR 探视系统”,可以看到病房内高清晰、全方位的实时 3D 视频画面,同步观察病情和治疗过程,就像在亲人身边一样。

在石家庄市人民医院的老年病房内,医生、护士正推着 5G 移动护理车进行查房,他们随时随地在查房车上录入护理文书、生命体征记录、医嘱执行核对、查看电子病历。负责该病区的马医生对这一设备十分满意:“依托 5G 查房车,替代了原来查房过程中大量的纸面录入工作。不仅使我们的工作效率有了极大提升,也让后期病例调取、病情分析更加便捷。”

这是 5G 技术应用于现代医疗服务的典型场景。在中国移动 5G 专网全覆盖的基础上,石家庄移动积极探索与各大医疗机构的 5G+ 新医疗生态机制,全面加强 5G+ 互联网医院上云、5G+ 院前急救平台、5G+ 远程手术平台、5G+ 云桌面移动查房推车等十余项联合室成果应用,着力提升智慧化程度和医疗服务水平。5G 已不仅是遥不可及的名词,而正实实在在地改变着我们的生活。