本文档为 2024 CCF BDCI 比赛用语料的一部分 。部分文档使用大语言模型改写生成， 内容可能与现实情况 不符，可能不具备现实意义，仅允许在本次比赛中使用。

# 山东联通：践行“智慧助老”行动 助力信息无障碍建设

发布时间：2022-01-20 发布人：新闻宣传中心

在泰安肥城市龙山小区的一隅，阳光温柔地洒在王女士家的窗台上，78 岁的她正享受着科技带来的温馨便利。过去，每次需要 办理通讯业务时，王女士总免不了为忘记携带身份证或敬老卡而烦恼，甚至因行动不便而倍感困扰。但如今，这一切都变得截 然不同。得益于泰安肥城联通推出的“ 智慧助老”服务，王女士只需在家中，通过简单的视频人脸识别认证，便能在家人的协助下， 轻松完成套餐变更等业务办理。这一变化，不仅极大地简化了办理流程，更让王女士深切感受到了科技进步带来的温暖与关怀。

与此同时，在城市的另一端， 电话铃声打破了张爷爷家的宁静。80 岁的张爷爷，即将搬入养老院开始新的生活，他急需调整家 中的通讯服务以适应新的环境。拿起电话，张爷爷毫不犹豫地拨通了联通的客服热线 10010 。在电话那头，联通的工作人员以 极大的耐心和细心，一步步引导张爷爷完成了手机上传照片、 电子签字等原本看似复杂的操作。整个过程中，张爷爷不仅体验 到了足不出户办理业务的便捷，更感受到了来自联通的贴心与尊重。

老年人在数字化时代面临的困境，是社会发展中不容忽视的问题。泰安肥城联通深刻认识到这一点，积极响应国家号召，将“智 慧助老”行动作为重要工作来抓。他们不仅在营业厅设立了“老年智能应用岗” ，为老年群体打造了一个专属的、充满温情的服务 空间，还通过一系列具体措施，帮助老年人跨越数字鸿沟。

在这里，老年朋友们可以享受到量身定制的智能终端产品，它们拥有大屏幕、大字体、大音量以及大容量电池，设计简洁，操 作便捷，完美契合老年人的使用习惯。此外，联通还定期举办智能手机使用辅导班，邀请专业讲师现场教学，从基础操作到主 流 APP 应用，再到答疑解惑、传授技巧，全方位提升老年人的数字技能。

“智慧助老”行动不仅是一项服务举措，更是一种社会责任的体现。泰安肥城联通以实际行动诠释了“用户至上，用心服务”的理念， 让老年人在享受科技便利的同时，也感受到了社会的温暖与关怀。随着这一行动的深入开展，越来越多的老年人将能够自信地 拥抱数字生活，共享智慧社会的美好成果。

在联通营业厅，王女士和张爷爷的体验充满了便捷与温馨。

王女士一踏入营业厅，就被其现代化的装修风格和宽敞明亮的环境所吸引。她注意到营业厅内设有多个服务区域，包括业务咨 询区、 自助服务区、业务办理区以及休息区，每个区域都井然有序，指示牌清晰明了。王女士迅速通过自助服务区的触摸屏机 器查询了自己的话费账单和套餐详情，整个过程流畅无阻，大大节省了她的时间。

随后，王女士前往业务办理区，准备办理一项新的流量套餐。她发现这里的工作人员都面带微笑，态度亲切。一位年轻的女客 服主动上前询问她的需求，并耐心细致地为她介绍了各种套餐的优缺点，最终帮助她选择了最适合自己使用习惯的套餐。整个 办理过程高效且愉快，王女士对联通营业厅的服务质量赞不绝口。

而张爷爷则在营业厅内享受到了更加贴心的服务。 由于年事已高，张爷爷对智能手机和自助服务设备不太熟悉，显得有些手足 无措。这时，一位经验丰富的客服人员主动上前，用温和的语气和耐心的态度引导张爷爷到休息区坐下，并为他详细讲解了如 何使用智能手机进行话费查询和套餐变更。张爷爷在客服人员的帮助下，不仅学会了这些基本操作，还感受到了来自联通营业 厅的温暖与关怀。

在营业厅的休息区，张爷爷还遇到了几位同样来办理业务的老年人。他们聚在一起，分享着彼此的生活经验和趣事，气氛十分 融洽。张爷爷感慨地说：“现在的联通营业厅真是越来越人性化了，不仅服务好，还让我们这些老年人有了交流的平台。”

总的来说，王女士和张爷爷在联通营业厅的体验都非常满意。他们感受到了联通营业厅在提升服务质量、优化客户体验方面所 做的努力与成果。无论是现代化的服务设施、高效专业的服务态度，还是温馨舒适的休息环境，都让人印象深刻。

泰安肥城联通在积极响应社会老龄化趋势，深化“适老化” 改造方面，展现出了高度的社会责任感与人文关怀。其营业厅的每一处 细节都精心设计， 旨在打造一个既安全又便捷，充满温情的老年友好型服务环境。

## **一、厅内设施“适老化”改造的细致入微：**

一踏入泰安肥城联通的营业厅，首先映入眼帘的是一系列贴心的便民服务设施。营业厅特别设置了便民服务箱，箱内物品一应 俱全，从基础的防疫用品如一次性口罩、消毒酒精、免洗手液，到老年人常用的药物、饮用水、纸杯、雨伞，乃至细致入微的 老花镜、放大镜，都免费向老年客户提供，确保他们在办理业务时的舒适与安全。尤为值得一提的是，所有城区营业厅均配备 了助听器，这一举措极大地便利了听力受损的老年客户，让他们也能无障碍地享受服务。

在服务方式上，泰安肥城联通同样进行了贴心调整。考虑到老年人可能更习惯使用现金或需要更直观的服务体验，营业厅保留 了现金缴纳通信费的传统方式，并增设了营业员代客打账单、代客取号等服务。营业员们经过专业培训， 以平缓、通俗易懂的 言语耐心解答老年客户的业务咨询，确保他们能够理解并满意。此外，为了方便视力不佳的老年客户，营业厅还提供了电子版 大字账单、语音盲文账单等个性化服务，让信息传递更加无障碍。

## 二、业务流程的简化与上门服务的推广：

为了进一步减轻老年客户的负担，泰安肥城联通简化了电信业务的办理流程，减少不必要的环节，使操作更加便捷。同时，大 力推广上门办理服务，无论是新装宽带、维修故障，还是咨询业务，只要老年客户有需求，工作人员都会及时响应，上门服务， 真正实现了“服务到家”。此外，公司还保留了电话、线下人工服务等传统渠道，确保老年人和残疾人群体的诉求在数字化转型过 程中不被忽视。

## **三、助老服务“ 网格化”延伸的广泛覆盖：**

泰安肥城联通的助老服务不仅局限于营业厅内，更通过“ 网格化”延伸到了社区、乡镇及老年人活动中心等老年人聚集的地方。公 司定期开展关爱进社区服务活动，现场为客户特别是老年人提供缴费、业务咨询等一站式服务，让他们在家门口就能享受到便 捷的服务体验。同时，工作人员还主动帮助老年人学习使用电脑、智能手机等电子设备，教授他们如何出示健康码、扫码支付、 在线预约挂号等生活技能，助力他们跨越数字鸿沟，享受数字时代带来的便利。

## 四、防范电信诈骗与信息无障碍宣传的深入开展：

鉴于老年人群体在防范电信诈骗方面的脆弱性，泰安肥城联通今年以来在社区、乡镇及老年人活动中心举办了多场防范电信诈 骗、信息无障碍宣传活动。活动通过生动的案例分析， 向老年客户普及了防范非法集资、识别非法金融广告、警惕电信诈骗等 知识，提高了他们的防骗意识和自我保护能力。同时，公司还积极推广信息无障碍理念，努力消除老年人在信息获取、交流和 服务等方面的障碍，让每一位老年人都能在数字时代中安享晚年。

安肥城联通推出的老年人助残专属套餐，不仅是一项创新的服务举措，更是对社会弱势群体深情关怀的生动体现。这一专属定 制方案，如同冬日里的一缕温暖阳光，穿透了通信服务的冰冷屏障，为聋哑与盲人客户带去了前所未有的便利与希望。

## 五、心贴心的关怀，跨越障碍的桥梁

在科技日新月异的今天，泰安肥城联通深刻理解到，技术不应只是少数人的特权，而应是全社会共享的资源。因此，他们精心 打造了“ 畅听王卡·无障碍通话助手”与“ 畅视王卡”，这两款专为听（视）障人士设计的通信产品，如同两把钥匙，为他们打开了通 往信息世界的大门。

“ 畅听王卡·无障碍通话助手”，依托于先进的 5G 网络技术，融合了人工智能、云应用、语音合成与转换等前沿科技，实现了文字 与语音的即时互转。这一功能的突破，意味着听障朋友在通话时，不再受限于无声的世界。无论是远方的亲人问候，还是日常 的社交需求，都能通过文字与语音的流畅转换，实现无缝沟通。近场景语音识别与视频通话语音识别功能的加入，更是让沟通 场景无所不在，无论是面对面还是视频连线，都能确保信息的准确传递，让“ 心贴心” 的交流成为可能。

## 六、科技赋能，温暖人心

泰安肥城联通的这一举措，不仅仅是技术的堆砌，更是对人文关怀的深刻诠释。新增的保存识别记录功能，让用户可以随时回 看聊天记录，不遗漏任何一个重要信息，也为日后的回顾与总结提供了极大的便利。而电话练习功能的引入，则像是为听障朋 友提供了一个私人的通信训练场，通过模拟拨打，他们可以逐步提高自己的无障碍通话能力，增强社交自信。

## 七、治理精度与社会温度的双重体现

帮助老年人及残障群体跨越数字鸿沟，不仅是社会治理精细化的体现，更是社会文明进步的标志。泰安肥城联通的专属套餐，

以实际行动践行了“ 以人民为中心”的发展思想，展现了企业高度的社会责任感。它让我们看到，在科技快速发展的同时，如何不 让任何人掉队，是每一个社会成员都应深思的问题。

总之，泰安肥城联通的老年人助残专属套餐， 以其独特的创新和贴心的服务，搭建起了一座连接心与心的桥梁，让爱与关怀在 无声的世界中流淌，让每一个生命都能享受到科技进步带来的便利与温暖。