

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。