



电信工作人员辅导老年人使用智能手机。



电信工作人员在地铁站开展反诈宣传活动。



爱心“翼”站为特殊群体准备了轮椅。

# 智慧助老 “翼”路相伴 宁波电信助力“银发一族”融入数智新生活

5G数智时代，科技的快速发展让许多老人难以跟上智能产品的更迭，我们眼中的便捷，却变成了他们眼中的“难题”。

2022年世界电信和信息社会日的主题便是“面向老年人和实现健康老龄化的数字技术”，呼吁加强数字包容性和友好环境。

为帮助老年人“拥抱”数字化技术，中国电信宁波分公司（以下简称宁波电信）坚守“人民邮电为人民”的初心使命，切实履行社会责任，通过智慧养老、适老化改造、反诈讲座等多种形式，采取各种便利化的线上线下服务举措，助力老年人跨越“数字鸿沟”，织密反诈“防护网”，千方百计助老年人远离网络诈骗……打通爱心服务“最后一公里”，让老年人尽享数智美好生活。

本版文字 郑孟君  
图片由宁波电信提供



海曙鼓楼社区民警在宁波电信网络安全宣传周的启动仪式上开展“安全防护知识”讲座。

## 适老服务 暖心服务再升级

宁波电信积极响应适老服务要求，不断升级线上线下服务举措，为老年用户提供更多暖心服务。在线下营业厅，老年用户可通过“无健康码”登记绿色通道、爱心专员和爱心专席快速办理业务，也能无障碍使用现金支付。

在线上，电信营业厅APP提供老年人服务模式，大界面、大字体和语音导航都符合老年人独特的使用习惯；电信10000客户服务热线为老年人提供人工优先接入服务，65岁以上的老年人拨打10000咨询业务，不用再通过一系列的语音提示和数字选择

环节，可以直接和人工客服进行沟通；升级114语音门户，专门针对老年人日常高频场景，聚焦出行叫车、医疗挂号、便民上门、公共服务四大领域，提供简单便捷、安全可靠、有温度的专业适老服务。

此外，宁波电信还引入大屏幕、大字体、大音量、大电池容量、操作简单适老手机，打造孝心卡、孝心宽带，提供免费反诈服务等专属优惠套餐，让老年群体在日常生活的各个场景都能享受到科技发展带来的便捷，让更多的老年人用得上、愿意

用、用得好智能技术，帮助老年人更好地适应信息社会的发展。

当前，宁波电信200余家营业厅设有优先接待老年人等特殊群体并提供面对面服务的爱心专席、“无健康码”登记绿色通道，并在193家营业厅创建爱心“翼”站关爱服务。爱心“翼”站是中国电信打造的公益关爱服务品牌和志愿服务项目，依托覆盖全市的电信营业厅和千名爱心大使服务队、青年志愿者，为老年人等需要特殊照顾的群体提供休憩补给、便民服务、特色服务三大方面20余项关爱服务。

## 反诈宣传 安全触网有妙招

随着互联网技术的迭代升级，通信网络诈骗手段不断翻新，已经成为让老百姓不堪其扰的社会问题。为有效遏制网络诈骗案件的发生、提高人们的防范意识，宁波电信落实省委、市委部署要求，高度重视反诈工作，积极发挥行业优势，采取强化关停、应急处置、技术支持与业务规范管理、宣传机制建设等措施，与行业监管部门、公安机关开展联防联控，多措并举筑牢反诈防骗坚固防线，为宁波高质量建设共同富裕先行市保驾护航。

为了帮助老年人提高反诈意识和风险防范能力，宁波电信不定期联合社区民警在“幸福学堂”开展反诈宣传讲座，邀请专家通过身边一个个真实的案例，直观地讲述新型网络诈骗的骗术和

防范方法，提醒老年人要保持警惕，不要轻信陌生人信息、电话，不要轻易点开陌生链接，不要参与刷单，遇见诈骗信息时，首先要保持冷静，切不可有慌张与贪图利益的心理，及时报警。

“这个讲座太好了，受益匪浅。”在宁波电信和义路营业厅举办的“守护安全 畅通消费”——智慧助老公益活动中，家住苍水社区的高阿姨深有感触地说。她希望多开展这类讲座，帮助老年人提高警惕和辨别能力，安全触网。

除此之外，宁波电信还会定期组织专项服务小组，深入老年大学、社区、农村开展适老化专项服务，联合消保委、公安进社区、进村镇，累计已开展50余场次各类反诈宣传活动。

## 幸福学堂 开启数智新生活

为有效帮助“银发一族”融入数智生活，宁波电信坚守“人民邮电为人民”的初心使命，坚持传统服务与智能创新相结合、线上服务与线下渠道相结合，开设“幸福学堂”，聚焦老年人日常生活涉及的高频事项，集中力量为老年人提供更优质的信息通信服务，帮助老年人跨越“数字鸿沟”，点亮共同富裕“信息明

灯”。“幸福学堂”是宁波电信致力于帮助老年人融入数智生活而专门打造的服务项目，主要开展智能手机应用技术及各类常用软件普及、网络信息安全和反诈知识等公益宣传服务。全市15家核心营业厅在每周二定期为老年人提供服务，面对面、手把手教老年人使用微信支付、手机上网、网上购

物等实实在在的技能。中国电信鄞州分公司还自主研发印刷《银龄玩转智能手机》，联合城北成人文化技术学校，将读本送到鄞州61个社区，惠及5000名老年人。

截至目前，宁波电信已开展“幸福学堂”800余场次，累计服务老年客户超10万人次，成为老年人使用信息服务的安全港和智慧站。

## 科技适老 乐享智慧生活

近年来，老年人的独居安全问题成为社会关注焦点。宁波电信坚持“我为群众办实事”的理念，充分发挥电信的网络与技术优势，推出天翼看家、安防传感器、天翼防骚扰等智能产品和应用，搭建天翼健康智慧养老监管平台，为老年人创造便捷安全的生活环境，开启智慧养老新体验。

在海曙大路村，宁波电信搭建天翼健康智慧养老监管平台，为大路村独居老人等低收入农户，筑起“子女、网格长、村委、邻居”四重预警防线。

“现在我通过手机就能知道远在山区的80岁老父亲在家的情况，放心很多。”在城区工作的市民竺先生说。

老人在佩戴智能手表后，智慧养老监管平台通过采集使用者的体征、定位、预警等信息，可全面监护使用者各项数字化信息，以实现实时健康预警及常态化监护。紧急预警信息不仅在微信APP上能实时推送、共享，住宅中安装SOS警号声光报警器和村委监控室

顶楼的天翼大喇叭也能同步向邻居发出信号，实现预警求助的无缝覆盖，开启高效便捷的远程监护，让出门在外的子女实时了解家人健康情况，让他们能安心工作。

在余姚龙溪村，针对老人生活所需，宁波电信助力该村推出“智慧门禁”设备安装项目和远程视频诊疗平台。“智慧门禁”可以通过红外智能感应技术，实时了解老人外出情况。远程视频诊疗平台以乡卫生院为媒介，由市、乡两级医生对病人就诊过程中遇到的疑难杂症进行实时远程会诊，实现城乡医疗一体融合。

“老吾老，以及人之老”，尊老爱幼是中华民族的传统美德，宁波电信将传承红色基因，坚守为民初心，继续发挥行业优势，将适老服务做精做细做实，丰富便民领域的服务内容，推动智能技术普惠和信息无障碍发展，为老年人提供更安全、更暖心、更便利的智能化产品和服务，助力老年人畅享数字时代的便捷与精彩。



“幸福学堂”开课场景。

